

**NACH  
HALTIG  
KEITS  
BERICHT  
2021  
VOLKSBANKEN-  
VERBUND**

## ÜBERSICHT



**98,8 %**

BETRUG IM BERICHTSJAHR  
DIE TEILNEHMERQUOTE AN  
DEN VERPFLICHTENDEN  
COMPLIANCE-SCHULUNGEN.



**Ø 15,1 T CO<sub>2</sub>E / MIO.  
EURO UMSATZ<sup>1)</sup>**

CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK DES BANKBUCHS



**2021**

NACHHALTIGKEIT WIRD  
WEITER IN ALLEN  
BEREICHEN DER  
BANK INTEGRIERT.



ERSTMALIGE  
VERBUNDWEITE DATENERHEBUNG  
ZU „ENERGIE UND KLIMA“

**101.632**

GEMEINSAME  
KUNDEN BETREUT  
DER VOLKSBANKEN-  
VERBUND MIT SEINEM  
PARTNER ERGO.<sup>2)</sup>



**80**

GEWÄHLTE BETRIEBSRÄTE  
VERTRETEN DIE INTERESSEN  
DER MITARBEITER IM  
VOLKSBANKEN-VERBUND.

**UM CA. 10 %**

SOLL DER FRAUENANTEIL  
IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN  
ALLE 2 JAHRE STEIGEN.

**3.662**

MITARBEITER  
HABEN DIE SCHULUNG  
ZU NACHHALTIGKEIT  
ABSOLVIERT.<sup>3)</sup>



**3.919 MITARBEITER**

ARBEITEN FÜR DEN VOLKSBANKEN-VERBUND.<sup>4)</sup>

**15.000**

EURO SPENDE AN DIE  
ÖSTERREICHISCHE SPORHILFE  
DURCH DIE BERECHNUNG  
DES CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCKS AUF  
[WWW.BEWUSSTESSEN21.AT](http://WWW.BEWUSSTESSEN21.AT)



1) Hierbei handelt es sich um Scope 1 und 2 Werte, da viele Unternehmen noch keine Scope 3 Werte liefern.

2) Stand 31.12.2021

3) Betrachtungszeitraum 24.02.2021 bis 31.12.2021

4) Mitarbeiter mit dem Stichtag 31.12.2021



**88 %**

DER KUNDEN SIND MIT DER ONLINE-BANKING-APP („HAUSBANKING“) SEHR ZUFRIEDEN/ZUFRIEDEN.<sup>1)</sup>

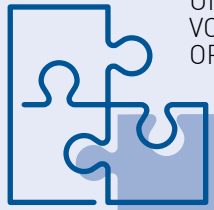
## 11. AUSZEICHNUNG

FÜR DIE SERVICE- UND BERATUNGSQUALITÄT DES FAIREN CREDIT DURCH DEN TÜV AUSTRIA.<sup>2)</sup>



## 3 STARKE PARTNER

UNTERSTÜTZEN DIE BERATER DES VOLKSBANKEN-VERBUNDES IN DER OPTIMALEN BETREUUNG IHRER KUNDEN.



MIT GEZIELTEN MITGLIEDSCHAFTEN BEWEIST DER VOLKSBANKEN-VERBUND ENGAGEMENT UND COMMITMENT.



**95,3 %**

FINANZIERUNGEN IN DER REGION



**38,5 %**

STEIGERUNG BEI DER NUTZUNG DER PRODUKT- UND SERVICEAUFTRÄGE IM „HAUSBANKING“.



**125,6 MRD. EUR**

VERWALTET UNION INVESTMENT IN NACHHALTIG GEMANAGTEN FONDS UND MANDATEN.<sup>1)</sup>



**42 %**

BETRÄGT DER ANTEIL NACHHALTIGER FONDS AM FONDSUMSATZ 2021.



1) Online-Umfrage zu Performance, Funktionen und Usability, Herbst 2021

2) siehe Seite 41

3) Stand 31.12.2021, Quelle Union Investment

4) Mitarbeit der VOLKSBANK WIEN AG im Komitee 251

„Corporate Social Responsibility“ bei Austrian Standards

## NACHHALTIGKEITSBERICHT 2021

*Mehrere kleine  
Kräfte vereint  
bilden eine große.<sup>1)</sup>*

---



# 2021

NACHHALTIGKEIT WIRD  
WEITER IN ALLEN BEREICHEN  
DER BANK INTEGRIERT.

## NACHHALTIGKEITSBERICHT 2021

**6 VORWORT VON GENERALDIREKTOR  
DI GERALD FLEISCHMANN**

**8 ÜBER DEN BERICHT**

**10 GENOSSENSCHAFT**

**14 NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT**

**30 UNTERNEHMENSWERTE**

- 30** CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE
- 36** DATENSICHERHEIT
- 38** QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

**42 ÖKONOMIE**

**42** NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

**50 EXKURS**

- 50** PRODUKTPARTNER DES  
VOLKSBANKEN-VERBUNDES
- 51** UNION INVESTMENT
- 54** TEAMBANK AG
- 56** ERGO VERSICHERUNG AG

- 60** REGIONALITÄT
- 68** RISIKOMANAGEMENT

**72 DIGITALISIERUNG**

**76 ÖKOLOGIE**

**76** ENERGIE UND KLIMA

**82 SOZIALES**

- 82** MITARBEITER
- 98** GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

**102 ANHANG**

- 102** WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN
- 105** EINBEZOGENE UNTERNEHMEN/  
VOLLKONSOLIDIERTE VERBUNDENE UNTERNEHMEN
- 106** GRI-INHALTSINDEX

**113 IMPRESSUM**

## AUSZUG AUS DEN KENNZAHLEN 2021

<b>Nachhaltigkeits-Management</b>	Einheit	Volksbanken-Verbund	Seite
Taxonomiefähige gesamte Aktiva	Mio. EUR	9.713	22
Finanzierte Emissionen (Scope 3) – Corporates	t CO <sub>2</sub> e	223.917	26
Finanzierte Emissionen (Scope 3) – Immobilien	t CO <sub>2</sub> e	89.243	26
<b>Compliance</b>			
Bestätigte Fälle von Korruption	Anzahl	0	33
Summe von Strafzahlungen aller Art	EUR	0	33
<b>Datensicherheit</b>			
Anteil der Mitarbeiter, die auf Informationssicherheit geschult wurden	%	98,7	37
<b>Nachhaltige Produkte und Services</b>			
Anteil nachhaltiger Fonds am Volumen Union Investment	%	42	46
<b>Exkurs Produktpartner</b>			
Volksbanken-Verbund-Volumen in Union Investment Fonds	TEUR	4.950.728	52
Anteil nachhaltiger Fonds am Volumen Union Investment	%	37,28	52
Bestand der faire Credit TeamBank Kunden Volksbanken-Verbund	TEUR	678.534	54
Gemeinsame Kunden TeamBank Volksbanken-Verbund	Anzahl	48.636	54
neue ERGO Versicherungsabschlüsse von Kunden des Volksbanken-Verbundes	Anzahl	14.720	56
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von Kunden des Volksbanken-Verbundes	TEUR	24.723	56

## AUSZUG AUS DEN KENNZAHLEN 2021

<b>Regionalität</b>	Einheit	Volksbanken-Verbund	Seite
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen	%	95,3	62
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Spareinlagen und sonstigen Einlagen	%	91,5	62
<b>Energie und Klima</b>			
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	55,5	79
Abfallaufkommen	kg pro VZÄ	91,7	80
<b>Mitarbeiter<sup>1)</sup></b>			
Mitarbeiter nach Köpfen	Anzahl	3.919	85
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten	VZÄ	3.128	85
in Positionen mit Führungsverantwortung (W) <sup>2)</sup>	%	24	87
in Positionen mit Führungsverantwortung (M) <sup>2)</sup>	%	76	87
Betriebsräte	Anzahl	80	97

1) zum Stichtag 31.12.2021

2) W = weiblich, M = männlich

## VORWORT



Liebe Leserinnen und Leser,

die fortdauernde COVID-19-Pandemie hat auch im Jahr 2021 bestätigt, wie wichtig das regionale Geschäftsmodell des Volksbanken-Verbandes ist. Denn durch die starke Kundennähe waren wir auch in diesem Jahr in der Lage, gezielte Hilfestellung zu leisten. Wir sind überzeugt, dass es ganz wichtig ist, unsere Kunden trotz der vielen öffentlichen Unterstützungsmöglichkeiten von Anfang an konsequent zu begleiten, damit sie nach der Krise und nach dem Ende der staatlichen Maßnahmen weiterhin erfolgreich am Wirtschaftsleben teilnehmen können. Die Pandemie hat auch große Fortschritte bei der Digitalisierung gebracht, sowohl bei der internen Zusammenarbeit als auch im Kundengeschäft durch das „hausbanking“, die digitale Finanzwelt. Dieser Trend wird sich auch längerfristig fortsetzen und dazu beitragen, dass unsere Geschäftstätigkeit nicht nur effizienter, sondern auch ressourcenschonender durchgeführt werden kann.

Als Grundlage für das Nachhaltigkeitsmanagement wurde 2021 erstmals eine Wesentlichkeitsanalyse des Volksbanken-Verbandes mit Hilfe unserer Stakeholder durchgeführt. Das Interesse der Stakeholder war groß. Über 9.000 von ihnen haben sich an der Umfrage beteiligt. Darüber hinaus wurde intensiv an einer weiteren Implementierung von Nachhaltigkeit in die Organisation, ins Kerngeschäft und die Risikobetrachtung gearbeitet. Weiters wurden neue Nachhaltigkeitsziele für die folgenden Jahre festgelegt. Mit Hilfe der Nachhaltigkeitsverantwortlichen aus jeder Verbundbank als Multiplikator und dem Projekt Nachhaltigkeit arbeitet die Volksbank daran, DIE regional nachhaltige Hausbank in Österreich zu sein.

Mit Jänner 2022 wird in der VOLKSBANK WIEN AG ein neu gegründetes Nachhaltigkeitskomitee mit einem umfangreichen Teilnehmerkreis alle Belange rund um das Thema Nachhaltigkeit regelmäßig diskutieren und dem Vorstand Entscheidungen zu ESG<sup>1)</sup>-Themen zum Beschluss vorlegen. Mit Entwicklung eines ESG-Scores, Finanzierung von nachhaltigen Projekten und Investitionen, Beratungsleistungen sowie einer Broschüre für KMU<sup>2)</sup> und Genossenschaften ist im Kundenbereich in diesem Jahr ein deutlicher Fortschritt zu erkennen. Auch in Richtung Umsetzung der regulatorischen Anforderungen ist der Volksbanken-Verband auf einem guten Weg. Die Umsetzung des EZB<sup>3)</sup> Leitfadens, der Taxonomie-Verordnung und der weiteren Vorgaben wurde in diesem Jahr vorangetrieben. Die Optimierung des Betriebes des Volksbanken-Verbandes ist im Jahr 2021 ebenso deutlich vorangeschritten. Beispielsweise wurde verbundweit die Voraussetzung geschaffen, Umweltpapier zu verwenden.

### Unser genossenschaftlicher Grundsatz

Der Volksbanken-Verband zeichnet sich durch genossenschaftliche Identität und nachhaltig gelebte Werte aus. Kunden, Partner und Mitarbeiter stehen im Mittelpunkt. Wir agieren verantwortungsvoll, nachhaltig, unternehmerisch, schnell und flexibel. Wir respektieren die Menschenrechte und sind gegen jegliche Form von Diskriminierung. Korruptionsbekämpfung hat im Volksbanken-Verband hohe Priorität. Diese Grundsätze sind im „code of conduct“ festgehalten und werden von allen unseren Mitarbeitern gelebt.

1) Unter ESG versteht man die Berücksichtigung von Kriterien aus den Bereichen Umwelt (Environmental = E), Soziales (Social = S) und verantwortungsvolle Unternehmensführung (Governance = G).

2) Klein- und Mittelbetriebe

3) Europäische Zentralbank (EZB)



Der Volksbanken-Verbund bleibt gerade in diesen bewegten Zeiten bewusst ein starker Verbund von Regionalbanken. Auf diese Weise fördert er den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg seiner Kunden in der Region. Somit stellen das Vertrauen, der Kundenfokus und die Regionalität Kernelemente der Arbeit des Volksbanken-Verbundes dar und machen die Volksbank damit zur nachhaltigen Hausbank. Aus der Region für die Region.

Der bewusste Umgang mit Ressourcen und der Umwelt ist uns ein besonderes Anliegen. Der Volksbanken-Verbund minimiert durch sein Geschäftsmodell die Risiken für seine Eigentümer, seine Mitarbeiter und die Banken selbst. Etwaige Risiken werden systematisch im Risikomanagementprozess berücksichtigt.

#### **Unser Geschäftsmodell**

Der Volksbanken-Verbund besteht aus rein österreichischen Banken und ist nur in seinem 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.

Der Volksbanken-Verbund bekennt sich trotz COVID-19 zur Filiale als wichtige Vertriebschiene. Sie ist ein zentraler Kontaktpunkt zu unseren Kunden und umfassendes Kompetenzzentrum in den regionalen Einzugsgebieten. In allen Geschäftsbereichen stehen den 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

diese 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. Das Angebot an nachhaltigen Produkten wird kontinuierlich ausgebaut.

#### **Unsere Positionierung**

Ziel des Volksbanken-Verbundes ist es, als die nachhaltige 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 digitales Banking-Angebot. Der Volksbanken-Verbund handelt umwelt- und klimabewusst und verfügt über alle Produkte und Dienstleistungen, die unsere Kunden brauchen, aber ohne 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 der Volksbanken-Verbund 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. Durch digitale Services wird bereits jetzt die Umweltbelastung reduziert, weitere Optimierungen, um z.B. Wege oder Papier zu sparen, sind in Planung.



DI Gerald Fleischmann  
Verbandsprecher des Volksbanken-Verbundes und  
Generaldirektor der VOLKSBANK WIEN AG

## ÜBER DEN BERICHT

# Nachhaltigkeitsbericht 2021

---

Dieser Bericht stellt den ersten Nachhaltigkeitsbericht des Volksbanken-Verbundes dar, er wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt. Die GRI-Standards (Global Reporting Initiative) stellen die De-facto-Norm in der Nachhaltigkeitsberichterstattung dar, durch deren Anwendung für den Volksbanken-Verbund eine kontinuierliche und standardisierte Berichterstattung sichergestellt wird. Der GRI-Index befindet sich im Anhang.

Für den vorliegenden Bericht für das Geschäftsjahr 2021 wurde eine Wesentlichkeitsanalyse im gesamten Volksbanken-Verbund durchgeführt. Details zum Wesentlichkeitsprozess finden sich im Kapitel „Nachhaltigkeits-Management“. Die Liste relevanter GRI-Indikatoren ist übersichtlich im GRI-Index im Anhang des Berichts dargestellt. Zum wesentlichen Thema Mitarbeitergesundheit und Sicherheit kann keine GRI-Kennzahl berichtet werden (403-8, 9 oder 10). Stattdessen werden Kennzahlen zu Sicherheitsschulungen berichtet. Weiters werden zu den Themen Regionalität, Digitalisierung und Mitarbeiterzufriedenheit eigene Indikatoren berichtet, da keine passenden GRI-Kennzahlen zur Verfügung stehen. Der Einfluss der COVID-19-Pandemie auf den Volksbanken-Verbund und der Umgang mit dieser wird ausführlich in den Kapiteln „Nachhaltigkeits-Management“ und „Mitarbeiter“ behandelt. Da dieser Bericht der erste

Nachhaltigkeitsbericht des Volksbanken-Verbundes ist, können keine substanziellen Änderungen in der Berichterstattung genannt werden. Es gab im Berichtsjahr weder Änderungen der Unternehmensgröße, noch 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. Der Berichtszeitraum erstreckt sich vom 1.1.2021 bis zum 31.12.2021. Der Volksbanken-Verbund strebt zukünftig einen jährlichen Berichtszyklus an.

Alle Inhalte und Kennzahlen beziehen sich auf alle Banken im Volksbanken-Verbund, sofern nicht anders angegeben. Eine Liste aller in die Berichterstattung integrierten Banken finden Sie im Anhang.

Die VOLKSBANK WIEN AG ist als einzige der Banken im Volksbanken-Verbund NFRD<sup>1)</sup>-pflichtig. In Umsetzung der Taxonomie-Verordnung müssen NFRD-pflichtige Unternehmen erstmals ihre Taxonomiefähigkeit berichten. Im Zuge dieser Offenlegung für das Geschäftsjahr 2021 gilt für die VOLKSBANK WIEN AG noch eine vereinfachte Offenlegungsverpflichtung, die Zahlen werden auch für den Volksbanken-Verbund dargelegt. Der Volksbanken-Verbund legt neben dem gesetzlichen Minimum der Taxonomiefähigkeit auch eine wissenschaftlich fundierte Schätzung zu finanzierten Emissionen (Scope 3) offen.

Eine Übersicht über wesentliche nicht-finanzielle Risiken und den gesetzten Due-Diligence Prozessen findet sich im Anhang.

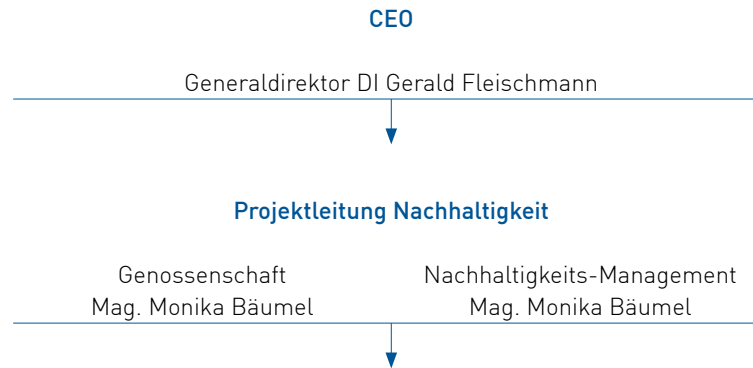
Die E-Mail-Adresse [information@volksbankwien.at](mailto:information@volksbankwien.at) steht für Fragen zum Nachhaltigkeitsbericht des Volksbanken-Verbundes zur Verfügung.

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

<sup>1)</sup> Die Non-Financial Reporting Directive (NFRD) ist eine Richtlinie zur Erweiterung der Berichtspflichten von großen kapitalmarktorientierten Unternehmen, Kreditinstituten, Finanzdienstleistungsinstituten und Versicherungsunternehmen.

**ÜBER DEN BERICHT**

*Nachhaltigkeitsbericht-Team*



Unternehmenswerte		
Code of Conduct und Compliance Karl Angermann	Datensicherheit Mag. Thomas Danninger	Qualität der Kundenbetreuung Mag. Monika Bäumel
Ökonomie		
Nachhaltige Produkte und Services Heribert Schacherl, DI Martin Rosar	Regionalität Mag. Monika Bäumel	Risikomanagement Sandra Schönberger, MA
Digitalisierung	Ökologie	
Digitalisierung Bettina Fattinger	Energie und Klima Klaus Pichler	
Soziales		
Mitarbeiter Ing. Mag. Alexander Riess	Volksbank Akademie Dr. Barbara Czak-Pobeheim	Gesellschaftliches Engagement MMag. Barbara Bleier-Serentschy

Der Verbund Nachhaltigkeitsbericht wird durch die Unterstützung der Verbund-Banken in vielen Bereichen mit Best Practice-Beispielen aus ganz Österreich ergänzt. Danke an die Kollegen aus den Verbund-Banken für ihre Beiträge!

## GENOSSENSCHAFT



### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Erste Banken setzen „Volksbank Eigentümerclub“ um
- » Aufbau von Kooperationen für Energiegenossenschaften
- » Broschüre für KMU und Genossenschaften gemeinsam mit dem ÖGV<sup>1)</sup>



### ZIELE

Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbundes im Bereich Genossenschaft:

- » Erarbeitung eines Konzeptes für die Finanzierung von Energiegenossenschaften
- » Start des „Volksbank Eigentümerclubs“ für Genossenschaftsmitglieder
- » Financial Literacy Projekt des ÖGV
- » Ausweitung des genossenschaftlichen Engagements (Veranstaltungen, Broschüren etc.)



### MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Ausrollung des Konzeptes für die Finanzierung von Energiegenossenschaften	seit 2021	laufend
Erweiterung des „Eigentümerclubs“ für Genossenschaftsmitglieder	seit 2021	laufend
Eigentümergebiet fortführen	seit 2017	laufend
Fortführung Financial Literacy Projekt, ÖGV	seit 2021	laufend
Erneute Auflage der Broschüre für KMU und Genossenschaften mit dem ÖGV	seit 2021	laufend
Einführung des „Hermann-Awards“ – Preis für kooperatives Handeln	11/2022	in Planung
Jubiläum 150 Jahre ÖGV	ab 2022	in Planung

<sup>1)</sup> Der Österreichische Genossenschaftsverband ist der Service- und Revisionsverband des Volksbanken-Verbundes.

## GENOSSENSCHAFT

**Die Volksbanken wurden vor über 170 Jahren als Genossenschaften gegründet. Damals hatten vor allem kleine Unternehmen, Handwerker und Landwirte nur schwer Zugang zu Banken und damit zu überlebenswichtigem Kapital. Die Lösung war Hilfe zur Selbsthilfe, indem man sich freiwillig zusammenschloss und gegenseitig unterstützte. Ganz nach dem Motto „Mehrere kleine Kräfte vereint bilden eine große“, unter dem die ersten Genossenschaftsbanken gegründet wurden.**

Genossenschaften sind nachhaltig, weil sie langfristig denken und wirt-schaften, einen Förderauftrag erfüllen und nicht vom kurzfristigen Shareholder Value getrieben werden. Sie bauen auf Nähe und persönlichem Kontakt auf und sind in der Region und bei den Menschen, die dort leben, tief verwurzelt. So stärken sie regionale Wirtschaftskreisläufe – etwa, wenn die Volksbank lokale KMUs finanziert. Regionalität und nachhaltiges Handeln sind daher fest in der DNA der Volksbank verankert.

Der Volksbanken-Verbund ist ein nach Schulze-Delitzsch genossen-schaftlich organisierter Kreditinstitute-Verbund gemäß § 30a BWG. Er besteht aus der VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation, den regionalen Volksbanken, der Österreichischen Ärzte- und Apothekerbank sowie der Marke SPARDA-BANK, die zusammen einen Haftungs- und Liquiditätsverbund bilden. Der Fokus der Regionalbanken liegt auf einer nachhaltigen Kundenpartnerschaft und laufenden Verbesserung des Kundenservices – die Volksbank ist die nachhaltige Hausbank der Kunden aus der Region.

### Genossenschaftliche Prinzipien

Der Volksbanken-Verbund handelt nach genossenschaftlichen Prinzipien und wurde über viele Generationen von Mitgliedern erfolgreich und nach-haltig aufgebaut. Das Nachhaltigkeitsverständnis des Volksbanken-Ver-bundes basiert auf den genossenschaftlichen Grundwerten Selbstverant-wortung, Selbsthilfe und Selbstverwaltung. Nachhaltige Entwicklung wird als moderne Umsetzung der genossenschaftlichen Prinzipien verstanden. Die Werte gehen auf den Mitbegründer des Genossenschaftswesens, Her-mann Schulze-Delitzsch, zurück. Teil der Vision ist eine nachhaltige Un-ternehmenspolitik, die auf Freiheit und Verantwortung sowie den Werten Vertrauen und Verlässlichkeit beruht.

Seit über 170 Jahren sind der genossenschaftliche Förderauftrag in der Region und die Besonderheit, dass Kunden der Volksbanken auch Eigen-tümer der Bank sind, Merkmal der Kreditgenossenschaften (Generalver-sammlungen, Genossenschaftsanteile, etc.). Diese Beteiligungsmöglichkeit wird im Verbund teilweise indirekt über die Beteiligungsgenossenschaften gewährleistet. Der Zweck der Genossenschaften ist die Förderung des Er-werbes ihrer Mitglieder und der Wirtschaft, sie unterstützen die Kleinteilig-keit und Diversität der Wirtschaft in der Region (vs. Monopole). Die Genos-senschaft verbindet die unterschiedlichsten Akteure in der Region. Neben ihrer Rolle als Sponsor und Finanzier ist die Regionalbank Drehscheibe, Ermöglicher, Vernetzer. „Social economy“ umfasst nach der Terminologie der EU-Kommission auch Genossenschaften.

Nachhaltigkeit aus Sicht der Genossenschaft:

- » Ökologische Nachhaltigkeit zeigt sich z.B. in Energiegenossenschaften, die zum Erreichen der Klimaziele beitragen, und eine regionale Unabhängigkeit von den kommerziellen Energielieferanten und unkontrollierbaren Strompreissteigerungen schaffen.
- » Soziale Nachhaltigkeit bedeutet den Erhalt der kommunalen Identität sowie auch die Überwindung von Armut (z.B. Fördergenossenschaften für regionale Bauprojekte und Assistenzgenossenschaften).
- » Ökonomische Nachhaltigkeit bedeutet Existenzsicherung in der Region, sicherer Unternehmensbestand und Versorgung von Unternehmen mit langfristigen Geschäftsbeziehungen.

### Genossenschaftswesen im Volksbanken-Verbund

Der Volksbanken-Verbund besteht aus insgesamt 9 Primärbanken, wo-von 6 als Aktiengesellschaft tätig sind und 3 als Genossenschaft arbeiten. Während die Genossenschaftsbanken direkt im Eigentum ihrer Mitglieder stehen, sind die Eigentümer der Aktienbanken Beteiligungsgenossen-schaften, die ihren Bankbetrieb in die jeweilige Aktienbank eingebracht haben. Alle Banken im Volksbanken-Verbund haben damit eine genossen-schaftliche Eigentümerstruktur und verpflichten sich seit nunmehr über 170 Jahren denselben Zielen.

## GENOSSENSCHAFT

Die genossenschaftliche Eigentümerstruktur zielt darauf ab, dass Kunden auch Eigentümer an der Bank sind. Damit sollen der genossenschaftliche Förderauftrag sowie die regionale Ausrichtung der Banken selbst bei stark geänderten regulatorischen Bedingungen und einem sich ständig verändernden Marktumfeld sichergestellt werden. Regionalität bedeutet aus Sicht der Kunden und Eigentümer, dass das eingesetzte Kapital langfristig in der jeweiligen Region zum Einsatz kommt, Spareinlagen zur Finanzierung lokaler Kredite verwendet werden und die erzielten Gewinne diesen Kreislauf unterstützen und absichern. Der nachhaltige, gemeinsame wirtschaftliche Erfolg von Banken und Kunden steht dabei stets im Vordergrund.

### Gründung und Finanzierung von Energiegenossenschaften

Das Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz regelt die Gründung und die Vorteile von Energiegemeinschaften. Gemeinden, KMUs und Bürger können Energiegenossenschaften gründen, die Strom und Wärme aus erneuerbaren Energiequellen regional produzieren, verbrauchen, speichern und vermarkten, und so die Energiewende aktiv mitgestalten.

In Kooperation mit dem ÖGV und Energieberatungsunternehmen werden Gemeinden zum Thema „Energiegenossenschaften“ angesprochen und beraten. Der ÖGV bietet dazu ein Servicepaket an, das von der rechtlichen Gründungsberatung bis zur Ausarbeitung der optimalen Satzung reicht. Fragen zur Errichtung von PV-Anlagen, der optimalen Nutzung des dadurch gewonnenen Stroms, zu Förderungen und zu erforderlichen Verträgen mit Netzbetreibern, sowie Genehmigungen von Behörden, werden durch den Energieberater abgedeckt. Die Volksbank nutzt ihre Kontakte zu Gemeindeverantwortlichen um möglichst rasch eine große Anzahl an Beratungsterminen zu organisieren und die Gründung von Energiegenossenschaften zu beschleunigen. Ziel der Volksbank ist die Förderung der Regionalität und die Betreuung der Energiegenossenschaft, von der Kontoführung bis zur Finanzierung der Energieerzeugungsanlagen. Bei Veranstaltungen der Kooperationspartner sollen die Vorzüge der Mitgliedschaft bei Energiegenossenschaften aufgezeigt und damit eine große Anzahl an Mitgliedern erreicht werden.

### Volksbank Eigentümerclub für Genossenschaftsmitglieder

Der Volksbank Eigentümerclub ist ein Vorteilsprogramm für Genossenschaftsmitglieder im Volksbanken-Verbund.

Zielsetzungen des Eigentümerclubs ist die Aktivierung der aktuellen Mitglieder- und Funktionsbasis, die Steigerung der Mitgliederzufriedenheit sowie die Gewinnung neuer Mitglieder und neuer Kunden. Darüber hinaus soll die emotionale Bindung der Kunden an die Volksbank und die Schaffung eines Netzwerks zur Förderung der Wirtschaft in der Region gefördert werden. Für die Mitglieder dieses Eigentümerclubs werden eigene regionale Debitkarten mit besonderen Layouts zur Verfügung gestellt, um damit Vorteile in der Region einlösen zu können.

## BEST PRACTICE

### Eigentümerclub für Genossenschaftsmitglieder

#### Willkommen im Eigentümerclub

---

#### *Volksbank Steiermark AG*

Gemeinsam mit dem ÖGV hat die Volksbank Steiermark eine neue Dachmarke für das genossenschaftliche Mitgliedswesen geschaffen. Der Volksbank Eigentümerclub versteht sich als gemeinsames Vorteilsprogramm der Volksbank Steiermark und den jeweiligen regionalen Beteiligungsgenossenschaften. Kunden sind eingeladen, Geschäftsanteile – im konkreten Fall mindestens 240 Euro – bei „ihrer“ Genossenschaft zu zeichnen um so in den Genuss der neuen Clubvorteile zu kommen.

Diese Vorteile lassen sich unter den Schlagwörtern „Profitieren, erleben und gestalten“ zusammenfassen und beinhalten unter anderem Sonderkonditionen bei Produkten, Einladungen zu Veranstaltungen, Ermäßigungen bei Eintritten und hochwertige Gutscheine. Mit der Austria Presse Agentur und der Brauerei Murau sind auch zwei ÖGV-Mitgliedsgenossenschaften vom Start weg als Partner dabei. Damit wird der Grundstein für ein branchenübergreifendes genossenschaftliches Netzwerk gelegt, welches in Zukunft noch ausgebaut werden soll.

Ziel ist es, den Volksbank Eigentümerclub als moderne, nachhaltige genossenschaftliche Plattform zu etablieren, von der sowohl jedes einzelne Mitglied, aber auch die jeweilige Regionen und Unternehmen profitieren. Nähere Infos zum Volksbank Eigentümerclub der Steiermark:

[www.volksbank-stmk.at/club](http://www.volksbank-stmk.at/club)

#### *Volksbank Niederösterreich AG*

Der Volksbank Eigentümerclub Niederösterreich ist ein gemeinsames Vorteilsprogramm der Volksbank Niederösterreich und ihrer Beteiligungsgenossenschaften. Als Mitglied im Eigentümerclub profitieren die Kunden von exklusiven Vorteilen und Aktionen. Einladungen zu kostenlosen Kabarettabenden mit hochkarätigen Vertretern der österreichischen Kleinkunstszene und saisonale Gutscheine für Gratis-Eintritte zu regionalen Veranstaltungen und Angeboten sind nur ein kleiner Auszug aus der Angebotspalette des exklusiven Clubs der Volksbank Niederösterreich, der Mehrwerte sowohl für die Eigentümer als auch für die Institutionen und Unternehmen schafft und damit die Region stärkt.

#### **Volksbank und ÖGV veröffentlichen Nachhaltigkeits-Guide für KMU und Genossenschaften**

Unter dem Titel „So geht Nachhaltigkeit für KMU und Genossenschaften“ haben der Volksbanken-Verbund und der ÖGV einen Ratgeber veröffentlicht, der interessierten Unternehmen den Weg in eine nachhaltige Zukunft erleichtern soll. Der Handlungsbedarf im Bereich Nachhaltigkeit wird auch für kleinere Betriebe immer größer. Die Broschüre für KMU und Genossenschaften klärt auf, warum Nachhaltigkeit alle etwas angeht und vor allem mit Chancen verbunden ist. Er unterstützt, Nachhaltigkeit noch stärker im Kerngeschäft der Kunden und Genossenschaften zu implementieren. Der kostenlose Ratgeber steht unter [www.volksbank.at/nachhaltigkeitsbroschuere](http://www.volksbank.at/nachhaltigkeitsbroschuere) zum Download bereit. Darüber hinaus hat der ÖGV die wichtigsten Förderungen und steuerlichen Erleichterungen zum Thema Nachhaltigkeit zusammengefasst und auf der Homepage veröffentlicht.

*Wir bekennen uns zu einer nachhaltigen Unternehmenskultur.*

#### **AUSBLICK**

Im Jahr 2021 wurde das Konzept und die Kooperationen für die Finanzierung von Energiegenossenschaften bereits in der VOLKSBANK WIEN AG in einigen ausgewählten Regionen umgesetzt. Dieses Konzept soll ab 2022 weiter ausgerollt werden, auch für den Volksbanken-Verbund.

Gemeinsam mit PowerSolution Energieberatung GmbH und dem ÖGV hat sich die VOLKSBANK WIEN AG mit der „Enabling Facility“ PowerSolution Errichtung und Betrieb GmbH für das Austrian Green Investment Pioneers Programm des Bundesministeriums für Klimaschutz beworben. Dies soll die Bestrebungen der VOLKSBANK WIEN AG zur schnelleren Errichtung von „grünen“ Energieerzeugungsanlagen unterstreichen und zu einer rascheren Vermarktung der Bereitschaft zur Finanzierung derartiger Anlagen beitragen.

Darüber hinaus soll in der Volksbank die Erweiterung des „Eigentümerclubs“ für Genossenschaftsmitglieder vorangetrieben werden. Auch ist die erneute Auflage der Broschüre für KMU und Genossenschaften mit dem ÖGV geplant.

Mit dem Jahr 2022 ist die Einführung des „Hermann-Awards“ geplant – ein Preis für die Wertschätzung regionaler KMUs und Auszeichnung für kooperatives Handeln. Dieser ist Teil des Jubiläums „150 Jahre ÖGV“.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

**Das Nachhaltigkeitsverständnis des Volksbanken-Verbundes basiert auf einem Modell der nachhaltigen Entwicklung: Diese kann nur durch das gleichzeitige und gleichberechtigte Umsetzen von umweltbezogenen, wirtschaftlichen und sozialen Zielen erreicht werden. Nur so kann die ökologische, ökonomische und soziale Leistungsfähigkeit einer Gesellschaft sichergestellt und verbessert werden. Die drei Aspekte bedingen dabei einander.**

Im Jahr 2019 wurden, unter Einbeziehung der Vorstände im Verbund, die Werte „Vertrauen, Regionalität und Kundennähe“ als Kernwerte für den Volksbanken-Verbund definiert und alle Mitarbeiter zu diesen Kernwerten geschult. Mit 2020 wurden diese Kernwerte um die folgende Mission erweitert:

Die Volksbank

- » wirtschaftet regional nachhaltig auf Basis genossenschaftlicher Werte.
- » übernimmt Verantwortung für das langfristige Wohlergehen von Kunden und Mitarbeitern.
- » handelt umwelt- und klimabewusst.

