

**MIT DER ZUKUNFT AUF  
AUGENHÖHE.**

# CSR-REPORT 2012

Corporate Social Responsibility Report  
und Communication on Progress (COP)

Mitten im Leben.



# INHALTSVERZEICHNIS

## **EINLEITUNG**

Vorwort	06
Über unseren fünften CSR-Bericht	08
Die BAWAG P.S.K. im Überblick	09
CSR-Strategie	12
Stakeholder und Kommunikation	14

## **FÜHREN & HANDELN**

Führen und Handeln mit Verantwortung	18
--------------------------------------	----

## **MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER**

Mitten im Arbeitsalltag bei der BAWAG P.S.K.	24
Unsere Nachhaltigkeitsschwerpunkte 2012	28
Kennzahlen	30

## **KUNDINNEN UND KUNDEN**

Eine Bank mitten im Leben	34
Unsere Kundinnen und Kunden	35
Produkte und Dienstleistungen mit Mehrwert	38
Unsere Nachhaltigkeitsschwerpunkte 2012	40
Kennzahlen	43

## **ÖKOLOGIE**

Umweltschutz bei der BAWAG P.S.K.	46
Unsere Nachhaltigkeitsschwerpunkte 2012	50
Kennzahlen	51

## **RESÜMEE UND AUSBLICK**

Nachhaltigkeitsprogramm	54
UN Global Compact Fortschrittsbericht	55
Auszeichnungen/Mitgliedschaften 2012	57
GRI-Index	58
GRI Application Level Check	60
Kultur, Bildung, Soziales	61
Impressum	63

# EINLEITUNG



*„Kann man eigentlich immer jung bleiben?“*

*„Ja, wenn man 1883 geboren wurde. Wie meine Bank.“*

# VORWORT



*„Wir zeigen damit auch, dass Nachhaltigkeit in unserem Kerngeschäft stark verankert ist.“*

Byron Haynes  
(Vorstandsvorsitzender und CEO)

**Byron Haynes:**

„Mit dem jetzt vorliegenden – bereits fünften – Corporate Social Responsibility Bericht zeigen wir einmal mehr unser Engagement für eine nachhaltige und verantwortungsbewusste Geschäftstätigkeit. Obwohl das Jahr 2012 noch immer stark von der Krise des Finanzsektors und der weiterhin schwierigen wirtschaftlichen Entwicklung geprägt war, haben wir konsequent unsere Bemühungen, nachhaltiges Handeln und Denken in unserer Bank zu leben, fortgesetzt. Der Report 2012 ist ein weiterer Schritt und macht unsere Maßnahmen in den Nachhaltigkeitsbereichen Ökonomie, Ökologie und Gesellschaft transparent und nachvollziehbar. Wir zeigen damit auch, dass Nachhaltigkeit in unserem Kerngeschäft stark verankert ist.“

**Wolfgang Klein:**

„Nachhaltigkeit hat in unserem Hause viele Facetten. Besonders wichtig ist uns, dass wir unser Motto ‚Mitten im Leben‘ nicht nur als Werbeslogan verstehen, sondern als Aufgabe und Auftrag, tatsächlich mitten im Leben der Österreicherinnen und Österreicher ein verlässlicher Partner in allen finanziellen Fragen zu sein. Was heißt das konkret? Zum Beispiel zeigen wir mit unserer im Herbst 2010 gestarteten und Mitte 2013 abzuschließenden Filialoffensive Verantwortung als regionaler Nahversorger im Finanzdienstleistungsbereich. In Zusammenarbeit mit der Österreichischen Post werden bis Mitte 2013 rund 500 vollwertige BAWAG P.S.K. Bankfilialen entstehen, in denen alle Bankprodukte und Services sowie auch alle Leistungen der Österreichischen Post angeboten werden – mit allen daraus resultierenden Vorteilen für die Kundinnen und Kunden.“

Selbstverständlich wird dem Thema Nachhaltigkeit auch im Bereich der Produktentwicklung Rechnung getragen. Exemplarisch erwähnen möchte ich hier besonders unser Neue Chance Konto, ein Konto gegen Diskriminierung und soziale Ausgrenzung, das wir seit

2009 anbieten und mit Ende 2012 bereits von mehr als 17.000 Kunden genutzt wird.

Auf Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es uns durch die Schaffung der „Freiwilligentage“ gelungen, das persönliche soziale Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv zu fördern. Seit Juni 2011 hat jeder Beschäftigte der BAWAG P.S.K. die Möglichkeit, bis zu zwei Arbeitstage pro Kalenderjahr als Freiwilligentage für soziale Mitarbeit in karitativen Organisationen und Projekten zu nutzen, ohne das eigene Urlaubskontingent dafür anzutasten.“

**Byron Haynes:**

„Im vorliegenden Report ist auch unser jährlicher Fortschrittsbericht („Communication on Progress“ oder COP) im Rahmen unserer Mitgliedschaft beim UN Global Compact enthalten. Die BAWAG P.S.K. ist im März 2009 beigetreten und hat sich zu den zehn Prinzipien des UN Global Compact bekannt. Mit mehr als 8.700 teilnehmenden Unternehmen ist der Global Compact heute das weltweit größte Netzwerk für unternehmerische Verantwortung.“

Bedanken möchten wir uns bei allen, die 2012 mit ihrem Engagement für eine nachhaltige und verantwortungsbewusste Geschäftstätigkeit dazu beigetragen haben, dass die BAWAG P.S.K. ihre gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen und weiterentwickeln konnte, und wir hoffen auf Ihre weitere Unterstützung.“

Byron Haynes

Wolfgang Klein



*„Besonders wichtig ist uns, dass wir unser Motto ‚Mitten im Leben‘ nicht nur als Werbeslogan verstehen.“*

Wolfgang Klein  
(Stellvertretender Vorstandsvorsitzender /  
Chief Operating Officer / Privat- & Geschäftskunden)

# ÜBER UNSEREN FÜNFTEN CSR-BERICHT



In diesem Jahr steht der CSR-Bericht der BAWAG P.S.K. ganz im Zeichen einer Bank, die die Bedürfnisse der gegenwärtigen Generationen in allen Dimensionen der Nachhaltigkeit ernst nimmt und dabei auch die Bedürfnisse und Interessen der zukünftigen Generationen im Fokus hat: Produkte und Dienstleistungen für die verschiedenen Lebensphasen der Kundinnen und Kunden, Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in jedem Lebensabschnitt sowie ein umweltbewusstes Verhalten im Arbeitsalltag. Der Bericht erscheint dieses Jahr in einer Online-Version.

- ▶ Der Berichtszeitraum bezieht sich bei den Daten und Kennzahlen auf die Jahre 2010–2012. Zusätzlich werden ebenfalls Informationen aus dem Jahr 2013 angeführt.
- ▶ Die Inhalte wurden gemeinsam mit den Mitgliedern des CSR-Committees der BAWAG P.S.K. bilateral sowie auch im gemeinsamen Workshop nach den Leitlinien der Global Reporting Initiative und nach den Grundsätzen Wesentlichkeit, Transparenz und Vergleichbarkeit erarbeitet. Zusätzlich wurde versucht, die Rückmeldungen der Nachhaltigkeitsrating-Agenturen noch stärker einzubinden.
- ▶ Die Daten, Kennzahlen und Nachhaltigkeitsleistungen wurden entsprechend Aktualität, Genauigkeit und Zuverlässigkeit, Vergleichbarkeit und Klarheit sowie Ausgewogenheit erhoben. Weitere Informationen zur CSR-Strategie sowie zum CSR-Leitbild finden Sie ab S. 12.
- ▶ Der Bericht orientiert sich an den Richtlinien der Global Reporting Initiative Version 3.1 und am Level B,

was einer Bearbeitung von mindestens 20 Kernindikatoren entspricht, und beantwortet das zusätzliche Indikatoren-Set der Finanzdienstleister „Sector Supplements Financial Services“. Auf S. 58–59 finden Sie einen Index mit den GRI-Basiskennzahlen. Der ausführliche Index ist auf [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) downloadbar.

- ▶ Der CSR-Bericht 2012 ist gleichzeitig der UN Global Compact Fortschrittsbericht (Communication on Progress). Mehr Informationen zu den Indikatoren der zehn Global Compact Prinzipien finden Sie im Index ab S. 55.
- ▶ Berichtsgrenze: Der CSR-Bericht 2012 umfasst das Unternehmen BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft mit folgenden Beschränkungen:
  - ▶ Die Tochterunternehmen werden im CSR-Bericht bei den sozialen Kennzahlen (Ausnahmen bei den ökologischen Kennzahlen siehe unten) nicht berücksichtigt. Diese Unternehmen handeln unabhängig durch ihre eigenen Organe. Daher beziehen sich alle Inhalte und Daten, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreffen, auf die BAWAG P.S.K. Bank und haben eine Abdeckung von 92 Prozent in Bezug auf alle Beschäftigten der BAWAG P.S.K.-Gruppe.
  - ▶ Die Parameter Umwelt und Energie beziehen sich auch auf die Tochterunternehmen easybank, BAWAG P.S.K. Leasing (ausgenommen Leasing Auslandsbeteiligungen), BAWAG P.S.K. INVEST, BAWAG P.S.K. Wohnbaubank, NAVENSIS und BAWAG P.S.K. Immobilien AG, da diese von den beiden Wiener Zentralgebäuden am Georg-Coch-Platz bzw. Buchengasse/Quellenstraße aus operieren. Bei den ökonomischen Kennzahlen wird der gesamte BAWAG P.S.K. Konzern abgebildet.
  - ▶ Die sozialen Kennzahlen der easybank werden erst in den nächsten Berichtsperioden wieder integriert.

# DIE BAWAG P.S.K. IM ÜBERBLICK

Die BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkassen AG (in der Folge kurz BAWAG P.S.K.) ist eine nicht-börsennotierte Aktiengesellschaft mit Hauptsitz in Wien, entstand aus der Fusion der beiden Traditionsbanken BAWAG und P.S.K.

und verfügt über die spezialisierten Tochterunternehmen easybank, BAWAG P.S.K. Leasing GmbH, BAWAG P.S.K. INVEST, NAVENSIS, BAWAG P.S.K. Wohnbaubank und BAWAG P.S.K. Immobilien.

BAWAG P.S.K. IM ÜBERBLICK	
<p><b>BAWAG P.S.K. ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>... ist eine der größten Banken Österreichs mit 1,5 Mio. Kundinnen und Kunden und einer bekannten, starken Marke.</li> <li>... ist die österreichischste Universalbank mit umfassendem Service.</li> <li>... betreibt das größte einheitlich gesteuerte Vertriebsnetz in Österreich mit erweiterten Öffnungszeiten.</li> <li>▶ Die Bank wurde im Jahr 1883 unter Kaiser Franz Joseph I. als „k.k.Postsparkassen-Amt“ gegründet.</li> <li>▶ 2005 fusioniert die BAWAG mit der Österreichischen Postsparkasse (P.S.K.) zur „BAWAG P.S.K.“.</li> <li>▶ Die Bank steht zu ~52% im Eigentum des Mehrheitsaktionärs Cerberus Capital Management L.P.; ~39% der Anteile werden vom Minderheitsaktionär Golden Tree Asset Management LP gehalten. Österreichische Miteigentümer sind u.a. Österreichische Post AG, Generali Holding Vienna AG und Wüstenrot Wohnungswirtschaft reg. Gen.m.b.H.</li> </ul>	
<p><b>STRATEGISCHE ECKPFEILER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Retail: integrierter Multikanal-Ansatz</b> – intuitives Banking, innovatives „Boxen“-Konzept, einzigartiger Kundenzugang, weiterer Ausbau der Direktkanäle</li> <li>▶ <b>Diversifiziertes Corporate und International Business</b> – nachhaltige und werthaltige Kundenbeziehungen, selektive internationale Expansion</li> <li>▶ <b>Verbesserte Kosteneffizienz und Produktivität</b> – umsichtiges Kostenmanagement, straffe Führungs- und Organisationsstruktur zur Optimierung durchgängiger Prozesse, flexibleres Geschäftsmodell</li> <li>▶ <b>Kapital-, Liquiditäts- und Risikomanagement</b></li> </ul>	<p><b>WESENTLICHE STÄRKEN &amp; MARKTPPOSITIONEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Größtes einheitlich gesteuertes Vertriebsnetz in Österreich: &gt;500 moderne Filialen gemeinsam mit der Österreichischen Post bis Mitte 2013</li> <li>▶ Umfassendes Multikanal-Angebot</li> <li>▶ Exzellente Kapital- und Liquiditätsausstattung</li> <li>▶ Hoher Kundenanteil bei privaten Spareinlagen (~15%) und Girokonten (~14%)</li> <li>▶ Starke Position im öffentlichen Bereich (~16% Marktanteil) – BAWAG P.S.K. ist exklusiver Zahlungsverkehrspartner der Republik Österreich</li> </ul>
<p><b>SOLIDE ERGEBNISSE 2012 – HIGHLIGHTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Solides Geschäftsergebnis in schwierigem Umfeld</li> <li>▶ Operative Erträge leicht auf € 932 Mio. ausgebaut</li> <li>▶ Risikokosten weiter auf € 150 Mio. gesenkt</li> <li>▶ Jahresergebnis nach Steuern (vor Restrukturierung) auf € 153 Mio. gesteigert (+3,9% yoy)</li> <li>▶ Effizienz- und Produktivitätsprogramm beschleunigt</li> <li>▶ Kapital- und Liquiditätsposition weiter verbessert – Rückführung der EZB-Fazilitäten („LTRO“) Anfang 2013, Rückzahlung von € 50 Mio. Partizipationskapital bis Mitte 2013 geplant</li> </ul>	<p><b>TOCHTERGESELLSCHAFTEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>easybank:</b> Direktbank mit dem Leistungsangebot einer Vollbank, anhaltend starkes Wachstum, &gt; € 2 Mrd. Kundeneinlagen</li> <li>▶ <b>BAWAG P.S.K. Invest:</b> Kapitalanlagegesellschaft</li> <li>▶ <b>BAWAG P.S.K. Versicherung:</b> Universalversicherer in Kooperation mit Generali Versicherung</li> <li>▶ <b>BAWAG P.S.K. Wohnbaubank:</b> Immobilienfinanzierer</li> <li>▶ <b>BAWAG P.S.K. Leasing:</b> Leasinganbieter mit Fokus auf Auto-leasing in Österreich</li> </ul>

## UNTERNEHMENSFÜHRUNG



Von links nach rechts: Corey Pinkston, Andreas Arndt, Byron Haynes, Jochen Klöpfer, Wolfgang Klein

### Vorstandsvorsitzender und CEO:

Byron HAYNES

### Vorstandsmitglieder:

Wolfgang KLEIN  
(Stellvertretender Vorstandsvorsitzender /  
Chief Operating Officer / Privat- & Geschäftskunden),

Andreas ARNDT  
(Chief Financial Officer)

Jochen Klöpfer  
(Chief Risk Officer)

Corey Pinkston  
(Corporate & Financial Markets)

### Vorsitzender des Aufsichtsrates:

Franklin W. Hobbs  
(seit 12.3.2013; zuvor Cees MAAS)

### Folgende Ausschüsse sind dem Aufsichtsrat unterstellt:

Risiko- und Kreditausschuss, Prüfungs- und Complianceausschuss, Nominierungsausschuss, Ausschuss für Vorstandsangelegenheiten, Vergütungsausschuss, Besonderer Prüfungsausschuss für Geschäftsfälle mit nahestehenden Personen oder Unternehmen

Ein Organigramm sowie Näheres zu den Kernbereichen der einzelnen Vorstände ist hier abrufbar:  
[www.bawagpsk-annualreport.com/de/2012/org-chart](http://www.bawagpsk-annualreport.com/de/2012/org-chart)

## WIR SCHREIBEN GESCHICHTE

- ▶ **PSK 1883:** Gründung des „k.k.Postsparmögensamts“ durch Dr. Georg Coch als die „Sparkasse des kleinen Mannes“
- ▶ **BAWAG 1922:** Gründung der „Arbeiterbank“ durch Dr. Karl Renner für Arbeiter und deren Selbsthilfeorganisationen
- ▶ **1934:** Zwangsweise Schließung der „Arbeiterbank“ im Zuge der politischen Ereignisse Anfang der dreißiger Jahre
- ▶ **1938:** Die Österreichische Postsparkasse wird liquidiert und der Deutschen Reichspost eingegliedert.
- ▶ **1963:** Umbenennung der 1947 wieder eröffneten „Arbeiterbank“ in „Bank für Arbeit und Wirtschaft“
- ▶ **1.10.2005:** BAWAG und P.S.K. fusionieren unter dem Firmennamen „BAWAG P.S.K.“.
- ▶ **2007:** Ein erfolgreicher Neubeginn. Der Verkauf an Cerberus Capital Management L.P. beendete ein schwieriges Kapitel in der Geschichte der Bank.
- ▶ **2009:** Standortkonsolidierung an den drei Wiener Hauptstandorten:  
Headquarter Georg-Coch-Platz,  
Technologiezentrum Buchengasse/Quellenstraße und Ausbildungszentrum Am Tabor
- ▶ **2009:** Byron Haynes wird neuer Vorstandsvorsitzender; Verschmelzung der Tochter Sparda in die BAWAG P.S.K.

### ▶ 2010: Start der Filialoffensive

▶ **2012:** Konsequente Umsetzung der Wachstumsstrategie im kundenorientierten Kerngeschäft mit der Eröffnung von über 90% der insgesamt ~500 geplanten, gemeinsam mit der Österreichischen Post betriebenen Filialen.

Weitere Infos zur Geschichte der Bank finden Sie im Internet unter [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com).



# CSR-STRATEGIE

Die BAWAG P.S.K. ist eine Bank mit Produkten und Services für jeden Lebensabschnitt und setzt sich dafür ein, die Chancen für zukünftige Generationen zu erhalten. Unternehmensverantwortung bedeutet für die BAWAG P.S.K. – neben ökonomischer Stabilität, ökologischen und sozialen Maßnahmen – Fairness und Respekt für die Ansprüche der gegenwärtigen und zukünftigen Generationen. Das Ziel des CSR-Engagements der BAWAG P.S.K. entspricht damit nicht nur den Herausforderungen des Unternehmens in den Bereichen Arbeitsplatz und Umwelt, sondern auch der strategischen Ausrichtung

des Kerngeschäfts. Die unterschiedlichen Lebensabschnitte der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfordern entsprechende Produkte und Beratung sowie ein Führen und Handeln mit Verantwortung.

