

Nachhaltigkeitsbericht  
2017

---

# **NACH VORNE SCHAUEN.**

**WER  
PARTNER-  
SCHAFTLICH  
DENKT,**

Schulze-Delitzsch-Grundsatz  
1872

---

**HANDELT  
NACHHALTIG.**

Alle Bezeichnungen in diesem Bericht, die der besseren Lesbarkeit wegen ausschließlich in der männlichen Form verwendet wurden, gelten sinngemäß auch in der weiblichen Form.

# Ein Auszug unserer Kennzahlen

## 2017

<b>Compliance</b>	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern	Seite
Bestätigte Fälle von Korruption	Anzahl	0	0	23
Summe von Strafzahlungen aller Art	EUR	0	0	23

### **Regionale Produkte**

Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen	%	83	83	28
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Spareinlagen	%	65	65	28

### **Geförderte Finanzierungen**

Geförderte Projekte	Anzahl	103	103	32
Geförderte Projekte Volumen	EUR	90.400.000	90.400.000	32

### **Exkurs Produktpartner**

Bestand der faire Credit TeamBank VBW Kunden	EUR	157.584.000	157.584.000	39
Gemeinsame Kunden TeamBank VBW	Anzahl	13.511	13.511	39
VBW-Volumen in Union Investment Fonds	EUR	988.311.162	988.311.162	43
Anteil nachhaltiger Fonds an Volumen Union Investment	%	0,6	0,6	43
Neue ERGO Versicherungsabschlüsse VBW Kunden	Anzahl	6.013	6.013	47
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von VBW Kunden	EUR	6.915.290	6.915.290	47
VBW Darlehenskunden mit Darlehensvertrag start:	Anzahl	2.099	2.099	51
VBW Kunden mit Ansparverträgen start:	Anzahl	64.546	64.546	51

### **Ressourcen**

Spezifischer Fernwärmeverbrauch*	kWh pro m <sup>2</sup>	82,4	82,4	57
Spezifischer Stromverbrauch**	kWh pro m <sup>2</sup>	145,6	145,6	57
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	39,7	39,7	58
Spezifischer Abfall gesamt	kg pro VZÄ	85,5	85,5	58

### **Mitarbeiter & Mitarbeitervertretung zum Stichtag 31.12.2017**

Mitarbeiter nach Köpfen	Anzahl	1.375	1.580	61
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten	VZÄ	1.154	1.334	61
Männer in Positionen mit Führungsverantwortung***	% Anzahl	75,6	76,7	65
Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung***	% Anzahl	24,4	23,3	65
Betriebsräte	Anzahl	14	14	67

### **Sponsoring**

Sponsoring-Ausgaben (gerundet)	EUR	115.000	115.000	69
--------------------------------	-----	---------	---------	----

\*Abrechnungszeitraum: 01.09.-31.08., Jahresverbrauchswerte basieren daher auf errechneten Daten. Für die Berechnung der Verbrauchswerte pro m<sup>2</sup> wird die Konzern-Gesamtfläche von 19.788 m<sup>2</sup> zugrunde gelegt bzw. für VBW Einzel anteilig 17.117 m<sup>2</sup>.

\*\*Abrechnungszeitraum: 01.12. – 30.11., inklusive Strom aus eigener PV-Anlage

\*\*\*ab Gruppenleiter, Filialleiter, Abteilungsleiter, Bereichsleiter (Gruppenleiter erst ab drei Personen); Anteil an allen Mitarbeitern mit Führungsverantwortung

*Auf der Freiheit, verbunden  
mit der Verantwortlichkeit für  
deren Gebrauch, beruht die  
gesunde Existenz des Einzelnen –  
wie der Gesellschaft.*

Hermann Schulze-Delitzsch

---

**2017**

**ERNEUERT DIE VOLKSBANK WIEN AG  
IHR NACHHALTIGKEITS-PROGRAMM**



# Nachhaltigkeit 2017

Vorwort von Generaldirektor DI Gerald Fleischmann	6
Über den Bericht	13
Vision, Mission und Geschäftsphilosophie	14
Unsere Nachhaltigkeits-Charta	16
Unser Nachhaltigkeits-Team	18

---

## Unternehmenswerte

<b>CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE</b>	20
-----------------------------------	----

<b>UMGANG MIT BESCHWERDEN/DATENSICHERHEIT</b>	24
---	----

Ökonomie	<b>REGIONALE PRODUKTE</b>	26
----------	---------------------------	----

	<b>GEFÖRDERTE FINANZIERUNGEN</b>	32
--	----------------------------------	----

<b>EXKURS</b>	<b>PRODUKTPARTNER DER VOLKSBANK WIEN AG</b>	36
	<b>TEAMBANK AG</b>	38
	<b>UNION INVESTMENT</b>	42
	<b>ERGO VERSICHERUNG AG</b>	46
	<b>START:BAUSPARKASSE AG</b>	50

	<b>INNOVATIONEN</b>	52
--	---------------------	----

Ökologie	<b>RESSOURCEN</b>	56
----------	-------------------	----

Soziales	<b>MITARBEITER</b>	60
----------	--------------------	----

	<b>MITARBEITERVERTRETUNG</b>	67
--	------------------------------	----

	<b>SPONSORING</b>	68
--	-------------------	----

	<b>AUSSENAUFTRITT</b>	71
--	-----------------------	----

---

Mitgliedschaften	72
------------------	----



### **Unser genossenschaftlicher Grundsatz**

Die VOLKSBANK WIEN AG zeichnet sich durch genossenschaftliche Identität und nachhaltig gelebte Werte aus. Kunden, Partner und Mitarbeiter stehen im Mittelpunkt. Wir wollen verantwortlich, nachhaltig, unternehmerisch, schnell und flexibel agieren. Wir respektieren die Menschenrechte und sind gegen jegliche Form von Diskriminierung. So wurde etwa die Barrierefreiheit im Volksbank Banking 2017 durch Experten bestätigt. Korruptionsbekämpfung hat in der VOLKSBANK WIEN AG oberste Priorität. Diese Grundsätze sind in unserem „code of conduct“ festgehalten und werden von allen unseren Mitarbeitern berücksichtigt.

Die nach genossenschaftlichen Prinzipien gelebte Kundenpartnerschaft ist immer im Fokus des gesamten Handelns der Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG. Die kompetente und persönliche Betreuung in allen Finanzangelegenheiten ist ein klares Bekenntnis zu dieser Kundenpartnerschaft. Ein Weg, der in einer zunehmend digitalen Finanzwelt sehr wohl honoriert wird. Die VOLKSBANK WIEN AG bleibt gerade in Zeiten der Globalisierung und Digitalisierung bewusst Regionalbank. Auf diese Weise fördert sie den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg ihrer Kunden in der Region.

Zum Schutz der Umwelt werden und wurden von der VOLKSBANK WIEN AG zahlreiche Initiativen gesetzt. Neben der Optimierung der Energie-, Strom- und Wärmeversorgung wurden Schulungen der Mitarbeiter abgehalten, welche ein größeres Umweltbewusstsein schafften.

Der risikobewusste Umgang mit Ressourcen und der Umwelt sind uns ein besonderes Anliegen. Die VOLKSBANK WIEN AG minimiert durch ihr Geschäftsmodell die Risiken für ihre Eigentümer, ihre Mitarbeiter und die Bank selbst. Etwaige Compliance Risiken werden systematisch im Risikomanagementprozess berücksichtigt.

### **Unser Geschäftsmodell**

Die VOLKSBANK WIEN AG ist eine rein österreichische Bank. Sie ist nur in ihrem Einzugsgebiet bzw. am österreichischen Markt tätig. Es gibt keine ausländischen Investoren. Der Volksbanken-Verbund und die VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation sind die „österreichischste“ Bankengruppe Österreichs!

Unsere Geschäftsstrategie baut einerseits auf einer Verbindung von lokaler Bodenständigkeit im Kundenkontakt mit regionalem Know-how und andererseits auf den Leistungen der Zentralorganisation auf. Das bedeutet, dass kundenrelevante Entscheidungen rasch und direkt vor Ort bei den Kunden getroffen werden, die Abwicklung der dahinterliegenden Backoffice-Aktivitäten erfolgt aber zunehmend in zentralen Einheiten. Dadurch können Kostenvorteile erzielt werden, die unseren Kunden zu Gute kommen.

Die VOLKSBANK WIEN AG bekennt sich auch weiterhin zur Filiale als wichtigste Vertriebschiene. Die Filiale stellt das Kernelement für die Vertriebsstrategie dar. Sie ist der zentrale Kontaktpunkt zu unseren Kunden und umfassendes Kompetenzzentrum in den regionalen Einzugsgebieten. In allen Geschäftsbereichen stehen dem Kunden umfassend ausgebildete Berater zur Verfügung. Dies wird durch die Festlegung der klassischen beratungsorientierten Kundenbeziehung als Hauptschwerpunkt der Geschäftsstrategie und die Anforderung an rasche, kundenorientierte Entscheidungen direkt vor Ort bei den Kunden untermauert.

Wir konzentrieren uns auf die Kernfunktionen einer Bank: Kredite, Einlagen und den Zahlungsverkehr. Andere Produkte und Dienstleistungen werden von kompetenten Partnern zugekauft. In den letzten Jahren wurden daher die Produktgesellschaften verkauft und starke Kooperationen mit Produktpartnern eingegangen. Durch

# Vorwort

eine deutliche Straffung und Vereinheitlichung der Produktpalette wird eine höhere Transparenz für unsere Kunden durch ein übersichtliches Produktangebot erreicht.

## **Unsere Positionierung**

Ziel der VOLKSBANK WIEN AG ist, sich als die „Hausbank“ der Privatkunden und Klein- und Mittelbetriebe der Region zu positionieren. Dies bedeutet, dass die Volksbank mit ihren Dienstleistungen immer gut erreichbar ist und umfasst einerseits die Präsenz von Filialen an guten Standorten, andererseits ein stabiles Volksbank Banking-Angebot. Die Volksbank verfügt über alle Produkte und Dienstleistungen, die die Kunden brauchen, aber keine unnötige Vielfalt und Komplexität. Die Hausbank ist da, wenn sie gebraucht wird, langfristig. Sie kennt ihre Kunden und deren Bedürfnisse – das schafft Vertrauen!

In der digitalen Finanzwelt positioniert sich die VOLKSBANK WIEN AG als ein Anbieter, der in guter Qualität, mit einfacher Bedienbarkeit und stabiler Performance genau die Leistungen anbietet, die von den Kunden wirklich gebraucht werden.



DI Gerald Fleischmann  
Generaldirektor der VOLKSBANK WIEN AG

# **FREIHEIT & VERANTWORTUNG**

## Unsere Werte

*Mit ihren traditionellen Wurzeln  
Freiheit und Verantwortung ist  
die VOLKSBANK WIEN AG  
regionaler, kundenorientierter  
Finanzdienstleister.*

---

**345.000\***

**KUNDEN HABEN  
DIE VOLKSBANK WIEN AG ALS IHRE  
HAUSBANK GEWÄHLT**

# **VERTRAUEN & VERLÄSSLICHKEIT**

## Unsere Kompetenzen

*Verantwortung zu übernehmen und einen Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten, ist in der Vision der VOLKSBANK WIEN AG fest verankert und Basis für ihren Geschäftserfolg.*

---

**4,75\***

**MRD. EUR KUNDENGELDER  
WERDEN IN DER VOLKSBANK WIEN AG  
VERANTWORTUNGSVOLL VERWALTET**

**DIE HAUSBANK DER  
ÖSTERREICHER**

**ERFOLG**

**NACHHALTIGKEIT  
IM BANKGESCHÄFT**

**VISIONEN**

**PARTNERSCHAFT**

**KOMPETENZ**

**FÖRDERUNGEN**

**GARANT FÜR NACHHALTIGES  
WIRTSCHAFTSWACHSTUM**

**HOCHWERTIGE SCHULUNG  
DER MITARBEITER**

**MUT**

# **SICHERHEIT & NACHHALTIGKEIT**

**VERLÄSSLICHKEIT**

**SPONSORING VON  
KULTUR- UND  
SOZIALEINRICHTUNGEN**

**VERANTWORTUNG**

**BEITRAG  
ZUM GEMEINWOHL**

**EIGENTÜMER**

**100 %  
ÖSTERREICH**

**QUALITÄT**

**REGIONALITÄT**

# Über den Bericht

Die VOLKSBANK WIEN AG ist auf Konzernebene zur Erstellung einer konsolidierten nichtfinanziellen Erklärung gemäß §267a UGB verpflichtet. Desweiteren ist die Muttergesellschaft VOLKSBANK WIEN AG gemäß §243b UGB ebenfalls zur Erstellung einer nichtfinanziellen Erklärung verpflichtet. Der vorliegende Bericht fasst die erforderlichen Angaben über Konzepte, Ergebnisse und Risiken in Bezug auf Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange, die Achtung der Menschenrechte sowie Bekämpfung von Korruption und Bestechung zusammen. Die Ausführungen gelten gleichermaßen für den Konzern sowie die Muttergesellschaft. Die Leistungsindikatoren werden in den Kennzahlentabellen getrennt ausgewiesen (VBW Einzel sowie VBW Konzern).

Tochterunternehmen	Mitarbeiter VZÄ	Anteil am Kapital
3V-Immobilien Errichtungs-GmbH	keine	100,00
Gärtnerbank Immobilien GmbH	keine	100,00
GB IMMOBILIEN Verwaltungs- und Verwertungs-GmbH	keine	100,00
VB Rückzahlungsgesellschaft mbH	keine	100,00
VB Services für Banken Ges.m.b.H.	171,34	98,89
VB Verbund-Beteiligung Region Wien eG	keine	90,42
VOBA Vermietungs- und Verpachtungsges.m.b.H.	keine	99,00
WG Vermietung von Wirtschaftsgütern Gesellschaft m.b.H.	keine	100,00
VB ManagementBeratung GmbH; Wien*	9,03	100,00

Die folgenden wesentlichen Themen und damit verbundenen Kennzahlen werden operativ nur im Bankbetrieb des Mutterunternehmens VOLKSBANK WIEN AG vollzogen:

- Regionale Produkte
- Geförderte Finanzierungen
- Produktpartner
- Innovationen
- Sponsoring

Die Kennzahlen des Mutterunternehmens (VBW Einzel) entsprechen daher den Kennzahlen des Konzerns (VBW Konzern).

Beim wesentlichen Thema [Ressourcen](#) (Umwelt) wird ein Aufteilungsschlüssel angewendet, da keine eindeutige Aufschlüsselung auf Basis der Ist-Werte möglich ist. Die VOLKSBANK WIEN AG als Mutterunternehmen hat 1.154 VZÄ Mitarbeiter, der Konzern hat 1.334 VZÄ Mitarbeiter. Die Berechnung der Kennzahlen für das Mutterunternehmen „VBW Einzel“ erfolgt daher nach einem Schlüssel von 86,5 %. Umweltkennzahlen sind aufgrund der Umstrukturierung derzeit für die Filialen nicht verfügbar und beziehen sich ausschließlich auf die Standorte Peregringasse und Kolingasse.

Das Thema [Code of Conduct / Compliance](#) wird nur auf Konzernebene, die Kennzahlen für das Thema [Mitarbeiter und Mitarbeitervertretung](#), soweit möglich und sinnvoll, anhand der tatsächlichen Zahlen für das Mutterunternehmen „VBW Einzel“ und den Konzern „VBW Konzern“ erfasst.

# *Wir bekennen uns zu einer nachhaltigen Unternehmenskultur.*

---

Die VOLKSBANK WIEN AG ist Teil des Volksbanken-Verbundes, welcher ein nach Schulze-Delitzsch genossenschaftlich organisierter Kreditinstitute-Verbund gemäß § 30a BWG ist. Er besteht aus der VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation sowie den regionalen Volksbanken, der Ärzte- bzw. Apothekerbank und zugeordneten Kreditinstituten, die zusammen einen Haftungs- und Liquiditätsverbund bilden.

Die VOLKSBANK WIEN AG handelt nach genossenschaftlichen Prinzipien. Diese Werte gehen auf den Mitbegründer des Genossenschaftswesens, Hermann Schulze-Delitzsch, zurück. Teil unserer Vision ist eine nachhaltige Unternehmenspolitik, die auf den Werten Freiheit & Verantwortung sowie unseren Kompetenzen Vertrauen & Verlässlichkeit beruht.

Nachhaltige Entwicklung ist die moderne Umsetzung der genossenschaftlichen Prinzipien. Das bedeutet, zeitgemäße Antworten auf aktuelle wirtschaftliche, ökologische und soziale Herausforderungen zu finden, die alle Anspruchsgruppen mit einschließen. Die VOLKSBANK WIEN AG leistet in allen drei Bereichen einen Beitrag für einen schnelleren Wandel hin zu einer nachhaltigen Gesellschaft. Nachhaltige Entwicklung ist Zukunftsfähigkeit. Sie bedeutet, sich bereits heute auf maßgebliche gesellschaftliche, ökologische und wirtschaftliche Trends einzustellen. Wir sind daher überzeugt, dass nachhaltiges Handeln für die VOLKSBANK WIEN AG langfristig mit wirtschaftlichem Erfolg verbunden ist, indem es

- neue Marktchancen eröffnet und Produktinnovationen fördert,
- das Kostenbewusstsein erhöht, das Risikobewusstsein schärft und ökologische Ressourcen einspart,
- die Partnerschaft zu unseren Stakeholdern, die Kundenzufriedenheit bzw. -loyalität stärkt und für unsere Mitarbeiter einen höheren Identitätswert schafft und
- zu einer erhöhten Attraktivität bei Investoren und institutionellen Anlegern beiträgt.

# Vision, Mission und Geschäftsphilosophie

In der nachhaltigen Geschäftsphilosophie werden die Werte und Prinzipien der Bank, die das Handeln und Denken bestimmen, und die Ziele, die im Interesse unserer Stakeholder wie Kunden, Mitarbeiter, Geschäftspartner sowie der Gesellschaft verfolgt werden, dargestellt.

## **VISION**

Wofür stehen wir als Gemeinschaft?

Die Volksbank ist die Hausbank für Unternehmer und unternehmerisch denkende Private in Österreich.

## **MISSION**

Was wollen wir gemeinsam erreichen?

Wir möchten, dass die Kunden mit der Volksbank als Partner ihre Ziele besser, leichter und schneller erreichen.

## **GESCHÄFTSPHILOSOPHIE**

Welche Werte und Prinzipien sollen das Handeln leiten?

Das Wesen der Volksbank: Vertrauenswürdig, ehrlich, kompetent, zuverlässig, seriös, kundennah.

