

# CDR-Kodex Maßnahmenbericht

## ING-DiBa AG



# CDR-Kodex und Berichte 2023

**Corporate Digital Responsibility (CDR)** bezeichnet freiwillige unternehmerische Aktivitäten, die insbesondere im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher über das gesetzlich vorgeschriebene hinausgehen und die digitale Welt aktiv zum Vorteil der Gesellschaft mitgestalten. CDR kann einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, die digitale Transformation fair und zum Vorteil aller zu gestalten. Sie fördert damit eine nachhaltige Entwicklung.

Die **CDR-Initiative des BMUV** ist eine Lern- und Austauschplattform für engagierte Unternehmen. Sie hat das Ziel, unternehmerische Verantwortungsübernahme im digitalen Wandel über alle Branchen hinweg zur Selbstverständlichkeit werden zu lassen. Mit dem **CDR-Kodex** bekennen sich die Mitglieder der CDR-Initiative zu handlungsleitenden Prinzipien und verpflichten sich dazu, die in den verschiedenen CDR-Handlungsfeldern ausgewiesenen Ziele zu verfolgen, eine kontinuierliche Verbesserung der Wirksamkeit der Maßnahmen anzustreben und über entsprechende Maßnahmen jährlich zu berichten.

In ihren **Berichten** zeigen die Mitgliedsunternehmen der CDR-Initiative anhand konkreter Maßnahmen auf, wie sie ihre Verantwortung im digitalen Raum übernehmen. Im Fokus stehen Maßnahmen, die über gesetzliche Vorgaben hinausgehen bzw. diese besonders verbraucherfreundlich umsetzen. Damit sollen andere Unternehmen – auch über den Mitgliederkreis hinaus – Anregungen zur stetigen Weiterentwicklung und zum verstärkten Austausch erhalten. Auch interessierte Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten Einblicke in CDR-Vorhaben in unterschiedlichen Geschäftsfeldern.

Für den Inhalt der Berichte sind ausschließlich die berichtenden Unternehmen verantwortlich.

In den Berichten muss mindestens eine Maßnahme pro Ziel aufgeführt werden; Auslassungen sind nur begründet möglich. Die im Kodex enthaltenen Ziele sind nicht unabhängig voneinander; Maßnahmen können daher gleichzeitig auf mehrere Ziele einzahlen und an mehreren Stellen aufgeführt werden.

Die CDR-Berichte erschienen erstmals am 5. Juli 2022 und werden fortan jährlich veröffentlicht.

– Die CDR-Initiative



# CDR als Erfolgsfaktor



Abbildung Website ING

Der Kern des Geschäftsmodells der ING-DiBa AG (ING) besteht im Privatkundengeschäft darin, Kund\*innen durch einfache und transparente Produkte und verständliche Informationen in die Lage zu versetzen, ihre Bankentscheidungen selbst zu treffen. Eine große Bedeutung kommt dabei einer reibungslosen Kommunikation und Bereitstellung der Produkte und Dienstleistungen über digitale Kanäle zu. Sowohl aus Sicht der Kund\*innen als auch aus der Perspektive der Bank bietet die Digitalisierung entscheidende Vorteile. Diese liegen nicht nur in einer vereinfachten Erreichbarkeit des Angebotes und Kostenvorteilen, sondern auch im Bereich der Ressourcenschonung durch die massive Einsparung von Papier und wegfallenden Zustellwegen. Eine möglichst weitgehende Digitalisierung des Geschäftsbetriebes ist deshalb eines der zentralen strategischen Ziele der Bank.

Erfolgreich wird diese Strategie aber nur sein, wenn die von den Veränderungen betroffenen Menschen diesen Weg mitgehen – insbesondere die Kund\*innen und Mitarbeitenden der ING. Die Grundlage dafür ist das Vertrauen darin, dass die Bank Verantwortung für die Auswirkungen der digitalen Transformation übernimmt und diese so vollzieht, dass sie zum Wohle der Menschen beiträgt. Diese „Corporate Digital Responsibility“ (CDR) stellt für uns daher nicht nur einen ethischen Anspruch an unser unternehmerisches Handeln dar. Wir sind der Überzeugung: CDR und deren Vermittlung an unsere Kund\*innen und Mitarbeitenden ist ebenso ein wichtiger Erfolgsfaktor für den zukünftigen wirtschaftlichen Erfolg der Bank. Dieser Überzeugung tragen wir durch eine Vielzahl von Maßnahmen Rechnung, die insbesondere dazu dienen, zum einen klare ethische Leitlinien für unser unternehmerisches Handeln zu definieren und zum anderen die Menschen auf dem Weg in die digitale Transformation zu begleiten. Im Rahmen des vorliegenden Berichtes zum CDR-Kodex der CDR-Initiative stellen wir die im Zeitraum bis Ende Mai 2023 ergriffenen Maßnahmen vor.



# Modell Risk Management Framework

## Modell Risk Management Framework

Jeden Tag werden in der ING eine Vielzahl von Entscheidungen getroffen. Oft geschieht das auf der Grundlage von Daten und Modellen. Wir nutzen diese z.B. zur Simulation und Bewertung von Risiken, die der Bank durch bestimmte Marktentwicklungen entstehen können. Die Nutzung von Modellen ist aber auch notwendig, um in unseren Online-Strecken oder im Internetbanking Entscheidungen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben automatisiert treffen zu können. Nur so können wir unseren Kund\*innen unserer Produkte und Dienstleistungen schnell und unkompliziert zur Verfügung stellen.

Gleichzeitig bringt die Nutzung von Modellen für den Fall, dass sie nicht ordnungsgemäß funktionieren, für die Bank allerdings auch nicht zu unterschätzende Risiken mit sich – von finanziellen Verlusten bis hin zu gravierenden Reputationsschäden. Die Ursache dafür

können Fehler im Entwicklungsprozess, eine mangelnde Datenqualität oder auch eine fehlerhafte Anwendung bzw. die falsche Interpretation der Ergebnisse, sein.

Um das zu verhindern, hat die ING mit dem **“Model Risk Management Framework”** einen Rahmen von verbindlichen Vorgaben und Regelungen geschaffen, die sich sowohl auf die Entwicklung und Implementierung von Modellen als auch auf deren Nutzung beziehen. Das Framework umfasst alle Maßnahmen und Instrumente zur Steuerung der Modellrisiken. Dazu gehören eine Richtlinie, die die Anforderungen des Frameworks auf Ebene der ING Deutschland definiert, ebenso, wie Arbeitsanweisungen, die konkrete Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Zusammenhang mit der Implementierung und Validierung von Modellen präzisieren. Zudem wird in diesem Rahmen der „Model Risk Appetite“ definiert, die Risikobereitschaft der ING Deutschland in Bezug auf Entscheidungsmodelle.

## Wie ist oder wird Corporate Digital Responsibility im Unternehmen verankert?

Die ING versteht Corporate Digital Responsibility (CDR) als wichtigen Teil einer umfassenden Unternehmensverantwortung, die auf einer Ebene mit der Corporate Social Responsibility (CSR) und Sustainability zu betrachten ist. Damit CDR im betrieblichen Alltag ihre positive Wirkung in den beschriebenen Handlungsfeldern entfalten kann, muss sie nach unserer Überzeugung allerdings als Querschnittsaufgabe in allen digitalen Entwicklungen und Prozessen mitgedacht werden, die Kundinnen und Kunden sowie die Mitarbeitenden betreffen. Deshalb ist CDR innerhalb der Bank zwar als Teil der Unternehmensverantwortung zum einen thematisch in dem direkt an den CEO angebundenen Center of Expertise (CoE) Strategy and Sustainability angesiedelt. Zum anderen liegt die Zuständigkeit zur Berücksichtigung von CDR-Aspekten aber auch in der Verantwortung der mit digitalen Prozessen und deren Auswirkungen befassten operativen Einheiten.