### Das CSR-Leitbild der BAWAG P.S.K.

Das CSR-Leitbild der BAWAG P.S.K. bildet den Überbau der Handlungsfelder der CSR-Strategie der BAWAG P.S.K. Die dahinter stehenden Maßnahmen sind im Nachhaltigkeitsprogramm (siehe S. 54) definiert.

CSR-THEMEN	CSR-HANDLUNGSFELDER	DAS CSR-LEITBILD DER BAWAG P.S.K. CSR bedeutet für die BAWAG P.S.K.
Fairness und Respekt für die Ansprüche der gegenwärtigen und zukünftigen Generationen	<b>Führen &amp; Handeln</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ... nach den ethischen Werten unseres Codes of Conduct und nach den 10 Prinzipien des UN-Global Compacts zu handeln.</li> <li>▶ ... den Erwartungen und Ansprüchen, die an uns gestellt werden, mit Respekt, offenen Ohren und Dialog zu begegnen.</li> </ul>
Passende Produkte und Services für jede Lebenslage und jeden Lebensabschnitt	<b>Kundinnen und Kunden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ... als österreichische Bank die Gesellschaft in der Stadt und auf dem Land zu unterstützen.</li> <li>▶ ... Multikanal-Zugang zu Bankdienstleistungen für möglichst viele Menschen in Österreich zu schaffen, indem wir aktiv gegen soziale Ausgrenzung vorgehen, auf die Präsenz vor Ort, verständliche Finanzprodukte und die Barrierefreiheit unserer Produkte sowie Dienstleistungen setzen.</li> </ul>
Wertschätzung und Förderung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in jeder Lebensphase	<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ... den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine gesunde und karrierefördernde Arbeitsumgebung zu bieten, sie wertzuschätzen und ihre Potentiale sowie ihr persönliches Engagement für die Gesellschaft zu fördern.</li> </ul>
Verringerung der Umweltauswirkungen, um die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden	<b>Umwelt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ... die Auswirkungen auf die Umwelt bei Produkten, Dienstleistungen und im Arbeitsalltag so gering wie möglich zu halten und regelmäßig über unsere Fortschritte zu berichten.</li> </ul>

## CSR-ORGANISATION BEI DER BAWAG P.S.K.

CSR wird in der BAWAG P.S.K. unter der Verantwortung des Vorstands als Querschnittsmaterie gemanagt. Das CSR-Committee ist eine Vertretung aller relevanten Geschäftsbereiche und Fachabteilungen und tritt in regelmäßigen Abständen zusammen. Dabei sollen neue Anforderungen und Themen identifiziert werden und das Bewusstsein für gesellschaftlich relevante Zusammenhänge von CSR in den jeweiligen Fachbereichen

gestärkt werden. Das CSR-Committee besteht neben der Stabstelle Kommunikation & Sponsoring aus den Fachbereichen Human Resources, Recht & Compliance, IT, Einkauf, Immobilien & Facility Management, Marketing/Produktentwicklung und Corporate Marketing.

## NACHHALTIGKEITSRATINGS

Die BAWAG P.S.K. legt auf die Bewertung durch Nachhaltigkeitsratingagenturen Wert und strebt eine kontinuierliche Verbesserung an. Die Ratings durch Sustainalytics und oekom research finden in einem Abstand von jeweils zwei Jahren statt.

in der Kreditvergabe oder im Kapitalanlagegeschäft erwartet. Dem Hinweis zur transparenteren Darstellung der Kunden- und Produktverantwortung wird im Bericht auf S. 38 nachgekommen.

Bei der Analyse der Ratingagentur oekom research im Bereich der Public & Regional Banks im Jahr 2012 erreichte die BAWAG P.S.K. erneut das Ratingergebnis C – (not prime), was laut Informationen der Ratingagentur aufgrund von überarbeiteten Richtlinien insgesamt einer Verbesserung gegenüber dem Ergebnis von 2010 entspricht.

2013 wird das Rating durch Sustainalytics erwartet.



Als positiv wurden der diskriminierungsfreie Zugang zu Finanzdienstleistungen durch das Neue Chance Konto, Maßnahmen zur Verbesserung der Work-Life-Balance und der umfassende Code of Conduct, der die wichtigsten Aspekte der Geschäftsethik enthält, bewertet. Fortschritte werden bei den Schlüsselthemen Nachhaltigkeit



# STAKEHOLDER UND KOMMUNIKATION

**Unser CSR-Leitsatz im Bereich Stakeholder:** Der BAWAG P.S.K. ist es besonders wichtig, den Erwartungen und Ansprüchen, die an sie gestellt werden, mit Respekt, offenen Ohren und Dialogbereitschaft zu begegnen.

Anfang 2012 führte die BAWAG P.S.K. daher bei Opinion-Leadern eine Stakeholderumfrage durch. Die Ergebnisse flossen daraufhin in die Erarbeitung der CSR-Strategie ein.

## UNSERE STAKEHOLDER IM ÜBERBLICK



### Wichtige Dialogformen

#### für ausgewählte Stakeholder-Gruppen

- ▶ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Mitarbeitergespräche (pro Jahr werden sowohl ein Ziel- als auch ein Orientierungsgespräch geführt), Intranet, Mitarbeiter-vorschlagsystem, Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen (die alle 2 Jahre stattfindende Bankbefragung integriert auch die Sichtweisen der Kundinnen und Kunden in der Ergebnis-Analyse)
- ▶ Kundinnen und Kunden: Kundenberaterinnen und -berater, Kundenberatungszentrum, HELP-Center bzw. Ombudsstelle, regelmäßige Kundenbefragungen, Website, Social Media

- ▶ NGOs: Strategische Partnerschaften (z.B. Caritas), projektbezogene Unterstützung, Einzelgespräche, Stakeholderumfragen bzw. Stakeholderdialoge (einmal pro Jahr geplant)
- ▶ Lieferanten: Haus- sowie internationale Messen, Einkaufertagungen, div. Fachgremien, in denen die BAWAG P.S.K. vertreten ist. Bei den Gesprächen wird regelmäßig auf den Supplier Code of Conduct eingegangen. Jegliche Arten von Quellen (Dritte, Internet, Medien etc.) werden zur Prüfung der Angaben bzw. deren Einhaltung herangezogen

## IM DIALOG MIT KUNDINNEN UND KUNDEN

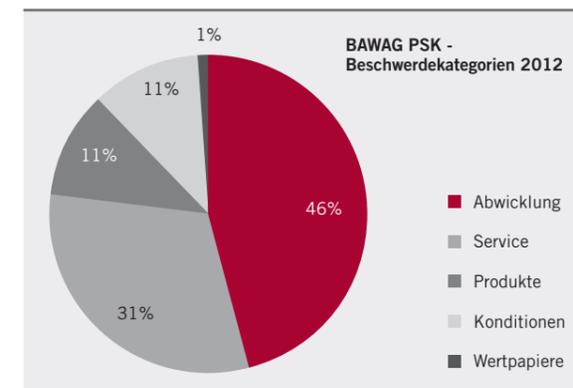
Gerade durch die Filialoffensive und die Erweiterung auf rund 500 Geschäftsstellen steht bei der BAWAG P.S.K. der Kontakt zu den Kundinnen und Kunden auf Augenhöhe besonders im Fokus. Verantwortungsvolle

Verkaufspraktiken (mehr Informationen siehe S. 38) und eine ganzheitliche, lebenszyklisch begleitende Beratung gehören dabei zu den Grundpfeilern in der Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden.

### Die BAWAG P.S.K. Ombudsstelle

Für allgemeine Anliegen und Beschwerden von Kundinnen und Kunden besteht seit vielen Jahren die BAWAG P.S.K. Ombudsstelle als HELP-Center. HELP steht dabei für HILFE, ENGAGEMENT, LEISTUNG und PARTNERSCHAFT. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des HELP-Centers stehen allen Kundinnen und Kunden und auch Institutsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern für Anfragen, Anregungen, Vorschläge und Beschwerden österreichweit zur Verfügung und bilden somit den Kern des Beschwerde- und Zufriedenheitsmanagements der Bank. Organisatorisch ist die Ombudsstelle dem Bereich Recht und damit dem Generaldirektor zugeordnet. Ziel und Aufgabe ist es, gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden die Grundlagen für eine optimale Geschäftsbeziehung zu verstärken und dort tätig zu werden, wo sie Servicedefizite entdecken. In schwierigen, kontroversiellen Geschäftsfällen agiert die Ombudsstelle als Schlichtungsstelle zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und der Bank und versucht, außergerichtliche, vertretbare Lösungen für beide Seiten zu erreichen. Jede Kundenanmerkung unterstützt dabei das Servicemanagement der BAWAG P.S.K. und hilft, die Bedürfnisse und Erwartungen der Kundinnen und Kunden, noch besser kennen zu lernen. Und dort, wo es nötig ist, werden Verbesserungen initiiert.

### Verteilung der Kundenkontakte des HELP-Centers



Auch im Jahr 2012 konnten erneut mehr als drei Viertel der Kundenkontakte noch am selben oder spätestens am nachfolgenden Geschäftstag erledigt werden. Die leichte und gute Erreichbarkeit der Beschäftigten der Ombudsstelle ist – neben der raschen Erledigung – eine wichtige Kundenanforderung.

Die Ombudsstelle ist über die Mailadresse [ombudsstelle@bawagpsk.com](mailto:ombudsstelle@bawagpsk.com) und unter der Rufnummer **+43 (0)5 99 05 – 905** erreichbar.

Über die Jahre lässt sich erkennen, dass die Bankkundinnen und -kunden vermehrt komplexere Themen aufgreifen und wesentlich detaillierter Auskünfte und Informationen als noch vor einigen Jahren zu ihren Bankprodukten und Serviceleistungen einholen. Dieser Trend bestätigt, in eine umfangreiche, bedarfs- und serviceorientierte Beratung zu investieren.

### Social Media

Soziale Netzwerke sind im Dialog mit Kundinnen und Kunden der BAWAG P.S.K. in den letzten Jahren ein immer stärkeres und erfolgreiches Instrument geworden. Die verantwortungsvolle Kommunikation im virtuellen Raum, z.B. mit den rund 40.000 Facebook-Friends, stellt die BAWAG P.S.K. durch eine für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gültige Social-Media-Kommunikations-Richtlinie sicher.

Die verschiedenen Services der BAWAG P.S.K. auf Plattformen wie Facebook und Google+:

[www.facebook.com/BAWAG.PSK](https://www.facebook.com/BAWAG.PSK)  
die Seite der BAWAG P.S.K.

[plus.google.com/u/0/105791961763251683606](https://plus.google.com/u/0/105791961763251683606)  
die Seite der BAWAG P.S.K.

[www.mitten-im-leben.at](http://www.mitten-im-leben.at)  
der Blog der BAWAG P.S.K.

# FÜHREN & HANDELN

„Gibt's auch etwas, das du dir selbst verbietest?“

„Unentschlossenheit.“

# FÜHREN UND HANDELN MIT VERANTWORTUNG

**Unser CSR-Leitsatz im Bereich Compliance und Corporate Governance: Führen und Handeln mit Verantwortung bedeutet für die BAWAG P.S.K., nach den ethischen Werten des Codes of Conduct des Unternehmens und nach den 10 Prinzipien des UN Global Compacts zu handeln.**

Im Sinne der Verantwortung gegenüber heutigen und zukünftigen Generationen werden Unternehmensent-

scheidungen bei der BAWAG P.S.K. nach den strengen Richtlinien des Compliance Managements und des Österreichischen Corporate Governance Kodex getroffen und umgesetzt. Dass die Themen Führung und Verantwortung bei der BAWAG P.S.K. einen besonders hohen Stellenwert haben, wurde auch durch die Nachhaltigkeits-Ratingagentur oekom research anerkannt, die diesen Unternehmensbereich – insbesondere den Code of Conduct – in vielen Punkten positiv bewertete.

## 2012 – ENTWICKLUNGEN UND SCHWERPUNKTE IM BERICHTSZEITRAUM

### ► Mitgliedschaft Transparency International:

Die BAWAG P.S.K. ist seit Ende November 2012 Mitglied bei Transparency International Austrian Chapter. Dieser gemeinnützige Verein hat sich zum Ziel gesetzt, das allgemeine Bewusstsein gegen Korruption und für Transparenz in Österreich zu schärfen und einschlägige Maßnahmen und Reformen zu mobilisieren. Die BAWAG P.S.K. hat sich damit selbst verpflichtet, ergänzend zu den bestehenden

Regelungen den Grundsätzen von Transparency International entsprechend unternehmensinterne Maßnahmen gegen Korruption zu setzen. Zusätzlich ist das Unternehmen innerhalb Transparency International Austrian Chapter Mitglied des Banken- und Versicherungsarbeitskreises. Dadurch kann die Bank Erfahrungen mit anderen Mitgliedern austauschen und setzt damit ein weiteres offenes Bekenntnis gegen Korruption.



### GASTKOMMENTAR:

Prof. Eva Geiblinger  
Vorstandsvorsitzende Transparency International – Austrian Chapter

„Korruption ist kein Kavaliersdelikt: Geschädigte sind wir alle, als Steuerzahler oder Konsumenten – was heute in unbekanntem Kanälen verschwindet, geht auch zukünftigen Generationen ab, die die Gier jener, die sich heute bereichern, büßen müssen. Transparency International will den Umdenkprozess der Gesellschaft zu mehr Transparenz unterstützen und fordert: Mehr Mut zum aufrechten Gang! Gemeinsam können wir Lösungen finden, die fairen Wettbewerb und ein Eindämmen der Korruption möglich machen.“

► **Vorbereitung Whistleblower-Portal:** Im Jahr 2012 wurde an einem Whistleblower-Portal gearbeitet, dessen Einführung für Sommer 2013 geplant ist. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BAWAG P.S.K.-Gruppe werden somit die Möglichkeit erhalten, über einen Link zu einer auf die BAWAG P.S.K. zugeschnittenen Anwendung zu den Themenfeldern

Betrug, Untreue/Unterschlagung, Diebstahl und Korruption Hinweise abzugeben. Meldungen können sowohl anonym also auch unter Nennung des Namens erfolgen. Die Anwendung ist dahingehend zertifiziert, dass eine technische Rückverfolgung der meldenden Person nicht erfolgen kann.

## CORPORATE GOVERNANCE

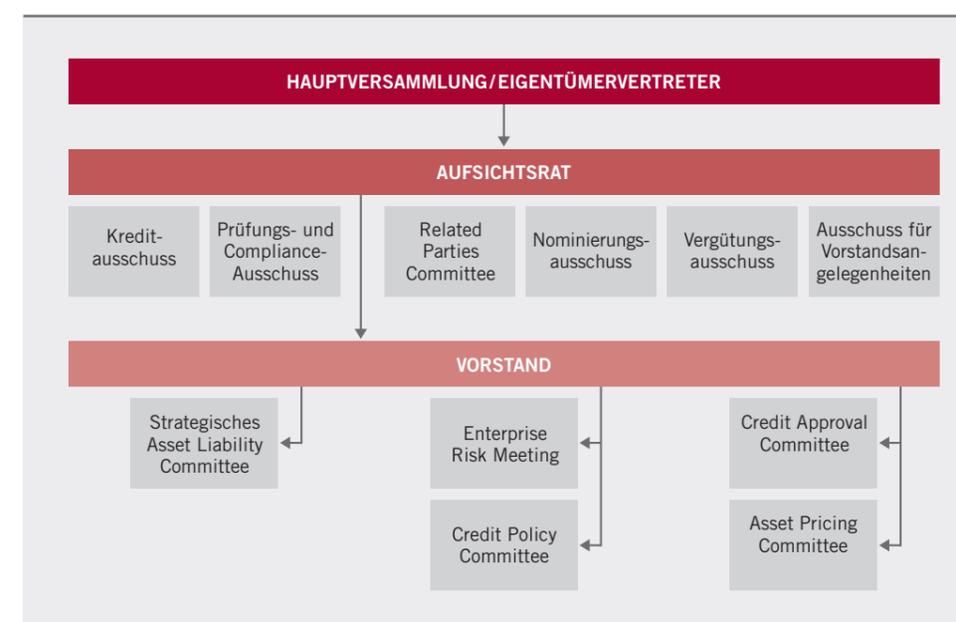
Im Jahr 2006 ging die BAWAG P.S.K. eine freiwillige Verpflichtung zur Anwendung des Österreichischen Corporate Governance Kodex („CGK“) ein und veröffentlichte 2012 ihren vierten Corporate Governance Bericht. Änderungen des Österreichischen Corporate Governance Kodex im Jänner und Juli 2012 führten zur Anpassung der Verpflichtungserklärung der BAWAG P.S.K. Im Geschäftsjahr 2012 wurde der überwiegende Teil der Regeln – soweit diese von der Verpflichtungserklärung der BAWAG P.S.K. umfasst sind – eingehalten. Einzelne

Ausnahmen ergeben sich aufgrund der geschlossenen Aktionärsstruktur der BAWAG P.S.K.

Der aktuelle Corporate Governance Bericht sowie Richtlinien und Leitsätze der BAWAG P.S.K. sind hier abrufbar:

[www.bawagpsk.com/BAWAG/Ueber\\_uns/UnsereBank/05\\_UB\\_Corporate\\_Governance/79918/08-1-corporate-governance-kodex.html](http://www.bawagpsk.com/BAWAG/Ueber_uns/UnsereBank/05_UB_Corporate_Governance/79918/08-1-corporate-governance-kodex.html)

### Corporate-Governance-Struktur in der BAWAG P.S.K.



## COMPLIANCE MANAGEMENT

Das Compliance Office (angesiedelt in der Abteilung Recht & Compliance) berichtet quartalsweise direkt dem Gesamtvorstand. Zusätzlich erfolgt eine regelmäßige Berichterstattung an den Prüfungs- und Complianceausschuss der Bank.

