



---

WIR SCHAFFEN  
NACHHALTIGEN  
WERT

---

**UPDATE 2013**

zum Nachhaltigkeitsbericht  
der RZB-Gruppe 2011/2012



# Update 2013 zum Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	<b>04</b>
<b>Übersicht</b>	<b>07</b>
Über den Bericht	07
<b>Management von Nachhaltigkeit und unternehmerischer Verantwortung</b>	<b>11</b>
Nachhaltigkeitsleitbild	11
Stakeholdereinbindung im Jahr 2013	18
Monitoring und Controlling	19
Nachhaltigkeitskommunikation	21
Nachhaltigkeitsratings, -Indizes und Auszeichnungen	22
<b>Verantwortungsvoller Banker</b>	<b>25</b>
Geschäftsstrategie	25
Governance und Compliance	25
Wertschöpfung	26
Verantwortung im Kerngeschäft	27
Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzprodukten für benachteiligte Personengruppen	32
Produktverantwortung, Produktökologie und verantwortungsbewusste Vermarktung	33
Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm	35
Berichte aus den österreichischen Beteiligungen	37

<b>Fairer Partner</b>	<b>41</b>
Human Resources	41
Betriebsökologie	50
Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm	64
Berichte aus den österreichischen Beteiligungen	67
<b>Engagierter Bürger</b>	<b>69</b>
Unterstützte Projekte und Initiativen	69
Corporate Volunteering	80
Die Raiffeisen Klimaschutz-Initiative	82
Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm	84
Berichte aus den österreichischen Beteiligungen	86
<b>GRI-Index und Testat</b>	<b>88</b>
GRI-Content-Index	88
Testat	92
Abkürzungen	94

# Vorwort

## Liebe Leserinnen und Leser!

Die Zukunft gestalten wir heute. Wir tragen dabei die Verantwortung, dies nachhaltig zu tun. Wir übernehmen nicht nur Verantwortung für unsere Unternehmensgruppe, sondern auch für unser Umfeld, für die Gesellschaft, aus deren Mitte wir kommen. Mit diesem Bericht legen wir offen, wie wir unsere unternehmerische Verantwortung heute und in Zukunft wahrnehmen wollen.

Als Bank agieren wir in einem herausfordernden Umfeld. Die regulatorischen Anforderungen steigen und mit der Bankenabgabe lastet eine Substanzsteuer auf unseren Schultern, die sich für die RZB-Gruppe auf mehr als 200 Millionen Euro pro Jahr beläuft. Eine Vielzahl weiterer regulatorischer Belastungen – wie Dotierungen von neuen Einlagensicherungseinrichtungen und Bankenabwicklungsfonds, FATCA oder die geplante Finanztransaktionssteuer – tragen massiv zum steigenden Kostendruck in der Branche bei, während das wirtschaftliche Umfeld in vielen Ländern unseres Tätigkeitsbereichs noch immer herausfordernd ist.

Eine unserer wesentlichen Aufgaben ist es daher, innerhalb dieser Rahmenbedingungen so zu agieren, dass wir auch künftig ein erfolgreiches und schlagkräftiges Unternehmen sein können. Wir wirtschaften verantwortungsvoll, um unsere Gruppe nachhaltig abzusichern und ihren Wert zu steigern. Den Wert sehen wir dabei in einer umfassenden Wertschöpfung, bei der wirtschaftliche, ökologische und soziale Verantwortung eine Einheit bilden. Wir tun dies ganz im Sinne Friedrich Wilhelm Raiffeisens, der im 19. Jahrhundert erste Genossenschaften gründete. Schon damals war das Tun ganz von Nachhaltigkeit geprägt, das Ziel nicht der schnelle Gewinn, sondern die Förderung der Mitglieder. Diese Wertewelt Raiffeisens ist unverändert Grundlage unseres Geschäfts.

Mitte April 2014 hat das Europäische Parlament die Richtlinie über die Offenlegung bestimmter sozialer und ökologischer Aspekte von großen Unternehmen beschlossen. Ihr Ziel ist es, durch verpflichtende Berichterstattung von nicht-finanziellen Entwicklungen, Projekten und Initiativen die Transparenz und die Berücksichtigung ökologischer und sozialer Aspekte durch Unternehmen zu erhöhen. Wir fühlen uns durch die neue EU-Richtlinie bestärkt. Wir betrachten unsere freiwillige Nachhaltigkeitsberichterstattung – seit 2002 als Teil der Geschäftsberichte und seit 2008 mit eigenen Nachhaltigkeitsberichten – als etablierten und wichtigen Bestandteil des Dialogs mit unseren Stakeholdern. Wir freuen uns, dass unser Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012 im Rahmen des Austrian Sustainability Reporting Awards ausgezeichnet wurde.

Als Bank können wir eine relevante Rolle in der Gestaltung von Wirtschaft und Gesellschaft spielen. Mit der Veranlagung von Geldern und der Kreditvergabe nehmen wir eine zentrale Rolle im Kreislauf der Wirtschaft ein und leisten einen wertvollen Beitrag zur Entwicklung jener Regionen, in denen wir tätig sind.

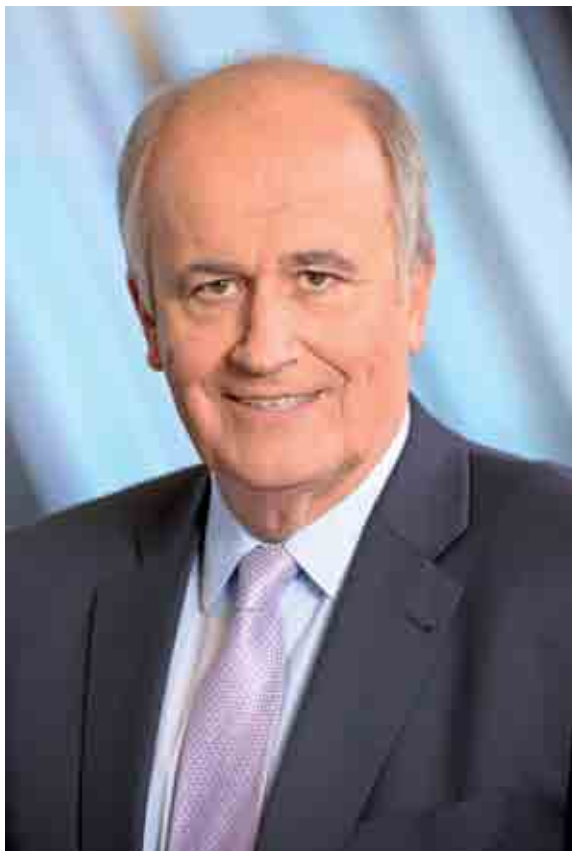
Wir bekennen uns darüber hinaus zum Umwelt- und Klimaschutz sowie zur Verwirklichung und Förderung der Menschenrechte. Dieses Bekenntnis leitet sich direkt aus unseren Grundwerten ab. Wir haben es mit der Unterzeichnung des UN Global Compact, der weltweit größten Initiative zu unternehmerischer Verantwortung und nachhaltiger Entwicklung, bekräftigt. Nun werden wir es mit der Einführung eines neuen Environmental and Social Management Systems (ESMS) in mehreren Netzwerkbanken verstärken. Wir werden uns dabei an den Ausschlusskriterien und Leistungsstandards der International Finance Corporation (IFC) orientieren. Die Zusammenarbeit mit der IFC wurde auch durch ihre Beteiligung an der Raiffeisen Bank International AG (RBI AG) gestärkt. Im Rahmen der im Jänner 2014 erfolgreich durchgeführten RBI-Kapitalerhöhung im Volumen von 2,78 Milliarden Euro hat die IFC rund 140 Millionen Euro gezeichnet.

Von der Einführung des ESMS – wir etablieren ein solches gerade in den Prozessen mehrerer Netzwerkbanken in Zentral- und Osteuropa – erwarten wir uns eine weitere Verbesserung unseres Nachhaltigkeitsmanagements und in der Folge unseres Nachhaltigkeitsratings. Denn, obwohl Nachhaltigkeit bereits in unseren unternehmerischen Genen liegt, haben wir noch einen langen Weg vor uns, um eine in allen Details nachhaltig agierende Unternehmensgruppe zu werden.

Unsere Fortschritte auf dem Weg dorthin wurden auch von neutraler Stelle gewürdigt, zum Beispiel durch die Aufnahme in Nachhaltigkeits-Indizes wie VÖNIX und STOXX ESG Leaders, eine Auszeichnung beim Carbon Disclosure Project sowie die Berücksichtigung im Performance Leadership Index.



© Peter Rigaud, 2011



© M. Kammeter

Wir setzen zahlreiche weitere Initiativen, um die Nachhaltigkeit zu stärken; etwa bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Wir haben nicht nur eine auf die Finanzbranche zugeschnittene interne Nachhaltigkeitsausbildung etabliert, sondern fördern auch gezielt das Bewusstsein für Nachhaltigkeit. So haben wir 2013 den Raiffeisen-internen Blog zu „Nachhaltigkeit und unternehmerischer Verantwortung“ eingerichtet. Im Herbst 2013 haben wir zudem eine Software für Nachhaltigkeits-Monitoring in der Gruppe eingeführt. Diese bildet rund 30 GRI-Indikatoren ab. Mit ihr wird das Nachhaltigkeitsreporting und -monitoring effizienter und die Identifikation von Verbesserungspotenzialen vereinfacht. Diese Software-Implementierung ist ein weiterer wichtiger Schritt, unser Nachhaltigkeitsmanagement durch Benchmarking und faktenbasiertes Controlling zielgerichtet zu stärken.

Basis unseres Geschäfts ist der vertrauensvolle und wertschätzende Umgang sowie eine faire Partnerschaft in der Kundenbeziehung. Wechselseitige Wertschätzung, Respekt und Vertrauen sind auch Grundlage für die Beziehung zu unseren Stakeholdern. Wir laden alle Stakeholder ein, den Dialog auf dieser Basis fortzusetzen – oder aufzunehmen – und danken für den bis dato regen Austausch. Dieser Bericht soll einen weiteren Beitrag dazu leisten.

Abschließend danken wir dem Nachhaltigkeitsmanagement-Team sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die durch ihr Engagement sicherstellen, dass wir den eingeschlagenen Nachhaltigkeitspfad konsequent verfolgen können. Sie zeigen einmal mehr die Gültigkeit des alten Raiffeisen-Mottos: Was einer nicht leisten kann, das vermögen viele.

Dr. Walter Rothensteiner  
Generaldirektor  
Raiffeisen Zentralbank Österreich AG

Dr. Karl Sevelda  
Vorstandsvorsitzender  
Raiffeisen Bank International AG



WISSENS-  
WERTES ZUM  
NACHHALTIG-  
KEITSBERICHT



# Übersicht

## Über den Bericht

Dieser Bericht ist ein Update zum Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012 und beinhaltet die entsprechenden Zahlen, Maßnahmen und Projekte des Jahres 2013. Der Bericht ist daher in Kombination mit dem Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012 vollständig und schließt nahtlos an diesen an. In diesem Update bilanzieren wir die ökonomischen, sozialen und ökologischen Auswirkungen unserer Unternehmenstätigkeit im Jahr 2013 und stellen unsere aktuellen Nachhaltigkeitsaktivitäten vor. Ziel des Updates ist es, umfassend Rechenschaft darüber abzulegen, wie die RZB-Gruppe ihren Nachhaltigkeitsauftrag im Berichtszeitraum erfüllt hat und wie sie ihre Nachhaltigkeitsleistung künftig umsetzen und verbessern wird. Im Update werden das Nachhaltigkeitsleitbild und Managementmaßnahmen dargelegt sowie spezifische Nachhaltigkeitsaktivitäten beschrieben, die im Berichtszeitraum gesetzt wurden. Weiters stellen wir unser Nachhaltigkeitsprogramm für 2014 vor. Für Details zur gruppenweiten Nachhaltigkeitsstrategie und den entsprechenden Managementansätzen sowie den Werten und Prinzipien der RZB-Gruppe bildet der Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012 die Basis. Die strategischen Ansätze gelten selbstverständlich unverändert, ebenso wie unsere, das Fundament der RZB-Gruppe bildenden, auf den genossenschaftlichen Grundprinzipien basierenden, Werte.

Adressaten des Nachhaltigkeitsberichts sind alle Stakeholder der RZB-Gruppe, wie auch in unserem Stakeholder-Universum ausgewiesen (Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 37). Viele Stakeholder waren in die Auswahl der wichtigsten Themen dieses Berichts eingebunden. Wir verweisen den Leser dazu vor allem auf die Kapitel Stakeholdereinbindung und Wesentlichkeit (Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seiten 32 und 37).

Ansprechpartner für diesen Bericht ist die Abteilung Nachhaltigkeitsmanagement. Anmerkungen, Ideen und Verbesserungsvorschläge richten Sie bitte an folgende Adresse: [nachhaltigkeitsmanagement@rzb.at](mailto:nachhaltigkeitsmanagement@rzb.at)

### GRI Level B+

Dieses Update wurde mithilfe der international anerkannten Leitlinien für die Nachhaltigkeitsberichterstattung GRI G3 erstellt und erfüllt die Anwendungsebene B+. Zudem kommen ausgewählte Indikatoren des dazugehörigen Financial Sector Supplement (Berichterstattungsrichtlinien Version 3.0, finanzsektorspezifischer Anhang von 2008) zur Anwendung.

### Überprüfung der Inhalte

Die Inhalte dieses Updates 2013 zum Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012 wurden von der Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) einer prüferischen Durchsicht unterzogen (siehe Seiten 92f). Die LRQA hat die umweltrelevanten und sozialen Daten im Nachhaltigkeitsbericht nach dem GRI G3 Leitfadens auf Richtigkeit, Vollständigkeit, Vergleichbarkeit, Nachvollziehbarkeit und Relevanz hin überprüft.

### Wesentlichkeit und Darstellung der Informationen

Dieses Update enthält Informationen, welche spezifische Auswirkungen einer Bank auf Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt beschreiben. Die Berichtsinhalte wurden nach dem Kriterium der Wesentlichkeit ausgewählt. Auf Basis der Wesentlichkeitsanalyse, die 2012 unter Einbeziehung einer umfassenden Online-Befragung erstellt wurde, haben wir interne und externe Nachhaltigkeitsanforderungen und -erwartungen an die RZB-Gruppe ausgewertet und in einer Wesentlichkeitsmatrix zusammengeführt. Die Wesentlichkeitsanalyse soll sicherstellen, dass die berichteten Inhalte all jene Themen und Indikatoren abdecken, welche die Einschätzungen und Entscheidungen von internen und externen Stakeholdern beeinflussen können. Aus dieser Analyse, der laufenden Arbeit und der Diskussion mit den Stakeholdern wurde das Nachhaltigkeitsprogramm, und damit der Inhalt des Updates abgeleitet.

Zur Beurteilung der Wesentlichkeit beziehungsweise zur Bestimmung der Berichtsinhalte wurden seitens der RZB-Gruppe folgende Aspekte berücksichtigt:

- Strategische und Management-Relevanz
- Ergebnisse aus den Stakeholder-Dialogen und der Onlinebefragung, die wir mit der Wesentlichkeitsmatrix zusammenführen
- Offenlegungserwartungen von Finanzanalysten, Ratingagenturen, institutionellen Investoren u.a.
- Prinzipien des UN Global Compact

Im Bericht werden jene Themen berücksichtigt, welche von uns als wesentlich identifiziert wurden, die Erwartungen unserer Stakeholder reflektieren und Schwerpunkte unseres Engagements des vergangenen Jahres bildeten.

## Berichtsgrenzen und Datenerfassung

Der Berichtsumfang des Updates entspricht jenem des Nachhaltigkeitsberichts der RZB-Gruppe 2011/2012. Die Berichtsgrenzen umfassen die Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB AG), die Raiffeisenbank International AG (RBI AG) sowie die 15 Netzwerkbanken in Zentral- und Osteuropa (CEE). Die RZB AG ist das Spitzeninstitut der Raiffeisen Bankengruppe Österreich (RBG) und agiert als Konzernspitze für die gesamte RZB-Gruppe, einschließlich der RBI AG. Nähere Informationen zur Struktur der gesamten RZB-Gruppe finden Sie auf Seite 12 des Nachhaltigkeitsberichts der RZB-Gruppe 2011/2012.

Die Anzahl der berichteten GRI-Indikatoren ist in diesem Update dieselbe wie im Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012. Weiters nehmen wir auf spezielle Themen und Nachhaltigkeitsinitiativen Bezug, die im Berichtszeitraum wichtig waren. So berichten wir auch über ausgewählte Nachhaltigkeitsinitiativen der RZB AG, von Beteiligungen, die über die RBI AG und ihre 15 Netzwerkbanken hinausgehen, und bei denen ein wesentlicher und qualifizierter Einfluss besteht. Diese Beteiligungen liegen zwar nicht direkt innerhalb der Berichtsgrenzen, sind aber von strategischer Bedeutung. Darüber hinaus sind diese Unternehmen Mitglieder in unserer wichtigsten Nachhaltigkeitsplattform in Österreich – der Raiffeisen Klimaschutz-Initiative.

Die Nichtberücksichtigung operativer Leistungskennzahlen erfolgt deshalb, weil eine vollständige und standardisierte Datenerhebung für alle Unternehmen, an denen die RZB-Gruppe beteiligt ist, derzeit noch nicht möglich ist.

Die Datenerhebung für quantitative Daten erfolgte erstmals größtenteils mit der Software „MoNa“ – Monitoring Nachhaltigkeit. Die Software haben die RZB-Gruppe und die ZHS als Entwicklungspartner gemeinsam mit den Forschungspartnern akaryon GmbH, plenum – gesellschaft für ganzheitliche nachhaltige entwicklung gmbh und SERI Nachhaltigkeitsforschungs- und kommunikations GmbH entwickelt. Sie beinhaltet wesentliche GRI-Indikatoren aus den Bereichen Wirtschaft, Ökologie, Mitarbeiter, Soziales und den Financial Sector Services Supplements.

### Ökonomie

Die Informationen zu wirtschaftlichen Zusammenhängen im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht basieren im Wesentlichen auf den Angaben der Geschäftsberichte 2013 der RZB-Gruppe und des RBI-Konzerns. Die darin enthaltenen Informationen und Daten, aus denen Teile für diesen Bericht entnommen wurden, sind von externen Wirtschaftsprüfern geprüft. Darüber hinausgehende Informationen finden Sie in den jeweiligen Geschäftsberichten.

### Ökologie

Betriebsökologische Daten im Bericht wurden für die RZB-Gruppe erstmals mit der Software „MoNa“ – Monitoring Nachhaltigkeit erfasst. Diese beinhaltet im ökologischen Bereich alle berichteten Indikatoren.

### Mitarbeiter

Mitarbeiterdaten werden konzernweit standardisiert mit der Software Cognos erfasst. Soweit diese Daten auch in der neu implementierten Software „MoNa“ enthalten sind, werden diese exportiert, um möglichst alle nachhal-

tigkeitsrelevanten Daten in einer Datenbank zu verwalten und auszuwerten. Weitere im Bericht veröffentlichte Daten wurden mittels standardisierter Fragebögen und persönlicher Gespräche erhoben.

## Vergleichbarkeit der Informationen


Das vorliegende Update zum Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012 wurde erstmalig in Form eines Updates erstellt, um jährlich über unsere Nachhaltigkeitsleistung berichten zu können. Die Vergleichbarkeit des Updates 2013 zum Bericht 2011/2012 ist inhaltlich voll gewährleistet. Bei den meisten Kennzahlen ist direkt im Update ein Dreijahresvergleich enthalten. Die Stakeholder können somit die Leistungsentwicklung im Zeitverlauf besser vergleichen und beurteilen. Die Vergleichbarkeit zum Bericht der Jahre 2009/2010 ist durch die Anwendung des GRI G3 Reporting Standards grundsätzlich gewährleistet.

## Formulierung

Im Sinne der Lesefreundlichkeit und des besseren Textflusses wurden, wo möglich, geschlechtsunspezifische Termini verwendet. Männliche Bezeichnungen, beispielsweise „Mitarbeiter“, beziehen jeweils die weibliche Form mit ein.

## Haftungsausschluss

Bei der Erhebung der in diesem Bericht enthaltenen Daten sind wir mit größter Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können wir Fehler nicht vollkommen ausschließen. Soweit Aussagen über künftige Entwicklungen enthalten sind, gehen diese von den zum Zeitpunkt der Veröffentlichung verfügbaren Informationen und Prognosen aus. Auch wenn Letzere sehr sorgfältig erarbeitet wurden, können vielfältige, zum Erscheinungstermin nicht vorhersehbare Einflussgrößen zu Abweichungen führen. Die Berichtsinhalte wurden von den fachlich dafür zuständigen Mitarbeitern geprüft.

The background of the page is filled with abstract, colorful scribbles and lines in shades of yellow, pink, purple, and green, creating a complex, layered visual texture. A solid yellow rectangular box is positioned on the right side of the page, containing the main text.

DIE UMSETZUNG:  
NACHHALTIG-  
KEITSLFITBILD,  
UMFASSENDE  
STAKEHOLDER-  
EINBINDUNG  
UND KOMMUNI-  
KATION

# Management von Nachhaltigkeit und unternehmerischer Verantwortung

## Nachhaltigkeitsleitbild

Die traditionellen Raiffeisen-Werte bilden das Fundament für die Tätigkeit aller Raiffeisen-Organisationen. Auch für die RZB-Gruppe, als nachhaltig agierende Bankengruppe, sind sie zentrale Orientierungspunkte bei der Ausgestaltung ihrer unternehmerischen Verantwortung.

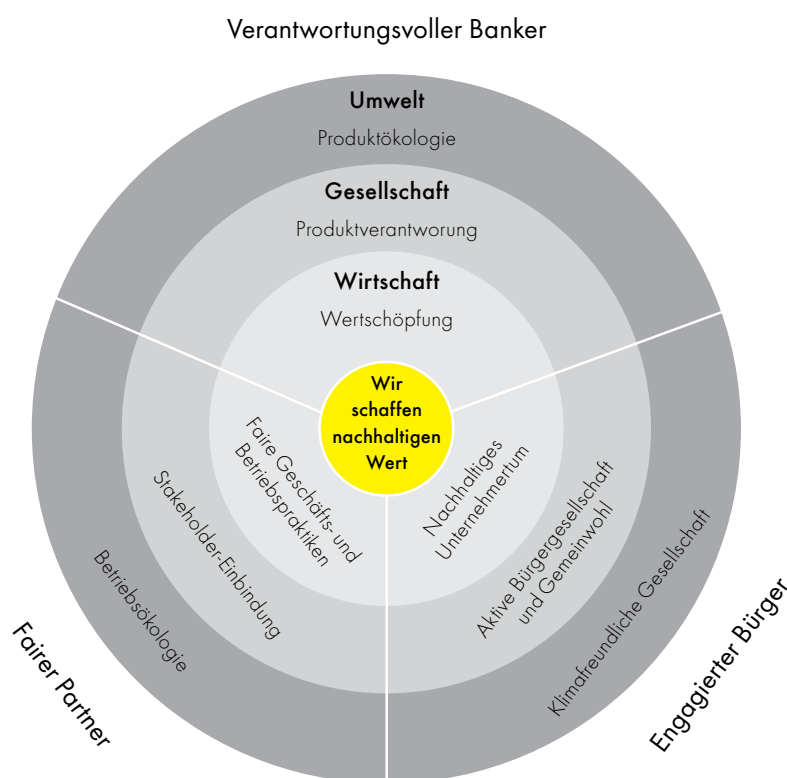
Friedrich Wilhelm Raiffeisen zeigte als einer der ersten verantwortungsbewussten Banker, dass ein nachhaltig gestalteter Geldkreislauf für alle Beteiligten wertschöpfend und sinnstiftend sein kann. Die Grundlage dafür war soziales und verantwortungsvolles Denken und Handeln. Die Raiffeisen-Werte – gesellschaftliche Solidarität, Hilfe zur Selbsthilfe und Nachhaltigkeit – sind somit seit jeher

Leitlinien für das wirtschaftliche Handeln von Raiffeisen.

Als RZB-Gruppe verstehen wir den Finanzdienstleistungssektor, in welchem wir agieren, als wesentlichen Träger und Treiber für eine nachhaltige Entwicklung unserer Gesellschaft. Ein auf Nachhaltigkeit ausgerichtetes Wirtschaften ist gelebte Realität und Selbstverständnis seit der Gründung von Raiffeisen vor über 125 Jahren.

Die Nachhaltigkeitsvision der RZB-Gruppe lautet, mittelfristig eine führende Unternehmensgruppe in Bezug auf Nachhaltigkeit und unternehmerische Verantwortung zu werden.

Nachhaltigkeit wird in folgenden strategischen und operativen Wirkungsbereichen definiert:



Unser Ansatz als Gestalter einer nachhaltigen Unternehmens- und Gesellschaftsentwicklung

## Wirkungsbereich und Ziele

Unser Nachhaltigkeitsleitbild gilt als Orientierung für alle von der RZB-Gruppe oder in ihrem Namen ausgeführten Transaktionen, Tätigkeiten und angebotenen Dienstleistungen. Es steht unter dem Motto: „Wir schaffen nachhaltigen Wert“. Unser erklärtes Ziel ist es, uns auf jene Bereiche zu konzentrieren, die ein großes Wirkungspotenzial für Nachhaltigkeit besitzen. Dazu gehört es, die Nachhaltigkeitswirkung unserer Geschäftstätigkeiten kontinuierlich zu verbessern sowie nachvollziehbar und messbar zu machen. Wir wollen damit eine langfristige Wertsteigerung unserer Unternehmensgruppe erreichen und einen aktiven Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung unserer Gesellschaft leisten.

## Nachhaltigkeitsauftrag

In allen Wirkungsbereichen handeln wir gemäß den drei Säulen der Nachhaltigkeit – Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt – und legen unsere Rolle entsprechend fest.

Neun Handlungsschwerpunkte konkretisieren unseren Nachhaltigkeitsauftrag und erlauben es, konkrete und messbare Ziele zu definieren und adäquate Maßnahmen abzuleiten:

Zentrale Handlungsschwerpunkte unserer Nachhaltigkeitstrategie			
Nachhaltigkeitsmatrix der RZB-Gruppe	Wirtschaft	Gesellschaft	Umwelt
<b>1. Verantwortungsvoller Banker</b>	<b>1.1. Wertschöpfung</b>	<b>1.2. Produktverantwortung</b>	<b>1.3. Produktökologie</b>
	Erfolgreiches wirtschaftliches Handeln durch verantwortungsvolle Unternehmensführung und Geschäftsstrategie, nachhaltige real- und regionalwirtschaftliche Verantwortung und Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in das Kerngeschäft	Soziale Verantwortung für unsere Produkte und Dienstleistungen durch Beachtung der Kundenanliegen, Berücksichtigung sozialer Aspekte bei der Kreditvergabe und bei Finanzprodukten, Schutz von Kundendaten und Vermitteln korrekter Informationen	Ökologische Verantwortung für unsere Produkte und Dienstleistungen durch Wahrung nationaler Umweltauflagen und anerkannter, internationaler Konventionen sowie Berücksichtigung der ökologischen Auswirkungen bei Projektfinanzierungen und Finanzprodukten
<b>2. Fairer Partner</b>	<b>2.1. Faire Geschäfts- und Betriebspraktiken</b>	<b>2.2. Stakeholder-einbindung</b>	<b>2.3. Betriebsökologie</b>
	Fairness und Transparenz gegenüber Mitarbeitern, Kunden und Aktionären durch vorbildliches Verhalten im Einflussbereich; als attraktiver Arbeitgeber, durch transparente Berichterstattung und Korruptions- sowie Betrugsvermeidung	Kontinuierliche Einbindung von Stakeholdern im Rahmen einer nachhaltigen Unternehmensentwicklung durch Stärkung des Kooperationsmanagements zur Reduzierung von Geschäftsrisiken und Nutzung von Geschäftsmöglichkeiten	Verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen und Umwelt durch Reduktion von Umweltauswirkungen und nachhaltige Nutzung von Ressourcen
<b>3. Engagierter Bürger</b>	<b>3.1. Nachhaltiges Unternehmertum</b>	<b>3.2. Aktive Bürgergesellschaft und Gemeinwohl</b>	<b>3.3. Klimafreundliche Gesellschaft</b>
	Engagement für nachhaltiges Unternehmertum und Wirtschaften sowie Schaffung von Wohlstand durch Mitgestaltung von Rahmenbedingungen einer nachhaltigen Finanzwirtschaft sowie direkte und indirekte Unterstützung von Organisationen und gesellschaftsrelevanten Initiativen	Engagement für eine nachhaltige Zivilgesellschaft und verantwortungsbewusste politische Mitwirkung durch Förderung des Gemeinwohls und des Wissens über Finanzthemen sowie Freiwilligenarbeit	Einsatz für Umwelt und Klima durch Klimaschutz, Schutz der Artenvielfalt und Wahrung der verschiedenen Ökosystemfunktionen und -leistungen

# 1. Verantwortungsvoller Banker

Im Kern sind wir verantwortungsvolle Unternehmer, was sich in unseren Produkten, Leistungen und Prozessen widerspiegelt. Im Kerngeschäft liegt der wirkungsvollste Hebel für eine nachhaltige Entwicklung. Daher sieht die RZB-Gruppe in der Vergabe von Krediten und der Veranlagung von Geldern die zentrale Verantwortung und die wichtigsten Aktionsfelder zur Schaffung von nachhaltigem Erfolg und Wirtschaften.

In allen Geschäftsfeldern und Produkten strebt die Bankengruppe danach, langfristig ertragreiche Geschäftsbeziehungen aufzubauen, Sozial- und Umweltrisiken zu vermeiden und Chancen zur Verbesserung des Umweltschutzes wie auch der Sozialstandards wahrzunehmen.

## 1.1. Wertschöpfung

Wir sehen verantwortungsvolles Handeln als Grundlage für den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg und die Zukunftsfähigkeit eines Unternehmens und als Voraussetzung, um einen positiven Beitrag für eine Volkswirtschaft leisten zu können. Unser Ziel ist es, durch unsere Geschäftstätigkeit wesentlich zur dauerhaften Verbesserung von Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt beizutragen. Dazu gehören:

### a) Governance und nachhaltige Geschäftsstrategie

Eine nachhaltige Unternehmensführung erfordert das Selbstverständnis über die Einhaltung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Regeln – also „Legal Compliance“ – hinaus, einen verantwortungsvollen Umgang mit gesellschaftlichen und ökologischen Risiken und Chancen sowie dahinterliegende transparente Managementprozesse. Dabei gehen wir folgendermaßen vor:

- Wir wenden bei der Führung der RZB-Gruppe entsprechende anerkannte Governance-Standards an.
- Wir überprüfen regelmäßig unsere Governance-Praktiken und verbessern diese.
- Wir agieren in Übereinstimmung mit den gesetzlichen, nationalen Regelungen und in voller Steuerkonformität.
- Als Unternehmen, das sich über den Kapitalmarkt finanziert, agiert die RBI AG in ihrer Unternehmensführung in Übereinstimmung mit den Vorgaben des Österreichischen Corporate Governance Kodex.

### b) Real- und regionalwirtschaftliche Verantwortung

Wir sind uns unserer real- und regionalwirtschaftlichen Verantwortung bewusst. Unser verlässliches und kontinuierliches Engagement in Österreich sowie in Zentral-

und Osteuropa leistet einen wesentlichen Beitrag zur langfristigen Entwicklung dieser Regionen und deren Unternehmen. Wir finanzieren und ermöglichen den nachhaltigen Erfolg, die Wettbewerbsfähigkeit und das Innovationsvermögen von Unternehmen und öffentlichen Körperschaften. Ebenso sind wir uns unserer Bedeutung und Verantwortung als regionaler Arbeitgeber und Steuerzahler bewusst.

### c) Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in das Kerngeschäft

Ein nachhaltig gemanagter Finanzkreislauf bringt für alle Beteiligten die größte Wertschöpfung und trägt somit zum langfristigen wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens bei. Gesellschaftliche Verantwortung und Umweltbewusstsein sind in der RZB-Gruppe im täglichen Geschäft verankert. Es ist unser Ziel, Nachhaltigkeit im Kerngeschäft umfassend zu realisieren:

- Produkte mit hohem realwirtschaftlichen und/oder gesellschaftlichem und/oder ökologischem Nutzen werden nach Möglichkeit bevorzugt und Produkte, die realwirtschaftlichen und/oder gesellschaftlichen und/oder ökologischen Schaden verursachen könnten, so weit als möglich vermieden.
- Wir verpflichten uns zu einer verantwortungsvollen Kreditvergabe und verfügen über entsprechende Richtlinien in unserem Code of Conduct zum Umgang mit sensiblen Geschäftsfeldern wie Umwelt, Atomkraft, Waffen, Glücksspiel und in Zusammenhang mit Menschenrechten.
- Wir integrieren so weit als möglich soziale und/oder ökologische Nachhaltigkeitsaspekte in das Veranlagungsgeschäft.

## 1.2. Produktverantwortung

### a) Soziale Verantwortung bei Produkten und Dienstleistungen

Die RZB-Gruppe bietet keine Produkte bzw. Dienstleistungen an, vergibt keine Kredite und tätigt keine Investments, durch welche Menschenrechte gefährdet werden. Eine verantwortungsvolle Kreditvergabe ist zentraler Bestandteil des Geschäftsmodells der RZB-Gruppe. Die Umsetzung erfolgt durch unsere auf Kontinuität ausgerichtete Kreditpolitik.

Ebenso trachten wir danach, an Kunden nur so viel zu verleihen, wie sie auch zurückzahlen können. Wir unterstützen Kunden, die in finanzielle Schwierigkeiten gelangen, bestmöglich durch Information und Beratung. In unserer „Richtlinie im Umgang mit überschuldeten Kunden“ sind unsere Grundsätze und Prinzipien festgelegt. Weiters unterstützen wir soweit als möglich Produkte und Dienstleistungen, welche nachhaltige Produktion und Konsummuster begünstigen.

### **b) Schutz der Kundendaten und Produktsicherheit**

Die RZB-Gruppe trägt eine besondere Verantwortung für ordnungsgemäße Geschäftspraktiken. Dabei befinden wir uns bisweilen in einem Spannungsfeld zwischen Datenschutz und Transparenz: Unsere Kunden und Mitarbeiter haben ein Anrecht auf umfassenden Datenschutz, Vertraulichkeit der Kundendaten und ein Recht auf Zugang zu sicheren Produkten. Die Achtung des Rechts auf Privatsphäre ist ein hohes Gut für uns. Viele unserer Produkte und Dienstleistungen ermöglichen zudem eine Art Grundversorgung für den freien Finanzverkehr. Die Gewährleistung von Sicherheit ist uns ein Anliegen, dadurch garantieren wir unseren Kunden eine anwendungsfreundliche und risikoarme Abwicklung. Zugleich müssen wir Transparenz schaffen, um Geldwäsche, Betrug, Insiderhandel und Korruption vorzubeugen. Um unseren Mitarbeitern in derartigen Fällen Sicherheit zu geben, sowie Geldwäsche und Betrug wirksam entgegenzutreten, betreiben wir eine zentrale Compliance-Organisation.

### **c) Berücksichtigung der Kundenanliegen**

Die Berücksichtigung von Bedürfnissen und Anliegen unserer Kunden spielen bei der Gestaltung, der Vermarktung, dem Vertrieb und bei der Nutzung der Produkte und Services eine wichtige Rolle für unser Geschäft. Neben der Sicherheit der Produkte ist uns die Sicherheit der Kunden ein zentrales Anliegen. Dies beinhaltet etwa die faire und transparente Information, den Zugang zu relevanten Informationen über Produkte und Services, die Nachprüfbarkeit von Behauptungen, die adäquate Aufklärung über mögliche Risiken in Zusammenhang mit einem Produkt oder einer Dienstleistung sowie gegebenenfalls entsprechende Informationen zur Verringerung von Risiken. Wo es möglich ist, weisen wir Kunden auf Nachhaltigkeitsaspekte in Bezug auf unsere Produkte und Dienstleistungen hin. Etwaige Beschwerden, die an uns herangebracht werden, werden sorgfältig geprüft und umgehend bearbeitet. Wir streben einen umfassenden barrierefreien Zugang ebenso wie einen Zugang für Menschen in sozialen und finanziellen Schwierigkeiten zu unseren Finanzdienstleistungen an.

## **1.3. Produktökologie**

### **a) Ökologische Verantwortung bei Produkten und Dienstleistungen**

Die RZB-Gruppe trachtet danach, im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit, die jeweils verbindlichen lokalen und EU-Umweltschutzvorschriften sowie die internationalen Übereinkommen zum Schutz der Umwelt zu erfüllen. Sie handelt umweltbewusst und strebt danach, ihre eigene Umweltbilanz (siehe auch „Betriebsökologie“) und die über ihr Produkt- und Dienstleistungsportfolio verantwortete Umweltbilanz laufend zu verbessern. Fi-

nanzierungen von oder die Beteiligung an Geschäften bzw. Projekten, welche nachweislich und nachhaltig die Umwelt schädigen, stehen nicht im Einklang mit der Geschäftspolitik der RZB-Gruppe. Wir entwickeln unsere Produkte und Dienstleistungen stets weiter, um zur nachhaltigen Entwicklung beizutragen, und setzen auch hier Schwerpunkte. Unsere erklärten Ziele sind:

- Kenntnis über die tatsächlichen ökologischen Auswirkungen unserer Aktivitäten insbesondere der relevanten Produkte und Dienstleistungen (aktives Monitoring der Nachhaltigkeit)
- Genaue Beurteilung der Emission von (nachhaltigen) Anlageprodukten in ausgewählten Schwerpunktsegmenten (wie Umwelt, Ressourcen, Klimaschutz, Energie etc.)
- Steigerung des Anteils ethisch, nachhaltiger Fonds am Gesamtwertpapierabsatz und Erhöhung der Marktdurchdringung durch nachhaltige Fonds

## **2. Fairer Partner**

Allen Anspruchsgruppen gegenüber handeln wir als fairer Geschäfts- und Dialogpartner. Als Partner pflegt die RZB-Gruppe einen offenen und wertschätzenden Umgang mit Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten, Aktionären und anderen Stakeholder-Gruppen. Transparenz, also das Offenlegen von messbaren Zielen und das Berichten über getroffene Maßnahmen und deren Zielerreichung, bildet unser zentrales und übergreifendes Grundprinzip. Wir pflegen und fördern mit unseren Anspruchsgruppen einen offenen und konstruktiven Dialog. Wir sind bestrebt, die Bedürfnisse unserer wichtigsten Stakeholder zu kennen und entsprechend unserer Möglichkeiten zu handeln.

### **2.1. Faire Geschäfts- und Betriebspraktiken**

#### **a) Korruption, Geldwäsche, Betrug und Insiderhandel**

Die RZB-Gruppe toleriert keine Form von Korruption, Geldwäsche, Betrug oder Insiderhandel und tritt aktiv dagegen ein. Mechanismen zur Einhaltung von Gesetzen und internen oder externen Verhaltensregeln sind in allen Ländern, in denen wir tätig sind, durch unseren Code of Conduct (CoC), und klare, detaillierte Regelungen im Compliance-Handbuch etabliert. Das zentrale Compliance Office übernimmt dabei eine wichtige Schnittstellen- und Kontrollfunktion in unserem Unternehmen.



### b) Transparente Offenlegung und verantwortungsvolle Vermarktung

Die RZB-Gruppe strebt eine klare und transparente Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen für alle Kunden und Anspruchsgruppen an. Wir informieren unsere Kunden mit der Absicht, etwaige Risiken, die durch die Nutzung unserer Produkte entstehen, zu minimieren und vermeiden unübersichtliche Vertragsbedingungen. Denn Solidarität und Respekt sind Raiffeisen zugrunde liegende Werte. Bei der Werbung und Vermarktung unserer Produkte orientieren wir uns an strengen ethischen Grundsätzen, um unsere Kunden zu schützen. Dies bedeutet auch die Vermeidung aggressiver Marketingmethoden.

### c) Fairness gegenüber Mitarbeitern

Chancengleichheit und Vielfalt: Vielfältige Teams sind motivierter, kreativer und leistungsfähiger. Nicht nur deshalb haben Vorurteile und Diskriminierung von anderen Nationalitäten oder Kulturen in der RZB-Gruppe keinen Platz. Deshalb setzen wir uns für Gleichberechtigung unabhängig von Herkunft, sexueller Orientierung, Kultur, Geschlecht, Alter, Sprache, Einkommen, religiöser Überzeugung oder Behinderung ein. Zum Bekenntnis zur kulturellen Vielfalt gehört auch das Übertragen von Führungsverantwortung auf lokale Mitarbeiter sowie das Fördern des Austausches zwischen Mitarbeitern unterschiedlicher Nationalitäten.

Work-life-Balance: Der Ausgleich zwischen Beruf, Familie und Freizeit ist für viele Mitarbeiter eine Herausforderung. Die RZB-Gruppe unterstützt ihre Mitarbeiter durch geeignete Angebote wie Teilzeitarbeitsplätze, Telearbeit, flexible Beschäftigungsmodelle oder den Betriebskindergarten. Um die Vereinbarkeit von Arbeit und Familie zu erleichtern, schaffen wir für Mitarbeiter mit Kindern oder pflegebedürftigen Familienangehörigen besondere Angebote, wie zum Beispiel die Möglichkeit zur flexiblen Gestaltung der Arbeitszeit.

Qualifikation und Weiterbildung: Die RZB-Gruppe bietet ihren Mitarbeitern eine Fülle attraktiver Qualifikations- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Neben fachlichen Programmen gibt es auch ein breites Angebot im Bereich Persönlichkeitsbildung. Weiters bieten wir Schulungen zum Thema Nachhaltigkeitsmanagement an, mit dem Ziel, verantwortungsvoll handeln und entscheiden zu können.

Talent Management und faire Entlohnung: Zufriedene, engagierte und ermächtigte Mitarbeiter leisten quantitativ und qualitativ mehr und sind dem Unternehmen loyal verbunden. Somit ist es ein wesentliches Ziel, die Voraussetzungen für eine langfristige Partnerschaft zwischen Unternehmen und Belegschaft mit klarer individueller Entwicklungsperspektive zu schaffen. Die Ent-

lohnung der Mitarbeiter richtet sich nach ihrer Funktion, sowie nach Fähigkeiten und beruflicher Erfahrung. In der RZB-Gruppe erhalten Männer und Frauen die gleiche Bezahlung für die gleiche Tätigkeit.

Gesundheitsförderung: Die Gesundheit der Mitarbeiter wird zusätzlich zu den rechtlich vorgeschriebenen Maßnahmen durch zahlreiche freiwillige Angebote wie Gesundenuntersuchungen, Ernährungsberatungen oder Vitalchecks, gefördert. Weiters unterstützen wir eigenverantwortliches Verhalten durch die Bereitstellung von Informationen und Fachvorträgen.

### d) Fairness gegenüber Anteilseignern

Wir pflegen einen engen Austausch mit unseren Anteilseignern und sehen diese als Dialogpartner. Daher stellen wir sicher, dass ihre Rückmeldungen, Inputs und Ergebnisse Einzug in unsere Strategien und Geschäftstätigkeiten finden. Dadurch entsteht ein gemeinsames Wertschöpfungssystem. Die RZB-Gruppe wahrt die drei Grundsätze jedes Finanzgeschäftes: Rendite (Aktienkurs und Dividendenpolitik), Sicherheit der Investition und Verfügbarkeit des Kapitals.

## 2.2. Stakeholdereinbindung

### a) Aktiver Dialog mit allen Anspruchsgruppen

Mit der Finanz- und Vertrauenskrise haben sich Erwartungen der Stakeholder an die Banken gewandelt. Um deren ökonomische, soziale und ökologische Anliegen systematisch in Erfahrung zu bringen, führen wir regelmäßig Befragungen interner und externer Stakeholder durch. Wir arbeiten kontinuierlich im Rahmen unserer Anspruchsgruppen-Einbindung, etwa in Stakeholder Councils, an den für uns und unseren Stakeholdern relevanten Themen, um unsere Nachhaltigkeitsleistung kontinuierlich zu verbessern. Wesentliche Themen daraus werden im Rahmen der Nachhaltigkeitsgremien reflektiert und im Issue Management in Form von konkreten Zielen und Maßnahmen bearbeitet.

Darüber hinaus stehen wir auf vielen Ebenen mit Vertretern unserer Anspruchsgruppen in offenem Dialog und sind aktive Teilnehmer in unterschiedlichen Foren wie dem United Nations Global Compact, der United Nations Environmental Programme Finance Initiative, Transparency International, der Global Reporting Initiative oder respACT – Austrian Business Council for Sustainable Development.

Unsere Berichterstattung zur Geschäftstätigkeit und zur Nachhaltigkeit erfolgt transparent und umfassend nach anerkannten und legitimierten internationalen Standards (etwa der Global Reporting Initiative). Die Kommunikation gegenüber den Anspruchsgruppen geht dabei über die gesetzlichen Anforderungen hinaus.

### **b) Nachhaltigkeit bei Lieferanten**

Unsere Lieferanten sehen wir als Partner in der nachhaltigeren Gestaltung unserer Geschäfte. Daher ist es uns wichtig, dass wir in Einkaufsentscheidungen den Mehrwert der erhaltenen Produkte und Dienstleistungen, entlang der drei Säulen der Nachhaltigkeit berücksichtigen. Regionale Wertschöpfung ist ein wichtiger Faktor in der Einkaufsentscheidung. Wir achten bei der Beschaffung darauf, dass Produkte möglichst sozial- und umweltverträglich sowie ressourceneffizient sind. Wir anerkennen damit, dass soziale, ethische und ökologische Auswirkungen in unserer Lieferkette ebenso vorhanden sind, wie in unseren eigenen betrieblichen Aktivitäten.

### **2.3. Betriebsökologie**

Die RZB-Gruppe bekennt sich dazu, ihre Leistungen für die Umwelt kontinuierlich – und soweit möglich und sinnvoll – über die gesetzlichen Vorgaben hinaus zu verbessern. Unser Umweltmanagementsystem in Österreich orientiert sich an internationalen Normen und Standards (z.B. ISO 14001). An jedem Standort gibt es Mitarbeiter, die den Auftrag und die notwendige Unterstützung haben, kontinuierlich betriebsökologische Verbesserungen zu evaluieren. Die RZB-Gruppe arbeitet laufend daran, das Umweltmanagement weiter zu systematisieren und ihre Nachhaltigkeitsstandards zu verbessern. Dazu bauen wir langfristig auf ein aktives Monitoring innerhalb der RZB-Gruppe und die Verbesserung wichtiger ökologischer Steuerungsgrößen. Zur Ideengenerierung engagieren wir regelmäßig Experten und analysieren Publikationen von Unternehmen im Finanzsektor.

In der Betriebsökologie setzen wir in folgenden Bereichen diverse Schwerpunkte:

- Energieverbrauch
- Strom aus erneuerbaren Energieträgern
- Transport und Mobilität
- Nachhaltige Beschaffung
- Klimarelevante Emissionen

## **3. Engagierter Bürger**

Wir verstehen uns als engagierter Unternehmensbürger, der für eine nachhaltige Entwicklung unserer Gesellschaft aktiv eintritt. In diesem Zusammenhang reicht das Engagement über das Kerngeschäft hinaus und hat zum Ziel, gesellschaftlichen Problemen entgegenzuwirken, das Kulturleben zu fördern und die Umwelt zu schützen. Vielfalt, Toleranz und Humanismus prägen unser Verständnis als Gestalter einer zukunftsfähigen Entwicklung der Gesellschaft.

## **3.1. Nachhaltiges Unternehmertum und Wohlstand**

### **a) Engagement für nachhaltige Rahmenbedingungen durch Zusammenarbeit und Lobbying**

Wir pflegen eine Kultur des offenen Dialogs und wenden uns den Zukunftsthemen einer nachhaltigen Finanzwirtschaft zu. Wir beziehen dabei Stellung gegen Korruption und Wirtschaftskriminalität. Nationale und europäische Aufsichtsbehörden sollen den Akteuren auf den Finanzmärkten Planungssicherheit und Orientierung geben. Dies ist angesichts der vielfältigen, sich schnell ändernden regulatorischen Neuerungen keine Selbstverständlichkeit. Wir setzen uns in unserem Außenauftritt für eine Förderung nachhaltigen Denkens und Handelns ein. Das aktive Forcieren nachhaltiger Entwicklung im eigenen Einflussbereich verstärken wir durch bewusstes Lobbying und Einflussnahme auf Regierungstellen und lokale Verwaltungen, wenn es um Themen der Zukunftssicherung und der Nachhaltigkeit geht. Die RZB-Gruppe engagiert sich über ausgewählte Mitgliedschaften und Aktivitäten in Organisationen, die nachhaltige Wirtschaft und entsprechende Rahmenbedingungen fördern. Dazu suchen wir auch außerhalb unserer Unternehmensgruppe gezielt den Austausch von Wissen und Erfahrungen, um innovative Ideen im Feld der nachhaltigen Gestaltung der Finanzwirtschaft und zukunftsfähigen Entwicklung unserer Gesellschaft umzusetzen. Ein weiterer Baustein unseres Engagements ist die Zusammenarbeit mit Regierungs- und Nicht-Regierungs-Organisationen, etwa in Form von Public-Private-Partnership-Modellen, um nachhaltige Rahmenbedingungen und zukunftsfähiges Wirtschaften zu fördern.

### **b) Forcierung nachhaltiger Unternehmen und nachhaltiger Innovationen**

Wir unterstützen nachhaltiges Unternehmertum, das für uns auch Verantwortungsbewusstsein bedeutet, sowie nachhaltige Innovationen bei unseren Kunden und in der Gesellschaft. Wir informieren und beraten über Möglichkeiten, um als Unternehmen ökonomisch erfolgreich zu sein und einen Beitrag zu Umweltschutz und gesellschaftlicher Verantwortung zu leisten.

- Wir sehen unsere Rolle als Akteure, die Entwicklungsarbeit und Innovationen beim Thema Nachhaltigkeit leisten bzw. initiieren.
- Wir fördern Unternehmen und Organisationen, die nachhaltig handeln. Dies setzen wir u.a. im Rahmen von Kooperationen und Veranstaltungen um.
- Wir bauen Möglichkeiten zur Finanzierung nachhaltiger Unternehmen und Innovationen stetig aus.
- Wir fördern in Unternehmen langfristigen Erfolg, Wettbewerbsfähigkeit und Innovationskraft, und damit die regionale Wirtschaftlichkeit.

## 3.2. Aktive Bürgergesellschaft und Gemeinwohl

### a) Engagement für eine offene Gesellschaft und das Gemeinwohl, als Förderer von Integration, Bewusstsein und Offenheit

Auch öffentlich tritt die RZB-Gruppe für Integration und Offenheit gegenüber anderen ein. Dazu gehört u.a., die Vorteile eines geeinten Europas hervorzuheben und eine positive Vorbildrolle einzunehmen. Die RZB-Gruppe strebt eine nachhaltige Stärkung bürgergesellschaftlichen Engagements und gemeinnütziger Organisationen an. Dies geschieht durch Unterstützung von ausgewählten Programmen, Stiftungen und Projekten sowie von Mitarbeitern bei Freiwilligentätigkeiten. Die RZB-Gruppe leistet ihren Beitrag, um die Allgemeinbildung in Bezug auf Finanzwissen zu verbessern. Im Dialog mit ihren Stakeholdern arbeitet die RZB-Gruppe an der Mitgestaltung einer nachhaltigen Gesellschaft im Allgemeinen und einer zukunftsfähigen Finanzwirtschaft im Speziellen.

### b) Corporate Volunteering

Nicht nur über unsere Geschäftstätigkeit sind wir Mitglieder der regionalen Gesellschaft und Sozialstruktur. Unsere Mitarbeiter sind unsere Botschafter im täglichen Miteinander. Wir unterstützen sie bei der Übernahme einer aktiven Rolle auf freiwilliger Basis durch angemessene Freistellung und animieren Mitarbeiter dazu, Freiwilligendienst im Sinne der Gesellschaft und der Umwelt zu leisten.

### c) Förderung von nachhaltigkeitswirksamen Initiativen durch Sponsoring und Spenden

Die RZB-Gruppe unterstützt auf vielfältige Weise ausgewählte Projekte, die eine Verringerung des ökologischen Fußabdrucks und eine Verbesserung der Ökobilanz zum Ziel haben – auch wenn diese nicht in unserem Kerngeschäft liegen. Die RZB-Gruppe stellt des Weiteren finanzielle Mittel für Sport, Kunst und Kultur sowie für gemeinnützige Initiativen zur Verfügung und ist ein aktiver Förderer der Gemeinschaft in ihren Tätigkeitsgebieten. Auch in den Bereichen Bildung und Wissenschaft ist die RZB-Gruppe in ihren Märkten ein gemeinnütziger Partner und aktiver Förderer.

### d) Bildung und Financial Literacy

Wir tragen zur Verbesserung der Bildung und der Verfügbarkeit von Wissen und Information insbesondere bei Finanzfachthemen bei. Wir fördern aktiv das Verständnis unserer Kunden für Finanzprodukte und -dienstleistungen. Bankfachwissen geben wir im Rahmen unserer täglichen Beratungsfunktionen sowie Bildungs- und Expertentätigkeiten im Bewusstsein unserer Verantwortung an eine breite Öffentlichkeit weiter. Wir kommunizieren unsere Nachhaltigkeitspolitik und -stra-

tegie aktiv intern und extern. Wir halten dazu Vorträge für interessierte Anspruchsgruppen, wie z.B. Geschäftspartner, Kunden, Netzwerkpartner, regionale Stakeholder, an Schulen und Universitäten.

## 3.3. Klimafreundliche Gesellschaft

### Positionierung der RZB-Gruppe zum Klimawandel

Wir fördern gemäß unserer Möglichkeiten als engagierter Bürger die Transformation hin zu einer klimafreundlichen und kohlenstoffarmen Gesellschaft.

Im Rahmen unserer Klimaschutzaktivitäten arbeiten wir an folgenden Themen:

- Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die zum Klima- und Umweltschutz beitragen.
- Die Kommunikation zum Thema Klimawandel in und über die RZB-Gruppe hinaus zu fördern und ein intensives Engagement für eine klimafreundliche Gesellschaft zu befürworten.
- Investitionen in eine klimafreundliche Zukunft zu unterstützen.
- Das Umweltbewusstsein der Bevölkerung durch ausgewählte Kooperationen zu fördern.
- Unsere Maßnahmen für die Gesellschaft durch nachhaltige und klimarelevante Berichterstattung, wie etwa durch die Teilnahme am Carbon Disclosure Project, transparent zu machen.
- Die Kooperation mit der Wissenschaft zu suchen, um Umweltvorteile unserer Produkte, Dienstleistungen und Initiativen wissenschaftlich fundiert darstellen zu können.
- Initiativen zum Umwelt- und Klimaschutz zu unterstützen (insbesondere im Rahmen der Raiffeisen Klimaschutz-Initiative).

# Stakeholdereinbindung im Jahr 2013

Um den Anspruchsgruppen verschiedene Möglichkeiten zu bieten, unser Nachhaltigkeitsengagement kennenzulernen und sich aktiv einzubringen, setzen wir eine breite Palette verschiedener Dialogformate ein: Homepage, Blog, Intranet, Newsletter, Printmedien, Workshops und Dialogveranstaltungen, Befragungen, Trainings und die Beteiligung an lokalen, nationalen und internationalen Nachhaltigkeitsdialogen und -initiativen.

Als zentrales Dialogformat hat sich das jährliche Stakeholder Council mit den unterschiedlichsten internen und externen Vertretern der Anspruchsgruppen etabliert. Ziele der jährlichen Veranstaltung sind der offene und konstruktive Austausch, das gemeinsame Lernen an relevanten Themen sowie die Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten. Die RZB-Gruppe hat dadurch die Möglichkeit, ihre Nachhaltigkeitsstrategie und -leistung mit den Anspruchsgruppen direkt zu reflektieren und kontinuierlich weiter voranzubringen. Mit dem Stakeholder Council verfügt sie über ein Dialogformat, das den kontinuierlichen Austausch mit den Stakeholdergruppen fördert und im Rahmen einer Veranstaltung bündelt.

Die Stakeholder Councils werden nicht nur als Teil eines professionellen Nachhaltigkeitsmanagements abgehalten. Vielmehr sieht die RZB-Gruppe diese Dialoge als nützliches Instrument, um den Umgang mit Chancen und Risiken zu optimieren. Nicht zuletzt bietet dieses Format ein enormes Innovationspotenzial.

## Stakeholder Council 2013

Beim Stakeholder Council im November 2013, das unter dem Motto der konzernweiten Nachhaltigkeitsstrategie - „Wir schaffen nachhaltigen Wert“ - stand, diskutierten 60 hochrangige Vertreter der größten Anspruchsgruppen herausfordernde Nachhaltigkeitsthemen. In Kleingruppen wurde intensiv an folgenden Aufgabenstellungen gearbeitet:

- Erwartungen zu nachhaltigen Produkten
- Chancen-, Innovations- und Risikomanagement
- Gewünschte zukünftige Stakeholder-Einbindung
- Work-life-Balance für Mitarbeiter
- Bewusstseinsbildung für Nachhaltigkeit bei Mitarbeitern
- Nachhaltige Entwicklung in die Gesellschaft bringen
- Nachhaltigkeit im Unternehmertum

Die Themen leiteten sich aus den Ergebnissen des letztjährigen Stakeholder Councils ab bzw. stammten aus der 2013 durchgeführten Online-Befragung.

Ziel der Veranstaltung war es, durch den Dialog eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsleistung zu gewährleisten. Die vielen positiven und konstruktiven Gespräche und Anregungen bestätigten, dass der eingeschlagene Weg des Nachhaltigkeitsmanagements von zahlreichen Stakeholdern als zielführend eingeschätzt wird.

Durch die verschiedenen Blickwinkel der Stakeholder und deren Erwartungen an die RZB-Gruppe wurde eine Fülle an Ideen und Anregungen eingebracht.

Die zahlreichen Inputs wurden analysiert und daraus konkrete nächste Schritte für das aktuelle Nachhaltigkeitsprogramm abgeleitet.



Begrüßung beim Stakeholder Council 2013

© RZB AG, denkstudio



Podiumsdiskussion beim Stakeholder Council 2013

© RZB AG, denkstudio

## Nachhaltigkeitsrat der RZB-Gruppe

Auf höchster Ebene hat die RZB-Gruppe bereits vor fünf Jahren ein „Erweitertes Corporate Responsibility-Komitee“ eingesetzt, welches Ende 2012 in „Nachhaltigkeitsrat der RZB-Gruppe“ umbenannt wurde. Dieses wichtige Nachhaltigkeitsgremium ist ein organisatorisch verankerter Bestandteil der Nachhaltigkeitssteuerung.

Der Nachhaltigkeitsrat der RZB-Gruppe hat die Aufgabe, die Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsagenden beratend zu begleiten und deren Nachhaltigkeitsleistung zu evaluieren. Er unterstützt die Definition wesentlicher Handlungsbereiche und Schwerpunktsetzungen (Materialitätsanspruch), die Ableitung von Zielen und Maßnahmen und gibt Empfehlungen in der Entwicklung und Festlegung des jährlichen Nachhaltigkeitsprogramms ab.

Der Nachhaltigkeitsrat versammelt eine große Expertise aus den Bereichen Wirtschaft, Soziales und Umwelt.

Dem Gremium gehören nachfolgende interne und externe Personen an:

- Vorsitzender Walter Rothensteiner, Generaldirektor der RZB AG
- Rudolf Bretschneider, Konsulent GfK Austria GmbH
- Klaus Buchleitner, Generaldirektor der Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien
- Ralf Cymanek, Mitglied des Vorstands der Raiffeisen Bank Zrt. in Ungarn
- Martin Essl, Vorsitzender des Aufsichtsrats der bauMax AG
- Franz Fischler, Vorsitzender der Raiffeisen Klimaschutz-Initiative
- Christian Friesl, Bereichsleiter für Gesellschaftspolitik in der Industriellenvereinigung
- Sabine Haag, Generaldirektorin des Kunsthistorischen Museums
- Michael Höllner, Generalsekretär der RZB AG und CFO der Raiffeisen Capital Management
- Gregor Höppler, Leiter des Vorstandssekretariats der RBI AG
- Andreas Pangl, Geschäftsführer des Fachverbandes der Raiffeisenbanken, stv. Generalsekretär des Österreichischen Raiffeisenverbandes
- Ernst Rosi, Senior Advisor des Vorstandes der RZB AG
- Karl Sevelda, CEO der RBI AG
- Georg Schöppl, Vorstand der Österreichischen Bundesforste AG
- Johannes Schuster, Vorstandsdirektor der RZB AG
- Alfred Strigl, Geschäftsführer plenum – gesellschaft für ganzheitlich nachhaltige entwicklung gmbh
- Andrea Weber, Leiterin Nachhaltigkeitsmanagement der RZB-Gruppe und Geschäftsführerin der Raiffeisen Klimaschutz-Initiative

## Monitoring und Controlling

### „MoNa“ – Monitoring Nachhaltigkeit

Ein gutes Nachhaltigkeitsmanagement beruht auf belastbaren Daten und Fakten, die die Leistung einer Organisation transparent und vergleichbar machen. Das Erheben, Aggregieren und Berechnen der relevanten Kennzahlen ist ohne geeignete Software-Unterstützung ein zeitaufwendiger und fehleranfälliger Prozess. Deswegen hat sich die RZB-Gruppe dafür entschieden, als Entwicklungspartner gemeinsam mit Forschungspartnern eine auf der GRI (Global Reporting Initiative) aufbauende innovative Software für Nachhaltigkeitsmonitoring und -reporting praxisnah und mit wissenschaftlichem Know-how zu entwickeln. Ziel ist, dass „MoNa“ in der gesamten RZB-Gruppe sowie bei möglichst vielen Mitgliedsorganisationen der

Raiffeisen Klimaschutz-Initiative zum Einsatz kommt.

Als Entwicklungspartner konnten wir unser praktisches Know-how aus Sicht eines international tätigen Konzerns einbringen. Die Erfahrungen reichten vom Umweltmanagement über Controlling-Softwareanwendung, Kennzahlen, HR-Management bis zu spezifischem Bank-Know-how. Darüber hinaus erfolgte eine finanzielle Beteiligung an der Software-Entwicklung. Die im Projekt involvierten Forschungspartner akaryon, plenum und SERI agieren an der Schnittstelle zwischen wissenschaftlicher Forschung und praktischer Umsetzung von Nachhaltigkeit und CSR. Die Stadt Wien hat die Entwicklung der Software im Rahmen des Förderprogramms „Koop Pro Wien 2011“ für innovative Kooperationsprojekte gefördert.

Von Seiten der RZB-Gruppe wurde die Umsetzung der Software in mehreren Gremien diskutiert und vom Top-Management beschlossen. In der Entwicklung der Software war die Abteilung Nachhaltigkeitsmanagement gemeinsam mit der ZHS (Facility Management der RZB-Gruppe) maßgeblich involviert. Diese Kooperation hat es letztlich ermöglicht, dass „MoNa“ praxisnah, benutzerfreundlich und auf wissenschaftlich basierenden Werten fertig gestellt wurde. Ziel war es, durch das vielfältige Know-how der im Projekt involvierten Personen ein Software-Tool zu entwickeln, das unterschiedlichste Bedürfnisse abdeckt. Die enge Abstimmung und offene Kommunikation zwischen allen beteiligten Kooperationspartnern war Voraussetzung für den Erfolg des Projekts.

„MoNa“ steht für **M**onitoring **N**achhaltigkeit und ist eine Applikation, die ein einfaches, professionelles Erheben, Aggregieren, Berechnen und Darstellen von 30 ausgewählten Nachhaltigkeitsindikatoren der GRI ermöglicht. Diese beinhalten neben Umweltindikatoren, wirtschaftliche, soziale (Mitarbeiter, Gesellschaft) und branchenspezifische Kennzahlen in deutscher und englischer Sprache. Das Tool dient als Basis für den Nachhaltigkeitsbericht, ermöglicht ein professionelles Controlling und eine detaillierte Darstellung der Umweltauswirkungen.

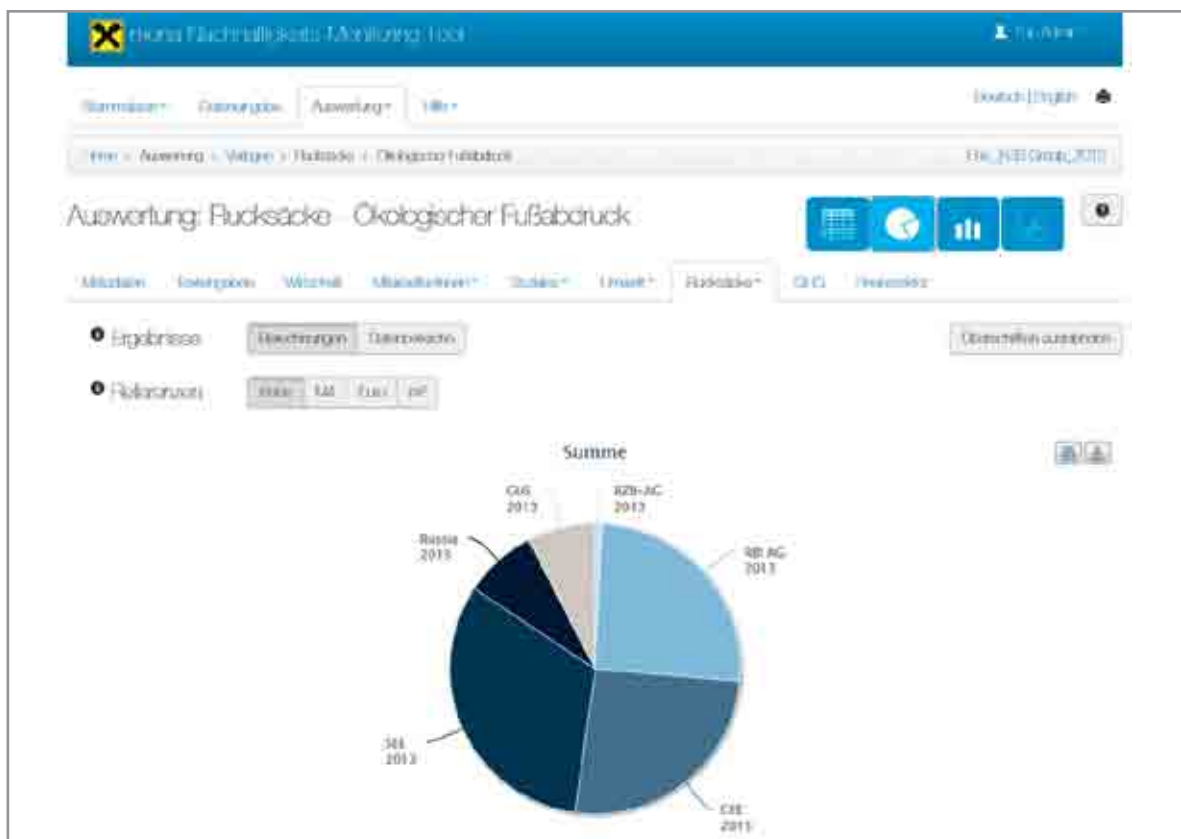
Mit „MoNa“ können die Daten der RZB-Gruppe struk-

turiert erfasst, Footprint-Indikatoren berechnet, Organisationsstrukturen und Berichtsperioden flexibel dargestellt, beliebige Perioden und Standorte miteinander verglichen, Auswertungen individuell konfiguriert, unternehmensinterne Schwachstellen erkannt und gesetzte Ziele verfolgt werden. Die Anzeige von Ausfüllgrad und Datenqualität erleichtert das Arbeiten wesentlich.

Unternehmensstandorte können in Bezug auf ihre wirtschaftliche, ökologische und gesellschaftliche Leistung verglichen werden. Dadurch können „Hot Spots“ identifiziert und Maßnahmen zur Effizienzsteigerung gesetzt werden. Neben einer hohen Benutzerfreundlichkeit erleichtern integrierte Informationsbuttons und ein übersichtliches Handbuch eine qualitativ hochwertige Datenerhebung.

Nach einer mehr als einjährigen Entwicklungszeit wurden im Herbst 2013 die ersten Schulungen in deutscher Sprache für die Organisationen in Österreich abgehalten. Im Anschluss wurde mit drei ausgewählten Netzwerkbanken des RBI-Konzerns ein Pilotprojekt gestartet und mit Jahresende 2013 abgeschlossen. Die weiteren Netzwerkbanken wurden mittels Webinaren zu Beginn des Jahres 2014 geschult.

Die Daten für den Nachhaltigkeitsbericht 2013 wurden bereits in „MoNa“ erhoben.



„Vielen Dank für die hilfreiche Schulung. Dieses Tool wird uns helfen zu verstehen, wo wir stehen und so Schritte ermöglichen, die uns, abgesehen davon, dass wir als verantwortliches Unternehmen agieren, helfen, Kosten zu sparen“, meinte Antigona Limani, Marketing- und PR-Leiterin Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., nach erfolgter Webinar-Schulung.



© Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., Granit Kallaba

# Nachhaltigkeitskommunikation

## Blog für Nachhaltigkeit und unternehmerische Verantwortung

Das Bewusstsein der Mitarbeiter im Bereich Nachhaltigkeit zu verbessern, ist der RZB-Gruppe ein wichtiges Anliegen. In der Online-Umfrage 2013 wurde dieser Wunsch von internen und externen Stakeholdern an uns herangetragen. Nur Mitarbeiter, die ein Grundwissen im Bereich Nachhaltigkeit haben, können auch dementsprechend agieren und sich engagieren. Kommunikation ist ein Schlüsselement, um Bewusstseinsbildung zu erzielen. Um möglichst vielen Kollegen die

Chance zu geben, sich aktiv an dieser zu beteiligen, haben wir das Format eines Blogs gewählt. Im September 2013 wurde daher der Raiffeisen-interne „Blog für Nachhaltigkeit und unternehmerische Verantwortung“ etabliert.

Diese neue Plattform vernetzt seither alle Interessierten – sowohl in der RZB-Gruppe, als auch in den unterschiedlichen Unternehmen der Raiffeisen Bankengruppe Österreich. Er bietet Branchen-News sowie aktuelle Studien, Best-Practice-Beispiele, aber auch Neuigkeiten und Veranstaltungshinweise aus der Nachhaltigkeitsszene. Weiters informiert der Nachhaltigkeitsblog zu aktuellen Themenstellungen unserer strategischen Aktionsfelder „Verantwortungsvoller Banker“, „Fairer Partner“ und „Engagierter Bürger“. Weitere Schwerpunkte sind „Werte und Kultur“ sowie „Nachhaltigkeitsmanagement und Kommunikation“.

Als Autoren fungieren die Mitarbeiter der Abteilung Nachhaltigkeitsmanagement, Kollegen aus den Landeszentralen sowie externe Experten. Eine Cloud erleichtert das Auffinden einzelner Themen.

Der Blog ist derzeit in deutscher Sprache verfügbar, eine englischsprachige Version für die Netzwerkbanken ist mittelfristig geplant.



# Nachhaltigkeitsratings, -Indizes und Auszeichnungen

## Nachhaltigkeitsratings und Nachhaltigkeitsindizes

Neben Finanzkennzahlen werden Nachhaltigkeitskriterien zunehmend stärker in die Investitionsentscheidungen von Investoren mit einbezogen. Orientierung bieten dabei Analysen und Ratings von spezialisierten Nachhaltigkeitsratingagenturen sowie -indexanbietern.

Nachfolgend ein kurzer Überblick über die RBI-relevanten Ratings und Indizes:

### oekom research-Rating

Die Beurteilung der sozialen und ökologischen Performance eines Unternehmens im Rahmen des Corporate Ratings erfolgt bei oekom research anhand von über 100 branchenspezifisch ausgewählten sozialen und ökologischen Kriterien. Die Aktualität der Ratings stellt oekom research durch regelmäßige Update-Zyklen sicher. Um die Bewertungen transparent zu machen, veröffentlicht oekom research nicht nur Kriterien und Prozesse, sondern auch wesentliche Ratingergebnisse.

Das Nachhaltigkeitsrating der RZB-Gruppe und des RBI-Konzerns konnte aufgrund der umfangreichen gesetzten Maßnahmen im Oktober 2013 von „D+“ auf „C-“ verbessert werden. Dies war trotz erhöhter Anforderungen und Änderungen in der Gewichtung sowie neuer Indikatoren möglich.



### VÖNIX

Die RBI AG ist seit mehreren Jahren im Nachhaltigkeitsindex der Wiener Börse, dem VBV-Österreichischer Nachhaltigkeitsindex (VÖNIX Index), gelistet. Der VÖNIX wird real-time in Euro im Auftrag der VINIS GmbH berechnet und veröffentlicht. Der nach Streubesitz gewichtete Preisindex setzt sich aus jenen Unternehmen zusammen, die an der Wiener Börse gehandelt werden und hinsichtlich ihrer sozialen und ökologischen Leistungen führend sind.



### STOXX Global ESG Leaders Indizes

Seit September 2013 ist die RBI AG auch in die STOXX Global ESG Leaders Indizes aufgenommen. Diese Indexfamilie beinhaltet eine Gruppe von Nachhaltigkeitsindizes und wird mithilfe eines sehr transparenten und strukturierten Verfahrens ermittelt.

Der Indexaufbau erfolgt in drei Schritten. Dabei werden zunächst Unternehmen ausgeschlossen, die mehr als 20 Prozent ihres Umsatzes mit Tretminen, Streubomben oder mit biologischen, chemischen oder atomaren Waffen erwirtschaften. Weiters unberücksichtigt bleiben Unternehmen, die in erheblichem Maße gegen die Global Compact Compliance Principles der Vereinten Nationen verstoßen und solche, die mehr





als fünf Prozent ihres Umsatzes mit Tabak erzielen. Im nächsten Schritt werden aus den verbleibenden Werten drei Subindizes gebildet.

In die Bewertungen fließen die drei Kategorien „Environmental, Social und Governance“ mit ein. Basisuniversum sind die STOXX Global 1800 Unternehmen.

## Awards

### ASRA – Austrian Sustainability Reporting Award

Der Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012 wurde beim renommierten „ASRA Austrian Sustainability Reporting Award“ am 26. November 2013 in der Kategorie „Große Unternehmen“ von der Kammer der Wirtschaftstreuhandler ausgezeichnet. Der renommierte ASRA wird österreichischen Unternehmen, die die Forderung nachhaltig zu wirtschaften, vorbildlich umgesetzt und in ihrem Nachhaltigkeitsbericht transparent dargestellt haben, jährlich verliehen. Insgesamt dreizehn Unternehmen erhielten 2013 eine Auszeichnung.

Veranstalter des ASRA sind die Kammer der Wirtschaftstreuhandler und das Institut österreichischer Wirtschaftsprüfer in Kooperation mit dem Lebensministerium, der Industriellenvereinigung, dem Umweltbundesamt, respACT – austrian business council for sustainable development, der Wirtschaftskammer Österreich und der Österreichischen Gesellschaft für Umwelt und Technik.

Besonders positiv wurde in der Jurybewertung der vorbildliche Stakeholder-Prozess zur Konkretisierung der Nachhaltigkeitsstrategie, die konsequent in Handlungsschwerpunkte umgelegt und organisatorisch verankert wurde, hervorgehoben.



© ASRA

Preisverleihung beim ASRA 2013

### Carbon Disclosure Project

Das Carbon Disclosure Project (CDP) ist eine Non-Profit-Organisation mit dem Ziel, mehr Transparenz von Unternehmen hinsichtlich deren Reduktionszielen und -strategien sowie CO<sub>2</sub>-Emissionen aufzubauen. Einmal jährlich erhebt das CDP im Namen von Investoren anhand von standardisierten Fragebögen die Daten. Die am besten abschneidenden Unternehmen bilden den Carbon Performance Leadership Index (CPLI).

CDP wurde von „Rate the Raters“ 2012 als bestes Nachhaltigkeitsranking ausgezeichnet und wird von der UN Global Compact Caring-for-Climate Initiative, dem Dow Jones Sustainability Index, der GRI und mehr als 10 anderen Reportings als Klimastandard angewendet und empfohlen. Investoren fragen über 8,8 Millionen mal pro Jahr CDP Daten ab.


Seit drei Jahren berichtet die RBI AG beim Carbon Disclosure Project. Am 5. November 2013 erhielt die RBI AG erstmals eine Auszeichnung und wurde in den Performance Leadership Index für die am besten abschneidenden Unternehmen in ihrer Branche aufgenommen.

Weitere Informationen dazu finden Sie auch auf Seite 50.



© Philipp Hüter

Auszeichnung der RBI AG bei der CDP Jahreskonferenz 2013

The background of the page is a complex, abstract watercolor composition. It features a dense network of overlapping, thin lines and washes of color in various hues, including teal, dark blue, black, pink, orange, and yellow. The lines are somewhat chaotic and organic, resembling a tangled web or a network of connections. A solid yellow rectangular box is positioned in the upper left quadrant, containing the main title text.

AKTIONSFELD  
VERANTWORTUNGSVOLLER  
BANKER: FÜR  
NACHHALTIG-  
KEIT IM KERN-  
GESCHÄFT

# Verantwortungsvoller Banker

## Geschäftsstrategie

Im Nachhaltigkeitsbericht des Vorjahres sowie in den aktuellen Geschäftsberichten wurde ausführlich auf die Geschäftsstrategie der RZB-Gruppe eingegangen. Vor dem Hintergrund sich ändernder Rahmenbedingungen muss diese laufend kritisch hinterfragt und auf ihre weitere Gültigkeit hin überprüft werden.

In der RZB AG übernimmt dabei unser Programm „ZukunftPLUS“ eine wichtige Rolle. Es dient dazu, unsere Konzernstruktur in Österreich weiter zu optimieren, in der RZB AG und den Verbundunternehmen das vorhandene Potenzial bestmöglich zu nützen und Synergien zu heben. Zu diesem Zweck werden Kompetenzzentren errichtet, in denen Funktionen zusammengeführt werden, die nicht zum Kerngeschäft zählen. Der Fokus der Verbundunternehmen kann so ganz auf dem Kerngeschäft liegen.

Im RBI-Konzern hat der Vorstand drei strategische Prioritäten definiert: Schwerpunktmärkte, Kapitalstärkung und Kostensenkung. Wir konzentrieren uns konkret auf

die sechs Märkte Russland, Polen, Tschechische Republik, Slowakei, Rumänien und Österreich. Bei den Produkten ist unsere Positionierung aber unverändert und wir bleiben ein zuverlässiger Anbieter nachhaltiger und qualitativ hochwertiger Finanzprodukte für Firmenkunden, Privatkunden und Finanzinstitutionen. Bei der Kapitalstärkung konnten wir durch die Kapitalerhöhung im Jänner 2014 die Kernkapitalquote des RBI-Konzerns ohne Berücksichtigung der Basel III-Übergangsbestimmungen auf 10,1 Prozent (Pro-Forma-Zahl zum Jahresende 2013 inkl. der Kapitalerhöhung) erhöhen. Die Tatsache, dass im Zuge dessen auch die IFC (International Finance Corporation) eine Beteiligung erworben hat, was erhöhte Umwelt- und Sozialstandards in Teilen des Kerngeschäfts mit sich bringt, ist strategisch als wichtiger Schritt zu werten. 2013 wurde unter dem Titel „Fit for Future 2016“ ein konzernweites Programm begonnen, welches zahlreiche Optimierungsmaßnahmen mit sich bringt und langfristig ebenfalls unsere wirtschaftliche Zukunft sichern soll.

## Governance und Compliance

Betreffend allgemeiner Informationen zu Corporate Governance und Compliance verweisen wir auf die Erläuterungen in unserem letztjährigen Nachhaltigkeitsbericht sowie auf den Corporate Governance-Bericht im aktuellen RBI-Geschäftsbericht (siehe Seite 24).

Der gruppenweit gültige Verhaltenskodex, der Code of Conduct (CoC) wird laufend kritisch überprüft und bei Bedarf überarbeitet bzw. an verbesserte Standards angepasst. So wurde im vergangenen Jahr ein Passus für den verantwortungsvollen Umgang mit Kunden bei Zahlungsschwierigkeiten eingebaut. Aktuell ist ein Update in Vorbereitung, in welchem wir uns u.a. dazu kommittieren, in Zukunft auch bei unseren Lieferanten auf das Einhalten von Sozial- und Umweltstandards zu achten.

Wie im Vorjahr berichtet, wurde allen ehemaligen Mitgliedern des Vorstands der Raiffeisen International AG (RI) im Zuge eines Verwaltungsstrafverfahrens der FMA vorgeworfen, die Vorbereitungen im Zusammenhang mit dem Merger von RZB AG und RI nicht rechtzeitig im Wege einer Ad-Hoc-Meldung veröffentlicht und die FMA und die Wiener Börse vor Versand dieser Ad-Hoc-Meldung nicht rechtzeitig informiert zu haben. Diese Rechtsansicht wurde vom Unabhängigen Verwaltungssenat (UVS) als Beru- fungsbehörde vollinhaltlich geteilt. Die RBI AG und die be-

troffenen Vorstände haben im Dezember 2012 dagegen Beschwerde beim Verwaltungsgerichtshof (VwGH) als letzte Instanz eingebracht. Wir sind der Rechtsauffassung, dass im November 2009, als das Projekt im Vorstand der RZB AG besprochen wurde, die tatsächliche Umsetzung des Mergers noch nicht einmal im Ansatz greifbar war und eine Information der Öffentlichkeit, ohne konkrete Tatsachen präsentieren zu können, einen gravierenden wirtschaftlichen Nachteil für das Unternehmen dargestellt hätte. Eine Ad-Hoc-Mitteilungspflicht entsteht erst, sobald eine hinreichende Eintrittswahrscheinlichkeit für das zugrundeliegende Ereignis eingetreten ist. Der VwGH hat nunmehr unseren Beschwerden vollinhaltlich Recht gegeben und den Bescheid des UVS wegen inhaltlicher Rechtswidrigkeit aufgehoben. In seinen Ausführungen schließt sich der VwGH unserer Argumentation an und sorgt damit für eine richtungsweisende Entscheidung für den österreichischen Kapitalmarkt. Das bedeutet, dass interne Beschlussfassungen, die im Ergebnis auf die Durchführung von Prüfungen zielen, ob eine bestimmte Variante tatsächlich gewählt werden soll, keine Insider-Information darstellen. Mit dieser praxiorientierten Entscheidung stellt der VwGH erstmalig und klar fest, dass vorbereitende Handlungen alleine nicht ausreichen, um eine Veröffentlichungspflicht auszulösen. Dieser Spruch des VwGH hat dadurch auch große wirtschaftliche Bedeutung für alle österreichischen Emittenten.

# Wertschöpfung

Betriebsergebnis RZB-Gruppe (in Mio. €)		
	2013	2012
Zinsüberschuss	3.931	3.531
Provisionsüberschuss	1.630	1.521
Handelsergebnis	323	196
Sonstiges betriebliches Ergebnis (exkl. Abschreibungen auf Firmenwerte sowie Bankenabgaben)	139	126
<b>Betriebserträge</b>	<b>6.022</b>	<b>5.374</b>
Personalaufwand (Adaptierung der Vorjahreswerte aufgrund der retrospektiven Anwendung von IAS 19R.)	-1.695	-1.650
Sachaufwand	-1.300	-1.265
Abschreibungen	-465	-425
<b>Verwaltungsaufwendungen</b>	<b>-3.460</b>	<b>-3.340</b>
<b>Betriebsergebnis</b>	<b>2.563</b>	<b>2.034</b>

Wesentliche Kennzahlen der RZB-Gruppe nach Segmenten (in Mio. €)								
	Bilanzsumme 2013	Veränderung zu Vorjahr	Bilanzsumme 2012	Jahresüberschuss/Fehlbetrag nach Steuern	Kunden	Geschäftsstellen	Mitarbeiter zum Stichtag	Verbindlichkeiten gegenüber Kunden
Polen	12.881	-4,1%	13.428	41	776.917	370	5.985	7.280
Slowakei	10.009	3,5%	9.667	103	895.376	165	3.853	7.320
Slowenien	1.341	-16,8%	1.612	-63	65.441	16	245	423
Tschechische Republik	7.987	-10,6%	8.938	43	486.909	129	2.773	5.757
Ungarn	6.230	-12,9%	7.155	-116	606.021	122	2.603	4.163
Überleitung	-26	-	-13	0	-	-	-	0
<b>Segment Zentraleuropa</b>	<b>38.421</b>	<b>-5,8%</b>	<b>40.787</b>	<b>7</b>	<b>2.830.664</b>	<b>802</b>	<b>15.459</b>	<b>24.942</b>
Albanien	2.084	-9,0%	2.289	32	719.949	104	1.371	1.758
Bosnien und Herzegowina	2.022	2,0%	1.983	26	496.690	98	1.491	1.567
Bulgarien	3.203	-8,1%	3.486	-15	740.812	168	2.965	2.133
Kosovo	699	11,2%	629	16	251.035	54	699	558
Kroatien	4.749	-6,8%	5.097	45	475.838	76	2.036	2.863
Rumänien	6.528	9,1%	5.982	100	2.077.912	530	5.308	4.344
Serbien	1.875	-0,4%	1.883	46	604.122	85	1.602	1.119
Überleitung	0	-	-4	-1	0	-	-	0
<b>Segment Südosteuropa</b>	<b>21.160</b>	<b>-0,9%</b>	<b>21.346</b>	<b>248</b>	<b>5.366.358</b>	<b>1.115</b>	<b>15.472</b>	<b>14.342</b>
<b>Segment Russland</b>	<b>15.555</b>	<b>-0,5%</b>	<b>15.635</b>	<b>469</b>	<b>2.617.291</b>	<b>195</b>	<b>8.542</b>	<b>9.924</b>
Belarus	1.446	6,8%	1.355	67	719.919	100	2.216	842
Kasachstan	37	-23,0%	48	2	n.a.	1	11	0
Ukraine	4.327	-12,1%	4.922	101	3.062.204	798	13.053	2.433
Überleitung	-1	-	-1	0	0	-	-	0
<b>Segment GUS Sonstige</b>	<b>5.809</b>	<b>-8,1%</b>	<b>6.324</b>	<b>170</b>	<b>3.782.123</b>	<b>899</b>	<b>15.280</b>	<b>3.275</b>
<b>Segment Group Corporates</b>	<b>20.812</b>	<b>9,6%</b>	<b>18.997</b>	<b>138</b>		<b>9</b>		<b>10.708</b>
<b>Segment Group Markets</b>	<b>20.271</b>	<b>0,1%</b>	<b>20.243</b>	<b>102</b>	<b>8.067</b>	<b>4</b>	<b>3.148</b>	<b>2.131</b>
<b>Segment Corporate Center</b>	<b>34.716</b>	<b>-26,7%</b>	<b>47.341</b>	<b>-21</b>		<b>1</b>		<b>1.077</b>
Überleitung	-26.104	-	-34.557	-510	0	-	-	37
<b>RBI-Konzern gesamt</b>	<b>130.640</b>	<b>-4,0%</b>	<b>136.116</b>	<b>603</b>	<b>14.604.503</b>	<b>3.025</b>	<b>57.901</b>	<b>66.437</b>
RBG	21.091	31,5%	16.037	314	-	11		
Weitere Beteiligungen	3.900	-19,9%	4.868	36	-	0	1.471	9.224
Überleitung	-8.307	-	-11.066	-197	-	1	-	
<b>RZB-Gruppe Gesamt</b>	<b>147.324</b>	<b>0,9%</b>	<b>145.955</b>	<b>756</b>	<b>-</b>	<b>3.037</b>	<b>59.372</b>	<b>75.660</b>

Die Segmente spiegeln die Organisationsstruktur und die Verantwortlichkeiten für Länder und Geschäftsfelder wider.

Die folgende Tabelle zeigt den Wertbeitrag, den die RZB-Gruppe für ihre unterschiedlichen Stakeholder erzeugt hat.

Finanzströme der RZB-Gruppe an Stakeholder (in Mio. €)		
	2013	2012
<b>Eigentümer – Dividenden (nur RBI AG)</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Mitarbeiter – Löhne und Gehälter</b>	<b>1.288</b>	<b>1.239<sup>*)</sup></b>
<b>Wirtschaft – Investitionen und Betriebskosten</b>	<b>1.300</b>	<b>1.265</b>
<b>Öffentliche Hand</b>		
Ertragssteuern	293	277 <sup>*)</sup>
Soziale Abgaben	313	301
<b>Eigenkapitalstand zum 31.12.</b>	<b>11.788</b>	<b>12.172</b>

<sup>\*)</sup> Adaptierung der Vorjahreswerte aufgrund der retrospektiven Anwendung von IAS 19R.

# Verantwortung im Kerngeschäft

## Kreditpolitik

Die im Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012 beschriebene Kreditpolitik bildet für die RZB-Gruppe einen Minimumstandard, welcher in einigen Netzwerkbanken bereits übertroffen wird.

### Best-Practice-Beispiel: Netzwerkbank Russland

Insbesondere in Russland wurde bereits 2010 eine Sozial- und Umwelt-Policy entwickelt und umgesetzt. Dies ist beispielgebend in der Bankenbranche und kann innerhalb der RZB-Gruppe als Best-Practice gewertet werden. In der ZAO Raiffeisenbank wurde 2012, 2013 und 2014 die Policy überarbeitet und an die Standards der EBRD (European Bank of Reconstruction and Development) und der IFC (International Finance Corporation) angepasst. Weiters wurde sie um diverse Anhänge, wie Informationen betreffend die IFC- und EBRD-Ausschlussliste, die IFC-Projekt kategorisierung, die IFC-Leistungsstandards und die EBRD-Referenzliste erweitert. Alle betroffenen Mitarbeiter, über 1.000 Personen aus Risk Management, Corporate Banking & Corporate Finance, dem Bereich Klein- und Mittelbetriebe und gehobene Privatkunden, aber auch der Vorstand, wurden in den Trainingsprozess involviert. Dabei wurde auf Umwelt- und Sozialstandards der Policy Bedacht genommen.

Innerhalb des Rahmens des aktuellen Umwelt- und Sozialmanagementsystems durchläuft jeder Kreditnehmer der Bank in verschiedenen Phasen des Kreditprozesses ein Sozial- und Umweltscreening. In den Geschäftseinheiten erfolgt zuerst eine vorläufige Be-

urteilung des Umwelt- und Sozialrisikos. In der Phase der Kreditanalyse werden dann Umwelt- und Sozialrisiken mittels einer sogenannten „Umwelt- und Sozialbewertungsmatrix“ gemessen. Aus dieser ergibt sich der jeweilige Risikograd auf Basis des Branchenrisikos, der Managementqualität und der Anlagenqualitätsbewertung. Zusätzlich werden die signifikantesten Risiken in einem Risikoanalysefeld beschrieben. Im nächsten Schritt beurteilen Risikomanagementeinheiten die Kreditanträge und geben weitere Empfehlungen hinsichtlich des Umgangs mit Umwelt- und Sozialrisiken ab. Das Kreditkomitee bzw. das jeweilige Entscheidungsgremium berücksichtigt diese Risiken auch bei der Kreditentscheidung.

Das Monitoring der Umwelt- und Sozialperformance der Kunden erfolgt anhand regelmäßiger Überprüfungen auf jährlicher Basis. Zusätzlich werden täglich entsprechende Neuigkeiten und umweltrelevante wie auch soziale Angelegenheiten der Kunden anhand eines elektronischen Pressespiegels beobachtet.

Die ZAO Raiffeisenbank befindet sich ferner im Prozess der Umsetzung zusätzlicher Reportinganforderungen, wonach sie künftig alle neuen „Kategorie A“-Projekte (Projekte mit maßgeblichen negativen Auswirkungen auf die Umwelt) insbesondere hinsichtlich der Einhaltung der acht IFC-Leistungsstandards berichten wird. Sobald dies abgeschlossen ist, erhalten alle betroffenen Mitarbeiter ein Schulungs-Update zur Umwelt- und Sozial-Policy sowie zu den IFC-Leistungsstandards.

## Nachhaltige Finanzierungen der RBI AG

Als „nachhaltig“ bezeichnen wir Finanzierungen insbesondere, wenn diese (langfristig) positive Auswirkungen auf Realwirtschaft, Infrastruktur und Regionalentwicklung, auf Gesellschaft und Soziales, Umwelt und Klima oder Forschung, Bildung und Innovation haben.

Die RBI AG hat im Jahr 2013 beispielsweise folgende Investitions- bzw. Projektfinanzierungen getätigt.

In Österreich:

- Erneuerung bzw. Anschaffung zahlreicher klimafreundlicher Busse zur Emissionsreduktion,
- Investitionen in Spitalsausstattung,
- Investitionen in die Produktion von vorgedämmten Rohrsystemen für die Nah- und Fernwärmeversorgung in einem EU-Regionalfördergebiet und
- Ökostromwerk (Biomasse) in Vöcklamarkt.

In Bulgarien wurde eine Windpark-Akquisitionsfinanzierung in Hrabovo getätigt, in Ungarn sind wir an einer Fazilität für einen internationalen Gesundheits- und Medizintechnikanbieter beteiligt. In Rumänien wurden eine Biomasse-Anlage in Suceava und zwei Photovoltaikanlagen finanziert, in Deutschland, Belgien, Polen und den USA mehrere Schulen.

Auch 2013 wurden von der RBI AG wieder Entwicklungshilfekredite in Ländern/Regionen, die seitens der Republik Österreich als förderungswürdig eingestuft wurden, gewährt. So wurde in Bosnien an zwei Universitäten die Planung, Lieferung, Installation und Inbetriebnahme von Ausrüstung inkl. Schulungen finanziert, in China Wasser- und Abwassertechnologie, in Ghana die Erweiterung einer Trinkwasseraufbereitungsanlage und eine Transportleitung, im Senegal der Bau zweier Brücken und Ausrüstung für Telemedizin sowie in Vietnam medizinische Ausstattung und Life-Support-Systeme.

Im Bereich der Immobilienfinanzierungen erwarten wir für eine von uns finanzierte Projektentwicklung mit den Nutzungsarten Hotel- und Büroflächen in Berlin („Hotel und Office Campus Berlin“) nach vollständiger Fertigstellung der Gebäude noch in diesem Jahr die Zertifizierung nach dem Standard der DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen e.V.). Ein gemeinsam mit der Raiffeisenbank Bulgarien finanzierter und 2012 fertiggestellter Büro- und Logistikkomplex in der Nähe des Flughafens Sofia erhielt eine LEED Silber-Zertifizierung.

Darüber hinaus hat die RBI AG im vergangenen Jahr 181 Raiffeisenbanken in Österreich bei Finanzierungen von Wasserversorgungseinrichtungen, Abwassersystemen, Schulen und Kindergärten etc. der öffentlichen Hand (überwiegend Gemeindefinanzierungen) unterstützt.

## Nachhaltige Finanzierungen unserer Netzwerkbanken

### Zentraleuropa

#### Slowakei: Tatra banka, a.s.

In der Slowakei werden bei der Tatra banka, a.s. mit Unterstützung der EIB (European Investment Bank) und EBRD Programme zur Finanzierung von Projekten zur Einsparung des Energieverbrauches angeboten. So können Investitionen von Klein- und Mittelbetrieben bis zu 250 Mitarbeitern, aber auch von Hausverwaltungen und Städten bzw. Gemeinden bis zu 5.000 Einwohnern sowie Energiemanagement-Unternehmen in Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz über die Europäische Investitionsbank (EIB) refinanziert werden. Mehrere Erneuerbare-Energie-Projekte wie Photovoltaik-Anlagen, Biomasse-/Biogasanlagen und kleine Wasserkraftwerke wurden so finanziert.

#### Tschechische Republik: Raiffeisenbank a.s.

Die Raiffeisenbank a.s. bietet für Klein- und Mittelbetriebe, ebenfalls gemeinsam mit der EIB, „Green Loans“ an. Diese sind für ökologiebezogene Investitionen z.B. in Produktion oder Abfallsysteme vorgesehen. Seit Ende 2013 werden diese auch verstärkt beworben. Bei den Projektfinanzierungen waren 2013 ein Wasserkraftwerk sowie drei Erneuerbare-Energie-Projekte verbucht.

#### Ungarn: Raiffeisen Bank Zrt.

Die Raiffeisen Bank Zrt. finanziert seit Mitte 2012 über das „EIB - SME Energy Efficiency Program“ geeignete Projekte von Klein- und Mittelbetrieben in Ungarn zur Steigerung der Energieeffizienz und Projekte zur Gewinnung erneuerbarer Energie.

### Südosteuropa

#### Albanien: Raiffeisen Bank Sh.a.

In Albanien waren im vergangenen Jahr drei Finanzierungen für Erneuerbare-Energie-Projekte aktuell. Dabei handelte es sich um zwei Wasserkraftwerke in der Region Kukes und in Kolonja.

### **Bosnien und Herzegowina: Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina**

In der Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina erhalten Klein- und Mittelbetriebe für Projekte zur Verbesserung der Energieeffizienz in Gebäuden sowie in Zusammenhang mit erneuerbarer Energie Unterstützung. Dies erfolgt im Rahmen des „EBRD Funding Energy Efficiency and Renewable Energy Program in the Western Balkans“, und zwar insbesondere in Form von begünstigten Finanzierungskonditionen und Beratungsleistung.

Darüber hinaus werden im Rahmen der „Energieeffizienz-Kreditlinie der KfW“, wie auch schon in den vergangenen Jahren, Firmenkunden, Klein- und Mittelbetrieben, sowie privaten Haushalten geförderte Kredite für Investitionen zur Verbesserung der Energieeffizienz ermöglicht.

Zu erwähnen ist auch, dass im Jahr 2014 die Raiffeisen BANK d.d. eine weitere Kreditlinie mit der Weltbank abgeschlossen hat, welche Projekte zur Finanzierung von Klein- und Mittelbetrieben unterstützt. Voraussetzung für eine Kreditgenehmigung innerhalb dieses Rahmens ist ein ökologischer Check-up. In Frage kommen hierbei Projekte mit niedrigem und Subprojekte mit mittlerem Risiko.

### **Bulgarien: Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD**

Teil der Strategie der Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD ist es, ökologische Projekte zu unterstützen. Dies erfolgt u.a. mittels Unterzeichnung von Vereinbarungen in deren Rahmen entsprechende, begünstigte Energieeffizienzkredite gewährt werden können.

Zur Unterstützung von Projekten zur Finanzierung von Investitionen in Energieeffizienz, unterzeichnete die Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD, zusätzlich zur bestehenden „KfW Energy Efficiency Finance Facility“, 2013 eine weitere Rahmenvereinbarung mit der KfW, das „SME Finance Facility Energy Efficiency Window (SMEFF-EE)“.

Weiters wurden auch mit Hilfe der EBRD im Rahmen der „Energy Efficiency & Renewable Energy Credit Line (EERECL)“ und der „Bulgarian Energy Efficiency Competitive Industry Financing Facility (BEECIFF)“ Projekte zur Förderung von Energieeffizienz und Investitionen in erneuerbare Energie durchgeführt. Im Rahmen eines EIB Globaldarlehens wurden kommunale Infrastruktur- und Energieeffizienzprojekte finanziert. Auch Privatpersonen und Haushalte sowie Wohnungseigentümerversammlungen konnten im Rahmen der verlängerten und erweiterten „EBRD Residential Energy Efficiency Credit Line“ bei Investitionen zur Energieeffizienzverbesserung wieder von begünstigten Krediten profitieren.

Unter die zahlreichen Projektfinanzierungen zur Ver-

besserung der Energieeffizienz fallen u.a. der Austausch von Gaskesseln und Raumheizungen durch Wärmepumpen, Abwärme-Rückgewinnung und die thermische Sanierung von Gebäuden. Aber auch der Ersatz von Fuhrparks durch schadstoffärmere Kraftfahrzeuge oder eine Ersatzinvestition in energiesparende hydraulische Bagger oder in eine laserbetriebene Werkzeugmaschine (Formpresse samt Equipment) zählt dazu. Außerdem startete 2013 eine Projektfinanzierung für eine neue Biogasanlage.

### **Kroatien: Raiffeisenbank Austria d.d.**

In Kroatien wurden von der Raiffeisenbank Austria d.d. auch 2013 wieder die seit 2011 existierenden „Flexi GREEN Housing Loans“ mit begünstigten Konditionen für die Energieverbesserung von Wohnimmobilien gewährt. Weiters bestehen Rahmenkreditvereinbarungen mit der EIB. Einerseits für Energieeffizienzmaßnahmen von Klein- und Mittelbetrieben (EIB SME FF EE Window), andererseits für Gemeindefinanzierungen zur Infrastrukturverbesserung bzw. -erneuerung (EIB Credit Line – MFF Window). Auch mit der HBOR (Kroatische Bank für Entwicklung und Wiederaufbau) besteht eine Kooperation, in deren Rahmen für Projekte zum Umweltschutz und zur Steigerung der Energieeffizienz begünstigte Finanzierungen angeboten werden. In diesem Zusammenhang wurden 2013 11 Projekte, vor allem Photovoltaik-Anlagen, aber auch eine Pellets-Produktionsanlage finanziert.

Die Raiffeisen Factoring d.o.o., Factoring Tochter der Raiffeisenbank Austria d.d., verfügt über eine EBRD-Kreditlinie zur Nutzung für Mikro-, Klein- und Mittelbetriebe. Diese setzt die Einhaltung der EBRD-Umwelt- und Sozialstandards sowie der Exclusion List und jährliche Umwelt- und Sozialreports voraus.

### **Rumänien: Raiffeisen Bank S.A.**

Die Raiffeisen Bank S.A. in Rumänien verfügt bereits seit 2011 über eine Sozial- und Umweltrisikopolitik. Firmenkunden, inklusive Klein- und Mittelbetriebe, werden hinsichtlich der Risikokategorien der EBRD untersucht. 2013 wurden jeweils zwei Solarenergieprojekte, Photovoltaik-Anlagen und Abwasseraufbereitungsanlagen finanziert.

### **Serbien: Raiffeisen banka a.d.**

Für die Raiffeisen banka a.d. in Serbien ist die Finanzierung von Investitionsvorhaben in Energiesparprojekte, Anlagenmodernisierung und Ähnliches Teil des normalen Geschäfts. Wie schon in den Jahren davor unterstützte die Raiffeisen banka a.d. in der Berichtsperiode auch wieder mittels Green Loans Privatkunden bei der Anschaffung von energiesparenden Haushaltsgeräten.

## Segmente Russland und GUS Sonstige (Gemeinschaft Unabhängiger Staaten)

### Russland: Raiffeisenbank ZAO

In Russland verfügt die Raiffeisenbank ZAO seit 2010 über ein weit entwickeltes Environmental and Social Management System (siehe Seite 27).

Seit 2012 besteht eine EBRD-Fazilität zur Finanzierung kommunaler Infrastrukturprojekte, unter anderem in den Bereichen Wasserversorgung und -aufbereitung, Heizsysteme und Modernisierung von Straßenbeleuchtung.

Im Bereich nachhaltiger Immobilien wurde die Finanzierung zweier Lagerhaus-Komplexe in der Region Moskau, die als Klasse A-Lagerhaus eingestuft werden, sowie eines Klasse B-Lagerhauses getätigt.

Außerdem können die Errichtungsfinanzierung von leistbaren Wohnimmobilien und die Finanzierung der Renovierung eines alten historisch bedeutsamen Hotels, beides in Sankt Petersburg, berichtet werden. Letzteres ist ein wichtiger Beitrag zur Erhaltung von Kulturgut.

### Belarus: Priorbank JSC

In Belarus verfügt die Priorbank JSC bereits seit 2009 über einen „Code of Corporate Ethics“.

### Ukraine: Raiffeisen Bank Aval

Die Raiffeisen Bank Aval hat in der Berichtsperiode eine Finanzierungsfazilität für die Errichtung von Getreidespeichern nach fortschrittlichstem Standard verlängert. Außerdem erfolgte die Finanzierung von Bewässerungssystemen.

Eine weitere Finanzierungsinitiative wurde gemeinsam mit einem bekannten Chemie- und Arzneimittelhersteller und der IFC entwickelt bzw. angeboten: Das „Promissory notes financing“-Programm für ukrainische Bauern ermöglicht diesen, Pflanzenschutzmittel für die Landwirtschaft günstig zu finanzieren, und somit das Risiko von Ernteaussfällen zu reduzieren.

Eine andere Finanzierungsalternative wurde gemeinsam mit einem weltweit führenden Anbieter von Landmaschinen und der EBRD entwickelt. In diesem Rahmen können ukrainische Landwirte hochwertige landwirtschaftliche Geräte günstig kaufen und finanzieren. Damit wurde die größtenteils veraltete Landwirtschaftstechnik modernisiert und der Ertrag und die Produktivität deutlich gesteigert.

Seit Anfang 2014 nimmt die Raiffeisen Bank Aval auch an einer Investitionsfinanzierungsfazilität „UKEEP“ (Ukrainian Environmental Efficiency Program) der

EBRD teil. Sie unterstützt ukrainische Privatunternehmen aller Branchen dabei, in Energieeffizienzprojekte und Erneuerbare-Energie-Projekte zu investieren. Diese sollen dazu beitragen, den Energiekonsum zu senken und die eigene Energieproduktion zu heben oder die Energienutzung effizienter zu gestalten. Das Programm bietet auch technische Unterstützung durch internationale Experten. Diese Fazilität soll darüber hinaus dazu beitragen, die Wasser- und Abwasserinfrastruktur auch in strukturschwachen Regionen zu verbessern, eine Erhöhung des Wissensstandes betreffend neuer Technologien zu fördern, die soziale Komponente weiterzuentwickeln und, neben der Verbesserung eines fairen Wettbewerbes, die Natur zu schützen.

## Nachhaltiges Veranlagungsgeschäft

Die nachhaltige Veranlagung von Kundengeldern der RBI AG erfolgt größtenteils über die Raiffeisen Capital Management (Raiffeisen Kapitalanlage Ges.m.b.H.), die Wertpapier- und Immobilieninvestmentfonds sowie Vermögensverwaltungsprodukte für institutionelle und Privatkunden im In- und Ausland anbietet. 2013 hat sie die UN-PRI (United Nations Principles for Responsible Investment) unterzeichnet.

Mit einem verwalteten Fondsvolumen von 25,75 Milliarden Euro und einem Marktanteil von knapp 18 Prozent ist das Unternehmen eine der führenden Fondsgesellschaften Österreichs. Inklusive Advisories (Mandate für Dritte) betragen die Assets under Management (AuM) per Jahresultimo 2013 28,43 Milliarden Euro. Im Geschäftsfeld Vermögensverwaltung für gehobene Privatkunden werden rund 908 Millionen Euro verwaltet. Weitere allgemeine Informationen entnehmen Sie bitte dem Vorjahresbericht.

Wie bereits berichtet, werden in einzelnen Netzwerkbanken auch Nachhaltigkeitsfonds lokaler Asset Management Gesellschaften angeboten (z.B. „Socially Responsible Funds“ von Tatra Asset Management für Retail-Kunden).



## Sonstige nachhaltige Produkte und Services

Im Großteil unseres Netzwerkes gibt es mittlerweile Initiativen zur Reduktion des für Kontoauszüge genutzten Papiers.

### Zentraleuropa

Die Tatra banka, a.s. in der Slowakei schaffte es 2013, die Quote von E-Mail-Kontoauszügen für Kontokorrentkonten von 50 Prozent auf 75 Prozent anzuheben, und damit enorme Papiermengen einzusparen.

Seit 2013 sind auch Kontoauszüge für Termineinlagen elektronisch verfügbar. Ab Herbst 2014 soll es die elektronischen Kontoauszüge auch für Kreditkartenabrechnungen geben. Erwähnenswert ist auch, dass durch den steigenden Anteil an elektronischen Verkaufskanälen für Bankprodukte immer mehr Kunden auf Verträge in Papierform verzichten, und damit auch ein Beitrag für die Umwelt geleistet wird.

In Slowenien werden von der Raiffeisen Banka d.d. spesenfreie Spendenüberweisungen für diverse karitative Einrichtungen angeboten.

Erwähnenswert ist auch eine Initiative der Raiffeisenbank a.s. in der Tschechischen Republik gemeinsam mit Vodafone CZ: Unter dem Titel „Bezahle mit Raiffeisenbank-Kreditkarten und pflanze Bäume“ wird für jede erstmalige Verwendung einer Raiffeisen-Kreditkarte und bei jedem Kartenumsatz ab 10.000 CZK pro Monat ein neuer Baum gepflanzt. Zwischen September 2011 und Dezember 2013 wurden so 17.200 Bäume gepflanzt.

Die Raiffeisenbank a.s., in der Tschechischen Republik, bietet auch mehreren karitativen NGOs spesenfreie Kontoführung und Beratung an.

Auch in Ungarn wird auf die Reduktion von Papierverbrauch im Kundengeschäft geachtet, indem Verträge und Produktinformationen – sofern gewünscht – auf CD zur Verfügung gestellt werden. Bei Kontoauszügen für Privatkunden werden papierlose Belege, u.a. durch bessere Preisgestaltung, forciert. Seit 2013 gibt es auch in Ungarn elektronische Kreditkartenabrechnungen.

### Südosteuropa

In Bosnien und Herzegowina hat die Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina Mitte 2013 innerhalb des „Raiffeisen NET Service – Raiffeisen mobile banking“ ein neues Service zur Reduktion von Papierbelegen gestartet. Unter dem Titel „R´m´B“ können somit für den

Kunden auch beträchtliche Kosteneinsparungen bei Transaktionskosten erreicht werden, weil diese bis zu fünfmal günstiger sind als am Schalter.

In Bulgarien werden von der Raiffeisen (Bulgaria) EAD für karitative Einrichtungen spesenfreie Konten geführt, für Pensionen werden Konten mit Bankkarten zu begünstigten Konditionen angeboten. Auch für Studenten gibt es spezielle Pakete und günstige Studentenkredite für Studiengebühren und studiumsbezogene Kosten. Kinder erhalten für Spareinlagen eine bessere Verzinsung.

In Kroatien heißen die begünstigten Pensionskonten „Flexi Current Accounts for Retired Persons“. Außerdem werden „FlexiSENIOR Service Packages“, welche eine Fülle an Services beinhaltet (Kontokorrentkonto zu niedrigen, fixen Kontoführungsgebühren, Bankkarte, niedrige Überziehungszinsen, Kreditkarte, Internet- und Mobile Banking, 50 Prozent niedrigere Transaktionskosten), angeboten.

Die Raiffeisen Bank S.A. in Rumänien bietet eine „SMURD Co-Branding- Kreditkarte“ an, eine lokale Servicekarte für Notfallsituationen. Teile der Transaktionskosten für Kunden, die diese Karte benutzen, werden an den rumänischen Rettungsdienst SMURD gespendet.

### Segment GUS Sonstige (Gemeinschaft Unabhängiger Staaten)

In Belarus werden Pensionisten seitens der Priorbank JSC spezielle gebührenfreie Pensionskonten samt Bankkarte (gebührenfrei inkl. Überziehungsmöglichkeit in Höhe von einer Monatspension) zur Verfügung gestellt. Auch hier gibt es ein zusätzliches Pensionisten-Package mit diversen Zusatzfeatures, wie z.B. dem „Pensioner´s Plus“ Festgeld.

In der Ukraine werden seit November 2013 für Produkte und Dienstleistungen (nicht für Kredite) die Vertragsbedingungen und Konditionen den Privatkunden generell in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Dies lässt eine jährliche Einsparung von 6,9 Millionen Blatt Papier erwarten. Auch bei den Bankkarten aus Plastik sollen – insbesondere durch die Verlängerung der Gültigkeit von Pensionskarten – bis zum ersten Quartal 2015 rund 560.000 Stück eingespart werden. Ebenso wird durch die Umstellung auf papierlose PIN-Codes eine Einsparung von 1,6 Millionen Umschlägen und aufgrund der Umstellung von Kreditkartenanträgen 4,9 Millionen Stück Papier erwartet. Zusätzlich konnte die Raiffeisen Bank Aval aufgrund der Umstellung von beleghaften auf elektronische Transaktionen im Jahr 2013 bereits 132.254 Blatt Papier einsparen.

# Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzprodukten für benachteiligte Personengruppen

Uns ist bewusst, dass es für das soziale Gleichgewicht in der Gesellschaft von Bedeutung ist, dass allen Personengruppen gleiche Zugriffsmöglichkeiten zu Finanzdienstleistungen gewährt werden. Benachteiligte Personengruppen umfassen Menschen mit Behinderung ebenso wie Menschen, die sprachliche, kulturelle, geschlechtsspezifische, altersbedingte oder andere Barrieren zu überwinden haben. In all unseren Märkten wird so weit wie möglich angestrebt, mittelfristig allen Menschen mit Beeinträchtigungen den Zugang zu allen Einrichtungen barrierefrei zu ermöglichen.

## Österreich

In Österreich werden ab Mitte 2014 nach dem neuen Release der Websites der Raiffeisen Bankengruppe und von ELBA-internet sehbehinderte Benutzer die Möglichkeit haben, die Websites auf Kontrastfarben umzuschalten. Für diese Benutzergruppen sind die Seiten dann wesentlich besser lesbar.

## Zentraleuropa

In Polen wurde 2013 von der Raiffeisen Bank Polska S.A. ein „Good-Practice-Handbuch für den Umgang mit Menschen mit Behinderung“ veröffentlicht. Dieses beinhaltet Empfehlungen für die Mitglieder der „Polish Bank Association“. Weiters wurde die Website der Bank barrierefrei gestaltet. Das bedeutet, dass die Website gänzlich durch spezielle Programme vorgelesen werden kann, wodurch die Handhabung und Orientierung für blinde Menschen ermöglicht wird. Es besteht auch die Möglichkeit, mit einem „Tab“-Button zwischen den Seiten besser zu navigieren. Außerdem kann man spezielle Kontraste zwischen Schrift und Hintergrund einstellen, die Website kann auch mittels Keyboard alleine durchsucht werden und ist leicht handzuhaben.

In der Tatra banka, a.s. (Slowakei) gibt es die Möglichkeit der Sprachnavigation bei Bankautomaten für sehbeeinträchtigte Menschen seit 2010. Insgesamt sind 94 Prozent (290) der Bankautomaten mit dieser Funktion ausgestattet – ein Service, welches von Visa ausgezeichnet wurde. Außerdem gibt es eine mehrsprachi-

ge Anzeige und Navigation bei allen Bankautomaten in den Sprachen Slowakisch, Englisch, Deutsch, Französisch und Ungarisch. Die Anbringung/Höhe der Bankautomaten ist rollstuhlgerecht, seit dem es Bankautomaten gibt. Seit die Bankfilialen eröffnet wurden, sind 99 von 130 barrierefrei gestaltet. Infomaterial und sonstiges Servicematerial sind mehrsprachig verfügbar.

In der Raiffeisenbank a.s. (Tschechische Republik) gab es 2011–2013 eine Initiative zur Herstellung eines barrierefreien Zugangs aller Filialen für Rollstuhlfahrer. Die Modernisierung ist in allen 123 Filialen abgeschlossen.

Seitens der Raiffeisen Bank Zrt. (Ungarn) wurde Anfang 2013 eine Website für sehbeeinträchtigte Personen erstellt. Die Website wurde zwischenzeitlich auch mit einer Suchfunktion nach Bankautomaten, die mit speziellen Funktionen für Menschen mit Behinderung ausgestattet sind, erweitert. Außerdem bestehen seit 2013 Richtlinien zur Kundenbetreuung von Menschen mit Behinderung, um Chancengleichheit zu garantieren, wenn diese Bankprodukte in Anspruch nehmen.

## Südosteuropa

Eine Initiative zum Einbau von Rampen für Menschen mit Behinderung in Filialen der Raiffeisen Bank Sh.a. (Albanien) startete in 2010 und wurde in fünf Filialen umgesetzt.

In der Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina erfolgte die Errichtung eines rollstuhlgerechten Zugangs zum Headquarter und einigen Filialen ab 2009. Seit 2013 existiert Audio-Infomaterial für Menschen mit Sehbeeinträchtigung im Web und auf Facebook. Außerdem gibt es interne Vorgaben zum geschäftlichen Umgang mit Menschen mit Beeinträchtigungen. Wie im Vorjahr berichtet, gibt es seit 2008 ein Weiterbildungsprogramm zur „Förderung der Einbeziehung des Themas Behinderung in die Abläufe der Bank“. Dabei werden Mitarbeiter ausgebildet, Bankdienstleistungen und Informationen an Bedürfnisse von Menschen mit Beeinträchtigungen anzupassen. Dies beinhaltet nicht nur die Entfernung von physischen Barrieren, sondern auch die Sensibilisierung der Mitarbeiter in Bezug auf die soziale Einbindung von Menschen mit besonderen Bedürfnissen.

Auch in der Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD gibt es seit 2013 eine neue barrierefreie Website für blinde/sehbeeinträchtigte Menschen. Der Text wird vorgelesen, und somit der Zugang zu Informationen der Website erleichtert. Zur besseren Servicierung von russisch-sprachigen Kunden wurden im April und Mai 2014 in ausgewählten Filialen den Kundenbetreuern Sprachkurse angeboten. Infomaterialien sowie sonstige Formulare und Dokumente werden auch in russischer Sprache verfasst.

Bei der Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. sind 90 Prozent der Info- und sonstigen Servicematerialien mehrsprachig verfügbar (Albanisch, Englisch und Serbisch).

Auch in der Raiffeisenbank S.A. (Rumänien) gibt es großteils Bankautomaten für Menschen mit Seh- und Hörschwierigkeiten, um diesen den Zugang zu Finanzdienstleistungen zu erleichtern. Die Benützung der Filialen mit Rollstühlen und Kinderwägen wird laufend erleichtert.

Im neuen Hauptgebäude der Raiffeisen banka a.d. in Serbien, sind zwischenzeitig alle Auflagen erfüllt. Dies umfasst auch Behindertenparkplätze, Lifte, Toiletten und Drehkreuze.

## Segmente Russland und GUS Sonstige (Gemeinschaft Unabhängiger Staaten)

In Russland wurden seitens der ZAO Raiffeisenbank entsprechend den lokalen Vorschriften seit 2008 in jenen Filialen, deren Eingänge nicht ebenerdig sind, sofern technisch möglich, mit Rampen ausgestattet.

In der Priorbank JSC in Belarus ist das „Local Urban Program of Creating a Comfortable Living Environment for People with Disabilities 2011-2015“ weiter im Laufen.

## Produktverantwortung, Produkt- ökologie und verantwortungs- bewusste Vermarktung

Unsere Kunden erwarten zu Recht von uns, dass unsere Produkte und Dienstleistungen höchsten Qualitätsstandards entsprechen. In Ergänzung zu unserem Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012 ist zu erwähnen, dass alle von uns angebotenen Produkte einen internen Genehmigungsprozess durchlaufen müssen. In dessen Rahmen sind die verschiedensten Bereiche der Bank aufgerufen, etwaige Bedenken, Verbesserungsvorschläge und Anregungen zu äußern, um alle möglichen involvierten Risiken schon im Vorfeld auszuschließen. Alle Genehmiger sind in ihrem Verantwortungsbereich auch für die Einhaltung des Code of Conducts verantwortlich.

Um eine faire Ausgestaltung bzw. einen fairen Verkauf von Produkten und Dienstleistungen zu sichern, bedarf es u.a. hoher Transparenz. Unser Bestreben gilt einer möglichst einfachen und klaren Darstellung der Bedingungen und Konditionen inklusive der Preisgestaltung, was besonders im Retailgeschäft der Netzwerkbanken von großer Bedeutung ist. Die Mehrheit der Netzwerkbanken nutzt bereits eine Finanzberatungssoftware, wel-

che die (Privat-)Kunden in verschiedenen Lebensphasen bei der Auswahl der optimalen Produkte in den Filialen zusätzlich unterstützt. Dieses Service wird laufend adaptiert und erneuert und den Kunden für ihre Finanzplanung periodisch wiederkehrend angeboten.

In der Tatra banka, a.s. (Slowenien) beispielsweise wird darüber hinaus ein kostenloses „Financial Diagnostics“ Service angeboten, welches Kunden unterstützt, sich in ihrer finanziellen Situation zurechtzufinden und Basisinformationen zur Sicherstellung ihrer „finanziellen Gesundheit“ zur Verfügung stellt. Es zeigt die Kundensituation in Bezug auf Sparen, finanzielle Reserven, Schulden, Versicherungen und Risikoabsicherung sowie Pensionsvorsorge übersichtlich auf.

In der Raiffeisen Bank Aval JSC (Ukraine) wiederum wird zu Beginn des Kreditprozesses ein Kreditinformationsblatt mit einer leicht verständlichen Zusammenfassung aller wichtigen Kreditbedingungen zur Verfügung gestellt. Und zu jedem Kreditvertrag wird als zusätzliches Service

eine vereinfachte, übersichtliche Zusammenfassung aller Kreditvertragsbedingungen mitgeliefert.

In der Vermarktung unserer Produkte achten wir auf die Einhaltung ethischer und moralischer Grundsätze. In Österreich ist diesbezüglich unser Qualitätsstandard der „Ethik-Kodex der österreichischen Werbewirtschaft“, zu dem wir uns weiterhin kommittieren. In den Netzwerkbanken bestehen zu diesem Thema unterschiedliche lokale Regelungen und entsprechende Gesetze.

## Berücksichtigung der Kundenanliegen – Kundenzufriedenheit

Bei der Messung der Kundenzufriedenheit wurden die Praktiken aus den Vorjahren fortgeführt, um eine gute Vergleichbarkeit zu gewährleisten. So wurde in allen Netzwerkbanken für das Retailgeschäft auch 2013 die Servicequalität zweimal anhand des „Net Promoter Score“ (NPS) zentral gemessen.

Für das Firmenkundengeschäft der RBI AG wurde 2013 ebenfalls wieder eine Kundenzufriedenheitsstudie durchgeführt. Diesmal standen die Themen Außenhandel und Treasury im Vordergrund. Auf Basis von strukturierten Fragebögen und Kundengesprächen (qualitative Datenerhebung) wurde deutlich, dass die Kunden der RBI AG mit unserer Beratungsqualität, Fach- und Strukturierungskompetenz sowie Lösungsorientierung durchgehend sehr zufrieden sind. Die Themen Partnerschaft und Vertrauen sowie Preis/Leistungsverhältnis wurden seitens unserer Kunden als wichtigste Parameter erachtet. Weiterhin sehr geschätzt werden besonders die langfristige Kundenbeziehung und Kontinuität, die gute Basis auf allen Ebenen des Konzerns und unser Komittment in schwierigen Zeiten.

Darüber hinaus beteiligte sich die RBI AG sowie die gesamte Raiffeisen Bankengruppe Österreich an der im Herbst 2013 von IMAS durchgeführten Firmenkundenstudie. Diese bestätigt die Marktführerschaft in der Zielgruppe Firmenkunden (Umsatz bis 10 Millionen Euro) bei den Kundenanteilen. Die Ergebnisse hinsichtlich des Customer Effort (misst, wie reibungslos oder aufwendig die Zusammenarbeit für den Kunden mit seiner Hauptbank ist) zeigen, dass die Zusammenarbeit mit der Raiffeisen-Gruppe praktisch reibungslos verläuft. Diese festigt offensichtlich die Markenbindung, denn auch die Bereitschaft zum Wiederkauf bzw. zur Weiterempfehlung ist sehr hoch. Die Gesamtzufriedenheit, die die Kunden beim Gedanken an die Zusammenarbeit mit der Bank empfinden, ist bei der Raiffeisen-Gruppe am höchsten ausgeprägt.

Die positive Wahrnehmung in der Öffentlichkeit sowie der konsequente Qualitätsansatz des RBI-Konzerns fanden ihr Echo auch 2013 wieder in zahlreichen Auszeichnungen von führenden Publikationen der Finanzindustrie. So wurde der RBI-Konzern zum achten Mal in Folge seitens des renommierten Finanzmagazins „Global Finance“ als „Best Bank in Central and Eastern Europe“ ausgezeichnet. Außerdem erhielten die RBI-Tochterbanken in Belarus, Bosnien und Herzegowina, im Kosovo und in Serbien die Auszeichnung „Best Bank“ in ihren jeweiligen Märkten.

## Lobbying

Unter Lobbying versteht man den Einsatz geeigneter Personen im Unternehmen oder selbstständiger Unternehmen zur Beeinflussung öffentlicher Entscheidungsprozesse zwecks Wahrnehmung oder Durchsetzung spezifischer Interessen gegenüber der öffentlichen Hand. Dies betrachten wir grundsätzlich im Prozess der demokratischen Willensbildung sowie in Fragen der Vollziehung staatlicher Normen als sinnvoll und legitim. Es unterliegt nunmehr hohen Transparenzstandards, sowohl für spezialisierte Lobbying-Unternehmen, als auch für Unternehmen, die eigene Mitarbeiter, Unternehmenslobbyisten, für Lobbying-Tätigkeiten einsetzen. Alle Mitglieder der RZB-Gruppe sind verpflichtet, Lobbyisten, die für sie tätig sind, in das Lobbying- und Interessenvertretungs-Register einzumelden.

Unternehmenslobbyisten der RZB-Gruppe kommittieren sich dazu, folgende Punkte im Kontakt mit Funktionsträgern zu beachten: Sie sind der Wahrheit verpflichtet, und jede Information, die sie bereitstellen ist nach ihrem besten Wissen unverzerrt, vollständig, aktuell und nicht irreführend. Sie stellen sicher, dass Funktionsträger wissen, wer sie namentlich sind, dass sie für die RZB-Gruppe tätig sind, und erklären, dass sie im Lobbying- und Interessenvertretungs-Register eingetragen sind.

Jeder Lobbyist für die RZB-Gruppe beschafft sich ausschließlich auf lautere Weise Informationen, erwirkt auf lautere Weise Entscheidungen und unternimmt keine damit unvereinbaren Versuche. Er informiert sich über die für den Funktionsträger kundgemachten Tätigkeitseinschränkungen und Unvereinbarkeitsregeln und beachtet sie. Er verleitet Funktionsträger nicht dazu, gegen die für sie geltenden Regeln und Verhaltensnormen zu verstoßen und übt niemals unlauteren oder unangemessenen Druck auf Funktionsträger aus.

Auch im Jahr 2013 wurden seitens RZB-Gruppe keinerlei finanzielle oder Sachspenden an Politiker, Parteien oder diesen nahestehenden Institutionen getätigt.

# Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm

Das Ziel, Nachhaltigkeit noch stärker in das Kerngeschäft zu integrieren, ist nach wie vor eine wichtige Triebfeder unseres Handelns. Der Einstieg der IFC (International Finance Corporation) hat diese Entwicklung beschleunigt.

## IFC-Beteiligung

Im Zuge der Kapitalerhöhung Anfang 2014 hat sich auch die IFC – mit rund 140 Millionen Euro – an der RBI AG beteiligt, was mittelbar auch zur Stärkung der Kapitalbasis von Netzwerkbanken auf lokaler Ebene beiträgt.

Der Einstieg der IFC ist im Sinne des Nachhaltigkeitsmanagements der RZB-Gruppe ein wichtiger Schritt und deshalb werden vier Netzwerkbanken (Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., Raiffeisen Bank Polska S.A. und ZAO Raiffeisenbank in Russland) noch dieses Jahr einen Environmental & Social Officer etablieren und ein Environmental and Social Management System (ESMS) einführen. Das bedeutet, dass diese alle Finanzierungen nicht nur hinsichtlich aller anwendbaren Umwelt- und Sozialgesetze prüfen, sondern auch mit Hinblick auf die – im Vergleich zu den Ausschlusskriterien der RZB-Gruppe – strengere „Exclusion List“ der IFC filtern. Ebenso werden die acht IFC-Leistungsstandards, welche weltweit als Maßstab für ökologisches und soziales Risikomanagement anerkannt sind, befolgt.

Dies bedeutet im Detail, dass die Gefahren, die von einem Projekt im Umwelt- und Sozialbereich ausgehen, entsprechend den Selektionskriterien der IFC in eine von drei Kategorien einzuordnen sind: je nach Art, Ort, Spürbarkeit und Größenordnung des Vorhabens sowie Natur und Umfang seiner möglichen ökologischen und sozialen Auswirkungen. Für Projekte mit hohem oder mittlerem Risiko ist eine Sozial- und Umweltverträglichkeitsprüfung erforderlich, um die ökologischen und sozialen Auswirkungen und Risiken des Projekts zu bestimmen und festzustellen, ob es die Gesetze des jeweiligen Landes und die sonstigen Richtlinien der Weltbank und der IFC erfüllt. Ebenso sind Standards betreffend Arbeitsbedingungen, Ressourceneffizienz und Vermeidung von Umweltverschmutzung, öffentliche Gesundheit und Sicherheit, Grunderwerb und Zwangsumsiedlungen, Erhalt der Biodiversität und

nachhaltige Bewirtschaftung von natürlichen Ressourcen sowie indigener Völker und Kulturerbe festgelegt (siehe IFC-Homepage: [www.ifc.org](http://www.ifc.org)).

Die Umsetzung all dieser Maßnahmen hat einen starken Einfluss auf die internen Prozesse, insbesondere die Prozesse zur Kreditbeurteilung und -entscheidung. Dies erfordert auch ein intensives spezifisches Trainingsprogramm für viele Mitarbeiter. Die umfangreichen Reporting- und Monitoringanforderungen sind teilweise bereits umgesetzt oder befinden sich mitten in der Umsetzung.

Auszug aus dem Nachhaltigkeitsprogramm				
	Strategiebereich	Ziel	Erläuterungen	Status
Aus dem Nachhaltigkeitsprogramm 2013	<b>Gesamt</b> Verantwortungsvoller Banker, Fairer Partner, Engagierter Bürger	<b>Erstellung eines Nachhaltigkeitsleitbilds</b>	Veröffentlichung im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht-Update	umgesetzt
	<b>Verantwortungsvoller Banker</b> (Produktverantwortung / Verantwortungsvolle Kreditvergabe und finanzielle Sicherheit)	<b>Implementierung einer Leitlinie zur Vermeidung der Überschuldung von Kreditnehmern und für den Umgang mit überschuldeten Kreditnehmern</b>	Die Leitlinie wurde erstellt, in den Code of Conduct aufgenommen und in das Compliance Handbuch integriert	umgesetzt
	<b>Verantwortungsvoller Banker</b> (Produktverantwortung und Produktökologie)	<b>Implementierung von nachhaltigkeitsrelevanten Kriterien in den Prozess der Kreditvergabe</b>	Erstanalyse erfolgt, Projekt neu strukturiert wegen Einführung eines ESMS in vier Netzwerkbanken	laufende Bearbeitung
Neu im Nachhaltigkeitsprogramm 2014	<b>Verantwortungsvoller Banker</b> (Produktverantwortung und Produktökologie)	<b>Angebot an nachhaltigen Produkten forcieren</b>	Geplante Nachhaltigkeits-Challenge, bei der Mitarbeiter Vorschläge einreichen können - diese sollen als Innovationspotenzial genützt werden	Umsetzung im 2. Halbjahr 2014
	<b>Verantwortungsvoller Banker</b> (Produktverantwortung und Produktökologie)	<b>Nachhaltigkeitsbewusstsein bei Kundenberatern forcieren</b>	Konzept erstellen und mit den Verantwortlichen die Implementierung planen	laufende Bearbeitung

# Berichte aus den österreichischen Beteiligungen

## Raiffeisen Bausparkasse Gesellschaft m.b.H.

Einen entscheidenden Beitrag leistet Bausparen zur Erhaltung und energetischen Verbesserung bestehender Bausubstanz. So entfielen im Jahr 2013 rund 30 Prozent aller Darlehensangebote auf Projekte, die die Sanierung und Renovierung von Wohnraum sowie energiesparende Maßnahmen zum Ziel hatten. Zusätzliche Unterstützung bietet die Raiffeisen Bausparkasse ihren Kunden dabei mit dem neuen Raiffeisen Wohn-Portal, das kostenlos zu Sanierungsthemen berät. Als spezielles Service findet man auf der Online-Plattform einen Energiesparrechner, der Tipps für umwelt- und ressourcenschonende Bau- und Renovierungsmaßnahmen gibt und Einsparungspotenziale ermittelt.

Zugang zu günstigen staatlichen Fördermitteln für geplante Energiesparmaßnahmen erhalten tausende Haus- und Wohnungsbesitzer über den Sanierungsscheck. Die Raiffeisen Bausparkasse leistete im Jahr 2013 zum vierten Mal in Folge einen bedeutenden Beitrag zu dieser Aktion des Wirtschafts- und Lebensministeriums, indem sie gemeinsam mit den Raiffeisenbanken vor Ort die kostenlose Abwicklung der Einreichungen für den Sanierungsscheck für ihre Kunden übernahm. Insgesamt erfolgten rund 42 Prozent aller österreichweiten Einreichungen über die Raiffeisen Bausparkasse.

## Raiffeisen Capital Management (Raiffeisen Kapitalanlage Ges.m.b.H.)

Die Raiffeisen KAG hat 2013 mit der Etablierung der Unit „Sustainable and Responsible Investments“ unter der Leitung ihres Nachhaltigkeitsexperten Wolfgang Pinner einen wesentlichen Akzent gesetzt zur stärkeren Etablierung des Nachhaltigkeitsgedankens. Darüber hinaus hat sich die Fondsgesellschaft im vergangenen Geschäftsjahr sukzessive aus dem in der öffentlichen Diskussion sehr umstrittenen Geschäft mit Agrarrohstoffen zurückgezogen und als sichtbares Zeichen der unternehmensweiten Forcierung des Nachhaltigkeitsgedankens die UN-PRI (United Nations Principles for Responsible Investment) unterzeichnet. Diese Grund-

sätze für verantwortungsbewusstes Investment, die auf Initiative des damaligen UN-Generalsekretärs Kofi Annan von einer Gruppe institutioneller Investoren entwickelt wurden, sind Kern einer freiwilligen Selbstverpflichtung von Asset Managern, Asset Ownern und Service Providern.

## Raiffeisen evolution project development GmbH

Der Wiener Immobilienentwickler mit internationaler Ausrichtung feierte 2013 sein zehnjähriges Jubiläum am internationalen Immobilienmarkt sowie auch zehn Jahre nachhaltige Entwicklung und Realisierung von Wohn- und Gewerbeimmobilien für viele Generationen. Seit der Gründung im Jahr 2003 hat das Unternehmen insgesamt 919.000 m<sup>2</sup> Bruttogeschossfläche mit einem Investmentvolumen von 2,1 Milliarden Euro umgesetzt.

Mit Entstehung der Österreichischen Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft (ÖGNI) hat sich Raiffeisen evolution vor allem der Zertifizierung von Gewerbeimmobilien (Büros und Retail-Bauten) verpflichtet. Zehn Mitarbeiter wurden zu Auditoren ausgebildet, um den Zertifizierungsprozess bereits in der Projektentwicklungsphase steuern bzw. laufend evaluieren zu können. Seither wurden sechs Projekte mit einem ÖGNI-Zertifikat ausgezeichnet. Alleine 2013 hat Raiffeisen evolution drei Zertifikate in Gold für Projekte im Ausland (Moskau und Bukarest) sowie ein Projekt in Österreich (Wien) erhalten. Für ein Projekt in St. Petersburg wurde ein Vorzertifikat in Silber ausgestellt. Das Unternehmen leistet somit auch Pionierarbeit im Export des Themas Nachhaltigkeit in die ost- bzw. südosteuropäischen Märkte.

Im Geschäftsjahr 2013 wurde das bisher größte Development der jungen Unternehmensgeschichte fertiggestellt: Die urbane Quartiersentwicklung „Floreasca City Center“ in Bukarest. Das Projekt umfasst die Projektelemente SkyTower, das höchste Gebäude Rumäniens, ein weiteres Bürogebäude (FCC Office) sowie ein hochmodernes Shopping- und Entertainment Center: „Promenada“. Insgesamt umfassen diese drei Projekte eine Bruttogeschossfläche von 165.372 m<sup>2</sup> und ein Investment von 267 Millionen Euro. Der SkyTower wurde vom Eigentümer des Gebäudes, der Raiffeisen

Property Holding International (RPHI) nach dem Zertifizierungsrichtlinien LEED mit Gold ausgezeichnet, die „Promenada Mall“ mit ÖGNI-Gold.

In Österreich wurde 2013 das exklusive Wohnprojekt Plößlgasse in Wien-Wieden fertiggestellt. Alle 48 Wohnungen waren bei Dachgleiche verkauft. Wie alle Wohnprojekte wurde auch dieses als Niedrigenergiehaus realisiert.

Raiffeisen evolution setzt sich bewusst mit Trends, Veränderungen und Entwicklungen auseinander und hat vor allem am österreichischen Markt den Begriff „smart living“ stark geprägt. Mit den innovativen Wohnkonzepten WOHN-BASE©, ECO-BASE© und HUMAN-BASE© hat Raiffeisen evolution gemeinsam mit Experten ein Fundament für modernen Wohnbau geschaffen.

## Raiffeisen Informatik GmbH

Im April 2014 wurde das neue Data Center von Raiffeisen Informatik eröffnet, wobei besonderes Augenmerk auf die Energieeffizienz, Flexibilität und Nachhaltigkeit gelegt wurde. Mittels Kaltgangeinhausung wird die strikte Trennung der Warmluft- von den Kaltluftbereichen erreicht sowie die ökonomische und ökologische Klimatisierung im Sinne der Green IT optimiert. Ein besonderes Highlight stellt die adiabate Kühlung dar. Diese beruht auf dem Effekt der Verdunstungskühlung.

Um das Qualitäts- und Sicherheitsniveau im neuen Rechenzentrum permanent hoch zu halten und laufend zu verbessern, werden regelmäßig interne und externe Audits absolviert. Zudem erfolgt eine Orientierung an anerkannten Vorgehensweisen (z.B. Grundschriftbuch des BSI, CO BIT etc.) sowie Standards und Normen (z.B. ITIL, ISO IEC27001 etc.).

Dass Sicherheit und Qualität groß geschrieben werden, bestätigt auch die TÜV-Zertifizierung „Trusted Site Infrastructure“ (TSI), die die Raiffeisen Informatik GmbH als erster IT-Service-Provider für ein österreichisches Data Center erhalten hat. Das unabhängige Prüfsiegel bestätigt, dass aktuellste Qualitätsstandards erfüllt werden und die Kunden bei der Auslagerung ihrer Daten und Services auf höchste Verfügbarkeit und ausfallsichere Infrastrukturen vertrauen können.