1. Der gegenseitige Respekt liegt in unseren Genen: Genossenschaft und Partnerschaft.
2. Wir haben den Mut, uns genau darauf zu konzentrieren, was wir am besten können.
3. Die Volksbank ist in ganz Österreich und nur in Österreich präsent.
4. Die Mitarbeiter haben die Fähigkeiten und Freiheiten, um mutig und unternehmerisch mitgestalten zu können.
5. Führungskräfte übernehmen unternehmerische Verantwortung und sind dadurch Vorbild für die Mitarbeiter.
6. Wir kombinieren Modernität und Effizienz bei einfachen Finanzdienstleistungen mit kompetenter, individueller Beratung bei grundlegenden Finanzentscheidungen.
7. Frischer Wind in der Volksbank: Neues orientiert sich bei der Volksbank genau an den Bedürfnissen der Kunden.
8. Wir verbessern uns und unsere Leistungen in allen Bereichen ständig mit dem Markt und unseren Kunden.
9. Treue und Mitgliedschaft werden in der Volksbank belohnt.
10. Unser Wachstum basiert auf der Weiterempfehlung durch zufriedene Kunden.

**Das Nachhaltigkeitsmanagement wird bereits als fixer Bestandteil in der VOLKSBANK WIEN AG und im gesamten Volksbanken-Verbund gelebt. Die daraus resultierende Verantwortung für Mensch und Region hat eine hohe strategische Priorität und ist die Wertebasis für eine erfolgreiche Zukunft.**

Strategie im Nachhaltigkeitsmanagement:

Das aktive Management der unternehmerischen Verantwortung in Ökonomie, Ökologie und Sozialem verankert die Volksbank als erfolgreiche, nachhaltige Bank für Privatkunden und Unternehmer in einem rein österreichischen Volksbanken-Verbund.

Grundsätze:

- Unsere Aktivitäten sind auf einen langfristigen, stabilen Erfolg ausgerichtet.
- Wir sind uns der gesellschaftlichen Verantwortung als Unternehmer bewusst.
- Wir achten unser Wertesystem als regionale Bank.
- Wir streben nach Stabilität durch Fokussierung auf unsere Kerngeschäfte.
- Wir begrenzen die Risiken durch Schaffung eines rein österreichischen Bankenverbundes.
- Der Mensch, sei es als Mitarbeiter, als Kunde oder als Bewohner unserer Region steht für uns im Mittelpunkt.
- Wir erwarten von unseren Partnern und Lieferanten die Beachtung unseres Wertesystems.
- Seit über 100 Jahren leben wir eine nachhaltige Partnerschaft mit unseren Kunden.
- Wir gehen mit allen Ressourcen schonend und verantwortungsbewusst um.
- Soziale und gesellschaftliche Engagements besitzen für uns hohen Stellenwert.

Daher wurden gemeinsam mit allen betroffenen internen Abteilungen die folgenden wesentlichen Themen für den Nachhaltigkeitsbericht 2017 definiert, welche die Zukunftsfähigkeit der VOLKSBANK WIEN AG nachhaltig sichern:

- Code of Conduct / Compliance
- Regionale Produkte
- Geförderte Finanzierungen
- Produktpartner
- Innovationen
- Ressourcen
- Mitarbeiter und Mitarbeitervertretung
- Sponsoring

Die Definition der wesentlichen Themen erfolgte im Rahmen eines Nachhaltigkeits-Workshops mit allen betroffenen internen Abteilungen, in dem eine Wesentlichkeitsanalyse für die VOLKSBANK WIEN AG durchgeführt wurde. In einem ersten Schritt wurde für einen unveröffentlichten Probe-Nachhaltigkeitsbericht 2016 der VOLKSBANK WIEN AG die Wesentlichkeitsanalyse mit internen und über die Produktpartner als externe Stakeholdern durchgeführt. In Zukunft wird die Wesentlichkeitsanalyse mit externen Stakeholdern vollzogen.

Im Anschluss folgten persönliche Detailgespräche über Risiken mit den jeweils Verantwortlichen eines Themas. Für den Nachhaltigkeitsbericht 2017 wurde das Ergebnis der ersten Wesentlichkeitsanalyse in einem weiteren, großen Nachhaltigkeits-Workshop überprüft und aktualisiert sowie im Anschluss die Risikoanalyse und Details wieder in persönlichen Gespräch mit den Themenverantwortlichen vertieft.

# Unsere Nachhaltigkeits-Charta

Die Nachhaltigkeits-Charta des Volksbanken-Verbundes und somit der VOLKSBANK WIEN AG spiegelt die nachhaltige Unternehmenskultur wider.

## Wer wir sind:

Wir sind ein aus regionalen selbstständigen Volksbanken und ihrer Zentralorganisation sowie einer Spezialbank und den Verbundunternehmen bestehender starker österreichischer Bankenverbund.

## Wofür wir stehen:

Wir stehen für die genossenschaftlichen Grundwerte Selbstverantwortung, Selbsthilfe und Selbstverwaltung. Wir haben ein nachhaltiges Geschäftsmodell und kennen und verstehen die Bedürfnisse unserer Kunden.

## Wir leben Regionalität:

Als rein österreichische Bankengruppe fühlen wir uns der positiven Entwicklung unserer Regionen verpflichtet. Wir leisten einen wesentlichen Beitrag zu Wertschöpfung und Wohlstand in den Regionen Österreichs als vertrauensvoller Partner der klein- und mittelständischen Wirtschaft sowie der Bevölkerung.

## Wie wir handeln:

Der Mensch steht stets im Mittelpunkt. Höchste Effizienz und Kooperationen mit starken Partnern ermöglichen konkurrenzfähige, moderne Dienstleistungen.

*Eigeninitiative, Eigenverantwortung  
und Teamgeist prägen unseren  
nachhaltigen Arbeitsstil.*

---

**16**

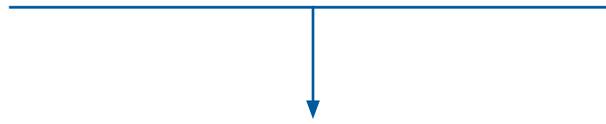
**MITARBEITER ENGAGIEREN SICH  
IN DER VOLKSBANK WIEN AG  
IM NACHHALTIGKEITS-TEAM**



# Unser Nachhaltigkeits-Team

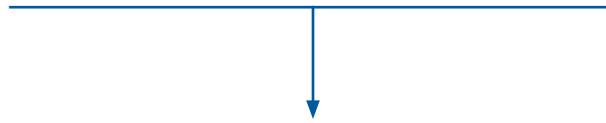
## CEO

Generaldirektor DI Gerald Fleischmann



## Projektleitung Nachhaltigkeit

PR & Kommunikation  
Mag. Monika Bäumel



## Unternehmenswerte

Compliance  
Karl Angermann

PR & Kommunikation  
Wolfgang Layr

Datensicherheit  
Mag. Thomas Danningner

## Produkte

TeamBank  
Mag.(FH) Thomas Greider

Union Investment  
Christian Derler, MBA

ERGO Versicherung AG  
Mag.(FH) Thomas Greider

start:bausparkasse  
Mag.(FH) Thomas Greider

Vertriebsmanagement  
Mag.(FH) Florian Dangl

Geförderte Finanzierungen  
DI Martin Rosar

Regionale Produkte  
Christian Pillwein, MA

## Innovationen

Digitalisierung  
Ing. Mag. Michel Vukusic

## Ressourcen

VB Services für Banken  
Ing. Michael Hirschler

## Mitarbeiter

Personalmanagement  
Paul Friedrich

Mitarbeitervertretung  
Hans Lang

Volksbank Akademie  
Dr. Barbara Czak-Pobeheim

## Sponsoring

Marketing  
MMag. Barbara Bleier-Serentschy



*Wir übernehmen Verantwortung  
und schaffen Vertrauen.*

---

**617**

**KONZERN-MITARBEITER NAHMEN  
IM JAHR 2017 AN  
COMPLIANCE-SCHULUNGEN TEIL**



# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE

**2015 entwickelte das Compliance Office einen Code of Conduct, welcher im Dezember 2015 durch den Aufsichtsrat beschlossen wurde; der Aufsichtsrat bezog den Vorstand ausdrücklich in den Wirkungsbereich des Code of Conduct mit ein. Die Inkraftsetzung per Januar 2016 erfolgte mittels einer E-Mail des Vorstands an alle Mitarbeiter.**

Der Code of Conduct ist auf den Internetseiten der VOLKSBANK WIEN AG öffentlich abrufbar und ist innerbetrieblich als separates Kapitel im Compliance-Handbuch Teil der schriftlich fixierten Ordnung der Bank, wodurch eine regelmäßige Überprüfung hinsichtlich Aktualität durch das Compliance Office gewährleistet ist. Für 2018 ist geplant, ein kurzes und für alle Mitarbeiter verpflichtendes web based Training (WBT) einzuführen. Daneben soll in den Stellenbeschreibungen ein einheitlicher Textbaustein implementiert werden, der auf die im Code of Conduct dokumentierten Werte der Bank verweist.

### **Vertrauen**

Durch eine größtmögliche professionelle Wahrnehmung unserer beruflichen Verantwortung schaffen wir das notwendige Vertrauen unserer Kunden und unserer Aktionäre.

### **Integrität**

Die Mitarbeiter verhalten sich sowohl innerhalb der VOLKSBANK WIEN AG als auch außerhalb stets integer. Die VOLKSBANK WIEN AG respektiert ausdrücklich die Menschenrechte und stellt sich gegen Kinderarbeit.

### **Respekt**

Die VOLKSBANK WIEN AG fördert den respektvollen Umgang miteinander und erwartet dies auch von ihren Kunden, Geschäftspartnern und dem Wettbewerb. Sie lehnt jede Diskriminierung ab – der Würde der Menschen, ihren Rechte und ihrer Privatsphäre wird mit Wertschätzung begegnet.

### **Diskretion**

Die VOLKSBANK WIEN AG trifft alle Vorkehrungen, dass mit Informationen restriktiv umgegangen wird und geheime Daten angemessen geheim gehalten werden. Zusätzlich gelten die Bestimmungen des Bankgeheimnisses und des Datenschutzgesetzes.

### **Nicht erwünschte Branchen und Geschäftsfelder**

Mit Einführung des Code of Conduct hat die VOLKSBANK WIEN AG Branchen und Geschäftsfelder definiert, in bzw. mit denen sie grundsätzlich keine Geschäftsbeziehung eingehen möchte bzw. für welche ein spezifisches Genehmigungsverfahren, in welches auch das Compliance Office einbezogen ist, einzuhalten ist. Dies vermeidet Reputationsrisiken durch kritische Finanzierungen oder Veranlagungen. In einem ersten Umsetzungsschritt erfolgte 2016 gemeinsam mit dem Vertrieb eine Durchsicht des kompletten Kundenbestandes hinsichtlich Verbindungen zu nicht erwünschten Branchen und Geschäftsfeldern. Erteilte Ausnahmegenehmigungen werden jährlich überprüft. Dadurch wird das Risiko von negativen Auswirkungen auf die Umwelt und Menschenrechte sowie ein damit einhergehendes Reputationsrisiko für die Bank minimiert.

### **Whistleblowing**

Neben der Umsetzung der Anforderungen des § 99g BWG, welcher der Bank die Implementierung eines Meldeverfahrens vorschreibt, steht stets der präventive Charakter solcher Verfahren im Vordergrund. Die VOLKSBANK WIEN AG hat sich mit dem Business Keeper Monitoring System (BKMS® System) für eine Webanwendung

entschieden, auf der alle Mitarbeiter jederzeit und völlig anonym Meldungen zu den Kategorien

- Verstoß gegen regulatorische Bestimmungen
- Betrug
- Korruption
- Diebstahl
- Untreue/Veruntreuung/Unterschlagung

abgeben können. Das System ist zertifiziert, bietet in einer geschützten technischen Umgebung ein sehr hohes Maß an Anonymität und ermöglicht dennoch einen Dialog zwischen der Bank und dem Hinweisgeber.

Zur Einführung im Frühjahr 2014 stellte der Vorstand in einer E-Mail das System in der Bank vor und ermutigte alle Mitarbeiter, Hinweise zu geben. Daneben verpflichtete sich der Vorstand zum grundsätzlichen Schutz des Hinweisgebers und der in einem Hinweis genannten Personen.

Informationen zum BKMS® System und zu den Zugangsdaten sind auf der Intranet-Seite des Compliance Office abrufbar. Zusätzlich werden am Ende jeder Präsenzschiung des Compliance Office die Schiungsteilnehmer auf das BKMS® System hingewiesen und die Zugangsdaten bekannt gemacht. Im Geschäftsjahr 2017 nahmen 617 Konzern-Mitarbeiter – das sind rund 40% der Konzern-Mitarbeiter – an diesen Compliance-Schiungen teil. Die im BKMS® System abgegebenen Hinweise werden durch das Compliance Office ausgelesen und mit der gebotenen Vertraulichkeit behandelt. Hinweise werden gemäß eines allen Mitarbeitern bekannt gemachten Prozesses bearbeitet.

### **Korruptionsprävention**

Nicht zuletzt durch die Einführung des Korruptionsstrafrechtsänderungsgesetzes 2012 wurde es erforderlich, einheitliche und verbindliche Regelungen zur Annahme und Vergabe von Zuwendungen zu schaffen.

Um einerseits das Risiko von strafrechtlichen Verstößen und andererseits das Reputationsrisiko aufgrund von Korruptionsfällen zu vermeiden, führte die Bank 2013 ein „Ampel-System“ mit angemessenen Betragsgrenzen ein und vollzog im Umgang mit Geschenken und Einladungen einen Paradigmenwechsel; demnach ist im Grundsatz alles verboten, es sei denn, dass es ausdrücklich erlaubt ist; im Zweifel gilt das Verbot. Diese Sichtweise gibt den Mitarbeitern Sicherheit im Umgang mit Einzelfällen. Die Regelungen werden im Vorstand und Aufsichtsrat gleichermaßen angewendet und sind Teil des Compliance-Handbuchs.

Im Compliance Office werden alle Anfragen und Meldungen zentral bearbeitet, um eine einheitliche Sichtweise auf Einzelfälle zu gewährleisten. Im Jahr 2017 erfolgten 86 Meldungen an das Compliance Office. Mindestens einmal jährlich erfolgt durch das Compliance Office anhand der Buchungsbelege und der entsprechenden Aufwandskonten eine Überprüfung, ob die an das Compliance Office gemeldeten Fälle vollständig sind oder unerlaubt Amtsträger bedacht worden sind. Fälle von Korruption wurden im Geschäftsjahr 2017 nicht festgestellt.

Im Rahmen jeder Präsenzschiung des Compliance Office zur Kapitalmarktcompliance werden die Schiungsteilnehmer auf die Regelungen zur Annahme und Gewährung von Zuwendungen hingewiesen; im Geschäftsjahr 2017 waren dies 617 Teilnehmer aus dem Konzern. Daneben existieren umfassende Regelungen für Interessenkonflikte sowie den Umgang mit Sponsoring- und Spendenvergabe.

# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE

Verstöße	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Bestätigte Fälle von Korruption	Anzahl	0	0
Summe von Strafzahlungen aller Art	EUR	0	0
Verstöße gegen Produktinformationen und Werbestandards	Anzahl	0	0
Strafzahlungen infolge von Verstößen gegen Produktinformationen und Werbestandards	EUR	0	0

Strafzahlungen, welche ein Reputationsrisiko auslösen könnten, sind nicht zu verzeichnen.

### Lobbying

Die VOLKSBANK WIEN AG betreibt keine Lobbyarbeit im Sinne des Lobbying-Gesetzes.

### Sponsoring

Die Unterstützung sportlicher, kultureller, sozialer oder karitativer Veranstaltungen bzw. Organisationen im Sinne eines Sponsorings versteht die VOLKSBANK WIEN AG als wertvollen Beitrag zum gesellschaftlichen Leben in Österreich. Die Wertvorstellungen unterstützter Veranstaltungen, Gruppen oder Organisationen dürfen nicht den Wertvorstellungen der VOLKSBANK WIEN AG entgegenstehen. Eine Geschäftspolitik ohne Sponsoringkultur würde zu einem Reputationsrisiko führen und könnte zu negativen Auswirkungen auf die Gesellschaft führen.

### Umwelt und Sicherheit

Der verantwortungsvolle Umgang mit der Natur und der Umwelt gehören zum Selbstverständnis der VOLKSBANK WIEN AG. Die VOLKSBANK WIEN AG strebt danach, für ihre Mitarbeiter ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld sicherzustellen. Genaue Angaben im Kapitel Soziales.

### Information, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Durch die Berichterstattung sorgt die VOLKSBANK WIEN AG dem Markt und unseren Stakeholdern gegenüber für Transparenz und achtet auf die Einhaltung des Datenschutzgesetzes und anderer relevanter gesetzlicher Vorschriften.

Sie legt großen Wert auf die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihr erstellten und dokumentierten Informationen. Alle Angelegenheiten, von denen die VOLKSBANK WIEN AG im Rahmen ihrer Tätigkeit Kenntnis erlangt, werden im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen entsprechend vertraulich behandelt.

### Awarenessbildung

In den vergangenen Jahren rückten in Österreich neben den etablierten Themenbereichen wie Geldwäschebekämpfung oder Kapitalmarktcompliance verstärkt Compliance-Themen in den Fokus, wie beispielsweise die strukturierte Bekämpfung wirtschaftskrimineller und sonstiger strafbarer Handlungen, die der sachgerechten Umsetzung einer Bewusstseinsbildung in der Bevölkerung und damit auch im Kreis der Mitarbeiter bedürfen.

Das Compliance Office hat es sich zur Aufgabe gemacht, dieses Bewusstsein zum einen durch Schulungen und zum anderen durch eine konsequente Verankerung in der schriftlich fixierten Ordnung der Bank zu schaffen und durch ein zielgerichtetes Kontrollumfeld zu unterstützen.

### **Beschwerdemanagement**

Die VOLKSBANK WIEN AG ist nach Kräften bemüht, die Dienstleistungen so zu erbringen, dass kein Anlass zur Beschwerde gegeben sein sollte. Dennoch ist sie sich dessen bewusst, dass

- auch bei bestens ausgebildeten und entsprechend instruierten Mitarbeitern menschliches Versagen niemals gänzlich ausgeschlossen werden kann;
- obwohl die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderliche Technik laufend getestet und auf die neuesten Anforderungen abgestimmt wird, diese niemals perfekt und fehlerlos sein kann und
- die Organisation unserer Bank ungeachtet der laufenden Bemühungen um Verbesserung und Optimierung in Einzelfällen Schwächen zeigen kann.

Die VOLKSBANK WIEN AG evaluiert laufend auch das seit langer Zeit eingerichtete Beschwerdemanagement, damit Nicht-Kunden und Kunden jederzeit in der Lage sind, der Bank Unzulänglichkeiten rasch mitzuteilen und dadurch die Bank die Möglichkeit erhält, diese umgehend zu beheben.

Es ist das konstante Bestreben der VOLKSBANK WIEN AG, auch auf diesem Weg die Qualität ihrer erbrachten Dienstleistungen zu erhalten und zu verbessern. Seit vielen Jahren ist somit das Beschwerdemanagement ein fester Bestandteil der Qualitätssicherung und eröffnet die Chance, die Abläufe zu verbessern, aus Fehlern zu lernen und deren Wiederholung zu vermeiden.