Der durch den Vorstand der Bank eingesetzte Verbraucherschutzbeauftragte der ING übernimmt in Bezug auf das Thema CDR eine koordinierende Funktion sowohl innerhalb der Bank als auch gegenüber den relevanten externen Stakeholdern, wie z.B. dem BMUV und den Verbraucherverbänden.

Dafür, dass CDR-Aspekte im Arbeitsalltag der Bank berücksichtigt werden, sorgt insbesondere ein System von entsprechenden Richtlinien sowie konkreten Arbeits- und Verfahrensanweisungen. Dabei geben Richtlinien die strategische Richtung für das Agieren der Bank vor, z.B. im Umgang mit Daten. Wie diese Vorgaben in den internen Prozessen umzusetzen sind und bei wem die Verantwortung dafür liegt, regeln die verbindlichen Arbeits- und Verfahrensanweisungen. Sie werden regelmäßig aktualisiert und mit den eingebundenen Organisationseinheiten abgestimmt.



# Handlungsfeld 01

## Umgang mit Daten

Daten sind die Grundlage aller digitalen Prozesse. Ohne Zugang zu ihnen und ihre Verarbeitung ist die Nutzung der Chancen der Digitalisierung nicht möglich. Der ethische Umgang mit ihnen und die verbraucherfreundliche Umsetzung gesetzlicher Anforderungen sind in einer digitalen Gesellschaft von wesentlicher Bedeutung – sowohl für die Nutzung von Chancen als auch für die Vermeidung von Risiken. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

**Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken**

**Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten**

**Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen**

**Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern**

**Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen**

**Ziel: Verantwortung im Umgang mit Daten über das eigene Unternehmen hinaus übernehmen**

**Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln**

## Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

### Maßnahme

*Wir sensibilisieren unsere Beschäftigten (inkl. der Leitungsebene) dafür, sich die ethischen Risiken eines möglichen Bias bewusst zu machen, damit sie solche so weit wie möglich vermeiden oder ihnen entgegensteuern können.*

umgesetzt 

---

Systematische Verzerrungen in algorithmischen Systemen (Bias) können zu fehlerhaften Entscheidungen führen, und zwar sowohl zu Lasten der Kund\*innen als auch der Geschäftsinteressen der Bank. Deshalb sind wir sehr daran interessiert, solche negativen Effekte möglichst vollständig auszuschließen. Um dieses Ziel zu erreichen, werden unsere Mitarbeitenden für die Risiken solcher Biases immer wieder sensibilisiert. Das geschieht z.B. durch zum Teil **verpflichtend durchzuführende E-Learnings** und interaktive Informationsangebote.

Die **E-Learnings** (z.B. „Datenethik“, „Dealing with Dilemmas“) vermitteln unseren Mitarbeitenden die ethischen Werte der Bank und das Wissen über den von ihnen erwarteten ethischen Umgang mit Daten, digitalen Technologien und Dienstleistungen. Die Lerneinheiten sensibilisieren für ethische Fragen der Datennutzung und die damit verbundenen Risiken für Kund\*innen und Bank. Dazu gehört auch die Auseinandersetzung mit den negativen Folgen eventueller Biases.

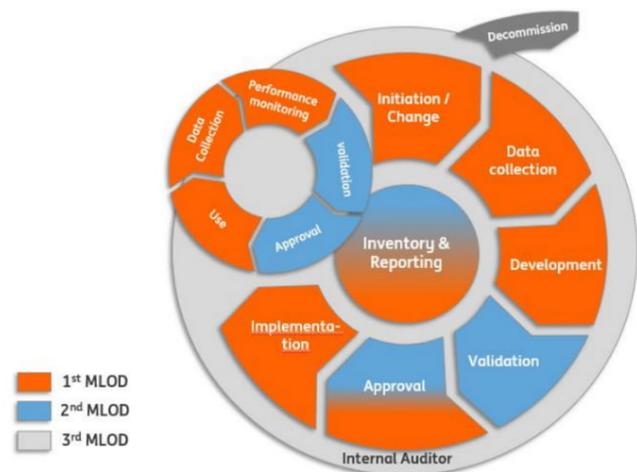
## Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

### Maßnahme

*Wir analysieren bei dem Einsatz von algorithmischen Systemen mögliche Bias, dokumentieren die Ergebnisse intern transparent und gut zugänglich und bewerten sie auf die Akzeptierbarkeit hin.*

umgesetzt 

Das „ING Model Risk Management Framework“ und dessen konkrete Umsetzung, u.a. als verbindliche „Model Risk Management“-Richtlinie, legt fest, welche Regeln und Standards beim Umgang mit Entscheidungsmodellen zu beachten sind. Diese Vorgaben sind von allen Mitarbeitenden, die in die Entwicklung und Nutzung solcher Modelle eingebunden sind, zu beachten. Die Richtlinie legt im Rahmen eines „Model Lifecycle“ alle über die gesamte Entwicklung und Nutzung von Modellen einzuhaltenden Schritte inklusive der notwendigen Entscheidungen und Validierungen fest. Sie schreibt außerdem vor, dass die Korrektheit und Leistungsfähigkeit der Modelle laufend zu überprüfen ist und die Ergebnisse der Überprüfung zu dokumentieren sind. Diese Maßnahmen zur Qualitätssicherung dienen insbesondere auch der Aufdeckung und Beseitigung von nicht akzeptablen Biases.



model life cycle stages

Model Lifecycle Stages

## Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

### Maßnahme

*Wir sorgen dafür, dass die von uns eingesetzten algorithmische Systeme und die darin verwendeten Parameter keinen unfairen Status quo reproduzieren.*

umgesetzt 

---

Um die Bedeutung der ethischen Aspekte im Umgang mit Entscheidungsmodellen hervorzuheben, hat die ING-Group eine **globale „Model Ethics Guidance“ entwickelt**. Diese ist ein integraler Teil des „**ING Model Risk Management Frameworks**“ und definiert einen internen Referenzrahmen für den ethischen Umgang mit Modellen über alle Phasen des Modell-Lebenszyklus. Dabei werden Biases als eines der wichtigsten ethischen Risiken von auf Algorithmen basierenden Entscheidungsmodellen identifiziert.

Ein zentrales Ziel der Guidance ist es sicherzustellen, dass angewandte Modelle fair und möglichst frei von entsprechenden Vorurteilen und Bevorzungen sind.

## Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

### Maßnahme

*Wir gestalten die von uns eingesetzten algorithmischen Systeme so, dass dafür verantwortliche Menschen die Kontrolle behalten und erforderlichenfalls eingreifen können.*

umgesetzt 

---

Das bereits erwähnte „**ING Model Risk Management Framework**“ und dessen konkrete Umsetzung in Form der verbindlichen „**Model Risk Management**“-**Richtlinie** regeln im Zusammenhang mit dem Einsatz algorithmischer Systeme auch detailliert, welche wesentlichen Rollen innerhalb der Bank existieren müssen und welche konkreten Aufgaben und Verantwortlichkeiten den Rolleninhaber\*innen zukommen.

## Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

### Maßnahme

*Wir bilden Mitarbeitende aus, damit sie die Konzepte von KI verstehen und die Entwicklung, Implementierung und Evaluation von KI-Modellen aus einer ganzheitlichen Perspektive begleiten können.*

umgesetzt 

Wir bieten unseren Mitarbeitenden die Möglichkeit, über **E-Learnings und ein Online- Training** einen Einblick darin zu bekommen, wie KI in der Organisation angewendet werden kann und einen Mehrwert erzeugt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, die Qualifikation eines/r zertifizierten **“Analytics Translators“** zu erwerben. Die Aufgabe dieser Funktion besteht darin, Anwendungsfälle für den sinnvollen Einsatz von KI-Modellen zu identifizieren und gemeinsam mit den notwendigen internen Stakeholdern deren Entwicklung und Implementierung voranzutreiben sowie deren Erfolg und Qualität in der Anwendung zu evaluieren. Zu den Aufgaben der Analytics Translator gehört es dabei auch, über alle Stadien der Entwicklung und des Betriebs der Modelle die Einhaltung ethischer und regulatorischer Anforderungen zu überprüfen. Dies umfasst auch die Identifizierung und Beseitigung systematischer Verzerrungen..



ING 

Deckblatt Trainingspräsentation

## Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

### Maßnahme

*Wir informieren unsere Kundinnen und Kunden, wenn wir Kundendaten nutzen, um Profile über sie zu erstellen.*

umgesetzt 

---

In Punkt 9 unserer **Datenschutzerklärung** weisen wir unsere Kund\*innen darauf hin, dass zum Teil eine automatisierte Verarbeitung ihrer Daten erfolgt mit dem Ziel, bestimmte persönliche Aspekte zu bewerten (Profiling). Gleichzeitig zeigen wir konkrete Beispiele, in denen dies der Fall sein kann. Zum Beispiel zu Marketingzwecken, als Teil einer Kreditwürdigkeitsprüfung oder zur Erfüllung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Anforderungen. Einen entsprechenden Hinweis geben wir auch in den **FAQs zum Datenschutz** auf unserer Website.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.ing.de/dokumente/datenschutz/>

## Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

### Maßnahme

Wir ergreifen Maßnahmen, um zu verhindern, dass durch den Einsatz algorithmischer Systeme bestimmte Gruppen von Menschen mit einer gewissen Systematik und ohne legitimen, rationalen Grund von unseren Leistungen ausgeschlossen oder mit sonstigen negativen Folgen konfrontiert werden.

umgesetzt 

Wie bereits angesprochen hat die ING-Group eine **globale „Model Ethics Guidance“ entwickelt**. Diese ist ein integraler Teil des „**ING Model Risk Management Frameworks**“ und definiert einen internen Referenzrahmen für den ethischen Umgang mit Modellen über alle Phasen des Modell-Lebenszyklus.

Dabei werden Biases als eines der wichtigsten ethischen Risiken von auf Algorithmen basierenden Entscheidungsmodellen identifiziert.

Ein zentrales Ziel der Guidance ist es sicherzustellen, dass angewandte Modelle möglichst frei von entsprechenden Vorurteilen und Bevorzungen sind.

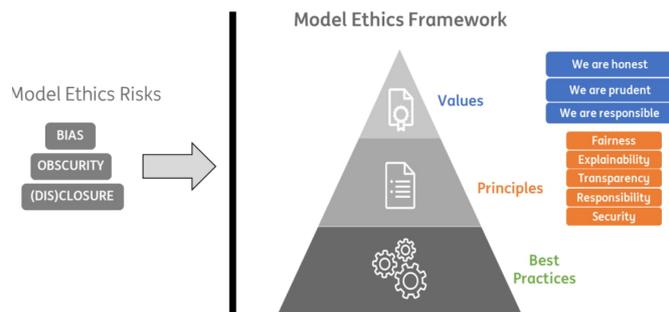


Figure 1. Model Ethics Risks, ING Values and Actionable Principles underlying Model Ethics Framework.

Grafik Model Ethics Framework

## Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

### Maßnahme

*Wir verwenden keine Daten oder Analysen, die im konkreten Kontext der Geschäftsbeziehung den Erwartungen typischer Kundinnen und Kunden widersprechen würden, weil sie z.B. Rückschlüsse auf deren sexuelle Orientierung oder psychische Gesundheit ermöglichen würden.*

umgesetzt 

---

Nach internen Vorgaben unterliegt jeder (neue) Prozess, in dem personenbezogene Daten verarbeitet werden, zumindest einem „**Pre-Assessment**“ zur **Datenschutzfolgenabschätzung**. Dieser Prüfprozess dient u.a. dazu, eine Nutzung oder Analyse von Daten zu verhindern, die nichts mit dem konkreten geschäftlichen Kontext zu tun hat und nicht den Erwartungen unserer Kund\*innen entspricht.

Zudem versichern wir unseren Kund\*innen in **Punkt 3.1. unserer Datenschutzerklärung**, dass wir sensible Daten niemals ohne deren ausdrückliche Genehmigung oder eine bestehende rechtliche Verpflichtung verarbeiten werden.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.ing.de/dokumente/datenschutz/>

## Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

### Maßnahme

*Wir erklären auf leicht verständliche Weise (z.B. mithilfe von Zusammenfassungen, Grafiken und Bildsymbolen) ergänzend, welche Daten wir sammeln, wie unsere Datenschutzpolitik aussieht und wozu wir die Daten unserer Kundinnen und Kunden verwenden.*

umgesetzt 

---

Wir stellen unseren Kund\*innen und Interessent\*innen auf unserer Homepage unsere **in verständlicher Sprache formulierte und anhand typischer Fragestellungen strukturierte Datenschutzerklärung** zum Abruf und Download zur Verfügung.

Zusätzlich sind einzelne Inhalte der Erklärung auch über einen übersichtliche **Q&A-Liste** direkt abrufbar.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.ing.de/dokumente/datenschutz/>

## Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

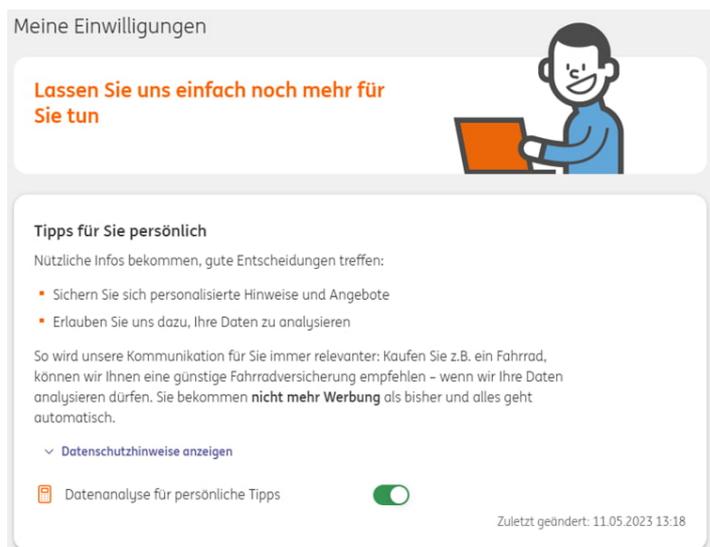
### Maßnahme

*Wir stellen unseren Kundinnen und Kunden technische Möglichkeiten zur Verfügung, mit denen sie sehen und beeinflussen können, wie ihre Daten genutzt werden dürfen.*

umgesetzt 

Wir stellen unseren Kund\*innen im Rahmen unseres Internet-Bankings unter “Einstellungen/Meine Einwilligungen” ein **Einwilligungs-Management-System** zur optionalen Nutzung zur Verfügung.