## Raiffeisen-Leasing GmbH

Im Dezember 2013 wurden zum siebenten Mal in Folge die Leasing Life European Awards, die renommierten Branchenpreise des britischen Fachmagazins „Leasing Life“, in Berlin vergeben.

Raiffeisen-Leasing wurde als einziges österreichisches Unternehmen ausgezeichnet. Insgesamt waren 34 internationale Teilnehmer mit 45 Einreichungen in acht verschiedenen Kategorien angetreten. Raiffeisen-Leasing erhielt den „Leasing Life European Award“ in der neu eingeführten Kategorie „Green Finance Transaction of the Year“. Die Begründung der Jury lautete, dass der Gewinner dieses Preises sich durch eine beeindruckende Zahl abgeschlossener Verträge auszeichnet und über eine weitreichende Palette an umgesetzten Projekten sowie das erforderliche Maß an Fachkompetenz verfügt, um nachhaltig erfolgreich zu sein. Das Unternehmen ist derart in die grüne Energiewirtschaft seines Marktgebietes eingebunden und hat diese zu einem dermaßen großen Bestandteil seiner Betriebsstrategie und -kultur gemacht, dass es eine integrale Rolle im Bereich der sauberen Energie innerhalb des gewählten Marktgebietes spielt.

Im Juni 2013 wurde auf Einladung der Raiffeisenbank Korneuburg, der Raiffeisen-Leasing und der STRABAG AG die Dachgleiche des Zukunftsprojekts „Mit.Einander Wohnen – Generationen verbinden“ im Wohnpark Bisamberg feierlich begangen. Bei diesem Projekt erfolgte der Einbau einer umweltfreundlichen Pelletsheizung, zusätzlich wird die Warmwasserbereitung durch 70 m<sup>2</sup> Solarheizung unterstützt. Ein wichtiger Punkt ist jedoch die kommunale Kooperation mit der Marktgemeinde Bisamberg. In diesem Musterprojekt wird das „Mit.Einander“ groß geschrieben. Ein Drittel der errichteten Wohnungen sowie Sozial-, Kommunikations- und Therapieräume wurden an die Gemeinde mittels langfristigen Immobilien-Leasingvertrag übergeben. Dort wird nun betreubares Wohnen angeboten. So kann ein „Mit.Einander“ zwischen Jung und Alt auf engstem Raum gelebt werden.

Auf Einladung der Raiffeisen Energy & Environment GmbH (REE), einer 100%-igen Tochtergesellschaft der Raiffeisen-Leasing GmbH, wurde im September 2013 der Spatenstich für die Erweiterung des Windparks Trautmannsdorf in Niederösterreich feierlich begangen. Dank der Ausbaumaßnahme können seit Mai 2014 weitere 1.500 Haushalte mit elektrischer Energie aus sauberer, nachhaltiger Quelle versorgt werden.

Darüber hinaus betreibt die REE seit 2010 eine von ihr selbst errichtete Photovoltaikanlage in der slowakischen Gemeinde Buzitka. Mit der Leistung der PV-Anlage von vier Megawatt wird nicht nur die Standortgemeinde, sondern auch das nahe Umland mit Ökostrom versorgt. Die REE ermöglicht es damit der slowakischen Partnergemeinde, einen aktiven Beitrag zum Klimaschutz zu leisten.



## Raiffeisen Versicherung AG

Der Ansatz der Raiffeisen Versicherung, die Kunden ein Leben lang zu begleiten und ihnen in jeder Lebenslage bestmöglich zur Seite zu stehen ist, per se ein Ansatz der, nur wenn er nachhaltig ist, auch Erfolg hat. Das Geschäftsmodell verfolgt daher seit Jahren eine nachhaltige und langfristige Strategie. Die im Jahr 2012 begonnene und 2013 abgeschlossene Neu-Strukturierung der Produktlandschaft ist auf Vereinfachung und Bedürfnisorientierung ausgerichtet. Somit wurde in enger Abstimmung mit der Raiffeisen Bankengruppe ein übersichtliches und langfristiges Portfolio geschaffen. Mit dieser Neuausrichtung werden den Kunden nicht nur mehr Transparenz, sondern auch berechenbare und faire Versicherungen geboten. Dadurch wird die Beratungsleistung in den Banken gestärkt und vereinfacht und andererseits werden den Kunden einfache, verständliche und transparente Versicherungslösungen angeboten.

Nachhaltigkeit spiegelt sich in der Produktpalette wider. Im Bereich der Wohnungs-/Eigenheim-Versicherung bietet die Raiffeisen Versicherung sogar einen eigenen Ökobaustein an, um hier Menschen, die auf alternative Energiequellen setzen, unter die Arme zu greifen. Mit dieser Polizze können private Geräte wie Solar- oder Photovoltaikanlagen, Wärmepumpen, Pelletsheizungen u.dgl. gegen von außen einwirkende Gefahren (wie zum Beispiel indirekter Blitz) oder gegen Material- und Herstellungsfehler versichert werden.

Zusätzlich sind bei einem Neuabschluss einer Eigenheimversicherung und dem Nachweis über die Anschaffung einer Solaranlage, Wärmepumpe, Photovoltaikanlage oder kontrollierten Wohnraumlüftung (Lüftungsanlage) für das Eigenheim die ersten drei Monate Versicherungsschutz gratis. In der Kfz-Versicherung werden Fahrzeuge, die durch elektrische Energie angetrieben werden, günstiger als Benzin- oder Dieselfahrzeuge bepreist. Bei der Risiko-Ablebensversicherung erlangte die Raiffeisen Versicherung sogar eine Auszeichnung für eine besonders faire Produktgestaltung. Für dieses Produkt wurde im Vergleich von 20 Versicherern das Konsumentenschutz-Urteil „gut“ vergeben.

Speziell der Service- und Abwicklungsbereich ist einer der entscheidenden Eckpfeiler für eine gute, langanhaltende Kunden- und Bankenbeziehung. Die Akzeptanz sowohl auf Banken- als auch auf Kundenseite kann objektiv durch die Wiederempfehlungsbereitschaft nachgewiesen werden. Hier hat die Raiffeisen Versicherung auch 2013, mittlerweile zum vierten Mal in Folge, einen Preis des Finanz-Marketing-Verbandes-Österreich (FMVÖ) entgegen nehmen dürfen. Diesmal wurde sogar die höchste Auszeichnung „exzellente Kundenorientierung“ an die Raiffeisen Versicherung verliehen.

## Raiffeisen Wohnbaubank AG

Die Raiffeisen Wohnbaubank AG begibt steuerbegünstigte Wohnbausanleihen, über deren Emissionserlöse der österreichischen Wohnbauwirtschaft langfristige, preisgünstige und zinsstabile Finanzierungen für zweckgebundene inländische Projekte zur Verfügung gestellt werden. In den letzten Jahren wurden vermehrt Neubauten finanziert, die durch Passivhauscharakter und die Nutzung anderer alternativer Energieformen zum Umwelt- und Klimaschutz beitragen. Weiters werden die Anleiherlöse zur Finanzierung von Sanierungen im kleineren und größeren Umfang verwendet. Hier stehen vor allem Maßnahmen zur Reduktion von Energiekosten im Vordergrund.

Die Raiffeisen Wohnbaubank ist Gründungsmitglied der Raiffeisen Klimaschutz-Initiative. Es ist eines ihrer erklärten Ziele, das Bewusstsein für den Klimaschutz zu stärken. Zusätzlich ermöglicht sie ihren Anlegern finanziell und ökologisch nachhaltigen Vermögensaufbau. Mit Mitteln aus der Emission von Raiffeisen Wohnbausanleihen wurde beispielsweise in der Tiroler Gemeinde Rum das Projekt „Steinbockallee“ durch die NEUE HEIMAT TIROL Gemeinnützige WohnungsGmbH umgesetzt. Hierbei handelt es sich um eine Passivhaus-Wohnanlage mit 73 Mietwohnungen, wovon acht als Seniorenwohnungen ausgestattet wurden. Das Energiekonzept des Projektes spiegelt den Klimaschutzgedanken wieder. So besitzen alle Wohneinheiten eine kontrollierte Be- und Entlüftung mit Wärmerückgewinnung. Der Energiebedarf wird über eine Pellets-Heizung gedeckt, die Warmwasserbereitung erfolgt zentral über Sonnenkollektoren.

## Valida Holding AG

Die Mag. Reinhard Friesenbichler Unternehmensberatung (rfu) beobachtet regelmäßig das Portfolio der Valida Plus AG nach ethischen Kriterien. Zum Bilanzstichtag entsprachen 89 Prozent des Portfolios den Nachhaltigkeitsstandards. Die Valida Plus wird dafür jährlich von der ÖGUT ausgezeichnet. 2013 hat die Valida Plus erstmals für 2012 das Gold-Zertifikat und damit die bestmögliche Auszeichnung erhalten; diese Bewertung konnte 2014 für das Jahr 2013 bestätigt werden.

Seit dem 1.1.2014 gibt es eine externe Whistleblowing-Hotline, bei der Valida-Mitarbeiter anonym Vorfälle und Verdachtsmomente melden können; die Reports gelangen dann via RZB Group Compliance Office zu den Valida Compliance-Beauftragten.



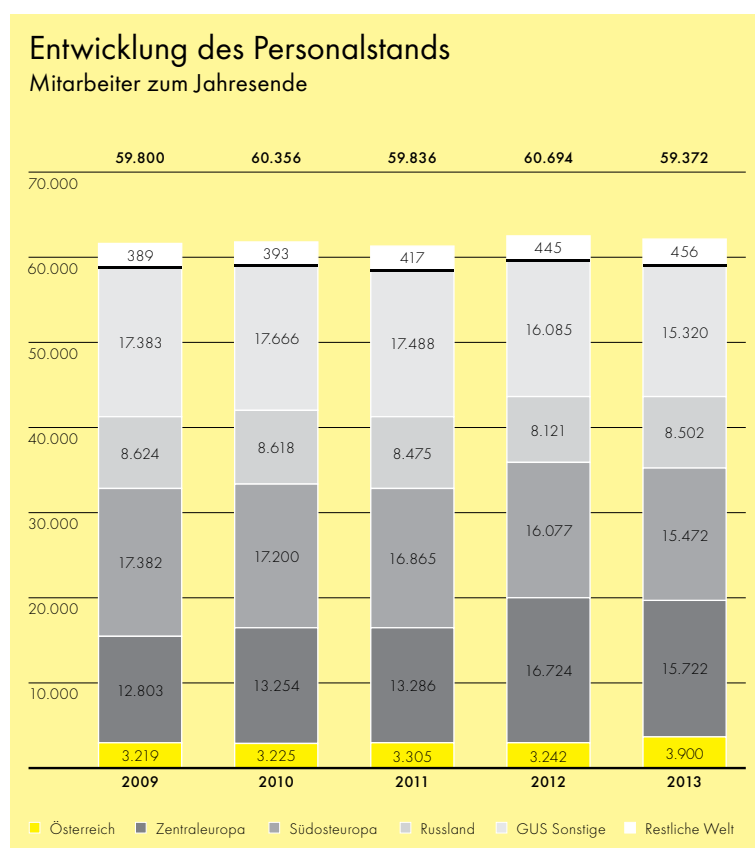
AKTIONSFELD  
FAIRER PARTNER:  
IM DIALOG UND  
WERTSCHÄTZEN-  
DEN UMGANG  
MIT UNSEREN  
STAKEHOLDERN

# Fairer Partner

## Human Resources

Motivierte und erstklassig ausgebildete Mitarbeiter waren auch im Jahr 2013 die Basis des Erfolges der RZB-Gruppe. Großer Wert wird im Personalmanagement auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Unternehmensinteressen und den Bedürfnissen der Mitarbeiter gelegt.

Zum 31. Dezember 2013 beschäftigte die RZB-Gruppe (gesamt) mit 59.372 Mitarbeitern (gemessen in Vollzeit-äquivalenten, aufgeteilt auf 86 Prozent Mitarbeiter mit fixen Verträgen und 14 Prozent mit befristeten Verträgen) 1.322 Personen bzw. 2 Prozent weniger als Ende 2012. Die absolut größte Reduktion erfolgte dabei in der Ukraine. Das Durchschnittsalter der Mitarbeiter war mit 36 Jahren weiterhin relativ niedrig.



Zu den in diesem Bericht dargestellten Mitarbeiterkennzahlen ist anzumerken, dass die 2012 in die Raiffeisenbank Polska fusionierte Polbank EFG erst ab 2013 in den Kennzahlen (außer in der Tabelle Entwicklung des Personalstands, dort bereits ab 2012) enthalten ist.

Fluktuationsrate der Mitarbeiter nach Alter und Geschlecht in % der Mitarbeiter je Unternehmen gesamt												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt
Mitarbeiter unter 30 Jahren	0,0%	0,6%	8,8%	<b>8,5%</b>	0,9%	1,6%	9,1%	8,8%	1,1%	1,5%	8,0%	7,8%
Mitarbeiter zw. 30 und 50 Jahre	3,1%	4,9%	9,9%	<b>9,7%</b>	8,3%	9,9%	9,3%	9,3%	6,9%	5,6%	7,4%	7,3%
Mitarbeiter über 50	0,8%	0,7%	1,5%	<b>1,4%</b>	0,9%	1,8%	1,7%	1,7%	1,1%	1,1%	1,3%	1,3%
Frauen	1,6%	2,0%	13,2%	<b>12,8%</b>	5,6%	4,1%	13,2%	12,9%	4,6%	3,1%	10,9%	10,6%
Männer	2,3%	4,3%	6,9%	<b>6,8%</b>	4,6%	9,3%	6,9%	6,9%	4,6%	5,0%	5,9%	5,9%

Fluktuationsrate der Mitarbeiter von RZB AG, RBI AG und NWB nach Alter und Geschlecht in % bezogen auf die Gesamtmitarbeiterzahl

Fluktuationsrate der Mitarbeiter nach Regionen in % der Mitarbeiter gesamt	2013	2012	2011
Zentraleuropa	5,5%	4,0%	3,8%
Südosteuropa	3,5%	3,1%	3,1%
Russland	6,1%	7,8%	5,7%
GUS Sonstige	4,4%	4,5%	3,7%
Österreich, Rest der Welt	0,2%	0,5%	0,3%
<b>RZB-Gruppe gesamt</b>	<b>19,6%</b>	<b>19,8%</b>	<b>16,5%</b>

*Fluktuationsrate der Mitarbeiter von RZB AG, RBI AG und NWB nach Regionen in % bezogen auf die Gesamtmitarbeiterzahl*

## Performance Management

In Österreich sind alle Mitarbeiter im Performance Management (PM) Prozess erfasst (2013: 100 Prozent, 2012: 94 Prozent, 2011: 95 Prozent). In allen Netzwerkbanken nehmen alle Führungskräfte, meist auch alle Mitarbeiter, an dem Prozess teil (2013: 56 Prozent, 2012: 54 Prozent, 2011: 51 Prozent). Die im letzten Bericht angekündigte Erweiterung der Gültigkeit unseres Gruppenstandards hat bei einigen Netzwerkbanken zu Updates der lokalen Direktiven geführt, an einer erweiterten Group Directive wird derzeit gearbeitet.

Die angekündigte flächendeckende Evaluierung der lokalen Systeme aller Netzwerkbanken hat bisher jedoch nicht stattgefunden und ist nun für 2014/2015 geplant. Bis 2016 ist unter Berücksichtigung gesetzlicher Vorgaben eine Vereinheitlichung der unterschiedlichen Systeme aus den Verbundunternehmen in Österreich angedacht.

### Performance Management-Initiativen in unseren Netzwerkbanken

Zahlreiche Initiativen in den Netzwerkbanken belegen die Wichtigkeit, die dem Prozess des Performance Managements beigemessen wird.

In der Raiffeisen Bank Polska S.A. in Polen startete zu Beginn des Jahres 2013 die Umsetzung der PM-Standards in der mit der Polbank fusionierten Bank. Das Projektteam führte interne Schulungen durch und erstellte Hilfsmittel für die Umsetzung. Zu guter Letzt wurden etwa 460 Führungskräfte geschult und durch interne Ausbilder auf den Prozess vorbereitet. Im ersten Quartal des Jahres 2014 beurteilten alle Führungskräfte die Mitarbeiter für das Jahr 2013 unter Verwendung des neuen Standards. Ziel ist, das PM für alle Mitarbeiter obligatorisch zu machen.

Um sicherzustellen, dass auch neue Führungskräfte die PM-Verfahren verstehen und ausführen können, werden diese in der Tatra banka, a.s. in der Slowakei laufend in der „Management-Akademie“ geschult. Um die Transparenz gegenüber den Mitarbeitern und Führungskräften zu steigern und gleichzeitig einen besseren Kaskadierungsprozess bei der Festlegung von Zielen zu ermöglichen, wurden in der Raiffeisenbank a.s. in der Tschechischen Republik verschiedene Veränderungen in den Prozessen des PM umgesetzt. Es wurde ein neues komplexes Online-Tool eingeführt, um die Beurteilung von Mitarbeitern, Trainings- und Entwicklungsaktivitäten ebenso wie Talent Management und Nachfolgeplanung besser managen zu können. Das Hauptziel war, den Mitarbeitern eine benutzerfreundlichere Plattform zur Verfügung zu stellen und eine höhere Effizienz im Prozess zu ermöglichen.

Bei der Raiffeisen BANK d.d. in Bosnien-Herzegowina wurde im Jahr 2013 ein Schwerpunkt auf die Einführung der Softwareunterstützung im Bereich PM gelegt. Der Prozess wurde effizienter und transparenter, dies betrifft auch den Bereich des Talent Managements.

Auch in der Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. wurde das elektronische PM eingeführt, sowie zwei E-Learning-Kurse dazu gestaltet und implementiert. Die Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD führte einen strukturierten PM-Ansatz nach den RBI-Konzern-Standards ein und erstellte eine entsprechende Leitlinie. Zusätzlich entwickelte sie einige neue PM-E-Learning-Schulungen für 2014.

In der Raiffeisen banka a.d. in Serbien wurden zwei E-Learning-Kurse, für die Managementebene und für alle Mitarbeiter, im Bereich PM implementiert. Für 15 kürzlich ernannte Führungskräfte wurde eine Präsenzschiung abgehalten.

## Aus- und Weiterbildung

Hoch qualifizierte Mitarbeiter sind der Schlüssel zum Erfolg eines jeden Unternehmens. Mit einer Akademikerquote von 72 Prozent (2012 waren es 68 Prozent) wies eine noch größere Anzahl der Mitarbeiter ein sehr hohes Qualifikationsniveau auf.

Um dieses hohe Niveau auch halten zu können, setzen wir sehr stark auf Aus- und Weiterbildung. In Zeiten eines verstärktem Kostendrucks verschiebt sich das Präsenztraining immer mehr Richtung E-Learning, bei dem man in kürzester Zeit eine große Anzahl an Mitarbeitern zu einem Thema gut und fundiert erreichen kann.

Im Jahr 2013 fanden wieder zweitägige Basisseminare sowie das erste Aufbauseminar im Bereich Nachhaltigkeitsmanagement am Raiffeisen Campus in Wien statt.

Durchschnittliche Trainingsstunden für Mitarbeiter nach Positionen												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt
B-1	10	28	75	70	n/a	20	42	41	n/a	16	35	33
B-2	47	36	58	57	n/a	30	41	40	n/a	25	48	46
restliche Mitarbeiter	24	40	58	57	n/a	37	47	46	n/a	38	32	32
<b>Je Mitarbeiter gesamt</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>58</b>	<b>57</b>	<b>n/a</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>n/a</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>33</b>

Neuigkeiten zu den in unserem letzten Nachhaltigkeitsbericht enthaltenen Themen Talent Management und Karrierepfade lesen Sie bitte in unserem aktuellen RBI-Geschäftsbericht auf den Seiten 63ff nach.

### Weiterbildunginitiativen in unseren Netzwerkbanken

Wir möchten hier einige Initiativen mit besonderem Bezug zu nachhaltigkeitsrelevanten Themen darstellen, die neben zahlreichen weiteren Ausbildungsprogrammen im Jahr 2013 stattgefunden haben.

Die Abteilung für Compliance und Geldwäsche der Tatra banka, a.s. in der Slowakei entwarf in der zweiten Hälfte des Jahres 2013 zusammen mit der Abteilung für integriertes Risikomanagement eine Reihe von Schulungen, die auf die Verhinderung und Entdeckung von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung, Korruption und Betrug abzielten. Der Schwerpunkt dabei war auf Verständnis und Philosophie der Vermeidung von Betrug, Korruption und Geldwäsche, die Auswirkungen davon auf die Bilanz der Bank, auf einige neue Prozesse und Verfahren in der Beurteilung von Geschäftsbeziehungen und Kunden sowie die Aufdeckung betrügerischer Handlungen gerichtet. Im Oktober 2013 organisierte die Abteilung für Compliance und Geldwäsche für die Mitarbeiter einen Workshop zum Thema Betrug. Die Referenten waren ein auf Finanz- und Steuerdelikte spezialisierter Kriminalbeamter der Finanzpolizei, ein Analyst aus der Finanzverwaltung, ein ehemaliger Ermittler, der auf das organisierte Verbrechen und Korruption spezialisiert ist und ein Staatsanwalt der Sonderstaatsanwaltschaft. Ziel war es, den Teilnehmern die strafrechtliche Verfolgung, die Methoden der Entdeckung und der Untersuchung von Betrug und Korruption durch Fachleute zu erklären.

Die Schulungen für neue Mitarbeiter (darunter Schulungen in Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Brandschutz, Compliance und Geldwäsche) wurden im Jahre 2013 angepasst und monatlich durchgeführt. Für die Vertreter von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz fanden Schulungen in Erster Hilfe statt, deren Fokus auf praktischen Fähigkeiten lag. Die Nachschulung erfolgt alle zwei Jahre. Für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz gibt es E-Learning-Kurse für alle Mitarbeiter sowie Präsenzschiungen für die Führungskräfte.

Alle Mitarbeiter in Führungspositionen wurden in der Raiffeisenbank a.s. in der Tschechischen Republik durch einen 360°-Feedback Prozess geleitet, um einen regelmäßigen Informationsaustausch und Feedback zu Erwartungen als Teil einer transparenten Unternehmenskultur zu fördern.

Im Verlauf des Jahres 2013 nahm die gesamte Bank an den „Raiffeisen journey workshops“ teil. Hauptziel der eintägigen Workshops war die Unterstützung der positiven Unternehmenskultur sowie die bessere Information aller Mitarbeiter über die Vision, die neue Strategie und strategische Initiativen. Geleitet wurden diese Workshops durch Mitarbeiter, wobei auch jeweils ein Vertreter des Managements daran teilnahm.

Das Trainingskonzept für „Anti-Corruption & Anti Money Laundering“ wurde in der Raiffeisen Bank Sh.a. in Albanien im Jahr 2013 erneuert. Mitarbeiter aus der Zentrale und den Filialen besuchten das Training. Eine weitere Initiative war die Organisation eines Business-Ethik-Trainings für B-1 Manager. Alle Manager des Top- und Mittelmanagements hatten zudem die Möglichkeit, an Talent Management-Workshops, mit dem Ziel das Bewusstsein für die Wichtigkeit des Themas zu forcieren, teilzunehmen.

Die Raiffeisen Bank Zrt. in Ungarn startete im Jahr 2013 neue Schulungsprogramme. Diese inkludierten Programme für das Wohlbefinden der Mitarbeiter (Stress- und Energiemanagement) und eine verbesserte Schulung von IT-bezogenen Fähigkeiten. Im Rahmen der Führungskräfteentwicklung wurde ein „360° Leadership Competency Assessment“ organisiert und unterstützt. Ein Akademieprogramm für designierte Filialleiter wurde ebenso wie ein Leadership-Excellence-Konzept für drei Management-Fokusgruppen entwickelt. Beide werden im Jahre 2014 umgesetzt werden. In Bezug auf Brandschutz und Arbeitssicherheit gibt es zusätzlich einen nunmehr verbindlichen E-Learning-Kurs, der mit einer Abschlussprüfung endet.

In der Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD nahmen 85 Prozent der Mitarbeiter an einer Schulung zur Bekämpfung von Korruption und Bestechlichkeit teil.

In den Zweigstellen der Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. Kosovo wurde ein Erste-Hilfe-Training für die Mitarbeiter durchgeführt.

Auf dem Gebiet der Bekämpfung von Korruption und Betrug, von Compliance und der Bekämpfung von Geldwäsche und Kreditbetrug hat die Raiffeisenbank Austria d.d. in Kroatien mittels E-Learning 2013 insgesamt 898 Mitarbeiter geschult und geprüft. Im Juli 2013 wurde das Projekt „Gesundheit und Produktivität am Arbeitsplatz“ gestartet, an dem 92 Mitarbeiter teilnahmen. Insgesamt 2.171 Personen nahmen im Verlauf des Jahres an Präsenzs Schulungen zur beruflichen Weiterentwicklung, zur Sozialkompetenz oder zu Managementfähigkeiten teil.

Die Programme zur 360°-Bewertung für Abteilungsleiter, Teamkoordinatoren aus dem Head Office, Corporate-Regionaldirektoren sowie Regional- und Gruppendirektoren aus dem Retailnetzwerk der Bank, wurde in der Raiffeisen Bank S.A. in Rumänien in 2013 umgesetzt. Dieser Ansatz hatte zum Ziel, Entwicklungsbedürfnisse zu erkennen, die im Anschluss durch spezielle Programme/Module in der Akademie für Führungskräfte der Bank trainiert werden. Weiters wurden Workshops eingeführt, um die Teamarbeit in den Geschäftsbereichen der Organisation zu unterstützen. Vielschichtige, auf praktischen Erfahrungen beruhende Programme, zur Unterstützung und Stärkung des Teamgeistes, haben die Kreativität und Bereitschaft der Mitarbeiter gesteigert, die Routine zu überwinden und sich an Veränderungen des beruflichen Umfeldes anzupassen.

## Diversity Management

In der RZB-Gruppe arbeiten rund 37.000 (2012: 35.000, 2011: 37.000) Frauen. Das entspricht einer Quote von 67 Prozent der Beschäftigten für 2013 (2012: 65 Prozent, 2011: 67 Prozent). Aus diesem Grund ist es uns besonders wichtig, Arbeitsmodelle anzubieten, die die Vereinbarkeit von Familie und Beruf unterstützen. Die Teilzeitquote betrug 2013 in der RZB AG 11 Prozent (2012: 12 Prozent, 2011: 8 Prozent), in der RBI AG 13 Prozent (2012: 12 Prozent, 2011: 13 Prozent), bei den Netzwerkbanken 3 Prozent (2012 und 2011: 2 Prozent) und in der gesamten Gruppe 3 Prozent (2012 und 2011: 2 Prozent).

In den Top 50 börsennotierten Unternehmen Europas halten Frauen nur elf Prozent aller Sitze in den Führungsgremien<sup>1</sup>. Der Frauenanteil unter den 191 Vorständen der DAX-30-Unternehmen ist innerhalb des letzten Jahres von 7,8 Prozent im Jahr 2012 auf derzeit 6,3 Prozent gesunken<sup>2</sup>. Entgegen diesem Trend konnten wir innerhalb unserer Gruppe die Quote der Frauen im Vorstandsbereich sogar noch weiter ausbauen.

Frauenquote in %												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt
B	0%	0%	18%	16%	0%	0%	17%	16%	0%	0%	17%	15%
B-1	8%	8%	41%	38%	8%	8%	43%	40%	0%	11%	42%	39%
B-2	27%	23%	50%	48%	25%	25%	49%	48%	17%	23%	51%	49%
Sonstige Manager	0%	31%	59%	58%	0%	32%	61%	60%* <sup>1</sup>	0%	36%	59%	59%* <sup>1</sup>
<b>Manager gesamt</b>	<b>14%</b>	<b>25%</b>	<b>56%</b>	<b>55%</b>	<b>12%</b>	<b>26%</b>	<b>57%</b>	<b>56%*<sup>1</sup></b>	<b>4%</b>	<b>28%</b>	<b>56%</b>	<b>55%*<sup>1</sup></b>
<b>Mitarbeiter gesamt</b>	<b>44%</b>	<b>45%</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>	<b>47%</b>	<b>46%</b>	<b>66%</b>	<b>65%</b>	<b>46%</b>	<b>44%</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>

\*<sup>1</sup> Aufgrund eines Berechnungsfehlers im Bericht 2011/2012 wurden die Zahlen neu berechnet.

Um die Führungskompetenzen auszubauen, bietet der RBI-Konzern gezielt Aus- und Weiterbildungsprogramme an, die auch von weiblichen Mitarbeitern sehr positiv angenommen werden. So waren etwa 40 Prozent der Teilnehmer des konzernweiten Top-Management-Programms „Execute“ Frauen. Im neu gestalteten „Advanced Leadership Training“ für das mittlere Management betrug der Frauenanteil 2013 33 Prozent.

Minderheitsgruppen in %												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt
Mitarbeiter mit Behinderung	0%	1%	1%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	1%	1%	1%
Mitarbeiter mit ausl. Staatsbürgerschaft	11%	25%	0,4%	1,3%	9%	25%	0,5%	1%	11%	21%	0,5%	1%
Manager mit ausl. Staatsbürgerschaft	1%	3%	0,1%	0,2%	1%	3%	0,1%	0,2%	0%	2%	0,1%	0,2%

Mitarbeiter nach Altersgruppen in %												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt	RZB AG	RBI AG	NWB	Gesamt
Mitarbeiter unter 30	9%	10%	30%	29,6%	5%	10%	33%	32%	5%	15%	36%	35%
Mitarbeiter zwischen 30 und 50	77%	79%	60%	60,8%	81%	79%	58%	59%	79%	77%	55%	56%
Mitarbeiter über 50	15%	11%	10%	9,6%	15%	11%	9%	9%	16%	9%	9%	9%

<sup>1</sup> BKA Frauen in Führungspositionen

<sup>2</sup> Diversity Newsletter 78, UngleichBesser Diversity Consulting

## Mitarbeiterbefragung

Wie im letzten Nachhaltigkeitsbericht angekündigt, fand Ende 2013/Anfang 2014 die erste konzernweite Mitarbeiterbefragung statt. Dazu wurde ein gemeinsamer Anbieter ausgewählt. Zukünftig wird gruppenweit nach einem einheitlichen Schema bei Mitarbeiterbefragungen vorgegangen. Auf Basis der dort gewonnenen Informationen wird ein Schwerpunkt der Human Resources-Tätigkeiten 2014 in der Aufarbeitung eben dieser bestehen.

Des Weiteren wurde im Jahr 2013 am Standort Wien eine Mitarbeiterbefragung durch den Betriebsrat durchgeführt, wobei hier der Schwerpunkt auf den Sozialleistungen lag. Generell ergab die Befragung, dass das Serviceangebot des Betriebsrates sehr geschätzt wird, was sich in einer Bewertung in Noten von 1 oder 2 von 95 Prozent der an der Befragung teilnehmenden Mitarbeiter zeigt. Anregungen der Mitarbeiter werden in Arbeitsgruppen aufgegriffen und bearbeitet. Die Arbeitsgruppen setzen sich aus Betriebsräten, Mitarbeitern sowie Experten zusammen. Ihr gemeinsames Ziel ist die Wahrnehmung und Förderung der wirtschaftlichen, sozialen, gesundheitlichen und kulturellen Interessen der Arbeitnehmer im Betrieb.

## Mitsprache der Mitarbeiter

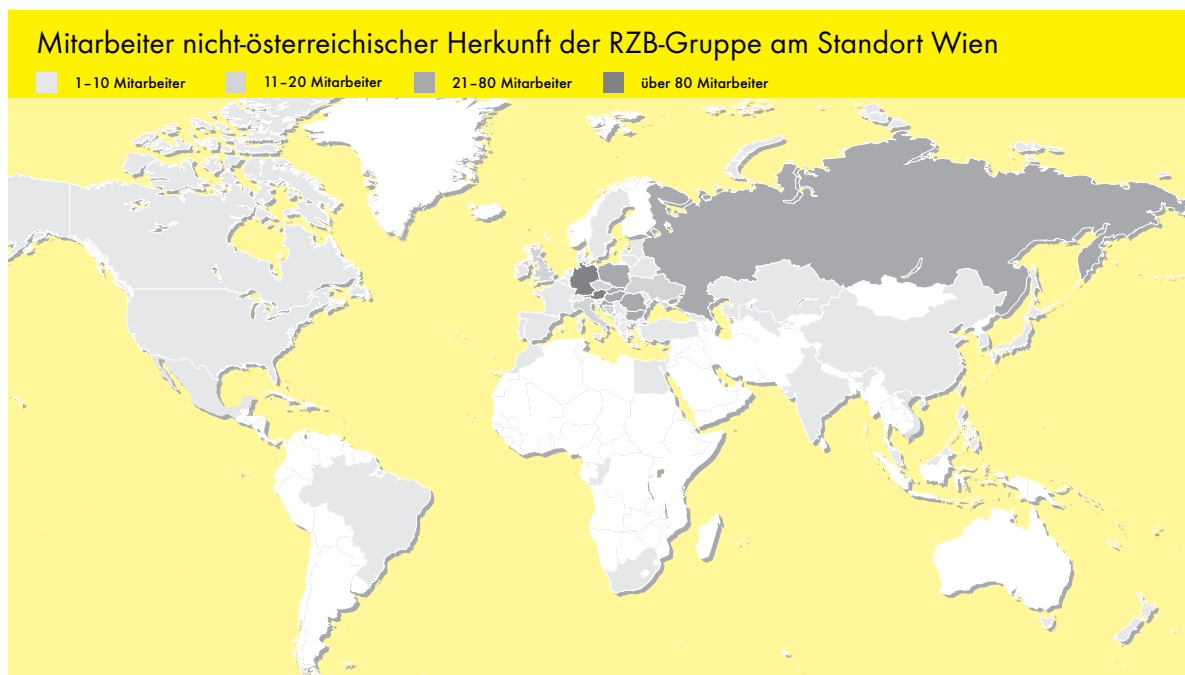
Im Herbst 2013 fiel seitens des Betriebsrates der RBI AG der Beschluss, auf Basis einer EU-Richtlinie einen Europäischen Betriebsrat zu gründen. Im ersten Schritt werden die Länder Österreich, Ungarn, Polen, Rumänien und Slowenien daran beteiligt sein. Ziel ist es, das Recht auf Unterrichtung und Anhörung der Arbeitnehmer in gemeinschaftsweit operierenden Unternehmen zu stärken – oder im Falle der RBI auch die Netzwerkbanken außerhalb der EU einzubeziehen. Das erste länderübergreifende Meeting von Arbeitnehmervertretern findet 2014 statt.



© RBI AG

## Diversity am Standort Wien

Die Frauenquote der RBI AG betrug im Jahr 2013 45 Prozent. Um Familie und Beruf gut zu vereinbaren, werden nach wie vor unsere flexiblen Arbeitszeiten, Teilzeitarbeit sowie Telearbeit von unseren Mitarbeitern sehr geschätzt und auch gerne angenommen. Auch die Möglichkeit des „Papamonats“ haben 26 Väter im Berichtszeitraum 2013 in Anspruch genommen.





Als international agierendes Unternehmen sind kulturelle Vielfalt und Chancengleichheit wichtige Eckpfeiler in der erfolgreichen Unternehmenskultur. Im Head Office in Wien arbeiteten 2013 508 Mitarbeiter nicht-österreichischer Herkunft (2012: 449, 2011: 425) aus 55 unterschiedlichen Nationen (2012: 50, 2011: 55). Die Integration und die reibungslose Zusammenarbeit dieser kulturell sehr bunten Mitarbeiterstruktur stellen uns immer wieder vor eine große Herausforderung, bieten aber auch gleichzeitig viele Chancen. Aus diesem Grund wurden von uns zu diesen Themenstellungen der Integration und der Chancenvielfalt auch diverse Diplom- und Seminararbeiten von Studenten unterstützt.

Auch die kulturelle Förderung wird in Form von gesponserten monatlichen Events, meist in Form von Führungen, sowie von Theater-Abonnements wahrgenommen.

## Diversity Initiativen in unseren Netzwerkbanken

Im Jahr 2013 lancierte die Raiffeisenbank a.s. in der tschechischen Republik ein zehn Monate dauerndes unternehmensübergreifendes Vielfältigkeitsmanagement für talentierte Unternehmerinnen. Das Programm trägt den Namen Odyssey Leadership und wird zusammen mit drei anderen Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen (Telekommunikation, FMCG, IT) organisiert. Es zielt darauf ab, weibliche Führungskräfte der tschechischen Raiffeisenbank in verschiedenen Bereichen, wie effektivem Führungsstil, Gewinnen von mehr Selbstvertrauen und Mut, in ihrer Entwicklung zu unterstützen und dient der Schaffung eines breiteren Netzwerkes von gleichgesinnten Frauen aus der tschechischen Geschäftswelt.



© Raiffeisenbank a.s.

Die Raiffeisen Bank Zrt. in Ungarn startete ein Programm für Mitarbeiter, die aus der Elternkarenz zurückkehren. Im Verlauf des Jahres 2013 wurde ein erweitertes Telearbeit-Programm entwickelt. Es eröffnet die Möglichkeit, dass drei bis fünf Prozent des Personals an ein oder zwei Tagen zu Hause arbeiten können.



© posao.ba web portal

Der bestehende Vertrag mit der Agentur „USPON“ im Hinblick auf die Beschäftigung von Behinderten im Callcenter, wurde in der Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina verlängert. Diese Zusammenarbeit besteht seit dem Jahr 2010. Laut den Ergebnissen einer Umfrage, die durch das Webportal „Posao.ba“ (ein Portal für Personalservices inklusive Mitarbeiterrekrutierung) durchgeführt wurde, gehört die Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina das vierte Jahr in Folge zu den zehn begehrtesten Arbeitgebern des Landes. Bewertet wurde dabei die Wahrnehmung bezüglich Humanpotenzial-Management, Branding und das Image. Die Umfrage wurde im Februar unter mehr als 650 Unternehmen durchgeführt, wobei 12.590 Personen an der Abstimmung teilnahmen.

Zusätzlich zur bereits bestehenden Möglichkeit – für einige Positionen und Personen – Teilzeit zu arbeiten, führte die Raiffeisenbank flexible Arbeitszeiten in Bulgarien ein.

Besondere Aufmerksamkeit wurde in der Raiffeisenbank S.A. in Rumänien auf ein groß angelegtes Projekt gelegt – eine Weltpremiere in der Bankenbranche. Es handelte sich um den Start eines Programmes, das das Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben der Mitarbeiter zum Ziel hat. Der Lebensstil der Mitarbeiter war das Hauptthema einer internen Studie, die für großes Interesse unter ihnen sorgte. Das Projekt „RStyle - Have a balanced life!“ wurde im Juni verwirklicht und durch ein „Flashmob“-Event an einem öffentlichen Ort in Bukarest, an dem mehr als 100 Mitarbeiter teilnahmen, in die Öffentlichkeit getragen. Das „RStyle-Pro-



© Ascendis

gramm“ spricht drei Hauptsäulen an: körperliche Gesundheit, emotionales Wohlbefinden und eine gute Partnerbeziehung. Es ist zudem so konzipiert, dass es das ganze Land erreicht. Im Rahmen dieser Initiativen wurden rund 50 Veranstaltungen (Konferenzen, Sport- und Kulturveranstaltungen) mit über 1.700 Teilnehmern aus allen Regionen organisiert.

Die Raiffeisen banka a.d. in Serbien fokussierte ihre Diversity Maßnahmen weiterhin auf die flexible Arbeitszeit und den Casual Friday.

## Gesundheit

Gesunde Mitarbeiter bilden die Leistungsbasis der RZB-Gruppe. Um die Gesundheit zu erhalten, fördern wir Eigeninitiative durch Unterstützung verschiedener Angebote.

Im Berichtszeitraum lag die Abwesenheitsrate genauso wie in 2012 bei 3 Prozent. Es gab bedauerlicherweise im Jahr 2013 zwei Todesfälle. Die Verletzungsrate nach ILO beträgt 0,23<sup>\*</sup>), von denen die meisten nicht unmittelbar mit der Ausübung der beruflichen Tätigkeit in Zusammenhang standen, aber während der Arbeitszeit oder auf dem Weg zur Arbeit erfolgten.

### Gesundheitsangebote am Standort Wien

In Österreich werden zahlreiche sportliche Aktivitäten unterstützt. Zudem wird jährlich eine „Gesundheitswoche“ veranstaltet, bei der Mitarbeiter eine ganzheitliche Vorsorgeuntersuchung durchführen und unter anderem auch im so genannten „UNIQA-Vitaltruck“ ihren Fitness-Status professionell bestimmen lassen können. Sportangebote und Fachvorträge runden die Gesundheitswoche ab. Die beim Betriebsarzt mögliche Gesundenuntersuchung wird seit 2013 jährlich angeboten und wurde in diesem Jahr von etwa einem Viertel der Mitarbeiter in Anspruch genommen. Es werden auch kostenpflichtige Zusatzuntersuchungen, wie im Jahr 2013 der Vitamin D3-Check, angeboten, die 400 von 500 der Programmteilnehmer auch durchführen ließen.

Darüber hinaus besteht eine Kooperation mit einem externen Beratungsunternehmen, das Mitarbeitern und deren Familien sowohl in beruflichen Fragen (Umgang mit Stress, Mediation etc.) als auch in persönlichen Belangen (Familienberatung, Trauerbegleitung etc.) zur Verfügung steht. Weiters arbeitet die RBI AG mit einem auf Burn-Out- und Stressmanagement spezialisierten Institut zusammen, bei dem Mitarbeiter bei Bedarf fünf Therapieeinheiten in Anspruch nehmen können, deren Kosten größtenteils vom Unternehmen übernommen werden.

### Gesundheitsinitiativen in unseren Netzwerkbanken

In der Raiffeisen Bank Polska S.A. haben seit Juli 2013 alle Mitarbeiter denselben privaten Krankenversicherungsschutz, der von der Bank bezahlt wird.

Die Raiffeisenbank a.s in der Tschechischen Republik ist ein „Gesundes Unternehmen“. In Zusammenarbeit mit der VZP (Krankenversicherer) nahm sie an dem Projekt „Zdravá firma“ („Gesundes Unternehmen“) teil. Jene Mitarbeiter, die bei der VZP versichert sind (mehr als 1.200 Mitarbeiter, mehr als 40 Prozent der Belegschaft), konnten besondere medizinische Leistungen in Anspruch nehmen, die nicht von der gesetzlichen Krankenversicherung abgedeckt sind oder bekamen Vitaminpakete für ein ganzes Jahr. Zusätzlich wird den Mitarbeitern eine Grippe-schutzimpfung angeboten, von denen 287 diesen Vorteil im Jahre 2013 in Anspruch nahmen.

Der Gesundheitsdienst für die Mitarbeiter wird seit 2013 in der Raiffeisen Bank Zrt. in Ungarn zentral organisiert. Die Augenuntersuchung für das gesamte Personal für das Jahr 2014 wurde vorbereitet. Für die Führungskräfte stellt die Raiffeisen Bank Zrt. als Sondervergütung medizinische Betreuung zur Verfügung.

Der bestehende Vertrag für die Mitarbeiter der Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina mit dem kantonalen Dienst für Arbeitsmedizin über die Erbringung wirkungsvoller medizinischer Dienstleistungen zu günstigen Konditionen für die Mitarbeiter wurde verlängert. Zu den darin angebotenen Leistungen gehört die Verfügbarkeit eines Gesundheitsdienstes durch Arbeitsmedizin-Spezialisten in zwei Schichten pro Tag, die Verfügbarkeit anderer

<sup>\*</sup> Die Vorjahreszahl wird auf Grund einer falschen Berechnung auf 0,14 korrigiert.

Fachmediziner, sofern diese benötigt werden, und kürzere Wartezeiten bei medizinischen Untersuchungen.

In der Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD gibt es neben einer zusätzlichen Krankenversicherung für alle Mitarbeiter auch eine Lebensversicherung. Alle Mitarbeiter erhalten weiters als Teil des Sozialprogrammes der Bank Essensgutscheine.

Die Schaffung eines Empfehlungskatalogs für die Mitarbeiter der Raiffeisen Bank S.A., in verschiedenen Lebenslagen einen gesunden Lebensstil zu verfolgen und aufrechtzuerhalten, stand in Rumänien im Fokus. Dazu zählen die körperliche Gesundheit, emotionales Wohlbefinden und eine gute Paarbeziehung. Um den Mitarbeitern einen gesunden Lebensstil zu ermöglichen, möchte die Bank diesen den Zugang zu qualitativ hochwertigen medizinischen Dienstleistungen, von den besten Anbietern, auch in Zukunft garantieren. Ebenso werden im Paket betriebliche Zusatzleistungen wie Konferenzen, Workshops, Sportwettkämpfe und spezielle Programme angeboten.

Im Jahr 2013 wurde in der Raiffeisen banka a.d. in Serbien zweimal eine Blutspende-Aktion und die jährliche Gripeschutzimpfung organisiert. Für den Fall einer schweren Erkrankung wird finanzielle Unterstützung in Form einer einmaligen finanzielle Hilfe oder der monatlichen Fortzahlung des vollen Gehaltes, aber auch durch den Sozialfonds „Boško Kostić Stiftung“ angeboten. Wie in den vergangenen Jahren fanden Vorsorgeuntersuchungen statt. Alle Mitarbeiter haben jedes zweite Jahr das Anrecht auf eine Vorsorgeuntersuchung und es wird eine Krankenversicherung für den Fall von Arbeitsunfällen angeboten. Im Hinblick auf die zusätzliche Pensionsvorsorge, die „Raiffeisen Future“, übernimmt der Arbeitgeber zusätzliche Beiträge zur Pensionsvorsorge für alle Mitarbeiter, die ihre Beiträge zur Pensionsvorsorge individuell bezahlen. Es gibt Yogaklassen, Fußballtrainings und Chorstunden, um ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Berufs- und Privatleben herzustellen und Burnout vorzubeugen. Für alle Mitarbeiter und ihre Kinder wird jährlich ein Sporttag organisiert. Für Führungskräfte bis zur zweiten Ebene wurde eine freiwillige Krankenversicherung eingeführt.

In der Raiffeisen Bank Aval JSC steht Mitarbeitern bestimmter Ebenen ein freiwilliges Krankenversicherungsprogramm zur Verfügung. 1.476 Mitarbeiter sind berechtigt, an dem Programm zur freiwilligen Krankenversicherung teilzunehmen und 1.973 Mitarbeiter sind zur Teilnahme an der Unfallversicherung berechtigt. Im Jahr 2013 stellte der Fonds der staatlichen Sozialversicherung den Mitarbeitern der Bank 192 Gutscheine für Sanatorien zur Verfügung, um deren Gesundheit zu verbessern. Der Fonds der staatlichen Sozialversicherung plant, im Jahr 2014 der Bank etwa 200 Gutscheine für Sanatorien zur Verfügung zu stellen.

# Betriebsökologie

Die RZB-Gruppe achtet darauf, beim Betrieb ihrer Bürostandorte die Umweltauswirkungen möglichst gering zu halten. Besonders in Österreich geht es schon lange nicht mehr um die bloße Erfüllung gesetzlicher Vorgaben oder Normen, sondern um die Optimierung des Energieeinsatzes und nachhaltige Ressourcennutzung. Zudem wird in den Netzwerkbanken seit dem Jahr 2012 intensiv daran gearbeitet, eine angemessene Datenlage aufzubauen und Maßnahmen im Umweltbereich weiterzuentwickeln. Die Qualität der umweltbezogenen Key Performance Indicators (KPIs) konnte somit im Vergleich zum Vorjahr wesentlich verbessert werden.

Im Gegensatz zum Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012 (siehe Seiten 87-94) wurden für das Update 2013 mehr Daten mit einer besseren Genauigkeit übermittelt und sie enthalten zur besseren Vergleichbarkeit für alle drei Jahre nur mehr ausschließlich Head Office-Daten exkl. Filialen. Nach wie vor sind jedoch nicht alle Netzwerkbanken in der Lage, alle umweltbezogenen KPIs detailliert zu erheben (z.B. Abfall und Verkehr), weshalb sich die Werte nicht genau mit jenen des Vorjahresberichtes vergleichen lassen.

Die Kennzahlen wurden, wie im Vorjahr, nach Regionen zusammengefasst. Neu ist die Berichterstattung nach Themen für die gesamte RZB-Gruppe sowie die Darstellung des prozentuellen Anteils der Regionen an den Indikatoren. Die genauen Werte entnehmen Sie bitte der Tabelle auf den Seiten 62f (Gesamtüberblick aller Regionen).

## Nachhaltigkeits-Monitoringtool „MoNA“

Eine wichtige Maßnahme im Rahmen der Erfassung umweltbezogener KPIs der RZB-Gruppe war die Entwicklung und Einführung des Nachhaltigkeits-Monitoringtools „MoNA“, welches 2013 fertig gestellt wurde. Das Tool enthält rund 30, davon elf umweltrelevante, GRI-Indikatoren. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Nachhaltigkeitsmanagement“. Alle angeführten Umweltkennzahlen im Bericht sowie der ökologische Fußabdruck wurden über dieses Tool ausgewertet.

## Travel Policy

Die für die gesamte RZB-Gruppe gültige Travel Policy wurde im Oktober 2013 erstmals nach Umweltaspekten überarbeitet. Die Reiserichtlinie setzt Rahmenbedingungen für Dienstreisen in Österreich und im Ausland fest. Nun gilt sowohl in Österreich, als auch in den Netzwerkbanken, dass, um Kosten zu sparen und die Umwelt zu schützen, so weit möglich und sinnvoll Geschäftsreisen durch Web- und Videokonferenzen ersetzt werden sollen. Ist dies nicht möglich, sind bei der Auswahl der Verkehrsmittel wirtschaftliche und die Umwelt schützende Aspekte zu berücksichtigen; öffentliche Verkehrsmittel sind zu bevorzugen.

## Carbon Disclosure Project

Seit 2011 erfolgt eine jährliche Teilnahme der RBI AG beim Carbon Disclosure Project (CDP). Dabei handelt es sich um eine Non-Profit-Organisation mit dem Ziel, die Transparenz von Unternehmen hinsichtlich ihrer Ziele und Strategien zu fördern und folglich CO<sub>2</sub>-Emissionen zu verringern. Mittlerweile verwaltet CDP die weltweit größte Datenbank zu umweltbezogenen Daten börsennotierter Unternehmen.

2013 hat die RBI AG in Österreich erstmals eine Auditierung gemäß ISO 14064-3 durchführen lassen und erhielt für diese vertrauensfördernde Maßnahme sowie für die hohe CO<sub>2</sub>-Einsparung durch Umstieg auf reinen Ökostrom ohne Großwasserkraft eine Auszeichnung und wurde in den Performance Leadership Index aufgenommen. Die RBI AG hat im Jahr 2013 87 von 100 Punkten in der Climate-Performance Gruppe „A“ erreicht (2012 waren es 79 Punkte in der Performance Gruppe „C“) und wurde darüber hinaus 2013 erstes CDP Reporter Services Mitglied in Österreich.

## Betriebsökologie am Standort Wien

Im Bereich des Umweltmanagements wurden im Jahr 2013 Umweltziele definiert, die für die kommenden Jahre konkrete Maßnahmen festlegen.

Beispielsweise wird im Gebäudebereich eine Erhöhung des Anteils energieeffizienter Büroflächen um 10 Prozent angestrebt, im Bereich der Kühlung soll die Fernkälte auch in den neuen Büroflächen eingesetzt werden, im Bereich Strom werden alle neuen Büroflächen auf 100 Prozent Ökostrom umgestellt und im Bereich Verkehr die Anzahl der Fahrradabstellflächen verdreifacht.

Darüber hinaus ist eine Verbesserung der Versorgungsinfrastruktur für die notwendige Serverlandschaft ein weiteres Ziel für die nächsten drei Jahre. Maß dafür ist der sogenannte PUE-Wert (Power Usage Effectiveness). Dieser ist der Quotient aus dem Gesamt-Energieverbrauch eines Rechenzentrums und der Energie, die durch die betriebenen IT-Systeme verbraucht wird. Dabei berücksichtigt der Wert auch, wie viel Energie die Kühlung, unterbrechungsfreie Stromversorgungen (USV) sowie andere gebäudebezogene Verbraucher benötigen. Die PUE-Werte von modernen Data-Centern liegen bei 1,5 bis 1,6.

### Umweltausschuss

Im Sinne ihrer Verantwortlichkeit für die Umweltschutzmaßnahmen bestellten die Vorstände der RZB AG und der RBI AG einen Umweltbeauftragten und einen betrieblichen Umweltausschuss. Der Umweltausschuss ist das Beratungs- und Beschlussgremium. Ständige Mitglieder sind der Umweltbeauftragte, Vertreter der Abteilung Nachhaltigkeitsmanagement und der Betriebsrat. Je nach Sachgebiet werden weitere Vertreter der Fachbereiche wie z.B. Einkauf, Marketing oder IT zu den Sitzungen beigezogen. Der Umweltausschuss wird mindestens halbjährlich vom Umweltbeauftragten einberufen.

Aufgaben des Umweltausschusses sind u.a. die Erarbeitung von Entscheidungsgrundlagen für den Vorstand im Hinblick auf ökologische Strategien, Planungen und Initiativen, und die Veranlassung von periodischen Ist-Erhebungen und Schwachstellenanalysen.

### Ist-Erhebungen und Schwachstellenanalysen

Die quantitative Ausgangslage für alle Zielformulierungen und Maßnahmen der Umweltpolitik lieferte in den letzten fünf Jahren eine Studie, die mit dem Sustainable Europe Research Institute (SERI) durchgeführt wurde. Sie erhob und bewertete erstmals sowohl die Treibhausgasemissionen, als auch den direkten und indirekten Einsatz an biotischem und abiotischem Material, den Wasser- und Landverbrauch. Ausgehend von den umfassenden Ergebnissen dieser Studie wurden Maßnahmen zur Reduktion des Energie-, Strom- und Papierverbrauchs gesetzt.

Im Jahr 2013 wurde eine Fortsetzung der Studie im Umweltausschuss beschlossen. Die Umsetzung erfolgt im Jahr 2014. Details werden im Nachhaltigkeitsbericht 2014 berichtet.

### Neuer Standort in Niedrigstenergiebauweise „R19“

Ein Ziel der RZB-Gruppe ist die Erhöhung der Energieeffizienz der Büroflächen. Dies betrifft sowohl die Gebäude selbst als auch den Geschäfts- und Mitarbeiterverkehr zu den Standorten. Unter diesen Gesichtspunkten wurde und wird der neue Standort „R19“ in 1190 Wien errichtet. Das Gebäude ist direkt an der Schnellbahn-/U-Bahn-Station gelegen, und damit ideal an den öffentlichen Verkehr angebunden. Erste Übersiedlungen haben im Jahr 2013 stattgefunden.

Der Standort besteht im Endausbau aus fünf zusammenhängenden Baukörpern von insgesamt 46.000 m<sup>2</sup> Bürofläche in Niedrigstenergiebauweise (Klasse A - 20 kWh/m<sup>2</sup> und Jahr). Innovativ ist insbesondere die Klimatisierung mittels Fernkälte. Diese verursacht um rund 70 Prozent weniger CO<sub>2</sub>-Emissionen als konventionelle Klimaanlagen.

## Lieferantenbewertung und Einkauf

Der Einkauf für die RZB AG erfolgt zur Gänze, für die RBI AG Österreich zum Teil, über die ZHS Office- & Facilitymanagement GmbH (ZHS). Folgende Aufgaben werden dabei übernommen: Haus- & Immobilienverwaltung, Gebäudemanagement (technisch, infrastrukturell, kaufmännisch), Energiemanagement, Flächen- & Umzugsmanagement, Veranstaltungsbetreuung, Büromittleinkauf, Flottenmanagement, Abfallwirtschaft, Umweltschutz etc.

Die ZHS hat im Jahr 2013, aus der Verantwortung der Umwelt und Gesellschaft gegenüber, die Lieferantenbestimmungen überarbeitet. Kriterien, die bei der Lieferantenauswahl berücksichtigt werden, umfassen u.a. neben Qualität und Kosten die Anlieferentfernung, eine Abfrage nach Vereinbarungen betreffend Umwelt und Nachhaltigkeit und aufrechten Zertifizierungen (Qualität, Umwelt, Arbeitnehmerschutz).

## Umweltaspekte in den Mitarbeiterrestaurants

Die SV (Österreich) GmbH betreut die Mitarbeiterrestaurants der RZB AG und RBI AG in Österreich und verfügt seit 2010 über ein gemäß DIN EN ISO 14001:2004 zertifiziertes Umweltmanagementsystem. Die Umsetzung der Normvorgaben wird in jährlichen Überwachungsaudits sowie bei im Dreijahres-Rhythmus stattfindenden Rezertifizierungsaudits extern überprüft. Das Umweltmanagementsystem der SV (Österreich) GmbH ist eng mit dem Qualitätsmanagementsystem gemäß ISO 9001:2008 verknüpft und setzt Schwerpunkte im Bereich Abfallentsorgung und Wertstofftrennung, Energie- und Reinigungsmittelverbrauch, Einkauf sowie bei der stetigen Verbesserung der Umweltleistung durch kontinuierliche Mitarbeiterschulung und -sensibilisierung.

Umweltmaßnahmen für das SV Restaurant der RZB AG und RBI AG umfassen beispielsweise den verstärkten Einsatz von Bio-Produkten mit einem Anteil von ca. sechs Prozent am Gesamtsortiment, einen Fokus auf regionalen und saisonalen Einkauf und den Einsatz von Take-Away-Bechern aus Maisstärke bei frisch produzierten Vitalshakes.

## Betriebsökologie in den Netzwerkbanken

In allen Netzwerkbanken erfolgt das Reporting über das Erhebungstool „MoNa“ und die Travel Policy wird umgesetzt. Nachstehend werden noch besondere umweltrelevante Maßnahmen der Netzwerkbanken im Jahr 2013 hervorgehoben. Alle Informationen aus dem Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012 (siehe Seiten 87-94) sind ebenso noch gültig und diesem zu entnehmen.

### Zentraleuropa

Die Raiffeisenbank a.s. in der Tschechischen Republik bewertet ihre Lieferanten u.a. nach ökologischen Kriterien, wie z.B. der Zertifizierung nach internationalen Standards.

### Südosteuropa

Die Raiffeisenbank Austria d.d. in Kroatien hat 2013 im Magazinska-Gebäude ein Energie- und Umweltmanagementsystem eingeführt.

2013 wurden von der Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina im Head Office Solarpaneele eingebaut, die Strom für den Eigenbedarf produzieren.

Die Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD fordert seit dem Jahr 2013 von ihren Lieferanten als Teil des Auswahlverfahrens Bescheinigungen in Bezug auf ökologische bzw. soziale Normen nach ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 und ISO 18001:2008.

Die Raiffeisen Bank S.A. in Rumänien hat ebenso ihre Vertragsbestimmungen für Lieferanten in Hinblick auf solide soziale und ökologische Aspekte überarbeitet.

## Umweltrelevante Kennzahlen der RZB-Gruppe

Im Folgenden werden die relevanten, umweltbezogenen Key Performance Indicators (KPIs) der gesamten RZB-Gruppe dargestellt. Diese umfassen die Bereiche Material, Energie, Wasser, Abfall und Geschäftsverkehr. Die Kennzahlen werden jeweils in Summe sowie pro Mitarbeiter (MA) dargestellt.

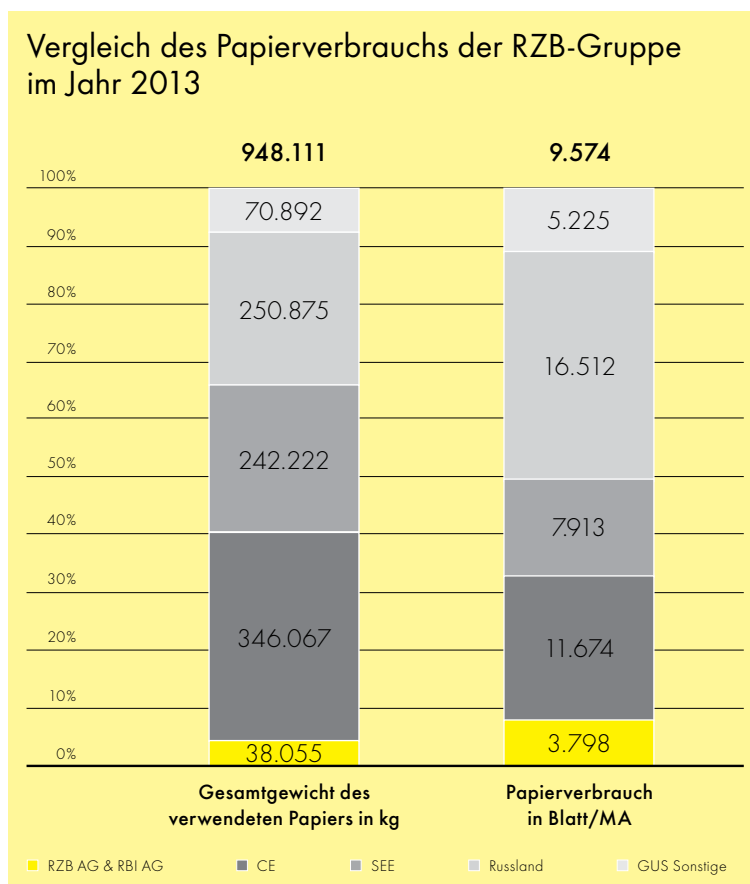
Spezielle Initiativen der Netzwerkbanken werden nur insofern berichtet, als sie über allgemein gültige Maßnahmen hinausgehen.

### Materialverbrauch

Der Papierverbrauch der RZB-Gruppe zählt ist der drittgrößte Verursacher der CO<sub>2</sub>-Emissionen. Bereits seit Jahren wird daran gearbeitet, den Papierverbrauch zu reduzieren. Sowohl in Österreich als auch in den Netzwerkbanken ist doppelseitiger Druck bereits eine Standardeinstellung.

Gesamthaft wurden im Jahr 2013 ca. 948 Tonnen Papier verbraucht, davon hat Zentraleuropa mit 37 Prozent den größten Anteil. Den geringsten Anteil am Gesamtverbrauch haben die RZB AG und RBI AG in Österreich mit 4 Prozent bzw. 38 Tonnen/Jahr.

Bezogen auf den Papierverbrauch pro Mitarbeiter und Jahr, der im Durchschnitt bei 9.574 Blatt liegt, hat Russland den größten Verbrauch mit 16.512 Blatt/MA. Die RZB AG und RBI AG in Österreich haben mit 8 Prozent bzw. 3.798 Blatt/MA den geringsten Anteil. Die RZB AG und RBI AG in Österreich verwenden ausschließlich CO<sub>2</sub>-neutrales, 100 Prozent Recyclingpapier aus österreichischer Produktion; Raiffeisen in Zentraleuropa verwendet zu ca. 3 Prozent Recyclingpapier.



## Österreich

Durch diverse Maßnahmen konnte der Papiereinsatz pro Mitarbeiter im Jahr 2013 nochmals um fast 13 Prozent gesenkt werden. Ein Beispiel ist hier der Ersatz von Papierdokumenten durch Einrichtung elektronischer Datenräume im sogenannten „Raiffeisen Data Room Center“. Sitzungen können so papierlos abgehalten werden. Auf die Sitzungsunterlagen kann via App durch Notebooks, Tablets oder auch Smartphones zugegriffen werden.

## Zentraleuropa

Raiffeisen Banka d.d. in Slowenien verwendet zentrale Drucker. Nur noch ausgewählte Dokumente (z.B. Verträge) werden gedruckt. Der Anteil an Recyclingpapier liegt bei ca. drei Prozent.

## Südosteuropa

Die Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina hat Mitte August 2013 das Raiffeisen Mobilbanking (R'm'B) vorgestellt, das von immer mehr Kunden genutzt wird. Bislang wurden zahlenmäßig noch keine großen Papiereinsparungen verzeichnet.

Die Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD verwendet chlorfrei gebleichtes (ECF) sowie chlorfreies (TCF) Kopierpapier.

Die Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. plant in den nächsten Jahren die Umsetzung von Initiativen zur Sensibilisierung der Mitarbeiter. Damit soll der Papierverbrauch stark gesenkt werden.

Die Raiffeisenbank Austria d.d. in Kroatien hat auf den elektronischen Versand von Dokumenten und ein Dokumentenmanagementsystem umgestellt. Weiters wurden Drucker durch Thermodrucker ersetzt und eine elektronische Signatur für Kunden eingeführt. Zielsetzung der Bank ist die Verringerung des Papierverbrauchs um rund 20 Prozent bis zum Jahr 2020.

## GUS Sonstige (Gemeinschaft Unabhängiger Staaten)

Im Verlauf des Jahres 2012 wurde von der Priorbank JSC in Belarus der Verbrauch an Papier verringert, was v.a. durch die Einführung von elektronischen Archivierungssystemen erreicht werden konnte. Das System wurde im Verlauf des Jahres 2013 weiter ausgebaut. Im Segment GUS wird kein Recyclingpapier verwendet.

## Energieverbrauch

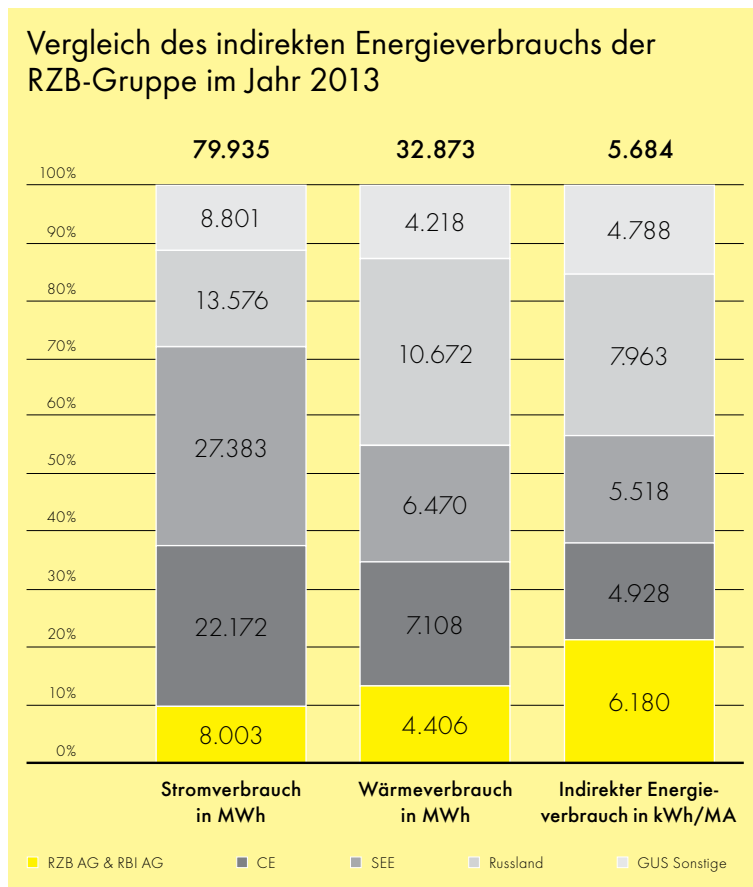
Der indirekte Energieverbrauch – insbesondere der Stromverbrauch mit ca. 71 Prozent – ist der größte Verursacher der CO<sub>2</sub>-Emissionen der RZB-Gruppe, der Wärmebedarf hat einen Anteil von ca. 29 Prozent. Ein wesentlicher Schlüssel zur Minimierung des Energieverbrauchs für Bürostandorte liegt in der Standortpolitik. Hier gilt es einerseits, den Flächenbedarf pro Arbeitsplatz zu optimieren und andererseits den Energieeinsatz pro m<sup>2</sup> möglichst gering zu halten. Darüber hinausgehende Ansatzpunkte zur Erreichung von Energieeinsparungen sind etwa die Justierung der Einstellungen im Bereich Heizung und Klima sowie die Optimierung der Beleuchtung.

Der direkte Energieverbrauch (Notstromaggregat) hat einen vernachlässigbaren Anteil an den Gesamtverbräuchen und -emissionen und wird ausschließlich auf Seite 55 dargestellt.

Der gesamte indirekte Energieverbrauch der RZB-Gruppe liegt bei etwa 113 GWh im Jahr 2013. Davon wurden etwa 80 GWh für Strom und 33 GWh für Wärme benötigt. Den größten Anteil am Stromverbrauch hat Südosteuropa mit ca. 34 Prozent, am Wärmeverbrauch Russland mit ca. 32 Prozent. Den geringsten Anteil am Stromverbrauch haben die RZB AG und RBI AG in Österreich mit ca. 10 Prozent; den geringsten Wärmeverbrauch haben die RZB AG und RBI AG in Österreich sowie GUS Sonstige mit je 13 Prozent.

Bezogen auf Mitarbeiter und Jahr liegt der durchschnittliche Energieverbrauch für Strom und Wärme bei 5.684 kWh. Dabei hat Russland mit 7.963 kWh den größten Jahresverbrauch, den geringsten hat GUS Sonstige mit 4.788 kWh.





## Österreich

In Österreich wurde im Jahr 2013 ein Niedrigstenergiegebäude (Klasse A - 20 kWh/m<sup>2</sup>a) teilbezogen. Der neue Standort „R19“ weist eine wesentlich höhere Energieeffizienz im Vergleich zu den alten Mietflächen auf.