Neben sämtlichen relevanten gesetzlichen Regelungen, wie beispielsweise dem Wertpapieraufsichtsgesetz, existiert ein für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtender Code of Conduct, welcher unter anderem Richtlinien für die Geschäftsgebarung und die Kundenbetreuung im Fall von Interessenkonflikten sowie zur Vorbeugung von Marktmissbrauch und Geldwäsche beinhaltet. Eine detaillierte Antikorruptionsrichtlinie regelt seit 2010 die Geschenkkannahme und Geschenkvergabe und sensibilisiert sowohl die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch das Management in Bezug auf die bestehenden Antikorruptionsvorschriften. Diese wurde Ende 2012 auf die neue gesetzliche Lage in Österreich adaptiert und den Zielgruppen bereits kommuniziert. Seit Jänner 2011 wird die Geschenkerichtlinie auch sämtlichen neu eintretenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen des Willkommenstrainings in der BAWAG P.S.K. Bank vorgestellt. Im Frühjahr 2012 wurden überdies alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in der BAWAG P.S.K. Bank und in der easybank in Vertraulichkeitsbereichen arbeiten, innerhalb eines Compliance e-learning mit Wissenscheck in Bezug auf Antikorruption trainiert.

**Die wichtigsten konzernweiten und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gültigen Richtlinien im Überblick:**

**Code of Conduct:** Der Code of Conduct gibt Richtlinien für ethisches Verhalten innerhalb der BAWAG P.S.K.

Gruppe sowie auch für Tochtergesellschaften vor. Das Regelwerk beinhaltet unter anderem Richtlinien für die Geschäftsgebarung, die Kundenbetreuung, den Fall von Interessenkonflikten sowie die Vorbeugung von Marktmissbrauch und Geldwäsche.

*„Unser geschäftliches Verhalten basiert auf den Grundpfeilern Kundenfokus, Leistung, Innovation, gegenseitigem Respekt, Teamwork und Vertrauen.“*



**Antikorruptions- und Geschenkkannahme-Richtlinie:** Die Antikorruptions- und Geschenkkannahme-Richtlinie sensibilisiert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bezüglich des Themas Geschenke und regelt klar die Geschenkabgabe und Geschenkkannahme (Wertgrenzen, obligatorisches Geschenkeregister, Genehmigungsprozess).

**Lending Policies:** Bereits 2008 wurden in die „Grundsätze des Kreditgeschäfts der BAWAG P.S.K. Gruppe“ (Credit Policies) die Themen „Ethische Grundsätze bei der Kreditvergabe“ sowie eine „BAWAG P.S.K. Fair Lending Erklärung“ mitaufgenommen. Die „Fair Lending Erklärung“ ist eine Antidiskriminierungsklausel, in der sich die BAWAG P.S.K. dazu verpflichtet, dass Kreditentscheidungen ohne jede Diskriminierung zu erfolgen haben: Entscheidungen ohne Einfluss aufgrund ethnischer Herkunft, Hautfarbe, Religion, Geschlecht, sexueller Orientierung, Behinderung etc.

**Interessenkonflikt Policy:** Die „Interessenkonflikt Policy“ beinhaltet Maßnahmen zur Vermeidung und Lösung von Interessenkonflikten, die zwischen verschiedenen Kundinnen und Kunden, den zur BAWAG P.S.K. Gruppe dazugehörigen Gesellschaften selbst sowie zwischen den einzelnen BAWAG P.S.K. Gesellschaften und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entstehen können.

**UN Global Compact:** Im Jahr 2009 ist die BAWAG P.S.K. dem UN Global Compact beigetreten und bekennt sich zur Einhaltung der zehn Prinzipien mit den Schwerpunkten Arbeitsrechte, Menschenrechte, Umweltschutz und Antikorruption. Mehr dazu finden Sie auf S. 55–56.

**Supplier Code of Conduct:** Alle Lieferanten müssen sich schriftlich zur Einhaltung des 2008 geschaffenen „Supplier Code of Conduct“ verpflichten, auch etwaige Subdienstleister sind erfasst. Im Wesentlichen betrifft

dieser Verhaltenskodex die folgenden Aspekte von der Herstellung bis zur Lieferung eines Produktes bzw. einer Dienstleistung: Einhaltung der geltenden Gesetze, Verhaltensweise bzgl. Geschenken und Zuwendungen sowie das Verhältnis zu Behörden und Regierungsvertreterinnen und -vertretern, Umweltschutz, Achtung der Grundrechte sowie Gesundheit, Sicherheit und Schutz vor Diskriminierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und das Verbot von Kinderarbeit. Im Falle einer Verletzung des Kodex ist die BAWAG P.S.K. berechtigt, bestehende Verträge und Bestellungen zu kündigen.

**Menschenrechtsmatrix:** Gleichbehandlung und die Einhaltung der Menschenrechte werden bei der BAWAG P.S.K. sehr ernst genommen und sind in allen Richtlinien und Regelwerken verankert. Im Jahr 2007 wurde auf Empfehlung der Organisation Amnesty International zusätzlich eine Menschenrechtsmatrix erarbeitet, die mögliche Schwachstellen evaluiert und Empfehlungen für die Zukunft enthält. Die BAWAG P.S.K. ist bisher die einzige Bank in Österreich, die sich in dieser Weise zur Einhaltung der Menschenrechte bekannt hat.



# MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

*„Ich will wissen, was drinnen steckt.“*

*„Dazu braucht's gutes  
Teamwork.“*

# MITTEN IM ARBEITSALLTAG BEI DER BAWAG P.S.K.

**Unser CSR-Leitsatz im Bereich MitarbeiterInnen:**  
Der BAWAG P.S.K. ist es wichtig, ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine gesunde und karrierefördernde Arbeitsumgebung zu bieten, sie wertzuschätzen und ihre Potentiale sowie ihr persönliches Engagement für die Gesellschaft zu fördern.

Die BAWAG P.S.K. ist ein beliebter Arbeitgeber in Österreich und hat während ihrer langjährigen Bankge-

schichte bereits viele Generationen an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschäftigt. Umso mehr nimmt sie die aktuellen Herausforderungen eines funktionierenden Generationenmanagements ernst und fördert die Beschäftigten durch alle Lebensabschnitte hinweg – von der Lehre und der Karenz bis hin zur Altersteilzeit. Dabei setzt die BAWAG P.S.K. einen verstärkten Fokus auf lebensphasengerechtes Arbeiten.

## 2012 – ENTWICKLUNGEN IM BERICHTSZEITRAUM

- ▶ 4.150 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich 2012 für den Erfolg der BAWAG P.S.K. eingesetzt. 301 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kamen insbesondere aufgrund der Filialoffensive hinzu. Dem stehen Abgänge von 310 Beschäftigten gegenüber.
- ▶ 10 Beschäftigte konnten durch das Retraining Center für Reintegration wieder in den internen Arbeitsmarkt eingegliedert werden.
- ▶ 14 neue Trainees und 20 Lehrlinge wurden aufgenommen.
- ▶ Die BAWAG P.S.K. wird internationaler: Mittlerweile sind 3,5 Prozent der Belegschaft nicht aus Österreich.
- ▶ Im Oktober 2012 wurde der gemeinsam mit dem Betriebsrat erarbeitete verbindliche Frauenförderplan verabschiedet.
- ▶ Bei der großen alle zwei Jahre stattfindenden Bankbefragung wurde das Feedback aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeholt.
- ▶ An insgesamt 74 Tagen haben sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. für das Gemeinwohl eingesetzt.

## VIELFALT SCHÄTZEN UND GLEICH BEHANDELN

Chancengleichheit gehört zur Zukunft jedes Unternehmens und wird auch immer stärker von den Bewerberinnen und Bewerbern erwartet. Die BAWAG P.S.K. bekennt sich zu einer umfassenden Gleichstellungspolitik und zur Chancengleichheit. Personalentscheidungen werden ohne Diskriminierung, insbesondere ohne Einfluss von Alter, Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Hautfarbe, Sprache, nationaler Abstammung, Religion, Behinderungen bzw. Beeinträchtigungen oder sexueller Orientierung getroffen. Die Recruiting-Policies beinhalten aus diesem

Grund konkrete Kriterien zur diskriminierungsfreien Aufnahme von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern genauso wie eine Gleichstellung bei der Rückkehr nach der Karenz.

Mehr zu den Grundsätzen wie ethisches Verhalten oder die Einhaltung der Menschenrechte im Arbeitsalltag der BAWAG P.S.K. finden Sie auf S. 20–21.

## FEEDBACK, AUS- UND WEITERBILDUNG

Die BAWAG P.S.K. bietet ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsprogramm für verschiedene Aufgabenbereiche und jeden Karriereabschnitt, sowohl in den Filialen als auch an den Zentralstandorten.

Neben Basis- und Standardausbildungen stehen auch individuelle Weiterbildungsprogramme der Tochtergesellschaften und Corporate Weiterbildungsprogramme zur Verfügung. 2012 wurden 13.821 Seminartage (à 8 Stunden)<sup>1</sup> absolviert. Integrativer Bestandteil der Personalführung ist auch strukturiertes Feedback. Die Durchführungsrate der MbO-Gespräche betrug 2012 96 Prozent. Neben den gemeinsamen Zielen der Führungskräfte gab es 2012 erstmals ein bankweites Ziel für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte der BAWAG P.S.K. Unter dem Schlagwort „der Kunde im Fokus“ sollen so alle an der strategischen Positionierung der Bank als „Wegbereiter des intuitiven Bankgeschäfts“ mitarbeiten.

Evaluierung und Monitoring aller Weiterbildungsaktivitäten finden nach den Trainings mittels standardisierter Feedbackbögen statt. Darüber hinaus werden gegebenenfalls Zusatzfragen per E-Mail nachgesendet oder bei Talente-Programmen die Führungskräfte in den Evaluationsprozess mit einbezogen.

2012 wurde der Schwerpunkt auf die Intensivierung des Sales Talent Management Prozesses für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Privatkundenvertriebs gelegt. Alle Beschäftigten werden im Vorfeld von ihrer Führungskraft hinsichtlich der strukturierten Kompetenzprofile für die jeweilige Funktion eingeschätzt. Darüber hinaus wird das Potenzial für nächste Entwicklungsschritte (in der Fachlaufbahn oder Führungslaufbahn) bewertet. Die Daten und Ergebnisse aus dem Sales Talent Management Prozess werden in weiterer Folge in die Trainingsplanung und Nachfolgeplanung und für individuelle Feedback- und Entwicklungsgespräche durch die Führungskraft im Rahmen des MbO-Prozesses integriert.



<sup>1</sup> Teambuildings, Coachings, Mentoring, Persönlichkeitsprofile, Assessment Center und entsprechende Feedbackgespräche wurden ebenfalls durchgeführt, werden aber im elektronischen Seminarverwaltungssystem nicht erfasst.

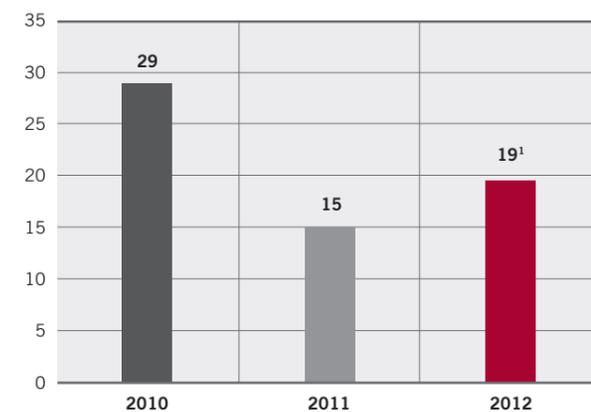
## GESUNDHEIT UND SICHERHEIT



Neben der österreichweiten Einführung der arbeitspsychologischen Betreuung bietet die BAWAG P.S.K. Kostenzuschüsse zu psychotherapeutischen Behandlungen sowie Kurkostenzuschüsse im Zusammenhang mit der Behandlung der Folgen psychischer Belastung.

Nachdem sich die Unfallmeldungen von 2010 auf 2011 fast halbierten, stiegen sie im Berichtszeitraum wieder leicht an, blieben aber auf einem geringen Niveau.

### Unfallmeldungen an AUVA bzw. BVA\*



\* Allgemeine Unfallversicherungsanstalt und Versicherungsanstalt für öffentlich Bedienstete

<sup>1</sup> Davon 7 Arbeits- und 12 Wegunfälle

Gesunde Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter egal welcher Generation sind den Herausforderungen des Arbeitsalltags besser gewachsen. Mit der 2009 implementierten Betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) hat die BAWAG P.S.K. deswegen ein umfassendes Programm für die physische wie psychische Gesundheit der Belegschaft entworfen.

2012 wurde der Schwerpunkt auf sinnvolle „Pausen“ gelegt. Spezielle Tipps dafür wurden über das Intranet kommuniziert und Pausengymnastik in Abteilungen eingeführt, die durch eine überwiegend einseitige Belastung durch Bildschirmtätigkeit geprägt sind. Kurzworkshops zum Thema Stressmanagement und interne Anti-Stress-Seminare waren ebenfalls Teil des Angebots.

## BETRIEBLICHE ZUSATZLEISTUNGEN

Die BAWAG P.S.K. bietet ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Reihe von betrieblichen Zusatzleistungen. Neben den unten genannten Leistungen bietet die BAWAG P.S.K. Altersteilzeitmodelle an. Flexible Arbeits-

zeiten werden sowohl bei den Teilzeitbeschäftigten gefördert, die eine 1-, 2-, 3- oder 4-Tage-Woche in Anspruch nehmen können, als auch bei den Vollzeitbeschäftigten, die eine 4-Tage-Woche wählen können.

## Betriebliche Leistungen 2012

	Summe in Eur Tsd.
Fahrkostenzuschüsse	505
Pensionskassenbeiträge	5.321
Jubiläumzahlungen	2.094
Beihilfen (insb. für Heirat/Geburt/Tod, WAFF)	211
Unfall-Versicherung	75
Zuschuss zur Krankenzusatzversicherung	190
Betriebsküche (Menüs/Personal/Bons)	1.488
Betriebsarzt und Gesundheitsprogramme	131
Betriebskindergarten	224
Mitarbeiterveranstaltungen (insb. Weihnachtsgutscheine/Weihnachtsessen/Ausflüge)	493
Zuschuss für den Betriebsrat (Impfaktionen, Ferienzimmer, Sportclub etc.)	396
<b>SUMME</b>	<b>11.128</b>



### GASTKOMMENTAR:

Arno Wohlfahrter  
Bereichsleiter Privat- und Geschäftskundenvertrieb

„ Die BAWAG P.S.K. versteht sich als ‚Finanzdienstleistungs-Nahversorger‘ im Sinne einer erfolgreichen Multikanalbank, die mit guten Angeboten dort ist, wo, wann und auf welchem Wege die Kunden Services in Anspruch nehmen wollen – das reicht von rund 500 modernen Filialen in ganz Österreich bis hin zur innovativen eBanking APP. Wir stellen konsequent den Kundenbedarf in den Vordergrund und bieten Produkte und Dienstleistungen, die einfach, fair und transparent sind – mit anderen Worten individuelle Lösungen für sehr unterschiedliche finanzielle Lebenssituationen, Lebensphasen oder Generationen. Um diesem Selbstverständnis als Nahversorger für alle Kundengruppen zu entsprechen, ist es uns auch besonders wichtig, dass gut ausgebildete und motivierte Mitarbeiter im Einsatz sind. Wir sind stolz, aufgrund unserer starken österreichweiten Präsenz auch als Arbeitgeber regionale Wirtschaftsimpulse zu setzen. Hier bieten wir zum Beispiel aufgrund unserer ausgezeichneten Öffnungszeiten vielen Mitarbeitern hohe Flexibilität bei der Arbeitszeitgestaltung. Das reicht von attraktiven Teilzeitmöglichkeiten bis zur Flexibilisierung von Vollzeitangeboten. So kann z.B. eine Arbeitszeit von 38,5 Stunden auch im Rahmen einer 4-Tage-Woche erbracht werden. Somit kommen wir nicht nur den Bedürfnissen unserer Kunden, sondern auch unserer Mitarbeiter bestmöglich entgegen und beweisen damit, dass unser Motto ‚mitten im Leben‘ nicht nur ein Werbeslogan ist! “

# UNSERE NACHHALTIGKEITSSCHWERPUNKTE 2012

## FRAUENFÖRDERUNG

Der verbindliche Frauenförderplan der BAWAG P.S.K. wurde im Oktober 2012 in Kraft gesetzt und tritt dafür ein, den Frauenanteil in Führungs- sowie Expertenpositionen schrittweise zu erhöhen.

Bei der Ausarbeitung des Frauenförderplans wurde der Fokus insbesondere auf folgende Ziele gerichtet:

- ▶ Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung für die Thematik der Frauenförderung
- ▶ Gezielte Informationen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vor, während und nach der Karenz
- ▶ Förderung der finanziellen Gleichstellung zwischen Frauen und Männern
- ▶ Erhöhung des Frauenanteils in Führungs- bzw. Expertenfunktionen
- ▶ Förderung der besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie für Frauen und Männer



Stv. GD Wolfgang Klein zu Besuch im Betriebskindergarten

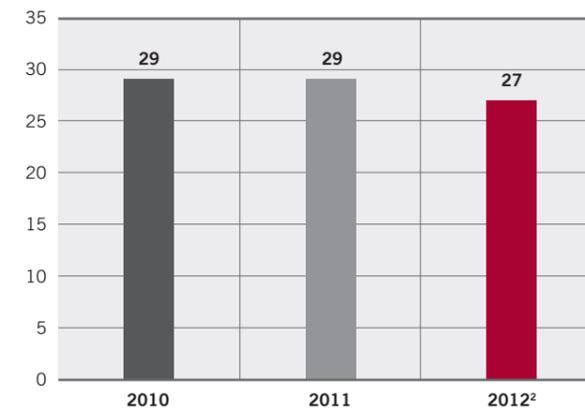
Bei den Aus- und Weiterbildungsprogrammen, wie z.B. beim Traineeprogramm „Start & Move“ sowie bei den beiden Talentprogrammen „TOP Team“ für Beschäftigte in den Filialen und Angestellte in der Zentrale („forTalents“), gibt es konkrete Gleichstellungsquoten. „Welcome back Events“ nach der Karenz sowie Infoveranstaltungen für werdende Mütter und Väter sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärker an das Unternehmen binden und den Wiedereinstieg erleichtern. Die Telearbeitsplätze wurden 2012 auf 67 Plätze ausgeweitet.

