

# **WIR MACHEN REGIONALITÄT SPÜRBAR**

---



# DIE HAUSBANK ALS VERTRAUENS- WÜRDIGER

---

## **PARTNER IN DER REGION**

Konsolidierter NFI-Bericht  
der VOLKSBANK WIEN AG

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

## 2019

<b>Compliance</b>	Einheit	Einzel <sup>1)</sup>	Konzern <sup>1)</sup>	Seite
Bestätigte Fälle von Korruption	Anzahl	0	0	25
Summe von Strafzahlungen aller Art	EUR	0	0	25

### **Datensicherheit**

Mitarbeiter, die auf Informationssicherheit bzw. Datenschutz geschult wurden	%	92	91	29
--	---	----	----	----

### **Regionale Produkte**

Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen	%	-	98	36
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Spareinlagen und sonstiger Einlagen	%	-	84	36

### **Geförderte Finanzierungen**

Geförderte Projekte	Anzahl	92	92	48
Geförderte Projekte Volumen	EUR	59.913.005	59.913.005	48

### **Exkurs Produktpartner**

Bestand der faire Credit TeamBank VBW Kunden	TEUR	206.585	206.585	55
Gemeinsame Kunden TeamBank VBW	Anzahl	15.394	15.394	55
VBW-Volumen in Union Investment Fonds	TEUR	1.138.277	1.138.277	59
Anteil nachhaltiger Fonds am Volumen Union Investment	%	5,8	5,8	59
neue ERGO Versicherungsabschlüsse VBW Kunden	Anzahl	4.209	4.209	63
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von VBW Kunden	TEUR	8.832	8.832	63

### **Ressourcen**

Spezifischer Fernwärmeverbrauch Zentrale <sup>2)</sup>	kWh pro m <sup>2</sup>	85,0	85,0	74
Spezifischer Stromverbrauch Zentrale <sup>3)</sup>	kWh pro m <sup>2</sup>	112	112	75
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	39,8	39,8	75
Spezifischer Abfall gesamt	kg pro VZÄ	106,7	106,6	76

### **Mitarbeiter & Mitarbeitervertretung zum Stichtag 31.12.2019**

Mitarbeiter nach Köpfen	Anzahl	1.138	1.489	79
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten	VZÄ	976	1.270	79
in Positionen mit Führungsverantwortung <sup>4)</sup> (W) <sup>5)</sup>	%	23,7	25,8	85
in Positionen mit Führungsverantwortung <sup>4)</sup> (M) <sup>5)</sup>	%	76,3	74,2	85
Betriebsräte	Anzahl	14	14	90

1) Die Kennzahlen des Mutterunternehmens (Einzel) sind getrennt von den Kennzahlen des Konzerns (Konzern) ausgewiesen (siehe Seite 9).

2) 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 15.217 m<sup>2</sup>.

3) Abrechnungszeitraum: 01.12.-30.11., inklusive Strom aus eigener PV-Anlage

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

5) W = weiblich, M = männlich

*Um zu wissen wer du bist,  
musst du wissen,  
woher du kommst.*

---

**2019**

**WURDEN DIE WERTE „VERTRAUEN, REGIONALITÄT  
UND KUNDENFOKUS“ ALS KERNWERTE DER VOLKSBANK DEFINIERT.**



# Nachhaltigkeit 2019

Vorwort von Generaldirektor DI Gerald Fleischmann		6
Über den Bericht		9
Genossenschaft		10
Nachhaltigkeits-Management		12
Nachhaltigkeits-Team		21
<hr/>		
Unternehmenswerte	<b>CODE OF CONDUCT / COMPLIANCE</b>	22
	<b>UMGANG MIT BESCHWERDEN</b>	27
	<b>UMGANG MIT DATENSICHERHEIT</b>	28
Ökonomie	<b>REGIONALE PRODUKTE</b>	30
	<b>RISIKOMANAGEMENT</b>	39
	<b>GEFÖRDERTE FINANZIERUNGEN</b>	48
<hr/>		
<b>EXKURS</b>	<b>PRODUKTPARTNER DER VOLKSBANK WIEN AG</b>	52
	<b>TEAMBANK AG</b>	54
	<b>UNION INVESTMENT</b>	58
	<b>ERGO VERSICHERUNG AG</b>	62
	<b>DIGITALISIERUNG / INNOVATION</b>	66
Ökologie	<b>RESSOURCEN</b>	72
Soziales	<b>MITARBEITER</b>	78
	<b>MITARBEITERVERTRETUNG</b>	90
	<b>SPONSORING</b>	92
	<b>MARKETING</b>	96
<hr/>		
Mitgliedschaften		98
Anhang	<b>RISIKEN GEMÄSS NADIVEG</b>	102
	<b>VOLLKONSOLIDIERTE UNTERNEHMEN DER VOLKSBANK WIEN AG</b>	105
	<b>GRI-INHALTSINDEX</b>	106
	<b>PRÜFUNGSBERICHT DER KPMG</b>	112
Impressum		114



Liebe Leserinnen und Leser,

für die VOLKSBANK WIEN AG und den Volksbanken-Verbund war das Jahr 2019 das erste Jahr nach Abschluss der umfangreichen Fusionen und in der neuen Struktur 8+1 (acht große regionale Volksbanken und die Landesbank Österreichische Ärzte- und Apothekerbank). Dieser Neuanfang wurde mit einer neuen Positionierung und der Rückbesinnung auf historische Werte, die unseren Fokus für die Zukunft bestimmen, besiegelt.

Unter umfangreicher Einbeziehung der Vorstände im Verbund wurden zuerst die Werte „Vertrauen, Regionalität und Kundenfokus“ als neue Kernwerte definiert. Im April 2019 wurden dann im Rahmen der ersten „Management Konferenz“, an der über 150 Führungskräfte aus dem Verbund teilnahmen, gemeinsam die Ziele und Maßnahmen der nächsten Jahre für den Volksbanken-Verbund bestimmt. Dieser aufwändige Prozess soll sicherstellen, dass der gesamte Verbund, alle Führungskräfte und Mitarbeiter, nachhaltig hinter der „Hausbank der Zukunft“ stehen und sich damit identifizieren.

Die Volksbank hat 2019 bereits zum zweiten Mal die persönliche Lebenswelt von Selbstständigen in Österreich im Rahmen der „Volksbank Unternehmer-Studie“ beleuchtet, wodurch wir mehr über unsere Kunden, deren Herausforderungen und Antrieb erfahren und in unserer Beratung darauf reagieren können. Im letzten Jahr wurde bereits zum dritten Mal die „Unternehmer-Milliarde“ aufgelegt. Damit werden die kleinen und mittleren Unternehmen in der Region – das Rückgrat der österreichischen Wirtschaft – bei Investitionen unterstützt.

Auch der Nachhaltigkeitsbericht 2019 hat sich weiterentwickelt. Wir haben heuer erstmals die Standards der Global Reporting Initiative (GRI), als Berichtsbasis angewendet und unser eigenes Portfolio mittels Paris Agreement Capital Transition Assessments (PACTA) analysiert. Darüber hinaus wurde erstmals der CO<sub>2</sub> Footprint der Filialen und der Zentrale ermittelt.

Wir bedanken uns speziell bei unseren Kunden und Partnern, die uns erlaubt haben, mit Praxisbeispielen das nachhaltige Geschäftsmodell der VOLKSBANK WIEN AG erlebbar zu machen.

#### **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 agieren verantwortlich, nachhaltig, unternehmerisch, schnell und flexibel. Wir respektieren die Menschenrechte und sind gegen jegliche Form von Diskriminierung. Korruptionsbekämpfung hat in der VOLKSBANK WIEN AG hohe Priorität. Diese Grundsätze sind in unserem „code of conduct“ festgehalten und werden von allen unseren Mitarbeitern gelebt.

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. Somit stellen das Vertrauen, der Kundenfokus und die Regionalität Kernelemente der Arbeit der VOLKSBANK WIEN AG dar und machen sie damit zur „Hausbank“. Aus der Region in die Region.

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



# Vorwort

## Unser Geschäftsmodell

Die VOLKSBANK WIEN AG ist eine rein österreichische Bank und nur in ihrem Einzugsgebiet bzw. am österreichischen Markt tätig. Es gibt keine ausländischen Aktionäre. Unsere Geschäftsstrategie baut einerseits auf einer Verbindung von regionalem Know-how im Kundenkontakt 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 Verwaltungsaktivitäten 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 wichtige Vertriebschiene. Sie ist ein zentraler 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.

Die Kernleistungen einer Retailbank erbringen wir selbst: Kredite, Einlagen und den Zahlungsverkehr. Andere Produkte und Dienstleistungen werden von kompetenten Partnern angeboten. In den letzten Jahren wurden daher Kooperationen mit starken Produktpartnern eingegangen. Auch unsere Produktpartner verfolgen eine nachhaltige Geschäftsstrategie – das ist für uns wesentlich. Durch eine deutliche Straffung und Vereinheitlichung der Produktpalette wird mit einem übersichtlichen Produktangebot eine höhere Transparenz für unsere Kunden erreicht.

## Unsere Positionierung

Ziel der VOLKSBANK WIEN AG ist, als die „Hausbank“ der Unternehmer und unternehmerisch denkenden Privatkunden in der Region wahrgenommen zu werden. 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 unsere 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 hat sich die VOLKSBANK WIEN AG zu einem Anbieter entwickelt, 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

## KUNDEN- BETREUUNG

344.202 KUNDEN

## REGIONALITÄT

87 STANDORTE  
(IN ÖSTERREICH, INKL. SB-FILIALEN  
UND SPARDA)

## GEFÖRDERTE FINANZIERUNGEN

92 PROJEKTE

## QUALITÄT

LEITBETRIEB AUSTRIA  
SEIT 2019

## DIGITALISIERUNG UND INNOVATION

94 % ID-APP NUTZUNG

## ETHIK

CODE OF CONDUCT  
SEIT 2015

## AUS- UND WEITERBILDUNG

10 INTERNE LEHRGÄNGE

## MENSCHEN- RECHTE

SEIT 2018  
MITGLIED UNGC

# WESENTLICHE THEMEN

## NACHHALTIGKEIT DES GESCHÄFTSMODELLS

SEIT 150 JAHREN

## RESSOUR- CEN/ENERGIE

19.751 KWH  
STROMERZEUGUNG  
AUS EIGENER PV-ANLAGE

## DATEN- SICHERHEIT

KEINE  
IT-SICHERHEITS-  
VORFÄLLE

## INTERNE KOMMUNIKATION

4 AUSGABEN DES  
MITARBEITER-MAGAZINS  
PRO JAHR

## NACHHALTIGE PRODUKTE & SERVICES

2 NACHHALTIGE FONDS

## REGIONALE PRODUKTE

ANTEIL REGIONALER  
FINANZIERUNGEN AN ALLEN  
FINANZIERUNGEN 98 %

## COMPLIANCE

89,9% DER MITARBEITER  
SIND GESCHULT

# Über den Bericht

Der Bericht der VOLKSBANK WIEN AG wurde zum ersten Mal in Übereinstimmung mit den Global Reporting Initiative (GRI)-Standards erstellt (Option „Kern“). Die GRI-Standards stellen die De-facto-Norm in der Nachhaltigkeitsberichterstattung dar, durch deren Anwendung für die VOLKSBANK WIEN AG eine kontinuierliche und standardisierte Berichterstattung sichergestellt wird. Der GRI-Index befindet sich im Anhang.

Bereits bei den Vorjahresberichten wurde auf eine Ausrichtung nach GRI-Indikatoren geachtet, wodurch sich für den Nachhaltigkeitsbericht 2019 keine substanziellen Änderungen ergeben. Gegenüber dem Vorjahr ergeben sich, außer dass nun GRI als Basis für die Berichterstattung verwendet wird und die Umweltdaten nun auch für die Filialen der VOLKSBANK WIEN AG erfasst werden, keine weiteren groben Änderungen. Es gab im Berichtsjahr keine Änderungen der Unternehmensgröße, der Struktur oder der Eigentumsverhältnisse, die eine signifikante ökonomische, ökologische oder soziale Veränderung nach sich ziehen könnten. Des Weiteren gab es keine relevanten Änderungen des Standorts von Lieferanten, der Struktur der Lieferkette oder der Beziehungen. Auch gab es keine signifikanten Neudarstellungen von Informationen aus früheren Berichten. Der Berichtszeitraum erstreckt sich vom 01.01.2019 bis zum 31.12.2019. Der letzte Bericht wurde am 25.04.2019 veröffentlicht – der Berichtszyklus der VOLKSBANK WIEN AG ist jährlich.

Die VOLKSBANK WIEN AG ist auf Konzernebene zur Erstellung einer konsolidierten nichtfinanziellen Erklärung/nichtfinanzieller Bericht gemäß §267a UGB verpflichtet. Des Weiteren 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 (Einzel sowie Konzern). Die VOLKSBANK WIEN AG als Mutterunternehmen hat 976 VZÄ Mitarbeiter, der Konzern hat 1.270 VZÄ Mitarbeiter, genaue Angaben zu den vollkonsolidierten Unternehmen finden sich im Anhang.

Die folgenden wesentlichen Themen und damit verbundenen Kennzahlen werden operativ nur im Bankbetrieb des Mutterunternehmens VOLKSBANK WIEN AG bearbeitet. Die Kennzahlen des Mutterunternehmens (Einzel) entsprechen daher den Kennzahlen des Konzerns (Konzern): [Geförderte Finanzierungen](#), [Produktpartner](#), [Digitalisierung/Innovation](#)

Beim wesentlichen Thema [Ressourcen](#) (Umwelt) wird ein Aufteilungsschlüssel auf Basis der Mitarbeiter VZÄ angewendet, da keine eindeutige Aufschlüsselung auf Basis der Ist-Werte möglich ist. Das Thema [Code of Conduct/Compliance](#) wird nur auf Konzernebene behandelt. Die Kennzahlen für das Thema [Mitarbeiter und Mitarbeitervertretung](#) werden, soweit möglich und sinnvoll, anhand der tatsächlichen Zahlen für das Mutterunternehmen (Einzel) und den Konzern (Konzern) erfasst. Beim Thema Datensicherheit konnten ebenso die tatsächlichen Zahlen für Einzel und Konzern ermittelt werden. Die Kennzahlen zum wesentlichen Thema [regionale Produkte](#) werden nur auf Konzernebene erfasst.

Die Ergebnisse des Due-Diligence-Prozesses zu den Risiken der einzelnen wesentlichen Themen sind in den jeweiligen Kapiteln zu finden und wurden im Rahmen eines Projektmeetings überarbeitet und – der besseren Übersicht halber – in einer Tabelle zusammengefasst. Diese Tabelle befindet sich im Anhang des Nachhaltigkeitsberichtes für das Berichtsjahr 2019.

Die E-Mail Adresse [information@volksbankwien.at](mailto:information@volksbankwien.at) steht für Fragen zum Nachhaltigkeitsbericht der VOLKSBANK WIEN AG zur Verfügung.

# *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, den regionalen Volksbanken sowie der Österreichischen Ärzte- und Apothekerbank, die zusammen einen Haftungs- und Liquiditätsverbund bilden.

Die VOLKSBANK WIEN AG ist mit 87 Standorten\* in den Regionen Wien, Burgenland, Weinviertel, Waldviertel und Industrieviertel sowie mit der überregionalen Marke SPARDA-BANK die größte der österreichischen Volksbanken. Der Fokus der Regionalbank liegt auf einer nachhaltigen Kundenpartnerschaft und laufenden Verbesserung des Kundenservices – die VOLKSBANK WIEN AG ist die Hausbank der Kunden aus der Region.

## **Genossenschaftliche Prinzipien**

Die VOLKSBANK WIEN AG handelt nach genossenschaftlichen Prinzipien. Diese Werte gehen auf den Mitbegründer des Genossenschaftswesens, Hermann Schulze-Delitzsch, zurück. Teil der Vision ist eine nachhaltige Unternehmenspolitik, die auf den Werten Freiheit & Verantwortung sowie den 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 Stakeholder-Gruppen mit einschließen. Die VOLKSBANK WIEN AG leistet in allen drei Bereichen einen Beitrag für einen schnelleren Wandel hin zu einer nachhaltigeren Gesellschaft.

# Genossenschaft

Nachhaltige Entwicklung ist Zukunftsfähigkeit. Sie bedeutet, sich bereits heute auf maßgebliche gesellschaftliche, ökologische und wirtschaftliche Trends einzustellen. DIE VOLKSBANK WIEN AG ist daher überzeugt, dass nachhaltiges Handeln 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 den Stakeholdern, die Kundenzufriedenheit bzw. -loyalität stärkt und für die Mitarbeiter einen höheren Identitätswert schafft und
- zu einer erhöhten Attraktivität bei Investoren und institutionellen Anlegern beiträgt.

## **Genossenschaftswesen in der VOLKSBANK WIEN AG**

Es gibt 8 Verwaltungs- und Beteiligungsgenossenschaften, die an der VOLKSBANK WIEN AG beteiligt sind. Diese haben ihren Bankbetrieb in die VOLKSBANK WIEN AG eingebracht. Der Zweck der Genossenschaften ist weiterhin die Förderung des Erwerbes und der Wirtschaft ihrer Mitglieder. Sie verwirklichen ihren Förderauftrag gemeinsam mit der VOLKSBANK WIEN AG. Sie halten Generalversammlungen ab, fördern die Gemeinschaft in der jeweiligen Region und unterstützen den Erfolg und die Unabhängigkeit der VOLKSBANK WIEN AG. Seit über 150 Jahren ist es Merkmal der Kreditgenossenschaften, dass die Kunden der Banken auch Eigentümer der Bank sind. Diese Beteiligungsmöglichkeit wird in der VOLKSBANK WIEN AG indirekt über die Verwaltungsgenossenschaften gewährleistet.

Eine der Maßnahmen zur Stärkung der Genossenschaften ist es, über den Vertrieb mehr Genossenschaftsanteile zu verkaufen und damit Kunden als Mitglieder zu gewinnen. Aktuell haben die Verwaltungsgenossenschaften der VOLKSBANK WIEN AG insgesamt 176.000 Mitglieder, die u.a. diverse Vorteile als Mitglieder genießen.

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

#### Vision

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

#### Mission

Unsere Kunden erreichen mit der Volksbank als Partner ihre Ziele besser, leichter und schneller. Das macht die Volksbanken erfolgreicher.

#### Geschäftsphilosophie

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. 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.

# Nachhaltigkeits-Management

- Wir erwarten von unseren Partnern und Lieferanten die Beachtung unseres Wertesystems.
- Seit über 150 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.

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 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.

## Wesentlichkeitsanalyse

Als Grundlage für den Nachhaltigkeitsbericht wurden 2018 die wesentlichen Themen mit den Stakeholdern der VOLKSBANK WIEN AG erarbeitet. Die Definition der wesentlichen Themen erfolgte auf Basis der Auswirkung (Impact) der identifizierten Nachhaltigkeitsthemen sowie deren Relevanz für die Stakeholder. Die Identifikation sowie die Impact-Bewertung der Nachhaltigkeitsthemen erfolgten im Rahmen eines Workshops mit den betroffenen internen Abteilungen der VOLKSBANK WIEN AG. Dabei wurden sowohl die Auswirkungen auf die Umwelt, als auch die sozialen Auswirkungen bewertet.

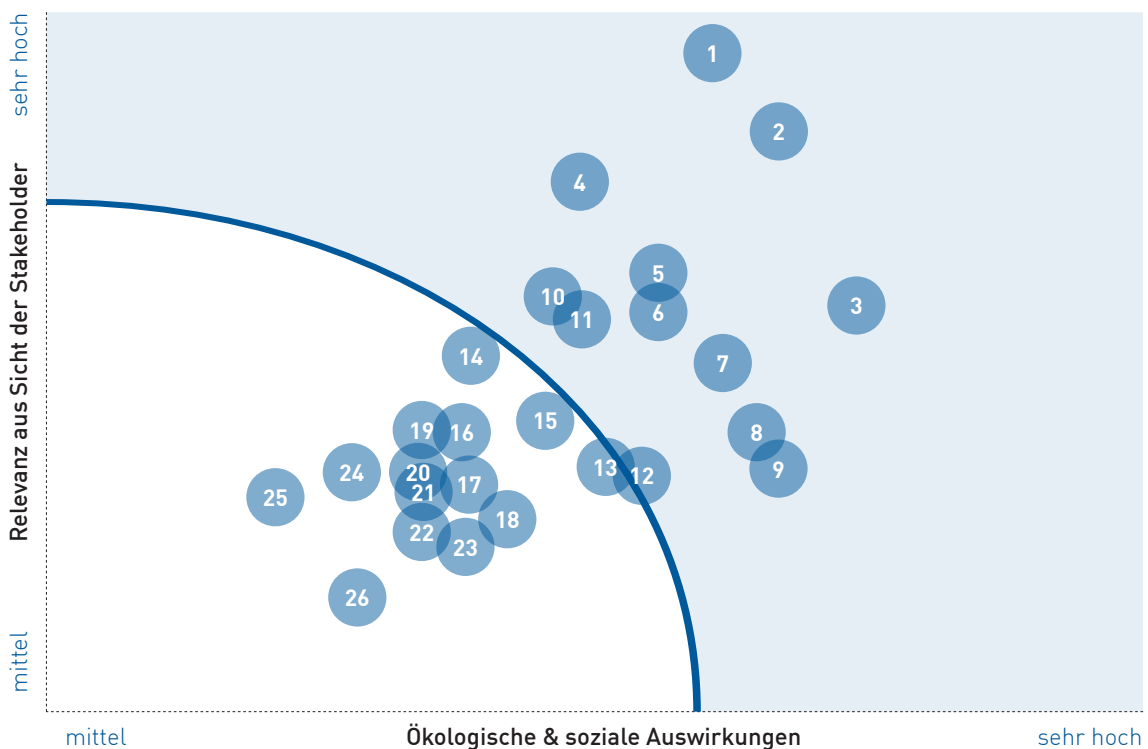
## Stakeholder-Befragung

Die Stakeholder wurden mittels Online-Fragebogen gefragt, welche Nachhaltigkeitsthemen ihnen in Bezug auf die VOLKSBANK WIEN AG wichtig sind. Die Auswahl der Stakeholder für die Befragung erfolgte auf Basis von Interesse und Einfluss auf das Unternehmen.

Die Stakeholder wurden 2018 gebeten, die Wichtigkeit der Nachhaltigkeitsthemen sowie das Engagement der VOLKSBANK WIEN AG für die Nachhaltigkeitsthemen zu bewerten. Jedes Thema wurde zur besseren Verständlichkeit für die Teilnehmer im Fragebogen näher beschrieben. Mehr als 380 Personen aus den Stakeholder-Gruppen Retail- und Kommerz-Kunden, Mitarbeiter und Betriebsrat, Eigentümer, Produktpartner, Politik, Österreichischer Genossenschaftsverband und Wohnbau-Genossenschaften haben an der Befragung im August und September 2018 teilgenommen und somit einen wichtigen Beitrag zur Festlegung der Berichtsschwerpunkte geleistet.

### Wesentlichkeitsmatrix VOLKSBANK WIEN AG

Die Ergebnisse der Impactbewertung sowie der Stakeholder-Befragung werden in der Wesentlichkeitsmatrix der VOLKSBANK WIEN AG vereint. An Hand dieser lassen sich die wesentlichen Themen – also jene mit besonders hoher Relevanz aus Sicht der Stakeholder einerseits und mit hohen ökologischen und sozialen Auswirkungen andererseits – ableiten (Themen über der blauen Linie). Ausgangsbasis dafür ist, dass sämtliche analysierten Themen ökonomisch relevant sind. Ethik & Compliance und Ressourcen/Energie liegen auf dieser Linie und wurden mit aufgenommen.



- 1 Kundenbetreuung und -beziehung
- 2 Regionalität
- 3 Datensicherheit
- 4 Qualität
- 5 Aus-, Weiterbildung und interne Kommunikation
- 6 Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells
- 7 Regionale Produkte
- 8 Geförderte Finanzierungen

- 9 Menschenrechte
- 10 Nachhaltige Produkte & Services
- 11 Digitalisierung/Innovation
- 12 Ethik & Compliance
- 13 Ressourcen/Energie
- 14 Work-Life-Balance
- 15 Einkommen
- 16 Veranlagung
- 17 Mitarbeitervertretung
- 18 Mobilität

- 19 Mitarbeitergesundheit und -sicherheit
- 20 Diversität
- 21 Nachhaltige Beschaffung
- 22 Produktpartner
- 23 Abfall
- 24 Sponsoring
- 25 Gesellschaftliches Engagement
- 26 Sportsponsoring



# Nachhaltigkeits-Management

Der leichten Übersicht halber sind in der folgenden Tabelle die wesentlichen Themen für die VOLKSBANK WIEN AG, die jeweiligen NaDiVeG Belange sowie die GRI Aspekte beschrieben.

Wesentliche Themen	Themenbeschreibung	Kapitel im Bericht	Belange gem. NaDiVeG	GRI Aspekt
Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells	Nachhaltigkeit als Erfolgsfaktor für ein wettbewerbsfähiges Unternehmen	Regionale Produkte	Umweltbelange, Sozialbelange	GRI 201
Regionalität	Volksbanken als finanzwirtschaftlicher Nahversorger und Beitragende zur regionalen Wertschöpfung	Regionale Produkte	Umweltbelange, Sozialbelange	Kein GRI-Standard vorhanden
Ethik & Compliance	Sicherstellung der Einhaltung sämtlicher gesetzlicher Anforderungen in allen Bereichen	Code of Conduct/ Compliance	Bekämpfung von Korruption und Bestechung	GRI 205, GRI 206, GRI 419
Datensicherheit	Gewährleistung des Schutzes von personenbezogenen Daten	Umgang mit Datensicherheit	Sozialbelange	GRI 418
Kundenbetreuung und -beziehung	Klarer Ausdruck von Kundenorientierung im Sinne von Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsquote fachlicher kompetenter Beraterleistung	Umgang mit Beschwerdemanagement	Arbeitnehmer- und Sozialbelange	GRI 417
Ressourcen/Energie	Beitrag zu Klima- und Umweltschutz durch stetige Steigerung von Energieeffizienz und Reduktion des Energie-, Wärme- und Stromverbrauchs	Ressourcen	Umweltbelange	GRI 302, GRI 305
Aus-, Weiterbildung und interne Kommunikation	Zentrale Bedeutung von laufender Aus- und Weiterbildung sowie einer aktiven und offenen Kommunikation	Mitarbeiter, Mitarbeitervertretung	Arbeitnehmerbelange	GRI 404
Menschenrechte	Respekt der Menschenrechte und keine Toleranz von Menschenrechtsverletzungen	Code of Conduct/ Compliance	Achtung der Menschenrechte	GRI 412
Qualität	Qualitativ hochwertige Leistungen durch ausgezeichnete Qualität bei Prozessen, Produkten und Beratungen	Risikomanagement, Umgang mit Beschwerdemanagement, Mitarbeiter	Arbeitnehmer- und Sozialbelange	Kein GRI-Standard vorhanden
Regionale Produkte	Finanzierung von Investitionen, Zahlungsverkehr sichern und bedarfsgerechte Geldanlage für private Haushalte sowie klein- und mittelständische Unternehmen	Regionale Produkte, Geförderte Finanzierungen	Umweltbelange, Sozialbelange	Kein GRI-Standard vorhanden
Geförderte Finanzierungen	Engagement für die Unternehmensförderung, Bauherrenmodelle und Wohnraumfinanzierungen	Geförderte Finanzierungen	Sozialbelange	Kein GRI-Standard vorhanden
Nachhaltige Produkte & Services	Abdeckung unterschiedlicher Kundenbedürfnisse durch regionale Produkte, geförderte Finanzierungen und innovative Services wie digitales Banking und Buchhaltungslösungen	Regionale Produkte, Geförderte Finanzierungen	Umweltbelange, Sozialbelange	Kein GRI-Standard vorhanden
Digitalisierung/Innovation	Reaktion auf geändertes Kundenverhalten durch digitale Produkte und Services und Ideenaustausch mit Fintechs, Startups und anderen Corporates	Digitalisierung/Innovation	Sozialbelange	Kein GRI-Standard vorhanden

### UN Global Compact

Der UNGC (United Nations Global Compact) ist ein globales Abkommen zwischen den Vereinten Nationen und Unternehmen mit dem Ziel, die Globalisierung im Sinne der Nachhaltigkeit voranzutreiben. Initiiert wurde der UNGC 1999 von UN-Generalsekretär Kofi Annan. Diese freiwillige Selbstverpflichtung umfasst 10 Prinzipien in den Bereichen Arbeitsnormen, Menschenrechte, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung, welche nachhaltiges unternehmerisches Handeln fördern sollen.