Aber auch der durchschnittliche Fernwärmebezug sowie der Stromverbrauch pro Mitarbeiter wurden deutlich gesenkt. Innovativ ist insbesondere die Klimatisierung mittels Fernkälte. Diese verursacht um rund 70 Prozent weniger CO<sub>2</sub>-Emissionen als konventionelle Klimaanlage. Zusätzlich werden seit Jänner 2013 alle österreichischen Standorte ausschließlich mit Ökostrom aus Kleinwasserkraft, Wind, Biomasse, Erdwärme und Photovoltaik versorgt.

Bestehende Maßnahmen im Bereich Energiemanagement wurden bereits im Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012 auf den Seiten 85-86 angeführt.

## Zentraleuropa

Aus Gründen der Ressourcenersparnis werden seit dem Jahr 2013 vom Facility-Personal in der Raiffeisen Bank Polska S.A. in Polen nachts die Klimaanlage abgeschaltet und die Heizung heruntergedreht.

Bei den Zweigstellen der Tatra banka, a.s. in der Slowakei werden seit dem Jahr 2013 Energiesparlampen verwendet, weiters wurde auf energieeffiziente PCs und Monitore umgestellt.

Die Raiffeisen Banka d.d. in Slowenien verwendet in allen Zweigstellen Energiesparlampen und im Head Office zusätzlich Schalter mit Dimmerfunktion.

Die Raiffeisenbank a.s. in der Tschechischen Republik setzt das dritte Jahr in Folge ein Energiesparprogramm um. Im Jahr 2013 wurde in den Zweigstellen auf LED-Leuchten umgestellt und ein zentrales System zur Messung und Regelung von Heizung, Klimaanlage und Strom für das Head Office und die Zweigstellen (HVAC-System) eingeführt.

Das Hauptaugenmerk beim Bürogebäude in der Raiffeisen Bank Zrt. in Ungarn liegt in den nächsten Jahren auf der Weiterentwicklung der technischen Ausrüstung und Installationen, um den Energieverbrauch weiter zu senken.

## Südosteuropa

Die Raiffeisen Bank Sh.a. in Albanien hat alle Glühbirnen durch LED-Beleuchtung ersetzt, die Wärmedämmung wurde im Jahr 2013 verbessert.

Aus Energiespargründen wurde in das Gebäude des Head Offices der Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina eine Glasfassade eingebaut, die durch eine bessere Ausleuchtung zu weniger Stromverbrauch führte. Im Jahr 2013 wurden zusätzlich Solarpaneele eingebaut.

Die Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD führte ein Lichtsensormodul für alle Werbeschilder der Bank ein. In den kommenden Jahren sollen zusätzliche Maßnahmen zur Verringerung des Strom- und Wärmeverbrauchs, wie z.B. die automatisierte Temperatur-Regelung der Geschäftsräume und die Nutzung von LED-Lampen in den Büros, umgesetzt werden.

Zur Verringerung des Stromverbrauchs hat die Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. 2013 auf LED-Leuchtpaneele umgestellt. Darüber hinaus sind Initiativen zur Sensibilisierung der Mitarbeiter in Hinblick auf die Verringerung des Stromverbrauchs in Vorbereitung.

Die Raiffeisenbank Austria d.d. in Kroatien investiert fortlaufend in eine energieeffiziente Infrastruktur und setzte Maßnahmen zur Verringerung des Energieverbrauchs bei der Steuerung der Heizung, der Klimaanlage und der Beleuchtung der Gebäude um. Im Jahr 2013 wurde ein zentrales Managementsystem im Magazinska-Gebäude eingeführt, mit einer „intelligenten Systemsteuerung“ für Kühlung, Heizung und Strom. Außerhalb der Arbeitszeit werden diese Systeme nun mit einem Minimalverbrauch betrieben. Die Raiffeisenbank Austria d.d. wechselte im Jahr 2013 zudem zu energiesparenderen Computern. Bis jetzt wurden rund 50 Prozent der Desktops durch Computer ersetzt, die 70 Prozent weniger Strom verbrauchen.

Die Raiffeisen banka a.d. in Serbien hat das Luftkühlersystem im Rechenzentrum mit einem Freecooling-Kühlmodus ausgestattet. Besonderer Wert wurde auch auf die Dämmung der Gebäudehülle gelegt. Nebenräume und Kommunikationsbereiche sind mit IR-Sensoren ausgestattet. Die generelle Beleuchtung läuft über das Gebäudemanagementsystem und kann nach Feierabend abgeschaltet werden. Seit dem Jahr 2013 arbeitet die Raiffeisen banka a.d. an der Umstellung auf LED-Beleuchtung. Die sorgfältige Auswahl der technischen Lösung von Kühlung, Heizung und Lüftung hat zu einer Reduktion des Stromverbrauchs geführt.

## GUS Sonstige (Gemeinschaft Unabhängiger Staaten)

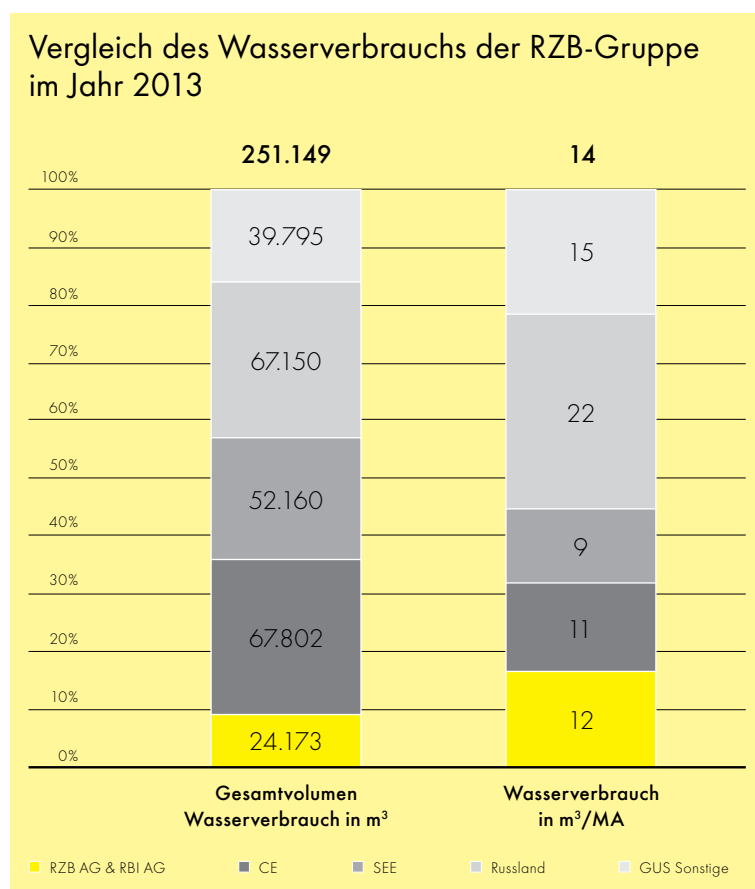
Die Beleuchtung der Priorbank JSC in Belarus wurde z.T. auf lumineszierende Leuchten mit einer ca. 75prozentigen Stromersparnis sowie auf LED-Leuchten mit einer rund 85prozentigen Stromersparnis umgestellt. Diese Maßnahmen sollten 2014 in einer Reduktion des Stromverbrauchs erkennbar werden. Zudem wurden im Jahr 2013 Kontrollsensoren für die Beleuchtung eingeführt. Für energieintensive Anlagen, wie zum Beispiel die Warmwasserbereitung, wurde eine automatische Zeitsteuerung eingebaut. Dies soll zu einer Energieersparnis von 50 Prozent führen.

Im Jahr 2013 schaffte es die Raiffeisen Bank Aval JSC in der Ukraine, ihren Stromverbrauch durch verschiedene Maßnahmen um über 30 Prozent zu verringern. In den Jahren 2012 und 2013 wurde die Infrastruktur der IT-Ausstattung modernisiert. Im Jahre 2013 wurde mit dem Projekt „Enterprise Server Consolidation“ begonnen, um effizientere Server einzuführen. Eine weitere Maßnahme war die Virtualisierung der Server in den Bankfilialen und im Head Office. Der kumulierte Stromverbrauch der Rechenzentren der Bank konnte so um 50 Prozent reduziert werden. Darüber hinaus wurde das Kühlsystem modernisiert und durch eine energiesparende Inventaranlage ausgetauscht.

## Wasserverbrauch

Die europäische Wasserpolitik hat in den vergangenen Jahrzehnten erfolgreich zum Gewässerschutz und einem sparsamen Umgang mit dieser wertvollen Ressource beigetragen.

Der Wasserverbrauch der RZB-Gruppe ist vergleichsweise niedrig. Der gesamte Wasserverbrauch (ausschließlich Grundwasser wird verwendet) liegt pro Jahr bei 251.149 m<sup>3</sup> bzw. 14 m<sup>3</sup>/MA und Jahr. Den größten Anteil am gesamthaften Wasserverbrauch weisen Russland und Zentraleuropa mit über 67.000 m<sup>3</sup> bzw. je 27 Prozent auf, den geringsten Anteil haben die RZB AG und RBI AG mit 24.173 m<sup>3</sup> bzw. 10 Prozent. Den größten Wasserverbrauch pro Mitarbeiter hat Russland mit 22 m<sup>3</sup>/Jahr, den geringsten hat Südosteuropa mit 9 m<sup>3</sup>/Jahr.



### Österreich

Der relativ hohe Wasserverbrauch im Jahr 2012 nach einem rohrbruchbedingten Anstieg konnte im Jahr 2013 wieder stabilisiert werden.

### Zentraleuropa

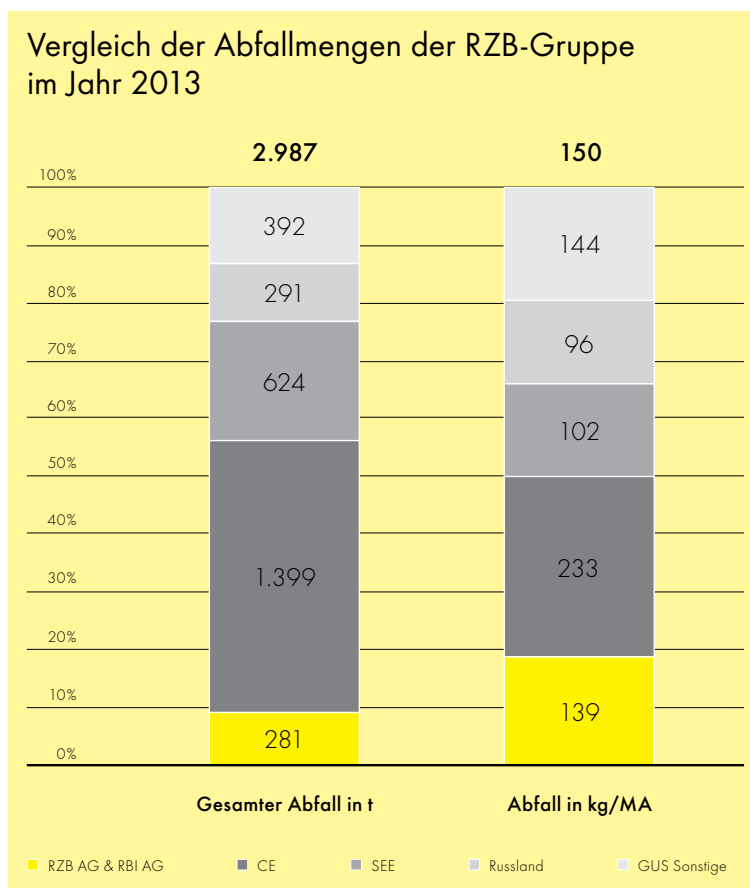
Die Waschbecken der Tatra banka, a.s. in der Slowakei wurden mit einem Druckregulierer ausgestattet, um die Wassermenge zu verringern.

Die Raiffeisen Bank Zrt. in Ungarn verwendet Brauchwasser zur Bewässerung der Innengärten. Zur Reduktion des Leitungswasserverbrauchs ist eine Nachrüstung der Wasserhähne geplant.

## Abfall

Die anfallende Abfallmenge der RZB-Gruppe macht etwa 2.987 Tonnen pro Jahr bzw. 150 kg/MA aus und besteht zu über 99 Prozent aus ungefährlichem Abfall. Der gefährliche Abfall wird entsprechend ordnungsgerecht entsorgt. Nach derzeitigem Informationsstand hat Zentraleuropa mit 47 Prozent bzw. 1.399 Tonnen den größten Anteil am gesamthaften Abfallaufkommen – wobei es die Datenlage in den Netzwerkbanken noch zu verbessern gilt. Die geringste Abfallmenge weisen die RZB AG und RBI AG Österreich mit neun Prozent bzw. 281 Tonnen Gesamtabfall/Jahr sowie Russland mit zehn Prozent und 291 Tonnen/Jahr auf.

Auch bezogen auf die Mitarbeiterkennzahl hat Zentraleuropa mit 233 kg/MA die größte Abfallmenge. Den geringsten Abfall pro Mitarbeiter verzeichnet Russland mit 96 kg/MA.



## Österreich

Abfallvermeidung und der schonende Umgang mit den Ressourcen bzw. die stoffliche Wiederverwertung jener Abfallfraktionen, welche als Wertstoff wieder in den Produktionsprozess eingebracht werden können, sind vorrangiges Ziel der RZB AG und RBI AG in Österreich. Zur Vermeidung des gefährlichen Abfalls wurden Maßnahmen gesetzt, wie z.B. die Verwendung langlebiger Leuchtmittel (LED), aber auch die Umstellung der Archivierung auf digitale Verfahren.

## Zentraleuropa

Im Jahr 2013 wurden von der Tatra banka, a.s. in der Slowakei und der Raiffeisen Bank Zrt. in Ungarn eine Abfalltrennung eingeführt.

## Südosteuropa

Die Raiffeisen Bank Sh.a. in Albanien trat 2013 in Verhandlungen über eine neue Abfallentsorgung ein, um auf „grünes Recycling“ umzustellen, welches den gesamten Abfall inklusive der Zweigstellen umfassen soll. Der Vertrag wird im Jahr 2014 unterzeichnet werden.

2013 hat die Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD eine getrennte Abfall- und Wertstoffsammlung eingeführt. Zu diesem Zweck änderte die Bank auch die Vertragsbedingungen mit der Reinigungsfirma. Es wird beabsichtigt, diese Initiative in den nächsten Jahren auszubauen.

Innerhalb der Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. werden fortwährend Verbesserungen in Bezug auf das Abfallmanagement vorgenommen.

Einer der wichtigsten Meilensteine war für die Raiffeisenbank Austria d.d. in Kroatien im Jahr 2013 die Einführung einer fachgerechten und umweltfreundlichen Abfallentsorgung.

Von der Raiffeisen banka a.d. in Serbien wurden 2013 Ölabscheider für die Parkflächen sowie Fettabscheider für Abwasser aus der Küche installiert.

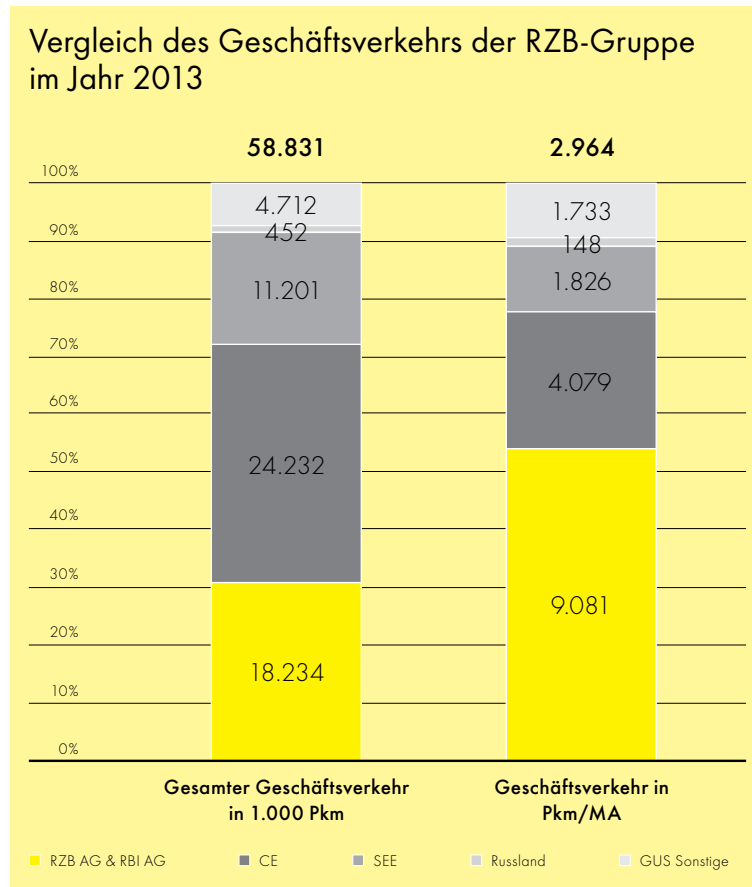
## Geschäftsverkehr

Beruflich bedingte Reisen sind die zweitgrößten CO<sub>2</sub>-Verursacher der RZB-Gruppe. Aus diesem Grund werden laufend Maßnahmen evaluiert. So wurde im Jahr 2013 die gruppenweit gültige Travel Policy für Dienstreisen nach Umweltaspekten überarbeitet (siehe Seite 50).

Wie auch im Abfallbereich ist die Datenlage beim Geschäftsverkehr noch nicht zufriedenstellend, da einige Netzwerkbanken Indikatoren zu Flug- oder Bahnverkehr noch nicht ausreichend berichten können.

Der gesamte Reiseverkehr beträgt nach derzeitigem Informationsstand etwas über 58 Millionen Pkm (errechnet aus der Anzahl der beförderten Personen und der zurückgelegten Strecke), davon hat Zentraleuropa einen Anteil von 41 Prozent bzw. 24 Millionen Pkm. Der Geschäftsverkehr bezogen auf Mitarbeiter und Jahr beträgt im Durchschnitt 2.964 Pkm, davon haben die RZB AG und RBI AG in Österreich die stärkste Reisetätigkeit mit 9.081 Pkm/MA und Jahr. Der Anteil des geringsten Geschäftsverkehrs wird hier nicht dezidiert hervorgehoben, da Bahn- und Flugverkehr von den meisten Netzwerkbanken noch nicht umfassend erhoben werden.

Im Vergleich der Transportmittel zeigt sich, dass der Geschäftsverkehr mit eigenen Fahrzeugen mit 41 Prozent den größten Anteil ausmacht, gefolgt vom Flugverkehr mit 35 Prozent und gemieteten Fahrzeugen mit 24 Prozent. Den geringsten Anteil macht der Bahnverkehr aus.



## Österreich

Ziel ist es, bis 2020 die CO<sub>2</sub>-Emissionen im Geschäftsverkehr wesentlich zu reduzieren. Zur Verringerung der CO<sub>2</sub>-Emissionen und um den Umstieg auf öffentliche Verkehrsmittel zu fördern, erhalten die Mitarbeiter einen Zuschuss zur Jahreskarte der öffentlichen Verkehrsmittel. Außerdem werden den Mitarbeitern eigene Fahrradräume sowie Stellplätze vor dem Head Office zur Verfügung gestellt. 2013 wurde darüber hinaus ein eigenes Fahrrad-reparaturservice angeboten. Für Dienstreisen innerhalb von Wien stehen Dienstfahräder bereit.

## Zentraleuropa

Ein neues, umweltfreundlicheres Dienstfahrzeug wurde 2013 von der Raiffeisen Banka d.d. in Slowenien für die Mitarbeiter gekauft.

## Südosteuropa

Flugreisen sollen bei der Raiffeisen Bank Sh.a. in Albanien in den nächsten Jahren durch Forcierung von Video-konferenzen um 40 Prozent verringert werden.

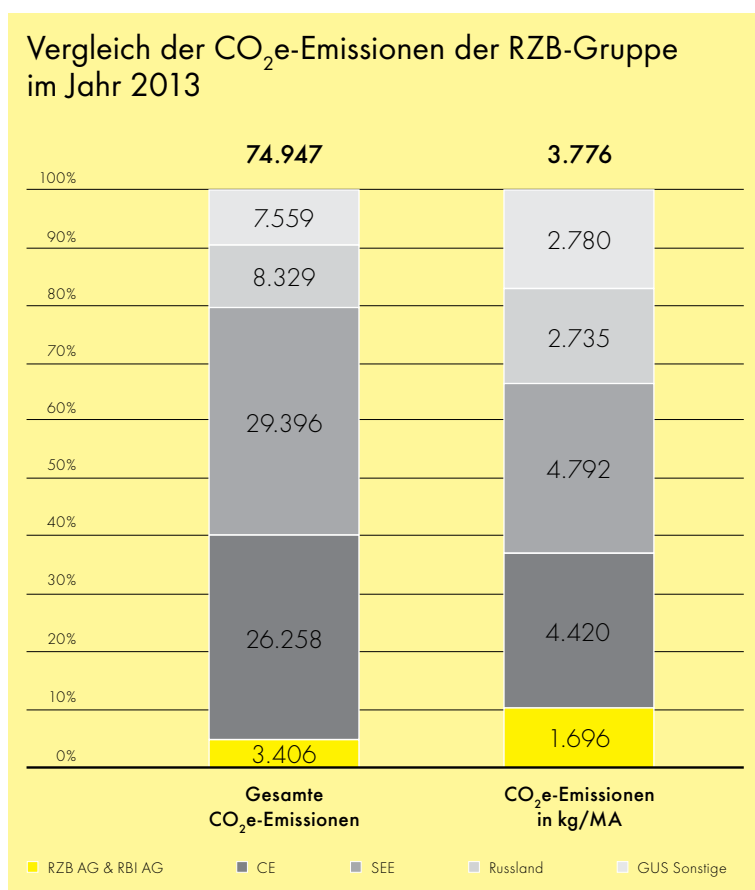
Die Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD verfolgt eine strenge Reisepolitik und führte im Jahr 2013 eine Richtlinie zu Fahrgemeinschaften ein. Die Bank verringerte im Vergleich zum Vorjahr die Anzahl an Firmenfahrzeugen um rund 20 Prozent.

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

Durch das Monitoringtool „MoNa“ kann erstmals der CO<sub>2</sub>-Rucksack der gesamten RZB-Gruppe dargestellt werden. Die größten CO<sub>2</sub>-Emittenten der RZB-Gruppe sind der Energieverbrauch mit fast 77 Prozent, gefolgt vom Geschäftsverkehr mit 17 Prozent. An dritter Stelle steht der Materialverbrauch (Papier) mit ca. 3 Prozent. Die sonstigen Emissionen werden v.a. durch den Wasserverbrauch, Abfall und Gütertransport verursacht. Global gesehen ist die EU der drittgrößte CO<sub>2</sub>-Emittent mit 11 Prozent. Die CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Kopf in der EU-27 liegen bei ca. 7,4 Tonnen<sup>3</sup>.

Die CO<sub>2</sub>e-Emissionen (Umrechnung des Gefährdungspotenzials der relevanten, klimabeeinflussenden Gase in eine äquivalente CO<sub>2</sub>-Menge) der RZB-Gruppe machen in Summe ca. 74.947 Tonnen CO<sub>2</sub>e aus. Davon hat Südosteuropa einen Anteil von 39 Prozent bzw. 29.396 Tonnen CO<sub>2</sub>e. Den geringsten Anteil haben die RZB AG und RBI AG mit fünf Prozent bzw. 3.406 Tonnen CO<sub>2</sub>e.

Die CO<sub>2</sub>e-Emissionen der RZB-Gruppe pro Mitarbeiter und Jahr liegen bei ca. 3,8 Tonnen. Südosteuropa hat dabei den größten Anteil mit ca. 4,8 Tonnen/MA und Jahr. Den geringsten Anteil verzeichnen Zentraleuropa und die RZB AG sowie RBI AG in Österreich mit ca. 1,7 Tonnen/MA und Jahr.



Das Hauptziel zur Emissionsreduktion ist der verantwortungsvolle Umgang mit den Ressourcen. Maßnahmen in Österreich umfassen den Umstieg auf reinen Ökostrom, die Überarbeitung der Travel Policy mit der Förderung von öffentlichen Verkehrsmitteln und Videokonferenzen sowie die sukzessive Reduktion des Papierverbrauchs.

<sup>3</sup> Joint Research Centre, Trend in global CO<sub>2</sub> emissions, 2013

## Einhaltung von Rechtsvorschriften

Die Einhaltung der Rechtsvorschriften unterliegt einem im Managementsystem festgelegten strengen Verfahren. So gab es beim Betrieb der Standorte in Wien auch im Jahr 2013 keine umweltrechtlichen Probleme, weder gerichtliche noch administrative Verfahren oder Verurteilungen wegen Verletzungen umweltschutzrechtlicher Vorschriften.

Von den Netzwerkbanken wurden ebenso keine gerichtlichen Verurteilungen wegen Verletzungen umweltschutzrechtlicher Vorschriften gemeldet.

## Überblick aller Umweltkennzahlen

Die Werte unterscheiden sich von jenen des Vorjahres, da zur besseren Vergleichbarkeit zwischen den einzelnen Netzwerkbanken nur noch die Daten der Head Offices erhoben werden. Die Werte aus den beiden Vorjahren wurden adaptiert bzw. rückgerechnet. Unter maßgeblichem Einfluss des internationalen Flugverkehrs wird zunehmend der Begriff Passagierkilometer verwendet, somit sind im Geschäftsverkehr die Werte entsprechend höher.

Umweltkennzahlen alle Regionen	RZB AG & RBI AG			CE			SEE		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
<b>Material</b>									
Gesamtgewicht des verwendeten Papiers in kg	38.055	42.246	53.071	346.067	274.986	328.351	242.222	319.707	416.488
Papierverbrauch in Blatt/MA	3.798	4.367	5.058	11.674	9.799	11.374	7.913	10.119	12.941
<b>Direkter Energieverbrauch</b>									
Notstromaggregat in kWh	27.173	9.337	112.364	55.442	76.279	57.221	166.143	166.338	86.242
Direkter Energieverbrauch in kWh/MA	14	5	53	9	14	10	27	26	13
<b>Indirekter Energieverbrauch</b>									
Stromverbrauch in kWh	8.003.494	9.989.935	11.140.672	22.171.677	16.123.393	18.743.787	27.383.026	28.264.999	26.674.720
Wärmeverbrauch in kWh	4.405.511	4.222.392	4.517.410	7.107.699	6.755.802	6.597.027	6.469.905	7.210.633	5.047.720
Gesamter Energieverbrauch in kWh	12.409.005	14.212.327	15.658.082	29.279.376	22.879.195	25.340.814	33.852.931	35.475.632	31.722.440
Indirekter Energieverbrauch in kWh/MA	6.180	7.330	7.446	4.928	4.054	4.380	5.518	5.603	4.918
<b>Wasser</b>									
Gesamt volumen verbrauchtes Wasser in m <sup>3</sup>	24.173	31.095	26.067	67.802	42.238	39.944	52.160	84.087	84.749
Wasserverbrauch in m <sup>3</sup> /MA	12	16	12	11	8	7	9	13	13
<b>Abfall</b>									
Gefährlicher Abfall Verbrennung in kg	3	264	182	0	0	0	0	0	0
Gefährlicher Abfall Deponie in kg	88	2.731	0	5.190	4.006	4.472	906	1.000	2.000
Gefährlicher Abfall Recycling in kg	630	669	565	4.381	1.043	4.081	13	5.013	6.012
Gesamter gefährlicher Abfall in kg	721	3.664	747	9.571	5.049	8.553	919	6.013	8.012
Ungefährlicher Abfall Verbrennung in kg	116.090	113.359	114.274	893.456	1.062.337	986.977	0	0	0
Ungefährlicher Abfall Deponie in kg	0	0	0	175.090	217.147	197.970	428.543	474.568	222.011
Ungefährlicher Abfall Recycling in kg	163.802	250.642	227.662	320.910	201.773	174.545	194.882	379.120	371.828
Gesamter ungefährlicher Abfall in kg	279.892	364.000	341.936	1.389.456	1.481.257	1.359.492	623.425	853.688	593.839
Gesamter Abfall in kg	280.613	367.664	342.683	1.399.027	1.486.306	1.368.045	624.344	859.701	601.851
Abfall in kg/MA	140	188	163	233	264	236	102	135	92
<b>Geschäftsverkehr</b>									
km mit eigenen Fahrzeugen	1.784.207	1.710.193	1.683.310	11.688.937	16.617.486	20.751.398	6.466.747	11.595.400	7.092.416
km mit gemieteten Fahrzeugen	0	0	0	11.952.644	9.556.100	8.847.267	1.809.960	1.913.540	2.395.712
Pkm mit Flugzeug	16.234.039	14.792.737	13.617.584	569.149	557.713	456.914	2.923.909	1.899.671	697.327
Pkm mit Bahn	215.485	208.186	204.509	21.408	13.374	10.086	n.a.	n.a.	n.a.
Gesamte Personen-Kilometer	18.233.731	16.711.116	15.505.403	24.232.138	26.744.673	30.065.665	11.200.616	15.408.611	10.185.455
Geschäftsverkehr in Pkm/MA	9.081	8.618	7.373	4.079	4.739	5.196	1.826	2.433	1.579
<b>CO<sub>2</sub>e-Emissionen</b>									
CO <sub>2</sub> e-Emissionen Material in t	59	66	83	650	592	727	797	972	1.081
CO <sub>2</sub> e-Emissionen Energie in t	134	149	191	18.972	12.026	13.773	24.483	25.857	23.969
CO <sub>2</sub> e-Emissionen Mobilität in t	3.174	2.914	2.711	6.075	6.662	7.454	2.611	3.687	2.539
CO <sub>2</sub> e-Emissionen Sonstiges in t	39	46	44	562	667	633	1.505	1.490	1.299
Gesamte CO <sub>2</sub> e-Emissionen in t	3.406	3.175	3.028	26.258	19.948	22.586	29.396	32.006	28.888
CO <sub>2</sub> e-Emissionen in kg/MA	1.696	1.637	1.440	4.420	3.535	3.904	4.792	5.055	4.479



Umweltkennzahlen alle Regionen	Russland			GUS Sonstige		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011
<b>Material</b>						
Gesamtgewicht des verwendeten Papiers in kg	250.875	234.950	271.832	70.892	111.078	123.032
Papierverbrauch in Blatt/MA	16.512	16.871	19.056	5.225	8.536	7.336
<b>Direkter Energieverbrauch</b>						
Notstromaggregat in kWh	8.169	8.169	8.169	4.630	14.645	10.211
Direkter Energieverbrauch in kWh/MA	3	3	3	2	6	3
<b>Indirekter Energieverbrauch</b>						
Stromverbrauch in kWh	13.575.737	14.245.000	14.327.000	8.801.461	12.341.166	11.404.424
Wärmeverbrauch in kWh	10.672.000	12.300.000	13.000.000	4.217.821	4.269.119	3.915.767
Gesamter Energieverbrauch in kWh	24.247.737	26.545.000	27.327.000	13.019.282	16.610.285	15.320.191
Indirekter Energieverbrauch in kWh/MA	7.963	9.511	9.558	4.788	6.369	4.558
<b>Wasser</b>						
Gesamtvolumen verbrauchtes Wasser in m <sup>3</sup>	67.150	39.461	38.454	39.795	54.774	52.266
Wasserverbrauch in m <sup>3</sup> /MA	22	14	13	15	21	16
<b>Abfall</b>						
Gefährlicher Abfall Verbrennung in kg	0	0	0	0	0	0
Gefährlicher Abfall Deponie in kg	0	0	0	0	0	0
Gefährlicher Abfall Recycling in kg	0	0	0	394	437	399
Gesamter gefährlicher Abfall in kg	0	0	0	394	437	399
Ungefährlicher Abfall Verbrennung in kg	0	0	0	221.150	603.749	580.500
Ungefährlicher Abfall Deponie in kg	210.000	387.000	377.000	132.600	132.600	132.600
Ungefährlicher Abfall Recycling in kg	81.000	44.250	0	37.639	61.348	6.913
Gesamter ungefährlicher Abfall in kg	291.000	431.250	377.000	391.389	797.697	720.013
Gesamter Abfall in kg	291.000	431.250	377.000	391.783	798.134	720.412
Abfall in kg/MA	96	155	132	144	306	214
<b>Geschäftsverkehr</b>						
km mit eigenen Fahrzeugen	452.000	480.000	540.000	3.931.350	3.855.833	3.939.969
km mit gemieteten Fahrzeugen	0	64.000	0	150.502	5.000	n.a.
Pkm mit Flugzeug	n.a.	n.a.	n.a.	629.847	608.081	621.561
Pkm mit Bahn	n.a.	n.a.	n.a.	550	500	556
Gesamte Personen-Kilometer	452.000	544.000	540.000	4.712.249	4.469.414	4.562.086
Geschäftsverkehr in Pkm/MA	148	195	189	1.733	1.714	1.357
<b>CO<sub>2</sub>e-Emissionen</b>						
CO <sub>2</sub> e-Emissionen Material in t	411	386	442	218	287	305
CO <sub>2</sub> e-Emissionen Energie in t	7.663	8.071	8.135	5.985	7.852	7.107
CO <sub>2</sub> e-Emissionen Mobilität in t	113	139	135	1.168	1.110	1.302
CO <sub>2</sub> e-Emissionen Sonstiges in t	143	235	223	188	382	369
Gesamte CO <sub>2</sub> e-Emissionen in t	8.329	8.831	8.935	7.559	9.630	9.082
CO <sub>2</sub> e-Emissionen in kg/MA	2.735	3.164	3.125	2.780	3.692	2.702

# Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm

## Human Resources

In Österreich läuft – unter dem Titel ZukunftPLUS – 2014 ein Programm zur Integration mehrerer Abteilungen aus verschiedenen Verbundunternehmen zur Hebung vorhandener Synergien. Die Integration der davon betroffenen Mitarbeiter und die Vereinheitlichung der verwendeten HR-Instrumente und -Prozesse wird einen Großteil der HR-Arbeit 2014 in Österreich beeinflussen.

Am Standort Wien wird im Gesundheitsbereich bei den Zusatzleistungen für die jährlich mögliche Gesundenuntersuchung das Angebot erweitert. Geplant sind die Arteriosklerose-Gefäßvorsorge, Burnout-Prävention, ein Männervorsorgepaket und eine Darmkrebsvorsorge. Zur Fremdsprachenförderung wird auch das English-Theater ab 2014 gesponsert. Weiters wird das Kultursponsoring um die Möglichkeit eines Konzertabonnements erweitert.

Die Raiffeisenbank Polska S.A. wird im Jahr 2014 einen Schwerpunkt auf den Performance Management Prozess legen. Weiters wird es ein neues Programm geben, bei dem die Mitarbeiter zwischen verschiedenen Arten von Vergünstigungen, wie zum Beispiel Sportpässe für Mitarbeiter und ihre Familien, Kinopässe, Kino- und Theaterkarten oder Gutscheine für Wochenendausflüge auswählen können. Diese Vergünstigung wird teilweise durch den Sozialfonds des Unternehmens bezahlt.

Zur besseren Planung des Entwicklungsbedarfes der Mitarbeiter wird in der Raiffeisenbank a.s. in Tschechien ein neues Konzept implementiert. Zudem soll die Rolle des einzelnen Mitarbeiters im Entwicklungsprozess gestärkt werden und den Mitarbeitern die Entscheidungsbefugnis gegeben werden, die Hilfsmittel für die Entwicklung, die am besten zu ihren Bedürfnissen passen, zu wählen. Ziel ist es, eine höhere Motivation und mehr Eigenverantwortung zu erreichen. Im Jahr 2014 ist geplant, den „Raiffeisen journey workshop“ für alle Mitarbeiter fortzusetzen, wobei die Kundenorientierung im Mittelpunkt stehen soll. Die Leitlinie für Vergünstigungen für Familien wird überprüft und das Angebot soll ausgeweitet werden. Das im Jahr 2013 gestartete Programm zur Vielfältigkeit „Odyssey Leadership“ wird, dank des guten Feedbacks, für eine weitere Gruppe von weiblichen Führungskräften fortgesetzt, um die Quote der Frauen in Führungspositionen im Top-Management der Organisation weiter zu verbessern. Um Frauen einen besseren Einstieg bei der Rückkehr nach der Karenz zu ermöglichen, wird es künftig während der Karenz ein Betreuungsprogramm geben. Davon sind immerhin rund 15 Prozent der Mitarbeiter (in Zahlen etwa 400 Personen) jährlich betroffen.

Die Raiffeisen Bank Zrt. in Ungarn plant die Umsetzung eines Telearbeit-Programms, welches die Möglichkeit beinhaltet, an ein oder zwei Tagen von zu Hause zu arbeiten. Eine Augenuntersuchung wird bei der gesamten Belegschaft durchgeführt.

Auf der Grundlage der Ideen, die sich aus der Arbeit mit dem Talentnetzwerk ergaben, genehmigte der Vorstand der Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina die zusätzlich zu den rechtlichen Anforderungen notwendigen Verfahren, um denjenigen Eltern, die freiwillig früher aus der Mutterschafts-/Elternkarenz zurückkehren (vor dem ersten Geburtstag des Babys), die Kosten der Säuglingsbetreuung zu erstatten. Allgemein wurde bemerkt, dass viele Mütter/Eltern aus finanziellen Gründen früher auf eigenen Wunsch aus der Mutterschafts-/Elternkarenz zurückkehren. Die Kosten der Säuglingsbetreuung werden ab dem Zeitpunkt, an dem die Eltern zur Arbeit zurückkehren, bis zum ersten Geburtstag des Babys erstattet.

Das Konzept der flexiblen Arbeitszeit wird in der Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD im Jahr 2014 weiter entwickelt werden.

Die Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. wird kombinierte E-Learning-Kurse im Hinblick auf Compliance, die Bekämpfung von Geldwäsche und Betrug konzipieren. Ergänzend wird eine Erste-Hilfe-Schulung für alle Mitarbeiter durchgeführt.

## Betriebsökologie

Im Bereich der Betriebsökologie sind Maßnahmen im Geschäftsverkehr ein besonderes Anliegen der RZB-Gruppe. Aus diesem Grund wurde im Jahr 2013 die gruppenweit gültige Travel Policy für Dienstreisen nach Umweltaspekten überarbeitet. Im Jahr 2014 soll zusätzlich eine Mobilitätshebung durchgeführt werden, um das Reiseverhalten der Mitarbeiter während Geschäftsreisen näher zu untersuchen.

Der Code of Conduct wird laufend aktualisiert und soll 2014 eine stärkere Einbindung der Lieferanten enthalten. Lieferanten der RZB-Gruppe sollen mit dem nächsten Update des Code of Conducts dessen Grundsätze erfüllen. Diese umfassen u.a. die Einhaltung der Gesetze, das Verbot von Korruption und Bestechung, die Achtung der Grundrechte der Mitarbeiter und bestehender Umweltvorschriften.

Das Carbon Disclosure Project wird auch 2014 weitergeführt. Es wird geprüft, einzelne Netzwerkbanken erstmals mit zu erfassen (siehe auch Seite 50).

Die RZB AG und RBI AG in Österreich haben im Jahr 2013 Umweltziele und dazugehörige Maßnahmen definiert. Sie umfassen u.a. die Bereiche Beschaffung, Strom- und Wärmeverbrauch, Kühlung, Mobilität, Abfall, und Informationstechnologie. Ein wichtiger Punkt ist der weitere Ausbau des Standortes „R19“ und somit die Erhöhung des Anteils energieeffizienter Büroflächen und Fernkälte. Auch eine Verdreifachung der Fahrradstellflächen ist geplant.

Im Jahr 2013 wurde von der RZB AG und RBI AG in Österreich beschlossen, die Studie mit dem Sustainable Europe Research Institute (SERI) zur Bewertung der klimarelevanten KPIs fortzuführen. Derzeit laufen die Berechnungen von Seiten SERI. Ergebnisse werden im Nachhaltigkeitsbericht 2014 ausführlich dargestellt werden.

## Stakeholdereinbindung

Stakeholdereinbindung bzw. -management sind und bleiben zentrale Elemente der Nachhaltigkeitsarbeit der RZB-Gruppe. Dabei werden Formate wie das Stakeholder Council und die Online-Befragung zur Ableitung von Wesentlichkeit und Performance fortgeführt bzw. weiter ausgebaut. Dies erfolgt auch im Hinblick auf die geplante zukünftige Berichtslegung gemäß der Global Reporting Initiative G4. Basierend auf den Erkenntnissen des letztjährigen Stakeholder Councils wird 2014 ein Schwerpunkt auf bilateralen Gesprächen mit einzelnen Anspruchsgruppen-Vertretern liegen. Ebenso wird beispielsweise das Gremium des Nachhaltigkeitsrats mit seinen erfahrenen Teilnehmern weiterhin dazu beitragen, dass die strategischen Überlegungen zur Nachhaltigkeitsarbeit der RZB-Gruppe bestmöglich umgesetzt werden.

Ein Auftrag aus der bereits durchgeführten Online-Befragung ist die verstärkte Bewusstseinsbildung der großen internen Stakeholdergruppe der Mitarbeiter. Hier wird auf kürzlich etablierte Maßnahmen, wie den Raiffeisen-internen Blog zur Nachhaltigkeit und unternehmerischen Verantwortung, gesetzt. Dieser ermöglicht nicht nur einen raschen Informationszugang, sondern bietet einen Austausch über verschiedene Organisationen hinweg. Das kürzlich ausgerollte Nachhaltigkeits-Reporting- und Monitoring-Tool „MoNa“ wird ebenso dazu beitragen, den internen Dialog zu verstärken. Darüber hinaus wird ein – für alle neuen Mitarbeiter – verpflichtender E-Learning-Kurs zum Thema Nachhaltigkeit etabliert.

Weiters ist für Herbst 2014 eine sogenannte „Raiffeisen Nachhaltigkeits-Challenge“ der Raiffeisen Klimaschutz-Initiative unter Einbindung der Mitarbeiter aller Mitgliedsorganisationen geplant. Die Umsetzung erfolgt im Rahmen eines Wettbewerbs, in welchem neue, innovative und vor allem nachhaltige Ideen und Projekte generiert und die besten davon entsprechend prämiert werden sollen.

Auszug aus dem Nachhaltigkeitsprogramm				
Strategiebereich	Ziel	Erläuterungen	Status	
Aus dem Nachhaltigkeitsprogramm 2013	Fairer Partner (Stakeholdereinbindung)	Stakeholder Management: Online Befragung (Wesentlichkeit und Performance)	Durchführung einer Online-Befragung, Erstellung einer Wesentlichkeits- und Performance-Matrix, Analyse, Veröffentlichung, Maßnahmenableitung	umgesetzt
	Fairer Partner (Stakeholdereinbindung)	Stakeholder Management: Stakeholder Council	Durchführung eines Stakeholder Councils in 11/2013	umgesetzt
	Gesamt (Verantwortungsvoller Banker, Fairer Partner, Engagierter Bürger)	Entwicklung und Implementierung eines gruppenweiten web-basierten Monitoringtools (MoNa) für Nachhaltigkeit	Einführung eines gruppenweiten Tools für die Nachhaltigkeit, Durchführung eines Pilotprojektes und Rollout in den Netzwerkbanken und Verbundunternehmen	umgesetzt
	Gesamt (Verantwortungsvoller Banker, Fairer Partner, Engagierter Bürger)	Entwicklung und Implementierung eines Raiffeisen-internen Blogs für Nachhaltigkeit und unternehmerische Verantwortung	Blog im September 2013 implementiert (englische Version mittelfristig in Planung)	umgesetzt
	Fairer Partner (Mitarbeiter: Qualifikation und Weiterbildung)	Etablierung der Raiffeisen Seminare für Nachhaltigkeitsmanagement	2 Basisseminare und 1 Aufbau-seminar in 2013 abgehalten	umgesetzt
	Fairer Partner (Betriebsökologie)	Umstieg auf Ökostrom an den Wiener Standorten der RZB-Gruppe	Ökostrom ohne Großwasserkraft	umgesetzt
Neu im Nachhaltigkeitsprogramm 2014	Fairer Partner (Betriebsökologie)	Ökologischen Footprint darstellen	Wird auf wissenschaftlicher Basis von SERI erstellt (für RZB AG und RBI AG)	Umsetzung im 1. Halbjahr 2014
	Fairer Partner (Stakeholdereinbindung)	Verstärkte Stakeholdereinbindung	Neben dem jährlichen Stakeholder Council werden unterjährige Fokusgruppen als Vertiefung von wesentlichen Themenbereichen implementiert	Umsetzung im 2. Halbjahr 2014
	Fairer Partner (Stakeholdereinbindung)	Durchführung einer Nachhaltigkeits-Challenge	Wettbewerb zur Generierung neuer, innovativer, nachhaltiger Ideen und Projekte	Umsetzung im 2. Halbjahr 2014
	Gesamt (Verantwortungsvoller Banker, Fairer Partner, Engagierter Bürger)	Implementierung des gruppenweiten Monitoringtools „MoNa“ und Aufbau eines Controllingprozesses	Durchführung von Performancevergleichen, Entwicklung eines strukturierten Controllingprozesses	laufende Bearbeitung
	Gesamt (Verantwortungsvoller Banker, Fairer Partner, Engagierter Bürger)	Weiterentwicklung des Raiffeisen-internen Blogs für Nachhaltigkeit und unternehmerische Verantwortung	Weiterentwicklung der Features, Aktivierung von weiteren Bloggern, Gewinnung von neuen Lesern	laufende Bearbeitung
	Fairer Partner (Mitarbeiter)	Einführung eines E-Learning-Kurses für Mitarbeiter zu Themen der Nachhaltigkeit	Entwicklung eines für neue Mitarbeiter verpflichtenden E-Learning-Moduls, das in das bestehende E-Learning-Programm integriert wird	laufende Bearbeitung
	Fairer Partner (Betriebsökologie)	Teilnahme am Carbon Disclosure Project (CDP)	Erneute Teilnahme der RBI AG am CDP samt Ableitung entsprechender Ziele	Umsetzung im 1. Halbjahr 2014
	Fairer Partner (Lieferanten)	Richtlinie für Lieferanten	Entwicklung einer Vorgangsweise für die Beurteilung und Auswahl der Lieferanten nach Nachhaltigkeitskriterien und Einbau in den Code of Conduct	laufende Bearbeitung
Fairer Partner (Betriebsökologie)	Verankerung von Nachhaltigkeitskriterien in der Travel Policy	Umweltfreundliche Verkehrsmittel werden bevorzugt	umgesetzt	

# Berichte aus den österreichischen Beteiligungen

## Raiffeisen Bausparkasse Gesellschaft m.b.H.

Besonderes Augenmerk legt die Raiffeisen Bausparkasse als Arbeitgeber auf die präventive Gesundheitsvorsorge ihrer Mitarbeiter. Im Rahmen eines Vorsorgeswerpunktes wurden im Jahr 2013 diverse Impfaktionen durchgeführt und in Zusammenarbeit mit der Wiener Gebietskrankenkasse und der Magistratsabteilung 15 eine umfassende kostenlose Gesundenuntersuchung angeboten, die die Mitarbeiter zeitsparend und bequem vor Ort in Anspruch nehmen konnten. In der betriebseigenen Küche wird bewusste Ernährung groß geschrieben: Den Mitarbeitern stehen täglich ein frisch gekochtes vegetarisches Menü und eine Salatbar zur Verfügung, zusätzlich setzt man bei der Zubereitung der Speisen auf saisonale Angebote und die stark eingeschränkte Verwendung von Fetten und Convenience-Produkten. Weiters macht ein Obstkorb mit täglich frischen Äpfeln Lust auf Vitamine und das breite Angebot des Sportvereins motiviert zur Bewegung mit Gleichgesinnten.

## Raiffeisen Versicherung AG

Alle Mitarbeiter der Raiffeisen Versicherung sind zu 100 Prozent in der UNIQA Insurance Group angestellt. Somit wird auch die Personalentwicklung und -förderung von zentraler Stelle behandelt. Diverse Programme und Services ermöglichen ein gutes Betriebsklima und Leistung auf hohem Niveau. Stellvertretend für die Mitarbeiter-Orientierung können genannt werden: die Kinderbetreuung an „Fenstertagen“ in einer Kindergruppe in der Zentrale, Vergünstigungen im hauseigenen Fitness-Center, motorikfördernde Geräte in jedem Stockwerk (MFT-Scheiben), günstige vom Betriebsrat gestützte Preise am Mittagstisch, Möglichkeiten für Massage-Angebote, Fahrrad-Service im Frühling und last but not least der UNIQA Sportclub mit vergünstigten Preisen in den diversen Sektionen von Segeln über Tennis, Laufen, Volleyball bis hin zu Schach.


Der Arbeitsplatz befindet sich innerhalb des UNIQA Towers in einem der modernsten Bürogebäude Europas. Seit Februar 2008 darf der UNIQA Tower offiziell das GreenBuilding-Zertifikat der EU führen. Die Österreichische Energieagentur, die GreenBuilding in Österreich betreut, zeichnete das markante Gebäude in Wien als „Energiebewussten Neubau“ aus. Der UNIQA Tower ist damit der erste Büroneubau in Österreich und europaweit einer der ersten, für den dieses Zertifikat ausgestellt wurde.

## Valida Holding AG

Bereits 2012 hat die Valida für alle Mitarbeiter Compliance-Schulungen veranstaltet. Für die neuen Mitarbeiter wurden im Berichtsjahr Compliance-Schulungen angeboten. Im Vorjahr hat die Valida ihre erste Mitarbeiterbefragung für die gesamte Unternehmensgruppe durchgeführt. Die Themen der anonymen Online-Befragung waren unter anderem Motivation, Arbeitsatmosphäre und Führungskultur. Die Unternehmensleitung definierte Verantwortliche, die Verbesserungsmaßnahmen in den kritischen Themenfeldern ausarbeiteten.

Betriebsökologie: Die Valida Vorsorge Management erhielt für das Jahr 2013 die Zertifizierung als ÖKOPROFIT-Unternehmen. Die Kriterien für die Auszeichnung waren vor allem die Umsetzung von freiwilligen, die Umwelt entlastenden Maßnahmen. Das Bürogebäude der Valida ist als ein Bauprojekt der Raiffeisen Evolution von der ÖGNI (Österreichische Gesellschaft für nachhaltige Immobilienwirtschaft) zertifiziert. Die Valida-Mitarbeiter nehmen jährlich an der Aktion „Radelt zur Arbeit“ teil.

Seit dem Vorjahr gilt eine neue Car Policy, welche bei Neueinkäufen für den Fuhrpark eine CO<sub>2</sub>-Obergrenze von 150 Gramm CO<sub>2</sub> pro Kilometer vorsieht. Weitere CO<sub>2</sub>-reduzierende Maßnahmen, die im Bilanzjahr 2013 in Kraft traten, sind die Neueinstellung der Klimaanlage in den Büros zur energiesparenden Regulierung der Raumtemperatur sowie die automatische Einstellung von doppelseitigem Schwarzweiß-Druck.

The background of the page is a complex, abstract watercolor painting. It features a dense network of overlapping, organic shapes and lines in various colors, including dark brown, green, yellow, orange, and red. The colors blend and bleed into each other, creating a sense of movement and depth. The overall composition is non-representational and expressive. A solid yellow rectangular box is positioned in the upper left quadrant, containing the title text in a clean, black, sans-serif font.

AKTIONSFELD  
ENGAGIERTER  
BÜRGER: ALS  
GESTALTER  
EINER ZUKUNFTS-  
FÄHIGEN  
GESELLSCHAFT  
UND UMWELT

*Amif*

# Engagierter Bürger

## Unterstützte Projekte und Initiativen

Unser verantwortungsvolles Handeln geht weit über unser Kerngeschäft hinaus. Unser nationales und internationales Engagement wurde 2013 ungebrochen fortgeführt und viele Projekte unterstützt. Nachfolgend finden Sie – analog zum letztjährigen Bericht – exemplarische Beispiele aus der gesamten RZB-Gruppe:

### Bildungsinitiativen

Bildung ist für die RZB-Gruppe ein wesentliches Element im Bereich der Armutsbekämpfung. Zudem engagiert sie sich, im Hinblick auf ihr Kerngeschäft, beim Thema Finanzbildung, bekannt auch unter dem Stichwort „Financial Literacy“.

#### Raiffeisen-Börsenspiel 2013/2014

Das alljährliche Raiffeisen Club Online-Börsenspiel hat einen besonderen Stellenwert im Bereich Finanzbildung (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012 Seite 106). Anfang Oktober 2013 gingen der Raiffeisen School-Investor und der Raiffeisen Uni-Investor bereits in die 9. Runde. Das Online-Börsenspiel fördert das Finanzwissen von Schülern und Studenten, das Erkennen von Risiken und Chancen des Kapitalmarkts und macht sie mit dem Kauf und Verkauf von Aktien und Fonds vertraut. Darüber hinaus bietet der Raiffeisen Club an Schulen in Niederösterreich und Wien eine Workshop-Reihe mit dem Namen „S.O.S. – Sicher ohne Schulden“ als Orientierungshilfe zum richtigen Umgang mit Geld an.



### Mit wissenschaftlichen Ergebnissen zu besserer Finanzbildung

2013 kooperierte die RZB AG eng mit dem Start-up-Unternehmen „Three Coins“ und unterstützte dessen „Social Policy Experiment“, um einen Beitrag zur Finanzbildung in Österreich zu leisten. Seit dem Frühjahr 2013 arbeiteten Stefan Angel (WU Wien, Institut für Sozialpolitik) und Anna Mostetschnig (Three Coins Think Tank) an einem „Social Policy Experiment“ zur Wirkung von verhaltensbasierten Finanzbildungs-Maßnahmen<sup>4</sup> und gehen der Frage nach, wo die allgemeine Finanzbildung in Österreich ansetzen müsste, um eine nachhaltige Wirkung zu erzielen.

Der Bedarf an Finanzbildung in Österreich ist akut: Studien zeigen, dass Finanzkompetenz und (Netto-)Haushaltsvermögen positiv korrelieren, und unterschiedliche Niveaus an Finanzkompetenz zur Erklärung von sozialen Ungleichheiten beitragen können<sup>5</sup>. Weiters wird geschätzt, dass zusätzlich zu den ca. 9.022 Privatinsolvenzen im Jahr 2013 noch ca. 100.000 bis 150.000 Personen ein Schuldenregulierungsverfahren bevorsteht<sup>6</sup>. Das bedeutet, dass sich bis zu 150.000 weitere Personen in Österreich in Überschuldung befinden. Inkludiert man diese geschätzten 150.000 potenziellen Privatinsolvenzen in die vom Ausfall bedrohte Gesamtsumme an privater Überschuldung, erhält man eine Summe von ca. 6,3 bis 9,5 Milliarden Euro. Bei einem BIP von 307 Milliarden Euro im Jahr 2012<sup>7</sup> beläuft sich die derzeit zusätzlich vom Ausfall bedrohte, geschätzte Schuldenhöhe auf ca. zwei bis drei Prozent des österreichischen BIPs. Die private Überschuldung in Österreich fügt der Volkswirtschaft somit nachweislich einen beträchtlichen Schaden zu.

In dem von den beiden Forschern durchgeführten „Randomised Control Trial“<sup>8</sup> wurden bis Ende Jänner 2014 fast 100 Teilnehmer im Alter von 16 bis 19 Jahren zufällig drei Untersuchungsgruppen und einer Kontrollgruppe zugeteilt. Die Untersuchungsgruppen nahmen jeweils an einer Finanzbildungs-Maßnahme teil (=Treatment), während die Kontrollgruppe ein „Placebo“ erhielt. So wurde sichergestellt, dass die beobachteten Veränderungen tatsächlich auf das „Treatment“ zurückzuführen sind, und nicht auf andere nicht kon-

<sup>4</sup> Zur Wirksamkeit von Finanzbildungs-Initiativen siehe: Lewis MANDELL (2005) „Financial Literacy – Does it Matter?“, Buffalo, NY: University of Buffalo, Lewis MANDELL (2006): „Financial Literacy: If it's so important, why isn't it improving?“, Networks Financial Institute Policy Brief No. 2006-PB-08, Payal PATHAK, Jamie HOLMES, Jamie M. ZIMMERMANN (2011) „Accelerating Financial Capability Among Youth. Nudging New Thinking“, New America Foundation.

<sup>5</sup> Vgl. Annamaria LUSARDI, Pierre-Carl MICHAUD, Olivia MITCHELL (2013): „Optimal Financial Knowledge and Wealth Inequality“, NBER Working Paper 18669, Cambridge MA.

<sup>6</sup> Hans-Georg KANTNER, „Der Privatkonkurs beweist seine Volljährigkeit“, Pressemeldung des KSV, 3. Jänner 2014.

<sup>7</sup> STATISTIK AUSTRIA: „Volkswirtschaftliche Gesamtrechnungen“, erstellt am 1.06.2014.

<sup>8</sup> Siehe Donald B. RUBIN (1974): „Estimating causal effects of treatments in randomized and nonrandomized studies.“, in: Journal of Educational Psychology 66, 688-701.

trollierbare externe Variablen. Die drei „Treatments“ umfassten (1) eine Filmvorführung zum Thema Schulden („Schulden GmbH“ von Eva Eckert), (2) die Verwendung einer Budget-App ([www.toshl.com](http://www.toshl.com)), und (3) die Auseinandersetzung mit verschiedenen Finanzbildungswebsites. Gemessen wurde jeweils vor und nach der Verabreichung der Treatments, wie es um die Finanzkompetenz der Jugendlichen bestellt ist. Um an dem Experiment teilzunehmen, mussten die Teilnehmer zwei Mal im Abstand von vier bis fünf Wochen in die Räumlichkeiten der WU Wien kommen.

Die ersten Ergebnisse: Die vorläufige Auswertung zeigt, dass Jugendliche im Alter zwischen 16 bis 19 Jahren bereits mehrheitlich mindestens ein Finanzprodukt besitzen und über monatliche Budgets zwischen 100 und 700 Euro verfügen. 83 Prozent der Befragten besitzen ein Bankkonto, 12 Prozent eine Kreditkarte und 89 Prozent erhalten Taschengeld. Der Aussage „In Geld- und Finanzfragen kenne ich mich gut aus“ stimmten ein Drittel der Befragten nicht zu. Die große Mehrheit (70 Prozent) der Befragten befand es für normal, heutzutage Schulden zu haben.

Bei der Überprüfung der Veränderung der Finanzkompetenz der Teilnehmern nach der Verabreichung der Treatments ergaben sich folgende Ergebnisse: Die Treatments haben einen Effekt auf die Budgetführung der Probanden. Zum zweiten Testzeitpunkt wissen die Teilnehmer in den Treatment-Gruppen eher als die Kontrollgruppe, wie viel sie einnehmen und ausgeben. Diejenigen Teilnehmer, die ein Treatment erhalten haben, kommen im Vergleich zur Kontrollgruppe besser mit ihrem Geld aus. Zum zweiten Testzeitpunkt sagten 70 Prozent der Treatment-Gruppe „Ja, ich komme mit meinem Geld aus“, während das nur 60 Prozent in der Kontrollgruppe angaben. Die Treatments hatten auch eine Auswirkung auf die Informationssuche: Diejenigen Teilnehmer, die ein Treatment erhalten haben, informieren sich mehr über Sparbücher und Zinsen als die Kontrollgruppe.

Nächste Schritte: Die ersten Ergebnisse der Studie zeigen erfreulicherweise, dass die getesteten Finanzbildungsmaßnahmen im Vergleich zur Kontrollgruppe Wirkung zeigen. Die Ergebnisse lassen allerdings noch keine aussagekräftigen Schlüsse zu, welche der getesteten Finanzbildungs-Maßnahmen besser wirkt als andere. Mit anderen Worten, aus dem bisherigen Datenmaterial kann noch keine Aussage getroffen werden, ob der Film eine größere Wirkung auf die Finanzkompetenz der Teilnehmer hat als die Budget-App, oder umgekehrt. Um diese Frage zu beantworten, wurde die Untersuchung ausgedehnt. Bis Ende April 2014 nahmen weitere 30 Jugendliche an der Studie teil, und weitere 50 Anmeldungen erfolgten nach den Rekrutie-

rungswellen im Mai. Ziel ist es, insgesamt 200 Teilnehmer zu erzielen; damit werden im Herbst 2014 weitere Ergebnisse vorliegen, wie Finanzbildung in Österreich am effektivsten gestaltet werden kann.



© mathias brand\_three coins

## Finanznachrichten im Fernsehen

Die Raiffeisen BANK d.d., in Sarajewo, betreibt bereits seit 2007 das Projekt Finanznachrichten. An Werktagen wird jeden Abend zur Prime-Zeit eine Sendung rund um verschiedene Finanzthemen wie Produktinformationen und Dienstleistungen ausgestrahlt. Die Sendezeit ist nur wenige Minuten vor den Landesnachrichten der beiden öffentlichen TV-Sender Bosnien und Herzegowinas. Die Sendung verfolgt das Ziel, die Öffentlichkeit nicht nur über die diversen Bankaktivitäten zu informieren, sondern auch gängige Finanzbegriffe zu erklären. Jede Ausstrahlung enthält ergänzend zu den gezeigten Themen Beiträge zu den Börsedaten und dem Wirtschafts-ABC. Die gezeigten Beiträge werden auch auf YouTube eingestellt. Zusätzlich fördert die Raiffeisen BANK d.d. Finanzwissen durch das Abhalten von Präsentationen an Universitäten, um die Studierenden zu Bankgeschäften, Börsenthemen und Finanzprodukten zu informieren.



© Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, SOURCE d.o.o. Sarajewo



## „Zeit für Finanzthemen“

Die Rubrik im Morgenprogramm von Kohavision (im nationalen Fernsehsender), „Zeit für Finanzthemen“, ein Projekt der Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C, deckt verschiedene Bereiche zum Thema Finanzen in Form von lehrreichen Geschichten ab: zu den am häufigsten gestellten Fragen zu Krediten, Schulden und Kreditkarten, Geldtransfer bis hin zu Einzahlungen oder zum Sparkonto. Als Gastredner werden Vertreter der Raiffeisen Bank sowie von diversen Geschäftsverbänden, der Zentralbank und weitere Geschäftsleute, entsprechend dem aktuellen Wochenthema, geladen.

## Webportal [www.limun.hr](http://www.limun.hr)

Das Webportal der Raiffeisenbank Austria d.d. in Kroatien existiert bereits seit 2005. Es bietet Wissenswertes im Bereich Wirtschaft mit dem Fokus auf Finanzdienstleistungen, und trägt somit zur Förderung der Finanzbildung bei. Bis heute haben rund 1,6 Millionen Besucher die Homepage aufgerufen.



Quelle: [www.limun.hr](http://www.limun.hr)

## Das „ABCdar bancar“-Programm

Dieses Programm wird seit Anfang 2011 von der Raiffeisen Bank S.A., in Bukarest, in einer Partnerschaft mit dem „Junior Achievement Romania“ in verschiedenen Städten des Landes umgesetzt. Es zielt darauf ab, Oberstufenschülern ein besseres Verständnis für Finanzprodukte zu ermöglichen. Und es hilft ihnen gleichzeitig, wichtige Fähigkeiten im richtigen Umgang mit der Budgetplanung zu erwerben. Rund 90 Freiwillige stellen sich und ihre Expertise zur Verfügung, um den Schülern eine Finanzbildung zu ermöglichen. Darüber hinaus werden für die Schüler Wettbewerbe, wie die „Creativity & Innovation Challenge“ oder der „Job Shadow Day“, veranstaltet.

## „RBCZ-Botschafter“ von Financial Literacy

Die Angestellten der Raiffeisenbank a.s. in der tschechischen Republik (RBCZ), vernetzten sich 2010 mit den

lokalen Grundschulen und höheren Schulen und begannen eine informelle Zusammenarbeit im Bereich Finanzwissen. Die Freiwilligen hielten regelmäßig Präsentationen und leiteten beispielsweise Diskussionen mit Schülern und Lehrern über Bankprodukte oder die Prinzipien verantwortungsvollen Spendens. Von 2010 bis 2013 waren bereits 13 Personen „RBCZ-Botschafter“.

## Sprachkompetenz ist unverzichtbar in einer globalisierten Welt

Die RZB AG unterstützt seit 2004 das Sprachlernzentrum an der Wirtschaftsuniversität Wien, die im Herbst 2013 auf den neuen WU Campus übersiedelte. Dieses hat sich in den vergangenen Jahren zu einem beliebten Treffpunkt für sprachinteressierte WU-Studierende und Mitarbeiter etabliert. Das neue Sprachlernzentrum bietet einen bequemen Lounge-Bereich mit Tablet-PCs, 27 Computerplätze mit Zugang zu Sprachlernsoftware, fünf Tandemräume mit PCs und Kameras sowie einen Seminarraum. Insgesamt bietet es Materialien in über 35 Sprachen an. Raiffeisen hat 2013 die Partnerschaft um weitere fünf Jahre verlängert.

## Kroatische Bildungsstätte „middle school“

Bei dieser Bildungseinrichtung, die die Raiffeisenbank Austria d.d. unterstützt, handelt es sich um eine Berufsschule für Jugendliche mit speziellen Lernbedürfnissen. Der Auftrag der Schule lautet, die Schüler verständnisvoll und mit besonderer Zuwendung auszubilden. Der Fokus der Bildungseinrichtung liegt auf der Entwicklung und Begleitung der Jugendlichen bei ihren intellektuellen und sozialen Fähigkeiten und Gewohnheiten. Darüber hinaus ist es das Ziel, dass sich die Jugendlichen das Potenzial aneignen, das ihnen helfen soll, sich erfolgreich in der Gesellschaft und auf dem Arbeitsmarkt zu integrieren.

## Unterstützung des polnischen Stipendienprogramms „My future“

Die fortgeführte Zusammenarbeit der Raiffeisen Bank Polska S.A., in Warschau, mit dem Verein „Towarzystwo Nasz Dom“ ermöglichte Kindern sowie Waisenkindern durch die Kostenübernahme erneut die Möglichkeit zur Weiterbildung (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012). Die Kinder erhielten Nachhilfeunterricht, Förderkurse und zusätzliche Lernstunden sowie eine weiterführende Ausbildung, beispielsweise an einer Universität, bzw. eine Berufsausbildung. Selbst Zusatzmaterial wie Kopfhörer, Computer, Tablets oder Kameras wurden zur Verfügung gestellt. Für die Freizeit erhielten die Kinder, als wichtigen Ausgleich zum Lernen, noch Bücher, T-Shirts, Kappen sowie Bälle.

## „Appetit auf Mathematik wecken“

Die Raiffeisenbank a.s., in Prag, hat mit Beginn des Schuljahrs 2012/2013 beim Projekt „Appetit auf Mathematik wecken“ mit verschiedenen Schulen zusammengearbeitet. In dieser Initiative, die nicht nur von der Bank, sondern auch von vielen anderen Unternehmen unterstützt wird, lösen Volksschulkinder und Mittelschulkinder verschiedene mathematische Aufgaben. Diese Aufgabenstellungen gehören nicht zum normalen Lehrplan und sind für die Kinder besonders unterhaltsam aufbereitet, um Lust auf mehr Mathematik zu machen.

## Die Initiative „Tschechische Innovationen“

2011 gründete die Raiffeisenbank a.s. die Initiative „Tschechische Innovationen“ mit. Durch die Bündelung der Kräfte von Universitäten, Regierung und dem privaten Sektor soll langfristig die Entwicklung einer Innovationskultur sowie generell von Innovationen in der Tschechischen Republik unterstützt werden. Die Initiative wendet sich in erster Linie an Klein- und Mittelbetriebe. Darüber hinaus vergibt die Raiffeisenbank den Preis der Kategorie „Bestes Start-up Unternehmen“ beim Tschechischen Innovationsfestival.

## Kulturinitiativen

### Albertina-Ausstellung

Die Albertina verwahrt eine der weltweit bedeutendsten Sammlungen niederländischer Zeichnungen. 2013 war die RZB AG Sponsor der Ausstellung „Bosch, Bruegel, Rubens, Rembrandt – Meisterwerke der Albertina“. In der Jubiläumsausstellung zur zehnjährigen Wiedereröffnung der Albertina wurde eine hochkarätige Auswahl von über 150 Blättern aus der Sammlung präsentiert, darunter Kostbarkeiten von Hieronymus Bosch, Pieter Bruegel d. Ä., Peter Paul Rubens und Rembrandt Harmensz van Rijn.

### Theater an der Wien – Kammeroper

Seit Herbst 2012 zählt die Kammeroper am Fleischmarkt als neue Spielstätte zum Theater an der Wien. Das junge Ensemble des Theater an der Wien (JET) – bestehend aus drei Sängerinnen und vier Sängern – bespielt die Kammeroper und arbeitet am Theater an der Wien mit internationalen Stars der Opernwelt zusammen. Das Theater an der Wien in der Kammeroper und die RZB AG verbindet seit der Saison 2012/2013 eine gelungene Partnerschaft. Im Frühjahr sponserte die RZB AG die Neuinszenierung von G.F. Händels „Orlando“, im Herbst die Neuproduktion von Rossinis „La Cenerentola“.

## Wiener Staatsoper

RZB AG und RBI AG waren Sponsor der Neuinszenierung von Richard Wagners „Tristan und Isolde“, die am 13. Juni 2013 Premiere hatte. Richard Wagners Version des mittelalterlichen Stoffs um Liebe und Liebestod hat die Musikwelt geradezu revolutioniert. Nicht umsonst wurde das Werk von Friedrich Nietzsche als „eigentliches Opus metaphysicum aller Kunst“ bezeichnet. Es war dies die Fortsetzung der jahrelangen Zusammenarbeit mit Österreichs Opernhaus Nummer 1.