Das Thema Frauenförderung ist aber keinesfalls mit der Ausarbeitung des Frauenförderplans abgeschlossen. Vielmehr handelt es sich um ein fortlaufendes Thema, wobei es eine jährliche Evaluierung der Maßnahmen und deren Umsetzung geben wird. Dafür wurde eigens eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die diese Evaluierung gemeinsam mit dem Betriebsrat durchführt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden darüber hinaus laufend im Intranet über die Gleichstellung und Frauen- und Familienförderung informiert.



Frauenförderung beginnt bereits bei der Berufswahl. Seit einigen Jahren ist die BAWAG P.S.K. daher Partner des Wiener Töchertags. Bereits zum vierten Mal kamen Töchter von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und deren Freundinnen, um in die Arbeitswelt einer Bank zu schnuppern. Erstmals nahmen auch Schülerinnen verschiedener Schultypen und unterschiedlicher Herkunft teil.

Anteil Frauen in Führungspositionen (%)



<sup>2</sup> Aufgrund der Umstrukturierungen ist der Anteil der Frauen in Führungspositionen im Vergleichszeitraum gesunken.

## MANAGEMENT DER DEMOGRAPHISCHEN ENTWICKLUNG IN DER BAWAG P.S.K.

2012 wurden im Rahmen eines Projekts die Altersstruktur im Unternehmen analysiert und entsprechende Maßnahmen vereinbart. Derzeit sind über 1000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit rund ein Viertel der Belegschaft der BAWAG P.S.K. älter als 50 Jahre. Für die Bank ergibt sich daraus die Herausforderung, den Know-how-Transfer und Erfahrungsaustausch zwischen jüngeren und über 50-jährigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu forcieren und zu unterstützen. Darüber hinaus möchte die Bank die Attraktivität als Arbeitgeber speziell auch für die Zielgruppe der über 50-jährigen weiterhin erhalten und stärken. Um die Wichtigkeit des Themas „Generationenmanagement“ bankenintern zu positionieren, wurde es in die HR-Strategie integriert und Maßnahmen dazu festgelegt. Einige dieser Maßnahmen sind beispielsweise:

- ▶ Das Angebot an mitarbeiterorientierten Arbeitszeitmodellen erweitern (z.B. Sabbatical, gleitender Übergang in die Pension, Zeitkonto)
- ▶ Wissensmanagement und lebenslanges Lernen durch Bildung von Lernteams, Einsatz über 50-jähriger Beschäftigter als Instruktorinnen bzw. Instruktoressen oder Mentorinnen bzw. Mentoren ermöglichen
- ▶ Sensibilisierung von Führungskräften zum Thema Generationenmanagement im Rahmen der Führungskräfteentwicklung

Die Umsetzung weiterer konkreter Maßnahmen ist für 2014 geplant.

## FREIWILLIGES ENGAGEMENT

Bereits seit 2011 ist freiwilliges Engagement durch ein speziell vom Vorstand freigegebenes Kontingent von Arbeitstagen, das Beschäftigte für Freiwilligenarbeit nutzen können, im Arbeitsalltag der BAWAG P.S.K. verankert. Im Jahr 2012 haben engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erneut insgesamt 74 Tage mit Tätigkeiten in karitativen Organisationen verbracht. Derzeit wird an einer Evaluierung der Aktivitäten gearbeitet, um das Engagement in Zukunft noch besser operationalisieren zu können.

**Übersiedlung und Ausmalen bei der Volkshilfe Graz**  
Volker Pichler, Vertriebsdirektor Kommerzkunden Steiermark/Kärnten, und Friedrich Stelzer, Direktor der Vertriebsdirektion Steiermark, initiierten im Rahmen der Aktion „Freiwilligentage für soziale Hilfe“ einen Social Active Day im Seniorenzentrum Eggenberg, einer sozialen Einrichtung der Volkshilfe Steiermark. Elf Kolleginnen und Kollegen aus dem Bereich Kommerzkunden Vertrieb Steiermark/Kärnten und dem Filialvertrieb

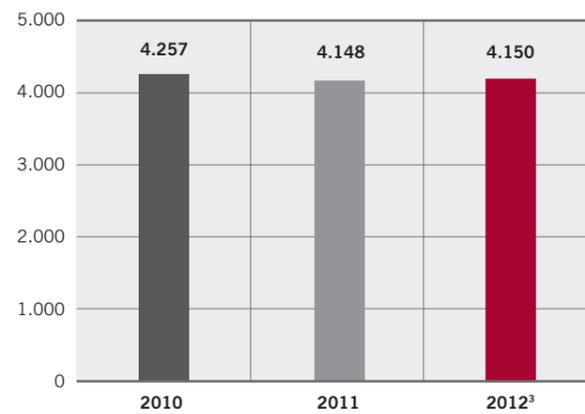
Steiermark unterstützten tatkräftig den Umzug eines Pflegeheims mit 71 Bewohnerinnen und Bewohnern, was nicht nur ein logistisches Großprojekt, sondern für die Seniorinnen und Senioren vor allem eine mentale Herausforderung darstellte.

### Weitere ausgewählte unterstützte Projekte:

- ▶ Unterstützung des Pflege- und Hospizbereichs im Landespflegeheim Tulln
- ▶ Organisation eines Kinderfaschingsfests im Flüchtlingsheim Glasergasse Wien
- ▶ Mitarbeit der Trainees beim Hilfswerk Sozialmarkt Wien
- ▶ Ausmalen „Let's paint“ im Integrationszentrum Seebach in Kärnten (Behinderteneinrichtung für Kinder)
- ▶ Kochen in der Gruft der Caritas Wien

# KENNZAHLEN

## Anzahl der Mitarbeiter/innen (Köpfe) zum 31.12.



- ▶ Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BAWAG sind von Kollektivverträgen oder entsprechenden Regelungen erfasst. Die Eintrittsgehälter in der BAWAG P.S.K. liegen mehr als 10 Prozent über dem Mindestlohn.

## Abgänge 2012

	Summe
Frauen	173
Männer	137
<b>Gesamt</b>	<b>310</b>

## Neueinstellungen 2012

	Summe
<b>Gesamt</b>	<b>301</b>

## Gesamtbelegschaft nach Bundesländern 2012

	Summe
Wien	3.105
Niederösterreich	193
Burgenland	45
Steiermark	262
Oberösterreich	178
Salzburg	105
Kärnten	128
Tirol	96
Vorarlberg	36
Malta	2
<b>Gesamt</b>	<b>4.150</b>

- ▶ Wie im Jahr 2011 sind mehr als 50 Prozent der Neueinstellungen der Filialoffensive zuzuordnen.

## Geschlechterverteilung (%)

	2010	2011	2012
Frauen	58	57	56
Männer	42	43	44
Anteil Frauen in Führungspositionen	29	29	27

- ▶ Der Frauenförderplan bildet die Basis für eine gleichberechtigte Verteilung von Frauen und Männern in Führungs- sowie Expertenpositionen.

## Zusammensetzung Belegschaft/leitende Organe nach Altersgruppe und Geschlecht 2012

		Altersgruppe			Gesamt
		<30	30-50	>50	
<b>Frauen</b>	Vorstand	0	0	0	0
	Bereichsleitung/Geschäftsführung	0	4	0	4
	Vertriebsleitung regional/Verkaufsleitung/Abteilungsleitung	0	21	3	24
	Filialleitung/Gruppenleitung/Teamleitung	8	75	21	104
	keine leitende Funktion	428	1.342	408	2.178
<b>Summe (Frauen)</b>		<b>436</b>	<b>1.442</b>	<b>432</b>	<b>2.310</b>
<b>Männer</b>	Vorstand	0	5	1	6
	Bereichsleitung/Geschäftsführung	1	21	5	27
	Vertriebsleitung regional/Verkaufsleitung/Abteilungsleitung	1	87	11	99
	Filialleitung/Gruppenleitung/Teamleitung	17	162	39	218
	keine leitende Funktion	248	783	459	1.490
<b>Summe (Männer)</b>		<b>267</b>	<b>1.058</b>	<b>515</b>	<b>1.840</b>
<b>Gesamt</b>		<b>703</b>	<b>2.500</b>	<b>947</b>	<b>4.150</b>

- ▶ Die Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in jeder Lebensphase ist wichtig für das Unternehmen.

Weitere Kennzahlen finden Sie im erweiterten GRI-Online-Dokument unter [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) im Bereich „Über uns“ ▶ Verantwortung.

<sup>3</sup> Der bestehende Sozialplan gilt auch für das Jahr 2013. Der Sozialplan sieht freiwillige Abfertigungen unter Berücksichtigung des Alters, der Dienstzugehörigkeit und der familiären Situation sowie Vorruhestandsmodelle vor. Weiters bietet die BAWAG P.S.K. auch die Teilnahme an einer Arbeitsstiftung an, wobei die Bank die Kosten hierfür trägt.

# KUNDINNEN UND KUNDEN

„Beide müssen perfekt versorgt werden.“

„Was haben Kinder und Kunden gemeinsam?“



# EINE BANK MITTEN IM LEBEN

## PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN MITTEN IM LEBEN IHRER KUNDINNEN UND KUNDEN

**Unser CSR-Leitsatz im Bereich Kundinnen und Kunden:** Die BAWAG P.S.K. verfolgt den Ansatz, Zugang zu Bankdienstleistungen für möglichst viele Menschen in Österreich zu schaffen, indem sie aktiv gegen soziale Ausgrenzung vorgeht, auf die Präsenz vor Ort, verständliche Finanzprodukte und die Barrierefreiheit der Produkte sowie Dienstleistungen setzt.

Seit ihrer Gründung im Jahr 1883 bietet die BAWAG P.S.K. Bankprodukte an, die das soziale Leben der

Kundinnen und Kunden abbilden, für jeden Lebensabschnitt passend sind und die Chancen für die nächsten Generationen erhalten. Das bedeutet allen voran eine vorsichtige Risikopolitik und ein geringes Engagement in Hochdefizitländern. Mit einfachen, transparenten und verständlichen Produkten hat die BAWAG P.S.K. eine klare Richtung eingeschlagen und bietet durch die Filialoffensive in der Stadt und auf dem Land Dienstleistungen im Sinne eines regionalen Finanzdienstleistungsnahversorgers.

## 2012 – ENTWICKLUNGEN IM BERICHTSZEITRAUM

- ▶ Der Jahresüberschuss nach Steuern (exklusive Restrukturierungsaufwendungen) liegt mit 153,2 Millionen Euro auf dem Niveau des Vorjahres und zeigt die Stärke der BAWAG P.S.K., trotz der schwierigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen tragfähige Gewinne zu erzielen.
- ▶ Durch die erfolgreiche Kapitalzufuhr und ein umfassendes Effizienzsteigerungsprogramm liegt die BAWAG P.S.K. in ihrer Kapitalausstattung nunmehr deutlich oberhalb der Anforderungen von Markt und Aufsicht.
- ▶ 2012 konnten mehr als 75.000 zufriedene neue Kundinnen und Kunden vom Service- und Beratungsangebot der Bank überzeugt werden.
- ▶ Im Segment Privat- und Geschäftskunden wurde die Anzahl an neuen Girokonten auf über 50.000 gesteigert.
- ▶ Der erfolgreiche Ausbau des Vertriebsnetzwerks in Verbindung mit der Vereinfachung der Produkt- und Servicepalette trug 2012 wesentlich zur Stärkung der Marke BAWAG P.S.K. bei.
- ▶ Über 17.000 Kundinnen und Kunden sprechen eine eindeutige Sprache für die Notwendigkeit des „Neue Chance Kontos“.
- ▶ Das Gesamtvolumen der BAWAG P.S.K. INVEST in Socially Responsible Investments (SRI-Fonds) beträgt Ende 2012 798 Millionen Euro. Dies bedeutet eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr um rund 28 Prozent.

Weitere Informationen zum Geschäftsjahr 2012 finden Sie im Geschäftsbericht der BAWAG P.S.K.: [www.bawagpsk-annualreport.com/de/2012](http://www.bawagpsk-annualreport.com/de/2012)

# UNSERE KUNDINNEN UND KUNDEN

## PRIVAT- UND GESCHÄFTSKUNDEN

Im Geschäftsfeld Privat- und Geschäftskunden sind die Vertriebsschienen des Filialgeschäfts, des Alternativen Vertriebes, des Mobilen Vertriebes und des Segments Geschäftskunden und Freie Berufe zusammengefasst.

2012 wurde die im Vorjahr neu etablierte Vertriebsstrategie konsequent weitergeführt, mit dem Ziel der BAWAG P.S.K., Wegbereiter des intuitiven Bankgeschäfts in Österreich zu werden. Der Fokus lag somit auf der Schaffung eines einheitlichen und optimierten Filialnetzes, der Weiterentwicklung intuitiver Services über weitere Kanäle, wie Selbstbedienungs-Terminals, Kundenberatungcenter, e-Banking und mobiles Banking, verständlichen Produkten und Dienstleistungen, die den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden in den unterschiedlichen Lebensphasen entsprechen und der erfolgreichen Positionierung der BAWAG P.S.K. über die „Mitten im Leben“-Kampagne.

Mit der BAWAG P.S.K. KontoBox ist es gelungen, ein solches attraktives Produkt auf den Markt zu bringen. Im Segment Privat- und Geschäftskunden konnte die Anzahl an neuen Girokonten 2012 auf über 50.000 gesteigert werden. Durch die Ausstattung der KontoBox mit speziellen Zusatzservices wie beispielsweise Schlüsselfund-Service oder Reiseversicherungspaketen verfolgt die BAWAG P.S.K. auch weiterhin das Ziel, das „beste Konto Österreichs“ anzubieten. Im 2. Halbjahr 2012 wurde das erfolgreiche Konzept der KontoBox auf den Bereich Finanzierung ausgeweitet.

Nähere Informationen auf [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) > **Privatkunden**

### Fortführung der Filialoffensive

Maßgeblichen Anteil an dieser erfreulichen Entwicklung im Berichtszeitraum hatte die „Filialoffensive“, im Rahmen derer die BAWAG P.S.K. in Kooperation mit der Österreichischen Post AG in ganz Österreich gemeinsame Filialstandorte eröffnet und damit den Kundinnen und Kunden in der Stadt und am Land ein einheitliches, ansprechendes Bank- und Postdienstleistungsangebot bietet. Die Filialoffensive bringt einen Ausbau des Produkt- und Service-Angebots vor allem im ländlichen Raum mit sich. Im Laufe des Jahres 2013 wird das Vertriebsnetz rund 500 gemeinsame Filialen umfassen, wovon bis Ende 2012 bereits 461 gemeinsame Standorte etabliert wurden. Einzigartig in ganz Österreich sind die erweiterten Öffnungszeiten, die an zahlreichen Standorten für die individuelle Kundenberatung zur Verfügung stehen. Gerade älteren Menschen bietet die BAWAG P.S.K. durch ihre verstärkte Präsenz mehr persönliche Betreuung. In ländlichen Gebieten gehört eine Bankfiliale zur Regionalversorgung. Durch die Filialoffensive werden insgesamt rund 410.000 Kundinnen und Kunden in den ländlichen Gebieten bedient.

### Mobiles Serviceangebot

Einen weiteren Schwerpunkt bildete 2012 der Ausbau des Online- und mobilen Serviceangebots. Vor allem die Ende 2011 eingeführte mobile Applikation („App“) für Smartphones ist mit bis dato rund 100.000 aktiven Nutzerinnen und Nutzern äußerst erfolgreich. Auch hier wurde konsequent an der Implementierung von zusätzlichen, innovativen Funktionen gearbeitet. Außerdem wurde die mobile App sehbehindertengerecht gestaltet und funktioniert auch über Sprachsteuerung. (Nähere Informationen zu den barrierefreien Services der BAWAG P.S.K. finden Sie auf S. 39–40.)

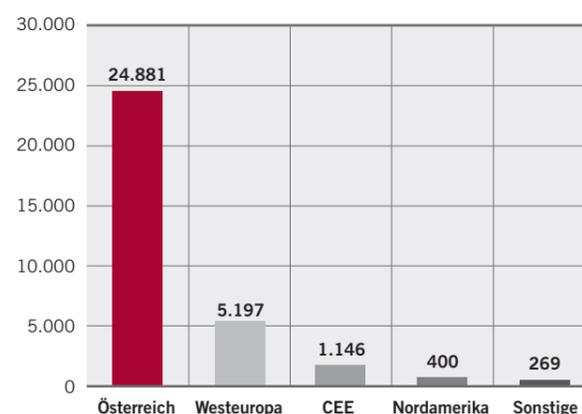
## FIRMENKUNDEN UND FINANCIAL MARKETS

Im Firmenkundengeschäft konzentriert sich die Bank auf nachhaltige Finanzierungs- und Dienstleistungsbeziehungen in Österreich. Die BAWAG P.S.K. bietet eine breite Palette an Finanz- und Serviceprodukten an, wobei maßgeschneiderte Finanzierungs- und Veranlagungsformen die BAWAG P.S.K. als verlässlichen Partner der österreichischen Wirtschaft auszeichnen. Das Firmenkundengeschäft bleibt ein wesentliches Geschäftsfeld der Bank – mit dem Fokus auf nachhaltige Beziehungen. Trotz eines schwierigen gesamtwirtschaftlichen Umfeldes sowie einer enorm starken Wettbewerbssituation ist es der BAWAG P.S.K. gelungen, den Marktanteil von ca. 5 Prozent im Firmenkunden-Kreditgeschäft zu halten.

Ziel ist die Bereitstellung innovativer Lösungen und Dienstleistungen für alle Kundinnen und Kunden. Das 2011 eingeführte Finance Cockpit der BAWAG P.S.K. erhielt als innovativste Finanzlösung Österreichs den INNOVATIONSPREIS-IT 2012 der deutschen Initiative Mittelstand. Das Finance Cockpit ist die österreichweit

erste und einzige von einer Bank angebotene webbasierte Lösung für ein professionelles Cash-, Liquiditäts-, Zins- und Währungsmanagement – auch innerhalb ganzer Unternehmensgruppen und unabhängig von der Anzahl von Bank- und Kontoverbindungen.

**Geografische Verteilung des Kreditportfolios zum 31.12.2012, in Millionen Euro**



## INTERNATIONALES GESCHÄFT

Der Bereich International Business umfasst Kreditveranlagungen in den Segmenten Corporates und International Commercial Real Estate. Hier wird das Angebot der BAWAG P.S.K. durch selektive Transaktionen mit internationalen Großkunden im Rahmen eines vordefinierten und konservativen Risikoprofils vervollständigt. Der geographische Fokus von International Business liegt vor allem auf Westeuropa. Das Kreditportfolio von International Business konnte 2012 ausgeweitet werden. Zugleich wurden die strengen Anforderungen in Bezug auf die risikoadjustierten Renditen erfüllt.