Mit diesem System können Kund\*innen die Bank ermächtigen, Kontodaten auszuwerten, um ihnen in ausgewählten Produktbereichen (z.B. Versicherungen) gezielt Produkt- oder Servicevorschläge zu unterbreiten. Das Tool bietet **im Stil eines Datencockpits** Transparenz über die individuell erteilten Freigaben zur Datennutzung und es ermöglicht eine jederzeitige Anpassung der Einstellungen.



Screenshot Ausschnitt Einwilligungs-Tool

## Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

### Maßnahme

*Wir streben an, ein Schutzniveau zu gewährleisten, das dem aktuellen Stand der Technik entspricht und den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden personenbezogenen Daten angemessen ist.*

umgesetzt 

---

Die **verbindliche interne Datenschutzrichtlinie** der ING schreibt u.a. vor, dass zum Schutz der Daten angemessene, den Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zu ergreifen sind.

Hierzu gehören insbesondere

- die Pseudonymisierung und Verschlüsselung von Daten,
- die Fähigkeit, die Vertraulichkeit, die Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste zu Verarbeitung personenbezogener Daten sicherzustellen,
- die Fähigkeit, die Verfügbarkeit von Daten und den Zugang zu ihnen nach einem Zwischenfall rasch wiederherzustellen sowie
- ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technisch-organisatorischen Maßnahmen.

Systeme und Prozesse sind dabei am Prinzip des privacy by design/privacy by default auszurichten. Hierzu gehört insbesondere, dass Zugriffsberechtigungen nur auf der Basis des "need to know/need to have"-Prinzips vergeben werden.

## Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

### Maßnahme

*Wir legen bereits bei der Ausgestaltung der technischen Lösungen/Anwendungen das Prinzip „Privacy by Design“ zugrunde.*

umgesetzt 

---

Von der Bank verwendete Systeme und Prozesse sind am Prinzip des privacy by design/privacy by default auszurichten. Verbindlich vorgegeben wird dieses Schutzprinzip durch die **interne Datenschutzrichtlinie**.

Zudem ist für jeden (neuen) Prozess, welcher personenbezogene Daten verarbeitet und jede neue IT-Anwendung, welche personenbezogene Daten verarbeitet und für die nicht bereits eine **Prozess-Datenschutzfolgenabschätzung** durchgeführt werden muss, zumindest ein „**Pre-Assessment**“ zur **Datenschutzfolgenabschätzung** durchzuführen. Teil dieser Prüfprozesse ist es auch, zu prüfen, ob die Systeme und Prozesse am Prinzip „privacy by design“ ausgerichtet wurden und ggfs. entsprechende Anpassungen zu veranlassen.

## Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

### Maßnahme

*Wir verarbeiten nach Möglichkeit Kundendaten innerhalb unseres Unternehmens in anonymisierter Form.*

umgesetzt 

---

Die verbindliche **interne Datenschutzrichtlinie** schreibt u.a. vor, dass personenbezogene Daten, soweit möglich, zu pseudonymisieren oder zu anonymisieren sind, wenn der Personenbezug nicht mehr benötigt wird.

Ergänzend regelt die verbindlich anzuwendende **Arbeitsanweisung „Ladung und Anonymisierung von personenbezogenen Daten in Entwicklungs- und Test-Umgebungen“**, dass aufgrund der fehlenden Zweckbindung in diesen Entwicklungsbereichen nur mit anonymisierten Daten gearbeitet werden darf. Gleichzeitig gibt die Arbeitsanweisung vor, welcher Prozess bei der Anonymisierung einzuhalten ist und welche Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten die beteiligten Organisationseinheiten haben.

## Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

### Maßnahme

*Für den Fall, dass personenbezogene Daten pseudonymisiert verarbeitet werden, tragen wir mit technischen und organisatorischen Maßnahmen dafür Sorge, dass diese ausschließlich von Berechtigten in legitimen Fällen zur Person zurückverfolgt werden können.*

umgesetzt 

---

Ein bankweit geltendes **IT-Rechte- und -Rollensystem (Identity and Access Management)**, das über verbindliche Richtlinien und Arbeitsanweisungen implementiert ist, stellt sicher, dass nur Personen auf Daten und Anwendungen zugreifen können, die hierzu berechtigt sind.



User Access  
Portal  
powered by One Identity

Grafik User Access Portal

## Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

### Maßnahme

*Wir gestalten datenbasierte Produkte so, dass Kundinnen und Kunden keine Aspekte über sich oder ihr Leben offenlegen müssen, die für die Kundenbeziehung nicht relevant sind .*

umgesetzt 

---

Die verbindliche **interne Datenschutzrichtlinie** der Bank schreibt u.a. vor, dass Daten nur für die vorher festgelegten Zwecke verarbeitet werden dürfen und auch das nur, soweit sie dafür erforderlich sind.

Auch eine **datensparsame Konfiguration der Eröffnungstrecken** zum Abschluss von Produkten auf der Homepage der ING sorgt dafür, dass nur Daten erfasst werden, die für den Abschluss des Produkts und die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen (Geldwäsche, o.ä.) notwendig sind.

## Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

### Maßnahme

*Wir definieren ethische Standards und machen sie zum Bestandteil unserer internen Verhaltenskodizes.*

umgesetzt 

---

**Die ING Group hat zum Thema „Data Ethics“ interne Richtlinien und Prozesse auf internationaler und nationaler Ebene installiert.**

Wichtiger Bestandteil dieser Strategie sind die „**Local Data Ethics Councils**“. Mitarbeitende können sich an diese wenden, wenn sie ethische Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von Daten haben. Der Zweck des Councils besteht darin, eine strukturierte Diskussion über ethische Fragen zu gewährleisten, ethisches Verhalten zu fördern und sicherzustellen, dass die ING ethische Fragestellungen rund um die Datennutzung konsistent behandelt. Die Grundlage für die Zusammensetzung und Arbeit des Councils bildet die „**Local Data Ethics Council Charter**“.

Zudem vermitteln **verpflichtende und freiwillige E-Learnings** unseren Mitarbeitenden die Werte der ING, das Wissen über den von ihnen erwarteten ethischen Umgang mit Daten, digitalen Technologien und Dienstleistungen und stärken die Sensibilität für die Bedeutung dieses Themas.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.ing.com/Sustainability/Our-Stance/Data-ethics.htm>

## Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

### Maßnahme

*Wir sind gegenüber den Problemen, die aus der Abgrenzung von Bereichen bzw. Abteilungen gegeneinander entstehen, höchst aufmerksam und streben an, Formen des „Silodenkens“ zu überwinden.*

umgesetzt 

---

Die von der ING in den letzten Jahren vollzogene **agile Transformation hat zu einer völligen internen Neustrukturierung der Bank geführt**. Kennzeichnend für diese Transformation ist auch die Arbeit mit agilen Methoden in interdisziplinär besetzten Arbeitsgruppen, deren Mitglieder sich aus verschiedenen Expertisen zusammensetzen. Der Fokus dieser Teams ist auf die weitgehend eigenverantwortliche Erledigung einer gemeinsamen Aufgabe gerichtet. Ein zentrales Ziel dieser Arbeitsstruktur ist es, die in traditionellen Strukturen bestehende Gefahr der Abgrenzung und des “Silodenkens” zu verhindern.

## Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

### Maßnahme

*Wir stellen sicher, dass persönliche Daten nur von Personen verwendet werden, die über entsprechende Berechtigungen verfügen.*

umgesetzt 

---

Unser bereits erwähntes bankweit geltendes IT-Rechte- und -Rollensystem (**Identity and Access Management**), das über verbindliche Richtlinien und Arbeitsanweisungen implementiert ist, stellt sicher, dass nur Personen auf Daten und Anwendungen zugreifen können, die hierzu berechtigt sind.

## Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

### Maßnahme

*Wir überprüfen regelmäßig, ob komplexe Modelle, die signifikante Auswirkungen auf unsere Kundinnen und Kunden haben können, korrekt funktionieren.*

umgesetzt 

---

In dem durch die ING Group vorgegebenen „**ING Model Risk Management Framework**“ und dessen nationaler Umsetzung in Form der verbindlichen „**Model Risk Management**“-Richtlinie werden die Standards für den Umgang mit komplexen Modellen definiert. Diese gelten für alle in die Entwicklung und Nutzung solcher Modelle eingebundenen Mitarbeitenden. Die Richtlinie definiert zudem einen „**Model Lifecycle**“. Dieser Zyklus umfasst alle über die gesamte Entwicklung und Nutzung von Modellen einzuhaltenden Schritte inklusive der notwendigen Entscheidungs- und Validierungsschritte sowie die notwendigen Dokumentationen. Auch die regelmäßige Überprüfung der Modelle auf ihre Funktionsfähigkeit (Performance-Überprüfung) ist Teil dieses Regelkreislaufes.

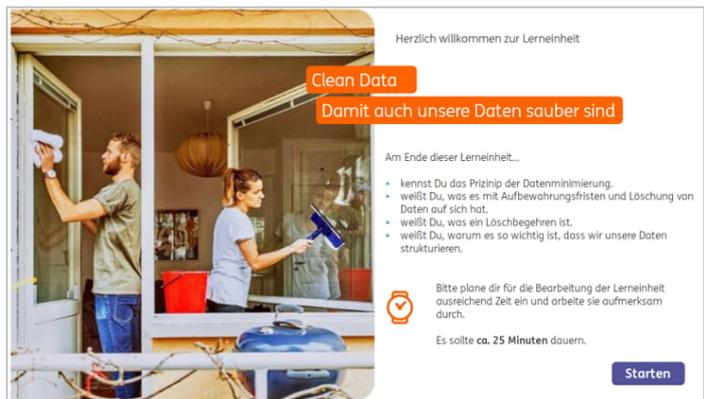
## Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

### Maßnahme

*Wir schulen unsere Mitarbeitenden zur Berücksichtigung des Prinzips der Datenminimierung und zum Umgang mit unstrukturierten Daten*

umgesetzt 

Das E-Learning „Clean Data – Damit auch unsere Daten sauber sind“ informiert unsere Mitarbeitenden über die hohe Relevanz der Minimierung von Kundendaten (Datensparsamkeit), bestehende Aufbewahrungsfristen und Pflichten zur Datenlöschung. Zudem fordert es dazu auf, die Datenerfassung so zu gestalten, dass keine unstrukturierten Daten erfasst werden bzw. diese zeitnah gelöscht werden.



Herzlich willkommen zur Lerneinheit

### Clean Data

**Damit auch unsere Daten sauber sind**

Am Ende dieser Lerneinheit...

- kennst Du das Prinzip der Datenminimierung.
- weißt Du, was es mit Aufbewahrungsfristen und Löschung von Daten auf sich hat.
- weißt Du, was ein Löschbegehren ist.
- weißt Du, warum es so wichtig ist, dass wir unsere Daten strukturieren.

 Bitte plane dir für die Bearbeitung der Lerneinheit ausreichend Zeit ein und arbeite sie aufmerksam durch.

Es sollte ca. 25 Minuten dauern.

**Starten**

E-Learning Clean Data

## Ziel: Verantwortung im Umgang mit Daten über das eigene Unternehmen hinaus übernehmen

### Maßnahme

*Wir kaufen Daten von Dritten, die die Anforderungen unseres Unternehmens an externe Dienstleistende erfüllen und vertrauenswürdig und transparent über ihre Praxis der Datenerhebung und -verwendung informieren.*

umgesetzt 

---

In der **“Procurement Policy”** der ING-Group sowie deren nationaler Umsetzung über verbindliche **Einkaufsrichtlinien und Arbeitsanweisungen** wird ein dezidierter Prozess (**ING Know Your Supplier**) zur Qualifizierung von Lieferanten definiert, der zwingend für alle Lieferanten durchgeführt werden muss.

Bei deren Auswahl muss die Einhaltung der externen und ING-internen regulatorischen Vorgaben und Prozesse gewährleistet sein. Voraussetzung für diese Prüfung ist bei einem Erwerb von Daten natürlich auch die volle Transparenz über die Art und die Qualität der erhobenen bzw. verwendeten Daten.

## Ziel: Verantwortung im Umgang mit Daten über das eigene Unternehmen hinaus übernehmen

### Maßnahme

*In Fällen, in denen wir für unsere Anwendungen Daten und / oder Modelle anderer Unternehmen nutzen, holen wir von diesen die erforderlichen Informationen ein, damit wir diese auf eine ethisch vertretbare Weise einsetzen können.*

umgesetzt 

---

Das bereits angesprochene „**ING Model Risk Management Framework**“ und dessen konkrete Umsetzung in Form der verbindlichen „**Model Risk Management**“-Richtlinie sichert auch die Qualität der von Dritten bezogenen Daten und Modelle und deren ethisch vertretbare Nutzung. Denn die darin festgelegten Regeln und Standards gelten auch hier uneingeschränkt.

## Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

### Maßnahme

*Wir definieren Standards und Verantwortlichkeiten zur Bekämpfung von Cyberkriminalität*

umgesetzt 

Der von der ING Group verbindlich vorgegebene **“Cybercrime Resilience Minimum Standard”** definiert und konkretisiert Prinzipien, Kontrollziele und Kontrollen zur Vermeidung und zum Management von Bedrohungen und Risiken durch Cyber Attacken. Zudem werden die in diesem Rahmen relevanten Rollen und ihre Verantwortlichkeiten definiert.



Cybercrime Resilience Minimum Standards der ING

## Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

### Maßnahme

*Wir engagieren uns personell und finanziell in Expertennetzwerken zur Bekämpfung von Cyberkriminalität*

umgesetzt 

Als Gründungsmitglied engagieren wir uns personell im Vorstand und finanziell in dem 2014 gegründeten **G4C German Competence Centre against Cyber Crime e. V.**

Der Verein versteht sich als praktischer Unterstützer, Vorreiter- und Vordenker im Kampf gegen Cyberkriminalität. Mit seiner Arbeit leistet er einen Beitrag zur Erhöhung der Sicherheit im Cyberraum. Auf der Basis des ständigen

Austauschs der Mitglieder und der Kooperationspartner Bundeskriminalamt und BSI über Phänomene der Cyberkriminalität werden Hilfestellungen und Methoden zur Prävention gegen Cyberkriminalität entwickelt.