## „Raiffeisen Galerie“: eine einzigartige Kombination von Kunst und Bankwesen

Gemäß ihren Grundprinzipien der sozialen Solidarität und verantwortungsvollem Wirtschaften, hat die Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, in Sarajevo, 2013 wiederum eine Vielzahl von Gemeindeprojekten mit dem Fokus auf der Fürsorge von Kindern, Pflegekindern sowie behinderten Kindern unterstützt. Darüber hinaus leistet die Raiffeisenbank bei verschiedenen Kultur- und Bildungsprojekten ihren Beitrag. Eines dieser Projekte ist die „Raiffeisen Galerie“, die gemeinsam mit der Akademie der schönen Künste in Sarajewo, der ältesten Institution dieser Art in Bosnien und Herzegovina, etabliert wurde. Die Akademie ist ein wichtiges Zentrum, das nicht nur die neuen Künstlergenerationen ausbildet, sondern auch als Hauptförderer ihrer Ideen fungiert.

Die Zusammenarbeit der Raiffeisenbank mit der Akademie zur Förderung der Kunst und herausragender Kunststudenten begann bereits 2010. Bis 2013 wurden gemeinsam vier Ausstellungen sowie weitere 30 Ausstellungen ausschließlich von Raiffeisen organisiert – insgesamt konnten 25 hochbegabte Kunststudenten so ihre Werke präsentieren. Darüber hinaus vergibt die Bank einzelne Stipendien an die besten Kunststudenten. Kunstliebhaber können die Ausstellungsstücke in der Raiffeisen Galerie in der Raiffeisenbank-Zentrale in Sarajevo bewundern. Presseaussendungen, Broschüren, Presstexte in den Finanznachrichten der Bank, im Internet sowie auf Facebook machen nicht nur Kunden der Raiffeisenbank auf die Ausstellung aufmerksam. Der Erlös der verkauften Werke geht zur Gänze an die Studenten.



## Die Nationalphilharmonie Warschau

Nach wie vor engagiert sich die Raiffeisen Bank Polska S.A., in Warschau, stark im kulturellen Bereich. In der Saison 2013/2014 erhielt die Bank den Titel „Patron des Jahres“ für die Unterstützung der Warschauer Nationalphilharmonie. Diese ist eine der repräsentativsten Institutionen des kulturellen und musikalischen Lebens in Polen. Ihre Besucher sind Musikliebhaber aus der ganzen Welt. Zudem ist sie ein Treffpunkt internationaler Berühmtheiten und der kulturellen sowie gesellschaftlichen Elite. Die Nationalphilharmonie organisiert in jeder Spielsaison zahlreiche Symphoniekonzerte, Konzertvorträge sowie Kammermusik-Abende mit den besten Künstlern der polnischen und internationalen Musikszene. In der Nationalphilharmonie wirken 112 Instrumentalisten und 100 Chorsänger. Diese beiden Ensembles nahmen bereits an über 140 Tourneen auf allen Kontinenten teil. Sie werden immer wieder zu den namhaftesten Musikzentren der ganzen Welt eingeladen. Die Nationalphilharmonie hat zahlreiche Aufnahmen für polnische und internationale Firmen wie Polish Recordings, Deutsches Grammophon, Philips und CD Accord getätigt. Die Aufnahmen für CD Accord haben eine Reihe von Auszeichnungen erhalten.

Darüber hinaus spielt die Nationalphilharmonie eine sehr bedeutende Rolle in der musikalischen Erziehung, denn sie veranstaltet regelmäßig Konzerte für Kinder und Jugendliche.

## Galerija12 HUB

Die Unterstützung von Kunst und Kultur ist ein wesentlicher Bestandteil der Spenden- und Sponsoring-Strategie der Raiffeisen banka a.d., in Novi Beograd, der die Unterstützung von Werten traditionell am Herzen liegt. 2013 startete die Raiffeisenbank eine strategische Partnerschaft mit der Belgrader Galerie „Galerija12 HUB“. Diese moderne und innovative Location ist der richtige Partner für den neu gegründeten Raiffeisen CLUB, der junge, talentierte und gebildete Leute anspricht.

„The New Wall“ war das erste, im Rahmen dieser Partnerschaft, umgesetzte Projekt. Die Gebietsfiliale im neuen Gebäude der Bankzentrale hatte eine große weiße Wand – perfekt für ein Wandgemälde oder eine andere künstlerische Gestaltung. Das Projekt wurde als Wettbewerb für junge Künstler, Designer, Architekten und Studenten aus ähnlichen Wissenschaftsbereichen konzipiert. Das Echo war überwältigend – 100 Studenten nahmen am Wettbewerb teil. Nach der Auswahl der zehn besten Ideen zur Gestaltung der Wand wurde für die Studenten von namhaften Künstlern und Kulturmanagern Workshops abgehalten. Keine leichte Entscheidung für die Jury. Die eingereichten

Arbeiten aller Teilnehmer wurden in der „Galerija12 HUB“ ausgestellt, für viele ihre erste Präsentationsmöglichkeit.



© Gallery HUB

## Der Kunstpreis der Tatra banka-Stiftung

Seit 1996 zeichnet diese Stiftung der Tatra banka, a.s., in Bratislava, Persönlichkeiten und junge talentierte Künstler aus, die durch ihre Arbeit in den vergangenen Jahren zur Förderung der slowakischen Kunst in den fünf Hauptkategorien Literatur, Musik, Theater, schöne Künste, audiovisuelle Werke, Film und Fernsehen beigetragen haben (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 109). Immer den Blickwinkel auf der zeitgemäßen slowakische Kunst, verfolgt die Tatra banka-Stiftung bereits seit 18 Jahren ihr Ziel, herausragende slowakische Künstler zu unterstützen. Die nominierten Künstler werden anhand ihrer Werke und künstlerischen Leistungen im vergangenen Jahr ausgewählt. Ein Schwerpunkt der Stiftung liegt auf der transparenten Preisverleihung aber auch auf der „richtigen“ Auswahl. Es geht darum, den talentiertesten Künstler zu erkennen. Nach diesen Kriterien konnten bereits 74 bekannte slowakische Künstler, 30 talentierte junge slowakische Künstler und vier junge Modedesigner unterstützt werden.



© Tatra banka, a.s.

## Die österreichische Filmwoche

Die Raiffeisen Bank Aval JSC, in Kiew, war Hauptsponsor der österreichischen Filmwoche, die sowohl in Kiew als auch in Odessa, Lviv und Chernivtsi abgehalten wurde. Das Festival umfasste die fünf besten österreichischen Filme der letzten Jahre und wurde im Beisein des österreichischen Botschafters eröffnet.

## Soziale Initiativen

### Verein Wirtschaft für Integration

Über die Plattform zur Förderung der Integration ausländischer Arbeitnehmer in der heimischen Wirtschaft berichteten wir bereits im Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012 (siehe Seite 102). Eine Initiative, die die RZB AG nach wie vor unterstützt. Schließlich kommen die 3.900 Mitarbeiter der RZB-Gruppe in Österreich aus rund 50 verschiedenen Nationen. Die RZB AG schätzt diese multi-kulturelle Vielfalt und erkennt darin Wettbewerbsvorteile im Kontext ihrer stark internationalen Ausrichtung. Sie bekennt sich zur Vision einer offenen, bunten Gesellschaft. Vor diesem Hintergrund engagieren sich im Verein: als Schirmherr Präsident Dr. Christian Konrad und als Mitglied des Ehrenpräsidiums Präsident Mag. Erwin Hameseder (Raiffeisen-Holding NÖ-Wien), als Obmann Dr. Georg Kraft-Kinz (RLB NÖ-Wien), als stellvertretender Obmann Dr. Johannes Schuster (RZB AG) sowie als Vorstandsmitglied Dr. Andreas Brandstetter (UNIQA). Eine neue Maßnahme ist das „PatInnenprogramm KONNEX“. Über den Zeitraum eines Schuljahres hindurch werden Jugendliche von einem persönlichen Paten unterstützt und begleitet. Abgerundet wird das Projekt durch ein spannendes Begleitprogramm (Workshops, Erfahrungsaustausch etc.). Die Schüler lernen ein Berufsfeld, das sie interessiert, näher kennen und können herausfinden, ob sie diesen Weg beruflich einschlagen möchten. Am ersten Durchgang im Schuljahr 2012/2013 nahmen insgesamt 27 „Tandems“ teil. Neben den persönlichen Treffen mit den Paten besuchten die „KONNEX“-Jugendlichen spannende Workshops, besuchten Partnerunternehmen und das Parlament.



© WWFI, Magdalena Possert

## Tag des Respekts 2013

Das Jahr 2013 wurde von der EU zum Jahr der Bürgerinnen und Bürger ausgerufen. Dieses Jahresthema nahm der Verein Respekt.net zum Anlass, am 20. September 2013, mit Unterstützung der RBI AG, in Wien den Tag des Respekts zu veranstalten. An diesem Tag lud der Verein Projekt-Initiatoren, Projekt-Investoren, Projekt-Experten und die interessierte Öffentlichkeit zum persönlichen Kennenlernen ins Museumsquartier ein. Über 40 Initiativen stellten sich vor. Bei der Abendveranstaltung wurde nicht nur der dritte Geburtstag von Respekt.net gefeiert, sondern auch die Respekt-Awards verliehen.

## Mitarbeiter-Spendenaktionen

2013 unterstützten die RZB AG und RBI AG das Österreichische Rote Kreuz durch Mitarbeiter-Spendenaktionen. Diese dienen einerseits zur Notlinderung für die Flüchtlinge in Syrien, aber auch für die Hochwasseropfer in Österreich. Die von den Mitarbeitern auf das Spendenkonto eingezahlten Beträge wurden im Anschluss verdoppelt. So wurde den Betroffenen Hilfe in der Not zuteil.

## Kooperation mit dem Österreichischen Bundesfeuerwehrverband

Die RZB AG unterstützte gemeinsam mit der Raiffeisen BANK d.d. in Sarajevo die Reparatur und Weiterverwendung eines gebrauchten Feuerwehrfahrzeugs. Die Übergabe des Fahrzeugs an die Vertreter der Gemeinde Srebrenica erfolgte im Oktober 2013.

## 43. Internationaler Raiffeisen-Jugendwettbewerb



Der Internationale Raiffeisen-Jugendwettbewerb – „Entdecke die Vielfalt: Natur gestalten“ – erfreut sich bei Schülern aller Altersstufen seit mehr als vier Jahrzehnten ungebrochener Beliebtheit. 2013 nahmen allein in Österreich knapp 200.000 Teilnehmer beim Quiz-, Mal- und Zeichenwettbewerb

teil. Beim Digitalwettbewerb konnte sogar eine Steigerung von 45 Prozent gegenüber 2012 erreicht werden. Mehr als 400 Fotos wurden im Voting-Tool veröffentlicht. Am 28. Mai fand in der Raiffeisen Zentralbank in Wien die Bundesjurierung statt. Die Abschlussveranstaltung und internationale Jurierung erfolgte Mitte Juni 2013 in Bozen.

## Unterstützung der Universitätsklinik „Mutter Theresa“

In Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsminister spendete die Raiffeisen Bank Sh.a. in Tirana medizinisches Material für die Universitätsklinik. Unter Berücksichtigung dessen, dass dies ein sehr sensibler Bereich ist, hat sich die Raiffeisenbank entschieden, die Krebsstation des Spitals mit Reagenzuntensilien auszustatten. Dieses Material ist zur Erstellung der Diagnose der Patienten wichtig. Weiters wurden gemeinsam mit der Gemeinde Tirana 390 Bäume in stark frequentierten Stadtteilen gepflanzt, um die Grünflächen auszuweiten.

## „Children in need“

Bei der Vielzahl der unterstützten Hilfsprojekte liegt der Fokus der Priorbank in der Unterstützung von Kindern im Volksschulalter. 2013 entschied die Priorbank JSC in Minsk, die gemeinnützige Initiative „Children in need“ zu unterstützen und beim Aufbau der „Pension Borovliany“, für das angeschlossene onkologische Zentrum für Kinder, mitzumachen. Dieses Zentrum umfasst 150 Plätze und betreut rund 200 Patienten. In vielen Fällen bleiben die Kinder für die Behandlungen nicht stationär im Zentrum. Oftmals mieten sich die Eltern, die aus allen Teilen des Landes kommen, in eine Unterkunft ein und bringen die Kinder jeweils für die Behandlungen. Dieser Umstand zeigte, wie dringend nötig es war, Wohnhäuser zu errichten, in denen die Familien ganz in der Nähe des Zentrums untergebracht werden können. Das gesamte Projekt ist auf 20 Häuser ausgerichtet. Mit der finanziellen Unterstützung der Priorbank konnte bereits ein Haus, für zwei Familien, gebaut werden.



© Priorbank JSC, S. Sushkevich

## Kindergartenspielplätze von „Raffe, die Giraffe“

„Raffe, die Giraffe“-Spielplätze sind seit 2008 ein gemeinsames Projekt der Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina in Sarajewo und dem Unternehmen Western Union (deren autorisierte Repräsentationsstelle in Bosnien und Herzegowina die Raiffeisenbank ist). Wie einst üblich, wurden seither weder Grußkar-

ten verschickt noch festtagsbezogene Werbematerialien produziert. Durch diesen Schritt konnte das Geld für die Errichtung von Kinderspielplätzen zur Verfügung gestellt werden. Mehr als zehn Spielplätze wurden bereits im ganzen Land eingerichtet. Letztes Jahr eröffnete „Raffe, die Giraffe“ Spielplätze in den drei Städten Sarajewo, Kakanj und Banja Luka. Alle Spielplätze sind mit umweltfreundlichem Material in bester Qualität ausgestattet, berücksichtigen alle technischen und zusätzlichen Standards gemäß dem Alter der Zielgruppe. „Raffe die Giraffe“, das Symbol der Raiffeisen-Sparprodukte für Kinder, ist ein integrierter Bestandteil all dieser Spielplätze. Mit der Errichtung von Kinderspielplätzen anlässlich des Weltspartags, bemühte sich die Raiffeisenbank, langfristige Werte zu fördern, Bewusstsein für die Notwendigkeit des Sparens und seine Vorteile unter den Kindern zu schaffen und zugleich die Lebensbedingungen unter den jüngsten Mitgliedern der Gesellschaft zu verbessern.



© Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina

## Die „Choose to Help“-Initiative

2013 erfolgte die Unterstützung der „Choose to Help“-Spendeninitiative durch die Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD, bereits zum fünften Mal (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 115). Zweck dieser Initiative ist es, Mittel zur Unterstützung nachhaltiger Sozialprojekte im Gesundheitsbereich, im Umweltschutz sowie in der Kultur und Bildung zu sammeln. Die Maßnahme zielt darauf ab, die Raiffeisen-Mitarbeiter in Bulgarien bei den karitativen Projekten der Bank zu involvieren, in dem sie die Möglichkeit haben, Teil dieses Spendenprozesses zu werden. Gleichzeitig sollen Mitarbeiter und Kunden gleichermaßen zum karitativen Handeln, als moralischem Wert, angeregt werden. Im Rahmen dieser Initiative sammelte die Raiffeisenbank 2013 die stattliche Summe von 107.985 Euro. Damit konnten 27 soziale, ökologische und Bildungsprojekte unterstützt werden.



© Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD

## 100.000 Euro für die Geburtsabteilung der Universitätsklinik

2013 wurden anlässlich des 10-jährigen Bestehens der Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., in Pristina, 100.000 Euro gespendet. Zuvor hatten Kunden und Besucher der Homepage die Möglichkeit, für eine der vier Projektkategorien zu stimmen und so mit zu beeinflussen, wohin die Spendensumme gehen sollte. Die vier vorgegebenen Kategorien hießen Sozialfürsorge, Gesundheitssektor, Bildung und Sport.

Da der Gesundheitssektor die meisten Stimmen erhielt, wurde in Abstimmung mit der Universitätsklinik entschieden, die Spendensumme der Geburtsabteilung zukommen zu lassen. Mit dem Geld wurde die Klinik mit bereits dringend benötigter neuer Ausstattung unterstützt.

## Das A.G. Matoš Heim für Kinder und Jugendliche

Das A.G. Matoš Heim ist eine Einrichtung für Kinder und Jugendliche im Alter von 9 bis 19 Jahren, die von ihren Eltern keine entsprechende Fürsorge und Zuwendung erhalten. Das bedeutet allerdings nicht, dass die Schützlinge dieses Heims keine Eltern mehr haben. Das Heim sorgt für die Unterbringung und bietet eine umfassende Betreuung auch im Bereich der Schulbildung und Berufsausbildung. Die Raiffeisenbank Austria d.d. in Zagreb hat diesen Heimkindern die Sportausstattung der Turnhalle, in der sie ihre Freizeit vielfach verbringen, finanziert.

## Projekt zur Ermutigung, für sich einzutreten

Die ZAO Raiffeisenbank in Moskau schulte und unterstützte 40 Kinder mit Behinderungen, damit diese lernen, selbstbewusst für ihre Anliegen einzutreten und ihr Leben selbstbestimmt zu meistern. Die Kinder im Alter von 11 bis 17 Jahren mit sensorischen Schwächen, physischen oder geistigen Behinderungen nahmen an einer Reihe von Persönlichkeitstrainingskursen teil. Die Kinder erstellten Präsentationen, führten ein Bewusst-

seinstaining zum Thema Behinderung durch und zeigten Dokumentationen über Behindertenschicksale an großen Schulen. Darüber hinaus lernten sie den Umgang mit Medien, um in Journalisteninterviews über das Leben von behinderten Kindern zu sprechen.



© Perspektiva

## „Mirno Morje“

Die Unterstützung der Raiffeisen Banka d.d., in Maribor, für das internationale Projekt, das Kindern einmal im Jahr die Möglichkeit bietet, ans Meer fahren zu können, wurde auch 2013 fortgeführt (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 115). Dieses Projekt ist eines der größten sozialpädagogischen Projekte weltweit. Kinder und Jugendliche aus sozial benachteiligten Schichten sowie Kinder mit physischer und geistiger Behinderung nehmen daran teil. Insgesamt segeln mehr als 1.000 Kinder aus ganz Europa auf rund 100 Booten.



© Mirno Morje

## „Mittagessen für Jeden“ – eine Aktion des ungarischen CSR-Programms

Die „Child Feeding Foundation (GYEA)“ wendet sich jährlich mit ihrer Spendenaufruf-Kampagne an Gemeinden (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 115). Sobald die teilnehmenden Städte von GYEA 2013 ausgewählt waren, startete die

Raiffeisen Bank Zrt., in Budapest, ein Voting auf ihrer Facebook-Seite. Auf diese Weise wurden jene Städte ermittelt, denen die finanzielle Zuwendung im Rahmen des fortgeführten „Raiffeisen Közösen (Together)“-CSR-Programms zuteil wurde.

Insgesamt spendete die Raiffeisen Bank Zrt. an GYEA im Mai und November 2013 97.750 Euro. Eine erfreuliche Summe, die durch die Spendenaktion aufgrund der Bezahlung des Einkaufs mit einer Raiffeisen Bankomatkarte in den beiden Monaten zustande kam. Mit diesem Betrag konnten insgesamt 760 Kinder in 24 verschiedenen Städten bzw. Dörfern mit Essen versorgt werden.

Die Bilanz der letzten fünf Jahre weist einen Spendenbetrag der Raiffeisen Bank von mittlerweile rund 460.000 Euro aus. Diese Spendensumme ermöglichte rund 7.900 Kindern in ganz Ungarn regelmäßig ein Mittagessen zu erhalten.



© Zsolt Reviczky

## H. Stepic CEE Charity

2013 lag der Fokus des karitativen Vereins auf Schul- und Bildungsmaßnahmen. Entsprechend dem Raiffeisen Grundsatz – Hilfe zur Selbsthilfe – soll durch die realisierten Projekte ein solider Grundstein für die weitere Zukunft von hilfsbedürftigen jungen Menschen gelegt werden.

### Berufsausbildung für alleinerziehende Mütter

Das erste Projekt in Ungarn, das die H. Stepic CEE Charity, in Kooperation mit dem ungarischen Roten Kreuz, betreut, bietet berufliche Schulungen für alleinerziehende Mütter. Das Rote Kreuz betreibt seit 1991 Unterkünfte in Ungarn, in denen Familien vorübergehend wohnen können. Hauptsächlich leben alleinerziehende Mütter und ihre Kinder in diesen Einrichtungen. Frauen, zum Teil noch minderjährig, die Mütter wurden und sich nicht auf finanzielle Unterstützung ihres Part-

ners, ihrer Familien oder der Sozialhilfe verlassen können, finden in diesen Unterkünften ein neues Zuhause, bis sie auf eigenen Beinen stehen können. Diese jungen Mütter kämpfen täglich damit, sich um ihre Kinder zu kümmern und sich gleichzeitig ohne adäquate Ausbildung am Arbeitsmarkt zu behaupten.

Im ersten Quartal 2013 waren 220.000 Frauen ohne Job. Ein häufiger Grund dafür ist ein niedriges Bildungsniveau. Hier setzt das Projekt an, indem es berufliche Schulungen für alleinerziehende Mütter anbietet, die Zuflucht in den Familienunterkünften des ungarischen Roten Kreuzes gesucht haben. Im besten Fall haben diese Frauen einen Grundschulabschluss. Dieser alleine reicht aber in der Regel nicht. Die schwierigste Aufgabe dieser Frauen, die Kluft zwischen fehlender Ausbildung und Job sowie niedrigem Selbstwertgefühl zu überwinden. Das Programm stärkt die jungen Frauen insofern, als in Kursen wichtige Fähigkeiten erlernt werden, die auf dem Arbeitsmarkt gefragt sind. Unter anderem werden Kurse zur Ausbildung als Kassiererin angeboten und die jungen Frauen werden dabei unterstützt, einen Arbeitsplatz zu finden und diesen letztlich auch zu behalten. Die H. Stepic CEE Charity hat die Kosten für die Ausbildung zu qualifizierten Kassiererinnen von rund 30 Frauen übernommen. Damit die Mütter überhaupt an den Kursen aktiv teilnehmen können, werden ihre Kinder in einer Kindertagesstätte betreut. Weiters besuchen sie auch verschiedene andere Workshops und Schulungen, die ihre zwischenmenschlichen Fähigkeiten stärken sollen: Persönlichkeits-, Selbsterkenntnis-, Konflikt- oder Problemlösungsseminare stehen auch auf dem Programm.

### „Wege aus dem Ghetto“

Gemeinsam mit ihrem Kooperationspartner Caritas unterstützt die H. Stepic CEE Charity sozial benachteiligte Kinder in der Region Satu Mare und Baia Mare in Rumänien. Vier Schülerhorte kümmern sich dort um die schulische Ausbildung und Betreuung von sozial benachteiligten Roma-Kindern im Alter von sieben bis 14 Jahren. Damit der Betrieb in der bestehenden Form weiter geführt werden kann, hat sich die H. Stepic CEE Charity entschlossen, die Finanzierung für die Lern- und Hausaufgabenhilfe, die täglichen Mahlzeiten, die Schulmaterialien sowie die Betreuung durch Sozialarbeiter zu finanzieren. Um das zu erreichen, hat sie das Fundraising Dinner 2013 diesem Projekt gewidmet. Der Reinerlös von 150.000 Euro sichert das Bestehen der vier Schülerhorte für weitere zwei Jahre.

Der Schwerpunkt der Arbeit liegt auf der Lern- und Hausaufgabenhilfe. Diese Lernhilfe ist deshalb so wichtig, weil die Kinder zuhause oftmals keinen geeigneten Platz zum Lernen haben. Die Eltern können ihren Kin-

dern meist aufgrund ihres Analphabetismus nicht helfen oder unterstützen ihre Kinder nicht, aus Angst verlassen zu werden. Welche Kinder in den Schülerhorten aufgenommen werden, wird in enger Zusammenarbeit der Sozialarbeiter mit den Familien der Kinder entschieden. Die Pädagogen bieten aber nicht nur Hilfe, wenn es um das Lernen oder die Hausaufgaben geht, sondern sind maßgeblich am Spiel- und Freizeitprogramm der Kinder beteiligt. In den Schülerhorten wird dafür gesorgt, dass die Kinder zumindest einmal täglich eine sättigende Mahlzeit bekommen. Darüber hinaus werden Schulmaterialien ebenfalls von den Schülerhorten zur Verfügung gestellt.

### Zusätzliche Angebote

Für Schüler, die die Schule frühzeitig abgebrochen oder die für einen regulären Schulbesuch bereits zu alt sind, gibt es eine sogenannte „Alphabetisierungsklasse“, um Schreiben und Lesen zu lernen und ihre Grundausbildung abzuschließen. Um den älteren Kindern einen Einstieg ins Berufsleben zu ermöglichen, gibt es Beratungsgruppen zum Thema Berufsorientierung. Innerhalb dieser Treffen setzen sich die Jugendlichen mit ihren Fähigkeiten und Interessen auseinander und erfahren so, welcher Ausbildungs- und Berufsweg der richtige für sie sein könnte.

Alle Projekte der H. Stepic CEE Charity werden von den Mitarbeitern des RBI-Konzerns ehrenamtlich betreut und verwaltet. Lesen Sie mehr dazu unter: [www.stepicceecharity.org](http://www.stepicceecharity.org)



© H. Stepic CEE Charity

## Sportinitiativen

### Sportsponsoring österreichischer Top-Sportler

Sportsponsoring bildete den Mittelpunkt der österreichweiten Sponsoringaktivitäten. Der Schwerpunkt lag wie in den Vorjahren auf den Sportarten Ski Alpin und Fußball. Durch das Sponsoring der ÖSV-Skifahrer Marcel Hirscher, Anna Fenninger, Kathrin Zettel sowie Max Franz war Raiffeisen erfolgreich im internationalen Skisport präsent. Raiffeisen war auch National Sponsor der Alpinen Ski-WM im Februar 2013 in Schladming, Steiermark. Die Zusammenarbeit mit der Fußball-Nationalmannschaft wurde bis zur Europameisterschaft 2016 in Frankreich verlängert. Die Partnerschaft mit österreichischen Top-Sportlern bringt dabei ein Höchstmaß an Aufmerksamkeit und hoher emotionaler Identifikation (siehe Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 109).

### Sponsoring des Eishockey-Nationalteams in Belarus

Die Rolle des Sports für die Nation und das Prestige bei internationalen Sportwettbewerben begründete auch 2013 das Engagement der Priorbank JSC, in Minsk, in der nationalen Sportförderung (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 110). Als Sponsor des Eishockey-Nationalteams war die Priorbank in die landesweiten Vorbereitungen der Eishockey-Weltmeisterschaft aktiv eingebunden; ebenso in die Betreuung des nationalen Teams für die internationalen Bewerbe.



© Priorbank JSC, C. Rybik

### „Men's Health Urbanathlon“

Dieses sportliche Großereignis in Bulgarien lockt Teilnehmer und Zuseher gleichermaßen. Für Männer ist er der ultimative Test in sportlicher Ausdauer, Stärke und Beweglichkeit. Die Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD in Sofia, sponserte die Veranstaltung mit 27.610 Euro und



erreichte mit den diversen Werbeaktivitäten rund um den Event eine hohe Werbewirkung in der Stadt.



© Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD

## Der Fussballverband des Kosovo

Die Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., in Pristina, wurde bereits 2010 mit dem Preis „Bestes CSR Unternehmen“ von der amerikanischen Handelskammer im Kosovo und dem United Nations Development Program (UNDP) für ihr Engagement im Sport, speziell im Fußball, ausgezeichnet.

Bereits seit sechs Jahren unterstützt die Raiffeisen Bank Kosovo den nationalen Fußballverband (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 110). Ohne Unterstützung würde es ihn inzwischen nicht mehr geben. Diese Hilfestellung ist überaus erfolgreich, denn grundsätzlich lieben die Menschen im Kosovo Fußball. Erst die finanziellen Mittel der Raiffeisen Bank ermöglichen es, das Image des Fußballs wieder aufzuwerten. Denn dieser hat durch die Jahre der Trennung der Volksgruppen und Konflikte im Kosovo großen Schaden genommen. Darüber hinaus war dies eine Initialzündung für die anderen Klubs in der Fußball-Liga, die half den Wettbewerb wieder anzukurbeln.

## „I’Velo“ – „Ich liebe es, Fahrrad zu fahren“

„I’Velo“ ist das wichtigste mehrjährige Bike-Sharing-Programm in Rumänien (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 110). Das Projekt begann 2009 als Kooperation der „Green Revolution“ und der Raiffeisen Bank S.A. in Bukarest. Unter der Patronanz des Umwelt- und Forstministeriums entstand ein Projekt, das über die größte geografische Abdeckung verfügt. Mit dieser Initiative soll die allmähliche Integration des Radfahrens im städtischen Alltagsleben ermöglicht werden. Etabliert wird sie als eine Alternative, die nicht nur Erholungswert hat, sondern auch gesund ist und darüber hinaus eine umweltfreundliche Fortbewegungsmöglichkeit darstellt.

Neu seit 2013 ist die Reservierung der Fahrräder im Internet unter [www.ivalo.ro](http://www.ivalo.ro). Außerdem wurde ein weiteres Fahrradzentrum in Timișoara eröffnet. Dafür wurden die Verleihzentren in Bukarest vernetzt und andere Fahrradzentren generalüberholt. Ein weiteres Plus sind die flexibler gewordenen Ausleihzeiten.



© IR Style/Raiffeisen Bank S.A.

## Der internationale Bukarester Stadtmarathon

Dieser Lauf, der von der Raiffeisen Bank S.A. in Bukarest gesponsert wird (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 110), ist der erste akkreditierte und international anerkannte Marathon Rumäniens und wird auf der Homepage des rumänischen Athletenverbandes präsentiert. Er ist in der offiziellen Liste internationaler Marathons angeführt und Teil der „International Association of Street Marathons“. Das Projekt „Raiffeisen Runners – der erste Marathon“ wurde etabliert: als Beweis dafür, dass es jedem Menschen möglich ist, durch ein maßvolles Training sowie Einhaltung gewisser Prinzipien bei der Ernährung und dem Trinkverhalten, einen Marathon zu laufen. 11 Mitarbeiter, darunter acht Frauen, absolvierten mit Unterstützung eines Coachs, das erste Mal in ihrem Leben einen Marathon.

# Corporate Volunteering

## „Surprise in a box“

2013 feierte die gemeinsame Weihnachtsaktion der RZB AG und RBI AG „Surprise in a box“ bereits ihr sechsjähriges Bestehen. Wie 2013 berichtet (siehe Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012 Seite 118), werden die Weihnachtspäckchen vom Caritas-Asylzentrum in Wien-Alsergrund an bedürftige Familien mit Kindern übergeben. Mit dieser Aktion konnte 2013 erneut rund 400 Kindern eine Weihnachtsfreude gemacht werden. Für die Kleineren gab es 300 mit Spielsachen gefüllte Päckchen und für Jugendliche und deren Eltern 100 verpackte Kinogutscheine.



© RZB AG

## Hilfeinsatz zur Beseitigung von Hochwasserschäden in Österreich

Zusätzlich zur finanziellen Hochwasseropferunterstützung im Juni 2013 erhielten Mitarbeiter im Head Office unbürokratisch drei Tage Sonderurlaub. Diese konnten sie für ihre Tätigkeiten bei einer Hilfsorganisation, für Nachbarschaftshilfe oder falls sie selbst betroffen waren, für Aufräumarbeiten im eigenen Haus verwenden.

## Punsch-Ausschank für MOMO

Im Dezember fand am Stadtpark der jährliche Punsch-Ausschank des Betriebsrates der RBI AG statt. Jedes Jahr kommt der Erlös einer anderen wohltätigen Organisation zugute. 2013 wurde der von den Mitarbeitern gesammelte Betrag vom Vorstand verdoppelt und an MOMO, Wiens mobiles Kinderhospiz übergeben. MOMO organisiert medizinische und pflegerische Betreuung sowie psychische und soziale Beratung für betroffene Familien mit Kindern im Alter von bis zu 18 Jahren.

## Geschenke für Kinder zu Neujahr

Dieses humanitäre Projekt ist Teil der Corporate Volunteering Initiativen der Raiffeisen banka a.d., in Novi Beograd, und wird von den Mitarbeitern sehr gut angenommen, denn Ende Dezember erhalten die Kinder in Serbien traditionell Geschenke. Aufgrund der erfolgreichen Aktivitäten der vergangenen vier Jahre sammelten die Mitarbeiter erneut Neujahrs-Geschenke für Kinder aus prekären sozialen Verhältnissen, oder mit Entwicklungsschwierigkeiten, behinderte Kinder oder Heimkinder. Rund 50 Prozent der Mitarbeiter engagieren sich in diesem Projekt. Die Geschenke werden an Hilfsorganisationen und Pflegeeinrichtungen in ganz Serbien ausgeliefert. 2013 wurden in etwa 700 Geschenke gesammelt und in neun Städten Serbiens ausgegeben. Gefüllt waren diese mit pädagogischem Spielzeug, Kleidungsstücken und Süßigkeiten.



© Raiffeisen banka a.d., Vesna Zoricic

## „Unsere Stadt“

Seit 2010 werden Corporate Volunteering-Initiativen in der Tatra banka, a.s., in Bratislava, durchgeführt. Die Umsetzung der freiwilligen Aktionen erfolgt in Zusammenarbeit mit der „Pontis Foundation“, die in der Slowakei über umfangreiche Erfahrung auf dem Gebiet der Mitarbeitereinbindung verfügt. Die Organisation leitet die Anfragen von Non-Profit-Organisationen an die Raiffeisen Bank weiter. Darüber hinaus koordiniert sie den Zusammenschluss von Firmen unter dem Namen „Engage“, damit sich dessen Mitglieder über ihre Erfahrungen auf diesem Gebiet austauschen können. Auch die Tatra banka gehört zu den Mitgliedern. Im Rahmen der internen Kommunikation informiert ein Newsletter über die klar festgelegten Regeln und den konkreten Bedarf der ausgewählten gemeinnützigen Organisationen sowie über die jeweiligen Projektdetails.

Zur größten Veranstaltung im Rahmen der Corporate Volunteering-Initiative zählt „Unsere Stadt“. Dabei werden jedes Jahr Firmen und Menschen, die in der Öffentlichkeit stehen, mit wohltätigen Organisationen zusammengeschlossen. Unterstützt werden sollen der öffentliche Bereich (Umweltbereich, städtische Initiativen, Zivilaktionen, kulturelle Bauwerke und Schlösser), die sozialen Dienstleistungen (einfache Inanspruchnahme sozialer Heimdienste, Krisenzentren, Obdachlosenheime) sowie der Bereich Erziehung (Schulen, Kindergärten, Kindertagesstätten und Familienzentren). Dabei kann jede wohltätige Organisation für eine oder mehrere Aktivitäten um Unterstützung bitten.



© Vadyrn DumanchukAVAL



© Tatra banka, a.s.

## Unterstützung des Babanka-Internats in Cherkassy, Kiew

2013 besuchten rund 40 Angestellte der Raiffeisen Bank Aval JSC, in Kiew, das Babanka-Internat (siehe auch Nachhaltigkeitsbericht 2011/2012, Seite 119). Die Bankmitarbeiter überraschten die Kinder mit Geschenken, die sie besorgt hatten. So wechselten beispielsweise Spielsachen, Bälle, Bücher, Süßigkeiten, Kleidung und Hygiene-Artikel den Besitzer. Sie machten die Kinder glücklich, indem sie sich die Zeit nahmen und mit ihnen spielten sowie sportliche Wettbewerbe im Freien durchführten. Das größte Geschenk für die Kinder jedoch war eine Jazz-Musik-Meisterklasse. Diese wurde von dem berühmten ukrainischen Jazzler und Musikproduzenten Oleksiy Kogan, in Begleitung von seinen Musikerkollegen, abgehalten. Auf unterhaltsame Art und Weise lernten die Kinder einige Jazz-Grundlagen und konnten sich interaktiv einbringen. Auch hier half das Volunteering-Team der Raiffeisenbank.

Zusätzlich unterstützte die Raiffeisenbank die Gesundheit und die Entwicklung der Kinder durch die Finanzierung eines Sportplatzes und zweier Outdoor-Tischtennis-Tische. Darüber hinaus stellte sie der Schule einige Kindercomputer samt interaktiven Rollenspiel-Sets für die jüngeren Schüler zur Verfügung.

## Corporate Volunteering – in Ungarn groß geschrieben

Bereits 2008 ermöglichte die Raiffeisen Bank Zrt. in Budapest Mitarbeitern, abteilungsweise, bei Corporate Volunteering-Initiativen mitzumachen. Diese reichten beispielsweise von Renovierungsarbeiten über Malerarbeiten bis hin zu Aufräum- und Säuberungsaktionen. Die Umsetzung erfolgte mit verschiedenen Non-Profit-Organisationen. Die Freiwilligenarbeit ist Teil des Corporate Social Responsibility Programms der Raiffeisen Bank und soll die Mitarbeiter motivieren, sich in einem oder mehreren Projekten zu engagieren und so Teil dieses Programms zu werden.

2013 wurden zwei Projekte allen Mitarbeitern der Bank angeboten. Mitarbeiter haben die Möglichkeit, selbstständig Projektideen vorzuschlagen. Dadurch können sich die Mitarbeiter in Projekten engagieren, die ihnen wirklich am Herzen liegen. 2013 wurden insgesamt elf Projekte unterstützt, bei denen 221 Kollegen mitmachten. Diese waren rund 1.768 Stunden im Einsatz.



© National Volunteer Center

# Die Raiffeisen Klimaschutz-Initiative

Schwerpunkte und Projekte der Raiffeisen Klimaschutz-Initiative (RKI) im Jahr 2013 werden nachstehend näher beschrieben. Allgemeine Informationen zur RKI entnehmen Sie bitte dem Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012.

## RKI-Pressegespräch zur Zukunft des Energiesystems

Die RKI organisierte im Jänner 2013 ein Pressegespräch über die Zukunft des Energiesystems. Diskutiert haben Franz Fischler (Vorsitzender der RKI), Georg Rebernik (Geschäftsführer des Umweltbundesamtes) und Wolfgang Anzengruber (Vorsitzender des Vorstandes der Verbund AG) über das Erfordernis für engagiertes Handeln auf nationaler und europäischer Ebene, um unser Energiesystem in Richtung Nachhaltigkeit umzubauen.



© RKI, T. Preiss

Pressegespräch 2013 zur Zukunft des Energiesystems

## Raiffeisen „Sustainability Award“ im Rahmen von „Jugend Innovativ“

Die RKI unterstützte 2012/2013 bereits zum fünften Mal den „Jugend Innovativ“-Wettbewerb. Bewertet wurden die Projekte der Sonderkategorie „Sustainability“ durch eine Jury nach den Kriterien Relevanz für den Klimaschutz, Praxisorientierung, Kreativität und schriftliche ökologische bzw. wirtschaftliche Darstellung. Insgesamt wurden 61 Projekte für den „Raiffeisen Sustainability Award“ eingereicht, die fünf besten qualifizierten sich für das Bundesfinale am FH Campus Wien.

Den ersten Platz gewann das Projekt „Soilution“ von der HILFS Ursprung in Elixhausen bei Salzburg. Die Schülerinnen und Schüler mischten bei der von ihnen entwickelten „Ursprunger Schwarzerde“ Kohle unter die Erde, wodurch nicht nur die Bodenqualität verbessert, sondern auch Kohlendioxid langfristig im Boden

gespeichert wird. Platz zwei ging an das Projekt „Ultra-leicht-Läuterungsaggregat“ von zwei Schülern der HTL Wolfsberg. Platz drei gewannen die Schülerinnen und Schüler der HBLW Kreuzschwestern Linz mit ihrem Projekt „uCount – Selfmade-Workshops für Gesundheit und Umwelt“. Zusätzlich wurde ein Reisepreis zur Erfindermesse IENA in Nürnberg an das Projekt „Läuterungsaggregat“ vergeben.

Die Sieger vom „Soilution“-Team erhielten eine Einladung zur Nachhaltigkeits-Projektolympiade ISWEEP in Houston/USA.

## CO<sub>2</sub>-Reduktionswettbewerb 2013

Ziel des Wettbewerbs, der vom 1. März bis 30. September umgesetzt wurde, war es, das Bewusstsein der Mitarbeiter der teilnehmenden RKI-Mitgliedsorganisationen für das tägliche Verkehrsverhalten zu verstärken. Denn, zusätzlich zur CO<sub>2</sub>-Reduktion, können durch spritsparendes Fahrverhalten die Tankkosten langfristig um bis zu 15 Prozent reduziert werden. Aber auch die Anzahl der Unfälle kann durch vorausschauendes Fahren nachweislich reduziert werden. Gewinner des Wettbewerbs waren Mitarbeiter der RWA AG, der Raiffeisen Landesbank Tirol AG und der Raiffeisen-Leasing GmbH. Diese durften sich über Gutscheine für einen Aufenthalt in einem österreichischen Naturidyll-Hotel, das ADA-MAH-Biokistl bzw. über Sonnenator-Produkte freuen.

## SEA Sustainable Entrepreneurship Award

2013 unterstützte die RKI erstmals als Sponsor die Kategorie „Klima, Umwelt & Energie“ beim SEA, dem ersten internationalen Preis für nachhaltiges Wirtschaften. Die Jury hat in dieser Kategorie das Holzhochhaus – der „LifeCycleTower“ – der Firma Cree aus Vorarlberg überzeugt. Das zur Bregenzer Rhomberg-Gruppe gehörende Unternehmen hat ein Hybrid-Bausystem für Hochhäuser entwickelt, das überwiegend auf Holz basiert und Hochbauten von bis zu hundert Metern Höhe und dreißig Stockwerken ermöglicht. Die Hochhäuser werden als Plusenergie- oder Passivhaus geplant und können durch vorgefertigte Module in kurzer Bauzeit individuell gestaltet werden. Die CO<sub>2</sub>-Bilanz wurde unter anderem durch eine Photovoltaik-Fassade um neunzig Prozent verbessert.

## Kooperation mit ANRICA

In der gemeinsamen Kooperation unterstützte die RKI den Auslandseinsatz von vier BOKU-Studenten, um die Wald-

inventur in Surinam zu unterstützen. Die Organisation ANRICA hat zum Ziel, die Expertise österreichischer Institutionen und Unternehmen im Bereich ländlicher Entwicklung und nachhaltiger Waldbewirtschaftung in den Dienst der globalen Staatengemeinschaft zu stellen. Eine wichtige Maßnahme ist die Durchführung von nationalen Waldinventuren. Diese Informationen werden u.a. für die Berechnung der Kohlenstoffvorräte der Wälder verwendet.

## Nachhaltigkeitswochen

Gemeinsam mit der SV Group fanden vom 3. bis 14. Juni 2013 die sogenannten Nachhaltigkeitswochen in den SV Personalrestaurants der Raiffeisenhäuser in Wien statt. Der Fokus lag auf der Vielfalt heimischer Produkte. Die SV Group kreierte darüber hinaus gemeinsam mit der Bäckerei Felber unter dem Motto „Ein Herz für die Region“ ein spezielles „Herzweckerl“. Der Verkaufserlös kam dem Verein „Herzkinder Österreich“ zugute. Für die Bewusstseinssteigerung der Mitarbeiter wurde ein Gewinnspiel veranstaltet. Im Rahmen dessen wurde eine Raiffeisen BioCard™ im Wert von 150 Euro verlost.

## RKI-Networking-Veranstaltung

Im Juni 2013 fand in der RZB AG die zweite RKI Networking-Veranstaltung statt, bei der erstmals auch ausgewählte externe Gäste und Journalisten eingeladen wurden. Die Begrüßung und Moderation erfolgte durch die RKI-Geschäftsführerin Andrea Weber.

In seinem Impulsvortrag gab zunächst Georg Kaser, Leiter des Forschungszentrums für Klima und Kryosphäre der Universität Innsbruck, einen Überblick zur aktuellen Klimasituation. In der anschließenden Podiumsdiskussion gingen Karl Kienzl (stv. Geschäftsführer des Umweltbundesamtes), Elisabeth Köstinger (Mitglied des Europäischen Parlaments) und Markus Schlagnitweit (Vorstandsvorsitzender von CRIC – Corporate Responsibility Interface Center e.V.) unter der Leitung von Franz Fischler (Vorsitzender der RKI) der Frage nach, ob Nachhaltigkeit zu mehr Lebensqualität führt.



© RKI, denkstudio

RKI-Networking Veranstaltung 2013 in der RZB

## „oikos Vienna“

Die Studierendenorganisation der Wirtschaftsuniversität Wien „oikos Vienna“ versucht Wirtschaft und Nachhaltigkeit enger zu verknüpfen. 2013 wurde erstmals eine Kooperation umgesetzt. Im Rahmen dieser wurde im Juni 2013 an der WU Wien eine gemeinsame Veranstaltung organisiert, bei der mit rund 30 ausgewählten Studenten das Thema „nachhaltige Finanzprodukte“ in Workshops und einer Plenumsdiskussion vertieft wurde.

## Nachhaltigkeits-Monitoringtool „MoNa“

Das Nachhaltigkeitsmonitoring-Tool „MoNa“, das von der RKI, dem Nachhaltigkeitsmanagement der RZB-Gruppe und von der ZHS unterstützt wurde, konnte im Herbst 2013 in deutscher und englischer Sprache fertig gestellt werden.

Im Oktober 2013 wurden für die RKI-Mitgliedsorganisationen Schulungen in Wien und Linz angeboten. Über dieses Tool kann in Zukunft das Nachhaltigkeitsreporting und -monitoring erheblich effizienter umgesetzt werden.

## Fuhrparkauswertung

Jährlich wird seit der Gründung der RKI – in Kooperation mit der Raiffeisen-Leasing GmbH – eine eigene Fuhrparkauswertung der RKI-Mitglieder vorgenommen. Die teilnehmenden Organisationen erhalten dadurch einen Überblick über den durchschnittlichen CO<sub>2</sub>-Ausstoß ihres Fuhrparkes sowie ein entsprechendes Benchmarking. Der CO<sub>2</sub>-Ausstoß liegt laut den MVEG-Werten im Schnitt bei 156 g CO<sub>2</sub>/km. Angestrebt wird mittelfristig ein Durchschnittswert von 150 g CO<sub>2</sub>/km.

## Facebook-Gewinnspielaktion

Vom 9. September bis 14. Oktober 2013 lief auf der RKI-Facebook-Seite ein Gewinnspiel, bei dem über vier Wochen lang Ideen zum Klimaschutz gesammelt wurden. Zu gewinnen gab es 10 Raiffeisen BioCards™ im Wert von je 50 Euro. Die RKI hat aktuell rund 1.700 Facebook Fans.

## „Go EcoSocial“

Seit 2007 besteht die Kooperation mit der Studentenplattform „Go EcoSocial“, an der vier Universitäten beteiligt sind. 2013 hat die RLB NÖ-Wien im Rahmen der RKI über diese Plattform eine Diplomarbeit vergeben und betreut, die sich mit dem Thema „Nachhaltige Finanzprodukte für Studenten“ beschäftigte.

# Zukunftsperspektiven und Nachhaltigkeitsprogramm

## Soziale Initiativen

Die RZB-Gruppe wird durch die unterstützten Projekte und Initiativen auch weiterhin danach trachten, einen Beitrag zur Verbesserung der Lebensumstände vieler Menschen zu erreichen. Unser Engagement in den Bereichen Bildung, Kultur und Sport sowie soziale Initiativen bleiben ebenso wie die Schwerpunkte der einzelnen Netzwerkbanken bestehen.

Die slowakische Tatra banka, a.s. beabsichtigt, Hauptsponsor-Partner der neu errichteten Kunsthalle in Bratislava zu werden. Diese ermöglicht einem breiten Publikum den Zugang zur zeitgemäßen Kunst durch die Kombination des bereits etablierten Ausstellungsformats mit einem modernen Kommunikationsmodell, das auf Bildung durch Erklärung der neuzeitlichen Kunstwerke abzielt. 2014 wird die Tatra banka-Stiftung ihr 10-jähriges Bestehen feiern.

Die Corporate Volunteering-Programme in Rumänien und Ungarn sollen erweitert werden. In Polen plant die Raiffeisen Bank Polska S.A. eine Blutspende-Aktion. Darüber hinaus wird eine Aktion zur Eintragung in das weltweite Register der Knochenmarkspender angeboten werden.

### „Orte des Respekts“

Es gibt unzählige Möglichkeiten sich zu engagieren. Der Verein Respekt.net möchte mit seiner Initiative Orte sichtbar machen, an denen Menschen in Österreich etwas Besonderes für das Zusammenleben bewirken. Der Verein vernetzt, seit seiner Gründung 2009, Menschen mit Ideen zur Verbesserung des demokratischen, sozialen, kulturellen, wirtschaftlichen und öffentlichen Lebens mit potenziellen Unterstützern.

Zu den Zielen der Kampagne zählt, Respekt als Grundhaltung für die Bewältigung der Herausforderungen unserer Zeit zu fördern, oder Projekte bekannt zu machen, die anderen als Anregung und Vorbild dienen können, und dadurch Mut machen, eigene Ideen umzusetzen. Dabei ist es völlig gleichgültig, ob man sein eigenes Projekt einreicht oder aber das Projekt einer anderen Person. Wesentlich ist nur, dass es den Wettbewerbskriterien wie beispielsweise Vorbildwirkung bzw. Wiederholbarkeit, Nachhaltigkeit oder konkrete positive nachhaltige Effekte (Frieden in der Gesellschaft, Bildung

etc.) entspricht. Die eingereichten Projekte werden vom „Orte-des-Respekts-Team“ gesichtet und von der hochkarätig besetzten Jury aus Wirtschaft, Politik, Bildung, Wissenschaft und Recht sorgfältig geprüft.

In einem ersten Schritt werden die Einreichungen nach Bundesländern bewertet und geehrt. Danach wählt die Jury aus den 9 Bundeslandsiegern den Bundessieger, der im September 2014 in Wien gewählt wird. Die Preisgelder, 1.000 Euro pro Landessieger, 3.000 Euro zusätzlich für den Bundessieger, sind zur Finanzierung des laufenden Projektes zu verwenden.

Die RBI AG unterstützt 2014 dieses gesellschaftspolitische Engagement als einer der beiden Hauptsponsoren. Zudem engagiert sich der Vorstandsvorsitzende der RBI AG, Dr. Karl Sevelda, persönlich als Juror gemäß dem Motto von Raiffeisen: „Wo die Kraft des Einzelnen nicht ausreicht und er Hilfe benötigt, leisten wir Bereitschaft zur gegenseitigen Hilfe.“

## Raiffeisen Klimaschutz-Initiative

Kooperationen, im Sinne einer langjährigen Partnerschaft, wie beispielsweise mit Jugend Innovativ werden fortgeführt. Ebenso ist geplant, unsere Initiative im Bereich Financial Education mit oikos Vienna sowie das Sponsoring des „sea“ – Sustainable Entrepreneurship Award 2014 weiterzuführen. Nachfolgend einige beispielhafte Schwerpunktprojekte für 2014:

Gemeinsam mit der SV Group werden auch 2014 die sogenannten Nachhaltigkeitswochen in den SV Personalrestaurants der Raiffeisenhäuser organisiert. Aber auch die einmal jährlich stattfindende RKI-Networking-Veranstaltung unter dem Motto „Nachhaltigkeit als Zukunftsmodell für Europa“ sowie die Kooperation mit der Studentenplattform „Go EcoSocial“ werden weitergeführt.

Eine Fuhrparkauswertung wird, wie bereits in den Vorjahren, im Winter 2014 umgesetzt. Die beiden Energieeffizienz kataloge für gewerbliche Projekte und größere Wohnanlagen sowie für Ein- und Zwei-Familienhäuser bzw. Reihenhäuser werden laufend für die Kunden aktualisiert.

Auszug aus dem Nachhaltigkeitsprogramm				
Strategiebereich	Ziel	Erläuterungen	Status	
Aus dem Nachhaltigkeitsprogramm 2013	<b>Engagierter Bürger</b> (Aktive Bürgergesellschaft und Gemeinwohl: Corporate Volunteering)	<b>Implementierung eines Corporate Volunteering-Leitbilds</b>	Entwicklung eines Leitbilds	Umsetzung im 4. Quartal 2014 geplant
	<b>Engagierter Bürger</b> (Aktive Bürgergesellschaft und Gemeinwohl)	<b>Maßnahmen im Bereich „Financial Literacy“</b>	Unterstützung eines Experimentes an der WU Wien (Kooperation mit „Three Coins“)	umgesetzt (und weitere Unterstützung geplant)
Neu im Nachhaltigkeitsprogramm 2014	<b>Engagierter Bürger</b> (Aktive Bürgergesellschaft und Gemeinwohl)	<b>H. Stepic CEE Charity</b>	Verstärkte Integration in der gesamten Gruppe	laufende Bearbeitung
	<b>Engagierter Bürger</b>	<b>Zusammenarbeit mit NGOs und wissenschaftlichen Organisationen forcieren</b>	Unterstützung ausgewählter Kooperationen und Projekte	laufende Bearbeitung
	<b>Engagierter Bürger</b>	<b>Umsetzung der Nachhaltigkeitswochen in den Personalrestaurants</b>	Fokus liegt auf regionalen, biologischen und veganen Produkten	Umsetzung im 2. Quartal 2014

# Berichte aus den österreichischen Beteiligungen

## Raiffeisen Bausparkasse Gesellschaft m.b.H.

Gemäß dem Motto „Kochen für einen guten Zweck“ stellten sechs Mitarbeiter der Raiffeisen Bausparkasse am 30. April 2013 gemeinsam mit einem Team der Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien und der Raiffeisenbank Prinzersdorf ihre Kochkünste in der Obdachlosen-Unterkunft „Die Gruft“ unter Beweis. Für rund 180 Gäste kochten sie Wiener Schnitzel mit Petersilkartoffeln und grünem Salat und wurden dafür mit Applaus bedacht.

Zur guten Tradition zählt mittlerweile die weihnachtliche Benefiz-Aktion der Raiffeisen Bausparkasse, die im Jahr 2013 dem Kinderheim St. Benedikt für den Aus- bzw. Umbau seiner Therapieräume zugute kam: In dieser sozialpädagogischen Einrichtung in Wien-Ottakring werden Kinder und Jugendliche, die aufgrund einer Behinderung oder mangelnder familiärer Unterstützung beeinträchtigt sind, betreut und sollen so bei der sicheren Rückführung in die Familie und der Eingliederung in die Gesellschaft unterstützt werden.

## Raiffeisen-Leasing GmbH

Raiffeisen-Leasing fühlt sich dem Gedanken der sozialen Verantwortung verpflichtet und setzt alljährlich in Zusammenarbeit mit gemeinnützigen Organisationen und der tatkräftigen Unterstützung zahlreicher Mitarbeiter der Raiffeisen-Leasing GmbH ein besonderes Zeichen.

Gleich drei Aktionen, deren Erlöse dem Malteserorden, dem Hospiz der Caritas Socialis am Rennweg und den Gästen der „Gruft“, einer Einrichtung der Caritas Wien für obdachlose Menschen zugute kamen, wurden erfolgreich umgesetzt.

## Raiffeisen Versicherung AG

Mitarbeiter der Raiffeisen Versicherung können einen Tag pro Jahr als bezahlten Urlaubstag für Sozialprojekte nutzen. Dies wird mit großem Engagement genutzt.

So haben einige Kollegen beispielsweise in der Gruft in Wien für Obdachlose und Bedürftige gekocht oder am Sterntalerhof mitgeholfen.

## Valida Holding AG

Soziales Engagement: Im Vorjahr begleiteten zehn Valida-Mitarbeiter Bewohner der Seniorenhäuser CaSa und Schönbrunn bei Ausflügen und leisteten eine Hilfestellung für das Heimhilfe- und Pflegepersonal. Aufgrund der positiven Resonanz setzt die Valida das Corporate Volunteering-Programm auch im Jahr 2014 fort.

Der Betriebsrat organisiert regelmäßig Charity-Veranstaltungen. Im Vorjahr wurde inklusive einer Vorstandsspende ein Gesamtbetrag von 2.632 Euro generiert. Das Geld kam der Hochwasserhilfe sowie den Taifun-Opfern zugute.

Valida-Mitarbeiter spendeten im Vorjahr gebrauchtes Kinderspielzeug, Kinderbekleidung und Sportartikel, die der Arbeiter Samariterbund an armutsgefährdete Familien weitergab.

Die Valida unterstützt beim Bezug der jährlichen Weihnachtskarten und Weihnachtsgeschenke soziale Einrichtungen. Im Vorjahr kooperierte sie mit der Caritas.

Mehr Infos über die Valida Nachhaltigkeit: Die Valida veröffentlicht für das Bilanzjahr 2013 einen geprüften GRI G4 Bericht auf Comprehensive-Niveau. (siehe [www.valida.at/downloadcenter](http://www.valida.at/downloadcenter)).

Aktuelle Nachhaltigkeitsaktivitäten sind auf der Website [www.valida.at/nachhaltigkeit](http://www.valida.at/nachhaltigkeit) nachzulesen.





NACHHALTIGKEIT  
TRANSPARENT  
UND KOMPAKT

Jef''

# GRI-Content-Index

I. Deklaration zum Profil			
Profil	Beschreibung	Seite	Erläuterung
<b>1. Strategie und Analyse</b>			
1.1	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers der Organisation	4, 5	
1.2	Beschreibung der wichtigsten Auswirkungen, Risiken und Chancen	4, 5, 25, 27, 32 - 34 NHB 11/12: 25 - 45, 47, 48, 51 - 53, 58 GB RZB-Gruppe: 25 - 31, 146 - 201 GB RBI-Konzern: 4 - 9, 99 - 136	
<b>2. Organisationsprofil</b>			
2.1	Name der Organisation	Impressum	
2.2	Wichtigste Marken, Produkte bzw. Dienstleistungen	NHB 11/12: 11 - 14, 19, 47, 48 GB RZB-Gruppe: 10 - 18 GB RBI-Konzern: 14, 57, 155, 16 - 19	
2.3	Organisationsstruktur einschließlich der Hauptabteilungen, der verschiedenen Betriebsstätten, Tochterunternehmen und Joint Ventures	NHB 11/12: 11 - 14 GB RZB-Gruppe: 10 - 18 GB RBI-Konzern: 27, 66, 232, 233, 221, 222	
2.4	Hauptsitz der Organisation	Impressum	
2.5	Anzahl der Länder, in denen die Organisation tätig ist und Namen der Länder, in denen Hauptbetriebsstätten angesiedelt sind oder die für die im Bericht abgedeckten Nachhaltigkeitsthemen besonders relevant sind	NHB 11/12: 12, 14, 19 GB RZB-Gruppe: 208 - 210 GB RBI-Konzern: 4, 5, 232, 233	
2.6	Eigentümerstruktur und Rechtsform	Impressum NHB 11/12: 12 GB RZB-Gruppe: 13, 14 GB RBI-Konzern: 21, 23, 67	
2.7	Märkte, die bedient werden (einschließlich einer Aufschlüsselung nach Gebieten, abgedeckten Branchen und Kundenstruktur)	GB RZB-Gruppe: 25- 63 GB RBI-Konzern: 16 - 19	
2.8	Größe der berichtenden Organisation	26, 41 NHB 11/12: 11 - 14, 69 GB RZB-Gruppe: 2 GB RBI-Konzern: 2, 3	
2.9	Wesentliche Veränderungen der Größe, Struktur oder Eigentumsverhältnisse im	GB RZB-Gruppe: 31	Die RZB AG hat Ende 2013 die Mehrheit an einer Reihe von Verbundunternehmen übernommen. Des Weiteren gab es keine wesentlichen Veränderungen in 2013.
2.10	Im Berichtszeitraum erhaltene Preise	23, 24	
<b>3. Berichtsparameter</b>			
3.1	Berichtszeitraum für die im Bericht enthaltenen Informationen	7	
3.2	Veröffentlichung des letzten Berichts, falls vorhanden	7, 9	
3.3	Berichtszyklus	9	
3.4	Ansprechpartner für Fragen zum Bericht und seinem Inhalt	7	
3.5	Vorgehensweise bei der Bestimmung des Berichtsinhalts	7, 8, NHB 11/12: 32 - 36, 44, 45	
3.6	Berichtsgrenze	8	
3.7	Besondere Beschränkungen des Umfangs oder der Grenzen des Berichts	8	
3.8	Grundlage für die Berichterstattung über Joint Ventures, Tochterunternehmen, gepachtete Anlagen und ausgelagerte Tätigkeiten sowie andere Einheiten, die die Vergleichbarkeit der Berichtszeiträume oder der Angaben für verschiedene Organisationen erheblich beeinträchtigen kann	8	
3.9	Erhebungsmethoden und Berechnungsgrundlagen für Daten, die für Indikatoren und andere Informationen im Bericht verwendet werden, einschließlich der den Schätzungen zugrunde liegenden Annahmen und Techniken	8, 9, 41, 50, 62	
3.10	Begründung der neuen Darstellung von Informationen im Vergleich zu früheren Berichten	7 - 9, 50, 62	
3.11	Wesentliche Veränderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der verwendeten Messmethoden gegenüber früheren Berichtszeiträumen	8, 9, 41	
3.12	GRI-Content-Index	88 - 91	
3.13	Richtlinien und zurzeit angewendete Praxis im Hinblick auf die Bestätigung des Berichts durch externe Dritte	7, 92, 93	
<b>4. Governance, Verpflichtungen und Engagement</b>			
4.1	Corporate Governance und Führungsstruktur der Organisation	25 NHB 11/12: 48, 49 GB RZB-Gruppe: 193 - 195 GB RBI-Konzern: 24 - 33, 218, 219	
4.2	Unabhängigkeit des höchsten Leistungsorgans	GB RZB-Gruppe: 194, 195 GB RBI-Gruppe: 24, 26, 33, 219	
4.3	Anzahl der Mitglieder des höchsten Leistungsorgans, die unabhängig oder keine Mitglieder der Geschäftsführung sind		RZB AG und RBI AG verfügen jeweils über einen Aufsichtsrat.
4.4	Mechanismen für Inhaber von Anteilen und für Mitarbeiter, um Empfehlungen oder Anweisungen an das höchste Leistungsorgan zu adressieren	46 NHB 11/12: 69, 76 RBI GB: 22, 23	

Profil	Beschreibung	Seite	Erläuterung
4.5	Zusammenhang zwischen der Bezahlung der Mitglieder des höchsten Leitungsorgans, der leitenden Angestellten und der Mitglieder der Geschäftsführung (einschließlich Abfindungen) und der Leistung der Organisation (einschließlich der gesellschaftlichen/sozialen und der ökologischen Leistung)	NHB 11/12: 49, 71, 72 GB RZB-Gruppe: 51, 100, 101 GB RBI-Konzern: 27, 29, 30, 64, 218	
4.6	Bestehende Mechanismen, mit Hilfe derer das höchste Leitungsorgan sicherstellen kann, dass Interessenkonflikte vermieden werden	NHB 11/12: 48 GB RBI-Konzern: 33	
4.7	Herangehensweise zur Bestimmung der Qualifikation und der Erfahrung der Mitglieder des höchsten Leitungsorgans, um die Strategie der Organisation in den Bereichen Wirtschaft, Umwelt und Soziales zu lenken	NHB 11/12: 48 GB RBI-Konzern: 24	
4.8	Intern entwickelte Leitbilder, interner Verhaltenskodex und Prinzipien, die für die ökonomische, ökologische und gesellschaftliche/soziale Leistung der Organisation von Bedeutung sind, sowie die Art und Weise, wie diese umgesetzt werden	11 - 17, 25, 27, 30, 50, 52 NHB 11/12: 25, 26, 48 - 50, 58, 59, 67 - 69, 71, 75 - 77, 106	
4.9	Verfahren des höchsten Leitungsorgans, um zu überwachen, wie die Organisation die ökonomische, ökologische und gesellschaftliche/soziale Leistung ermittelt und steuert, einschließlich maßgeblicher Risiken und Chancen sowie der Einhaltung international vereinbarter Standards, Verhaltensregeln und Prinzipien	19 NHB 11/12: 31, 32, 36	
4.10	Verfahren zur Bewertung der Leistung des höchsten Leitungsorgans selbst, insbesondere im Hinblick auf die ökonomische, ökologische und gesellschaftliche/soziale Leistung	nicht relevant	Die Bewertung der Leistung des höchsten Leitungsorgans obliegt nach österreichischem Aktiengesetz nicht der berichtenden Organisation.
4.11	Erklärung, ob und wie die Organisation den Vorsorgeansatz bzw. das Vorsorgeprinzip berücksichtigt	4, 5, 11 - 17 NHB 11/12: 52, 58, 60, 67, 83, 101, 102, 122, 126 CoC GB RBI-Konzern: 16	
4.12	Extern entwickelte ökonomische, ökologische und gesellschaftliche/soziale Vereinbarungen, Prinzipien oder andere Initiativen, die die Organisation unterzeichnet bzw. denen sie zugestimmt hat oder denen sie beigetreten ist	4, 23, 27, 30, 34 - 36, 50 NHB 11/12: 31, 38, 48, 50, 82, 83, 87	
4.13	Mitgliedschaft in Verbänden bzw. nationalen/internationalen Interessenvertretungen, in denen die Organisation: ein leitendes Amt inne hat, an Projekten oder Ausschüssen teilnimmt, erhebliche finanzielle Beiträge leistet, die über die gewöhnlichen Mitgliedsbeiträge hinausgehen, oder die Mitgliedschaft für die Organisation von strategischer Bedeutung ist	4, 15, 74, 84 NHB 11/12: 31, 38, 83, 102 - 105	
4.14	Liste der von der Organisation einbezogenen Stakeholder-Gruppen	NHB 11/12: 37	
4.15	Grundlage für die Auswahl der einbezogenen Stakeholder	NHB 11/12: 37	
4.16	Ansätze für die Einbeziehung von Stakeholdern, einschließlich der Häufigkeit der Einbeziehung unterschieden nach Art und Stakeholder-Gruppe	14, 15, 18, 19 NHB 11/12: 7, 26, 32, 33, 37 - 45	
4.17	Wichtige Fragen und Bedenken, die durch die Einbeziehung der Stakeholder aufgeworfen wurden und Angaben dazu, wie die Organisation auf diese Fragen und Bedenken - auch im Rahmen ihrer Berichterstattung eingegangen ist	7, 8, 18, 19, 35, 46, 66, 85 NHB 11/12: 37 - 45	

## II. Angaben zum Managementansatz

DMA EC	Ökonomische Leistungsindikatoren EC	4, 5, 13, 14, 25 NHB 11/12: 19, 20, 47, 51, 102 GB RZB-Gruppe: 12 - 21 GB RBI-Konzern: 16 - 19
DMA EN	Ökologische Leistungsindikatoren EN	4, 11, 12, 16, 17, 50, 51, 61 NHB 11/12: 20, 52, 58, 60, 67, 83, 101 CoC
DMA LA	Arbeitspraktiken & Menschenwürdige Beschäftigung LA	4, 12, 15 NHB 11/12: 20 - 23, 67 - 79 CoC
DMA HR	Menschenrechtsleistungsindikatoren HR	4, 5, 12, 13, 16, 46 NHB 11/12: 20, 23, 50, 52, 58, 75, 77 CoC
DMA SO	Gesellschaftlich/soziale Leistungsindikatoren SO	4, 5, 11 - 14, 16, 34, 69 NHB 11/12: 37 - 39, 67, 68, 101, 102 CoC
DMA PR	Leistungsindikatoren zur Produktverantwortung PR	4, 5, 12 - 15, 33, 34 NHB 11/12: 20, 21, 29, 57 - 59, 67, 81, 82 CoC

III. Leistungsindikatoren						
GRI Nr.	GRI Beschreibung	RZB AG	RBI AG	NWB	Seite	Erläuterung
<b>Ökonomische Leistungsindikatoren</b>						
EC1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	■	■	■	26, 27	
EC2	Finanzielle Folgen sowie Chancen und Risiken des Klimawandels	■	■	■	35, 50, 51, 82 - 85 NHB 11/12: 60, 83, 101, 122 - 124, 126	
EC3	Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	■	■	■	48, 49 NHB 11/12: 80, 81	Zu den betrieblichen sozialen Zuwendungen gibt es keine gruppenweiten, sondern individuelle Regelungen (je nach sozialen Gegebenheiten und rechtlichen Rahmenbedingungen in den Standortländern).
EC8	Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen, die vorrangig im öffentlichen Interesse erfolgen	■	■	■	69 - 83	
<b>Ökologische Leistungsindikatoren</b>						
EN1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	■	■	■	53, 54, 62, 63	
EN2	Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterial	■	■	■	53, 54	
EN3	Direkter Energieverbrauch	■	■	■	62, 63	
EN4	Indirekter Energieverbrauch	■	■	■	54 - 56, 62, 63	
EN6	Initiativen für Energieeffizienz und erneuerbare Energien im Produkt- und Dienstleistungsbereich	■	■	■	27 - 31, 35 NHB 11/12: 122, 124	
EN8	Gesamtwasserentnahme (nach Quellen)	■	■	■	57, 62, 63	
EN16	Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen nach Gewicht	■	■	■	61 - 63	
EN17	Sonstige relevante Treibhausgasemissionen nach Gewicht	■	■	■	61 - 63	
EN18	Initiativen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen und erzielte Ergebnisse	■	■	■	50 - 61 NHB 11/12: 83 - 94	
EN22	Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode	■	■	■	58, 59, 62, 63	
EN28	Sanktionen und Geldbußen wegen Nichteinhaltung von Rechtsvorschriften im Umweltbereich	■	■	■	62	
EN29	Wesentliche Umweltauswirkungen durch den Transport von Produkten, anderen Gütern und Materialien sowie von Mitarbeitern	■	■	■	59 - 63	
<b>Gesellschaftliche Leistungsindikatoren</b>						
<b>Arbeitspraktiken und Menschenwürdige Beschäftigung</b>						
LA1	Gesamtbelegschaft nach Beschäftigungsart, Arbeitsvertrag und Region	■	■	■	26, 41	
LA2	Mitarbeiterfluktuation nach Altersgruppe, Geschlecht und Region	■	■	■	41, 42	
LA4	Prozentsatz der Mitarbeiter, die unter Kollektivvereinbarungen fallen	■	■	■		46% der Mitarbeiter
LA7	Verletzungen, Berufskrankheiten, Abwesenheitsrate und Todesfälle	■	■	■	48	
LA8	Schulungen, Programme in Bezug auf ernsthafte Krankheiten bzw. Gesundheitsprogramme	■	■	■	48, 49 NHB 11/12: 79 - 81	
LA10	Durchschnittliche jährliche Stundenzahl pro Mitarbeiter und Mitarbeiterkategorie für Aus- und Weiterbildung	■	■	■	43	
LA12	Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung erhalten	■	■	■	42	
LA13	Zusammensetzung der leitenden Organe und Aufteilung der Mitarbeiter nach Kategorie hinsichtlich Geschlecht, Altersgruppe, Zugehörigkeit zu einer Minderheit und anderen Indikatoren für Vielfalt	■	■	■	41, 45	
LA14	Verhältnis des Grundgehalts für Männer zum Grundgehalt für Frauen nach Mitarbeiterkategorie	■	■	■	NHB 11/12: 75, 77	Es liegen keine Daten innerhalb des Konzerns vor, auf Basis derer eine Auswertung der Gehälter im Verhältnis Männer zu Frauen aussagekräftig wäre. Grund dafür ist, dass die Gehaltsdaten zwar auf Basis des Führungslevels und des Geschlechts, nicht jedoch auf einzelne Positionen gemäß unserer internen Jobstrukturen auswertbar sind. Daher ist eine Veröffentlichung der Verhältniszahl nicht möglich, ohne ggfs. ein nach außen hin missverständliches Gehaltsbild zu präsentieren.
<b>Menschenrechte</b>						
HR5	Ermittelte Geschäftstätigkeiten, bei denen die Vereinigungsfreiheit oder das Recht zu Kollektivverhandlungen erheblich gefährdet sein könnten, sowie ergriffene Maßnahmen um diese Rechte zu schützen	■	■	■	46 NHB 11/12: 50, 76	In Österreich und den Ländern, wo dies gesetzlich vorgesehen ist, vertreten die Betriebsräte die Mitarbeiter bei allen arbeits- und dienstrechtlichen Belangen. In allen Ländern werden alle rechtlichen Rahmenbedingungen genau eingehalten.
HR6	Ermittelte Geschäftstätigkeiten, bei denen ein erhebliches Risiko auf Kinderarbeit besteht und ergriffene Maßnahmen, um zur Abschaffung von Kinderarbeit beizutragen	■	■	■	NHB 11/12: 50, 52	keine
HR7	Ermittelte Geschäftstätigkeiten, bei denen ein erhebliches Risiko auf Zwangs- oder Pflichtarbeit besteht und ergriffene Maßnahmen, um zur Abschaffung von Zwangs- und Pflichtarbeit beizutragen	■	■	■	NHB 11/12: 50, 52	keine

GRI Nr.	GRI Beschreibung	RZB AG	RBI AG	NWB	Seite	Erläuterung
<b>Gesellschaft</b>						
SO2	Prozentsatz und Anzahl der Geschäftseinheiten, die in Hinblick auf Korruptionsrisiken untersucht wurden	■	■	■		100%; Group Compliance analysierte die gesamte RZB-Gruppe
SO3	Prozentsatz der Angestellten, die in der Antikorruptionspolitik und den -verfahrensweisen der Organisation geschult wurden	■	■	■		In der Berichtsperiode wurden 41% der Mitarbeiter und 38% der Manager geschult. 100% der neuen Mitarbeiter werden geschult.
SO4	In Reaktion auf Korruptionsvorfälle ergriffene Maßnahmen	■	■	■		Es gab im Rahmen der laufenden Compliance-Prüfung im Berichtszeitraum keine signifikanten Fälle der Nichteinhaltung der globalen Weisungen zur Korruptionsbekämpfung.
SO6	Gesamtwert der Zuwendungen an Parteien, Politiker und damit verbundene Einrichtungen aufgelistet nach Ländern	■	■	■		0; es gab in der Berichtsperiode keine diesbezüglichen Zuwendungen
SO7	Anzahl der Klagen, die aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolbildung erhoben wurden und deren Ergebnisse	■	■	■		RZB AG und RBI AG: keine; NWB: In 2 NWB gab es insgesamt 10 Klagen, die alle noch anhängig sind. In einer anderen NWB gab es dazu 1 Klage, die zugunsten der Bank entschieden wurde.
SO8	Wesentliche Bußgelder und Anzahl nicht monetärer Strafen wegen Verstoßes gegen Rechtsvorschriften	■	■	■		Keine wesentlichen Bußgelder und monetären Strafen. In den NWB gab es 2 nicht monetäre Strafen.
<b>Produktverantwortung</b>						
PR1	Lebenszyklusstadien, in denen die Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit hinsichtlich Verbesserungen untersucht werden und Prozentsatz der Produkt- und Dienstleistungskategorien, die entsprechend untersucht werden					nicht relevant
PR2	Gesamtzahl der Vorfälle, in denen geltendes Recht und freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf Gesundheit und Sicherheit nicht eingehalten wurden, dargestellt nach der Art der Folgen					nicht relevant
PR5	Praktiken im Zusammenhang mit Kundenzufriedenheit einschließlich der Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit	□	■	■	34	Für die RZB AG geringe Relevanz (Spitzeninstitutfunktion)
PR6	Programme zur Befolgung von Gesetzen, Standards und freiwilligen Verhaltensregeln in Bezug auf Werbung einschließlich Anzeigen, Verkaufsförderung und Sponsoring	■	■	□	34	
PR7	Gesamtzahl der Vorfälle, in denen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf Werbung einschließlich Anzeigen, Verkaufsförderung und Sponsoring, nicht eingehalten wurden, dargestellt nach der Art der Folgen	■	■	■		In der RZB AG und RBI AG gab es diesbezüglich keine Vorfälle. Von Seiten der NWB wurden 5 Vorfälle gemeldet.
PR8	Gesamtzahl berechtigter Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes der Kundendaten und deren Verlust	■	■	■		In der RZB AG und RBI AG gab es diesbezüglich keine Beschwerden. In den NWB gab es insgesamt 25 berechnete Beschwerden.
PR9	Höhe wesentlicher Bußgelder aufgrund von Verstößen gegen Gesetzesvorschriften in Bezug auf die Zurverfügungstellung und Verwendung von Produkten und Dienstleistungen	■	■	■		Es gab in der Berichtsperiode diesbezüglich keine wesentlichen Bußgelder.
<b>Zusatzindikatoren: Finanzdienstleistungen</b>						
FS1	Richtlinien mit speziellen ökologischen und sozialen Komponenten innerhalb des Kerngeschäfts	■	■	■	4, 25, 27, 29, 30, 32, 34, 35 NHB 11/12: 26, 30, 31, 50, 52, 53, 58 - 61	
FS5	Dialog mit Kunden, Investoren und Geschäftspartnern hinsichtlich ökologischer und sozialer Risiken und Chancen	■	■	■	18, 19, 23, 27, 50 NHB 11/12: 26, 29 - 33, 37 - 45, 59, 67, 69, 82, 104, 105, 122	
FS14	Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für benachteiligte Bevölkerungsgruppen	■	■	■	32, 33 NHB 11/12: 79	
FS15	Richtlinien für die faire Gestaltung und den Verkauf von Finanzdienstleistungen	■	■	■	33, 34 NHB 11/12: 57, 58, 67, 81, 82	
FS16	Initiativen zur Verbesserung der Finanzkompetenz der Bevölkerung	■	■	■	69 - 71, 85 NHB 11/12: 107	

Status/Indikator: RZB AG, RBI AG, NWB: ■ vollständig berichtet □ teilweise berichtet □ nicht berichtet

<b>Legende</b>			
CoC	Code of Conduct	LA	Labour (Arbeitspraktiken & Menschenwürdige Beschäftigung)
DMA	Disclosures on Management Approach (Managementansätze)	NHB 11/12	Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/2012
EC	Economic (Ökonomische Indikatoren)	Nr.	Nummer
EN	Environment (Umwelt)	NWB	Netzwerkbanken
FS	Financial Sector (Finanzsektor)	PR	Product Responsibility (Produktverantwortung)
GB	Geschäftsbericht	RBI AG	Raiffeisen Bank International AG
GRI	Global Reporting Initiative	RZB AG	Raiffeisen Zentralbank Österreich AG
HR	Human Rights (Menschenrechte)	SO	Society (Gesellschaft)

# Testat



## LRQA Bestätigungsvermerk

### zum „Update 2013 zum Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/12“ der Raiffeisen Zentralbank Österreich AG für das Kalenderjahr 2013

Dieser Bestätigungsvermerk wurde für die Raiffeisen Zentralbank Österreich AG in Übereinstimmung mit unserem Vertrag erstellt, richtet sich aber an die Leser dieses Berichtes.