In der herausfordernden wirtschaftlichen Situation fokussierte sich International Corporates weiterhin auf

bonitätsstarke Unternehmensanleihen und Kredite mit eher defensivem Geschäftsprofil, starken Marktpositionen und angemessener Kapitalstruktur. Das Segment International Corporates erzielte 2012 bei einem moderaten Portfoliowachstum einen deutlichen Anstieg der Kernumsätze und Gewinne. Für 2013 plant International Corporates die Beibehaltung der bisherigen Anlagestrategie und Anlagefelder sowie des aktiven Portfoliomanagements. International Corporates investiert hauptsächlich in Unternehmensanleihen und Kredite in Euro und nur in eingeschränktem Umfang auch in anderen Währungen.

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Kundenzufriedenheit steht bei der BAWAG P.S.K. an vorderster Stelle. Die Bank versucht daher, auf die unterschiedlichen Ansprüche jeder Generation einzugehen. Im Privatkundenbereich wurde die Erhebungsmethode der Kundenbefragung im letzten Jahr verbessert und zusätzlich zu telefonischen Interviews auch Onlineinterviews durchgeführt. Damit konnten noch mehr Kundinnen und Kunden in die Befragung integriert werden

und auch Personen erreicht werden, die für telefonische Interviews schwer verfügbar sind.

Die Zufriedenheit der BAWAG P.S.K. Kundinnen und Kunden ist weiterhin auf hohem Niveau. Knapp drei Viertel der Privatkundinnen und -kunden bewerten die BAWAG P.S.K. mit der Schulnote 1 oder 2.

## PARTNER VON NPOS UND NGOS

Über 140 Non Profit bzw. Non Governmental Organizations gehören zu den langjährigen Kunden der BAWAG P.S.K. Den speziellen Ansprüchen dieser Kundengruppe steht die Bank mit offenen Ohren gegenüber und entwickelt darüber hinaus auch eigene Produkte und

Services, um den gemeinnützigen Sektor bestmöglich unterstützen zu können. Auf der kostenlos zur Verfügung gestellten Spendenplattform [www.meinespende.at](http://www.meinespende.at) können sich karitative Organisationen beispielweise mit ihren Zielen präsentieren.

## BUSINESS CONTINUITY PLANNING (BCP)

Laufende Tests zur Notfallsicherheit sind genauso wie die Fähigkeit, binnen 6 Stunden ab Notfallseintritt die kritischen Geschäftsprozesse ohne grobe Beeinträchtigungen wieder aufzunehmen, Teil des Datensicherheitsmanagements und der lückenlosen Kundenbetreuung der BAWAG P.S.K. In einem zyklischen, dreistufigen Testverfahren (Desktop-Test, Abnahmetest der Notfallslokation, One-Day-Practice in der Notfallslokation) wird die Notfallsfähigkeit abgesichert. Die Tests dienen einerseits dazu, die definierten Anforderungen und

Vorgehensweisen auf ihre Praktikabilität und Aktualität zu prüfen und andererseits das Verhalten der involvierten Personen im vorgegebenen Zeitrahmen zu testen. Im Jahr 2012 wurden 66 Abnahmetests (davon 28 Desktop-Tests und 12 One-Day-Practice-Tests) erfolgreich durchgeführt. Ein halbjährig durchgeführter, standardisierter und verpflichtender Updateprozess sichert die Aktualität der Notfalls-Dokumente und Handbücher.

# PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN MIT MEHRWERT

## VERANTWORTUNGSVOLLE VERKAUFSPRAKTIKEN

Im gruppenweiten Code of Conduct sind faire Verkaufspraktiken und der Umgang mit den Kundinnen und Kunden im Sinne einer ganzheitlichen Beratung festgeschrieben. Dieser Ansatz wird auch in Zukunft noch weiter gestärkt, indem den Kundinnen und Kunden jeder Generation nur speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Produkte angeboten werden. Auf verantwortungsbewussten Umgang mit Kundinnen und Kunden auf Augenhöhe wird auch in Schulung und Coaching sowie in den MbO-Gesprächen höchster Wert gelegt. Mit dem „HELP-Service“, der BAWAG P.S.K. Ombudsstelle, wurde ein effektives Beschwerdemanagement eingerichtet, das auch dabei hilft, das Verkaufsverhalten stetig zu verbessern (siehe S. 15).

### Einfach und transparent

Das Sicherheitsbarometer wird auf allen Prospekten und Plakaten angezeigt, die einen Bezug zu Veranlagungen haben. Damit schützt die BAWAG P.S.K. alle Kundinnen und Kunden vor unrealistischen Ertrags-erwartungen – die Kundin/der Kunde sieht mit einem Blick auf einer fünfstufigen Skala die Ertragschance und Sicherheit von Spar-, Veranlagungs- und Lebensversicherungsprodukten.

Um eine transparentere Beratung zu ermöglichen, hat die BAWAG P.S.K. die Anzahl der Seiten des Girokonto- Eröffnungsantrages – demnach das „Kleingedruckte“ – stark reduziert.

Im Wertpapiergeschäft wird durch ein von der Kundin / dem Kunden selbst erstelltes Risikoprofil der Rahmen für die Bankberatung erstellt. Diese Methode leistet einen Beitrag, dass keine Produkte erworben werden, mit denen sie/er sich nicht auskennt und die ihrer/seiner Risikoneigung nicht entsprechen. Möchte die Kundin bzw. der Kunde dennoch risikoreichere Produkte erwerben, so erteilt die BAWAG P.S.K. ohne vorhergehende Anpassung des Risikoprofils keine Beratung dazu.

### Geschulte Beraterinnen und Berater

Die Aus- und Weiterbildung der Bankangestellten, die in direktem Kundenkontakt stehen, gehört zu den wesentlichen Voraussetzungen von verantwortungsvollen Verkaufspraktiken. Kundinnen und Kunden werden auf Basis einer strukturierten Finanzanalyse beraten, für die die Bestandskundenmanagerinnen und -manager (ca. 800 Beschäftigte) derzeit intensiv geschult werden. Auch Führungskräfte (Area Manager, Filialleiter) durchlaufen ein Schulungs- und Coaching-Programm, das u.a. einen Fokus auf dem Thema soziale Kompetenz hat.

### Weniger Risiko

Um Kreditkundinnen und Kreditkunden vor verschiedenen Risiken abzusichern, bietet die BAWAG P.S.K. beim Kreditabschluss spezielle Versicherungspakete im Fall von Krankheit und Arbeitslosigkeit an. Wenn eine Kundin bzw. ein Kunde Probleme mit der Rückzahlung hat, wird versucht, gemeinsam eine Lösung zu erreichen. Dies kann durch eine Laufzeitverlängerung bzw. Stundung erfolgen.

In Bezug auf die Überziehungsmöglichkeiten sorgt die Bank dafür, dass das Limit auf Basis der Durchrechnung der Eingänge am Kundenkonto an das Kundeneinkommen angepasst wird, damit es nicht zu einer schleichenden Verschuldung mit entsprechend hohen Kosten kommt. Die Kundinnen und Kunden werden laufend über den Kontoauszug über die Höhe bzw. Anpassung der Einkaufsreserve informiert.

Ein weiterer wichtiger Schritt ist die Vereinheitlichung der Kreditvergaberegeln für Vertriebsmitarbeiterinnen und Vertriebsmitarbeiter, die 2013 in Kraft tritt und wodurch eine Steigerung der Transparenz im eigenen Haus erfolgen soll.

## BARRIEREFREIHEIT

Das Internet Banking der BAWAG P.S.K. ist seit langem barrierefrei. Sehbehinderten Kundinnen und Kunden stehen u.a. unterschiedliche Farbvarianten und Schriftgrößen zur Verfügung. Eine Sitemap und der Support von Screenreaderprogrammen erleichtern die Navigation. Ende 2011 wurde das Servicespektrum um eine mobile Applikation erweitert (die wie das Internet-Banking sieben Sprachen unterstützt). Seit Mitte 2012 wurde die Applikation um den Sehbehinderten-Support

ergänzt. Ein weiterer großer Schwerpunkt wurde 2012 auch auf die Barrierefreiheit in den Filialen gelegt (siehe S. 40).

Genauere Informationen zu den barrierefreien Services finden Sie unter dem Stichwort „Service und Kontakt“ auf der Website: <http://www.bawagpsk.com>

## NACHHALTIGE INVESTMENT-PRODUKTE

Die Investitionen in nachhaltige Investment-Produkte – „BAWAG P.S.K. Öko Sozial Stock“ und „BAWAG P.S.K. Öko Sozial Rent“ – sind in den letzten Jahren kontinuierlich angestiegen und erreichten 2012 eine Summe von 49 Millionen Euro bzw. 139 Millionen Euro. Beide Fonds tragen das EUROSIF-Transparenz-Logo für Nachhaltigkeitsfonds. In den vier Spezial-Mandaten ist eine Summe von 610 Millionen Euro investiert. Die vier Spezial-Mandate unterliegen ebenfalls den Nachhaltigkeitskriterien des Transparenz-Kodex.

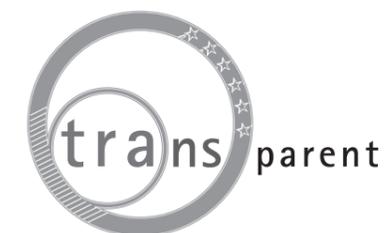
Das Gesamtvolumen der BAWAG P.S.K. INVEST in Socially Responsible Investments (SRI-Fonds) beträgt Ende 2012 798 Millionen Euro. Dies bedeutet eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr um rund 28 Prozent. Das insgesamt verwaltete Vermögen der BAWAG P.S.K. INVEST beträgt Ende 2012 rund 4.200 Millionen Euro, d.h., rund 19 Prozent der Fonds haben eine nachhaltige Ausrichtung. (+ 3 Prozent gegenüber dem Vorjahr)

### Mehrstufiger Auswahlprozess

Die Auswahl der Emittenten erfolgt in mehreren Schritten. Aus dem kompletten Anlageuniversum werden potenzielle Investment-Kandidaten selektiert, die ein

doppeltes Screening sowohl anhand des ESG-Modells von Sustainalytics – das Unternehmen konzentriert sich bei der Emittentenanalyse auf die drei Kernthemen Environment, Social und Governance – als auch durch die Analyse der BAWAG P.S.K. INVEST durchlaufen. Zusätzlich wurden ethisch-ökologische Ausschlusskriterien definiert, die viele Länder und Unternehmen von vornherein aus dem Auswahlprozess ausgrenzen.

Nähere Informationen zu den Fonds und die Beantwortung des Fragebogens für den „Europäischen Transparenz Kodex für Nachhaltigkeitsfonds“ inkl. der Auflistung der Nachhaltigkeitskriterien ist hier downloadbar: <http://www.bawagpskfonds.at>



# UNSERE NACHHALTIGKEITSSCHWERPUNKTE 2012

## ENERGIEEFFIZIENZ FÜR ZUHAUSE

Seit Herbst 2012 bietet die BAWAG P.S.K. in über 120 „Mein Daheim Centern“ Wohnbaufinanzierung an. Im Zuge dieser Beratung stellen die Bankbetreuerinnen und -betreuer umfassende Informationen zu Förderungen im Bereich Erneuerbarer Energie zur Verfügung. Durch die Förderlandkarte mit Online-Zugriff auf alle Landesförderungen kann die BAWAG P.S.K. ihren Kundinnen und Kunden somit Beihilfen zur Steigerung der Energieeffizienz im eigenen Heim in ganz Österreich zugänglich machen.



## BARRIEREFREIHEIT IN DEN FILIALEN

Im Jahr 2012 wurde ein Großteil der Filialen der BAWAG P.S.K. mit neuen Selbstbedienungsgeräten (bis zu 1300 Neugeräte) ausgestattet. Bei der Auswahl der neuen Selbstbedienungsgeräte wurde großes Augenmerk auf die Unterstützung der unterschiedlichen Bedürfnisse der Menschen hinsichtlich Ergonomie und Bedienbarkeit gelegt. Zahlreiche helfende Merkmale zeichnen die Bedienelemente aus und ermöglichen einen intuitiven Prozess der Bedienung, wie z.B. vergrößerte Tasten, Brailleschrift und einfache Piktogramme.

Im Jahr 2013 wird eine Lösung zur audiogestützten Menüführung für blinde und sehbeeinträchtigte Menschen entwickelt. Auf Basis der großteils bereits

vorhandenen Kopfhörer-Anschlüsse soll eine auditive Anleitung einfache Transaktionen ermöglichen, wie zum Beispiel die Behebung von Bargeld und die Abfrage des Kontostands.

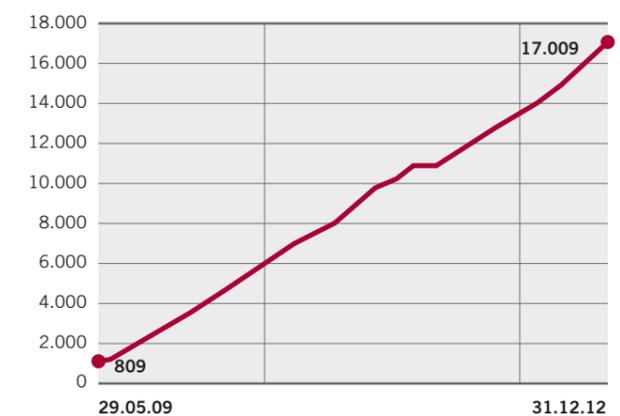
Parallel dazu werden in Zusammenarbeit mit dem ASI (Austrian Standard Institute) Normierungsstandards für die Bedienung solcher Selbstbedienungsgeräte entwickelt, damit eine gewisse Einheitlichkeit der Bedienungsprinzipien bei unterschiedlichen Geräten an verschiedenen Standorten erreicht werden kann. Ziel ist, mittelfristig allen Menschen unabhängig von ihren unterschiedlichen Fähigkeiten und eventuellen Beeinträchtigungen ein möglichst selbstständiges Handeln zu ermöglichen.

## SERVICEAUSWEITUNG DES „NEUE CHANCE KONTOS“



Über 17.000 „Neue Chance Konten“ zum Ende des Jahres 2012 sprechen eine deutliche Sprache für Menschen, die ohne diesen Service vom bargeldlosen Zahlungsverkehr ausgeschlossen wären. Das „Neue Chance Konto“ funktioniert wie die klassische „Konto-Box Basis“ – allerdings wird das Konto als Guthabenkonto ohne Überziehungsmöglichkeit geführt. Weder Kontonummer noch Bankleitzahl weisen darauf hin, dass es sich dabei um ein Konto auf Guthabenbasis handelt. Das verhindert, dass Kundinnen und Kunden im Rahmen der Durchführung ihrer Geldgeschäfte und Transaktionen – direkt oder indirekt – stigmatisiert werden. Obwohl das Angebot anfangs nur über die persönliche Schuldnerberatung kommuniziert wurde, steigt die Anzahl der Kontoinhaberinnen und -inhaber stetig. Seit Herbst 2012 ist mit der Inkludierung einer Bankomatkarte im Kontopakete des „Neue Chance Kontos“ eine weitere wichtige Lücke zu den klassischen Kontoprodukten geschlossen worden.

Bestand an aktiven Neue Chance Konten (Mai 2009 bis Dezember 2012)





**GASTKOMMENTAR:**  
Rudolf Hundstorfer  
Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

CSR kann einen wesentlichen Beitrag zu sozialem Ausgleich im Sinne von Armutsbekämpfung und sozialer Gerechtigkeit leisten. Dafür braucht es ein klares Bekenntnis von Politik, Wirtschaft und Gesellschaft, gemeinsam diese Verantwortung wahrzunehmen und gegen soziale Ausgrenzung vorzugehen. Der Schutz und die Unterstützung notleidender Kinder und deren Familien ist ein unverzichtbarer Beitrag zu Generationengerechtigkeit und Chancengleichheit. Projekte wie ‚Mission Hoffnung für notleidende Kinder‘ setzen nicht nur ein Zeichen, sondern sind wesentliche und wirkungsvolle Bausteine sozialer Nachhaltigkeit. Daher ist es mir ein besonders Anliegen, diese innovative Plattform in ihrer wertvollen Arbeit zu unterstützen.



Die BAWAG P.S.K. unterstützte mit ihrem österreichweiten Vertriebsnetz die Sammel-Aktion „Brücken in die Zukunft“ des Vereins Mission Hoffnung. Mit dem Betrag von Euro 10.000,- hat der Verein unter der Schirmherrschaft von Bundesminister Rudolf Hundstorfer, der den Scheck aus der Hand von Christian Bammer (Leiter des BAWAG P.S.K. Betriebsservice) entgegen nahm, die Möglichkeit, Projekte für Not leidende Kinder in ganz Österreich zu unterstützen.

Leopold Abraham, Präsident VÖS, Satya Rischka, GF Verein Mission Hoffnung, Christian Bammer, BAWAG P.S.K. Betriebsservice, Elfriede Kiraly, Generalsekretärin Verein Mission Hoffnung, Bundesminister Rudolf Hundstorfer, Schirmherr Verein Mission Hoffnung, Holger Tacke, Österreichische Post AG, Leitung Prozessmanagement Filialen, Gernot Mach, Präsident des Vereins Mission Hoffnung

# KENNZAHLEN

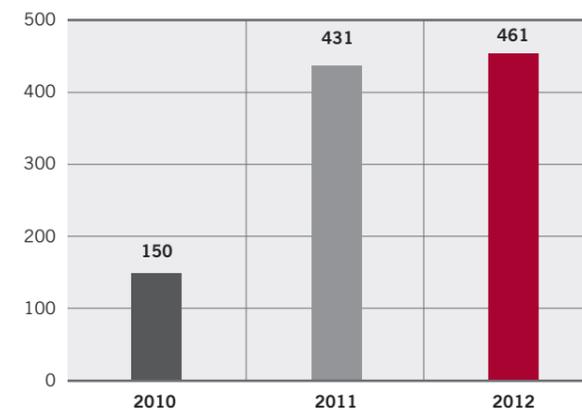
## BAWAG P.S.K. Konzernkennzahlen, Geldwerte in Millionen Euro

Bilanzkennzahlen	2010	2011	2012
Bilanzsumme	38.556	41.077	41.265
Finanzielle Vermögenswerte	10.855	10.574	10.050
Forderungen an Kunden	22.288	23.223	22.275
Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	21.733	22.016	21.999
Eigenmittel	2.912	2.865	2.835

Unternehmenskennzahlen (%)	2010	2011	2012
Kernkapitalquote (Tier I)	8,9	9,6	11,7
Eigenmittelquote	11,8	12,3	13,8
Cost / Income Ratio	64,4	64,2	64,9

► Mehr als 75.000 zufriedene neue Kundinnen und Kunden konnten vom Service- und Beratungsangebot der Bank überzeugt werden.