Die VOLKSBANK WIEN AG nimmt mit dem Status „Signatory“ am United Nations Global Compact teil. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht der VOLKSBANK WIEN AG stellt gleichzeitig den jährlichen Fortschrittsbericht nach den Vorgaben des UNGC dar.

### Sustainable Development Goals

2015 verabschiedeten die Mitgliedstaaten der Vereinten Nationen 17 Ziele für eine nachhaltige Entwicklung, die Sustainable Development Goals (kurz: SDGs). Diese Ziele adressieren die Nachhaltigkeit auf ökonomischer, sozialer und ökologischer Ebene. Am 1. Jänner 2016 traten die SDGs mit einer Laufzeit von 15 Jahren in Kraft. Bei der Umsetzung arbeiten Politik, Zivilgesellschaft und Wirtschaft zusammen, dementsprechend sind die SDGs auch für die VOLKSBANK WIEN AG von Bedeutung.

Beginnend mit dem Jahr 2018 wurden deshalb den wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen der VOLKSBANK WIEN AG konkrete SDGs zugeordnet. Die für die VOLKSBANK WIEN AG relevantesten SDGs sind:



# Nachhaltigkeits-Management

Beschreibung der für die VOLKSBANK WIEN AG relevanten SDGs:



## **Gesundheit und Wohlergehen**

*Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern.*

Die VOLKSBANK WIEN AG bietet umfangreiche Maßnahmen im Bereich Work-Life Balance an. Flexible Arbeitszeitmodelle sowie der positive Umgang mit Teilzeitbeschäftigung sind ein Teil davon. Kostenlose Gesundenuntersuchungen durch die Betriebsärztin, Impfvorsorge, die Volksbank-Aktiv-Kurse und Sportgruppen-Angebote sind nur einige der Präventivmaßnahmen zur Förderung der Gesunderhaltung der Mitarbeiter, die angeboten werden. Eine Betriebspsychologin sowie das Coaching-Programm „Keep Balance“ in Kooperation mit dem Hilfswerk Österreich unterstützen bei Fragen hinsichtlich Stress- und Burn-out-Vorsorge.



## **Hochwertige Bildung**

*Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige Bildung gewährleisten und Möglichkeiten lebenslangen Lernens für alle fördern.*

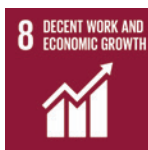
Mit der Volksbank Akademie und den dort angebotenen Bildungsformaten wie Lehrgängen und Fachtrainings, die einen wesentlichen Bestandteil der Personalentwicklung darstellen, verpflichtet sich die VOLKSBANK WIEN AG zu hochwertiger Bildung. Programme zur Förderung weiblicher High Potentials und Mentoring leisten einen Beitrag zu inklusiver, gleichberechtigter Bildung. Zum Thema Diversity wurden „Vielfalt als Vorteil – Miteinander arbeiten – Einander respektieren“-Workshops für alle Führungskräfte organisiert.



## **Geschlechtergleichstellung**

*Geschlechtergleichstellung erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen.*

Die Förderung weiblicher High Potentials umfasst Vorträge von Expertinnen, einen Talentelehrgang und das sogenannte WoMentoring-Programm, bei dem alle Bereichsleiter und Vorstände der Bank als Mentoren zur Verfügung stehen. Die Angebote für flexiblere Arbeitszeiten, eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie das vermehrt in Anspruch genommene Papa-Monat unterstützen dieses Ziel. Im Betriebsrat ist darüber hinaus die Stelle einer Frauenbeauftragten fix eingerichtet.



## **Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum**

*Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern.*

Als Bank für kleine und mittlere Unternehmen mit der Kenntnis der Kunden in der Region bietet die VOLKSBANK WIEN AG rasch und bedarfsgerecht Kredite an und sorgt so für lokales, nachhaltiges Wirtschaftswachstum. Die Initiative „Employer branding“ positioniert

die VOLKSBANK WIEN AG weiterhin als attraktive, starke und authentische Arbeitgebermarke. Nahezu 100 % unbefristete Dienstverträge, die flexible Gestaltung des Arbeitsplatzes sowie die gute Kommunikation mit dem Betriebsrat sind nur einige der Eckpfeiler der Förderung guter Arbeitsbedingungen.



### **Industrie, Innovation und Infrastruktur**

*Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen.*

Die Erstellung einer digitalen Agenda, die als „Wegweiser“ für die Weiterentwicklungen von digitalen Produkten und Services fungiert, sichert – auch unter Einbeziehung von FinTechs und Start-ups in innovative Entwicklungen – die Positionierung als „Fast Follower“. Eine starke Ausrichtung auf die Einbindung von Kunden in die Gestaltung der Kundenprozesse dient als Basis für nachhaltige und belastbare Innovationen.



### **Nachhaltige Städte und Gemeinden**

*Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten.*

Mit dem Konzept der Bauherrenmodellfinanzierungen leistet die VOLKSBANK WIEN AG einen erheblichen Beitrag für die nachhaltige Entwicklung im Bereich der Wohnraumschaffung, -verbesserung und -ökologisierung. Durch die geförderte Wohnbaufinanzierung können in hohem Ausmaß raumordnungs- und sozialpolitische Steuerungspotenziale umgesetzt werden. Seit über 150 Jahren sind die Volksbanken finanzwirtschaftliche Nahversorger in ihrer Region und leisten dort damit einen wesentlichen Beitrag zu Wertschöpfung und Wohlstand.



### **Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen**

*Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen Zugang zur Justiz ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive Institutionen auf allen Ebenen aufbauen.*

Compliance und Transparenz sind zwei wesentliche Grundwerte der VOLKSBANK WIEN AG. Im auf der Internetseite abrufbaren Code of Conduct sind die wichtigsten Compliance-Themen zusammengefasst. Sie umfassen neben der Definition nicht erwünschter Branchen und Geschäftsfelder auch Themen wie Prävention gegen Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, Diskretion, Datenschutz und Datensicherheit, Steuerehrlichkeit, Lobbyismus, etc. In den regelmäßig veröffentlichten Berichten verpflichtet sich die VOLKSBANK WIEN AG zudem zur Transparenz über ihre Unternehmensaktivitäten.

# Nachhaltigkeits-Management

## Stakeholder-Informationen

Als wichtigste Interessensgruppen wurden im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse und Stakeholder-Befragung folgende Stakeholder-Gruppen als relevant für die VOLKSBANK WIEN AG eingestuft: Retail- und Kommerz-Kunden, Mitarbeiter und Betriebsrat, Eigentümer, Produktpartner, Politik, Österreichischer Genossenschaftsverband und Wohnbau-Genossenschaften.

## Pressearbeit

Um die Stakeholder der VOLKSBANK WIEN AG über die Neuigkeiten in der Bank zu informieren, betreibt die VOLKSBANK WIEN AG regelmäßige Pressearbeit in Form von Interviews mit dem Generaldirektor oder Pressesprecher, Pressekonferenzen, Advertorials oder Presseausendungen.

## „Newsroom“

In regelmäßigen Abständen werden zu allen relevanten Unternehmensneuigkeiten, Personalien oder interessanten Themen aus dem Vertrieb Presseausendungen veröffentlicht, die auf der Homepage der VOLKSBANK WIEN AG veröffentlicht werden.

Für Journalisten und alle weiteren interessierten Stakeholder wurde ein eigener „Newsroom“ eingerichtet, in dem Informationen über den Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG, Presseausendungen, Termine, Geschäfts- und Nachhaltigkeitsberichte, Marktnews und Informationen über Sponsoring bekannt gegeben werden.

[www.volksbankwien.at/presse](http://www.volksbankwien.at/presse)

## Kundenmagazin

Schon seit 14 Jahren gibt die VOLKSBANK WIEN AG regelmäßig ihr Kundenmagazin heraus, in dem interessante Themen rund um die Bank veröffentlicht werden. Ziel ist es, Stakeholder mit Informationen über die VOLKSBANK WIEN AG zu versorgen.

## Eigentümerdialog

Bereits im Jahr 2017 ist die VOLKSBANK WIEN AG mit einem neuen Veranstaltungsformat an die Funktionäre der Verwaltungsgenossenschaften herangetreten. Im Rahmen des Eigentümerdialogs informiert der Vorstand der Bank über Ziele, Strategien und geplante Maßnahmen. Aber auch Anregungen der Eigentümervertreter sind gefragt. Der Eigentümerdialog fand im Jahr 2019 drei Mal statt.

## Investor Relations

Die VOLKSBANK WIEN AG hat für die Investoren der VOLKSBANK WIEN AG eine Internetseite eingerichtet, in der neben allen veröffentlichungspflichtigen Informationen viele weitere Informationen zu finden sind: Präsentationen für Investoren, Informationen zum Rating, Finanzkalender, Prospekte etc.

[www.volksbankwien.at/investoren](http://www.volksbankwien.at/investoren)

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

---

**19**

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



# Nachhaltigkeits-Team

## CEO

Generaldirektor DI Gerald Fleischmann



## Projektleitung Nachhaltigkeit

Kommunikation  
Mag. Monika Bäumel



## Unternehmenswerte

Compliance  
Karl Angermann

Kommunikation  
Wolfgang Layr

Datensicherheit  
Mag. Thomas Danninger

Beschwerdemanagement  
Martin Dworschak

## Produkte

TeamBank  
Tanja Weisz

Union Investment  
Nicole Adrian

ERGO Versicherung AG  
Ernst Pomper

Vertriebsmanagement  
Heribert Schacherl

Geförderte Finanzierungen  
DI Martin Rosar

Unternehmensfinanzierungen  
Robert Walenta

Filialen  
Bernhard Bregesbauer MSc

## Digitalisierung/Innovation

Digitalisierung  
Bettina Fattinger

## Ressourcen

VB Infrastruktur und Immobilien GmbH  
Ing. Michael Hirschler

## Mitarbeiter

Personalmanagement  
Ing. Mag. Alexander Riess

Mitarbeitervertretung  
Manfred Worschiscek

Volksbank Akademie  
Dr. Barbara Czak-Pobeheim

## Sponsoring

Marketing  
MMag. Barbara Bleier-Serentschy



*Wir übernehmen Verantwortung  
und schaffen Vertrauen.*

---

**89,9%**

**DER KONZERN-MITARBEITER NAHMEN  
IM JAHR 2019 AN  
COMPLIANCE-SCHULUNGEN TEIL.**





# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT / COMPLIANCE



### Der in der VOLKSBANK WIEN AG etablierte Code of Conduct wurde im Jahr 2019 in der gesamten Bank mittels e-Learnings geschult.

Der Code of Conduct stellt komprimiert die Grundwerte der VOLKSBANK WIEN AG dar und fasst die wesentlichen Compliance-Themen zusammen. Der Code of Conduct ist auf den Internetseiten der VOLKSBANK WIEN AG ([www.volksbankwien.at/hausbank/das-unternehmen/code-of-conduct](http://www.volksbankwien.at/hausbank/das-unternehmen/code-of-conduct)) öffentlich abrufbar. Innerbetrieblich leitet er das Compliance-Handbuch ein und ist damit Teil der schriftlich fixierten Ordnung der Bank, wodurch eine regelmäßige Überprüfung hinsichtlich Aktualität durch Compliance gewährleistet ist. Alle Anpassungen im Code of Conduct werden auch dem Aufsichtsrat vorgelegt.

Seit Oktober 2019 werden durch Compliance alle neu eintretenden Mitarbeiter im Rahmen einer Eintrittsveranstaltung im Code of Conduct unterwiesen. Darüber hinaus wird der Code of Conduct in e-Learnings geschult. Insgesamt gab es e-Learning Schulungen für den Code of Conduct über 2.500 Stunden. Im Rahmen der Code of Conduct e-Learning Schulung findet auch eine Schulung zu Menschenrechten statt. Der Prozentsatz der Angestellten, die Schulungen zu Menschenrechtspolitik absolvierten, betrug 89,9 %.

#### 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 Rechten 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

Im Code of Conduct hat die VOLKSBANK WIEN AG auch Branchen und Geschäftsfelder definiert, in bzw. mit denen sie grundsätzlich keine Geschäftsbeziehung eingehen möchte bzw. für welche ein spezifisches Genehmigungsverfahren, in welches auch Compliance einbezogen ist, einzuhalten ist. Im Genehmigungsverfahren wird u.a. beleuchtet, ob der Geschäftspartner die Menschenrechte achtet, im Waffenhandel an Länder mit politischen Unruhen involviert ist oder sein Geschäft in direktem Zusammenhang mit Tierversuchen steht.

Dies vermeidet Reputationsrisiken durch kritische Finanzierungen oder Veranlagungen. In der Vergangenheit hat eine Durchsicht des kompletten Kundenbestandes hinsichtlich Verbindungen zu nicht erwünschten Branchen und Geschäftsfeldern stattgefunden. Seitdem werden erteilte Ausnahmegenehmigungen jährlich überprüft. Dadurch wird das Risiko von negativen Auswirkungen auf die Umwelt und Menschenrechte sowie ein damit einhergehendes Reputationsrisiko für die Bank minimiert.

## Whistleblowing

Unabhängig von gesetzlichen Anforderungen gehört es mittlerweile zum Standard, dass umsichtig handelnde Unternehmen ihren Mitarbeitern ein Verfahren zur Verfügung stellen, über welches sie ausgewählte Missstände in der Bank melden können. In erster Linie steht der präventive Charakter solcher Verfahren im Vordergrund. Die VOLKSBANK WIEN AG hat sich mit dem Business Keeper Monitoring System (BKMS@System) für eine ausgereifte 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, sofern dies der Hinweisgeber möchte. Der Vorstand hat sich zum grundsätzlichen Schutz des Hinweisgebers und der in einem Hinweis genannten Personen verpflichtet.

Informationen zum BKMS@System und zu den Zugangsdaten sind auf der Intranet-Seite von Compliance abrufbar. Zusätzlich werden am Ende jeder Präsenzschiung von Compliance die Schulungsteilnehmer auf das BKMS@System hingewiesen und die Zugangsdaten bekannt gemacht. Die im BKMS@System abgegebenen Hinweise werden durch Compliance ausgelesen und mit der gebotenen Vertraulichkeit behandelt. Hinweise werden gemäß eines allen Mitarbeitern bekannt gemachten Prozesses bearbeitet. Es ist Ziel für 2020, die Teilnehmerquoten bei Schulungen bei mindestens 90 % zu halten.

## Korruptionsprävention

Der Kampf gegen korruptive Handlungen hat einen hohen Stellenwert in der VOLKSBANK WIEN AG. Um einerseits das Risiko von strafrechtlichen Verstößen und andererseits das Reputationsrisiko aufgrund von Korruptionsfällen zu vermeiden, orientieren sich die Mitarbeiter im Umgang mit Zuwendungen (Annahme und Vergabe) seit Jahren an einem „Ampel-System“, welches angemessene Betragsgrenzen beinhaltet. Basis ist jedoch der Grundsatz, dass alles verboten ist, es sei denn, dass es ausdrücklich erlaubt ist. Im Zweifel gilt also das Verbot. Diese Sichtweise gibt den Mitarbeitern Sicherheit im Umgang mit Einzelfällen. Den Regelungen ist der Vorstand gleichermaßen verpflichtet. Der Aufsichtsrat unterliegt einer eigenen Interessenskonflikt-Regelung.

In Compliance werden alle Anfragen und Meldungen zentral bearbeitet, um eine einheitliche Sichtweise auf Einzelfälle zu gewährleisten. Im Jahr 2019 erfolgten 187 Meldungen an Compliance. Damit hat sich das Meldevolumen zum Vorjahr um rund 12 % erhöht. Mindestens einmal jährlich erfolgt durch Compliance anhand der Buchungsbelege und der entsprechenden Aufwandskonten eine Überprüfung, ob die an Compliance gemeldeten Vorgänge vollständig sind oder unerlaubt Amtsträger bedacht wurden. Fälle von Korruption wurden im Geschäftsjahr 2019 nicht festgestellt.

Im Rahmen jeder Präsenzschiung von Compliance zur Kapitalmarktcompliance werden die Schulungsteilnehmer auf die Regelungen zur Annahme und Gewährung von Zuwendungen hingewiesen. Im Geschäftsjahr 2019 waren 679 Mitarbeiter zur Teilnahme verpflichtet. 669 Mitarbeiter haben die Präsenzschiung absolviert (Teilnehmerquote 98,5%).

# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT / COMPLIANCE

Daneben existieren im Compliance-Handbuch umfassende Regelungen für Interessenkonflikte sowie den Umgang mit Sponsoring- und Spendenvergabe.

Verstöße	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Bestätigte Fälle von Korruption*	Anzahl	0	0	0	0	0	0
Summe von Strafbzahlungen aller Art	EUR	0	0	0	0	0	0
Verstöße gegen Produktinformationen und Werbestandards	Anzahl	0	0	0	0	0	0
Strafbzahlungen infolge von Verstößen gegen Produktinformationen und Werbestandards	EUR	0	0	0	0	0	0

Im Jahr 2019 gab es keine Strafbzahlungen, welche ein Reputationsrisiko auslösen könnten. Zudem kam es zu keinen Verstößen gegen Produktinformationen und Werbestandards.

Die zur Vermeidung von Korruption und Bestechung aufgesetzten Maßnahmen, wie die intensive Überwachung der Gewährung von Zuwendungen und Einladungen, haben für 2020 zum Ziel, dass in der VOLKSBANK WIEN AG weiterhin keine Verstöße begangen werden.

### Lobbying

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

### Wettbewerbswidriges Verhalten, Kartell- oder Monopolverhalten

Gegen die VOLKSBANK WIEN AG wurden keine Klagen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolverhaltens erhoben.

### 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 negative Auswirkungen auf die Gesellschaft nach sich ziehen.

### 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 dazu finden sich in den Kapiteln Ressourcen und Soziales.

### **Information, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit**

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

Die VOLKSBANK WIEN AG 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.

Compliance 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.

### **Datenschutz**

Im Bereich des Schutzes von Kundendaten kam es 2019 zu keinen begründeten Beschwerden von externen Parteien oder von Aufsichtsbehörden. 2019 sind in der VOLKSBANK WIEN AG 42 datenschutzrelevante Anfragen eingelangt. Alle Anfragen wurden zeitgerecht durch das Datenschutzteam bearbeitet. Die Anfragen teilen sich wie folgt auf:

- 24 Auskunftsbegehren nach Art 15 DSGVO
- 8 Löschbegehren nach Art 17 DSGVO
- 3 Widersprüche nach Art 21 DSGVO
- 6 Meldungen an die Datenschutzbehörde über Datenschutzverletzungen gem. Art 33 DSGVO
- eine Kundenbeschwerde bei der Datenschutzbehörde

2019 wurden erstmalig auch sechs Datenschutzverletzungen der Datenschutzbehörde gemeldet. Diese Verfahren wurden alle eingestellt. Bei keiner Datenschutzverletzung waren die Rechte und Freiheiten der Betroffenen gefährdet.

Eine an die Datenschutzbehörde gerichtete Kundenbeschwerde ist behördenseitig noch nicht abgeschlossen. Diese wird jedoch nicht angeführt, weil der Inhalt der Beschwerde von der VOLKSBANK WIEN AG nicht als begründet anerkannt wird. Von Seiten der Datenschutzbehörde wurden gegenüber der VOLKSBANK WIEN AG keine Verfahren eingeleitet. Im Berichtsjahr wurden seitens IT-Security keine Datenlecks, Diebstähle oder Verluste von Kundendaten festgestellt.

# Unternehmenswerte

## UMGANG MIT BESCHWERDEN

### Beschwerdemanagement

Der Prozess des Beschwerdemanagements ist in der VOLKSBANK WIEN AG im Compliance-Handbuch geregelt. Jede Beschwerde und alle dazugehörigen Aktivitäten werden in einer Anwendung dokumentiert und die Einhaltung der Fristen durch eine zentrale Stelle kontrolliert.

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 der 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.

Maßnahmen der VOLKSBANK WIEN AG, um ein professionelles Beschwerdemanagement zu gewährleisten, umfassen:

- Jeder Kundenberater muss das e-Learning Beschwerdemanagement absolvieren und wird laufend (mindestens alle 2 Jahre) zu Beschwerdemanagement geschult bzw. falls Neuerungen kommen.
- eine eigene Richtlinie Beschwerdemanagement für alle Mitarbeiter
- ein Beschwerdemanagementsystem zur Erfassung und Dokumentation von Beschwerden
- einen vordefinierten Eskalationsprozess mit hinterlegten Durchlaufzeiten zur Erledigung von Beschwerden. Sollten Fristen überschritten werden, wird die nächste Eskalationsebene verständigt – bis zum Vorstand.

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, [ombudsstelle@volksbankwien.at](mailto:ombudsstelle@volksbankwien.at), der VOLKSBANK WIEN AG zu kontaktieren.

Durch das professionell organisierte Beschwerdemanagement wird das Risiko von negativen Auswirkungen auf die Kundenbeziehungen reduziert und das Reputationsrisiko der Bank minimiert.

## Datensicherheit

Bankgeschäfte sind Vertrauenssache. Das Vertrauen, welches Kunden der Marke Volksbank entgegenbringen, verpflichtet zu einem umfassenden, sorgsamem und verantwortungsvollen Umgang mit dem Thema Datensicherheit, um die Verletzung der Persönlichkeitsrechte der Kunden und Mitarbeiter und damit einhergehende Reputationsrisiken zu vermeiden. Daher wird das Thema Datensicherheit regelmäßig auch in Vorstandsterminen berichtet und behandelt.

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 sieht die VOLKSBANK WIEN AG:

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

## IT-Sicherheit

Die Governance der IT-Sicherheit wird zentral von der VOLKSBANK WIEN AG gemeinsam mit den anderen Volksbanken aus dem Verbund festgelegt.

Verbindliche Anforderungen für die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG werden in Form von Richtlinien beschrieben, deren Einhaltung regelmäßig durch das Security- und IT-Risiko-Management-Team überprüft werden. Neue Gesetze, Vorgaben und Empfehlungen fließen in die jeweiligen Richtlinien ein. Sämtliche Richtlinien stehen allen Mitarbeitern jederzeit über das Intranet zur Verfügung. Sollten Schwachstellen durch das Security- und IT-Risiko-Management-Team gefunden werden, werden diese risikobasiert behoben. Sicherheitsvorfälle werden zentral in der VOLKSBANK WIEN AG verwaltet und fließen wiederum in die Schulung der Mitarbeiter und Kunden ein.

Im Berichtsjahr wurden seitens IT-Security keine Datenlecks, Diebstähle oder Verluste von Kundendaten festgestellt.

Bei ausgelagerten IT-Dienstleistungen werden die relevanten IT-Sicherheitsvorgaben an den Lieferanten übertragen.

# Unternehmenswerte

## UMGANG MIT DATENSICHERHEIT



### Schulungen der Mitarbeiter

Ein zweiter wichtiger Aspekt ist die Sensibilisierung der Mitarbeiter und Kunden der VOLKSBANK WIEN AG zum Thema Informationssicherheit.

Neu eingetretene Mitarbeiter werden unmittelbar zum Informationssicherheitstraining eingeladen, welches verpflichtend von allen Mitarbeitern der VOLKSBANK WIEN AG im Jahresrhythmus absolviert werden muss. Alle Mitarbeiter sind sich der Vertraulichkeit von Kundendaten bewusst und haben eine Geheimhaltungserklärung unterschrieben.

Schulungen Datenschutz/ Informationssicherheit	Einheit	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern	2017 Einzel	2017 Konzern
Mitarbeiter, die auf Informationssicherheit bzw. Datenschutz geschult wurden	%	92	91	96	94	94	92

Diese Schulungen führen zu einer erhöhten IT-Security-Kompetenz bei den Mitarbeitern der VOLKSBANK WIEN AG, welche durch die direkte Kommunikation mit ihren Kunden in Beratungsgesprächen zu einer Sensibilisierung der Kunden beim Thema IT-Security beiträgt.

### Strikte Verträge mit Geschäftspartnern

Eine Übermittlung von Kundendaten an Geschäftspartner erfolgt nur im Rahmen der Vertragserfüllung und unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben.

Die Daten werden entsprechend ihrer Sicherheitsklassifizierung verschlüsselt übertragen. Die Empfänger sind vertraglich zur Geheimhaltung und Einhaltung der Datensicherheit verpflichtet. Auch sonst müssen sich Geschäftspartner wie aber auch Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG, welche Einsicht oder Zugang zu sensiblen Unternehmensdaten benötigen, entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtungen unterwerfen.

Auslagerungsverträge werden auf die Einhaltung ihrer gesetzkonformen Gestaltung hin überprüft, laufend überwacht, gesteuert und jährlich überprüft, um das Risiko einer Nichterfüllung zu reduzieren, das Reputationsrisiko der Bank und die Persönlichkeitsrechte der Kunden und Mitarbeiter zu schützen.



*Wir sind der vertrauensvolle  
Finanzpartner in der Region.*

---

**12,7\***

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



# Ökonomie

## REGIONALE PRODUKTE



Seit über 150 Jahren sind die Volksbanken finanzwirtschaftliche Nahversorger in ihrer Region. Von Beginn an stand dabei die „Pflege 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.

In dieser Tabelle wird der direkte wirtschaftlich erzeugte und verteilte Wert der VOLKSBANK WIEN AG dargelegt:

Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Einheit	2019 Einzel*	2019 Konzern**	2018 Einzel*	2018 Konzern**
<b>Unmittelbar erzeugter wirtschaftlicher Wert</b>	TEUR	<b>260.009</b>	<b>271.038</b>	268.496	279.706
Zinsüberschuss	TEUR	96.484	120.005	108.875	124.728
Provisionsüberschuss	TEUR	55.973	55.793	62.698	53.822
Ergebnis aus Finanzgeschäften	TEUR	1.419	-	1.612	-
Handelsergebnis	TEUR	-	-2.287	-	990
Sonstiges betriebliches Ergebnis	TEUR	106.133	97.527	95.311	100.166
<b>Ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert</b>	TEUR	<b>-208.124</b>	<b>-209.066</b>	-230.794	-220.420
Betriebskosten - Sachaufwand	TEUR	-104.105	-86.037	-115.686	-99.759
Löhne und Gehälter	TEUR	-77.351	-87.703	-79.016	-86.211
Zahlungen an Kapitalgeber (Dividenden)	TEUR	0	0	-8.310	-8.310
Öffentliche Hand	TEUR	-26.669	-35.327	-27.782	-26.140
Steuern vom Einkommen und Ertrag	TEUR	-4.799	-10.751	-5.236	-1.468
Bankenabgabe	TEUR	-1.743	-1.743	-1.860	-1.860
Gesetzlich vorgeschriebener Sozialaufwand	TEUR	-20.127	-22.833	-20.686	-22.813
<b>Beibehaltener wirtschaftlicher Wert</b>	TEUR	<b>51.885</b>	<b>61.972</b>	37.702	59.286

Das Angebot der VOLKSBANK WIEN AG 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 und Union Investment.

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 Wirtschaft in ihrem Geschäftsgebiet an. Diese Kundengruppe weist in Österreich nicht nur die höchsten Wertschöpfungs- und Beschäftigtenanteile auf, sondern auch einen hohen Anteil erfolgreicher Nischenproduzenten.

Als Bank für kleine und mittlere Unternehmen bietet die VOLKSBANK WIEN AG Fachkompetenz zum kompletten Produktangebot der Unternehmensfinanzierung sowie zu anderen Finanzthemen wie etwa der Veranlagung und bei Förderungen. Die Kundenberater der VOLKSBANK WIEN AG verfügen über eingehende Kenntnis der Kunden in der Region, der herrschenden Standortbedingungen und wickeln rasch und bedarfsgerecht Investitions- und Betriebsmittelkredite ab.