#### Umfang und Kriterien des Prüfungsauftrags

Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) wurde von der Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) beauftragt, das „Update 2013 zum Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/12“ (im Weiteren „der Bericht“) einer unabhängigen Überprüfung entsprechend der LRQA-Überprüfungsmethode und den unten angeführten Kriterien zu unterziehen, wobei als Level of Assurance („Maß der Sicherheit“) „limited“ („eingeschränkte Sicherheit“) vereinbart wurde. Die Verifizierung von LRQA basiert auf den aktuellsten und besten Praxiserfahrungen sowie auf den Prinzipien von AA1000AS (2008) – Inklusivität, Wesentlichkeit, Reaktivität und Beständigkeit der Leistungsdaten und Prozesse, festgelegt in ISAE3000.

Unsere unabhängige Prüfung umfasste:

- Die Niederlassung und Aktivitäten der RZB in Österreich sowie die
- Aktivitäten der Raiffeisen Bank International AG (RBI) in Österreich und in 15 Netzwerkbanken in Zentral- und Osteuropa (CEE)

Unsere unabhängige Prüfung bestätigte, dass:

- der Bericht der Anwendungsebene B der GRI G 3 sowie den Anforderungen des GRI Financial Sector Supplement, 2008, entspricht.
- Daten und Informationen wahrheitsgetreu und zuverlässig sind.

In unserem Prüfungsauftrag nicht enthalten waren die Daten und Informationen der im Bericht erwähnten Auftragnehmer, Lieferanten der RZB sowie genannter „sonstiger Dritter“.

LRQA ist nur gegenüber der RZB verantwortlich. Entsprechend der Erklärung in der Fußnote am Ende des Statements lehnt LRQA alle Haftungen und Verantwortung gegenüber anderen ab. RZB ist für die Sammlung, Aggregation, Analyse und Präsentation aller im Bericht erwähnten Daten und Informationen und für das interne Kontrollsystem in Bezug auf die veröffentlichten Daten und Informationen verantwortlich. Letztendlich wurde der Nachhaltigkeitsbericht durch die RZB genehmigt und verbleibt in deren Verantwortung.

#### LRQA's Prüfungsurteil

Basierend auf unserer Überprüfungsmethode haben wir keine Hinweise erlangt, die uns zur Entscheidung führen würden, dass die RZB

- die oben angeführten Überprüfungs-kriterien nicht erfüllt,
- keine glaubwürdigen Leistungsdaten und Informationen ausgewiesen hat. Wir haben keine diesbezüglichen Auslassungen oder Fehler entdeckt.
- nicht alle Themen, die für Stakeholder und Leser des Berichts wesentlich sind, berichtet.

Dem in diesem Bestätigungsvermerk verfassten Prüfungsurteil wurde „eingeschränkte Sicherheit“ sowie eine, auf fachkundiger Bewertung des Prüfers basierende Wesentlichkeitsschwelle zu Grunde gelegt. Der Bericht sollte zum besseren Verständnis der Leistung der RZB gemeinsam mit dem Nachhaltigkeitsbericht der RZB-Gruppe 2011/12 gelesen werden.

**Anmerkung:** Der Umfang der Prüfung für ein „limited assurance engagement“ ist geringer als der Umfang eines „reasonable assurance engagement“. Limited assurance engagements fokussieren auf aggregierte Daten anstatt Rohdaten.

#### LRQA's Überprüfungsmethode

LRQA's Assurance Engagements werden nach der intern festgelegten Überprüfungsmethode durchgeführt. Die folgenden Tätigkeiten wurden im Rahmen der Erhebung der Nachweise zur Erstellung dieses Bestätigungsvermerkes durchgeführt:

- Beurteilung der RZB Methode der Einbindung der Stakeholder um zu bestätigen, dass die durch die Stakeholder aufgebrachten Themen vollständig enthalten sind. Diese Beurteilung erfolgt durch Überprüfung der Dokumente und zugeordneter Datensätze.
- Prüfung des Prozesses, wie die RZB wesentliche Kriterien identifiziert, darauf reagiert und darüber berichtet. Wir benchmarkten Berichte der RZB gegen unser eigenes Verständnis der Wesentlichkeitskriterien der Branche. Weiters wurden die Kriterien zur Ermittlung der Wesentlichkeitskriterien getestet, um herauszufinden, ob die RZB fundierte Geschäftsentscheidungen zur Schaffung einer nachhaltigen Entwicklung trifft.



- Prüfung des Datenmanagementsystems der RZB um zu bestätigen, dass der Bericht keine signifikanten Fehler, Auslassungen und Falschdarstellungen enthält. Wir prüften die Effektivität der Prozesse und Regelungen der Datenerhebung und Datenverarbeitung sowie der Maßnahmen zur internen Verifizierung.
- Sammlung von unterstützenden Umwelt- und Sozialleistungsdaten am Firmensitz der RZB.

**Anmerkung 1:** Die Verifizierung wurde am Firmensitz der RZB und der RBI, Am Stadtpark 9, 1030 Wien, Österreich, durchgeführt. Die Verifizierung wurde entsprechend unserem Vertrag ausgeführt und beinhaltete nicht die Verifizierung der Daten bis zu deren Originalquellen.

**Anmerkung 2:** Ökonomische Leistungsdaten wurden direkt vom geprüften Geschäftsbericht übernommen.

- Durchführung von Interviews mit den für die berichteten Daten und Informationen verantwortlichen Mitarbeitern
- Überprüfung, ob der GRI Index den Stakeholdern Zugang zu Nachhaltigkeitsleistungsindikatoren verschafft

### Beobachtungen

Weitere Beobachtungen und Resultate als Ergebnis unserer Überprüfung sind:

- Stakeholder Inklusivität: Wir sind uns keiner wesentlichen Stakeholdergruppe bewusst, die vom Prozes der Ermittlung der Stakeholderinteressen ausgeschlossen wurde. Die RZB verfügt über einen offenen Dialog mit allen ihren Stakeholdern.
- Wesentlichkeit: Wir haben keine Hinweise erlangt, dass die RZB wesentliche nachhaltige Themen aus dem Bericht ausgelassen hat. Die RZB hat umfangreiche Kriterien zur Ermittlung der wesentlichen Aspekte festgelegt, wobei diese Kriterien nicht ausschließlich auf das RZB-Management abgestimmt sind. Davon unabhängig sollte die RZB die Integration der Nachhaltigkeit in deren Kerngeschäft durch:
  - das Festlegen von Nachhaltigkeitszielen auf allen Managementebenen sowie
  - die mittelfristige Ausweitung der Performance-Standards der International Finance Corporation auf die Aktivitäten der RBI und der Netzwerkbanken. Beispielsweise sollte der Fokus der nächsten Jahre auf der Einführung eines „Environmental and Social Management Systems“ liegen.
- Reaktivität: Wir sind uns keiner Stakeholderanforderung bewusst, die nicht adressiert wurde. Trotzdem sollte die RZB die Darstellung einer Matrix in Erwägung ziehen, die dem Leser eine gute Übersicht über die aktuellen Leistungen und geplanten Maßnahmen in den unterschiedlichen Ländern gibt.
- Beständigkeit: Die RZB verfügt über ein gut definiertes, software-gestütztes Datenmanagementsystem.

### LRQA's Kompetenz und Unabhängigkeit

LRQA stellt eine angemessene Auswahl von qualifizierten Personen entsprechend deren Qualifikation, Training und Erfahrung sicher. Das Ergebnis der Verifizierungs- und Zertifizierungsüberprüfungen wird zur Sicherstellung einer gründlichen und transparenten Vorgangsweise durch das Senior Management geprüft.

LRQA ist Zertifizierer der RZB für ISO 14064. Diese Zertifizierungs- und Verifizierungsdienstleistungen sind die einzigen durch LRQA für die RZB erbrachten Leistungen und beeinträchtigen als solche die Unabhängigkeit und Objektivität nicht.

Dated: 18<sup>st</sup> June 2014

Harald Ketzer, Lead Verifier  
On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance  
Lloyd's Register EMEA Niederlassung Wien,  
Opernring 1/E/620, 1010 Vienna

LRQA reference: VNA6017855

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. Lloyd's Register Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.  
Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2014. A member of the Lloyd's Register Group.

# Abkürzungen

<b>B-1</b>	„Board minus 1“ - Direkte Leitungsebene (oder 1. Leitungsebene) unter dem Vorstand
<b>B-2</b>	„Board minus 2“ - 2. Leitungsebene unter dem Vorstand
<b>BIP</b>	Bruttoinlandsprodukt
<b>BKA</b>	Bundeskanzleramt
<b>BSI</b>	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
<b>CDP</b>	Carbon Disclosure Project
<b>CE</b>	Central Europe (Zentraleuropa)
<b>CEE</b>	Central and Eastern Europe (Zentral- und Osteuropa)
<b>COBIT</b>	Control Objectives for Information and Related Technology
<b>CoC</b>	Code of Conduct
<b>CSR</b>	Corporate Social Responsibility
<b>DAX</b>	Deutscher Aktienindex
<b>EBRD</b>	European Bank of Reconstruction and Development
<b>ECF</b>	Elemental chlorine free
<b>EIB</b>	European Investment Bank
<b>ELBA</b>	Electronic Banking
<b>ESMS</b>	Environmental and Social Management System
<b>ESG</b>	Environment Social Governance
<b>EU</b>	Europäische Union
<b>FACTA</b>	Foreign Exchange Tax Compliance Act
<b>FIFA</b>	Fédération Internationale de Football Association (Internationale Föderation des Verbandsfußballs)
<b>FMA</b>	Finanzmarktaufsicht
<b>FMCG</b>	Fast Moving Consumer Goods
<b>GB</b>	Geschäftsbericht
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative
<b>GUS</b>	Gemeinschaft unabhängiger Staaten
<b>HVAC</b>	Heating, Ventilation and Air Conditioning
<b>IEA</b>	International Energy Agency
<b>IFC</b>	International Finance Corporation
<b>ILO</b>	International Labor Organisation
<b>ISO</b>	International Organisation for Standardization
<b>KAG</b>	Raiffeisen Kapitalanlage-Gesellschaft m.b.H.
<b>KfW</b>	Kreditanstalt für Wiederaufbau
<b>KPI</b>	Key Performance Indicator
<b>LEED</b>	Leadership in Energy and Environmental Design
<b>MA</b>	Mitarbeiter
<b>MoNa</b>	Nachhaltigkeits-Monitoringtool
<b>MFT</b>	Multifunktionale Trainingsgeräte
<b>NGO</b>	Non Governmental Organisation
<b>NHM</b>	Nachhaltigkeitsmanagement
<b>NPO</b>	Non-Profit-Organisation
<b>NWB</b>	Netzwerkbanken
<b>ÖGNI</b>	Österreichische Gesellschaft für nachhaltige Immobilien
<b>ÖGUT</b>	Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik
<b>PM</b>	Performance Management
<b>RBI AG</b>	Raiffeisen Bank International AG
<b>RKI</b>	Raiffeisen Klimaschutz-Initiative
<b>RLB NÖ-Wien</b>	Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien
<b>RWA</b>	Raiffeisen Ware Austria AG
<b>RZB AG</b>	Raiffeisen Zentralbank Österreich AG
<b>SERI</b>	Sustainable Europe Research Institute
<b>SME</b>	Small and Medium Sized Enterprises
<b>TÜV</b>	Technischer Überwachungsverein
<b>UNEP FI</b>	United Nations Environment Programme Finance Initiative
<b>UNGC</b>	United Nations Global Compact
<b>UN PRI</b>	United Nations Principles for Responsible Investment
<b>UVS</b>	Unabhängiger Verwaltungssenat
<b>VwGH</b>	Verwaltungsgerichtshof
<b>ZHS</b>	Office- & Facilitymanagement GmbH



# Impressum

Medieninhaber und Verleger:  
Raiffeisen Zentralbank Österreich AG

Leitung Nachhaltigkeitsmanagement  
RZB-Gruppe:  
Andrea Weber  
Telefon +43-1-26216-6069  
andrea.weber@rzb.at

Redaktionsteam:  
Ulrike Capelare, Tanja Daumann,  
Anita Lang, Ursula Mirth

nachhaltigkeitsmanagement@rzb.at  
www.rzb.at/nachhaltigkeitsmanagement

Grafisches Konzept: Ogilvy & Mather GmbH,  
Wien

Tuscharbeiten: Tina Greisberger, Wien

Grafik: Elisabeth Windisch, Wien

Lektorat und Übersetzung: Interlingua  
Language Service (ILS) GmbH, Wien

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Redaktionsschluss: 2. Juli 2014

Raiffeisen Zentralbank Österreich AG  
Am Stadtpark 9, 1030 Wien  
Telefon +43-1-26216-0  
www.rzb.at

Raiffeisen Bank International AG  
Am Stadtpark 9, 1030 Wien  
Telefon +43-1-71707-0  
www.rbinternational.com

**Die Verantwortlichen bedanken sich für die redaktionellen Beiträge und die inhaltliche Unterstützung bei:**

Natasa Aleric • Ana Alikalic • Zsolt Antolik • Peter Anzeletti-Reikl • Eva Aschauer • Emina Asotic • Vilma Bace • Elena Baidan • Ivana Balata • Magdalena Balcerzak • Gerhard Ballwein • Oleksandr Bardovskyi • Andrea-Simone Barth • Beate Bauer-Breitsching • Barbara Bauer-Köck • Ilir Bekteshi • Hajnalka Beres • Michaela Bohdalek • Daniela Bollmann • Roman Borysenko • Angelika Bruckner-Zankl • Carolina Burger • Iryna Chernyshevych • Michael Culik • Piotr Czarnecki • Aida Daci • Marcin Dietrich • Elisabeth Diglas • Dragiya Dragiev • Andreas Ecker • Markus Ecker • Alla Elina • Pavol Feitscher • Katja Fiedler • Anita Filaus • Norbert Findeis • Susanne Flotz • Istvan Fur • Elena Galkina • Jörg Glass • Christian Gebert • Attila Gelics • Georg Gemeinböck • Sanja Gnjatovic • Ekaterina Golubeva • Zsafia Gondane-Fischer • Suzana-Barbara Gras • David Greifoner • Georgiana Grigore • Borislava Grill • Elena Grimaylo • Bernhard Grubhofer • Daria Grygorenka • Theodora Gueneva • Belma Hadziomerovic • Judith Hanika-Grünn • Catherine Hapke • Stephan Hauer • Gregor Höpler • Petra Ilagan • Jan Illes • Stefan Issmer • Blerim Islamaj • Brigitte Jandl • Damir Jandrasek • Alketa Kajno • Anita Kinney • Laszlo Kiss-Biro • Romana Kneier • Bernhard Koch • Doris Kornitzer • Svetlana Korjeva • Olga Kuvarzina • Simona Kucharova • Yuliya Kurtua • Annemarie Lackner • Elvis Laukaj • Vasily Lebedev • Christoph Lehner • Gabriele Leimer • Johanna Lesjak • Thomas Leutgöb • Antigona Limani Bejtullahu • Renat Lotfullin • Anastasia Maksimova • Oksana Maruniak • Hana Matiasovska • Matthias Matzer • Catherine McGrath • Iveta Medvedova • Laszlo Megyesi • Daniel Melichar • Patricia Mikulová • Branka Milicevic • Milorad Milosav • Golnaz Miremadi • Dusan Mitrovic • Eva Modos • Nezla Muftic • Dragan Mutavdzic • Daniel Nicolaescu • Svetoslav Nikolov • Pia Oberhauser • Cestimir Ondrusek • Ana Pajevic • Bettina Pallas • Alice Papa • Dina Pasic-Maric • Katalin Pellényi • Branka Perjuci • Donjeta Perjuci • Wolfgang Pinner • Petra Pointinger • Jelena Popovic • Martin Prater • Peter-Paul Prebil • Anita Preiner • Darko Prihoda • Jakub Puchalsky • Daniel Puiu • Joanna Pyrek • Wahidullah Rahmati • Christian Ramsenthaler • Justus Reichl • Doris Reinsperger • Sarolta Rethy • Monika Riedel • Christine Rössler-Graschitz • Ernst Rosi • Rudolf Rozporka • Jürgen Scheicher • Andreas Schirmer • Sabine Schwarzböck • Martina Schweighart-Cordova-Velasques • Redouane Sedrati • Peter Seidl • Ilona Sekular • Lejla Selmanagic • Silvana Šestanji • Dmitry Shabaylov • Genadiy Shemshuchenko • Sergey Shkinderov • Michal Simecek • Bernadette Simitz • Atanas Skotarov • Viola Smaja • Martina Soudek • Michal Soukup • Tomaz Spiganovic • Florian Stadthaler • Christina Steiger • Dejan Stojanovic • Svetlana Sushkevich • Amra Tabakovic • Ilir Tahiri • Roxana Tomasevic • Tomasz Tomasiak • Galina Tsvintarnaya • Zoltan Unyi • Christina Unzeitig-Böck • Ekaterina Usoltseva • Kostyantyn Ussar • Corina Vasile • Miroslav Vesely • Andrea Vlasek • Astrid Vöhr • Natalya Volkovets • Zoran Vucicevic • Zoran Vukotic • Birgit Wagner • Malgorzata Wasiuk • Sandra Wind • Diana Zadic • Katja Zirngast • Rudina Ziu • Joachim Zscheck • Igor Zupancic • Leonid Zyabrev







---

WE CREATE  
SUSTAINABLE  
VALUE

---

## **UPDATE 2013**

of the RZB Group  
Sustainability Report 2011/2012



# Update 2013 of the RZB Group Sustainability Report 2011/2012

# Contents

<b>Foreword</b>	<b>04</b>
<b>Overview</b>	<b>07</b>
About the report	07
<b>Managing sustainability and corporate responsibility</b>	<b>11</b>
Sustainability guiding principles	11
Stakeholder involvement in 2013	19
Monitoring und Controlling	21
Sustainability communication	23
Sustainability ratings/indices and awards	24
<b>Responsible banker</b>	<b>27</b>
Business strategy	27
Governance und compliance	27
Value creation	28
Responsibility in the core business	29
Initiatives for improving access to financial products for disadvantaged groups of the population	34
Product responsibility, product ecology and responsible marketing	36
Future outlook and Sustainability program	37
Reports from the Austrian participations	38



<b>Fair partner</b>	<b>43</b>
Human Resources	43
Inhouse ecology	52
Future outlook and Sustainability program	66
Reports from the Austrian participations	69
<b>Engaged citizen</b>	<b>71</b>
Supported projects and initiatives	71
Corporate volunteering	83
The Raiffeisen Climate Protection Initiative	86
Future outlook and Sustainability program	88
Reports from the Austrian participations	90
<b>GRI Index and Certificate</b>	<b>91</b>
GRI Content Index	92
Assurance Statement	96
Abbreviations	98

# Forward

## Dear readers,

We are shaping the future today. We bear the responsibility for doing this sustainably. We take responsibility not only for our Group, but also for our environment, for the society from whose midst we come. In this report, we set out how we are currently meeting our corporate responsibility and how we intend to do so in the future.

As a bank, we operate in a challenging environment. Regulatory requirements are increasing and the banking levy encumbers us with a tax on assets amounting to more than € 200 million per year for the RZB Group. Numerous other regulatory burdens – such as provisioning from new deposit guarantee institutions and bank resolution funds, FATCA or the planned financial transaction tax – are contributing to a massive rise in cost pressure within the industry, while the economic environment in many of the countries in which we operate remains challenging.

One of our main tasks, therefore, is to act within these conditions in such a way that we can continue to be a successful and competitive company in the future. We operate in a responsible manner in order to safeguard our Group and increase its value in a way that is sustainable. We therefore see the value in extensive value creation, where financial, environmental and social responsibility form a single unit: We do this entirely in the spirit of Friedrich Wilhelm Raiffeisen, who founded the first cooperatives in the 19th century. Even then, sustainability shaped the company's actions: The goal was not to make a quick profit, but to support the members. This set of Raiffeisen values remains the foundation on which our business is built.

In the middle of April 2014, the European Parliament decided on the directive regarding the disclosure of certain social and environmental aspects by large companies. It aims at increasing the transparency and consideration of environmental and social aspects by companies through mandatory reporting of non-financial developments, projects and initiatives. We feel encouraged by this new EU Directive. We consider our voluntary sustainability reporting – integrated in the annual reports since 2002 and standalone Sustainability Reports since 2008 – as an established and important element of our dialog with stakeholders. We are delighted that our Sustainability Report 2011/2012 received an accolade as part of the Austrian Sustainability Reporting Awards.

As a bank, we can play a relevant role in shaping the economy and society. By investing deposits and issuing loans, we adopt a central role in the business cycle and make a valuable contribution to the development of the regions in which we operate.

Furthermore, we are committed to environmental and climate protection, as well as the realization and promotion of human rights. This commitment derives directly from our basic values. We have affirmed this by signing up to the UN Global Compact, the world's largest initiative for corporate responsibility and sustainable development. We are now strengthening it further with the introduction of a new Environmental and Social Management Systems (ESMS) at several network banks. In doing so, we will align ourselves to the exclusion criteria and performance standards of the International Finance Corporation (IFC). The collaboration with IFC was also strengthened by its investment in Raiffeisen Bank International AG (RBI AG). IFC subscribed to around € 140 million of the RBI capital increase in the amount of € 2.78 billion, which was successfully completed in January 2014.

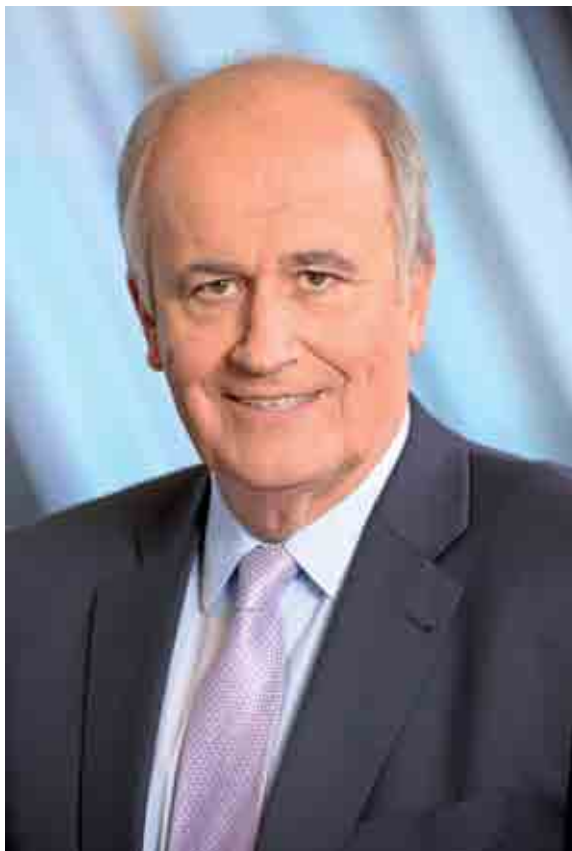
We anticipate that the introduction of ESMS – we are currently setting up such a system in the processes of several network banks in Central and Eastern Europe – will deliver a further improvement in our sustainability management process and consequently our sustainability rating. However, although this is because although sustainability is already in our entrepreneurial genes, we still have a long way to go to become a sustainably acting group of companies in every detail.

Our progress towards this goal has also been appreciated by neutral players, for example through our addition to sustainability indices such as VÖNIX and STOXX ESG Leaders, an award in the Carbon Disclosure Project as well as inclusion in the Performance Leadership Index.

We are taking numerous further initiatives to strengthen sustainability, such as those involving our employees. Not only have we established internal sustainability training tailored to the financial industry, but we also deliberately promote awareness of sustainability. For example, we created the "Sustainability and corporate responsibility" blog for use within Raiffeisen. In fall 2013, we also introduced software for monitoring sustainability within the



© Peter Rigaud, 2011



© M. Kammeter

Group. This includes around 30 GRI indicators. It is used to make sustainability reporting and monitoring more efficient and to simplify the identification of improvement potentials. The implementation of this software is another important step towards the strengthening of our sustainability management process through benchmarking and fact-based controlling.

Our business activities are built on a customer relationship of trust and appreciation as well as a fair partnership. Mutual appreciation, respect and trust also form the basis for our relationship with stakeholders. We invite all stakeholders to continue - or enter into - the dialog on this basis and thank them for the lively exchange we have enjoyed to date. This report is intended to make a further contribution to that.

Finally, we would like to thank the Sustainability Management team and employees for their commitment, which enables us to consistently pursue our chosen path of sustainability. They once again demonstrate the validity of the old Raiffeisen motto: Many can achieve what one alone cannot.

Dr. Walter Rothensteiner  
Chief Executive and Chairman of the Managing Board  
Raiffeisen Zentralbank Österreich AG

Dr. Karl Sevelde  
Chief Executive Officer  
Raiffeisen Bank International AG

The background of the page is a complex, abstract composition of overlapping ink splatters and brushstrokes. The primary colors are various shades of red, from bright crimson to muted terracotta, and black. The strokes are fluid and expressive, creating a sense of movement and depth. A solid yellow rectangular box is positioned on the left side of the page, containing text. The overall aesthetic is modern and artistic.

USEFUL  
INFORMATION  
REGARDING THE  
SUSTAINABILITY  
REPORT

# Overview

## About the report

This report is an update to the RZB Group Sustainability Report 2011/2012 and contains the corresponding figures, measures and projects for 2013. The report is therefore complete when read in combination with the RZB Group Sustainability Report 2011/2012 and follows on from it seamlessly. In this update, we assess the economic, ecological and social impact of our business activities in 2013 and set out our current activities in the field of sustainability.

The goal of the report is to provide a comprehensive account of how the RZB Group has met its sustainability objectives during this reporting period, and what it plans to implement and improve upon in the future with regards to sustainability. The update sets out the sustainability guiding principles, together with corresponding management measures, and describes specific sustainability activities that have been carried out during the reporting period. In addition, we present our sustainability program for 2014. The RZB Group Sustainability Report 2011/2012 forms the basis for details on the group-wide sustainability strategy as well as the values and principles of the RZB Group. The strategic approaches apply unchanged, as do our values based on the cooperative principles that form the foundation of the RZB Group.

The Sustainability Report is addressed to all stakeholders of the RZB Group, as shown on our Stakeholder universe (Sustainability Report 2011/2012, page 38). Many stakeholders were involved in selecting the most important topics for this report. We refer you in particular to the chapters on Stakeholder involvement and Materiality (Sustainability Report 2011/2012, pages 33 and 38).

The Sustainability Management department is your point of contact concerning this report. Comments, ideas and suggestions for improvements can be sent to the following email address: [nachhaltigkeitsmanagement@rzb.at](mailto:nachhaltigkeitsmanagement@rzb.at)

### GRI Level B+

This update was produced on the basis of the internationally recognized GRI G3 guidelines on sustainability reporting and fulfills Application Level B+. In addition, selected indicators of the associated Financial Sector Supplement are used (reporting guidelines version 3.0, financial sector-specific supplement of 2008).

### Verification of the report's contents

The contents of this 2013 update to the RZB Group Sustainability Report 2011/2012 have undergone external examination by Lloyd's Register Quality Assurance (LRQA) (see page 96 onwards). LRQA has examined the accuracy, completeness, comparability, clarity and relevance of the environmental and social data in the Sustainability Report in accordance with the GRI G3 guideline.

### Materiality and presentation of the information

This update contains information describing the specific effects that a bank has on the economy, society and the environment. The contents of the update were selected using the principle of materiality. On the basis of a materiality analysis, which was created in 2012 and included a comprehensive online survey, we evaluated the internal and external sustainability requirements and expectations that the RZB Group is subject to and combined them in a materiality matrix.

The materiality analysis is intended to ensure that the contents of the report cover all topics and indicators that could influence the appraisals and decisions of internal and external stakeholders. The sustainability program and hence the content of the update were derived from this analysis, the ongoing work and the discussion with the stakeholders.

In order to assess the report's materiality and determine its contents, the following aspects were considered by the RZB Group:

- Relevance to strategy and management
- The results of the discussions with stakeholders and the online survey, which we combined in a materiality matrix
- Disclosure requirements set by financial analysts, ratings agencies, institutional investors, and the like
- The principles of the UN Global Compact

The report considers the subjects that we identified as essential, that reflect the expectations of our stakeholders, and that represented the focus of our commitment in the past year.

## Scope of the report, and data gathering

The scope of the update corresponds to that of the RZB Group Sustainability Report 2011/2012. The report's scope includes Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB AG), Raiffeisenbank International AG (RBI AG) and the 15 network banks in Central and Eastern Europe (CEE). RZB AG is the central institution of the Raiffeisen Banking Group in Austria (RBG) and acts as group head for the entire RZB Group, including RBI AG. You can find more information on the structure of the entire RZB Group on page 12 of the RZB Group Sustainability Report 2011/2012.

The number of reported GRI indicators in this update is the same as in the RZB Group Sustainability Report 2011/2012. We also make reference to specific topics and sustainability initiatives that were important during this reporting period. For instance, we also report on selected sustainability initiatives of RZB AG and of participations that go beyond RBI AG and its 15 network banks, where a significant and qualified influence exists. These participations may not fall directly within the scope of the report, but they are of strategic importance. Furthermore, these companies are members of our most important sustainability platform in Austria – the Raiffeisen Climate Protection Initiative.

Operational key performance indicators are not considered because it is not currently possible to gather complete and standardized data for all companies in which the RZB Group has a participation.

Most of the quantitative data was the first time gathered with the sustainability monitoring software "MoNa". This software is a joint development of the RZB Group and ZHS as development partners together with the research partners akaryon GmbH, plenum – gesellschaft für ganzheitliche nachhaltige entwicklung gmbh and SERI Nachhaltigkeitsforschungs- und kommunikations GmbH. It contains important GRI indicators from the areas of economy, ecology, employees, social issues and the Financial Sector Services Supplements.

### Economy

The information on economic circumstances contained in this report is primarily based on the information in the 2013 annual reports of the RZB Group and the RBI Group. The information and data contained therein, from which parts were taken for this report, have been examined by external auditors. Further information can be found in the relevant annual reports.

### Ecology

Data relating to inhouse ecology contained in the report was gathered for the first time for the RZB Group with the sustainability monitoring software "MoNa". This contains all reported indicators in the area of ecology.

### Employees

Employee data is gathered using the Cognos software, which is standardized across the Group. Where these data are also contained in the newly implemented software "MoNa", they are exported to a database in order

to administer and evaluate all sustainability-relevant data. Additional data published in the report were gathered by means of standardized questionnaires and discussions with individuals.

## Comparability of the information

This update to the RZB Group Sustainability Report 2011/2012 has been created in the form of an update for the first time in order to be able to report annually on our sustainability efforts. Comparability between the 2013 update and the 2011/2012 report is fully ensured in terms of content. A three-year comparison is contained directly in the update for most of the key indicators. This will make it easier for stakeholders to compare and evaluate our progress over the course of time. Comparability between the update and the 2009/2010 report is ensured in its essential aspects through use of the GRI G3 reporting standard.

## Wording

Where possible, terms are used that are not gender-specific, so as to preserve readability and the flow of the text. Where the male form is used (such as "he" or "his"), the female form is included implicitly in the meaning.

## Exclusion of liability

We have taken the utmost care in gathering the data contained in this report. Nevertheless, we cannot completely rule out the possibility of errors. Where statements are made concerning future developments, they are based on the information and forecasts available at the time of publication. Although great care is taken in producing these statements, there are many different influencing variables, not foreseeable at the time of publication, that can cause differences to emerge. The report contents were checked by the staff members who are professionally responsible for it.

The background of the page is filled with a dense, chaotic pattern of overlapping, hand-drawn scribbles in various colors including yellow, pink, purple, green, and brown. The lines are thin and expressive, creating a sense of movement and complexity. A solid yellow rectangular box is positioned on the right side of the page, containing the text.

IMPLEMENTATION:  
SUSTAINABILITY  
GUIDING  
PRINCIPLES,  
COMPREHENSIVE  
STAKEHOLDER  
INVOLVEMENT  
AND  
COMMUNICATION



# Managing sustainability and corporate responsibility

## Sustainability guiding principles

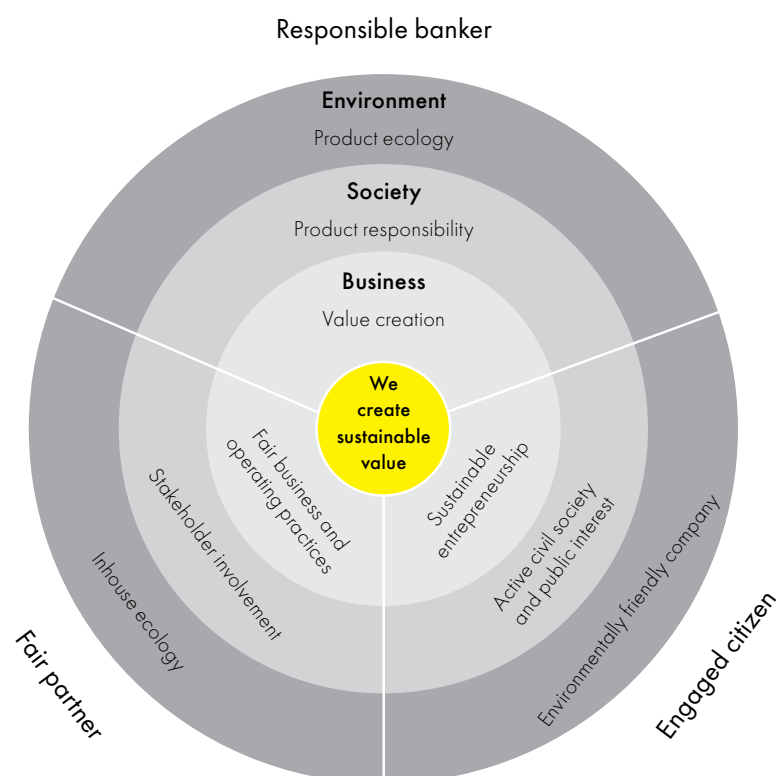
The traditional Raiffeisen values form the foundation for the activities of all Raiffeisen organizations. For the RZB Group, as a group of companies that operates in a sustainable manner, they are also an important point of reference in the design of its corporate responsibility.

As one of the first responsible bankers, Friedrich Wilhelm Raiffeisen showed that a sustainably managed circulation of money can create value and be meaningful for everyone involved. Social and responsible thinking and actions formed the basis of this strategy. The Raiffeisen values – social solidarity, self-help and sustainability – have therefore always been the guiding principles for doing business at Raiffeisen.

At the RZB Group, we understand the financial services sector in which we operate as being an important supporter and driver of sustainable development for our society. Doing business oriented toward sustainability has been a practiced reality and matter of course since Raiffeisen was founded over 125 years ago.

The sustainability vision of the RZB Group for the medium term is to become a leading group of companies with regard to sustainability and corporate responsibility.

Sustainability is defined in the following strategic and operational spheres of action:



*Our approach as designers of a sustainable company and a sustainable society*

## Sphere of activity and objectives

Our sustainability policy is considered as key orientation for all transactions, activities and services offered by RZB Group or on its behalf. It stands under the motto: "We create sustainable value." Our declared objective is to concentrate on those areas with significant potential impact for sustainability. This includes continuously improving the sustainability effect of our business activities as well as making it traceable and measurable. This is how we aim to achieve a long-term increase in the value of our group of companies and make an active contribution to the sustainable development of our society.

## Sustainability mandate

In all spheres of action, we act in accordance with the three pillars of sustainability – business, society and environment – and determine our role accordingly. Nine key action points specify our sustainability mandate and make it possible to define concrete and measurable objectives and derive appropriate measures:

Core areas of our sustainability strategy			
Sustainability matrix of the RZB Group	Business	Society	Environment
<b>1. Responsible banker</b>	<b>1.1. Value creation</b>	<b>1.2. Product responsibility</b>	<b>1.3. Product ecology</b>
	Successful business through responsible management and business strategies, sustainable economic responsibility in the real and regional economy and integration of sustainability aspects into the core business	Social responsibility for our products and services by taking consumer concerns into account, consideration of social aspects in providing loans and financial products, protection of customer data and providing correct information	Ecological responsibility for our products and services by guaranteeing national environmental provisions and recognized, international conventions as well as taking into account the environmental impact in project finance plans and financial products
<b>2. Fair partner</b>	<b>2.1. Fair business and operating practices</b>	<b>2.2. Stakeholder involvement</b>	<b>2.3. Inhouse ecology</b>
	Fairness and transparency towards employees, customers and shareholders through exemplary behavior in areas of influence; as an attractive employer, through transparent reporting as well as the avoidance of corruption and fraud	Continual involvement of stakeholders as part of sustainable company development by strengthening cooperation management in order to reduce business risks and make use of business opportunities	Responsible handling of resources and the environment by reducing our environmental impact and through the sustainable use of resources
<b>3. Engaged citizen</b>	<b>3.1. Sustainable entrepreneurship</b>	<b>3.2. Active civil society and public interest</b>	<b>3.3. Environmentally-friendly society</b>
	Commitment to sustainable entrepreneurship and business, as well as the creation of wealth by helping to establish a framework for sustainable finance as well as direct and indirect support for organizations and socially relevant initiatives	Commitment to a sustainable civil society and responsible political cooperation by promoting public interest and knowledge of financial topics and voluntary work	Working for the environment and the climate through climate protection, protection of species diversity and conservation of different ecosystem functions and services

# 1. Responsible banker

At our core, we are responsible entrepreneurs. This is reflected in our products, services and processes. The core business is the most effective lever for sustainable development. The RZB Group therefore believes that the granting of loans and investment of funds represent both our primary responsibility and the most important fields of action for creating sustainable success and economies.

In all areas of business and products, the banking group strives to build long-term profitable business relationships, while avoiding social and environmental risks, and embracing opportunities to improve environmental protection and social standards.

## 1.1. Value creation

We view responsible action as the basis for long-term economic success and the future viability of a company, and as a prerequisite for being able to make a positive contribution to a country's economy.

Our goal is for our business activity to make a serious contribution to the permanent improvement of business, society and the environment. This includes:

### a) Governance and sustainable business strategy

Sustainable company management requires an understanding beyond of adhering to statutory and supervisory regulations, i.e. "Legal Compliance", dealing responsibly with social and environmental risks and opportunities, as well as transparent management processes operating in the background. In doing so, we proceed as follows:

- We apply appropriate recognized governance standards to the management of the RZB Group.
- We regularly check and improve our governance practices.
- We act in accordance with statutory, national regulations and in full conformity with tax legislation.
- As a company that finances itself on the capital market, RBI AG manages itself in accordance with the stipulations of the Austrian Corporate Governance Code.

### b) Responsibility for the real and regional economy

We are conscious of our responsibility for the real and regional economy. Our reliable and ongoing engagement in Austria as well as in Central and Eastern Europe makes an important contribution to the long-term development of these regions and their companies. We finance and facilitate the sustainable success, competitiveness and innovative power of companies and public bodies. We are also aware of our importance and responsibility as a regional employer and taxpayer.

### c) Integration of sustainability aspects into the core business

A sustainably managed financial cycle creates the greatest value for all participants and thus contributes to the long-term economic success of a company. Social responsibility and environmental awareness are embedded in the everyday business of the RZB Group.

It is our goal to comprehensively implement sustainability in our core business:

- Products of high benefit to the real economy and/or society and/or the environment are preferred wherever possible, while products that could cause damage to the real economy and/or society and/or the environment are avoided wherever possible.
- We are committed to a responsible lending process and have appropriate policies in our Code of Conduct for dealing with sensitive business fields such as the environment, nuclear power, war materials, gambling and with regard to human rights.
- We integrate social and/or environmental aspects of sustainability into the investment business to the greatest extent possible.

## 1.2. Product responsibility

### a) Social responsibility in products and services

The RZB Group does not offer any products or services, issue any loans or make any investments that put human rights at risk. Responsible lending is a central component of the RZB Group business model. We accomplish this through our lending policy, which is based on continuity.

We also seek to lend customers only as much as they will be able to pay back. If customers nonetheless fall into financial difficulties, we support them as best as we can with information and advice. Our fundamentals and principals are defined in our "Guideline for avoiding the overindebtedness of borrowers and for dealing with overindebted borrowers". Wherever possible we also support products and services that favor sustainable production and consumption patterns.

### b) Protection of customer data and product security

The RZB Group carries a particular responsibility for correct business practices. This means that we sometimes find ourselves in an area of conflict between data protection and transparency: Our customers and staff have a right to comprehensive data protection, customer data confidentiality, and a right to have access to secure products. Respecting a person's right to privacy is something that we take very seriously. Many of our products and services also allow a kind of basic service to be provided for the free movement of financial services. Security is something we seek to guarantee, ensuring that our customers benefit from a processing service that is user-friendly and risk-minimizing. At the same time, we must also create transparency in order to prevent money laundering, fraud, insider dealing and corruption. We run a central Compliance Organization in order to give our staff security in such cases, as well as to effectively combat money laundering and fraud.

### c) Consideration of customer concerns

Consideration of the requirements and concerns of our customers plays an important role for our company in the shaping, merchandising, selling and utilization of our products and services. The security of our customers is a central concern of ours, alongside the security of our products. This includes, for example, fair and transparent information, access to relevant information regarding products and services, the verifiability of claims, adequate information about possible risks relating to a product or service, as well as appropriate information on risk reduction as required.

Where possible, we also inform customers about the sustainability aspects of our products and services. Any complaints that are brought to our attention are carefully checked and immediately processed. We strive to provide comprehensive barrier-free access to our financial services, as well as access for people in social and financial difficulties.

## 1.3. Product ecology

### a) Environmental responsibility in products and services

The RZB Group strives, within the scope of its business activities, to meet the binding environmental regulations at local and EU level as well as international agreements on environmental protection. It acts in an environmentally-conscious manner and continually strives to improve its own environmental balance (see also "Inhouse ecology"), as well as the environmental balance attributable to its product and services portfolio. The financing of, or participation in, transactions or projects that demonstrably and continually harm the environment does not conform to the business policy of the RZB Group. We continue to develop our products and services that contribute to sustainable development, and also prioritize these areas. Our stated objectives are:

- To have knowledge of the actual environmental effects of our activities, in particular of the relevant products and services (active monitoring of sustainability)
- Strict assessment of emissions of (sustainable) investment products in selected key sectors (e.g. environment, resources, climate protection, energy etc.)
- Increasing the proportion of ethical, sustainable funds in the overall sale of securities and increasing market penetration by means of sustainable funds

## 2. Fair partner

We act as a fair business and dialog partner to all stakeholders. As a partner, the RZB Group interacts in an open and respectful manner with staff, customers, suppliers, shareholders and other stakeholder groups. Transparency – that is to say, the disclosure of measurable objectives and the reporting of measures taken and the success in meeting their targets – forms our central, overarching guiding principle. We foster and promote open and constructive dialog with our stakeholders. Likewise, we endeavor to recognize the needs of our most important stakeholders, and to act within the scope of our powers.

### 2.1. Fair business and operating practices

#### a) Corruption, money laundering, fraud and insider trading

The RZB Group does not tolerate any form of corruption, money laundering, fraud or insider trading and takes active steps to prevent such activities. Mechanisms for complying with laws as well as internal or external codes of conduct are established in all countries in which we operate through our Code of Conduct (CoC) and clear, detailed regulations contained in the Compliance Manual. The central Compliance Office adopts an important interface and control function in our companies in this regard.

#### b) Transparent disclosure and responsible marketing

The RZB Group strives for clear and transparent identification of products and services for all customers and stakeholders. We provide our customers with information with the aim of minimizing possible risks and avoiding any unclear contractual conditions that may arise through the use of our products. Because solidarity and respect are fundamental values for Raiffeisen. When advertising and marketing our products, we follow strict ethical principles that are designed to protect our customers. This also means avoiding the use of aggressive marketing methods.

#### c) Fairness to employees

Equal opportunities and diversity: Diverse teams are more motivated, more creative and more productive. However, these are not the only reasons why prejudice and discrimination of other nationalities or cultures have no place in the RZB Group. We therefore actively promote equality, irrespective of origin, sexual orientation, culture, gender, age, language, income, religious convictions or disability. Commitment to cultural diversity also includes the transfer of management responsibility to regional staff, and promoting exchange between employees of different nationalities.

Work-life balance: Striking a balance between work, family and free time poses a challenge for many employees. The RZB Group supports its staff through suitable programs, such as part-time jobs, teleworking, flexible employment models and the office kindergarten. To make it easier to combine work and family, we create special programs for staff with children or family members in need of care, such as the possibility to arrange their working time flexibly around their requirements.

Qualification and development: The RZB Group offers its staff attractive opportunities for qualifications and further training. Alongside specialized programs, there is also a wide range of offers in areas of personal development. We also offer courses on the topic of sustainability management with the goal of staff being able to act and take decisions responsibly.

Talent management and fair pay: Satisfied, engaged and empowered employees are more productive and produce better-quality work, and are loyal to the company. It is therefore an important objective to create the necessary conditions for a long-term partnership between the company and its staff, with a clear personal development perspective. Staff remuneration is based on their position, as well as their skills and professional experience. In the RZB Group, men and women receive the same pay for the same work.

Health promotion: In addition to the legally prescribed measures, the health of our staff is promoted through numerous voluntary activities such as health checks, dietary advice and vital checks. We also support self-responsible behavior through the provision of information and specialist presentations.

#### **d) Fairness toward shareholders**

We work closely with our shareholders and see them as dialog partners. We therefore ensure that their feedback, inputs and results feed into our strategies and business activities. The result of this is a shared value creation system. The RZB Group adheres to three principles in each financial operation: Yield (share price and dividend policy), security of investment and availability of capital.

## **2.2. Stakeholder involvement**

#### **a) Active dialog with all stakeholders**

The financial crisis and the crisis of confidence have transformed the expectations that our stakeholders have of banks. To systematically learn about their economical, social and environmental concerns, we conduct regular surveys of our internal and external stakeholders. We work continuously on topics of relevance to us and our stakeholders within the context of stakeholder involvement, such as in Stakeholder Councils, in order to continuously improve our levels of sustainability. Important issues that arise from this are reflected on in the sustainability committees and processed by Issue Management in the form of specific targets and measures.

In addition, we share an open dialog on many levels with representatives of our stakeholders, and we are active participants in various forums such as the United Nations Global Compact (UNGC), the United Nations Environmental Program Finance Initiative (UNEP FI), Transparency International (TI), the Global Reporting Initiative (GRI) or respACT – austrian business council for sustainable development.

Our reporting on business activities and sustainability is conducted transparently and comprehensively, based upon recognized and authorized international standards (such as the Global Reporting Initiative). As such, our communication with stakeholders goes beyond the legal requirements.

#### **b) Sustainability with suppliers**

We view our suppliers as partners in shaping our business to be more sustainable. It is therefore important for us when making procurement decisions that we consider the added value of the products and services received, based upon the three “pillars” of sustainability. Regional value creation is an important factor in procurement decisions. When making purchases, we seek to ensure that products are as environmentally and socially compatible and resource-efficient as possible. In doing so, we recognize that our social, ethical and environmental impacts are just as present within our supply chains as within our own business activities.

## **2.3. Inhouse ecology**

The RZB Group is committed to continuously improving its services for the environment, where possible and meaningful beyond statutory requirements. Our environmental management system in Austria is based on international norms and standards (e.g. ISO 14001). Each site has staff who are tasked with and have the necessary support for continuously evaluating improvements to inhouse ecology.

The RZB Group is constantly working on enhancing the environmental management system and improving its sustainability standards. To this end, our long-term objectives include the building of an active monitoring system within the RZB Group and the improvement of important environmental parameters. We regularly engage experts and analyze publications of companies in the financial sector in order to generate ideas.

With regard to corporate environmental protection, we use various focal points in the following areas:

- Energy consumption
- Electricity from renewable energy sources
- Transport and mobility
- Sustainable procurement
- Climate-related emissions

## 3. Engaged citizen

We consider ourselves to be engaged corporate citizens who actively champion sustainable development in our society. Our commitment as engaged citizens goes beyond the core business and aims to counteract social problems, promote cultural life, and protect the environment. Variety, tolerance and humanism are fundamental constants in our understanding as designers of sustainable development in society.

### 3.1. Sustainable entrepreneurship and prosperity

#### a) Commitment to sustainable framework conditions through collaboration and lobbying

We maintain a culture of open dialog and focus on the future issues of a sustainable financial sector. In so doing, we are taking a stance against corruption and economic crime. National and European authorities should give players in the financial markets planning security and guidance. This cannot be taken for granted in light of the diverse and rapidly changing regulatory innovations. Our public image stands for the promotion of sustainable thinking and action. We are strengthening the active drive for sustainable development in our own sphere of influence by consciously lobbying and influencing government agencies and local administrations where topics such as sustainability and safeguarding the future are concerned.

The RZB Group gets involved through selected memberships and activities in organizations that promote sustainable business and the relevant framework conditions required for this. In addition, beyond our corporate group, we also specifically seek to exchange knowledge and experiences in order to implement innovative ideas in the field of sustainable design for the financial sector and sustainable development of our society. A further component of our commitment is the cooperation with governmental and non-governmental organizations, for example in the form of public-private partnership models, in order to promote sustainable framework conditions and sustainable business.

#### b) Promotion of sustainable companies and innovations

We support sustainable entrepreneurship, which for us also means an awareness of responsibility, as well as sustainable innovations among our customers and in society. We inform and give advice on the opportunities companies can embrace in order to become economically successful and to make their contribution to protecting the environment and taking social responsibility.

- We see our role as being that of actors who deliver or initiate developmental work and innovations on the topic of sustainability.
- We promote companies and organizations that act in a sustainable manner. This comes in the form of cooperations and events, amongst other things.
- We are constantly developing financing options for sustainable companies and innovations.
- We encourage long-term success, competitiveness, and innovative power in companies, which in turn boosts the regional economy.

### 3.2. Active civil society and public interest

#### a) Engagement for an open society and public interest, as promoters of integration, awareness, and openness

The RZB Group also publicly supports the integration and openness of others. This includes, amongst other things, emphasizing the advantages of a united Europe and adopting the role of a positive role model. The RZB Group strives for the sustainable strengthening of civil society commitments and non-profit organizations. This is done by supporting selected programs, foundations and projects as well as staff in volunteering activities. The RZB Group makes its contribution to improving general education with regard to financial knowledge. In the dialog with its stakeholders, the RZB Group participates in the shaping of a sustainable society in general and of a viable financial sector in particular.

#### b) Corporate volunteering

We are members of the regional society and social structure not only through our business activities. Our staff are also our ambassadors in daily interactions. We support their taking an active role in voluntary activities by granting them appropriate leave of absence and we encourage employees to do voluntary work for the sake of society and the environment.

### **c) Promotion of sustainably effective initiatives through sponsorship and donations**

The RZB Group supports selected projects aimed at reducing the ecological footprint and improving the eco-balance in a variety of ways – even if these do not fall within the scope of our core business. The RZB Group also provides financial resources for sport, art and culture as well as for charitable initiatives, and actively sponsors the community in its areas of activity. Education and science are other areas in which the RZB Group is a charitable partner and active supporter in its markets.

### **d) Education and financial literacy**

We contribute to the improvement of education and the availability of knowledge and information, especially in finance-related topics. We actively promote our customers' understanding of financial products and services. We pass on specialist banking knowledge within the scope of our daily consultancy functions as well as educational and expertise activities in awareness of our responsibility to the broader general public. We actively communicate our sustainability policy and strategy – both internally and externally. We give presentations on this at events for interested stakeholders, such as business partners, customers, network partners and regional stakeholders as well as at schools and universities.

## **3.3. Environmentally-friendly society**

### **Positioning of the RZB Group with regard to climate change**

As engaged citizens, we do everything possible to promote the transformation to a climate-friendly and low-carbon society.

As part of our climate protection activities, we are working on the following topics:

- Developing products and services that contribute to protecting the climate and the environment.
- Promoting communication on the topic of climate change in and beyond the RZB Group as well as supporting an intense commitment to a climate-friendly society.
- Supporting investments in a climate-friendly future.
- Promoting the environmental awareness of the population through selected cooperations.
- Making our measures for society transparent through sustainable and climate-relevant reporting, such as our participation in the Carbon Disclosure Project.
- Seeking cooperation with the world of science in order to present the environmental benefits of our products, services and initiatives on the basis of sound scientific reasoning.
- Supporting environmental and climate protection initiatives (especially in the context of the Raiffeisen Climate Protection Initiative, RKI).



# Stakeholder involvement in 2013

In order to offer the stakeholder groups various ways to learn about and engage actively in our sustainability management programs, we employ a wide range of different dialog formats: Website, blog, intranet, newsletter, print media, workshops and interactive events, surveys, training and participation in local, national and international discussions on sustainability and sustainability initiatives.

The yearly Stakeholder Council, with various important internal and external representatives of our stakeholder groups, has established itself as our main form of dialog. The aims of the annual event are open and constructive exchange, learning together about the relevant topics, and the development of solutions. This gives the RZB Group the opportunity to reflect on and continually develop our sustainability strategy and performance directly with stakeholder groups. The Stakeholder Council has a dialog format that promotes continual exchange with stakeholder groups within the context of an event.

We don't have Stakeholder Councils just because they are seen as being a part of professional sustainability management. Rather, the RZB Group sees these dialogs as a useful instrument for optimizing how we approach opportunities and risks. Apart from that, this format offers an enormous innovation potential.

## Stakeholder Council 2013

At the Stakeholder Council in November 2013, which was held under the motto of the Group-wide sustainability strategy "We create sustainable value", sixty high-ranking representatives of the biggest stakeholder groups discussed challenging sustainability topics. Small groups of people worked intensively on the following tasks:

- Expectations regarding sustainable products
- Managing opportunities, innovations and risks
- Desired future stakeholder involvement
- Work-life balance for employees
- Raising awareness of sustainability amongst staff
- Bringing sustainable development to society
- Sustainability in entrepreneurship

The topics were derived from the results of last year's Stakeholder Council or taken from the online survey conducted in 2013.

The aim of the event was to use the dialog to ensure ongoing further development of the sustainability activities. The main positive and constructive discussions and suggestions confirmed that the chosen path of sustainability management is considered purposeful by large numbers of stakeholders.

The various perspectives of the stakeholders and their expectations of the RZB Group produced a wealth of ideas and suggestions.

Specific next steps for the current sustainability program were formulated following analysis of the considerable amount of information gathered.



© RZB AG, denkstudio

Welcome to the Stakeholder Council 2013



© RZB AG, denkstudio

Panel discussion at the Stakeholder Council 2013

## RZB Group Sustainability Council

The RZB Group set up a top level “Extended Corporate Responsibility Committee” five years ago. This was renamed the “RZB Group Sustainability Council” at the end of 2012. This important sustainability body is a core organizational component of sustainability management.

The task of the RZB Group Sustainability Council is to advise on the development of sustainability agendas and evaluate their performance. It supports the definition of important action areas and focal points (materiality approach), the formulation of targets and measures, and makes recommendations on developing and establishing the yearly sustainability program.

The Sustainability Council brings together high-level expertise in the areas of business, environment and social issues.

The following internal and external persons are members of the Council:

- Walter Rothensteiner, Chief Executive and Chairman of the Managing Board of RZB AG
- Rudolf Bretschneider, consultant of GfK Austria GmbH
- Klaus Buchleitner, Chairman of Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien
- Ralf Cymanek, Member of the Managing Board of Raiffeisen Bank Zrt. in Hungary
- Martin Essl, Chairman of the Supervisory Board of bauMax AG
- Franz Fischler, Chairman of the Raiffeisen Climate Protection Initiative
- Christian Friesl, Head of Socio Politics Division in the Federation of Austrian Industries
- Sabine Haag, General Director of the Vienna Museum of Art History
- Michael Höllerer, General Secretary of RZB AG and CFO of Raiffeisen Capital Management
- Gregor Höpler, Head of the Management Secretariat of RBI AG
- Andreas Pangl, Managing Director of the Association of Raiffeisen Banks, Deputy General Secretary of the Austrian Raiffeisen Association
- Ernst Rosi, Senior Advisor to the Managing Board of RZB AG
- Karl Sevelda, Chief Executive Officer of RBI AG
- Georg Schöppl, Member of the Managing Board of Österreichische Bundesforste AG
- Johannes Schuster, Chairman of the Managing Board of RZB AG
- Alfred Strigl, Managing Director of plenum - society for holistic sustainable development gmbh
- Andrea Weber, Head of Sustainability Management of the RZB Group and Managing Director of the Raiffeisen Climate Protection Initiative, RKI

# Monitoring und Controlling

## “MoNa” – Monitoring Sustainability

A good sustainability management system is based on resilient data and facts that make the performance of an organization transparent and comparable. The collection, aggregation and calculation of the relevant key figures becomes a time-consuming and error-prone process without the support of suitable software. For this reason, the RZB Group has decided, as a development partner, to collaborate with research partners in order to develop innovative software based on the GRI (Global Reporting Initiative) for the purpose of monitoring and reporting on sustainability in a practical sense and with scientific expertise. The goal is for “MoNa” to be used throughout the RZB Group and at as many member organizations of the Raiffeisen Climate Protection Initiative as possible.

As a development partner, we have been able to deploy our practical expertise from the perspective of an internationally active company. The experiences ranged from environmental management, the use of controlling software, key figures and HR management to specific banking expertise. In addition, we made a financial investment in the development of the software. The research partners involved in the project – akaryon, plenum and SERI – operate at the interface between scientific research and the practical implementation of sustainability and CSR. The city of Vienna funded the development of the software within the scope of its funding program “Koop Pro Wien 2011” for innovative joint venture projects.

Implementation of the software was discussed on several committees within the RZB Group, with the final decision being taken by top management. The Sustainability Management department and ZHS (Office- & Facilitymanagement) were heavily involved in the development of the software. This cooperation ultimately enabled the completion of “MoNa” as a practical and user-friendly piece of software based on scientific values. The goal was to develop a software tool capable of covering a wide range of needs by using the wide-ranging expertise of the people involved in the project. The close coordination and open communication between all partners involved was a prerequisite for the success of the project.

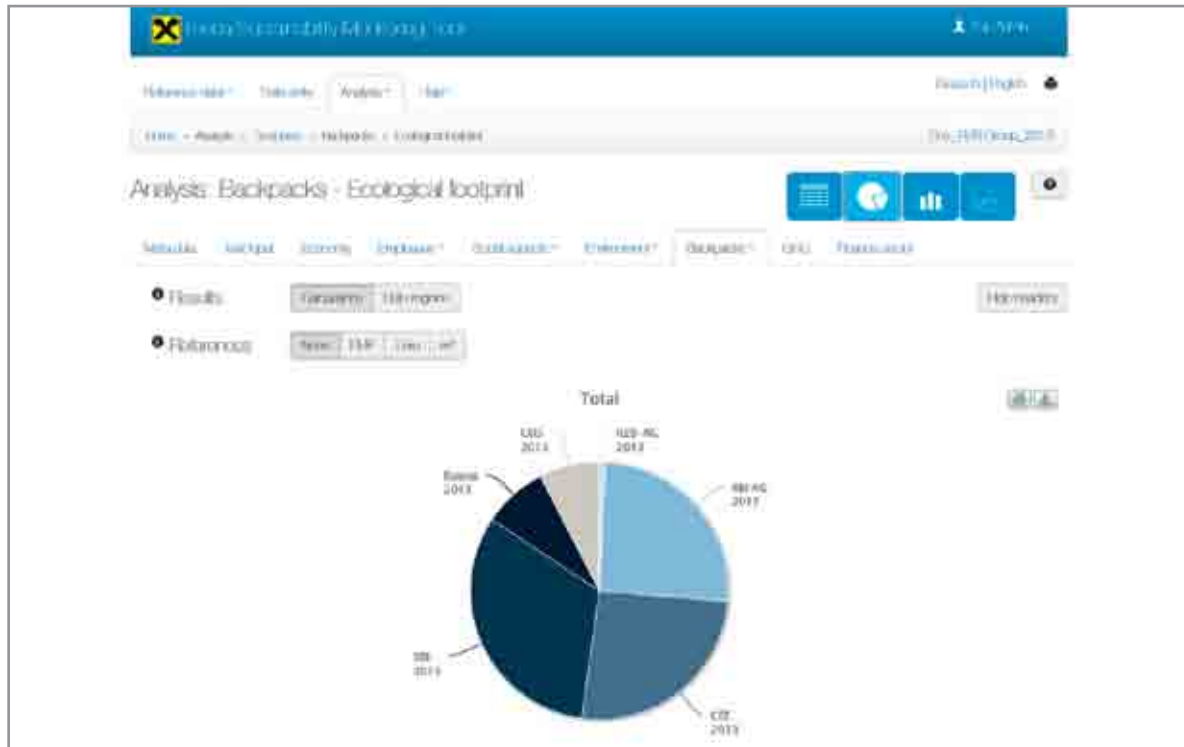
“MoNa” stands for Monitoring Sustainability (in German: **M**onitoring **N**achhaltigkeit), and is an application that enables the simple and professional collection, aggregation, calculation and presentation of 30 selected sustainability indicators of the GRI. These include environmental indicators, economic, social (employees, society) and industry-specific indicators in German and English. The tool serves as a basis for the Sustainability Report, enabling professional controlling and a detailed presentation of the environmental impacts.

