

Nachhaltigkeitsbericht  
2018

---

# **AUS DER REGION IN DIE REGION**



**WER  
PARTNER-  
SCHAFTLICH  
DENKT,**

---

**HANDELT  
NACHHALTIG.**

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





# Ein Auszug unserer Kennzahlen

2018

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

## **Datensicherheit**

IT-Sicherheitsvorfälle	Anzahl	0	0	26
------------------------	--------	---	---	----

## **Regionale Produkte**

Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen	%	-	98	33
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Spareinlagen	%	-	79	33

## **Geförderte Finanzierungen**

Geförderte Projekte	Anzahl	186	186	44
Geförderte Projekte Volumen	EUR	105.700.000	105.700.000	44

## **Exkurs Produktpartner**

Bestand der faire Credit TeamBank VBW Kunden	EUR	187.408.000	187.408.000	51
Gemeinsame Kunden TeamBank VBW	Anzahl	14.708	14.708	51
VBW-Volumen in Union Investment Fonds	EUR	1.008.049.317	1.008.049.317	55
Anteil nachhaltiger Fonds am Volumen Union Investment	%	3,7	3,7	55
Neue ERGO Versicherungsabschlüsse VBW Kunden	Anzahl	4.762	4.762	59
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von VBW Kunden	EUR	6.374.039	6.374.039	59

## **Ressourcen**

Spezifischer Fernwärmeverbrauch**	kWh pro m <sup>2</sup>	80,9	80,9	67
Spezifischer Stromverbrauch***	kWh pro m <sup>2</sup>	134,0	134,0	68
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	50,1	50,1	68
Spezifischer Abfall gesamt	kg pro VZÄ	93,2	93,2	68

## **Mitarbeiter & Mitarbeitervertretung zum Stichtag 31.12.2018**

Mitarbeiter nach Köpfen	Anzahl	1.346	1.546	71
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten	VZÄ	1.125	1.301	71
Männer in Positionen mit Führungsverantwortung****	% Anzahl	75,9	76,9	76
Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung****	% Anzahl	24,1	23,1	76
Betriebsräte	Anzahl	14	14	79

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

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

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

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

*Mehrere kleine Kräfte vereint  
bilden eine große.*

Hermann Schulze-Delitzsch

---

**2018**

**SETZT DIE VOLKSBANK WIEN AG  
IHR NACHHALTIGKEITS-PROGRAMM KONSEQUENT FORT.**



# Nachhaltigkeit 2018

Vorwort von Generaldirektor DI Gerald Fleischmann		6
Über den Bericht		9
Genossenschaft		10
Nachhaltigkeits-Management		12
Unser Nachhaltigkeits-Team		18

---

Unternehmenswerte	<b>CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE</b>	20
	<b>UMGANG MIT BESCHWERDEMANAGEMENT</b>	25
	<b>UMGANG MIT DATENSICHERHEIT</b>	26
Ökonomie	<b>REGIONALE PRODUKTE</b>	28
	<b>RISIKOMANAGEMENT</b>	35
	<b>GEFÖRDERTE FINANZIERUNGEN</b>	44

<b>EXKURS</b>	<b>PRODUKTPARTNER DER VOLKSBANK WIEN AG</b>	48
	<b>TEAMBANK AG</b>	50
	<b>UNION INVESTMENT</b>	54
	<b>ERGO VERSICHERUNG AG</b>	58

	<b>DIGITALISIERUNG/INNOVATION</b>	62
Ökologie	<b>RESSOURCEN</b>	66
Soziales	<b>MITARBEITER</b>	70
	<b>MITARBEITERVERTRETUNG</b>	79
	<b>SPONSORING</b>	80
	<b>MARKETING</b>	84

---

Mitgliedschaften		86
------------------	--	----



Liebe Leserinnen und Leser,

seit unserem ersten Nachhaltigkeitsbericht für die VOLKSBANK WIEN AG im letzten Jahr hat sich viel getan – die genossenschaftliche Geschäftstätigkeit „aus der Region in die Region“ ist aber nachhaltig geblieben. Der genossenschaftliche Gedanke steht im Vordergrund und hat im Nachhaltigkeitsbericht 2018 einen noch größeren Fokus bekommen.

Wir sind stolz darauf, seit 2018 durch eine Mitgliedschaft beim United Nations Global Compact die Wichtigkeit des Themas Nachhaltigkeit in unserer Geschäftstätigkeit zu unterstreichen. In diesem Bericht wird auch erstmals auf die Sustainable Development Goals (SDGs) eingegangen.

Darüber hinaus wurde der Prozess der Erstellung des Nachhaltigkeitsberichtes professionalisiert. Eine Online-Stakeholder-Befragung bildete die Grundlage zur Ermittlung der wesentlichen Themen, welche anhand der im Bericht abgebildeten Wesentlichkeitsmatrix ermittelt wurden. Die Themen haben sich im Vergleich zum Vorjahr nicht groß verändert, wurden allerdings um Datensicherheit als wesentliches Thema ergänzt, Datenschutz wurde in das Thema Compliance integriert.

Darüber hinaus wurde auf das Thema Weiterbildung detaillierter eingegangen, welche für die VOLKSBANK WIEN AG von der Volksbank Akademie organisiert wird. Die interne und externe Kommunikation (Stakeholder-Information) wurde genauer beschrieben, auch auf das Risikomanagement in der VOLKSBANK WIEN AG wurde detaillierter eingegangen.

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

#### **Unser genossenschaftlicher Grundsatz**

Die VOLKSBANK WIEN AG zeichnet sich durch genossenschaftliche Identität und nachhaltig gelebte Werte aus. Kunden, Partner und Mitarbeiter stehen im Mittelpunkt. Wir agieren verantwortlich, nachhaltig, unternehmerisch, schnell und flexibel. Wir respektieren die Menschenrechte und sind gegen jegliche Form von Diskriminierung. Korruptionsbekämpfung hat in der VOLKSBANK WIEN AG hohe Priorität. Diese Grundsätze sind in unserem „code of conduct“ festgehalten und werden von allen unseren Mitarbeitern gelebt.

Das Vertrauen der Kunden ist immer im Fokus des Handelns der Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG. Die kompetente und persönliche Betreuung in allen Finanzangelegenheiten ist ein klares Bekenntnis zu dieser Ausrichtung. Die VOLKSBANK WIEN AG bleibt gerade in Zeiten der Globalisierung und Digitalisierung bewusst Regionalbank. Auf diese Weise fördert sie den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg ihrer Kunden in der Region. Somit stellen das Vertrauen, der Kundenfokus und die Regionalität Kernelemente der Arbeit der VOLKSBANK WIEN AG dar und machen sie damit zur „Hausbank“. Aus der Region in die Region.

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

# Vorwort

## **Unser Geschäftsmodell**

Die VOLKSBANK WIEN AG ist eine rein österreichische Bank. Sie ist nur in ihrem Einzugsgebiet bzw. am österreichischen Markt tätig. Es gibt keine ausländischen Investoren.

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

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

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

## **Unsere Positionierung**

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

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



DI Gerald Fleischmann  
Generaldirektor der VOLKSBANK WIEN AG

## KUNDEN- BETREUUNG

352.190 KUNDEN

## REGIONALITÄT

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

## GEFÖRDERTE FINANZIERUNGEN

186 PROJEKTE

## QUALITÄT

84 % KUNDEN-  
ZUFRIEDENHEIT\*

## DIGITALISIERUNG UND INNOVATION

68 % MOBILE  
NUTZUNG BANKING

## ETHIK

CODE OF CONDUCT  
SEIT 2015

## MENSCHEN- RECHTE

SEIT 2018  
MITGLIED UNGC

## AUS- UND WEITERBILDUNG

10 INTERNE LEHRGÄNGE

# WESENTLICHE THEMEN

## NACHHALTIGKEIT DES GESCHÄFTSMODELLS

SEIT 150 JAHREN

## RESSOURCEN/ ENERGIE

22.402 KWH  
STROMERZEUGUNG

## DATEN- SICHERHEIT

0 IT-SICHERHEITS-  
VORFÄLLE

## INTERNE KOMMUNIKATION

4 AUSGABEN DES  
MITARBEITER-MAGAZINS  
PRO JAHR

## NACHHALTIGE PRODUKTE & SERVICES

2 NACHHALTIGE FONDS

## REGIONALE PRODUKTE

ANTEIL REGIONALER  
FINANZIERUNGEN AN ALLEN  
FINANZIERUNGEN 98 %

## COMPLIANCE

86,8% DER MITARBEITER  
SIND GESCHULT

# Über den Bericht

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

vollkonsolidierte Unternehmen	Mitarbeiter VZÄ	Anteil am Kapital
3V-Immobilien Errichtungs-GmbH	keine	100,00
Gärtnerbank Immobilien GmbH	keine	100,00
GB IMMOBILIEN Verwaltungs- und Verwertungs-GmbH	keine	100,00
VB Rückzahlungsgesellschaft mbH	keine	100,00
VB Services für Banken Ges.m.b.H.	165,91	98,89
VB Verbund-Beteiligung Region Wien eG	keine	90,51
VOBA Vermietungs- und Verpachtungsges.m.b.H.	keine	99,00
WG Vermietung von Wirtschaftsgütern Gesellschaft m.b.H.	keine	100,00
VB ManagementBeratung GmbH*	9,79	100,00

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

- [Geförderte Finanzierungen](#)
- [Produktpartner](#)
- [Digitalisierung/Innovation](#)

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

Beim wesentlichen Thema [Ressourcen](#) (Umwelt) wird ein Aufteilungsschlüssel angewendet, da keine eindeutige Aufschlüsselung auf Basis der Ist-Werte möglich ist. Die VOLKSBANK WIEN AG als Mutterunternehmen hat 1.125 VZÄ Mitarbeiter, der Konzern inkl. VB ManagementBeraterung GmbH hat 1.301 VZÄ Mitarbeiter. Die Berechnung der Kennzahlen für das Mutterunternehmen VBW Einzel erfolgt daher nach einem Schlüssel von 86,5%. Umweltkennzahlen sind aufgrund der Umstrukturierung derzeit für die Filialen nicht verfügbar und beziehen sich ausschließlich auf die Standorte Peregringasse und Kolingasse.

Das Thema [Code of Conduct / Compliance](#) wird nur auf Konzernebene behandelt. Die Kennzahlen für das Thema [Mitarbeiter und Mitarbeitervertretung](#) werden, soweit möglich und sinnvoll, anhand der tatsächlichen Zahlen für das Mutterunternehmen VBW Einzel und den Konzern VBW Konzern erfasst. Beim Thema Datensicherheit konnten ebenso die tatsächlichen Zahlen für VBW Einzel und VBW Konzern ermittelt werden.

Die Kennzahlen zum wesentlichen Thema [regionale Produkte](#) werden nur auf Konzernebene erfasst.

# *Wir bekennen uns zu einer nachhaltigen Unternehmenskultur.*

---

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

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

## **Genossenschaftliche Prinzipien**

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

Nachhaltige Entwicklung ist die moderne Umsetzung der genossenschaftlichen Prinzipien. Das bedeutet, zeitgemäße Antworten auf aktuelle wirtschaftliche, ökologische und soziale Herausforderungen zu finden, die alle Stakeholder-Gruppen mit einschließen. Die VOLKSBANK WIEN AG leistet in allen drei Bereichen einen Beitrag für einen schnelleren Wandel hin zu einer nachhaltigeren Gesellschaft.



# Genossenschaft

Nachhaltige Entwicklung ist Zukunftsfähigkeit. Sie bedeutet, sich bereits heute auf maßgebliche gesellschaftliche, ökologische und wirtschaftliche Trends einzustellen. Wir sind daher überzeugt, dass nachhaltiges Handeln für die VOLKSBANK WIEN AG langfristig mit wirtschaftlichem Erfolg verbunden ist, indem es

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

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

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

Eine der Maßnahmen zur Stärkung der Genossenschaften ist es im Jahr 2019, über den Vertrieb mehr Genossenschaftsanteile zu verkaufen und damit mehr Kunden als Mitglieder zu gewinnen. Aktuell haben die Verwaltungsgenossenschaften der VOLKSBANK WIEN AG insgesamt 177.000 Mitglieder. Maßnahmen zum Verkauf von Genossenschaftsanteilen sind unter anderem diverse Vorteile für Mitglieder.

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

#### Vision

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

#### Mission

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

#### Geschäftsphilosophie

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

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

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

#### Strategie im Nachhaltigkeitsmanagement

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

#### Grundsätze

- Unsere Aktivitäten sind auf einen langfristigen, stabilen Erfolg ausgerichtet.
- Wir sind uns der gesellschaftlichen Verantwortung als Unternehmer bewusst.
- Wir achten unser Wertesystem als regionale Bank.
- Wir streben nach Stabilität durch Fokussierung auf unsere Kerngeschäfte.
- Wir begrenzen die Risiken durch Schaffung eines rein österreichischen Bankenverbundes.
- Der Mensch, sei es als Mitarbeiter, als Kunde oder als Bewohner unserer Region, steht für uns im Mittelpunkt.

# Nachhaltigkeits-Management

- Wir erwarten von unseren Partnern und Lieferanten die Beachtung unseres Wertesystems.
- Seit über 150 Jahren leben wir eine nachhaltige Partnerschaft mit unseren Kunden.
- Wir gehen mit allen Ressourcen schonend und verantwortungsbewusst um.
- Soziale und gesellschaftliche Engagements besitzen für uns hohen Stellenwert.

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

## Wer wir sind

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

## Wofür wir stehen

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

## Wir leben Regionalität

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

## Wie wir handeln

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

## Wesentlichkeitsanalyse

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

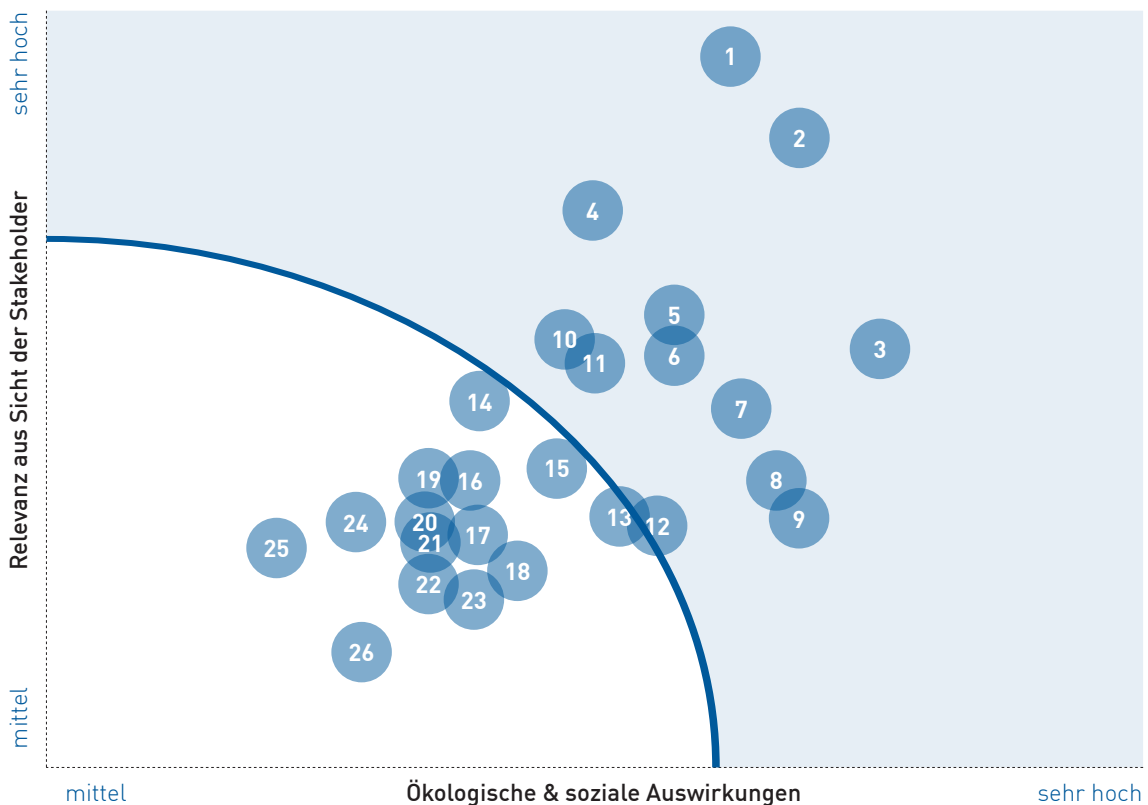
## Stakeholder-Befragung

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

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

### Wesentlichkeitsmatrix VOLKSBANK WIEN AG

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



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

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

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

# Nachhaltigkeits-Management

## UN Global Compact

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

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

## Sustainable Development Goals

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

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



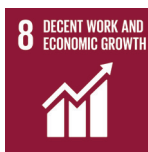
Beschreibung der für die VOLKSBANK WIEN AG relevanten SDGs:



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



Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und moderner Energie für alle sichern.