Beschwerden können bei der VOLKSBANK WIEN AG mündlich oder schriftlich unter Verwendung aller Kommunikationsmittel eingebracht werden. In aller Regel kann dort, wo der Vorfall stattfand, aufgrund der dort bekannten geschäftlichen Abläufe und des für den Beschwerdefall relevanten Sachverhalts am raschesten und effizientesten geholfen werden. Sollte sich auf dieser Ebene keine Lösung ergeben oder dies nach Meinung des Kunden nicht zielführend sein, besteht auch die Möglichkeit, die Ombudsstelle der VOLKSBANK WIEN AG zu kontaktieren.

# Unternehmenswerte

## UMGANG MIT BESCHWERDEN/DATENSICHERHEIT

### Datensicherheit

Bankgeschäfte sind Vertrauenssache. Das Vertrauen, welches Kunden der Marke Volksbank entgegenbringen, verpflichtet zu einem sorgsamem und verantwortungsvollen Umgang mit dem Thema Datensicherheit, um die Verletzung der Persönlichkeitsrechte unserer Kunden zu vermeiden. Das Ziel eines durchgehend einheitlichen Sicherheitsniveaus, ist für die VOLKSBANK WIEN AG von größter Bedeutung. Mit einer an die heutigen Bedrohungen angepassten Sicherheitsstrategie ist die VOLKSBANK WIEN AG fit für die Zukunft.

Wesentliche Ansatzpunkte zur Datensicherheit und zum Kampf gegen Cyber-Kriminalität sehen wir:

- in einer sicheren IT-Landschaft
- in umfassenden Schulungen der Mitarbeiter und
- in strikten Verträgen mit Geschäftspartnern

### IT-Sicherheit

Verantwortlich für den IT-Betrieb der VOLKSBANK WIEN AG ist das Allgemeine Rechenzentrum (ARZ), ein IT-Dienstleister welcher sich im Mehrheitseigentum der Volksbanken befindet. Das ARZ stellt mit über 550 Mitarbeitern einen ausgezeichneten Sicherheitsstandard aller Bankanwendungen ebenso sicher, wie eine hohe Systemverfügbarkeitsrate aufgrund redundanter IT-Systeme, verteilt über mehrere Standorte. Unser Internet-Auftritt, die Volksbank Banking Plattform und unsere Apps entsprechen ebenfalls modernsten Sicherheitsanforderungen.

### Schulungen der Mitarbeiter

Die Bedeutung der Informationssicherheit und die getroffenen Maßnahmen zum Schutz sind in zahlreichen Richtlinien festgehalten und werden regelmäßig überprüft und angepasst. Neu eingetretene Mitarbeiter werden unmittelbar zum Informationssicherheitstraining eingeladen, welches verpflichtend von allen Mitarbeitern der VOLKSBANK WIEN AG jährlich absolviert werden muss. Ergänzend dazu stehen allen Mitarbeitern sämtliche Richtlinien im Intranet abrufbar zur Verfügung. Alle Mitarbeiter sind sich der Vertraulichkeit bewusst und haben eine Geheimhaltungserklärung unterschrieben.

### Strikte Verträge mit Geschäftspartnern

In der VOLKSBANK WIEN AG werden grundsätzlich keine Daten von Kunden außer Haus gegeben. Falls dies in Ausnahmefällen notwendig sein sollte, werden die Empfänger vertraglich zur Geheimhaltung und Einhaltung der Datensicherheit verpflichtet. Auch sonst müssen sich Geschäftspartner, welche Einsicht oder Zugang zu sensiblen Unternehmensdaten erhalten könnten, entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtungen unterwerfen.



*Wir sind der vertrauensvolle  
Finanzpartner in der Region.*

---

**10,62\***

**MRD. EUR BILANZSUMME  
VERZEICHNET  
DIE VOLKSBANK WIEN AG**



**Seit über 150 Jahren sind die Volksbanken finanzwirtschaftliche Nahversorger in ihrer Region. Von Beginn an stand dabei die „Pfleger des mittelständischen Geschäftes im Handel und Gewerbe“ (Verbandsrundschriften 20.6.1960) im Mittelpunkt. Diesen Schwerpunkt hat sich auch die VOLKSBANK WIEN AG bis heute erhalten und trägt ihren traditionellen Werten Freiheit, Verantwortung und Selbsthilfe auch in ihrem Privatkunden- und KMU-Geschäft Rechnung.**

Die VOLKSBANK WIEN AG leistet einen wesentlichen Beitrag zu Wertschöpfung und Wohlstand ihrer Regionen, indem sie für die privaten Haushalte sowie die klein- und mittelständische Wirtschaft in besonderer Weise die Kernfunktionen erfüllt: Investitionen zu finanzieren, den Zahlungsverkehr zu sichern und eine bedarfsgerechte Geldanlage mit zieladäquatem Risiko/Ertragsprofil zu ermöglichen.

Das Angebot orientiert sich klar am Bedarf der Kunden. Der Mensch als Individuum steht im Mittelpunkt der Bemühungen. Klarer Ausdruck der Kundenorientierung ist auch die Tatsache, dass die Kundenzufriedenheit und die Weiterempfehlungsquote der Volksbank-Kunden wichtige Kenngrößen für den Unternehmenserfolg sind.

Die Filialen und Geschäftsstellen in der VOLKSBANK WIEN AG sind für ihre Kunden unmittelbar sicht- und erlebbare Vertriebs- und Beratungseinheiten. Über sie kann den Kunden umfassendes Know-how gebündelt zur Verfügung gestellt werden. Das betrifft unter anderem die persönliche Vorsorge, die Verwirklichung eines Wohntraums oder Unterstützung in Unternehmensfragen. Die Beratungsleistung, das Verhältnis zwischen den Kunden und ihren Beratern ist von Vertrauen und fachlicher Kompetenz geprägt.

### **Privatkunden**

Für Privatkunden ist die VOLKSBANK WIEN AG eine kompetente Anlage-, Vorsorge- und Wohnbaubank. Sie setzt im Dienstleistungsgeschäft auf starke Kooperationspartner wie die TeamBank, Union Investment und die start:bausparkasse.

Österreich ist im Hinblick auf die Wohnbaufinanzierung ein Wachstumsmarkt. Die Bevölkerung nimmt insbesondere in den regionalen Zentren weiter zu. Dementsprechend hoch bleibt der Bedarf an Wohnbaukrediten. Auch die Wohnungssanierungen spielen, vor allem in Bezug auf die Energieeffizienz, eine große Rolle und setzen einen funktionsfähigen Markt für entsprechende Finanzierungen voraus.

### **Kleine und mittlere Unternehmen**

Mit ihrem Fokus auf kleine und mittlere Unternehmen setzt die VOLKSBANK WIEN AG am Lebensnerv der österreichischen Wirtschaft an. Diese Kundengruppe weist in Österreich nicht nur die höchsten Wertschöpfungs- und Beschäftigtenanteile auf, sondern auch einen hohen Anteil höchst erfolgreicher Nischenproduzenten.

Die VOLKSBANK WIEN AG bietet rasch und bedarfsgerecht Investitions- und Betriebsmittelkredite an. Sie verfügt über eingehende Kenntnis der Kunden und der herrschenden Standortbedingungen. Sie begleitet die KMU auch in anderen Finanzthemen wie etwa der Veranlagung von Pensionsrückstellungen und Förderungen.

### **Kommunen**

Ebenso sind die Gemeinden im Einzugsgebiet als regionale Ansprech- und Geschäftspartner wichtig. Kommunen mit allen nachgelagerten Einrichtungen stellen eine Zielkundengruppe dar. Das Engagement in diesem Bereich soll auch die regionale Verankerung vor Ort hervorheben.

### Kundenorientierter Finanzdienstleister in der Region

Die VOLKSBANK WIEN AG konzentriert sich auf Kunden in Österreich. In grenznahen Regionen bietet die VOLKSBANK WIEN AG ausgewählten ausländischen Kunden bei Bedarf ihre Dienstleistungen an. Eine aktive Expansion ins Ausland ist nicht vorgesehen. Vielmehr soll die Rolle als finanzieller Regionalversorger weiter gestärkt werden.

Die geschäftliche Ausrichtung liegt auf Krediten, Einlagen und Zahlungsverkehr – andere Produkte oder Dienstleistungen werden zugekauft. Konsumentenkredite werden durch den TeamBank-Kredit umgesetzt. Angesichts des Geschäftsmodells kommt der Diversifikation nach Kundengruppen, Regionen und Branchen eine besondere Bedeutung zu.

Durch dieses Geschäftsmodell wird das Risiko von negativen Auswirkungen auf die Umwelt und Menschenrechte sowie ein damit einhergehendes Reputationsrisiko für die Bank minimiert.

Dem besonderen Stellenwert der Kundenbeziehung entsprechend stellen Erhebungen zur Kundenzufriedenheit und die Weiterempfehlungsquote wichtige Kenngrößen für den Unternehmenserfolg dar.

Regionale Produkte	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Volumen sämtlicher Finanzierungen für regionale Firmenkunden	EUR	2.323.573	2.323.573
Volumen sämtlicher Finanzierungen für regionale Privatkunden	EUR	1.467.541	1.467.541
Summe aller regionalen Finanzierungen	EUR	3.791.114	3.791.114
Summe sämtlicher Finanzierungen für Firmenkunden	EUR	2.642.036	2.642.036
Summe sämtlicher Finanzierungen für Privatkunden	EUR	1.926.131	1.926.131
Summe sämtlicher Finanzierungen	EUR	4.568.167	4.568.167
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen für Firmenkunden	%	88	88
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen für Privatkunden	%	76	76
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen	%	83	83
Summe aller Spareinlagen	EUR	5.791.374	5.791.374
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Spareinlagen	%	65	65

**Im Volksbanken-Verbund ist ein Risikomanagementsystem eingerichtet, das alle wesentlichen bankgeschäftlichen und bankbetrieblichen Risiken umfasst und limitiert. Die VOLKSBANK WIEN AG übt dabei als Zentralorganisation (ZO) gem. § 30a BWG des Volksbanken-Verbundes wesentliche Risikosteuerungsfunktionen aus und ist für die Einhaltung von regulatorischen Vorgaben verantwortlich.**

### **ICAAP und ILAAP**

Der ICAAP- und der ILAAP-Prozess der Volksbank unterstützen den Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG bei der Risikobeurteilung, bei der Erstellung entsprechender Risikostrategien sowie bei der Festlegung der Risikolimiten. Sie bieten eine umfassende und gemeinsame Sicht auf die Risikomessung- und -steuerung. Die aus dem Geschäftsmodell resultierenden geschäftlichen Aktivitäten erfordern die Fähigkeit, Risiken angemessen zu identifizieren, quantifizieren, aggregieren und zu steuern sowie mit angemessenem Kapital zu hinterlegen bzw. eine angemessene Liquiditätsausstattung sicherzustellen.

Die Bestimmung der Wesentlichkeit der bankgeschäftlichen und bankbetrieblichen Risiken wird jährlich im Rahmen der verbundweiten Risikoinventur durchgeführt. Die Risikoinventur bildet die Grundlage für die Risikotragfähigkeitsrechnung (RTFR) und damit in weiterer Folge für die Limitierung und Risikosteuerung.

Die Risikotragfähigkeitsrechnung wird quartalsweise erstellt. Die Risikoquantifizierung erfolgt sowohl regulatorisch als auch ökonomisch. In der ökonomischen Sichtweise wird zwischen der Going Concern Sicht und der Gone Concern Sicht (Liquidationssicht) unterschieden.

Insbesondere die folgenden Risiken inklusive deren Subrisiken werden im Volksbanken-Verbund als wesentlich eingestuft:

- Kreditrisiken
- Marktrisiken
- Liquiditätsrisiken
- Operationelle Risiken
- Weitere finanzielle und nicht-finanzielle Risiken (wie z.B. Business Risk / Ertragsrisiko, Eigenkapitalrisiko, Compliance Risiko, Reputationsrisiko, strategisches Risiko, IT-Risiko)

Innerhalb der Liquiditätsrisiken wird zwischen Fundingverteuerungsrisiko und Zahlungsunfähigkeitsrisiko unterschieden. Das Fundingverteuerungsrisiko wird im Rahmen des ICAAP mit Kapital unterlegt. Das Zahlungsunfähigkeitsrisiko wird im Rahmen des ILAAP berücksichtigt. Hierbei dient als relevante Steuerungsgröße ein Liquiditätspuffer aus hoch liquiden Vermögenswerten, der laufend vorzuhalten ist, um zusätzliche, stressinduzierte Liquiditätsunterdeckungen jederzeit abdecken zu können.

### **Kreditrisiko**

Die Volksbank beschränkt ihre Kreditvergaben im Wesentlichen auf ihr regionales Umfeld. Die Ziele der Steuerung der Risiken der wesentlichen Geschäftsaktivitäten der Volksbank aus dem Kreditgeschäft sowie die Maßnahmen zur Erreichung dieser Ziele sind in einer mit der Geschäftsstrategie konsistenten Risikostrategie enthalten.

Folgende Grundsätze der Kreditfinanzierung sind in der Risikostrategie verankert:

- Kreditzusagen berücksichtigen die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Kreditnehmer, Finanzierungsbedarf und Investitionsvolumen. Die Rückzahlungsfähigkeit ist Voraussetzung für eine Kreditgewährung. Die besondere Berücksichtigung der Kapitaldienstfähigkeit erfordert grundsätzlich eine individuelle Berücksichtigung der aktuellen und zukünftigen wirtschaftlichen Verhältnisse des Kreditnehmers, wobei Risiken für die zukünftige Vermögens- und ggf. Liquiditätslage des Kreditnehmers in die Betrachtung einzufließen haben.
- Die Kreditlaufzeiten übersteigen nicht die betriebsgewöhnliche Nutzungsdauer der finanzierten Objekte.
- Einzelrisiken sind durch die gesetzlichen Vorgaben zu Großkrediten sowie durch interne Vorgaben beschränkt.

Fremdwährungsfinanzierungen und Tilgungsträgerkredite werden grundsätzlich nicht mehr angeboten bzw. vergeben. Innerhalb der VOLKSBANK WIEN AG ist nachhaltig die Strategie zur Reduktion des Gesamtvolumens an Fremdwährungskrediten und Krediten mit Tilgungsträgern umzusetzen. Ausnahmeentscheidungen sind nur in besonders begründeten Fällen möglich.

Die Kreditentscheidung beruht auf der Annahme, dass der Kredit nicht aus der Verwertung der Sicherheit, sondern aus dem laufenden Cash-Flow des Kunden pünktlich und vollständig zurückgezahlt wird. Die Hereinnahme von Sicherheiten ersetzt daher nicht die Notwendigkeit, die Rückführbarkeit auf Basis der dynamischen und statischen Komponente des Unternehmens oder des zu finanzierenden Geschäftes nachvollziehen zu können.

Die für das Ausfallrisiko eines Kreditgeschäfts bedeutsamen qualitativen und quantitativen Aspekte werden sowohl bei Kreditgewährung als auch der laufenden Überwachung einer angemessenen Risikoanalyse unterzogen, wobei die Intensität dieser Tätigkeit von Art, Umfang, Komplexität und Risikogehalt des Engagements abhängt.

Die VOLKSBANK WIEN AG setzt zur Steuerung und Beurteilung der Kreditrisiken im Kundenkreditgeschäft auf ihr Portfolio angepasste interne Ratingverfahren ein. Ergebnis der Ratingverfahren ist die Bestimmung der Ausfallwahrscheinlichkeit eines Kunden. Sie dienen damit der Quantifizierung des erwarteten Verlustes bzw. Wertberichtigungsbedarfs auf Portfolioebene.

Über die wesentlichen strukturellen Merkmale des Kreditgeschäfts wird ein monatlicher Risikobericht erstellt und der Geschäftsleitung zur Verfügung gestellt.

### **Marktrisiko**

Zum Marktrisiko zählen das Zinsänderungsrisiko im Bankbuch und das Credit Spread Risiko des A-Depots. Das Handelsbuch wird im Volksbanken-Verbund zentral in der ZO geführt. Das Fremdwährungs-Risiko ist von untergeordneter Bedeutung.

Das Zinsänderungsrisiko umfasst sämtliche zinstragenden Geschäfte, sowohl bilanzielle als auch außerbilanzielle. Es entsteht aus den unterschiedlichen Zinsbindungen der Forderungen und der Verbindlichkeiten. Die natürliche Zinsrisikoposition entsteht hauptsächlich durch variables indexgebundenes Kreditgeschäft und Kundeneinlagen ohne Zinsbindung.

Gesteuert wird die Zinsposition durch das Asset-Liability-Committee (ALCO) in Abstimmung mit dem Treasury der ZO im Rahmen der Risikolimiten, welche durch das Risikocontrolling der ZO festgelegt werden. Bei einer Überschreitung der Trigger oder Limite werden Gegenmaßnahmen erarbeitet und im ALCO zum Beschluss eingebracht. Die Risikomessung und -Limitierung erfolgt hauptsächlich durch den OeNB Zinsrisikokoeffizienten und den PVBP (Present Value of a Basis Point). Flankierend dazu wird zusätzlich der Zins-Gap (Nettoposition der Aktiv- und Passivvolumen pro Laufzeitband) limitiert.

Das Credit Spread Risiko ergibt sich aus sämtlichen Positionen des A-Depots. Das A-Depot wird hauptsächlich als Liquiditätspuffer und im Rahmen der zentralen Liquiditätssteuerung für den Volksbanken-Verbund zum überwiegenden Teil in der ZO gehalten. Es besteht hauptsächlich aus Anleihen des öffentlichen Sektors europäischer Staaten mit guter Bonität und aus Covered Bonds.

### **Liquiditätsrisiko**

Die wichtigste Refinanzierungsquelle besteht in Kundeneinlagen, welche sich in der Vergangenheit als stabiles Funding erwiesen haben. Naturgemäß entsteht daraus der überwiegende Teil des Liquiditätsrisikos. Am Kapitalmarkt besteht zusätzlich die Möglichkeit der Refinanzierung durch unbesicherte Anleihen. Das Liquiditätsrisiko daraus ist aber von untergeordneter Rolle.

### **Operationelles Risiko**

Die VOLKSBANK WIEN AG definiert das Operationelle Risiko (OpRisk) als die Gefahr von Verlusten infolge der Unangemessenheit oder des Versagens von internen Verfahren (Prozessen), Menschen, Systemen oder von externen Ereignissen sowie die damit in Verbindung stehenden Rechtsrisiken. Die Themen Reputations-, Verhaltens-, Modell-, IT- und Sicherheitsrisiko sind mit dem Operationellen Risiko eng verbunden und werden aktiv mitberücksichtigt, wobei es Schnittstellen zu anderen Einheiten im Unternehmen gibt, die mit diesen Risiken verbundene Aufgaben wahrnehmen.

Das OpRisk-Framework stellt gemeinsam mit dem Internen Kontrollsystem die einzelnen untereinander in Zusammenhang stehenden Komponenten dar, die der VOLKSBANK WIEN AG zur Identifikation, Messung, Überwachung und Steuerung des Operationellen Risikos implementiert sind. Als oberstes Ziel für den gesamten OpRisk-Managementprozess wird die Optimierung von Prozessen zur Verringerung der Eintrittswahrscheinlichkeit und/oder der Auswirkung operationeller Schäden festgeschrieben.