“MoNa” enables the structured recording of the RZB Group’s data, the calculation of footprint indicators, the flexible presentation of organizational structures and reporting periods, the comparison of any periods and sites, the individual configuration of evaluations, the identification of weaknesses within the company, and the tracking of set targets. The work is considerably simplified by displaying the degree of completion and data quality.

Company sites can be compared in terms of their economic, environmental and social performance. This enables “hot spots” to be identified and efficiency-enhancing measures to be put in place. In addition to the high degree of user-friendliness, integrated information buttons and a clear manual simplify the high-quality collection of data.

Having spent more than one year under development, the first training courses were held in German for the organizations in Austria in fall 2013. Following this, a pilot project was launched at three selected network banks of the RBI Group and concluded at the end of 2013. The other network banks were trained at the beginning of 2014 by means of webinars.

The data for the 2013 Sustainability Report had already been collected in “MoNa”.



*“Thanks very much for the helpful training. The tool will help us to understand where we are and so take steps that will help us to save costs, apart from the fact that we operate as a responsible company,” said Antigona Limani, Marketing and PR Manager at Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., after completing the webinar training.*



© Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., Granit Kallaba

# Sustainability communication

## Blog for sustainability and corporate responsibility

It is important for the RZB Group to improve staff awareness in the area of sustainability. This wish was made known to us by internal and external stakeholders in the 2013 online survey. Only employees who have basic knowledge in the area of sustainability can act and get involved accordingly. Communication is a key element for raising awareness. In order to offer as many colleagues as possible the opportunity to participate actively in this, we have chosen the format of a blog. The internal Raiffeisen "Blog on Sustainability and Corporate Responsibility" therefore went online in September 2013.

Since then, this new platform has connected all interested parties – within the RZB Group and at the various companies of the Raiffeisen Banking Group in Austria. It offers industry news as well as current studies, examples of best practice, and other news and event notices from the sustainability scene. The sustainability blog also provides information on current topics in our strategic spheres of activity: "Responsible Banker," "Fair Partner" and "Engaged Citizen". Other focal points are "Values and Culture" and "Sustainability Management and Communication".

Authors include staff members in the Sustainability Management department, colleagues from regional banks and external experts. A cloud simplifies the location of individual topics.

The blog is only available in German for now, but an English version for the network banks is planned for release in the medium term.

# Sustainability ratings/indices and awards

## Sustainability ratings and sustainability indices

In addition to financial indicators, sustainability criteria are increasingly involved in the investment decisions taken by investors. Analyses and ratings by agencies and index providers specializing in sustainability offer guidance and orientation.

Below is a brief overview of the ratings and indices of relevance to RBI:

### oekom research rating

oekom research evaluates a company's social and environmental performance in the context of corporate ratings by applying over 100 industry-specific social and environmental criteria. oekom research ensures that the ratings are kept up to date through regular update cycles. In order to make the evaluations transparent, oekom research publishes not only criteria and processes, but also important rating results.

The sustainability rating of both the RZB Group and the RBI Group improved from "D+" to "C-" in October 2013, thanks to the comprehensive measures taken. This was possible despite higher requirements and changes in the weighting scheme, as well as new indicators.



### VÖNIX

RBI AG has been listed in the sustainability index of the Vienna Stock Exchange – the VBV-Österreichischer Nachhaltigkeitsindex (VÖNIX Index) – for several years. VÖNIX is calculated and published in real-time in euro on behalf of VINIS GmbH. The price index weighted by free float is comprised of those companies that are traded on the Vienna Stock Exchange and are leaders in terms of their social and environmental performance.



### STOXX Global ESG Leaders Indices

RBI AG has also been listed on the STOXX Global ESG Leaders Indices since September 2013. This family of indices includes a group of sustainability indices and is determined through a very transparent and structured process.

The index is structured in three steps. Firstly, companies that generate more than 20 per cent of their turnover with land mines, scatter bombs or with biological, chemical or nuclear weapons are excluded. Companies that infringe the Global Compact Compliance Principles of the United Nations to a considerable degree and those that generate more than five per cent of their turnover from tobacco are also left out. The next step involves the creation of three sub-indices from the remaining values.



The three categories of “Environmental”, “Social” and “Governance” flow into the assessments. The STOXX Global 1800 companies form the foundational basis.

## Awards

### ASRA – Austrian Sustainability Reporting Award

The RZB Group Sustainability Report 2011/2012 was awarded the renowned “ASRA Austrian Sustainability Reporting Award” on 26 November 2013 in the “Large companies” category by the Chamber of Fiduciaries. The renowned ASRA is awarded annually to Austrian companies that have demonstrated exemplary implementation of the requirement to do sustainable business and shown their sustainability performance transparent in their sustainability report. A total of thirteen companies received an award in 2013.

The ASRA is organized by the Chamber of Fiduciaries and the Institute of Austrian Auditors in cooperation with the Ministry of Life, the Federation of Austrian Industry, the Austrian Federal Environment Agency, respACT – austrian business council for sustainable development, the Austrian Economic Chambers and the Austrian Society for Environment and Technology.

The exemplary process for specifying the sustainability strategy, which was consistently transferred into action points and anchored within the organization, was highlighted as especially positive.



© ASRA

Prizegiving at ASRA 2013

### Carbon Disclosure Project

The Carbon Disclosure Project (CDP) is a non-profit organization that aims to establish greater transparency among companies with regard to their CO<sub>2</sub> emissions, reduction targets and strategies. The CDP uses standardized questionnaires to collect the data on behalf of investors in an annual survey. Those companies that distinguish themselves form the Carbon Performance Leadership Index (CPLI).

“Rate the Raters” awarded CDP the best sustainability rating in 2012, and CDP is now used and recommended as the climate standard by the UN Global Compact Caring-for-Climate Initiative, the Dow Jones Sustainability Index, the GRI and more than 10 other reporting institutions. Investors put in requests for CDP data more than 8.8 million times per year.

RBI AG has reported within the scope of the Carbon Disclosure Project for the past three years. On 5 November 2013, RBI AG received an award for the first time and was added to the Performance Leadership Index for the companies that performed best in their respective industry.

You can find more information about this on page 52.



© Philipp Hutter

Awarding of RBI AG at the CDP annual conference in 2013

The background of the page is a complex, abstract watercolor composition. It features a dense network of overlapping, thin lines and washes of color in shades of teal, blue, pink, orange, and brown. The lines are somewhat chaotic and organic, resembling a tangled web or a network of paths. A prominent yellow rectangular box is positioned in the upper left quadrant, containing the text. The overall aesthetic is artistic and textured.

FIELD OF  
ACTION  
RESPONSIBLE  
BANKER: FOR  
SUSTAINABILITY  
IN THE CORE  
BUSINESS



# Responsible banker

## Business strategy

Last year's Sustainability Report and the current annual reports deal with the business strategy of the RZB Group in detail. Against a background of changing conditions, this strategy requires constant critical scrutiny and must be verified to ensure it remains valid.

Our "ZukunftPLUS" program therefore assumes an important role within RZB AG. It serves to further optimize our group structure in Austria, to use the potential available in RZB AG and the affiliated companies as well as possible, and to increase synergies. For this purpose, functions that do not form part of the core business have been merged in newly created competence centers. This allows the affiliated companies to focus fully on the core business.

Within the RBI Group, the Managing Board has defined three strategic priorities: focus markets, strengthening capital and reducing costs. Specifically, we concentrate on the six markets Russia, Poland, the Czech Republic, Slovakia, Romania and Austria. However, our positioning in terms of products remains unchanged and we continue to be a reliable provider of sustainable and high-quality financial products for corporate customers, private customers and financial institutions. With regard to strengthening capital, we increased the Tier 1 ratio of the RBI Group (without consideration of the Basel III transitional provisions) to 10.1 per cent (pro-forma figure at the end of 2013 incl. the capital increase) in January 2014. The fact that IFC (International Finance Corporation) also acquired a participation at the same time results in higher environmental and social standards in parts of the core business, is to be seen as a strategically important step. 2013 saw the launch of a group-wide program called "Fit for Future 2016", which includes numerous optimization measures and is also intended to secure our economic future for the long term.

## Governance und compliance

For general information on Corporate Governance and Compliance, please see the notes in last year's Sustainability Report as well as the Corporate Governance report in the current RBI Annual Report (see page 24).

The Group-wide Code of Conduct (CoC) undergoes regular critical examination and is revised and adapted to improved standards as required. For example, a passage was added last year on how to deal responsibly with customers with payment difficulties. An update is currently being prepared in which we also commit ourselves to pay attention to compliance with social and environmental standards with our suppliers in the future.

As reported on in 2013, all former members of the RI Managing Board were accused by the FMA (Financial Market Authority) in the course of administrative penal proceedings that preparations regarding the merger of RZB and RI were not reported via an ad-hoc release in a timely manner and that the FMA and the Vienna Stock Exchange were not informed in due time before releasing the ad-hoc notice. This legal opinion was fully shared by the Independent Administrative Panel (Unabhängiger Verwaltungssenat - UVS) as an appeal authority. In December 2012, RBI and the affected board members filed a complaint against this legal opinion with the higher administrative court (VwGH) as last instance. We represent the legal opinion that back in November 2009, when the RZB Management Board discussed the project, the actual merger was far from a feasible implementation. Hence, public notification without a detailed plan for implementation would have led to serious economic disadvantages for our bank. On the contrary, the obligation for an ad-hoc release requires a certain probability of occurrence for the underlying event. The higher administrative court has now fully upheld our complaint and has repealed the judgments of the UVS due to the unlawfulness of its content. In its statement the VwGH agrees with our reasoning and thus provides a landmark decision for the Austrian capital market. This means that internal resolutions which lead to a test as to whether a specific action should really be executed, do not constitute insider information. With this practice-oriented decision the VwGH for the first time clearly states that preparatory acts alone are not sufficient to initiate a disclosure obligation. Therefore, the verdict of the VwGH is also of great economic importance to all other Austrian issuers.

# Value creation

RZB Group operating result (in millions of €)		
	2013	2012
Net interest income	3,931	3,531
Net fee and commission income	1,630	1,521
Net trading income	323	196
Other net operating income (Excluding goodwill impairment and banking levies)	139	126
<b>Operating income</b>	<b>6,022</b>	<b>5,374</b>
Staff expenses (Adaption of previous year figures due to the retrospective application of IAS 19R.)	-1,695	-1,650
Other administrative expenses	-1,300	-1,265
Depreciation	-465	-425
<b>General administrative expenses</b>	<b>-3,460</b>	<b>-3,340</b>
<b>Operating result</b>	<b>2,563</b>	<b>2,034</b>

Key figures of the RZB Group, by segment (in millions of €)								
	Balance sheet total 2013	Change vs previous year	Balance sheet total 2012	Profit/loss after tax	Customers	Business outlets	Employees at reporting date	Amounts owed to customers
Poland	12,881	-4.1%	13,428	41	776,917	370	5,985	7,280
Slovakia	10,009	3.5%	9,667	103	895,376	165	3,853	7,320
Slovenia	1,341	-16.8%	1,612	-63	65,441	16	245	423
Czech Republic	7,987	-10.6%	8,938	43	486,909	129	2,773	5,757
Hungary	6,230	-12.9%	7,155	-116	606,021	122	2,603	4,163
Reconciliation	-26	-	-13	0	-	-	-	0
<b>Central Europe segment</b>	<b>38,421</b>	<b>-5.8%</b>	<b>40,787</b>	<b>7</b>	<b>2,830,664</b>	<b>802</b>	<b>15,459</b>	<b>24,942</b>
Albania	2,084	-9.0%	2,289	32	719,949	104	1,371	1,758
Bosnia and Herzegovina	2,022	2.0%	1,983	26	496,690	98	1,491	1,567
Bulgaria	3,203	-8.1%	3,486	-15	740,812	168	2,965	2,133
Kosovo	699	11.2%	629	16	251,035	54	699	558
Croatia	4,749	-6.8%	5,097	45	475,838	76	2,036	2,863
Romania	6,528	9.1%	5,982	100	2,077,912	530	5,308	4,344
Serbia	1,875	-0.4%	1,883	46	604,122	85	1,602	1,119
Reconciliation	0	-	-4	-1	0	-	-	0
<b>Southeastern Europe segment</b>	<b>21,160</b>	<b>-0.9%</b>	<b>21,346</b>	<b>248</b>	<b>5,366,358</b>	<b>1,115</b>	<b>15,472</b>	<b>14,342</b>
<b>Russia segment</b>	<b>15,555</b>	<b>-0.5%</b>	<b>15,635</b>	<b>469</b>	<b>2,617,291</b>	<b>195</b>	<b>8,542</b>	<b>9,924</b>
Belarus	1,446	6.8%	1,355	67	719,919	100	2,216	842
Kazakhstan	37	-23.0%	48	2	n.a.	1	11	0
Ukraine	4,327	-12.1%	4,922	101	3,062,204	798	13,053	2,433
Reconciliation	-1	-	-1	0	0	-	-	0
<b>CIS Other segment</b>	<b>5,809</b>	<b>-8.1%</b>	<b>6,324</b>	<b>170</b>	<b>3,782,123</b>	<b>899</b>	<b>15,280</b>	<b>3,275</b>
<b>Group Corporates segment</b>	<b>20,812</b>	<b>9.6%</b>	<b>18,997</b>	<b>138</b>		<b>9</b>		<b>10,708</b>
<b>Group Markets segment</b>	<b>20,271</b>	<b>0.1%</b>	<b>20,243</b>	<b>102</b>	<b>8,067</b>	<b>4</b>		<b>2,131</b>
<b>Corporate Centre segment</b>	<b>34,716</b>	<b>-26.7%</b>	<b>47,341</b>	<b>-21</b>		<b>1</b>		<b>1,077</b>
Reconciliation	-26,104	-	-34,557	-510	0	-	-	37
<b>RBI Group Overall</b>	<b>130,640</b>	<b>-4.0%</b>	<b>136,116</b>	<b>603</b>	<b>14,604,503</b>	<b>3,025</b>	<b>57,901</b>	<b>66,437</b>
RBG	21,091	31.5%	16,037	314	-	11		
Other participations	3,900	-19.9%	4,868	36	-	0	1,471	9,224
Reconciliation	-8,307	-	-11,066	-197	-	1	-	
<b>RZB Group Overall</b>	<b>147,324</b>	<b>0.9%</b>	<b>145,955</b>	<b>756</b>	<b>-</b>	<b>3,037</b>	<b>59,372</b>	<b>75,660</b>

The segments reflect the organizational structure and responsibilities of the countries and fields of action.

The following table displays the value contribution generated by the RZB Group for its various stakeholders.

Financial flows of the RZB Group to stakeholders (in millions of €)		
	2013	2012
<b>Owners – Dividends (only RBI AG)</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Employees – Wages and salaries</b>	<b>1,288</b>	<b>1,239<sup>*)</sup></b>
<b>Economy – Investments and operating costs</b>	<b>1,300</b>	<b>1,265</b>
<b>Public authorities</b>		
Income tax	293	277 <sup>*)</sup>
Social security costs and staff related taxes	313	301
<b>Equity as per reporting date</b>	<b>11,788</b>	<b>12,172</b>

<sup>\*)</sup> Adaptation of previous year figures due to the retrospective application of IAS 19R.

# Responsibility in the core business

## Credit policy

The credit policy described in the 2011/2012 Sustainability Report represents a minimum standard for the Group, which is already exceeded at a number of network banks.

### Best practice example: Network bank Russia

A social and environmental policy was developed and implemented in 2010, notably in Russia. This serves as an example for the entire banking industry and can be evaluated as Best Practice within the RZB Group. The policy was revised at ZAO Raiffeisenbank in 2012, 2013 and 2014 and adapted to the standards of the EBRD (European Bank for Reconstruction and Development) and IFC (International Finance Corporation). It was also extended with various appendices, such as information regarding the IFC and EBRD exclusion list, the IFC project categorization, the IFC performance standards and the EBRD reference list. All affected staff members, over 1,000 people from Risk Management, Corporate Banking & Corporate Finance, the area of small and medium-sized enterprises and selected private customers, as well as the Management Board, were involved in the training process. Attention was paid to the environmental and social standards of the policy.

Within the context of the current environmental and social management system, each of the bank's borrowers is subject to social and environmental screening in various phases of the credit process. First, a provisional assessment of the environmental and social risks is performed in the business units. In the credit analysis phase, environmental and social risks are then measured using a so-called "environmental and social evaluation matrix". This then gives the respective risk grade on the basis of the industry risk, the management quality and the assets quality assessment. In addition, the most significant risks are described in a risk analysis field. In the next step, risk management units review the credit applications and make further recommendations on how to deal with environmental and social risks. The Credit Committee or the respective decision-taking bodies also take these risks into consideration when deciding whether or not to approve the deal.

The environmental and social performance of the customers is monitored by means of regular annual reviews. In addition, daily monitoring is performed using electronic press reviews, which report on relevant news regarding the bank's clients including social and environmentally related matters.

Furthermore, ZAO Raiffeisenbank is currently in the process of implementing additional reporting requirements, according to which it will in future report all new "Category A" projects (projects with significantly negative effects on the environment), in particular with regard to complying with the eight IFC performance standards. As soon as this is complete, all affected staff members will receive a training update on the environmental and social policy, as well as on the IFC performance standards.

## Sustainable financing of RBI AG

We describe financing as being “sustainable” particularly when it has (long-term) positive effects on the real economy, infrastructure and regional development, on society and social affairs, the environment and climate, or on research, education and innovation.

RBI AG provided for example the following investment and project financing in 2013.

In Austria:

- Refurbishment or procurement of numerous climate-friendly buses to reduce emissions
- Investments in hospital equipment
- Investments in the production of pre-insulated piping systems for local and district heating in an EU regional aid area and
- Green power station (biomass) in Vöcklamarkt

In Bulgaria, financing was extended for the acquisition of a wind farm in Hrabrovo, while in Hungary, we are invested in a facility for an international provider of medical and health technology. In Romania, a biomass plant in Suceava and two photovoltaic systems were financed, as were several schools in Germany, Belgium, Poland and the USA.

In 2013, RBI AG once again granted development aid credits to countries/regions classified by the Republic of Austria as worthy of support. For example, financing was provided for the planning, delivery, installation and commissioning of equipment incl. training courses at two universities in Bosnia, water and waste water technology in China, the expansion of a drinking water purification plant and a transport pipeline in Ghana, the construction of two bridges and equipment for telemedicine in Senegal, as well as medical equipment and life support systems in Vietnam.

In the area of real estate financing, we are awaiting certification to the standard of DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen e.V.) for a project development financed by us involving hotel and office space in Berlin (“Hotel and Office Campus Berlin”) following final completion of the building. An office and logistics complex near to Sofia Airport – which was financed in conjunction with the Raiffeisen Bank of Bulgaria and completed in 2012 – received LEED Silver certification.

In addition, RBI AG supported 181 Raiffeisen banks in Austria last year with the financing of public sector water supply facilities, waste water systems, schools and kindergartens, etc. (primarily loans to municipalities).

## Sustainable financing of our network banks

### Central Europe

#### **Slovakia: Tatra banka, a.s.**

In Slovakia, programs for the financing of projects aimed at reducing energy consumption are being offered at Tatra banka, a.s. with the support of the EIB (European Investment Bank) and the EBRD. In this way, investments of small and medium-sized enterprises of up to 250 employees, property management companies, towns/municipalities with up to 5,000 residents as well as energy management companies aimed at improving energy efficiency, can be refinanced through the EIB. This approach has been used to finance several renewable energy projects, such as photovoltaic systems, biomass/biogas facilities and small hydropower stations.

#### **Czech Republic: Raiffeisenbank a.s.**

Raiffeisenbank a.s. offers “Green Loans” for small and medium-sized enterprises, also together with the EIB. These are intended for ecology-related investments, e.g. in production or waste systems. These have also increasingly been promoted since the end of 2013. Project financing was granted for a hydropower station as well as three renewable energy projects in 2013.

### **Hungary: Raiffeisen Bank Zrt.**

Since the middle of 2012, Raiffeisen Bank Zrt. has financed suitable projects of small and medium-sized enterprises in Hungary aimed at increasing energy efficiency and projects for the production of renewable energy via the "EIB - SME Energy Efficiency Program".

### **Southeastern Europe**

#### **Albania: Raiffeisen Bank Sh.a.**

Three financing arrangements for renewable energy projects were ongoing in Albania last year. These concerned two hydropower stations in the Kukes region and in Kolonja.

#### **Bosnia and Herzegovina: Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina**

At Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, small and medium-sized enterprises receive support for projects aimed at improving energy efficiency in buildings as well as for projects related to renewable energy. This takes place within the scope of the "EBRD Funding Energy Efficiency and Renewable Energy Program in the Western Balkans", particularly in the form of discounted financing conditions and consultancy services.

In addition, as in previous years, corporate customers, small and medium-sized enterprises, as well as private households are offered subsidized loans for investments aimed at improving energy efficiency as part of the "Energy efficiency credit line of KfW". It must also be mentioned that Raiffeisen BANK d.d. concluded another credit line with the World Bank in 2014, which supports projects for the financing of small and medium-sized enterprises. The prerequisite for having a loan approved under this program is an ecological check-up. Low-risk projects and medium-risk subprojects are eligible for this.

#### **Bulgaria: Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD**

Part of the strategy of Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD is to support ecological projects. This is done in a variety of ways, including by signing agreements under which appropriate, discounted energy efficiency loans can be granted. In order to support projects for the financing of investments in energy efficiency, Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD signed, in addition to the existing "KfW Energy Efficiency Finance Facility", another framework agreement with KfW in 2013 - the "SME Finance Facility Energy Efficiency Window (SMEFF-EE)".

Projects for the promotion of energy efficiency and investments in renewable energy were also carried out with the assistance of the EBRD within the context of the "Energy Efficiency & Renewable Energy Credit Line (EERECL)" and the "Bulgarian Energy Efficiency Competitive Industry Financing Facility (BEECIFF)". Municipal infrastructure and energy efficiency projects were financed as part of an EIB global loan. Private individuals and households as well as condominium associations were again able to benefit from discounted loans for investments in improving energy efficiency within the scope of the extended and expanded "EBRD Residential Energy Efficiency Credit Line". The numerous project financing arrangements for improving energy efficiency include the replacement of gas boilers and heating systems with heat pumps, waste heat recovery systems and the thermal refurbishment of buildings. The replacement of vehicle fleets with less-polluting motor vehicles, a replacement investment in energy-saving hydraulic excavators, and a laser-operated tool machine (form press and equipment) are also amongst the projects. Project financing was also launched in 2013 for a new biogas plant.

#### **Croatia: Raiffeisenbank Austria d.d.**

In Croatia, "Flexi GREEN Housing Loans" with preferential conditions for improving the energy efficiency of residential properties, which have existed since 2011, were granted again in 2013 by Raiffeisenbank Austria d.d. Framework credit agreements with the EIB remain in place. On the one hand for energy efficiency measures of small and medium-sized enterprises (EIB SME FF EE Window), and on the other for municipal financing arrangements for improving and/or renovating infrastructure (EIB Credit Line - MFF Window). There is also a cooperation with HBOR (Croatian Bank for Reconstruction and Development), under which preferential financing arrangements are offered for projects aimed at protecting the environment and increasing energy efficiency. In this regard, eleven projects were financed in 2013, above all photovoltaic systems as well as a pellet production plant.

Raiffeisen Factoring d.o.o., the factoring subsidiary of Raiffeisenbank Austria d.d., has an EBRD credit line available to use for micro, small and medium-sized enterprises. The prerequisite for this is compliance with the EBRD Environmental and Social Standards, the Exclusion List as well as annual environmental and social reports.

#### **Romania: Raiffeisen Bank S.A.**

Raiffeisen Bank S.A. in Romania has had a social and environmental risk policy in place since 2011. Corporate customers, including small and medium-sized enterprises, are investigated with regard to the risk categories of the EBRD. Two solar energy projects, two photovoltaic systems and two waste water treatment plants were financed in 2013.

#### **Serbia: Raiffeisen banka a.d.**

For Raiffeisen banka a.d. in Serbia, the financing of investment goals in energy-saving projects, plant modernization and the like are part of everyday business. As in previous years, Raiffeisen banka a.d. once again supported private customers with the procurement of energy-saving household appliances in the period under review by means of Green Loans.

### **Russia and CIS Other (Commonwealth of Independent States) segments**

#### **Russia: ZAO Raiffeisenbank**

In Russia, ZAO Raiffeisenbank has had a well-developed Environmental and Social Management System in place since 2010 (see page 27). Additionally, an EBRD facility was signed in 2012 aimed at the financing of municipal infrastructure projects in the areas of water supply and treatment, heating systems and the modernization of street lighting.

In the field of sustainable real estate, two warehouse complexes in the Moscow region, which are classified as Class A warehouses, and a Class B warehouse were financed. In addition, financing for the construction of affordable housing and for the renovation of an old, historically significant hotel, both in St. Petersburg, can be reported. The latter makes an important contribution to the preservation of cultural heritage.

#### **Belarus: Priorbank JSC**

Priorbank JSC in Belarus has had a "Code of Corporate Ethics" since 2009.

#### **Ukraine: Raiffeisen Bank Aval**

Raiffeisen Bank Aval extended a financing facility for the construction of state-of-the-art grain stores in the period under review. Irrigation systems were also financed.

Another financing initiative was developed and offered together with a well-known manufacturer of chemicals and pharmaceuticals and IFC: The Promissory Notes Financing program for Ukrainian farmers enables them to affordably finance plant protection products for the agricultural sector and thus reduce the risk of crop losses.

Another financing alternative was developed together with a global leading provider of agricultural machinery and the EBRD. This enables Ukrainian farmers to buy and finance high-quality agricultural machinery for affordable prices, allowing the mostly outdated agricultural technology to be modernized for a significant increase in yield and productivity.

Since the beginning of 2014, Raiffeisen Bank Aval has also participated in an investment financing facility called "UKEEP" (Ukrainian Environmental Efficiency Program) of the EBRD. This supports Ukrainian private companies in all sectors with making investments in energy-efficient projects and renewable energy projects. This is aimed at lowering energy consumption and increasing in-house energy production or making energy use more efficient. The program also offers technical support by international experts. This facility is also intended to help improve the water and waste water infrastructure in structurally weak regions, to promote greater understanding of new technologies, to enhance social components and, in addition to improving fair competition, to protect nature.

## Sustainable investments

The sustainable handling of customer deposits of RBI AG is mainly effected by Raiffeisen Capital Management (Raiffeisen Kapitalanlage Ges.m.b.H), which offers security and real estate investment funds to institutional and private customers both in Austria and abroad, as well as investment management products. It signed the UN-PR (United Nations Principles for Responsible Investment) in 2013.

The company is a leading asset manager in Austria, with a managed fund volume of € 25.75 billion, and a market share of nearly 18 per cent. If advisories (mandates to third parties) are included, Assets under Management (AuM) totaled € 28.43 billion at the end of 2013. Around € 908 million are managed in the business area asset management for premium private customers. For additional general information, please see the previous year's report.

As already reported, sustainability funds from local asset management companies are available within individual network banks (e.g. "Socially Responsible Fund" from Tatra Asset Management for retail customers).

## Other sustainable products and services

Initiatives to reduce the amount of paper used for account statements are superfluous ongoing across the majority of our network.

### Central Europe

In 2013, Tatra banka, a.s. in Slovakia succeeded in raising the ratio of e-mail account statements for current accounts from 50 per cent to 75 per cent, saving a huge amount of paper in the process.

Electronic account statements have also been available for time deposits since 2013. From fall 2014, electronic account statements should also be available for credit card bills. It is also worth mentioning that the increasing number of electronic sales channels for banking products is causing more and more customers to dispense with contracts in paper form, which also makes a contribution to saving the environment.

In Slovenia, free donation remittances are offered by Raiffeisen Banka d.d. for a range of charitable institutions.

Also worth mentioning is an initiative of Raiffeisenbank a.s. in the Czech Republic together with Vodafone CZ: Under the slogan "Pay with Raiffeisenbank credit cards and plant trees", a new tree is planted each time a Raiffeisen credit card is used for the first time and for each total card spend of CZK 10,000 or more per month. Between September 2011 and December 2013, 17,200 trees were planted in this way.

Raiffeisenbank a.s. in the Czech Republic also offers free account management and advice to several NGOs that the bank cooperates with.

Also in Hungary, attention is being paid to reducing paper consumption in the customer business by making contracts and product information – if required – available on CD. Paperless statements are being encouraged for account statements for private customers, among others through better pricing. Electronic credit card statements have also been available in Hungary since 2013.

### Southeastern Europe

In Bosnia and Herzegovina, Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina launched a new service aimed at reducing paper statements in 2013 as part of the "Raiffeisen NET Service – Raiffeisen mobile banking". Under the title "R'm'B", considerable savings on transaction costs can also be achieved for customers, because these are up to five times less expensive than over the counter.

In Bulgaria, Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD operates free accounts for charitable institutions, while accounts with bank cards are offered with favorable terms and conditions for pension payments. There are also special

packages for students and affordable student loans for university fees and study-related costs. Children receive higher interest payments for savings deposits.

In Croatia, the pension accounts with preferential terms and conditions are called "Flexi Current Accounts for Retired Persons". Also offered are "FlexiSENIOR Service Packages", which come with a wealth of services (current account for low fixed account maintenance fees, bank card, low overdraft interest, credit card, internet and mobile banking, 50 per cent lower transactions fees).

Raiffeisen Bank S.A. in Romania offers a "SMURD co-branding credit card", a local service card for emergency situations. A portion of the transaction costs for customers who use this card is donated to the Romanian rescue service SMURD.

### CIS Other (Commonwealth of Independent States) segment

In Belarus, retired persons are provided with special fee-free pension accounts and bank card by Priorbank JSC (fee-free incl. overdraft facility in the amount of one month's pension). Here as well, there is an additional retired persons package with various extra features, such as the "Pensioner's Plus" term deposit.

In Ukraine, the Terms & Conditions have generally been made available to private customers in electronic form since November 2013 for products and services (not for loans). It is anticipated that this will save 6.9 million sheets of paper every year. Around 560,000 plastic bank cards should also be saved by the first quarter of 2015 - especially by extending the validity of pension cards. The conversion to paperless PINs is also expected to save 1.6 million envelopes and, due to the conversion of credit card applications, 4.9 million sheets of paper. In addition, Raiffeisen Bank Aval saved 132,254 sheets of paper in 2013 through the conversion of transactions with paper statements to electronic transactions.

# Initiatives for improving access to financial products for disadvantaged groups of the population

We are aware how important it is for social equilibrium in society that all groups of the population are given equal opportunities to access financial services. Disadvantaged groups of the population include people with disabilities as well as people who have to overcome linguistic, cultural, gender-specific, age-related or other barriers. In all of our markets, we are endeavoring as far as possible to ensure that people with disabilities will be able to enjoy barrier-free access to all facilities in the medium term.

## Austria

In Austria, following the new release of the websites of the Raiffeisen Banking Group and ELBA internet from the middle of 2014, visually impaired users will have the possibility to switch the websites to contrast colors. The pages will then be much easier to read for these groups of users.

## Central Europe

In Poland, a "Good Practice Manual for dealing with people with disabilities" was published by Raiffeisen Bank Polska S.A. in 2013. It includes recommendations for the members of the "Polish Bank Association". The bank's website now also has a barrier-free design. This means that the entire website can be read aloud by special software, thereby enabling it to be used and navigated by blind and visually impaired people. These also have



the possibility to navigate between the pages better with a “tab” button. Special contrast levels can also be set between text and background; the website can also be browsed using the keyboard only and is easy to use.

At Tatra banka, a.s. (Slovakia), it has been possible for visually impaired people to use speech navigation at ATMs since 2010. A total of 94 per cent (290) of the ATMs are equipped with this function – a service that has been awarded by Visa. All ATMs also have a multilingual display and navigation in Slovakian, English, German, French and Hungarian. The ATMs have been installed at a height suitable for wheelchair users ever since cash machines first became available. Since the bank branches opened, 99 out of 130 have been wheelchair accessible. Informational material and other service material is available in multiple languages.

At Raiffeisenbank a.s. (Czech Republic), an initiative was implemented in 2011-2013 to ensure that wheelchair users have barrier-free access to all branches. The modernization program has been completed at all 123 branches.

Raiffeisen Bank Zrt. (Hungary) created a website for visually impaired people at the beginning of 2013. The website has since been expanded with a search function to find ATMs that are equipped with special functions for people with disabilities. Customer service guidelines have also been in place since 2013 for supporting people with disabilities in order to guarantee equal opportunities when they make use of banking products.

## Southeastern Europe

An initiative to install ramps for people with disabilities at branches of Raiffeisen Bank Sh.a. (Albania) was launched in 2010 and has been implemented at five branches.

At Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, the creation of wheelchair-suitable access to the head office and a number of branches commenced in 2009. Since 2013, audio informational materials for people with visual impairment have been available on the web and on Facebook. Internal guidelines are also in place for how to conduct transactions with people with disabilities. As reported on last year, a further educational program entitled “Encouraging the inclusion of the disability issue in banking internal procedures” has been offered since 2008. This trains employees to adapt banking services and information to suit the needs of people with disabilities. This includes not only removing physical barriers, but also sensitizing employees with regard to the social integration of people with special needs.

Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD has also had a new barrier-free website for blind/visually impaired people since 2013. The text is read aloud, which simplifies access to the information on the website. To provide better servicing of Russian-speaking customers, language courses were offered in April and May 2014 to relationship managers in selected branches. Informational material as well as other forms and documents are also written in Russian.

At Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., 90 per cent of the informational and other service materials are available in several languages (Albanian, English and Serbian). Most of the ATMs at Raiffeisenbank a.s. (Romania) can also be used by people with visual and hearing impairments in order to make it easier for them to access financial services. Access to branches by wheelchairs and strollers is being continuously simplified.

At the new main building of Raiffeisen banka a.d. in Serbia, all requirements have since been met. This also includes disabled parking spaces, elevators, toilets and turnstiles.

## Russia and CIS Other (Commonwealth of Independent States) segments

In Russia, ZAO Raiffeisenbank has been installing ramps at branches with uneven entrances, where technically feasible, in accordance with local regulations, since 2008.

At Priorbank JSC in Belarus, the “Local Urban Program of Creating a Comfortable Living Environment for People with Disabilities 2011–2015” is still in operation.

# Product responsibility, product ecology and responsible marketing

Our customers rightly expect our products and services to meet the highest of quality standards. As a footnote to our Sustainability Report 2011/2012, it should be mentioned that all of the products we offer have to go through an internal approval process. In this framework, the various areas of the bank are requested to raise any concerns, improvement proposals and suggestions in order to rule out all possible risks in advance. All approvers are also responsible for adhering to the Code of Conduct within their area of responsibility.

Ensuring the fair design and sale of products and services requires a high degree of transparency, among other things. Our aim is to present the terms and conditions, including the pricing, in the simplest and clearest way possible. This is particularly important, especially in the retail business of the network banks. The majority of the network banks are already using financial consulting software that additionally helps (private) customers select the best products in the branches in different phases of their lives. These services are continuously adapted and updated and periodically offered to customers to assist them with their financial planning.

At Raiffeisen banka, d.d. (Slovenia), for example, a free "Financial Diagnostics" service is also offered that helps customers understand their financial situation and provides the basic information they need to ensure their "financial health". It provides a clear overview of the customer's situation with regard to savings, financial reserves, debts, insurance and risk hedging as well as pension provisions.

At Raiffeisen Bank Aval JSC (Ukraine), a credit information sheet with an easy-to-understand summary of all important credit conditions is made available at the beginning of the credit process. And a simplified, clear summary of all credit agreement conditions is supplied as an additional service for each credit agreement.

When marketing our products, we take care that ethical and moral principles are adhered to. In Austria, quality standard in this regard is the "Code of ethics of the Austrian advertising industry", which we continue to abide by. Different local regulations and corresponding laws exist on this topic in the network banks.

## Consideration of customer concerns – customer satisfaction

The measurement of customer satisfaction involves continuing the practices of previous years in order to ensure a good degree of comparability. Thus the service quality of the retail business was centrally measured twice in 2013 using the "Net Promoter Score" (NPS) at all network banks.

For the corporate business of RBI AG, a customer satisfaction survey was also conducted again in 2013. This time, the focus was on the topics of foreign trade and treasury. Structured questionnaires and customer consultations (qualitative data collection) revealed that the customers of RBI AG were consistently very satisfied with the quality of our advice, professional and structuring expertise as well as our solution-oriented approach. Our customers considered partnership, trust and value for money to be the most important parameters. Customers also particularly valued long-term customer relations and continuity, the good foundations on all levels of the Group, and our commitment in difficult times.

In addition, RBI AG and the entire Raiffeisen Banking Group participated in a corporate customer survey performed by IMAS in fall 2013. This confirmed market leadership in the target group of corporate customers (turnover up to € 10 million). The results for Customer Effort (measures how easy or complicated the customer finds the collaboration with his main bank) show that the collaboration with the Raiffeisen Group runs smoothly in practice. This manifestly strengthens brand loyalty, because the willingness to make further purchases or to recommend products to others is very high. The overall satisfaction that customers feel when they think about the collaboration with the bank is most pronounced with the Raiffeisen Group.

The positive public perception and consistent emphasis on quality of the RBI Group was also once again reflected in numerous awards and accolades from the leading publications of the financial industry in 2013. For example, the RBI Group was awarded “Best Bank in Central and Eastern Europe” by the renowned financial magazine “Global Finance” for the eighth time in a row. The RBI subsidiaries in Belarus, Bosnia and Herzegovina, Kosovo and Serbia also received the “Best Bank” award in their respective markets.

## Lobbying

Lobbying is defined as the deployment of suitable people within the company or independent companies to influence public decision-making processes for the purpose of safeguarding or enforcing specific interests in respect of the public sector. We basically consider this to be reasonable and legitimate in the process of democratic decision-making and in matters of execution of state regulations. This activity is now subject to high standards of transparency, both for specialized lobbying companies and for companies that use their own employees – known as corporate lobbyists – for lobbying activities. All members of the RZB Group are required to register lobbyists who are active for them in the lobbying register.

Corporate lobbyists of the RZB Group also undertake to observe the following points in their contact with officials. They are committed to the truth, and any information that they provide is – to the best of their knowledge – undistorted, complete, up to date and not misleading. They ensure that officials know who they actually are, that they work for the RZB Group, and declare that they are entered in the lobbying register.

Each lobbyist who works for the RZB Group obtains information exclusively by fair means, takes decisions in a fair way, and does not make any incompatible attempts to do otherwise. He informs himself about the restrictions on activity and rules on incompatibility announced for the office holder and complies with them. He does not tempt office holders to infringe the rules and standards of behavior applicable to him and never exerts unfair or inappropriate pressure on office holders.

Also in 2013, the RZB Group did not make any financial donations or donations in kind to any politicians, parties or affiliated institutions.

## Future outlook and Sustainability program

The goal of integrating sustainability even more strongly into the core business remains an important driving force of our business. The involvement of IFC (International Finance Corporation) has accelerated this development.

### IFC participation

During the capital increase at the beginning of 2014, IFC also invested around € 140 million in RBI AG. This also made an indirect contribution to strengthening the capital base of network banks at local level.

The involvement of IFC is an important step in terms of the sustainability management of the RZB Group. For this reason, four network banks (Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., Raiffeisen Bank Polska S.A. and ZAO Raiffeisenbank in Russia) will appoint and establish an Environmental & Social Officer and introduce an Environmental and Social Management System (ESMS) this year. This means that these banks will not only check all financing arrangements with regard to all applicable environmental and social laws, but also filter them with regard to the “Exclusion List” of IFC, which is stricter than the exclusion criteria of the RZB Group. The eight IFC performance standards, which are acknowledged worldwide as a yardstick for ecological

and social risk management, will also be adhered to.

Specifically, this means that the risks associated with a project in the environmental and social area are to be categorized according to the selection criteria of IFC in one of three categories: depending on the type, place, noticeability and size of the project as well as the nature and scope of its possible ecological and social effects. For projects with a high or medium risk, a social and environmental impact assessment is required in order to determine the ecological and social effects and risks of the project and to establish whether the laws of the country in question and the other guidelines of the World Bank and IFC are met. Also established are standards regarding labor conditions, resource efficiency and the avoidance of environmental pollution, public health and safety, land acquisition and forced relocations, retention of biodiversity and sustainable management of natural resources as well as indigenous peoples and cultural heritage (see IFC homepage: [www.ifc.org](http://www.ifc.org)).

The full implementation of these measures has a strong influence on the internal processes, in particular the credit assessment and credit decision-making processes. This also requires an intensive, specific training program for many staff members. Some of the extensive reporting and monitoring requirements have already been implemented or are in the process of being implemented.

Extract from the Sustainability program				
Strategy area	Objective	Explanations	Status	
From the 2013 Sustainability program	<b>Total</b> Responsible banker, Fair partner, Engaged citizen	<b>Creation of sustainability guiding principles</b>	Publication in the available Sustainability Report Update	implemented
	<b>Responsible banker</b> (Product responsibility / Responsible lending and financial security)	<b>Implementation of a guideline for avoiding the overindebtedness of borrowers and for dealing with overindebted borrowers</b>	The guideline has been created, added to the Code of Conduct and integrated into the Compliance Manual	implemented
	<b>Responsible banker</b> (Product responsibility and product ecology)	<b>Implementation of criteria that are relevant to sustainability into the lending process</b>	Initial analysis in progress, project restructured due to introduction of an ESMS at four network banks	ongoing
New in the 2014 Sustainability program	<b>Responsible banker</b> (Product responsibility and product ecology)	<b>Develop offer of sustainable products</b>	Scheduled Sustainability Challenge, in which staff members can submit proposals - these should be used as innovation potential	implementation in 2nd half of 2014
	<b>Responsible banker</b> (Product responsibility and product ecology)	<b>Develop awareness of sustainability amongst account managers</b>	Create concept and plan implementation with persons responsible	ongoing

## Reports from the Austrian participations

### Raiffeisen Bausparkasse Gesellschaft m.b.H.

Building society savings make a decisive contribution to maintaining existing buildings and improving their energy efficiency. For example, 30 per cent of all loan offers made in 2013 were for projects aimed at the refurbishment and renovation of residential properties and at energy-saving measures. Raiffeisen Bausparkasse offers its customers additional support in this area with the new "Raiffeisen Wohn (Living)" portal, which provides free advice on refurbishment topics. The online platform offers a special service in the form of an energy-saving calculator, which gives tips for construction and renovation measures that protect the environment and resources and also identifies savings potentials.

Thousands of homeowners gain access to low-cost state funding for planned energy-saving measures through the refurbishment check. Raiffeisen Bausparkasse made an important contribution to this campaign of the Ministry of Economic Affairs and Life for the fourth time in 2013 by working with local Raiffeisen banks to process its customers' submissions for the refurbishment check for free. Overall, around 42 per cent of all applications across Austria were processed through Raiffeisen Bausparkasse.

## Raiffeisen Capital Management (Raiffeisen Kapitalanlage Ges.m.b.H.)

Raiffeisen KAG took an important step towards more firmly establishing the concept of sustainability in 2013 with the creation of the "Sustainable and Responsible Investments" unit under the direction of its sustainability expert Wolfgang Pinner. The fund company also gradually withdrew last year from the business in agricultural commodities – a topic of heated public debate – and signed the UN-PRI (United Nations Principles for Responsible Investment) as a visible sign of the concept of sustainability is being promoted throughout the company. These principles for responsible investment, which were developed by a group of institutional investors on the initiative of the then UN Secretary General Kofi Annan, form the core of a voluntary self-commitment of asset managers, asset owners and service providers.

## Raiffeisen evolution project development GmbH

The Viennese property developer with an international outlook celebrated its tenth anniversary on the international real estate market in 2013 as well as ten years of the sustainable development and realization of residential and commercial properties for many generations. Since its founding in 2003, the company has implemented at total of 919,000 m<sup>2</sup> gross floor area with an investment volume of € 2.1 billion.

With the creation of the Austrian Society for Sustainable Real Estate (Österreichische Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft – ÖGNI), Raiffeisen evolution has committed itself to the certification of primarily commercial properties (offices and retail structures). Ten staff members have been trained as auditors so that they can control and continuously evaluate the certification process during the project development phase. Since then, six projects have been awarded an ÖGNI certificate. In 2013 alone, Raiffeisen evolution received three certificates in Gold for projects abroad (Moscow and Bucharest) and one project in Austria (Vienna). A preliminary certificate in Silver was issued for a project in St. Petersburg. The company is therefore also doing pioneering work in exporting the topic of sustainability to the markets of Eastern and Southeastern Europe.

In financial year 2013, the biggest development of the young company's history so far was completed: the urban district development "Floreasca City Center" in Bucharest. The project encompasses the project elements Sky-Tower, the tallest building in Romania, a further office building (FCC Office) and an ultra-modern shopping and entertainment center: "Promenada Mall". Overall, these three projects occupy a gross floor area of 165,372 m<sup>2</sup> and represent an investment of € 267 million. The SkyTower was awarded Gold by the building's owner, Raiffeisen Property Holding International (RPHI), in accordance with the certification guidelines LEED. The "Promenada Mall" was awarded ÖGNI Gold.

In Austria, the exclusive residential project on Plöbfgasse in Vienna-Wieden was completed in 2013. All 48 apartments were sold at the topping-out ceremony. Like all residential projects, this one was also executed as a low-energy building. Raiffeisen evolution consciously engages with trends, changes and developments and has strongly shaped the term "smart living", especially on the Austrian market. With the innovative living concepts WOHN-BASE©, ECO-BASE© and HUMAN-BASE©, Raiffeisen evolution has worked with experts to create a foundation for modern housing.

## Raiffeisen Informatik GmbH

In April 2014, the new data center of Raiffeisen Informatik was opened, with particular attention being paid to

the energy efficiency, flexibility and sustainability of the building. Cold aisle containment is used to achieve the strict separation of warm air and cold air areas. Economical and ecological air conditioning has also been optimized in terms of Green IT. The adiabatic cooling is a special highlight and is based on the effect of evaporative cooling.

In order to constantly improve quality and security in the new data center and maintain them at a permanently high standard, internal and external audits are regularly performed. There is also an alignment to recognized procedures (e.g. basic IT security manual of the BSI, CO BIT etc.) as well as standards and norms (e.g. ITIL, ISO IEC27001 etc.).

The importance of security and quality is also confirmed by the TÜV certification "Trusted Site Infrastructure" (TSI), which Raiffeisen Informatik GmbH has received as the first IT service provider for an Austrian data center. The independent test seal confirms that the latest quality standards are met and that customers can rely on maximum availability and failsafe infrastructure for the outsourcing of their data and services.

## Raiffeisen-Leasing GmbH

In December 2013, the Leasing Life European Awards, the well-known industry prizes of the British trade journal "Leasing Life", were presented for the seventh time in a row in Berlin.

Raiffeisen-Leasing was the only Austrian company to receive an award. In total, 34 international participants put forward 45 submissions in eight different categories. Raiffeisen-Leasing received the "Leasing Life European Award" in the newly-introduced category "Green Finance Transaction of the Year". The jury's justification was that the winner of this prize is noted for an impressive number of completed orders and has an extensive range of implemented projects as well as the necessary degree of specialist competence to be sustainably successful. The company is involved in the green energy business of its own market segment to such an extent and has made this such a fundamental aspect of its corporate strategy and culture that it plays an integral role in the area of clean energy within the selected market segment.

In June 2013, at the invitation of Raiffeisenbank Korneuburg, Raiffeisen-Leasing and STRABAG AG, the topping-out of the future project "Mit.Einander Wohnen - Generationen verbinden" (Living Together - Connecting generations) was festively celebrated in the Bisamberg residential home. This project involved the installation of an eco-friendly pellet heating system. The supply of hot water is additionally supported by a 70 m<sup>2</sup> solar heating system. An important aspect, however, is the communal cooperation with the market municipality of Bisamberg. The "Mit.Einander" ("Together") is a priority aspect in this prototype project. A third of the constructed homes as well as social, communication and therapy rooms were handed over to the municipality under a long-term real estate lease agreement. Sheltered housing is now offered there. A "Mit.Einander" ("Togetherness") between young and old can be experienced this way within a small area.

At the invitation of Raiffeisen Energy & Environment GmbH (REE), a fully owned subsidiary of Raiffeisen-Leasing GmbH, the groundbreaking ceremony for the extension of the Trautmannsdorf Wind Farm in Lower Austria was festively celebrated in September 2013. Thanks to this expansion, a further 1,500 households have been supplied with electricity from a clean, sustainable source since May 2014.

In addition, REE has operated a photovoltaic system, which it built itself in the Slovakian municipality of Buzitka, since 2010. The PV system generates four megawatts of power, which is used to supply not only the local municipality, but also the surrounding area with green electricity. REE thereby enables the Slovakian partner municipality to make an active contribution to climate protection.

## Raiffeisen Versicherung AG

The approach of Raiffeisen Versicherung to support its customers for life and provide them with the best-possible assistance at all stages of life is also a successful approach per se, but only when it is sustainable. The business model has therefore pursued a sustainable and long-term strategy for many years. The restructuring of the product

landscape, which began in 2012 and was completed in 2013, is aimed at simplification and focusing on needs. In this way, a clear and long-term portfolio has been created in close coordination with the Raiffeisen Banking Group. This realignment offers customers not only greater transparency, but also predictable and fair insurance. Advisory services in the banks are strengthened and simplified, while customers are offered simple, easy to understand and transparent insurance solutions.

Sustainability is reflected in the product range. In the area of home insurance, Raiffeisen Versicherung even offers its own eco-module in order to support people who opt for alternative sources of energy. This policy can be used to insure private equipment such as solar or photovoltaic systems, heat pumps, pellet heating systems, etc. against external hazards (such as indirect lightning) or against material and manufacturing defects.

In addition, the first three months of insurance cover are free when taking out a new home insurance policy, where evidence of the purchase of a solar system, heat pump, photovoltaic system or controlled domestic ventilation system for the home is provided. In the area of motor vehicle insurance, policies for vehicles that are powered by electrical energy are priced more favorably than gasoline or diesel vehicles. In the area of specific risk life insurance, Raiffeisen Versicherung even won an award for an especially fair product design. The consumer protection rating "good" was awarded for this product in a comparison of twenty insurers.

The service and processing area in particular is one of the critical pillars for a good, long-lasting relationship between customer and bank. Acceptance by both bank and customer can be objectively proved through the willingness to recommend products to others. Raiffeisen Versicherung also received a prize, for the fourth time in row, from the Austrian Financial Marketing Association (FMVÖ) in 2013. This time around, the highest award "excellent customer focus" was given to Raiffeisen Versicherung.

## Raiffeisen Wohnbaubank AG

Raiffeisen Wohnbaubank AG issues tax-efficient "homebuilding bonds", the proceeds of which are used by the Austrian homebuilding industry to make long-term, affordable and fixed-interest financing available for specific projects in Austria. In recent years, an increasing number of new builds have been financed that make a contribution to environmental and climate protection through their passive house character and the use of alternative forms of energy. The proceeds of the loans are additionally used to finance small and large-scale refurbishments. The main focus here is on the reduction of energy costs.

Raiffeisen Wohnbaubank is a founding member of the Raiffeisen Climate Protection Initiative. It is one of its declared goals to increase awareness of climate protection. In addition, it enables its investors to build up financially and ecologically sustainable assets. Funds from the issue of Raiffeisen "homebuilding bonds" were used, for example, in the Tyrolean municipality of Rum to implement the "Steinbockallee" project by NEUE HEIMAT TIROL Gemeinnützige WohnungsGmbH, a non-profit housing company. This project concerns a passive house housing complex with 73 rental apartments, eight of which are equipped for seniors. The project's energy concept is reflected in climate protection concepts. Thus all units have a controlled ventilation system with heat recovery feature. The energy requirement is covered by a pellet heating system, while hot water is produced centrally via solar collectors.

## Valida Holding AG

The Mag. Reinhard Friesenbichler Unternehmensberatung (rfu) consultancy firm regularly monitors the portfolio of Valida Plus AG in accordance with ethical criteria. As at the balance sheet date, 89 per cent of the portfolio met the sustainability standards. Valida Plus is awarded annually for this by ÖGUT. In 2013, Valida Plus received the Gold certificate for 2012 and thus the highest possible award for the first time; this rating was confirmed in 2014 for 2013.

Since 1 January 2014, there has been an external whistleblowing hotline, which Valida staff members can call to anonymously report occurrences and suspicions; the reports are then sent to the Valida compliance officers via the RZB Group Compliance Office.



FIELD OF ACTION  
FAIR PARTNER:  
IN DIALOG  
AND RESPECTFUL  
INTERACTION  
WITH OUR  
STAKEHOLDERS

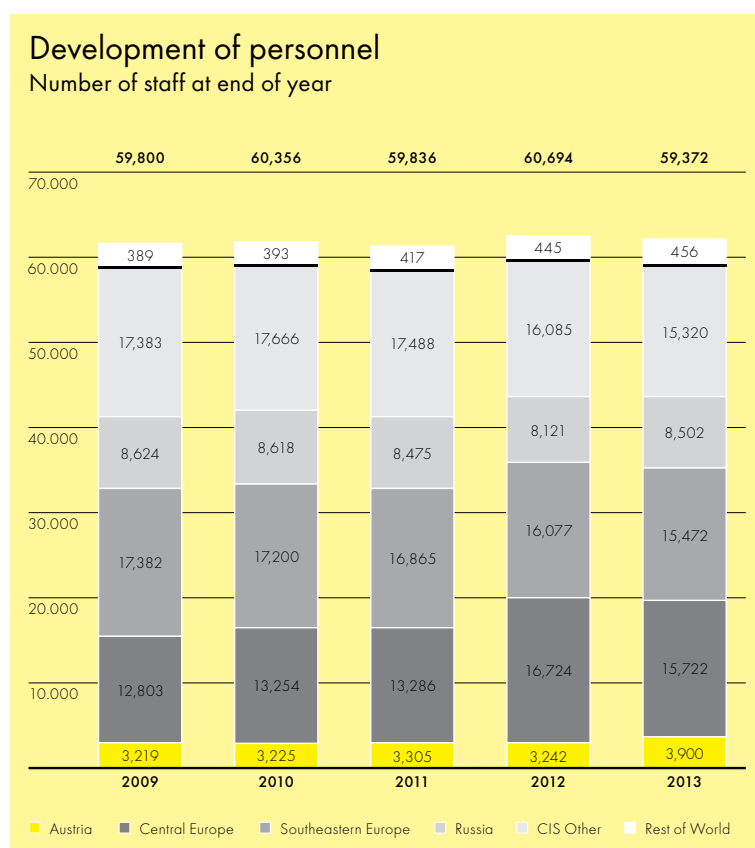


# Fair partner

## Human Resources

Motivated staff members with first-class training were also the basis for the success of the RZB Group in 2013. Human Resources Management places great value on achieving a balanced relationship between company interests and the needs of staff.

As of 31 December 2013, the RZB Group (whole Group) employed 59,372 members of staff (measured in full-time equivalents, divided into 86 per cent of employees with fixed contracts and 14 per cent with temporary contracts), 1,322 people or 2 per cent fewer staff than at the end of 2012. The largest absolute reduction was in Ukraine. The average age of the staff remained relatively low, at 36 years.



With regard to the employee indicators presented in this report, it should be noted that the Polbank EFG, which merged into Raiffeisenbank Polska in 2012, is only contained in the indicators from 2013 (except in the table of the development of staff numbers, where it is shown from 2012).

Fluctuation rates of staff, by age and gender												
in % of employees per company, total												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total
Employees under 30 years of age	0.0%	0.6%	8.8%	<b>8.5%</b>	0.9%	1.6%	9.1%	8.8%	1.1%	1.5%	8.0%	7.8%
Employees between 30 and 50 years of age	3.1%	4.9%	9.9%	<b>9.7%</b>	8.3%	9.9%	9.3%	9.3%	6.9%	5.6%	7.4%	7.3%
Employees over 50 years of age	0.8%	0.7%	1.5%	<b>1.4%</b>	0.9%	1.8%	1.7%	1.7%	1.1%	1.1%	1.3%	1.3%
Women	1.6%	2.0%	13.2%	<b>12.8%</b>	5.6%	4.1%	13.2%	12.9%	4.6%	3.1%	10.9%	10.6%
Men	2.3%	4.3%	6.9%	<b>6.8%</b>	4.6%	9.3%	6.9%	6.9%	4.6%	5.0%	5.9%	5.9%

*Fluctuation rates of staff of RZB AG, RBI AG and NWB by age and gender, in %, based upon the total number of staff*

Fluctuation rates of staff by regions in % of employees	2013	2012	2011
Central Europe	5.5%	4.0%	3.8%
Southeastern Europe	3.5%	3.1%	3.1%
Russia	6.1%	7.8%	5.7%
CIS Other	4.4%	4.5%	3.7%
Austria, Rest of World	0.2%	0.5%	0.3%
<b>RZB Group, total</b>	<b>19.6%</b>	<b>19.8%</b>	<b>16.5%</b>

*Fluctuation rates of staff of RZB AG, RBI AG and NWB by regions, in %, based upon the total number of staff*

## Performance Management

In Austria, all members of staff are included in the Performance Management process (2013: 100 per cent, 2012: 94 per cent, 2011: 95 per cent). Within the network banks, all management staff participate in the process, as well as all staff members in most cases (2013: 56 per cent, 2012: 54 per cent, 2011: 51 per cent). The expansion of the validity of our Group standard announced in the last report has led to updates of the local directives at a number of network banks; work is currently in progress on an expanded Group Directive.

However, the announced comprehensive evaluation of the local systems of all network banks has not yet taken place and is now planned for 2014/2015. Harmonization of the various systems at the affiliated companies in Austria, taking statutory provisions into consideration, should be complete by 2016.

### Performance Management initiatives at our network banks

Numerous initiatives at the network banks prove the level of importance accorded the process of Performance Management.

At Raiffeisen Bank Polska S.A. in Poland, implementation of the PM standards in the bank merged with Polbank started at the beginning of 2013. The project team carried out internal training sessions and created tools for the implementation. Finally, about 460 managers were trained and prepared for the process by internal trainers. In the first quarter of 2014, all managers used the new standard to assess the employees for 2013. The goal is to make PM obligatory for all employees.

To ensure that new managers also understand and are able to carry out the PM procedure, they are trained in the "Management Academy" of Tatra banka, a.s. in Slovakia on an ongoing basis. To increase transparency for employees and managers and at the same time enable a better cascading process for the setting of targets, various changes were made to the PM processes in the Czech Republic. A new, sophisticated online tool was introduced to be able to better manage the assessment of employees, training and development activities as well as talent management and succession planning. The main goal was to provide the staff with a user-friendly platform and enable greater efficiency in the process.

At Raiffeisen BANK d.d. in Bosnia-Herzegovina, attention was focused on the introduction of software support in the area of PM in 2013. The process was made more efficient and transparent, including in the area of talent management.

Electronic PM was also introduced at Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., for which two e-learning courses were also designed and implemented. Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD introduced a structured PM approach in accordance with the RBI Group standards and created a corresponding guideline. In addition, the bank developed some new PM e-learning training courses for 2014.

At Raiffeisen banka a.d. in Serbia, two e-learning courses were implemented in the area of PM for the management level and for all staff. Face-to-face training was held for 15 recently appointed managers.

## Training and development

Highly qualified employees are the key to success of every company. With a university graduate ratio of 72 per cent (68 per cent in 2012), an even larger number of staff members demonstrated a very high level of qualification.

In order to maintain this high level, we rely heavily on training and development. In times of increased cost pressure, attendance training is increasingly shifting towards e-learning, which allows a large number of employees to be given good and detailed training on a topic in a very short space of time.

Two-day basic seminars were again held in 2013, as was the first advanced seminar in the area of Sustainability Management at the Raiffeisen Campus in Vienna.

Average number of training hours for employees, by position												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total
B-1	10	28	75	70	n/a	20	42	41	n/a	16	35	33
B-2	47	36	58	57	n/a	30	41	40	n/a	25	48	46
Other employees	24	40	58	57	n/a	37	47	46	n/a	38	32	32
<b>Per employee, total</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>58</b>	<b>57</b>	<b>n/a</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>n/a</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>33</b>

For news on the topics of Talent Management and Career Paths contained in our last sustainability report, please refer to our current RBI Annual Report, starting on page 63.

### Further training initiatives at our network banks

At this point, we would like to present a number of initiatives with special reference to sustainability-related topics, which took place alongside numerous other training programs in 2013.

The department for compliance and money laundering of Tatra banka, a.s. in Slovakia, together with the department for integrated risk management, developed a series of training courses in the second half of 2013 that deal with the prevention and disclosure of money laundering activities, the financing of terrorism, corruption and fraud. These courses focused on developing and understanding of and the philosophy behind the avoidance of fraud, corruption and money laundering, the effects of which are aimed at the balance sheet of the bank, at a number of new processes and procedures for assessing business relationships and customers, as well as the uncovering of fraudulent actions. In October 2013, the department for compliance and money laundering organized a workshop for the employees on the topic of fraud. The lecturers were a crime officer from the financial police who specializes in financial and tax crimes, an analyst from the fiscal administration, a former investigator who specializes in organized crime and corruption, and a state attorney from the special prosecution service. The goal was to explain to the participants the process of criminal prosecution as well as the methods used by specialists to discover and investigate fraud and corruption.

The training courses for new employees (including training in occupational health and safety, fire protection, compliance and money laundering) were adapted in 2013 and are held monthly. The occupational health and safety representatives attended training courses in First Aid with a focus on practical skills. Re-training takes place every two years. In the area of occupational health and safety, there are e-learning courses for all employees, with in-house training courses for management.

All employees in management positions were taken through a 360° feedback process at Raiffeisenbank a.s. in the Czech Republic in order to promote a regular exchange of information and to provide feedback on expectations as part of a transparent corporate culture.

Over the course of 2013, the entire bank took part in the "Raiffeisen journey workshops". The main objective of these one-day workshops was to support the positive corporate culture and to provide all employees with better

information on the vision, the new strategy and strategic initiatives. These workshops were led by employees, with a management representative also participating in each one.

The training concept for "Anti-Corruption & Anti Money Laundering" was refreshed at Raiffeisen Bank Sh.a. in Albania in 2013. Employees from the head office and the branches attended the training. Another initiative was the organization of a business ethics course for B-1 managers. All members of executive and middle management also had the opportunity to take part in talent management workshops with the goal of raising awareness about the importance of the topic.

Raiffeisen Bank Zrt. in Hungary launched new training programs in 2013. These included programs for the wellbeing of employees (stress and energy management) and the improved training of IT-related skills. As part of the management development program, a 360° Leadership Competency Assessment was organized and supported. An academy program for designated branch managers was also developed, as was a leadership excellence concept for three management focus groups. Both will be implemented in 2014. With regard to fire protection and occupational safety, there is now also a mandatory e-learning course, which ends with a final examination.

At Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD, 85 per cent of staff members took part in a training course on fighting corruption and corruptibility.

At the branch offices of Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. in Kosovo, a First Aid training course was held for the staff.

In the area of fighting corruption and fraud, of compliance and the fighting of money laundering and obtaining credit by false pretenses, Raiffeisenbank Austria d.d. in Croatia trained and tested a total of 898 staff members by means of an e-learning program in 2013. The project "Health and productivity in the workplace" was launched in July 2013 and attended by 92 members of staff. A total of 2,171 participants attended courses on professional development, social competence or management skills during the year.

The 360° evaluation programs for department heads, team coordinators from the head office, Corporate Regional Directors as well as Regional and Group Directors from the bank's retail network were implemented at Raiffeisen Bank S.A. in Romania in 2013. The aim of this was to identify the need for development, which will then be trained through special programs/modules at the academy for management staff of the bank. Furthermore, workshops were introduced to support the notion of teamwork in the business areas of the organization. Multi-layered programs based on practical experience, which are designed to support and strengthen team spirit, have increased the creativity and willingness of staff to master their routine and adapt to changes in their professional environment.

## Diversity management

Around 37,000 female employees work within the RZB Group (2012: 35,000, 2011: 37,000). This represents a quota of 67 per cent of employees in 2013 (2012: 65 per cent, 2011: 67 per cent). For this reason, it is particularly important for us to offer working models that support a good balance between family and working life. The quota of part-time employees at RZB AG was 11 per cent in 2013 (2012: 12 per cent, 2011: 8 per cent), 13 per cent at RBI AG (2012: 12 per cent, 2011: 13 per cent), 3 per cent at the network banks (2012 and 2011: 2 per cent), and 3 per cent across the entire Group (2012 and 2011: 2 per cent).

At the Top 50 listed companies in Europe, women occupy only eleven per cent of all seats on managing boards<sup>1</sup>. The proportion of women amongst the 191 board members of the DAX-30 companies fell over the last year from 7.8 per cent in 2012 to 6.3 per cent at present<sup>2</sup>. Contrary to this trend, we managed to increase the proportion of women in the Management Board area even further.

Quota for women in %												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total
B	0%	0%	18%	16%	0%	0%	17%	16%	0%	0%	17%	15%
B-1	8%	8%	41%	38%	8%	8%	43%	40%	0%	11%	42%	39%
B-2	27%	23%	50%	48%	25%	25%	49%	48%	17%	23%	51%	49%
Other managers	0%	31%	59%	58%	0%	32%	61%	60%* <sup>1</sup>	0%	36%	59%	59%* <sup>1</sup>
<b>Managers, total</b>	<b>14%</b>	<b>25%</b>	<b>56%</b>	<b>55%</b>	<b>12%</b>	<b>26%</b>	<b>57%</b>	<b>56%*<sup>1</sup></b>	<b>4%</b>	<b>28%</b>	<b>56%</b>	<b>55%*<sup>1</sup></b>
<b>Employees, total</b>	<b>44%</b>	<b>45%</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>	<b>47%</b>	<b>46%</b>	<b>66%</b>	<b>65%</b>	<b>46%</b>	<b>44%</b>	<b>68%</b>	<b>67%</b>

\*<sup>1</sup>The figures were recalculated due to a calculation error in the 2011/2012 report.

The RBI Group offers targeted training and development programs with the aim of developing leadership skills, and these are accepted very positively by female employees. Thus about 40 per cent of the participants in the Group-wide top management program "Execute" were women. The proportion of women on the newly created "Advanced Leadership Training" for middle management was 33 per cent in 2013.

Minority groups in %												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total
Employees with disabilities	0%	1%	1%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	1%	1%	1%
Employees with foreign citizenship	11%	25%	0.4%	1.3%	9%	25%	0.5%	1%	11%	21%	0.5%	1%
Managers with foreign citizenship	1%	3%	0.1%	0.2%	1%	3%	0.1%	0.2%	0%	2%	0.1%	0.2%

Employees by age group, in %												
	2013				2012				2011			
	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total	RZB AG	RBI AG	NWB	Total
Employees below 30 years of age	9%	10%	30%	29.6%	5%	10%	33%	32%	5%	15%	36%	35%
Employees 30 to 50 years of age	77%	79%	60%	60.8%	81%	79%	58%	59%	79%	77%	55%	56%
Employees above 50 years of age	15%	11%	10%	9.6%	15%	11%	9%	9%	16%	9%	9%	9%

<sup>1</sup> Office of the Federal Chancellor: "Women in Managerial Roles"

<sup>2</sup> Diversity Newsletter 78, Ungleich Besser Diversity Consulting

## Staff survey

As announced in the last Sustainability Report, the first Group-wide staff survey was held at the end of 2013/ beginning of 2014. A joint provider was selected for this. In future, staff surveys will be held on the basis of a uniform Group-wide format. The information obtained from the survey will form a focal point of Human Resources activities in 2014 for the processing of precisely this information.

Furthermore, a staff survey was conducted in 2013 by the Staff Council at the site in Vienna, where the focus was on social benefits. In general, the survey revealed that the range of services offered by the Staff Council is very much appreciated, as demonstrated by 95 per cent of staff that participated in the survey rating it with a score of 1 or 2. Suggestions made by staff members are examined and processed in workgroups. The workgroups are made up of Staff Councilors, employees and experts. Their common objective is the representation and promotion of economic, social, health and cultural interests of the employees in the business.