Diese drei Säulen bilden die Grundlage des nachhaltigen Handelns der Volksbank. Im Fokus steht dabei das Thema „regional nachhaltig“. Seit der Gründung der Volksbanken bildet dies die Grundlage für erfolgreiche Arbeit für Kunden. Gerade in dieser sehr bewegten Zeit, die von besonderen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Herausforderungen (COVID-19) und mittlerweile eindeutig spürbaren Klimaveränderungen geprägt ist, gewinnen diese Werte verstärkt an Bedeutung.

### Nachhaltigkeitsprinzipien des Volksbanken-Verbundes

Der Volksbanken-Verbund

- » bekennt sich zum Pariser Klimaschutzabkommen.
- » richtet die Geschäftsstrategie nach den SDGs der Vereinten Nationen aus und trägt somit zu deren Erreichung bei.
- » unterstreicht durch die Mitgliedschaft der VOLKSBANK WIEN AG beim UN Global Compact die Wichtigkeit des Themas Nachhaltigkeit in der Geschäftstätigkeit und unterstützt die 10 Prinzipien des UN Global Compact zur Entwicklung einer nachhaltigen Weltwirtschaft zum Nutzen aller Menschen, Gemeinschaften und Märkte.
- » bekennt sich mit der Einhaltung dieser Prinzipien zu einer verantwortungsvollen Unternehmensführung und verankert Nachhaltigkeit als festen Bestandteil in der Unternehmenskultur.
- » setzt sich zum Ziel, ESG-Risiken angemessen zu managen und die positiven Auswirkungen seiner Geschäftsaktivitäten auf die Umwelt und die Menschen zu verstärken.
- » ermöglicht durch das Angebot nachhaltiger Produkte und Services eine verantwortungsbewusste Beratung und Zusammenarbeit mit Kunden.

Als Grundlage für das Nachhaltigkeitsmanagement der Volksbank werden die wesentlichen Themen mit Stakeholdern erarbeitet. Die Auswahl der wesentlichen Themen erfolgte auf Basis der ökologischen und sozialen Auswirkung (Impact) der identifizierten Nachhaltigkeitsthemen sowie deren Relevanz für die Stakeholder. Die Identifikation sowie die Impact-Bewertung der Nachhaltigkeitsthemen erfolgen im Rahmen von Workshops mit Mitarbeitern und den Vorständen der Volksbanken.



## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### Wesentlichkeitsanalyse

Im Jahr 2021 wurde zum ersten Mal eine Wesentlichkeitsanalyse für den gesamten Volksbanken-Verbund erstellt. Gemeinsam mit externen Nachhaltigkeitsexperten wurden alle Nachhaltigkeitsthemen hinsichtlich ihrer potentiellen ökologischen, sozialen und gesellschaftlichen Auswirkungen gem. den GRI-Standards analysiert. Gemeinsam mit der Priorisierung der Nachhaltigkeitsthemen aus Sicht der Stakeholder stellt diese Analyse die Basis für die Auswahl der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen dar. Der Volksbanken-Verbund identifizierte 12 wesentliche Themen in den Themenbereichen Kunden und Produkte, Mitarbeiter, Umwelt, Gesellschaft und Compliance. Zusätzlich zu den 12 identifizierten Themen wird auch das Thema Ethik und Compliance vollumfänglich im Bericht als wesentliches Thema abgebildet.

### Stakeholder-Befragung

Im August 2021 wurden die Stakeholder mittels Online-Fragebogen gefragt, welche Nachhaltigkeitsthemen ihnen in Bezug auf den Volksbanken-Verbund wichtig sind. Die Auswahl der Stakeholder für die Befragung erfolgte auf Basis von Interesse und Einfluss auf das Unternehmen.

Die Stakeholder wurden gebeten, die Wichtigkeit der Nachhaltigkeitsthemen sowie das Engagement des Volksbanken-Verbundes für die Nachhaltigkeitsthemen zu bewerten. Jedes Thema wurde zur besseren Verständlichkeit für die Teilnehmer im Fragebogen näher beschrieben. Die Befragung wurde für den gesamten Volksbanken-Verbund durchgeführt. Verbundweit nahmen über 9.000 Stakeholder aus den Stakeholdergruppen Privatkunden, Kommerzkunden, Mitarbeiter, Eigentümer, Aktionäre, Mitglieder, Aufsichtsräte, Produktpartner, NGOs, Österreichischer Genossenschaftsverband, Medien, Politiker, Lieferanten und Kapitalmarktteilnehmer an der Befragung teil. Damit wurde von den Stakeholdern ein wichtiger Beitrag für die Festlegung der Berichtsschwerpunkte geleistet.

Eine Übersicht über die wesentlichen Themen, die sich aus der Wesentlichkeitsanalyse ergeben haben, sowie deren Zuordnung zu den GRI-Aspekten finden sich in folgender Tabelle.

Wesentliche Themen	Kapitel im Bericht	GRI-Aspekte
Regionalität	Regionalität	keine GRI Zuordnung
Nachhaltige Veranlagung	Nachhaltige Produkte und Services	GRI 305, G4 FS
Nachhaltige Finanzierung	Nachhaltige Produkte und Services	GRI 305
Kundenzufriedenheit	Qualität der Kundenbetreuung	GRI 417
Digitalisierung	Digitalisierung	keine GRI Zuordnung
Mitarbeitergesundheit und -sicherheit	Mitarbeiter	GRI 403
Aus- und Weiterbildung	Mitarbeiter	GRI 404
Mitarbeiterzufriedenheit	Mitarbeiter	keine GRI Zuordnung
Vielfalt und Chancengleichheit	Mitarbeiter	GRI 405
Energie und Klima	Energie und Klima	keine GRI Zuordnung
Datenschutz und -sicherheit	Datensicherheit, Code of Conduct und Compliance	GRI 418
Menschenrechte	Code of Conduct und Compliance	GRI 412
Ethik und Compliance	Code of Conduct und Compliance	GRI 205, 206, 419

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### 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 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 den Volksbanken-Verbund von Bedeutung.

Basierend auf der im Jahr 2021 aktualisierten Wesentlichkeitsanalyse hat der Volksbanken-Verbund die wesentlichen Themen konkreten SDGs zugeordnet.

Die für den Verbund relevantesten SDGs sind:



## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Beschreibung der für den Volksbanken-Verbund relevanten SDGs:



### Gesundheit und Wohlergehen

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

Der Volksbanken-Verbund bietet umfangreiche Maßnahmen im Bereich Work-Life-Balance an. Flexible Arbeitszeitmodelle, der positive Umgang mit Teilzeitbeschäftigung. Kostenlose Gesundenuntersuchungen, Impfvorsorge, Volksbank-Aktiv-Kurse sowie Sportgruppen-Angebote sind Beispiele aus dem Volksbanken-Verbund für Präventivmaßnahmen zur Förderung der Gesunderhaltung der Mitarbeiter, die in unterschiedlichem Ausmaß in den Banken angeboten werden. Während der COVID-19-Pandemie wurden zahlreiche Schutzmaßnahmen für Kunden und Mitarbeiter gesetzt.



### 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 der Volksbanken-Verbund zu hochwertiger Bildung. Programme zur Förderung weiblicher High Potentials und Mentoring leisten einen Beitrag zu inklusiver, gleichberechtigter Bildung. Mit Beginn der COVID-19-Pandemie wurde das Bildungsprogramm rasch auf Online umgestellt.



### Geschlechtergleichstellung

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

Der Volksbanken-Verbund setzt sich seit Jahren für ein faires und positives Arbeitsumfeld für alle Mitarbeiter ein und legt dabei einen starken Fokus auf Diversität und Inklusion. An erster Stelle stehen die Wertschätzung und Gleichberechtigung aller Mitarbeiter. Als Maßnahmenswerpunkt zur Gleichberechtigung werden vor allem Frauenförderungsmaßnahmen hinsichtlich Chancengleichheit konkretisiert.



### 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 der Volksbanken-Verbund rasch und bedarfsgerecht Kredite an und sorgt so für lokales, nachhaltiges Wirtschaftswachstum. Mit Initiativen zum „Employer branding“ positioniert sich der Volksbanken-Verbund zudem als attraktive, starke und authentische Arbeitgebermarke. Die flexible Gestaltung des Arbeitsplatzes, gerade durch Remote Work während der Pandemie, sowie die gute Kommunikation mit dem Betriebsrat sind nur einige der Eckpfeiler der Förderung guter Arbeitsbedingungen.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT



### 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.*

Seit über 170 Jahren sind die Volksbanken finanzwirtschaftliche Nahversorger in ihrer Region und leisten dort damit einen wesentlichen Beitrag zu Wertschöpfung und Wohlstand. Beispielsweise mit dem Konzept der Bauherrenmodellfinanzierungen leistet der Volksbanken-Verbund 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.



### Maßnahmen zum Klimaschutz

*Umgehende Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen.*

Der Volksbanken-Verbund ergreift eine Vielzahl an Maßnahmen, um seinen Beitrag zum Klimawandel weitestmöglich zu reduzieren. So wird im Bankbetrieb, bei Gebäuden und im Bereich der Mobilität auf eine Reduktion von direkten und indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen geachtet. Beispiele dafür sind die Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen, der schonende Umgang mit Ressourcen. Zudem hat sich der Volksbanken-Verbund das Ziel gesetzt, seine indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen aus dem Kerngeschäft (etwa aus Finanzierungen und Veranlagungen) kontinuierlich zu reduzieren.

## BEST PRACTICE

### Volksbank Steiermark AG

Die Umsetzung von Nachhaltigkeits-Zielen in Anlehnung an die SDGs wurde in der Volksbank Steiermark bereits erfolgreich umgesetzt. Neben dem Thema „Bildung“ und „Diversity“ wurde auch auf „Klimaschutz“ ein besonderer Fokus gelegt. Es wurden verschiedene Initiativen gesetzt, die mittlerweile tragende Säulen der Unternehmenskultur und auch der Geschäftsstrategie sind. So nutzt die Volksbank Steiermark z.B. die Vielfalt in der personellen Zusammensetzung ihrer Teams bewusst für die breit angelegte Weiterentwicklung einer wertebasierenden Kulturarbeit. Unter dem Schwerpunktziel „Klimaschutz“ fallen beispielsweise Initiativen zur Nachnutzung von ausgeschiedenen EDV-Geräten genau so wie Energiesparmaßnahmen durch das bewusste Ausschalten von Bildschirmen. Um Teambuilding und Klimaschutz zu vereinen, nimmt die Volksbank Steiermark an Wiederaufforstungsprojekten teil oder verwirklicht solche auch im urbanen Raum.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### Nachhaltigkeits-Governance

Um Nachhaltigkeit im Kerngeschäft des Volksbanken-Verbundes zu integrieren, wurde im Jahr 2020 ein umfassendes Projekt aufgesetzt. Das „Projekt Nachhaltigkeit“ ist mit dem Sponsor Generaldirektor und Lenkungsausschuss Gesamtvorstand der VOLKSBANK WIEN AG auf höchster Ebene in der Hierarchie des Volksbanken-Verbundes verankert und wird von der Nachhaltigkeitsverantwortlichen des Volksbanken-Verbundes als Auftraggeberin begleitet.

Wesentliche Kernthemen waren neben der Berücksichtigung von Risiken (siehe Kapitel „Risikomanagement“ und Anhang „Wesentliche nicht-finanzielle Risiken“) auch die Analyse der Chancen für die Volksbank. Die Transformation der Wirtschaft hin zu einer nachhaltigen Entwicklung geht nicht nur mit Risiken einher, sondern eröffnet auch bedeutende Marktchancen durch neue Kundengruppen, Technologien, innovative Ideen und Arbeitsweisen. In diesem Zusammenhang hat der Verbund eine SWOT<sup>1)</sup>-Analyse durchgeführt, um Stärken und Schwächen gegeneinander abzuwägen und darauf aufbauend Maßnahmen zur Weiterentwicklung zu ergreifen. Durch den daraus resultierenden Bedarf an Finanzdienstleistungen ergeben sich wesentliche Entwicklungspotenziale für den Volksbanken-Verbund. Ebenso wurde eine Benchmarkanalyse durchgeführt. Ziel der Tätigkeiten aus dem „Projekt Nachhaltigkeit“ ist es, Nachhaltigkeit in alle Bereiche des Verbundes zu integrieren und in einer eigenen Nachhaltigkeitsstrategie die Ergebnisse aus dem Projekt zu verarbeiten.

Alle Bereiche der VOLKSBANK WIEN AG (als Zentralorganisation) sind an Umsetzungsmaßnahmen beteiligt und haben jeweils Nachhaltigkeits-Botschafter ernannt, die die interne Kommunikation zum Thema Nachhaltigkeit begleiten und mit zukunftsweisenden Ideen bei der Erreichung ihrer Nachhaltigkeitsziele unterstützen sollen. In den Verbund-Banken wurden Nachhaltigkeitsverantwortliche ernannt, die in den Primärbanken das Thema verantworten.

Ausgehend von der Nachhaltigkeitsstrategie ist der Gesamtvorstand der VOLKSBANK WIEN AG in seiner Leitungsfunktion gesamtverantwortlich für die Umsetzung von Nachhaltigkeitsaspekten in internen Governance-Strukturen, dem Risikomanagement-Rahmenwerk und in relevanten Richtlinien des Volksbanken-Verbundes, die regelmäßig überprüft werden.

Im Jahr 2021 wurde eine Nachhaltigkeitsstrategie erstellt und Nachhaltigkeit in alle Kapitel der Geschäftsstrategie mit aufgenommen. Zur Erarbeitung der Nachhaltigkeitsstrategie wurden Chancen- und Risikoanalysen durchgeführt und die daraus resultierenden Erkenntnisse in die Strategie mit einbezogen. Diese Analysen umfassten beispielsweise Wesentlichkeitsanalyse, SWOT-Analyse, Auswirkungen von Transitionsrisiken und physische Risiken auf das Geschäftsmodell in Form von Outside-In<sup>2)</sup>- und Inside-Out<sup>3)</sup>-Risiken etc.

Der Aufsichtsrat der Verbund-Banken bekennt sich zu Nachhaltigkeit für alle Unternehmensbereiche und überprüft im Rahmen der Überwachung des Gesamtvorstands, ob dieser bei seiner Geschäftsführung die Grundsätze der Nachhaltigkeit umfassend berücksichtigt. Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten sind in den Geschäftsordnungen des Vorstands sowie des Aufsichtsrats verankert.

1) Die SWOT-Analyse ist ein Instrument der strategischen Planung.

2) Outside-In Risiken sind Nachhaltigkeitsrisiken, die von außen auf das Institut einwirken (siehe Kapitel „Risiko“).

3) Inside-Out Risiken sind Nachhaltigkeitsrisiken, die das Institut durch sein Handeln, im eigenen Geschäftsbetrieb und in der Geschäftstätigkeit verursacht.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Die Koordination und Umsetzungsverantwortung der Maßnahmen im „Projekt Nachhaltigkeit“ obliegt der Nachhaltigkeitsverantwortlichen des Volksbanken-Verbundes (Projektauftraggeberin). Die Steuerung erfolgt durch die Projektleitung aus dem Bereich ORG-IT der VOLKSBANK WIEN AG. Das „Strategieteam“, in dem die Bereiche der VOLKSBANK WIEN AG Kommunikation/Marketing, Treasury/Private Banking, Kapital- und Stakeholdermanagement sowie die ÖGV/Interessensvertretung Bankenregulierung vertreten sind, steht beratend zur Seite. Das „Sounding-Board“, das aus den Vorständen der Primärbanken besteht, wird regelmäßig über die Umsetzung der Maßnahmen aus dem Projekt informiert.

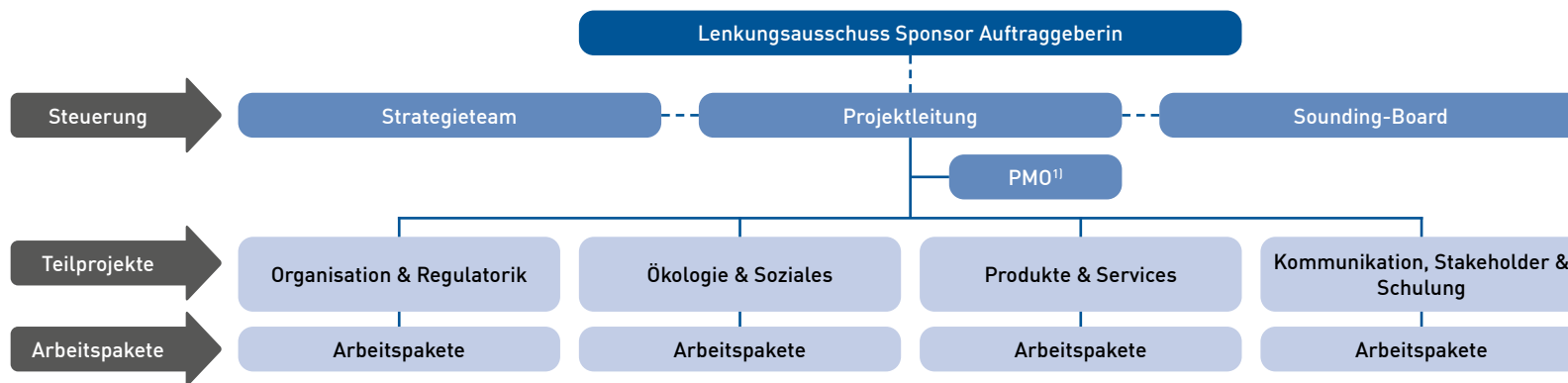
Das Projekt wurde in einem ersten Schritt in der VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation des Volksbanken-Verbundes aufgesetzt, wurde

aber in weiterer Folge auf den gesamten Volksbanken-Verbund ausgedehnt. Dazu wurden Nachhaltigkeitsverantwortliche in den Banken im Volksbanken-Verbund definiert, die in den einzelnen Banken die Koordination der Maßnahmen und die interne Kommunikation übernehmen. Die Vorstände des Volksbanken-Verbundes sind in einem „Sounding-Board“ direkt an der Umsetzung der Maßnahmen beteiligt.

Die Struktur des Projektes wurde an den ESG-Faktoren ausgerichtet. Neben dem weiteren Ausbau zu einem nachhaltigen Unternehmen werden gesetzliche Anforderungen abgearbeitet, der ökologische Fußabdruck der Bank selbst reduziert, die Volksbank als attraktiver Arbeitgeber gestärkt und Produkte und Services um Nachhaltigkeitsaspekte erweitert. Wesentlich ist auch die Kommunikation mit Stakeholdern und die Schulung der Mitarbeiter, die ebenso in dem Projekt abgedeckt werden.

Für den gesamten Verbund wurde eine Kommunikationsplattform im Intranet aufgesetzt, in der alle Informationen rund um das Thema Nachhaltigkeit zur Verfügung stehen.

Überblick über die Projektstruktur:



## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Mit 2022 wird in der VOLKSBANK WIEN AG ein Nachhaltigkeitskomitee (= NAKO) gegründet, dessen Ziel ist es, dem Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG eine ganzheitliche Betrachtung relevanter Aspekte sowie eine Übersicht zu aufsichtsrechtlichen und sonstigen nachhaltigkeitsrelevanten Themenstellungen zur Verfügung zu stellen.

Der Vorsitzende des NAKOs ist der Gesamtvorstand der VOLKSBANK WIEN AG. Das NAKO besteht aus ständigen Mitgliedern vieler Bereiche der VOLKSBANK WIEN AG, weitere Gäste oder Experten können eingeladen werden. Die Leitung obliegt der Nachhaltigkeitsverantwortlichen. Das NAKO ersetzt nach Ablauf des Projektes die Projektstruktur.

### Nachhaltigkeitsziele

Der Volksbanken-Verbund bekennt sich zu einer nachhaltigen Unternehmenskultur, ESG-Kriterien in das Kerngeschäft zu integrieren und erweitert mit dem Projekt Nachhaltigkeit die von der Regulatorik erwarteten Maßnahmen und Ziele in den Bereichen Umwelt, Soziales und Governance:

Anfang des Jahres 2021 wurden qualitative Ziele definiert:

- » Wir verfolgen ein nachhaltiges Geschäftsmodell/haben eine nachhaltige Geschäftsstrategie.
- » Wir wirtschaften regional auf Basis genossenschaftlicher Prinzipien.
- » Wir berücksichtigen Nachhaltigkeitsrisiken im Risikomanagement.
- » Wir erweitern unser nachhaltiges Produkt- und Serviceangebot.
- » Wir setzen Nachhaltigkeit im Immobilien-, Mobilitäts- und Beschaffungsbereich um.
- » Wir sind ein verlässlicher und attraktiver Arbeitgeber.
- » Wir stellen eine transparente und klare Kommunikation an alle Stakeholder sicher.

Gemeinsam mit dem Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG hat das Strategieteam Mitte 2021 weitere Nachhaltigkeitsziele definiert. Ab dem Jahr 2022 werden diese neben den bereits bestehenden qualitativen Zielen für den Volksbanken-Verbund, quantifiziert in die Planung der einzelnen Bereiche aufgenommen.

Die Nachhaltigkeitsziele des Verbundes für 2022<sup>1)</sup>:

- » Die Volksbanken streben ein „low risk“ Nachhaltigkeitsrating an.
- » Bei der Kreditvergabe sollen Nachhaltigkeits-Kriterien berücksichtigt werden.
- » Produkte sollen zu einem hohen Anteil einen nachhaltigen Hintergrund haben.
- » Der Betrieb der Volksbanken wird CO<sub>2</sub>-neutral.
- » Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern soll gesteigert werden.
- » Diversität soll gesteigert werden.
- » Nachhaltige Projekte in der Region werden über den genossenschaftlichen Dividendenkreislauf gefördert.
- » Transparenzschaffung durch Offenlegung sowie zu Zielvereinbarungen des Top-Managements in Bezug auf Nachhaltigkeit
- » Schaffung eines Nachhaltigkeitskomitees
- » Umsetzung ESG-Aspekte in den „Three-Lines-of-Defence“<sup>2)</sup>

Die Etablierung einer Klimastrategie ist geplant.

1) Zusammenfassung der quantitativen Ziele des Verbundes für 2022

2) Das Three-Lines-of-Defense-Modell (auch Modell der drei Verteidigungslinien) ist ein Modell zur systematischen Herangehensweise an Risiken, die in Unternehmen und Organisationen auftreten können.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### Gesetzliche Offenlegung Taxonomiefähigkeit

Art. 10	Brutto Buchwert (in Mio. EUR)	% Abdeckungsgrad (über gesamte Aktiva) <sup>1)</sup>
2a Gesamte Aktiva	32.095	100,00 %
hievon taxonomiefähig	9.713	30,26 %
hievon nicht taxonomiefähig	22.382	69,74 %
2b Risikopositionen gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten	8.145	25,38 %
2c Risikopositionen gegenüber nicht-NFRD-pflichtigen Unternehmen	10.244	31,92 %
Handelsbuch	0	0,00 %
Kurzfristige Interbankenkredite	200	0,62 %
Risikopositionen in Derivaten	115	0,36 %

### Offenlegungen

Mit der Veröffentlichung der Taxonomie-Verordnung müssen NFRD-pflichtige Unternehmen erstmals ihre Taxonomiefähigkeit berichten. Für das Geschäftsjahr 2021 gilt noch eine vereinfachte Offenlegungsverpflichtung, die sich bis zur Offenlegung für das Geschäftsjahr 2023 auf den vollen in der Taxonomie vorgegebenen Umfang erweitert. Der Volksbanken-Verbund in seinem Selbstverständnis als nachhaltig verantwortliches Kreditinstitut legt neben dem gesetzlichen Minimum der Taxonomiefähigkeit auch eine wissenschaftlich fundierte Schätzung zu den finanzierten Emissionen (Scope 3) des Kundenportfolios offen. Obwohl dem Volksbanken-Verbund bewusst ist, dass eine optimal fundierte Ermittlung des Scope 3 Informationen der Kunden über die betroffenen Finanzierungen notwendig machen, möchte er sein Engagement zur forcierten Entwicklung zu einer nachhaltigen Institution untermauern, mit der Berechnung eine Basis für eine künftige Strategie (z.B. eine Klimastrategie) mit entsprechenden Zielen und Maßnahmen schaffen.



## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### Art. 10 Umsetzung im Volksbanken-Verbund

#### 2d Anhang XI Offenlegungen

Hintergrundinformationen zur Untermauerung der quantitativen Indikatoren, einschließlich des Umfangs der für den KPI<sup>1)</sup> erfassten Vermögenswerte und Tätigkeiten, Informationen über Datenquellen und Beschränkungen

Für die Ermittlung der Kennzahlen zu 2a, welche sich auf die taxonomiefähigen und nicht-taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten beziehen, wurde eine auf Tool-basierte Berechnung erarbeitet, ausgehend von der Datenbasis der FinRep<sup>2)</sup> Meldung des Volksbanken-Verbundes per 31.12.2021. Diese Daten werden durch die Kennzeichnung mehrere Merkmale (NFRD-pflichtig, Geschäfte im Handelsbuch, Interbankengeschäfte, etc.) angereichert. Die dargelegten Kennzahlen zu 2a beziehen sich ausschließlich auf die ersten beiden Umweltziele (Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel) der EU-Taxonomie-Verordnung. Da zum Zeitpunkt der Berichtsstellung noch keine Informationen der Gegenparteien bezüglich der Taxonomiefähigkeit vorlagen, und Schätzungen explizit in den FAQs per 02.02.2022 (Frage 20) ausgeschlossen wurden, wurde das Unternehmensexposure zunächst gänzlich als nicht-taxonomiefähig eingestuft. Der Volksbanken-Verbund erwartet hier Änderungen in den Folgejahren, wenn NFRD-pflichtige Gegenparteien ihre Taxonomie-Berichterstattung zunehmend veröffentlichen. Die Angabe der taxonomiefähigen Risikopositionen bezieht sich daher ausschließlich auf private Haushalte, bei denen über den Verwendungszweck des Geschäfts oder die Besicherungsart ein Bezug zu Aktivitäten der Taxonomie-Verordnung hergestellt werden konnte. Neben Angaben zur Taxonomiefähigkeit der Wirtschaftstätigkeiten und den Anteil von Staaten, Zentralbanken, supranationalen Emittenten (Kennzahl 2b) müssen auch Angaben zu Derivaten sowie dem Handelsbestand und den kurzfristigen Interbankenkredite gemacht werden. Für die Ermittlung der Kennzahl 2c, welche den Anteil der Exposure gegenüber nicht NFRD-berichtspflichtigen Unternehmen an den gesamten Aktiva darstellt, wurden zunächst die Volumina des Exposures gegenüber NFRD-berichtspflichtigen Unternehmen ermittelt, diese dann von den gesamten Risikopositionen des Volksbanken Verbunds abgezogen.

Bei Betrachtung des Meldeformblatts „Vermögenswerte für die Berechnung der GAR“ in Anhang 6 erschließt sich, dass eine Risikoposition nur einer Kategorie zugeordnet werden kann, da sich sonst die Total Assets (=gesamten Aktiva) rechnerisch nicht ergeben. Hieraus schließt der Volksbanken-Verbund, dass Doppelzählungen nicht erwünscht sind und werden daher in der Berechnung von Risikopositionen nur einmal berücksichtigt werden. In einer Kaskade ist aus Sicht des Volksbanken-Verbundes somit wie folgt vorzugehen: Die jeweils zuvor identifizierten Positionen sollten für die nachfolgenden Schritte nicht mehr in der Grundgesamtheit sein.

Die Offenlegungsverpflichtung aus dem delegierten Rechtsakt ist aus Sicht des Volksbanken-Verbundes derart darzustellen:

1. Identifikation und Isolation der Zentralstaaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten (hier ist wichtig, dass wirklich nur Zentralstaaten wie die Republik AT, DE, FR etc. enthalten sind und nicht auch Bundesländer, Gemeinden, Städte und staatsnahe Betriebe) > Ausweis unter Art. 10 Abs 3 lit b
2. Identifikation und Isolation von Derivaten > Ausweis unter Art. 10 Abs 3 lit b
3. Identifikation und Isolation des Handelsbestands > Ausweis als eigene Ratio
4. Identifikation und Isolation der täglich fälligen Interbankenkredite > Ausweis als eigene Ratio
5. Identifikation und Isolation der NFRD-Unternehmen – NFRD-Unternehmen sind auf Basis der veröffentlichten KPIs hinsichtlich taxonomiefähig/nicht-taxonomiefähig einzustufen. Die angeführten Kredite an Haushalte sind per se schon taxonomiefähig. Finanzierungen an Gemeinden sind, sofern Kriterien erfüllt, auf Basis des finanzierten Objekts einzustufen.
6. Aus dem verbliebenen Rest sind die Risikopositionen gegenüber Nicht-NFRD-Unternehmen (wobei Unternehmen in der Bilanz-Richtlinie nur AGs, GmbHs und kapitalistische Personengesellschaften bzw. ihre entsprechenden Gesellschaftsformen in den anderen Mitgliedsstaaten umfasst) zu isolieren und unter lit c auszuweisen.

1) Key-Performance-Indicator bzw. Leistungskennzahl

2) FinRep ist die Abkürzung für Financial Reporting (deutsch „Finanzberichterstattung“) und im Bankwesen der Anglizismus für einen Teil des Meldewesens.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Art. 10	Umsetzung im Volksbanken-Verbund
2d Anhang XI Offenlegungen	
<p>Erläuterungen zu Art, Zielen der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten und zu ihrer Entwicklung im Laufe der Zeit, beginnend mit dem zweiten Jahr der Implementierung, wobei zwischen geschäftsbezogenen, methodischen und datenbezogenen Aspekten unterschieden wird</p>	<p>Angaben zum Umfang der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten gilt es ab dem 01.01.2024 (Berichtsjahr 2023) zu berichten. Erläuterungen zu Art und Zielen der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten erfolgen zum 01.01.2024. Erläuterungen zu ihrer Entwicklung im Laufe der Zeit beginnen mit dem zweiten Jahr der Implementierung, somit zum 01.01.2025 (Berichtsjahr 2024).</p>
<p>Beschreibung der Einhaltung der Verordnung (EU) Nr. 2020/852 in der Geschäftsstrategie des Finanzunternehmens, bei den Produktgestaltungsprozessen und der Zusammenarbeit mit Kunden und Gegenparteien</p>	<p>In der Geschäfts- und Nachhaltigkeitsstrategie und im täglichen Handeln bekennt sich der Volksbanken-Verbund zu einer nachhaltigen Geschäftspolitik sowie zur Berücksichtigung von Nachhaltigkeit. Die Verordnung (EU) Nr. 2020/852 (EU-Umwelttaxonomie) hat für den Volksbanken-Verbund eine sehr hohe Bedeutung. Für das Berichtsjahr 2021 wurden die wichtigsten Vermögenspositionen bzgl. der Taxonomiefähigkeit analysiert. Die Vermögenswerte werden künftig auch bzgl. ihrer Taxonomiekonformität analysiert. Der Volksbanken-Verbund wird die EU-Taxonomie-Verordnung künftig in der Geschäftsstrategie, bei Produktgestaltungsprozessen und der Zusammenarbeit mit Kunden und Gegenparteien beachten. Dies bedeutet nicht, dass nicht taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten nicht mehr finanziert werden, denn die Kunden benötigen auch die Chance für die Transformation. Der Taxonomiekonformität von Wirtschaftstätigkeiten wird aber eine starke Bedeutung beigemessen. Viele Aspekte des modernen Nachhaltigkeitsverständnisses sind für den Volksbanken-Verbund gegeben und spiegeln sich in der gesamten Geschäftstätigkeit sowie im Selbstverständnis wider.</p>
<p>Für Kreditinstitute, die keine quantitativen Angaben zu Handelskrediten offenlegen müssen, qualitative Angaben zur Anpassung der Handelsbestände an die Verordnung (EU) Nr. 2020/852, einschließlich der Gesamtzusammensetzung, beobachteten Trends, Ziele und Leitlinien</p>	<p>Die Handelsstrategie basiert auf einer konservativen Risikostrategie und findet im Rahmen der durch das Risikocontrolling vorgegebenen Limits nur im Zentralorganisations-Segment der VOLKSBANK WIEN AG statt. Der Mehrwert der Handelsaktivitäten liegt in der Ertragsmaximierung aus den Kunden- und Eigengeschäften innerhalb des Volksbanken-Verbundes. Die VOLKSBANK WIEN AG führt kein großes Handelsbuch und unterhält auch kein Proprietary Trading. Aus diesen Rahmenbedingungen finden sich die ESG Grundsätze gut vertreten. Die Aktivitäten am Wertpapier Handelsbuch beschränken sich auf die Sekundärmarktpflege eigener Sektoremissionen sowie auf eine geringfügige Anzahl inländischer Corporate Emittenten. Die Haltedauer ist der des Handelsbuchs entsprechend kurz. Emittentenlimite und Limits von Haltedauer sind implementiert. Aktivitäten werden bei den österreichischen Corporates dann gesetzt, wenn ein Kundenbedarf zu erkennen ist. In Summe ist das Geschäftsfeld klein, eben der Größe und des österreichischen Corporate Emittentenmarktes angepasst. Die ESG Kriterien finden jeweils Einzug im Antragswesen bei der Genehmigung von Emittentenlimiten. Eine Berücksichtigung im Geschäftsprozess ist dadurch bereits frühzeitig gegeben.</p>

## Freiwillige Offenlegung

### Finanzierte Emissionen (Scope 3)

Im Jahr 2021 wurden erstmals die finanzierten Emissionen (Scope 3) für den Volksbanken-Verbund berechnet. Die hierbei verwendeten Berechnungslogiken sind angelehnt an die PCAF-Methode (Partnership for Carbon Accounting Financials). Diese hat zum Ziel, Finanzinstitute bei der Bewertung und Offenlegung von Treibhausgasemissionen aus ihren Finanzgeschäften zu unterstützen.

Der Berechnungsansatz folgt nachstehender Formel:

Finanzierte Emissionen = On-Balance Risikopositionen im Sektor x Sektor-Emissionsintensität (Sektor-CO<sub>2</sub>e / Anlagevermögen je Sektor)

Die Darstellung der Ergebnisse ist unterteilt in Corporate-Finanzierungen und Immobilienfinanzierungen – eine Abgrenzung der beiden Bereiche erfolgte anhand des Verwendungszwecks der jeweiligen Geschäfte. Geschäfte des Handelsbestands und Derivate im Allgemeinen sind analog zum PCAF-Framework in der Grundgesamtheit nicht enthalten. Die verwendeten Emissionsdaten für Treibhausgase (in CO<sub>2</sub>e) für die Corporate-Sektoren stammen vom Statistischen Amt der Europäischen Kommission (Eurostat) und sind dort je NACE-Code öffentlich abrufbar. Bei den

immobilienspezifischen Emissionen wurde als Datenquelle der Klimaschutzbericht 2021 des österreichischen Umweltbundesamts herangezogen. Um die sektorspezifischen Emissionsfaktoren zu ermitteln, wurden diese Sektor-Emissionen zur Bezugsgröße „Anlagevermögen je Sektor“ ins Verhältnis gesetzt. Hierbei wurde auf statistische Daten der OECD je NACE-Sektor für Österreich zurückgegriffen. Für den Bereich Immobilien wurde das Anlagevermögen von der Datenquelle Eurostat herangezogen.