#### – **Volksbank Unternehmer-Milliarde**

Mit Hilfe der Unternehmer-Milliarde greift die Volksbank Unternehmen bei der Finanzierung unter die Arme. Im Jahr 2019 verteilte sich das Finanzierungsvolumen von über einer Milliarde Euro im Rahmen der „Unternehmer-Milliarde“ österreichweit auf 3.947 Darlehen, davon 564 in der VOLKSBANK WIEN AG. Bereits in den Vorjahren konnte die Milliarde übertroffen werden, bei einer Steigerung der Anzahl der Einzelkredite seit 2017, als das erste Mal die Unternehmer-Milliarde aufgelegt wurde.

Gerade kleinere Unternehmen können von einer anziehenden Konjunktur profitieren. Dazu brauchen sie einen Finanzpartner, der ihnen bei ihren Investitionen zur Seite steht, ihre Bedürfnisse und Anliegen kennt und sie auf Augenhöhe berät. Die VOLKSBANK WIEN AG übernimmt diese Funktion für mehr und mehr heimische Unternehmer in allen Branchen.

#### – **Volksbank Unternehmer-Studie**

Die Volksbank Unternehmer-Studie beleuchtete 2019 zum zweiten Mal die persönliche Lebenswelt von Selbstständigen in Österreich. Gemeinsam mit dem Österreichischen Gallup-Institut wurden erneut bundesweit 1.000 Selbstständige für diese statistisch repräsentative Studie befragt. In der aktuellen Auflage stehen die Unternehmerinnen im Mittelpunkt. Ziel der Unternehmer-Studie ist es, zu erfahren, vor welchen Herausforderungen Unternehmer stehen, was sie antreibt und was sie inspiriert. Der Volksbank ist es wichtig, nahe am Kunden zu sein. [www.volksbank.at/unternehmerstudie](http://www.volksbank.at/unternehmerstudie)

## BEST PRACTICE

### Friseurwagon in der Gemeinde Waldegg

Sandra Weghofer betreibt den ersten, zum Zweck eines Friseursalons umgebauten, autarken Wohnwagon der WW Wohnwagon GmbH. Bei der Produktion des Friseurwagens wurde von Anfang an auf Nachhaltigkeit mit System gesetzt: Holz, Schafwolle als Dämmung, Lehmputz, energiesparend mit Pelletofen und Photovoltaik ausgestattet. Geplant ist in Zukunft auch eine Aufbereitung des Wassers über UV-Filter und Pflanzen. Es wurde sehr viel Zeit in die Entwicklung und Errichtung des Friseurwagens investiert. Durch die Unterstützung der VOLKSBANK WIEN AG Filiale in Pernitz und der bankeigenen Förderspezialisten konnte der „Frisurenraum auf Rädern“ verwirklicht werden und ist am Standort in der Gemeinde Waldegg zu besichtigen. Selbstverständlich werden im Friseurwagon größtenteils biologische, hautverträgliche Produktideen und Farben verwendet. Der überwiegende Teil der Produkte wird nachhaltig produziert, zum Beispiel Flaschen und Inhaltsstoffe auf pflanzlicher Basis (Kaffee), hierbei ist auch ein Samen eingebettet. Die leere Flasche kann man somit mit gutem Gewissen in die Erde einsetzen. Es entsteht daraus dann wieder ein Stück Natur (zum Beispiel ein Akazienbaum).

### „Nachhaltige Veranstaltungen“ in der Volksbank Filiale Baden

Rund um den „Tag der Sonne“ wurden im Mai 2019 in Kooperation mit der Stadtgemeinde Baden Unternehmerinnen und Unternehmer zu einem Sonnenfrühstück und einer morgendlichen Informationsveranstaltung zum Thema Photovoltaik in die Volksbank Filiale Baden eingeladen. Die Vernetzung der anwesenden Firmeninhaber und Geschäftsführer sowie die Vorstellung nachhaltiger Unternehmensideen standen im Vordergrund. So setzte sich die Initiative „Dachgold/TausendundeinDach“ vor rund fünf Jahren zum Ziel, 1.000 Dächer mit Photovoltaikprojekten auszustatten. Mittlerweise hält man bei fast 600 Projekten, sodass das angestrebte Ziel realistisch erscheint. Seitens der Stadtgemeinde wurden konkrete Fördersituationen und bereits umgesetzte Projekte vorgestellt. Auch die Wirtschaftskammer Niederösterreich ging näher auf die eigenen Leistungen im Bereich Umweltförderung, Betriebsanlagengenehmigung, Energieeffizienz, Prozessverbesserungen und der Beratungsunterstützung für betriebswirtschaftliche Themen ein. Bankseitig präsentierte man Vor- und Nachteile verschiedener Finanzierungsvarianten für Photovoltaik sowie die Möglichkeit eines „Förderchecks“ durch die Förderspezialisten der VOLKSBANK WIEN AG.

Unter dem Motto „Jede Fliege ist wertvoll – ein Plädoyer für insektenfreundliche Dächer“ fand im November 2019 in dem von der Volksbank in Baden zur Verfügung gestellten Veranstaltungssaal eine Diskussion über den Wert von Insekten und die Bedeutung von Dachbegrünungen im urbanen Raum statt. Interessierte Teilnehmer aus der Region folgten der Einladung des ansässigen Reformhauses und des Energiereferats der Stadt.

### – Förderungen

Die VOLKSBANK WIEN AG steht für die Entwicklung von innovativen und nachhaltigen Bankprodukten sowohl für den privaten als auch für den gewerblichen Bereich unter Berücksichtigung des bestmöglichen Förderungsansatzes.

Förderungen und Finanzierungen für Unternehmen und Privatpersonen tragen dazu bei, dass sich die unterstützten Vorhaben amortisieren und damit auch einen nachhaltigen Beitrag für Mensch und Umwelt generieren. In gemeinsamen Projekten will die VOLKSBANK WIEN AG die Nachhaltigkeit im Kernsegment der kleinen und mittleren Unternehmen vertiefen und den Ausbau in Umweltinvestitionen stärken.

Die Förderleistungen der VOLKSBANK WIEN AG und des Volksbanken-Verbundes umfassen neben der persönlichen Beratung vor Ort in der Volksbank oder direkt beim Kunden einen Online-Fördercheck als Erstanalyse der Fördermöglichkeiten von Kunden, eine Online-Datenbank mit allen Infos rund um das Thema Förderung, ein Newsletter-Service zu Neuerungen aus dem Förderbereich sowie das Fördermanagement von der Antragstellung bis zur Abrechnung.

#### – **Kommunen**

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

Die VOLKSBANK WIEN AG bietet bei Gemeinde-Dienstleistungen eine rasche, unkomplizierte Abwicklung und flexible Vertragsgestaltung. Damit werden Kommunen und deren Unternehmen unterstützt, nachhaltige langfristige Projekte zum Wohle der Allgemeinheit zu realisieren.

## **BEST PRACTICE**

### **Marktgemeinde Bad Pirawarth**

In der Marktgemeinde Bad Pirawarth stieß der NÖ Landeskindergarten an seine räumlichen Grenzen. Die Lösung war ein Zubau, welcher durch eine 100%ige Förderung durch das österreichische „Programm für die Entwicklung des Ländlichen Raumes“ der NÖ Landesregierung ermöglicht wurde. Die VOLKSBANK WIEN AG ist besonders erfreut, dass sie das Projekt durch die Vorfinanzierung der Fördermittel erfolgreich unterstützen konnte und so Teil des nachhaltigen Vorhabens geworden ist. Im erweiterten Kindergarten findet sich nun Platz für eine vierte Kindergartengruppe sowie für zwei Gruppenräume für Kinder in der Kleinkinderbetreuung. Die Nutzung der Aula von diversen Vereinen der Marktgemeinde außerhalb des Kindergartenbetriebes ist künftig ebenso möglich wie die Betreuung von unter 2,5 Jahre alten Kindern der Beschäftigten der Klinik Pirawarth. Die Eröffnung der Tagesbetreuungsstätte ist für Herbst 2020 geplant.

#### – **Weitere Marken der VOLKSBANK WIEN AG**

Neben der Marke „Volksbank“ bilden die SPARDA-BANK, Gärtnerbank und LiveBANK mit ihrem eingeführten Branding wertvolle und wichtige Bereiche der Markenstrategie. Im Nachhaltigkeitsbericht der VOLKSBANK WIEN AG werden diese kurz vorgestellt. In weiterer Folge wird auf diese Marken nicht detailliert eingegangen.

### **Die Marke SPARDA-BANK**

Die SPARDA-BANK wird als Marke der VOLKSBANK WIEN AG für Privatkunden in ganz Österreich geführt. Die klare Spezialisierung liegt auf Arbeitnehmern und Pensionisten sowie Jugendlichen, Schülern, Lehrlingen und Studenten. Die SPARDA-BANK wurde vor fast 80 Jahren von Eisenbahnern für Eisenbahner als Genossenschaft gegründet und ist die einzige Bank in Österreich, die sich klar auf Arbeitnehmer konzentriert. Seit vielen Jahren besteht eine enge Kooperation mit der Verkehrs- und Dienstleistungsgewerkschaft vda. Nach langjähriger Mitgliedschaft im Volksbanken-Verbund wurde die SPARDA-BANK Mitte 2017 mit der VOLKSBANK WIEN AG fusioniert und ist seither als eigenständige Marke Teil der österreichischen Bank.

### Die Marke Gärtnerbank

Die Gärtnerbank wurde 1920 als Spezialinstitut des Wiener Gartenbaues von Gärtnern für Gärtner als Genossenschaftsbank nach Schulze-Delitzsch gegründet und widmete sich der Servicierung des Wiener Gartenbaues. Seit der Fusion der Gärtnerbank mit der VOLKSBANK WIEN AG im Jahr 2014 wird die Betreuung der Zielgruppe der produzierenden Gartenbaubetriebe der Gemüse- und Zierpflanzengärtner sowie Friedhofsgärtner fortgesetzt. Daneben werden sämtliche berufsspezifischen Institutionen wie die Wiener und NÖ Landwirtschaftskammer, der Bundesverband der Österreichischen Erwerbsgärtner, die Österreichische Blumenwerbung, die Landesgartenbauvereinigungen, der Wiener Bauernbund, die Junggärtnervereinigung sowie die diversen Wiener Bezirksgruppen serviciert und betreut. Schwerpunkt ist dabei die Finanzierung. Zum einen die jährliche Saison-Vorfinanzierung der Kulturkosten wie z.B. Jungpflanzen, Energie und Löhne sowie zum anderen die Finanzierung von Investitionen aller Art. Durch die enge Zusammenarbeit mit der Wiener und NÖ Landwirtschaftskammer und dem Landwirtschaftsministerium hat sich die Gärtnerbank zum Spezialisten für Agrar-Investitions-Kredite (AIK) entwickelt.

### Die Marke LiveBANK

LiveBANK ist eine Marke und ein Vertriebskanal der VOLKSBANK WIEN AG mit dem Ziel des Online-Vertriebs von einfachen Bankprodukten in ganz Österreich. Zielgruppe sind online-affine Österreicher über 18 Jahre, die bei einer österreichischen Bank (Einlagensicherung) ihre Spar- und/oder Ratenkreditgeschäfte online abschließen möchten. Der Fokus liegt hier vor allem im urbanen Bereich. Die LiveBANK verfügt über keine Filialen. Alle Transaktionen erfolgen online. Die gesamte Kommunikation und Interaktion mit dem Kunden findet elektronisch bzw. im Rahmen des Ferngeschäftes statt.

### 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.

Um ein nachhaltiges Wirtschaften sicherzustellen, wurde unter anderem definiert, dass maximal 5% der Kundenforderungen im benachbarten Ausland bestehen dürfen. Diesbezüglich wurde eine Limitierung in der Risikostrategie vorgenommen, welche laufend überwacht und dem Vorstand berichtet wird.

Die geschäftliche Ausrichtung liegt auf Krediten, Einlagen und Zahlungsverkehr – andere Produkte oder Dienstleistungen werden zugekauft. Konsumentenkredite werden durch den TeamBank-Kredit umgesetzt, im Fondsgeschäft ist Union Investment der Partner der VOLKSBANK WIEN AG. Genaue Angaben dazu finden sich in den Kapiteln Produktpartner.

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

Die folgende Tabelle stellt dar, wie verwurzelt die VOLKSBANK WIEN AG in der Region ist. Generell war das Kreditgeschäft im Berichtsjahr 2019 leicht ansteigend, der Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen der VOLKSBANK WIEN AG beläuft sich seit Jahren konstant bei 98%. Der Anteil der Finanzierungen im Ausland ist mit 2%, wie auch schon in den letzten Berichtsjahren, weit unter der Vorgabe aus der Risikostrategie. Die Devise „Aus der Region in die Region“ ist an diesen Zahlen gut erkennbar. Der Vollständigkeit halber werden auch die Spareinlagen angeführt, eine eindeutige Zuordnung der Spareinlagen zu den Finanzierungen ist jedoch nicht möglich.

#### Regionales Investment und Anteil Auslandsfinanzierungen\*

TEUR	2019 Regional	2019 Ausland	2019 Gesamt	2019 Anteil Regional	2019 Anteil Ausland
<b>Finanzierungen aller Kunden</b>	<b>5.391.797</b>	<b>135.158</b>	<b>5.526.955</b>	<b>98 %</b>	<b>2 %</b>
davon Privatkunden	2.385.601	29.829	2.415.430	99 %	
davon KMU	2.484.517	29.116	2.513.633	99 %	
davon Firmenkunden	220.784	42.181	262.965	84 %	
davon sonstige	300.896	34.032	334.928	90 %	
<b>Spareinlagen und sonstige Einlagen</b>			<b>6.438.600</b>		
Anteil regionaler Finanzierungen an Spareinlagen und sonstiger Einlagen			84 %		

TEUR	2018 Regional	2018 Ausland	2018 Gesamt	2018 Anteil Regional	2018 Anteil Ausland
<b>Finanzierungen aller Kunden</b>	<b>5.275.352</b>	<b>140.806</b>	<b>5.416.158</b>	<b>97 %</b>	<b>3 %</b>
davon Privatkunden	2.270.553	30.409	2.300.962	99 %	
davon KMU	2.544.200	31.782	2.575.983	99 %	
davon Firmenkunden	218.209	38.243	256.452	85 %	
davon sonstige	242.390	40.372	282.762	86 %	
<b>Spareinlagen und sonstige Einlagen</b>			<b>6.344.232</b>		
Anteil regionaler Finanzierungen an Spareinlagen und sonstiger Einlagen			83 %		

TEUR	2017 Regional	2017 Ausland	2017 Gesamt	2017 Anteil Regional	2017 Anteil Ausland
<b>Finanzierungen aller Kunden</b>	<b>4.691.329</b>	<b>118.996</b>	<b>4.810.325</b>	<b>98 %</b>	<b>2 %</b>
davon Privatkunden	1.899.007	27.122	1.926.128	99 %	
davon KMU	2.443.484	34.941	2.478.425	99 %	
davon Firmenkunden	144.457	20.213	164.670	88 %	
davon sonstige	204.382	36.719	241.102	85 %	
<b>Spareinlagen und sonstige Einlagen</b>			<b>5.791.374</b>		
Anteil regionaler Finanzierungen an Spareinlagen und sonstiger Einlagen			81 %		

\*Das Einzugsgebiet der VOLKSBANK WIEN AG wurde im Jahr 2018, aufgrund der Mitte 2017 erfolgten Fusion mit der österreichweit tätigen Marke SPARDA, auf ganz Österreich ausgeweitet. Das gesamte Volumen an inländischen Kundenfinanzierungen wurde als Regional definiert. Um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten wurden auch die Zahlen 2017 entsprechend angepasst.

### Kundenzufriedenheits- und Weiterempfehlungsbefragung

Dem besonderen Stellenwert der Kundenbeziehung entsprechend stellen Erhebungen zur Kundenzufriedenheit und die Weiterempfehlungsquote wichtige Kenngrößen für den Unternehmenserfolg der VOLKSBANK WIEN AG dar. Deshalb wird die Kundenzufriedenheit im Privat- und Firmenkundengeschäft regelmäßig gemessen und daraus Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Kundenbetreuung abgeleitet.



### FMVÖ-Recommender

Der Finanz-Marketing Verband Österreich fungiert seit dem Jahr 1990 als Wissensplattform für Marketing-, Kommunikations- und Vertriebsverantwortliche der Banken- und Versicherungsbranche in Österreich. Mit dem „FMVÖ-Recommender-Award“ wird alljährlich die Zufriedenheit der Kunden österreichischer Banken, Versicherungsunternehmen und Bausparkassen erhoben. Bei der FMVÖ-Recommender-Gala 2019 wurden bereits zum dreizehnten Mal die Banken und Versicherungen mit der höchsten Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden ausgezeichnet. Die VOLKSBANK WIEN AG erhielt in der Preiskategorie „Regionalbanken“ das FMVÖ-Recommender-Gütesiegel 2019 für „Sehr gute Kundenorientierung“.



### TÜV AUSTRIA

Bereits zum neunten Mal hat der TÜV AUSTRIA die Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit ausgezeichnet. Die unabhängigen Auditoren bestätigten ein hohes Maß an Kundenfreundlichkeit sowie eine objektive und nachvollziehbare Kreditentscheidung. Das Augenmerk galt, wie in den vergangenen Jahren, dem Beratungsprozess, der Qualifikation der Mitarbeiter sowie der Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus wurden Freundlichkeit, Verständlichkeit und Transparenz innerhalb der Kundenberatung untersucht. Als Schwerpunkt wählten die Auditoren in diesem Jahr die Optimierungen in der Finanzreserve und inwiefern die Bankmitarbeiter die Vorteile in das Beratungsgespräch eingebunden haben.

### VOLKSBANK WIEN AG als Leitbetrieb zertifiziert



Im Rahmen des Unternehmerdialogs der VOLKSBANK WIEN AG am 21. Mai 2019 im Kursalon Wien überreichte Leitbetriebe Austria-Geschäftsführerin Mag. Monica Rintersbacher im Beisein zahlreicher Kommerz-kunden der Volksbank das Zertifikat Leitbetrieb Austria an Generaldirektor DI Gerald Fleischmann. Als Leitbetriebe werden nach einem umfassenden Screening jene vorbildhaften Unternehmen ausgezeichnet, die nachhaltigen Unternehmenserfolg aufweisen, Innovation vorantreiben und sich zu gesellschaftlicher Verantwortung bekennen.

Besonderen Wert legt die Volksbank darauf, das Unternehmertum in Österreich zu stärken. Mit der jährlichen Unternehmer-Milliarde trägt die VOLKSBANK WIEN AG dazu bei, den Wirtschaftsstandort Österreich wettbewerbsfähig zu halten.



**Die Übernahme und professionelle Steuerung der mit den Geschäftsaktivitäten verbundenen Risiken ist eine Kernfunktion jeder Bank. Alle Details zum Risikomanagement sind im Geschäftsbericht der VOLKSBANK WIEN AG zu finden. Es handelt sich hier um einen Auszug.**

Die VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation (ZO) des Kreditinstitute-Verbundes gemäß § 30a BWG bestehend aus der VOLKSBANK WIEN AG und den zugeordneten Kreditinstituten (ZK) des Volksbankensektors erfüllt diese zentrale Aufgabe für den Volksbanken-Verbund, sodass dieser über Verwaltungs-, Rechnungs- und Kontrollverfahren für die Erfassung, Beurteilung, Steuerung und Überwachung der bankgeschäftlichen und bankbetrieblichen Risiken und der Vergütungspolitik und -praktiken (§ 39 Abs. 2 BWG) verfügt. Die Umsetzung der Steuerung im Volksbanken-Verbund erfolgt durch Generelle und im Bedarfsfall durch Individuelle Weisungen und korrespondierende Arbeitsrichtlinien in den ZKs.

Folgende Risiken werden im Volksbanken-Verbund im Zuge der Risikoinventur als wesentlich eingestuft:

- Kreditrisiken
- Marktrisiken
- Liquiditätsrisiken
- Operationelle Risiken
- Sonstige Risiken (z.B. Strategisches Risiko, Reputationsrisiko, Eigenkapitalrisiko und Ertrags- und Kostenrisiko)

### Risikopolitische Grundsätze

Die risikopolitischen Grundsätze der VOLKSBANK WIEN AG umfassen die innerhalb des Volksbanken-Verbundes gültigen Normen im Umgang mit Risiken und werden zusammen mit dem Risikoappetit vom Vorstand festgelegt. Ein einheitliches Regelwerk und Verständnis zum Risikomanagement ist die Basis für die Entwicklung eines Risikobewusstseins und einer Risikokultur im Unternehmen. Der Volksbanken-Verbund lässt sich in seinen Aktivitäten vom Grundsatz leiten, Risiken nur in dem Maße einzugehen, wie dies zur Erreichung der geschäftspolitischen Ziele erforderlich ist. Die damit verbundenen Risiken werden gesamthaft, unter Anwendung von Grundsätzen für das Risikomanagement, durch die Gestaltung der Organisationsstruktur und der Geschäftsprozesse, gesteuert.

### Organisation des Risikomanagements

Die VOLKSBANK WIEN AG hat alle erforderlichen organisatorischen Vorkehrungen getroffen, um dem Anspruch eines modernen Risikomanagements zu entsprechen. Es gibt eine klare Trennung zwischen Markt und Marktfolge. Die Funktion eines zentralen und unabhängigen Risikocontrollings ist eingerichtet. An der Spitze des Risikocontrollings steht auf Vorstandsebene der Chief Risk Officer (CRO). Innerhalb des Vorstandsressorts des CRO gibt es eine Trennung zwischen Risikocontrolling und operativem Kreditrisikomanagement. Die Risikobeurteilung, -messung und -kontrolle erfolgt nach dem 4-Augen-Prinzip. Diese Aufgaben werden zur Vermeidung von Interessenskonflikten von unterschiedlichen Organisationseinheiten wahrgenommen.

Das Geschäftsmodell erfordert es, Risiken effektiv zu identifizieren, zu bewerten, zu messen, zu aggregieren und zu steuern. Risiken und Kapital werden mithilfe eines Rahmenwerks von Grundsätzen, Organisationsstrukturen sowie Mess- und Überwachungsprozessen gesteuert, die eng an den Tätigkeiten der Unternehmens- und Geschäftsbereiche ausgerichtet sind. Als Voraussetzung und Basis für ein solides Risikomanagement wird das Risk Appetite Framework (RAF) für den Volksbanken-Verbund laufend weiterentwickelt um den Risikoappetit bzw. den

Grad der Risikotoleranz zu definieren, den der Volksbanken-Verbund bereit ist zu akzeptieren, um seine festgelegten Ziele zu erreichen. Der Grad der Risikotoleranz manifestiert sich insbesondere durch die Festlegung und Überprüfung von geeigneten Limiten und Kontrollen. Das Rahmenwerk wird laufend im Hinblick auf regulatorische Anforderungen, Änderungen im Marktumfeld oder des Geschäftsmodells überprüft und weiterentwickelt. Das Ziel des Volksbanken-Verbundes ist es, durch dieses Rahmenwerk ein diszipliniertes und konstruktives Kontrollumfeld zu entwickeln, in dem alle Mitarbeiter ihre Rolle und Verantwortung verstehen und wahrnehmen.

Die Steuerung der Risiken im Volksbanken-Verbund erfolgt über drei beschlussfassende Gremien in der VOLKSBANK WIEN AG: (i) Risk Committee (RICO), (ii) Asset Liability Committee (ALCO), (iii) Kreditkomitee (KK). Die Zuständigkeiten dieser Komitees umfassen sowohl Themenbereiche der VOLKSBANK WIEN AG als Einzelinstitut als auch Agenden des gesamten Volksbanken-Verbundes gem. §30a BWG. Die Risikoberichterstattung in den ZKs erfolgt in den jeweiligen lokalen Gremien.

#### **Aufsichtsrechtliche Anforderungen**

Die Umsetzung der Vorschriften zur Eigenkapitalausstattung stellen sich in der VOLKSBANK WIEN AG wie folgt dar:

##### **Säule 1: Mindesteigenmittelanforderungen**

Im Rahmen der Säule 1 wird die Erfüllung der regulatorischen Mindestanforderungen sichergestellt. Sowohl für das Kreditrisiko als auch für das Marktrisiko und das Operationelle Risiko kommen die jeweiligen regulatorischen Standardansätze zur Bestimmung der Mindesteigenmittelanforderungen zur Anwendung.

##### **Säule 2: Internal Capital & Liquidity Adequacy Assessment**

Über den internen Liquiditäts- und Kapitaladäquanzprozess ergreift der Volksbanken-Verbund alle notwendigen Maßnahmen um sicherzustellen, dass allen Risiken, die sich aus aktuellen und geplanten Geschäftsaktivitäten des Volksbanken-Verbunds ergeben, eine jederzeit angemessene Liquiditäts- und Kapitalausstattung gegenübersteht. Die Ausgestaltung des internen Liquiditäts- und Kapitaladäquanzprozesses richtet sich dabei nach den regulatorischen Anforderungen und den aufsichtlichen Erwartungen der EZB sowie nach den internen Leitlinien.

##### **Säule 3: Offenlegung**

Den Anforderungen der Säule 3 wird durch die Veröffentlichung der qualitativen und quantitativen Offenlegungsvorschriften gemäß der Verordnung (EU) Nr. 575/2013 (CRR) und der Richtlinie 2013/36/EU (CRD IV) auf der institutseigenen Homepage unter [www.volksbankwien.at/investoren/offenlegung](http://www.volksbankwien.at/investoren/offenlegung) nachgekommen.

#### **Verbundweites Risikomanagement**

Das Risikocontrolling der VOLKSBANK WIEN AG als ZO verantwortet die Risiko-Governance, Methoden und Modelle für die verbundweit strategischen Risikomanagementthemen sowie die Vorgaben zur Steuerung auf Portfolioebene. Die ZO hat zur Erfüllung ihrer Steuerungsfunktion Generelle Weisungen (GW) gegenüber den ZKs erlassen. Die GW RAF (Risk Appetite Framework), GW ICAAP, GW ILAAP, GW Grundsätze des Kreditrisikomanagements (GKRM) und die nachgelagerten Verbundhandbücher und die damit verbundenen Arbeitsrichtlinien regeln verbindlich und einheitlich das Risikomanagement. Die Risikostrategie sowie die NPL-Strategie für den Volksbanken-Verbund werden ebenfalls in Form einer GW erlassen. Ziel ist es, allgemeine und verbundweit konsistente Rahmenbedingungen und Grundsätze für die Messung und den Umgang mit Risiken sowie die

Ausgestaltung von Prozessen und organisatorischen Strukturen verständlich und nachvollziehbar zu dokumentieren bzw. festzulegen. Die Vorstände und Geschäftsführer der ZKs haben im Rahmen ihrer allgemeinen Sorgfaltspflicht im Interesse der Gesellschaften ausnahmslos und uneingeschränkt dafür Sorge zu tragen, dass die Generellen Weisungen im jeweiligen Unternehmen formal und faktisch Geltung erlangen. Jegliche Abweichungen und Sonderregelungen zu den Generellen Weisungen sind nur in Ausnahmefällen erlaubt und vorab mit der VOLKSBANK WIEN AG als ZO abzustimmen und von dieser zu genehmigen.

Im Volksbanken-Verbund werden eine umfassende Risikokommunikation und ein direkter Informationsaustausch als besonders wichtig angesehen. Um einen fachlichen Austausch auf Arbeitsebene zu ermöglichen, wurde ein Fachausschuss des Risikocontrollings eingeführt. Jedes ZK muss über eine eigene Risk Control Function (RCF) verfügen, die für die unabhängige Überwachung und Kommunikation der Risiken im jeweiligen ZK zuständig ist.

Die Risiko-Governance sowie die Methoden und Modelle werden vom Risikocontrolling der VOLKSBANK WIEN AG als ZO tourlich an die aktuellen Rahmenbedingungen angepasst bzw. weiterentwickelt. Neben der regelmäßigen Re-Modellierung, Re-Kalibrierung sowie Validierung der Risikomodelle werden die Methoden im ICAAP & ILAAP laufend verbessert und neue aufsichtsrechtliche Anforderungen überwacht und zeitgerecht umgesetzt.