*Projekt Ratschkygasse – 1. Platz beim Wiener Stadterneuerungspreis 2017*

---

# 103

**GEFÖRDERTE PROJEKTE  
WURDEN 2017 VON DER VOLKSBANK WIEN AG MIT EINEM  
VOLUMEN VON 90,4 MIO. EUR FINANZIERT**



**Die VOLKSBANK WIEN AG engagiert sich schon seit Jahrzehnten im Bereich der Bauherrenmodelle, wo traditionell aufgrund der umzusetzenden baulichen Maßnahmen sowie der gesetzlichen und steuerlichen Gegebenheiten geförderte Wohnraumfinanzierungen ein fixer Bestandteil des Finanzierungsmixes waren und noch immer sind.**

Auf der einen Seite konnte dadurch bis heute alte Bausubstanz erhalten, Wohnraum auf einen der Zeit entsprechenden Standard gehoben sowie innerstädtisch aufgrund Aufstockungen und Dachgeschoßausbauten zusätzlicher kostengünstiger Wohnraum ohne zusätzlichen Flächenverbrauch geschaffen werden. Positiver Nebeneffekt war aufgrund der Fördervorgaben auch die Schaffung von günstigem Wohnraum für Mieter, wodurch der allgemeine Preisauftrieb in den letzten Jahren für diese Objekte nicht schlagend geworden ist.

Seit 2017 steht auch wieder die Finanzierung von Gemeinnützigen Bauträgerprojekten im Vordergrund, bei der in den nächsten Jahren auch ein verstärktes Wachstum angestrebt wird, und geförderte Wohnraumfinanzierungen ein wesentlicher Bestandteil sind, die eine Schaffung von nachhaltig günstigem Wohnraum im Einzugsgebiet der VOLKSBANK WIEN AG garantieren.

Geförderte Wohnbaufinanzierungen sind ein politisches Steuerungsinstrument, mit dem bedarfsgerechter, leistbarer und qualitätsvoller Wohnraum geschaffen werden kann. Neben der Leistbarkeit können damit auch in hohem Ausmaß raumordnungs- und sozialpolitische Steuerungspotenziale umgesetzt werden. Schließlich wird durch die Wohnbauförderung auch eine effizientere Umsetzung der klimapolitischen Ziele ermöglicht und damit ein wesentlicher Beitrag zum Klimaschutz geleistet.

Seit Ende der 80er Jahre liegt die Wohnbauförderung im Kompetenzbereich der Länder. Die zuvor bundesweit einheitliche Fördergesetzgebung mit länderspezifischen Durchführungsverordnungen wurde in die Länderkompetenz übergeleitet, was zu weitgehend voneinander abweichenden Förderbestimmungen geführt hat, wo heute mehr denn je eine kompetente Finanzierungsberatung und entsprechendes Finanzierungs-Know-how bankseitig gefragt ist.

Für Eigenheimförderungen oder Förderung der Herstellung oder Modernisierung vermietbaren Wohnraumes (jeweils sowohl Neubau, Ersterwerb als auch Sanierung) stehen folgende bekannte Förderinstrumente zur Verfügung:

- Zuschüsse als nicht zurückzuzahlende Geldbeträge
- im Vergleich zum Kapitalmarkt zinsvergünstigte Darlehen (Bank- bzw. Direktarlehen) oder
- Eigenkapitalhilfen in der Form von Ausfallbürgschaften (in der Regel durch das Bundesland)

Politisch werden folgende Zielsetzungen durch die Wohnungsbauförderung bezweckt:

- Ökologieorientierung durch bessere Wärmedämmung und andere Maßnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs
- Versorgung bestimmter Bevölkerungsgruppen mit ausreichendem Wohnraum im Rahmen einer Zweckbindung der Wohnungsbauförderung
- Begrenzung des Mietzinses auf die Kostenmiete zur Versorgung sozial schwacher Mieter durch Zweck- und Preisbindung bei Vergabe der jeweiligen Förderung.

Aufgrund des historisch und einzugsbedingt starken Engagements der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich der Immobilienfinanzierungen konnte durch die Miteinbeziehung von geförderten Finanzierungen und das starke Engagement im Bereich der Bauherrenmodellfinanzierungen ein großer Beitrag für eine nachhaltige Entwicklung im Bereich der Wohnraumschaffung, -verbesserung und -ökologisierung geleistet werden. Dieser Beitrag soll mit dem Anfang 2017 marktseitig neu geschaffenen Bereich Real Estate, der eine weitere Spezialisierung und fokussierte Ausrichtung auf die Wohnraumschaffung ermöglicht, weiter erhöht und die sich daraus ergebenden Nachhaltigkeitsthemen verstärkt berücksichtigt werden.

## BEST PRACTICE

### Projekt Ratschkygasse 26\*

Dieses in der Zwischenkriegszeit nach Plänen von Stadtbaumeister Josef Bittner erbaute Tröpferlbad steht seit 1993 unter Denkmalschutz und seit 2006 leer. Die MEG Ratschkygasse 26, bestehend aus 12 Miteigentümern, erwarb 2012 dieses Gebäude von der MA 69 mit dem Ziel, neuen Wohnraum zu schaffen.

Nach Durchführung einer Totalsanierung mit Dachgeschoßausbau unter Inanspruchnahme von Fördermitteln stehen nach Baufertigstellung im April 2016 nunmehr 21 Wohnungen (davon 10 Dachgeschoßwohnungen) mit rund 1.749 m<sup>2</sup> Wohnfläche an Stelle des bisherigen bereits jahrelang ungenutzten ehemaligen Tröpferlbades zur Vermietung zur Verfügung. Die Gesamtprojektkosten beliefen sich auf EUR 6.799.750,-, wovon EUR 4.507.350,- seitens VOLKSBANK WIEN AG als Finanzierung zur Verfügung gestellt wurden.

### Baumaßnahmen

Die Bestandssituation stellte die Planer vor eine große Aufgabe, da sich eine Umnutzung des als Tröpferlbad konzipierten Gebäudes in ein Wohnhaus als äußerst schwierig gestaltete. Die Schwerpunkte des Entwurfes lagen darin Lösungen für die Belichtungssituation, die Barrierefreiheit, die Schaffung von infrastrukturellen Räumen und Freiräumen sowie von Grundrissen zu finden und diese mit dem baulichen Bestand und den gesetzlichen Vorgaben zu vereinen.

Eine besondere Herausforderung stellte der Denkmalschutz dar, der vor allem großen Wert auf die Erhaltung der bestehenden Kubatur, die Straßenansicht mit seiner hohen Giebelfassade und des bestehenden Stiegenhauses legte.

Die Erschließung des Gebäudes über den Haupteingang war auf Grund der Barrierefreiheit nicht mehr möglich. Es wurde daher ein neuer Haupteingang geschaffen, über den ein barrierefreier Zugang zu allen neuen Nutzungseinheiten sowie den infrastrukturellen Räumen möglich ist. Zehn der 21 neuen Wohneinheiten verfügen über Freiflächen wie Loggien, Terrassen, Balkone oder Gärten. Ein allgemein zugänglicher Kleinkinderspielplatz wurde im Hofbereich geschaffen.

Bei der Planung wurde auf einen ausgeglichenen Wohnungsmix besonderen Wert gelegt. Die 21 neu geschaffenen Wohneinheiten haben eine Größe zwischen 36 m<sup>2</sup> bis 109m<sup>2</sup>. Durch die thermische Sanierung wurde der Heizwärmebedarf auf ein Drittel gesenkt.

Die bestehende Dachkonstruktion aus Holz konnte aus statischen und wirtschaftlichen Gründen nicht erhalten werden und wurde daher mit einer dreigeschossigen Stahlkonstruktion nachgebaut. Die Tragfähigkeit

des Baugrundes wurde daher mittels DSV-Verfahren wiederhergestellt und für die künftigen Lasten ertüchtigt. Dieses Objekt ist ein Vorzeigebispiel an planerischen und bauausführenden Leistungen.

### Auszeichnung für das innovative Wohnbauprojekt

Das Projekt Ratschkygasse 26 wurde von der VOLKSBANK WIEN AG finanziert und gewann den 1. Platz des Wiener Stadterneuerungspreises.

### Projekt Kallco

Im Rahmen der Wohnbauinitiative werden insgesamt rund 6.250 neue Wohnungen – im Wesentlichen in den Bezirken 2, 10, 11, 21 und 22 – errichtet. Die VOLKSBANK WIEN AG finanzierte ein wahrhaft ungewöhnliches Projekt der Firma Kallco in der Siemensstraße 142 in Floridsdorf. Das Konzept für das derzeit als Betriebsbaugelände gewidmete Areal ist ein Pilotprojekt für das Wohnbauoffensive-Sofortprogramm der Stadt Wien, mit dem besonders leistbare Wohnungen geschaffen werden sollen.

Das Programm beruht auf extrem niedrigen Baukosten und einer eigenen Förderungsschiene und forciert Systembauweisen, die später auch eine andere Nutzung ermöglichen können, falls die Wohnnutzung durch eine Änderung der Flächenwidmung nicht definitiv gestellt würde. 241 Wohnungen entstehen, die mit ihrer Miete von 7,50 pro m<sup>2</sup> inklusive Betriebskosten und USt vor allem für junge Leute und Erstwohnungsbezieher das drängende Wohnungsproblem lösen sollen. Eigenmittel wie im „normalen“ geförderten Wohnbau werden nicht verlangt. Ermöglicht wird dies durch die Förderungsschiene und das patentierte SLIM BUILDING®-Bausystem von Kallco. Weiters werden noch zusätzlich 10 frei finanzierte Büroeinheiten, 13 frei finanzierte Gewerbeeinheiten und 168 Kfz-Stellplätze am Standort errichtet.

### SLIM BUILDING®

- Flexibilität und Anpassbarkeit der Grundrisse
- Einfachere Konstruktion, bessere Logistik und Planbarkeit
- Geringerer Materialaufwand und Gewichtseinsparungen
- Hoher Recycling-Grad der Bauelemente

Die SLIM BUILDING® Bauweise ermöglicht eine extrem kurze Bauzeit und die Fertigstellung des Baues innerhalb von 12 bis 14 Monaten. In ökologischer Hinsicht ist SLIM BUILDING® vorbildlich: Die leichte Trennbarkeit der Bauelemente und der hohe Recycling-Grad bedeuten Umweltschutz nicht nur bei der Errichtung, sondern auch am Ende des Lebenszyklus des Gebäudes und bei seiner Erhaltung.

Die Planung für das vorläufig SLIM BUILDING 21 genannte Projekt wurde innerhalb von nicht einmal 6 Monaten abgeschlossen. Nach dem erfolgten Baubeginn am 15. Jänner 2017 konnte in Rekordzeit nach nur 4 Monaten Anfang Juni 2017 die Dachgleiche gefeiert werden. Fertig werden sollen die rund 12.600 m<sup>2</sup> Nutzfläche bereits im 1. Quartal 2018. Von den Gesamtinvestitionskosten in Höhe von EUR 21,78 Mio. werden seitens VOLKSBANK WIEN AG EUR 13 Mio. langfristig als Finanzierung zur Verfügung gestellt. Eine Besonderheit des Projektes ist die „hybride“ Nutzung: Das Erdgeschoß ist für einen variablen Mix aus gewerblichen und Infrastrukturflächen konzipiert, die bei Bedarf anstelle der Kfz-Stellplätze ohne viel Aufwand nachgerüstet werden können – gewohnt wird nur in den Obergeschoßen.

*Durch starke Partnerschaften  
können die Bedürfnisse  
unserer Kunden umfassend  
erfüllt und ihre Zukunft erfolgreich  
mitgestaltet werden.*

---

4

**STARKE PARTNER UNTERSTÜTZEN  
DIE BERATER DER VOLKSBANK WIEN AG IN DER  
OPTIMALEN BETREUUNG IHRER KUNDEN**



## ZUSAMMENARBEIT MIT PRODUKTPARTNERN

Die VOLKSBANK WIEN AG hat sich entschlossen, die strategische Kooperation mit der „Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken“ (Geno FinanzGruppe) in Deutschland zu verstärken. Die Kooperation auf Produktebene mit der Geno FinanzGruppe läuft bereits seit mehreren Jahren erfolgreich mit der TeamBank im Bereich der Konsumfinanzierung und wurde im Jahr 2015 durch den Verkauf der Volksbank Investments KAG an die „Union Investment Service Bank AG“ weiter verstärkt.

Im Bereich Bausparen besteht eine Vertriebsvereinbarung mit der start:bausparkasse, die beim Verkauf der start:gruppe an die BAWAG am 01.Dezember 2016 abgeschlossen wurde.

Seit 1985 besteht eine Kooperation mit der ERGO Versicherung AG. In den meisten VOLKSBANK WIEN AG Filialen ist ein ERGO PlusPunkt-Berater stationiert, welcher einen umfassenden Beratungsansatz über die gesamte Produktpalette bietet. Den Kunden steht somit ein Ansprechpartner für alle Versicherungsfragen zur Verfügung.

Durch die erfolgreichen Kooperationen hat die VOLKSBANK WIEN AG einen weiteren wichtigen Meilenstein hin zu einer starken und effizienten Regionalbank erreicht.

*Wir wirtschaften wertorientiert  
und tragen zu einer weltweit  
nachhaltigen Entwicklung bei.*

---

**7.**

**AUSZEICHNUNG FÜR  
DIE „SERVICE- UND BERATUNGSQUALITÄT“  
DES FAIREN CREDIT DURCH DEN TÜV AUSTRIA**



## TEAMBANK AG

Die TeamBank AG ist seit 2015 nachhaltiger Produktpartner der VOLKSBANK WIEN AG. Sie bietet mit dem Konsumentenkredit **der faire Credit** eine sichere Finanzierung mit klaren und übersichtlichen Vertragsbedingungen.

Transparenz darüber, was Kunden mit Aufnahme eines Konsumentenkredites erwartet, ist der VOLKSBANK WIEN AG ein großes Anliegen. Die Gefahr der Überschuldung ist ein ernstes Thema, da es für die Betroffenen nicht nur um die Schulden selbst, sondern auch um einen Verlust an Lebensqualität und oft erhebliche psychische Belastungen geht. Daher beraten die Kundenbetreuer der VOLKSBANK WIEN AG objektiv und verantwortungsvoll zum finanziellen Spielraum, der optimalen Gestaltung der Kreditraten und zum maximalen Kreditlimit. Dabei unterstützt ein maschinelles Scoring-Verfahren, in das die langjährige Erfahrung der Mitarbeiter der TeamBank AG mathematisch einfließt und objektiviert wird. Durch die variable Anpassung der Raten, der Möglichkeit die Raten auszusetzen oder die Laufzeit zu verlängern entsteht weitere Flexibilität.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit mit einer Kreditschutzversicherung Vorkehrungen gegen unvorhersehbare Ereignisse zu treffen, um sich gegen Überschuldung abzusichern. Dies bietet ein wichtiges Stück Sicherheit für den Kreditnehmer und seine Familie bei finanziellen Engpässen durch Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit, Scheidung oder Tod.

TeamBank AG	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Bestand der faire Credit bei der VOLKSBANK WIEN AG	TEUR	157.584	157.584
Gemeinsame Kunden mit der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl	13.511	13.511

### Nachhaltigkeit als Grundsatz

Fairness ist die Haltung, die das Handeln unseres Partners, der TeamBank, bestimmt: in geschäftlichen Beziehungen mit Kunden und Partnern. Als Unternehmen, das gesellschaftliche Verantwortung übernimmt. Fairness übersetzt in gesellschaftliches Engagement heißt, die eigenen Stärken für die Unterstützung von Projekten einzusetzen, die gesellschaftlichen Nutzen schaffen und Zukunft sichern.

Als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken in Deutschland und aufgrund der darauf beruhenden besonderen Werteorientierung fühlt sich die TeamBank zu diesem gesellschaftlichen Engagement besonders verpflichtet.

### Global Compact der Vereinten Nationen

Die TeamBank hat den Global Compact der Vereinten Nationen (UN) unterzeichnet und sich damit zur Förderung seiner zehn Grundsätze bekannt. Die TeamBank hat sich zu einer nachhaltigen und verantwortungsbewussten Unternehmensführung verpflichtet. Dazu gehört die Einhaltung von Werten und Grundsätzen ebenso wie die Gewährleistung der Rechtskonformität. Für sie zeichnet sich nachhaltiges Handeln durch einen auf lange Sicht verantwortungsvollen Wertschöpfungsprozess aus, kombiniert mit dem Konzept einer vorausschauenden Corporate Governance, ökologischer Selbstverpflichtung und gesellschaftlicher Verantwortung.

## BEST PRACTICE

### Service- und Beratungsqualität des fairen Credit erneut durch den TÜV AUSTRIA bestätigt

Die TeamBank AG, mit dem fairen Credit Ratenkreditexperte in Österreich, hat auch 2017 wieder erfolgreich die Zertifizierung „Service- und Beratungsqualität“ des TÜV AUSTRIA durchlaufen. Partnerbanken in Österreich, die Niederlassung der TeamBank AG in Wien sowie die Zentrale in Nürnberg wurden im Rahmen umfassender Audits geprüft. Bereits zum siebten Mal hat der TÜV AUSTRIA die Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit ausgezeichnet. Die Zertifizierung bescheinigt ein hohes Maß an Kundenfreundlichkeit sowie eine objektive und nachvollziehbare Kreditentscheidung.

Das Augenmerk der Auditierung galt, wie in den vergangenen Jahren auch, dem Beratungsprozess, der Qualifikation der Mitarbeiter sowie der Kundenzufriedenheit (B2B und B2C). Darüber hinaus wurden Freundlichkeit, Verständlichkeit und Transparenz innerhalb der Kundenberatung untersucht. Als Schwerpunkt wurde in diesem Jahr die Einbindung der Finanzreserve in das Beratungsgespräch auditiert.



### Auszeichnung für Finanzielle Bildung

Nur wer wirtschaftliche Zusammenhänge kennt und seine eigene Situation richtig einschätzt, kann fundierte Entscheidungen treffen und beispielsweise Überschuldung vermeiden. Ganz im Sinne des genossenschaftlichen Wertes der Partnerschaftlichkeit unterstützt die TeamBank daher gemeinsam mit ihren Partnerbanken Projekte zur Förderung der finanziellen Bildung in Deutschland und Österreich. Die geförderten Projekte reichen von Workshops, Seminaren und Vorträgen über die Erarbeitung von Lehrmaterial bis hin zur Initiierung von Theater-, Film- oder Spielprojekten. Bislang konnte die TeamBank über 3.000 Projekte mit insgesamt mehr als EUR 7,5 Mio. unterstützen.



Nähere Infos unter [www.finanzielle-bildung-foerdern.at](http://www.finanzielle-bildung-foerdern.at)

**Das neue Kundenportal: Die Möglichkeiten der digitalen Welt gewinnbringend nutzen**

Die vernetzte Welt bietet zahlreiche Möglichkeiten, die bestehende Kundenbetreuung zu vertiefen und interessante Angebote zu transportieren. Um in der zunehmend digitalisierten Welt wettbewerbsfähig zu bleiben, gilt es, entsprechende Lösungen zu entwickeln und zu nutzen. Am 28. Mai 2017 ging ein weiterer Baustein des Ökosystems des fairen Credit an den Start: das neue Kundenportal. Damit hat der Kunde jederzeit und überall die Möglichkeit, Self-Services oder einen Direktabruf seiner Finanzreserve über das Kundenportal durchzuführen – 24 Stunden, sieben Tage die Woche. Das responsive Design macht den Einsatz für Kunden auch unterwegs über mobile Endgeräte möglich.