Gesamthaft können dem Volksbanken-Verbund durch das Geschäftsportfolio gemäß der dargestellten Methode ca. 313,2 Kilotonnen CO<sub>2</sub>e zugerechnet werden. Dieser Wert deckt ca. 86,8% der gesamten Aktiva im Volksbanken-Verbund ab.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Kategorie	Ausstehender Betrag (in Mio. EUR)	Finanzierte Emissionen (in t CO <sub>2</sub> e)
<b>Corporates</b>	<b>12.798</b>	<b>223.917</b>
davon		
A Land- und Forstwirtschaft; Fischerei	390	59.114
B Bergbau und Gewinnung von Steinen und Erden	20	4.720
C Herstellung von Waren	472	60.450
D Energieversorgung	116	21.634
E Wasserversorgung; Abwasser- und Abfallentsorgung und Beseitigung von Umweltverschmutzungen	56	3.233
F Bau	469	13.311
G Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	894	21.486
H Verkehr und Lagerei	197	15.132
I Beherbergung und Gastronomie	899	10.312
J Information und Kommunikation	81	204
K Erbringung von Finanz- und Versicherungs-Dienstleistungen	7.063	6.754
L Grundstücks- und Wohnungswesen	1.079	62
M Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen	399	3.076
N Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen	125	1.380
O Öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung	150	1.317
P Erziehung und Unterricht	16	32
Q Gesundheits- und Sozialwesen	194	641
R Kunst, Unterhaltung und Erholung	51	441
S Erbringung von sonstigen Dienstleistungen	128	618
<b>Immobilien</b>	<b>15.072</b>	<b>89.243</b>
<b>Total</b>	<b>27.870</b>	<b>313.161</b>
<b>Abdeckungsgrad der gesamten Aktiva</b>	<b>86,84 %</b>	

**SKI AUSTRIA**



## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT



The graphic features a large blue circle containing the letters 'ESG' in white. Below the circle, the text 'INVESTMENTS 2018-2021' is written in a bold, blue, sans-serif font.



### Investmentstrategie des Bankbuchs

Im Jahr 2020 wurde mit der Umsetzung der in der Investmentstrategie definierten ESG-Maßnahmen gestartet. Wesentlicher Inhalt ist das gleichzeitige Verfolgen einer aktiven sowie einer passiven Strategie.

Im Zuge der aktiven Strategie wird ein definierter Mindestanteil an nachhaltigen Investments getätigt. Bereits 2021 konnten ca. 94 Mio. Euro an ESG-Investments getätigt werden.

In der passiven Strategie wird durch Anwendung von Ausschlusskriterien sichergestellt, dass ESG-schädliche Investments vermieden werden.

Diese Strategie trägt durch das Setzen von Mindeststandards dazu bei, „Greenwashing“ zu vermeiden, und macht so den Volksbanken-Verbund noch ein Stück nachhaltiger.

Neben der Einhaltung von Ausschlusskriterien ist auch die Minimierung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks ein wichtiges Ziel im Bankbuch. Durch die bisher konservative und nachhaltige Investmentstrategie befindet sich der Volksbanken-Verbund in einer sehr guten Startposition für die kommenden Jahre. CO<sub>2</sub>-intensive Branchen sind kaum im Portfolio enthalten. Dies ergibt einen bereits sehr geringen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck von durchschnittlich 15,1 t CO<sub>2</sub>e/Mio. Euro Umsatz<sup>1)</sup>.

### Green Bond

Die VOLKSBANK WIEN AG arbeitet als Zentralorganisation für den Volksbanken-Verbund an einem Framework zur Begebung von nachhaltigen Anleihen nach den ICMA Sustainable Bond Standards. Zielsetzung hierbei ist, die ökologisch und/oder sozial nachhaltigen Finanzierungen auch über den Kapitalmarkt finanzieren bzw. refinanzieren zu können. Die so aufgenommenen Mittel sind zweckgewidmet und stehen in weiterer Folge ausschließlich für Finanzierungen zur Verfügung, die einen positiven Beitrag zu einer Reduktion von Treibhausgasen liefern, der Verbesserungen in der gesellschaftlichen Infrastruktur wie dem Gesundheitswesen dienen oder leistbaren Wohnraum schaffen. Die gezielte Mittelverwendung schafft damit positive Lenkungseffekte bei der Steigerung des nachhaltigen Kreditvolumens.

### Stakeholder-Informationen

Als wichtigste Interessensgruppen wurden im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse und Stakeholder-Befragung folgende Stakeholder-Gruppen als relevant für den Volksbanken-Verbund eingestuft: Privatkunden, Kommerzkunden, Mitarbeiter, Eigentümer, Aktionäre, Mitglieder, Aufsichtsräte, Produktpartner, NGOs, Österreichischer Genossenschaftsverband, Medien, Politiker, Lieferanten und Kapitalmarktteilnehmer.



### Pressearbeit

Um die Stakeholder über die Neuigkeiten in der Bank zu informieren, betreibt der Volksbanken-Verbund regelmäßige Pressearbeit in Form von Interviews, Advertorials oder Presseaussendungen.

### „Newsroom“

In regelmäßigen Abständen werden zu allen relevanten Unternehmensneuigkeiten, Personalien oder interessanten Themen aus dem Vertrieb Presseinformationen veröffentlicht.

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

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

### Investor Relations

Die VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation hat für ihre Investoren eine Internetseite eingerichtet, in der neben allen veröffentlichungspflichtigen Informationen auch umfassende Informationen zum Thema Nachhaltigkeit sowie viele weitere Informationen zu finden sind: Präsentationen für Investoren, Informationen zum Rating, Finanzkalender, Prospekte etc.

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

### Kommunikationsplattform Nachhaltigkeit für Mitarbeiter

Im Volksbanken-Verbund-Intranet steht allen Mitarbeitern eine Kommunikationsplattform mit vielfältigen Informationen rund um das Thema Nachhaltigkeit zur Verfügung, damit sich die Mitarbeiter einen Überblick über die Ziele, die geplante Vorgehensweise zu deren Erreichung sowie die persönlichen Beitragsnotwendigkeiten und -möglichkeiten verschaffen können.

### EXKURS: COVID-19-MANAGEMENT IM VOLKSBANKEN-VERBUND

Die starke Bindung des Volksbanken-Verbundes zu seinen Kunden und zur Region hat sich auch in Zeiten der COVID-19-Krise gezeigt. Einer Vielzahl an Kunden wurden COVID-19-bedingte Maßnahmen eingeräumt, um den entstandenen Liquiditätsengpässen zu begegnen und existenzbedrohende Umstände zu bewältigen. In dieser sehr herausfordernden Zeit war die Leistungsfähigkeit des Bankbetriebes sowohl personell als auch technisch und organisatorisch zu jeder Zeit sichergestellt. Weiters konnte die Kundenbetreuung auf allen Kanälen mit flexiblen und schnellen Lösungen gewährleistet werden. In einem sehr guten Zusammenspiel von Markt, Kunden- und Kreditreferenten und VB Services für Banken Ges.m.b.H. konnten schnell dringende Kundenanliegen bezüglich Stundungen und Überbrückungsfinanzierungen abgearbeitet werden.

Der Fokus der Volksbank als Retailbank soll in dieser herausfordernden Zeit weiterhin auf das Kundengeschäft gelegt werden, insbesondere unterstützt durch die Verstärkung des Engagements bei der Digitalisierung des Vertriebs, eine der wesentlichsten Chancen aus der COVID-19-Krise. Nicht zuletzt aufgrund des geänderten Kundenverhaltens und dessen Auswirkung auf den Vertrieb liegt hier ein wesentlicher Fokus des Verbundes. Es besteht dadurch die Möglichkeit, dem Kunden schnelleres Service zu bieten und somit die Kundenbeziehung zu stärken. Erfreulich ist dabei die Tatsache, dass der Volksbanken-Verbund gerade jetzt mit der App „hausbanking“ ein sehr wettbewerbsfähiges Produkt am Markt hat. Die Konsequenzen von COVID-19 auf die Sozial- und Mitarbeiterbelange finden sich im Kapitel „Mitarbeiter“.



## **WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE**

**Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verband wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:**

- » Erweiterung der Compliance-Schulungen für neu eintretende Mitarbeiter um einen Nachhaltigkeitsbaustein
- » Erweiterung der Branchen und Geschäftsfelder, in welchen die Bank keine Geschäftsbeziehung eingeht
- » Keine Strafzahlungen und Bußgelder

## **ZIELE**

**Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbandes im Bereich Code of Conduct und Compliance:**

- » Vermeidung von Strafen und Bußgeldern
- » Einsatz von Robotics in Complianceprozessen
- » Etablierung von Hybrid-Schulungen (Präsenz/Virtuell)

## **MASSNAHMEN**

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Überarbeitung des Web Based Training Compliance um das Kapitel „Nachhaltigkeit“	2021	abgeschlossen
Implementierung einer Betrugserkennungssoftware	bis 2024	laufend
Ausrichtung des Whistleblowingsystems auf die neuen gesetzlichen Anforderungen	ab 2022	in Planung



## UNTERNEHMENSWERTE CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

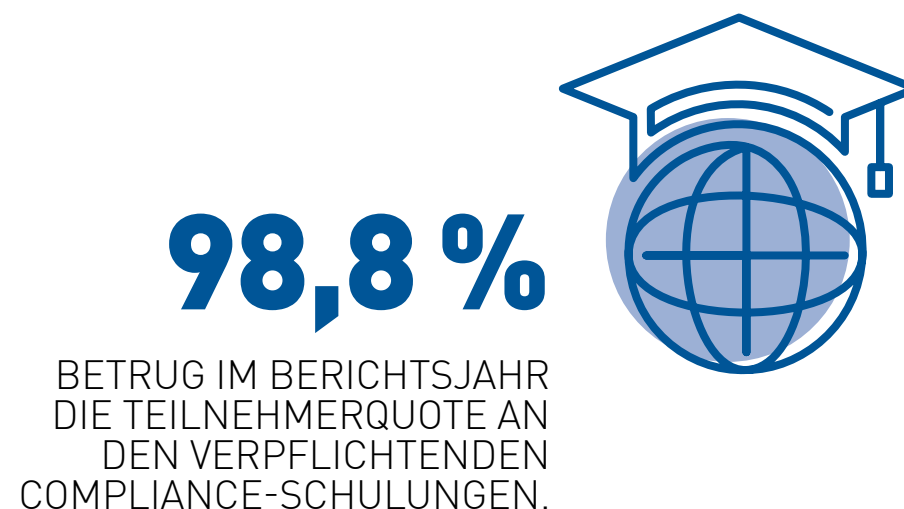
**Das aktive Vorleben der Werte des Volksbanken-Verbundes und das Bekenntnis zu einer modernen Compliance sind Auftrag aller Vorstände und Teil des permanenten Führungsauftrags über alle Hierarchieebenen hinweg. Auch das Thema Menschenrechte hat im Volksbanken-Verbund einen hohen Stellenwert und wird im Kerngeschäft an allen Stellen berücksichtigt.**

Der Code of Conduct wurde in jeder Bank des Volksbanken-Verbundes vom jeweiligen Aufsichtsrat eingesetzt und dokumentiert die Werte des Volksbanken-Verbundes im Innen- und Außenverhältnis. Die flankierenden Maßnahmen zur Umsetzung der darin verankerten Grundsätze unterstützen die Mitarbeiter, Fehler zu vermeiden und das Vertrauen der Kunden und Geschäftspartner in den Volksbanken-Verbund zu festigen.

Neben dem intern veröffentlichten Code of Conduct existieren einschlägige Regelwerke und Maßnahmen zur Umsetzung im Innenverhältnis, unter anderem:

- » eine klare Aufbauorganisation mit definierten Verantwortlichkeiten,
- » eine strukturierte schriftlich fixierte Ordnung,
- » zielgruppengerechte Schulungen mit praxisorientierten Beispielen,
- » jährliche Mitarbeitergespräche,
- » fachlich spezialisierte Mitarbeiter in der Compliancefunktion,
- » ein stringentes Beschwerdeverfahren und
- » transparente und konsequente Sanktionsprozesse.

Die gesetzten Präventionsmaßnahmen führten auch in 2021 zu einer hohen Awareness in den Compliance Themen und tragen maßgeblich dazu bei, versehentlichen Verstößen entgegenzuwirken.



## UNTERNEHMENSWERTE

### CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

Dem permanenten Führungsauftrag kommt in der Umsetzung der Compliance Themen eine entscheidende Rolle zu. Nur durch vorgelebte Compliance lässt sich ein hohes Maß an Integrität durch die Mitarbeiter erhalten. Der Vorstand lebt diesen Ansatz persönlich vor und kommuniziert diese Erwartungshaltung bei verschiedenen Gelegenheiten sehr deutlich. Verstößen wird mit einer der Schwere des Verstoßes angemessenen Sanktion begegnet, wobei das Gespräch mit dem Mitarbeiter immer im Mittelpunkt steht. Versehentliche Verstöße werden hinsichtlich ihrer Ursachen analysiert und Wiederholungen gegebenenfalls durch prozessuale Verbesserungen oder Schulungen mitigiert.

Seit 2019 werden durch Compliance alle neu eintretenden Mitarbeiter im Rahmen einer Eintrittsveranstaltung im etablierten Code of Conduct des Volksbanken-Verbundes unterwiesen. Das Schulungsset wurde in 2021 um einen Nachhaltigkeitsbaustein erweitert. In diesem werden 13 Einzelthemen, welche unter dem Oberbegriff Nachhaltigkeit zu subsumieren sind, aufgelistet und einzeln besprochen. Darüber hinaus wird der Code of Conduct in E-Learnings geschult. Im Berichtsjahr haben 99,1 % jener Mitarbeiter, die zu Schulungen zum Thema Code of Conduct verpflichtet waren, diese absolviert. Im Rahmen dieser Schulungen findet auch eine Schulung zu Menschenrechten statt.

Der Code of Conduct beschreibt in seinem Kern die Grundwerte des Volksbanken-Verbundes: Vertrauen – Integrität – Respekt – Diskretion.

Darüber hinaus behandelt der Code of Conduct ausgewählte Compliance Themen, welche auch im Außenverhältnis die Integrität des Volksbanken-Verbundes dokumentieren.

#### Achtung der Menschenrechte

Im Code of Conduct wird ausdrücklich festgehalten, dass der Volksbanken-Verband Menschenrechte respektiert und sich gegen Kinderarbeit stellt. Darüber hinaus hält der Code of Conduct fest, dass jede Diskriminierung abgelehnt wird. Der Würde des Menschen, seinen Rechten und seiner Privatsphäre begegnet die Volksbank mit Wertschätzung. Daher ist die VOLKSBANK WIEN AG dem UN Global Compact beigetreten und unterstützt dessen 10 Prinzipien u.a. im Bereich der Menschenrechte. Zur Sicherstellung der Einhaltung von Menschenrechten im Kerngeschäft wurden z.B. Branchen und Geschäftsfelder definiert, in welchen die Bank keine Geschäftsbeziehung eingeht, Schulungen der Mitarbeiter durchgeführt oder wird darauf geachtet, dass Partner Menschenrechte einhalten. Eine Richtlinie zum Thema nachhaltige Beschaffung unter Berücksichtigung von Menschenrechten wird gerade erarbeitet. Insgesamt wurden im Rahmen der Compliance Schulung im Berichtsjahr 537,25 Stunden für Schulungen zu Menschenrechtspolitik aufgewendet.

#### Nicht erwünschte Branchen und Geschäftsfelder

Der Volksbanken-Verband behält sich vor, keine Geschäftsbeziehungen mit Branchen oder in Geschäftsfeldern einzugehen, welche den Grundwerten der Bank widersprechen. Diese Liste der Branchen und Geschäftsfelder wurde in 2021 erweitert und umfasst nun unter anderem Geschäftsbeziehungen, welche in Verbindung stehen zu den nachfolgenden Themen:

- » Zwangsarbeit oder Kinderarbeit
- » Verstöße gegen die Europäische Menschenrechtskonvention oder arbeits- und sozialrechtlicher Verpflichtungen
- » Korruptionsverdacht
- » Verstöße gegen die Umwelt allgemein (Umweltgefährdung, vorsätzliche Verletzung von Umweltschutzvorschriften, erhöhte Kontaminierung etc.)
- » Tierversuche
- » Besitz und Betrieb von Atomkraftwerken oder Betrieb von Endlagerstätten für Atom Müll
- » Abbau von Kohle oder Betrieb von Kohlekraftwerken
- » Geschäfte mit Waffen
- » besonders kontroverielle Formen des Glücksspiels

## UNTERNEHMENSWERTE CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

Im Zweifel setzt ein spezieller Genehmigungsprozess ein, in welchen Compliance maßgeblich eingebunden ist. Im Fall von Unstimmigkeiten zwischen Vertriebsseinheiten und Compliance wird der Vorgang dem Vorstand zur Einzelgenehmigung vorgelegt. Dadurch werden auch Reputationsrisiken durch kritische Finanzierungen oder Veranlagungen weitgehend mitigiert.

### Whistleblowing

Mittels des seit Jahren im Volksbanken-Verbund implementierten Business Keeper Monitoring System (BKMS® System) besteht für alle Mitarbeiter die Möglichkeit, jederzeit und völlig anonym eine Meldung zu den Kategorien

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

abzugeben. 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 für alle Mitarbeiter auf der Intranet-Seite von Compliance abrufbar und werden in zahlreichen Schulungen kommuniziert.

Das in 2021 angekündigte Whistleblowing-Gesetz lag zum Jahresende noch nicht vor; die Umsetzung der rechtlichen Änderungen wird nach Vorlage des Gesetzes erfolgen (voraussichtlich in 2022).

### Korruptionsprävention

Der Volksbanken-Verbund schenkt dem aktiven Kampf gegen Korruption eine hohe Aufmerksamkeit. Durch angemessene Regeln, im Speziellen zur Annahme und Vergabe von Zuwendungen oder zum Umgang mit Spenden und Sponsoring, stellt die Bank die Teilnahme am Wirtschaftsleben sicher und minimiert das Risiko strafrechtlicher Verstöße oder von Reputationsschäden. Compliance überwacht die Einhaltung der Regeln und begegnet Verstößen mit geeigneten Maßnahmen. Fälle von Korruption wurden 2021 nicht festgestellt.

Im Rahmen von Compliance-Schulungen sowie durch Rundschreiben werden die Mitarbeiter auf die Regelungen hingewiesen. Im Geschäftsjahr 2021 haben 98,8% der Mitarbeiter die ihnen verpflichtend vorgeschriebenen Compliance-Schulungen absolviert.

Der Volksbanken-Verbund musste 2021 keine Strafzahlungen oder Bußgelder leisten, ebenso erfolgten keine Verstöße gegen Produktinformationen und Werbestandards. Die aufgesetzten Maßnahmen haben auch für das Jahr 2022 zum Ziel, Strafzahlungen und Bußgelder zu vermeiden und somit auch das damit verbundene Reputationsrisiko so gering wie möglich zu halten.

### Sponsoring

Der Volksbanken-Verbund unterstützt sportliche, kulturelle, soziale oder karitative Veranstaltungen bzw. Organisationen im Sinne eines Sponsorings in definierten Grenzen (siehe Kapitel „Gesellschaftliches Engagement“). Dennoch erlauben diese Grenzen, einen wertvollen Beitrag zum gesellschaftlichen regionalen Leben in Österreich zu leisten. So dürfen unterstützte Veranstaltungen, Gruppen oder Organisationen nicht den Wertvorstellungen des Volksbanken-Verbundes entgegenstehen. Eine Geschäftspolitik ohne Sponsoringkultur würde zu einem Reputationsrisiko führen und könnte negative Auswirkungen auf die Gesellschaft nach sich ziehen.

### Lobbying

Im Volksbanken-Verbund wird keine Lobbyarbeit im Sinne des Lobbying-Gesetzes betrieben.

## UNTERNEHMENSWERTE

### CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

#### Wettbewerbswidriges Verhalten, Kartell- oder Monopolverhalten

Gegen Unternehmen im Volksbanken-Verbund wurden keine Klagen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolverhaltens erhoben.

#### Nachhaltigkeit im Code of Conduct

Die Wichtigkeit der Nachhaltigkeit ist im Code of Conduct des Volksbanken-Verbundes verankert. Der Volksbanken-Verbund manifestiert dadurch sein Bekenntnis zu nachhaltigem Handeln. Im Jahr 2021 wurde auch das Kapitel „Nachhaltigkeit“ in das Web Based Training Compliance integriert.

#### Information, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Die Unternehmen im Volksbanken-Verbund legen großen Wert auf die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihnen erstellten und dokumentierten Informationen. Alle Angelegenheiten, von denen Unternehmen im Volksbanken-Verbund im Rahmen ihrer Tätigkeit Kenntnis erlangen, werden im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen entsprechend vertraulich behandelt.

#### Awarenessbildung

Die unter Compliance gruppierten Themenfelder haben sich in den vergangenen Jahren in Österreich erheblich erweitert. Gerade im Bereich der Bekämpfung wirtschaftskrimineller und sonstiger strafbarer Handlungen entwickelten sich zunehmend Herausforderungen. So waren 2021 auch der Volksbanken-Verbund und seine Kunden verstärkt verschiedener Erscheinungsformen von Internetkriminalität ausgesetzt.

Compliance ist prozessual in die Fallbearbeitung eingebunden und leitet daraus in Zusammenarbeit mit verschiedenen Fachbereichen zielgerichtete Präventionsmaßnahmen ab.

#### Datenschutz

Im Bereich des Schutzes von Kundendaten kam es zu keinen begründeten Beschwerden von externen Parteien oder von Aufsichtsbehörden. Im Berichtsjahr 2021 sind 78 datenschutzrelevante Anfragen eingelangt. Alle Anfragen wurden zeitgerecht durch das Datenschutzteam bearbeitet. Die Anfragen teilen sich wie folgt auf:

- » 43 Auskunftsbegehren nach Art. 15 DSGVO
- » 15 Löschbegehren nach Art. 17 DSGVO
- » 16 Meldungen an die Datenschutzbehörde über Datenschutzverletzungen gem. Art. 33 DSGVO
- » 4 Widersprüche

Alle Verfahren zu den Datenschutzverletzungen wurden seitens der Behörde eingestellt. Bei keiner der gemeldeten Datenschutzverletzungen waren Rechte und Freiheiten der Betroffenen gefährdet.

Der Datenschutzbeauftragte des Volksbanken-Verbundes ist jederzeit unter [datenschutz@volksbankwien.at](mailto:datenschutz@volksbankwien.at) erreichbar.

#### Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement im Volksbanken-Verbund wird durch Compliance gesteuert. Dadurch ist sichergestellt, dass eine Häufung von Beschwerden schnell erkannt wird und geeignete Gegenmaßnahmen eingeleitet werden können.

Im Volksbanken-Verbund werden Beschwerden als Chance zur Verbesserung bestehender Prozesse gesehen. Daneben legen die Unternehmen im Volksbanken-Verbund großen Wert auf eine schnelle und transparente Bearbeitung aller Beschwerden, um so die Kundenbindung weiter zu festigen.

## UNTERNEHMENSWERTE CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

Alle Mitarbeiter werden mittels E-Learning darin geschult, auf Beschwerden richtig zu reagieren; hierzu gehört auch, dass Beschwerden konsequent erfasst werden. Das Management überwacht im Rahmen seines permanenten Führungsauftrags die Umsetzung und stellt den positiven Aspekt von Beschwerden in den Vordergrund.

Beschwerden können im Volksbanken-Verbund 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 zu kontaktieren: [ombudsstelle@volksbankwien.at](mailto:ombudsstelle@volksbankwien.at)

### BEST PRACTICE

Das Jahr 2021 war auch für Compliance erneut durch die COVID-19-Krise geprägt, wobei sehr stark auf die Erfahrungen aus 2020 zurückgegriffen werden konnte. Compliance hat 2021 die Digitalisierungsmaßnahmen innerhalb der Compliance-Prozesse vorangetrieben und die Schulungen nun dauerhaft für den hybriden Einsatz konzipiert.

Parallel veränderte sich das Verhalten der Kunden, so dass sich verstärkt Möglichkeiten für Täter boten, deliktische Handlungen zu setzen. Im Volksbanken-Verbund wurden deshalb zahlreiche Präventionsmaßnahmen erarbeitet, um zielgerichtet die Kunden und die Bank vor Schäden zu schützen.

*Wir übernehmen  
Verantwortung und  
schaffen Vertrauen.*

---

### AUSBLICK

Im Jahr 2022 gilt es, die Digitalisierungsmaßnahmen in Compliance weiter auszubauen, den Herausforderungen der Internetkriminalität durch schnelles Handeln zu begegnen und die Nachhaltigkeitsthemen in den Compliance-Schulungen weiter zu vertiefen.



## ZIELE

**Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbundes im Bereich Datensicherheit:**

- » Regelmäßige Behandlung von Datensicherheit in Vorstandsterminen der Verbund-Banken
- » Aufrechterhaltung und Verbesserung des definierten Sicherheitsniveaus
- » Aufrechterhaltung und Verbesserung der IT-Security-Kompetenz der Mitarbeiter



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

**Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:**

- » Datensicherheitsthemen wurden regelmäßig in Vorstandsterminen der Verbund-Banken behandelt.
- » Die Sicherheitsmaßnahmen wurden an neue Bedrohungen angepasst.
- » Die Schulungsinhalte wurden an neue Gegebenheiten angepasst.

## UNTERNEHMENSWERTE 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.**

Das Ziel eines durchgehend einheitlichen Sicherheitsniveaus ist für den Volksbanken-Verbund von größter Bedeutung. Mit einer an die heutigen Bedrohungen angepassten Sicherheitsstrategie ist der Volksbanken-Verbund fit für die Zukunft. Wesentliche Ansatzpunkte zur Datensicherheit und zum Kampf gegen Cyber-Kriminalität sieht der Volksbanken-Verbund

- » 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 Banken im Volksbanken-Verbund festgelegt. Verbindliche Anforderungen für die Mitarbeiter werden in Form von Richtlinien beschrieben, deren Einhaltung regelmäßig durch das Security- und IT-Risikomanagement-Team überprüft wird. 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-Risikomanagement-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.

### Schulungen der Mitarbeiter

Ein zweiter wichtiger Aspekt ist die Sensibilisierung der Mitarbeiter und Kunden zum Thema Informationssicherheit. Neu eingetretene Mitarbeiter werden unmittelbar zum Informationssicherheitstraining eingeladen, welches verpflichtend von allen Mitarbeitern im Jahresrhythmus absolviert werden muss. Alle Mitarbeiter sind sich der Vertraulichkeit von Kundendaten bewusst und haben eine Geheimhaltungserklärung unterschrieben.

Schulungen Informationssicherheit	Einheit	2021
Anteil der Mitarbeiter, die auf Informationssicherheit geschult wurden	%	98,7

Diese Schulungen führen zu einer erhöhten IT-Security-Kompetenz bei den Mitarbeitern, 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, 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.

## UNTERNEHMENSWERTE QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

**Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:**

- » Volksbanken als „Branchen-Champion 2021“ in der Branche „Filialbanken“ im Bereich Kundenservice mit dem 1. Platz ausgezeichnet.
- » Studie der ÖGVS zum Thema „Firmenkunden 2021“: Die VOLKSBANK WIEN AG erreichte in der regionalen Auswertung nach Städten in der Kategorie „Transparenz“ den 1. Platz.
- » IMAS Studie bei Firmenkunden: Fehlerlosigkeit im Zahlungsverkehr in Vergleich zur Konkurrenz konnte gesteigert werden, ebenso Verbesserung der Erreichbarkeit der Berater
- » Die Unternehmer-Studie wurde zum vierten Mal durchgeführt, 2021 unter dem Thema „Nachhaltigkeit“.



## ZIELE

**Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbundes im Bereich Qualität der Kundenbetreuung:**

- » Regelmäßiges Feedback von Kunden zu Produkten und Services
- » Gute Kundenberatung und einfache Bedienbarkeit in der digitalen Finanzwelt
- » Kundenbefragungen zum Thema Nachhaltigkeit
- » Feedback von Kunden auch zu Produkten und Services der Produktpartner



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Kundenbefragung zu Produkten und Services	periodisch	laufend
Studie zu Unternehmenskunden	seit 2018	laufend
Weitere Zusammenarbeit mit hochqualifizierten Produktpartnern	periodisch	laufend



## UNTERNEHMENSWERTE QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

**Gute Kundenberatung und einfache Bedienbarkeit in der digitalen Finanzwelt sind die Grundlagen dafür, Kunden langfristig an die Volksbank zu binden und für ein positives Nutzererlebnis zu sorgen. Daher ist es dem Volksbanken-Verbund wichtig, regelmäßig direktes Kundenfeedback zu erhalten und auch Studien von externen Quellen zu den Produkten und Services zu bekommen. Dazu werden Umfragen und Studien beauftragt und die Ergebnisse in die strategischen Überlegungen mit einbezogen sowie zur Maßnahmenplanung herangezogen.**

Gemeinsam mit der Reputation des Unternehmens beeinflusst die Qualität des Kundenservices maßgeblich die Entscheidung für oder gegen die Volksbank als Bank.

### Kundenbefragungen

Die Volksbank ist als „Die Hausbank der Zukunft“ seit jeher daran interessiert, sich mit und für ihre Kunden im Bereich der Dienstleistungen zu verbessern. Dem besonderen Stellenwert der Kundenbeziehung entsprechend stellen Erhebungen zur Kundenzufriedenheit wichtige Kenngrößen für den Unternehmenserfolg dar. Deshalb wird die Kundenzufriedenheit im Privat- und Firmenkundengeschäft regelmäßig gemessen und daraus Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Kundenbetreuung abgeleitet. Grundsätzlich werden Studien zur Qualitätssicherung und -verbesserung beauftragt.

Die Ergebnisse aus den Studien werden im Volksbanken-Verbund präsentiert und zur Verfügung gestellt. Mit den Ergebnissen wird versucht, nach Möglichkeit eine Verbesserung und Weiterentwicklung in den jeweiligen Themenfeldern, Produkten und Sparten etc. zu erzielen. Die Erkenntnisse fließen auch in die Planung der Projekte für die jeweiligen Folgejahre mit ein.

### IMAS STUDIE

Seit einigen Jahren bezieht der Volksbanken-Verbund die Kundenzufriedenheitsstudie im KMU-Bereich durch IMAS. Bei der Studie im Jahr 2021 wurden durch IMAS 2.525 Interviews im KMU-Bereich 0-10 Mio. EUR Jahresumsatz in Gesamtösterreich durchgeführt. Ziel war es, die Position der Volksbanken zu erforschen.

Nach der Einschätzung der befragten KMU-Kunden konnte für den Befragungszeitraum des Jahres 2020 im Standardgeschäft die Fehlerlosigkeit im Zahlungsverkehr in Vergleich zur Konkurrenz gesteigert werden. Ebenso konnte die Zufriedenheit gegenüber 2019 in puncto Electronic Banking, mobile Banking via APP und das Innovationsempfinden der KMU-Kunden in Bezug auf neue Technologien verbessert werden. Besonders hervorzuheben sind auch die Verbesserung der Erreichbarkeit der Berater in den Filialen und der raschen Beantwortung von Fragen. Ein weiteres Plus für KMU im Jahr 2020 waren die verbesserten Konditionen gegenüber der Konkurrenz.

Auch in den Kategorien

- » Prompte Beantwortung der Anfragen
- » Erreichbarkeit persönlich und telefonisch
- » Kompetenz, hohe Qualität der Beratung
- » Enge, persönliche Beziehung zu meiner Firma

im erwähnten befragten KMU-Segment konnte sich die Volksbank jeweils um 1-2% zum Vorjahr verbessern.

## UNTERNEHMENSWERTE

### QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

#### Österreichische Gesellschaft für Verbraucherstudien

##### „1. Platz Kundenservice Filialbanken“

In Kooperation mit dem Magazin NEWS hat die ÖGVS-Gesellschaft für Verbraucherstudien im Februar 2021 den „Branchen-Monitor 2021“ veröffentlicht. Im Rahmen dessen wurden die Volksbanken als „Branchen-Champion 2021“ in der Branche „Filialbanken“ im Bereich Kundenservice mit dem 1. Platz ausgezeichnet.

##### „1. Platz Transparenz“ und „Top Firmenkonto“

Laut Studie der ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien zum Thema „Firmenkonten“, bei der vierzehn Firmenkonten in den Kategorien Konditionen sowie Transparenz verglichen wurden, konnte die VOLKSBANK WIEN AG in der regionalen Wertung „Wien“ u.a. in der Kategorie Transparenz den 1. Platz erreichen.



#### Volksbank Unternehmer-Studie

Die Unternehmer-Studie der Volksbank befasste sich 2021 mit dem Thema Nachhaltigkeit. Gemeinsam mit dem Österreichischen Gallup-Institut wurden erneut bundesweit 1.000 Selbstständige für diese statistisch repräsentative Studie befragt. Die Ergebnisse zeigen, dass Nachhaltigkeit viele Gesichter hat und vor allem bei weiblichen und jungen Selbstständigen fest in der Unternehmenskultur verankert ist.

[www.volksbank.at/unternehmerstudie](http://www.volksbank.at/unternehmerstudie)

#### Produktpartner des Volksbanken-Verbundes

**ERGO weiterhin unangefochtener Service-Champion mit mehrfach ausgezeichneten Produkten**

# ERGO

Der Versicherungspartner der Volksbank, ERGO Österreich, ist 2021 bereits zum siebenten Mal in Serie als Service-Champion in der Branche der Versicherungen ausgezeichnet worden. Das Ergebnis wurde im Vergleich zum Vorjahr erneut 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. Mit einem Serviceerlebnis-Wert von 77,3% liegt die ERGO Versicherung AG deutlich über dem Branchenmittelwert von 70,0% und ist damit ganz klar auf Platz 1. Darüber hinaus hat sich ERGO heuer auch im Gesamt-Ranking aller Unternehmen von einem „Silber“- auf einen „Gold“-Medaillenrang verbessert. Die Produkte von ERGO waren in Österreich erneut beim „Branchen-Monitor 2021“ – dem größten österreichweiten Ranking in punkto Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-Leistungsverhältnis – erfolgreich. ERGO wurde außerdem als „Top KFZ-Versicherer“ ausgezeichnet.

## UNTERNEHMENSWERTE QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

### Erneute Auszeichnung der Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit



Der TÜV Austria hat im Jahr 2021 bereits zum elften Mal in Folge die Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit begutachtet. Die Schwerpunkte des Audits lagen auf den Themen Schulung, Training und Coaching im Rahmen des Beratungsprozesses des fairen Credit. Das Audit-Ergebnis bestätigt eine hervorragende Service- und Beratungsleistung zum fairen Credit bei den Partnerbanken.

### VOLKSBANK WIEN AG als Leitbetrieb rezertifiziert



Die VOLKSBANK WIEN AG wurde 2019 erstmals als Leitbetrieb ausgezeichnet. Im Juni 2021 erhielt die nachhaltige Hausbank für Unternehmer und unternehmerisch denkende Personen die Rezertifizierung. Sie wurde für ihren nachhaltigen Unternehmenserfolg, ihre soziale und ökologische Verantwortung sowie für ihre starke Ausrichtung auf den Standort Österreich gewürdigt.