### **a) Interner Kapitaladäquanzprozess**

Zur Sicherstellung einer nachhaltigen, risikoadäquaten Kapitalausstattung hat die VOLKSBANK WIEN AG in ihrer Funktion als ZO des Volksbanken-Verbundes internationaler Best Practice folgend einen internen Kapitaladäquanzprozess (ICAAP) als revolvierenden Steuerungskreislauf aufgesetzt. Der ICAAP startet mit der Identifikation der für den Volksbanken-Verbund wesentlichen Risiken, durchläuft den Prozess der Risikoquantifizierung und -aggregation, der Ermittlung der Risikotragfähigkeit, der Limitierung und schließt mit der laufenden Risikoüberwachung und daraus abgeleiteten Maßnahmen. Erläuterungen zum ILAAP sind unter dem Punkt d) Liquiditätsrisiko angeführt.

Die einzelnen Elemente des Kreislaufes werden mit unterschiedlicher Frequenz durchlaufen (z.B. täglich für die Risikomessung Marktrisiko Handelsbuch, quartalsweise für die Erstellung der Risikotragfähigkeitsrechnung, jährlich für Risikoinventur und Festlegung der Risikostrategie). Alle im Kreislauf beschriebenen Prozessschritte werden zumindest jährlich auf ihre Aktualität und ihre Angemessenheit hin geprüft, bei Bedarf an die aktuellen Rahmenbedingungen angepasst und vom Vorstand abgenommen. Eine umfassende Überarbeitung des internen Kapitaladäquanzprozesses hat sich im Jahr 2019 aufgrund des im November 2018 veröffentlichten Leitfadens der EZB für den bankinternen Prozess zur Sicherstellung einer angemessenen Kapitalausstattung ergeben. Mit Hinblick darauf wurden insbesondere die Risikotragfähigkeitsrechnung und der interne Stresstest weiterentwickelt.

- Risikoinventur
- Risikostrategie
- Risikoappetiterklärung (Risk Appetite Statement – RAS) und Limitsystem
- Risikotragfähigkeitsrechnung
- Stress Testing
- Risikoreporting
- Sanierungs- und Abwicklungsplanung

## **b) Kreditrisiko**

Unter dem Kreditrisiko werden mögliche Verluste verstanden, die dadurch entstehen, dass ein Vertragspartner seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt.

### Operatives Kreditrisikomanagement

#### *Grundsätze Kreditvergabe*

- Kreditgeschäfte setzen zwingend Entscheidungen mit kreditnehmerbezogenen Limiten voraus. Die Festlegung und Überwachung bestimmter Limite wird einheitlich auf Verbundebene geregelt.
- Die Ratingverpflichtung gilt für jeden Kreditnehmer mit einem Obligo über der definierten Mindesthöhe. Der Ratingprozess basiert auf einem 4-Augen-Prinzip und gilt verbundweit.
- Bei der Auswahl von Kreditsicherheiten wird auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis geachtet und somit auf vornehmlich werthaltige, wenig bearbeitungs- und kostenintensive sowie auf tatsächlich verwertbare Kreditsicherheiten zurückgegriffen. Aus diesem Grund werden Sachsicherheiten, wie beispielsweise Immobiliensicherheiten und finanzielle Sicherheiten, wie Bar- oder Wertpapiersicherheiten, eine bevorzugte Stellung eingeräumt. Die Werthaltigkeit und Durchsetzbarkeit von Kreditsicherheiten ist grundsätzlich vor jeder Kreditentscheidung zu beurteilen. Grundsätze für das Management von Sicherheiten bzw. einheitliche Regeln für die Auswahl, Bestellung, Verwaltung und Bewertung von Kreditsicherheiten gelten auf Verbundebene.
- Fremdwährungs- und Tilgungsträgerkredite werden grundsätzlich nicht mehr angeboten bzw. vergeben.
- Der Hauptmarkt des Kreditgeschäftes ist der österreichische Markt.
- Konsortialkredite werden grundsätzlich gemeinsam mit der ZO eingegangen.

#### *Entscheidungsprozess*

In allen Einheiten der VOLKSBANK WIEN AG, die Kreditrisiko generieren, ist eine strenge Trennung von Vertriebs- und Risikomanagementeinheiten gegeben. Sämtliche Einzelfallentscheidungen werden unter strenger Beachtung des 4-Augen-Prinzips getroffen, für welche eindeutige Abläufe festgelegt wurden. Bei großvolumigen Geschäften sind Prozesse etabliert, durch die die Einbindung des operativen Kreditrisikomanagements und des Vorstandes in die Risikoanalyse bzw. Kreditentscheidung sichergestellt werden. Eine wesentliche Rolle spielen dabei Limitsysteme, welche die Entscheidungskompetenzen der einzelnen Einheiten in einen Rahmen fassen.

#### *Engagement- und Sicherheitenüberwachung*

Die Prozesse zur Überprüfung der Engagements und Sicherheiten sind verbundweit geregelt und von allen ZKs einzuhalten.

#### *Limitierung*

Die Überwachung, Steuerung und Begrenzung des Risikos von Einzelengagements und von Klumpenrisiken erfolgt anhand differenzierter Limitkategorien.

Im Volksbanken-Verbund wird die Gruppe verbundener Kunden (GvK) als Basis für Limite bei Neukreditvergaben und die laufende Überwachung herangezogen. Hinsichtlich der Limite wird zwischen den Vorgaben auf Ebene des Volksbanken-Verbundes und für die Einzelinstitute unterschieden. Die Überprüfung der Limitierungen auf Einzelgeschäftsebene erfolgt kontinuierlich im Kreditrisikomanagement der ZK und wird anhand zentraler Auswertungen durch das Kreditrisikomanagement der VOLKSBANK WIEN AG als ZO überwacht.

Im Zusammenhang mit Portfoliolimitierungen werden derzeit im Volksbanken-Verbund hauptsächlich Limite für Auslandsfinanzierungen und Wesentlichkeitsgrenzen für Regionen und Branchen definiert. Diese Limite sind für den Kreditvergabeprozess relevant und werden monatlich durch das Risikocontrolling überwacht.

Um eine entsprechend nachhaltig gesunde Portfolioqualität zu erzielen, gibt es bonitätsabhängige verbundweite Vorgaben für Geschäfte mit Neukunden und Obligoerhöhungen bei Bestandskunden.

### *Intensiviertes Kreditrisikomanagement*

Unter intensiviertem Kreditrisikomanagement wird im Volksbanken-Verbund die gesonderte Beobachtung von Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten und/oder ausfallgefährdeter Kunden verstanden. Das intensivierte Kreditrisikomanagement umfasst unter anderem Prozesse rund um die Früherkennung von ausfallgefährdeten Kunden, das Mahnwesen, Forbearance-Prozesse sowie die Ausfallserkennung.

### *Problem Loan Management*

Im Rahmen des verbundweiten Problem Loan Management-Systems (PLM) erfolgt die Zuordnung der Kunden anhand eindeutig definierter Indikatoren, die verbundweit einheitlich zur Anwendung kommen. Es wird in weiterer Folge zwischen Kunden in

- Intensivbetreuung (negative Änderung der Risikoeinschätzung, aber noch nicht ausgefallen),
- Sanierung (akute Ausfallgefährdung bzw. bereits ausgefallen, Kunde jedoch sanierungswürdig) und
- Betreuung (ausgefallene und nicht sanierungswürdige Kunden)

unterschieden und entsprechend differenzierte Bearbeitungsprozesse sind im Volksbanken-Verbund einheitlich aufgesetzt.

### *Quantitatives Kreditrisikomanagement bzw. Kreditrisikocontrolling*

#### *Messung und Steuerung des Kreditrisikos*

Zur Messung und Steuerung des Kreditrisikos ist auch die Entwicklung von ausgereiften Modellen sowie von Systemen und Prozessen, die auf das bankindividuelle Portfolio zugeschnitten sind, notwendig. Dadurch soll einerseits die Kreditentscheidung strukturiert und verbessert werden, andererseits bilden diese Instrumente bzw. deren Ergebnisse auch die Grundlage für die Portfoliosteuerung.

Die Ergebnisse der Kreditrisikomessung werden monatlich an den Vorstand im Rahmen des Risk Committees berichtet. Wichtigstes Ziel für den Einsatz der Kreditrisiko-Modelle und Instrumente ist die Verlustvermeidung durch Früherkennung von Risiken.

#### *Einflussfaktoren zur Schätzung der erwarteten Verluste (Expected Credit Losses „ECL“) und Wertminderungen*

Zur Messung eines wesentlichen Anstiegs des Kreditrisikos werden verschiedene Einflussfaktoren, Annahmen und Techniken herangezogen.

#### *Aufsichtsrechtliche Risikovorsorge – „NPL Backstop“*

Die Differenz zwischen wirtschaftlichen Risikovorsorgen gemäß IFRS 9 und regulatorischen Risikovorsorgen innerhalb der Regelungen ist direkt im Eigenkapital zu berücksichtigen. In Hinblick auf den zu erwartenden Eigenkapitaleffekt wurden im Laufe des Jahres 2019 Prozesse zur weiteren Verkürzung der Verweildauern im NPL Status sowie ein Backstop-Reporting für den NPE Altbestand entwickelt.

### *Kreditrisikoberichtswesen*

Das Kreditrisiko-Reporting erfolgt monatlich mit dem Zweck, stichtagsbezogen eine detaillierte Darstellung des bestehenden Kreditrisikos darzustellen und an den Gesamtvorstand zu berichten. Entsprechende Reports werden für den Verbund, die wesentlichen Verbundeinheiten und die wesentlichen Geschäftsfelder erstellt. Die Informationen fließen auch in die Kreditrisikoteile des Gesamtbankrisikoberichts ein.

Die Berichte umfassen die quantitative Darstellung der steuerungsrelevanten Informationen zum Kreditrisiko, die durch eine kurze Lageeinschätzung und gegebenenfalls weitere qualitative Informationen ergänzt werden. Folgende Analysen sind Bestandteil des monatlichen Reports:

- Portfolioverteilung
- Neugeschäftsentwicklung
- Bonitätsverteilungen
- Non-performing loans (NPL)
- Forbearance
- Kreditrisikokonzentrationen
- Ländergruppenanalyse
- Kundensegmente
- Branchenverteilungen

### **c) Marktrisiko**

Das Marktrisiko ist definiert als Risiko eines Verlustes durch ungünstige Entwicklungen von Marktrisikofaktoren, z.B. Zinssätzen, Credit Spreads, Wechselkursen und Volatilitäten. Die VOLKSBANK WIEN AG unterscheidet folgende Risikoarten des Marktrisikos:

- Zinsänderungsrisiko im Bankbuch
- Credit Spread Risiko
- Marktrisiko im Handelsbuch
- Fremdwährungsrisiko (offene Devisenpositionen)
- Weitere Bewertungsrisiken (IFRS Fair Value Änderung)

### **d) Liquiditätsrisiko**

Die VOLKSBANK WIEN AG ist als ZO des Volksbanken-Verbundes für das verbundweite Liquiditätsmanagement zuständig und fungiert als „lender of last resort“ für die zugeordneten Kreditinstitute. Über die VOLKSBANK WIEN AG decken die zugeordneten Kreditinstitute ihren Refinanzierungsbedarf ab und legen ihre Überschussliquidität an.

Die wichtigste Refinanzierungsquelle des Volksbanken-Verbundes besteht aus 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 Emissionen, hauptsächlich durch Covered Bonds.

In der VOLKSBANK WIEN AG wird für den Verbund sowohl die operative, kurzfristige Liquiditätssteuerung als auch das mittel- bis langfristige Liquiditätsmanagement zentralisiert im Bereich Treasury durch die Abteilung Liquiditätsmanagement durchgeführt. Die verbundweite Überwachung und Limitierung des Liquiditätsrisikos

sowie die methodischen Vorgaben betreffend Risikomessung werden von der Abteilung Markt- und Liquiditätsrisikocontrolling in der VOLKSBANK WIEN AG wahrgenommen.

Gesteuert wird die Liquiditätsposition der VOLKSBANK WIEN AG durch das ALCO der ZO im Rahmen von Risikolimiten, welche vom Risikocontrolling festgelegt und vom Vorstand im ALCO genehmigt werden. Das ALCO der ZO ist das zentrale Gremium zur Steuerung von Liquiditätsrisiken. Das Liquiditätsrisikoreporting im ALCO erfolgt durch die Abteilung Markt- und Liquiditätsrisikocontrolling.

Die VOLKSBANK WIEN AG unterscheidet innerhalb des Liquiditätsrisikos zwischen dem Illiquiditätsrisiko und dem Fundingverteuerungsrisiko. Das Illiquiditätsrisiko ist die Gefahr, Zahlungsverpflichtungen zum Zeitpunkt der Fälligkeit nicht bedienen zu können. Es besteht für den Verbund, bestehend aus Retailbanken, typischerweise in einem „Bankrun“. Dieser tritt ein, wenn Kunden aufgrund eines Vertrauensverlustes große Volumina an Einlagen abziehen und gleichzeitig der Bank alternative Fundingquellen nicht (mehr) zugänglich sind.

Das Illiquiditätsrisiko wird durch das Vorhalten eines ausreichenden Liquiditätspuffers gesteuert. Der VOLKSBANK WIEN AG obliegt die zentrale Verwaltung des Liquiditätspuffers für den gesamten Verbund. Der Liquiditätspuffer besteht hauptsächlich aus hochliquiden Anleihen, welche großteils LCR-anrechenbar sind, Einlagen bei der Nationalbank, EZB-Tenderpotenzial und Covered Bond Emissionspotenzial. Die Liquidität des Liquiditätspuffers wird regelmäßig getestet. Zuständig für das laufende Management des Liquiditätspuffers im Verbund ist die Abteilung Liquiditätsmanagement im Bereich Treasury.

Das Fundingverteuerungsrisiko ist in der VOLKSBANK WIEN AG als negativer GuV-Effekt definiert, der aufgrund einer potenziellen zukünftigen Erhöhung der Refinanzierungskosten am Geld- und Kapitalmarkt sowie im Kundenbereich eintritt. Es ist im Rahmen des ICAAP in der Risikotragfähigkeitsrechnung berücksichtigt. Dieses Risiko ist in der VOLKSBANK WIEN AG von untergeordneter Bedeutung, da wenig Abhängigkeit vom Kapitalmarkt besteht und eine geringe Preissensitivität bei Kundeneinlagen beobachtet wird.

Die Risikomessung und Limitierung des Illiquiditätsrisikos erfolgt über die regulatorischen Kennzahlen LCR und NSFR, die Survival Period aus dem bankinternen Liquiditäts-Stresstesting, und über zusätzliche operative Kennzahlen.

Die Risikomessung des Fundingverteuerungsrisikos erfolgt durch eine Szenarioanalyse, welche die Auswirkung auf die Fundingkosten unter Berücksichtigung allgemeiner Planungsunsicherheiten sowie adverse idiosynkratischer Bedingungen berücksichtigt. Diese Berechnungen gehen in den ICAAP sowie das verbundweite Stress-testing ein.

### Operatives Liquiditätsmanagement

Die Abteilung Liquiditätsmanagement im Bereich Treasury ist verantwortlich für das operative Liquiditätsmanagement. Die Abteilung ist die zentrale Stelle in der VOLKSBANK WIEN AG für Fragestellungen betreffend Pricing von Liquidität (Transferpricing), das verbundweite zentrale Management von Collateral, die Festsetzung der Fundingstruktur, die Disposition der verfügbaren liquiden Mittel und die Einhaltung der Refinanzierungsstrategie und nimmt folgende wesentliche Aufgaben wahr:

- Cash-Management (Settlement aller Transaktionen des Verbundes sowie Disposition der von der VOLKSBANK WIEN AG unterhaltenen Bankverbindungen)

- Collateralmanagement: EZB-fähiges Collateral des Verbundes (Anleihen und Credit Claims) und das Deckungsstockmanagement für fundierte Bankschuldverschreibungen
- Emissionsplanung
- Tägliche Liquiditätsvorschau für die nächsten 31 Tage und wöchentlich für die nächsten 12 Monate
- Monitoring der Refinanzierungspositionen des Volksbanken-Verbundes sowie das mit Genehmigung des § 30a BWG von der VOLKSBANK WIEN AG als ZO in Kraft gesetzte Kontrollsystem für die zugeordneten Kreditinstitute – u.a. Liquiditätsmeldungen, Refinanzierungssteuerung, Collateralnutzung, Frühwarnsystem
- Einhaltung der Mindestreservevorschriften für den Volksbanken-Verbund
- Reporting an den Vorstand und das ALCO

#### e) Operationelles Risiko

Die VOLKSBANK WIEN AG definiert das Operationelle Risiko als Gefahr von Verlusten infolge der Unangemessenheit oder des Versagens von internen Verfahren (Prozessen), Menschen, Systemen oder externen Ereignissen sowie den damit in Verbindung stehenden Rechtsrisiken. Die Themen Reputations-, Verhaltens-, Modell-, IT- und Sicherheitsrisiko sind mit dem Operationellen Risiko eng verbunden und werden aktiv mitberücksichtigt. Die Berechnung des regulatorischen Eigenmittelerfordernisses erfolgt nach dem Standardansatz. Für die ökonomische Betrachtung wird eine interne Methode, basierend auf Verlustdaten und Szenarien, verwendet.

#### Methoden im Management operationeller Risiken

Im Rahmen des Managements operationeller Risiken werden sowohl quantitative als auch qualitative Methoden verwendet. Quantitative Elemente umfassen beispielsweise die Durchführung von Risikoanalysen, die Durchführung von Stresstests, die Festlegung und Überwachung eines Risikoappetits sowie der Risikoindikatoren und die Erstellung der Ereignisdatensammlung. Qualitative Steuerungsmaßnahmen finden in der Durchführung von Schulungen, Bewusstseinsbildungsmaßnahmen, Risikoanalysen, der Erstellung der Ereignisdatensammlung inkl. Ursachenanalyse, der Implementierung einheitlicher IKS Kontrollen sowie durch die Risikoberichterstattung Widerklang.

Im Fall der Überschreitung der für das operationelle Risiko definierten Kennzahlen kommt der definierte Eskalationsprozess zur Anwendung. Dieser sieht eine detaillierte Ursachenanalyse sowie in weiterer Folge die Einleitung von Maßnahmen vor.

Abgeleitet aus der Risikostrategie gelten im Volksbanken-Verbund folgende Grundsätze und Prinzipien im OpRisk Management:

- Als oberstes Ziel für den gesamten OpRisk Managementprozess wird die Optimierung von Prozessen zur Verringerung der Eintrittswahrscheinlichkeit und/oder der Auswirkung operationeller Schäden festgeschrieben.
- Die Ereignisdokumentation erfolgt vollständig und angemessen verständlich in einer elektronischen Plattform, um sachverständigen Dritten die Möglichkeit zu geben, Nutzen daraus zu ziehen. Operationelle Ereignisse werden verbundweit in einheitlicher Form erfasst. Die daraus resultierende Transparenz über eingetretene Ereignisse ermöglicht eine aus der Historie abgeleitete Risikobewertung.
- Die Methoden, Systeme und Prozesse im OpRisk Management werden von der ZO vorgegeben und sind von den jeweiligen Instituten einzuhalten.
- Die Angemessenheit der Risikosteuerungs- und Überwachungsmaßnahmen sowie weiterer risikominimierender Maßnahmen wird laufend, zumindest jedoch jährlich, bewertet und an den Vorstand berichtet.



Maßnahmen zur Risikosteuerung umfassen beispielsweise Bewusstseinsbildungsmaßnahmen/Schulungen, die Überwachung der OpRisk Risikokennzahlen, die Sicherstellung von Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Kunden- und Unternehmensdaten sowie die betriebliche Notfallplanung, aber auch insbesondere die angemessene Trennung von Verantwortlichkeiten sowie die Beachtung des 4-Augen-Prinzips als Steuerungsmaßnahmen. Operationelle (Rest-) Risiken, die nicht vermieden, vermindert oder transferiert werden, müssen formal und nachweislich durch die Geschäftsleitung akzeptiert werden.

- Die Effizienz des OpRisk Managements wird durch periodische und unabhängige Revisionsprüfungen bestätigt.

### Internes Kontrollsystem

In der VOLKSBANK WIEN AG ist ein internes Kontrollsystem (IKS) nach den Prinzipien der international anerkannten Standards des Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) installiert. Es existieren detaillierte Beschreibungen der IKS-Abläufe und der Kontrollmaßnahmen. Die Verantwortlichkeiten und Rollen in Bezug auf das IKS sind klar definiert. Für das IKS erfolgt ein regelmäßiges Reporting. Kontrollaktivitäten werden dokumentiert und überprüft, die IKS-relevanten Risiken werden regelmäßig evaluiert und angepasst. Somit ist ein laufender Optimierungsprozess gewährleistet. Die Revision prüft in ihrer Funktion als unabhängige Überwachungsinstanz das IKS. Geprüft werden die Wirksamkeit und Angemessenheit des IKS sowie die Einhaltung der Arbeitsanweisungen. Das OpRisk und IKS-Rahmenwerk stellt die einzelnen untereinander in Zusammenhang stehenden Komponenten dar, die im Volksbanken-Verbund zur Identifikation, Messung, Überwachung und Steuerung des operationellen Risikos implementiert sind. Die enge Verzahnung des OpRisk Managements mit dem IKS gewährleistet die entsprechende Berücksichtigung der operationellen Risiken im Volksbanken-Verbund.

### f) Sonstige Risiken

An sonstigen Risiken sieht die VOLKSBANK WIEN AG das strategische Risiko, das Reputationsrisiko, das Eigenkapitalrisiko, das direkte Immobilienrisiko, das Modellrisiko und das Ertrags- und Kostenrisiko. Die Nicht-Standard-Risiken bzw. nichtfinanzielle Risiken (Reputationsrisiken, Conduct-Risiken, Compliance-Risiken, Rechtsrisiken, Modellrisiken sowie IT- und Systemrisiken) werden u.a. im Compliance-Rahmenwerk und Rahmenwerk für operationelle Risiken berücksichtigt. Zur Steuerung der sonstigen Risiken sind vor allem organisatorische und prozessuale Maßnahmen implementiert.

### Management von Klimarisiken in der VOLKSBANK WIEN AG

Die VOLKSBANK WIEN AG berücksichtigt Klimarisiken bei ihren eigenen Veranlagungen und etablierte im Jahr 2019 einen internen Überprüfungsprozess zur kontinuierlichen Steuerung von Klimarisiken im gesamten Geschäftsfeld der VOLKSBANK WIEN AG. In diesem Prozess wurden potentielle transitorische und physische Klimarisiken in klassische Risikokategorien integriert und durch eine interne Kommission aus den Bereichen Retail, Kommerz und Risikomanagement analysiert. In dieser Analyse ergaben sich keine akuten physischen oder transitorischen Risiken, die das Geschäftsmodell der VOLKSBANK WIEN AG negativ beeinflussen können. Durch eine fortlaufende Überprüfung der analysierten Risiken wird in Zukunft eine kontinuierliche Überwachung von Klimarisiken sichergestellt.

Im Bereich der eigenen Veranlagungen der VOLKSBANK WIEN AG wurde das Eigenportfolio mithilfe des Paris Agreement Capital Transition Assessments (PACTA) analysiert. Diese Methode wurde bereits von mehr als 780 Investoren weltweit verwendet um Portfolios hinsichtlich deren Ausrichtung an den Pariser Klimazielen (unter 2°C globale Erwärmung) zu analysieren. Dabei zeigte sich, dass die VOLKSBANK WIEN AG in keinen emissionsintensiven klimarelevanten Branchen investiert ist und das Portfolio im Bereich von Aktien und Unternehmensanleihen auf dem von den Pariser Klimazielen vorgegebenen Pfad ist.



*Bleibende Werte für die  
persönliche Zukunftsvorsorge.*

---

92

**GEFÖRDERTE PROJEKTE  
MIT EINEM VOLUMEN VON 59,9 MIO. EUR  
WURDEN 2019 VON DER VOLKSBANK WIEN AG FINANZIERT.**

# Ökonomie

## GEFÖRDERTE FINANZIERUNGEN



**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 von 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 deutliche Preisauftrieb in den letzten Jahren für diese Objekte nur in stark eingeschränktem Umfang 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 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 erheblicher 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 „Immobilienfinanzierungen“, der eine weitere Spezialisierung und fokussierte Ausrichtung auf die Wohnraumschaffung ermöglicht, weiter erhöht und die sich daraus ergebenden Nachhaltigkeitsthemen verstärkt berücksichtigt werden.

Eine weitere Steigerung des Finanzierungsvolumens gegenüber dem Ausnahmejahr 2018, wo im Immobilienbereich ein mehrfach über dem langjährigen Durchschnitt liegendes Wachstum erzielt werden konnte, war 2019 nicht mehr umsetzbar. Die Hauptursache für den merkbaren Rückgang gegenüber dem Vorjahr liegt zum einen in den Ende 2018 neu hinzugekommenen regulatorischen Vorschriften für Immobilienfinanzierungen und zum anderen in einer bankweiten Begrenzung des Immobilienneugeschäftes aufgrund der deutlich überdurchschnittlichen Geschäftsausweitung 2018 begründet.

## **BEST PRACTICE**

### **Projekt Goldschlagstraße – 34. Wiener Stadterneuerungspreis**

Das bereits im Nachhaltigkeitsbericht 2018 vorgestellte Projekt Goldschlagstraße wurde 2019 von der Landesinnung „Bau Wien“ im Rahmen des 34. Wiener Stadterneuerungspreises mit dem 1. Platz ausgezeichnet.

Bei dem Projekt „Goldschlagstraße 2-4“, finanziert über die Abteilung Modellfinanzierungen in der VOLKSBANK WIEN AG, handelt es sich um eine Blocksanierung mit Hofentkernung und partieller Verdichtung. Der gesamte Block setzt sich aus neun Gründerzeithäusern zusammen. Die besondere Herausforderung bestand auf Grund der Lage darin, durch die richtigen Maßnahmen eine durchgehend hohe Wohnqualität zu erreichen. Gefördert wurde das Projekt im Rahmen einer Sockelsanierung, wobei die Substanz erdbebensicher gemacht wurde. Der große Innenhof besticht nun durch seine grünen Flächen und einer darunterliegenden Tiefgarage. Der Bestand wurde durch Neubauten, ein umlaufendes Band aus zwei aufgestockten Dachgeschoßen und hofseitige Loggenschichten ergänzt und dadurch aufgewertet.

Insgesamt sind 142 Wohnungen, drei Geschäftslokale und ein Büro mit einer vermietbaren Gesamtnutzfläche von 10.027,74 m<sup>2</sup> entstanden. Besonders hervorzuheben ist dabei der Sozialaspekt, da der Mietzins leistbar geblieben ist und Altmietler so wohnhaft bleiben konnten. Zudem ist der komplette Wohnblock nun behindertengerecht.

### **Projekt Mizzi-Günther-Weg – Neubau mit ökologischer Perspektive**

Die VOLKSBANK WIEN AG finanzierte eine geförderte Wohnhausanlage in Niedrigenergie-Bauweise, bei der 80 Mietwohnungen, davon 27 Smart-Wohnungen, ein kleines Geschäftslokal, 22 Heimplätze sowie Reihenhäuser erbaut werden. Bei dem Projekt der Familienwohnbau handelt es sich um einen Teil (Bauplatz M) des groß angelegten Stadtentwicklungsgebietes Neu-Leopoldau.

Insgesamt (abgesehen vom Bauprojekt der VOLKSBANK WIEN AG) werden auf dem rund 13,5 Hektar großen Areal rund 1.400 Wohnungen mit Nahversorgung und sozialer Infrastruktur, 70.000 m<sup>2</sup> Gewerbeflächen und viel Freiraum entstehen. Rund 1.000 Wohneinheiten werden als „Junges Wohnen“ von der Stadt Wien gefördert.

Darüber hinaus wird es in mehreren der 17 denkmalgeschützten Bestandsgebäude Ateliers/Werkstätten für kleinteiliges Gewerbe und Kreative geben. 2016 wurde in Kooperation mit dem Wohnfonds Wien ein Bauträgerwettbewerb durchgeführt. Etwa ein Drittel der ca. 1.000 geförderten Wohnungen werden als besonders günstige SMART-Wohnungen ausgeführt. Auch ein 7-gruppiger Kindergarten wird entstehen. Neben den Wohnungen werden acht Wohngemeinschaften und vier Heimeinheiten für Jugendliche und Kinder, Lehrlinge und Studierende in die Wohnprojekte integriert. Seit Herbst 2017 wird auf den ersten Bauplätzen gebaut, die ersten Übergaben waren für 2019 geplant. Das gesamte Areal wird verkehrsberuhigt, für die Fahrzeuge der Bewohner werden in den Randlagen Garagen errichtet. Die Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz wird optimiert.