Als eigenständiger, operativ tätiger, gemeinnütziger Verein ist G4C somit Knowhow-Träger, Frühwarnsystem und Informationsplattform.



German competence Centre against Cyber Crime



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.g4c-ev.de>

## Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

### Maßnahme

*Wir sensibilisieren unsere Mitarbeitenden für das Thema Cybercrime und schulen sie zur Erkennung von Bedrohungsszenarien*

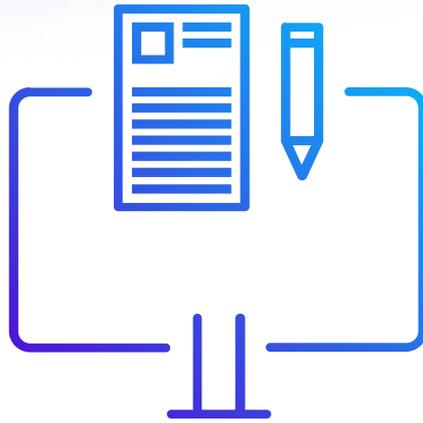
umgesetzt 

In **multimedialen und interaktiven E-Learnings und internen Austauschformaten** informieren wir unsere Mitarbeitenden darüber, wie Cyberkriminelle agieren und welche Risiken und Schäden Cyberkriminalität verursachen kann. Dies geschieht vor allem anhand der Darstellung konkreter Bedrohungsszenarien und adäquater Handlungsmöglichkeiten. Auf diesem Weg sensibilisieren wir unsere Mitarbeitenden für das Thema und versetzen sie in die Lage, Bedrohungsszenarien frühzeitig erkennen zu können.



Bild Lernräume Cybersecurity





# Handlungsfeld 02

## Bildung

Die zunehmende Digitalisierung der Wirtschaft bringt weitreichende Veränderungen sowohl für viele Kundinnen und Kunden als auch für einen großen Teil der Beschäftigten von Unternehmen mit sich. Gezielte, auf den Bedarf verschiedener Zielgruppen abgestimmte Bildungsangebote können dazu beitragen, Menschen auf diese Veränderungen vorzubereiten. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

**Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen**

**Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären**

## Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

### Maßnahme

*Wir organisieren Info-Veranstaltungen für Mitarbeitende zu Themen rund um die digitale Transformation*

umgesetzt 

---

**In Lunch & Learn Sessions** bietet die Bank ihren Mitarbeitenden die Möglichkeit, mit internen und externen Experten in Themen der Digitalisierung einzutauchen, Wissen aufzubauen und ihren Horizont zu erweitern. So werden digitale Kompetenzen vermittelt, die benötigt werden, um die digitale Transformation zu meistern.

## Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

### Maßnahme

*Wir bieten unseren Mitarbeitenden ein Lernbudget und den Zugang zu einem Lernportal zur Nutzung externer Weiterbildungsangebote*

umgesetzt 

Über die **digitale Lernplattform „My Learning“** können unsere Mitarbeitenden kostenlos interne und in sehr großem Umfang auch externe Lernangebote, wie Videokurse und Buchzusammenfassungen abrufen. Über das im Rahmen des Programms **„LearnING“** bereitgestellte persönliche Lernbudget von jährlich 500 Euro - das auch über bis zu drei Jahre angespart werden kann – lassen sich auch kostenpflichtige Angebote finanzieren.

Das Angebot umfasst auch Themen der Digitalisierung, wie „Big Data“, „Cybersecurity“, „Ethik in der digitalen Welt“ oder „Künstliche Intelligenz“. Die Angebote können selbstbestimmt gewählt werden. Die Weiterbildung findet in der Freizeit statt.



LearnING

## Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

### Maßnahme

*Wir informieren und schulen unsere Mitarbeitenden zu ethischen Fragen der digitalen Transformation*

umgesetzt 

---

Diverse **verpflichtende und freiwillige E-Learnings** vermitteln unseren Mitarbeitenden die Werte der ING, das Wissen über den von ihnen erwarteten ethischen Umgang mit Daten, digitalen Technologien und Dienstleistungen und stärken die Sensibilität für die Bedeutung dieses Themas.

Exemplarisch dafür stehen die **E-Learnings** „**Daten-Ethik**“, „**Dealing with Dilemmas**“, „**ING Values: Integrity in Practice**“ und „**Data@Risk**“.

## Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

### Maßnahme

*Wir bieten unseren Mitarbeitenden eine Anlaufstelle für ethische Fragen rund um die Datenerhebung und -nutzung*

umgesetzt 

Die ING verfügt über ein **“Data Ethics Council”**, an das sich Mitarbeitende wenden können, wenn sie ethische Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von Daten haben. Der Zweck des Councils besteht darin, eine strukturierte, sorgfältige und nutzenstiftende Diskussion über ethische Fragen zu gewährleisten, ethisches Verhalten zu fördern und sicherzustellen, dass die ING ethische Fragestellungen rund um die Datennutzung einheitlich und konsistent behandelt. Die Grundlage für die Zusammensetzung und Arbeit des Councils bildet die **„Local Data Ethics Council Charter“**.



Data Ethics Council Charter



# Handlungsfeld 03

## Klima- und Ressourcenschutz

Die Digitalisierung bringt erhebliche Chancen, aber auch einige Risiken im Hinblick auf unsere Natur und Umwelt mit sich. Sie ist wesentlicher Treiber für Klima- und Ressourcenschutz, kann gleichzeitig aber auch mit potenziell negativen Umweltauswirkungen verbunden sein. Um sicherzustellen, dass die Digitalisierung insgesamt deutlich positive Effekte für den Klima- und Ressourcenschutz entwickelt, verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

**Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken**

**Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen**

## Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

### Maßnahme

*Wir nutzen die Digitalisierung des Geschäftsverkehrs zur Stärkung des Klima- und Ressourcenschutzes*

umgesetzt 

---

Als Direktbank, deren Kund\*innenkontakte ausschließlich auf schriftlichem, telefonischem und elektronischem Wege erfolgen, streben wir perspektivisch eine weitestgehende Digitalisierung der Geschäftsabwicklung an. Hierfür stellen wir unseren Kund\*innen **digitale Lösungen** bereit, wie unser **Internetbanking** und unsere **Banking-to-go App**, und entwickeln deren Leistungsumfang und Nutzerfreundlichkeit ständig weiter.

Insoweit es die rechtlichen und regulatorischen Vorgaben erlauben, stellen wir unseren Kund\*innen zudem bereits heute die bei der Eröffnung einer Geschäftsverbindung, dem Abschluss eines Vertrages oder dem Kauf eines Produktes notwendigen Vertrags- und Informationsunterlagen in digitaler Form zu Verfügung. Gleichzeitig bieten wir Kund\*innen die Möglichkeit, uns Unterlagen, die z.B. für die Beantragung eines Kredites benötigt werden, in digitaler Form per Upload bereitzustellen. Bei über 9 Millionen Kund\*innen verringern wir so in einem großen Umfang den Verbrauch an Papier und den Umfang der CO<sub>2</sub>-Emissionen, die bei einem physischen Transport von Unterlagen anfallen würden.

## Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

### Maßnahme

*Wir nutzen Strom aus nachhaltigen Energiequellen für den Betrieb unserer Rechenzentren*

umgesetzt 

---

Die von der Bank aus Sicherheitsgründen parallel vorzuhaltenden beiden Rechenzentren benötigen erhebliche Energiemengen. Um diesen Verbrauch so umweltfreundlich wie möglich zu gestalten, werden die Rechenzentren mit „grünem“ Strom aus nachhaltigen Energiequellen betrieben.

## Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

### Maßnahme

*Wir forschen nach Möglichkeiten zur Energie-Einsparung bei der Konfigurierung und dem Betrieb unserer IT-Systeme*

umgesetzt 

---

Zur Reduzierung des Energieverbrauchs unserer IT-Systeme und des damit verbundenen CO<sub>2</sub>-Ausstoßes prüfen wir die Effekte und Umsetzbarkeit verschiedener Maßnahmen, wie z.B.

- die zeitweise Abschaltung von nichtproduktiven Systemen
- die Reduzierung der Anzahl der Applikationen
- die Berücksichtigung nachhaltiger Aspekte bei der Softwareentwicklung (Green Coding)
- die obligatorische Berücksichtigung des Energieverbrauchs bei Entscheidungen zur IT-Architektur.

# Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

## Maßnahme

*Wir stellen unsere gebrauchten IT-Geräte einer sozialen Organisation zum Wiederaufarbeiten und Weiterverkauf zur Verfügung*

umgesetzt 

Seit dem Jahr 2022 kooperieren wir mit der Firma AFB gemeinnützige GmbH. Wir stellen dieser unsere gebrauchte IT-Hardware, Smartphones und Tablets kostenlos zur Wiederaufbereitung und zum Weiterverkauf zur Verfügung. Dadurch werden zum einen Arbeitsplätze für Menschen mit Behinderung geschaffen. Zum anderen unterstützen wir auf diese Weise aber auch die Kreislaufwirtschaft und tragen zu einem ressourcenschonenden Umgang mit Rohstoffen sowie zur Reduzierung des CO<sub>2</sub>-Ausstosses bei.



Zertifikat der AfB



# Handlungsfeld 04

## Inklusion

Die zunehmende Digitalisierung vieler Lebens- und Arbeitsbereiche bringt erhebliche Chancen für die Gesellschaft sowie jede Einzelne und jeden Einzelnen mit sich. Damit diese realisiert werden können, ist sicherzustellen, dass keine sozialen Gruppen von der Digitalisierung oder durch die Digitalisierung systematisch von der Teilhabe am gesellschaftlichen oder wirtschaftlichen Leben ausgeschlossen werden. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

**Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken**

**Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern**

## Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

### Maßnahme

*Wir sichern den Zugang zu unserem Angebot auch für weniger technik-affine Kundinnen und Kunden*

umgesetzt 

---

Auch wenn der Fokus unseres Geschäftsmodells als Direktbank auf der zunehmenden Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen über das Internet und mobile Anwendungen liegt, bieten wir den **Zugang zu notwendigen Standard-Bankleistungen (z.B. Überweisungen, Daueraufträge) weiterhin auch über telefonische und schriftliche Kanäle** an. Damit ermöglichen wir es auch weniger technik-affinen oder älteren Kund\*innen, ihre Bankgeschäfte über uns abzuwickeln.

## Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

### Maßnahme

*Wir sichern die Barrierefreiheit von Website, Internetbanking und Banking-App*

umgesetzt 

---

Um unser digitales Angebot auch Menschen mit unterschiedlichsten Einschränkungen zugänglich zu machen, berücksichtigen wir bei der Programmierung und Gestaltung unsere Website, unserer Internetbanking-Plattform und unserer mobilen Banking to go-App die gültigen **Standards für ein barrierefreies Webdesign gemäß der EN 301549**. Dabei werden insbesondere bestehende Behinderungen durch Blindheit und Einschränkungen des Sehvermögens, Gehörlosigkeit und nachlassendes Hörvermögen, Lernbehinderungen, kognitive Einschränkungen, eingeschränkte Bewegungsfähigkeit, Sprachbehinderungen, Photosensibilität und Kombinationen aus diesen Behinderungen berücksichtigt.

Die Anforderungen aus den Guidelines verbessern die Zugänglichkeit nicht nur für Menschen mit dauerhaft bestehenden Behinderungen, sondern auch für alle, die vorübergehend – z.B. krankheits- oder situationsbedingt – in ihren Fähigkeiten eingeschränkt sind.

Darüber hinaus sind wir davon überzeugt, dass mehr Barrierefreiheit die Nutzbarkeit unserer Angebote für allem Menschen verbessert. Die Umsetzung der Guidelines ist ein aktuell laufender Prozess, dessen Ziel es ist, Anforderungen an die Barrierefreiheit als integralen Bestandteil unserer Arbeitsabläufe zu etablieren, so dass wir unsere digitalen Banking-Kanäle nach und nach für alle Menschen mit und ohne Behinderungen barrierefrei bereitstellen können.

## Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

### Maßnahme

*Wir streben die obligatorische Prüfung von digitalen Anwendungen auf deren Diversity-Auswirkungen hin an.*

in Planung 

---

Im Rahmen unserer Mitgliedschaft in der CDR-Initiative testen wir derzeit in einem Pilotprojekt die obligatorische Durchführung einer **Diversity-Folgenabschätzung** bei der Neueinführung und Überprüfung digitaler Anwendungen. Ähnlich wie heute schon zur Ermittlung der Auswirkungen auf den Datenschutz eine Datenschutzfolgeabschätzung erfolgt, sollen in einem strukturierten Prozess die Auswirkungen der digitalen Anwendungen auf verschiedene Diversity-Dimensionen wie z.B. Alter, körperliche Beeinträchtigungen und soziale Herkunft geprüft werden. In diesen Prozess sind möglichst viele der potenziell betroffenen Personengruppen einzubeziehen.

## Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

### Maßnahme

*Wir vermitteln unseren Mitarbeitenden wichtige theoretische und praktische Kompetenzen in Bezug auf das Thema „Barrierefreiheit“.*

umgesetzt 

---

Um eine breite Expertise im Bereich Barrierefreiheit aufzubauen, bietet die ING allen interessierten Mitarbeitenden ein mehrstufiges Trainingsprogramm an, das **Accessibility Champion Program**. Es beinhaltet die Teilnahme an Online-Kursen ebenso, wie die Vermittlung praktischer Kompetenzen für den Arbeitsalltag der Teilnehmenden, wie zum Beispiel die Durchführung des Audits einer Webpage anhand der WCAG-Kriterien, der **Standards für ein barrierefreies Webdesign gemäß der Web Content Accessibility Guidelines**.

Darüber hinaus bieten wir allen Mitarbeitenden zwei freiwillige **E-Learnings**, die Grundwissen zum Thema Barrierefreiheit vermitteln. Weitere Aktionen und Workshops zur Barrierefreiheit finden zu Thementagen oder im Rahmen der **Themenwoche „Diversity, Inclusion, Belonging“** statt.

## Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

### Maßnahme

*Wir beteiligen uns an auf globaler Ebene der ING Group veranstalteten Hackathons zur Verbesserung der Nutzbarkeit unserer digitalen Kanäle für Menschen mit Beeinträchtigungen.*

umgesetzt 

Im Rahmen eines anlässlich des Global Accessibility Awareness Days durchgeführten internationalen “**Accessibility Hackathons**” der ING Group haben unsere Programmierer\*innen an der Entwicklung eines speziellen **High Contrast Modes** für unsere digitalen Kanäle mitgearbeitet. Ergänzend zum Dark Mode (Dunkelmodus) soll dieser Kund\*innen mit einer Sehbeeinträchtigung unterstützen. Vor allem Ältere und Menschen mit einer Seh- oder Leseschwäche sollen davon profitieren.



Accessibility Hackathon





# Handlungsfeld 05

## Mitarbeitenden-Einbindung

Die Digitalisierung verändert die Art, wie wir arbeiten. Es ist das gemeinsame Interesse von Arbeitgebern und Beschäftigten, die Belange der Mitarbeitenden im digitalen Wandel zu berücksichtigen. Dies betrifft nicht nur die Qualifikation in der konkreten beruflichen Tätigkeit, sondern darüber hinaus auch die Förderung der Mitarbeitenden in ihrer persönlichen Entwicklung. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

**Ziel: Mitarbeitende in der digitalen Transformation an der Gestaltung und Entscheidungsfindung beteiligen**

**Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen**

## Ziel: Mitarbeitende in der digitalen Transformation an der Gestaltung und Entscheidungsfindung beteiligen

### Maßnahme

*Wir holen durch Befragungen regelmäßig die Meinung unserer Mitarbeitenden zur Situation und Veränderungen im Unternehmen ein*

umgesetzt 

---

Um die Meinung der Mitarbeitenden zur aktuellen Situation in der Bank einzuholen und die Unternehmenskultur der ING weiterzuentwickeln, führen wir sowohl lokal als auch global **regelmäßig freiwillige anonyme Befragungen rund um das Thema „Employee Engagement“** durch. Das Feedback aus den Umfragen zeigt Handlungsbedarfe auf und ist die Basis für zukünftige passgenaue Maßnahmen, um konkrete Verbesserungen zu erreichen. Gerade in Phasen der Veränderung, wie der digitalen Transformation, ist das ein wichtiges Instrument, um die Mitarbeitenden aktiv in die Gestaltung des Veränderungsprozesses einzubinden.

## Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

### Maßnahme

*Wir kommunizieren frühzeitig die Kompetenzen, die für die Zukunft der Mitarbeitenden und der Bank richtungsweisend sind*

umgesetzt 

Die „**Big 6 Capabilities**“ sind die sechs Kompetenzen, die aus Sicht der ING zukunftsweisend für das Unternehmen sind (darunter z.B. „**Data Fluency**“ und „**Cyber Security**“). Durch umfangreiche Informations- und Reflexionsangebote sowie eine Verknüpfung der Big 6 mit allen relevanten HR-Prozessen (wie z.B. der Entwicklungsplanung) motivieren wir unsere Mitarbeitenden dazu, sich die Frage zu stellen, wo sie in Bezug auf diese Kompetenzen stehen und was sie tun können, um sich diesbezüglich weiterzuentwickeln und ihre Fähigkeiten sowie ihr Wissen aktuell zu halten.

### Here you go: our Big 6 capabilities



6 zukunftsweisende Kernkompetenzen

## Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

### Maßnahme

*Wir fragen regelmäßig danach, wie es unseren Mitarbeitenden geht*

umgesetzt 

Als Teil der Mitarbeitendenbefragungen zum Thema „Employee Engagement“ wird zum Thema **“Balance am Arbeitsplatz”** regelmäßig eine **psychische Gefährdungsbeurteilung** durchgeführt, bei der noch gezielter psychische Beanspruchungen analysiert und bearbeitet werden. Damit werden u.a. auch die Auswirkungen von Veränderungsprozessen, wie der digitalen Transformation, auf das Wohlbefinden der Mitarbeitenden erfasst und im Bedarfsfall entsprechende Maßnahmen entwickelt.



Ersthelfer für psychische Gesundheit

Zur individuellen Unterstützung dieses Ansatzes haben wir im Rahmen eines Pilotversuchs 40 Mitarbeitende und Führungskräfte zu „**Ersthelfenden für psychische Gesundheit**“ ausgebildet. In dieser Funktion sollen sie direkte Ansprechpartner für Hilfesuchende sein, aber auch aktiv auf gefährdete Kolleg:innen zugehen, damit diese möglichst frühzeitig Hilfsangebote in Anspruch nehmen können.

## Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

### Maßnahme

*Wir fördern und unterstützen die berufliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden im digitalen Umfeld*

umgesetzt 

Die Führungskräfte der ING motivieren ihre Mitarbeitenden, sich mit Hilfe des **aus vier Schritten bestehenden Karriere- und Entwicklungsplanungsprozesses** „myway“ systematisch mit ihrer eigenen Weiterentwicklung auseinanderzusetzen, sich klare Entwicklungsziele zu setzen und entsprechende Maßnahmen zu planen. Diese Ergebnisse werden in einem „**Individual Development Plan**“ festgehalten. Ein wichtiger Bestandteil des myway-Prozesses ist auch die Reflexion über oft durch die Digitalisierung ausgelöste Veränderungen der Arbeitswelt und zukünftig benötigte Kompetenzen sowie die individuellen Karrierechancen.



Karriere- und Entwicklungsprozess

# Impressum

## ING-DiBa AG

### Vorstand / Aufsichtsrat

Vertretungsberechtigter Vorstand:

Nick Jue (Vorstandsvorsitzender), Michael Clijdesdale, Eddy Henning, Sigrid Kozmiensky, Daniel Llano Manibardo, Dr. Ralph Müller, Norman Tambach

Vorsitzende des Aufsichtsrates:

Susanne Klöß-Braekler

Sitz der Gesellschaft	<b>Frankfurt am Main</b>
Postanschrift	<b>Theodor-Heuss-Allee 2, 60486 Frankfurt/M.</b>
Handelsregister	<b>Eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter der Registernummer HRB 7727</b>
Umsatzsteuer-ID	<b>DE114103475</b>
Kontakt	<b><a href="tel:0151-52645948">0151-52645948</a> <a href="mailto:thomas.bieler@ing.de">thomas.bieler@ing.de</a></b>
V.i.S.d.P	<b>Waltraud Niemann</b>

## Kontakt zur CDR-Initiative

Geschäftsstelle der CDR-Initiative

Crellestr. 37  
10827 Berlin

 [030 / 2359116-60](tel:030-2359116-60)  
 [www.cdr-initiative.de](http://www.cdr-initiative.de)

 [kontakt@cdr-initiative.de](mailto:kontakt@cdr-initiative.de)  
 [030 / 2359116-69](tel:030-2359116-69)

Die CDR-Initiative des BMUV fördert Unternehmensverantwortung im digitalen Wandel. Die Initiative wurde 2018 als Lern- und Austauschplattform gemeinsam mit Unternehmen gestartet. Ziel der Initiative ist es, digitale Verantwortung zu einer Selbstverständlichkeit für Unternehmen aller Branchen werden zu lassen.

**Für die Inhalte dieses Berichts ist ausschließlich das berichtende Unternehmen verantwortlich.**