### AUSBLICK

Auch im Jahr 2022 strebt der Volksbanken-Verbund danach, durch Kundenbefragungen und Studien Feedback zu den Produkten und Services zu bekommen und so das Angebot für Kunden kontinuierlich zu verbessern. Deshalb werden auch künftig die Kundenzufriedenheit im Privat- und Firmenkundengeschäft regelmäßig gemessen und daraus Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Kundenbetreuung abgeleitet.

Die IMAS Kundenstudie, die den Fokus auf Kundenzufriedenheit der Kommerzkunden legt, wird auch im Jahr 2022 durchgeführt werden.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

### Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Integration von ESG-Themen in Kreditentscheidung und Berücksichtigung in der Rückzahlungsfähigkeit (inkl. Kennzeichnung nachhaltiger Finanzierung)
- » Einführung ESG-Score zur Messung des Nachhaltigkeitsrisikos bei Unternehmen und Spezialfinanzierungen
- » Anforderung von Energieausweisen bei Immobilienfinanzierungen
- » Kundenveranstaltungen, Broschüre für KMU und Förderungen zum Thema Nachhaltigkeit
- » Mitarbeiterschulungen und Implementierung von internen Multiplikatoren im Vertrieb
- » Kooperation zur Gründung und Finanzierung von Energiegenossenschaften
- » Über 2.730 Fonds-Neukunden (+ 66 % gegenüber Vorjahr), die als Werbegeschenk einen nachhaltig produzierten Rucksack erhielten
- » Der Anteil nachhaltiger Fonds am Bruttoabsatz beträgt über 40 %.

## ZIELE

### Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbundes im Bereich Nachhaltige Produkte und Services:

- » Begleitung der Kunden bei der Transformation
- » Forcierung der Finanzierung von energiereduzierenden Maßnahmen
- » Ausbau des nachhaltigen Beratungsangebotes
- » Weiterführung Veranstaltung mit Nachhaltigkeitsschwerpunkt für KMU
- » Erweiterung des Produktangebotes nachhaltiger Investmentfonds
- » Ausbau des Absatzes von nachhaltigen Investmentfonds
- » Einführung von nachhaltigen Versicherungslösungen



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Kundenveranstaltungen und Broschüre weiterführen	seit 2021	laufend
Mitarbeiterschulungen forcieren	periodisch	laufend
Entwicklung und Ausrollung eines gesamthaften internen Beraterleitfadens (ESG, Kennzeichnung CO <sub>2</sub> )	ab 2022	in Planung
Ausrollung nachhaltiger Finanzierungen sowie Integration der CO <sub>2</sub> -Messung für das Kreditportfolio	ab 2021	laufend
Vertriebskampagnen mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit	01-08/2022	in Planung
Nachhaltige Debitkarte (DMC) für ausgewählte Genossenschaften	02/2022	laufend
Erstellung einer Kundenumfrage zu Nachhaltigkeitspräferenz	seit 2021	laufend
Aufnahme eines Impact Fonds der UI ins Produktangebot	ab 2022	in Planung
Kundenveranstaltung zum Thema „nachhaltige Veranlagung“	seit 2021	laufend
ESG-Advisor Ausbildung für Anlageberater	ab 2022	in Planung
Schulungen zur Nachhaltigkeitspräferenzabfrage	07/22	in Planung

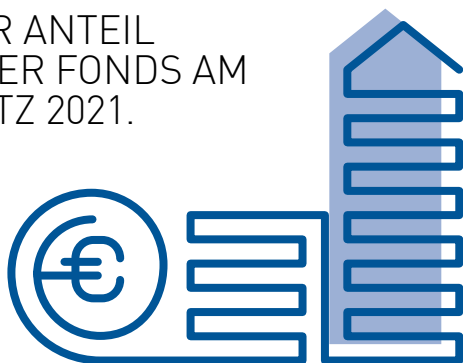
*Nachhaltigkeit spielt aus dem genossenschaftlichen Selbstverständnis heraus schon immer eine wichtige Rolle.*

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

# 42%

BETRÄGT DER ANTEIL  
NACHHALTIGER FONDS AM  
FONDSSUMSATZ 2021.



**Der größte Hebel des Volksbanken-Verbundes für die Transformation hin zu einer nachhaltigen Wirtschaft liegt in Produkten und Dienstleistungen. Durch nachhaltige Produkte können negative Auswirkungen auf Klima und Umwelt reduziert werden, etwa durch nachhaltige Fonds oder auch die Finanzierung von Wohnprojekten mit hoher Energieeffizienz, die ebenso soziale Aspekte mitberücksichtigt.**

Im Jahr 2021 wurden zahlreiche Schritte gesetzt, um ESG-Aspekte in das Kerngeschäft des Volksbanken-Verbundes zu integrieren. Dazu wurden sowohl Schritte in technischer Richtung, im Bereich Services, Kunden- und Kundenunterstützung als auch für den internen Vertrieb gesetzt.

#### Nachhaltige Finanzierungen

Prioritär war die Integration von Nachhaltigkeit in den Kreditprozess. Dazu wurden ESG-Aspekte im Zuge der Erstellung der Kreditentscheidung (Stellungnahme) betrachtet und deren Auswirkungen auf die Rückzahlungsfähigkeit (Sensitivitätsanalyse) berücksichtigt. Da der Großteil des Portfolios des Volksbanken-Verbundes aus Immobilienkrediten besteht, war eine der ersten und wichtigen Maßnahmen, Energieausweise zur Messung von Energieverbrauch im Immobilienportfolio der Kunden einzufordern. Weitere Datenanforderungen sind in Erarbeitung und werden in den kommenden Monaten weiter ausgerollt (ua. CO<sub>2</sub>). Zur Messung des Nachhaltigkeitsrisikos bei Unternehmen und Spezialfinanzierungen wurde ein ESG-Score konzipiert und zur Kennzeichnung von nachhaltigen Finanzierungen wird an technischen Lösungen zur Umsetzung gearbeitet.

Um die Kunden zu diesem umfangreichen Thema zu unterstützen und darauf aufmerksam zu machen, dass in Zukunft neben Finanzdaten auch Nachhaltigkeitsdaten erforderlich sein werden, um eine Kreditentscheidung zu treffen, wurden 2021 diverse Kundenveranstaltungen ins Leben gerufen. Ein Beispiel ist die Unternehmerveranstaltungsreihe

## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

zum Thema Nachhaltigkeit mit Österreichs größter Unternehmensplattform für nachhaltiges Handeln „respACT“. Die Nachhaltigkeitsbroschüre *„So geht Nachhaltigkeit für KMU und Genossenschaften“* sowie eine eigene *Förderbroschüre* zum Thema Nachhaltigkeit des Österreichischen Genossenschaftsverbandes sollen Kunden zusätzlich dabei unterstützen, erste Schritte in Richtung nachhaltige Transformation zu setzen. Darüber hinaus wurde eine Kooperation zur Finanzierung von Energiegenossenschaften in Zusammenarbeit mit dem ÖGV eingegangen.

Mitarbeiter wurden definiert, die eine interne Multiplikatorenfunktion im Vertrieb übernehmen. Ziel ist es, dass diese Mitarbeiter zur Meinungsbildung und Wissensvermittlung beitragen sowie Schnittstellenfunktion bzgl. Unterstützung bei strategischen Zielen, der Erhöhung der Green Asset Ratio und der Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emission im Kreditportfolio haben. Sie sind am besten mit dem Begriff „Botschafter der Nachhaltigkeit“ in der Region zu beschreiben.

Die Schulung der Mitarbeiter für dieses zukunftsweisende Thema steht im Fokus der Bemühungen. Daher wurde Anfang 2021 eine für alle Mitarbeiter verpflichtende Schulung zur nachhaltigen Positionierung und der Bedeutung des Themas Nachhaltigkeit für den Volksbanken-Verbund ausgerollt und die Konzeption einer Grundlagen- und Verkaufsschulung zum Thema Nachhaltigkeit für Vertriebsmitarbeiter gestartet, welche 2022 ausgerollt werden soll.

### Geförderte Wohnbaufinanzierungen der VOLKSBANK WIEN AG

Geförderte Wohnbaufinanzierungen sind ein politisches Steuerungsinstrument, mit dem bedarfsgerechter, leistbarer und qualitativvoller 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.

Die österreichische Wohnbaupolitik ist von objektspezifischen Förderungen geprägt, die im Rahmen der länderspezifischen Wohnbauförderung vergeben werden. Die Richtlinie über die Gesamtgebäudeeffizienz (2002/91/EG) führte zu der B-VG Artikel 15a Vereinbarung über gemeinsame Qualitätsstandards für die Förderung der Errichtung und Sanierung von Wohngebäuden zum Zweck der Reduktion des Ausstoßes an Treibhausgasen (BGBl. II Nr. 19/2006) zwischen dem Bund und den Ländern. Darauf basierend wurde die Wohnbauförderung idR an ökologische Kriterien (Obergrenze für Heizwärmebedarf) als Fördervoraussetzung geknüpft in Verbindung mit der Forcierung von Photovoltaik und Solarthermie. So trägt die Wohnbauförderung gleichzeitig zu leistbarem und gesundem Wohn- und Lebensraum sowie zum Umwelt- und Klimaschutz bei.

Aufgrund des historisch und einzugsbedingt starken Engagements der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich der Immobilienfinanzierungen konnte durch die Miteinbeziehung von geförderten Immobilienfinanzierungen, den verstärkten Fokus auf Gemeinnützigen Wohnbau und das Engagement im Bereich der Bauherrenmodellfinanzierungen ein erheblicher Beitrag für eine nachhaltige Entwicklung im Bereich der Wohnraumschaffung, -verbesserung, -leistbarkeit und -ökologisierung erbracht werden. Der Volksbanken-Verbund trägt zu SDG 11 bei, indem er Zugang zu angemessenem, sicherem und bezahlbarem Wohnraum schafft.

Um die Relevanz geförderter Immobilienfinanzierungen für die VOLKSBANK WIEN AG zu untermauern und die entsprechenden Besonderheiten dieser Finanzierungen bei der Kreditvergabe auch berücksichtigen zu können, sind eigene Vergabekriterien für Gemeinnützigen Wohnbau- und Bauherrenmodellfinanzierung ausgearbeitet worden.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

Der auch in den nächsten Jahren geplante Wachstumsfokus in diesem Geschäftsfeld soll das Fundament für die in 2022 geplante Green Bond Emission der VOLKSBANK WIEN AG bilden und als Vorbild für künftige weitere diesbezügliche Emissionen unter Einbeziehung aller Verbund-Banken dienen. Alle mit diesen Mitteln finanzierten Projekte werden eine besondere Energieeffizienz aufweisen und leisten damit einen wertvollen Beitrag zur Schaffung nachhaltigen Wohnraums.

#### Finanzierung von Energiegenossenschaften

Die Details dazu sind im Kapitel „Genossenschaft“ unter dem Punkt „Gründung und Finanzierung von Energiegenossenschaften“ beschrieben.

#### Nachhaltige Veranlagungen

Das Geschäftsmodell des Volksbanken-Verbundes sieht vor, sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren und Kooperationen mit starken Produktpartnern einzugehen. Im Bereich Fonds ist Union Investment der Produktpartner des Volksbanken-Verbundes, er führt sechs nachhaltige Fonds auf der Empfehlungsliste der in Österreich im Vertriebsfokus stehenden Fonds. Der Absatzanteil von nachhaltigen Fonds ist am gesamten Umsatz im Jahr 2021 auf über 40 % gestiegen (Absatz Fonds: 1.215.068 TEUR, davon Absatz nachhaltige Fonds: 519.852 TEUR). Die Betrachtung erfolgt „Brutto“, da so das aktive Beratungsgeschäft am besten erfasst werden kann. Zwei der nachhaltigen Fonds sind zudem mit dem Österreichischen Umweltzeichen prämiert. Nähere Details zur Zusammenarbeit mit Union Investment und zu den nachhaltigen Fonds finden sich im Folgekapitel/ Exkurs „Produktpartner“.

Im März 2021 sind nachhaltigkeitsbezogene Offenlegungspflichten im Finanzdienstleistungssektor eingeführt worden. Die Informationen über die Strategien für den Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken und über die wichtigsten nachteiligen Auswirkungen von Investitionsentscheidungen auf Nachhaltigkeitsfaktoren hat der Volksbanken-Verbund mit 10.03.2021 auf der Homepage der Verbund-Banken veröffentlicht.

Ein Gremium aus erfahrenen Anlagespezialisten des Volksbanken-Verbundes erarbeitet und beschließt Produktvorschläge aus dem Bereich Investmentfonds und Zertifikate.

Die Produktvorschläge werden durch die VB Tirol AG im Zuge des Investmentprozesses hinsichtlich Vertriebszulassung, Steuertransparenz und MiFID Regularien (siehe Aufzählung) geprüft, da jedes im Volksbanken-Verbund aktiv an einen Kunden angebotene MiFID II relevante Produkt vorab ein zu dokumentierendes Produktgenehmigungsverfahren („PGP“) zu durchlaufen hat:

MiFID II Regularien:

- » Definition des Zielmarkts
- » Produktbeschreibung
- » Auswahl der geeigneten Vertriebsstrategie
- » Identifikation der Risikostrategie
- » Prüfung Interessenkonflikte
- » Prüfung der Gebührenstruktur des Produkts

Ein im Produktgenehmigungsverfahren durch die Volksbank Tirol AG erfolgreich geprüfetes Produkt darf aber nur dann in die Produktpalette (Volksbank Masterliste) aufgenommen werden, wenn dieses Produkt im Einklang mit der Geschäftsstrategie des Volksbanken-Verbundes steht.



## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

Vermögensverwaltung und  
Achtsamkeitskonzept der  
VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen.

Signatory of:



Die Vermögensverwaltung der Volksbank Vorarlberg verfolgt eine langfristige, achtsame und individuelle Anlagephilosophie. Sie agiert auf den weltweiten Kapitalmärkten mit Weitsicht und Bedacht, langfristige Rendite steht über kurzfristigen Anlagetrends und unkalkulierbaren Risiken – denn im Zentrum ihres Handelns stehen stets der Mensch und seine Bedürfnisse.

Think global, act local – diese Philosophie ist tief in der DNA der Volksbank Vorarlberg verankert. Schließlich ist es auch der internationale Kapitalmarkt, der unmittelbare Auswirkungen auf den Anlageerfolg hat. Die Volksbank Vorarlberg führt diese Gegensätze zusammen, indem sie ihre Vermögensverwaltung seit 2005 mit dem höchstmöglichen Qualitätsanspruch erfolgreich inhouse organisiert. So konnte sie im Jahr 2021 ihre Position in der nachhaltigen Geldanlage weiter ausbauen. Der hauseigene Aktienfonds „Premium Selection Sustainable Equity“ ist auf besonders nachhaltiges Investment ausgerichtet. Bestimmte Branchen und Wirtschaftszweige werden dabei grundsätzlich ausgeschlossen. Nur Unternehmen, die ESG-Kriterien erfüllen, kommen in Betracht. Impact Investing stellt sicher, dass das Kapital der Anleger auch messbare soziale und ökologische Auswirkung hat.

Das Nachhaltigkeitskonzept dieses Fonds wird durch zwei wichtige Zertifikate bestätigt – das Eurosif Transparenzlogo und das FNG-Siegel mit einem Stern (Forum Nachhaltige Geldanlagen) – diese wurden dem hauseigenen Fonds „Premium Selection Sustainable Equity“ zum wiederholten Male ausgestellt. Das sechste Jahr in Folge erhielt die hausinterne Vermögensverwaltung das Zertifikat der UN-Initiative PRI (Principles of Responsible Investment). Auch wurde der Fonds „Premium Selection

Sustainable Equity“ als Artikel 8 Fonds der EU-Offenlegungsverordnung deklariert und darf somit offiziell die Bezeichnung „sustainable“ im Namen tragen. Details finden sich auch im Nachhaltigkeitsbericht der VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen.

### BEST PRACTICE

#### Volksbank Niederösterreich AG

Die Volksbank Niederösterreich hat bereits einige Finanzierungen von Photovoltaik-Projekten auf Industriedächern umgesetzt. Dazu gehören beispielsweise die Dachanlagen von Umdasch, Berglandmilch oder AMAG. Beim Aluminium-Konzern AMAG in Ranshofen wurde sogar die größte Photovoltaik-Anlage Österreichs auf einem Industriedach errichtet. Auf 55.000 m<sup>2</sup> sollen pro Jahr rund 6,7 Gigawattstunden (GWh) Strom erzeugt werden, was einem Verbrauch von rund 1.700 Haushalten entspricht. Insgesamt finanziert die Volksbank Niederösterreich ein Photovoltaik-Portfolio mit rund zehn Megawatt (MW) Leistung.



#### Veranstaltungen der Volksbank Steiermark AG und Volksbank Tirol AG

Der Handlungsbedarf im Bereich Nachhaltigkeit wird auch für kleinere Unternehmen immer größer. Die Volksbank startet daher mit den Experten wie beispielsweise von respACT oder der Union Investment Veranstaltungen für KMU in verschiedenen Bundesländern. Präsentiert werden auch Best Practice-Initiativen von regionalen Unternehmen.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

Die Volksbank hat, startend mit der Volksbank Steiermark, den KMU-Kunden der Volksbank den Wert und das Marktpotenzial aber auch die Risiken von nachhaltiger Entwicklung näher gebracht. Für große Unternehmen sind Begriffe wie SDG-Kompass, EU-Taxonomie oder Offenlegungsverordnung (SFRD) längst keine Fremdwörter mehr. Aber auch kleine Unternehmen kommen am Thema Nachhaltigkeit nicht mehr vorbei, denn viele von ihnen sind Teil der nationalen bzw. globalen Lieferketten. Zudem müssen Banken bei der Kreditvergabe künftig vermehrt nachhaltige Kriterien berücksichtigen, was in weiterer Folge auch KMU betrifft. Neben den Risiken gibt es aber vor allem unzählige Chancen, die sich durch die Umsetzung von CSR-Maßnahmen in den Unternehmen ergeben. Begleitet wurde die Bank dabei von CSR-Experten des Nachhaltigkeitsnetzwerkes respACT.

Im Zeichen der Nachhaltigkeit standen auch in der Volksbank Tirol sechs Round Tables im Oktober 2021. Sechs Firmen boten den Firmenkunden der Bank einen Einblick in ihr jeweiliges Unternehmen und haben ihren persönlichen Weg der Nachhaltigkeit vorgestellt. Der Volksbank Tirol ist es ein großes Anliegen, einen Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit zu leisten und die Kunden der Region bei der Transformation zu unterstützen.

## AUSBLICK

Im Rahmen des laufenden „Projekt Nachhaltigkeit“ werden sukzessive nachhaltige Produkte und Services umgesetzt und der einheitliche Produktkatalog entsprechend erweitert. Der Fokus liegt hierbei insbesondere auf der Beratung in Bezug auf die Transformation in Richtung Nachhaltigkeit. Hierfür werden, wie bereits erwähnt, eigene Schulungen für den Vertrieb bereitgestellt und laufend weiterentwickelt. Zusätzlich wird es Vertriebsschulungen zur Kooperation von Photovoltaik Finanzierungen geben. Die Kooperation soll nach anfänglichem Testlauf in Pilotregionen ausgerollt werden. Begleitet wird die Ausrollung von Veranstaltungen mit Kooperationspartnern zwecks Beratung der Kunden zu Vorteilen von PV Anlagen.

Generell sind die folgenden Produkt- und Servicekategorien im Nachhaltigkeitsfokus:

- » Ausweitung des Angebots an nachhaltiger Veranlagung
- » Kundenveranstaltungen zu nachhaltigen Veranlagungen
- » Einführung eines Beratungskonzeptes unter nachhaltigen Aspekten
- » Einführung einer KFZ-Versicherung mit nachhaltigem Hintergrund
- » Einführung von Versicherungslösungen mit nachhaltigen Fonds
- » Nachhaltige Kredite für Privat- und Kommerzkunden
- » Nachhaltigkeit im Zahlungsverkehr
- » Beratungskonzept für Privat- und Kommerzkunden unter nachhaltig regionalen Aspekten und Einbeziehung von genossenschaftlichen Netzwerken

## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

Für das Jahr 2022 sind Vertriebskampagnen im Kommerzgeschäft sowie im privaten Wohnbau mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit bzgl. Produkten und Beratung geplant. Verstärkter Fokus liegt auch auf dem Thema Digitalisierung im Zahlungsverkehrsbereich, um Wege kurz zu halten und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Dazu ist eine Ausweitung von Serviceaufträgen im „hausbanking“ geplant.

Weiters wird künftig Kunden, die Nachhaltigkeit in ihrem Unternehmensumfeld erfolgreich umsetzen und leben, eine Plattform zur Präsentation geboten werden (Social Media, Veranstaltungen etc.).

### VOLKSBANK WIEN AG

#### *Geförderte Immobilienfinanzierungen*

Im Bereich nachhaltiger Immobilien ist eine verstärkte Positionierung in Kombination mit sozio-ökonomischen Vorteilen geplant. Damit verbunden ist eine bevorzugte Zusammenarbeit mit Gemeinnützigen Bauträgern im direkten Einzugsgebiet und in Zusammenarbeit mit den Verbund-Banken in ganz Österreich.

Folgende Ziele im Bereich geförderter Immobilienfinanzierungen sind für 2022 geplant:

- » Kreditwachstum im Bereich der Gemeinnützigen Bauträger um zumindest 5 % gegenüber 2021
- » Steigerung der geförderten Immobilienfinanzierung um 5 % gegenüber 2021
- » Nacherfassung der für die geplante Green Bond Emission noch benötigten Objekt- bzw. Finanzierungsdaten

#### **Nachhaltige Veranlagungen**

Ab August 2022 müssen nach Plänen der EU-Kommission unter anderem Berater ihre Kunden im Veranlagungsgespräch befragen, ob diese in ihrer Geldanlage Nachhaltigkeitspräferenzen berücksichtigt wissen wollen. Dies weist aber gleichzeitig auf einen Qualifizierungsbedarf der Berater hin. Die Anlageberater und Private Banker werden einen speziellen ESG-Advisor Lehrgang absolvieren. Weiter wird es zum Thema Nachhaltigkeitspräferenzabfrage interne Schulungen geben, wie die Berater vertrieblich die neuen rechtlichen Anpassungen in ihren Gesprächen mit den Kunden umsetzen können.

Auf Grundlage dieser rechtlichen Anpassungen und Positionierung des Volksbanken-Verbundes als nachhaltige Bank wird das Produktangebot in der Veranlagung regelmäßig evaluiert und das Angebot nachhaltiger Produkte erweitert.

In der Veranlagung und der Vorsorge sind Kundenveranstaltungen zu nachhaltigen Produkten geplant. Weiters wird im 2. Quartal 2022 eine Kampagne zum Thema Nachhaltigkeit mit Union Investment aufgesetzt. Die ERGO Versicherung bringt 2022 eine e-Mobilität KFZ Versicherung auf den Markt sowie eine Kindervorsorge, bei der man in nachhaltige Fonds investieren kann.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### ZUSAMMENARBEIT MIT PRODUKTPARTNERN

Der Volksbanken-Verbund 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 2021 war die Kooperation mit den Produktpartnern ein Erfolg, besonders mit der TeamBank und mit Union Investment erzielte der Volksbanken-Verbund trotz der Pandemie weiterhin gute Ergebnisse. Im

Fondsbereich verlief das sechste Jahr der Zusammenarbeit mit Union Investment sehr positiv. Die Nachfrage nach ausgezeichneten Produkten der deutschen Fondsgesellschaft ist gestiegen.

Mit der ERGO Versicherung AG hat die Volksbank seit 1985 einen – zum wiederholten Male ausgezeichneten Service-Champion – als Versicherungspartner. Im Zuge einer Neuausschreibung wurde der Versicherer nun aufgrund seines Engagements im Bereich Nachhaltigkeit und Digitalisierung ausgewählt. Der Vertrag wurde im Jänner 2021 um weitere 12 Jahre verlängert.

Durch die erfolgreichen Kooperationen mit nachhaltigen Produktpartnern hat der Volksbanken-Verbund einen weiteren wichtigen Meilenstein hin zu einer starken und effizienten Regionalbank erreicht.

EXKURS  
PRODUKTPARTNER



## UNION INVESTMENT

**Union Investment ist seit 2016 verlässlicher Produktpartner des Volksbanken-Verbundes. 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.**

Mit über 30 Jahren Erfahrung gehört Union Investment zu den Pionieren der nachhaltigen Geldanlage und gilt aufgrund seiner zahlreichen Auszeichnungen sowie der Höhe des verwalteten Vermögens als einer der führenden deutschen Asset-Manager in diesem Segment. Der Partner des Volksbanken-Verbundes vertritt eine klare Ansicht: Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien reduziert Risiken und schafft Mehrwert. Per Stand Ende Dezember 2021 verwaltet Union Investment mehr als 125,6 Milliarden Euro in nachhaltigen Fonds und Mandaten.

Von den Volksbanken durfte man – angelehnt an die gesetzlichen Rahmenbedingungen – immer schon Transparenz und Stabilität bei der Geldanlage erwarten. Die Kunden und ihre Bedürfnisse stehen für den Volksbanken-Verbund im Mittelpunkt, und so ist es von großer Bedeutung, die ideale Veranlagungslösung für die Kunden zusammenzustellen. Insbesondere aufgrund der steigenden Anlegernachfrage zum Thema Nachhaltigkeit wird ein breiteres Produktangebot in diesem Segment zu Verfügung gestellt.

Dem Volksbanken-Verbund 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 der Volksbanken-Verbund zusammen mit dem Partner Union Investment verschrieben haben. Laufend aktuelle Schulungen zu Produkt- und Kapitalmarktwissen und eine effiziente Qualitätskontrolle 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 bzw. regulatorischen Anforderungen, der im Volksbanken-Verbund umgesetzt wurde, nämlich die Europäischen Finanzmärkte sicherer, transparenter und effizienter zu machen.

Der Volksbanken-Verbund erhöhte im Jahr 2021 die Auswahl an nachhaltigen Fonds im Sinne der Offenlegungsverordnung (Artikel 8) weiter und nahm beispielsweise den Privatfonds: Nachhaltig zur Empfehlungsliste der in Österreich im Vertriebsfokus stehenden Fonds hinzu. Der Volksbanken-Verbund strebt an, den Absatz nachhaltiger Fonds in den nächsten Jahren weiter zu steigern. Insbesondere wurden vorab entsprechende Schritte gesetzt, um ab Jänner 2022 den ersten wirkungsbezogenen Fonds UniZukunft: Klima (Artikel 9 im Sinne der Offenlegungsverordnung) auf der Empfehlungsliste zu etablieren.

In 2021 wurde der bereits breit eingesetzte „immofonds 1“ als nachhaltiger Fonds im Sinne der Offenlegungsverordnung qualifiziert, was neben der enormen Nachfrage nach nachhaltigen Produkten zusätzlich die Entwicklung der Quote in den Kundenbeständen befeuerte.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

Volksbanken-Verbund Union Fonds <sup>1)</sup>	Einheit	2021
Volksbanken-Verbund-Volumen in Union Investment Fonds	EUR	<b>4.950.728.477</b>
Anteil nachhaltiger Fonds am Volumen Union Investment	%	<b>37,28</b>
Depots mit Fondsanteilen von Union Investment	Anzahl	<b>99.285</b>
Depots mit Anteilen nachhaltiger Fonds von Union Investment	Anzahl	<b>54.022</b>

Für den Bestand in Union Fonds im Volksbanken-Verbund wurde ein CO<sub>2</sub>-Fußabdruck ermittelt. Es wird dabei zwischen Wertpapier- und Immobilienfonds unterschieden. Für Wertpapierfonds wird die CO<sub>2</sub>-Intensität in Tonnen pro Million EUR Umsatz pro Jahr und für Immobilienfonds in CO<sub>2</sub>-Emissionen in Kilogramm pro Quadratmeter über einen Zeitraum von einem Jahr dargestellt.

CO <sub>2</sub> -Fußabdruck <sup>2)</sup>	Einheit	2021
CO <sub>2</sub> -Intensität Wertpapierfonds <sup>3)</sup>	t CO <sub>2</sub> /Mio. EUR	<b>154,57</b>
Union Investment Wertpapierfonds, für die eine CO <sub>2</sub> -Intensität ermittelt wird	EUR	<b>2.929.186.206</b>
CO <sub>2</sub> -Intensität Immobilienfonds <sup>4)</sup>	kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	<b>35,07</b>
Union Investment Immobilienfonds, für die CO <sub>2</sub> -Emissionen ermittelt werden	EUR	<b>991.279.494</b>

1) Ab dem Jahr 2021 fokussiert der Volksbanken-Verbund auf die Darstellung der Bestände, die im Volksbanken-Verbund als Kerngeschäft definiert und aktiv betreut werden. Der Hintergrund ist, dass der Volksbanken-Verbund in diesen Beständen proaktiv das Thema Nachhaltigkeit voranbringen möchte und nur daran auch den Erfolg der Bemühungen zur Verbesserung von Nachhaltigkeitskennzahlen, wie den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck, gemessen werden kann.

2) Im Jahr 2021 konnte erstmalig ein CO<sub>2</sub>-Fußabdruck erstellt werden.

3) Die CO<sub>2</sub>-Intensität misst die verursachten Emissionen von Treibhausgasen in Relation zu den Aktivitäten eines Emittenten. Berücksichtigung finden direkte und energiegebundene indirekte Emissionen eines Emittenten. Die unterschiedlichen Treibhausgase werden nach Erderwärmungspotenzial in CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>e) umgerechnet. Bei Unternehmen werden die verursachten Emissionen in Relation zum Umsatz des Unternehmens gesetzt, bei Staaten erfolgt die Berechnung in Relation zum Bruttoinlandsprodukt des Staates, wodurch ein Verhältnis von CO<sub>2</sub> und anderer Treibhausgase und der damit verbundenen Wertschöpfung des Emittenten erfolgt.

Die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Intensität ist zudem unabhängig vom entsprechenden Fondsvolumen und erlaubt eine Vergleichbarkeit über verschiedene Fonds und Indizes.

4) Die CO<sub>2</sub>-Emissionen werden in Kilogramm pro Quadratmeter über einen Zeitraum von einem Jahr für die Objekte in den Immobilienfonds gemessen und ausgewiesen. Damit wird die Vergleichbarkeit mit anderen Immobilienfonds hergestellt.

#### 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:

- » Das Portfoliomanagement unterzieht in einem ersten Schritt 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.
- » Union Investment überprüft dann, ob Unternehmen oder auch Staaten gegen grundlegende Nachhaltigkeitsprinzipien (auf Basis der UN Global Compact-Richtlinien) verstoßen. Zu den relevanten Faktoren gehören beispielsweise: Verstöße gegen die Menschenrechte, Einhaltung von Arbeitsstandards, Verzicht auf Kinderarbeit oder Tierversuche. Unternehmen oder Staaten, die gegen die definierten Standards verstoßen, schließt das Portfoliomanagement aus dem Anlageuniversum aus.
- » 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.

## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

### 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 1.900 Hauptversammlungen in 28 Ländern im Jahr 2021 (Daten bis zum 30.09.2021). Das Ziel des Engagements ist, im Sinne von Anlegern und Investoren aktiv darauf einzuwirken, dass sich Unternehmen aus ökonomischer Sicht zukunftsfähig, also nachhaltig, aufstellen. Thematisch standen insbesondere die allgemeinen Corporate-Governance-Themen wie Gremienbesetzung, Vergütung oder der Umgang mit Nachhaltigkeitsthemen auf der Agenda.

##### *Nachhaltigkeit aus Tradition*

Für Union Investment spielt Nachhaltigkeit aus ihrem genossenschaftlichen Selbstverständnis heraus schon immer eine wichtige Rolle. Abgeleitet aus der über 170 Jahre alten genossenschaftlichen Idee: Was einer alleine nicht schafft, das schaffen viele. Dieser genossenschaftliche Leitspruch deckt wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte ab wie die Förderung wirtschaftlicher und sozialer Belange der Mitglieder. Aspekte wie Langfristigkeit, Kundenorientierung, Partnerschaftlichkeit und regionale Verankerung sind Grundlagen der Nachhaltigkeit und auch der

genossenschaftlichen Idee. Daher schauen die Mitarbeiter von Union Investment weniger auf kurzfristige Gewinne, sondern mehr auf langfristige Erträge. Aus dieser Ausrichtung heraus ist Nachhaltigkeit seit jeher ein wichtiger Teil ihres Denkens und Handelns.

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.



#### Volksbank Tirol AG

In Kooperation mit Union Investment fand ein Anlage-Forum statt, bei dem gezeigt wurde, wie Nachhaltigkeit im Einklang mit der Vermögensveranlagung stehen kann. Rund 400 interessierte Teilnehmer erhielten dabei Informationen über das Thema Nachhaltigkeit in der Geldanlage. Es wurde auch gezeigt, dass nachhaltige Fonds hinsichtlich Performance-Entwicklung vergleichbare konventionelle Fonds durchaus übertreffen können und somit keinen Rendite-Nachteil bringen.

EXKURS  
PRODUKTPARTNER

# ÖKONOMIE

## NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

### TEAMBANK AG

**Die TeamBank AG ist als Kompetenzzentrum für modernes Liquiditätsmanagement seit dem Jahr 2008 ein enger und verlässlicher Partner des Volksbanken-Verbundes. Sie bietet mit der Produktfamilie der faire Credit ein sicheres Finanzierungsangebot mit klaren und übersichtlichen Vertragsbedingungen.**

Auch bei Finanzdienstleistungen wird das Bewusstsein für ökologisch-soziale Standards bei Kundinnen und Kunden immer ausgeprägter. Gemäß einer repräsentativen YouGov-Umfrage im Auftrag der TeamBank aus dem Jahr 2021 möchte sich mehr als die Hälfte der Österreicherinnen und Österreicher nicht auf eine Bank verlassen, die ihre ökologisch-sozialen Anstrengungen nicht darlegt. Das zeigt, dass das Vertrauen vieler Menschen in ihre Bank davon abhängt, ob sie ihrer gesellschaftlichen Verantwortung gerecht wird. Daher muss der Nachhaltigkeitsaspekt bei allen Produkten und Services immer mitgedacht werden. Die TeamBank legt ihrer gesamten Geschäftstätigkeit einen starken Nachhaltigkeitsfokus zugrunde. Das zeigt sich seit Einführung der Fairness-Positionierung im Jahr 2011, die von der TeamBank kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Im Berichtsjahr 2021 zählte der Volksbanken-Verbund rund 48.600 der faire Credit-Kunden. Durchschnittlich wurden Kredite in der Höhe von rund 12.000 EUR vergeben.