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



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



Die Ungleichheit in und zwischen Ländern verringern.



Nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster sicherstellen.



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

# Nachhaltigkeits-Management

## Stakeholder-Informationen

### „Newsroom“

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

Für Journalisten und alle weiteren interessierten Stakeholder wurde ein eigener „Newsroom“ eingerichtet, in dem Informationen über den Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG, Presseausendungen, Termine, Geschäfts- und Nachhaltigkeitsberichte, Marktnews und Informationen über Sponsoring bekannt gegeben werden. [www.volksbankwien.at/presse](http://www.volksbankwien.at/presse)

### Kundenmagazin

Schon seit 13 Jahren gibt die VOLKSBANK WIEN AG regelmäßig ihr Kundenmagazin heraus, in dem interessante Themen rund um die Bank veröffentlicht werden. Ziel ist es, Stakeholder mit Informationen über die VOLKSBANK WIEN AG zu versorgen.

In der Ausgabe 04/2018 lag der Schwerpunkt des Kundenmagazins auf dem Thema Nachhaltigkeit. Generaldirektor DI Gerald Fleischmann wurde zum Thema Nachhaltigkeit interviewt. Der österreichische Wohnkonzeptanbieter und Kunde der VOLKSBANK WIEN AG „Wohnwagon“ zeigte Wege auf, wie Wohnen der Zukunft nachhaltig aussehen kann. Ebenso wurde die Projektleitung der Nachhaltigkeit in der VOLKSBANK WIEN AG, Mag. Monika Bäumel, gemeinsam mit dem Geschäftsführer der denkstatt GmbH Dr. Peter Linzner und dem Geschäftsführer der Umweltbundesamt GmbH Mag. Georg Rebernick interviewt. Fred Luks, Leiter des Kompetenzzentrums für Nachhaltigkeit an der WU Wien, zeigte „wie Nachhaltigkeit geht“. Zum Thema Genossenschaft wurde die Expertin Prof. Dr. Theresia Theurl, Direktorin des Instituts für Genossenschaftswesen an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster, befragt. Die Ausgabe 04/2018 zum Thema Nachhaltigkeit finden Sie zum Nachlesen unter: [www.volksbankwien.at/vm\\_4\\_18](http://www.volksbankwien.at/vm_4_18)

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

---

**19**

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





# Unser Nachhaltigkeits-Team

## CEO

Generaldirektor DI Gerald Fleischmann



## Projektleitung Nachhaltigkeit

PR & Kommunikation  
Mag. Monika Bäumel



## Unternehmenswerte

Compliance  
Karl Angermann

PR & Kommunikation  
Wolfgang Layr

Datensicherheit  
Mag. Thomas Danningner

## Produkte

TeamBank  
Denise Kurz MSc, BA

Union Investment  
Nicole Adrian

ERGO Versicherung AG  
Christian Derler, MBA

Vertriebsmanagement  
Mag.(FH) Florian Dangl

Geförderte Finanzierungen  
DI Martin Rosar

Regionale Produkte  
Christian Pillwein, MA

Unternehmensfinanzierungen  
Robert Walenta

Filialen  
Bernhard Bregesbauer MSc

## Digitalisierung/Innovation

Digitalisierung  
Horst Wechselbaumer-Lenck

## Ressourcen

VB Services für Banken  
Ing. Michael Hirschler

## Mitarbeiter

Personalmanagement  
Paul Friedrich

Mitarbeitervertretung  
Michaela Pokorny

Volksbank Akademie  
Dr. Barbara Czak-Pobeheim

## Sponsoring

Marketing  
MMag. Barbara Bleier-Serentschy



*Wir übernehmen Verantwortung  
und schaffen Vertrauen.*

---

**86,8%**

**DER KONZERN-MITARBEITER NAHMEN  
IM JAHR 2018 AN  
COMPLIANCE-SCHULUNGEN TEIL.**



# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE



**Der in der VOLKSBANK WIEN AG etablierte Code of Conduct wurde im Jahr 2018 in der gesamten Bank intensiv geschult; daneben wurde ein Web based Training ausgearbeitet, welches ab 2019 eingesetzt wird.**

Der Code of Conduct ist auf den Internetseiten der VOLKSBANK WIEN AG öffentlich abrufbar und ist innerbetrieblich als separates Kapitel im Compliance-Handbuch Teil der schriftlich fixierten Ordnung der Bank, wodurch eine regelmäßige Überprüfung hinsichtlich Aktualität durch das Compliance Office gewährleistet ist. Alle Anpassungen im Code of Conduct werden auch dem Aufsichtsrat vorgelegt.

### Vertrauen

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

### Integrität

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

### Respekt

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

### Diskretion

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

Ziel für 2019 wird sein, das Top-Management und alle Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG zu den Inhalten des Code of Conduct zu schulen. Neben Präsenzs Schulungen wird ein Web based Training eingesetzt, in welchem der Generaldirektor der VOLKSBANK WIEN AG in einem Video-Eingangsstatement die hohe Relevanz des Themas erläutert.

### Nicht erwünschte Branchen und Geschäftsfelder

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

### Whistleblowing

Unabhängig von gesetzlichen Anforderungen gehört es mittlerweile zum Standard, dass umsichtig handelnde Unternehmen ihren Mitarbeitern ein Verfahren zur Verfügung stellen, über welches sie ausgewählte Missstände in der Bank melden können. In erster Linie steht der präventive Charakter solcher Verfahren im Vordergrund.

Die VOLKSBANK WIEN AG hat sich mit dem Business Keeper Monitoring System (BKMS® System) für eine ausgereifte Webanwendung entschieden, auf der alle Mitarbeiter jederzeit und völlig anonym Meldungen zu den Kategorien

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

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

Der Vorstand hat sich zum grundsätzlichen Schutz des Hinweisgebers und der in einem Hinweis genannten Personen verpflichtet.

Informationen zum BKMS® System und zu den Zugangsdaten sind auf der Intranet-Seite des Compliance Office abrufbar. Zusätzlich werden am Ende jeder Präsenzschiung des Compliance Offices die Schulungsteilnehmer auf das BKMS® System hingewiesen und die Zugangsdaten bekannt gemacht. Im Geschäftsjahr 2018 nahmen 1.342 Konzern-Mitarbeiter – das sind knapp 86,8% der Konzern-Mitarbeiter – an diesen Compliance-Schulungen teil. Die im BKMS® System abgegebenen Hinweise werden durch das Compliance Office ausgelesen und mit der gebotenen Vertraulichkeit behandelt. Hinweise werden gemäß eines allen Mitarbeitern bekannten Prozesses bearbeitet. Die deutlich höhere Anzahl an geschulten Mitarbeitern im Vergleich zum Vorjahr (2017: 617 Konzern-Mitarbeiter) ergibt sich aus den verstärkten Schulungsmaßnahmen sowie der Integration der Waldviertler Volksbank Horn reg.Gen..

### **Korruptionsprävention**

Der Kampf gegen korruptive Handlungen hat einen hohen Stellenwert in der VOLKSBANK WIEN AG.

Um einerseits das Risiko von strafrechtlichen Verstößen und andererseits das Reputationsrisiko aufgrund von Korruptionsfällen zu vermeiden, orientieren sich die Mitarbeiter im Umgang mit Zuwendungen (Annahme und Vergabe) seit Jahren an einem „Ampel-System“, welches angemessene Betragsgrenzen beinhaltet. Basis ist jedoch der Grundsatz, dass alles verboten ist, es sei denn, dass es ausdrücklich erlaubt ist; im Zweifel gilt also das Verbot. Diese Sichtweise gibt den Mitarbeitern Sicherheit im Umgang mit Einzelfällen. Den Regelungen sind Vorstand und Aufsichtsrat gleichermaßen verpflichtet, und sie sind Teil des Compliance-Handbuchs.

Im Compliance Office werden alle Anfragen und Meldungen zentral bearbeitet, um eine einheitliche Sichtweise auf Einzelfälle zu gewährleisten. Im Jahr 2018 erfolgten 167 Meldungen an das Compliance Office; damit hat sich das Meldevolumen zum Vorjahr knapp verdoppelt. Mindestens einmal jährlich erfolgt durch das Compliance Office anhand der Buchungsbelege und der entsprechenden Aufwandskonten eine Überprüfung, ob die an das Compliance Office gemeldeten Fälle vollständig sind oder unerlaubt Amtsträger bedacht worden sind. Fälle von Korruption wurden im Geschäftsjahr 2018 nicht festgestellt.

Im Rahmen jeder Präsenzschiung des Compliance Office zur Kapitalmarktcompliance werden die Schulungsteilnehmer auf die Regelungen zur Annahme und Gewährung von Zuwendungen hingewiesen; im Geschäftsjahr 2018

# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE

waren dies 1.342 Teilnehmer aus dem Konzern. Daneben existieren umfassende Regelungen für Interessenkonflikte sowie den Umgang mit Sponsoring- und Spendenvergabe.

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

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

Die zur Vermeidung von Korruption und Bestechung aufgesetzten Maßnahmen, wie die intensive Überwachung der Gewährung von Zuwendungen und Einladungen, haben auch für 2019 zum Ziel, dass in der VOLKSBANK WIEN AG keine Verstöße begangen werden.

### Lobbying

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

### Sponsoring

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

### Umwelt und Sicherheit

Der verantwortungsvolle Umgang mit der Natur und der Umwelt gehören zum Selbstverständnis der VOLKSBANK WIEN AG. Die VOLKSBANK WIEN AG strebt danach, für ihre Mitarbeiter ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld sicherzustellen. Genaue Angaben dazu finden sich in den Kapiteln Ressourcen und Soziales.

### Information, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

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

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

## Awarenessbildung

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

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

## Datenschutz

Anfang 2018 übernahm das Compliance Office der VOLKSBANK WIEN AG die Agenden zur Umsetzung der EU-DSGVO und stellt den Datenschutzbeauftragten für die VOLKSBANK WIEN AG und den Volksbanken-Verbund.

In Zusammenarbeit mit den Datenschutzkoordinatoren in den Verbundbanken wurde im Rahmen des DSGVO-Umsetzungsprojektes ein Datenschutzmanagementsystem etabliert, das Verfahrensverzeichnis modelliert sowie die entsprechenden Folgeabschätzungen durchgeführt. Für die technischen Adaptierungen, wie z.B. den Aufbewahrungs- und Löschrufen in den Kernbanksystemen, wurden fachliche Vorgaben erstellt und verbundweite Prozesse für die Wahrung der Betroffenenrechte implementiert. In den Fachbereichen wurden sog. Single-Point-of-Contacts (SPOCs) nominiert, welche bei Bedarf im Rahmen von Auskunftsbefehlen bei Datenerhebungen dem Datenschutzbeauftragten zurarbeiten.

Die Schulung aller Mitarbeiter erfolgte durch ein Web-based-Training, daneben erhielten die Mitarbeiter aktualisierte Mitarbeiterinformationen und Mitarbeiterbelehrungen. Unterlagen (z.B. AGB, Schalteraushänge, Vertragsvorlagen und aktuelle Dienstleistungsverträge) wurden entsprechend den neuen gesetzlichen Anforderungen adaptiert und Zusatzvereinbarungen abgeschlossen. Die aus den Folgeabschätzungen identifizierten Maßnahmen werden laufend aktualisiert und der Erfüllungsgrad erhoben.

		2018	2018	2017	2017
Datenschutz	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten*	Anzahl	0	0	**	**

Der Prozess des Beschwerdemanagements ist in der VOLKSBANK WIEN AG im Compliance-Handbuch geregelt. Jede Beschwerde und alle dazugehörigen Aktivitäten werden in einer Anwendung dokumentiert und die Einhaltung der Fristen durch eine zentrale Stelle im Compliance Office kontrolliert. Es ist geplant, dass die zentrale Stelle künftig die Datenschutzrelevanz der erfassten Beschwerden bestimmt und dem Datenschutzteam einen entsprechenden Report von Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten zur Verfügung stellen wird. Von Seiten der Datenschutzbehörde wurden gegenüber der VOLKSBANK WIEN AG keine Verfahren eingeleitet. Im Beobachtungszeitraum wurden seitens IT-Security keine Datenlecks, Diebstähle oder Verluste von Kundendaten festgestellt.

\*Eine an die Organisation gerichtete schriftliche Stellungnahme einer Regulierungsbehörde oder vergleichbaren Behörde, in der Verletzungen des Schutzes der Kundendaten angesprochen werden, oder eine bei der Organisation als legitim angesehen wird. Der Begriff „Beschwerde“ wurde im Sinne der „Joint Committee of the European Supervisory Authorities“-Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) abgeleitet. Eine Beschwerde ist eine „Äußerung der Unzufriedenheit“, die eine natürliche oder juristische Person mit konkretem Begehren – darunter fallen auch mündlich vorgetragene Äußerungen – zu einem konkreten Geschäftsfall an ein Kreditinstitut richtet.

\*\*im Berichtsjahr 2017 nicht erhoben

# Unternehmenswerte

## UMGANG MIT BESCHWERDEMANAGEMENT

### Beschwerdemanagement

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

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

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

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

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

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

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

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

## Datensicherheit

Bankgeschäfte sind Vertrauenssache. Das Vertrauen, welches Kunden der Marke Volksbank entgegenbringen, verpflichtet zu einem umfassenden, sorgsamem und verantwortungsvollen Umgang mit dem Thema Datensicherheit, um die Verletzung der Persönlichkeitsrechte unserer Kunden und Mitarbeiter und damit einhergehende Reputationsrisiken zu vermeiden.

Das Ziel eines durchgehend einheitlichen Sicherheitsniveaus ist für die VOLKSBANK WIEN AG von größter Bedeutung. Mit einer an die heutigen Bedrohungen angepassten Sicherheitsstrategie ist die VOLKSBANK WIEN AG fit für die Zukunft.