## Bankgeschäftsstellen zum 31.12.<sup>4</sup>



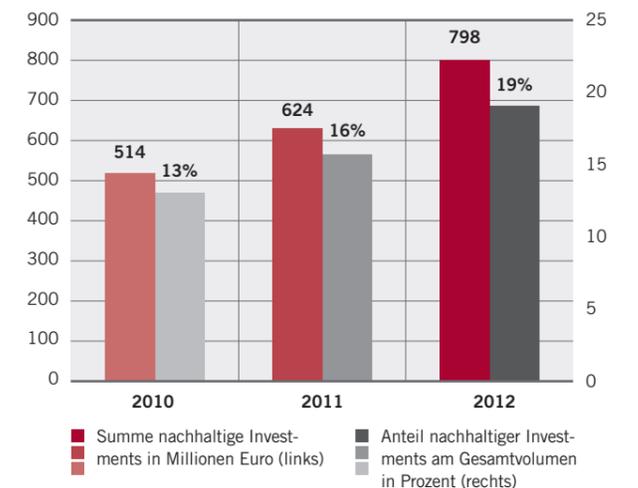
► Über 90 Prozent der geplanten, mit der Österreichischen Post AG gemeinsam betriebenen Filialen sind bereits eröffnet und in Betrieb.

## Rating-Ergebnisse<sup>5</sup>

	2010	2011	2012
Langfristige erstrangige unbesicherte Verbindlichkeiten	Baa1	Baa2	Baa2
Moody's Ausblick Juni 2012	stabil	stabil	stabil
Finanzstärke (BFSR)	D	D	D
Nachhaltigkeitsrating Sustainalytics (Skala von 1–100)		66 (Rang 12 von 63 untersuchten Unternehmen)	
Nachhaltigkeitsrating oekom research (Financials/Public & Regional Banks: Skala von A+ bis D-)	C- not Prime		C- not Prime

► Beim Nachhaltigkeitsrating von oekom research konnte die BAWAG P.S.K. das Niveau vom letzten Rating halten.

## Nachhaltige Investments



► Das insgesamt verwaltete Vermögen der BAWAG P.S.K. INVEST beträgt Ende 2012 rund 4.200 Millionen Euro, d.h., rund 19 Prozent der Fonds haben eine nachhaltige Ausrichtung.

<sup>4</sup> 2010 bezieht sich nur auf die Filialen der BAWAG.

<sup>5</sup> Die Nachhaltigkeitsratings durch Sustainalytics und oekom research werden alle zwei Jahre durchgeführt.

# ÖKOLOGIE

„Papa, wie alt wird eigentlich die Erde?“

„Wenn's nach mir geht noch sehr, sehr alt.“

# UMWELTSCHUTZ BEI DER BAWAG P.S.K.



**Unser CSR-Leitsatz im Bereich Umwelt:** Umweltschutz bei der BAWAG P.S.K. bedeutet, negative Auswirkungen auf die Umwelt bei der Erstellung von Produkten, Erbringung von Dienstleistungen und im Arbeitsalltag so gering wie möglich zu halten und regelmäßig über unsere Fortschritte zu berichten.

Wie jedes Unternehmen hat auch die BAWAG P.S.K. die Verantwortung, die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden und negative Umweltauswirkungen daher so gering wie möglich zu halten. Eine Reduzierung des Ressourcenverbrauchs ist der BAWAG P.S.K. sowohl im Geschäftsbetrieb als auch bei den angebotenen Dienstleistungen nicht nur wirtschaftlich wichtig. Insbesondere bei ihren zentralen Standorten in Wien – den Gebäuden mit den meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – strebt die BAWAG P.S.K. nach Innovationen und betrachtet Kosten über den gesamten Lebenszyklus hinweg.

Maßnahmen im Bürobetrieb wie Green IT oder eine nachhaltige Einkaufspolitik gehören neben ökologisch sinnvollen Produktangeboten zu den Handlungsfeldern der BAWAG P.S.K. im Bereich des Umweltschutzes.

## 2012 – ENTWICKLUNGEN IM BERICHTSZEITRAUM

- ▶ Inbetriebnahme der Photovoltaikanlage an der Fassade des Standorts Buchengasse/Quellenstraße.
- ▶ Durch die Energieeffizienzmaßnahmen der letzten Jahre konnte der Stromverbrauch von 2010 bis 2012 um über 3,5 GWh gesenkt werden.
- ▶ Die Server-Virtualisierung steigert die Auslastung der Hardwareressourcen im Gegensatz zu physikalischen Servern von 5 bis 15 Prozent auf bis zu 80 Prozent.
- ▶ Das Gebäude Quellenstraße nutzt die Abwärme des Rechenzentrums zur Beheizung des Gebäudes.
- ▶ Rund 47.000 Kundinnen und Kunden sind insgesamt von Papier- auf Onlinekontoauszug umgestiegen. Für die Organisation Licht ins Dunkel wurden in der Vorweihnachtszeit für jeden Umstieg fünf Euro gespendet.

## NACHHALTIG EINKAUFEN

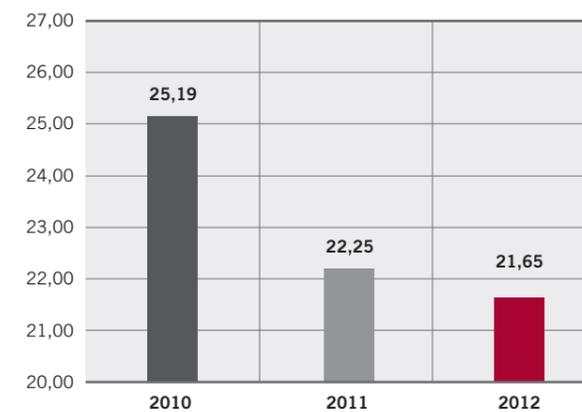
Die nachhaltige Einkaufspolitik der BAWAG P.S.K. („Supplier Code of Conduct“, vgl. hierzu S. 21) ist bereits seit einigen Jahren fest in der BAWAG P.S.K. verankert und fokussiert auf entsprechende Gütesiegel und österreichische Lieferanten. Bei Verdachtsmomenten

auf Verstöße gegen den Supplier Code of Conduct würde die Abteilung Einkauf, Immobilien & Facilitymanagement sofort tätig werden. Bis dato sind jedoch keine Anlassfälle aufgetreten.

## ENERGIE UND KLIMASCHUTZ FORCIEREN

Energieeffiziente Gebäude und IT-Systeme sind für die BAWAG P.S.K. große Hebel für den Ressourcen- und Klimaschutz und ganz im Sinne einer Bank auch ökonomisch unverzichtbar. Die kontinuierlichen energie-sparenden Maßnahmen der letzten Jahre schlagen sich inzwischen auch in der Energiebilanz der BAWAG P.S.K. nieder. Beim Stromverbrauch und den CO<sub>2</sub>-Emissionen sind die Werte im Vergleichszeitraum kontinuierlich gesunken.

Stromverbrauch BAWAG P.S.K. (GWh)

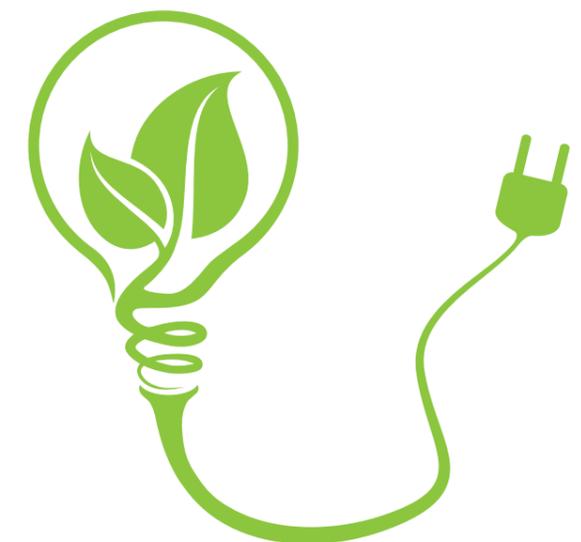


Klimaschutz durch den Einsatz von erneuerbarer Energie wird seit 2009 durch Solarkollektoren am Dach des Gebäudes der Buchengasse möglich. 2012 konnte eine Leistung von 33 MWh erbracht werden. Das Warmwasser (ca. 2.000 Liter pro Tag) wird für die Betriebsküche sowie für den Betriebskindergarten an diesem Standort genutzt. Die Photovoltaikanlage der Quellenstraße ging im Juni 2012 mit einer Leistung von 40 MWh in Betrieb. Neben der Versorgung des Standorts werden Überschüsse in das öffentliche Netz eingespeist.

Im Jahr 2011/2012 wurden in mehreren Vorbereitungsprojekten die Weichen für die Neuausrichtung der PC-

Arbeitsplätze an den zentralen Standorten der BAWAG P.S.K. gestellt. Im Rahmen des daraus resultierenden Projektes „Enterprise Workplace“ werden nun in den kommenden Monaten die Arbeitsplätze der zentralen Standorte neu ausgerollt. Dabei wird die verwendete Software zentral zur Verfügung gestellt und am Arbeitsplatz kommen so genannte Network Computers (NCs) zum Einsatz. Diese NCs sind lokale Arbeitsstationen, die hauptsächlich die technische Verbindung zu den zentralen Serverfarmen herstellen. Die NCs zeichnen sich neben niedrigen Anschaffungskosten durch geringe Stromaufnahme sowie niedrige Wartungs- und Betriebskosten aus.

Im Zuge der Filialoffensive der BAWAG P.S.K. mit der Österreichischen Post AG werden die alten, lokal installierten Telefonanlagen durch eine zentralisierte Anlage getauscht. Durch diese Modernisierung werden sowohl der Stromverbrauch als auch die Wartungseinsätze vor Ort (mit den damit verbundenen Einflüssen auf die Umwelt) reduziert.

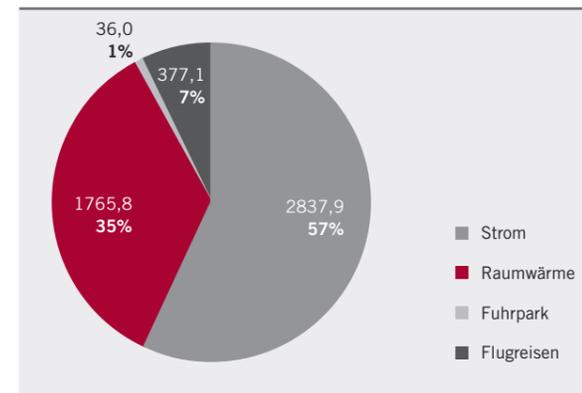


## CO<sub>2</sub>-BILANZ DER ZENTRALSTANDORTE

Für die drei Zentralstandorte Georg-Coch-Platz, Buchengasse/Quellenstraße und Am Tabor mit rund 60 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. wurde auch 2012 eine CO<sub>2</sub>-Bilanz erstellt. Eine Beobachtung der Emissionen ist insbesondere vor dem Hintergrund der Energieeffizienzsteigerungsmaßnahmen an diesen drei Standorten interessant. 2012 produzierte die BAWAG P.S.K. an den Wiener Standorten 5016,8 Tonnen<sup>6</sup> CO<sub>2</sub>-Äquivalente. Die Emissionen blieben damit gegenüber dem Jahr 2011 konstant. Der Stromverbrauch bleibt vor der Raumwärme und den Flugreisen der größte Verbrauchsfaktor.

Einsparungen durch die Photovoltaikanlage bei der Buchengasse/Quellenstraße werden sich voraussichtlich erst in den nächsten Berichtsperioden widerspiegeln.

**CO<sub>2</sub>-Bilanz BAWAG P.S.K. 2012**  
Zentralstandorte Wien<sup>7</sup> (Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente)



## MOBILITÄT

Die grundsätzliche Bevorzugung öffentlicher Verkehrsmittel ist in der unternehmenseigenen Travel Policy festgehalten. Durch die Anschaffung von Pool-Fahrzeugen für den Vorstand wurden die Benzin-Kilometer im Jahr 2011 stark verringert. Die Anschaffung eines zusätzlichen Autos spiegelt sich jedoch in der Bilanz des Jahres 2012 wider. Die Flugkilometer fielen erneut auf das Niveau von 2010 zurück.

**Dienstreisen (km)**

	2010	2011	2012
Fuhrpark Benzin	53.695	12.500	53.919
Fuhrpark Diesel	2.282.980	1.893.645	1.773.571
Flugkilometer	2.096.742	2.400.396	2.018.769

## RESSOURCEN SCHONEN UND ABFALL VERMEIDEN

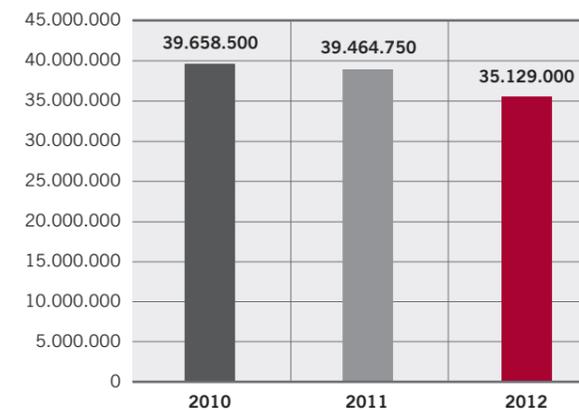
Ressourcenschonung und ein modernes Abfallmanagement bedeuten für eine Bank wie die BAWAG P.S.K. allem voran Einsparungsmaßnahmen bei Papier – sowohl in den Zentralstandorten als auch in den Filialen. Der Papierverbrauch ist bereits in den letzten Jahren durch die

konsequente Print-Policy und die Umstellung auf „Pay per Page“ gesunken und konnte 2012 ein noch niedrigeres Niveau erreichen. Pro Mitarbeiterin und Mitarbeiter werden somit nur noch rund 34 Blatt Papier pro Tag gebraucht (gegenüber 38 Blatt im Jahr 2011).

<sup>6</sup> Quellen für die Berechnung: UBA 2012, Wien Energie 2012, VCÖ 2011: Aufgrund der aktualisierten Emissionsfaktoren und einer verbesserten Berechnungsmethode liegen die Werte über jenen im letzten Bericht dargestellten.

<sup>7</sup> Die Berechnung unterliegt der Annahme, dass 10% der Autofahrten und 95% der CO<sub>2</sub>-Emissionen der Flugreisen durch die Hauptstandorte getätigt wurden.

**Papierverbrauch BAWAG P.S.K. (A4-Seiten)**



Das Abfallmanagement ist 2012 an den drei Zentralstandorten um eine weitere Maßnahme ergänzt worden: Trennbehälter in allen Küchen reduzieren die Restmüllmenge und sensibilisieren auch am Arbeitsplatz für umweltbewusstes Verhalten.

**Abfall (t)**

	2010	2011	2012
Altpapier	635,79	496,56	527,25
Restmüll	228,05	230,92	229,11

Um noch mehr Kundinnen und Kunden von den Vorteilen der Online-Kontoauszüge zu überzeugen, wurde wie in den Vorjahren in der Vorweihnachtszeit eine Schwerpunktaktion durchgeführt und pro Umstieg eine Spende von fünf Euro für Licht ins Dunkel zur Verfügung gestellt.

2012 sind rund 47.000 Kundinnen und Kunden von Papier- auf Onlineauszug umgestiegen.

**Anzahl Kontoauszugskuverts**

	2010	2011	2012
Stück	14.201.600	11.341.000	11.382.565

Für eine weitere Reduktion des Papierverbrauchs im Geschäftsbetrieb ist 2012 im Internet-Banking die Möglichkeit geschaffen worden, einige Produkte gleich online zu eröffnen – ohne Papier für den Eröffnungsprozess verwenden zu müssen.



**GASTKOMMENTAR:**

Dr. Karl Kienzl,  
Umweltbundesamt GmbH  
Stellvertreter des Geschäftsführers

„ Unternehmen, die CSR und Nachhaltigkeit leben, sind ihren Kundinnen und Kunden bzw. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in besonderer Weise verpflichtet. Sie wissen, dass jede unternehmerische Entscheidung Einfluss auf Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft hat. Sie wissen auch, dass diese Bereiche voneinander abhängen und einander brauchen. Der vorliegende CSR-Bericht belegt eindrucksvoll, wie vielfältig das Engagement der BAWAG P.S.K. ist. Wenn die Gesellschaft erkennt, dass sie nur als Teil der Umwelt nachhaltig funktionieren kann und deshalb gemeinsame Perspektiven aufgezeigt werden müssen, sichern wir die Chancengleichheit für die Generationen von heute und morgen.“

# UNSERE NACHHALTIGKEITSSCHWERPUNKTE 2012

## PHOTOVOLTAIKANLAGE AM STANDORT BUCHENGASSE/QUELLENSTRASSE

Ende Juni 2012 ging die lang geplante Photovoltaikanlage auf der Fassade am Standort Buchengasse/ Quellenstraße in Betrieb. Die 168 Solarmodule produzieren nun jährlich rund 40 MWh Strom. Ein weiterer entscheidender Vorteil der Photovoltaikanlage ist die Optimierung der Gebäude-Kühlung. Die Konstruktion der Anlage schützt die dahinterliegenden Büros vor direkter Sonneneinstrahlung, so dass in diesen Räumlichkeiten beträchtlich weniger Kühlung und damit Energieverbrauch notwendig ist. Der bisher schon hohe Anteil der erneuerbaren Energiequellen in der BAWAG P.S.K. von 50 Prozent des eingesetzten Stroms (vorwiegend Wasserkraft) konnte somit weiter gesteigert werden.