*Das genossenschaftlich  
geprägte Selbstverständnis  
beinhaltet ein klares Commitment  
zu nachhaltigem Handeln.*

---

**34\***

**MRD. EUR VERWALTET DIE UNION INVESTMENT  
GLOBAL IN NACHHALTIGEN FONDS**



## UNION INVESTMENT

**Union Investment ist seit 2016 verlässlicher Produktpartner der VOLKSBANK WIEN AG. Die mehrfach ausgezeichnete Fondsgesellschaft hat mehr als 60 Jahre Erfahrung in Sachen Geldanlage. Fonds von Union Investment bieten zahlreiche Möglichkeiten – sei es, um vorhandenes Vermögen anzulegen, die Vermögensstruktur zu optimieren oder kontinuierlich Vermögen aufzubauen.**

Von der VOLKSBANK WIEN AG durfte man sich - angelehnt an die gesetzlichen Rahmenbedingungen - immer schon die höchstmögliche Transparenz und Stabilität bei der Geldanlage erwarten. Die Kunden stehen für die Bank im Mittelpunkt, und so ist es von großer Bedeutung, die ideale Veranlagungslösung für die Kunden zu eruieren. Der Bank ist es wichtig, Anlegern ein höchstmögliches Maß an Sicherheit bei der Auswahl ihrer Veranlagungsstrategie zu gewährleisten und das Risiko zu reduzieren, Kunden Wertpapiere zu verkaufen, die nicht ihrem Risikoappetit oder Ausbildungsstand entsprechen und somit zu unerwarteten Verlusten führen könnten.

Im Jänner 2018 trat mit MiFID II eine weitere gesetzliche Verpflichtung in Kraft, deren oberste Zielsetzung die Stärkung des Anlegerschutzes ist. Die Umsetzung von MiFID II brachte weitere Maßnahmen zum Anlegerschutz der Kunden der VOLKSBANK WIEN AG mit sich: Die Produktstandards bei Wertpapieren wurden genau festgelegt. Somit wird eindeutig definiert, an welche Kunden sich welches Anlageprodukt richtet. Der Anlegerschutz steigt, weil Anlageziele, Erfahrungen und Kenntnisse der Kunden noch umfassender geprüft und mit den definierten Produkteigenschaften abgeglichen werden. Daraus resultieren Anlagevorschläge, die genau zu den Bedürfnissen unserer Kunden passen.

Die Einführung von MiFID II wurde auch zum Anlass genommen, um die bereits sehr hohen Standards in der Beratersausbildung noch weiter zu erhöhen. Mit dem Partner Union Investment wurde sehr früh mit intensiven Schulungen begonnen. In der Praxis sichert die Volksbank die Qualität durch eine detaillierte Aufzeichnung der Beratungsgespräche.

Die transparente Darstellung aller Kosten, stärkere Regulierung der Märkte und die Verpflichtung zum bestmöglichen Preis wahren einen weiteren wesentlicheren Eckpfeiler von MiFID II der in der VOLKSBANK WIEN AG umgesetzt wurde, nämlich die Europäischen Finanzmärkte sicherer, transparenter und effizienter zu machen.

Die VOLKSBANK WIEN AG hat seit 1. August 2017 den Fonds „UniRak Nachhaltig Konservativ“ in der Masterliste für den Verkauf von Wertpapieren und strebt an, den Verkauf nachhaltiger Fonds in den nächsten Jahren zu steigern.

Union Investment	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
VBW-Volumen in Union Investment Fonds	EUR	*	988.311.162
Anteil nachhaltiger Fonds an Volumen Union Investment	%	*	0,6
Depots mit Fondsanteilen von Union Investment	Anzahl	*	17.456
Depots mit Anteilen nachhaltiger Fonds von Union Investment	Anzahl	*	207

### Fonds mit einem nachhaltigen Ansatz

Union Investment setzt sich aktiv dafür ein, dass Unternehmen ethische, soziale und ökologische Prinzipien beachten. Als Asset Manager wirkt Union Investment daher im Sinne der Investoren aktiv mit, dass sich Firmen

nachhaltiger aufstellen. Union Investment verwaltet in nachhaltigen Fonds per Stand Ende Dezember 2017 rund EUR 34 Mrd.

### **Die Bedeutung des Klimaschutzes für Asset Manager**

Globale Erwärmung und Klimaschutz sind Themen, die sich bei Union Investment durch das gesamte Portfoliomanagement ziehen und extrem wichtig sind. Es wird versucht, so vorausschauend wie möglich zu agieren. Der Wandel wird alle Bereiche der Gesellschaft, der Politik und der Wirtschaft erfassen. Das heißt auch: Die Klimaschutzziele betreffen jede Anlageklasse. Beispiel Anleihen: Die Internationale Energieagentur schätzt, dass bis zum Jahr 2035 etwa 53 Billionen US-Dollar für den Klimaschutz nötig sein werden. Das bedeutet, dass die Staaten sehr viel Geld in die Hand nehmen und in Infrastruktur und Energieversorgung investieren müssen. Diese Summen müssen die Finanzminister anderweitig aufbringen oder einsparen. Beides hat Auswirkungen auf den Staatshaushalt, auf die Bonität und auf die Entwicklung der Staatsanleihen.

## **BEST PRACTICE**

### **Nachhaltig investieren mit Investmentfonds**

Union Investment, der Fondspartner der VOLKSBANK WIEN AG, beschäftigt sich bereits seit mehr als 20 Jahren mit Lösungen zum Thema nachhaltige Geldanlage und ist heute einer der führenden Anbieter in diesem Bereich. Für das Unternehmen ist nachhaltiges Handeln kein reines Lippenbekenntnis, sondern fester Bestandteil der eigenen Identität. Das genossenschaftlich geprägte Selbstverständnis beinhaltet ein klares Commitment zu nachhaltigem Handeln. So zählt Union Investment beispielsweise zu den ersten deutschen Unterzeichnern der Prinzipien für verantwortliches Investment der vereinten Nationen (UN PRI).

### **Strenge Ausschlusskriterien die wichtigste Hürde**

Um ein nachhaltiges Anlageuniversum zu definieren, werden im ersten Schritt Unternehmen, die Kinderarbeit zulassen, Menschenrechte verletzen, Streubomben oder Landminen produzieren oder Tierversuche für kosmetische Zwecke praktizieren, grundsätzlich ausgeschlossen. In einem zweiten Schritt untersuchen die Nachhaltigkeitsspezialisten von Union Investment die Unternehmen anhand der so genannten ESG-Kriterien. Unternehmen und Staaten werden hinsichtlich ihrer Berücksichtigung von ökologischen (E = Environment) und sozial-gesellschaftlichen (S = Social) Aspekten sowie die Art der Unternehmensführung (G = Governance) beleuchtet und bewertet. Ergänzend dazu wird die Verwicklung in Kontroversen genauso betrachtet, wie der Anteil an einem nachhaltiger Geschäftsfelder am Gesamtumsatz des Unternehmens. Die Bewertung mündet letztlich im sogenannten ESG-Score.

Bei der Auswahl sind Unternehmen interessant, die sich entweder durch ein nachhaltiges Kerngeschäft auszeichnen (beispielsweise Windenergie, Solar-Technologie) oder aber das nachhaltige Wirtschaften im Rahmen der Unternehmensstruktur integriert haben.

Ergänzend dazu finden Gespräche mit der Unternehmensführung statt – zum Beispiel im Hinblick auf ihr gesellschaftliches Engagement oder den Umgang mit ihren Mitarbeitern. Etwa 4.500 Unternehmen aus 95 Staaten erfüllen alle Kriterien und stehen den Fondsmanagern als Investitionsmöglichkeit zur Verfügung. Im dritten Schritt erfolgt dann die so genannte Fundamentalanalyse. Hier werden anhand vorab definierter betriebswirtschaftlicher Kennzahlen Wirtschaftlichkeit und Entwicklungschancen des Unternehmens bewertet.

Erst danach entscheiden die Fondsmanager über den Kauf von Wertpapieren des Unternehmens. Die Zusammensetzung des Portfolios wird im Anschluss regelmäßig überprüft – sowohl im Hinblick auf Ertragschancen als auch unter dem Aspekt der Nachhaltigkeitskriterien. Als Investor wirkt Union Investment außerdem gezielt auf Unternehmen am Kapitalmarkt ein, um eine nachhaltige Unternehmensführung zu fördern. So stimmt Union Investment auf mehr als 1.500 Hauptversammlungen jährlich im Auftrag ihrer Kunden ab. Außerdem führen die Fondsmanager rund 4.000 Gespräche mit Unternehmensvertretern im Jahr, in denen sie die Forderungen artikulieren. Dabei sind die drei Säulen Umwelt- und Sozialstandards sowie die Aufsichtsstrukturen besonders wichtig.

*In einer sich ständig verändernden Welt bleibt die VOLKSBANK WIEN AG ein verlässlicher Partner.*

---

**41.587\***

**GEMEINSAME KUNDEN  
BETREUT DIE VOLKSBANK WIEN AG  
MIT IHREM PARTNER DER ERGO**



## ERGO VERSICHERUNG AG

Die ERGO Versicherung AG ist seit 1985 erfolgreicher Produktpartner der Volksbanken. Ein Schwerpunkt liegt auf Vorsorgelösungen für Privatkunden, denen hochwertige Produkte angeboten werden: von umfassenden Lebens- und Unfallversicherungen über Sachversicherungen wie KFZ und Haushalt/Eigenheim sowie Gewerbe- und Industrierversicherungslösungen für Firmenkunden.

Durch das starke nachhaltige Engagement fügt sich die ERGO Versicherung AG gut in die Lieferkette der VOLKSBANK WIEN AG ein.

ERGO Versicherung AG	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Anzahl der ERGO Versicherungen von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl	57.588	57.588
VOLKSBANK WIEN AG und ERGO Kunden	Anzahl	41.587	41.587
neue Versicherungsabschlüsse von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl	6.013	6.013
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG	EUR	6.915.290	6.915.290

### Projekte

Mit zahlreichen Projekten wie einer Druckerumstellung, Implementierung der Angebote von Online-Produkten, Implementierung einer E-Learning Plattform, Ausstattung mit einem Videokonferenzsystem zur Einsparung von Dienstreisen, Mitarbeitersensibilisierungsprojekten, jährlich stattfindenden ERGO Umwelttagen sowie gesellschaftlichen Aktivitäten engagiert sich die ERGO Versicherung AG nachhaltig.

### Versicherungsgruppe mit nachhaltigem Ansatz

Die ERGO Versicherung AG ist Teil der ERGO Group mit Sitz in Düsseldorf, Deutschland. Die Corporate-Responsibility-Strategie der gesamten ERGO Group richtet sich am sogenannten Shared-Value-Ansatz aus. ERGO will in ihrem Geschäft wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Fortschritt miteinander verbinden und so wesentlichen globalen Herausforderungen begegnen, die sich nur gemeinsam mit anderen lösen lassen. Dabei lässt sie sich von den Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen leiten.

Die Versicherungsgruppe hat drei Herausforderungen identifiziert, die für sie als Unternehmen, für ihre Kunden und die Gesellschaft von besonderer Bedeutung sind:

1. die Folgen des Klimawandels abschwächen,
2. den Zugang zur Gesundheitsversorgung verbessern und,
3. das Risikobewusstsein stärken.

ERGO verfügt über die entsprechenden Fähigkeiten, Ressourcen und Risikoexpertise, um neue Lösungsansätze zu entwickeln und Geschäftschancen zu nutzen. In enger Zusammenarbeit mit anerkannten Partnern generiert sie Mehrwert, indem sie nicht nur finanzielle Mittel, sondern vor allem Wissen einbringt.

Die gesellschaftliche Verantwortung wird auf vier Handlungsfeldern umgesetzt:

- Nachhaltig Wirtschaften: Berücksichtigung von Umwelt-, Sozial- sowie Governance-Aspekten im Versicherungsgeschäft sowie im Kapitalanlagemanagement
- Umwelt: Aufbau eines gruppenweit gültigen Umweltmanagementsystems, seit 2015 CO<sub>2</sub>-neutral
- Engagement: Mit dem gesellschaftlichen Engagement nimmt ERGO ihre Verantwortung als Unternehmen wahr und setzt dabei auch auf Projekte mit Nähe zum Kerngeschäft.
- Reporting: Regelmäßige Berichte über Aktivitäten und Rücksprache mit Stakeholdern, um deren Bedürfnisse noch besser zu verstehen

Dabei bilden die freiwilligen Selbstverpflichtungen wie die zehn Prinzipien des UN Global Compact, die Principles for Responsible Investment und die Principles for Sustainable Insurance die Basis für das Handeln.

## **BEST PRACTICE\***

### **Klimafreundliches Bürogebäude**

Die ERGO Versicherung AG ist sich ihrer Verantwortung gegenüber der Umwelt bewusst und setzt sich für Klimaneutralität ein. Mit der Nutzung eines klimafreundlichen Bürogebäudes, das von der Österreichischen Energieagentur als „Green Building+“ anerkannt wurde, setzt die ERGO Versicherung AG auf energieeffizientes Arbeiten. Optimierungsmaßnahmen zur Verringerung der CO<sub>2</sub>-Emissionen des Unternehmens werden vom Umweltmanagementteam laufend erarbeitet.

### **ERGO Umweltstrategie 2020**

Erste Maßnahmen wurden im Jahr 2016 umgesetzt, der Fokus lag auf der Sensibilisierung der Mitarbeiter. Im Oktober folgten die ERGO Umwelttage – drei Tage lang drehte sich alles um das Thema Umwelt: Workshops und Vorträge, ein geförderter Fahrradcheck für Mitarbeiter, ein zusätzliches Biomenü im ERGO Restaurant, ein Gewinnspiel sowie ein Infostand und sämtliche Kommunikationskanäle der ERGO wurden genutzt, um möglichst viele Mitarbeiter erreichen zu können. Der Vortrag „Globalverband und Footprinting – Gutes Leben mit einem fairen Footprint“ von Wolfgang Pekny regte zu Gesprächen rund um die Themen Umwelt und Nachhaltigkeit an. Müllvermeidung, richtige Mülltrennung und Müllentsorgung waren und bleiben ein großes Anliegen. Altbatteriesammelstellen in den Stockwerken und weitere Maßnahmen sollen den richtigen Umgang mit Abfall und Ressourcen unterstützen.

Auch Digitalisierungsprojekte tragen zu beträchtlichen Einsparungen beim Papierverbrauch bei. Ebenfalls wurden Maßnahmen aus dem Energieaudit 2015 zur Umsetzung gebracht. Dazu gehört die Optimierung des Gebäudelüftungszeitplanes im ERGO Center und die Organisation eines Sprintspartrainings für Dienstwagenbesitzer.

## Auszeichnungen

### Service-Champion im erlebten Kundenservice

ERGO Österreich ist 2017 zum dritten Mal in Folge Service-Champion in der Branche der Versicherungen geworden und konnte das Ergebnis von 2016 weiter verbessern.

Jedes Jahr erstellt die Analysegesellschaft ServiceValue GmbH gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main ein großes Service-Ranking in Österreich, bei dem der erlebte Kundenservice anhand von Kundenurteilen bewertet wird. Insgesamt wurden im Jahr 2017 rund 71.000 österreichische Kunden zu ihrer Servicezufriedenheit bei 250 Unternehmen aus 28 Branchen befragt.

Die ERGO Versicherung ist in Österreich bereits zum dritten Mal in Folge Branchensieger. ERGO liegt mit einem Serviceerlebnis-Wert von 74,6 % deutlich über dem Branchenmittelwert von 70,2 % und damit ganz klar auf dem 1. Platz. Mit diesem Ergebnis konnte der Wert aus 2016 (71,2 %) deutlich gesteigert werden. Darüber hinaus liegt ERGO im Gesamt-Ranking unter den Top 100 und belegt daher einen „Bronze“-Medaillenrang. In Summe wurden Kundenurteile zu 14 heimischen Versicherungsunternehmen untersucht.

### Erfolge für Kfz-Versicherung bei ÖGVS

Auch die ERGO Produkte haben sich in den Umfragen und Rankings durchgesetzt: So konnte die Autoversicherung durch das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bei der Studie „Kfz-Versicherer 2017 der ÖGVS Gesellschaft für Verbraucherstudien“ überzeugen.

ERGO hat im Gesamtranking von 15 Versicherern erneut den 3. Platz erreicht. Das Ranking setzt sich aus den Kategorien Tarife, Transparenz & Komfort sowie Kundendienst zusammen. In der Testkategorie „Tarife“ konnte ERGO mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugen und wurde Kategorie-Sieger. In der Kategorie „Transparenz & Komfort“ belegt ERGO, wie im Vorjahr auch, den 3. Rang.

*Bausparen ist nachhaltig, sicher  
und der Grundstein für ein  
langfristiges Bauspardarlehen.*

---

**1929**

**WURDE DIE  
START-BAUSPARKASSE GEGRÜNDET**



## START:BAUSPARKASSE AG

**Die start:bausparkasse ist seit 01. Dezember 2016 Produktpartner der VOLKSBANK WIEN AG. Bausparen ist nachhaltig, sicher und der Grundstein für ein langfristiges Bauspardarlehen. Die Kunden der VOLKSBANK WIEN AG profitieren von der Kompetenz und der langjährigen Erfahrung bei Bausparen und Finanzierungen.**

Seit der Gründung im Jahr 1929 steht die start:bausparkasse mit ihrer Expertise rund um das Thema Bausparen in Österreich zur Verfügung. Dieser nachhaltige Partner ergänzt das Produktangebot der VOLKSBANK WIEN AG.

### Die Kernaufgaben als Bausparkasse

Für den nachhaltigen Vermögensaufbau bietet die start:bausparkasse den Bausparvertrag, eine steuerlich geförderte Anlageform. Der zweite Schwerpunkt des Produktpartners der VOLKSBANK WIEN AG, das Bauspardarlehen mit kostenloser Zinssatzobergrenze, spielt eine wesentliche Rolle bei der Finanzierung von Wohneigentum in der Region.

Bausparen an und für sich ist eine nachhaltige Finanzierungsform und basiert auf der Idee, dass viele Bauwillige sich zusammenfinden und ihr Geld in einen gemeinsamen Topf einzahlen. Aus diesem Topf werden nach und nach Darlehen vergeben. Durch die Rückzahlung dieser Darlehen wird der Topf immer wieder gefüllt und weitere Darlehen können vergeben werden, bis schließlich jeder Bauwillige sein Vorhaben umsetzen kann.