	Einheit	2021	2020	2019
Bestand der faire Credit im Volksbanken-Verbund	TEUR	<b>678.534</b>	630.169	610.681
Gemeinsame Kunden mit dem Volksbanken-Verbund	Anzahl	<b>48.636</b>	47.330	47.088

### Nachhaltigkeit als Teil der genossenschaftlichen DNA und Wertekultur

Fairness ist die Haltung, die das Handeln der TeamBank bestimmt: Gegenüber Kunden, Partnern, der Gesellschaft, den Mitarbeitern und der Umwelt – also ganzheitlich in allen Dimensionen der Nachhaltigkeit. Das mündet in dem Credo: Fair in allem, was wir tun.

Nachhaltig zu wirtschaften bedeutet für die TeamBank somit nicht nur Klimaschutz, sondern sie hat ganz besonders die soziale Verantwortung im Blick – mit dem Fokus auf eine nachhaltige Kundenbeziehung. Die TeamBank stellt daher ihren Kunden gemäß ihrem Beratungsansatz nur so viel Liquidität zur Verfügung, wie sie tatsächlich auch stemmen können. Dabei unterstützt der Finanzkompass. Dieser zeigt dem Kunden genau auf, welcher Betrag gemäß seiner eigenen Haushaltsrechnung problemlos zurückgezahlt werden kann.

Bei der Kreditvergabe folgt die TeamBank der Grundüberzeugung, dass es dem Kunden überlassen sein sollte, wofür er die ihm zur Verfügung stehende Liquidität verwenden möchte. Daher werden auch keine Verwendungszwecke abgefragt. Die wesentliche Eigenschaft des privaten Ratenkredits als Finanzprodukt besteht somit in der individuellen und freien Mittelverwendung im Rahmen der ermittelten Bonität – ganz im Sinne der persönlichen Entscheidungshoheit. Die TeamBank hat sich zudem dem Kodex „Verantwortungsvolle Kreditvergabe für Verbraucher“ des Bankenfachverbands angeschlossen. Der Kodex umfasst zehn Punkte, die sich am Prozess der Kreditvergabe orientieren, von der Werbung bis zum Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten.

Durch den kontinuierlichen Austausch mit den Kunden über Kundenkonferenzen, projektbezogene quantitative und qualitative Marktforschung, Online-Communities, Usertestings und Markenerfolgsmessung (Brand Performance Monitor), wird u.a. regelmäßig geprüft, ob die Bemühungen

EXKURS  
PRODUKTPARTNER



## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

um Produkttransparenz und -verständnis sowie Schutz vor Überschuldung die gewünschten Wirkungen zeigen. Die Kundenzufriedenheit als Kennzahl wird dabei explizit im Rahmen des Net Promoter Scores gemessen.

Als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken in Deutschland bekennt sich die TeamBank zu den verbindlichen Nachhaltigkeitsparametern der DZ BANK Gruppe, wie beispielsweise der Charta der Vielfalt, einem gruppenweiten Code of Conduct, den Prinzipien des UN Global Compact, im Rahmen des ISS ESG-Rating oder einer gemeinsamen Klimastrategie.

### Nachhaltigkeit hat bei der TeamBank viele Facetten und Innovationspotential

Eingelungenes Beispiel dafür, wie digitale Innovationen und Umweltschutz miteinander kombiniert werden können, ist die Lösung zum digitalen Vertragsabschluss in den Filialen des Volksbanken-Verbundes. Mit dieser smarten und kundenorientierten Anwendung können nicht nur sehr viele Seiten Papier gespart werden, sondern die Genossenschaftsbanken gewinnen ebenso wertvolle Zeit, die sie stattdessen in ihre Kunden investieren können. Im Berichtsjahr konnten im Volksbanken-Verbund 402.710 Seiten Papier<sup>1)</sup> und 2.129,9 kg CO<sub>2</sub> eingespart werden.

Zudem darf die TeamBank das Label der Europäischen Union – „Eco-Management and Audit Scheme“ (kurz EMAS) in Bezug auf das Umweltmanagement tragen und sich als Mitglied des Umweltpakts Bayern bezeichnen. Die Auszeichnung wurde im Jahr 2020 erstmals verliehen und im Berichtsjahr diesbezüglich eine Rezertifizierung durchgeführt.

### Finanzielle Bildung

Die TeamBank sieht 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. Laut Expertenmeinung kann die frühzeitige Vermittlung von Finanzkompetenz vor Überschuldung schützen. Deshalb fördert die TeamBank die Stiftung „Deutschland im Plus“,

der von der TeamBank im Jahr 2007 initiierten gemeinnützigen öffentlichen Stiftung des bürgerlichen Rechts. Diese widmet sich der Überschuldungsprävention in Deutschland und Österreich. Der Fokus der Stiftung Deutschland im Plus liegt auf Präventionsangeboten für Jugendliche und der Sensibilisierung für den bewussten und verantwortungsvollen Konsum. Im Schuljahr 2021 war das Schulleben fordernd. Die aktuelle Entwicklung bot gleichsam große Chancen, auch finanzielle Bildung stärker in den Schulen zu fördern. Mit ihrem aktuellen Online-Unterricht hat die Stiftung den Nerv der Zeit getroffen. Bereits über die Hälfte der Workshops fand digital statt und das Feedback zu den kollaborativen Tools und dem interaktiven Unterricht war vielversprechend. Zeitgleich starteten im Berichtsjahr die ersten Workshops für die Gruppe 50Plus unter dem Titel „Sorglos in den Ruhestand“.

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

## BEST PRACTICE

### Dauerhafte Liquiditätsbegleitung mit der Finanzreserve

Die gemeinsamen Kunden des Volksbanken-Verbundes und der TeamBank profitieren von der dauerhaften Liquiditätsbegleitung durch die Finanzreserve. Mit der SEPA-Echtzeitüberweisung kann die Finanzreserve in Sekundenschnelle telefonisch, im Kundenportal und selbstverständlich auch persönlich beim Berater vor Ort abgerufen werden. Der zusätzliche Finanzpuffer ist umgehend nutzbar – auch für spontane Anschaffungen. Mit diesem Feature bietet die TeamBank gemeinsam mit dem Volksbanken-Verbund ihren Kunden ein innovatives Tool zum vorausschauenden Liquiditätsmanagement. Die Finanzreserve ist auch unabhängig von einem fairen Credit erhältlich. Gerade in unvorhersehbaren Momenten bleiben Kunden damit flexibel, indem sie sich für den Fall der Fälle ihren persönlichen Finanzpolster reservieren.

EXKURS  
PRODUKTPARTNER

1) bei Verwendung Frischfaserpapier

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### ERGO VERSICHERUNG AG

Die ERGO Versicherung AG ist Teil der Munich Re Gruppe. Volksbanken und ERGO verbindet eine langjährige und erfolgreiche Zusammenarbeit im Vertrieb von Versicherungsprodukten am österreichischen Markt.

ERGO bringt in diese Partnerschaft nicht nur Versicherungslösungen für Privatkunden – von umfassenden Lösungen im Bereich Lebens-, Kranken- und Unfallversicherungen bis hin zu Sachversicherungen wie KFZ- und Haushalt-/Eigenheimversicherungen – und Gewerbe- und Industrieversicherungslösungen für Firmenkunden ein, sondern auch einen starken Nachhaltigkeitsfokus.

Durch das nachhaltige Engagement fügt sich die ERGO Versicherung AG gut in die Lieferkette des Volksbanken-Verbundes ein.

Als Beispiel kann hier die Einführung der digitalen Unterschrift auf Versicherungsanträgen erwähnt werden. Durch die papierlose Abwicklung von Versicherungsanträgen konnte der Volksbanken-Verbund durch die Nutzung des ERGO Verkaufsportals in Kombination mit der digitalen Unterschrift im Berichtsjahr eine Papiereinsparung von rund 428.000 Blatt verzeichnen.

EXKURS  
PRODUKTPARTNER

	Einheit	2021	2021	2021	2020	2019
			Anträge Portal	davon DigiSign		
Anzahl der ERGO Versicherungen von Kunden des Volksbanken-Verbundes	Anzahl (Vertragsdichte)	149.283			154.172	162.255
Volksbanken-Verbund und ERGO Kunden	Anzahl (Vertragsdichte)	101.632			105.226	110.356
neue Versicherungsabschlüsse von Kunden des Volksbanken-Verbundes <sup>1)</sup>	Anzahl (Produktion Stück)	14.720	13.424	4.749	14.870	16.595
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von Kunden des Volksbanken-Verbundes	EUR (Produktion Prämie)	24.722.598	22.589.132	5.998.307	22.293.613	22.904.115

1) Von den 14.720 Versicherungsabschlüssen wurden 13.424 über das ERGO Verkaufsportale eingebracht, 4.749 davon digital unterzeichnet.

## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

### NachhaltigER GO!

Der Klimawandel verlangt als globale Herausforderung eine große gemeinsame Kraftanstrengung. Verantwortung und Engagement im Bereich Klima- und Umweltschutz, Gesundheit und Risikobewusstsein sind daher ein zentrales Anliegen für ERGO in Österreich, der gesamten ERGO Group und der Munich Re. Gemeinsam hat sich die Versicherungsgruppe zum Ziel gesetzt, mit ihrer „Ambition 2025“ den Ausstoß von CO<sub>2</sub>-Emissionen im eigenen Geschäftsbetrieb, im Versicherungsgeschäft und bei den Investments deutlich zu reduzieren. Schrittweise will die Versicherungsgruppe über alle Bereiche hinweg bis spätestens 2050 Netto-Null Emissionen erreichen. Mit ihrem Engagement will sie zur Erreichung der Sustainable Development Goals (SDGs) beitragen.

Die Versicherungsgruppe hat folgende Handlungsfelder identifiziert, die für sie als Unternehmen und ihre Mitarbeiter, für ihre Kunden und die Gesellschaft von besonderer Bedeutung sind:

1. Unternehmensführung: verantwortungsvolle Unternehmensführung, digitale Transformation, Datenschutz, Menschenrechte
2. Nachhaltigkeit im Geschäft: Kundenorientierung und -zufriedenheit, nachhaltige Produkte, nachhaltige Kapitalanlagen
3. Umwelt- und Klimaschutz: Emissionen im Betrieb senken, Umweltbewusstsein stärken
4. Mitarbeiter: Förderung, Work Life Balance, Diversity und Chancengleichheit, Gesundheit und Arbeitsschutz
5. Engagement: Globale Herausforderungen, Unterstützung sozialer Projekte, Mitarbeiterengagement vor Ort

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.

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.

### ERGO Nachhaltigkeitsstrategie

Die ERGO Versicherung AG ist sich ihrer Verantwortung bewusst und setzt sich mit nachhaltigem Engagement dafür ein, im Rahmen der genannten Handlungsfelder dieser Verantwortung auch nachzukommen. Im Jahr 2021 wurde, aufbauend auf der gemeinsamen Strategie der ERGO Group AG und der Munich Re eine eigene Nachhaltigkeitsstrategie entwickelt und darin Maßnahmen festgelegt, um klimaschädliche Aktivitäten weiter zu reduzieren und soziale Gerechtigkeit zu fördern. Die Entwicklung nachhaltiger Veranlagungsprodukte bzw. die Evaluierung der ERGO Produkte im Hinblick auf nachhaltige Ansätze sind ebenfalls Teil der Nachhaltigkeitsstrategie.

Bei den flexiblen Produkten – ERGO fürs Leben, ERGO fürs Sparen und ERGO fürs Investment – kann der Kunde des Volksbanken-Verbundes bereits durch seine Fondsauswahl die Nachhaltigkeit seines Produktes selbst bestimmen. Im Rahmen der Eigenheimversicherung kann der Kunde des Volksbanken-Verbundes eine Photovoltaikanlage mitversichern und so sein hohes Investment für eine umweltbewusste Energiegewinnung absichern.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### BEST PRACTICE

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, Aktionen zur Sensibilisierung der Mitarbeiter hinsichtlich dem Mobilitätsverhalten und Maßnahmen im Zusammenhang mit dem sozialen Engagement werden vom Nachhaltigkeitsteam laufend erarbeitet. Die Digitalisierung der Geschäftsprozesse wird vorangetrieben und eine nachhaltige Veranlagungsstrategie mit klaren Ausschlusskriterien verfolgt. Bei der Senkung des Ressourcenverbrauchs im Unternehmen – sei es Energie, Papier, Wasser oder Vermeidung von Abfall und Dienstreisen – ist der Beitrag jedes einzelnen Mitarbeiters gefragt. Daher wird in Veranstaltungen und im Intranet über umweltfreundliches Verhalten informiert und es werden Aktionstage zu einzelnen Themen angeboten.

Im Jahr 2021 wurden folgende Maßnahmen und Aktionen umgesetzt:

- » Papier-weg-Tage: Mit der Abhaltung von Papier-weg-Tagen wurde einerseits ein weiterer Schritt in Richtung papierloses Büro getätigt. Andererseits wurden die Mitarbeiter sensibilisiert, den künftigen Ablagebedarf digital abzubilden und somit auch den Druckoutput weiter zu verringern. Zusätzlich ist mit einer digital geführten Ablage der Zugriff auf alle Daten auch im Homeoffice jederzeit möglich. Auch trägt die Aktion dazu bei, die Einhaltung der Clean Desk Policy und den Datenschutz noch mehr zu gewährleisten.
- » „Together we care for nature“ hieß es im Oktober 2021. Im Rahmen einer konzernweiten „Tree Planting Campaign“ haben 29 ERGO Mitarbeiter einen Tag lang im nördlichen Waldviertel ein regionales Aufforstungsprojekt umgesetzt. Das Ziel war, einen ERGO Wald mit 1.000 Bäumen zu pflanzen und einen wichtigen und aktiven Beitrag zu mehr Biodiversität und Artenvielfalt zu leisten.
- » Auch die Durchführung des nationalen „Climate Launch Pads“, dem weltweit größten Ideenwettbewerb zu nachhaltigem Unternehmertum, wurde im Rahmen der Sponsoringaktivitäten wieder unterstützt.
- » Im Dezember wurde eine nachhaltige Charity-Aktion in Zusammenarbeit mit der Caritas durchgeführt, bei der es zum wiederholten Male eine große Mitarbeiterbeteiligung gab.







## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Zahlreiche Informationsveranstaltungen und eine Broschüre zu Nachhaltigkeit unterstützen Kunden in der Region.
- » Regionale Beschaffung wurde weiter forciert.
- » Initiative Bewusstseisen<sup>21</sup> mit Schwerpunkt auf Unterstützung der Wirtschaft in der Region
- » Kommunikationskonzept „rein österreichisches Unternehmen/Regionalität“
- » Anteil der Finanzierungen im Ausland 4,7 %



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Stärkung der regionalen Wirtschaftskreisläufe durch Beratung und Produkte	periodisch	laufend
Umsetzung der Vorgaben zu regionaler, nachhaltiger Beschaffung	ab 2022	in Planung
Kommunikation der regionalen Positionierung	periodisch	laufend
Fokus auf nachhaltigem, regionalem employer branding	seit 2019	laufend
Einführung des „Hermann-Awards“ – Preis als Wertschätzung für regionale KMUs <sup>2)</sup>	ab 2022	in Planung



## ZIELE

Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbundes im Bereich Regionalität:

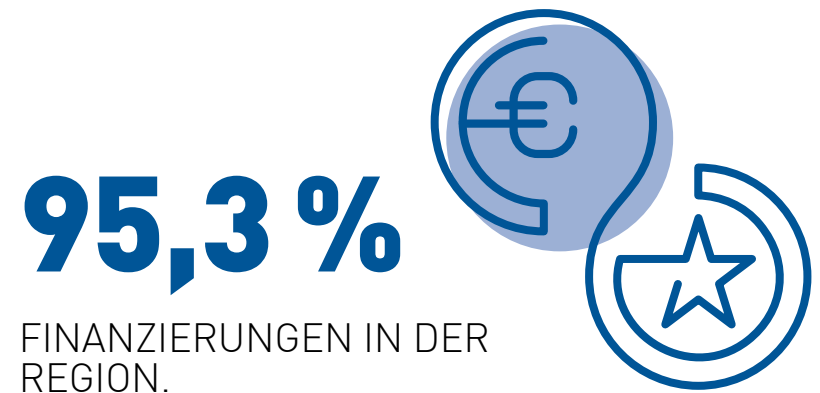
- » Regionalität durch Schulungen, interne und externe Kommunikation noch weiter in den Fokus rücken
- » Unterstützung der Kunden in der Region
- » Anteil der Finanzierungen im Ausland maximal 5 %
- » Personalmanagement hat nachhaltigen, regionalen Fokus (employer branding)<sup>1)</sup>
- » Verstärkung der Kommunikation und Werbung „Rein österreichisches Unternehmen/Regionalität“

1) siehe Kapitel „Mitarbeiter“  
2) siehe Kapitel „Genossenschaft“

**Der Volksbanken-Verbund ist nahezu ausschließlich in seinem Einzugsgebiet tätig. Es gibt keine ausländischen Aktionäre. Der Fokus des Volksbanken-Verbundes liegt darauf, die nachhaltige Hausbank für die Kunden in der Region zu sein, wodurch Wege kurzgehalten werden. Durch dieses Geschäftsmodell und die Konzentration auf die Region wird das Risiko von negativen Auswirkungen auf Klima und Umwelt auf weitere ESG-Aspekte beispielsweise aufgrund der Umweltbedingungen, Marktgegebenheiten und des rechtlichen Rahmens in Österreich reduziert. Kernstück des Vertriebes des Volksbanken-Verbundes ist das österreichweite Filialnetz.**

Regionalität wurde als Kernwert definiert und stellt neben dem Thema Genossenschaft den wichtigsten Fokus im Nachhaltigkeits-Management dar. Genossenschaften sind regional, weil sie auf Nähe und persönlichem Kontakt aufbauen. Sie sind meist in der Region und bei den Menschen, die dort leben, sehr tief verwurzelt. Sie stärken auf diese Weise regionale Wirtschaftskreisläufe, sorgen für faire Preise, einfache Lieferketten, nachprüfbare Produktion und für Mitbestimmung aus der Region.

Der Volksbanken-Verbund konzentriert sich auf Kunden in Österreich. In grenznahen Regionen bietet der Volksbanken-Verbund 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.



## ÖKONOMIE REGIONALITÄT

Durch die COVID-19-Pandemie wurde das Geschäftsmodell des Volksbanken-Verbundes bestätigt. Der Trend in Richtung Regionalität wurde gerade durch die Krise weiter verstärkt.

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 über Partner bereitgestellt. Konsumentenkredite werden durch den TeamBank-Kredit umgesetzt, im Fondsgeschäft ist Union Investment der Partner des Volksbanken-Verbundes. Genaue Angaben dazu finden sich in den Kapiteln „Produktpartner“.

Die folgende Tabelle stellt dar, wie verwurzelt der Volksbanken-Verbund in der Region ist. Der Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen belief sich im Jahr 2021 auf 95,3 %. Der Anteil der Finanzierungen im Ausland ist mit 4,7 % unter der Vorgabe aus der Risikostrategie (max. 5 %). Die Devise „Aus der Region für 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			Gesamt	2021	
	Regional	Ausland		Anteil Regional	Anteil Ausland
<b>Finanzierungen aller Kunden</b>	<b>20.810.735</b>	<b>1.025.758</b>	<b>21.836.493</b>	<b>95,30 %</b>	<b>4,70 %</b>
davon Privatkunden	8.345.054	340.475	8.685.529	96,08 %	
davon KMU	10.492.134	447.882	10.940.016	95,91 %	
davon Firmenkunden	498.891	125.027	623.918	79,96 %	
davon sonstige	1.474.656	112.373	1.587.029	92,92 %	
<b>Spareinlagen und sonstige Einlagen</b>			<b>22.746.798</b>		
Anteil regionaler Finanzierungen an Spareinlagen und sonstigen Einlagen			91,49 %		

Seit über 170 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 der Volksbanken-Verbund bis heute erhalten. Er trägt seinen traditionellen Werten Freiheit, Verantwortung und Selbsthilfe auch in seinem Privatkunden- und KMU-Geschäft Rechnung.

Der Volksbanken-Verbund leistet einen wesentlichen Beitrag zu Wertschöpfung und Wohlstand seiner Regionen, indem er 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.



### Filialen und Geschäftsstellen

Die Mitarbeiter des Verbundes stammen größtenteils aus der Region, kennen ihre Kunden, bieten regionales Know-how im Kundenkontakt, und kundenrelevante Entscheidungen können rasch und direkt vor Ort bei den Kunden getroffen werden. Dadurch ergeben sich kurze Wege, die auch zu geringerem CO<sub>2</sub>-Ausstoß durch Reisetätigkeit führen und einen direkten Austausch mit Wirtschaftstreibenden in der Region ermöglichen. In den Regionalbanken werden eigene Veranstaltungen organisiert, die der Vernetzung der Kunden aus der Region dienen – die Wertschöpfung bleibt in der Region.

Die Filialen und Geschäftsstellen sind für ihre Kunden unmittelbar sichtbar 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 sowie das Verhältnis zwischen den Kunden und ihren Beratern sind von Vertrauen und fachlicher Kompetenz geprägt.

#### – Privatkunden

Für Privatkunden ist der Volksbanken-Verbund eine kompetente Anlage-, Vorsorge- und Wohnbaubank. Er 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 seinem Fokus auf kleine und mittlere Unternehmen setzt der Volksbanken-Verbund am Lebensnerv der Wirtschaft in seinem 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 der Volksbanken-Verbund Fachkompetenz zum kompletten Produktangebot der Unternehmensfinanzierung sowie zu anderen Finanzthemen wie etwa der Veranlagung und bei Förderungen. Die Kundenberater verfügen über eingehende Kenntnis der Kunden in der Region, der herrschenden Standortbedingungen und wickeln rasch und bedarfsgerecht Investitions- und Betriebsmittelkredite ab.

#### Nachhaltig regionale Unterstützung der Kunden<sup>1)</sup>

Der Handlungsbedarf im Bereich Nachhaltigkeit wird auch für kleinere Unternehmen in der Region immer größer. Um KMU hier unter die Arme zu greifen, hat die Volksbank mit den CSR-Experten von respACT eine Veranstaltungsreihe unter dem Titel „Chancen und Herausforderungen unternehmerischer Nachhaltigkeit in der Praxis“ ins Leben gerufen.

1) Die Details dazu sind in den Kapiteln „Genossenschaft“ und „Produkte und Services“ beschrieben.

## ÖKONOMIE REGIONALITÄT

### Förderungen

Der Volksbanken-Verbund steht für die Entwicklung von innovativen und nachhaltigen Bankprodukten sowohl für den privaten als auch für den gewerblichen Bereich unter Berücksichtigung des bestmöglichen Förderungsansatzes.

Unter Einsatz von staatlichen Überbrückungsgarantien für Finanzierungen des Volksbanken-Verbundes, vor allem im Kernsegment der kleinen- und mittleren Unternehmen, werden diese nachhaltig und unbürokratisch mit Liquiditäten versorgt, um für die Zeiten nach der COVID-19-Krise weiterhin operativ tätig bleiben zu können. Corona-Zuschuss-hilfen und Konjunkturprogramme der öffentlichen Hand in Kombination mit bankeigenen Finanzierungen zur Stärkung der österreichischen Volkswirtschaft – mit Fokus auf den Ausbau von Umweltinvestitionen und sonstiger nachhaltiger Investitionen im Einklang mit den EU-Klimazielen – runden das Finanzierungsspektrum ab. Die Förderleistungen des Volksbanken-Verbundes für kommerzielle Vorhaben inkludieren neben der persönlichen Beratung vor Ort in den regionalen Volksbanken bzw. über digitale Kommunikationskanäle einen Online-Fördercheck als Erst-analyse der Fördermöglichkeiten von Kunden, ein Newsletter-Service zu Neuerungen aus dem Förderbereich sowie das Fördermanagement von der Antragstellung bis zur Abrechnung.

### Österreichische Ärzte- und Apothekerbank AG

Die Landesbank der österreichischen Ärzte und Apotheker ist auf die Bedürfnisse der Zielgruppe spezialisiert. Der hohe Marktanteil bei Ärzten, Zahnärzten und Apothekern spiegelt den langjährigen Fokus auf diese Berufsgruppen wider. Die erfahrenen Experten-Teams zeichnen

sich durch Branchen-Know-how und hohes Kundenverständnis aus. Ein persönlicher Berater ist für die Österreichische Ärzte- und Apothekerbank das Herzstück einer partnerschaftlichen und langfristig für Kunden und Bank erfolgreichen Zusammenarbeit. Der Kundenberater entwickelt für die Kunden maßgeschneiderte Lösungen unter Einbindung der Netzwerke beider Berufsstände.

Die Österreichische Ärzte- und Apothekerbank hat es sich als Landesbank zur Aufgabe gemacht, die wirtschaftlichen und finanziellen Interessen ihrer Kunden zu unterstützen.

Die Ärzte- und Apothekerbank ist sich ihrer Verantwortung gegenüber ihren Stakeholdern bewusst und hat daher ihre nachhaltigen wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Ziele in ihrer Geschäftsstrategie verankert. Viele der betreuten Kunden sind aufgrund ihrer Tätigkeit im Gesundheitssektor seit langem der Nachhaltigkeit verpflichtet. Dies erklärt auch die anhaltende Nachfrage nach nachhaltigen Veranlagungsmöglichkeiten.

Um die Einhaltung aller Regularien sicherzustellen, wurden hausintern Personen definiert, die in der Ärzte- und Apothekerbank für die Umsetzung der verbundweiten vier Teilprojekte im Nachhaltigkeitsbereich verantwortlich sind. Diese Geschäftspolitik soll Bewusstsein für nachhaltige Themen bei Kunden und Mitarbeiter schaffen. Durch die Einbindung und Motivation von Mitarbeitern und durch den engen Austausch mit Kunden und Netzwerkpartnern wird die Landesbank mit dem erweiterten Fokus auf Nachhaltigkeit den nächsten Schritt in Richtung Kundenzufriedenheit, Produktinnovation, Transparenz und Mitarbeiterloyalität machen. Diese Veränderung, die Einbindung von Nachhaltigkeit in die Grundwerte und DNA des Unternehmens, hat einen positiven Einfluss auf die Lebensqualität aller in einer sich wandelnden Gesellschaft.

### *Nachhaltigkeit im Vertrieb*

Im ersten Quartal des Jahres 2021 setzte die Österreichische Ärzte- und Apothekerbank einen Vertriebsschwerpunkt zum Thema nachhaltige Veranlagung um:

- » Nachhaltige Veranlagungsmöglichkeiten als Schwerpunkt in der Wertpapier-Beratung
- » Auflage eines neuen Nachhaltigkeitsfolders in Kooperation mit Union Investment
- » Onlineveranstaltung mit Schwerpunkt Nachhaltigkeit in Kooperation mit Union Investment
- » Nachhaltige Kommunikationsmaßnahmen wie nachhaltige Give Aways und Geschenke.

### **Weitere Marken im Volksbanken-Verbund**

Neben der Marke „Volksbank“ bildet die SPARDA-BANK und die Gärtnerbank 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.

### **Nachhaltige und regionale Beschaffung**

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.

Das Thema Nachhaltigkeit bzw. gesellschaftliche Verantwortung ist speziell bei den Druckereien und bei vielen Werbeartikelunternehmen verankert. Der Verbund-Einkauf ist darüber hinaus bemüht, das Sortiment nachhaltiger Produkte zu erweitern. Der Volksbanken-Verbund achtet bei der Auswahl der Druckereien auf deren umweltgerechte Zertifizierungen.

Im Zuge der COVID-19-Krise wurden Antigen-Schnelltests bei österreichischen Händlern gekauft. Desinfektionsspender mit Aufstellern und Desinfektionsmitteln wurden bei einem Lieferanten aus Brunn/Gebirge bezogen. Die in den Filialen eingesetzten Plexiglas-Schutzwände wurden in Oberösterreich hergestellt. Der Volksbanken-Verbund versuchte in diesem Zusammenhang die Aufträge an heimische Betriebe zu vergeben, um die regionale Wirtschaft zu unterstützen.

### *Geschenkartikel*

Der Bereich der Give-Aways ist in mehreren Schritten umgestellt worden. Mittlerweile gibt es aufgrund von Nachhaltigkeitsaspekten nur noch ein kleines Sortiment an Kundengeschenken. Bei Jugendlichen setzt man auf Einladungen zu Events, Gutscheine und Online-Abwicklung. Zum Weltspartag wird größtenteils auf Geschenke verzichtet, lediglich Kinder erhalten ein kleines nachhaltiges Geschenk – oft aus der Region.

## ÖKONOMIE REGIONALITÄT

### Nachhaltigkeit in der Kommunikation

Zur Festigung der Positionierung als nachhaltig regionale Bank hat der Volksbanken-Verbund definiert, dass sowohl in PR/Kommunikation als auch in den Werbebotschaften die Positionierung als rein österreichische, regionale Bankengruppe besondere Beachtung finden soll. Schon im Jahr 2021 wurde daher in Presseaussagen und Advertorials der Fokus der Kommunikation auf Österreich und die regionalen Aktivitäten gesetzt. Dies gilt insbesondere auch für die Vorstandskommunikation und die Berichterstattung über den Geschäftsverlauf. Richtlinien für regionales Sponsoring, regionale Kommunikation des Vorstandes und nachhaltige Events wurden erstellt.

In der Werbelinie wurde die Kooperation mit dem ÖSV<sup>1)</sup>-Skisprungteam fortgesetzt. Die langjährige Zusammenarbeit mit den Aushängeschildern im österreichischen Sport vermittelt das Österreich-Gefühl der Volksbanken für die Öffentlichkeit. Diese Kooperation wird durch soziale Aktivitäten verstärkt, etwa ein Online-Gewinnspiel zum Skispringen oder die Gestaltung von Startnummern durch Kinder im Nachwuchssport. Auch die Initiative „www.bewusstessen21.at“ legt den Schwerpunkt auf die Wirtschaftstätigkeit in der Region. Teilnehmer bekommen Tipps, wie der CO<sub>2</sub>-Verbrauch jedes einzelnen durch bewussten und regionalen Einkauf deutlich verringert werden kann. Eine Studie

der Johannes Kepler Universität Linz zeigt, dass alleine der Kauf von 20 Prozent mehr heimischen Lebensmitteln 46.000 neue Arbeitsplätze in Österreich schaffen würde. Ein weiterer Sponsorpartner ist die Österreichische Sporthilfe, die über 250 österreichische Sportler in allen Regionen des Landes fördert. Damit kann der Volksbanken-Verbund auf einzigartige Weise die Verbindung von Österreich und Regionalität herstellen. Im Unternehmergeschäft ist der Volksbanken-Verbund nur im Inland und da überwiegend in der Region tätig. Dies wird durch die Ansprache von regionalen Kunden in den Werbebotschaften kommuniziert. Ebenfalls werden in Blogs und sozialen Medien immer wieder regionale Unternehmerkunden präsentiert.

Im Employer Branding wurden verschiedene Aktivitäten gestartet, Mitarbeiter aus den jeweiligen Regionen gezielt anzusprechen. Für eine regionale Bank erachtet der Volksbanken-Verbund es als wichtig, dass die Mitarbeiter in der Region leben und auch aus der Region stammen.

### BEST PRACTICE

#### VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen. – BaM (Die Bank als Marktplatz)

BaM positioniert die Volksbank Vorarlberg in der Region als Netzwerkknotenpunkt, bietet Kunden einen echten Mehrwert als Kommunikationsplattform und erweckt die Vision „Wir sind die Hausbank für Unternehmer und unternehmerisch denkende Private“ zum Leben – auch mit dem Ziel, neue Ertragsfelder für die Volksbank Vorarlberg zu generieren. Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit, aktiv und kreativ zum Erfolg von BaM beizutragen, wodurch eine „Gemeinschaftsarchitektur“ im Unternehmen generiert wird.

## Kurze Wege durch regionale Ausrichtung.

---

Die Räumlichkeiten der Filialen werden für Ausstellungen oder Veranstaltungen zur Verfügung gestellt. Die Projekte hierzu sind mannigfaltig und reichen von Kunst-, Gemälde-, Lederwaren- oder Paniniausstellungen und Vernissagen bis zu Vereinssitzungen. Des Weiteren wurden Spendenaktionen für verschiedene gemeinnützige Organisationen ins Leben gerufen, hausinterne Nachhaltigkeitsprojekte umgesetzt und die Jugendplattform VB-Stage gestaltet und live geschaltet, um nur einige Handlungsfelder zu nennen.

Firmenkunden wird zusätzlich eine digitale Kommunikationsplattform geboten. Hier können diese ihre Unternehmenspräsentation über digitale Screens in den Fenstern ausgewählter Filialen schalten. Details finden sich auch im Nachhaltigkeitsbericht der VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen.



### Volksbank Kärnten eG

Starke Persönlichkeiten brauchen starke Partner. Die Volksbank Kärnten unterstützte 2021 in Kooperation mit der „Kleinen Zeitung“, die Wahl der „Köpfe des Jahres“. Die Volksbank übernahm die Kategorie „Starke Persönlichkeiten“ in allen vier Großregionen. Diese Regionalisierung entspricht dem Unternehmenskonzept der stark in der Region verwurzelten Hausbank der Kärntner.

### Volksbank Oberösterreich AG

Im Rahmen einer Kommunikationsoffensive zu nachhaltiger Veranlagung hat die Volksbank in der oberösterreichischen „Bezirksrundschau“ das Thema gemeinsam mit dem Produktpartner Union Investment regionalisiert vermittelt. Dabei stand das Thema Nachhaltigkeit und Regionalität im Fokus. Vorgestellt wurden in den Artikeln auch die Private-Banking-Berater aus der Region, an die sich interessierte Kunden wenden können.

### AUSBLICK

Auch 2022 wird in verschiedenen Maßnahmen im gesamten Volksbanken-Verbund das Thema Regionalität mit einbezogen. Sei es bei der Forcierung der Positionierung des Volksbanken-Verbundes als regional nachhaltige Bank, beim Employer Branding, bei dem Regionalität eine wichtige Rolle spielt, oder auch bei der Auswahl der Lieferanten, Partner und Projekte, die unterstützt werden.



## ZIELE

Im Jahr 2021 war das vorrangige Ziel im Zusammenhang mit Nachhaltigkeit die Integration von ESG-Risiken in die Risikoprozesse weiter voranzutreiben. Der Fokus lag dabei auf der Erhebung und Bewertung von ESG-Risiken für die im Volksbanken-Verbund wesentlichen Risikoarten.



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

**Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:**

- » Aufnahme von ESG-Aspekten in das Risikorahmenwerk und in die verbundweite Risikostrategie
- » Integration von ESG-Risiken in den revolving internen Kapitaladäquanzprozess
- » Erarbeitung einer ESG-Heatmap, welche die standardisierte Identifikation von ESG-Risiken ermöglicht. Diese beschreibt verschiedene Risikoereignisse, welche für alle relevanten Risikoarten evaluiert werden.
- » Verbundweite Erhebung von ESG-Risiken mit allen betroffenen Risk Ownern
- » Berücksichtigung von Szenarien mit ESG-Bezug im internen Stresstest
- » Erweiterung der Quantifizierungsmethoden für ESG-Risiken
- » Erarbeitung eines Fragebogens für die Erhebung von ESG-Risiken auf Kundenebene
- » Erweiterung des Neu-Produktprozesses und des Auslagerungs Risk-Assessments um ESG-Aspekte

### Entwicklungen im Risikomanagement

Die Übernahme und professionelle Steuerung der mit den Geschäftsaktivitäten verbundenen Risiken ist eine Kernfunktion jeder Bank. Die VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation des Kreditinstitute-Verbundes gemäß § 30a BWG 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.