Beide Bauteile verfügen jeweils über einen zweigeschossigen Gemeinschaftsbereich, der an das zentrale Stiegenhaus angelagert ist und dieses aufgrund der transparenten Ausgestaltung mitbelichtet. Das Dachgeschoß ist für alle Bewohner beider Häuser zugänglich und bietet Ruhebereich, Gemüse- und Kräuterbeete sowie Sitz- und Essgelegenheiten.

Die Gebäude werden in Stahlbetonbauweise ausgeführt. Um den Niedrigenergiestandard Klasse A zu erreichen, werden ausschließlich Holz-Alufenster mit 3-Scheiben-Isolierverglasung bzw. Alu-Portal eingebaut. Weiters ist eine Außenwärmedämmung der Fassadenflächen mit 20 cm Stärke vorgesehen. Die Versorgung mit Heizenergie erfolgt durch die Fernwärme Wien.

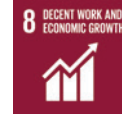
*Durch starke Partnerschaften  
können die Bedürfnisse  
unserer Kunden umfassend  
erfüllt und ihre Zukunft erfolgreich  
mitgestaltet werden.*

---

3

**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 Invest KAG an die „Union Investment Service Bank AG“ weiter verstärkt.

Auch 2019 war die Kooperation mit den Produktpartnern ein voller Erfolg, besonders mit der TeamBank und der Union Investment erzielte die VOLKSBANK WIEN AG wieder Rekordergebnisse. Im Fondsbereich verlief das vierte Jahr der Zusammenarbeit mit der Union Investment sehr positiv. Aufgrund von guten Börsenentwicklungen ist die Nachfrage nach ausgezeichneten Produkten der deutschen Fondsgesellschaft deutlich gestiegen. Besonders konnten wir eine konstant hohe Nachfrage an Fondssparplänen verzeichnen.

Mit der ERGO Versicherung AG hat die VOLKSBANK WIEN AG seit 1985 einen – zum wiederholten Male ausgezeichneten Service-Champion – als Versicherungspartner. Der Schwerpunkt liegt auf Versicherungslösungen für Privatkunden, denen hochwertige Produkte angeboten werden – von umfassenden Lebensversicherungen durch die Mitarbeiter der Volksbank, bis hin zu speziellen Sachversicherungs- und Unfallversicherungsprodukten durch die Mitarbeiter der ERGO in den einzelnen Volksbank Filialen. Der Kunde kann eine umfassende Beratung für alle Versicherungslösungen in Anspruch nehmen.

Durch die erfolgreichen Kooperationen mit nachhaltigen Produktpartnern 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.*

---



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





### TEAMBANK AG

Die TeamBank AG ist bereits seit dem Jahr 2008 ein enger und verlässlicher Partner 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 Kundenberater der VOLKSBANK WIEN AG objektiv und verantwortungsvoll zum finanziellen Freiraum, der optimalen Gestaltung der Kreditraten und zum maximalen Kreditlimit. Dabei unterstützt ein objektives Scoring-Verfahren, das auf der langjährigen Erfahrung der TeamBank AG aufbaut. 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.

Im Berichtsjahr 2019 haben über 15.000 VOLKSBANK WIEN AG Kunden einen fairen Credit der TeamBank abgeschlossen. Durchschnittlich wurden Kredite in der Höhe von 10.000 EUR vergeben.

TeamBank AG	Einheit	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern	2017 Einzel	2017 Konzern
Bestand der faire Credit bei der VOLKSBANK WIEN AG	TEUR	206.585	206.585	187.408	187.408	157.584	157.584
Gemeinsame Kunden mit der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl	15.394	15.394	14.708	14.708	13.511	13.511

#### Nachhaltigkeit als Grundsatz

Fairness ist die Haltung, die das Handeln der TeamBank bestimmt: in geschäftlichen Beziehungen mit Kunden und Partnern.

Als Teil der „Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken“ in Deutschland und aufgrund der darauf beruhenden besonderen Werteorientierung fühlt sich die TeamBank 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.

### Finanzielle Bildung

Als ehrbarer Kaufmann sieht die TeamBank das Kriterium der Nachhaltigkeit in ihrem Kerngeschäft nur dann erfüllt, wenn die gemeinsamen Kunden über die gesamte Kundenreise hinweg fair begleitet werden. Das beinhaltet auch, der Gefahr der Überschuldung aktiv vorzubeugen. Dafür hat die TeamBank im Jahr 2007 eine gemeinnützige Stiftung gegründet. Diese widmet sich seit über zehn Jahren erfolgreich der Überschuldungsprävention in Deutschland und Österreich. Das Herzstück ihrer Arbeit besteht in der Förderung finanzieller Bildung junger Menschen. Mit der Unterrichtseinheit „Konsum geplant – Budget im Griff“ für Schülerinnen und Schüler erreichte sie bereits über 80.000 Schüler und sensibilisierte damit die jungen Menschen für einen verantwortungsvollen Umgang mit Geld. Darüber hinaus bietet die Stiftung spezielle Angebote für geflüchtete Jugendliche.

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

## BEST PRACTICE

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



Die TeamBank AG, mit dem fairen Credit Experte für modernes Liquiditätsmanagement in Österreich, hat auch im Jahr 2019 wieder erfolgreich die Zertifizierung „Service- und Beratungsqualität“ des TÜV AUSTRIA durchlaufen. Partnerbanken in Österreich und die Niederlassung der TeamBank AG in Wien wurden im Rahmen umfassender Audits geprüft. Bereits zum neunten 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.

### Upgrade fürs Portemonnaie: Mit der Finanzreserve ist Liquidität in Sekundenschnelle verfügbar

Seit Mitte des Jahres 2019 profitieren die gemeinsamen Kunden der VOLKSBANK WIEN AG und der TeamBank von der SEPA-Echtzeitüberweisung, um in Sekundenschnelle telefonisch, im Kundenportal, per App und selbstverständlich auch persönlich beim Berater vor Ort die Finanzreserve abzurufen. Der zusätzliche Finanzpuffer ist dank Instant Payments umgehend nutzbar – auch für spontane Anschaffungen. Mit diesem neuen Feature schreibt die TeamBank gemeinsam mit der VOLKSBANK WIEN AG die Erfolgsgeschichte der Finanzreserve weiter fort.

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

---

**53,1\***

**MRD. EUR VERWALTET UNION INVESTMENT  
IN NACHHALTIG GEMANAGTEN FONDS UND MANDATEN.**



## 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 VOLKSBANK WIEN AG im Mittelpunkt, und so ist es von großer Bedeutung, die ideale Veranlagungslösung für die Kunden zu eruieren. Der VOLKSBANK WIEN AG ist es wichtig, Anlegern ein höchstmögliches Maß an Stabilität in der Vermögensstrukturierung zu bieten - in Kombination mit zukunftsfähigen Ertragschancen die auf die persönliche Risikobereitschaft und die individuellen Bedürfnisse abgestimmt sind.

Den zunehmenden regulatorischen Anforderungen im Sinne des Anlegerschutzes wird Rechnung getragen: 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.

Auch die sehr hohen Standards in der Beraterausbildung sind Teil kontinuierlicher Verbesserungsprozesse, denen sich die VOLKSBANK WIEN AG zusammen mit dem Partner Union Investment verschrieben haben. Laufend aktuelle Schulungen zu Produkt- und Kapitalmarktwissen und eine effiziente Qualitätsskontrolle sichern in der Praxis eine qualitativ hochwertige Beratung im Kundeninteresse in den Volksbankfilialen. Die transparente Darstellung aller Kosten, stärkere Regulierung der Märkte und die Verpflichtung zum bestmöglichen Preis wahren einen weiteren wesentlicheren Eckpfeiler der gesetzlichen Anforderungen der Regularik, der in der VOLKSBANK WIEN AG umgesetzt wurde, nämlich die Europäischen Finanzmärkte sicherer, transparenter und effizienter zu machen.

Die VOLKSBANK WIEN AG führt seit 1. August 2017 den Fonds „UniRak Nachhaltig Konservativ“ sowie seit Q3 2018 den „UniNachhaltig Aktien Global“ auf der Empfehlungsliste der in Österreich im Vertriebsfokus stehenden Fonds. Die VOLKSBANK WIEN AG strebt an, den Verkauf nachhaltiger Fonds in den nächsten Jahren zu steigern.

		2019	2019	2018	2018	2017	2017
Union Investment	Einheit	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
VBW-Volumen in							
Union Investment Fonds	EUR	1.138.276.622	1.138.276.622	1.008.049.317	1.008.049.317	988.311.162	988.311.162
Anteil nachhaltiger Fonds							
am Volumen Union Investment	%	5,8	5,8	3,7	3,7	0,6	0,6
Depots mit Fondsanteilen							
von Union Investment	Anzahl	20.582	20.582	19.398	19.398	17.456	17.456
Depots mit Anteilen							
nachhaltiger Fonds von							
Union Investment	Anzahl	3.596	3.596	2.254	2.254	207	207

### **Führender deutscher Asset-Manager bei nachhaltiger Geldanlage**

Als mehrfach ausgezeichnete und führende deutsche Asset-Manager für nachhaltige Geldanlage vertritt Union Investment eine klare Ansicht: Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien im Investmentprozess reduziert Risiken und schafft langfristig einen Mehrwert über den reinen Ertrag der Kapitalanlage hinaus. Per Stand Ende Dezember 2019 verwaltet Union Investment mehr als 53 Milliarden Euro in nachhaltigen Fonds und Mandaten. Das Volumen nachhaltiger Anlagen ist damit bei Union Investment im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 28 % gewachsen.

### **Nachhaltige Kriterien im Investmentprozess**

Bereits seit vielen Jahren finden nachhaltige Kriterien im Investmentprozess von Union Investment Berücksichtigung. Diese setzen sich aus ökologischen und gesellschaftlichen Aspekten sowie Merkmalen der Unternehmensführung zusammen. Bei der Zusammenstellung von nachhaltigen Fonds geht das Fondsmanagement nach einem festen Verfahren vor:

- Union Investment überprüft, ob Unternehmen oder auch Staaten gegen relevante Nachhaltigkeitsfaktoren verstoßen. Zu den relevanten Faktoren gehören beispielsweise: Energieversorgung, Einhaltung von Arbeitsstandards, Verzicht auf Kinderarbeit oder Tierversuche. Anlagemöglichkeiten, die gegen die definierten Standards verstoßen, schließt das Portfoliomanagement aus dem Anlageuniversum aus.
- Das Portfoliomanagement unterzieht die in Frage kommenden Unternehmen und Staaten einer ESG-Analyse (Environmental Social Governance-Analyse = Umwelt, gesellschaftliche Themen und Unternehmensführung/Aufsichtsstrukturen). Das Ergebnis wird in einem Wert, dem ESG-Score, festgehalten. Der ESG-Score bewertet also, inwieweit ein Unternehmen oder ein Staat mit Blick auf Umwelt, gesellschaftliche Faktoren und Unternehmensführung/Aufsichtsstrukturen nachhaltig agiert. Bei Unternehmen wird auch das Geschäftsmodell analysiert.
- Im letzten Schritt prüft das Portfoliomanagement, ob die Anlage nicht nur nachhaltigen, sondern auch wirtschaftlichen Anforderungen genügt und ein positiver Nutzen für den Fonds zu erwarten ist. Nur wenn alle Bewertungen positiv ausfallen, ist eine Investition möglich.

## **BEST PRACTICE**

### **Engagement im Sinne der Anleger**

#### *Aktives Aktionärstum*

Union Investment ist ein aktiver Investor. Das heißt, anders als bei Fonds anderer Anbieter, die durch Maschinen verwaltet werden – sogenannte ETFs – sucht das Portfoliomanagement gezielt den Austausch mit Unternehmen und Staaten, in die es investiert. Teil dieses sogenannten Engagement-Ansatzes sind mehr als 4.000 Investorengespräche und die Teilnahme an Abstimmungen auf mehr als 2.000 Hauptversammlungen in 28 Ländern alleine im Jahr 2019. Das Ziel des Engagements ist, im Sinne von Anlegern und Investoren aktiv darauf einzuwirken, dass sich Unternehmen aus ökonomischer Sicht zukunftsfähig, also nachhaltig, aufstellen.

#### *Nachhaltigkeit aus Tradition*

Für Union Investment spielt Nachhaltigkeit aus ihrem genossenschaftlichen Selbstverständnis heraus schon immer eine wichtige Rolle. Ausdruck findet dies unter anderem in den Wertvorstellungen des Unternehmens:

Partnerschaftlicher und respektvoller Umgang miteinander sowie Solidität und Professionalität sorgen dafür, dass die Mitarbeiter von Union Investment vorausschauende Entscheidungen im Sinne ihrer Kunden treffen. Bereits vor über 20 Jahren hat Union Investment den ersten Fonds unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsfaktoren aufgelegt. Diese Expertise hat das Unternehmen in den vergangenen Jahren konsequent weiterentwickelt. Heute baut es auf einem nachhaltigen Investmentprozess und auf der Erfahrung zahlreicher Mitarbeiter im Themenumfeld Nachhaltigkeit auf.

Als einer der größten Asset-Manager in Deutschland nimmt Union Investment ihre Verantwortung für eine nachhaltige Transformation der Wirtschaft auch durch die Mitarbeit in zahlreichen Initiativen und die Mitgliedschaft in Verbänden wahr. Auf diese Weise treibt das Unternehmen die Akzeptanz und die Umsetzung nachhaltiger Grundsätze in der Investmentbranche aktiv voran.

*In einer sich ständig  
verändernden Welt  
bleiben wir  
ein verlässlicher Partner.*

---

**31.871\***

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





### ERGO VERSICHERUNG AG

Die ERGO Versicherung AG ist seit 1985 erfolgreicher Produktpartner der Volksbanken. Der Schwerpunkt liegt auf Versicherungslösungen für Privatkunden, denen hochwertige Produkte angeboten werden – von umfassenden Lebens- und Unfallversicherungen bis hin zu Sachversicherungen wie KFZ- und Haushalt- /Eigenheimversicherungen. Darüber bietet die ERGO in Österreich auch Gewerbe- und Industrieversicherungslösungen für Firmenkunden an.

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

ERGO Versicherung AG	Einheit	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern	2017 Einzel	2017 Konzern
Anzahl der ERGO Versicherungen von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl	48.233	48.233	51.906	51.906	57.588	57.588
VOLKSBANK WIEN AG und ERGO Kunden	Anzahl	31.871	31.871	35.399	35.399	41.587	41.587
neue Versicherungsabschlüsse von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl	4.209	4.209	4.762	4.762	6.013	6.013
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG	EUR	8.831.703	8.831.703	6.374.039	6.374.039	6.915.290	6.915.290

#### Projekte

Mit zahlreichen Projekten wie einer überdachten Fahrradabstellanlage, einer Büromaterial-Kreislaufwirtschaft, Optimierung des Druckoutputs, Ausstattung mit einem Videokonferenzsystem zur Einsparung von Dienstreisen und Veranstaltungen zur Sensibilisierung von Mitarbeitern, wie die regelmäßig stattfindenden ERGO Umwelttage, die im Jahr 2019 als Schwerpunkt der Plastikreduktion im ERGO Center gewidmet waren sowie der Teilnahme an Aktionen wie „Österreich radelt“ und „Österreich radelt zur Arbeit“, 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.

Auch Nachhaltigkeit im Zusammenhang mit den Investments ist ERGO ein Anliegen. Der ERGO Versicherung AG – als Teil der Munich Re Gruppe – dienen als Rahmen für ein nachhaltiges Handeln im Bereich Kapitalanlage die Principles for Responsible Investment (PRI). Für die Verfolgung des Ansatzes für nachhaltiges Investment wurde intern als verpflichtendes Rahmenwerk die gruppenweit gültige Responsible Investment Guideline (RIG) etabliert. Sie enthält alle Richtlinien und Anforderungen mit Bezug zu PRI und ESG, die das Asset Management der Munich Re (Gruppe) betreffen, insbesondere auch Ausschlusskriterien für die Kapitalanlagen. Darüber hinaus werden auch die Kapitalanlagen-Bestände quartalsweise einer Nachhaltigkeitsanalyse unterzogen und auf ESG Score, Umweltzeichen- Abdeckung und Mindeststandard Abdeckung, geprüft und im Vergleich zu Marktindizes ausgewertet.

## **BEST PRACTICE\***

### **ERGO Umweltstrategie 2020**

Zusätzlich hat die ERGO Versicherung AG im Jahr 2016 erstmals, aufbauend auf den vorhandenen gemeinsamen Strategien der ERGO Group AG, eine eigene Umweltstrategie entwickelt. Bis 2020 möchte die ERGO Versicherung AG folgende vier Bereiche weiter verbessern:

- Energie & Effizienz
- Transport & CO<sub>2</sub>
- Abfall & Ressourcen
- Kommunikation & Monitoring

Die entsprechenden Ziele und Maßnahmen sollen neben Mitarbeitern, Gebäude & Ausstattung in Zukunft auch Produkte und Kunden betreffen.

Der Fokus im Jahr 2019 lag bei Maßnahmen im Bereich Gebäude & Ausstattung und der Mitarbeitersensibilisierung, aber auch bei der Evaluierung der Möglichkeiten im Bereich Produkte & Kunden. Dafür werden neben Produkten wie der Photovoltaikversicherung und einer Fahrradversicherung, die online abgeschlossen werden kann, auch die Kapitalanlagen quartalsweise einer Nachhaltigkeitsanalyse unterzogen.

#### 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 Umweltmanagement-Team laufend erarbeitet und im Zuge der Durchführung eines Energieaudits einer Evaluierung unterzogen.

#### Auszeichnungen

##### *ERGO zum fünften Mal in Folge Service-Champion im erlebten Kundenservice*

ERGO Österreich ist 2019 bereits zum fünften Mal in Serie zum Service-Champion in der Branche der Versicherungen ausgezeichnet worden. Besonders erfreulich: Das Ergebnis wurde abermals im Vergleich zum Vorjahr verbessert.

Einmal jährlich erstellt die Analysegesellschaft ServiceValue GmbH gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main das größte Service-Ranking Österreichs, eine breit angelegte Befragung zum erlebten Kundenservice anhand von Kundenurteilen. Im Jahr 2019 wurden rund 108.000 österreichische Kunden zu ihrer Servicezufriedenheit bei 401 Unternehmen aus 43 Branchen befragt.

Mit einem Serviceerlebnis-Wert von 75,5% liegt die ERGO Versicherung AG deutlich über dem Branchenmittelwert von 68% und ist damit ganz klar auf Platz 1. Mit diesem Ergebnis konnte der Wert aus 2018 (75,3%) 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 24 heimischen Versicherungsunternehmen untersucht.



*Starke Nutzung der  
Volksbank Apps und Ausbau  
der digitalen Produkte & Services.*

---

**94%\***

**ID-APP NUTZUNG (ZWEI-FAKTOR-AUTHENTIFIZIERUNG)  
NACH UMSETZUNG DER PSD2 / RTS RICHTLINIE.**

\*Daten zum Stichtag 04.11.2019 auf Basis der aktiven Verfüger  
der VOLKSBANK WIEN AG (Quelle: ARZ Masterliste)



**In der VOLKSBANK WIEN AG wurde 2019 eine digitale Agenda erarbeitet, die als „Wegweiser“ für die Weiterentwicklungen von digitalen Produkten und Services fungiert und „Leitlinien“ für den Ausbau von digitalen Geschäftsmodellen mit klarem Opti-Channel-Ansatz definiert. Gemäß der Positionierung als „Fast Follower“ wurden Kooperationen mit FinTechs und Startups geschlossen. Die Maßnahmen der digitalen Transformation adressieren alle Bereiche innerhalb der VOLKSBANK WIEN AG und gewährleisten eine kontinuierliche Steigerung des digitalen Reifegrades im gesamten Unternehmen.**

### **Starke Kundenauthentifizierung gemäß PSD2**

#### Hoher Umstellungsgrad und Kosteneinsparungen

Die EU-Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 ist seit 14. September 2019 in Kraft und seit diesem Stichtag ist für den Login ins Banking eine Zwei-Faktor-Authentifizierung vorgeschrieben. Um die definierten Sicherheitsstandards für eine starke Kundenauthentifizierung einzuhalten, sichert die VOLKSBANK WIEN AG das Login mit einem einmaligen Zutrittscode ab, der in einer separaten App verschlüsselt übertragen wird. Die „ID-App“ kommt auch für die Freigabe von Geschäftsfällen, wie zum Beispiel der Zeichnung von Überweisungen, zur Anwendung und kann kostenlos aus den gängigen App-Stores (Apple, Google Play, Windows) heruntergeladen werden. Kunden, die kein Smartphone haben, werden alternative Verfahren (z.B. loginTAN bzw. cardTAN) bereitgestellt.

Die Umstellung wurde im November 2019 abgeschlossen. Rund 94 % aller aktiven Verfüger (Login innerhalb der letzten 30 Tage) nutzen die ID-App als Freigabeverfahren für den Login bzw. die Transaktionen im Banking. Damit konnte das – bisher hauptsächlich genutzte – mobileTAN-Verfahren (basierend auf SMS) im Jahr 2019 um rund 77 %\* reduziert werden.

#### Login-Umstellung und Customer-Self-Service im Banking

Mit Einführung der ID-App wurde auch der Einstieg in das Banking vereinfacht. Anstatt der Anfang 2019 noch gängigen drei Identifikationsmerkmale (Verfügernamen, Verfügernummer und PIN) hat die VOLKSBANK WIEN AG bis Ende des Jahres 96 %\*\* der Kunden auf die marktüblichen zwei Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) umgestellt. Diese Umstellung wurde über einen ausschließlich digitalen Prozess direkt im Volksbank Banking vorgenommen.

Im Zuge der Umstellung wurden auch Optimierungen und Erweiterungen für Customer-Self-Services vorgenommen. So können Kunden direkt auf der Loginseite die Prozesse „Benutzername vergessen“ und „Passwort vergessen“ in Anspruch nehmen und somit unabhängig von Banköffnungszeiten bzw. Servicezeiten von Supportteams ihre Zugangsdaten wiederherstellen. Eine – persönlich definierte – Sicherheitsfrage sichert diese Prozesse zusätzlich ab. Auch die Sperre des Logins – bei mehrmaliger Falscheingabe von Zugangsdaten – wurde aus Kundensicht verbessert.

#### Papier-Einsparungen durch E-Zustellung

Besonderes Augenmerk wurde auch auf die Ausweitung elektronischer Dienste gesetzt. Im Zuge der Loginumstellung wurde bereits von 43 % aller Kunden der VOLKSBANK WIEN AG die Zustimmung zur E-Zustellung eingeholt. Dadurch werden Dokumente, wichtige Unterlagen wie auch Verträge und Kontoauszüge direkt im Schließfach des Bankings bereitgestellt und müssen nicht mehr per Post zugestellt werden.

\*Quelle: ARZ-Kosten für SMS-Versand Jänner- Dezember 2019

\*\*Quelle: ARZ-Masterliste

### **Ausbau der Produkt- und Serviceaufträge im Banking für mehr Komfort und hohe Kundenzeit-Ersparnis**

Durch die Einführung des „Einkaufswagens“ im Digitalen Banking 2019 wurde sichergestellt, dass wichtige Serviceaufträge und hilfreiche Funktionen den Kunden 24/7 zur Verfügung stehen und auch die Backoffice-Einheiten der VOLKSBANK WIEN AG entlastet werden. Im Laufe des Jahres 2019 wurden die Funktionen im Banking ständig erweitert und ausgebaut, sodass Ende 2019 25 digitale Prozesse im Banking zur Verfügung stehen, die schnell, einfach und unkompliziert kundenseitig ausgeführt werden können. Zusätzlich wird darauf geachtet, die Kundenerfahrung in diesen Prozessen stetig zu verbessern. Die Zeit der Kunden der VOLKSBANK WIEN AG soll so wenig wie möglich beansprucht werden, der Aufwand der Kunden soll so gering wie möglich sein und die Bearbeitung seitens der Bank so rasch wie möglich erfolgen.

### **Nachhaltige Neuerung**

Dieser innovative Kundenservice verbindet zeitliche Flexibilität und Nachhaltigkeit. Denn alle Aufträge können online initiiert bzw. vollkommen fallabschließend online im Banking getätigt werden. So entfällt z.B. beim Eröffnen eines Online-Spar- bzw. Girokontos für Kunden die Anfahrt in die Filiale, das Ausfüllen von Formularen und für die Bank das Einscannen der Unterlagen. Innerhalb weniger Minuten wird das Konto (inclusive aller Prüfungen) online eröffnet und kann direkt danach im Banking eingesehen bzw. bearbeitet werden.

Ebenfalls einfacher und schneller werden Zustellvereinbarungen für Konto und Depot, sowie Telefonvereinbarungen, welche nicht mehr persönlich in der Filiale unterschrieben werden müssen. Die Änderungen der Adresse, wie auch die sofortige Sperre einer Debitkarte können ebenfalls online vorgenommen werden. Damit werden wertvolle Zeit (über 213 Tage an Anreise-Zeit\*), Papier sowie die Verwendung von Verkehrsmitteln eingespart. Damit setzt die VOLKSBANK WIEN AG ein wichtiges Zeichen, um verantwortungsbewusst mit Ressourcen umzugehen.

### **Robotix als innovativer Ansatz**

Ergänzt wird diese Funktion durch den Einsatz von Robotix – eine robotergestützte Prozessautomatisierung – welche die Geschwindigkeit der Abwicklung erhöht, ein 24/7-Erlebnis für die Kunden in vielen Geschäftsfällen schafft und nicht von teuren Softwareentwicklungsprozessen abhängt.

Für Prozesse, bei denen Kunden eine persönliche Beratung bevorzugen oder die einen Besuch einer Geschäftsstelle technisch bzw. rechtlich noch notwendig machen, gibt es die Möglichkeit, Aufträge online zu beginnen und in der Filiale abzuschließen.

### **Web-Analytics, BI-Software und Voice-of-Customer Lösung**

2019 wurde die Web-Analytics Software Piwik Pro (zusätzlich zum Tracking auf den Websites) auch in der gesicherten Banking-Plattform als On Premise Service im Rechenzentrum eingesetzt. Dadurch wird eine (datenschutzkonforme) Nutzungsanalyse der Anwendung möglich, die zum Ziel hat, die Inhaltsseiten und Prozesse auf Basis der wichtigsten Kennzahlen (wie z.B. Unique Visits, Verweildauer, Absprungraten, Leads) zu optimieren und kundenorientiert weiterzuentwickeln.

Im Zuge des Login-Umstellungsprojektes (PSD2) wurde 2019 in der VOLKSBANK WIEN AG die Business Intelligence Software „Tableau“ als End-to-End-Analytics-Plattform eingeführt. Wichtige Funktionen wie visuelle Datenanalysen, Self-Service Analytics, interaktive Dashboards und automatisierte Reporting-Optionen werden sukzessive umgesetzt, um fundierte Entscheidungen hinsichtlich Produktnutzung und- einführung bzw. Prozess-Optimierungen treffen zu können. Zielsetzung dabei waren eine unkomplizierte Integration sowie umfassende,

plattformübergreifende Analysen jederzeit durchführen zu können. Die bisher isolierte Verwendung einzelner Datenquellen soll somit vermieden bzw. allmählich abgelöst werden.

### Voice-of-Customer

Kundenbefragungen zur Nutzung bzw. Weiterentwicklung digitaler Produkte wurden 2019 bereits im Zuge der Teil-Einführung der digitalen Wohnraumfinanzierung mit dem Customer Effort Score (CES) pilotiert. Die Customer Effort Score Kennzahl ist eine Metrik, um Kundenzufriedenheit mit einer einzigen Frage zu messen. Der dahinterliegende Gedanke ist, dass Organisationen loyale Kunden gewinnen, wenn sie deren Aufwand reduzieren (Kundenaufwandsindex).

Die Einholung von direkten Kundenerfahrungen im Banking erfolgt aktuell noch über Bewertungen und Kommentare zu FAQs auf den Service/Hilfe-Seiten bzw. direkt über die Apps-Stores. In Zukunft will die VOLKSBANK WIEN AG es ihren Kunden ermöglichen, Feedback in Echtzeit zu geben, und zwar zu allen möglichen Themen von Benutzeroberflächen bis hin zu mobilem In-App Feedback.