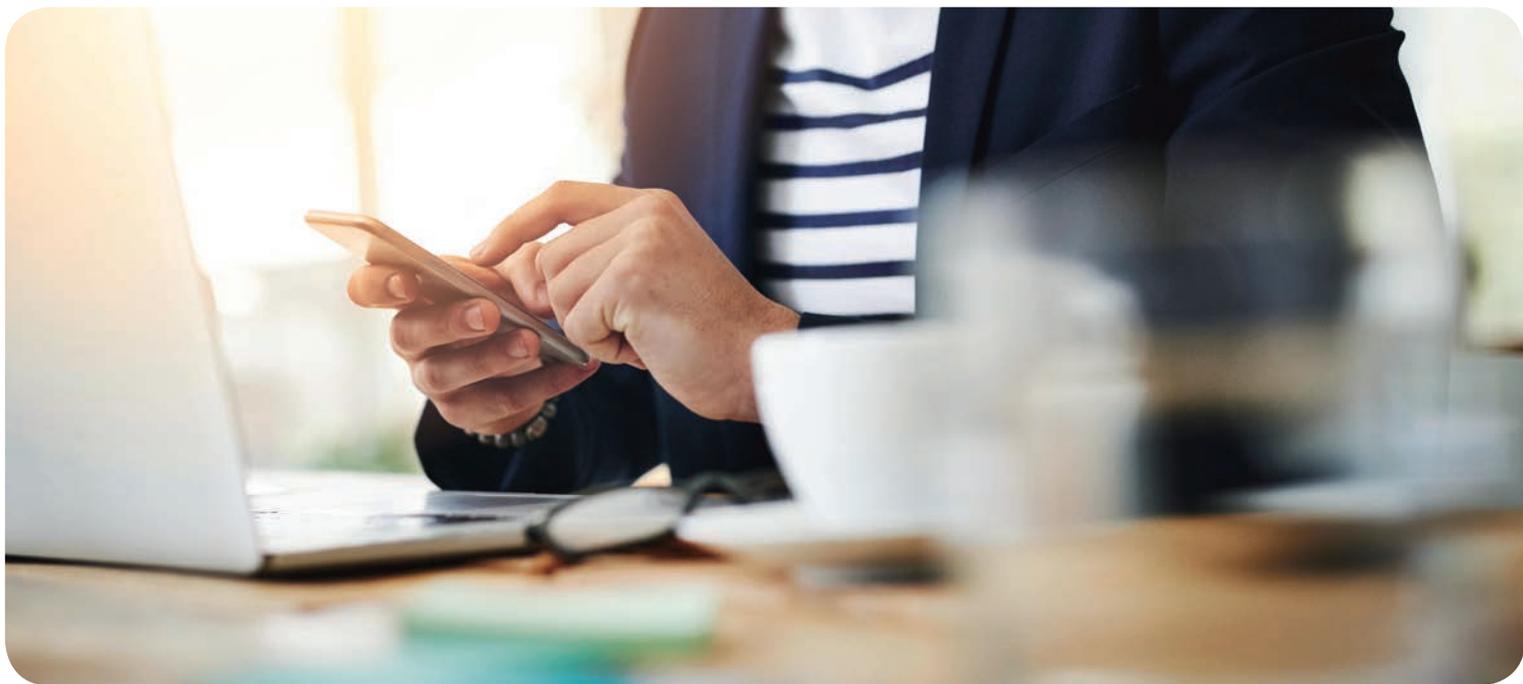
In der Realität ist das zwar etwas komplizierter, aber nach diesem nachhaltigen Prinzip funktioniert das kollektive Bausparen und bildet die Grundlage des Bausparwesens.

start:bausparkasse	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Darlehenskunden der VOLKSBANK WIEN AG mit Darlehensvertrag der start:bausparkasse	Anzahl	2.099	2.099
VOLKSBANK WIEN AG Kunden mit Kreditbestand (aushaftender Saldo) bei der start:bausparkasse	EUR	150.855.150	150.855.150
VOLKSBANK WIEN AG Kunden mit Ansparverträgen bei der start:bausparkasse	Anzahl	64.546	64.546

## BEST PRACTICE

### Bewährte Partnerschaften und neue Vertriebswege

Die neue Kooperation sorgt auch weiterhin für eine gute Zusammenarbeit. Die start:bausparkasse setzt in Zukunft auch auf den Ausbau von digitalen Vertriebswegen. Kunden sollen schnell und umfassend serviert werden. Daher setzt die start:bausparkasse auf die Vereinfachung ihrer Prozesse, das Thema Digitalisierung und die entsprechende IT-Infrastruktur im Hintergrund.



*Umfangreicher Relaunch  
des Volksbank Bankings.*

---

**66%\***

**MOBILE NUTZUNG  
BEIM VOLKSBANK BANKING**



**In der VOLKSBANK WIEN AG wurde ein eigener Bereich zum Thema Digitalisierung etabliert, um das persönliche Angebot in den Filialen um digitale Produkte und Services zu erweitern und damit auf das geänderte Kundenverhalten durch die zunehmende Digitalisierung zu reagieren.**

Der Bereich Digitalisierung bleibt durch Markt- und Konkurrenzanalysen von digitalen Leistungen in der Finanzbranche sowie der Beurteilung von Angeboten und Weiterentwicklungsmöglichkeiten für die VOLKSBANK WIEN AG am Puls der Zeit. Partnerschaften und Kooperationen in der digitalen Welt werden evaluiert und wenn passend zum Geschäftsmodell der Volksbank umgesetzt. Das Risiko, Trends am Markt zu verpassen und dadurch Kunden zu verlieren, wird reduziert.

### **Volksbank Banking**

Das Volksbank Banking wurde um innovative Funktionen erweitert und wird vorwiegend mobil genutzt. Die folgenden Apps wurden für die mobile Nutzung programmiert:



#### **Banking-App**

Mit der Banking-App haben Kunden alle Funktionen des Volksbank Bankings auch auf ihrem Smartphone und Tablet zur Verfügung. Mittels Quick-ID und Touch-ID steigt man schnell und sicher in die App ein.



#### **TAN-App**

Mit der TAN-App zeichnen Kunden ihre Aufträge besonders sicher. Um Transaktionen und Überweisungen im Volksbank Banking freizugeben, benötigt man Transaktionsnummern, die sogenannten TANs.



#### **Quick-App**

Mit der Quick-App ruft der Kunde schnell und einfach seinen aktuellen Kontostand sowie die Umsätze ab. Um die Finanzen noch besser planen zu können, kategorisiert die Volksbank Quick-App die Umsätze vollautomatisch.



#### **Volksbank Pay-App**

Mit der Volksbank Pay-App überweist der Kunde Geld jetzt einfach per Smartphone. Mit wenigen Klicks schickt er den gewünschten Betrag an einen seiner Kontakte oder einer gewünschten Telefonnummer – ganz ohne IBAN oder BIC.

### **66 % mobile Nutzung (Smartphone, Tablet, Phablet) beim Volksbank Banking**

Das Volksbank Banking wird verstärkt als Informations-, Kommunikations-, Transaktions- und Online Vertriebskanal zwischen Kunde und Bank etabliert. Innovative Weiterentwicklungen und der kontinuierliche Ausbau der Sicherheits-Features gewährleisten eine zukunftsorientierte Ausrichtung des Bankings an die veränderten Kunden-Bedürfnisse und Marktanforderungen.

2017 wurden bedeutende Erweiterungen im Funktionsumfang vorgenommen und die bisherige Version des Online-Banking österreichweit abgelöst. Mit dem Ausbau der Personal Finance Management (PFM) Leistungen und weitreichenden Personalisierungs-Maßnahmen wurden konkrete Kundenanforderungen umgesetzt.

So ermöglicht „Meine Startseite“ den Benutzern eine alternative – individuell konfigurierbare – Einstiegsseite in die Banking-Anwendung, die ganz auf die persönlichen Bedürfnisse ausgerichtet ist. Das individuelle Verfügungs- und Hintergrundbild sowie der frei gestaltbare Begrüßungstext werden als zusätzliche Sicherheitsmerkmale wahrgenommen.

Usability-Verbesserungen wie z.B. in der Menüführung und konkrete Anpassungen der Umsatzdaten-Darstellung sowie die Einführung der kompakten Finanzübersicht für Firmenkunden ergänzen die Optimierungen aus Kundensicht. Als Erweiterungen in der bereits umfangreichen Suchfunktion zählen die interaktive Überweisung (direkt aus der Suche eine Überweisung starten) und die innovative Empfängersuche, die auf bestehende Daten (Aufträge, Vorlagen, Umsätze) zugreift und dadurch dem Kunden wertvolle Zeit bei der Auftragserfassung spart.

Ein weiteres Self-Service wurde mit der Umstellung der Kontoauszüge auf eine elektronische Anzeige im Banking (e-Kontoauszug) erzielt. Dadurch entfallen bisher entstandene Portokosten für den Versand und Kunden können jederzeit fehlende Kontoauszüge rasch und direkt elektronisch generieren.

2017 hatten über 80 % aller aktiven Kunden der VOLKSBANK WIEN AG Zugang zum digitalen Banking und die mobile Nutzung lag bei rund 66 % (Smartphone, Tablet, Phablet). 35 % aller Logins erfolgen bereits über online-unterstützte Verfahren (Gerätebindung, Short-Pin, Touch-ID). Um der weiterhin steigenden digitalen Nutzung der Bankservices Rechnung zu tragen, wird 2018 schwerpunktmäßig der Online-Produktabschluss forciert.

## BEST PRACTICE

### Digitale Barrierefreiheit im Volksbank Banking

Das Volksbank Online Banking wurde durch Accessibility-Benutzertest und Experten Review auf Barrierefreiheit überprüft.



### WCAG 2.0 konform

---

Die Barrierefreiheit im Online Banking wurde 2017 durch Experten bestätigt.

Das Online Banking der VOLKSBANK WIEN AG wurde auf Basis von geltenden Accessibility Richtlinien erstellt und ermöglicht Menschen mit einer Sehbehinderung eine barrierefreie Nutzung. 2017 wurde die Umsetzung gemeinsam mit Accessibility Experten der Firma USECON überprüft und die Maßnahmen-Empfehlungen mit dem BSVÖ (Blinden und Sehbehinderten-Verband Österreich) qualitätsgesichert. In einem mehrstufigen Prozess wurden das Feedback der Testpersonen aus dem Accessibility-Benutzertests sowie die Ergebnisse aus den Experten-Reviews im Banking der VOLKSBANK WIEN AG 2017 umgesetzt.

Für die optimale Verwendung einer Vorlesesoftware (Screen-Reader) wurden spezielle Optimierungen und Verbesserungen im Bereich der Menüführung und Navigation sowie bei Tabellen und Interaktionselementen vorgenommen. Zusätzlich steht eine alternative Version (mit identem Funktionsumfang) bereit, welche den Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 Level AA Kriterien entspricht. Dadurch können VOLKSBANK WIEN AG Kunden neben dem barrierefrei optimierten Online Banking nun auch eine vollumfängliche Hochkontrastversion sowie einen audio-unterstützten Kontoauszug nutzen.

Interne Richtlinien unterstützen Kundenberater dabei, nach Abstimmung mit betreffenden Kunden konkrete Unterstützungsleistungen bei zusätzlichen Grundeinstellungen im Banking für eine optimale Benutzung vorzunehmen. Die Ergebnisse der Accessibility-Tests lieferten auch wertvolle Erkenntnisse für die Entwicklerteams der Banking-Applikation, um bei künftigen Erweiterungen und neuen Funktionen weiterhin eine barrierefreie Umsetzung gemäß den WAI-Richtlinien zu gewährleisten.

## weXelerate – neue Geschäftsfelder und Möglichkeiten



Die VOLKSBANK WIEN AG entwickelt digitale Lösungen für ihre Kunden nicht nur intern, sondern auch in einem Open Innovation-Ansatz gemeinsam mit anderen Fintechs/Startups. Für die nächsten drei Jahre wurde daher eine Kooperation mit dem Accelerator Programm „weXelerate“ gestartet, bei dem jedes Jahr aus Tausenden Start-ups passende Partner für die VOLKSBANK WIEN AG ausgewählt werden können.

Gemeinsam mit weXelerate wird nach Startups gescoutet, mit denen dann bedürfnisorientierte Lösungen für unsere Bankkunden, sowohl im Privat- aber auch Geschäftskundenbereich entwickelt werden. Die VOLKSBANK WIEN AG öffnet hier ein neues Spektrum, welches „Beyond Banking“ genannt wird. Einerseits ist das Ziel, Mehrwerte für Kunden zu bieten, andererseits neue Geschäftsfelder und -möglichkeiten für die VOLKSBANK WIEN AG auch in Kooperation mit anderen Partnern zu etablieren.

weXelerate ist die größte Start-up Initiative Zentraleuropas und ist in einem open-space Hub am Donaukanal in Wien angesiedelt.



*Selbstverständlicher, verantwortungsvoller Umgang mit Natur und Umwelt.*

---

**23.837**

**KWH STROM WURDEN 2017  
AUS DER EIGENEN  
PHOTOVOLTAIKANLAGE ERZEUGT**



**Die im Bereich Ressourcen angeführten Kennzahlen beziehen sich auf die Standorte Kolingasse 14-16 sowie Peregringasse 4, beide in 1090 Wien. Die Auswertung der unten angeführten Ressourcen-Kennzahlen für die einzelnen Filialen der VOLKSBANK WIEN AG kann nicht vollständig erfolgen und ist daher im aktuellen Bericht nicht enthalten.**

An und für sich sind Umweltbelastungen aus dem Bankgeschäft selbst wesentlich geringer als bei einem Produktionsunternehmen. Die VOLKSBANK WIEN AG leistet dennoch ihren Beitrag zum Klima- und Umweltschutz bezogen auf Energie-, Wärme- und Stromverbrauch sowie den Umgang mit Papierverbrauch und Abfall. Die Risiken aus der Geschäftstätigkeit der VOLKSBANK WIEN AG für Umweltbelange konnten primär im Bereich des Reputationsrisikos bei nicht sachgerechtem Umgang mit Ressourcen und Abfällen gefunden werden. Dieses Risiko wird als nicht relevant und somit vernachlässigbar eingestuft.

#### Energie

Beim Energieeinkauf wird darauf Wert gelegt, dass bei der Stromerzeugung für die VOLKSBANK WIEN AG keine CO<sub>2</sub>-Emissionen verursacht werden.

Entsprechend dem Energieeffizienzgesetz wurde 2015 ein Energieaudit durchgeführt. Auf Basis dieses Audits fand für die Mitarbeiter eine Kurzschulung „Energieeffizienz“ statt, welche im Intranet unter „Zusammen ENERGIE SPAREN“ implementiert wurde und 2018 auf die Filialen ausgeweitet werden soll.

#### Wärme

Der Anteil der mit Fernwärme beheizten Büroflächen wurde weiter ausgeweitet und ist überall dort, wo die technischen Voraussetzungen eine Umrüstung zuließen, abgeschlossen. Damit sind 100 % der beheizten Bürofläche mit Fernwärme erschlossen.

Heizwärme	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Fernwärmeverbrauch*	kWh	1.411.170	1.631.410
Spezifischer Fernwärmeverbrauch*	kWh pro m <sup>2</sup>	82,4	82,4

#### Strom

Seitens des Stromlieferanten erhielt die VOLKSBANK WIEN AG ein Wasserkraft-Zertifikat, das garantiert, dass bei der Stromerzeugung für die VOLKSBANK WIEN AG keine CO<sub>2</sub>-Emissionen verursacht werden, da der Bezug zu 100 % aus Wasserkraft und der Photovoltaikanlage erfolgt – somit zu 100 % aus erneuerbaren Energien. Bis 10/2019 wurde der Vertrag bereits am 30.11.2017 abgeschlossen.

Strom	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Stromerzeugung aus eigener Photovoltaikanlage	kWh	20.619	23.837
Stromverbrauch gesamt**	kWh	2.491.771	2.880.660
Spezifischer Stromverbrauch**	kWh pro m <sup>2</sup>	145,6	145,6

\*Abrechnungszeitraum: 01.09.-31.08., Jahresverbrauchswerte basieren daher auf errechneten Daten. Für die Berechnung der Verbrauchswerte pro m<sup>2</sup> wird die Konzern-Gesamtfläche von 19.788 m<sup>2</sup> zugrunde gelegt bzw. für VBW Einzel anteilig 17.117 m<sup>2</sup>.

\*\*Abrechnungszeitraum: 01.12. – 30.11., inklusive Strom aus eigener PV-Anlage

## Papier

Aufgrund der zahlreichen Fusionen im Jahr 2016 kann kein korrekter Vergleich mit dem Vorjahreswert erfolgen. Alle Druckerpools in der Zentrale haben als Standardeinstellung doppelseitigen Druck vorgegeben. Mit dieser Maßnahme sollte der Papierverbrauch in Zukunft weiter reduziert werden. Die VOLKSBANK WIEN AG bezieht für die Stockwerksdrucker weiterhin 100 % Umweltschutzpapier mit EU-Ecolabel.

Verbrauch von Druck- und Kopierpapier	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Druck- und Kopierpapier	kg	45.764	52.906
Druck und Kopierpapier	kg pro VZÄ	39,7	39,7

## Abfall

Am Zentralstandort und dem Haus Peregringasse 4 wurde das Abfalltrenn-System erneuert und ein einheitlich gestaltetes Trennsystem für Restmüll, Glas, Kunststoff und Metall eingerichtet. Jeder Arbeitsplatz erhielt einen beschrifteten Behälter für Altpapier/Datenmüll sowie einen Einsatz für Restmüll. In den Etagenküchen sind Informationen (was gehört in welchen Behälter und Kontaktdaten für Hilfestellungen) angebracht.

Abfall	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Restmüll	kg	52.047	60.170
Altpapier und Kartonagen	kg	36.832	42.580
Weitere Altstoffe ohne Altpapier/Kartonagen	kg	9.456	10.932
Gefährlicher Abfall oder Spezialabfall	kg	366	423
Abfall gesamt	kg	98.701	114.105
Spezifischer Abfall gesamt	kg pro VZÄ	85,5	85,5

## BEST PRACTICE

### Die Zentrale der VOLKSBANK WIEN AG

Eine der entscheidenden Maßnahmen für Klimaschutz ist die Senkung des Energieverbrauchs. Der Wärmeverbrauch der Bürogebäude der VOLKSBANK WIEN AG stellt eine der zentralen direkten Umweltauswirkungen dar. Die Entscheidung, welche Art von Energie genutzt wird, ist dabei von zentraler Bedeutung. Fernwärme ist in Wien eine der umweltfreundlichsten Formen der Energienutzung.

Zur Geschichte: Mit dem Beschluss, den Standort Kolingasse um- bzw. neuzubauen wurde ein Projekt zur Prüfung der infrastrukturellen Versorgung des Bauplatzes eingeleitet. Die zu prüfenden Faktoren waren Versorgungssicherheit, Umweltverträglichkeit, Nachhaltigkeit – im Sinne des Ausbalancierens von sozialen, ökonomischen und ökologischen Zielen in einer langfristigen Perspektive –, Investitions- und Betriebskosten sowie Auswirkungen bzw. Synergien.