Wesentliche Ansatzpunkte zur Datensicherheit und zum Kampf gegen Cyber-Kriminalität sieht die VOLKSBANK WIEN AG:

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

## IT-Sicherheit

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

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

Anzahl der IT-Sicherheitsvorfälle in der VOLKSBANK WIEN AG, die einen relevanten Schaden verursacht haben:

		2018	2018	2017	2017
IT-Sicherheitsvorfälle	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
IT-Sicherheitsvorfälle	Anzahl	0	0	0	0

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



# Unternehmenswerte

## UMGANG MIT DATENSICHERHEIT



### Schulungen der Mitarbeiter

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

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

Schulungen Informationssicherheit	Einheit	2018	2018	2017	2017
		VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Mitarbeiter, die auf Informationssicherheit geschult wurden	% Anzahl	96 %	94 %	94 %	92 %

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

### Strikte Verträge mit Geschäftspartnern

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

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

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



*Wir sind der vertrauensvolle  
Finanzpartner in der Region.*

---

**11,51\***

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



# Ökonomie

## REGIONALE PRODUKTE



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

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

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

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

### – Privatkunden

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

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

### – Kleine und mittlere Unternehmen

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

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

## BEST PRACTICE

### SEFRA – Erfahrung und Tradition für farbige Zukunft!

SEFRA ist nicht nur ein traditioneller Farbenfachhändler, sondern auch Vorreiter moderner und umweltfreundlicher Wandbeschichtung. SEFRA Innenwandfarben aus eigener Produktion sind ökologisch, schadstoffgeprüft, nachhaltig, mit Unterstützung der VOLKSBANK WIEN AG produziert und dürfen seit Jahren das Österreichische Umweltzeichen tragen. Ob heikle Nassräume wie Küche oder Bad, strapazierfähige Buntheit in stark beanspruchten Räumen wie Kinderzimmer oder individuelle Farbnuance für das Wohlfühlzimmer – auf SEFRA Beratung und Farbton-Treffer sicherheit können sich die Kunden verlassen. „SEFRA gibt dem Leben Farbe“ ist nicht nur das Motto der Firma, es ist auch Programm! Über die Abtönanlage von SEFRA sind mehr als 50.000 Farbtöne herstellbar und den Kunden steht die größte Auswahl an modernen Tapetenkollektionen zur Auswahl.

### McDonald`s – Wir übernehmen Verantwortung. Wir denken bereits heute an morgen.

McDonald`s Österreich möchte verantwortungsvoll und nachhaltig wirtschaften und dabei eine Vorreiterrolle in Österreich einnehmen. Die globale Nachhaltigkeitsstrategie von McDonald`s bildet dabei das strategische Dach zur nachhaltigen Ausrichtung. In den Themenbereichen Essen, Lieferkette, Umwelt, Mitarbeiter und Gesellschaft verfolgt McDonald`s weltweit seine Mission einer gemeinsamen Wertschöpfung für Gesellschaft und Unternehmen. McDonald`s Franchisenehmerin Martina Jansky, Kundin der VOLKSBANK WIEN AG, setzt diese an ihren Standorten vorbildlich um. Alle Restaurants sind bereits auf das neue Bestellsystem umgestellt, welches deutlich die Lebensmittelabfälle reduziert, da die Ware erst produziert wird, wenn der Kunde am Kiosk seine Bestellung aufgibt. Zusätzlichen Nutzen bringt die Investition in eine Klimaanlage an einem Standort. Bereits 90 % des Abfalls werden recycelt, aus 1.300 Tonnen jährlichen Altspeiseöl entsteht Biodiesel für den LKW Fuhrpark und 544 Tonnen CO<sub>2</sub> konnten durch den Umstieg auf Schienenverkehr eingespart werden. Weitere Infos zum Nachhaltigkeitsprogramm in Österreich unter [nachhaltigkeit.mcdonalds.at](http://nachhaltigkeit.mcdonalds.at)

### – Förderungen

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

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

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

### – Kommunen

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

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

## BEST PRACTICE

### Stadtgemeinde Zistersdorf

Insbesondere ist die VOLKSBANK WIEN AG erfreut, dass sie als zuverlässiger Finanzierungspartner die Stadtgemeinde Zistersdorf bei ihrem Großprojekt K9 – steht für „Kultur und Kommunikation“ sowie die 9 Katastralgemeinden Zistersdorfs – erfolgreich unterstützen konnte. Die langjährige Planung brachte eine Schule nach modernstem Standard und ein Veranstaltungsgebäude für „Kultur- und Kommunikation“ hervor. Alfred Pohl, Direktor der HTL, betont wie wichtig und vor allem zukunftsweisend dieses Projekt für die Region ist.

### Marktgemeinde Leopoldsdorf

Im März 2017 beschlossen, im Februar 2018 eröffnet. Um den stetigen Bedarf an Kinderbetreuungsplätzen decken zu können wurde ein neuer, zusätzlicher Kindergarten in dieser Rekordzeit gebaut. So schnell läuft die Realisierung eines Projektes, in Leopoldsdorf mit der VOLKSBANK WIEN AG als Finanzierungspartner. „Unsere Kinder sind unsere Zukunft!“, so Bürgermeister Fritz Blasnek.

### – Weitere Marken der VOLKSBANK WIEN AG

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

### Die Marke SPARDA-BANK

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

#### Die Marke Gärtnerbank

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

#### Die Marke LiveBANK

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

#### Kundenorientierter Finanzdienstleister in der Region

Die VOLKSBANK WIEN AG konzentriert sich auf Kunden in Österreich. In grenznahen Regionen bietet die VOLKSBANK WIEN AG ausgewählten ausländischen Kunden bei Bedarf ihre Dienstleistungen an. Eine aktive Expansion ins Ausland ist nicht vorgesehen. Vielmehr soll die Rolle als finanzieller Regionalversorger weiter gestärkt werden. Um ein nachhaltiges Wirtschaften sicherzustellen, wurde unter anderem definiert, dass maximal 5% der Kundenforderungen im benachbarten Ausland bestehen dürfen. Diesbezüglich wurde eine Limitierung in der Risikostrategie vorgenommen, welche laufend überwacht und dem Vorstand berichtet wird.

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

# Ökonomie

## REGIONALE PRODUKTE

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

Regionales Investment und Anteil Auslandsfinanzierungen*	Einheit	2018	2017
		VBW Konzern	VBW Konzern
Volumen sämtlicher Finanzierungen für regionale Firmenkunden	TEUR	2.762.409	2.587.941
Volumen sämtlicher Finanzierungen für regionale Privatkunden	TEUR	2.270.553	1.899.007
Summe aller regionalen Finanzierungen	TEUR	5.032.962	4.486.948
Summe sämtlicher Finanzierungen für Firmenkunden	TEUR	2.832.434	2.643.095
Summe sämtlicher Finanzierungen für Privatkunden	TEUR	2.300.962	1.926.128
Summe sämtlicher Finanzierungen	TEUR	5.133.396	4.569.223
Summe sämtlicher Finanzierungen im Ausland an Privat- und Firmenkunden	TEUR	100.434	82.276
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen für Firmenkunden	%	98	98
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen für Privatkunden	%	99	99
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen	%	98	98
Anteil sämtlicher Finanzierungen im Ausland an Privat- und Firmenkunden	%	2	2
Summe aller Spareinlagen	TEUR	6.344.232	5.791.374
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Spareinlagen	%	79	77

\*Das Einzugsgebiet der VOLKSBANK WIEN AG wurde im Nachhaltigkeitsbericht 2018, aufgrund der Mitte 2017 erfolgten Fusion mit der österreichweit tätigen Marke SPARDA, auf ganz Österreich ausgeweitet. Das gesamte Volumen an inländischen Privat- und Firmenkundenfinanzierungen wurde als „regionale Finanzierungen“ definiert. Um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten wurden auch die Zahlen 2017 entsprechend angepasst.

## Kundenzufriedenheits- und Weiterempfehlungsbefragung

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



### Telemark Marketing

---

#### – Privatkunden – Kundenzufriedenheit

Im Rahmen der VOLKSBANK WIEN AG Kundenzufriedenheitsmessung wurden 809 VOLKSBANK WIEN AG Kunden im Oktober/November 2018 telefonisch befragt. Die Gesamtzufriedenheit zeigt ein positives Ergebnis: 84 % der Kunden bewerten mit der Note 1 oder 2. Das ist ein überdurchschnittlicher Wert. Bemerkenswert ist das stabile Ergebnis über alle Kundenklassen.

Besonders erfreulich sind 90 % Zufriedenheit (sehr gute und gute Bewertungen) in der bankkritischen Zielgruppe Jugendliche. Es bestehen jedoch deutliche Unterschiede in den Regionen. Das Ergebnis zeigt auch die Wichtigkeit der persönlichen Beratung. Für 71 % der Kunden ist diese entscheidend oder zumindest „sehr wichtig“. Die Volksbank-Berater werden dabei mit „Sehr gut“ bewertet.

#### – Kommerzkunden – Kundenzufriedenheit

Im Juni und Juli 2018 wurden 900 Firmenkunden österreichweit telefonisch nach deren Zufriedenheit mit der Volksbank befragt.

83 % bewerteten die Volksbank nach dem Schulnoten-Schema mit 1 oder 2 (43 % davon mit „Sehr gut“). Großen Wert legen die Volksbank-Firmenkunden auf die persönliche Beratung: Nahezu 70 % sehen diese als entscheidenden oder sehr wichtigen Faktor in der Kundenbeziehung an. Hier punkten die Volksbank-Berater bei ihren Kunden (Schulnoten 1+2: 94 %). Die Volksbank-Kommerzkunden können insgesamt als durchaus zufriedene Kunden gesehen werden.

### FMVÖ-Recommendier

---

Der Finanz-Marketing Verband Österreich fungiert seit dem Jahr 1990 als Wissensplattform für Marketing-, Kommunikations- und Vertriebsverantwortliche der Banken- und Versicherungsbranche in Österreich. Mit dem „FMVÖ-Recommendier-Award“ wird alljährlich die Zufriedenheit der Kunden österreichischer Banken, Versicherungsunternehmen und Bausparkassen erhoben. Bei der FMVÖ-Recommendier-Gala 2018 wurden bereits zum zwölften Mal die Banken und Versicherungen mit der höchsten Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden ausgezeichnet. Die in diesem Jahr erstmals vergebenen Sonderpreise für die beste Kundenberatung holte sich im Bankenbereich der Volksbanken-Verbund. Damit wurden vom FMVÖ zum ersten Mal auch die Mitarbeiter ausgezeichnet.



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

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

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

- Kreditrisiken
- Marktrisiken
- Liquiditätsrisiken
- Operationelle Risiken
- Sonstige wesentliche Risiken (z.B. Beteiligungsrisiko, Strategisches Risiko, Reputationsrisiko, Eigenkapitalrisiko und Geschäftsmodell-Risiko)

### **Risikopolitische Grundsätze**

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

### **Organisation des Risikomanagements**

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

Das Geschäftsmodell erfordert es, Risiken effektiv zu identifizieren, zu bewerten, zu messen, zu aggregieren und zu steuern. Risiken und Kapital werden mithilfe eines Rahmenwerks von Grundsätzen, Organisationsstrukturen sowie Mess- und Überwachungsprozessen gesteuert, die eng an den Tätigkeiten der Unternehmens- und Geschäftsbereiche ausgerichtet sind. Als Voraussetzung und Basis für ein solides Risikomanagement wird das

Risk Appetite Framework (RAF) für den Volksbanken-Verbund auch in der VOLKSBANK WIEN AG laufend weiterentwickelt, um den Risikoappetit bzw. den Grad der Risikotoleranz zu definieren (insbesondere durch die Festlegung und Überprüfung von geeigneten Limiten und Kontrollen), den die VOLKSBANK WIEN AG bereit ist zu akzeptieren, um ihre festgelegten Ziele zu erreichen. Das Rahmenwerk wird regelmäßig auf regulatorische Änderungen, Änderungen im Marktumfeld oder des Geschäftsmodells überprüft und angepasst. Das Ziel der VOLKSBANK WIEN AG ist es, durch dieses Rahmenwerk ein diszipliniertes und konstruktives Kontrollumfeld zu entwickeln, in dem alle Mitarbeiter ihre Rolle und Verantwortung verstehen.

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

#### **Aufsichtsrechtliche Anforderungen**

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

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

Die Umsetzung der Säule 1 in der VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation verfolgt die Erfüllung der regulatorischen Mindestanforderungen. Sowohl beim Kreditrisiko als auch beim Marktrisiko und beim Operationellen Risiko kommen die jeweiligen regulatorischen Standardansätze zur Bestimmung der Mindesteigenmittelanforderungen zur Anwendung.

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

Die aufsichtsrechtliche Kontrolle und Mindestanforderungen der Säule 2 werden im Rahmen des Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) und im Rahmen des Internal Liquidity Adequacy Assessment Process (ILAAP) umgesetzt. Dabei setzt der Volksbanken-Verbund alle notwendigen Maßnahmen, um jederzeit eine ausreichende Eigenmittel- und Liquiditätsausstattung für die aktuellen und auch die zukünftig geplanten Geschäftsaktivitäten und die damit verbundenen Risiken zu gewährleisten.

##### **Säule 3: Offenlegung**

Den Anforderungen der Säule 3 wird durch die Veröffentlichung der qualitativen und quantitativen Offenlegungsvorschriften gemäß der Verordnung (EU) Nr. 575/2013 (CRR) und der Richtlinie 2013/36/EU (CRD IV) auf der institutseigenen Homepage unter Volksbanken-Verbund / Verbund-Offenlegung nachgekommen.

#### **Verbundweites Risikomanagement**

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

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

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

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

### **a) Interner Kapitaladäquanzprozess**

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

Die einzelnen Elemente des Kreislaufes werden mit unterschiedlicher Frequenz durchlaufen (z.B. täglich für die Risikomessung Marktrisiko Handelsbuch, quartalsmäßig für die Erstellung der Risikotragfähigkeitsrechnung, jährlich für Risikoinventur und Festlegung der Risikostrategie). Alle im Kreislauf beschriebenen Aktivitäten werden zumindest jährlich auf ihre Aktualität und ihre Angemessenheit hin geprüft, bei Bedarf an die aktuellen Rahmenbedingungen angepasst und vom Vorstand der Zentralorganisation abgenommen.

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

### **b) Kreditrisiko**

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

## Operatives Kreditrisikomanagement

### *Grundsätze Kreditvergabe*

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

### *Entscheidungsprozess*

In allen Einheiten der VOLKSBANK WIEN AG, die Kreditrisiko generieren, ist eine strenge Trennung von Vertriebs- und Risikomanagementeinheiten gegeben. Sämtliche Einzelfallentscheidungen werden unter strenger Beachtung des 4-Augen-Prinzips getroffen, für welche eindeutige Abläufe festgelegt wurden. Eine wesentliche Rolle spielen dabei Limitsysteme, welche die Entscheidungskompetenzen der einzelnen Einheiten in einen Rahmen fassen.

### *Engagement- und Sicherheitenüberwachung*

Die Prozesse zur Überprüfung der Engagements und Sicherheiten sind verbundweit geregelt und von allen zugeordneten Kreditinstituten (ZK) einzuhalten.

### *Limitierung*

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

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

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

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

### *Intensiviertes Kreditrisikomanagement*

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

### *Problem Loan Management*

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

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

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

### *Quantitatives Kreditrisikomanagement bzw. Kreditrisikocontrolling*

#### *Messung und Steuerung des Kreditrisikos*

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

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

#### *Kreditrisikoberichtswesen*

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

Die Berichte umfassen die quantitative Darstellung der steuerungsrelevanten Informationen zum Kreditrisiko, die durch eine kurze Lageeinschätzung und gegebenenfalls weitere qualitative Informationen ergänzt werden.