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. Die VOLKSBANK WIEN AG ist in ihrer Rolle als Zentralorganisation des Volksbanken-Verbundes für die Erstellung der Verbund-Risikostrategie verantwortlich. Die Verbund-Risikostrategie schafft konsistente Rahmenbedingungen und Grundsätze für ein einheitliches Verbund-Risikomanagement und sorgt für die jederzeitige Sicherstellung der Risikotragfähigkeit. So wurde die im Vorjahr erstmalig aufgenommene Teilrisikostrategie für ESG-Risiken für das kommende Jahr um wichtige Erkenntnisse aus der ESG-Heatmap und dem internen Stresstest erweitert. Die Teilrisikostrategie für ESG-Risiken wurde auf Verbundebene definiert und findet auf alle zugeordneten Kreditinstitute im Rahmen der lokalen Risikostrategien Anwendung. Die Risikostrategie wird zumindest jährlich auf ihre Aktualität und ihre Angemessenheit hin geprüft und an die aktuellen Rahmenbedingungen angepasst.

Die Zusammensetzung der Risikoposition des Volksbanken-Verbundes entspricht dem Muster einer regional tätigen Retail Bank. Insbesondere für das Kreditrisiko als wesentlicher Risikotreiber hat der Volksbanken-Verbund Maßnahmen getroffen, um ESG-Risiken zu identifizieren, bewerten und steuern.

Der Volksbanken-Verbund und seine zugeordneten Kreditinstitute handeln nach höchsten ethischen und professionellen Standards und verpflichten sich daher, Kreditgeschäfte nachhaltig und verantwortungsbewusst zu gestalten. Aus diesem Grund werden keine Geschäftsbeziehungen in sensiblen Bereichen eingegangen, welche in Widerspruch zu diesem Anspruch stehen. Für Gewerbetreibende in ethisch bedenklichen Branchen und Geschäftsfeldern sind Geschäftsbeziehungen oder Finanzierungen nicht bzw. nur im Einklang mit den von Compliance vorgegebenen Verhaltensregeln möglich.

Des Weiteren wird im Rahmen der Kreditvergabe auf den Schutz der Umwelt bzw. auf die Nachhaltigkeit von Belangen im Bereich Soziales geachtet. Finanzierte Geschäfte haben den Umweltschutzvorschriften zu entsprechen. Aus diesem Grund werden keine Geschäfte in umwelt- bzw. sozialbedenkliche Bereiche getätigt.

## ÖKONOMIE

### RISIKOMANAGEMENT

Die Beurteilung der Kapitaldienstfähigkeit erfolgt grundsätzlich unter der Berücksichtigung der aktuellen und zukünftigen wirtschaftlichen Verhältnisse des Kreditnehmers, wobei Risiken für die zukünftige Vermögens- und Liquiditätslage in die Betrachtung einzufließen haben. Dabei wird mit Blick auf die Umwelt auf physische als auch auf transitorische Risiken Bedacht genommen.

Im Rahmen des internen Stresstests werden seit Dezember 2020 Szenarien mit ESG-Bezug simuliert, welche sowohl physische als auch Transitionsrisiken abbilden. So werden beispielsweise die Auswirkungen von Extremwetterereignissen als auch die rasche Umsetzung von strengeren Auflagen im Zusammenhang mit Klima- und Umweltstandards auf das Portfolio des Volksbanken-Verbundes simuliert. Die Szenarien sind auf die Portfoliozusammensetzung des Volksbanken-Verbundes konzipiert und berücksichtigen auch die Annahmen des NGFS. Im Jahr 2022 werden die Szenarioanalysen auf einen langfristigen Horizont von 10 Jahren ausgeweitet.

Die Integration von ESG-Risiken in die Risikorahmenwerke und in den internen Kapitaladäquanzprozess wird anhand der gewonnenen Erkenntnisse kontinuierlich erweitert. So werden ESG-Risiken regelmäßig im Rahmen der Risikoinventur anhand von ESG-Heatmaps analysiert und neu bewertet. Die ESG-Heatmap ist ein Werkzeug zur Identifizierung, Analyse und Wesentlichkeitsbeurteilung von ESG-Risiken und/oder deren

Risikotreiber. In der ESG-Heatmap werden verschiedene Risikoereignisse (z.B. erhöhte Kosten aufgrund von CO<sub>2</sub>-Steuern, extreme Wetterereignisse wie Hitze, Dürre, Überflutungen und Stürme, Biodiversitätsverlust, Wasserstress und Bodennutzung etc.) beschrieben und diese für alle relevanten Risikoarten des Volksbanken-Verbundes evaluiert. Die ESG-Heatmap wird z.B. genutzt, um das Kreditportfolio auf Basis einzelner Branchen zu analysieren. Als Ergebnis der Risikoinventur erarbeitet der Volksbanken-Verbund ein Risikoinventar, in dem ESG-Risiken entsprechend abgebildet werden.

Eine weiterführende Beschreibung zum Risikomanagement, zu den risikopolitischen Grundsätzen, der Organisation des Risikomanagements und den aufsichtsrechtlichen Anforderungen sowie wesentlichen Risiken findet sich im Geschäftsbericht des Volksbanken-Verbundes und der VOLKSBANK WIEN AG sowie in der Offenlegung gemäß CRR.

## AUSBLICK

### Kontinuierliche Weiterentwicklung der Methoden und Modelle

Basierend auf den bereits gewonnenen Erkenntnissen strebt der Volksbanken-Verbund an, seine Methoden und Modelle in Zusammenhang mit der Identifikation, Messung und Steuerung von ESG-Risiken kontinuierlich weiterzuentwickeln und die Schaffung einer angemessenen Datengrundlage weiter auszubauen. Darauf aufbauend und im Einklang mit der strategischen Ausrichtung des Volksbanken-Verbundes sollen Risikoidikatoren erarbeitet werden, die das Ausmaß und die Entwicklung der in den bestehenden Risikoarten inhärenten ESG-Risiken adäquat abbilden und begrenzen.



**SKI AUSTRIA**



## DIGITALISIERUNG



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » 88 % der Kunden sind mit Banking sehr zufrieden/zufrieden, 10 % davon interessieren sich für eine aktive Beteiligung an der Weiterentwicklung
- » Produkt- und Serviceaufträge im „hausbanking“ um 38,5 % gesteigert und 1.611 Tage Bankzeit sowie 2.839,5 Tage Kundenzeit gespart
- » Einführung der qualifiziert elektronischen Signatur (QES) und Steigerung der Lizenzen von April bis Dezember 2021 um 123 %
- » Bereitstellung einer MiFID- und IDD<sup>1)</sup>-konformen intuitiven Online-(Video-)Beratungslösung (Opti-Channel)



## ZIELE

Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbundes im Bereich Digitalisierung:

- » Digitalisierung nutzen, um die Umwelt zu schonen (CO<sub>2</sub>, Wege, Papier etc.)
- » Kundenzufriedenheit steigern und Interaktionen mit Kunden erhöhen
- » Einführung der qualifiziert elektronischen Signatur (QES) und Ausbau der digitalen Unterschrift (ID-App und Stampiglie)
- » Ausbau Opti-Channel Ansatz bei Prozessen und in der Beratung



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Steigerung Produkt- und Serviceaufträge im „hausbanking“	2018 – 2022	laufend
Bereitstellung gesicherter Workflow-Strecke für Zeichnung mit QES	2021	abgeschlossen
Bereitstellung einer Lösung zur IDD- und MiFID-konformen Videoberatung	2021	abgeschlossen
Online-Kundenumfrage Banking und Recrutierung Closed User Group	2021	abgeschlossen

1) IDD (Insurance Distribution Directive) ist eine Richtlinie der europäischen Union, um die Rechte der Verbraucher zu stärken, die sich unmittelbar zu Versicherungsprodukten beraten lassen.



## DIGITALISIERUNG

Die Digitalisierungsabteilung der VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation unterstützt das Geschäftsmodell mit digitalen Produkten und Services sowie einer Opti-Kanal-Vernetzung. Ein konsequenter Fokus auf den Ausbau einer exzellenten und digital unterstützten Beratung sowie der Schaffung eines herausragenden Opti-Kanal-Kundenerlebnisses sind dabei Schlüsselerfolgsfaktoren zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Wichtige Kundenprozesse werden optimiert bzw. neu gestaltet (tlw. in Zusammenarbeit mit FinTechs) und damit die Customer Experience bzw. Convenience gesteigert. Wesentliche Kennzahlen zur Digitalisierung werden gemessen und in einem interaktiven KPI-Dashboard „on demand“ bereit gestellt. Diese sind der Referenzpunkt in der Umsetzung von stetigen Verbesserungen.

2021 wurde ein weiterer Fokus auf den Ausbau der Produkt- und Serviceaufträge im „hausbanking“ gesetzt. Einerseits konnte die Nutzung um weitere 38,5% erhöht werden und andererseits wurden wichtige Produktpartner wie ERGO (mit 5 Online-Versicherungen) und TeamBank (Konsumkredit) integriert. Damit wurde der Wirkungsbereich für Kunden über den Online-Kanal maßgeblich erhöht und die Online-Abschlussmöglichkeiten weiter ausgebaut. Dies führt auch zu einer Vermeidung von Fahrtkosten und somit CO<sub>2</sub>-Reduktion sowie Reduktion von Druckkosten (durch Online Vertragsabschluss). Durch die stärkere Nutzung seitens Kunden und die Ausweitung des Robotix-Verarbeitungsgrades konnten 2021 insgesamt 2.839,5 Tage an Kundenzeit sowie 1.611 Tage an Bankzeit gespart werden.



STEIGERUNG BEI DER NUTZUNG DER PRODUKT- UND SERVICEAUFTRÄGE IM „HAUSBANKING“.

## DIGITALISIERUNG

Persönliche Nachrichten an Kunden im „hausbanking“ wurden ausgebaut. Dies betraf vor allem Mitteilungen zu Sicherheitshinweisen, Empfehlungen zu Produkten und Hinweise zu neuen Funktionen im Online-Banking. Diese Feature-Notes wurden von Kunden sehr gut aufgenommen und auch bewertet. Kunden können durch Daumen hoch bzw. runter sehr einfach Feedback zu neuen Funktionen bzw. Erklär-Videos im „hausbanking“ abgeben und die Bewertung auch begründen. Diese Rückmeldungen führen zu weiteren Optimierungen von Services, Beschreibungen bzw. FAQs. Rund 56 % aller Online-Banking-User haben darüber hinaus der eMitteilung zugestimmt und erhalten somit wichtige Hinweise der Bank (z.B. AGB-Änderungen) nicht mehr per Post sondern elektronisch im „hausbanking“-Schließfach. Dies spart Porto- und Papierkosten.

Die Prozesse zur Online-Kontoeröffnung bzw. zum Online-Kontowechsel-Service wurden weiter verbessert und funktional ausgebaut. Durchschnittlich ist so eine Zeitersparnis von über 70 Minuten pro Geschäftsfall möglich, und durch die rein elektronische Abwicklung reduziert sich der Aufwand für Ausdrucken, Befüllen und wieder Einscannen der Unterlagen deutlich bzw. fällt komplett weg.

Die Ausbildung der Servicemanager in den Filialen zum digitalen Botschafter wurde weiter ausgebaut. Gemeinsam mit der Volksbank Akademie wurde „fit für hausbanking“ in 3 Modulen (Digitalisierungs-Strategie, „hausbanking“, digitale Prozesse) konzipiert und als web-based Training mit über 1.000 Abschlüssen umgesetzt. Als digitaler Botschafter fungiert der Servicemanager als erste Kontaktstelle zum Kunden hin und als Multiplikator für digitale Themen in der Filiale. Durch mehrjährige Maßnahmen wird so kontinuierlich der Aufbau eines digitalen Mindsets forciert. Die Community der „Digital Executives“ in der VOLKSBANK WIEN AG hat darüber hinaus über eine interne Arbeitsgruppe die Positionierung des Volksbanken-Verbundes zum Thema „Virtuelle Währungen/Krypto-Assets“ ausgearbeitet.

Der Ausbau der digitalen Signatur wurde durch die Bereitstellung einer sicheren Workflow-Strecke und durch Einsatz der qualifizierten elektronischen Signatur (QES) vorangetrieben. Die Sicherheit der Dokumente wird durch die Signaturserver (PrimeSign und A-Trust) im ARZ gewährleistet. Die Unterschriften-Lösung ermöglicht eine rasche und einfache Zeichnung mit Handy-Signatur. Darüber hinaus wurde der Unterschriftenlauf für die bankseitige Zeichnung von Kundenverträgen vereinfacht. Durch den Einsatz der Stampiglie (Namensvordruck von zwei Vorständen) entfallen bei 95 % der Formulare (Aktiv- und Passiv-Formulare gemäß ÖGV-Standard) die händischen Unterschriften von bisher zwei Fachabteilungen. Dies entlastet die Mitarbeiter, führt zu geringeren Wegen und reduziert den Papierverbrauch, da Druckkosten entfallen.

Um Kunden auch unabhängig von einem Besuch in der Filiale IDD- und MiFID-konform beraten zu können, wurde 2021 eine Anbieter-Evaluierung vorgenommen. Ein wichtiger Aspekt war, ein markterprobtes System zu finden, welches den Security- und Datenschutzerfordernungen des Volksbanken-Verbundes entspricht und einfach seitens Berater verwendet werden kann. Die ausgewählte Lösung ermöglicht von der Online-Termineinladung über die Videotelefonie auch einen Live-Chat, eine gemeinsame Dokumentenbearbeitung und individuelle Beratung durch Unterstützung eines virtuellen Whiteboards. Somit können alle Anforderungen an eine persönliche, vertrauensvolle Online-Beratung mit dem Kunden auch online erfüllt werden. Die Audio-Recordings des Gespräches werden reversionssicher im Rechenzentrum gespeichert.

Im Herbst 2021 wurde eine österreichweite Online-Umfrage unter Volksbank Kunden gestartet, um die Zufriedenheit der Banking-Lösung hinsichtlich Performance, Funktionalität und Usability abzufragen. 88 % der Kunden sind sehr zufrieden/zufrieden. Besonders hohe Werte wurden in den Bereichen Sicherheit (85 %) und Login (90 %) erzielt. Etwas kritischer wurden Performance und Design gesehen, vor allem bei jüngeren Nutzergruppen.

## DIGITALISIERUNG

Trotz hoher Zufriedenheit ergab die Umfrage auch wichtige Optimierungs-Ansätze. Diese liegen vor allem in der Ladegeschwindigkeit, einer Überarbeitung der Navigations-Struktur sowie in der Auffindbarkeit von Informationen (auch hinsichtlich Filter- bzw. Suchfunktion). Um die Weiterentwicklung der Banking-App gemeinsam mit Kunden vorzunehmen, wurde im Rahmen der Umfrage auch das Interesse der Kunden an einer aktiven Beteiligung abgefragt. Rund 10 % der Teilnehmer haben Interesse gezeigt, im Rahmen einer Closed User Group aktiv mitzuarbeiten. Geeignete Maßnahmen wie z.B. Co-Creation Workshops bzw. User-Testings werden 2022 definiert und umgesetzt.

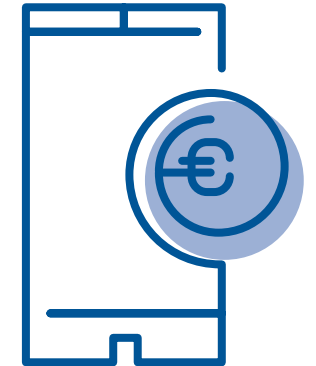
In der VOLKSBANK WIEN AG wurde 2021 mit dem Aufbau eines eigenen Robotic-Teams begonnen. Dadurch sollen speziell die Backoffice-Einheiten eine Entlastung bei wiederkehrenden, zeitraubenden Standard-Arbeiten erfahren. Bis Ende 2022 sollen 25 Bot-Prozesse umgesetzt werden.

### BEST PRACTICE

#### Volksbank Niederösterreich AG

Im Rahmen der jährlichen internen Jahresauftaktveranstaltung der Volksbank Niederösterreich „Die Flügel des Jahres“ erfolgte u. a. die Prämierung in der Kategorie „Bester Regionalverbund im Bereich Digitalisierung“. Gemessen wurde die höchste Durchdringung an digitalen Kundenservices, deren Voraussetzung die Zustimmung zu DSGVO und TV (Telefonvereinbarung) sind. Dies wird aktuell erweitert um ERGO-Online Abschlüsse und digitalen Vertragsabschluss.

88 %



DER KUNDEN SIND MIT DER ONLINE-BANKING-APP („HAUSBANKING“) SEHR ZUFRIEDEN/ZUFRIEDEN.<sup>1)</sup>

### AUSBLICK

2022 werden weitere digitale Umsetzungsvorhaben gestartet, um die nachhaltigen Ziele des Volksbanken-Verbundes zu erreichen. Der Fokus liegt einerseits auf Effizienzgewinn durch z.B. Optimierung der Kontoeröffnung in der Filiale, indem Vorteile aus dem Online-Onboarding übernommen und ausgebaut werden, und andererseits auf Lösungen, die einen Mehrwert für Kunden bringen und somit die Kundenzufriedenheit weiter steigern. Dazu gehört z.B. die geplante Umsetzung einer sicheren Dokumenten-Austausch und -Verwahrungsfunktion (inklusive Vererbung im Sterbefall) sowie der Ausbau der QES-Lösung für kundenrelevante UseCases im Privat- wie auch Kommerzbereich.

1) Online-Umfrage zu Performance, Funktionen und Usability, Herbst 2021



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

**Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:**

- » Optimierung von Filialen und Zentrale im Hinblick auf diverse Umweltaspekte
- » Grüner Strom durch Rahmenvertrag mit Stromanbieter für den Verbund
- » Datenbank für Papiereinkauf beinhaltet Umweltpapier
- » Optimierung des Fuhrparks in Hinblick auf Klima- und Umweltbereich



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Erarbeitung und Umsetzung einer Klimastrategie	bis 2030	laufend
Umsetzung einer Richtlinie zu nachhaltiger Beschaffung	ab 2022	in Planung
Berechnung CCF für den Verbund	ab 2022	laufend
Nachhaltige Aspekte werden im Baubereich berücksichtigt	2022-2023	in Planung
Ergänzung der Richtlinie für Dienstwägen um nachhaltige Aspekte	2021	abgeschlossen
Anschaffung von Elektro- und Hybridfahrzeugen	seit 2021	laufend



## ZIELE

**Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbundes im Bereich Energie und Klima:**

- » Grüner Strom durch Rahmenvertrag mit Stromanbieter für den Verbund
- » Die Voraussetzung im Verbund wurde geschaffen, Umweltpapier zu verwenden.
- » Umsetzung NH-Beschaffungsstrategie im Verbund
- » Strategieziel: Betrieb ist klimaneutral bis 2030

## ÖKOLOGIE ENERGIE UND KLIMA

**Trotz der geringen sich durch einen Bankbetrieb ergebenden direkten Umweltauswirkungen leistet der Volksbanken-Verbund dennoch seinen Beitrag zum Klima- und Umweltschutz bezogen auf Energie-, Wärme- und Stromverbrauch sowie Papierverbrauch und Abfall.**

Im Volksbanken-Verbund wurde das Facility Management von einer dezentralen Organisation in ein Zusammenarbeitsmodell (zentral-dezentral) umgebaut. Dies gilt jedoch nicht für alle Bereiche wie z.B. Fuhrpark, Abfallmanagement oder Papiereinkauf.

Insgesamt legt der Volksbanken-Verbund großen Wert darauf, in den Bereichen Stromeinkauf, Wärme, Fuhrpark, Papier und Abfallwesen Optimierungen in Bezug auf Umwelt und Klima sukzessive einzuführen und umzusetzen. Daher wurde in der Strategie des Volksbanken-Verbundes festgelegt, dass der Betrieb von seinen CO<sub>2</sub>-Emissionen her bis 2030 klimaneutral werden soll.

Im Zuge der erstmaligen Erstellung des Nachhaltigkeitsberichtes für den Volksbanken-Verbund wurden daher versucht, eine erste Basis für eine Klimastrategie zu schaffen und von allen Banken Daten zu Energie und Klima sowie Papier und Abfall zu erheben sowie zu konsolidieren. Die Kennzahlen zu den Bereichen Ressourcen und Energie wurden von den einzelnen Verbund-Banken erhoben und bei der VB Infrastruktur und Immobilien GmbH eingemeldet. Diese ist eine 100 %-Tochter der VOLKSBANK WIEN AG und erbringt infrastrukturelle Dienstleistungen (ausgenommen IT-Dienstleistungen) mit den derzeitigen Schwerpunkten Immobilienmanagement, Banklogistik, zentraler Einkauf sowie Facility Management-Dienste im Volksbanken-Verbund.



ERSTMALIGE  
VERBUNDWEITE  
DATENERHEBUNG ZU  
„ENERGIE UND KLIMA“.

## ÖKOLOGIE

### ENERGIE UND KLIMA

#### Corporate Carbon Footprint (CCF)

Im Berichtsjahr 2021 wurde der Prozess zur Erfassung von Klima- und Umweltdaten im gesamten Volksbanken-Verbund gestartet. Dabei wurde der Strom-, Heizwärme- und Treibstoffverbrauch des Verbunds erhoben. Ziel ist es, für die Jahre 2021 und 2022 einen Corporate Carbon Footprint (Scope 1 und 2 CO<sub>2</sub>-Emissionen) zu berechnen. Zum Zeitpunkt der Publikation dieses Berichts war die Datenerhebung und Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen für das Jahr 2021 noch nicht abgeschlossen. Die Scope 1 und 2 CO<sub>2</sub>-Emissionen für den Volksbanken-Verbund werden daher erst im Nachhaltigkeitsbericht 2022 veröffentlicht.

#### BEST PRACTICE

##### Corporate Carbon Footprint (in kg CO<sub>2</sub>e) der VOLKSBANK WIEN AG

Die VOLKSBANK WIEN AG berechnet bereits seit 3 Jahren die Scope 1 und 2 CO<sub>2</sub>-Emissionen (Corporate Carbon Footprint). Die direkten (Scope 1) Emissionen beinhalten den Wärmeenergieverbrauch der Filialen und der Zentrale und den Verbrauch an Kraftstoffen für Dienstautos. Die indirekten (Scope 2) Emissionen beinhalten den Strom- und Fernwärmeverbrauch. Insgesamt hat die VOLKSBANK WIEN AG im Jahr 2021 ca. 822 Tonnen (Scope 1) und 400 Tonnen (Scope 2) CO<sub>2</sub>-Äquivalent Emissionen

ausgestoßen. Insgesamt konnte im Vergleich zum Vorjahr eine Reduktion um 9% erreicht werden. Details zu den Berechnungen finden sich im Nachhaltigkeitsbericht der VOLKSBANK WIEN AG.

Corporate Carbon Footprint (in kg CO <sub>2</sub> e) der VOLKSBANK WIEN AG		2021
<b>Gesamt</b>	<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>	821.826
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – market based</b>	399.537
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – location based</b>	925.558
	<b>Gesamtemissionen Scope 1 + 2 (market based)</b>	<b>1.221.363</b>
	<b>Gesamtemissionen Scope 1 + 2 (location based)</b>	<b>1.747.385</b>

#### Energie

Bei der Modernisierung von Bürogebäuden wird spezielles Augenmerk auf die Optimierungen im Klima- und Umweltbereich gelegt, um die CO<sub>2</sub>-Ziele erreichen zu können.

Im Rahmen des „Projekt Nachhaltigkeit“ wurden für alle Verbund-Banken Vorlagen als „Best Practice“ geschaffen, welche beispielhaft Maßnahmen zur Optimierung der Filialen und Zentralen im Hinblick auf diverse Umweltaspekte aufzeigen.

#### Strom

Beim Stromeinkauf gibt es seit 2020 einen Rahmenvertrag für den Volksbanken-Verbund, durch den gewährleistet wird, dass die Banken im Volksbanken-Verbund nur grünen Strom beziehen. Die Strategie für 2022 wird unter anderem auch für den Stromeinkauf sein, den Nachhaltigkeitsgedanken noch weiter voranzutreiben.



Durch eine Konsolidierung der Stromdaten aller Verbund-Banken im Jahr 2022 kann die Grundlage für eine Strategie zur Reduktion von CO<sub>2</sub> für den Verbund geschaffen werden.

### Wärme

Durch eine Konsolidierung der Wärmedaten aller Verbund-Banken im Jahr 2022 kann die Grundlage für eine Strategie zur Reduktion von CO<sub>2</sub> für den Verbund geschaffen werden.

### Fuhrpark

Bei der Verwaltung ihres Fuhrparks agieren die Banken des Volksbanken-Verbundes eigenständig. Teilweise wurden bereits Maßnahmen zur Reduktion von CO<sub>2</sub> gesetzt und Elektro- und Hybridfahrzeuge angeschafft. Doch die Umstellung auf E-Antrieb ist nicht die einzige Umwelt-Maßnahme im Bereich der Fahrzeugflotte.

Im Rahmen des „Projekt Nachhaltigkeit“ wurde für alle Verbund-Banken eine Vorlage als „Best Practice“ für die Richtlinie zur Anschaffung von Dienstwägen geschaffen. Im Falle einer Neuanschaffung von Benzin- oder Dieselfahrzeugen wurden in dieser Vorlage strenge Grenzwerte beim maximalen Kraftstoffverbrauch sowie der maximalen Kohlendioxid-Emission eingezogen. Auch beim Ölwechsel ist darin vorgesehen in Zukunft Leichtlauf-Öl zum Einsatz zu bringen.

Durch eine Konsolidierung der Fuhrparkdaten aller Verbund-Banken im Jahr 2022 kann die Grundlage für eine Strategie zur Reduktion von CO<sub>2</sub> für den Verbund geschaffen werden.

### Papier

Für das Berichtsjahr 2021 und für die Jahre 2020 und 2019 wurde erstmals der gesamte Papierverbrauch des Volksbanken-Verbundes erhoben. Der Einkauf von Papier erfolgt grundsätzlich über das Online-Portal der VB

Infrastruktur. Es steht den Verbund-Banken jedoch frei, auch selbständig Bestellungen durchzuführen. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 174 Tonnen Papier durch die Verbund-Banken angeschafft. Aufgrund einer besseren Datenlage im Jahr 2021 ist dieser Wert höher als in den Vorjahren.

Ein Großteil des beschaffenen Papiers ist entweder CO<sub>2</sub>-neutral produziert oder zumindest mit dem EU-Ecolabel zertifiziert. Der Volksbanken-Verbund achtet auf einen sparsamen Umgang mit der Ressource Papier und möchte eine kontinuierliche Reduktion des Papierverbrauchs sicherstellen.

Im Rahmen des „Projekt Nachhaltigkeit“ wurden für alle Verbund-Banken Vorlagen als „Best Practice“ geschaffen, welche beispielhaft Maßnahmen zur Optimierung des Papierverbrauchs und der Anschaffung von Umweltpapier aufzeigen.

Verbrauch von Druck- und Kopierpapier	Einheit	2021	2020	2019
Druck- und Kopierpapier	kg	173.556	101.481	99.714
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	55,5	*	*

### Abfall

Gemeinsam mit den Papierverbrauchsdaten wurde für das Berichtsjahr 2021 auch das Abfallaufkommen aller Verbund-Banken erhoben. Dabei wurde das Aufkommen von Datenmüll, Restmüll, Glas, Kartonagen, Metall und Kunststoffen an allen Standorten erfasst. Für manche Standorte waren aufgrund von Einmietung in Gebäude keine Abfalldaten verfügbar,

\*im Berichtsjahr nicht erhoben

## ÖKOLOGIE

### ENERGIE UND KLIMA

weshalb eine qualifizierte Hochrechnung der Daten erstellt wurde. Das Abfallaufkommen im Volksbanken-Verbund konnte seit 2019 kontinuierlich reduziert werden.

Abfallaufkommen <sup>1)</sup>	Einheit	2021	2020	2019
Abfall	kg	286.932	307.828	355.840
Abfall	kg pro VZÄ	91,7	*	*

#### Klimaoptimierter Nahverkehr

Im Bereich klimaoptimierter Nahverkehr wurden den Verbund-Banken zahlreiche Ideen als „Best Practice“ aufgezeigt, wie z.B. Leasing-Räder, Car-Sharing, Österreich Radelt etc. um Maßnahmen zu setzen den Nahverkehr im Bezug auf Klima- und Umweltaspekte zu optimieren.

#### Nachhaltige Beschaffung

Die Details dazu sind im Kapitel „Regionalität“ unter dem Punkt „Nachhaltige und regionale Beschaffung“ beschrieben.

## BEST PRACTICE

### VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen.

#### Facility Management

Im Gebäudemanagement wurden durch verschiedene neue Maßnahmen Umweltressourcen eingespart und der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck weiter reduziert. Erwähnenswert ist auch der Erhalt des Zertifikats „wohngesund“ vom Energieinstitut Vorarlberg. Diese Auszeichnung erhielt die Volksbank Vorarlberg als erstes Unternehmen Vorarlbergs für die umweltbewussten und schadstoffarmen Sanierungsarbeiten in ihrer Filiale Am Garnmarkt in Götzis.

In der Volksbank Vorarlberg sind auch für das kommende Jahr kontinuierliche Maßnahmen zur CO<sub>2</sub>-Reduktion geplant, wie z.B. der laufende Umstieg auf LED-Beleuchtung, der Ausbau der hauseigenen E-Tankstelle oder die Optimierung der Flächennutzung im Immobilienportfolio. Das neu umgesetzte Projekt „Get your Jobbike“ bietet den Mitarbeitenden die Möglichkeit, E-Bikes zu attraktiven Konditionen aufgrund steuerlicher Ersparnisse zu beziehen und durch einen autofreien Weg zu ihrer Arbeitsstätte, weniger CO<sub>2</sub> zu emittieren.

Auch in einem Jahr, in dem Dienstreisen wieder erlaubt waren, wurde weiterhin versucht, die dabei entstehenden Emissionen zu reduzieren. So wurden sowohl regionale als auch nationale Dienstreisen auf ein Minimum reduziert. Zudem nutzten die Mitarbeitenden bei Konferenzen, Besprechungen sowie Schulungen, wenn möglich, weiterhin die webbasierten Formate. Diese Technologie hat nicht nur den Vorteil, dass Dienstwege reduziert werden, sondern die Kollegen können sich auch schneller wieder ihrem Tagesgeschäft widmen. Dadurch fallen Überstunden weg und die Mitarbeitenden haben ihre Work-Life-Balance besser im Griff. Details finden sich auch im Nachhaltigkeitsbericht der VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen.

### VOLKSBANK WIEN AG ersetzt fast 40 Prozent ihrer Fahrzeugflotte durch E-Autos

Die VOLKSBANK WIEN AG treibt ihre Strategie als nachhaltige, regionale Hausbank konsequent voran. Alle Mitarbeiter, die Anspruch auf ein Dienstauto haben, erhielten 2021 eine einmalige Option, ihr mit Diesel oder Benzin angetriebenes Firmenauto gegen ein neues E-Auto einzutauschen. Unabhängig vom Alter des Fahrzeugs oder der gefahrenen Kilometer. Auch Pool-Fahrzeuge, die regelmäßig für kürzere Fahrten eingesetzt werden, waren Anwärter für die Umstellung auf E-Antrieb. In Summe wurden 26 der insgesamt 68 PKW zählenden Firmenflotte ersetzt. Wenig genutzte bzw. unwirtschaftlich gewordene Pool-Fahrzeuge

1) Inkludiert gesamtes Abfallaufkommen aller Banken im Volksbanken-Verbund. Für die VOLKSBANK WIEN AG konnte nur der Datenabfall inkludiert werden.  
\*im Berichtsjahr nicht erhoben

## *Sorgsamer, verantwortungsvoller Umgang mit Natur und Umwelt.*

---

hat die Bank teilweise sogar ersatzlos gestrichen. In der Dietrichgasse wurden nicht nur Ladestationen für E-Autos errichtet, sondern im Keller auch Steckdosen für die Aufladung von E-Bikes angebracht. Doch die Umstellung auf E-Antrieb ist nicht die einzige Umwelt-Maßnahme im Bereich der Fahrzeugflotte. Im Falle einer Neuanschaffung von Benzin- oder Dieselfahrzeugen wurden auch strenge Grenzwerte eingezogen: Kohlendioxid-Emission maximal 130 g/km und Normverbrauch maximal 6,5 l/100 km.



### **Volksbank Salzburg eG**

Im Jahr 2021 wurde eine Photovoltaikanlage auf den Dächern der Zentrale der Volksbank Salzburg eG in Betrieb genommen. Auf allen geeigneten Dachflächen wurden Photovoltaikmodule angebracht. Die gesamte Anlage liefert mit einer Fläche von 222 qm eine Maximalleistung von 46,5 kWp. Der Großteil des Stroms wird selbst verbraucht. Mit dem Strom dieser Photovoltaikanlage werden auch eigene Stromtankstellen beliefert. Diese können von Kunden und Mitarbeitern genutzt werden. Weitere Photovoltaikanlagen inkl. Stromtankstellen sind bereits in Umsetzung. Den Mitarbeitern stehen in der Zentrale sowohl ein E-Auto, als auch 2 E-Bikes und eine übertragbare Jahreskarte für den öffentlichen Verkehr in Salzburg für deren dienstliche Wege zur Verfügung.

### **AUSBLICK**

Für das Jahr 2022 sind Maßnahmen zur Optimierung im Immobilienbereich des Volksbanken-Verbundes vor allem zur Steigerung der Energieeffizienz geplant. Des Weiteren wird ein Regelwerk für die nachhaltige Beschaffung im Volksbanken-Verbund etabliert. Zur Erlangung der Klimaneutralität bis 2030 werden die Weichen für eine Klimastrategie gestellt. Nachhaltigkeitsaspekte im Bereich des Baus werden bereits projektiert und ab 2023 sukzessive umgesetzt. Die Reiserichtlinie wird 2022 auf Nachhaltigkeit geprüft und gegebenenfalls angepasst.