### Ausblick auf 2020

Die Kundeninteraktion auf mobilen Geräten hat 2019 weiterhin zugenommen, daher werden 2020 verstärkt Investitionen getätigt, um das Nutzererlebnis und die Performance zu verbessern. Die wichtigsten Use-Cases werden hinkünftig „mobile first“ designed und technologisch auf einer zukunftsfähigen Plattform umgesetzt.

Mit der digitalen Wohnraumfinanzierung wird die VOLKSBANK WIEN AG auch einen der wichtigsten Beratungsprozesse digital zur Verfügung stellen. Dieser Prozess wird Kunden und Kundenberatern die Möglichkeit geben, in einem übersichtlichen und partnerschaftlichen Prozess gemeinsam den Lebensraum der Zukunft zu gestalten. Besonderes Augenmerk wird in diesem Projekt auf Einfachheit und volle Transparenz über Prozess und Produkt gelenkt. Der erste Abschnitt des Gesamtprozesses der digitalen Wohnraumfinanzierung wurde bereits umgesetzt. Die „Spielwiese“ ermöglicht eine unverbindliche Erstberechnung einer leistbaren Rate. Laufzeit und Fixzinsbindung können mittels Schieberegler einfach und flexibel angepasst werden. Die Auswirkung auf die Rate (unter Berücksichtigung eines variablen bzw. fixen Zinssatzes) wird dabei sofort berechnet.

Am Ende des Prozesses besteht die Möglichkeit, die Konditioneninformation zu speichern bzw. zu drucken und einen Termin in einer Wunschfiliale zu vereinbaren.

In einer weiteren Ausbaustufe wird das digitale Finanzierungs-Center mit Objekt- sowie Kundendaten und einem Finanzplan freigeschaltet. In wenigen verständlichen Schritten wird so ein Gesamtbild erarbeitet, das Leistbarkeit und Finanzierungsplanung des Eigenheimprojektes für die Kunden abbildet. In anschaulichen Grafiken werden Zusammenhänge und Gesamtbild transparent und einfach dargestellt.

Und wann immer es für die Kunden der VOLKSBANK WIEN AG sinnvoll ist, können sie zwischen der Bearbeitung daheim oder gemeinsam mit den Beratern der VOLKSBANK WIEN AG wechseln. So entsteht der Finanzplan entsprechend den Bedürfnissen des Kunden nach Flexibilität, ortsunabhängig bzw. vertrauensvoller Beratung und in der Umgebung, die gerade zeitlich sinnvoll erscheint.

Mit einer stärkeren Ausrichtung auf die Einbindung von Kunden in die Gestaltung der Kundenprozesse und stetigem Messen und Verbessern etwaiger Prozessprobleme wird die VOLKSBANK WIEN AG diesen und alle anderen Kundenprozesse durchgängig für den gesamten Volksbanken-Verbund verbessern.

## BEST PRACTICE



### Digital Executives und Innovationsbotschafter

---

Die VOLKSBANK WIEN AG hat 2019 in Kooperation mit der Beratungsfirma Bearingpoint eine Erhebung des digitalen Reifegrades durchgeführt. Dazu wurden zu Beginn des Jahres 2019 aus allen Unternehmensbereichen Mitarbeiter für die Rolle als „Digital Executive“ nominiert. Ziel dieser Community ist es, sich laufend mit der digitalen Veränderung der Bank zu beschäftigen, daraus abgeleitete Initiativen intern umzusetzen und sich mit anderen „Wissensbereichen“ zu vernetzen. Die Digital Executives berücksichtigen Technologietrends am Markt, identifizieren erforderliche Fähigkeiten und setzen konkrete Maßnahmen um. Ebenso erzielten sie dadurch auch wertvolle Quick-Wins.

Eine unternehmensweite bzw. firmenübergreifende Collaboration-Software stellt sicher, dass jederzeit der gleiche Wissenstand für alle Mitarbeiter abrufbar ist und Erfolge wie auch gewonnene Erkenntnisse einfach und rasch geteilt werden. Fragen zu Prozess-Abläufen bzw. zu Tipps & Tricks im alltäglichen Arbeitsumfeld können so jederzeit gestellt und für alle sichtbar beantwortet werden. Dieser Know-how Transfer unterstützt die Maßnahmen zum kontinuierlichen Auf- und Ausbau der digitalen Kompetenzen in der VOLKSBANK WIEN AG. Auf der Lernplattform „moodle“ werden e-Learnings angeboten, um neue „digitale Tools“ vorzustellen und den täglichen Gebrauch zu festigen. How-to-Videos vertiefen den Wissenstransfer und schaffen einen transparenten Wissenspool für alle Mitarbeiter im Unternehmen und im Volksbanken-Verbund.

Zu interessanten Trends wie z.B. Blockchain oder Robotix werden Impulstermine veranstaltet und Mitglieder aller bestehenden Communities in der VOLKSBANK WIEN AG wie das High Potential Frauennetzwerk, die Innovationsbotschafter bzw. digitalen Botschafter jeder Filiale sind zum KnowHow-Aufbau sowie zum Wissens-Austausch eingeladen. Dies bewirkt neben dem fachlichen Input für jeden Einzelnen auch eine themenübergreifende Vernetzung innerhalb der Organisation und somit Synergien und Mehrwert.



### Apple Pay und mobiles Bezahlen für Volksbank-Kunden



Seit Dezember 2019 können die Kunden der Volksbank bequem und sicher kontaktlos mit ihren Apple Geräten\* und ihrer Volksbank Debitkarte bezahlen. Das Service erweitert das digitale Angebot der Volksbank mit dem Ziel den Kunden die alltäglichen Geldbedürfnisse so einfach wie möglich zu machen und auch digital den Alltag zu erleichtern.

Einmal in der Volksbank Pay-App eingerichtet, funktioniert das Zahlen ohne jede App direkt aus der Wallet, indem das iPhone oder die Apple Watch im Geschäft an das Kartenlesegerät gehalten und die Zahlung mit Face ID oder Touch ID autorisiert wird. Kunden können in Geschäften, Restaurants, Taxis, Automaten und vielen anderen Orten mit Apple Pay bezahlen. Beim Einkauf in Apps oder im Web in Safari mit Apple Pay entfällt das manuelle Ausfüllen umfangreicher Kontoformulare oder das wiederholte Eingeben von Versand- und Rechnungsinformationen. Ebenso ist eine Geldbehebung an NFC-fähigen Bankomaten kontaktlos möglich.

Die Sicherheit der sensiblen Kundendaten hat oberste Priorität. Ob via iPhone, iPad, Mac oder Apple Watch, die Karteninformationen werden lediglich lokal am Gerät des Nutzers gespeichert und nicht an Händler übergeben. Für den Bezahlvorgang verwendet Apple Pay eine gerätespezifische Nummer zusammen mit einem einmaligen Transaktionscode. Apple Pay speichert keine Transaktionsdaten, die zu seinen Nutzern zurückverfolgt werden können. So wird sichergestellt, dass alle Käufe vertraulich sind.

Auch für Kunden mit Android-Smartphones wird das Service des mobilen Bezahlers seit Herbst 2019 angeboten. Dazu wird die Volksbank Debitkarte mit wenigen Klicks in der Volksbank Pay-App aktiviert und kann weltweit zum Bezahlen oder zur Geldbehebung mit dem Smartphone verwendet werden.



*Sorgsamer, verantwortungsvoller  
Umgang mit Natur und Umwelt.*

---

**19.751**

**KWH STROM WURDEN 2019  
AUS DER EIGENEN  
PHOTOVOLTAIKANLAGE ERZEUGT.**



**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 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.

Die im Bereich Ressourcen angeführten Kennzahlen beziehen sich auf die Standorte Kolingasse 14–16 sowie Peregringasse 4, beide in 1090 Wien und die Filialen der VOLKSBANK WIEN AG. Die VOLKSBANK WIEN AG ist mit 2020 an den neuen Standort in der Dietrichgasse 25 im 3. Bezirk gezogen. Der Bericht 2019 bezieht sich noch auf den alten Standort. Die VB Services für Banken Ges.m.b.H., nunmehr die VB Infrastruktur und Immobilien GmbH, ist für das Facility Management zuständig und erfasst als konsolidierte Tochter der VOLKSBANK WIEN AG alle Zahlen aus dem Bericht betreffend den Bereich Ressourcen.

Die Filialen werden nur vom Einzelunternehmen betrieben, daher entsprechen die Zahlen des Konzerns jenen des Einzelunternehmens. Wie in dem Kapitel „Über den Bericht“ beschrieben wird bei der Berechnung der Kennzahlen für das Mutterunternehmen (Einzel) ein Aufteilungsschlüssel von 76,9% auf Basis der Mitarbeiter des Mutterunternehmens und des Konzerns angewendet, da keine eindeutige Aufschlüsselung auf Basis der Ist-Werte möglich ist.

**Corporate Carbon Footprint (CCF)**

Im Berichtsjahr 2019 wurde erstmalig der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der VOLKSBANK WIEN AG errechnet. Im Betrachtungsumfang sind alle Filialen und die Standorte der Zentrale der VOLKSBANK WIEN AG und deren direkte (Scope 1) und indirekte (Scope 2) Treibhausgasemissionen enthalten. Die Emissionen der Filialen wurden anhand des Energieverbrauchs von Referenzfilialen der VOLKSBANK WIEN AG bestimmt. Die direkten Emissionen beinhalten die Heizung und die durch rein dienstlich genutzten Poolautos verursachten Treibhausgasemissionen. Die indirekten Emissionen (Scope 2) entstanden durch den Zukauf von Energie in Form von Strom und Fernwärme für die Filialen. Die Emissionen durch den Stromverbrauch wurden anhand des durchschnittlichen Strommix für Österreich (location-based) berechnet. In Zukunft nimmt sich die VOLKSBANK WIEN AG vor, die Emissionen durch Stromzukauf anhand des tatsächlich beschafften Stroms auch für die Filialen zu errechnen (market-based). Für die Standorte der Zentrale werden keine (market-based) Emissionen durch den Zukauf von Strom verursacht, da dieser zu 100% aus erneuerbaren Quellen stammt.

Corporate Carbon Footprint		Einheit	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern	2017 Einzel	2017 Konzern
<b>Zentrale</b>	<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>							
	Dienstfahrzeuge	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	10.012	13.019	*	*	*	*
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – market based</b>							
	Strom	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	0	0	*	*	*	*
	Fernwärme	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	263.596	342.778	*	*	*	*
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – location based</b>							
	Strom	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	420.024	546.195	*	*	*	*
	Fernwärme	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	263.596	342.778	*	*	*	*

\*im Berichtsjahr nicht erhoben

Corporate Carbon Footprint		Einheit	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern	2017 Einzel	2017 Konzern
<b>Filialen</b>	<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>							
	Heizung	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	492.344	640.239	*	*	*	*
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – location based</b>							
	Strom	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	789.755	1.026.990	*	*	*	*
	Fernwärme	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	139.630	181.574	*	*	*	*
<b>Gesamtemissionen Scope 1 + 2 (location based)</b>		kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	2.115.361	2.750.795	*	*	*	*

## Energie

Beim Energieeinkauf der Zentrale wird darauf Wert gelegt, dass bei der Stromerzeugung keine CO<sub>2</sub>-Emissionen verursacht werden. Entsprechend dem Energieeffizienzgesetz wurde 2015 ein Energieaudit in der Zentrale durchgeführt. Auf Basis dieses Audits fand für die Mitarbeiter in der Zentrale eine Kurzschulung „Energieeffizienz“ statt, welche im Intranet unter „Zusammen ENERGIE SPAREN“ implementiert wurde. Auch im Jahr 2019 wurde wieder ein Energieaudit durchgeführt. Die Ergebnisse daraus werden 2020 bekanntgegeben.

## 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 in der Zentrale mit Fernwärme erschlossen. Der unterschiedliche Wärmeverbrauch zum Vorjahr ist auf den milden Winter, der einen unterdurchschnittlichen Wärmebedarf nach sich gezogen hat, zurückzuführen. Der Wärmeverbrauch der Filialen wird nur für das Mutterunternehmen angegeben, da diese der VOLKSBANK WIEN AG als Einzelinstitut zugeordnet sind.

Heizwärme		Einheit	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern	2017 Einzel	2017 Konzern
Fernwärmeverbrauch Zentrale**		kWh	1.298.503	1.688.560	1.383.905	1.599.890	1.411.170	1.631.410
Fernwärmeverbrauch Filialen		kWh	894.452	-	*	-	*	-
Erdgasverbrauch Filialen		kWh	3.201.197	-	*	-	*	-
Spezifischer Fernwärmeverbrauch Zentrale**		kWh pro m <sup>2</sup>	85,0	85,0	80,9	80,9	82,4	82,4
Spezifischer Wärmeverbrauch Filialen		kWh pro m <sup>2</sup>	123	-	*	-	*	-
Spezifischer Wärmeverbrauch gesamt		kWh pro m <sup>2</sup>	109	109	*	*	*	*

## Strom

Seitens des Stromlieferanten erhielt die VOLKSBANK WIEN AG für ihre Zentrale ein Wasserkraft-Zertifikat, das garantiert, dass bei der Stromerzeugung für die VOLKSBANK WIEN AG keine CO<sub>2</sub>-Emissionen verursacht werden. Der Bezug der Zentrale erfolgt zu 100 % aus Wasserkraft und der Photovoltaikanlage – somit zu 100 % aus erneuerbaren Energieträgern. Der geringere Stromverbrauch ist auf die Auslagerung von Servern in der Peregringasse in das Rechenzentrum der VOLKSBANK WIEN AG zurückzuführen.

\*im Berichtsjahr nicht erhoben

\*\*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 15.217 m<sup>2</sup>.

Strom	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Stromerzeugung aus eigener Photovoltaikanlage	kWh	15.189	19.751	19.378	22.402	20.619	23.837
Stromverbrauch Zentrale**	kWh	1.705.334	2.217.600	2.289.345	2.646.642	2.491.771	2.880.660
Stromverbrauch Filialen	kWh	4.169.672	-	*	-	*	-
Spezifischer Stromverbrauch Zentrale**	kWh pro m <sup>2</sup>	112	112	134	134	145,6	145,6
Spezifischer Stromverbrauch Filialen	kWh pro m <sup>2</sup>	125	-	*	-	*	-
Spezifischer Stromverbrauch gesamt	kWh pro m <sup>2</sup>	120	120	*	*	*	*

### Poolautos

Die Zentrale stellt ihren Mitarbeitern fünf Poolautos für Dienstfahrten zur Verfügung. Es handelt sich bei allen Autos um Dieselfahrzeuge.

Poolautos	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Dieserverbrauch	l	5.338	-	*	-	*	-

### Papier

Der Verbrauch von Druck- und Kopierpapier beträgt im aktuellen Berichtsjahr 50.519 kg. Der Verbrauch gegenüber dem Vorjahr ist um 22 % zurückgegangen. Mit dem Umzug an den neuen Standort wird auch die papierintensive Arbeitsweise reduziert und Wert auf ein „papierloses“ Büro gelegt.

Alle Druckerpools in der Zentrale haben als Standardeinstellung doppelseitigen Druck vorgegeben. Mit dieser Maßnahme soll der Papierverbrauch in Zukunft weiter reduziert werden. Allgemein wird Umweltschutzpapier mit EU-Ecolabel verwendet, 13 % des Papierverbrauches ist holzfreies und elementar-chlorfreies Papier.

Verbrauch von Druck- und Kopierpapier	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Druck- und Kopierpapier	kg	38.849	50.519	56.342	65.135	45.764	52.906
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	39,8	39,8	50,1	50,1	39,7	39,7

### Abfall

Am Zentralstandort und dem Haus Peregringasse 4 existiert ein einheitlich gestaltetes Trennsystem für Restmüll, Glas, Kunststoff und Metall. Jeder Arbeitsplatz ist mit einem beschrifteten Behälter für Altpapier/„Papier-Sondermüll – vertrauliche Papiere“ sowie einem Einsatz für Restmüll ausgestattet. In den Etagenküchen sind Informationen (was gehört in welchen Behälter und Kontaktdaten für Hilfestellungen) angebracht. Der erhöhte Altpapier- und Kartonagenabfall ist auf zwei „Ausmistaktionen“ bis Ende 2019 zurückzuführen. In Hinblick auf den Umzug ins neue Hauptquartier VB-Forum, welches ein papierloses Büro sein wird, wurden alte Unterlagen archiviert und vernichtet.

\*im Berichtsjahr nicht erhoben

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

Abfall	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Restmüll	kg	43.564	56.650	52.333	60.500	52.047	60.170
Altpapier und Kartonagen	kg	52.457	68.215	42.591	49.238	36.832	42.580
Weitere Altstoffe ohne Altpapier/Kartonagen	kg	7.956	10.346	9.590	11.087	9.456	10.932
Gefährlicher Abfall oder Spezialabfall	kg	168	219	394	456	366	423
Abfall gesamt	kg	104.146	135.430	104.908	121.281	98.701	114.105
Spezifischer Abfall gesamt	kg pro VZÄ	106,7	106,6	93,2	93,2	85,5	85,5

## BEST PRACTICE

### VB-Forum – die neue 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. Daher wurde auch bei der Auswahl der neuen Zentrale großer Wert auf umweltfreundliche Energienutzung gelegt.

Alle Räumlichkeiten sind mit energiesparender LED-Beleuchtung ausgestattet. Auch bei Heizung und Kühlung wurde durch Nutzung moderner Steuerungstechniken größtmöglicher Wert auf Energieeffizienz gelegt.

Entscheidungskriterien für den neuen Standort:

- Zusammenlegung der Standorte\* in einer Unternehmenszentrale (> kurze Wege)
- ausgezeichnete Anbindung an den öffentlichen Verkehr (> Reduktion Individualverkehr)
- Barrierefreiheit des Gebäudes
- gute vorhandene Infrastruktur im Nahbereich bzw. im Haus
- Aufbruchsstimmung durch Ermöglichung zukunftsorientierter Arbeitsweisen und Unternehmensprozesse
- Energie- und Kostenbewusstsein mit neuer Standortstrategie zeigen

Im Dezember 2019 konnte der Umzug von knapp 900 Mitarbeitern in das neue Hauptgebäude der VOLKSBANK WIEN AG in der Dietrichgasse 25, 1030 Wien, erfolgreich abgeschlossen werden. Schon im Rahmen der Vorbereitungen wurde großer Wert auf Papierreduktion gelegt, um einerseits die Grundlage für eine papierlose Arbeitswelt zu schaffen und andererseits auch Speditionstransporte mit LKW auf ein Minimum zu reduzieren.

Der Umzug ist auch der Start für die Etablierung einer zukunftsorientierten Unternehmenskultur durch die Umsetzung eines neuen Büro- und Zusammenarbeitskonzeptes. Flexible Raumgestaltung und modulare Bürolandschaft mit unterschiedlichen Arbeitsumgebungen fördern Kooperation und offene Kommunikation zwischen den Mitarbeitern aller Bereiche und Abteilungen. Frei zugängliche Kommunikationszonen in allen Geschossen dienen als Treff- und -Ausgangspunkt für diese „Zusammenarbeit Neu“, die prozesshafter und offener gestaltet wird.

„Arbeiten Neu“ passiert allerdings nicht nur im eigentlichen Büro sondern wird zunehmend mobiler. Durch das Angebot von Remote Working besteht eine neue Flexibilität in der Wahl des Arbeitsplatzes. Dadurch

werden Fahrtzeiten und Unfallrisiken für Mitarbeiter reduziert und insgesamt die Work-Life-Balance verbessert sowie ein wesentlicher Beitrag zur Umweltentlastung durch Vermeidung von Dienstfahrten geleistet.

Um dies zu ermöglichen, wurden alle Mitarbeiter mit mobilen und energieeffizienten IT-Komponenten ausgestattet und damit die infrastrukturelle Voraussetzung für flexibles und mobiles Arbeiten geschaffen. Den rechtlichen Rahmen dazu bilden eine Betriebsvereinbarung und die „Grundsätze für die Zusammenarbeit“.

Eine neue, funktionale Arbeitsumgebung, moderne Technologien und das Angebot zu mehr Flexibilität und Mobilität im Arbeitsprozess fordern und fördern neue Arbeitsweisen, die auch zur Steigerung der Attraktivität der VOLKSBANK WIEN AG als Arbeitgeber führen.



*Unsere Mitarbeiter  
sind das wichtigste Kapital.*

**1.489\***

**MITARBEITER  
ARBEITEN FÜR DIE VOLKSBANK WIEN AG.**

Die in den folgenden Tabellen vorkommende  
Abkürzung W bzw. M steht für weiblich bzw. männlich.  
\*Ultimo-Anzahl Mitarbeiter, 31.12.2019



# Soziales MITARBEITER



Die VOLKSBANK WIEN AG beschäftigt derzeit 1.489 Mitarbeiter, die das wichtigste Kapital für die erfolgreiche Weiterentwicklung des Unternehmens sind. Ziel der VOLKSBANK WIEN AG ist es, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Daher sind der VOLKSBANK WIEN AG Chancengleichheit und Vielfalt, ein motivierendes Arbeitsumfeld und die konsequente Einbindung der Mitarbeiter durch gute interne Kommunikation wichtig. Darüber hinaus bietet die VOLKSBANK WIEN AG attraktive Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Die im Bereich Mitarbeiter angeführten Kennzahlen beziehen sich auf jene Mitarbeiter, die am 31.12. des Berichtsjahres im Unternehmen (VOLKSBANK WIEN AG, VB Services, VB Infrastruktur und Immobilienmanagement) beschäftigt waren. Die angegebenen Zahlen verstehen sich immer exklusive der drei Vorstände der VOLKSBANK WIEN AG, inklusive Lehrlinge. Vollzeitäquivalente werden mathematisch gerundet.

## Beschäftigungsentwicklung

Im Jahr 2019 wurde ein großer Schwerpunkt auf das Thema „Employer branding“ gelegt. Bereits im Herbst 2018 wurde das Projekt „Employer Branding – HR-Kommunikation“ in der VOLKSBANK WIEN AG ins Leben gerufen. Gemeinsam mit Vertriebsmanagement, Kommunikation, Marketing und einem externen Berater gilt es, die klare Positionierung der VOLKSBANK WIEN AG als attraktive, starke und authentische Arbeitgebermarke künftig nach innen und nach außen zu präsentieren. Diese Positionierung bildet die Basis für eine stringente zielgruppenspezifische HR-Kommunikation, die eine fokussierte Ansprache passender Kandidaten entlang der Candidate Journey\*\* an relevanten Touchpoints ermöglicht. Darüber hinaus wurden in der VOLKSBANK WIEN AG „Markenbotschafter“ definiert, die das Projekt, die definierten Werte und den Slogan „ZUKUNFTSFIT“ nach innen und außen tragen.

Die Redimensionierungsmaßnahmen des Volksbanken-Verbundes wurden auch im Jahr 2019 weiter umgesetzt, daher sind die Zahlen zur Beschäftigungsentwicklung leicht rückläufig. Großes Augenmerk wurde auch auf die interne Mobilität gelegt (interner Jobmarkt). Die Redimensionierung wurde sehr verantwortungsbewusst durchgeführt. Selbstverständlich war der Betriebsrat zu jedem Zeitpunkt eingebunden. In speziellen Härtefällen wurden zusätzliche Unterstützungsmaßnahmen wie z.B. die Möglichkeit einer Arbeitsstiftung angeboten.

Mitarbeiter	Geschlecht	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
			Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Mitarbeiter nach Köpfen		Anzahl	1.138	1.489	1.346	1.546	1.375	1.580
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten		VZÄ	976	1.270	1.125	1.301	1.154	1.334
Angestellte	W	VZÄ	463	644	564	654	575	661
	M	VZÄ	513	620	560	640	577	665
Arbeiter	W	VZÄ	0	0	2	2	2	2
	M	VZÄ	0	6	0	6	0	6
Mitarbeiter gesamt	W	VZÄ	463	644	565	655	577	663
	M	VZÄ	513	626	560	646	577	671
Mitarbeiter mit unbefristetem		Anzahl	1.135	1.484	*	*	*	*
Dienstvertrag	W	Anzahl	607	841	*	*	*	*
	M	Anzahl	528	643	*	*	*	*
Mitarbeiter mit befristetem		Anzahl	3	5	*	*	*	*
Dienstvertrag	W	Anzahl	2	4	*	*	*	*
	M	Anzahl	1	1	*	*	*	*

\*im Berichtsjahr nicht erhoben

\*\*Der Recruitingprozess besteht aus verschiedenen Kontaktpunkten zwischen Arbeitssuchendem und Unternehmen. Die Gesamtheit dieser Kontaktpunkte und die individuellen Erfahrungen, die der Bewerber dabei sammelt, werden als Candidate Journey bezeichnet.

100 % der Angestellten unterliegen einem Kollektivvertrag. Nur die sechs Arbeiter unterliegen keinem Kollektivvertrag. Per 31.12.2019 waren in der VOLKSBANK WIEN AG zwei Personen im Zuge einer Arbeitskräfteüberlassung von einer externen Personalbereitstellungsfirma im Bereich Organisation und IT als Projektmitarbeiter eingesetzt. Es gab im Berichtsjahr keine unterjährigen starken Personalschwankungen.

## **Gesundheit und Sicherheit**

### **Gesundheit**

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 weiter zu stärken, wurde eine Kooperation mit dem Hilfswerk zur Unterstützung der Mitarbeiter eingegangen. Jeder Mitarbeiter hat uneingeschränkt die Möglichkeit, sich kurzfristig und vertraulich an einen Berater des Hilfswerks zu wenden. Weiters finden die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG im Intranet zahlreiche Unterstützungsangebote in Form von Infopaketen zum Thema Familie und Pflege für Mitarbeiter mit Betreuungspflichten. Details zu diesem Angebot werden unter „Best Practice“ genauer angeführt. Auch eine Betriebsärztin und eine Betriebspsychologin stehen bei persönlichen Belastungen zur Verfügung.

Die durchschnittlichen Krankenstände betragen in der VOLKSBANK WIEN AG im Berichtszeitraum 10,04 Tage pro Mitarbeiter (2018: 10,25 Tage, 2017: 11,8 Tage) und sind leicht rückläufig. Da Stress ein wesentliches Gesundheitsrisiko darstellt, werden im Bereich Work-Life-Balance deutliche Maßnahmen gesetzt.

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 1. Quartal 2019. Im Rahmen der Arbeitszeit können unterjährig auch weitere medizinische Angebote, wie die Impfvorsorge für die FSME-Schutzimpfung oder die Gripeschutzimpfung, genutzt werden.

Die regelmäßige Arbeitsplatzbegehung mit ergonomischer Beratung bis hin zur individuellen Arbeitsplatzgestaltung wird seitens Personalabteilung und Betriebsrat 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. Zusätzlich können die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG vergünstigte Tarife bei Gruppenkrankenversicherungen in Anspruch nehmen.

Durch das 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, 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 fand 2019 kein Überfall statt. Im Bedarfsfall steht eine notfallpsychologische Betreuung zur Verfügung. 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 stattfinden.

Die Zahl der geschulten Mitarbeiter war im Jahr 2017 verhältnismäßig hoch, da nach Abschluss der zahlreichen Fusionen auch den Mitarbeitern der Fusionsbanken die Schulungsmöglichkeit geboten wurde. 2018 und 2019 fand jeweils ein Schulungstermin statt.

Sicherheitsschulungen	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Geschulte Mitarbeiter	Anzahl	22	22	25	25	158	158

### 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 ist es, die durchschnittlichen Resturlaubstage weiterhin unter 10 Tage zu halten. Dem Vorstand sowie den Bereichsleitern wird dabei monatlich ein Fortschrittsbericht vorgelegt.

### Teilzeitbeschäftigung

Vereinbarkeit von Privatleben, Familie und Beruf gewinnt zunehmend an Bedeutung und ist langfristig gesehen ein wichtiger Gesundheitsfaktor. Über flexible Arbeitszeitmodelle und seit 2019 auch über die Möglichkeit eines flexiblen Arbeitsortes sowie dem positiven Umgang mit Teilzeitbeschäftigten innerhalb der Organisationsstruktur passiert ein aktiver Umgang mit diesem Thema. Nähere Details zu den Initiativen sind unter „Best Practice“ ausgeführt.