Folgende Analysen sind Bestandteil des monatlichen Reports:

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

#### **c) Marktrisiko**

Marktrisiko ist das Risiko sich verändernder Preise bzw. Kurse wertbestimmender Marktrisikofaktoren (z.B. Zinssätze, Fremdwährungs-Kurse, Zins- und Fremdwährungs-Volatilitäten). Die VOLKSBANK WIEN AG unterscheidet folgende Risikoarten des Marktrisikos:

- Zinsänderungsrisiko im Bankbuch
- Credit Spread Risiko
- Marktrisiko im Handelsbuch
- Fremdwährungsrisiko (offene Devisenpositionen)

#### **d) Liquiditätsrisiko**

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

Die wichtigste Refinanzierungsquelle der VOLKSBANK WIEN AG besteht aus Kundeneinlagen, welche sich in der Vergangenheit als stabiles Funding erwiesen haben. Naturgemäß entsteht daraus der überwiegende Teil des Liquiditätsrisikos. Am Kapitalmarkt besteht zusätzlich die Möglichkeit der Refinanzierung durch Emissionen, hauptsächlich durch Covered Bonds.

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

Die VOLKSBANK WIEN AG unterscheidet im Liquiditätsrisiko zwischen dem Illiquiditätsrisiko und dem Fundingverteuerungsrisiko. Das Illiquiditätsrisiko ist die Gefahr, Zahlungsverpflichtungen zum Zeitpunkt der Fälligkeit nicht bedienen zu können. Beim Illiquiditätsrisiko werden weitere Unterkategorien, wie z.B. das Refinanzierungsrisiko (Roll-Over-Risiko), das Abrufisiko und das Marktliquiditätsrisiko, unterschieden, die insbesondere im Kontext von Liquiditäts-Stresstests von Bedeutung sind. Das Illiquiditätsrisiko besteht für die VOLKSBANK WIEN AG als Retailbank typischerweise in einem „Bankrun“. Dieser tritt ein, wenn Kunden aufgrund eines

Vertrauensverlustes große Volumina an Einlagen abziehen und gleichzeitig der Bank alternative Fundingquellen nicht (mehr) zugänglich sind.

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

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

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

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

### Operatives Liquiditätsmanagement

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

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

## e) Operationelles Risiko

Die VOLKSBANK WIEN AG definiert das Operationelle Risiko als Gefahr von Verlusten infolge der Unangemessenheit oder des Versagens von internen Verfahren (Prozessen), Menschen, Systemen oder externen Ereignissen sowie die damit in Verbindung stehenden Rechtsrisiken. Die Themen Reputations-, Verhaltens-, Modell-, IT- und Sicherheitsrisiko sind mit dem Operationellen Risiko eng verbunden und werden aktiv mitberücksichtigt. Die Berechnung des regulatorischen Eigenmittelerfordernisses erfolgt nach dem Standardansatz. Seit 01.01.2018 wird für die ökonomische Betrachtung eine interne Methode, basierend auf Verlustdaten und Szenarien, verwendet.

### Methoden im Management operationeller Risiken

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

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

### Operatives Risikomanagement und Risikocontrollingfunktion

Abgeleitet aus der Risikostrategie des Volksbanken-Verbund gelten folgende Grundsätze und Prinzipien im operationellen Risiko-Management (OpRisk) in der VOLKSBANK WIEN AG:

- Als oberstes Ziel für den gesamten OpRisk Managementprozess wird die Optimierung von Prozessen zur Verringerung der Eintrittswahrscheinlichkeit und/oder der Auswirkung operationeller Schäden festgeschrieben.
- Die Ereignisdokumentation erfolgt vollständig und angemessen verständlich in einer elektronischen Plattform, um sachverständigen Dritten die Möglichkeit zu geben, Nutzen daraus zu ziehen. Operationelle Ereignisse werden verbundweit in einheitlicher Form erfasst. Die daraus resultierende Transparenz über eingetretene Ereignisse ermöglicht eine aus der Historie abgeleitete Risikobewertung.
- Die Methoden, Systeme und Prozesse im OpRisk Management werden von der Zentralorganisation vorgegeben und sind von den jeweiligen Instituten einzuhalten.
- Die Angemessenheit der Risikosteuerungs- und Überwachungsmaßnahmen sowie weiterer risikominimierender Maßnahmen wird laufend, zumindest jedoch jährlich, bewertet und an den Vorstand berichtet. Maßnahmen zur Risikosteuerung umfassen beispielsweise Bewusstseinsbildungsmaßnahmen/ Schulungen, die Überwachung der OpRisk Risikokennzahlen, die Sicherstellung von Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Kunden- und Unternehmensdaten sowie die betriebliche Notfallplanung, aber auch insbesondere die angemessene Trennung von Verantwortlichkeiten sowie die Beachtung des 4-Augenprinzips als Steuerungsmaßnahmen. Operationelle (Rest-)Risiken, die nicht vermieden, vermindert oder transferiert werden, müssen formal und nachweislich durch die Geschäftsleitung akzeptiert werden.
- Die Effizienz des OpRisk Managements wird durch periodische und unabhängige Revisionsprüfungen bestätigt.



### Internes Kontrollsystem

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

Ein Schwerpunkt im Jahr 2018 lag in der Überarbeitung des Schulungskonzepts und einer prozessbasierten Überarbeitung des IKS basierend auf der qualitativen Risikoanalyse in der VOLKSBANK WIEN AG in ihrer Funktion als Zentralorganisation, welche im Anschluss auch in den anderen Instituten durchgeführt wird.

### f) Sonstige Risiken

An sonstigen Risiken sieht sich die VOLKSBANK WIEN AG dem strategischen Risiko, dem Reputationsrisiko, dem Eigenkapitalrisiko, dem direkten Immobilienrisiko, und dem Business-Risiko gegenüber.

Die Nicht-Standard-Risiken bzw. nichtfinanzielle Risiken (Reputationsrisiken, Conduct-Risiken, Compliance-Risiken, Rechtsrisiken, Modellrisiken sowie IT- und Systemrisiken) werden u.a. im Compliance-Rahmenwerk und Rahmenwerk für operationelle Risiken berücksichtigt.

Zur Steuerung der sonstigen Risiken sind vor allem organisatorische und prozessuale Maßnahmen implementiert.

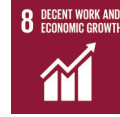


*Bleibende Werte für die  
persönliche Zukunftsvorsorge.*

---

# 186

**GEFÖRDERTE PROJEKTE  
MIT EINEM VOLUMEN VON EUR 105,7 MIO.  
WURDEN 2018 VON DER VOLKSBANK WIEN AG FINANZIERT.**



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

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

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

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

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

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

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

Politisch werden folgende Zielsetzungen durch die Wohnungsbauförderung bezweckt:

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

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

Ziel für 2019 wird sein, das Finanzierungsvolumen auf EUR 110 Mio. zu steigern. Erreicht werden soll dies vor allem durch die weitere Forcierung des Geschäftsfeldes Gemeinnütziger Wohnbau, wo seit 2017 bereits beachtliche Erfolge erzielt werden konnten.

## **BEST PRACTICE**

### **Projekt Goldschlagstraße – Aus alt mach neu, Revitalisierung ergänzt durch intelligenten Neubau im großen Stil**

Das Projekt Goldschlagstraße besteht aus einem Ensemble von fünf Stilzinshäusern und einem Grundstück mit einer Gesamtgrundstücksfläche von rd. 3.700 m<sup>2</sup>. Die aus der Gründerzeit um 1900 errichteten Objekte zeichnen sich durch die erhaltenen Fassaden und klassischen Stilaltbauwohnungen mit großen Fenstern, hohen Decken und Parketten aus. Diese Wohneinheiten wurden zusammen mit den allgemeinen Teilen des Hauses umfassend und substanzschonend saniert.

Auf dem Grundstück Neubaugürtel 15 entwickelte sich ein hochwertiger Neubau. Für die Sanierung und Neuerrichtung wurden Fördermittel der Stadt Wien (WWFSG 1989) in Anspruch genommen. Insgesamt entstanden 140 Wohnungen mit attraktiver Ausstattung in der Größe von 30 m<sup>2</sup> bis 100 m<sup>2</sup> sowie vier Geschäftslokale. Im großzügigen Innenhof wurde eine Tiefgarage mit 26 Stellplätzen errichtet. Die Gebäude umfassen zwei begrünte Innenhöfe mit einer Gesamtfläche von rund 1.000 m<sup>2</sup>. Geplanter Baubeginn war Dezember 2015, Fertigstellung in Quartal 4/2018, Projektentwickler die PREMIUM Immobilien AG. Die Kombination des modernen und hochwertigen Dachgeschoß-Aufbaus mit den darunter liegenden klassischen Stilaltbauten schuf ein eindrucksvolles, architektonisches Gesamtbild. Die insgesamt sechs Liegenschaften (Goldschlagstraße 2, Löhrigasse 18/Stg. 1–4, Neubaugürtel 15) verschmolzen dadurch zu einem harmonischen Ganzen.

Das Projekt Goldschlagstraße wurde von der VOLKSBANK WIEN AG finanziert, sowohl der Kauf, wie auch die Sockelsanierung und der zweistöckige Ausbau des Dachgeschosses des Objektes. Durch die Zusammenlegung und komplette Neugestaltung von sechs Einzelobjekten entstand wertvoller Wohnraum mit hoher Lebensqualität in zentraler Lage. Die Wohnungen verfügen über intelligente Grundrisse, durchdachte Raumaufteilung und optimale Zimmergrößen, sind hochwertig saniert und wurden bezugsfertig ausgestattet. 92 Anleger beteiligten sich an diesem gelungenen Projekt, welches geförderte Sanierung mit einem hohen Neubauanteil vereint und für die Mieter aufgrund der fördergesetzlichen Vorgaben hochwertigen Wohnraum zu leistbaren Mieten bereitstellt.

### **Projekt Pitten Wr. Neustädter Straße 67 Neubau Mehrfamilienwohnhäuser und Reihenhäuser – leistbar mit ökologischer Perspektive**

Das gegenständliche Projekt befindet sich im östlichen Ortsgebiet von Pitten mit Zufahrt an der Wr. Neustädter Straße und fußläufiger Anbindung an den Hofwiesenweg. Das in mehreren Bauteilen errichtete Projekt verfügt

über 44 Wohnungen sowie 9 Reihenhäuser und ist ein Musterbeispiel für die Verbindung von leistbarem Wohnraum gepaart mit energetisch optimierter Bauausführung.

Durch die Anordnung der Gebäude um die Wohnstraße entsteht ein attraktiver Freibereich, der zur Steigerung der Wohnqualität beiträgt. Hier befindet sich der soziale Treffpunkt der Bewohner und wirkt identitätsstiftend und als Zentrum für das neue Quartier. Unterschiedliche Wohnformen für individuelle Bedürfnisse und Anliegen der Bewohner sowie großzügige, helle Treppenhäuser, optimale Nebenräume und gut durchdachte Wohnräume sorgen für einen hohen Wohlfühlfaktor und dienen der Identifikation der Mieter mit dem Objekt.

Die Beheizung der Wohnanlage, sowohl für die Reihenhäuser als auch für den Geschößwohnbau, erfolgt über eine Zentralheizungsanlage mit Biogasäquivalent im Ausmaß von mind. 33 % in Kombination mit einer Solaranlage. Sowohl bei den Reihenhäusern als auch bei den Häusern Stiege 1–4 kommt eine kontrollierte Wohnraumlüftung mit Wärmerückgewinnung zur Ausführung.

Um die maximal mögliche Förderung in Anspruch zu nehmen, wird das Gebäude neben hohen energietechnischen Anforderungen an die Außenhülle auch mit kontrollierter Wohnraumlüftung und luftdichter Gebäudehülle ausgeführt. Die energieoptimierte Anordnung der Wohnungen nach Süden bzw. Westen ermöglicht auch für den Bewohner eine optimale Belichtung der Hauptaufenthaltsräume.

Zusätzlich zur Barrierefreiheit im Treppenhaus werden alle Wohnungen im Sanitärbereich gemäß Anforderung der NÖ-Bauordnung barrierefrei anpassbar vorbereitet. Diese Ausführung erfordert keine Barrierefreiheit für Zugang auf Balkone/Terrassen/Dachterrassen und erfüllt nicht die Kriterien nach ÖN-B1600.

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

---

3

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





## ZUSAMMENARBEIT MIT PRODUKTPARTNERN

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

Auch 2018 war die Kooperation mit den Produktpartnern ein voller Erfolg, besonders mit der TeamBank und der Union Investment erzielte die VOLKSBANK WIEN AG wieder Rekordergebnisse und es konnte ein zweistelliges Wachstum erreicht werden. Im Fondsbereich verlief das dritte Jahr der Zusammenarbeit mit der Union Investment ebenso sehr gut, die ausgezeichneten Produkte der internationalen Fondsgesellschaft wurden vom österreichischen Markt sehr positiv aufgenommen.

Seit 1985 besteht eine Kooperation mit der ERGO Versicherung AG. In den meisten VOLKSBANK WIEN AG Filialen ist ein ERGO PlusPunkt-Berater stationiert, welcher einen umfassenden Beratungsansatz über die gesamte Produktpalette bietet. Den Kunden steht somit ein Ansprechpartner für alle Versicherungsfragen zur Verfügung. Für das Jahr 2019 wird eine neue Versicherungsstrategie ausgearbeitet.

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

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

---



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





### TEAMBANK AG

Die TeamBank AG ist bereits seit dem Jahr 2008 ein enger und verlässlicher Partner der VOLKSBANK WIEN AG. Sie bietet mit dem Konsumentenkredit **der faire Credit** eine sichere Finanzierung mit klaren und übersichtlichen Vertragsbedingungen.

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

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

TeamBank AG	Einheit	2018	2018	2017	2017
		VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Bestand der faire Credit bei der VOLKSBANK WIEN AG	EUR	187.408.000	187.408.000	157.584.000	157.584.000
Gemeinsame Kunden mit der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl	14.708	14.708	13.511	13.511

#### Nachhaltigkeit als Grundsatz

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

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

#### Global Compact der Vereinten Nationen

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

## BEST PRACTICE

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

Die TeamBank AG, mit dem fairen Credit Ratenkreditexperte in Österreich, hat auch 2018 wieder erfolgreich die Zertifizierung „Service- und Beratungsqualität“ des TÜV AUSTRIA durchlaufen. Partnerbanken in Österreich und die Niederlassung der TeamBank AG in Wien wurden im Rahmen umfassender Audits geprüft. Bereits zum achten Mal hat der TÜV AUSTRIA die Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit ausgezeichnet. Die Zertifizierung bescheinigt ein hohes Maß an Kundenfreundlichkeit sowie eine objektive und nachvollziehbare Kreditentscheidung.