## SOZIALES MITARBEITER



## ZIELE

### Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbundes im Bereich Mitarbeiter:

- » Positionierung des Volksbanken-Verbundes als attraktiver Arbeitgeber
- » Stärkung der Identifikation mit dem Unternehmen (z.B. Erfolgsgeschichten Kampagne)
- » Fokussierte Entwicklung der Mitarbeiter und Schaffung eines systematischen Rahmens hierfür
- » Uneingeschränkte Gleichbehandlung und Anerkennung der Mitarbeiter
- » Gewährleistung der Rahmenbedingungen zur sicheren Bewältigung der Arbeit in Zeiten von COVID-19
- » Neu- und Weiterentwicklung von Trainingsformaten
- » Weiterentwicklung der digitalen Kompetenzen

## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

### Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Vertiefende Verankerung der von den Mitarbeitern ausgearbeiteten Arbeitgeberwerte
- » Definition von verbundweite Nachhaltigkeitszielen
- » Umsetzung der Erfolgsgeschichten Kampagne, bei der Mitarbeiter ihre persönlichen Erfolge präsentieren konnten
- » Die Grundlagen für eine systematische Aufarbeitung eines potenziellen Gender Pay Gap wurden geschaffen
- » Ausrollung einer verbundweiten Mitarbeiterumfrage
- » Ausbau der Remote Fähigkeiten in Verbindung mit einer Homeoffice Zulage
- » Optimaler Schutz der Mitarbeiter in der COVID-19-Pandemie durch ein konsequent sicheres Arbeitsumfeld und „COVID-19-Regeln“
- » Gewährung einer Corona-Prämie in Anerkennung des außergewöhnlichen Einsatzes und des Engagements der Mitarbeiter
- » Weiterentwicklung des digitalen Bildungs-Angebotes in Form von modernen Online-Trainings

*Unsere Mitarbeiter  
sind die Basis für  
unseren Erfolg!*

---

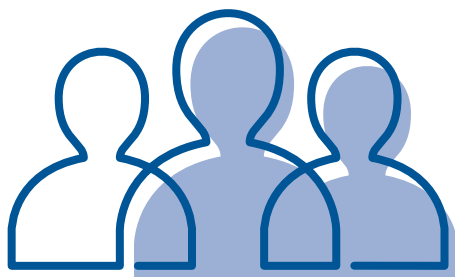


## **MASSNAHMEN**

<b>Maßnahme</b>	<b>Zeithorizont</b>	<b>Status</b>
Steigerung des Frauenanteils in Führungspositionen um 10 %	2022	Ende 2023
Mitarbeiterzufriedenheit wird mit einer NPS (Net Promoter Score) Umfrage evaluiert	2022	laufend
Die Employer Branding Werte werden im Volksbanken-Verbund gelebt.	seit 2019	laufend
Implementierung einer standardisierten Gender Pay Gap Analyse	seit 2021	laufend
Maßnahmen zur Stärkung der Identitätsbildung mit dem Volksbanken-Verbund	2021	abgeschlossen
Etablierung eines strukturierten Rahmens für Remote Arbeit	2021	abgeschlossen

## SOZIALES MITARBEITER

# 3.919



MITARBEITER ARBEITEN FÜR  
DEN VOLKSBANKEN-VERBUND.<sup>1)</sup>

**Der Volksbanken-Verbund baut auf eine Beziehung mit Vertrauen – denn wenn es um Banking geht, verbindet das gegenseitige Vertrauen mit den Kunden seit vielen Jahren. Dasselbe ist dem Volksbanken-Verbund als Arbeitgeber auch in der Beziehung zu seinen Mitarbeitern sehr wichtig. Deshalb setzt der Verbund auf gegenseitiges Vertrauen durch Partnerschaft.**

Die authentischen Arbeitgeberwerte – Begegnung auf Augenhöhe, Mut zum Mitgestalten und Zukunftsfit durch Flexibilität – repräsentieren und vereinen die Mitarbeiter in ihrer Zusammenarbeit. Hinter allen drei Arbeitgeberwerten steckt ein individuelles Werteversprechen, welches die einzelnen Volksbanken und die Österreichische Ärzte- und Apothekerbank ihren Mitarbeitern garantiert. Dieses Werteverprechen hat sich zu einem festen Bestandteil des vom Verbund gelebten Werterahmens entwickelt und hilft den Volksbanken, sich als Arbeitgeber zu verbessern. Im Rahmen der Positionierung als attraktiver Arbeitgeber wird großer Wert auf Aus- und Weiterbildung, flexible Arbeitszeiten, Gleichberechtigung, Anerkennung, Innovation sowie Selbstverwirklichung gelegt. Darauf baut der Volksbanken-Verbund auf, denn so bleibt die Volksbank zukunftsfit und nachhaltig erfolgreich.

### **Beschäftigungsentwicklung**

Der Volksbanken-Verbund beschäftigt derzeit 3.919 Mitarbeiter. Die im Bereich Mitarbeiter angeführten Kennzahlen beziehen sich auf jene Mitarbeiter, die am 31.12. des Berichtsjahres im Volksbanken-Verbund (8 regionale Volksbanken, die Österreichische Ärzte- und Apothekerbank AG und vollkonsolidierte verbundene Unternehmen) beschäftigt waren. Vollzeitäquivalente werden mathematisch auf Ganze gerundet.

**SOZIALES**  
MITARBEITER

Mitarbeiter <sup>1)</sup>	Geschlecht	Einheit	2021
Mitarbeiter nach Köpfen		Anzahl	3.919
	W	Anzahl	2.322
	M	Anzahl	1.597
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten		VZÄ	3.128
	W	VZÄ	1.614
	M	VZÄ	1.514
Angestellte	W	VZÄ	1.589
	M	VZÄ	1471
Arbeiter	W	VZÄ	3
	M	VZÄ	26
Lehrlinge	W	VZÄ	22
	M	VZÄ	17
Mitarbeiter in Vollzeit		Anzahl	2.466
	W	Anzahl	1.047
	M	Anzahl	1.419
Mitarbeiter in Teilzeit		Anzahl	1.453
	W	Anzahl	1.275
	M	Anzahl	178
Mitarbeiter mit unbefristetem Dienstvertrag		Anzahl	3.881
	W	Anzahl	2.300
	M	Anzahl	1.581
Mitarbeiter mit befristetem Dienstvertrag		Anzahl	38
	W	Anzahl	20
	M	Anzahl	18

100 % der Angestellten und Lehrlinge unterliegen einem Kollektivvertrag.  
Die Arbeiter unterliegen keinem Kollektivvertrag.

1) Die in den Tabellen vorkommende Abkürzung W bzw. M steht für weiblich bzw. männlich, VZÄ für Vollzeitäquivalent.

## SOZIALES MITARBEITER

### Die Wesentlichkeitsmatrix und die Verbindung zu den HR-Leitsätzen der Volksbanken

Im Rahmen einer verbundweiten Stakeholder Befragung über die Sichtweise zu den wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen des Volksbanken-Verbundes haben sich vier Kernpunkte aus dem Bereich „Soziales“ ergeben. Diese sind:

- » Vielfalt und Chancengleichheit
- » Aus- und Weiterbildung
- » Mitarbeiterzufriedenheit
- » Mitarbeitergesundheit und Sicherheit

Diese Ergebnisse passen sehr gut zu den etablierten HR-Leitsätzen der Personalstrategie, welche die Nachhaltigkeitsstrategie unterstützt. Insbesondere folgende HR-Leitsätze reflektieren das Ergebnis der Stakeholder Befragung:

- » Uneingeschränkte Gleichberechtigung & Anerkennung
- » Fokussierte Entwicklung der Mitarbeiter und Schaffen eines systematischen Rahmens hierfür
- » Konsequente Nutzung von Mitarbeiterfeedback als Entwicklungstreiber für die Organisation & Führungskräfte
- » Schaffen eines Rahmens für und Unterstützung der Work-Life-Balance

Dem folgend werden die Stakeholder-Kernpunkte aus dem Bereich „Soziales“ mit den HR Leitsätzen zusammengeführt.

### Vielfalt und Chancengleichheit

#### Uneingeschränkte Gleichberechtigung & Anerkennung

Der Volksbanken-Verbund setzt sich seit Jahren für ein faires und positives Arbeitsumfeld für alle Mitarbeiter ein und legt dabei einen starken Fokus auf Diversität und Inklusion. An erster Stelle stehen die Wertschätzung und Gleichberechtigung aller Mitarbeiter. „Vielfalt leben“ hat zum Ziel, eine Organisationskultur zu schaffen, in der niemand benachteiligt wird und sich alle positiv entwickeln und entfalten können. Das steigert die Produktivität, die Motivation sowie die Sozialkompetenz und bringt dem Unternehmen und allen Mitarbeitern einen nachhaltigen Erfolg. Im Code of Conduct, dem alle Mitarbeiter verpflichtet sind, hält der Volksbanken-Verbund fest, dass er ausdrücklich die Menschenrechte respektiert und jede Art der Diskriminierung ablehnt.

Um personelle Vielfalt in ihrer gesamten Komplexität professionell zu managen, reichen Einzelmaßnahmen nicht aus. Der Verbund bekennt sich in einem Gesamtkonzept, das – vor allem über das Verhalten der Führungskräfte – bis in die Unternehmenskultur hineinwirkt, zu Wertschätzung und Gleichberechtigung aller Mitarbeiter.

Als Maßnahmenschwerpunkt zur Gleichberechtigung werden im Volksbanken-Verbund vor allem Frauenförderungsmaßnahmen hinsichtlich Chancengleichheit konkretisiert. Übergeordnetes Ziel der unternehmensübergreifenden Frauenförderungsmaßnahmen ist es, die Unterrepräsentation von Frauen in höherwertigeren Funktionen zu reduzieren bzw. zu verhindern. Der Frauenanteil in Führungspositionen soll kontinuierlich steigen, um eine gleichberechtigte Beteiligung an der Entscheidungsfindung und Verantwortung zu erreichen.



## SOZIALES MITARBEITER

Daraus leiten sich insbesondere folgende Ziele für Frauenförderung ab:

- » Steigerung des Frauenanteils in der Zielgruppe „High Potentials“
- » Bewusstsein und Strukturen für die Gleichstellung von Frauen und Männern schaffen
- » Vereinbarkeit von Beruf und Familie (familienfreundliche Personalpolitik) ermöglichen
- » Nutzung der Multiplikatorenfunktion weiblicher High Potentials für alle Frauen, die im Volksbanken-Verbund beschäftigt sind

Ein weiterer wesentlicher Erfolgsfaktor für die Gleichbehandlung und Chancengleichheit ist ein strukturierter Analyseprozess zu Gender Pay Gaps. Hier werden zukünftig jährlich – im Rahmen des Vergütungsberichts – wesentliche Unterschiede zwischen der männlichen und weiblichen durchschnittlichen Vergütung dokumentiert, begründet und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen ergriffen (siehe Generelle Weisung Vergütungspolitik und Arbeitsrichtlinie).

### Fit & Proper Schulung für Aufsichtsräte

Seit Jahren werden die Aufsichtsräte und Führungskräfte des Volksbanken-Verbundes zu Regulatorik (regulatorischen Themen), Nachhaltigkeitsthemen und der praktischen Umsetzung von Maßnahmen zu Nachhaltigkeit im Volksbanken-Verbund geschult. 2021 nahmen 127 Personen teil, davon 41 Aufsichtsräte.

Aufsichtsrat	Geschlecht	Einheit	2021
Aufsichtsräte		Anzahl	117
	W	%	22
	M	%	78

Vorstand	Geschlecht	Einheit	2021
Vorstände		Anzahl	20
	W	%	10
	M	%	90

Führungsverantwortung	Geschlecht	Einheit	2021
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung		Anzahl	440
	W	%	24
	M	%	76

Führungsverantwortung	Geschlecht	Einheit	2021
Mitarbeiter ohne Führungsverantwortung		Anzahl	3.479
	W	%	64
	M	%	36

## BEST PRACTICE

### Frauenförderprogramm der VOLKSBANK WIEN AG

Zur Förderung von Chancengleichheit und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie setzt die VOLKSBANK WIEN AG neben Initiativen zur Familienfreundlichkeit auf ein Frauenförderprogramm, das aus einem Netzwerk aus weiblichen Führungskräften und High Potentials besteht, die sich weiterentwickeln, über ihren Tellerrand hinausblicken und Neues ausprobieren möchten. Ziel ist es, die fachlichen und persönlichen Kompetenzen zu stärken. Auch heuer wurden die unterstützenden Maßnahmen fortgesetzt. Zu diesen zählen:

## SOZIALES MITARBEITER

### *Der Talentelehrgang*

Der Talentelehrgang wurde mit dem Ziel konzipiert, den Teilnehmern eine fundierte Ausbildung zur Stärkung der eigenen Kompetenzen und Persönlichkeit anzubieten, an bereichsübergreifenden Projekten zu arbeiten und das Netzwerk zu stärken. 2021 wurden im Rahmen des Lehrganges folgende Themen bearbeitet:

- » Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeitermotivation
- » KEEP IT – motivierte Markt-Mitarbeiter im modernsten Banken-Verbund Österreichs
- » Neue Arbeitswelt – Agilität im Unternehmen
- » Effizientes Wissensmanagement

### *Fachvorträge*

Die Fachvorträge im Jahr 2021 wurden im Rahmen des Weltfrauentags und einem Herbstmeeting zu den Themen: Work-Life-Balance im Home-office und Zusammenarbeit in hybriden Teams abgehalten.

### *WoMentoring*

Die VOLSKBANK WIEN AG hat sich das Ziel gesetzt, speziell Frauen im Unternehmen zu fördern und sie zu Führungskräften aufzubauen. Alle Vorstände und Bereichsleiter stehen hierfür als Mentoren zur Verfügung, um sie auf diesem Wege zu unterstützen und auch im Jahr 2021 wurde dieses Angebot angenommen.

### **Weiterbildung**

**Fokussierte Entwicklung unserer Mitarbeiter und Schaffung eines systematischen Rahmens hierfür**

Weiterbildung ist für den Volksbanken-Verbund ein wesentlicher Bestandteil der Personalentwicklung und -bindung, um das erforderliche Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter in Umsetzung der verbundweiten

Strategie „Hausbank der Zukunft“ sicherzustellen und weiterzuentwickeln. Hierbei wird auf die Dienste der eigenen Volksbank Akademie zurückgegriffen, die Schulungen bedarfsorientiert in optimaler Abstimmung zwischen Führungskräften, Fachexperten und dem Personalmanagement zur Verfügung stellt.

Alle Bildungsformate der Volksbank Akademie berücksichtigen die strategische Ausrichtung des Volksbanken-Verbundes und basieren auf Blended Learning sowie eLearning-Szenarien nach den aktuellsten didaktisch-methodischen Ansätzen. Das Volksbank Akademie Bildungsangebot folgt dem Lernmodell 70:20:10 von Morgan McCall et al. Dieses Modell propagiert, 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 (learning by doing) – und nicht im Schulungsraum. Die aktuellen regulatorischen Vorgaben werden seitens der Experten der Zentralorganisation der VOLKSBANK WIEN AG geprüft und in die Akademie Schulungen aufgenommen. Dadurch können die Mitarbeiter und Aufsichtsräte ihr Wissen stets auf dem Laufenden halten und bei Bedarf Nachweise über ihre Kenntnisse erbringen. Die Volksbank Akademie setzt neben dem bewährten zentralen Verbund-Trainer-Pool mit internen und externen Experten zusätzlich auf regionale Lerncoaches/Mentoren, die die Teilnehmer während der Ausbildung fachlich und persönlich begleiten.

Die Volksbank Akademie bietet Trainings in den Bereichen Vertrieb, Betrieb, Regulatorik, IT sowie Persönlichkeitsentwicklung und Führung. Die Themenbereiche decken IT-Anwenderschulungen, Servicemanager, Kundenberater, Kommerzkundenberater, Anlageberater, Sachbearbeiter (inkl. MSC und KSC), Wohnbauberater, Mentor, Trainer, Führungskräfte Professional/Senior, Talentprogramm, Regulatorik (z.B. Compliance, Geldwäsche, FATCA) sowie Fit & Proper für Schlüsselkräfte, Aufsichtsräte und Vorstände ab. Zum Vertiefen von Fachexpertise und Soft Skills

steht österreichweit zusätzlich zur Skripten-Bibliothek eine externe digitale Bibliothek mit ca. 1.500 Büchern und 40 Hörbüchern von IT über Personalentwicklung bis zu Selbstmanagement uvm. zum Download auf der Trainingsplattform moodle bereit. Seit 2020 werden die neuesten Buchzugänge mit Kurzvideo vorgestellt. Zum dritten Mal hat die Kombination innovativer digitaler Lernmethoden mit den Volksbank-Kernwerten Regionalität, Kundennähe und Vertrauen für die Volksbank Akademie zu einer internationalen Auszeichnung geführt: Das Projekt „Hausbank der Zukunft“ erhielt den „eLearning Award 2021“ im Bereich „Learning Experience“. Von der Jury ausgezeichnet wurden die Mitgestaltungsmöglichkeit der Lernenden bei der Umsetzung der Volksbanken-Verbund Strategie und das Lernerlebnis bei der Wissensvermittlung.

Neben der Zusammenarbeit mit der Volksbank Akademie als primärem Bildungsanbieter im Verbund werden auch interne Schulungen sowie externe Ausbildungsmaßnahmen genutzt. Diese zum Volksbank Akademie Programm komplementären Schulungen werden immer dann eingesetzt, wenn die Zielgruppengröße eine Eigenentwicklung nicht wirtschaftlich erscheinen lässt und/oder passende Spezialschulungen am freien Markt angeboten werden.

**Interne Schulungen zu Nachhaltigkeit**

Anfang 2021 wurde für alle Mitarbeiter des Volksbanken-Verbundes verpflichtend die zweite Episode des eLearning Formates „Hausbank der Zukunft“ zum Thema Nachhaltigkeit ausgerollt. Neben den Themen Positionierung, Strategie und Maßnahmen zur Integration von ESG-Aspekten in den Volksbanken-Verbund wurden auch Fachthemen wie die Erklärung der SDG etc. mit aufgenommen. Bis 31.12.2021 haben 3.662 Mitarbeiter des Volksbanken-Verbundes, das sind rund 93% der Mitarbeiter, die Nachhaltigkeitsepisode abgeschlossen. Eine weitere Folge des Formates ist bereits für 2022 in Planung.

Durchschnittliche Ausbildungsstunden	Geschlecht	Einheit	gesamt	Akademie	intern	extern
Mitarbeiter gesamt		Ø-Stunden	<b>49,89</b>	42,90	4,23	3,36
	W	Ø-Stunden	<b>43,11</b>	37,12	3,67	2,96
	M	Ø-Stunden	<b>48,52</b>	39,93	5,11	3,97
Mitarbeiter ohne Führungsverantwortung		Ø-Stunden	<b>46,75</b>	40,40	4,10	2,77
	W	Ø-Stunden	<b>41,48</b>	35,85	3,68	2,51
	M	Ø-Stunden	<b>46,67</b>	38,87	4,95	3,23
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung		Ø-Stunden	<b>51,96</b>	41,84	5,03	6,44
	W	Ø-Stunden	<b>71,57</b>	53,37	5,07	11,67
	M	Ø-Stunden	<b>47,78</b>	38,77	4,99	5,76

## SOZIALES MITARBEITER

### BEST PRACTICE

#### Das Traineeprogramm der VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen. Ausbildung mit Rotation und Karriereperspektiven

Die Volksbank Vorarlberg bietet jungen Absolventen bzw. Berufseinsteigern nach dem Abschluss einer kaufmännischen/betriebswirtschaftlichen Ausbildung die Wahl zwischen dem Direkteinstieg in den Job oder der Teilnahme an einem Traineeprogramm. Als Trainee wird man gezielt auf eine Karriere im Unternehmen vorbereitet. Dieses Ausbildungskonzept bietet Vorteile, da es die Teilnehmer relativ schnell, effizient und unternehmensbezogen zu Fach- oder Führungskräften entwickelt. Nach Abschluss der Ausbildung können erfolgreiche Trainees sehr oft mit einer Festanstellung rechnen. Grundsätzlich bietet die Regionalbank die Ausbildung unter dem Namen „Traineeprogramm zum Kundenberater“ an, wobei die Auszubildenden trotzdem verschiedene fachspezifische Schwerpunkte setzen können, zum Beispiel Finanzierung oder Wertpapiere. Die Trainees durchlaufen verschiedene Abteilungen sowie Filialen und werden intern von erfahrenen Mitarbeitern ausgebildet und dadurch intensiv unternehmensspezifisch geschult. Je nach Leistung und Interesse kann sich der Trainee in seine Wunschrichtung entwickeln und seine Fähigkeiten und Stärken bestmöglich einsetzen. Das Traineeprogramm der Volksbank Vorarlberg wurde im Jahr 2019 erfolgreich gestartet und ist in den letzten Jahren gewachsen. Ein nachhaltiges Konzept mit Erfolg und Zukunft.

#### Mitarbeiterzufriedenheit

Konsequente Nutzung von Mitarbeiterfeedback als Entwicklungstreiber für die Organisation & Führungskräfte

Der Volksbanken-Verbund setzt auf gegenseitiges Vertrauen durch Partnerschaft. Hierzu gehört zuzuhören und systematisches Nutzen von Mitarbeiterfeedback, um die Organisation und Führungskräfte weiterzuentwickeln. Dies wird in Form von Mitarbeiterumfragen und Mitarbeitergesprächen operationalisiert.

#### Mitarbeiterumfragen

Es ist Ziel jeder Verbundbank, ca. alle zwei Jahre eine Mitarbeiterumfrage durchzuführen, die neben standardisierten auch Raum für tagesaktuelle Fragen lässt. Mittelfristig sollen die Befragungen im Verbund auch inhaltlich abgestimmt werden. Im Jahr 2021 wurde in Verbindung mit einer Kundenbefragung eine verbundweite Mitarbeiterumfrage zum Thema „Volksbank als Arbeitgeber“ durchgeführt.

Bei dieser Umfrage haben insgesamt 1.122 Mitarbeiter<sup>1)</sup> teilgenommen. Ein paar der Rückmeldungen sind hier exemplarisch dargestellt:

- » Mitarbeitern sind die Ziele des Volksbanken-Verbundes bewusst (82 %).
- » Mitarbeiter sehen eine erfolgreiche Zukunft für den Volksbanken-Verbund (67 %).
- » Die Mehrheit der Mitarbeiter schätzt ihr Zugehörigkeitsgefühl unverändert gut ein, mit der Tendenz zur Stärkung.
- » 67 % geben an gut bis ausgezeichnet remote arbeiten zu können.
- » 63 % der Mitarbeiter würden gerne 1 oder 2 Tage in der Woche remote arbeiten.

Auf Basis der Umfrageergebnisse wurden in 2021 konkrete Maßnahmen ausgelöst bzw. bereits laufende Maßnahmen noch angepasst. Dazu zählen:

- » Umsetzung des Remote Konzepts in Verbindung mit einer Homeoffice Zulage
- » Gewährung einer Corona-Prämie in Anerkennung des außergewöhnlichen Einsatzes und des Engagements der Mitarbeiter

Ab 2022 wird verbundweit eine NPS (Net Promoter Score) Umfrage durchgeführt, um die Frage zu klären, zu welchem Grad die Mitarbeiter den Verbund als Arbeitgeber weiterempfehlen würden. Das Ergebnis soll als Orientierung und Maßstab der Mitarbeiterzufriedenheit herangezogen und über die Zeit verglichen werden.

### **Mitarbeitergespräche**

Der Volksbanken-Verbund ist stolz auf seine Führungskräfte und Mitarbeiter, die ein hohes Maß an Professionalität sowie fachliche, fachübergreifende und soziale Kompetenz mitbringen. Um diese auch langfristig gewährleisten zu können und weiterzuentwickeln, wird ein jährliches Mitarbeitergespräch zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern geführt. Ziel ist es, einen Rückblick über die vergangene Periode zu tätigen, über die gemeinsamen Erfolge, Learnings und Entwicklungsfelder zu reflektieren und weitere gemeinsame Ziele zu definieren und zu planen.

Mitarbeitergespräche sind eine wichtige Grundlage einer erfolgreichen und zufriedenstellenden Zusammenarbeit und unterstützen eine gelungene Kommunikations- und Führungskultur. Die Ausrollung erfolgt zu Beginn des Jahres mit allen aktiven Mitarbeitern. Vom Gespräch ausgenommen sind der Vorstand sowie nicht aktive Mitarbeiter (z.B. Karenzen).

## **BEST PRACTICE**

### **Mitarbeiterbefragung VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen.**

In der Volksbank Vorarlberg wird alle zwei Jahre eine Mitarbeiterbefragung mit den Schwerpunkten Vision, Strategische Zielsetzung, Value Proposition, Führung, Mitarbeiter, Kultur/kultureller Wandel, Loyalität, Fluktuation, Krisenbewältigung und Nachhaltigkeit durchgeführt.

Diese Analyse dient dazu, die Stärken und Potentiale zu erkennen und notwendige Maßnahmen daraus abzuleiten. Eine dieser Maßnahmen sind Workshops mit Führungskräften, die sich mit den Entwicklungsfeldern auseinandersetzen, neue Handlungsschwerpunkte daraus entwickelten und diese umsetzten bzw. aktuell in Umsetzung sind. Durch dieses konsequente Vorgehen konnte sich die Volksbank Vorarlberg in allen Themenfeldern (Strategie, Führung, Mitarbeiter sowie Unternehmenskultur) deutlich verbessern.

### **Mitarbeiterbefragung 2020 VOLKSBANK WIEN AG**

Es ist das Ziel der VOLKSBANK WIEN AG alle zwei Jahre eine Mitarbeiterumfrage durchzuführen, die neben standardisierten auch Raum für tagesaktuelle Fragen lässt. Die Ergebnisse der letzten Umfrage standen Anfang 2021 zur Verfügung und wurden im Laufe des Jahres sukzessive analysiert und verwertet.

Auf Gesamtunternehmensebene wurden die Ergebnisse von einer Steuerungsgruppe, die sich aus Vertretern von Personalmanagement, Arbeitsmedizin/Arbeitspsychologie, Betriebsrat, Führungskräften und Mitarbeitern zusammensetzt, bewertet und in Maßnahmen übergeleitet. Im Anschluss wurden die Erkenntnisse auch auf die einzelnen Organisationseinheiten (Bereiche) heruntergebrochen und von den Bereichsleitern mit ihren Mitarbeitern diskutiert.

Die Bedeutung der Mitarbeiterumfrage für die VOLKSBANK WIEN AG zeigt sich daran, dass regelmäßig über die Ergebnisse und abgeleiteten Maßnahmen auf Managementebene informiert wird. Es besteht auf allen Ebenen die Bereitschaft, das Feedback der Mitarbeiter nicht nur

## SOZIALES MITARBEITER

anzunehmen, sondern auch auf dieses zu reagieren. So wurden neben den oben angeführten Maßnahmen auch schon die Schulungsangebote für Führungskräfte inhaltlich erweitert und die interne Kommunikation gestärkt. Zusätzlich wurden noch folgende konkrete Maßnahmen ausgelöst bzw. bereits laufende Maßnahmen noch angepasst:

- » Design und Ablauf des ersten „Service Heldinnen und Helden Awards“, als sichtbares Zeichen der Wertschätzung
- » Entwicklung der Expertenkarriere als weiteren Karrierepfad neben der Vertriebs- und Führungskräftekarriere

### **Volksbank Niederösterreich AG nutzt Mitarbeiter Feedback vor der Produkteinführung**

Im Zuge des Employer Branding Projektes haben Mitarbeiter der Volksbank Niederösterreich die Möglichkeit, neue Produkte vor der Einführung vorab zu testen (z.B. Garmin Pay). Die Einbindung erfolgt nach Kompetenzen und persönlichen Interessen der Mitarbeiter. So wird eine zusätzliche Feedbackschleife eingezogen und das Vertriebsmanagement, das für die meisten Produkteinführungen verantwortlich zeichnet, hat die Möglichkeit, Prozesse noch vor dem Kunden-Rollout zu optimieren, bzw. können sich Servicemanager und Mitarbeiter im Kundenservice Center bereits auf häufig gestellte Fragen vorbereiten. Eine erfolgreiche Maßnahme, die wiederum beweist, wie Mitarbeiter ihre Kompetenzen und Interessen richtig einsetzen können. Das führt zu Motivation und Zufriedenheit. Der Arbeitgeberwert „Mut zum Mitgestalten“ wird auch mit dieser Maßnahme bestätigt und gelebt.

### **Mitarbeitergesundheit und Sicherheit**

Schaffen eines Rahmens für und Unterstützung der Work-Life-Balance

#### Mitarbeitergesundheit

Der Volksbanken-Verbund ist davon überzeugt, dass die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben entscheidend für die Lebensqualität und Gesundheit der Mitarbeiter ist. Das Personalmanagement setzt sich daher als strategisches Ziel, diese Vereinbarkeit zu ermöglichen. Eine gesunde und gelungene Work-Life-Balance soll durch flexible Arbeitszeit und Arbeitsplatzmodelle erleichtert werden.

Weitere Schwerpunkte werden, je nach lokalen Gegebenheiten, wie folgt gesetzt:

- » „Keep Balance“ Kooperation mit dem Hilfswerk Österreich
- » Angebot an Online-Vorträgen zum Thema Work-Life-Balance
- » Digitalisierung des Schulungsangebots
- » Infopakete zum Thema Familie und Pflege für Mitarbeiter mit Betreuungspflichten
- » Angebote und Präventivmaßnahmen zur Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter
- » Betriebsärztin bzw. Betriebspsychologin als Hilfe bei persönlichen Belastungen

#### Sicherheit

Im Rahmen der betrieblichen Sicherheit wurde eine Arbeitsrichtlinie erstellt, die den wesentlichen Aufgaben und Pflichten aus dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) für den Volksbanken-Verbund beinhaltet. Nach dem ASchG sind Arbeitgeber verpflichtet, für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer in Bezug auf alle Aspekte, die die Arbeit betreffen, zu sorgen. Die Arbeitnehmer sind verpflichtet, die vorgesehenen Schutzmaßnahmen einzuhalten und den Weisungen des Arbeitgebers Folge zu leisten. Die Umsetzung des ASchG im Volksbanken-Verbund sowie die Einhaltung bzw. Berücksichtigung der Bestimmungen weiterer Gesetze wie die Arbeitsstättenverordnung (AStV) ist

in einer internen Arbeitsrichtlinie beschrieben. Weiters müssen in jeder Arbeitsstätte alle benötigten Unterlagen digital zur Verfügung gestellt werden. Für die Aktualisierung dieser Unterlagen ist jede Filiale zuständig und in der Zentrale übernimmt dies der Sicherheitsbeauftragte.

Für die Gewährleistung der Betriebssicherheit im laufenden Betrieb werden notwendige Schulungen angeboten. Die Durchführung einer Erstsichtung zur Betriebssicherheit ist bei jedem Mitarbeiter-Neueintritt notwendig und in Erweiterung werden dazu regelmäßig (1x jährlich) Weiterbildungsmaßnahmen angeboten. Die Inhalte dieser Schulungen umfassen allgemeines Verhalten am Arbeitsplatz, Arbeitnehmerschutz, Überfall, Brand und Erste Hilfe.

Für Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen werden zyklische Kontrollen durchgeführt. Diese beinhalten die Kontrolle von Fluchtwegsleuchten, Erste-Hilfe-Kästen, Defibrillatoren und die Betriebskontrolle der Aufzüge.

Trotz umfassender Sicherheitsmaßnahmen ist das Risiko eines Überfalls im Bankgeschäft nicht restlos auszuschließen. Im Bedarfsfall steht eine notfallpsychologische Betreuung zur Verfügung. Durch Sicherheitsschulungen für Filial-Mitarbeiter wird das persönliche Risiko zusätzlich minimiert.

Sicherheitsschulungen	Geschlecht	Einheit	2021
Teilnehmer an	W	Anzahl	701
Kriseninterventions- und Sicherheitsschulung	M	Anzahl	535

In Summe wurden im Jahr 2021 2.472 Stunden für Kriseninterventions- und Sicherheitsschulungen aufgewendet.

Im Folgenden wird auf die Maßnahmen zu COVID-19 im Bereich Sozial- und Mitarbeiterbelange eingegangen.

**FOLGENDE MASSNAHMEN WURDEN WÄHREND DER COVID-19-PANDEMIE ZUM SCHUTZ DER KUNDEN UND MITARBEITER GESETZT:**

- » Anlassbezogene Kommunikation in Form von FAQs wurden schnellstmöglich und aktuell an die Mitarbeiter kommuniziert.
- » Der Schutz von Mitarbeitern und Kunden hatte zu jeder Zeit oberste Priorität (Masken, A/B Teams, Antigentests, Impfangebote etc.).
- » Zum Schutz der Mitarbeiter wurden klare Verhaltens- und Abstandsregeln kommuniziert.
- » Mitarbeiter in Bereichen ohne Kundenkontakt erbrachten ihre Arbeit in den Phasen erhöhter Ansteckungsgefahr (COVID-19-Wellen) in weiten Teilen außerhalb des Büros/in Remote Work.
- » Persönliche Meetings wurden soweit wie möglich durch virtuelle Meetings ersetzt.
- » Für die Bankgeschäfte in den Filialen wurden erhöhte Schutzmaßnahmen ergriffen (z.B. max. Anzahl von Personen im Kundenbereich).
- » Zum Schutz von Kunden und Mitarbeitern wird neben klaren Verhaltens- und Abstandsregeln auch auf Hand- und Flächendesinfektionsmittel, Desinfektionstücher, FFP2-Masken und Plexiglas-Schutzscheiben gesetzt.
- » Die lokalen Krisenstäbe sowie der Verbund Krisenstab bewerten die COVID-19-Situation und COVID-19-Verordnungen laufend.

## SOZIALES MITARBEITER

### BEST PRACTICE

#### Volksbank Niederösterreich AG führt seit 2007 das Zertifikat Audit berufundfamilie

Mit dem staatlichen Gütezeichen „berufundfamilie“ werden jährlich Unternehmen ausgezeichnet, die erfolgreich am Audit teilgenommen und somit bedarfsgerechte Rahmenbedingungen für eine familienfreundliche Arbeitswelt geschaffen haben. Die Maßnahmen zielen darauf ab, Mitarbeitern größtmögliche Flexibilität zu ermöglichen. Die Palette der individuell gesetzten Maßnahmen ist breit und reicht von flexiblen Arbeitszeitmodellen, über Kinderzulagen bis hin zu Remote-Arbeitsplätzen. Auch bei Teilzeitmodellen nach Ende des gesetzlichen Anspruchs auf Elternteilzeit kommt die Volksbank Niederösterreich den Bedürfnissen von erziehenden Mitarbeitern weitestgehend entgegen. Im Bereich Diversity hat die Volksbank Niederösterreich bereits in den letzten Jahren den Fokus auf das Thema „Frauen in Führung“ gesetzt. Daher liegt der Frauenanteil in Führungspositionen mittlerweile auf erfreulichen rund 30 %.

#### Volksbank Salzburg eG stellt vor: Die Bankzentrale als Kinderhort

Die Kinderbetreuung unter dem Dach des Arbeitgebers hat durch den Ausbruch der COVID-19-Pandemie an Brisanz gewonnen: Wenn in den Ferienzeiten Programme wie Kinder-Camps oder andere private Initiativen nicht durchgeführt werden können, wird die Koordination von Job und Betreuungspflicht für viele junge Eltern, insbesondere teilzeitangestellte Mütter, herausfordernd. Um die Situation zu entschärfen, bot die Volksbank Salzburg zusammen mit den „Kinderfreunden Salzburg“ eine ganztägige Betreuung der Kinder in der Bank an. Die „Kinderfreunde“ stellten dafür pädagogisch geschultes Personal zur Verfügung und entwickelten ein abwechslungsreiches Programm mit vielen kreativen Elementen, Outdooraktivitäten und Ausflügen – zum Beispiel zu einem Erlebnisbauernhof. Das Pilotprojekt hat sich gut bewährt, die Kinder im Alter von sechs bis zwölf Jahren hatten viel Spaß und genossen das vielfältige Programm in der Volksbank.