Teilzeitbeschäftigung	Geschlecht	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
			Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Anteil Teilzeitbeschäftigte an allen Mitarbeitern		%	28,1	29,6	31,4	30,6	29,5	28,8
Anzahl Vollzeitbeschäftigte		Anzahl	818	1.048	923	1.073	969	1.125
	W	Anzahl	333	454	*	*	*	*
	M	Anzahl	485	594	*	*	*	*
Anzahl Teilzeitbeschäftigte		Anzahl	320	441	423	473	406	455
	W	Anzahl	276	391	*	*	*	*
	M	Anzahl	44	50	*	*	*	*

### Karenz und Papamonat

Im Jahr 2019 wurde die im Kollektivvertrag § 2g verankerte Möglichkeit eines Papamonats von 8 Männern (2018: 6 Männer, 2017: 3 Männer) der VBW Einzel in Anspruch genommen.

Mitarbeiter, die von der Elternkarenz zurückkehrten	Geschlecht	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
			Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Mitarbeiter	W	Anzahl	27	29	19	25	23	26
	M	Anzahl	3	3	1	1	10	10

## Weiterbildung

Weiterbildung ist für die VOLKSBANK WIEN AG ein wesentlicher Bestandteil der Personalentwicklung, um das erforderliche Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter in Umsetzung der verbundweiten Strategie „Hausbank der Zukunft“ sicherzustellen und weiterzuentwickeln. Alle Bildungsformate der Volksbank Akademie berücksichtigen die langfristige, strategische Ausrichtung des Volksbanken-Verbundes und basieren auf Blended Learning\* sowie e-Learning Szenarien nach aktuellsten didaktisch-methodischen Ansätzen.

Die Volksbank Akademie erstellt zentral in enger Zusammenarbeit mit allen Bankexperten des Volksbanken-Verbundes z.B. vom Bereich Vertrieb über Personal bis zu Digitalisierung die Inhalte des jährlichen Bildungsangebotes und bietet hierzu Schulungen bedarfsorientiert an. Die aktuellen regulatorischen Vorgaben in den Lerneinheiten werden durch Compliance-Experten der Zentralorganisation der VOLKSBANK WIEN AG sichergestellt.

Die Volksbank Akademie serviziert österreichweit alle Volksbanken mit ihren Mitarbeitern, Vorständen und Aufsichtsräten. Das sind 44.684 Buchungen im Jahr 2019 (2018: 26.901), davon 14.594 (2018: 8.184) vom VOLKSBANK WIEN Konzern.\*\* Bezogen auf VOLKSBANK WIEN Konzern wurden mittels Online- und Präsenztrainings 38.715 (2018: 36.220) Stunden geschult. Dies sind bei einer Trainings-Stunde von 60 Minuten und einem Trainings-Tag von 8 Stunden durchschnittlich 26 (2018: 23,4) Schulungsstunden pro Mitarbeiter (Kopf) des VOLKSBANK WIEN Konzerns pro Jahr.

Die Volksbank Akademie bietet aktuell 10 Lehrgänge an:

1. Sachbearbeiter
2. Kundenberater
3. Kommerzkundenberater
4. Anlageberater\*\*\*
5. Filialleiter
6. Mentor
7. Trainer
8. Führungskräfte Professional/Senior
9. Compliance
10. Fit & Proper für Schlüsselkräfte, Aufsichtsräte und Vorstände

Österreichweit haben 89 (2018: 95) Absolventen die Sektor-zertifizierten Lehrgänge Kundenberater, Kommerzkundenberater und Train the Trainer erfolgreich abgeschlossen, davon 22 (2018: 26) in Wien. Für die Lehrgänge werden volksbankspezifische Lernunterlagen entwickelt, die in einer Skripten-Bibliothek auf der Lernplattform moodle rund um die Uhr bereitgestellt sind. Die Prüfungssystematik beruht auf einer Prüfungsmethodik, welche akademischen Standards folgt.

Das Volksbank Akademie Bildungsangebot folgt dem Lernmodell 70:20:10 von Morgan McCall at all. Dieses Modell erläutert, dass die meisten Kenntnisse, Fähigkeiten und Verhaltensweisen, die für die Ausübung einer Tätigkeit benötigt werden, durch tatsächliche Erfahrung und in Zusammenarbeit mit Kollegen in der Praxis gelernt werden (informelles Lernen) – und nicht im Schulungsraum. Somit setzt die Volksbank Akademie neben dem

\*Lernmodell, in dem computergestütztes Lernen und klassischer Unterricht kombiniert werden.

\*\*In der Gesamtzahl der Buchungen sind 2019 enthalten: 1.778 Buchungen von VB Services Mitarbeitern.

Es wurden auch in der Berechnung 2018 VB Services Mitarbeiter inkludiert.

\*\*\*2019 gab es keinen Akademie Lehrgang Finanzberater. Als Alternative wurde 2019 von der Akademie die externe Ausbildung EIP und EFA empfohlen; eine EIP Ausbildung wurde in SAP verbundweit aufgesetzt. Für 2020 ist ein neuer Akademie Lehrgang im Bildungsprogramm enthalten.

bewährten zentralen Verbund Trainer-Pool mit internen und externen Experten auch zusätzlich auf regionale Lerncoaches/Mentoren, die die Teilnehmer während der Ausbildung fachlich und persönlich begleiten. Somit werden Mitarbeiter in ihren Funktionen praxisnahe, regional und innovativ geschult.

Das Bildungsangebot unterstützt eine gute Work-Life-Balance der Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG, da sich die Mitarbeiter die digitalen Lerneinheiten selbst einteilen können. Dies steigert die Attraktivität der Volksbank als Arbeitgeber und reduziert darüber hinaus die Umweltbelastung aufgrund der geringeren Reisetätigkeit der Mitarbeiter. Gleichzeitig unterstützt dies ein effizienteres und modernes Zeitmanagement.

Die Volksbank Akademie hat sich im deutschsprachigen Raum mit Virtuell Reality Coaching im Sales Bereich als First Mover positioniert. Im Rahmen des Kundenberaterlehrganges können angehende Bankberater konkrete Beratungssituationen mittels VR-Brille realitätsnah simulieren und trainieren. Begleitet werden sie dabei von ausgebildeten VR-Coaches. Die Evaluierung der Teilnehmer an den VR Coaching Sessions 2019 fiel sehr positiv aus. Genannt wurden vor allem das hohe Realitätsniveau und die persönliche Begleitung durch einen eigenen VR Coach. Dieser kombinierte Einsatz von geführten Coachings innerhalb von 360-Grad Realbildvideos und dramaturgischen Lernstrecken sind eine Neuheit in der e-Learning-Branche. Und durch die interaktive Szenengestaltung steigt das Immersionsniveau.

Gemeinsam mit der Firma Create 21 hat die Volksbank Akademie für dieses Virtuell Reality Coaching am 22. Februar 2019 den e-Learning Award verliehen bekommen. Der Kurier hat zur erfolgreichen Volksbanken Akademie VR Ausbildung im Rahmen einer 3seitigen Cover Story in der Kurier Beilage – Job Business am 12. Jänner 2019 berichtet.

#### Anzahl VR Coaches und Coachingeinheiten:

62 VR Coaching-Einheiten in 2019, 17 ausgebildete VR Coaches

Über 432 Trainingstermine sind State of the Art, die Akademie gestaltet somit die digitale Transformation im Volksbanken-Verbund und infolgedessen auch für die VOLKSBANK WIEN AG mit 34 hausinternen Trainern und Prüfern aktiv mit.

Zum Vertiefen von Fach- und Soft-skill-Knowhow steht österreichweit eine digitale Bibliothek mit 900 Büchern und 30 Hörbüchern von IT über Personalentwicklung bis zu Selbstmanagement zum Download auf der Trainingsplattform moodle bereit.

Weiterbildung	Einheit	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern	2017 Einzel	2017 Konzern
Abschluss zertifizierter Lehrgänge	Anzahl	22	22	26	26	*	*
Abschluss Lehrgang Kundenberater mit 8 Modulen	Anzahl	16	16	9	9	*	*
Absolventen der internen Trainerausbildung	Anzahl	5	5	2	2	*	*
Abschluss Lehrgang Finanzberater	Anzahl	**	**	10	10	*	*

\*im Berichtsjahr nicht erhoben

\*\*2019 gab es keinen Akademie Lehrgang Finanzberater. Als Alternative wurde 2019 von der Akademie die externe Ausbildung EIP und EFA empfohlen. Für 2020 ist ein neuer Akademie Lehrgang in Planung.

Das umfassende und hochwertige Bildungsprogramm der Volksbank Akademie garantierte auch 2019 wieder bestens qualifizierte interne Vertriebs- und Fachexperten. Das zeigte sich auch bei den regionalen Volksbanken im FMVÖ-Recommend-Award für sehr gute Kundenorientierung.

Das Bildungsangebot enthält die wesentlichen Meilensteine für die Erreichung des Ziels „Weiterentwicklung der digitalen Kompetenzen“ im Volksbanken-Verbund und somit auch in der VOLKSBANK WIEN AG. Das Projekt „Office 365 Kollaboration Tools“ wurde im Jahr 2019 gestoppt, das Ziel aus dem Jahr 2018 konnte somit nicht weiterverfolgt werden.

Für 2020 setzt sich die Volksbank Akademie folgende Ziele:

1. Verstärkte Reduktion des Papierausdrucks durch wachsende digitale Ausstattung der Seminarteilnehmer (z.B.: Ausstattung mit Laptops oder Tablets durch die Volksbanken)
2. Umstieg auf umweltfreundliches Papier und Schreibmaterial,
3. Anwendung von kollaborativen Tools in der modernen Arbeitswelt hinsichtlich verbundweiter Zusammenarbeit (z.B. Confluence, Cisco Jabber).

### Mitarbeitergespräch

Das Mitarbeitergespräch ist ein essentielles Führungsinstrument zur Entwicklung der Kommunikations- und Führungskultur. Im Jahr 2018 wurde ein neues, digitales Mitarbeitergespräch eingeführt.

Mit dieser technischen Unterstützung des bisherigen Mitarbeitergespräches stellt die VOLKSBANK WIEN AG den Mitarbeitern und Führungskräften ortsunabhängig einen einfachen und objektivierten Bogen zur Verfügung. Die Integration der unterschiedlichen Unternehmenskulturen im Hinblick auf Ziel- und Feedbackprozesse sowie die Qualitätssicherung der Personalentwicklungsmaßnahmen werden damit ebenfalls sichergestellt.

Das Mitarbeitergespräch wurde an alle Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG ausgerollt.

Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen

Entwicklung erhalten	Geschlecht	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
			Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Mitarbeiter		Anzahl	1.138	1.489	*	*	*	*
	W	Anzahl	609	845	*	*	*	*
	M	Anzahl	529	644	*	*	*	*
Mitarbeiter		%	100	100	*	*	*	*
	W	%	100	100	*	*	*	*
	M	%	100	100	*	*	*	*

### Diversity

Für die VOLKSBANK WIEN AG ist wesentlich, dass keine Person wegen eines Diskriminierungsgrundes (Geschlecht, ethnische Zugehörigkeit, Religion/Weltanschauung, Alter, sexuelle Orientierung, Behinderung) schlechter behandelt werden darf als andere Personen. Der Mensch steht stets im Mittelpunkt, denn gegenseitiger Respekt gehört zu den genossenschaftlichen Werten.

# Soziales

## MITARBEITER

Mitarbeiter mit Führungsverantwortung*	Geschlecht	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
			Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung		Anzahl	156	194	162	186	164	189
	W	Anzahl	37	50	39	43	40	44
	M	Anzahl	119	144	123	143	124	145

### Frauenanteil

Der Frauenanteil in der VOLKSBANK WIEN AG liegt bei 53,51 %, im Konzern bei 56,75 %, jener von Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung liegt bei 23,72 %, im Konzern bei 25,77 %.

Anteile Männer/Frauen	Geschlecht	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
			Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Anteil an allen Mitarbeitern	W	%	53,5	56,8	57,0	56,9	56,9	56,5
	M	%	46,5	43,2	43,0	43,1	43,1	43,5
Mitarbeiter	W	Anzahl	609	845	767	879	782	892
	M	Anzahl	529	644	579	667	593	688
in Positionen mit Führungsverantwortung*	W	%	23,7	25,8	24,1	23,1	24,4	23,3
	M	%	76,3	74,2	75,9	76,9	75,6	76,7
Anteil Teilzeitbeschäftigte an allen Mitarbeitern	W	%	24,3	26,3	27,1	26,6	26,3	25,8
	M	%	3,9	3,4	4,3	4,0	3,3	3,0

### Weibliche High Potentials

Die VOLKSBANK WIEN AG hat im Jahr 2018 ein neues Programm zur Förderung weiblicher High Potentials ins Leben gerufen und dieses 2019 erfolgreich weitergeführt. Ein zentrales Ziel dieses Programmes ist es, den Anteil der weiblichen Führungskräfte in den nächsten Jahren zu steigern.

Mitarbeiterinnen, die überdurchschnittliches Engagement zeigen, den permanenten Wunsch nach Weiterbildung verspüren und bereit sind, sich in Projekten aus dem eigenen Fachbereich bzw. bereichsübergreifend einzubringen, qualifizieren sich für diese Zielgruppe. Begleitend bietet die VOLKSBANK WIEN AG ein internes Mentoringprogramm an, welches den Teilnehmerinnen ermöglicht auch innerhalb des Unternehmens über den bekannten Tellerrand zu blicken. Nähere Details zu diesem Programm sind unter „Best Practice“ ausgeführt.

### Diversity Management

Die VOLKSBANK WIEN AG sieht Vielfalt als Vorteil. Deshalb unterstützte die VOLKSBANK WIEN AG ihre Mitarbeiter im Jahr 2019 mit einigen Initiativen, die unter „Best Practice“ angeführt sind.

### Lebensalter

Durch eine lange Unternehmenszugehörigkeit der Mitarbeiter in der VOLKSBANK WIEN AG liegt der Anteil an Konzern-Mitarbeitern über 50 Jahre bei rund 28 %.

Altersstruktur	Einheit	2019	2019	2018	2018	2017	2017
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Mitarbeiter < 30 Jahre	%	11,4	12,4	14,3	13,7	15,0	14,8
Mitarbeiter 30–50 Jahre	%	60,1	59,3	60,0	59,6	63,4	62,6
Mitarbeiter > 50 Jahre	%	28,5	28,3	25,7	26,8	21,7	22,7

		2019	2019	2018	2018	2017	2017
Unternehmenszugehörigkeit	Einheit	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Mitarbeiter < 5 Jahre	%	29,0	28,5	26,9	25,7	25,8	24,7
Mitarbeiter 5–25 Jahre	%	52,6	52,2	54,6	55,1	57,1	57,5
Mitarbeiter > 25 Jahre	%	18,4	19,3	18,5	19,2	17,1	17,9
		2019	2019	2018	2018	2017	2017
Menschen mit Behinderungen	Einheit	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl	*	29	*	34	*	36,0
Anteil von Mitarbeitern mit Behinderungen an allen Mitarbeitern	%	*	2,0	*	2,2	*	2,3

### Pensionsvorsorge

Für die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG besteht seitens der BONUS Vorsorgekasse AG eine Pensionskasse zur Vorsorge. 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.

		2019	2019	2018	2018	2017	2017
Menschen mit betrieblicher Pensionsvorsorge	Einheit	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Anteil Mitarbeiter (Angestellte)	%	*	78,2	*	78,7	*	79,2

### Interne Kommunikation

Der Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG ist bestrebt, zeitnah und transparent an die Mitarbeiter zu kommunizieren. Daher wurde neben dem Intranet, in dem alle relevanten Informationen gesammelt und publiziert werden, ein E-Mail-Ticker eingerichtet. Bei aktuellen Ereignissen werden die Mitarbeiter über die Neuigkeiten informiert. Darüber hinaus wird in regelmäßigen Abständen die „Vorstandsinformation“, ein internes Mitarbeitermagazin, publiziert. Jeder Vorstand berichtet darin über Neuigkeiten aus seinem Ressort, Bereiche werden vorgestellt und über aktuelle Veranstaltungen berichtet.

Die Vorstände nehmen sich auch Zeit, in kleinen Gruppen über die aktuellen Themen in der Bank zu berichten und stehen für Fragen zur Verfügung. Die Formate „Frühstück mit dem Generaldirektor“, der „Finanzdialog“ oder „Good Morning Talk“ erfreuen sich großer Beliebtheit.

Mit dem verbundweiten Mitarbeiter-Magazin „VB inside“ wird auch über die Bundesländergrenzen hinweg die Kommunikation und Identifikation im Volksbanken-Verbund weiter ausgebaut.

Bei großen technischen oder organisatorischen Veränderungen für die Mitarbeiter ist der Umstellungsprozess von einem aktiven Changemanagement begleitet, um alle Mitarbeiter abzuholen und die Umstellung reibungslos zu gestalten.



## BEST PRACTICE

Chancengleichheit und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sind wichtige Themen für die VOLKSBANK WIEN AG. Deswegen setzt sie neben Initiativen zur Familienfreundlichkeit auf ein Förderprogramm, das weibliche High Potentials auf allen Ebenen unterstützt und Türen für die berufliche Zukunft und Weiterentwicklung öffnet.

### High Potentials

Das Netzwerk der High Potentials besteht aus Frauen der VOLKSBANK WIEN AG, die sich weiterentwickeln, über ihren Tellerrand hinausblicken und Neues ausprobieren möchten. Ziel ist es, die fachlichen Kompetenzen weiblicher High Potentials zu stärken. Deswegen wurden unterstützende Maßnahmen, wie beispielsweise Vorträge von Expertinnen, ein Talentelehrgang und das sogenannte WoMentoring-Programm, ins Leben gerufen.

### Weiterbildung weitergedacht

---

Bei speziellen Veranstaltungen und Vortragsreihen mit renommierten Referenten lernen die Teilnehmerinnen des Netzwerks, beispielsweise durch Persönlichkeitsbildung sowohl im Berufsleben als auch im Privaten noch erfolgreicher zu werden. Darüber hinaus werden Führungskräften und High Potentials zahlreiche Schulungen zu den Themen Diversität, Respekt, Gleichbehandlung und Beruf und Familienvereinbarkeit angeboten.



### Mentoring Programm

---

Mentoring hat sich als eines der wirksamsten Instrumente der Personalentwicklung etabliert, um junge Führungskräfte aufzubauen und in ihrer Weiterentwicklung zu fördern. Die VOLKSBANK WIEN AG hat sich zum Ziel gesetzt speziell Frauen im Unternehmen zu fördern und für Führungsaufgaben zu qualifizieren. Alle Bereichsleiter und Vorstände der Bank stehen als Mentoren zur Verfügung.

### Talentelehrgang

---

Gemeinsam mit der Volksbank Akademie wurde ein Talentelehrgang konzipiert mit dem Ziel, den Teilnehmern eine fundierte Ausbildung zur Stärkung der eigenen Kompetenzen und Persönlichkeit anzubieten. Handlungskompetenzen werden gestärkt und professionell ausgebildet. Es werden optimale Voraussetzungen geschaffen, um spätere Führungsaufgaben, Expertentätigkeiten oder umfangreiche Projektaufgaben wahrzunehmen. Im Rahmen des High Potential Programmes für die Frauen in der VOLKSBANK WIEN AG gab es dazu bereits zwei Durchgänge – der Lehrgang wird in weiterer Folge für alle Mitarbeiter angeboten. Der Lehrgang erhöht die Sichtbarkeit der Talente im Unternehmen und bietet Möglichkeiten zur Vernetzung innerhalb der Volksbank.

### **Workshops Diversity Management**

Diversity Management hat zum Ziel, eine Organisationskultur zu schaffen, in der sich alle entwickeln und entfalten können. Das steigert die Leistung, die Motivation sowie die Sozialkompetenz der Mitarbeiter und bringt letztendlich dem Unternehmen mehr Erfolg. Die VOLKSBANK WIEN AG hat 2019 unter dem Titel „Vielfalt als Vorteil – Miteinander arbeiten – Einander respektieren“ Workshops zu diesem Thema für alle Führungskräfte organisiert.

### **Vereinbarkeit von Beruf und Familie**

Das Netzwerk der weiblichen High Potentials hat bereits einige erfreuliche Initiativen auf den Weg gebracht, die in Zusammenarbeit mit der HR-Abteilung umgesetzt wurden. Neben dem Mentoring-Programm wurde der Fokus besonders auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie gelegt.



### **„Keep Balance“ Kooperation mit dem Hilfswerk Österreich**

---

Mit August 2019 konnten die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG das umfangreiche Beratungsangebot des Hilfswerks Österreich nutzen. Mit der Initiative KEEP BALANCE stehen Experten des Hilfswerks telefonisch zur Seite, wenn es um die speziellen Herausforderungen und Fragen in unterschiedlichen Lebenslagen geht. Die Hilfswerk-Berater unterliegen einer strengen Schweigepflicht. Nicht alle Probleme lassen sich alleine lösen, beziehungsweise müssen alleine gelöst werden. Die Volksbank als Hausbank für Österreich stellt die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter ebenso in den Vordergrund, wie jene ihrer Kunden.

### **„Infopakete zum Thema Familie und Pflege für Mitarbeiter mit Betreuungspflichten“**

---

Österreich bietet ein breites Angebot an Leistungen im Familien- und Sozialbereich sowie Unterstützungsangebote. Gerade in Branchen mit hohem Dienstleistungsanteil wie der Bankenbranche ist die Vereinbarkeit von Beruf und Familie eine große Herausforderung. Leistungen im Bereich Betreuung für Kinder oder pflegebedürftige Menschen/Senioren sind in den einzelnen Bundesländern meist höchst unterschiedlich und vielfältig. Das Suchen und Finden der jeweils optimalen und richtigen Angebote, die ja oft ganz kurzfristig benötigt werden, ist oft mit mühsamen Recherchen verbunden und braucht gute und professionelle Beratung bzw. Unterstützung beim Finden der jeweils optimalen Services und Angebote. Mit den beiden Informationspaketen will die VOLKSBANK WIEN AG ihre Mitarbeiter unterstützen, sich rasch und unkompliziert in diesem Leistungsangebot zurechtzufinden.

### **Sitzungen, Meetings, Besprechungen nach 17.00 Uhr**

---

Gemäß der Initiative „Vereinbarkeit Beruf und Familie“ haben die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG die Möglichkeit, ihre Teilnahme an Meetings, Sitzungen und Besprechungen nach 17.00 Uhr auch abzulehnen. Der Vorstand unterstützt diese Initiative.



## Audit Familie und Beruf

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 und 2019 aufgrund von zahlreichen bereits umgesetzten Maßnahmen sowie neuen Zielsetzungen die Rezertifizierung erreicht.



## Neue Arbeitswelten in der neuen Zentrale

Mit Einzug ins neue Gebäude in der Dietrichgasse wurde die alte Bürostruktur gänzlich in der Kolingasse zurückgelassen, denn die neue Büroaufteilung schafft Raum für bessere Kommunikation und Zusammenarbeit. Grundlage dieses Konzepts sind offen gestaltete Räume, flexible Arbeitsplätze („Desk Sharing“) und vertrauensbasiertes Arbeiten („Remote Work“). Diese Flexibilisierung ist eine deutliche Zeitersparnis bei An- und Abreise zu und von der Arbeit, ein Gewinn an Freizeit einerseits, aber auch ein Anstieg an Produktivität. Und an Vertrauen, weil die VOLKSBANK WIEN AG überzeugt ist, dass alle Mitarbeiter diesen Freiraum sehr verantwortungsvoll nutzen.



## VOLKSBANK WIEN AG als Top Lehrbetrieb ausgezeichnet

Bereits im Juli 2019 schlossen zwei Lehrlinge ihre Ausbildung erfolgreich bei der VOLKSBANK WIEN AG ab. Dafür erhielt die österreichische Hausbank das Qualitätssiegel der WKO. Diese Auszeichnung zeigt potenziellen Lehrlingen, dass der Betrieb über langjährig fundierte Ausbildungserfahrung verfügt und mit besonderem Engagement ausbildet. Um sicherzustellen, dass die neuen Mitarbeiter bestmöglich integriert werden, haben die Lehrlinge schon vom ersten Tag an Kundenkontakt. Zur Unterstützung bekommt jeder Neueinsteiger einen sogenannten „Ausbildungspaten“ als Ansprechpartner zugewiesen. Dieser steht den Lehrlingen vom Anfang bis zum Ende der Lehre zur Seite. Seit August 2019 hat die VOLKSBANK WIEN AG ihr Team mit vier neuen Lehrlingen im ersten Lehrjahr erweitert und übernimmt dadurch eine bedeutende bildungs- und gesellschaftspolitische Verantwortung.



*Wir sind die Interessensvertretung  
der Mitarbeiter.*

---

**14**

**GEWÄHLTE BETRIEBSRÄTE VERTRETEN DIE INTERESSEN  
DER MITARBEITER IN DER VOLKSBANK WIEN AG.**



# Soziales MITARBEITERVERTRETUNG



**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 Interessensausgleiches und
- bekennen sich zu einer konzernweiten Arbeitnehmer-Vertretung durch gewählte Betriebsräte.

14 gewählte Betriebsräte (davon 5 Frauen) vertreten die Interessen aller Mitarbeiter in der VOLKSBANK WIEN AG. 5 Betriebsräte wurden vom Betriebsratsgremium in den Aufsichtsrat der VOLKSBANK WIEN AG und diverse Aufsichtsrats Ausschüsse entsandt (3 Männer, 2 Frauen).

		2019	2019	2018	2018	2017	2017
Betriebsräte, Gesundheit	Einheit	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Betriebsräte	Anzahl	14	14	14	14	14	14
Betriebsräte in Aufsichtsrat und diversen Ausschüssen	Anzahl	5	5	5	5	5	5
Sport-Sektionen	Anzahl	9	9	8	8	9	9
Kurse aktiv-Programm	Anzahl	3	3	4	4	4	4
Teilnehmer aktiv-Programm	Anzahl	78	78	80	80	80	80

Zur Wahrung der Interessen der Mitarbeiter werden Betriebsvereinbarungen vom Betriebsrat ausgearbeitet, ausverhandelt und abgeschlossen. Maßnahmen zur Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter werden größtenteils vom Betriebsrat organisiert (z.B. Gesundenuntersuchung, Gripeschutz- und FSME-Impfung etc.). Einmal pro Woche ist eine Betriebsärztin anwesend.

Es gibt im Betriebsrat eine Stelle Frauenbeauftragte/Konfliktmanager. Mitarbeiter können hier im Bedarfsfall vertrauensvoll Kontakt aufnehmen. Eine Betriebsvereinbarung „zur Vorbeugung und zum Abbau von Mobbing, sexueller Belästigung, Diskriminierung sowie Förderung von friedlicher Konfliktbearbeitung“ wurde erfolgreich verhandelt.

Den Mitarbeitern steht eine Vielzahl von Services (z.B. Schneiderei, Putzerei, Apothekenbestellungen) zu günstigen Konditionen zur Verfügung. Über die Plattform „CorpLife-Mitarbeiterwelt“ findet man regelmäßig neue Mitarbeiterangebote zum Thema Kultur, Sport & Freizeit, Wohnen und vieles mehr.

Die Sportsektionen und VB-Aktiv Kurse Yoga und Pilates runden das Angebot ab.

Die Übersiedlung in ein neues Hauptgebäude, das VB-Forum in 1030 Wien wurde 2019 abgeschlossen. In die Arbeitsgruppe „VB Forum“ war der Betriebsrat eingebunden und brachte die Wünsche, Anregungen und Rechte der Mitarbeiter ein.



*Wir laufen für alle,  
die nicht laufen können!*

---

**225**

**VOLKSBANK-TEILNEHMER BEIM  
WINGS FOR LIFE WORLD RUN AM 5. MAI 2019**

**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 ist ein Marketinginstrument, mit dem eine Vielzahl von Kommunikations- und Unternehmenszielen nachhaltig bedient und erreicht werden kann. Kaum eine andere Kommunikationsmaßnahme ist so gut dazu geeignet, eine Marke mit starken und positiven Werten aufzuladen, Kunden emotional zu binden und Produkte hautnah erlebbar zu machen. Die Grundkriterien, ob eine Kooperation für die Volksbank stimmig und relevant ist, sind dabei genau definiert. Besonders wichtig ist, dass die gesponserte Sportart, das Event oder der Sportler mit positivem Image behaftet ist und Werte vermittelt, die mit jenen der Volksbank klar vereinbar sind und dabei helfen können, die gesteckten Kommunikations- und Unternehmensziele zu erreichen.