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



### Auszeichnung für Finanzielle Bildung

Nur wer wirtschaftliche Zusammenhänge kennt und seine eigene Situation richtig einschätzt, kann fundierte Entscheidungen treffen und beispielsweise Überschuldung vermeiden. Ganz im Sinne des genossenschaftlichen Wertes der Partnerschaftlichkeit unterstützt die TeamBank daher seit acht Jahren gemeinsam mit ihren Partnerbanken Projekte zur Förderung der finanziellen Bildung in Deutschland und Österreich. Die geförderten Projekte reichen von Workshops, Seminaren und Vorträgen über die Erarbeitung von Lehrmaterial bis hin zur Initiierung von Theater-, Film- oder Spielprojekten. Bisher konnte die TeamBank über 4.000 Projekte mit insgesamt mehr als EUR 7,5 Mio. unterstützen. Auch 2018 haben wieder viele tolle Impulse, Momente und Begegnungen im Sinne der Finanziellen Bildung stattgefunden. Aktuell wird ein Nachfolgerkonzept erarbeitet.



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

### Das Kundenportal: Die Möglichkeiten der digitalen Welt gewinnbringend nutzen

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

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

---

**41,4\***

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



## UNION INVESTMENT

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

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

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

Die Einführung von MiFID II wurde auch zum Anlass genommen, um die bereits sehr hohen Standards in der Beraterausbildung noch weiter zu erhöhen. Mit dem Partner Union Investment wurde sehr früh mit intensiven Schulungen unserer Berater begonnen. In der Praxis sichert die Volksbank die Qualität durch eine detaillierte Aufzeichnung der Beratungsgespräche. Die transparente Darstellung aller Kosten, stärkere Regulierung der Märkte und die Verpflichtung zum bestmöglichen Preis wahren einen weiteren wesentlicheren Eckpfeiler von MiFID II, der in der VOLKSBANK WIEN AG umgesetzt wurde, nämlich die Europäischen Finanzmärkte sicherer, transparenter und effizienter zu machen.

Die VOLKSBANK WIEN AG führt seit 1. August 2017 den Fonds „UniRak Nachhaltig Konservativ“ in der Masterliste für den Verkauf von Wertpapieren sowie seit Q3 2018 den „UniNachhaltig Aktien Global“ auf der erweiterten Masterliste. Die VOLKSBANK WIEN AG strebt an, den Verkauf nachhaltiger Fonds in den nächsten Jahren zu steigern.

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

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

Als mehrfach ausgezeichnete und führende deutsche Asset-Manager für nachhaltige Geldanlage vertritt Union Investment eine klare Ansicht: Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien im Investmentprozess reduziert Risiken und schafft langfristig einen Mehrwert über den reinen Ertrag der Kapitalanlage hinaus. Per Stand Ende Dezember 2018 verwaltet Union Investment mehr als EUR 41 Milliarden in nachhaltigen Fonds und Mandaten. Zum fünften Mal in Folge und zum sechsten Mal insgesamt gewann Union Investment im Jahr 2018 den renommierten Scope Award in der Kategorie Socially Responsible Investing.

### **Nachhaltige Kriterien im Investmentprozess**

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

- Union Investment überprüft, ob Unternehmen oder auch Staaten gegen relevante Nachhaltigkeitsfaktoren verstoßen. Zu den relevanten Faktoren gehören beispielsweise: Energieversorgung (keine Atomenergie), Einhaltung von Arbeitsstandards, Verzicht auf Kinderarbeit oder Tierversuche. Anlagemöglichkeiten, die gegen die definierten Standards verstoßen, schließt das Portfoliomanagement aus dem Anlageuniversum aus.
- Das Portfoliomanagement unterzieht die in Frage kommenden Unternehmen und Staaten einer ESG-Analyse (Environmental Social Governance-Analyse = Umwelt, gesellschaftliche Themen und Unternehmensführung/Aufsichtsstrukturen). Das Ergebnis wird in einem Wert, dem ESG-Score, festgehalten. Der ESG-Score bewertet also, inwieweit ein Unternehmen oder ein Staat mit Blick auf Umwelt, gesellschaftliche Faktoren und Unternehmensführung/Aufsichtsstrukturen nachhaltig agiert. Bei Unternehmen wird auch das Geschäftsmodell analysiert. Zurückgreifen können die Portfoliomanager in diesem Prozess auf die unternehmenseigene Nachhaltigkeitsplattform SIRIS, die bereits seit 2013 im Einsatz ist. Hier finden sie umfangreiche Daten von ausgesuchten externen Researchhäusern sowie von den bei Union Investment beschäftigten Analysten.
- Im letzten Schritt prüft das Portfoliomanagement, ob die Anlage nicht nur nachhaltigen, sondern auch wirtschaftlichen Anforderungen genügt und ein positiver Nutzen für den Fonds zu erwarten ist. Nur wenn alle Bewertungen positiv ausfallen, ist eine Investition möglich.

## **BEST PRACTICE**

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

Union Investment ist ein aktiver Investor. Das heißt, anders als bei Fonds anderer Anbieter, die durch Maschinen verwaltet werden – sogenannte ETFs – sucht das Portfoliomanagement gezielt den Austausch mit Unternehmen und Staaten, in die es investiert. Teil dieses sogenannten Engagement-Ansatzes sind mehr als 4.000 Investorengespräche und die Teilnahme an Abstimmungen auf mehr als 2.000 Hauptversammlungen alleine im Jahr 2018. Das Ziel des Engagements ist, im Sinne von Anlegern und Investoren aktiv darauf einzuwirken, dass sich Unternehmen aus ökonomischer Sicht zukunftsfähig, also nachhaltig, aufstellen.

### Nachhaltigkeit aus Tradition

Für Union Investment spielt Nachhaltigkeit aus ihrem genossenschaftlichen Selbstverständnis heraus schon immer eine wichtige Rolle. Ausdruck findet dies unter anderem in den Wertvorstellungen des Unternehmens: Partnerschaftlicher und respektvoller Umgang miteinander sowie Solidität und Professionalität sorgen dafür, dass die Mitarbeiter von Union Investment vorausschauende Entscheidungen im Sinne ihrer Kunden treffen. Bereits vor über 20 Jahren hat Union Investment den ersten Fonds unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsfaktoren aufgelegt. Diese Expertise hat das Unternehmen in den vergangenen Jahren konsequent weiterentwickelt. Heute baut es auf einem nachhaltigen Investmentprozess und auf der Erfahrung zahlreicher Mitarbeiter im Themenumfeld Nachhaltigkeit auf.

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

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

---

**35.399\***

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





### ERGO VERSICHERUNG AG

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

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

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

#### Projekte

Mit zahlreichen Projekten wie einer neuen überdachten Fahrradabstellanlage, einer Büromaterial-Kreislaufwirtschaft, Druckerumstellung, Ausstattung mit einem Videokonferenzsystem zur Einsparung von Dienstreisen oder Projekten zur Sensibilisierung von Mitarbeitern, wie die regelmäßig stattfindenden ERGO Umwelttage sowie der Teilnahme an Aktionen wie „Österreich radelt zur Arbeit“ und dem Climathon Vienna, engagiert sich die ERGO Versicherung AG nachhaltig.

#### Versicherungsgruppe mit nachhaltigem Ansatz

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

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

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

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

Die gesellschaftliche Verantwortung wird auf vier Handlungsfeldern umgesetzt:

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

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

## **BEST PRACTICE\***

### **ERGO Umweltstrategie 2020**

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

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

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

Der Fokus im Jahr 2018 lag bei Maßnahmen im Bereich Gebäude & Ausstattung und der Mitarbeitersensibilisierung, aber auch bei der Evaluierung der Möglichkeiten im Bereich Produkte & Kunden. Dafür werden neben Produkten wie der Photovoltaikversicherung und einer Fahrradversicherung, die online abgeschlossen werden kann, auch die Kapitalanlagen quartalsweise einer Nachhaltigkeitsanalyse unterzogen.

### **Klimafreundliches Bürogebäude**

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

## Auszeichnungen

### *Viermal in Folge Service-Champion im erlebten Kundenservice*

ERGO Österreich ist 2018 erneut zum Service-Champion in der Branche der Versicherungen ausgezeichnet worden. Besonders erfreulich: Das Ergebnis wurde abermals im Vergleich zum Vorjahr verbessert. Dabei wurden bei der Analyse 2018 signifikant mehr Kundenurteile zur Servicezufriedenheit untersucht.

Einmal jährlich erstellt die Analysegesellschaft ServiceValue GmbH gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main das größte Service-Ranking Österreichs, eine breit angelegte Befragung zum erlebten Kundenservice anhand von Kundenurteilen. Im Jahr 2018 wurden rund 109.000 österreichische Kunden zu ihrer Servicezufriedenheit bei 401 Unternehmen aus 42 Branchen befragt – und damit deutlich mehr als in den Vorjahren.

Mit einem Serviceerlebnis-Wert von 75,3% liegt die ERGO Versicherung AG deutlich über dem Branchenmittelwert von 67,5% und ist damit ganz klar Branchensieger. Mit diesem Ergebnis konnte der Wert aus 2017 (74,6%) deutlich gesteigert werden. Darüber hinaus liegt ERGO im Gesamt-Ranking unter den Top 100 und belegt daher einen „Bronze“-Medaillenrang. In Summe wurden Kundenurteile zu 24 heimischen Versicherungsunternehmen untersucht – zehn mehr als im Jahr 2017.

### *AAA-Gütesiegel für Haushalt- und Eigenheimversicherung*

Außerdem wurde die 2018 auf den Markt gebrachte Haushalt- und Eigenheimversicherung „ERGO fürs Wohnen“ mit dem Assekuranz Award Austria-Gütesiegel („Sehr gut“) ausgezeichnet.



*Kontinuierliche Verbesserung  
von Bedienungskomfort und  
Sicherheit der digitalen Services.*

---

**68%\***

**MOBILE NUTZUNG  
DES VOLKSBANK BANKINGS.**





**In der VOLKSBANK WIEN AG ist ein eigener Bereich zum Thema Digitalisierung etabliert, um das persönliche Angebot in den Filialen um digitale Produkte und Services zu erweitern und damit auf das geänderte Kundenverhalten durch die zunehmende Digitalisierung zu reagieren. Ziel ist dabei immer, die Sicherheit und die einfache Bedienbarkeit für die Kunden der VOLKSBANK WIEN AG zu gewährleisten.**

### **Starke Steigerung der mobilen Nutzung des Bankings**

Die Kundeninteraktion bleibt auf hohem Niveau auf mobilen Geräten, was Investitionen in mobile Banking-Anwendungen rechtfertigt. Alle Use-Cases werden hinkünftig „mobile first“ designed, um dieser weltweiten Entwicklung Rechnung zu tragen.

Mit erstem Quartal 2018 wurde eine umfangreiche Modernisierung der Banking-Anwendung (Browser und App-Nutzung) österreichweit abgeschlossen. Zu den wichtigsten Neuerungen zählt die Bereitstellung einfacher Login-Verfahren wie z.B. die Anmeldung per Quick-ID (4-stelliger Code), Touch-ID (Fingerprint) bzw. Face-ID (Gesichtserkennung). Dadurch konnte 2018 die mobile Nutzung des Bankings von 55 % (Jänner 2018) auf 68 % (Dezember 2018) erhöht werden. Diese Steigerung der mobilen Nutzung um 13 % wird auf den Ausbau der Bankingfunktionen und die Erleichterung des Logins durch Quick-ID, Touch-ID und Face-ID zurückgeführt. Auch funktionale Erweiterungen wie z.B. der Ausbau der Personalisierungsmöglichkeiten (individuell konfigurierbare Einstiegsseite, Konten, Umsatzdarstellung) oder die Einführung des Zahlschein-Scans führen zu einer gesteigerten Nutzung bzw. Erhöhung des Komforts.

### **Das funktionale Universum der digitalen Anwendungen wird 2018 immer kompletter.**

Ende des Jahres 2018 nimmt die VOLKSBANK WIEN AG Multibanking, die Ansichtsfunktion für Kunden mit Mehrbank-Beziehungen, in den silent Launch. Innerhalb von vier Wochen nutzten schon über 400 Kunden der VOLKSBANK WIEN AG diese Funktion. Mit Einführung der Multibanking-Funktion bietet die Volksbank als eines der ersten heimischen Finanzinstitute eine wichtige Funktion der Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 (Payment Service Directive 2) der EU vor der offiziellen Einführung im September 2019. Mit dem Multibanking können alle Konten über das Volksbank Banking auf einen Blick dargestellt werden – das verschafft eine bessere finanzielle Übersicht für die Kunden der VOLKSBANK WIEN AG und vereinfacht den Alltag. Die unübersichtliche Bedienung mehrerer Banking-Apps mit unterschiedlichen Zugangsdaten, verschiedenen Nutzeroberflächen und Funktionen entfällt. Über die Ansicht oder Verarbeitung der Daten durch andere Finanzdienstleister bestimmt aber immer der Kunde selbst.

Der **Kontowechsel** zur VOLKSBANK WIEN AG wurde 2018 digital. Der Prozess wird durch die automatische Kontoumsatzanalyse der Kontodaten der abgebenden Bank für zukünftige Kunden der VOLKSBANK WIEN AG stark vereinfacht. Der standardisierte Online-Prozess wird in Kooperation mit dem deutschen FinTech-Unternehmen FinReach bereitgestellt. Derzeit können Privatkonten, Vereinskonten und auch Geschäftskonten online gewechselt werden. Nach Zustimmung des Kunden werden Gehaltseingänge, Daueraufträge und Lastschriften aus dem alten Konto ausgelesen und übersichtlich dargestellt. So kann keine Vertragsbeziehung vergessen bzw. übersehen werden. Zahlungspartner werden direkt verständigt und auch die Kontoschließung beim anderen Bankinstitut kann über das Online-Service sofort in Auftrag gegeben werden.

86 % aller angemeldeten Kunden nahmen 2018 auch direkt den Onlinewechsel vor. Dies führte zu einer entsprechenden Entlastung für Filialmitarbeiter und Supporteinheiten. Der Prozess ist einfach, zeitsparend und völlig papierlos zu erledigen. Der Ausbau für die digitale Übernahme von Wertpapierkonten ist für 2019 geplant.

Ständige Erweiterung und Verbesserung des **Digitalen Bankings** (Internetbanking) der VOLKSBANK WIEN AG macht diese Lösung zu einer der komplettesten am österreichischen Markt.

Wesentlich ist dabei die Einführung des „Einkaufswagens“ im Digitalen Banking. Dahinter steht eine variable Plattform, die es ermöglicht, Produkt- und Serviceaufträge schnell und unkompliziert zu erteilen. Im Laufe des Jahres 2019 werden die Volksbanken die Möglichkeiten ihrer Kunden ständig erweitern, einfache Aufträge schnell und unkompliziert digital durchzuführen. Dabei wird darauf geachtet, die Kundenerfahrung in diesen Prozessen stetig zu verbessern. Die Zeit der Kunden der VOLKSBANK WIEN AG soll so wenig wie möglich beansprucht werden, der Aufwand der Kunden soll so gering wie möglich sein. Für Prozesse, bei denen die Kunden es wollen oder es technisch nötig ist, wird es die Möglichkeit geben, Aufträge zu beginnen und in der Filiale abzuschließen.

Ergänzt wird diese Funktion durch den Einsatz von Robotix – eine robotergestützte Prozessautomatisierung – was die Geschwindigkeit der Abwicklung erhöht, ein 24/7 Stunden Erlebnis für die Kunden in vielen Geschäftsfällen schafft und nicht von teuren Softwareentwicklungsprozessen abhängt. Natürlich werden die Ergebnisse der Roboter von den Experten der VOLKSBANK WIEN AG kontinuierlich überprüft.

Kennzahlen für die Produkte der VOLKSBANK WIEN AG im Banking-Einkaufswagen werden für 2019 erhoben und im Nachhaltigkeitsbericht 2019 berichtet.