#### Volksbank Tirol AG und ihre Initiative „Volksbank Fit – Gemeinsam fit und aktiv“

Um die Mitarbeiter der Volksbank Tirol fit und gesund zu halten, wurde gemeinsam mit dem Betriebsrat ein attraktives und umfassendes Programm unter dem Namen „Volksbank Fit – Gemeinsam fit und aktiv“ zusammengestellt. Dieses Programm besteht aus vier Themenschwerpunkten:

- » Trainingsmöglichkeiten im VitAreaL, einem Kooperationspartner in Innsbruck. Dieses Inhouse Fitnessstudio bietet modernste Geräte für Ausdauer- und Krafttraining, professionelle Betreuung durch Promi-Trainer, Umkleieraum und Duschkabine, Infrarotkabine und Relax-Liegen zum Entspannen.
- » Gesundheitsfördernde Veranstaltungen wie beispielsweise regelmäßige Termine mit der Betriebsärztin, Obstkorb zur freien Entnahme während der Vitaminwochen im Herbst, Blutanalyse und Empfehlungen zu Mikronährstoffen, Gesundheitstage mit Vorträgen und persönlichem Ernährungscoaching, Körperfettmessungen mit Analyse und individueller Ernährungsberatung werden angeboten. Ebenfalls bereits seit Jahren führt die Volksbank Tirol im Frühjahr eine kostenlose Zeckenschutz-Impf-Aktion und im Herbst eine Grippe-Impfung durch.
- » Sportveranstaltungen wie Wintersporttag (Skifahren, geführte Skitour oder Winterwanderung), Tirol Mobil (Fahrradwettbewerb für das Klima mit Abendessen und Gutscheinen), Tiroler Firmenlauf (Sportshirts und Indoor-Bereich für die Volksbank-Teams), Volksbank-Winterspiele (Dreitägige Wintersportbewerbe in Schladming) und regelmäßige Volleyball-, Fußball- und Lauftreffs sollen für ein positives Betriebsklima sorgen.
- » Es gibt zudem Unterstützungen zur Förderung der Mitarbeiter-Gesundheit in Form von Zuschüssen für Mitgliedschaften in einem Fitnessstudio, für Yoga- oder Gymnastikkurse, Pilates, Zumba, Kletter- oder Tanzkurse.

Ein erfolgreiches Programm, das die Mitarbeiter der Volksbank Tirol gerne in Anspruch nehmen.



**Volksbank Kärnten eG**  
**Auszeichnung als bester Arbeitgeber**  
**in Kärnten und Osttirol**



Im Jahr 2021 wurde das Gütesiegel „Bester Arbeitgeber in Kärnten und Osttirol 2021“ an die Volksbank Kärnten vom Market Institut Linz verliehen, welches die Attraktivität von 140 Leitbetrieben via 1.400 durchgeführten Interviews bei Berufstätigen in Kärnten und Osttirol erhoben hat. Ausgezeichnet wurde die Kärntner Genossenschaftsbank mit TOP 10 Platzierungen in der Gesamtwertung sowie in den Kategorien „Wohlbefinden am Arbeitsplatz“ und „Arbeitsbedingungen“.

**AUSBLICK**

Für das Jahr 2022 hat sich der Volksbanken-Verbund auf folgende Nachhaltigkeitsziele verständigt:

- » Der Volksbanken-Verbund setzt sich das Ziel, den Anteil an weiblichen Führungskräften im Zeitrahmen von 31.12.2021 bis 31.12.2023 um 10 % zu steigern.
- » Ab 2022 wird jeweils im September eine NPS (Net Promoter Score) Umfrage durchgeführt. Der Wert für 2022 wird dann als Basiswert für konkrete Zielsetzungen genutzt.

Weitere Maßnahmen, die im Jahr 2022 verfolgt werden, sind:

- » Fortlaufende Maßnahmen zur Positionierung des Volksbanken-Verbundes als attraktiven Arbeitgeber, um eine Bindung der Mitarbeiter und Akquise von externen Talenten und Experten zu schaffen
- » Fortsetzung der Maßnahmen zur uneingeschränkten Gleichberechtigung und Anerkennung sowie die Erweiterung der Maßnahmen um:
  - Gender Pay Gap Analyse & etwaige Maßnahmen
  - Ausweitung des Frauenförderprogrammes
- » Fokussierte Entwicklung der Mitarbeiter und Schaffung eines systematischen Rahmens hierfür
  - Weiterentwicklung des digitalen Bildungs-Angebots für die Verbund-Berufsbilder im Vertrieb und Betrieb wie etwa Servicemanager, KSC/MSC, KKB<sup>1)</sup>
  - Verankerung der Lernbegleitung von Trainierenden in Form von Mentoring und zusätzliche Initiativen für Mentoren in den Ausbildungen für KKB, KUBE<sup>2)</sup>, Anlageberater oder Führungskräfte.
  - Weiterentwicklung der Online-Trainings nach einheitlichen Akademie Standards zur Steigerung der Qualität und Sicherstellung der Aktualität
- » Weiterführung des professionellen Krisenmanagements (Beispiel COVID-19)
- » Erhöhung der HR-Produktivität durch gezieltes Optimieren der HR-Prozesse und Systeme
- » Kontinuierliche Organisationsentwicklung und laufende Optimierung

Foto © Helge Bauer

1) Kundenservicecenter/Marktservicecenter/Kommerzkundenbetreuer

2) Kommerzkundenbetreuer, Kundenbetreuer

## SOZIALES MITARBEITER



# 80

GEWÄHLTE BETRIEBSRÄTE  
VERTRETEN DIE INTERESSEN  
DER MITARBEITER IM  
VOLKSBANKEN-VERBUND.

**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 im Volksbanken-Verbund haben sich nachhaltige Grundsätze auferlegt.**

### Nachhaltigkeits-Grundsatz der Betriebsräte

Die Betriebsräte der Banken im Volksbanken-Verbund

- » 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 Interessenvertretung aller Mitarbeiter und
- » begleiten Konfliktsituationen mit dem Ziel eines Interessenausgleiches.

Im Volksbanken-Verbund gibt es in jeder Volksbank (ausgenommen VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen.) und in der Österreichische Ärzte- und Apothekerbank AG einen Betriebsrat. 80 gewählte Betriebsräte (davon 28 Frauen) im Volksbanken-Verbund vertreten die Interessen der Mitarbeiter. 40 Betriebsräte (23 Männer, 17 Frauen) wurden von den Betriebsratsgremien in den Aufsichtsrat und diverse Ausschüsse der Aufsichtsräte in den Verbund-Banken entsandt.

## Eine starke Interessenvertretung der Mitarbeiter.

Volksbanken-Verbund Betriebsräte	Einheit	2021 gesamt	weiblich	männlich
<b>Betriebsräte</b>	Anzahl	<b>80</b>		
Österreichische Ärzte- und Apothekerbank AG	Anzahl		4	1
Volksbank Kärnten eG	Anzahl		0	6
Volksbank Niederösterreich AG	Anzahl		2	7
Volksbank Oberösterreich AG	Anzahl		3	9
Volksbank Salzburg eG	Anzahl		4	5
Volksbank Steiermark AG	Anzahl		6	1
Volksbank Tirol AG	Anzahl		4	4
VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen.	Anzahl		0	0
VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl		5	19
<b>Betriebsräte in Aufsichtsrat und diversen Ausschüssen</b>	Anzahl	<b>40</b>		

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. In den Verbund-Banken gibt es unterschiedliche Angebote (z.B. Gripeschutz- und FSME-Impfungen, Terminorganisation betrieblicher COVID-19-Impfungen, Gespräche bei Schwangerschaften, Überprüfung der Sehschärfe etc.). Aufgrund der COVID-19-Beschränkungen wurden die in manchen Banken angebotenen Sportkurse ausgesetzt oder als Online-Angebot bereitgestellt. Auch Gruppenkrankenversicherungen und Kooperationen mit Fitnessstudios werden den Mitarbeitern angeboten. In den Banken stehen Betriebsärzte zur Verfügung. Das kostenlose Beratungsservice „Keep Balance“ vom Hilfswerk Österreich zur Unterstützung bei Herausforderungen und

Fragen in sämtlichen Lebenslagen wurde gerne genutzt. Weitere Beispiele, die umgesetzt wurden, sind ein Ideenwettbewerb zur Verbesserung des Arbeitsalltages, Burn out Prävention oder auch die Möglichkeit der Kinderbetreuung im Sommer 2021 in den Räumlichkeiten der Volksbank Salzburg.

Teilweise gibt es in den einzelnen Betriebsräten eine Stelle Frauenbeauftragte/Gleichbehandlungsbeauftragte. Mitarbeiter können hier im Bedarfsfall vertrauensvoll Kontakt aufnehmen. In der VOLKSBANK WIEN AG besteht eine Betriebsvereinbarung „zur Vorbeugung und zum Abbau von Mobbing, sexueller Belästigung, Diskriminierung sowie Förderung von friedlicher Konfliktbearbeitung“.

Den Mitarbeitern steht eine Vielzahl von Services (z.B. Schneiderei, Putzerei, Apothekenbestellungen, Unterstützungen bei Kultur- und Kunstveranstaltungen) zu günstigen Konditionen zur Verfügung. Über die Plattform „CorpLife-Mitarbeiterwelt“ findet man regelmäßig Mitarbeiterangebote zum Thema Kultur, Sport und Freizeit, Wohnen und vieles mehr. Auch über „corporate-benefits“ werden namhafte Hersteller und Marken angeboten.

## SOZIALES

### GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT



## ZIELE

### Im Jahr 2021 waren die Ziele des Volksbanken-Verbundes im Bereich Gesellschaftliches Engagement:

- » Sport, Kultur und Soziales zu fördern und damit Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten.
- » Die Bevölkerung zu animieren, sich auf [bewusstessen21.at](http://www.bewusstessen21.at) mit dem bewussten Umgang von Lebensmitteln und ihrem diesbezüglichen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck zu beschäftigen.
- » Junge Athleten des Goldi Talente Cups weiter zur sportlichen Betätigung zu animieren und zu fördern, damit diese zu den Besten im Skisprung werden.



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

### Im Jahr 2021 konnten im Volksbanken-Verbund wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Die Initiative [www.bewusstessen21.at](http://www.bewusstessen21.at) erzielte eine Spendensumme für die Österreichische Sporthilfe von 15.000 EUR.
- » Eine Bienenpatenschaft für 10.000 Bienen mit Hektar Nektar
- » Start der Financial Literacy Serie auf Social Media

**SOZIALES**  
GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

## Bewusstessen21.at

---

**Verantwortung zu übernehmen und einen Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten, ist in der Vision des Volksbanken-Verbundes fest verankert. Auftrag ist, 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 den Volksbanken-Verbund stimmig und relevant ist, sind dabei genau definiert und wurden in einer Richtlinie für regionales und nachhaltiges Sponsoring festgelegt.

Ein wesentlicher Punkt im Sinne der Nachhaltigkeitsstrategie des Volksbanken-Verbundes ist, Sport, Kultur und Soziales zu fördern und somit einen wichtigen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten. Sport nimmt gesellschaftlich eine besonders wichtige Rolle ein. Der Volksbanken-Verbund 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.

**15.000**

EURO SPENDE AN DIE  
ÖSTERREICHISCHE SPORTHILFE  
DURCH DIE BERECHNUNG DES  
CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCKS AUF  
WWW.BEWUSSTESSEN21.AT



## SOZIALES

### GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Der Volksbanken-Verbund etablierte im Jahr 2021 eine Richtlinie zum Thema nachhaltiges Sponsoring, welche verbundweite Sponsor- bzw. Fördergrundsätze zur Unterstützung des Regionalitätsansatzes beschreibt. Die Volksbanken positionieren sich als rein österreichischer, regionaler Bankenverbund. Ebenso als eine Bank, die Beratung vor Ort (Hausbank) und ein bedarfsgerechtes digitales Angebot („hausbanking“) kombiniert. Sponsoringaktivitäten sollen daher diese Positionierung glaubwürdig machen und verstärken. Dies geschieht überregional durch eine dauerhafte Partnerschaft mit österreichischen Testimonials, die die Werte des Volksbanken-Verbundes vertreten, sowie regional durch Aktivitäten, die einen nachhaltigen Transport der Volksbank-Werte erzeugen.

#### [bewusstessen21.at](#)

Um die Konsumenten zu einem bewussteren Umgang mit Lebensmitteln anzuregen, hat der Volksbanken-Verbund für das Jahr 2021 die Nachhaltigkeits-Initiative Bewusstessen21 ins Leben gerufen. Das Herzstück der Initiative war ein ökologischer Fußabdruckrechner auf der Landingpage [bewusstessen21.at](#). Rund 15.000 Teilnehmer haben auf der Plattform errechnet wieviel CO<sub>2</sub> sie selbst durch ihr Konsumverhalten produzieren und sich dabei Tipps für einen bewussteren Umgang mit Lebensmitteln geholt. Die hohe Teilnahmebereitschaft hat der Volksbanken-Verbund mit einer Spende an die österreichische Sporthilfe gefeiert und überreichte der Organisation einen Scheck im Wert von 15.000 Euro.

Eine Kooperation mit den Austrian Food Bloggers Awards setzte die Initiative nochmals in Szene und holte mit der Kategorie „bewusstessen21“ all jene Blogger und Influencer vor den Vorhang, die sich um ihren ökologischen Fußabdruck im Bereich Ernährung sorgen und aktiv zeigen, wie bewusstes, nachhaltiges Essen funktioniert.

Neben „Too Good to go“, „Hakuma“, Leitbetriebe Austria, byritadavidson.at, ausgewogengut.at und vielen anderen Partnerschaften, zählte auch Hektar Nektar zu den Partnern, die mit einem Gewinnspiel auf [bewusstessen21.at](#) ihre Initiative stark gemacht haben. Die Initiative hat sich 2018 zum Ziel gesetzt, mit „Projekt 2028“ die Bienenpopulation innerhalb der nächsten 10 Jahre um 10 Prozent in der Region zu steigern. Um die Artenvielfalt bewusst zu unterstützen, schenkte auch der Volksbanken-Verbund mit einer Patenschaft 10.000 Bienen ein neues Leben.

#### [Goldi Talente Cup und Talentförderung](#)

Andreas Goldberger, einer der erfolgreichsten Skispringer aller Zeiten, hat es sich zur Aufgabe gemacht, im ganzen Land nach jungen Skisprungtalenten zu suchen. Als langjähriger Partner der ÖSV-Skisprungstars ist es dem Volksbanken-Verbund ein besonderes Anliegen, den Goldi Talente Cup sowie die Goldi Talentförderung zu unterstützen und damit einen Beitrag zur Förderung von sportbegeisterten Kindern und Jugendlichen zu leisten. Jan Hörl, ein Teilnehmer des Goldi Talente Cups, ist mittlerweile Mitglied der Nationalmannschaft und springt im Weltcup, Lisa Eder ist ebenso Mitglied der Nationalmannschaft und hat schon einige Top10 Platzierungen im Weltcup erreicht.

## SOZIALES GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT



### Volksbank Salzburg eG

Die Volksbank Salzburg engagiert sich seit vielen Jahrzehnten in ihrer Region (Salzburg und Salzkammergut) durch aktive Unterstützung verschiedener Initiativen, Aktivitäten, Vereine und Projekte. Insbesondere soziale, karitative und wohltätige Institutionen werden gefördert, das hat die Bank auch in ihrem Leitbild schriftlich festgehalten. 2021 erreichten über 115.000 Euro in Form von kleinen und größeren Spenden und Sponsorings die Menschen, Vereine und NGOs in Salzburg und dem Salzkammergut. Eine besondere Spendenaktion fand im Rahmen der Generalversammlung statt: Generaldirektor Mag. Andreas Höll übergab dem Leiter des Diakoniewerks Salzburg ein Auto für das Projekt „Diakonie.mobil“. „Diakonie.mobil“ steht für mobile Betreuung und Pflege. Um diese schätzenswerte Arbeit effizient leisten zu können, ist höchstmögliche Mobilität der Mitarbeiter nötig. Ein gut ausgestatteter Fuhrpark mit verlässlichen und wendigen Autos ist dafür entscheidend.

### Volksbank Oberösterreich AG

Die Volksbank ist alljährlich Hauptsponsor des „Christkindllaufs“, dessen Erlöse Familien in Oberösterreich zu Gute kommen, die mit Schicksalsschlägen kämpfen müssen. Dabei liefen auch 2021 zahlreiche Mitarbeiter mit und unterstützten so zusätzlich die Aktion.

### Volksbank Niederösterreich AG

Alljährlich in der Vorweihnachtszeit organisiert die Volksbank Niederösterreich eine interne Spendenaktion für Kunden, aber auch Mitarbeiter-Angehörige, die von einem schweren Schicksalsschlag getroffen wurden und finanzieller Unterstützung bedürfen. Der durch Vorstand und Mitarbeiter-Team lukrierte Spendenerlös wird kurz vor Weihnachten der im Vorfeld ausgewählten Familie als monetäres Geschenk überbracht.

### AUSBLICK

Die vom Volksbanken-Verbund 2021 gestartete Kooperation mit der österreichischen Sporthilfe wird aufgrund des großen Erfolgs im kommenden Jahr weitergeführt. Außerdem feiert die Volksbank ihre 15-jährige Zusammenarbeit mit dem ÖSV-Skisprung Team der Herren und der Damen. Der Goldi Cup sowie die Goldi Talentförderung gehen in die nächste Runde, um weitere Skisprung-Talente für die Zukunft aufzubauen. Der Volksbanken-Verbund zeigt klar, dass langfristige Partnerschaften für nachhaltige Erfolge sorgen. Im Rahmen der Social Media Strategie bringt der Volksbanken-Verbund auf weiteren Blog-Videos ausgewählte KMU-Kunden der regionalen Volksbanken vor den Vorhang. Auch die Financial Literacy Serie „Veronica“ wird weitergeführt. Erstmals wird der Volksbanken-Verbund 2022 als Partner am Green Marketing Award teilnehmen und damit Menschen aktiv unterstützen, ihren Lebensstil nachhaltiger zu gestalten.

## ANHANG/BEILAGE

### WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN

# Darstellung der Risiken aus der Geschäftstätigkeit des Volksbanken-Verbundes

Nachhaltigkeitsthema	Wesentliche Risiken	Maßnahmen	Chancen
Regionalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Finanzierung mit keinem regionalen Fokus</li> <li>» Keine Auswahl lokaler Lieferanten</li> <li>» Keine Förderung lokaler Strukturen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Klarer Fokus auf Regionalität im Kerngeschäft durch geförderte Finanzierungen</li> <li>» Bauherrenmodelle</li> <li>» Sicherstellung regionaler Investments</li> <li>» Auswahl lokaler Lieferanten und Vernetzung regionaler Wirtschaftstreibender mit Mitgliedern/Kunden des Volksbanken-Verbundes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Volksbanken-Verbund als finanzwirtschaftlicher Nahversorger positionieren</li> <li>» Verbesserung des Image</li> <li>» Wettbewerbsvorteile</li> <li>» Stärkung lokaler Infrastruktur</li> <li>» Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen</li> </ul>
Nachhaltige Veranlagung, Nachhaltige Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Unzureichende Berücksichtigung von Nachhaltigkeit im Kerngeschäft</li> <li>» Finanzierung von emissionsintensiven Unternehmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Erarbeitung einer Nachhaltigkeitsstrategie</li> <li>» Anpassung an regulatorische Vorgaben (z.B. EU-Taxonomie)</li> <li>» Neuausrichtung des Produktportfolios</li> <li>» Berechnung des CO<sub>2</sub>-Footprints für Veranlagungen und Finanzierungen</li> <li>» Maßnahmen zur Refinanzierung mit nachhaltigen (ESG) Kapitalmarktinstrumenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Entwicklung zu der Hausbank für Nachhaltigkeit</li> <li>» Vorbildwirkung</li> <li>» Wettbewerbsvorteile</li> <li>» Wesentlicher Beitrag zum Klimaschutz und Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen</li> </ul>
Kundenzufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Betreuung wird den Erwartungen der Kunden nicht gerecht</li> <li>» Verlust von Kunden</li> <li>» Überbordende Bürokratie mit einem hohen Aufwand an zur Verfügungstellung von Unterlagen seitens des Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Monitoring der Kundenzufriedenheit</li> <li>» Ständige Verbesserung der Qualität der Beratungs- und Entscheidungsprozesse</li> <li>» Prüfung der Notwendigkeit von Unterlagen/Nachweisen, Opti-Channel Strategie, Einbindung der Kunden bei Weiterentwicklungen im „hausbanking“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Verbesserung der Wahrnehmung bei Kunden</li> <li>» Wettbewerbsvorteile</li> <li>» Effizienz und Qualität im Beratungsprozess</li> <li>» Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen im Kerngeschäft</li> <li>» Mehr Vertrauen beim Kunden</li> </ul>



## ANHANG/BEILAGE

### WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN

Nachhaltigkeitsthema	Wesentliche Risiken	Maßnahmen	Chancen
Digitalisierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Verpassen von Digitalisierungstrends</li> <li>» Unzureichendes Serviceangebot für Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Ständige Weiterentwicklung der digitalen Services („hausbanking“) und digitalen Prozesse</li> <li>» Digitalisierung des Bankgeschäfts mit modernsten Möglichkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Vorreiterrolle in der Branche einnehmen</li> <li>» Wettbewerbsvorteile</li> <li>» Bankgeschäfte für Kunden erleichtern</li> <li>» Mehr Transparenz und Nachvollziehbarkeit für den Kunden</li> <li>» Effizienzsteigerung</li> </ul>
Mitarbeitergesundheit und -sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Berufskrankheiten durch sitzende Tätigkeiten</li> <li>» Krankenstände durch Pandemien (z.B. COVID-19)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» COVID-19-Krisenmanagement und umfangreiche Schutzmaßnahmen</li> <li>» Regelmäßige Evaluierung von Arbeitssicherheitsrisiken</li> <li>» Schulungen zu Ergonomie</li> <li>» Sportangebot für Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Positionierung als attraktiver Arbeitgeber</li> <li>» Geringe Anzahl an Krankenständen</li> <li>» Besseres Employer Branding</li> </ul>
Aus- und Weiterbildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Unzureichende Ausbildung von Mitarbeitern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Weitreichendes Aus- und Weiterbildungsprogramm durch die Volksbank-Akademie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Verbesserte Fähigkeiten der Mitarbeiter</li> <li>» Wettbewerbsvorteile</li> <li>» Geringe Fluktuation</li> <li>» Besseres Employer Branding</li> </ul>
Mitarbeiterzufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Fluktuation von Mitarbeitern</li> <li>» Imageverlust am Arbeitsmarkt</li> <li>» Know-How Verlust durch Weggang von Wissensgebern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Breites Bildungsangebot</li> <li>» Diversity Konzept</li> <li>» Sportangebote</li> <li>» Feedback-Kultur</li> <li>» Klare Entwicklungsstufen</li> <li>» Service Helden Award</li> <li>» Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Positionierung als attraktiver Arbeitgeber</li> <li>» Geringe Fluktuation</li> <li>» Gutes Employer Branding</li> <li>» Gutes Image</li> <li>» Auch Back-Office Mitarbeiter, die selten Kundenkontakt haben, zu motivieren</li> <li>» Etwaige Unzufriedenheiten aufgreifen, um darauf reagieren zu können</li> </ul>
Vielfalt und Chancengleichheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Beschränkte Chancengleichheit</li> <li>» Diversitätsdefizit</li> <li>» Benachteiligung einzelner Mitarbeiter aus Gründen des Geschlechtes, der sexuellen Orientierung, der ethischen Zugehörigkeit, religiöser Zugehörigkeit, Altersdiskriminierung</li> <li>» Benachteiligung weiblicher Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Diversity Konzept</li> <li>» Gleichbehandlungsstudie der Arbeiterkammer vom BR geteilt</li> <li>» Gründung des Frauennetzwerkes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Geringe Fluktuation</li> <li>» Besseres Employer Branding</li> <li>» Gelebte Chancengleichheit</li> <li>» Schutz vor verbotener Diskriminierung innerhalb der Arbeitswelt</li> <li>» Gleichbehandlung rechtlich verankert</li> <li>» Interaktiver Austausch und gegenseitige Unterstützung</li> </ul>

## ANHANG/BEILAGE

### WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN

Nachhaltigkeitsthema	Wesentliche Risiken	Maßnahmen	Chancen
Energie und Klima	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Keine Rücksichtnahme auf Umweltkriterien im Betrieb von Bürogebäuden</li> <li>» übermäßiger Energieverbrauch bei Gebäuden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Energieeffizienzmaßnahmen bei Zentrale und in Filialen</li> <li>» Jährliche Berechnung der Scope 1 und 2 CO<sub>2</sub>-Emissionen</li> <li>» Zukünftige Berechnung von Scope 3 CO<sub>2</sub>-Emissionen</li> <li>» Reduktion des Energieverbrauches</li> <li>» Ressourcenschonung</li> <li>» Nachhaltigkeitskriterien in der Beschaffung</li> <li>» Ökologisierung des Fuhrparks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Verbesserung der Ressourceneffizienz</li> <li>» Vorbildrolle in der ökologischen Gestaltung des Bürobetriebs</li> <li>» Verbesserung des Image</li> <li>» Wettbewerbsvorteile</li> <li>» Kosteneinsparungen</li> <li>» Beitrag zum Klimaschutz durch CO<sub>2</sub>-Einsparung</li> </ul>
Datenschutz und -sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Diebstahl</li> <li>» Verlust von Kundendaten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» State-of-the-art IT-Sicherheitssysteme</li> <li>» Schulung zu Datenschutzgrundverordnung/Kundendatenumgang</li> <li>» Compliance Management</li> <li>» E-Learnings</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Sorgenfreie Bankgeschäfte für Kunden</li> <li>» Gestärktes vertrauen von Kunden</li> </ul>
Menschenrechte	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Unzureichende Achtung auf Menschenrechte bei der Vergabe von Finanzierungen und bei Veranlagungsprodukten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Schulungen zu Menschenrechten</li> <li>» Ausschlusskriterien für Finanzierungen</li> <li>» Genehmigungsverfahren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Schutz der Menschenrechte</li> <li>» Verbesserung des Image</li> <li>» Wettbewerbsvorteile</li> </ul>
Ethik und Compliance	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Nicht-Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien</li> <li>» Korruptionsfälle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Korruptionsprävention</li> <li>» Compliance Handbuch</li> <li>» Compliance Schulungen</li> <li>» Code-of-Conduct</li> <li>» Ausschlusskriterien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Verbesserung des Image</li> <li>» Wettbewerbsvorteile</li> </ul>

## ANHANG/BEILAGE

### EINBEZOGENE UNTERNEHMEN /VOLLKONSOLIDIERTE VERBUNDENE UNTERNEHMEN

Einbezogene Unternehmen	Mitarbeiter VZÄ	Anteil am Kapital
Österreichische Ärzte- und Apothekerbank AG	77,18	100,00
Volksbank Kärnten eG	168,48	100,00
Volksbank Niederösterreich AG	327,61	100,00
Volksbank Oberösterreich AG	242,29	100,00
Volksbank Salzburg eG	288,57	100,00
Volksbank Steiermark AG	243,33	100,00
Volksbank Tirol AG	305,86	100,00
VOLKSBANK VORARLBERG e. Gen.	180,19	100,00
VOLKSBANK WIEN AG	891,70	100,00
Vollkonsolidierte verbundene Unternehmen	Mitarbeiter VZÄ	Anteil am Kapital
3V-Immobilien Errichtungs-GmbH	0,00	100,00
BBG Beratungs- und Beteiligungsgesellschaft m.b.H.	0,00	100,00
Domus IC Leasinggesellschaft m.b.H.	0,00	100,00
Gärtnerbank Immobilien GmbH	0,00	100,00
GB IMMOBILIEN Verwaltungs- und Verwertungs-GmbH	0,00	100,00
VB Aktivmanagement GmbH	0,00	100,00
VB Buchführung GmbH	12,29	100,00
VB Infrastruktur und Immobilien GmbH	55,82	100,00
VB Kärnten Leasing GmbH	4,00	100,00
VB Rückzahlungsgesellschaft mbH	0,00	100,00
VB Services für Banken Ges.m.b.H.	322,60	100,00
VB Verbund-Beteiligung Region Wien eG in Liqu.	0,00	90,63
VB-Immobilienverwaltungs- und -vermittlungs GmbH	0,00	100,00
VOBA Vermietungs- und Verpachtungsges.m.b.H.	0,00	99,00
Volksbank Salzburg Leasing Gesellschaft m.b.H.	3,75	100,00
Volksbank Vorarlberg Leasing GmbH	4,40	100,00
Volksbank Vorarlberg Marketing- und Beteiligungs GmbH	0,00	100,00
VVG Vermietung von Wirtschaftsgütern Gesellschaft m.b.H.	0,00	100,00

**ANHANG/BEILAGE**  
GRI-INHALTSINDEX

# 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	113	
	102-2: Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	7, 42-50, 63-65	
	102-3: Ort des Hauptsitzes	113	
	102-4: Betriebsstätten	11-12	
	102-5: Eigentum und Rechtsform	11-12, 105	
	102-6: Bediente Märkte	7, 11-12, 63-65	
	102-7: Größenordnung der Organisation	Cover, 4-5, 62, 84	<a href="http://www.volksbank.at/volksbanken-verbund/verbundbericht2021">www.volksbank.at/volksbanken-verbund/verbundbericht2021</a>
	102-8: Informationen über Angestellte und andere MitarbeiterInnen	84-85	GRI 102-8 b) ist nicht auf den Volksbanken-Verbund anwendbar.
	102-9: Lieferkette	7, 11-12, 50	
	102-10: Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	8	
	102-11: Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	68-70	
	102-12: Externe Initiativen	16-18	
	102-13: Mitgliedschaft in Verbänden	Cover	

## ALLGEMEINE ANGABEN

### GRI 102: Allgemeine Angaben 2016

#### 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	68-70, 102-104	

#### Ethik und Integrität

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-16: Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	6, 14	

#### Unternehmensführung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-18: Führungsstruktur	11-14	<a href="http://www.volksbank.at/volksbanken-verbund/verbundbericht2021">www.volksbank.at/volksbanken-verbund/verbundbericht2021</a>

#### Einbindung von Stakeholdern

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-40: Liste der Stakeholder-Gruppen	15	
	102-41: Tarifverträge	85	
	102-42: Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	15, 28	
	102-43: Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	15, 28-29, 39	
	102-44: Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	15, 39-41	

## ANHANG/BEILAGE

### GRI-INHALTSINDEX

#### ALLGEMEINE ANGABEN

##### GRI 102: Allgemeine Angaben 2016

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	15	
	102-47: Liste der wesentlichen Themen	15	
	102-48: Neudarstellung von Informationen	-	Keine Restatements da Erstbericht.
	102-49: Änderungen bei der Berichterstattung	8	
	102-50: Berichtszeitraum	8	
	102-51: Datum des letzten Berichts	-	Erstbericht des Volksbanken-Verbundes.
	102-52: Berichtszyklus	8	
	102-53: Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	8	
	102-54: Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	8	
	102-55: GRI-Inhaltsindex	106-112	
	102-56: Externe Prüfung	-	Keine externe Prüfung.

#### WESENTLICHE THEMEN

Regionalität

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Managementansatz 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	60-61	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	60-67	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	60-67	
Eigener Indikator	Anteil regionaler Finanzierungen	62	

## WESENTLICHE THEMEN

### Nachhaltige Veranlagung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	42-44	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	42-43, 46-53	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	42-43, 46-53	
GRI 305: Emissionen 2016	305-3: Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	52	
GRI G4 Financial Sector Supplement	FS11: Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten geprüft wurden	52	
Eigener Indikator	Anteil nachhaltiger Fonds	52	

### Nachhaltige Finanzierung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	42-44	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	42-46, 54-55	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	42-46, 54-55	
GRI 305: Emissionen 2016	305-3: Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	26	

### Kundenzufriedenheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	38-39	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	38-41	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	38-41	
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016	417-3: Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	33	
Eigener Indikator	Kundenzufriedenheits-Auszeichnungen	39-41	

## ANHANG/BEILAGE

### GRI-INHALTSINDEX

#### WESENTLICHE THEMEN

##### Digitalisierung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Managementansatz 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	72-73	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	72-75	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	72-75	
Eigener Indikator	Nutzung „hausbanking“	73	
Eigener Indikator	Zufriedenheit der Bankingnutzer	74-75	

##### Mitarbeitergesundheit und -sicherheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Managementansatz 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	82-83, 92	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	82-83, 92-93	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	82-83, 92-93	
GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018	403-1: Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	92	
	403-2: Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	93	
	403-3: Arbeitsmedizinische Dienste	92	
	403-4: Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	92-93	
	403-5: Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	93	
	403-6: Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	93-94	
	403-7: Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	-	Für den Volksbanken-Verbund nicht relevant.
	403-8 bis 403-10: Kennzahlen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	-	Es können keine GRI Kennzahlen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz berichtet werden. Es werden aber passende, eigene Indikatoren berichtet.
Eigener Indikator	Anzahl Sicherheitsschulung	93	



## WESENTLICHE THEMEN

### Aus- und Weiterbildung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	82-83, 88	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	82-83, 88-90	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	82-83, 88-90	
GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016	404-1: Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	89	

### Mitarbeiterzufriedenheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	82-83, 90	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	82-83, 90-92	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	82-83, 90-92	
Eigener Indikator	Ergebnis Mitarbeiterbefragung	90-91	

### Vielfalt und Chancengleichheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	82-83, 86	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	82-83, 86-88	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	82-83, 86-88	
GRI 405: Diversität und Chancengleichheit	405-1: Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	87	Eine Aufteilung nach Altersklassen ist derzeit nicht auswertbar.

### Energie und Klima

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	76-77	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	76-81	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	76-81	
Eigener Indikator	Druck- und Kopierpapierverbrauch	79	
Eigener Indikator	Abfallaufkommen	80	

## ANHANG/BEILAGE

### GRI-INHALTSINDEX

#### WESENTLICHE THEMEN

##### Datenschutz und -sicherheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	34, 36-37	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	34, 36-37	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	34, 36-37	
GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016	418-1: Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	34, 37	

##### Menschenrechte

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	32	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	32	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	32	
GRI 412: Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte 2016	412-2: Schulungen für Angestellte zu Menschenrechtspolitik und -verfahren	32	

##### Weitere Indikatoren

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016	205-3: Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	33	
GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016	206-1: Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	34	
GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016	419-1: Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	33	In 2021 wurden über den Volksbanken-Verbund keine Strafzahlungen oder nicht-monetäre Sanktionen verhängt.

### Der Vorstand

Wien, 10. März 2022



DI Gerald Fleischmann  
Generaldirektor



Dr. Rainer Borns  
Vorstandsdirektor



Dr. Thomas Uher  
Vorstandsdirektor

### Medieninhaber und Hersteller

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)

### Stand

März 2022

### Redaktion

Mag. Monika Bäumel,  
Mag. Christina Eder  
und Mitglieder des  
Nachhaltigkeitsbericht-Teams  
(Seite 9).

### Gestaltung und Produktion

Bianca Statna

### Fotos

iStockphoto ilyast, Robert Polster,  
Marko Mestrovic

### 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).