## VIRTUALISIERUNG DER IT-INFRASTRUKTUR

Im Hinblick auf eine GreenIT ist der Einsatz von Virtualisierung in der Informationstechnologie nicht mehr wegzudenken. Dies ist einerseits in Bezug auf die stetig wachsenden Energiekosten und andererseits auf einen effizient steuerbaren und flexiblen Einsatz von Hardwareressourcen relevant, wodurch sich direkte finanzielle Einsparungen sowohl bei den Energie- als auch den Hardwarekosten erzielen lassen. Neben dem geringeren Stromverbrauch fällt auch ein deutlich geringerer Platzbedarf in den Rechenzentren an. Um die Kostensparnis kontinuierlich zu steigern, erfolgt eine laufende Evaluierung von Virtualisierungspotentialen, welche durch den Einsatz von leistungsfähigen Trägersystemen mit Multi-Core-Prozessoren auch optimal skaliert und umgesetzt werden können. In Zahlen ausgedrückt, lässt sich mit der Virtualisierung eine Auslastungs-Steigerung der Hardwareressourcen im Vergleich zu physikalischen

Servern von 5–15 Prozent auf bis zu 80 Prozent erzielen. Auch die Wartungskosten eines virtuellen Servers sind im Vergleich zu jenen eines physikalischen Servers günstiger.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt mittelfristig in der angemessenen, den technischen und legislatischen Möglichkeiten entsprechenden, Nutzung von Cloud-Computing. Ein Teil der IT-Landschaft (z.B. Speicherplatz oder Software) wird nicht mehr selbst betrieben, sondern bei einem oder mehreren Anbietern bedarfsgerichtet als Dienst gemietet. Die Vorteile für Nutzerinnen und Nutzer, Anbieter und Umwelt ergeben sich aus so genannten Pooling-Effekten – eine gemeinsame, bedarfsorientierte Nutzung von IT-Ressourcen (z.B. Vermeidung von großteils nicht verwendeten Reserven zur Spitzenabdeckung).

# KENNZAHLEN<sup>8</sup>

## Stromverbrauch (kWh)

	2011	2012
Buchengasse/Quellenstraße	7.619.080	7.464.200
Georg-Coch-Platz	3.925.400	3.930.960
Am Tabor	3.080.980	2.940.540
Filialen	7.622.444	7.315.542
<b>Gesamt</b>	<b>22.247.904</b>	<b>21.651.242</b>

► Von 2011 auf 2012 konnte der Stromverbrauch um knapp 600.000 kWh gesenkt werden.

## Fernwärme-Verbrauch (kWh)

Zentralstandorte Wien	2010	2011	2012
Buchengasse/Quellenstraße	3.282.000	3.201.200	3.256.230
Georg-Coch-Platz	3.065.400	2.766.400	2.897.040
Am Tabor	319.110	277.900	286.700
<b>Gesamt</b>	<b>6.666.510</b>	<b>6.245.500</b>	<b>6.439.970</b>

## Papierverbrauch (A4-Seiten)

	2010	2011	2012
TCF	12.500	124.500	0
ECF	39.032.000	38.685.250	35.038.000
Sonstiges Papier	614.000	655.000	91.000
<b>Gesamt</b>	<b>39.658.500</b>	<b>39.464.750</b>	<b>35.129.000</b>
pro MA/Tag	38,2	38,0	33,8

► Die Einsparungsmaßnahmen der letzten Jahre waren erfolgreich, wodurch in den letzten drei Jahren um über 10 Prozent weniger Papier benötigt wurde.

## Wasserverbrauch

Anlage	Fläche m <sup>2</sup>	2011[m <sup>3</sup> ]	2012[m <sup>3</sup> ]
Buchengasse/Quellenstraße	56.212	14.012	14.289
Georg-Coch-Platz (Stadtleitung)	42.817	4.425	4.545
Georg-Coch-Platz (Brunnen)		10.177	10.871
Am Tabor	4.168	611	686
<b>Gesamt</b>		<b>29.225</b>	<b>30.391</b>

## CO<sub>2</sub>-Emissionen 2012

Zentralstandorte Wien	Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente <sup>9</sup>
Strom	2.837,9
Raumwärme	1.765,8
Fuhrpark	36,0
Flugreisen	377,1
<b>Gesamt</b>	<b>5.016,8</b>

► Die CO<sub>2</sub>-Emissionen an den drei Wiener Zentralstandorten blieben im Berichtszeitraum auf einem konstanten Niveau.

Weitere Kennzahlen finden Sie im erweiterten GRI-Online-Dokument unter [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) im Bereich „Über uns“ ► Verantwortung.

<sup>8</sup> Aufgrund der Standortkonsolidierung sowie verbesserter Erhebungsmethoden sind die Verbrauchskennzahlen des Jahres 2010 nicht immer vergleichbar und wurden daher nicht durchgängig dargestellt.

<sup>9</sup> Die Berechnung unterliegt der Annahme, dass 10% der Autofahrten und 95% der Flugreisen durch die Hauptstandorte getätigt wurden. Quellen für die Berechnung: UBA 2012, Wien Energie 2012, VCÖ 2011: Aufgrund der aktualisierten Emissionsfaktoren und einer verbesserten Berechnungsmethode liegen die Werte über jenen im letzten Bericht dargestellten.

# RESÜMEE

*„Die Welt dreht sich schneller als je zuvor.“*

*„Umso wichtiger, dass die Richtung stimmt.“*

# NACHHALTIGKEITSPROGRAMM

Zeithorizont

CSR-Strategie & Stakeholder	
<b>Ziel: Stärkung des CSR-Engagements und der Beziehungen zu den Anspruchsgruppen</b>	
Verbesserung im Ranking der Nachhaltigkeitsratingagenturen	laufend
Stärkung der Kommunikation mit den Stakeholdern durch Veranstaltungen und Diskussionsrunden mit dem Vorstand	laufend
Erarbeitung des nächsten CSR-Berichts nach der überarbeiteten Leitlinie für Nachhaltigkeitsberichterstattung G4	2013
Forcierung der Inanspruchnahme der Freiwilligentage durch Promoten der bisherigen sozialen Einsätze und durch Evaluierung der bisher gesetzten Aktivitäten	laufend
Bewusstseins-schaffung der Notwendigkeit von nachhaltigem, sozialem Engagement sowie Nachhaltigkeit im Arbeitsalltag	laufend
Führen und Handeln	
<b>Ziel: Fairness und Respekt für die Ansprüche der gegenwärtigen und zukünftigen Generationen</b>	
Einführung des 2012 erarbeiteten Whistleblower-Portals	2013
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	
<b>Ziel: Wertschätzung und Förderung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in jeder Lebensphase</b>	
Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen durch Implementierung der im Frauenförderplan gesetzten Maßnahmen	ab 2013
Förderung älterer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Erarbeitung und Umsetzung der Maßnahmen des Generationenmanagements	2014
Kundinnen und Kunden	
<b>Ziel: Passende Produkte und Services für jede Lebenslage und jeden Lebensabschnitt</b>	
Abschluss der Filialoffensive mit der geplanten Anzahl an Filialen	2013
Untersuchung der Geschäftseinheiten und Produkte auf Nachhaltigkeitskriterien	laufend
Aufbau eines Jugendkontos das mit den Bedürfnissen des Kindes ab dem 7. Lebensjahr mitwächst (vom Taschengeldkonto bis zum Gehaltskonto)	2013/2014
Start des Pilotprojekts „Mitten im Leben Gespräch“ als neues Beratungskonzept (Roll-out für 2014 geplant), das gänzlich frei von Produktberatung darauf abzielt, individuelle Wünsche und finanzielle Möglichkeiten in der Lebensplanung in Einklang zu bringen	Mitte 2013
Einführung der BausparBox über die Postpartner zur Versorgung des ländlichen Bereichs mit Basis-Finanzprodukten	2013/2014
Förderung der Pensionsvorsorge durch Einführung eines zinsfreien Überziehungsrahmens am Girokonto für Limits bis zu 500 Euro bei Fortzahlung einer Pensionsvorsorge	ab Sept. 2013
Unterstützung der barrierefreien Produkte und Dienstleistungen durch Entwicklung einer SW-Lösung zur Umsetzung der audiogestützten Menüführung für blinde und sehbeeinträchtigte Menschen	2013
Umwelt und Klimaschutz	
<b>Ziel: Verringerung der Umweltauswirkungen, um die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden</b>	
Weitere Steigerung der Energieeffizienz der Hauptstandorte u.a. durch Optimierungen hinsichtlich der Betriebszeiten der Klimaanlage, verstärkter Einsatz von Bewegungsmeldern (Lichtsteuerung)	laufend
Energieeinsparungen durch Optimierung der IT-Strukturen durch laufende Evaluierung von Virtualisierungspotentialen. Start des Pilotbetriebs mit NCs (= Network Computer) im 3. Quartal 2013. Danach erfolgt die Umstellung ausgewählter Arbeitsplätze in den zentralen Standorten. Der Strombedarf der zentralen Arbeitsplätze soll so um ca. 25% per anno gesenkt werden	laufend bis 2014
Steigerung der Energieeffizienz in den Filialen durch erweiterte Analysen der erfassten Verbrauchsdaten, Ermittlung der dadurch erkennbaren Energie(kosten)-Einsparpotentiale und Erarbeitung wirtschaftlicher Maßnahmenvorschläge	ab 2013

# UN GLOBAL COMPACT FORTSCHRITTSBERICHT



## Communication on Progress (COP)

Als Unterzeichner des UN Global Compact verpflichtet sich die BAWAG P.S.K. zur Einhaltung der zehn Prinzipien mit den Schwerpunkten Arbeitsrechte, Menschenrechte, Umweltschutz und Antikorruption.

(COP). Wie auch im Vorjahr werden zu jedem „Prinzip“ Beispiele angeführt, wie diese in der BAWAG P.S.K. umgesetzt wurden und werden. Eine Gesamtübersicht ist darüber hinaus im GRI Index zu finden, wo auch die Prinzipien mit den entsprechenden Stellen im Report verlinkt sind.

Der vorliegende CSR-Report ist auch ein Bericht im Sinne der jährlichen „Communication on Progress“

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

## DIE 10 PRINZIPIEN DES UN GLOBAL COMPACT UND WIE WIR SIE ERFÜLLEN

Die 10 Prinzipien	Beispiele für die Umsetzung
<b>Prinzip 1:</b> Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten. (COP 1)	Siehe S. 20–21, 24, 28, 61–62  <b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Code of Conduct, Menschenrechtsmatrix  <b>Maßnahmen/Ergebnisse 2012:</b> Intranetmeldung zum Tag der Menschenrechte, Inkrafttreten des Frauenförderplans, Kunstauktion für SOS Mitmensch, „MITTEN IM LEBEN-Preis für humanitäres Engagement“, Lehrlingscoaching des Vereins ZARA (Zivilcourage und Anti-Rassismus Arbeit).
<b>Prinzip 2:</b> Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen. (COP 2)	Siehe S. 20–21, 41, 46  <b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Code of Conduct, „Ethische Grundsätze bei der Kreditvergabe“, „BAWAG P.S.K. Fair Lending Erklärung“, Supplier Code of Conduct  <b>Maßnahmen/Ergebnisse 2012:</b> Das Neue Chance Konto (Serviceerweiterung 2012) als aktiver Beitrag gegen Diskriminierung und soziale Ausgrenzung zählt Ende 2012 bereits über 17.000 Kundinnen und Kunden
<b>Prinzip 3:</b> Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren. (COP 3)	Siehe S. 30  <b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Versammlungsfreiheit und die Zulassung von Gewerkschaften sind in Österreich gesetzlich verankert. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterliegen kollektivvertraglichen Regelungen. Zwischen Management und dem bestehenden Betriebsrat gibt es regelmäßige Gespräche und jährlich werden neue Betriebsvereinbarungen abgeschlossen.



# AUSZEICHNUNGEN/MITGLIEDSCHAFTEN 2012

## AUSGEWÄHLTE AUSZEICHNUNGEN 2012

- ▶ Golden Career's Best Recruiters Categoriesieger betreffend des Recruiting in der Kategorie „Homepage“ und der 4. Platz in der Gesamtwertung
- ▶ Auszeichnung des Finance Cockpits als innovativste Finanzlösung Österreichs mit dem INNOVATIONS-Preis-IT 2012 der deutschen Initiative Mittelstand
- ▶ Auszeichnung mit dem maecenas 2012, dem Preis für das beste Kunstsponsoringkonzept eines Großunternehmens, im Besonderen für die Unterstützung des Filmfestivals Diagonale und des Kurzfilmfestivals espressofilm
- ▶ Kreativpreis CCA Venus in Bronze, Columbus Awards in Gold, Silber und Bronze als Auszeichnung für Dialog Marketing und der Goldene Effie Award der International Advertising Association für effiziente Werbung für die Kampagne „Monsterhetz“

Weitere Informationen zu Auszeichnungen finden Sie im erweiterten GRI-Online-Dokument unter [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) im Bereich „Über uns“  
▶ Verantwortung.

## AUSGEWÄHLTE MITGLIEDSCHAFTEN

- ▶ **respACT – austrian business council for sustainable development** ist die führende Unternehmensplattform für Corporate Social Responsibility (CSR) und Nachhaltige Entwicklung in Österreich.  
[www.respect.at](http://www.respect.at)
- ▶ **Die Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT)** ist das Kompetenzzentrum und die Dialogplattform für Umwelt und Nachhaltigkeit in Österreich.  
[www.oegut.at](http://www.oegut.at)
- ▶ **Transparency International (Austrian Chapter)** engagiert sich in der nationalen und internationalen volks- und betriebswirtschaftlichen Korruptionsbekämpfung.  
[www.ti-austria.at](http://www.ti-austria.at)
- ▶ **Der United Nations Global Compact** ist die weltgrößte Initiative zu Corporate Social Responsibility und nachhaltiger Entwicklung.  
[www.unglobalcompact.com](http://www.unglobalcompact.com)

### Die 10 Prinzipien

### Beispiele für die Umsetzung

<p><b>Prinzip 4:</b> Unternehmen sollen für die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit eintreten. (COP 4)</p>	<p>Siehe S. 21</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Supplier Code of Conduct; nahezu 100% unserer Lieferanten sind aus Österreich. Vor neuen Vertragsabschlüssen werden Unternehmen mittels Medienscreening auf mögliche Verstöße untersucht.</p> <p>Die Themen Verhandlungsfreiheit, Zwangsarbeit, Arbeitszeiten und Gehälter sind Bestandteil des „Verhaltenscodex für Lieferanten der BAWAG P.S.K.-Gruppe“ in Punkt 3 „Achtung der Grundrechte, Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter“.</p>
<p><b>Prinzip 5:</b> Unternehmen sollen für die Abschaffung der Kinderarbeit eintreten. (COP 5)</p>	<p>Siehe S. 21</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Supplier Code of Conduct</p>
<p><b>Prinzip 6:</b> Unternehmen sollen für die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten. (COP 6)</p>	<p>Siehe S. 20–21, 28</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Code of Conduct, Recruiting Policies</p> <p><b>Maßnahmen/Ergebnisse 2012:</b> Inkrafttreten des Frauenförderplans zur Förderung der Gleichstellung von Frauen und Männern in der BAWAG P.S.K.</p>
<p><b>Prinzip 7:</b> Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen. (COP 7)</p>	<p>Siehe S. 46–51</p> <p><b>Maßnahmen/Ergebnisse 2012:</b> Inbetriebnahme der Photovoltaikanlage am Standort Buchengasse/ Quellenstraße</p>
<p><b>Prinzip 8:</b> Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen. (COP 8)</p>	<p>Siehe S. 46–51</p> <p><b>Maßnahmen/Ergebnisse 2012:</b> Einrichtung von Trennbehältern zur Bewusstseinsbildung und Senkung des Restmüllaufkommens.</p>
<p><b>Prinzip 9:</b> Unternehmen sollen die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern. (COP 9)</p>	<p>Siehe S. 46–51</p> <p><b>Maßnahmen/Ergebnisse 2012:</b> Inbetriebnahme der Photovoltaikanlage an der Fassade des Gebäudes in der Quellenstraße sowie diverse Maßnahmen im Bereich IT-Infrastruktur und Virtualisierung.</p>
<p><b>Prinzip 10:</b> Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung. (COP 10)</p>	<p>Siehe S. 18–21</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Code of Conduct, Antikorruptions- und Geschenkkannahme-Richtlinie, Interessenkonflikt Policy; die Abteilung Recht und Compliance achtet auf Einhaltung der Regelungen; alle Neueintritte müssen Geldwäscheschulungen erfolgreich abschließen</p> <p><b>Maßnahmen/Ergebnisse 2012:</b> Mitgliedschaft Transparency International Austrian Chapter</p>

# GRI-INDEX

Die BAWAG P.S.K. hat den Anspruch, die eigenen Leistungen kontinuierlich gemäß nachhaltigen Kriterien zu messen und zu bewerten. Um die Daten vergleichbar und transparent aufzubereiten, orientiert sich das Unternehmen an den Leistungsindikatoren der Global Reporting Initiative (GRI) Version 3.1. Insgesamt sind über 20 Kernindikatoren abgebildet. Das entspricht laut GRI-Definition und dem Check durch die Global Reporting Initiative dem Level B. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick darüber, welche Indikatoren und

Themen behandelt wurden und wo sie im Bericht zu finden sind. Neben den G3.1-Richtlinien werden dabei die Indikatoren der Sector Supplements für Finanzdienstleister dargestellt. Der ausführliche Indikatorenbericht kann auf der Website [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) im Bereich „Über uns“ ► Verantwortung eingesehen werden. Im vorliegenden Index werden Informationen zu Indikatoren, die im vollständigen Index auf der Webseite zu finden sind, mit „web“ abgekürzt.