#### **Weiterer Ausblick auf 2019**

Der Einstieg in das **Digitale Banking** wird noch weiter vereinfacht. Von den heutigen 3 Identifikationsmerkmalen stellt die VOLKSBANK WIEN AG auf die marktüblichen 2 Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) um und sichert das Login mit einem einmaligen Zutrittscode ab, der in einer separaten App verschlüsselt übertragen wird. Die Volksbank erreicht damit den modernsten Login-Standard gemäß PSDII. Das macht das Banking gleichzeitig einfacher zu benutzen und sicherer. Dasselbe Verfahren wird auch für die Freigabe von Geschäftsfällen, wie zum Beispiel der Zeichnung von Überweisungen, zur Anwendung kommen.

Die Umstellung der Zugangsdaten bzw. Einführung einer neuen App wird zwischen April und September 2019 über einen ausschließlich digitalen Prozess direkt im Volksbank Banking erfolgen.

Mit der **digitalen Wohnraum-Finanzierung** wird die VOLKSBANK WIEN AG auch einen der wichtigsten Beratungsprozesse digital zur Verfügung stellen. Dieser Prozess wird Kunden und Kundenberatern die Möglichkeit geben, in einem übersichtlichen und partnerschaftlichen Prozess gemeinsam den Lebensraum Zukunft zu gestalten. Besonderes Augenmerk wird in diesem Projekt auf Einfachheit und volle Transparenz über Prozess und Produkt gelenkt. So wird in wenigen verständlichen Schritten gemeinsam mit den Kunden der VOLKSBANK WIEN AG ein Gesamtbild erarbeitet, das Leistbarkeit und Finanzierungsplan des Eigenheimprojektes für die Kunden abbildet. In anschaulichen Grafiken werden Zusammenhänge und Gesamtbild transparent und einfach dargestellt. Und wann immer es für die Kunden der VOLKSBANK WIEN AG sinnvoll ist, können sie zwischen der Bearbeitung daheim und gemeinsam mit den Beratern der VOLKSBANK WIEN AG wechseln. So entsteht der Finanzplan des neuen Eigenheims genau so, wie es die Kunden wollen.

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

### Customer Effort Score (CES)

Für 2019 wird diese Kennzahlen erstmals durch Kundenbefragungen für digitale Produkte erhoben.

Definition: Die Customer Effort Score Kennzahl ist eine Metrik, um Kundenzufriedenheit mit einer einzigen Frage zu messen. Der dahinterliegende Gedanke ist, dass Organisationen loyale Kunden gewinnen, wenn sie deren Aufwand reduzieren (Kundenaufwandsindex).

Damit soll das Ziel der VOLKSBANK WIEN AG, mit einfacher Bedienbarkeit des digitalen Angebotes die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, gemessen und mit Hilfe des CES und daraus abgeleiteter Maßnahmen erreicht werden.

## BEST PRACTICE



### Fintech Week Vienna – Die Wachstums-Strategien erfolgreicher österreichischer Fintechs

Am 20. November lud die VOLKSBANK WIEN AG im Rahmen der „Fintech Week Vienna“, die gemeinsam von der Wiener Wirtschaftsagentur und dem österreichischen Bankenverband initiiert wurde, ins Atrium in der Kolingasse zu einem ganz besonderen Fintech-Event. Die fünf größten und erfolgreichsten österreichischen Fintechs plauderten aus dem Nähkästchen, wie sie es in kurzer Zeit geschafft haben, Kunden, Partner oder auch Investoren von sich zu überzeugen. Interessante Fragestellungen der Veranstaltung waren etwa, wie es diese jungen Unternehmen mit ganz bestimmten „Growth Hacks“ geschafft haben, auch über die Landesgrenzen bekannt zu werden. Unter Growth Hacking, einem neuen Begriff aus der Startup-Szene, versteht man vor allem die Verbindung von (Online-)Marketing und Produkt-Maßnahmen, um ein größtmögliches Wachstum mit beschränkten Ressourcen zu erzielen. Die größten Herausforderungen auf diesem Weg wurden diskutiert, ebenso wie die Pläne für die Zukunft der Fintechs.

Die VOLKSBANK WIEN AG bot den interessierten Teilnehmern bestehend aus Fintechs, Investoren, weiteren Start-Ups und Bänkern aus allen Sektoren Österreichs die Möglichkeit sich regional zu vernetzen und neue Geschäftsmodelle und Unternehmen sowie deren Gründer und Visionen kennen zu lernen.

Die Veranstaltung war sehr gut besucht und erfolgreich. Die VOLKSBANK WIEN AG wird daher auch 2019 eine regionale Plattform zum angeregten Wissensaustausch bieten und Host der Fintech Week Vienna 2019 sein.





*Sorgsamer, verantwortungsvoller  
Umgang mit Natur und Umwelt.*

---

**22.402**

**KWH STROM WURDEN 2018  
AUS DER EIGENEN  
PHOTOVOLTAIKANLAGE ERZEUGT.**







**An und für sich sind Umweltbelastungen aus dem Bankgeschäft selbst wesentlich geringer als bei einem Produktionsunternehmen. Die VOLKSBANK WIEN AG leistet dennoch ihren Beitrag zum Klima- und Umweltschutz bezogen auf Energie-, Wärme- und Stromverbrauch sowie Papierverbrauch und Abfall.**

Die Risiken aus der Geschäftstätigkeit der VOLKSBANK WIEN AG für Umweltbelange konnten primär im Bereich des Reputationsrisikos bei nicht sachgerechtem Umgang mit Ressourcen und Abfällen gefunden werden. Dieses Risiko wird als nicht relevant und somit vernachlässigbar eingestuft.

Die im Bereich Ressourcen angeführten Kennzahlen beziehen sich auf die Standorte Kolingasse 14–16 sowie Peregringasse 4, beide in 1090 Wien. Die VB Services für Banken Ges.m.b.H. ist für das Facility Management zuständig und erfasst als konsolidierte Tochter der VOLKSBANK WIEN AG alle Zahlen aus dem Bericht betreffend den Bereich Ressourcen.

Die Auswertung der unten angeführten Ressourcen-Kennzahlen für die einzelnen Filialen der VOLKSBANK WIEN AG ist im aktuellen Bericht nicht enthalten. Grund dafür ist, dass sich nur mehr wenige der 87 Standorte in Gebäuden befinden, die im Eigentum der VOLKSBANK WIEN AG stehen – viele sind in Fremdgebäuden eingemietet. Bei diesen Standorten erfolgt keine direkte Verrechnung im Bereich Ressourcen an die VOLKSBANK WIEN AG. Die VOLKSBANK WIEN AG hat somit keine Steuerungsmöglichkeit, es handelt sich um keine steuerungsrelevanten Kennzahlen. Für die restlichen im Eigentum der VOLKSBANK WIEN AG befindlichen Gebäude, in denen Filialen angesiedelt sind, ist vorgesehen, diese im Laufe der nächsten Jahre zu verkaufen.

### Energie

Beim Energieeinkauf wird darauf Wert gelegt, dass bei der Stromerzeugung für die VOLKSBANK WIEN AG keine CO<sub>2</sub>-Emissionen verursacht werden. Entsprechend dem Energieeffizienzgesetz wurde 2015 ein Energieaudit durchgeführt. Auf Basis dieses Audits fand für die Mitarbeiter eine Kurzschulung „Energieeffizienz“ statt, welche im Intranet unter „Zusammen ENERGIE SPAREN“ implementiert wurde. Im Jahre 2019 besteht wieder die gesetzliche Anforderung, ein Energieaudit durchzuführen.

### Wärme

Der Anteil der mit Fernwärme beheizten Büroflächen wurde weiter ausgeweitet und ist überall dort, wo die technischen Voraussetzungen eine Umrüstung zuließen, abgeschlossen. Damit sind 100 % der beheizten Bürofläche mit Fernwärme erschlossen. Der unterschiedliche Wärmeverbrauch zum Vorjahr ist auf den milden Winter, der einen unterdurchschnittlichen Wärmebedarf nach sich gezogen hat, zurückzuführen.

Heizwärme	Einheit	2018	2018	2017	2017
		VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Fernwärmeverbrauch*	kWh	1.383.905	1.599.890	1.411.170	1.631.410
Spezifischer Fernwärmeverbrauch*	kWh pro m <sup>2</sup>	80,9	80,9	82,4	82,4

### Strom

Seitens des Stromlieferanten erhielt die VOLKSBANK WIEN AG ein Wasserkraft-Zertifikat, das garantiert, dass bei der Stromerzeugung für die VOLKSBANK WIEN AG keine CO<sub>2</sub>-Emissionen verursacht werden. Der Bezug erfolgt zu 100 % aus Wasserkraft und der Photovoltaikanlage – somit zu 100 % aus erneuerbaren Energien.

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

Bis 12/2019 wurde der Vertrag bereits am 30.11.2017 abgeschlossen. Der geringere Stromverbrauch ist auf die Auslagerung von Servern in der Peregringasse in das Rechenzentrum der VOLKSBANK WIEN AG zurückzuführen.

Strom	Einheit	2018	2018	2017	2017
		VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Stromerzeugung aus eigener Photovoltaikanlage	kWh	19.378	22.402	20.619	23.837
Stromverbrauch gesamt*	kWh	2.289.345	2.646.642	2.491.771	2.880.660
Spezifischer Stromverbrauch*	kWh pro m <sup>2</sup>	134	134	145,6	145,6

#### Papier

Der Verbrauch von Druck- und Kopierpapier beträgt im aktuellen Berichtsjahr 65.135 kg. Der diesjährige Verbrauch ist dabei höher als im Vorjahr, da erstmals auch der Verbrauch der SPARDA-BANK und der Waldviertler Volksbank Horn reg.Gen. in diesen Zahlen mitberücksichtigt ist. Die Fusionen mit den beiden Instituten fand Ende August 2017 bzw. Ende Juni 2018 statt, sodass jede Bank die Papierbeschaffung bis dahin eigenständig durchführte. Ein korrekter Vergleich mit dem Vorjahreswert ist somit nicht möglich. Alle Druckerpools in der Zentrale haben als Standardeinstellung doppelseitigen Druck vorgegeben. Mit dieser Maßnahme soll der Papierverbrauch in Zukunft weiter reduziert werden. Die VOLKSBANK WIEN AG bezieht für die Stockwerkdruker zudem 100 % Umweltschutzpapier mit EU-Ecolabel.

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

#### Abfall

Am Zentralstandort und dem Haus Peregringasse 4 wurde das Abfalltrennsystem erneuert und ein einheitlich gestaltetes Trennsystem für Restmüll, Glas, Kunststoff und Metall eingerichtet. Jeder Arbeitsplatz erhielt einen beschrifteten Behälter für Altpapier/Datenmüll sowie einen Einsatz für Restmüll. In den Etagenküchen sind Informationen (was gehört in welchen Behälter und Kontaktdaten für Hilfestellungen) angebracht. Der erhöhte Altpapier- und Kartonagenabfall ist auf eine „Ausmistaktion“ Ende 2018 zurückzuführen. In Hinblick auf den Umzug ins neue Hauptquartier „VB Forum“, welches ein papierloses Büro sein wird, wurden alte Unterlagen archiviert und vernichtet.

Abfall	Einheit	2018	2018	2017	2017
		VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Restmüll	kg	52.333	60.500	52.047	60.170
Altpapier und Kartonagen	kg	42.591	49.238	36.832	42.580
Weitere Altstoffe ohne Altpapier/ Kartonagen	kg	9.590	11.087	9.456	10.932
Gefährlicher Abfall oder Spezialabfall	kg	394	456	366	423
Abfall gesamt	kg	104.908	121.281	98.701	114.105
Spezifischer Abfall gesamt	kg pro VZÄ	93,2	93,2	85,5	85,5

## BEST PRACTICE

### Die derzeitige Zentrale der VOLKSBANK WIEN AG

Eine der entscheidenden Maßnahmen für Klimaschutz ist die Senkung des Energieverbrauchs. Der Wärmeverbrauch der Bürogebäude der VOLKSBANK WIEN AG stellt eine der zentralen direkten Umweltauswirkungen dar. Daher wurde beim Bau die Entscheidung getroffen, Fernwärme als eine der umweltfreundlichsten Formen der Energienutzung in Wien zu nutzen. Mit der Heizperiode Winter 2010/2011 lag der Versorgungsstand der eigenen Liegenschaften mit Fernwärme erstmals bei 100 %. Mit dieser Maßnahme wurden die gesetzten Ziele zur Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen und einer unkomplizierten und wartungsarmen Betriebsführung erreicht. Ein Umstand, der sich wertsteigernd auf die Liegenschaften auswirkt.

### VB Forum – die neue Zentrale der VOLKSBANK WIEN AG

Mit November 2019 ist geplant, rund 1.100 Mitarbeiter in das neue Hauptgebäude der VOLKSBANK WIEN AG in der Dietrichgasse 17–25 im 3. Bezirk in Wien zu übersiedeln.

Ziel des Umzuges ist die Etablierung einer neuen Unternehmenskultur durch die Umsetzung eines neuen Bürokonzeptes: Zukunftsorientierte, flexible Raumgestaltung und modulare Bürolandschaft fördern die Zusammenarbeit und offene Kommunikation zwischen den Mitarbeitern aller Bereiche und Abteilungen. Die Zusammenarbeit wird prozesshafter und offener. Die funktionale Arbeitsumgebung und moderne Technologien bringen neue Arbeitsweisen mit sich, die auch zur Steigerung der Attraktivität der VOLKSBANK WIEN AG als Arbeitgeber führen.

Durch Remote Working werden Fahrtzeiten reduziert und für viele Mitarbeiter dadurch die Work-Life-Balance verbessert. Aufgrund der Fusionen haben sich teilweise lange Anfahrtswege für Mitarbeiter ergeben. Ebenso wird durch Remote Working die Umweltbelastung durch die tägliche Anreise zum Arbeitsplatz reduziert und das Unfallrisiko für Mitarbeiter gesenkt.

Welche Entscheidungskriterien für den zukünftigen Standort wurden herangezogen?

- Zusammenlegung der Standorte\* in einer Unternehmenszentrale möglich
- verkehrstechnische Anbindung an den öffentlichen Verkehr
- Barrierefreiheit des Gebäudes
- gute vorhandene Infrastruktur im Nahbereich bzw. im Haus
- Aufbruchsstimmung durch zukunftsorientierte Arbeitsweisen und Unternehmensprozesse
- Energie- und Kostenbewusstsein mit neuer Standortstrategie zeigen

Das gesamte Gebäude wird mit energiesparender LED-Beleuchtung ausgestattet. In Vorbereitung auf den Umzug werden bereits im Jahr 2018 sukzessive die bisher in der Peregringasse befindlichen Server ins Rechenzentrum der VOLKSBANK WIEN AG ausgelagert, was sich in einer Reduktion der in diesem Bericht ausgewiesenen Stromverbrauchswerte widerspiegelt.

Die Mitarbeiter werden mit mobilen IT-Komponenten ausgestattet, wodurch die infrastrukturelle Voraussetzung für flexibles Arbeiten und Mobilität gewährleistet wird. Die neuen Geräte fördern den effizienten Medieneinsatz in den Arbeitsprozessen (papierloses Büro, Videokonferenz, Chats etc.) und effiziente betriebliche Dienstleistungsprozesse.