Das formulierte Ziel: die Versorgung aller Objekte mit Fernwärme. Dazu wurde von der Hauptleitung in der Liechtensteinstraße eine Leitung durch das neue Gebäude, die Peregringasse querend in das Haus Peregringasse 2 gelegt. Hier wurde durch die Fernwärme Wien GmbH eine Umformerstation errichtet, die das Hauptgebäude und das ehemalige Haus Peregringasse 4 versorgt.

Durch Leitungen in die Heizhäuser der einzelnen Gebäude wurden diese dann im September 2010 an die Fernwärme angebunden. Alte, zum Teil störungsanfällige Gasheizkessel konnten abgebaut und entsorgt werden. Mit der Heizperiode Winter 2010/2011 lag der Versorgungsstand der eigenen Liegenschaften mit Fernwärme nun bei 100%. Mit dieser Maßnahme wurden die gesetzten Ziele der Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen und einer unkomplizierten und wartungsarmen Betriebsführung erreicht. Ein Umstand, der sich wertsteigernd auf die Liegenschaften auswirkt.



*Wir unterstützen die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter.*

---

# 1.580\*

**MITARBEITER  
ARBEITEN FÜR DIE VOLKSBANK WIEN AG**

Die im Bereich Mitarbeiter angeführten Kennzahlen beziehen sich auf jene Mitarbeiter, die am 31.12. des Berichtsjahres im Unternehmen beschäftigt waren. Die angegebenen Zahlen verstehen sich immer exkl. der vier Vorstände der VOLKSBANK WIEN AG, inklusive Lehrlinge. Praktikanten gab es per 31.12.2017 keine im Unternehmen. Vollzeitäquivalente werden mathematisch gerundet.

### Beschäftigungsentwicklung

Die Beschäftigungsentwicklung ist ein wichtiger Indikator für die VOLKSBANK WIEN AG, um aus den Entwicklungen im Jahresvergleich oder auch über längere Zeiträume hinweg Maßnahmen zur Steuerung der Mitarbeiterstruktur ableiten zu können.

Das Jahr 2017 stand im Zeichen der Neuausrichtung des Unternehmens, nachdem im Jahr 2016 eine Vielzahl von Fusionen sowie 2017 die Fusion mit der SPARDA BANK abgeschlossen wurde. Eine weitere Redimensionierung im Personalbereich wurde im Rahmen eines mit den Belegschaftsvertretungen der VOLKSBANK WIEN AG verhandelten Sozialplans umgesetzt sowie durch natürliche Abgänge erreicht.

Darüber hinaus wurde großes Augenmerk auf die interne Mobilität gelegt (interner Jobmarkt). In Summe wurde versucht, die Redimensionierung so verantwortungsbewusst wie möglich durchzuführen. In speziellen Härtefällen wurden zusätzliche Unterstützungsmaßnahmen vereinbart und die Möglichkeit einer Arbeitsstiftung angeboten.

Mitarbeiter	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Mitarbeiter nach Köpfen	Anzahl	1.375	1.580
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten	VZÄ	1.154	1.334
Männliche Angestellte	VZÄ	577	665
Weibliche Angestellte	VZÄ	575	661
Männliche Arbeiter	VZÄ	0	6
Weibliche Arbeiter	VZÄ	2	2
Mitarbeiter männlich gesamt	VZÄ	577	671
Mitarbeiter weiblich gesamt	VZÄ	577	663

Die in der Tabelle angegebenen Arbeiter wurden durch die Fusion mit der VB Baden und der SPARDA BANK in der VOLKSBANK WIEN AG angestellt. Es handelt sich dabei einerseits um Mitarbeiter der Hausbetreuung, andererseits um Reinigungspersonal.

### Organisations- und Personalentwicklung

Im Bereich der Organisations- und Personalentwicklung wurde im Sommer 2017 ein 360°-Feedback mit dem Vorstand bzw. der ersten Führungsebene umgesetzt. Die VOLKSBANK WIEN AG arbeitete dabei mit einem namhaften Institut zusammen. Die Abwicklung erfolgte ausschließlich digital. Am Ende des Prozesses wurde mit jedem Teilnehmer ein persönliches Coaching-Gespräch geführt. Die gewonnenen Erkenntnisse tragen wesentlich zur weiteren Gestaltung von Personalmaßnahmen in den kommenden Monaten bei. Gemeinsam mit den Volksbanken im Verbund wurden darüber hinaus einheitliche Berufsbilder entwickelt. Diese werden im Jahr 2018 fertig gestellt und ausgerollt. Sie bilden die Grundlage für eine Reihe von Maßnahmen im Bereich der Personal- und Organisationsentwicklung in der VOLKSBANK WIEN AG. Bei der Projektarbeit wurden technische, organisatorische und rechtliche Aspekte einbezogen. Damit einhergehend wurde ein Kompetenzmodell für das jeweilige Berufsbild entwickelt. Künftig wird es mit den Berufsbildern möglich sein, Karriere-

und Entwicklungswege verbundweit zu implementieren. Neben der laufenden Wissens- und Kompetenzentwicklung unterstützt dieses Projekt die Volksbank als attraktiven Arbeitgeber noch besser zu platzieren.

### **Gesundheit und Sicherheit**

Die unten angeführten Maßnahmen gelten sowohl für VOLKSBANK WIEN AG Mitarbeiter, als auch für den Konzern. Dauerhaft eine gelungene Work-Life-Balance zu erhalten, ist dem VOLKSBANK WIEN AG Management ein wichtiges Anliegen. Speziell in wirtschaftlich schwierigen Phasen kommt dem eine besondere Bedeutung zu. Um das Bewusstsein für das Thema zu stärken, wurde der Coaching-Pool erweitert. Hier werden vor allem die Führungskräfte unterstützt. Neben dem Coaching-Pool stehen auch eine Betriebsärztin und eine Betriebspsychologin bei persönlichen Belastungen zur Verfügung.

Die durchschnittlichen Krankenstände betragen im Berichtszeitraum 11,8 Tage pro Konzern-Mitarbeiter (VZÄ). Da Stress ein wesentliches Gesundheitsrisiko darstellt, werden im Bereich Work-Life-Balance deutliche Maßnahmen gesetzt. Dieser Wert wird für die VBW Einzel aufgrund der hohen Komplexität der Berechnung nicht dargestellt.

Vielfältige Angebote und Präventivmaßnahmen sind zur Förderung der Gesunderhaltung der Mitarbeiter verfügbar, welche seitens Personalabteilung, Betriebsrat und Betriebsärztin organisiert werden. So findet etwa alle zwei Jahre eine kostenlose Gesundenuntersuchung statt, zuletzt im September 2017. Im Rahmen der Arbeitszeit können unterjährig auch weitere medizinische Angebote, wie die Impfvorsorge für die FSME-Schutzimpfung oder die Gripeschutzimpfung, genutzt werden. Auch Blutspende-Aktionen ergänzen das Angebot.

Die regelmäßige Arbeitsplatzbegehung mit ergonomischer Beratung bis hin zur individuellen Arbeitsplatzgestaltung wird seitens Personalabteilung und Betriebsrates unterstützt. Nach Überfällen in Filialen, bei Überbelastung bzw. Burnout können sich die Mitarbeiter an eine Betriebspsychologin wenden. Des Weiteren stehen den Mitarbeitern die Volksbank-Aktiv-Kurse, Pilates und Yoga, zur Verfügung. Um die Gesundheitsvorsorge zu komplettieren, wird für Mitarbeiter sowie deren Angehörige ein Zuschuss zu einer Gruppenkrankenversicherung gewährt.

Durch ein zusätzliches Angebot von eigenen Sportgruppen, können sich die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG mit Laufen, Radfahren, Fußball, Badminton, Squash, Skifahren und Langlauf fit halten. Radabstellplätze, inklusive Duschen und Spinde sowie ein günstiger jährlicher Radcheck tragen weiters zur Unterstützung, den Arbeitsweg per Rad zu bestreiten, und somit zur Gesundheitsförderung bei. Die in der Zentrale befindliche Kantine versorgt die Mitarbeiter mit gesunden, vitalen Menüs, die mittels nachhaltiger Einkaufspolitik umweltschonend zubereitet werden.

Eine Behinderten-Vertrauensperson steht den Mitarbeitern zur Seite.

### **Sicherheit**

Trotz umfassender Sicherheitsmaßnahmen ist das Risiko eines Überfalls im Bankgeschäft nicht restlos auszuschließen. In den Filialen fanden trotz umfassender Sicherheitsmaßnahmen vier Überfälle im Berichtszeitraum statt. Im Bedarfsfall steht eine notfallpsychologische Betreuung zur Verfügung. In Zusammenarbeit mit der Firma VAMED konnte im letzten Jahr ein flächendeckender und standardisierter Unterstützungsprozess implementiert werden. Diese Maßnahme stellt eine umfassende Betreuung im Bedarfsfall sicher. Durch Sicherheitsschulungen

für Filial-Mitarbeiter wird das persönliche Risiko zusätzlich minimiert. Die Anzahl der geschulten Mitarbeiter in den Filialen entspricht jener im Konzern, da in den Töchtern keine Schulungen stattfanden.

Sicherheitsschulungen	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Geschulte Mitarbeiter	Anzahl	158	158

Das Risiko von Ausfallzeiten wird, wie etwa durch Arbeitsunfälle und Krankenstände, durch Sicherheitsmaßnahmen und Maßnahmen zum Erhalt der Gesundheit der Mitarbeiter reduziert.

### Resturlaube und Überstunden

Im Jahr 2017 trat eine neue Betriebsvereinbarung zur Regelung der Arbeitszeit in Kraft. Diese ermöglicht den Mitarbeitern eine moderne Gleitzeitregelung – die gesamte Belegschaft kann zudem Gleitzeittage nutzen, um weiteren Erholungswert zu schaffen.

Der Abbau von Resturlaubstagen bringt Work-Life-Balance und Einsparungspotenziale. Ziel war es bis Ende 2017 die durchschnittlichen Resturlaubstage zu reduzieren. Dies konnte mit 9,5 Tagen pro Konzern-Mitarbeiter im gewünschten Umfang erreicht werden. Dem Vorstand sowie den Bereichsleitern wird dabei monatlich ein Fortschrittsbericht vorgelegt. Dieser Wert wird für die VBW Einzel aufgrund der hohen Komplexität der Berechnung nicht dargestellt.

### Teilzeitbeschäftigung

Vereinbarung von Privatleben, Familie und Beruf gewinnt zunehmend an Bedeutung und ist langfristig gesehen ein wichtiger Gesundheitsfaktor. Über flexible Arbeitszeitmodelle, vereinzelte Möglichkeiten für Telearbeit und den positiven Umgang mit Teilzeitbeschäftigten innerhalb der Organisationsstruktur passiert ein aktiver Umgang zu diesem Thema.

Teilzeitbeschäftigung	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Anteil Teilzeitbeschäftigte an allen Mitarbeitern	% Anzahl	29,5	28,8
Anzahl Vollzeitbeschäftigte	Anzahl	969	1.125
Anzahl Teilzeitbeschäftigte	Anzahl	406	455

### Karenz und Papamonat

Im Jahr 2017 wurde die im Kollektivvertrag § 2g verankerte Möglichkeit eines Papamonats von drei Männern der VBW Einzel in Anspruch genommen.

Mitarbeiter, die von der Elternkarenz zurückkehrten	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Männliche Mitarbeiter	Anzahl	10	10
Weibliche Mitarbeiter	Anzahl	23	26

Die VOLKSBANK WIEN AG setzt diese Maßnahmen, um ein attraktiver Arbeitgeber zu sein und die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern. Einem Mangel an Fachkräften oder Wissensverlust durch Entlassungen wird vorgebeugt.

## Weiterbildung

In einem modernen Dienstleistungsinstitut wie der VOLKSBANK WIEN AG ist die umfassende und laufende Aus- und Weiterbildung von zentraler Bedeutung. Die Schwerpunkte liegen dabei im Bereich der neuen Regulatorik sowie der sozialen Kompetenzen. 2017 wurde ein neuer Führungskräftelehrgang konzipiert. Die Angebote werden in diesem Bereich im kommenden Jahr weiter ausgebaut.

Ein Großteil der Schulungsmaßnahmen wird mit dem Trainingsanbieter Volksbank Akademie konzipiert und umgesetzt. In allen Phasen der Trainingserstellung und -umsetzung sind die Mitarbeiter des Verbundes intensiv eingebunden. Ihr Wissen und ihre Erfahrung trägt, unterstützt von externen Experten, zum nachhaltigen Wissenserwerb und -erhalt bei.

Durch den verstärkten Einsatz von blended-learning (Kombination Präsenztage und e-learning) und Online-Phasen wird laufend daran gearbeitet, die mit der Aus- und Weiterbildung verbundene Reisezeit und Belastung durch Dienstreisen zu reduzieren. Neben einer Reduktion von Dienstreisen gibt diese Maßnahme den Teilnehmern wesentlich mehr Möglichkeiten, die Ausbildungsinhalte flexibel und nach eigenen Bedürfnissen zu erlernen.

Weiterbildung	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Weiterbildungsbudget pro Mitarbeiter pro Kopf	EUR	730	730

## Volksbank Akademie

Die Volksbank Akademie als selbstständiger Verein ist seit mehr als 40 Jahren österreichweit Partner der Volksbanken in der Aus- und Weiterbildung. Sie trainiert Bankwissen für rund 4.000 Mitarbeiter mit modernen, digitalen Lernelementen, welche nach den aktuellsten didaktisch-methodischen Ansätzen entwickelt werden. Die internen und externen Fach- sowie Vertriebsexperten sind bestens qualifiziert.

2017 hat die VOLKSBANK WIEN AG 1.302 Konzern-Mitarbeiter (pro Kopf) durchschnittlich 2 Tage lang geschult. Das Ziel des umfassenden Schulungsangebots von Regulatorik bis Bankausbildung über Spezialisierung ist es, die VOLKSBANK WIEN AG als top regionale Beraterbank in Wien zu positionieren.

Damit dies sichergestellt werden kann, sind alle Ausbildungswege basierend auf blended-learning mit 100 % Abhaltegarantie und schließen mit einer Zertifizierung ab. Österreichweit haben 181 Volksbank-Mitarbeiter zertifizierte Lehrgänge erfolgreich abgeschlossen, 55 davon in der VOLKSBANK WIEN AG.

Für diese umfassende digitale Aus- und Weiterbildung steht den Mitarbeitern eine zentrale Lernplattform rund um die Uhr zur Verfügung. Durch diese fachliche und digitale Mitarbeiter-Kompetenz stellt die Volksbank Akademie Effizienz bei Prozessen und regionaler Kundenbetreuung in der VOLKSBANK WIEN AG sicher. Mehr als 100 Trainingsmodule sind „state of the art“, und somit gestaltet die Akademie die digitale Transformation bei der VOLKSBANK WIEN AG mit 26 internen Trainern und Prüfern aktiv mit.

## Diversity

Mitarbeiter mit Führungsverantwortung*	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung	Anzahl	164	189
Männliche Mitarbeiter mit Führungsverantwortung	Anzahl	124	145
Weibliche Mitarbeiter mit Führungsverantwortung	Anzahl	40	44

### Frauenanteil

Der Frauenanteil in der VOLKSBANK WIEN AG liegt bei 56,9 %, im Konzern bei 56,5 %, jener von Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung liegt bei 24,4 %, im Konzern bei 23,3 %.

Anteile Männer/Frauen	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Anteil männlicher Mitarbeiter an allen Mitarbeitern	% Anzahl	43,1	43,5
Anteil weiblicher Mitarbeiter an allen Mitarbeitern	% Anzahl	56,9	56,5
männliche Mitarbeiter	Anzahl	593	688
weibliche Mitarbeiter	Anzahl	782	892
Männer in Positionen mit Führungsverantwortung*	% Anzahl	75,6	76,7
Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung*	% Anzahl	24,4	23,3
Anteil teilzeitbeschäftigter Männer an allen Mitarbeitern	% Anzahl	3,3	3,0
Anteil teilzeitbeschäftigter Frauen an allen Mitarbeitern	% Anzahl	26,3	25,8

### Lebensalter

Durch eine lange Unternehmenszugehörigkeit der Mitarbeiter in der VOLKSBANK WIEN AG liegt der Anteil an Konzern-Mitarbeitern über 50 Jahre bei rund 23 %. Darüber hinaus wurde im Rahmen der Restrukturierung der VOLKSBANK WIEN AG eine zurückhaltende Aufnahmepolitik verfolgt, die geringe Einstellungen von jungen Mitarbeitern zu Folge hatte.

Altersstruktur	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Mitarbeiter < 30 Jahre	% Anzahl	15,0	14,8
Mitarbeiter 30 – 50 Jahre	% Anzahl	63,4	62,6
Mitarbeiter > 50 Jahre	% Anzahl	21,7	22,7
Unternehmenszugehörigkeit	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Mitarbeiter < 5 Jahre	% Anzahl	25,8	24,7
Mitarbeiter 5 – 25 Jahre	% Anzahl	57,1	57,5
Mitarbeiter > 25 Jahre	% Anzahl	17,1	17,9
Menschen mit Behinderungen	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl	**	36,0
Anteil von Mitarbeitern mit Behinderungen an allen Mitarbeitern	% Anzahl	**	2,3

Das Reputationsrisiko aufgrund von fehlenden Diversity Management und Chancengleichheit, sowie das Diskriminierungsrisiko, können als gering eingeschätzt werden.

### Pensionsvorsorge

Für die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG besteht seitens der BONUS Vorsorgekasse AG eine Pensionskasse zur Pensionsvorsorge. Diesen Anspruch haben alle Mitarbeiter, die eine 5-jährige Dienstzeit im Unternehmen aufweisen. Der Dienstgeber zahlt pro Jahr und Mitarbeiter mindestens 2,0 % (gemäß der kollektivvertraglichen Regelung bzw. der entsprechenden Betriebsvereinbarungen) der Pensionsbemessungsgrundlage in die Pensionskassa ein.

Menschen mit betrieblicher Pensionsvorsorge	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Anteil Mitarbeiter (Angestellte)	% Anzahl	**	79,2

## BEST PRACTICE

### Auszeichnung als familienfreundlicher Arbeitgeber

Mit dem staatlichen Gütezeichen „berufundfamilie“ bzw. „hochschuleundfamilie“ werden jährlich Unternehmen und Institutionen ausgezeichnet, die erfolgreich am Audit teilgenommen und somit bedarfsgerechte Rahmenbedingungen für eine familienfreundlichere Arbeits- bzw. Studienwelt geschaffen haben. Das Ziel ist, den Beschäftigten größtmögliche Flexibilität zu ermöglichen.



Die Palette der individuell gesetzten Maßnahmen ist breit und reicht von flexiblen Arbeitszeitmodellen über Kinderzulagen bis hin zu teilweise Telearbeit. Auch bei Teilzeitmodellen nach Ende des gesetzlichen Anspruchs auf Elternteilzeit versucht die VOLKSBANK WIEN AG den Bedürfnissen von erziehenden Mitarbeitern weitestgehend entgegen zu kommen.

Die VOLKSBANK WIEN AG hat 2016 erstmals das Grundzertifikat Audit „berufundfamilie“ erhalten. Diese Auszeichnung ist ein Ansporn, den Mitarbeitern die Vereinbarkeit von Familie und Beruf weiter zu erleichtern. Durch die neue Betriebsvereinbarung zur Arbeitszeit ist ein wichtiger Schritt gelungen.