G3.1 Code	Inhalt nach GRI	Status	Seite
1.1	Stellungnahme des höchsten Entscheidungsträgers	●	6–7
1.2	Darstellung der Auswirkungen, Risiken und Chancen in Bezug auf Nachhaltigkeit	●	6–7, 12–13
2.1–2.10	Organisationsprofil	●	9–10, 29–30, 35–36, 57 Impressum, web
3.1–3.4	Reportprofil	●	8, 12–13, Impressum
3.5–3.11	Umfang und Abgrenzung des Reports	●	8, 12–13, web
3.12	GRI Content Index	●	58–59
4.1–4.10	Governance-Strukturen und Managementsysteme	●	10, 12, 20–21, 25, 51, 54, web
4.11–4.17	Verpflichtungen gegenüber externen Initiativen und Stakeholdern, Vorsorgeprinzip	●	12–14, 18–21, 57
5	Managementansätze zu den Kategorien Ökonomie, Ökologie und Soziales	●	12–13, 18–21, 24–26, 28–29, 34, 38–41, 34–36, 46–48, 61–62, web
<b>Ökonomische Leistungsindikatoren</b>			
EC1	Direkter generierter und verteilter ökonomischer Wert	●	34, 43, web
EC2/COP7	Finanzielle Folgen, Risiken und Chancen des Klimawandels für die Aktivitäten der Organisation	●	46
EC3	Art und Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	●	27, web
EC5/COP1	Eintrittsgehälter im Vergleich zum lokalen Mindestlohn	●	30
EC6	Geschäftspolitik und Ausgaben bezüglich lokaler Lieferanten	●	56, web
EC7/COP6	Einstellung von lokalem Personal	●	web
EC8	Investitionen in öffentliche Infrastruktur und Gemeinwesen	●	35, 61–62
EC9	Art und Umfang indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen	●	34–35
<b>Ökologische Leistungsindikatoren</b>			
EN1/COP8	Verwendete Materialien nach Gewicht oder Volumen	●	48–49, 51
EN2/COP8,9	Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz	●	web
EN3–4/COP8	Direkter und indirekter Primärenergieverbrauch	●	47–48, 50–51
EN5/COP8,9	Energieeinsparungen durch Effizienzsteigerungen	●	47–51
EN6/COP8,9	Initiativen zur Erstellung energieeffizienter oder auf erneuerbarer Energie basierender Produkte	●	47, 50
EN7/COP8,9	Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs	●	46–51
EN8/COP8	Wasserverbrauch	●	51
EN16, 18/COP7–9	Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen	●	47–51
EN21/COP8	Abwassermenge insgesamt	●	web
EN22/COP8	Abfallmenge insgesamt	●	49, web
EN26/COP7–9	Maßnahmen zur Reduktion von Umweltbelastungen durch Produkte und Dienstleistungen	●	39–40, 47–50
EN28/COP8	Bußgelder und Strafen für die Nichteinhaltung gesetzlicher Umweltregelungen	●	web
EN29/COP8	Umweltbelastungen durch den Transport von Produkten, Materialien und Mitarbeiter/innen	●	48

EC1 Kernindikatoren EC5 zusätzliche Indikatoren ● berichtet ● teilweise berichtet

G3.1 Code	Inhalt nach GRI	Status	Seite
<b>Soziale Leistungsindikatoren</b>			
LA1	Anzahl von Mitarbeiter/innen	●	24, 30–31, web
LA2/COP6	Neueinstellungen und Fluktuation	●	30, web
LA3	Betriebliche Leistungen für Vollzeitbeschäftigte	●	27
LA4/COP1,3	Mitarbeiter/innen mit Kollektivvereinbarungen	●	30
LA6/COP1	Vertretung / Repräsentanz der Belegschaft in Sicherheits- und Gesundheitskomitees	●	26, web
LA7/COP1	Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage, Abwesenheit und Todesfälle	●	26
LA8/COP1	Schulungs- und Bewusstseinsbildungsmaßnahmen in Bezug auf ernste Krankheiten	●	26
LA9/COP1	Einbindung von Sicherheit und Gesundheit in Tarifverträgen	●	web
LA10	Durchschnittliche Anzahl an Trainingsstunden	●	25
LA11	Programme für Wissensmanagement, lebenslanges Lernen und den Übergang vom Berufsleben in die Pension	●	25, 29
LA12	Feedback an Mitarbeiter/innen bezüglich ihrer Leistung und Karriereentwicklung	●	25
LA13/COP1,6	Zusammensetzung der Unternehmensführung und der Belegschaft nach Geschlecht, Altersgruppe und Minderheiten	●	24, 28, 30–31, web
LA14/COP1,6	Lohn- und Vergütungsverhältnis zwischen Frauen und Männern	●	28
HR1–2/COP1–6	Überprüfung der Menschenrechte in wichtigen Investitionsverträgen sowie Überprüfung der Lieferanten und Subunternehmer	●	20–21
HR3/COP1–6	Schulung zu Menschenrechten	●	web
HR4/COP1,2,6	Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	●	web
HR5/COP1–3	Gewährleistung des Rechts auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	●	web
HR6/COP1,2,4,5	Geschäftstätigkeiten mit Risiken der Kinderarbeit, Zwangsarbeit oder Arbeitsverpflichtung	●	20–21, web
HR7/COP1,2,4	Geschäftstätigkeiten mit Risiken der Zwangsarbeit oder Arbeitsverpflichtung	●	web
SO1/COP1	Geschäftsbereiche, in denen Community-Einbindung, Auswirkungseinschätzungen und Entwicklungsprogramme implementiert sind.	●	35, 61–62
SO2–4/COP10	Untersuchung der Geschäftseinheiten auf Korruptionsrisiken, Training, Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen	●	18–21, web
SO5–6/COP1–10	Politisches Engagement und Lobbying und Gesamtwert von Zuwendungen an Parteien, Politiker und damit verbundene Einrichtungen	●	web
SO7–8	Klagen aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung, Bußgelder und Strafen wegen Verstoßes gegen Rechtsvorschriften	●	web
<b>Produktverantwortung</b>			
PR1/COP1	Bewertung der Auswirkungen von Produkten auf Gesundheit und Sicherheit	●	38
PR2/COP1	Verstöße gegen Vorschriften bezüglich der Auswirkungen von Produkten auf Gesundheit und Sicherheit	●	web
PR3/COP8	Art der Informationen zu Produkten und Dienstleistungen und Anteil der Produkte, die davon betroffen sind	●	38
PR4/COP8	Verstöße gegen Kennzeichnungspflicht	●	web
PR5	Kundenzufriedenheit (Praktiken, Ergebnisse von Umfragen)	●	37
PR6	Einhaltung von Gesetzen, Standards und freiwilligen Verhaltensregeln zur Marketingkommunikation	●	web
PR7	Verstöße gegen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln zur Marketingkommunikation	●	web
PR8/COP1	Beschwerden in Bezug auf Verletzung des Schutzes von Kundendaten	●	web
PR9	Sanktionen wegen Produkt- und Dienstleistungsaufgaben	●	web
<b>Sector Supplements Finanzdienstleister</b>			
FS1	Nachhaltigkeitsaspekte bei der Produktgestaltung	●	13, 21, 35, 37–41
FS2	Prüfung von Nachhaltigkeitsrisiken von Produkten und Dienstleistungen	●	21, 39
FS5	Dialog mit Kundinnen und Kunden/Geschäftspartnern/Investoren hinsichtlich Nachhaltigkeitsrisiken und -chancen	●	13–15
FS6	Prozentsatz der Geschäftstätigkeit nach bestimmten Regionen, Größe und nach Sektoren	●	36
FS7	Produkte mit hohem sozialem Nutzen	●	37–41
FS8	Produkte mit hohem Umweltnutzen	●	39–40
FS9	Auditierung der Prozesse zur Prüfung der Nachhaltigkeitsrisiken	●	39
FS11	Anteil der unter Nutzung von Nachhaltigkeitskriterien verwalteten Vermögen	●	39, 43
FS13	Zugang zu Bankdienstleistungen in dünn besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Regionen	●	35
FS14	Initiativen, um den Zugang von Menschen mit Benachteiligungen zu Bankdienstleistungen zu verbessern	●	35, 39–41
FS15	Faire Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen	●	34–35, 38
FS16	Initiativen zur Verbesserung des Wissens über Finanzprodukte	●	38

EC1 Kernindikatoren EC5 zusätzliche Indikatoren ● berichtet ● teilweise berichtet

# GRI APPLICATION LEVEL CHECK



## Erklärung: Prüfung der Anwendungsebene durch die GRI

GRI bestätigt hiermit, dass **BAWAG P.S.K.** ihren Bericht „Corporate Social Responsibility Report und Communication on Progress (COP) 2012“ den GRI Report Services vorgelegt hat, die zum Schluss gekommen sind, dass der Bericht die Anforderungen der Anwendungsebene B erfüllt.

GRI Anwendungsebenen drücken den Umfang aus, in dem der Inhalt der GRI G3.1 in der eingereichten Nachhaltigkeitsberichterstattung umgesetzt wurde. Die Prüfung bestätigt, dass die geforderte Auswahl und Anzahl der Angaben für diese Anwendungsebene in der Berichterstattung enthalten ist. Die Prüfung bestätigt außerdem, dass der GRI-Content Index eine gültige Darstellung der vorgeschriebenen Offenlegungen gemäss den GRI G3.1 Richtlinien aufzeigt. Für die Methode siehe [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Anwendungsebenen geben keine Beurteilung der Nachhaltigkeitsleistungen des Berichterstatters oder der Qualität der im Bericht enthaltenen Informationen wieder.

Amsterdam, 26. Juli 2013

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



Die Global Reporting Initiative (GRI) ist eine netzwerkbasierte Organisation, die den Weg für die Entwicklung des weltweit meist verwendeten Standards zur Nachhaltigkeitsberichterstattung bereitet hat und sich zu seiner kontinuierlichen Verbesserung und weltweiten Anwendung einsetzt. Die GRI-Leitfaden legen die Prinzipien und Indikatoren fest, die Organisationen zur Messung und Berichterstattung ihrer ökonomischen, ökologischen und sozialen Leistungen verwenden können. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

**Disclaimer:** Wo die entsprechende Nachhaltigkeitsberichterstattung externe Links enthält, einschliesslich audio-visuellen Materials, betrifft dieses Statement nur das bei GRI eingereichte Material zum Zeitpunkt der Prüfung am 18. Juli 2013. GRI schliesst explizit die Anwendung dieses Statements in Bezug auf jegliche spätere Änderungen dieses Materials aus.

# KULTUR, BILDUNG, SOZIALES

Kultur, Bildung und Soziales sind die drei strategischen Sponsoring-Kernbereiche, in denen die BAWAG P.S.K. die unterschiedlichsten Projekte und Initiativen als aktiver Partner fördert. Doch nicht nur der finanzielle Beitrag, sondern auch die gemeinsame Kommunikation von Aktivitäten ist für beide Seiten wertvoll. Ziel ist es – im Sinne der Nachhaltigkeit – in Vorhaben dauerhaft involviert zu bleiben. Nur mit langfristigen Partnerschaften können langfristige Ziele erreicht und gemeinsame Ideen entwickelt werden. Langjährige Kooperationen mit sozialen und karitativen Organisationen bestehen u.a. mit der Caritas, Licht ins Dunkel und der Diakonie.

Kultur, Bildung und Soziales werden auch zukünftig innerhalb der Sponsoringaktivitäten der BAWAG P.S.K. nicht jeweils isoliert betrachtet. Vielmehr ist es das erklärte Ziel, diese drei Bereiche aktiv miteinander zu vernetzen. Die BAWAG P.S.K. versteht ihre Rolle als Vermittler und Initiator von Projekten und stellt eine Plattform für Vernetzung zur Verfügung. Im Sponsoring vollzieht sich daher ein Strukturwandel von der linearen Beziehung zwischen Förderer und Gefördertem zu einer partnerschaftlichen Kooperation auf Augenhöhe mit intensivem Austausch, gemeinsamer Ideenentwicklung und synergetischem Mehrwert für alle Beteiligten.

2012 wurden wieder zahlreiche Initiativen und Projekte unterstützt. Beispielhaft werden hier einige der vielfältigen Förderungen hervorgehoben.

- ▶ Kunstraum BAWAG P.S.K. Contemporary
- ▶ WAGNER:WERK Museum Postsparkasse
- ▶ Jazz & Musikclub Porgy & Bess
- ▶ Volkstheater
- ▶ Diagonale Graz
- ▶ Theatersommer Haag
- ▶ Kurzfilmfestival espresso film
- ▶ Literaturfestival o-töne
- ▶ BAWAG P.S.K. Mitten im Leben-Preis für herausragendes humanitäres Engagement
- ▶ Dorothea-Neff-Preise
- ▶ Österreichischer Kabarettpreis
- ▶ Partner des Kunsthistorischen und des Naturhistorischen Museums (Kooperationen betreffend Jahreskarte)
- ▶ Benefizauktion zeitgenössischer Kunst zu Gunsten der Menschenrechtsarbeit von SOS-Mitmensch
- ▶ Fidelio Kreativ-Wettbewerb
- ▶ Förderung von Schulen und Bildungseinrichtungen sowie der School Tours des Vienna English Theatre

## HIGHLIGHTS 2012

### Der „MITTEN IM LEBEN-Preis für humanitäres Engagement“

Dieser Preis wird anerkannten Persönlichkeiten für besondere Verdienste im sozialen und humanitären Bereich verliehen. Nach der erstmaligen Verleihung der Auszeichnung 2011 an Flüchtlingshelferin Ute Bock ging der Preis 2012 an Cecily Corti für ihr außerordentliches Bauprojekt VinziRast – MITTENDRIN – gemeinsam mit Obdachlosen leben, arbeiten und lernen. Dessen Zielsetzung ist es, Menschen, die am Rand der Gesellschaft leben, wieder „Mitten ins Leben“ zurück-zuholen.



Cecily Corti, BAWAG P.S.K. stv. Vorstandsvorsitzender  
Wolfgang Klein, © Barbara Palffy

**GASTKOMMENTAR:**

Reinhard Hundsmüller  
Bundesgeschäftsführer  
Arbeiter-Samariter-Bund  
Österreichs

„Auch in Österreich bekommen zahlreiche Kinder tagtäglich Armut und Ausgrenzung zu spüren. Für viele von ihnen sind Ausflüge und Weihnachtsgeschenke Luxus. Dank der zahlreichen Sponsoren, allen voran der BAWAG P.S.K., konnte 2012 der Nikolauszug des Samariterbundes bereits zum 13. Mal mit bedürftigen Kindern aus ganz Österreich in ein Adventwochenende voller Spiel, Spaß und Weihnachtszauber fahren. Für die Kinder, die aus schwierigen sozialen Verhältnissen kommen, körperlich oder geistig beeinträchtigt sind, oft eine einzigartige Gelegenheit, gemeinsam mit anderen eine Reise zu erleben. Die BAWAG P.S.K. zeigt seit Jahren hohe soziale Verantwortung und entspricht mit ihrem Engagement ganz dem Samaritergedanken ‚Hilfe von Mensch zu Mensch‘. In Zeiten zunehmender sozialer Kälte ist das nicht mehr selbstverständlich.“



#### BAWAG P.S.K. und Naturhistorisches Museum – neue Kooperation der Jahreskarte

Die BAWAG P.S.K. und das Naturhistorische Museum starteten 2012 die Kooperation für den österreichweiten Verkauf der Jahreskarte in allen BAWAG P.S.K. Filialen. Die Bank stellt somit in Zukunft ihre Filialen als Verkaufsstellen für die Jahreskartengutscheine zur Verfügung.

v.l.: NHM-Generaldirektor Christian Köberl und BAWAG P.S.K. Sponsoringleiter Rudolf Leeb bei der Besiegelung der neuen Kooperation



v.l.: Brigitte Bidovec (Diagonale), Susana Horvat (BAWAG P.S.K.), Barbara Rett (ORF), Barbara Pichler (Diagonale), Irene Hatak (BAWAG P.S.K.), Jochen Klöpfer (Vorstand BAWAG P.S.K.), Andrea Prucha (BAWAG P.S.K.), Michaela Schuster (BAWAG P.S.K.), Rudolf Leeb (BAWAG P.S.K.), Lisa Neumann (espressofilm), Doris Bauer (espressofilm)

#### Maecenas Preis 2012 – für das beste Kunst-sponsoringkonzept

Die BAWAG P.S.K. erhielt nach 2009 bereits zum zweiten Mal den Maecenas Preis für ihr Kunst-sponsoringkonzept, insbesondere für die Förderung von Filmfestivals wie die Diagonale – das Festival des österreichischen Films – und espressofilm – Kurzfilmfestival. Damit werden die Bemühungen der BAWAG P.S.K., auch unter schwierigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ihrer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft im Bereich Kulturförderung nachzukommen, offiziell gewürdigt.

- Mehr zum Engagement im Zuge unserer Kernkompetenzen, wie z.B. die Spendenplattform [www.meinespende.at](http://www.meinespende.at), können Sie im Kapitel „Kundinnen und Kunden“ nachlesen.

- Eine Übersicht über alle aktuellen Sponsoring-Aktivitäten der BAWAG P.S.K. ist unter [www.bawagpsk.com/sponsoring](http://www.bawagpsk.com/sponsoring) zu finden.

## IMPRESSUM

#### Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich:

BAWAG P.S.K.  
Bank für Arbeit und Wirtschaft und  
Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft  
1018 Wien, Georg-Coch-Platz 2  
FN: 205340x  
DVR: 1075217  
UID: ATU51286308  
Telefon: (+43) 05 99 05 – 0  
E-Mail: [info@bawagpsk.com](mailto:info@bawagpsk.com)  
Internet: [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com)

#### Ansprechpartnerin:

Sabine Hacker (Leitung Konzernkommunikation und Pressesprecherin)

#### Redaktion:

Sabine Hacker (BAWAG P.S.K.), Henriette Mussnig (BAWAG P.S.K.), Annemarie Harant (brainbows gmbh), Martin Weishäupl (brainbows gmbh)

#### Inhaltliche Beratung:

brainbows informationsmanagement gmbh

#### Konzeption und grafische Gestaltung:

Reger & Zinn OG

#### Fotos:

BAWAG P.S.K. und Stockfotos

Bei der Erhebung und Verarbeitung aller im Bericht angeführter Daten haben wir auf größte Sorgfalt geachtet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Sind in diesem Bericht Aussagen zu künftigen Entwicklungen oder Erwartungen angeführt, so wurden diese Annahmen aufgrund von zum Zeitpunkt der Erstellung aufliegenden Daten und Informationen getroffen. Aufgrund von derzeit nicht vorhersehbarer Ereignisse könnte es also zu Abweichungen bei den getroffenen Aussagen kommen.

Copyright BAWAG P.S.K.  
Juli 2013

**BAWAG P.S.K.**

Bank für Arbeit und Wirtschaft und  
Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft

Georg-Coch-Platz 2  
1018 Wien

[www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com)