*Wir unterstützen die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter.*

---

**1.546\***

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

# Soziales MITARBEITER



Die VOLKSBANK WIEN AG beschäftigt derzeit 1.546 Mitarbeiter, die das wichtigste Kapital für die erfolgreiche Weiterentwicklung des Unternehmens sind. Ziel der VOLKSBANK WIEN AG ist es, ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Daher sind der VOLKSBANK WIEN AG Chancengleichheit und Vielfalt, ein motivierendes Arbeitsumfeld und die konsequente Einbindung der Mitarbeiter durch gute interne Kommunikation wichtig. Darüber hinaus bietet die VOLKSBANK WIEN AG attraktive Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Die im Bereich Mitarbeiter angeführten Kennzahlen beziehen sich auf jene Mitarbeiter, die am 31.12. des Berichtsjahres im Unternehmen (VOLKSBANK WIEN AG, VB Services, VB Management) beschäftigt waren. Die angegebenen Zahlen verstehen sich immer exklusive der vier Vorstände der VOLKSBANK WIEN AG, inklusive Lehrlinge. Praktikanten gab es per 31.12.2018 keine im Unternehmen. Vollzeitäquivalente werden mathematisch gerundet.

## Beschäftigungsentwicklung

Im Jahr 2018 konnte mit der Fusion der VOLKSBANK WIEN AG mit der Waldviertler Volksbank Horn reg.Gen. die letzte Fusion abgeschlossen werden. Gleichzeitig wurden Redimensionierungsmaßnahmen umgesetzt. Der überwiegende Teil dieser Reduktionen konnte über natürliche Abgänge erreicht werden.

Darüber hinaus wurde großes Augenmerk auf die interne Mobilität gelegt (interner Jobmarkt). Die Redimensionierung wurde sehr verantwortungsbewusst durchgeführt. Selbstverständlich war der Betriebsrat zu jedem Zeitpunkt eingebunden. In speziellen Härtefällen wurden zusätzliche Unterstützungsmaßnahmen vereinbart und die Möglichkeit einer Arbeitsstiftung angeboten.

Mitarbeiter	Einheit	2018	2018	2017	2017
		VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Mitarbeiter nach Köpfen	Anzahl	1.346	1.546	1.375	1.580
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten	VZÄ	1.125	1.301	1.154	1.334
Männliche Angestellte	VZÄ	560	640	577	665
Weibliche Angestellte	VZÄ	564	654	575	661
Männliche Arbeiter	VZÄ	0	6	0	6
Weibliche Arbeiter	VZÄ	2	2	2	2
Mitarbeiter männlich gesamt	VZÄ	560	646	577	671
Mitarbeiter weiblich gesamt	VZÄ	565	655	577	663

## Gesundheit und Sicherheit

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

Die durchschnittlichen Krankenstände betragen in der VOLKSBANK WIEN AG im Berichtszeitraum 10,25 Tage pro Mitarbeiter (2017: 11,8 Tage). Da Stress ein wesentliches Gesundheitsrisiko darstellt, werden im Bereich

Work-Life-Balance deutliche Maßnahmen gesetzt. Dieser Wert wird für die VBW Einzel aufgrund der hohen Komplexität der Berechnung nicht dargestellt.

Vielfältige Angebote und Präventivmaßnahmen sind zur Förderung der Gesunderhaltung der Mitarbeiter verfügbar, welche seitens Personalabteilung, Betriebsrat und Betriebsärztin organisiert werden. So findet etwa alle zwei Jahre eine kostenlose Gesundenuntersuchung statt, zuletzt im September 2017. Im 1. Halbjahr 2019 findet der nächste Termin statt. Im Rahmen der Arbeitszeit können unterjährig auch weitere medizinische Angebote, wie die Impfvorsorge für die FSME-Schutzimpfung oder die Gripeschutzimpfung, genutzt werden. Auch Blutspende-Aktionen ergänzen das Angebot.

Die regelmäßige Arbeitsplatzbegehung mit ergonomischer Beratung bis hin zur individuellen Arbeitsplatzgestaltung wird seitens Personalabteilung und Betriebsrat unterstützt. Nach Überfällen in Filialen, bei Überbelastung bzw. Burnout können sich die Mitarbeiter an eine Betriebspsychologin wenden. Des Weiteren stehen den Mitarbeitern die Volksbank-Aktiv-Kurse Pilates und Yoga zur Verfügung. Zusätzlich können die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG vergünstigte Tarife bei Gruppenkrankenversicherungen in Anspruch nehmen.

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

Eine Behinderten-Vertrauensperson steht den Mitarbeitern zur Seite.

### Sicherheit

Trotz umfassender Sicherheitsmaßnahmen ist das Risiko eines Überfalls im Bankgeschäft nicht restlos auszuschließen. In den Filialen fand 2018 ein Überfall statt. Im Bedarfsfall steht eine notfallpsychologische Betreuung zur Verfügung. Durch Sicherheitsschulungen für Filial-Mitarbeiter wird das persönliche Risiko zusätzlich minimiert. Die Anzahl der geschulten Mitarbeiter in den Filialen entspricht jener im Konzern, da in den Töchtern keine Schulungen stattfinden.

2018 wurde für Mitarbeiter im Filialbereich eine Schulung organisiert. Im 1. Halbjahr 2019 wird der nächste Termin stattfinden. Die Zahl der geschulten Mitarbeiter war im Jahr 2017 im Vergleich zu 2018 verhältnismäßig hoch, da nach Abschluss der zahlreichen Fusionen auch den Mitarbeitern der Fusionsbanken die Schulungsmöglichkeit geboten wurde.

		2018	2018	2017	2017
Sicherheitsschulungen	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Geschulte Mitarbeiter	Anzahl	25	25	158	158

### Resturlaube und Überstunden

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

Der Abbau von Resturlaubstagen bringt Work-Life-Balance und Einsparungspotenziale. Ziel war es, bis Ende 2018 die durchschnittlichen Resturlaubstage weiter zu reduzieren. Im Berichtsjahr betragen die durchschnittlichen Resturlaubstage pro VZÄ im Konzern 7,57 (2017: 9,5 Tage). Dem Vorstand sowie den Bereichsleitern wird dabei monatlich ein Fortschrittsbericht vorgelegt. Dieser Wert wird für die VBW Einzel aufgrund der hohen Komplexität der Berechnung nicht dargestellt.

### Teilzeitbeschäftigung

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

Teilzeitbeschäftigung	Einheit	2018	2018	2017	2017
		VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Anteil Teilzeitbeschäftigte an allen Mitarbeitern	% Anzahl	31,4	30,6	29,5	28,8
Anzahl Vollzeitbeschäftigte	Anzahl	923	1.073	969	1.125
Anzahl Teilzeitbeschäftigte	Anzahl	423	473	406	455

### Karenz und Papamonat

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

Mitarbeiter, die von der Elternkarenz zurückkehrten	Einheit	2018	2018	2017	2017
		VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
Männliche Mitarbeiter	Anzahl	1	1	10	10
Weibliche Mitarbeiter	Anzahl	19	25	23	26

### Weiterbildung

In einem modernen Dienstleistungsinstitut wie der VOLKSBANK WIEN AG ist die umfassende und laufende Aus- und Weiterbildung von zentraler Bedeutung. Die Volksbank Akademie, die am 18. Dezember 2018 ihr 43. Jubiläum feierte, ist seit 2015 die zentrale, selbständige Weiterbildungsinstitution des Volksbanken-Verbundes. Ihre Kompetenzen reichen von der Trainer-/Prüferauswahl, didaktischen bis inhaltlichen Aufbereitung der Ausbildungswege über Zertifizierung und Qualitätssicherung bis zur Weiterentwicklung der Lernplattform Moodle.

Die Volksbank Akademie serviert österreichweit alle Volksbanken mit ihren Mitarbeitern, Vorständen und Aufsichtsräten. Das sind 26.901 Buchungen im Jahr 2018, davon 8.184 von der VOLKSBANK WIEN AG. Bezogen auf

die VOLKSBANK WIEN AG wurden mittels Online- und Präsenztrainings 36.220 Stunden geschult. Dies sind bei einer Trainings-Stunde von 60 Minuten und einem Trainings-Tag von 8 Stunden durchschnittlich 23,4 Schulungsstunden pro Mitarbeiter (Kopf) der VOLKSBANK WIEN AG pro Jahr.

Die Volksbank Akademie bietet aktuell 10 Lehrgänge an:

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

Österreichweit haben 95 Absolventen zertifizierte Lehrgänge erfolgreich abgeschlossen, davon 26 in Wien.

2016 startete erstmals der Lehrgang zum Kundenberater, bestehend aus 15 Modulen. 45 Absolventen schlossen diesen Ausbildungsweg 2018 erfolgreich ab, davon waren 9 Absolventen von der VOLKSBANK WIEN AG.

Dieser Blended Learning-Lehrgang dient als „Master“ für alle Akademie-Lehrgänge. Ausgehend vom jeweiligen Jobprofil wird ein Syllabus mit Lernzielen und Kompetenzen aufgesetzt und Inhalte und Prüfungsfragen abgeleitet. Zur Wissensvermittlung und -anwendung kommen digitale und kollaborative Lernmethoden schwerpunktmäßig zum Einsatz.

Das Blended Learning-Konzept unterstützt eine gute Work-Life-Balance der Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG, da sich die Mitarbeiter die digitalen Lerneinheiten selbst einteilen können. Dies steigert die Attraktivität der Volksbank als Arbeitgeber und reduziert darüber hinaus die Umweltbelastung aufgrund der geringeren Reise-tätigkeit der Mitarbeiter.

2018 startete erstmals der Lehrgang Kommerzkundenberater – ebenso im Blended Learning-Format – analog zum erfolgreichen Vorbild der „Kundenberater“-Ausbildung.

Am 12. September erhielt die Volksbank Akademie mit Sabine Prohaska für den Lehrgang „Train the Trainer“ den europäischen Award in Gold für Training, Beratung und Coaching in Köln. Ausgezeichnet wurde das Blended Learning-Format, das die Grundlage für alle Volksbank Akademie-Lehrgänge bildet. Die Jury zeigte sich vor allem durch das soziale Lernen und kollaborative Arbeiten im virtuellen Raum beeindruckt. Die Trainerausbildung absolvierten 2018 österreichweit 10 Teilnehmende, 2 davon kamen von der VOLKSBANK WIEN AG.

Den zertifizierten Lehrgang Finanzberater haben österreichweit 17 Teilnehmende absolviert, 10 davon von der VOLKSBANK WIEN AG.



Über 270 Trainings sind „state of the art“ – die Akademie gestaltet somit die digitale Transformation im Volksbanken-Verbund und infolgedessen auch bei der VOLKSBANK WIEN AG mit 23 hausinternen Trainern und Prüfern aktiv mit.

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

Das umfassende und qualitativ hochwertige Ausbildungsprogramm der Volksbank Akademie garantierte auch 2018 wieder bestens qualifizierte interne Vertriebs- und Fachexperten. Das zeigte sich auch im FMVÖ-Recormender-Award für die Volksbanken.

Am 30. Oktober 2018 setzte die Volksbank Akademie den Startschuss für Virtual Reality (VR) in der Bankberater-Ausbildung. Mit 360-Grad-Videos wird der Lernprozess für Volksbank-Mitarbeiter effizienter, innovativer und auch unterhaltsamer gestaltet. Konkrete Beratungssituationen werden realitätsnah mittels VR trainiert und simuliert. Die angehenden Kundenberater begleitet ein eigener VR-Coach, der inhaltlich und technisch durch das gesamte Training führt. Roll Out dieser Ausbildung startet 2019.

Für 2019 setzt sich die Volksbank Akademie folgende Ziele:

1. Die Volksbank Mitarbeiter umfassend zum Thema digitale Kompetenzen, im Rahmen der „Office 365 Kollaboration Tools“-Implementierung zu schulen.
2. Die Positionierung der Volksbank Akademie als First Mover in der digitalen Finanzbildung im Volksbanken-Verbund und in der öffentlichen Presse auszubauen.
3. Die Verkaufsschulung mit Virtual Reality im Lehrgang Kundenberatung mit intern ausgebildeten Virtual Reality Coaches österreichweit nachhaltig zu implementieren.

### Mitarbeitergespräch

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

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

## Diversity

Mitarbeiter mit Führungsverantwortung*	Einheit	2018 VBW Einzel	2018 VBW Konzern	2017 VBW Einzel	2017 VBW Konzern
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung	Anzahl	162	186	164	189
Männliche Mitarbeiter mit Führungsverantwortung	Anzahl	123	143	124	145
Weibliche Mitarbeiter mit Führungsverantwortung	Anzahl	39	43	40	44

### Frauenanteil

Der Frauenanteil in der VOLKSBANK WIEN AG liegt bei 57 %, im Konzern bei 56,9 %, jener von Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung liegt bei 24,1 %, im Konzern bei 23,1 %.

Anteile Männer/Frauen	Einheit	2018 VBW Einzel	2018 VBW Konzern	2017 VBW Einzel	2017 VBW Konzern
Anteil männlicher Mitarbeiter an allen Mitarbeitern	% Anzahl	43,0	43,1	43,1	43,5
Anteil weiblicher Mitarbeiter an allen Mitarbeitern	% Anzahl	57,0	56,9	56,9	56,5
männliche Mitarbeiter	Anzahl	579	667	593	688
weibliche Mitarbeiter	Anzahl	767	879	782	892
Männer in Positionen mit Führungsverantwortung*	% Anzahl	75,9	76,9	75,6	76,7
Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung*	% Anzahl	24,1	23,1	24,4	23,3
Anteil teilzeitbeschäftigter Männer an allen Mitarbeitern	% Anzahl	4,3	4,0	3,3	3,0
Anteil teilzeitbeschäftigter Frauen an allen Mitarbeitern	% Anzahl	27,1	26,6	26,3	25,8

### Weibliche High Potentials

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

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

## Talentelehrgang

Gemeinsam mit der Volksbank Akademie konzipierte der Sektor einen Talentelehrgang mit dem Ziel, den Teilnehmern eine fundierte Ausbildung zur Stärkung der eigenen Kompetenzen und Persönlichkeit anzubieten. Handlungskompetenzen werden gestärkt und professionell ausgebildet. Es werden optimale Voraussetzungen geschaffen, um spätere Führungsaufgaben, Expertentätigkeiten oder umfangreiche Projektaufgaben wahrzunehmen.

Im Rahmen des High Potential Programmes für die Frauen in der VOLKSBANK WIEN AG wird es dazu einen eigenen Durchgang geben.

## Diversity Management

Unser Ziel ist es, Vielfalt als Vorteil zu sehen. Deshalb unterstützt die VOLKSBANK WIEN AG ihre Führungskräfte ab 2019 mit einem Workshop zum Thema Diversity Management.

Neben umfangreichen Informationen zum Thema Diversität stehen unter anderem die Einführung und die Grundlagen der Gleichbehandlung, das Gleichbehandlungsgesetz, Beurteilung diverser Diskriminierungsfälle sowie die Einbeziehung bzw. Berücksichtigung interner Richtlinien auf der Agenda.

## Lebensalter

Durch eine lange Unternehmenszugehörigkeit der Mitarbeiter in der VOLKSBANK WIEN AG liegt der Anteil an Konzern-Mitarbeitern über 50 Jahre bei rund 27 %.