Ein wesentlicher Punkt im Sinne der Nachhaltigkeitsstrategie der Volksbank ist, Sport, Kultur und Soziales zu fördern und somit einen wichtigen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten. Sport nimmt gesellschaftlich eine besonders wichtige Rolle ein. Die Volksbank setzt den Fokus darauf, Kinder und Jugendliche an Sport heranzuführen. Die gezielte Förderung des österreichischen Sports und die damit einhergehende höhere Präsenz in der Bevölkerung kann zu erhöhter Sportbegeisterung und somit langfristig besserer körperlicher und geistiger Gesundheit führen.

Die folgenden Sponsorings werden beispielhaft für das Engagement der VOLKSBANK WIEN AG herausgegriffen:

## Beispiele Sponsoring



### Wings for Life World Run

Unter dem Motto „Wir laufen für alle, die nicht laufen können!“ legen seit 2014 jährlich an über 100 verschiedenen Eventlocations weltweit tausende Menschen unzählige Kilometer in ihren Laufschuhen zurück – zugunsten der Rückenmarksforschung. Die Besonderheit dabei: Anstatt einer fixierten Distanz, laufen die Teilnehmer gegen das sogenannte „Catcher Car“, das 30 Minuten nach den Läufern startet und sie mit stetig steigender Geschwindigkeit verfolgt. Wer überholt wird, scheidet aus. Und das Beste ist: Alle Läufer leisten mit ihrer Teilnahme einen wichtigen Beitrag zur Erforschung von Heilungsmethoden für Rückenmarksverletzungen. Denn über die Wings for Life Stiftung fließen 100 % aller Startgelder und Spenden in wissenschaftliche Forschungsprojekte.

Die Volksbank war 2019 - wie auch in den Jahren davor - als einzige Bank Sponsor des Wings for Life World Run in Österreich. Der Startschuss für zehntausende Teilnehmer fiel am 5. Mai 2019 um 13.00 Uhr. Das österreichweite Volksbank Team war mit 225 Teilnehmern am Start und ist in Summe 3.213 km gelaufen. Somit belegte das Team den sensationellen 10. Platz unter den insgesamt 94 Teams. Für jeden zurückgelegten Kilometer im

Team spendete die Volksbank 1 Euro an die gemeinnützige, staatlich anerkannte „Wings for Life“ Stiftung für Rückenmarksforschung. Das gemeinsame Ziel: eine Heilung für Querschnittslähmung zu finden. Denn mit Hilfe von Spendengeldern werden weltweit aussichtsreiche Forschungsprojekte und klinische Studien zur Heilung des verletzten Rückenmarks von der Stiftung gefördert. Auch 2020 ist die Volksbank am 3. Mai wieder für den guten Zweck am Start. Das ambitionierte Ziel: 300 motivierte Läufer für das Volksbank Team gewinnen und die Spendensumme somit weiter zu erhöhen.



#### Goldi Talente Cup

---

Andreas Goldberger, einer der erfolgreichsten Skispringer unserer Zeit, hat es sich zur Aufgabe gemacht, im ganzen Land nach jungen Skisprungtalenten zu suchen, 2019 bereits zum zwölften Mal. Die erfolgreiche Talentesuche geht auch 2020 in die nächste Runde. Bei insgesamt fünf Bewerbungen haben Mädchen und Burschen zwischen sechs und zehn Jahren die Möglichkeit, zum ersten Mal von einer Schanze abzuheben und herauszufinden, ob sie Spaß am Springen haben. Zum Abschluss treten die besten Nachwuchs-Springer aus ganz Österreich im Abschlusswettkampf gegeneinander an. Als langjähriger Partner der ÖSV-Skisprungstars ist es der Volksbank ein besonderes Anliegen den Goldi Talente Cup sowie die Goldi Nachwuchscamps zu unterstützen und damit einen Beitrag zur Förderung von sportbegeisterten Kindern und Jugendlichen zu leisten.



#### 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 2019 war noch erfolgreicher als die schon sehr erfolgreichen Vorjahre. Besonders im Nachwuchsbereich nehmen die Judo Tigers eine überregional bedeutende Position ein. 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 organisiert den „Basketball-Talentewettbewerb“, bei dem den angemeldeten Schulen bzw. Klassen eine Turnstunde im Stationsbetrieb geboten wird. Die Wolves kooperieren seit sechs Jahren mit der VOLKSBANK WIEN AG – und das mit großem Erfolg. Im letzten Schuljahr wurden über 3.000 Schüler erreicht, wovon sich die 150 besten im Rahmen des FINAL DAY im Donaustädter WOLVES DOME zusammenfanden. Die VOLKSBANK WIEN AG unterstützt auch hier mit Sponsoringbeiträgen, um den Nachwuchs und die Integration in diesem Sport zu fördern.



## Beachvolleyball Major

---

Nach dem großen Erfolg bei der Weltmeisterschaft im Sommer 2017 wurde Wien für die Austragung der World Series auch für die Jahre 2018 bis 2020 ausgewählt. Die Volksbank begleitet seit über 20 Jahren den Werdegang des Organizers und Veranstalters Hannes Jagerhofer. Vor vielen Jahren – als der erfolgreiche Unternehmer und Volksbank-Kunde mit dem Beachvolleyball in Kärnten startete – hat die Volksbank das Potential von Beachvolleyball in Österreich erkannt und ihm das notwendige Vertrauen geschenkt. Durch das Sponsoring begeistert die Volksbank möglichst viele Fans für den Sport und möchte zu körperlicher Aktivität bewegen.



## Sporthilfe Charity-Xmas-Bowling

---

Die Österreichische Sporthilfe ist eine gemeinnützige und unabhängige Organisation. Sie leistet durch ihre finanzielle und ideelle Unterstützung einen wichtigen Beitrag zur sozialen Absicherung von Spitzensportlern. Seinen Auftrag erfüllt der Verein ohne staatliche Förderungen. Die Finanzierung erfolgt ausschließlich durch nachhaltige Partnerschaften mit der Wirtschaft, Benefizveranstaltungen und Fundraising-Aktivitäten. Eine dieser Veranstaltungen ist das Sporthilfe Charity-Xmas-Bowling, bei dem Mittel zur Unterstützung der heimischen Sportler lukriert werden. Die VOLKSBANK WIEN AG war auch 2019 wieder Partner dieser Veranstaltung.



*Nachhaltige Werbemittel  
aus Österreich.*

---

# 2012

**WURDE DAS WIEDERVERWENDBARE  
PROMOTIONMATERIAL ANGESCHAFFT.**

## Nachhaltige und regionale Beschaffung im Marketing

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, seit November 2019 die neu gegründete VB Infrastruktur und Immobilien GmbH, 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.

### 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 Weltpartag wird grundsätzlich auf Geschenke verzichtet, lediglich Kinder erhalten ein kleines nachhaltiges Geschenk.

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

---

**2018**

**TRAT DIE VOLKSBANK WIEN AG  
DEM UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT BEI.**



# Mitgliedschaften

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

## UNGC

[United Nations Global Compact](#)



Der UN Global Compact ist die weltweit größte Initiative zu CSR und nachhaltiger Entwicklung. Als zentrales Element des UN Global Compact gelten die 10 universellen Prinzipien und die Unterstützung der 17 SDGs der UN.

## 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.

## Charta der Vielfalt

[Für Diversity in der Arbeitswelt](#)



Mit der Unterzeichnung der Charta setzt die Volksbank ein klares Zeichen für gelebte Vielfalt und Respekt im Unternehmen und bekennt sich zur aktiven Wertschätzung all jener, die mit der Volksbank in Beziehung stehen – dies hat positive Auswirkungen auf die Wirtschaft und die Gesellschaft in Österreich. Seit 2010 ist die Volksbank Unterzeichner der Charta der Vielfalt (VOLKSBANK WIEN AG als Nachfolgeinstitut).

#### IV Industriellenvereinigung



Die Industriellenvereinigung ist die freiwillige und unabhängige Interessenvertretung der österreichischen Industrie und der mit ihr verbundenen Sektoren. Als anerkannter Partner der Politik arbeitet sie an der positiven Weiterentwicklung Österreichs. Die IV vertritt die Anliegen ihrer aktuell mehr als 4.500 Mitglieder aus produzierendem Bereich, Kreditwirtschaft, Infrastruktur und industrienaher Dienstleistung in den Bundesländern, auf Bundesebene und in Europa.

#### WKÖ Wirtschaftskammer Österreich



Die Wirtschaftskammern Österreichs (WKÖ) vertreten mehr als 517.000 Mitgliedsbetriebe und setzen sich für eine zukunftsorientierte und wirtschaftsfreundliche Politik ein. Mit den Bildungseinrichtungen – WIFI, Fachhochschulen – trägt die WKÖ dazu bei, die Wettbewerbsfähigkeit der heimischen Wirtschaft zu stärken.

#### PRVA Public Relations Verband Austria



Der Public Relations Verband Austria (PRVA) ist der unabhängige, auf Freiwilligkeit basierende Verband der Kommunikationsexperten in Unternehmen, Agenturen und Organisationen. Als Impulsgeber der Branche deklariert der PRVA hohe ethische Standards, pflegt internationale Beziehungen und fördert Vernetzung, Informations- und Meinungsaustausch der Kollegenschaft. Die VOLKSBANK WIEN AG hat eine fördernde Funktion im Wissenschaftlichen Senat des Public Relations-Verbandes.

#### 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.

# Mitgliedschaften

## **Oikocredit Austria**

[OIKOCREDIT in Menschen investieren](#)



Oikocredit ist eine internationale Genossenschaft, die Mikrofinanzinstitutionen, Kooperativen sowie KMU in sogenannten Entwicklungsländern refinanziert. Das erforderliche Kapital für die Vergabe der Kredite in Afrika, Lateinamerika und Asien wird derzeit von rund 56.000 Privatpersonen und Organisationen zur Verfügung gestellt. Oikocredit vergibt Darlehen unabhängig von Religion, Kultur, Alter oder Geschlecht.

## **Van Swieten Club**

[Gesellschaft der Freunde der Österreichischen Nationalbibliothek](#)



Das Netzwerk bibliophiler und kunstinteressierter Förderer unterstützt mit den Jahresbeiträgen und Spenden die kulturelle Schatzkammer Österreichs und eine der bedeutendsten Bibliotheken der Welt. Der Verein ermöglicht den Ankauf und die Restaurierung von Objekten, fördert Konservierungsaktionen und stellt Mittel für den zeitgemäßen Auftritt in der Öffentlichkeit zur Verfügung.

## **1894er Club**

[Netzwerk rund um Wirtschaft und Sport](#)



Die Volksbank ist Mitglied des 1894er Club des First Vienna FC 1894 - dem ältesten Fußballverein Österreichs.

*Darstellung der Risiken aus  
der Geschäftstätigkeit der  
VOLKSBANK WIEN AG  
gemäß NaDiVeG*

---



# Anhang / Beilage

## RISIKEN GEMÄSS NADIVEG

### Umweltbelange

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für die Geschäftstätigkeit	Risiken für die Belange	Aktuelle Handhabung
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatz alternativer Energieerzeugung</li> <li>• Schulungen der Mitarbeiter</li> <li>• energiefreundliche Finanzierungen</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschaffung in der Region</li> <li>• Schulungen der Mitarbeiter</li> </ul>

### Arbeitnehmer- und Sozialbelange

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für die Geschäftstätigkeit	Risiken für die Belange	Aktuelle Handhabung
Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter: neue gesetzliche Bestimmungen, Ausfallzeiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krankenstände</li> <li>• Überfälle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• negative Auswirkungen auf Menschenrechte und auf Gesundheit der Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krankenstände: Maßnahmen zur Gesundheit der Mitarbeiter</li> <li>• Überfall: Schulungen, definierter Nachbetreuungsprozess</li> </ul>
Diversity Management und Chancengleichheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskriminierungsrisiko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Führungskräfte sensibilisieren</li> <li>• Workshops zu diesem Thema</li> </ul>
Aus- und Weiterbildung	<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>• Verkehrsunfallrisiko für Mitarbeiter</li> <li>• Belastung durch häufige Dienstreisen</li> <li>• fehlende persönliche Weiterentwicklung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reiserisiko: Online Trainings, Regeln zur Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel, Dienstreisen mit dem PKW sind Ausnahme</li> <li>• fehlende persönliche Weiterentwicklung: regulatorische Schulungen, fachspezifische Ausbildungen sowie persönlichkeitsbildende Formate</li> </ul>
Work-life-balance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausfallsrisiko von Mitarbeitern</li> <li>• Nachteile beim Recruiting von hochqualifizierten Mitarbeitern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• negative Auswirkungen auf Menschenrechte und auf Gesundheit der Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimierung Ausfallsrisiko: flexible Gleitzeitmöglichkeiten, Hinweis auf Verbrauch von Urlaubstagen</li> <li>• Risiko beim Recruiting: aktuelles Employer Branding Projekt</li> </ul>
Mobilität der Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkehrsunfallrisiko und somit Ausfallsrisiko für Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stress durch weite Anfahrtswege</li> <li>• Verkehrsunfallrisiko für Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standort der Zentrale ist öffentlich gut erreichbar</li> <li>• Betriebsvereinbarung zum verstärkten Teleworking</li> </ul>
Sponsoring	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	–	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regeln für Sponsorings</li> </ul>
Gesellschaftliches Engagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	–	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regeln für gesellschaftliches Engagement (CoC)</li> </ul>
Nachhaltige Beschaffung	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• regionale Lieferanten</li> </ul>
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• umfassende Schulungen (Datenschutz, Datensicherheit)</li> <li>• Bestellung eines Datenschutzbeauftragten</li> </ul>
Innovation/Digitalisierung	<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>	–	<ul style="list-style-type: none"> <li>• digitale Agenda erarbeitet</li> <li>• Digital Executives und digitale Botschafter</li> </ul>

### Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für die Geschäftstätigkeit	Risiken für die Belange	Aktuelle Handhabung
Fälle von Korruption (Whistleblowing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strafrechtliche Konsequenzen</li> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	–	<ul style="list-style-type: none"> <li>• umfassende Schulungen und Kontrollen</li> </ul>
Strafzahlungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	–	<ul style="list-style-type: none"> <li>• umfassende Schulungen und Kontrollen</li> </ul>
Vermeidung kritischer Veranlagung/Finanzierung kritischer Veranlagung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> <li>• finanzielles Risiko – Kreditvergabe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• negative Auswirkungen auf Menschenrechte</li> <li>• negative Umweltauswirkungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• umfassende Regelungen zum Umfang mit nicht erwünschten Branchen und Geschäftsfeldern</li> </ul>

## Spezifisches Geschäftsmodell: Produkte und Dienstleistungen

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für die Geschäftstätigkeit	Risiken für die Belange	Aktuelle Handhabung
Kreditrisiko	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausfallrisiko von Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überschuldung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trennung Vertrieb/Risikoeinheiten</li> <li>• 4-Augen-Prinzip</li> <li>• Limitsysteme</li> <li>• laufende Analysen/Reports</li> <li>• Pouvoirs</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regeln</li> <li>• Pouvoirs</li> <li>• Kontrollen</li> <li>• Limits</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse</li> <li>• Schulungen</li> <li>• Eskalationsprozess</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limits</li> <li>• Kontrollen</li> <li>• Liquiditätspuffer</li> <li>• Pouvoirs</li> </ul>

# Anhang / Beilage

## VOLLKONSOLIDIERTE UNTERNEHMEN DER VOLKSBANK WIEN AG

vollkonsolidierte Unternehmen	Mitarbeiter VZÄ	Anteil am Kapital
VB Services für Banken Ges.m.b.H.	232,05	98,89
VB Infrastruktur und Immobilien GmbH	62,14	100,00
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 Verbund-Beteiligung Region Wien eG	keine	90,54
VOBA Vermietungs- und Verpachtungsges.m.b.H.	keine	99,00
WG Vermietung von Wirtschaftsgütern Gesellschaft m.b.H.	keine	100,00

## *GRI-Inhaltsindex*

---

# Anhang / Beilage

## GRI-INHALTSINDEX

### ALLGEMEINE ANGABEN

#### GRI 102: Allgemeine Angaben 2016

##### Organisationsprofil

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-1: Name der Organisation	114	
	102-2: Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	7, 31-32	
	102-3: Ort des Hauptsitzes	114	
	102-4: Betriebsstätten	8, 10	
	102-5: Eigentum und Rechtsform	11, 114	
	102-6: Bediente Märkte	10, 12, 32	
	102-7: Größenordnung der Organisation	8, 9, 30-31, 36, 48	www.volksbankwien.at/gb_2019
	102-8: Informationen über Angestellte und andere MitarbeiterInnen	9, 79, 81	GRI 102-8 b) ist nicht auf die VOLKSBANK WIEN AG anwendbar.
	102-9: Lieferkette	13	
	102-10: Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	9, 73, 76	
	102-11: Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	46-47	
	102-12: Externe Initiativen	16-18, 98-99	
	102-13: Mitgliedschaft in Verbänden	99-101	

##### Strategie

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-14: Erklärung der höchsten Entscheidungsträger	6-7	
	102-15: Wichtige Auswirkungen, Risiken und Chancen	47, 103-104	

##### Ethik und Integrität

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-16: Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	12-13	

##### Unternehmensführung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-18: Führungsstruktur	21	www.volksbankwien.at/gb_2019

##### Einbindung von Stakeholdern

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-40: Liste der Stakeholder-Gruppen	13, 19	
	102-41: Tarifverträge	80	
	102-42: Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	13	
	102-43: Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	13, 19, 26	
	102-44: Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	12-14	

##### Vorgehensweise bei der Berichterstattung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-45: Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	105	
	102-46: Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	13-14	
	102-47: Liste der wesentlichen Themen	14	
	102-48: Neudarstellung von Informationen	9	
	102-49: Änderungen bei der Berichterstattung	9	
	102-50: Berichtszeitraum	9	
	102-51: Datum des letzten Berichts	9	
	102-52: Berichtszyklus	9	
	102-53: Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	9	
	102-54: Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	9	
	102-55: GRI-Inhaltsindex	107-110	
	102-56: Externe Prüfung	112-113	

## WESENTLICHE THEMEN

### GRI 200: Ökonomische Themen

#### Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	6-7	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	35-38	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	31	
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016	201-1: Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	31	Investitionen auf kommunaler Ebene können aus Vertraulichkeitsgründen nicht angegeben werden. Die Gewinn- und Verlustrechnung des Berichtsjahres findet sich im Geschäftsbericht 2019.

#### Ethik & Compliance

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	23-24	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	23-26	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	25	
GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016	205-3: Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	3, 24-25	
GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016	206-1: Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	25	
GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016	419-1: Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaften Bereich	3, 25	

### GRI 300: Umwelt Themen

#### Ressourcen/Energie

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	73	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	73-77	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	8, 73-76	
GRI 302: Energie 2016	302-3: Energieintensität	3, 74-75	Die gesamte verbrauchte Energie wird nur innerhalb der VOLKSBANK WIEN AG verwendet.
GRI 305: Emissionen 2016	305-1: Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	73-74	Die Berechnung des CCF erfolgte gem. dem Greenhouse Gas Protocol. Alle Klimagase gem. Kyoto-Protokoll wurden in die Berechnungen miteinbezogen. Es gibt keine biogenen CO <sub>2</sub> Emissionen. Die verwendeten Emissionsfaktoren stammen von Ecoinvent, dem Umweltbundesamt (UBA) und der International Energy Agency (IEA).
	305-2: Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	73-74	Die Berechnung des CCF erfolgte gem. dem Greenhouse Gas Protocol. Alle Klimagase gem. Kyoto-Protokoll wurden in die Berechnungen miteinbezogen. Es gibt keine biogenen CO <sub>2</sub> Emissionen. Die verwendeten Emissionsfaktoren stammen von Ecoinvent, dem Umweltbundesamt (UBA) und der International Energy Agency (IEA).

# Anhang / Beilage

## GRI-INHALTSINDEX

### GRI 400: Soziale Themen

#### Aus- und Weiterbildung und interne Kommunikation

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	79, 82	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	82-84, 87	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	83	
GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016	404-3: Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten	84	

#### Menschenrechte

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	23	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	16, 23, 97	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	22-23	
GRI 412: Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte 2016	412-2: Schulungen für Angestellte zu Menschenrechtspolitik und -verfahren	8, 22-23	Insgesamt wurden im Berichtsjahr 240 Stunden für Schulungen zu Menschenrechtspolitik aufgewendet.

#### Kundenbetreuung und -beziehung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	10, 27	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	19, 27	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	27, 37	
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016	417-3: Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	25	

#### Datensicherheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	26, 28	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	26, 28	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	3, 26, 28	
GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016	418-1: Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	26, 28	

## WEITERE THEMEN

#### Regionalität

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	13, 31	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	31-38	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	35-36	

#### Qualität

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	27	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	27, 37	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	54, 56	

## Regionale Produkte

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	13	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	31-38	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	3, 36	

## Geförderte Finanzierung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	49	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	48-51	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	3, 48, 50-51	

## Nachhaltige Produkte & Services

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	31-38, 49-51	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	8, 31-38, 49-51, 59-61	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	59-60	

## Digitalisierung/Innovation

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	67	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	67-71	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	67-69	







An den Vorstand der Volksbank Wien AG

## Bericht über die unabhängige Prüfung der nichtfinanziellen Berichterstattung

Wir haben die unabhängige Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit der Angaben und Kennzahlen zur Nachhaltigkeitsleistung für das Geschäftsjahr 2019 im Nachhaltigkeitsbericht 2019 (im Folgenden „NFI-Bericht“) der

**Volksbank Wien AG,  
Wien**

(im Folgenden auch kurz „Gesellschaft“ genannt)

durchgeführt.

### Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des NFI-Berichts in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien. Die Gesellschaft wendet die gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) sowie die Leitlinien zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative (GRI Standards) in der Option „Kern“ als Berichtskriterien an und veröffentlicht den NFI-Bericht unter der Bezeichnung „Nachhaltigkeitsbericht 2019“.

Die Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst zum einen die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (insbesondere Auswahl der wesentlichen Themen) sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Nachhaltigkeitsangaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Zum anderen umfasst die Verantwortung die Konzeption, Implementierung und Aufrechterhaltung von Systemen, Prozessen und internen Kontrollen, um die Aufstellung einer Nachhaltigkeitsberichterstattung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

### Verantwortung des Prüfers und Auftragsgegenstand

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage unserer Prüfungshandlungen eine Beurteilung darüber abzugeben, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Annahme verlassen, dass der NFI-Bericht der Gesellschaft in wesentlichen Belangen nicht mit den gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) sowie den GRI Standards (Option „Kern“) übereinstimmt.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des für derartige Aufträge geltenden International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000 Revised) durchgeführt. Danach haben wir unsere Berufspflichten einschließlich Vorschriften zur Unabhängigkeit einzuhalten und den Auftrag unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Wesentlichkeit so zu planen und durchzuführen, dass wir unsere Beurteilung mit einer begrenzten Sicherheit abgeben können.

Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine geringere Sicherheit gewonnen wird. Trotz einer gewissenhaften Planung und Durchführung des Auftrags kann nicht ausgeschlossen werden, dass wesentliche Fehler, rechtswidrige Handlungen oder Unregelmäßigkeiten bei der nichtfinanziellen Berichterstattung unentdeckt bleiben.

Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Prüfers und umfasste insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Befragung von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Konzernebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen und entsprechender Berichtsgrenzen der Gesellschaft zu erlangen;

- Durchführung einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung der Gesellschaft in der Berichtsperiode;
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben zu Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelangen, Achtung von Menschenrechten und Bekämpfung von Korruption und Bestechung, einschließlich der Konsolidierung der Daten;
- Befragungen von Mitarbeitern auf Konzernebene, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der Angaben zu Konzepten, Risiken, Due Diligence Prozessen, Ergebnissen und Leistungsindikatoren verantwortlich sind;
- Einsichtnahme in interne Dokumente um zu bestimmen, ob qualitative und quantitative Informationen durch ausreichende Nachweise hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;
- Einschätzung der lokalen Datenerhebungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten durch eine Stichprobenerhebung am Standort Wien (1090 Wien, Standort Kolingasse);
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben, welche zur Konsolidierung auf Konzernebene von allen Standorten gemeldet wurden;
- Einschätzung der Konsistenz der für die Gesellschaft anwendbaren Anforderungen des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) sowie der GRI Standards (Option „Kern“) mit den Angaben und Kennzahlen im NFI-Bericht;
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben durch kritisches Lesen des Nachhaltigkeitsberichts.

Gegenstand unseres Auftrages ist weder eine Abschlussprüfung noch eine prüferische Durchsicht von Abschlüssen in Übereinstimmung mit österreichischen berufsüblichen Grundsätzen oder mit den International Standards on Auditing (ISA) oder International Standards on Review Engagements (ISRE). Ebenso ist weder die Aufdeckung und Aufklärung strafrechtlicher Tatbestände, wie zB von Unterschlagungen oder sonstigen Untreuehandlungen und Ordnungswidrigkeiten, noch die Beurteilung der Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsführung Gegenstand unseres Auftrages. Darüber hinaus ist die Prüfung zukunftsbezogener Angaben, Vorjahreszahlen, sowie von Aussagen aus externen Dokumentationsquellen und Expertenmeinungen nicht Gegenstand unseres Auftrages. Im GRI-Index aufgeführte Verweise auf andere Berichterstattungsformate der Gesellschaft wurden nicht geprüft. Das Kapitel „EXKURS“ war ebenfalls nicht Gegenstand unseres Auftrages. Die im Rahmen der Jahresabschlussprüfung geprüften Angaben wurden ausschließlich auf korrekte Übernahme geprüft (keine inhaltliche Prüfung).

Wir erteilen diesen Bericht auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Bezüglich unserer Verantwortlichkeit und Haftung gegenüber der Gesellschaft und gegenüber Dritten kommt Punkt 7 der Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe zur Anwendung. Die jeweils aktuelle Fassung der AAB ist über <http://www.kpmg.at/aab> abrufbar.

### Zusammenfassende Beurteilung

Auf Basis unserer Prüfungshandlungen sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der NFI-Bericht der Gesellschaft in wesentlichen Belangen nicht mit den gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) sowie den GRI Standards (Option „Kern“) übereinstimmt.

Wien, am 11. März 2020

KPMG Alpen-Treuhand GmbH Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft

Mag. Peter Ertl  
Wirtschaftsprüfer

## Der Vorstand

Wien, 11. März 2020



DI Gerald Fleischmann  
Generaldirektor



Dr. Rainer Borns  
Vorstandsdirektor



Dr. Thomas Uher  
Vorstandsdirektor

## Impressum:

VOLKSBANK WIEN AG  
A-1030 Wien, Dietrichgasse 25  
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 21).

## Gestaltung und Produktion:

Bianca Statna

## Fotos:

Seite 6: Robert Polster; Seite 22: istockphoto.com, Warchi; Seite 30: istockphoto.com, TommL; Seite 37: FMVÖ, Robert Polster; Seite 48: Imagina Visual Collaboration, Virtual Dynamix multimedia and architecture GmbH; Seite 66: istockphoto.com, VioletaStoimenova; Seite 70: istockphoto.com, PeopleImages; Seite 72: istockphoto.com, robertsrob; Seite 78: Photography Barbara Loschan; Seite 90: VOLKSBANK WIEN AG; Seite 92: Matthias Heschl; Seite 96: VOLKSBANK WIEN AG

## Redaktionsschluss:

März 2020

## Beratung:

denkstatt GmbH  
A-1130 Wien, Hietzinger Hauptstraße 28



## Druck

Print Alliance HAV Produktions GmbH  
A-2540 Bad Vöslau, Druckhausstraße 1  
Internet: [www.printalliance.at](http://www.printalliance.at)

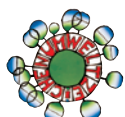
## Volksbanken-Verbund

Zum Volksbanken-Verbund gehört neben den Instituten der Primärstufe auch die VBVM (Volksbank Vertriebs- und Marketing eG).

## Volksbank Primärstufe

8 regionale Volksbanken, 1 Spezialbank (Österreichische Ärzte- und Apothekerbank AG).

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



Gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“  
des Österreichischen Umweltzeichens,  
Print Alliance HAV Produktions GmbH, UW-Nr. 715