### Auszeichnung als führender Lehrbetrieb

Die Wirtschaftskammer Wien hat im April 2017 verdiente Lehrbetriebe im Bereich Banken und Versicherungen ausgezeichnet. Darunter war die VOLKSBANK WIEN AG, die zu den größten Lehrbetrieben des Bankensektors zählt. Derzeit gibt es im Bereich der Banken und Versicherungen in Wien 341 Lehrstellen, das sind mehr als vor der Wirtschaftskrise 2008.



In den vergangenen 25 Jahren wurden insgesamt 8.237 Lehrlinge in Wien bei Banken und Versicherungen ausgebildet. In den Jahren 1997 bis 2007 gab es durchschnittlich rund 300 Lehrlinge. Ab 2008 – also mitten in der Krise – wurde verstärkt in die Lehrausbildung investiert. 2011 kam es zu einem Höchststand von 417 Lehrlingen. Auch heuer liegt der Banken-, und Versicherungsbereich mit 341 Lehrlingen deutlich über dem Vorkrisenniveau. Der Anteil der Prüflinge mit gutem oder ausgezeichnetem Erfolg liegt über 50%. Seit September 2015 zählt die VOLKSBANK WIEN AG zum Top-Lehrbetrieb. Derzeit werden 4 Lehrlinge in den Filialen ausgebildet.

**Nachhaltigkeit ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein wettbewerbsfähiges Unternehmen und vor allem ein wichtiges Instrument, um das Vertrauen der Mitarbeiter in das eigene Unternehmen zu stärken. Die Betriebsräte der VOLKSBANK WIEN AG haben sich nachhaltige Grundsätze auferlegt:**

### Nachhaltigkeits-Grundsatz der Betriebsräte

Die Betriebsräte der VOLKSBANK WIEN AG

- nehmen die arbeitsrechtlichen, wirtschaftlichen, sozialen, gesundheitlichen und kulturellen Interessen der Mitarbeiter im Betrieb wahr und fördern diese,
- leben und vertreten Gleichbehandlung,
- sind Partner zur nachhaltigen Entwicklung der Unternehmenskultur,
- verstehen sich als Interessensvertretung aller Mitarbeiter,
- begleiten Konfliktsituationen mit dem Ziel eines Interessenausgleiches und
- bekennen sich zu einer konzernweiten Arbeitnehmer-Vertretung durch gewählte Betriebsräte.

In der VOLKSBANK WIEN AG werden derzeit die Interessen aller Mitarbeiter durch gewählte Betriebsräte vertreten, welche über das Jahr hinweg viele verschiedene Aktionen setzen. Derzeit sind 14 Betriebsräte (davon 6 Frauen) für die Mitarbeiter aktiv im Einsatz.

Betriebsräte, Gesundheit	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Betriebsräte	Anzahl	14	14
Betriebsräte in Aufsichtsrat und diversen Ausschüssen	Anzahl	5	5
Sport-Sektionen	Anzahl	8	8
Kurse aktiv-Programm	Anzahl	4	4
Teilnehmer aktiv-Programm	Anzahl	80	80

Maßnahmen zu Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter (Seite 62) werden größtenteils vom Betriebsrat organisiert. Die moderne Gleitzeitregelung (Seite 62 unten) wurde vom Betriebsrat ausgehandelt.

Mit der Betriebsratsumlage kauft der Betriebsrat große Mengen an Warengutscheinen bei diversen Geschäften ein und erzielt dadurch günstige Konditionen für die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG. Weiters gibt es die Möglichkeit, aufgrund der hohen Abnahmemengen, Apotheken-Produkte vergünstigt zu bestellen. Ein wöchentliches Näherei- und Putzerei-Service runden das Angebot des Betriebsrates ab.



*Wir sehen nicht nur Zahlen,  
sondern auch die Menschen.*

---

# 10.000\*

**SPRUNGBEGEISTERTE  
MÄDCHEN UND BUBEN TESTETEN  
IHR BEWEGUNGSTALENT**

## Unsere Verantwortung

Verantwortung zu übernehmen und einen Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten, ist in der Vision der VOLKSBANK WIEN AG fest verankert. Sie sieht es als ihren Auftrag, soziale und künstlerische Einrichtungen sowie Sportverbände in einem partnerschaftlichen Ansatz zu unterstützen. Im Fokus stehen dabei langfristige, integrierte Konzepte und das gegenseitige Voneinander-Lernen.

## Sponsoring

Insgesamt hat die VOLKSBANK WIEN AG im Berichtsjahr 2017 für soziale, kulturelle und sportive Anliegen EUR 115.000,- aufgewendet. Ab einer Projektsumme von EUR 1.000,- wurden 36 Projekte gesponsert.

Sponsoring	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern
Sponsoring-Summe gesamt	EUR	115.000	115.000
Anzahl der gesponserten Projekte	Anzahl	36	36

## Beispiele Sponsoring

### Superadler-Wettbewerb

Auch 2017 war das Finale des VOLKSBANK WIEN AG Superadler-Schulwettbewerbes im Sportcenter Donaacity ein voller Erfolg. Zum bereits siebten Mal suchten die Wiener Stadtdler in 50 Volksschulen und 429 Klassen sprungbegeisterte Bewegungstalente und testeten dabei 10.000 Mädchen und Buben. Die besten 180 trafen sich am 4. April im Sportcenter Donaacity, um beim Superadler-Finale die Jahrgangsgewinner und Gesamtsieger zu ermitteln. Dabei zeigten sie enorme Schnelligkeit, Sprungkraft und Geschicklichkeit an den fünf erforderlichen Stationen. Im Zuge der Zusammenarbeit mit den Wiener Stadtdlern wird der Skisprungsport in Wien langfristig forciert und die Talente der Kinder gefördert. Die VOLKSBANK WIEN AG nimmt ihre gesellschaftliche Verantwortung wahr, indem sie gesundes, bewegungsreiches und sportliches Leben fördert.

### Jacky Raab und Volksbanken starten Spendenaktion für Wings for Life

Fünf Jahre nach einem schweren Unfall, der beinahe zu einer permanenten Querschnittslähmung geführt hätte, steht die zweifache Judo-Staatsmeisterin und ehemalige Miss Vienna Jacqueline Raab („Jacky“) wieder voll im Leben. Sie startet 2017 gemeinsam mit der VOLKSBANK WIEN AG schon zum zweiten Mal eine Spendenaktion für Wings for Life. Aufgrund der eigenen Erfahrung mit der Querschnittslähmung hofft Jacky mit der Initiative möglichst viele Spenden für Wings for Life sammeln zu können, um eines Tages Querschnittslähmung heilbar zu machen und damit vielen Betroffenen helfen zu können. Die VOLKSBANK WIEN AG unterstützt mit Sponsoringbeiträgen.



### **VOLKSBANK Galaxy Judo Tigers**

---

Die VOLKSBANK Galaxy Judo Tigers wurden im Jahr 2011 gegründet und gelten als der beste Judoverein in Österreich. Der Verein zeichnet sich vor allem durch einen sehr starken Nachwuchs aus, der teilweise auch international sehr gut vertreten ist. Das Jahr 2017 war noch erfolgreicher als die schon sehr erfolgreichen Vorjahre. Veranstaltungen und Erfolge werden in einem ausführlichen Jahresbericht zusammengefasst. Die VOLKSBANK WIEN AG unterstützt mit Sponsoringbeiträgen, um den Nachwuchs und die Integration in diesem Sport zu fördern.



### **Basketball-Talentewettbewerb Vienna D.C. Timberwolves**

---

Der Verein D.C. Timberwolves führt den „Basketball-Talentewettbewerb“ durch. Geboten wird den angemeldeten Schulen bzw. Klassen eine Turnstunde im Stationsbetrieb. Aufgrund der großen Nachfrage waren in diesem Schuljahr zusätzlich zu den Donaustädter Volksschulen auch die Floridsdorfer Volksschulen teilnahmeberechtigt. Die Wolves kooperieren seit vier Jahren mit der VOLKSBANK WIEN AG – und das mit großem Erfolg. Im letzten Schuljahr wurden über 3.000 Schüler erreicht, wovon sich die 200 besten im Rahmen des FINAL DAY im Donaustädter WOLVES DOME zusammenfanden. Gegenüber Vorjahr wurden 2017 um ein Drittel mehr Schüler erreicht und es gab einen Teilnehmerrekord beim FINAL DAY.

### Nachhaltige und regionale Beschaffung im Außenauftritt

Der Großteil der Lieferanten von Werbeartikeln der VOLKSBANK WIEN AG kommt aus Österreich, viele davon sind im Nahbereich von Wien angesiedelt. Generell kann gesagt werden, dass die Transportwege kurz gehalten werden, da größtenteils in Österreich eingekauft wird, nur teilweise in Deutschland. Als Zentralorganisation des Volksbanken-Verbundes übernimmt die VOLKSBANK WIEN AG auch den zentralen Einkauf für alle regionalen Volksbanken. Dabei wird ebenso auf nachhaltige Produkte, regionale Lieferanten und wenn möglich auf Umweltzertifikate großer Wert gelegt. Das Risiko von Menschenrechtsverletzungen ist aufgrund von Lieferanten, die größtenteils aus Österreich kommen, als gering einzuschätzen.

### Lieferanten

Das Thema Nachhaltigkeit bzw. gesellschaftliche Verantwortung ist speziell bei den Druckereien und bei vielen Werbeartikelunternehmen verankert. Der Verbund-Einkauf ist darüber hinaus bemüht, weitere nachhaltige Produkte in das Sortiment aufzunehmen.

Die VOLKSBANK WIEN AG achtet bei der Auswahl der Druckereien auf deren umweltgerechte Zertifizierungen.

### Papiertragetaschen

Papiertragetaschen, die für Kundenveranstaltungen zur Verfügung gestellt werden, werden in FSC-Qualität angeboten. Papier mit dem FSC-Gütesiegel stammt garantiert nicht aus Raubbau, sondern fördert sozial- und umweltverträgliche Waldwirtschaft.

Im Jahr 2017 wurden für den Volksbanken-Verbund in Summe rund 64.000 Papiertragetaschen bezogen, die vom Hersteller klimaneutral produziert wurden.

Papiertragetaschen österreichweit	Einheit	2017
Anzahl der Papiertragetaschen	Anzahl	64.000

### Promotion-Material

Umweltbewusst ist ebenso die Verwendung der Volksbank Flying Banner, die einmalig produziert und in Folge unzählige Male bei Veranstaltungen präsentiert werden. Gemeinsam mit hochwertigen aufblasbaren Promotionpulten, -tischen und -sesseln, welche seit 2012 im Einsatz sind.

### Geschenkartikel

Der Bereich der Give-Aways ist in mehreren Schritten umgestellt worden. Mittlerweile gibt es nur noch ein kleines Sortiment an Kundengeschenken. Dies wurde aus Umweltschutzgründen veranlasst. Bei Jugendlichen setzt man auf Gutscheine und Online-Abwicklung. Zum Weltspartag wird grundsätzlich auf Geschenke verzichtet, lediglich Kinder erhalten weiterhin ein Stofftier.

*Wir handeln nachhaltig und  
übernehmen Verantwortung.  
Für Gesellschaft, Umwelt  
und Wirtschaft.*

---

**2018**

**FÜHRT DIE VOLKSBANK WIEN AG  
IHR NACHHALTIGKEITS-PROGRAMM  
MIT VIELEN NEUEN PROJEKTEN WEITER**



# Mitgliedschaften

**NACHHALTIGKEIT BEDEUTET AUCH, GEMEINSAM AKZENTE NACH INNEN UND AUSSEN ZU SETZEN. MIT GEZIELTEN MITGLIEDSCHAFTEN BEWEIST DIE VOLKSBANK WIEN AG ENGAGEMENT UND COMMITMENT.**

**respACT**

austrian business council for sustainable development



Die VOLKSBANK WIEN AG steht für gesellschaftlich verantwortliches Handeln in ihrem unmittelbaren Umfeld. Mit respACT gibt es einen wertvollen Partner, um ökologische und soziale Ziele ökonomisch umzusetzen. respACT unterstützt die Mitgliedsunternehmen, ökologische und soziale Ziele ökonomisch und eigenverantwortlich zu erreichen.

**Internationale Volksbanken-Vereinigung**

Confédération Internationale des Banques Populaires (CIBP)



Die Internationale Volksbankenvereinigung (CIBP) ist eine Interessengemeinschaft, der Banken, Finanzinstitute und Bankenverbände angehören, deren Geschäftsmodell sich an den genossenschaftlichen Prinzipien und Werten orientiert. Vorrangiges Ziel der CIBP-Mitglieder ist es, die Entwicklung ihrer Kunden, zu denen in erster Linie kleine und mittelständische Unternehmen zählen, zu begünstigen. Dieses internationale Netzwerk aus Vertretern des genossenschaftlichen Bankensektors dient als Plattform zum Austausch von Erfahrungen und zur Realisierung von Partnerschaftsabkommen und praxisbezogenen Maßnahmen. Die Vertreter der CIBP-Mitgliedsorganisationen versammeln sich regelmäßig in verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen, um bestehende Netzwerkstrukturen zu stärken, um gemeinsame nachhaltige Strategien zu entwickeln und um konkrete Aktionen und Projekte durchzuführen, die auf die aktuellen Bedürfnisse der Gemeinschaft und speziell auf die ihrer Mitglieder und Kunden ausgerichtet sind.

## Der Vorstand

Wien, 7. März 2018

DI Gerald Fleischmann e. h., Generaldirektor  
Josef Preissl e. h., Generaldirektor-Stellvertreter  
Dr. Rainer Borns e. h., Vorstandsdirektor  
Dr. Thomas Uher e. h., Vorstandsdirektor

## Impressum:

VOLKSBANK WIEN AG  
A-1090 Wien, Kolingasse 14-16  
Telefon: +43 (1) 40137-0  
e-Mail: [information@volksbankwien.at](mailto:information@volksbankwien.at)  
Internet: [www.volksbankwien.at](http://www.volksbankwien.at)

## Redaktion:

Mag. Monika Bäumel, Mag. Christina Eder und Mitglieder des Nachhaltigkeits-Teams (Seite 19).

## Gestaltung und Produktion:

Bianca Statna

## Fotos:

Seite 6: Robert Polster, Seite 20: Udo Titz, Seite 26: Felicitas Matern, Seite 32: Hazet Bau, Seite 52: fotolia.com,  
Seite 56: Michael Sazel, Seite 60: VOLKSBANK WIEN AG, Seite 68: Felicitas Matern

## Redaktionsschluss:

Februar 2018

## Beratung:

denkstatt GmbH  
A-1130 Wien, Hietzinger Hauptstraße 28



## Volksbanken-Verbund

Der Volksbanken-Verbund besteht aus der Volksbank Primärstufe, der Volksbank Einlagensicherung eG und der Volksbank Vertriebs- und Marketing eG.

## Volksbank Primärstufe

9 regionale Volksbanken, 1 Spezialbank (Österreichische Ärzte- und Apothekerbank AG).  
Zielstruktur: Acht regionale Volksbanken und ein Spezialinstitut.

Stand: Februar 2018

Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Daten und Informationen kann trotz sorgfältiger Recherche und Erfassung keine Haftung übernommen werden.



*Aus dem NaDiveG  
resultierende Risiken für  
die VOLKSBANK WIEN AG*

---

# Anhang/Beilage

## Umweltbelange

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negative Umweltauswirkungen</li> </ul>
Nachhaltige Beschaffung und Abfallmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negative Umweltauswirkungen</li> </ul>
Mobilität der Mitarbeiter (Anreise, Dienstreisen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkehrsunfallsrisiko und somit Ausfallsrisiko für Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress durch weite Anfahrtswege</li> <li>• Verkehrsunfallsrisiko für Mitarbeiter</li> </ul>

## Arbeitnehmer- und soziale Belange

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter: (Neue) gesetzlichen Bestimmungen, Ausfallszeiten (Arbeitsunfälle, Krankenstände, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krankenstände (durch Stress und Burn-out)</li> <li>• Überfälle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negative Auswirkungen auf Menschenrechte</li> <li>• Negative Auswirkungen auf Gesundheit auf Mitarbeiter</li> </ul>
Diversity Management und Chancengleichheit: Attraktiver Arbeitsgeber, Mitarbeiterzufriedenheit, Vielfalt, Innovationstreiber, Frauenförderung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskriminierungsrisiko</li> </ul>
Work-Life Balance: Attraktiver Arbeitsgeber, Mitarbeiterzufriedenheit, Fluktuation, Ausfallszeiten (Arbeitsunfälle, Krankenstände, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausfallsrisiko von Mitarbeitern</li> <li>• Keine interessanten Bewerbungen zu bekommen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negative Auswirkungen auf Menschenrechte</li> <li>• Negative Auswirkungen auf Gesundheit auf Mitarbeiter</li> </ul>
Aus- und Weiterbildung: Attraktiver Arbeitsgeber, Mitarbeiterzufriedenheit, Entwicklung spezifischer Kompetenzen im Unternehmen, Wissensmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkräftemangel</li> <li>• Wissensverlust</li> <li>• Mangel an Innovation und Optimierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkehrsunfallsrisiko für Mitarbeiter</li> <li>• Belastung durch häufige Dienstreisen (auch Sicherheit)</li> </ul>
Sponsoring und Spenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	
Gesellschaftliches Engagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	
Nachhaltige Beschaffung – Lieferkette (give-aways etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferanten nicht compliant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negative Auswirkungen auf Menschenrechte</li> <li>• Negative Umweltauswirkungen</li> </ul>

## Arbeitnehmer- und soziale Belange

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Umgang mit Daten und neuen Technologien	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li><li>• Datensicherheit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verletzung von Persönlichkeitsrecht</li></ul>
Innovationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verpassen von Trends am Markt</li><li>• Verlust von Kunden</li><li>• Mangel an Innovation und Optimierung</li></ul>	

## Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Fälle von Korruption (Whistleblowing)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Strafrechtliche Konsequenzen</li><li>• Reputationsrisiko</li></ul>	
Strafzahlungen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li></ul>	
Vermeidung kritischer Veranlagungen Finanzierung kritische Anlagen (zB: Kraftwerke) – Liste: unerwünschte Branchen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li><li>• Finanzielles Risiko – Kreditvergaben</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negative Auswirkungen auf Menschenrechte</li><li>• Negative Umweltauswirkungen</li></ul>

## Spezifisches Geschäftsmodell: Produkte und Dienstleistungen

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Kreditrisiko	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausfallrisiko von Kunden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Überschuldung</li></ul>
Marktrisiko	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verluste für die Bank</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kapitalverlust für Kunden</li></ul>
Operationelles Risiko	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verluste für die Bank</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kapitalverlust für Kunden</li></ul>
Liquiditätsrisiko	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abzug von Kundeneinlagen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kapitalverlust für Kunden</li></ul>

Anhang/Beilage

**ERST WENN  
MAN WEISS,  
WAS HINTER  
EINEM LIEGT,  
KANN MAN ...**