		2018	2018	2017	2017
	Einheit	VBW Einzel	VBW Konzern	VBW Einzel	VBW Konzern
<b>Altersstruktur</b>					
Mitarbeiter < 30 Jahre	% Anzahl	14,3	13,7	15,0	14,8
Mitarbeiter 30–50 Jahre	% Anzahl	60,0	59,6	63,4	62,6
Mitarbeiter > 50 Jahre	% Anzahl	25,7	26,8	21,7	22,7
<b>Unternehmenszugehörigkeit</b>					
Mitarbeiter < 5 Jahre	% Anzahl	26,9	25,7	25,8	24,7
Mitarbeiter 5–25 Jahre	% Anzahl	54,6	55,1	57,1	57,5
Mitarbeiter > 25 Jahre	% Anzahl	18,5	19,2	17,1	17,9
<b>Menschen mit Behinderungen</b>					
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl	*	34	*	36,0
Anteil von Mitarbeitern mit Behinderungen an allen Mitarbeitern	% Anzahl	*	2,2	*	2,3

## Pensionsvorsorge

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

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

### Interne Kommunikation

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

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

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

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

## BEST PRACTICE

### Auszeichnung als führender Lehrbetrieb

Die Wirtschaftskammer Wien hat im April 2017 verdiente Lehrbetriebe im Bereich Banken und Versicherungen ausgezeichnet. Die VOLKSBANK WIEN AG hat diese ebenfalls erhalten. Auch im kommenden Jahr werden wieder 4 neue Lehrplätze zur Verfügung stehen. Wir unterstützen damit die nachhaltige Ausbildung junger Talente.

### Auszeichnung als familienfreundlicher Arbeitgeber

Mit dem staatlichen Gütezeichen „berufundfamilie“ bzw. „hochschuleundfamilie“ werden jährlich Unternehmen und Institutionen ausgezeichnet, die erfolgreich am Audit teilgenommen und somit bedarfsgerechte Rahmenbedingungen für eine familienfreundlichere Arbeits- bzw. Studienwelt geschaffen haben. Das Ziel ist den Beschäftigten größtmögliche Flexibilität zu ermöglichen. Die Palette der individuell gesetzten Maßnahmen ist breit und reicht von flexiblen Arbeitszeitmodellen über Kinderzulagen bis hin zu teilweise Telearbeit. Auch bei Teilzeitmodellen nach Ende des gesetzlichen Anspruchs auf Elternteilzeit versucht die VOLKSBANK WIEN AG den Bedürfnissen von erziehenden Mitarbeitern weitestgehend entgegen zu kommen.

Als weitere Maßnahme plant die VOLKSBANK WIEN AG im kommenden Jahr ein Informationsmanagement für Mitarbeiter mit Betreuungspflichten. Job und Herausforderungen im familiären Bereich lassen sich nie ganz trennen. Ein Stück weit werden private Fragen auch an den Arbeitsplatz mitgebracht. Als Arbeitgeber steht die VOLKSBANK WIEN AG dem nicht gleichgültig gegenüber. Unterschiedliche Serviceleistungen und Angebote sollen zur Verfügung gestellt werden, die hier unterstützen und den Rücken für eine volle Konzentration auf den Job freihalten.

# Soziales

## MITARBEITERVERTRETUNG



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

### Nachhaltigkeits-Grundsatz der Betriebsräte

Die Betriebsräte der VOLKSBANK WIEN AG

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

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

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

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

Den Mitarbeitern steht eine Vielzahl von Services zu günstigen Konditionen zur Verfügung. Erweitert wurden diese um die Plattform „CorpLife-Mitarbeiterwelt“. Hier findet man regelmäßig neue Mitarbeiterangebote zum Thema Kultur, Sport & Freizeit, Wohnen und vieles mehr.

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

Themen wie „me too“ – sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz, Mobbing oder Diskriminierung sind Schlagworte unseres Alltags geworden. Seit Herbst dieses Jahres gibt es im Betriebsrat eine Stelle Frauenbeauftragte/ Konfliktmanager. Mitarbeiter können hier im Bedarfsfall vertrauensvoll Kontakt aufnehmen.

Ein großes Projekt ist die Übersiedlung in ein neues Hauptgebäude, dem VB Forum. In der VB Forum Arbeitsgruppe ist der Betriebsrat eingebunden und vertritt die Wünsche, Anregungen und Rechte der Mitarbeiter.



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

---

# 160

**VOLKSBANK-TEILNEHMER BEIM  
WINGS FOR LIFE WORLD RUN AM 6. MAI 2018**



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

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

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

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

## Beispiele Sponsoring

### **Volksbanken Management Circle spendet zu Gunsten sozialer Projekte.**



Die ehemalige Interessensvertretung der österreichischen Volksbank Geschäftsleiter widmet ihr Vereinsvermögen zehn österreichischen Serviceclubs, deren Mitglieder auch Teil des Volksbanken Management Circle sind.

Der am 18. Juni 1985 gegründete Verein „Club der Geschäftsleiter“ und heutiger „Volksbanken Management Circle“ hatte als Zielsetzung, die Interessen der österreichischen Geschäftsleiter zu vertreten. Rund 125 Geschäftsleiter trafen sich über Jahrzehnte regelmäßig zu Veranstaltungen, Studienreisen, Konferenzen und der jährlichen Generalversammlung.

Im Zuge des Umbaus des Volksbanken-Verbundes zu acht starken Regionalbanken wurde dieser Verein auf „Volksbanken Management Circle“ umbenannt. Im Rahmen der heurigen Generalversammlung wurde am 22.6.2018 die Auflösung des Vereins und die Widmung des Vermögens zu Gunsten österreichischer Serviceclubs, in denen Mitglieder des Management Circles vertreten sind, beschlossen. Damit kann ein beachtlicher Betrag von EUR 67.000,- für unterschiedliche soziale Projekte in ganz Österreich sinnvolle Verwendung finden.

Die drei bekanntesten Serviceclubs sind Rotary, Lions und Kiwanis. Gemeinsam verbindet diese ihr soziales Engagement zu Gunsten Schwächerer in der Gesellschaft und deren Tätigkeit des Fundraisings. Einige Mitarbeiter des Volksbanken-Verbundes verbringen Teile ihrer Freizeit in diesen Serviceclubs aber auch in einer Vielzahl von gemeinnützigen Vereinen. Damit werden genossenschaftliche Werte wie Partnerschaft, Regionalität und Solidarität auch neben der beruflichen Tätigkeit im privaten und lokalen Umfeld von jedem einzelnen gelebt.



#### Wings for Life World Run

Unter dem Motto „Wir laufen für alle, die nicht laufen können!“ legen seit 2014 jährlich an über 100 verschiedenen Eventlocations weltweit tausende Menschen unzählige Kilometer in ihren Laufschuhen zurück – zugunsten der Rückenmarksforschung. Die Besonderheit dabei: Anstatt einer fixierten Distanz, laufen die Teilnehmer gegen das sogenannte „Catcher Car“, das 30 Minuten nach den Läufern startet und sie mit stetig steigender Geschwindigkeit verfolgt. Wer überholt wird, scheidet aus. Und das Beste ist: Alle Läufer leisten mit ihrer Teilnahme einen wichtigen Beitrag zur Erforschung von Heilungsmethoden für Rückenmarksverletzungen. Denn über die Wings for Life Stiftung fließen 100 % aller Startgelder und Spenden in wissenschaftliche Forschungsprojekte. Die Volksbank war 2018 als erste und einzige Bank Sponsor des Wings for Life World Run in Österreich. Der Startschuss für zehntausende Teilnehmer fiel am 6. Mai 2018 um 13.00 Uhr. Für jeden zurückgelegten Kilometer im Team spendete die Volksbank an die gemeinnützige, staatlich anerkannte „Wings for Life“ Stiftung für Rückenmarksforschung. Das gemeinsame Ziel: eine Heilung für Querschnittslähmung zu finden. Denn mit Hilfe von Spendengeldern werden weltweit aussichtsreiche Forschungsprojekte und klinische Studien zur Heilung des verletzten Rückenmarks von der Stiftung gefördert. Auch 2019 ist die Volksbank am 5. Mai wieder für den guten Zweck am Start. Das ambitionierte Ziel: 300 motivierte Läufer für das Volksbank Team gewinnen und die Spendensumme somit nochmals weiter zu erhöhen.



#### Goldi Talente Cup

Andreas Goldberger, einer der erfolgreichsten Skispringer unserer Zeit, hat es sich zur Aufgabe gemacht, im ganzen Land nach jungen Skisprungtalenten zu suchen, 2018 bereits zum 11. Mal. Die erfolgreiche Talentesuche geht 2019 bereits in die nächste Runde. Bei insgesamt fünf Bewerbungen haben Mädchen und Burschen zwischen sechs und zehn Jahren die Möglichkeit, zum ersten Mal von einer Schanze abzuheben und herauszufinden, ob sie Spaß am Springen haben. Zum Abschluss treten die besten Nachwuchs-Springer aus ganz Österreich im Abschlusswettkampf gegeneinander an. Als langjähriger Partner der ÖSV-Skisprungstars ist es der Volksbank ein besonderes Anliegen den Goldi Talente Cup sowie die Goldi Nachwuchscamps zu unterstützen und damit einen Beitrag zur Förderung von sportbegeisterten Kindern und Jugendlichen zu leisten.





## VOLKSBANK Galaxy Judo Tigers

Die VOLKSBANK Galaxy Judo Tigers wurden im Jahr 2011 gegründet und gelten als der beste Judoverein in Österreich. Der Verein zeichnet sich vor allem durch einen sehr starken Nachwuchs aus, der teilweise auch international sehr gut vertreten ist. Das Jahr 2018 war noch erfolgreicher als die schon sehr erfolgreichen Vorjahre. Besonders im Nachwuchsbereich nehmen die Judo Tigers eine überregional bedeutende Position ein. Veranstaltungen und Erfolge werden in einem ausführlichen Jahresbericht zusammengefasst. Die VOLKSBANK WIEN AG unterstützt mit Sponsoringbeiträgen, um den Nachwuchs und die Integration in diesem Sport zu fördern.



## Basketball-Talentewettbewerb Vienna D.C. Timberwolves

Der Verein D.C. Timberwolves organisiert den „Basketball-Talentewettbewerb“, bei dem den angemeldeten Schulen bzw. Klassen eine Turnstunde im Stationsbetrieb geboten wird. Die Wolves kooperieren seit fünf Jahren mit der VOLKSBANK WIEN AG – und das mit großem Erfolg. Im letzten Schuljahr wurden über 3.000 Schüler erreicht, wovon sich die 150 besten im Rahmen des FINAL DAY im Donaustädter WOLVES DOME zusammenfanden. Die VOLKSBANK WIEN AG unterstützt auch hier mit Sponsoringbeiträgen, um den Nachwuchs und die Integration in diesem Sport zu fördern.



## Beachvolleyball Major

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



*Nachhaltige Werbemittel  
aus Österreich.*

---

# 2012

**WURDE DAS NACHHALTIGE  
PROMOTIONMATERIAL ANGESCHAFFT.**

## Nachhaltige und regionale Beschaffung im Marketing

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

## Lieferanten

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

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

## Promotion-Material

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

## Geschenkartikel

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

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

---

**2018**

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



# Mitgliedschaften

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

### respACT

austrian business council for sustainable development



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

### Internationale Volksbanken-Vereinigung

Confédération Internationale des Banques Populaires (CIBP)



Die Internationale Volksbankenvereinigung (CIBP) ist eine Interessengemeinschaft, der Banken, Finanzinstitute und Bankenverbände angehören, deren Geschäftsmodell sich an den genossenschaftlichen Prinzipien und Werten orientiert. Vorrangiges Ziel der CIBP-Mitglieder ist es, die Entwicklung ihrer Kunden, zu denen in erster Linie kleine und mittelständische Unternehmen zählen, zu begünstigen.

### Oikocredit Austria

OIKOCREDIT in Menschen investieren



Oikocredit ist eine internationale Genossenschaft, die Mikrofinanzinstitutionen, Kooperativen sowie kleine und mittlere Unternehmen in sogenannten Entwicklungsländern refinanziert. Das erforderliche Kapital für die Vergabe der Kredite in Afrika, Lateinamerika und Asien wird derzeit von rund 56.000 Privatpersonen und Organisationen zur Verfügung gestellt, die die gemeinnützige Organisation mit Geldanlagen ab EUR 200 unterstützen. Oikocredit vergibt Darlehen unabhängig von Religion, Kultur, Alter oder Geschlecht.

### UNGC

United Nations Global Compact



Der UN Global Compact ist die weltweit größte Initiative zu Corporate Social Responsibility und nachhaltiger Entwicklung. Das Ziel der weltumspannenden Bewegung aus Wirtschaft, Politik und Zivilgesellschaft: Die Globalisierung sozialer und ökologischer zu gestalten. Als zentrales Element des UN Global Compact gelten die 10 universellen Prinzipien und die Unterstützung der 17 Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen.

## Der Vorstand

Wien, 13. März 2019

DI Gerald Fleischmann e. h., Generaldirektor  
Dr. Rainer Borns e. h., Vorstandsdirektor  
Dr. Thomas Uher e. h., Vorstandsdirektor

## Impressum:

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

## Redaktion:

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

## Gestaltung und Produktion:

Bianca Statna

## Fotos:

Seite 6: Robert Polster; Seite 20: istockphoto.com, Sam Edwards; Seite 28: fotolia.com, contrastwerkstatt;  
Seite 44: Imagina Visual Collaboration, ATLAS Gemeinnützige Wohnungs- und Siedlungsgenossenschaft reg.Gen.m.b.H.;  
Seite 62: istockphoto.com, kupicoo; Seite 66: Robert Polster; Seite 70: istockphoto.com, scyther5;  
Seite 80: Markus Frühmann; Seite 81: VOLKSBANK WIEN AG; Seite 84: VOLKSBANK WIEN AG

## Redaktionsschluss:

März 2019

## Beratung:

denkstatt GmbH  
A-1130 Wien, Hietzinger Hauptstraße 28



## Volksbanken-Verbund

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

## Volksbank Primärstufe

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

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



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

---



# Anhang/Beilage

## Umweltbelange

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negative Umweltauswirkungen</li> </ul>
Nachhaltige Beschaffung und Abfallmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputationsrisiko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negative Umweltauswirkungen</li> </ul>

## Arbeitnehmer- und soziale Belange

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

## Arbeitnehmer- und soziale Belange

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

## Bekämpfung von Korruption und Bestechung

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

## Spezifisches Geschäftsmodell: Produkte und Dienstleistungen

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





An den Vorstand der Volksbank Wien AG

## **Bericht über die unabhängige Prüfung der nichtfinanziellen Berichterstattung**

Wir haben die unabhängige Prüfung der Angaben und Kennzahlen zur Nachhaltigkeitsleistung für das Geschäftsjahr 2018 im Nachhaltigkeitsbericht 2018 (im Folgenden „NFI-Bericht“) der

**Volksbank Wien AG,  
Wien**

(im Folgenden auch kurz „Gesellschaft“ genannt)

durchgeführt.

### **Verantwortung der gesetzlichen Vertreter**

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des NFI-Berichts in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien. Die Gesellschaft wendet die gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) als Berichtskriterien an und veröffentlicht den NFI-Bericht als „Nachhaltigkeitsbericht 2018“.

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

### **Verantwortung des Prüfers und Auftragsgegenstand**

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

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

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

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

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

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

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

### Zusammenfassende Beurteilung

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

Wien, am 13. März 2019

KPMG Alpen-Treuhand GmbH Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft

Mag. Peter Ertl  
Wirtschaftsprüfer