## Active participation of staff

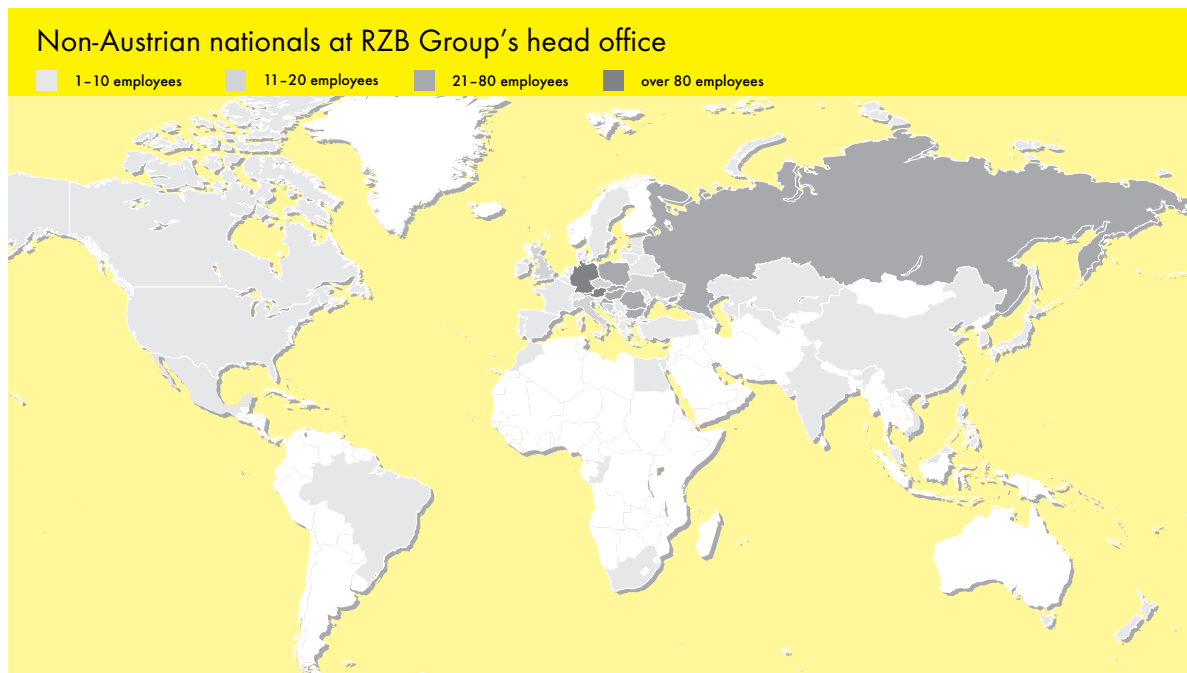


© RBI AG

In fall 2013, the Staff Council of RBI AG took the decision to establish a European Staff Council on the basis of an EU Directive. Initially, this will involve Austria, Hungary, Poland, Romania and Slovenia. The goal is to strengthen the right of employees in companies operating across the Community to be informed and receive a fair hearing – or in the case of RBI, to also involve the network banks outside of the EU. The first international meeting of employee representatives will take place in 2014.

## Diversity at the Vienna site

The proportion of women working at RBI AG in 2013 was 45 per cent. In order to achieve a good balance between family and career, flexible working times, part-time work and teleworking continue to be highly appreciated by our employees and the take-up rate is also very high. The option to take a month of paternity leave was also utilized by 26 fathers in 2013 reporting period.



As a company active on an international basis, cultural diversity and equal opportunities form important cornerstones of a successful company culture. In 2013, 508 employees of non-Austrian origin worked at the head office in Vienna (2012: 449, 2011: 425), from 55 different nations (2012: 50, 2011: 55). Ensuring the integration and smooth cooperation of this culturally very diverse employee structure can be a great challenge, but at the same time it offers many opportunities. For this reason, we supported various theses and dissertations of students on the topics of integration and the diversity of opportunity.

We also promote culture in the form of sponsored monthly events, mostly in the guise of tours, and take out theater subscriptions.

## Diversity initiatives at our network banks



© Raiffeisenbank a.s.

In 2013, Raiffeisenbank a.s. in the Czech Republic launched a ten-month diversity management program for talented entrepreneurs across the company. The program is called Odyssey Leadership and is organized with three other companies from different industries (telecommunications, FMCG, IT). It aims to support the development of female managers at Raiffeisenbank in the Czech Republic in various areas, such as effective management style and gaining more self-confidence and courage. As such it serves to create a broader network of like-minded women from the Czech business market.

2013, an expanded teleworking program was developed. This will include the possibility for three to five per cent of the staff to work at home on one or two days.



© posao.ba web portal

The existing contract with the agency "USPON", which deals with the employment of people with disabilities in the call center, was extended at Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina. This collaboration has existed since 2010. According to the results of a survey, which was carried out by the web portal Posao.ba (a portal for personnel services including employee recruitment), Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina has been one of the ten most sought-after employers in the country for the fourth year in a row. The survey rated perceptions of human potential management, branding and image. The survey of more than 650 companies was carried out in February, with 12,590 people taking part.

In addition to the existing possibility of working part-time (applies to some positions and individuals), Raiffeisenbank introduced flexible working times in Bulgaria.



© Ascendis

Special attention was paid at Raiffeisenbank S.A. in Romania to a large-scale project that represented a world first in the banking industry. It involved the launch of a program that aims at achieving a balance between the professional and private lives of the staff. The lifestyle of the staff was the main topic of an internal study that generated a lot of interest among them. The project "RStyle - Have a balanced life!" was implemented in June and presented to the public by a flashmob event at a public location in Bucharest, in which more than 100 employees took part. The RStyle program addresses three main pillars: physical health, emotional wellbeing and a good partner relationship. It is also

designed to cover the whole country. As part of these initiatives, around 50 events (conferences, sport and cultural events) were organized with over 1,700 participants from all regions.

Raiffeisen banka a.d. in Serbia continued to focus its diversity measures on flexible working time and the Casual Friday.

## Health

Healthy employees form the basis of the RZB Group's performance. In order for staff to stay healthy, we promote self-initiative by supporting a range of programs.

The absence rate was 3 per cent during the report period, exactly the same as it was in 2012. Regrettably, there were two fatalities during 2013. The ILO injury rate was 0.23\*<sup>1</sup>, of which most instances were not directly related to the practice of occupational activities, but which took place during working hours or on the way to work.

### Health programs at the Vienna site

Numerous sporting activities are supported in Austria. In addition, an annual "Health Week" is organized, where employees undergo an overall check-up and can also have their fitness status determined by professionals in the so-called "UNIQA-Vitaltruck". Sports programs and specialist presentations round off the Health Week. The annual health check with the company doctor has been offered since 2013 and was taken up by about a quarter of employees this year. As in 2013, chargeable additional examinations, such as the vitamin D3 check, are offered, which 400 out of the 500 participants in the program also have done.

In addition, there is cooperation with an external consulting firm that offers advice on work-related issues (dealing with stress, mediation etc.) and on personal concerns (family counseling, grief counseling, etc.). RBI AG is also working with an institute that specializes in burn-out and stress management. Staff can make use of five therapy units as required, the costs of which are mostly covered by the company.

### Health initiatives at our network banks

At Raiffeisen Bank Polska S.A., all employees have been covered by the same private health insurance, which is paid for by the bank, since July 2013.

Raiffeisenbank a.s. in the Czech Republic is a "Healthy Company". In collaboration with VZP (a health insurer), it took part in the project "Zdravá firma" (Healthy Company). Those staff members who are insured with VZP (more than 1,200 employees, over 40 per cent of the headcount) could either make use of medical services that are not covered by statutory health insurance or be given vitamin packs for the whole year. In addition, the staff were offered a flu vaccination, with 287 of them making use of this benefit in 2013.

The staff health service has been organized centrally at Raiffeisen Bank Zrt. in Hungary since 2013. The eye test for all members of staff has been prepared for 2014. Raiffeisen Bank Zrt. provides medical care for managers as a special benefit.

The existing contract for the staff of Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina with the cantonal service for occupational medicine on the provision of effective medical services on favorable terms for the employees was extended. The services offered include the availability of a health service provided by occupational medicine specialists in two shifts per day, the availability of other consultants as required, and shorter waiting times for medical examinations.

At Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD, all staff are offered additional health insurance as well as life insurance. All employees also receive food vouchers as part of the bank's social program.

In Romania, the focus was on creating a list of recommendations for the staff of Raiffeisen Bank S.A. to lead and maintain a healthy lifestyle in a variety of aspects. These include physical health, emotional wellbeing and a

\*<sup>1</sup> The previous year's figure is adjusted to 0.14 due to an incorrect calculation.



good partner relationship. With the goal of offering its employees a harmonious and healthy lifestyle, the bank would also like to continue to facilitate access to high-quality medical services from the best providers on the market. The package of additional occupational services also offers conferences, workshops, sports competitions and special programs.

In 2013, two blood donation drives and the annual flu vaccination were organized at Raiffeisen banka a.d. in Serbia. In case of serious illness, financial support is offered either in the form of one-time financial assistance or the continued payment of the full monthly salary, as well as by the social fund "Boško Kostić Foundation". As in previous years, annual medicals were held. All staff have an entitlement to a medical every other year, and health insurance is offered to cover accidents in the workplace. With regard to the additional pension scheme, "Raiffeisen Future", the employer covers additional contributions to the pension scheme for all employees who pay their own contributions towards the pension scheme. There are yoga classes, football training sessions and choir practices to create a balanced relationship between professional and private life and to prevent burnout. A sports day is organized each year for all staff and their children. Voluntary health insurance has been introduced for managers up to the second level.

At Raiffeisen Bank Aval JSC, certain grades of staff have access to a voluntary health insurance scheme. 1,476 staff members are entitled to participate in the voluntary health insurance scheme and 1,973 staff members in the accident insurance scheme. In 2013, the fund of the state social insurer made 192 vouchers for sanatoria available for staff of the bank in order to improve their health. The fund of the state social insurer is planning to make about 200 vouchers for sanatoria available in 2014.

# Inhouse ecology

The RZB Group pays attention to keeping environmental impacts as low as possible in the running of its office sites. In Austria in particular, this is no longer a matter of merely fulfilling legal requirements or standards, but one of optimizing the use of energy and the sustainable use of resources. Intensive efforts have also been under way at the network banks since 2012 to build up an appropriate data situation and to further develop environmentally related measures. The quality of the environment-related Key Performance Indicators (KPIs) has therefore improved considerably compared to the previous year.

In contrast to the RZB Group Sustainability Report 2011/2012 (see pages 87-98), more data with better accuracy were provided for the 2013 update. These now only contain head office data, excluding the branches, for better comparability of all three years. As before, however, not all network banks are in a position to raise all environment-related KPIs in detail (e.g. waste and transport). Out of these facts the values cannot be accurately compared with those of the previous year's report.

The key indicators were, as in the previous year, summarized by regions. The reporting by topic for the entire RZB Group and the presentation of the percentage share of the regions in the indicators are new aspects. The precise values can be found in the table on pages 64 onwards (total overview of all regions).

## **"MoNa" sustainability monitoring tool**

An important measure for recording the environment-related KPIs of the RZB Group was the development and introduction of the sustainability monitoring tool "MoNa", which was completed in 2013. The tool contains around 30 GRI indicators, eleven of them having relevance to the environment. You can find further information in the chapter "Sustainability management". All environment indicators listed in the report as well as the ecological footprint were evaluated using this tool.

## **Travel policy**

The travel policy applicable to the entire RZB Group was revised for the first time in October 2013 according to environmental aspects. The travel policy defines framework conditions for business trips in Austria and abroad. It is now the case in Austria and at the network banks that business trips, wherever possible and meaningful, should be replaced by web and video conferences in order to save costs and the environment. If this is not possible, economic aspects and aspects that protect the environment should be considered when selecting the means of transport; public transport is to be preferred.

## **Carbon Disclosure Project**

RBI AG has participated in the Carbon Disclosure Project (CDP) since 2011. This is a non-profit organization with the goal of promoting transparency at companies in terms of their goals and strategies and consequently to reduce CO<sub>2</sub> emissions. The CDP now administers the world's largest database of environmental data for listed companies.

In 2013, RBI AG in Austria had an audit conducted according to ISO 14064-3 for the first time. It was awarded for this trust-promoting measure as well as for the large reduction in CO<sub>2</sub> emissions by converting to pure green electricity without the need for large-scale hydropower, and was added to the Performance Leadership Index. RBI AG achieved 87 out of 100 points in Climate Performance Group "A" in 2013 (2012: 79 points in Performance Group "C") and became the first CDP Reporter Service member in Austria in 2013.

## Inhouse ecology at the Vienna site

Environmental targets were defined in the area of environmental management in 2013 that will establish specific measures for the coming years.

For example, where buildings are concerned, we are seeking to increase the proportion of energy-efficient office space by 10 per cent; regarding the issue of cooling, district cooling is also to be introduced in new office spaces; for electricity, all new office spaces will be converted to 100 per cent green power; and finally, in the area of transport, the number of bicycle parking spaces will be trebled.

In addition, improvements to the supply infrastructure for the necessary server landscape are targeted for the next three years. The PUE (Power Usage Effectiveness) value is used as a measure for this. This is the relationship between the total energy consumption of a data center and the energy consumed by the IT systems being operated. The value also takes into account the amount of energy required by cooling, uninterruptible power supply (UPS) and other building-related consumers. The PUE values of modern data centers lie between 1.5 and 1.6.

### Environmental committee

In terms of their responsibility for environmental measures, the Managing Boards of RZB AG and RBI AG appointed an Environmental Officer and a business Environmental Committee. The Environmental Committee is the advisory and decision-making committee. Permanent members are the environment officers, the representatives of the Sustainability Management department and the Staff Council. Depending on the field of expertise, further representatives of the departments, such as Purchasing, Marketing or IT will be involved in the meetings. The environmental committee is convened at least twice a year by the environmental officer.

Tasks of the environmental committee include the development of decision-making principles for the Managing Board regarding ecological strategies, planning and initiatives, and the conducting of periodic present-state assessments and weak point analyses.

### Present-state assessments and weak point analyses

The quantitative base for all target definitions and measures pertaining to environmental policy was provided in the past five years by a study carried out in cooperation with the Sustainable Europe Research Institute (SERI). For the first time, this surveyed and assessed both the greenhouse gas emissions as well as the direct and indirect use of biotic and abiotic material, water consumption and land use. On the basis of the extensive results of this study, measures were put in place to reduce the consumption of energy, electricity and paper.

The Environmental Committee voted to continue the study in 2013. Implementation will take place in 2014. Details will be reported in the Sustainability Report 2014.

### Nearly zero-energy standard for new "R19" site

One of the RZB Group's goals is to increase the energy efficiency of its offices. This concerns both the buildings themselves as well as the business and staff traffic to the sites. The new "R19" site has been and will continue to be constructed in 1190 Vienna with these considerations in mind. The building is located right by the express train/subway station, making it ideally connected to the public transport system. The first staff members moved into the building in 2013.

When finished, the site will have five interconnected buildings with a total of 46,000 m<sup>2</sup> of lowest-energy office space (Class A - 20 kWh/m<sup>2</sup> and year). The air conditioning system - powered by district cooling - is particularly innovative. It reduces CO<sub>2</sub> emissions by around 70 per cent compared to conventional air conditioning systems.

### Supplier evaluation and purchasing

ZHS Office- & Facilitymanagement GmbH (ZHS) is responsible for all purchasing for RZB AG and some for RBI AG. The following tasks are performed: Building & property administration, building management (technical,

infrastructural, commercial), energy management, space & relocation management, event support, office resources purchasing, fleet management, waste management, environmental protection, etc.

ZHS revised the supplier conditions in 2013 out of its responsibility for society and the environment. Criteria taken into consideration when selecting suppliers include quality, costs, delivery distance, an inquiry into agreements regarding the environment and sustainability, and maintained certificates (quality, environment, employee protection).

### **Environmental aspects in the staff restaurants**

SV (Österreich) GmbH services the staff restaurants of RZB AG and RBI AG in Austria and has had an environmental management system certified to DIN EN ISO 14001:2004 at its disposal since 2010. Implementation of the standard's stipulations is externally verified in annual monitoring audits as well as in the recertification audits, which are held every three years. The environmental management system of SV (Österreich) GmbH is closely linked with the quality management system in accordance with ISO 9001:2008 and focuses on the areas of waste disposal and the separation of valuable materials, energy and cleaning agent consumption, purchasing as well as constant improvement of environmental services through ongoing employee training and awareness raising.

Environmental measures for the SV restaurant of RZB AG and RBI AG include, for example, the increased use of organic products with a share of about 6 per cent in the overall assortment, a focus on regional and seasonal buying and the use of take-away cups made from corn starch for freshly made health shakes.

## **Inhouse ecology of the network banks**

Reporting via the survey tool "MoNa" and the travel policy are implemented at all network banks. Special environment-related measures of the network banks in 2013 are detailed below. All information from the RZB Group Sustainability Report 2011/2012 (see pages 87-98) remains valid and is to be sourced from this.

### **Central Europe**

Raiffeisenbank a.s. in the Czech Republic evaluates its suppliers according to ecological as well as other criteria, such as certification to international standards.

### **Southeastern Europe**

Raiffeisenbank Austria d.d. in Croatia introduced an energy and environmental management system in the Magazinska building in 2013.

In 2013, Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina installed solar panels at the head office that produce electricity for internal consumption.

Since 2013, Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD has required suppliers to furnish certificates with regard to environmental and social standards as per ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 and ISO 18001:2008 as part of its selection procedure.

Raiffeisen Bank S.A. in Romania has also revised its contract conditions for suppliers with regard to ensuring solid social and environmental aspects.

## Environment-related indicators of the RZB Group

The relevant, environment-related Key Performance Indicators (KPIs) of the entire RZB Group are presented below. These encompass the areas of material, energy, water, waste and business travel. Each indicator is shown as a total and per employee.

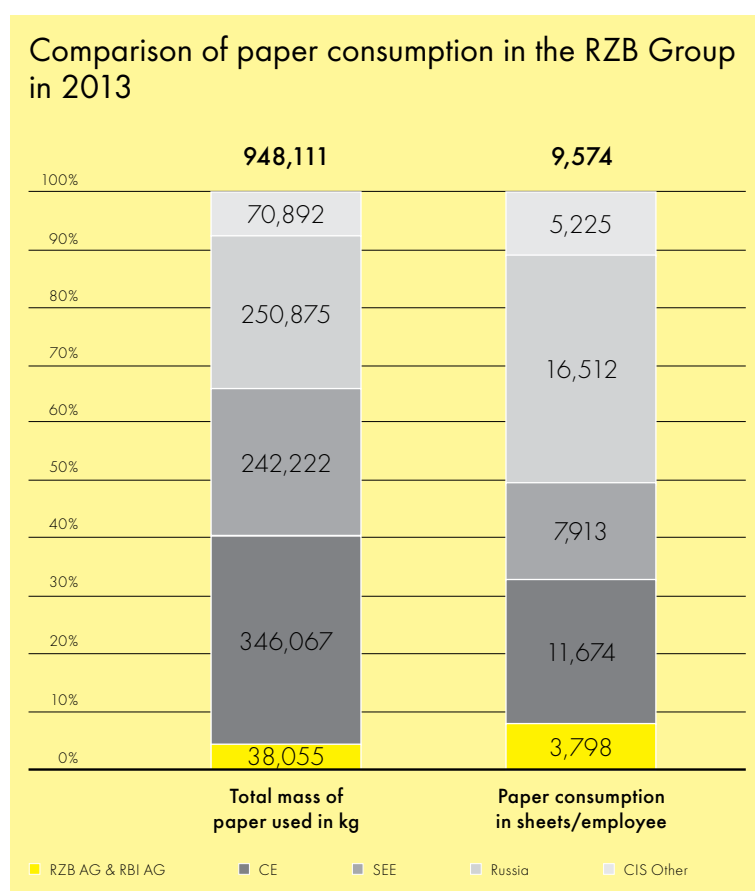
Special initiatives of the network banks are only reported where they exceed generally applicable measures.

### Material consumption

Paper consumption of the RZB Group is the third-biggest cause of CO<sub>2</sub> emissions. Efforts have been made for years to reduce levels of paper consumption. Double-sided printing is already a default setting both in Austria and at the network banks.

In total, about 948 tonnes of paper were consumed in 2013, with Central Europe accounting for the biggest share of 37 per cent. The smallest share in total consumption is at RZB AG and RBI AG in Austria, with four per cent or 38 tonnes/year.

In terms of paper consumption per employee and year, which averages 9,574 sheets, Russia is the biggest consumer with 16,512 sheets/employee. RZB AG and RBI AG in Austria have the smallest share with eight per cent or 3,798 sheets/employee. RZB AG and RBI AG in Austria use only CO<sub>2</sub>-neutral, 100 per cent recycled paper manufactured in Austria; Raiffeisen in Central Europe uses approx. three per cent recycled paper.



## Austria

Various measures resulted in a further reduction in paper consumption per employee of almost 13 per cent in 2013. An example of this is the replacement of paper documents through the creation of electronic data rooms in the so-called "Raiffeisen Data Room Center". This enables paperless meetings to be held. The documents for meetings can be accessed via an app on notebooks, tablets or smartphones.

## Central Europe

Raiffeisen Banka d.d. in Slovenia uses central printers. Only selected documents (e.g. contracts) continue to be printed. The proportion of recycled paper is currently approx. three per cent.

## Southeastern Europe

Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina introduced Raiffeisen Mobile Banking (R'm'B), which is being used by increasing numbers of customers, in mid-August 2013. To date, no significant paper savings have been achieved in numerical terms.

Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD uses chlorine-free bleached (ECF) and chlorine-free (TCF) copier paper.

Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. is planning to implement initiatives to raise employee awareness in the next few years. The aim is to sharply reduce the consumption of paper.

Raiffeisenbank Austria d.d. in Croatia has switched over to sending documents electronically and installed a document management system. Printers have also been replaced by thermal printers and an electronic signature for customers has been introduced. The bank aims to reduce paper consumption by around 20 per cent by 2020.

## CIS Other (Commonwealth of Independent States)

During the course of 2012, Priobank JSC in Belarus reduced the consumption of paper, which was mainly achieved through the introduction of electronic archiving systems. The system was expanded further during 2013. No recycling paper is used in the CIS segment.

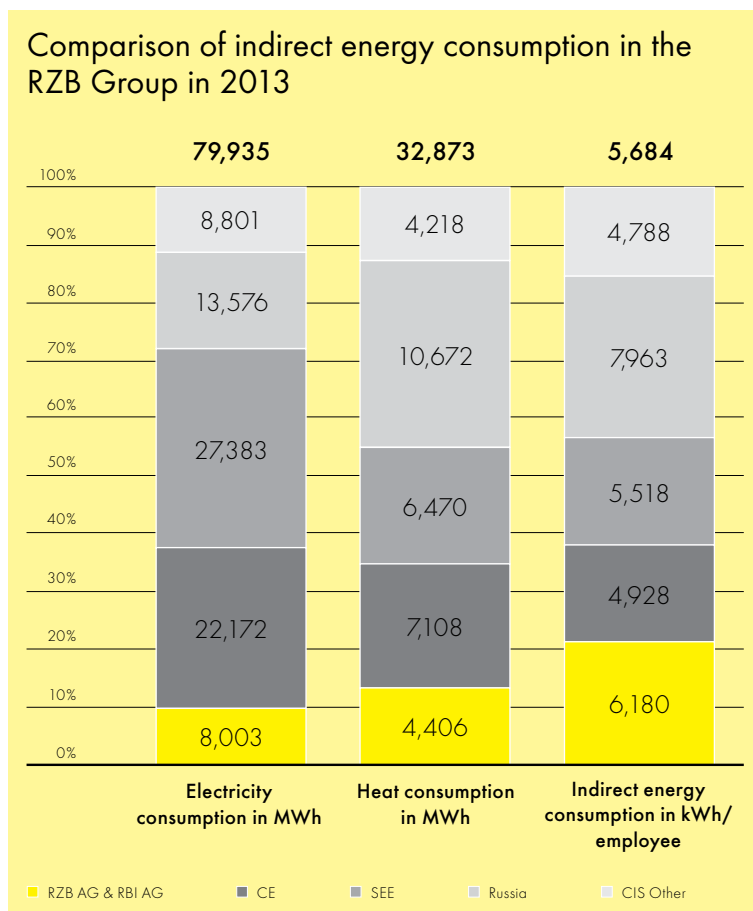
## Energy consumption

Indirect energy consumption – in particular electricity consumption, which accounts for 71 per cent – is the biggest cause of CO<sub>2</sub> emissions of the RZB Group; the heat requirement has a share of approx. 29 per cent. An important key to minimizing energy consumption at the office sites is to be found in the site policy. On the one hand, this is a matter of optimizing the amount of floor space required per workstation. On the other, however, energy consumption per m<sup>2</sup> must also be kept as low as possible. Significant starting points for achieving these energy efficiency objectives include the adjustment of heating and air conditioning settings, as well as the optimization of lighting.

Direct energy consumption (emergency power generator) accounts for a negligible share of total consumption and emissions and is only shown on pages 64 and 65.

The entire indirect energy consumption of the RZB Group was about 113 GWh in 2013. Of this, about 80 GWh was needed for electricity and 33 GWh for heat. Southeastern Europe has the biggest share of electricity consumption (approx. 34 per cent) and Russia the biggest share of heat consumption (approx. 32 per cent). The smallest share of electricity consumption is at RZB AG and RBI AG in Austria, with approx. 10 per cent; the smallest consumers of heat are RZB AG and RBI AG in Austria as well as CIS Other with 13 per cent each.

In terms of employee and year, the average energy consumption for electricity and heat is 5,684 kWh. Top of the annual consumption list is Russia with 7,963 kWh, while CIS Other is at the bottom with 4,788 kWh.



## Austria

Part of a nearly zero-energy building (Class A - 20 kWh/m<sup>2</sup>a) was occupied in Austria in 2013. The new "R19" site has much better energy efficiency than the old leased premises.

The average district heating requirement and electricity consumption per employee have also been sharply reduced. The air conditioning system - powered by district cooling - is particularly innovative. It reduces CO<sub>2</sub> emissions by around 70 per cent compared to conventional air conditioning systems. In addition, all Austrian sites have been supplied solely with green electricity from small-scale hydroelectric plants, wind power, biomass, geothermal energy and photovoltaics since January 2013.

Existing measures in the area of energy management were listed on pages 89-90 of the Sustainability Report 2011/2012.

## Central Europe

In order to save resources, facility personnel at Raiffeisen Bank Polska S.A. in Poland have switched off the air conditioning systems and turned the heating down at night since 2013.

Energy saving bulbs have been used at the branch offices of Tatra banka, a.s. in Slovakia since 2013, as have energy-efficient PCs and monitors.

Raiffeisen Banka d.d. in Slovenia uses energy-saving bulbs in all branch offices. It also uses dimmer switches at the head office.

Raiffeisenbank a.s. in the Czech Republic has implemented an energy-saving program for the third year in a row. In 2013, the branch offices converted to LED lamps and introduced a centralized system for measuring and controlling the heating, air conditioning and electricity for the head office and the branch offices (HVAC system).

The main focus of attention at the office building of Raiffeisen Bank Zrt. in Hungary over the next few years will be on enhancing the technical equipment and installations in order to further reduce energy consumption.

## **Southeastern Europe**

Raiffeisen Bank Sh.a. in Albania has replaced all incandescent bulbs with LED luminaires, while thermal insulation was improved in 2013.

For energy-saving reasons, the building of the head office of Raiffeisen BANK d.d. Bosnia i Hercegovina had a glass façade constructed that led to less electricity consumption due to much better lighting levels. Solar panels were additionally installed in 2013.

Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD introduced a light sensor system for all of the bank's advertising signs. In the coming years, additional measures will be put in place to reduce electricity and heat consumption, such as automated temperature control of the business premises and the use of LED lamps.

In order to reduce electricity consumption, Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. converted to LED lighting panels in 2013. In addition, initiatives are being prepared to raise employee awareness about the need to reduce electricity consumption.

Raiffeisenbank Austria d.d. in Croatia continues to invest in an efficient infrastructure and has put measures in place to reduce energy consumption by controlling the heating, air conditioning and lighting of its buildings. In 2013, a central management system was introduced in the Magazinska building with an "intelligent system control" for cooling, heating and electricity. Outside of office hours, these systems are now operated with minimum consumption. Raiffeisenbank Austria d.d. also converted to energy-saving computers in 2013. To date, around 50 per cent of the desktops have been replaced with computers that consume 70 per cent less electricity.

Raiffeisen banka a.d. in Serbia, has equipped the air cooler system in the data center with a freecooling cool mode. Special attention was also paid to the insulation of the building envelope. Ancillary rooms and communication areas are equipped with IR sensors. The general lighting is controlled by the building management system and can be switched off once everyone has gone home in the evening. Since 2013, Raiffeisen banka a.d. has been working on converting to LED lighting. The careful selection of the technical solution for cooling, heating and ventilation has resulted in a reduction in electricity consumption.

## **CIS Other (Commonwealth of Independent States)**

The lighting at Priorbank JSC in Belarus has been partially converted to luminescent luminaires with an approx. 75 per cent electricity saving and to LED luminaires with a roughly 85 per cent electricity saving. These measures should result in a reduction in electricity consumption in 2014. Control sensors for the lighting systems were also introduced in 2013. For energy-intensive systems, such as the hot water supply, an automatic timer was installed. This should result in an energy saving of 50 per cent.

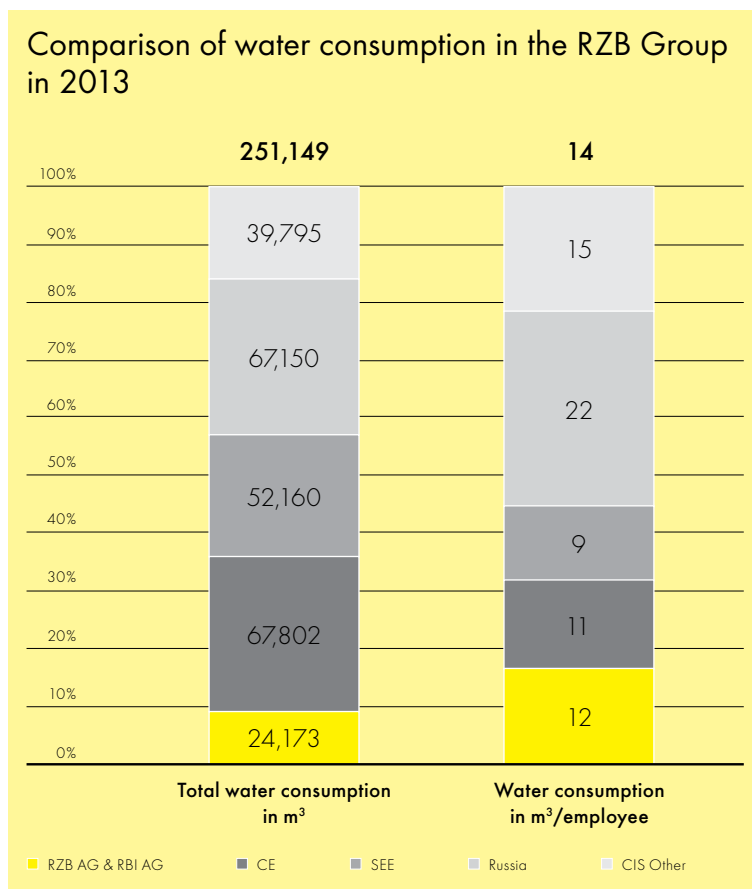
In 2013, Raiffeisen Bank Aval JSC in Ukraine managed to reduce its electricity consumption by over 30 per cent through a variety of measures. In 2012 and 2013, the infrastructure of the IT equipment was modernized. The project "Enterprise Server Consolidation" was launched in 2013 to introduce more efficient servers. Another measure was the visualization of the servers in the bank's branch offices and at the head office. This enabled the total electricity consumption of the bank's data centers to be reduced by 50 per cent. In addition, the cooling system was modernized and replaced with an energy-saving inventory system.



## Water consumption

Over the past decades, European water policy has contributed successfully to the protection of bodies of water and the thrifty use of this valuable resource.

Water consumption within the RZB Group is relatively low. Total annual water consumption (only ground water is used) is 251,149 m<sup>3</sup> or 14 m<sup>3</sup>/employee and year. At the top of the list with the biggest share of total water consumption are Russia and Central Europe with over 67,000 m<sup>3</sup> or 27 per cent each, while the smallest share is at RZB AG and RBI AG with 24,173 m<sup>3</sup> or 10 per cent. The biggest level of water consumption per employee is found in Russia with 22 m<sup>3</sup>, while Southeastern Europe has the smallest with 9 m<sup>3</sup>/year.



### Austria

The relatively high level of water consumption recorded in 2012 as a result of a burst water pipe was stabilized again in 2013.

### Central Europe

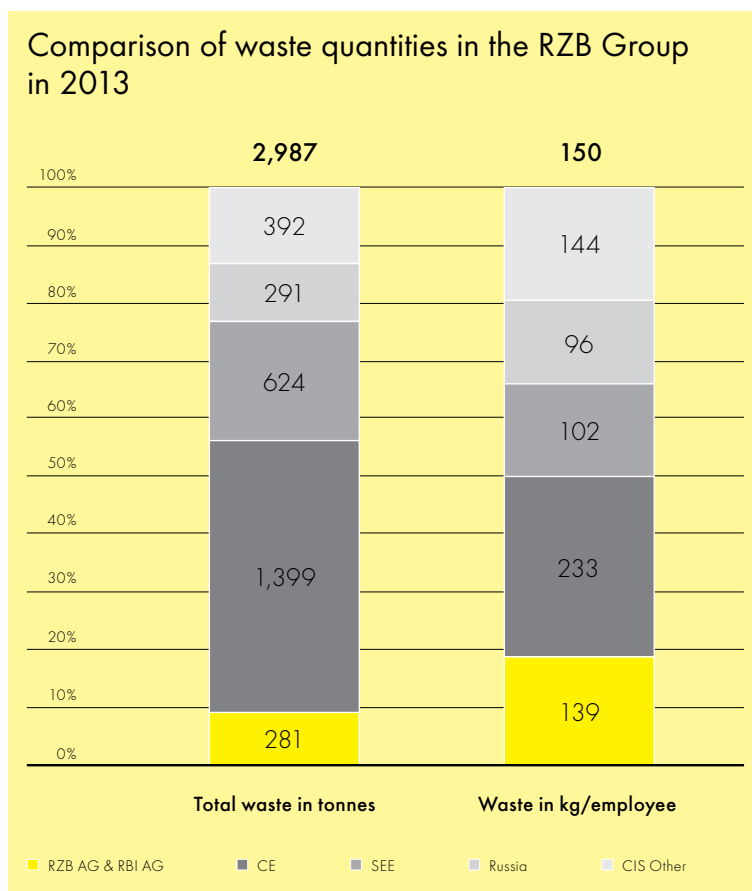
Wash basins at Tatra banka, a.s. in Slovakia were equipped with a pressure regulator to reduce the amount of water used.

Raiffeisen Bank Zrt. in Hungary uses waste water to irrigate the courtyard gardens. Faucets are due to be retrofitted in order to reduce tap water consumption.

## Waste

The amount of waste produced by the RZB Group amounts to about 2,987 tonnes per year or 150 kg/employee, with over 99 per cent of it being non-hazardous waste. The hazardous waste is disposed of accordingly. Current information shows that Central Europe has the biggest share of overall waste produced 47 per cent or 1,399 tonnes; the data shows a need for further improvements at the network banks. The lowest waste volumes are at RZB AG and RBI AG in Austria with nine per cent or 281 tonnes of total waste/year and Russia with ten per cent or 291 tonnes/year.

Central Europe also has the biggest amount of waste in terms of the employee indicator, with 233 kg/employee. Russia reported the lowest waste per employee of 96 kg/employee.



### Austria

The primary goals of RZB AG and RBI AG in Austria are the avoidance of waste and the careful use of resources as well as the recycling of waste streams that can be returned to the production process as reusable material. Measures were taken to avoid hazardous waste, such as the use of long-life luminaires (LED) and converting archiving activities to digital processes.

### Central Europe

In 2013, a waste separation system was introduced by Tatra banka, a.s. in Slovakia and Raiffeisen Bank Zrt. in Hungary.

## Southeastern Europe

Raiffeisen Bank Sh.a. in Albania entered into negotiations in 2013 for a new waste disposal system in order to convert to "green recycling". This is intended to cover all the waste produced, including at the branch offices. The contract will be signed in 2014.

In 2013, Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD introduced the separate collection of waste and valuable resources. For this purpose, the bank also changed the contract conditions with the cleaning company. The intention is to expand this initiative in the coming years.

Continuous improvements are being made within Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. with regard to waste management.

One of the most important milestones for Raiffeisenbank Austria d.d. in Croatia in 2013 was the introduction of professional and environmentally friendly waste disposal.

In 2013, Raiffeisen banka a.d. in Serbia installed oil separators for the parking lots as well as grease separators for waste water from the kitchen.

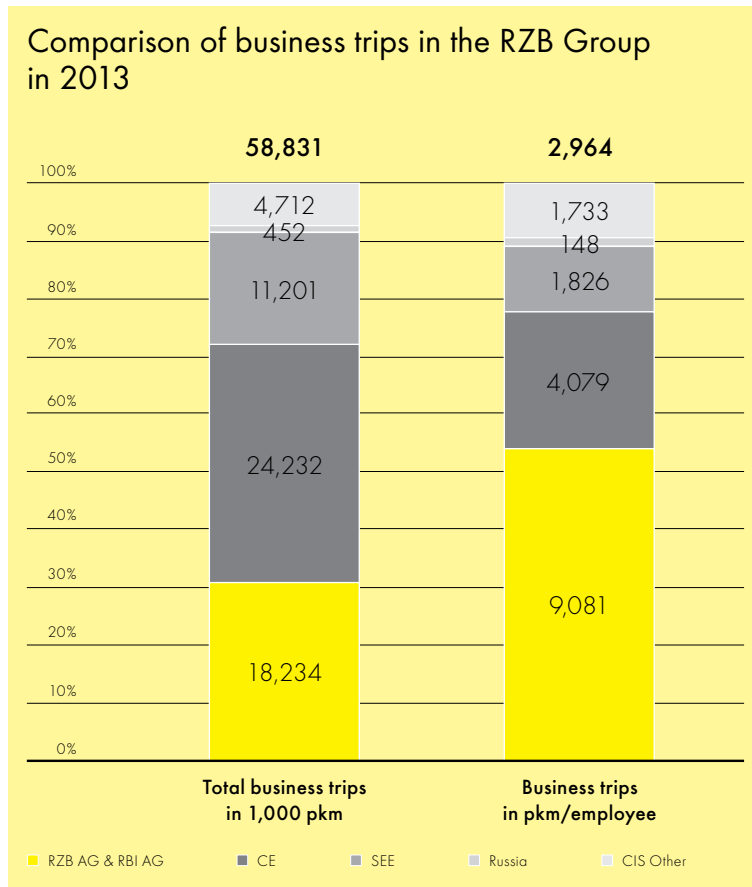
## Business trips

Business trips are the RZB Group's second-biggest cause of CO<sub>2</sub> emissions. For this reason, measures are constantly being evaluated. For example, the group-wide travel policy for business trips was revised in accordance with environmental aspects in 2013 (see page 52).

As is the case with waste, the data for business trips are still not satisfactory, as some network banks are not yet able to report adequately on trips made by plane or train.

According to currently available information, business trips totaled slightly over 58 million pkm (calculated on the number of persons carried and the distance covered), of which Central Europe has a share of 41 per cent or 24 million pkm. Business trips in terms of employee and year averaged 2,964 pkm, with RZB AG and RBI AG in Austria recording the strongest trip activity of 9,081 pkm/employee and year. The share of the smallest business trips is deliberately not shown here, as trips by train and plane are not yet recorded in detail by the majority of the network banks.

If the means of transport are compared, then business trips in a company car make up the biggest share with 41 per cent, followed by flights on 35 per cent and rented vehicles on 24 per cent. Travel by train accounted for the smallest share.



## Austria

The goal is to achieve a significant reduction in CO<sub>2</sub> emissions for business travel by 2020. In order to reduce CO<sub>2</sub> emissions and promote the switch to public transport, employees are given an allowance on their season ticket for use on public transport. In addition, employees are given separate bicycle rooms and bicycle parking spaces in front of the head office. A special bicycle repair service was also offered in 2013. Company bikes are available for our employees to use for business trips within Vienna.

## Central Europe

A new, more environmentally friendly company car was purchased for employees in 2013 by Raiffeisen Banka d.d. in Slovenia.

## Southeastern Europe

Business flights made by employees of Raiffeisen Bank Sh.a. in Albania should be reduced by 40 per cent in the next few years by encouraging the use of video conferences.

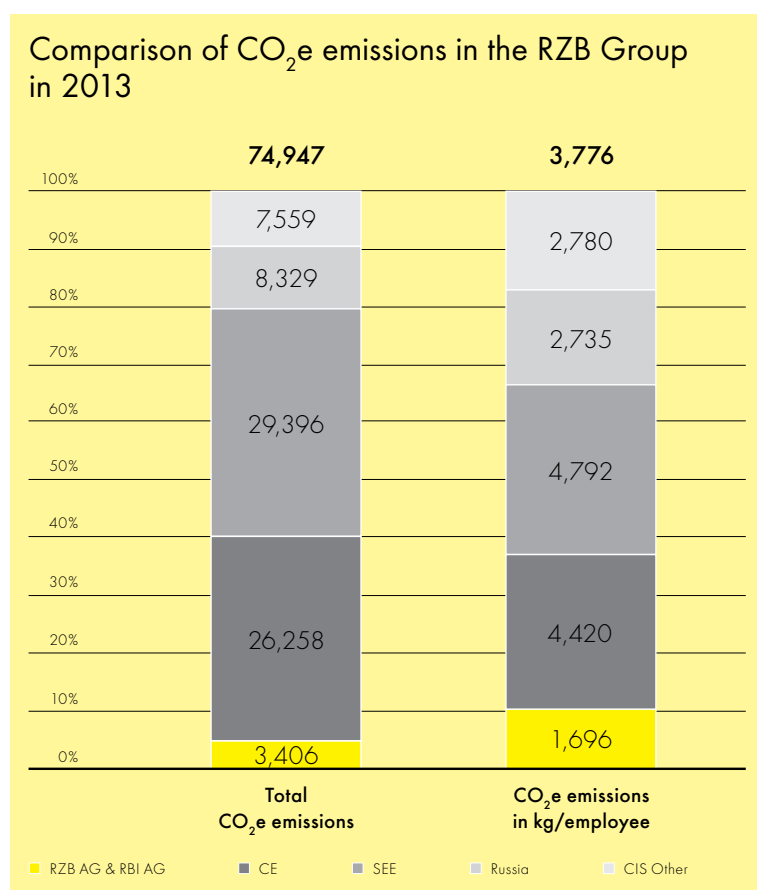
Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD is pursuing a strict travel policy and introduced a guideline on "carpooling" in 2013. The bank reduced the number of company vehicles by around 20 per cent compared to the previous year.

## CO<sub>2</sub> emissions

The monitoring tool “MoNa” enables the CO<sub>2</sub> burden of the entire RZB Group to be presented for the very first time. The biggest CO<sub>2</sub> emitters of the RZB Group are energy consumption with almost 77 per cent, followed by business trips with 17 per cent. In third place comes materials consumption (paper) with approx. 3 per cent. Other emissions are primarily caused by water consumption, waste and the transport of goods. On a global level, the EU is the third biggest emitter of CO<sub>2</sub> with a share of 11 per cent. Per capita CO<sub>2</sub> emissions in the EU-27 are approx. 7.4 tonnes<sup>3</sup>.

The CO<sub>2</sub>e emissions (conversion of the hazard potential of the relevant, climate-influencing gases into an equivalent amount of CO<sub>2</sub>) of the RZB Group total approx. 74,947 tonnes CO<sub>2</sub>e. Of this, Southeastern Europe has a share of 39 per cent or 29,396 tonnes CO<sub>2</sub>e. RZB AG and RBI AG in Austria have the smallest share with 5 per cent or 3,406 tonnes CO<sub>2</sub>e.

The CO<sub>2</sub>e emissions of the RZB Group per employee and year are approx. 3.8 tonnes. Southeastern Europe has the biggest share of this of approx. 4.8 tonnes/employee and year. The smallest share is recorded by Central Europe and RZB AG as well as RBI AG in Austria, with approximately 1.7 tonnes/employee and year.



The main goal behind reducing emissions is to ensure the responsible use of resources. Measures in Austria include the conversion to pure green electricity, the revision of the travel policy with the promotion of public means of transport and video conferences as well as the gradual reduction in paper consumption.

<sup>3</sup> Joint Research Centre, Trend in global CO<sub>2</sub> emissions, 2013

## Compliance with legislation

Compliance with legislation is subjected to a stringent procedure defined in the management system. There were no issues with environmental law in 2013 at the Vienna sites. There were also no judicial or administrative proceedings or convictions due to violations of environmental protection regulations.

The network banks did not report any judicial convictions due to violations of environment protection regulations either.

## Summary of all environmental statistics

The values differ from those of the previous year as only the data of the head offices were collected for better comparability between the individual network banks. The values from the previous two years have been adapted or re-calculated. The significant influence exerted by international air transport is leading to increasing use of the term "passenger kilometer"; the values for business trips are correspondingly higher.

Environmental statistics for all regions									
	RZB AG & RBI AG			CE			SEE		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
<b>Material</b>									
Total mass of paper used in kg	38,055	42,246	53,071	346,067	274,986	328,351	242,222	319,707	416,488
Paper consumption in sheets/employee	3,798	4,367	5,058	11,674	9,799	11,374	7,913	10,119	12,941
<b>Direct energy consumption</b>									
Emergency power generator in kWh	27,173	9,337	112,364	55,442	76,279	57,221	166,143	166,338	86,242
Direct energy consumption in kWh/employee	14	5	53	9	14	10	27	26	13
<b>Indirect energy consumption</b>									
Electricity consumption in kWh	8,003,494	9,989,935	11,140,672	22,171,677	16,123,393	18,743,787	27,383,026	28,264,999	26,674,720
Heating consumption in kWh	4,405,511	4,222,392	4,517,410	7,107,699	6,755,802	6,597,027	6,469,905	7,210,633	5,047,720
Total energy consumption in kWh	12,409,005	14,212,327	15,658,082	29,279,376	22,879,195	25,340,814	33,852,931	35,475,632	31,722,440
Indirect energy consumption in kWh/employee	6,180	7,330	7,446	4,928	4,054	4,380	5,518	5,603	4,918
<b>Water</b>									
Total volume of water consumed in m <sup>3</sup>	24,173	31,095	26,067	67,802	42,238	39,944	52,160	84,087	84,749
Water consumption in m <sup>3</sup> /employee	12	16	12	11	8	7	9	13	13
<b>Waste</b>									
Hazardous waste for incineration in kg	3	264	182	0	0	0	0	0	0
Hazardous waste to landfill in kg	88	2,731	0	5,190	4,006	4,472	906	1,000	2,000
Hazardous waste for recycling in kg	630	669	565	4,381	1,043	4,081	13	5,013	6,012
Total hazardous waste in kg	721	3,664	747	9,571	5,049	8,553	919	6,013	8,012
Non-hazardous waste for incineration in kg	116,090	113,359	114,274	893,456	1,062,337	986,977	0	0	0
Non-hazardous waste to landfill in kg	0	0	0	175,090	217,147	197,970	428,543	474,568	222,011
Non-hazardous waste for recycling in kg	163,802	250,642	227,662	320,910	201,773	174,545	194,882	379,120	371,828
Total non-hazardous waste in kg	279,892	364,000	341,936	1,389,456	1,481,257	1,359,492	623,425	853,688	593,839
Total waste in kg	280,613	367,664	342,683	1,399,027	1,486,306	1,368,045	624,344	859,701	601,851
Waste in kg/employee	140	188	163	233	264	236	102	135	92
<b>Business trips</b>									
km with own vehicles	1,784,207	1,710,193	1,683,310	11,688,937	16,617,486	20,751,398	6,466,747	11,595,400	7,092,416
km with rented vehicles	0	0	0	11,952,644	9,556,100	8,847,267	1,809,960	1,913,540	2,395,712
pkm by plane	16,234,039	14,792,737	13,617,584	569,149	557,713	456,914	2,923,909	1,899,671	697,327
pkm by train	215,485	208,186	204,509	21,408	13,374	10,086	n.a.	n.a.	n.a.
Total person kilometers	18,233,731	16,711,116	15,505,403	24,232,138	26,744,673	30,065,665	11,200,616	15,408,611	10,185,455
Business trips in pkm/employee	9,081	8,618	7,373	4,079	4,739	5,196	1,826	2,433	1,579
<b>CO<sub>2</sub>e emissions</b>									
CO <sub>2</sub> e emissions material in t	59	66	83	650	592	727	797	972	1,081
CO <sub>2</sub> e emissions energy in t	134	149	191	18,972	12,026	13,773	24,483	25,857	23,969
CO <sub>2</sub> e emissions mobility in t	3,174	2,914	2,711	6,075	6,662	7,454	2,611	3,687	2,539
CO <sub>2</sub> e emissions other in t	39	46	44	562	667	633	1,505	1,490	1,299
Total CO <sub>2</sub> e emissions in t	3,406	3,175	3,028	26,258	19,948	22,586	29,396	32,006	28,888
CO <sub>2</sub> e emissions in kg/employee	1,696	1,637	1,440	4,420	3,535	3,904	4,792	5,055	4,479

Environmental statistics for all regions	Russia			CIS Other		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011
<b>Material</b>						
Total mass of paper used in kg	250,875	234,950	271,832	70,892	111,078	123,032
Paper consumption in sheets/employee	16,512	16,871	19,056	5,225	8,536	7,336
<b>Direct energy consumption</b>						
Emergency power generator in kWh	8,169	8,169	8,169	4,630	14,645	10,211
Direct energy consumption in kWh/employee	3	3	3	2	6	3
<b>Indirect energy consumption</b>						
Electricity consumption in kWh	13,575,737	14,245,000	14,327,000	8,801,461	12,341,166	11,404,424
Heating consumption in kWh	10,672,000	12,300,000	13,000,000	4,217,821	4,269,119	3,915,767
Total energy consumption in kWh	24,247,737	26,545,000	27,327,000	13,019,282	16,610,285	15,320,191
Indirect energy consumption in kWh/employee	7,963	9,511	9,558	4,788	6,369	4,558
<b>Water</b>						
Total volume of water consumed in m <sup>3</sup>	67,150	39,461	38,454	39,795	54,774	52,266
Water consumption in m <sup>3</sup> /employee	22	14	13	15	21	16
<b>Waste</b>						
Hazardous waste for incineration in kg	0	0	0	0	0	0
Hazardous waste for landfill in kg	0	0	0	0	0	0
Hazardous waste for recycling in kg	0	0	0	394	437	399
Total hazardous waste in kg	0	0	0	394	437	399
Non-hazardous waste for incineration in kg	0	0	0	221,150	603,749	580,500
Non-hazardous waste to landfill in kg	210,000	387,000	377,000	132,600	132,600	132,600
Non-hazardous waste for recycling in kg	81,000	44,250	0	37,639	61,348	6,913
Total non-hazardous waste in kg	291,000	431,250	377,000	391,389	797,697	720,013
Total waste in kg	291,000	431,250	377,000	391,783	798,134	720,412
Waste in kg/employee	96	155	132	144	306	214
<b>Business trips</b>						
km with own vehicles	452,000	480,000	540,000	3,931,350	3,855,833	3,939,969
km with rented vehicles	0	64,000	0	150,502	5,000	n.a.
pkm by plane	n.a.	n.a.	n.a.	629,847	608,081	621,561
pkm by train	n.a.	n.a.	n.a.	550	500	556
Total person kilometers	452,000	544,000	540,000	4,712,249	4,469,414	4,562,086
Business trips in pkm/employee	148	195	189	1,733	1,714	1,357
<b>CO<sub>2</sub>e emissions</b>						
CO <sub>2</sub> e emissions material in t	411	386	442	218	287	305
CO <sub>2</sub> e emissions energy in t	7,663	8,071	8,135	5,985	7,852	7,107
CO <sub>2</sub> e emissions mobility in t	113	139	135	1,168	1,110	1,302
CO <sub>2</sub> e emissions other in t	143	235	223	188	382	369
Total CO <sub>2</sub> e emissions in t	8,329	8,831	8,935	7,559	9,630	9,082
CO <sub>2</sub> e emissions in kg/employee	2,735	3,164	3,125	2,780	3,692	2,702

# Future outlook and Sustainability program

## Human Resources

A program called ZukunftPlus is currently under way in Austria and aims at integrating several departments at various affiliated companies for the purpose of using the available synergies. The integration of the affected employees and the harmonization of the HR instruments and processes used will influence most of the HR work done in Austria in 2014.

At the Vienna site, the range of additional services offered for the annual health check-up will be expanded. In planning are arteriosclerosis prevention, burnout prevention, a package of preventive measures for men and a preventive colon cancer arrangement. In order to promote the learning and use of foreign languages, English-language theater will also be sponsored from 2014. In addition, cultural sponsorship will be expanded with the possibility to take out a concert subscription.

Raiffeisenbank Polska S.A. will focus on the Performance Management process in 2014. There will also be a new program in which the employees can choose between different kinds of benefits, such as sports passes for staff members and their families, cinema passes, movie theater and theater tickets, or vouchers for weekend excursions. Part of this benefit is paid for by the company's social fund.

To better plan the development needs of staff, a new concept will be implemented at Raiffeisenbank a.s. in the Czech Republic. In addition, the role of the individual staff member in the development process will be strengthened and all employees authorized to choose the development tools that best meet their needs. The goal is to achieve greater motivation and more self-responsibility. It is planned to continue the "Raiffeisen journey workshop" in 2014 for all employees, with the focus being on customer orientation. The guideline regarding benefits for families will be checked and the offering is set to be expanded. The diversity program "Odyssey Leadership", which was launched in 2013, will be continued for another group of female managers thanks to good feedback. The aim is to further improve the quota of women with management positions in the organization's executive management. To make it easier for women to return to work after maternity leave, a support program will be implemented in 2014. Around 15 per cent of employees (about 400 people) are affected by this every year.

Raiffeisen Bank Zrt. in Hungary is planning to implement a teleworking program, which includes the possibility to work from home on one or two days. All employees will undergo an eye test.

On the basis of the ideas that resulted from the work done with the talent network, the Managing Board of Raiffeisen BANK d.d. Bosnia i Hercegovina approved the procedure required in addition to the legal requirements in order to reimburse the costs of baby care to those parents who return voluntarily from maternity/parental leave (before the baby's first birthday). In general, it has been noted that many mothers/parents choose to return to work from maternity/parental leave earlier for financial reasons. The costs of baby care are reimbursed from the time at which the parents return to work up until the baby's first birthday.

The concept of flexible working time will be developed further at Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD in 2014.

Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. will design combined e-learning courses that deal with compliance, the fighting of money laundering and fraud. In addition, a First Aid course will be held for all employees.



## Inhouse ecology

In the area of inhouse ecology, measures covering business travel are of particular concern to the RZB Group. For this reason, the Group-wide travel policy for business trips was revised in accordance with environmental aspects in 2013. In 2014, a mobility survey should also be conducted in order to examine in more detail the travel behavior of employees while on business trips.

The Code of Conduct is currently being updated and should contain stricter requirements for suppliers in 2014. Suppliers of the RZB Group should meet the principles of the Code of Conduct once the next update is ready. These include compliance with laws, the ban on corruption and fraud, attention to employees' basic rights and existing environmental regulations.

The Carbon Disclosure Project is also being continued in 2014. The inclusion of a number of network banks for the first time is being trialled (see also page 52).

In 2013, RZB AG and RBI AG in Austria set environmental targets and defined related measures. These include, amongst others, the areas of procurement, electricity and heat consumption, cooling, mobility, waste, and information technology. An important point is the further expansion of the "R19" site and thus the increase in the share of energy-efficient office space and district cooling. It is also planned to triple the number of bicycle parking spaces.

In 2013, RZB AG and RBI AG in Austria decided to continue the study conducted together with the Sustainable Europe Research Institute (SERI), which aims at evaluating climate-relevant KPIs. SERI is currently performing the calculations. The results will be reported in detail in the Sustainability Report 2014.

## Stakeholder involvement

Stakeholder involvement and management continue to be central elements of the sustainability work done by the RZB Group. This includes the continuation or expansion of formats such as the Stakeholder Council and the online survey in order to derive information on materiality and performance. It is also being done with regard to the planned, future reporting in accordance with the Global Reporting Initiative G4. Based on the findings of last year's Stakeholder Council, there will be a focus on bilateral talks with individual stakeholder group representatives in 2014. Likewise, the committee of the Stakeholder Council with its experienced participants will continue to contribute to the best-possible implementation of the strategic considerations regarding the sustainability work of the RZB Group.

One task arising from the previously conducted online survey is to increase awareness-raising within the large internal stakeholder group of staff. Recently established measures such as the inhouse Raiffeisen blog on sustainability and corporate responsibility will be focused on. The blog enables not only one-click access to information, but facilitates an exchange of information between various organizations. The recently rolled-out sustainability reporting and monitoring tool "MoNa" will also contribute to a strengthening of the internal dialog. In addition, an e-learning course on the topic of sustainability will be established and made mandatory for all new employees.

Furthermore, a so-called "Raiffeisen Sustainability Challenge" of the Raiffeisen Climate Protection Initiative is being planned for fall 2014 and will include the employees of all member organizations. It will be implemented in the form of a competition with the aim of generating new, innovative and above all sustainable ideas and projects, the best of which will be rewarded accordingly.

Extract from the Sustainability program				
Strategy areas	Objective	Explanations	Status	
From the 2013 Sustainability program	Fair partner (Stakeholder involvement)	<b>Stakeholder Management: Online survey (materiality and performance)</b>	Conducting of an online survey Drawing up of a materiality and performance matrix, analysis, publication, derivation of measures	implemented
	Fair partner (Stakeholder involvement)	<b>Stakeholder Management: Stakeholder Council</b>	Conducting of a Stakeholder Council in 11/2013	implemented
	Total (Responsible banker, Fair partner and Engaged citizen)	<b>Development and implementation of a Group-wide, web-based monitoring tool (MoNa) for sustainability</b>	Introduction of a Group-wide tool for sustainability, implementation of a pilot project and roll-out at the network banks and affiliated companies	implemented
	Total (Responsible banker, Fair partner and Engaged citizen)	<b>Development and implementation of an internal Raiffeisen blog for sustainability and entrepreneurial responsibility</b>	Blog implemented in September 2013 (English version in planning for release in the medium term)	implemented
	Fair partner (Employees: Qualification and further)	<b>Establishment of the Raiffeisen seminars for sustainability management</b>	2 basic seminars and 1 advanced seminar held in 2013	implemented
	Fair partner (Inhouse ecology)	<b>Conversion to green power at RZB Group sites in Vienna</b>	Green electricity without large-scale hydropower	implemented
New in the 2014 Sustainability program	Fair partner (Inhouse ecology)	<b>Present environmental footprint</b>	Will be created on a scientific basis by SERI (for RZB AG and RBI AG)	implementation in 1st half of 2014
	Fair partner (Stakeholder involvement)	<b>Strengthened stakeholder involvement</b>	In addition to the annual Stakeholder Council, focus groups will be organized during the year to explore important sets of issues more deeply	implementation in 2nd half of 2014
	Fair partner (Stakeholder involvement)	<b>Holding of a Sustainability Challenge</b>	Competition for the generation of new, innovative, sustainable ideas and projects	implementation in 2nd half of 2014
	Total (Responsible banker, Fair partner, Engaged citizen)	<b>Implementation of the Group-wide monitoring tool "MoNa" and development of a controlling process</b>	Conducting of performance comparisons, development of a structured controlling process	ongoing
	Total (Responsible banker, Fair partner, Engaged citizen)	<b>Further development of the internal Raiffeisen blog on sustainability and corporate responsibility</b>	Further development of the features, Activation of additional bloggers, acquisition of new readers	ongoing
	Fair partner (Employees)	<b>Introduction of an e-learning course for employees on topics of sustainability</b>	Development of a mandatory e-learning module for new employees, which will be integrated into the existing e-learning program	ongoing
	Fair partner (Inhouse ecology)	<b>Participation in the Carbon Disclosure Project (CDP)</b>	Renewed participation of RBI AG in the CDP and derivation of corresponding objectives	implementation in 1st half of 2014
	Fair partner (Suppliers)	<b>Guideline for suppliers</b>	Development of a procedure for the assessment and selection of suppliers according to sustainability criteria and incorporation in the Code of Conduct	ongoing
Fair partner (Inhouse ecology)	<b>Anchoring of sustainability criteria in the travel policy</b>	Environmentally friendly forms of transport will be preferred	implemented	

# Reports from the Austrian participations

## Raiffeisen Bausparkasse Gesellschaft m.b.H.

As an employer, Raiffeisen Bausparkasse places particular attention on the preventive healthcare of its employees. Various vaccination drives were held in 2013 as part of a focus on preventive care, while a comprehensive, free health check-up was offered in collaboration with the Vienna Regional Health Fund and Municipal Department 15, which employees could make use of on site for their convenience and to save precious time. The inhouse kitchen pays special attention to conscious nutrition: Employees are offered a freshly cooked vegetarian menu and a salad bar every day; dishes are also prepared with a strong focus on seasonal produce and a heavily limited use of fats and convenience products. Furthermore, a fruit basket filled with fresh apples every day encourages employees to up their intake of vitamins, while the extensive program at the sport club motivates them to exercise with like-minded staff.

## Raiffeisen Versicherung AG

All employees of Raiffeisen Versicherung are fully employed within the UNIQA Insurance Group. Human resources development and advancement are therefore also dealt with in a central location. Various programs and services enable a good operating climate and a high standard of performance. Examples of what can be planned to assist staff members include: childcare on "Window days" in a children's group at the head office, discounts in the company's fitness center, equipment on each floor for the development of motor skills (MFT disks), affordable lunch prices supported by the Staff Council, a range of massage treatments, bicycle service in the spring, and last but not least the UNIQA Sport Club with discounted prices in the various sections ranging from sailing and tennis to running, volleyball and chess, with a range of programs offered at discounted prices.

The place of work is at UNIQA Tower, one of the most modern office buildings in Europe. UNIQA Tower has officially held the GreenBuilding certificate of the EU since February 2008. The Austrian Energy Agency, which supervises Greenbuilding in Austria, awarded the imposing building in Vienna with the title of "energy-conscious new building". UNIQA Tower is therefore the first new office building in Austria and one of the first in Europe to have been issued with this certificate.

## Valida Holding AG

Valida first organized compliance training courses for all staff members in 2012. Compliance training courses were offered to new employees in the reporting year. In the previous year, Valida conducted its first employee survey for the entire Group. The topics of the anonymous survey included motivation, working environment and management culture. The company management appointed officers to elaborate the improvement measures in the critical topic areas.

Inhouse ecology: 'Valida Vorsorge Management' was certified as an ÖKOPROFIT company in 2013. In particular, the criteria for this distinction included the implementation of voluntary measures that help the environment. The Valida office building has been certified by the Austrian Society for Sustainable Real Estate (ÖGNI), as part of the Raiffeisen Evolution building project. The Valida staff members take place in the "Radelt zur Arbeit" (cycle to work) campaign each year.

Since the previous year, a new Car Policy has been in force, which sets an upper limit of 150 grams of CO<sub>2</sub> per kilometer for new cars purchased for the vehicle fleet. Other measures for reducing CO<sub>2</sub> that came into force in financial year 2013 include the readjustment of the air conditioning systems in the offices for the energy-saving regulation of the indoor temperature as well as the automatic setting of double-sided black and white printing.

An abstract watercolor artwork featuring a central yellow rectangular box containing text. The background is a complex, multi-colored composition of overlapping, organic shapes and lines in shades of green, brown, red, and orange, resembling a network or a biological structure. The colors are blended and layered, creating a sense of depth and movement. The overall style is expressive and fluid.

FIELD OF ACTION  
ENGAGED  
CITIZEN: AS  
DESIGNERS OF A  
FUTURE-PROOFED  
SOCIETY AND  
ENVIRONMENT

*Amif*

# Engaged citizen

## Supported projects and initiatives

Our responsible action goes far beyond our core business. Our national and international commitment continued without interruption in 2013 and supported a large number of projects. As in last year's report, a few examples from across the RZB Group are presented below:

### Educational initiatives

Education is an important aspect of the RZB Group's fight against poverty. With regard to its core business, the company also engages in the topic of financial education, which also goes by the name "Financial Literacy".

#### Raiffeisen stock market game 2013/2014



The annual Raiffeisen Club online stock market game has a particular role in the area of financial education (see also Sustainability Report 2011/2012, page 111).

At the beginning of October 2013, the "Raiffeisen School-Investor" and "Raiffeisen Uni-Investor" games entered their 9th cycle. The online stock market game develops the financial knowledge of pupils and students, the identification of risks and opportunities on the capital market, and familiarizes them with the buying and selling of stocks and funds. In addition, the Raiffeisen Club offers a workshop series at schools in Lower Austria and Vienna called "S.O.S. – Sicher ohne Schulden" (Safe Without Debts) as an aid for using money correctly.

#### With scientific results for better financial literacy

In 2013, RZB AG cooperated closely with the start-up company "Three Coins" and supports its "Social Policy Experiment" in order to make a contribution to financial literacy in Austria. Since the spring of 2013, Stefan Angel (Vienna University of Economics and Business Administration, Institute of Social Policy) and Anna Mostetschnig (Three Coins Think Tank) have been working on a "Social Policy Experiment" on the effects of behavior-based financial literacy measures<sup>4</sup> and investigating the question of where general financial education should take place in Austria in order for it to have a lasting and sustainable impact.

The need for financial literacy in Austria is acute: Studies show a positive correlation between financial competence and (net) household assets, and that different levels of financial competence can contribute to the explanation of social inequalities<sup>5</sup>. It is also estimated that in addition to the 9,022 or so personal bankruptcies in 2013, a further 100,000 to 150,000 people are faced with debt regulation proceedings<sup>6</sup>. This means that up to an additional 150,000 people are struggling with overindebtedness in Austria. If these estimated 150,000 potential private insolvencies are included in the total amount of private overindebtedness at risk of default, the result is an amount of between € 6.3 and 9.5 billion. With a GDP of € 307 billion in 2012<sup>7</sup>, the estimated amount of debt currently additionally at risk of default is approx. 2 to 3 per cent of Austrian GDP. Private overindebtedness in Austria can therefore be shown to cause considerable damage to the economy.

In the "Randomized Control Trial"<sup>8</sup> conducted by the two researchers, almost 100 participants aged from 16

<sup>4</sup> For the effectiveness of financial education initiatives, see: Lewis MANDELL (2005) "Financial Literacy – Does it Matter?", Buffalo, NY: University of Buffalo, Lewis MANDELL (2006): "Financial Literacy: If it's so important, why isn't it improving?", Networks Financial Institute Policy Brief No. 2006-PB-08, Payal PATHAK, Jamie HOLMES, Jamie M. ZIMMERMANN (2011) "Accelerating Financial Capability Among Youth. Nudging New Thinking", New America Foundation.

<sup>5</sup> See Annamaria LUSARDI, Pierre-Carl MICHAUD, Olivia MITCHELL (2013): "Optimal Financial Knowledge and Wealth Inequality", NBER Working Paper 18669, Cambridge MA.

<sup>6</sup> Hans-Georg KANTNER, "Der Privatkonkurs beweist seine Volljährigkeit", press release of KSV, 3 January, 2014.

<sup>7</sup> STATISTIK AUSTRIA: "Volkswirtschaftliche Gesamtrechnungen", published on 1 June 2014.

to 19 years were randomly allocated to three investigation groups and one control group at the end of January 2014. Each of the investigation groups took part in a financial education measure (=treatment), while the control group received a placebo. This ensured that the observed changes can actually be traced to the treatment and not to other uncontrollable, external variables. The three treatments were (1) a film presentation on the topic of debts ("Schulden GmbH" by Eva Eckert), (2) the use of a budget app (www.toshl.com), and (3) the use of different financial literacy websites. The financial competence of the young people was measured before and after the administration of each treatment. In order to participate in the experiment, the participants had to come to the premises of the Vienna University of Economics and Business Administration on two occasions spaced four to five weeks apart.

The initial results: The provisional evaluation shows that most of the young people aged from 16 to 19 years already have a financial product as well as a monthly budget of between € 100 and € 700. Eighty-three per cent of those surveyed have a bank account, 12 per cent a credit card and 89 per cent receive pocket money. One third of respondents did not agree with the statement "I am well versed in topics of money and finance". The large majority (70 per cent) of respondents found it normal to have debts nowadays.

When verifying the participants' change in financial competence following administration of the treatments, the following results were obtained: The treatments have an effect on how the test subjects manage their budgets. When tested for the second time, the participants in the treatment groups know better than the control group how much money is coming in and going out. Those participants who received a treatment manage their money better than the control group. When tested for the second time, 70 per cent of the treatment group said "Yes, I get by on my money", while only 60 per cent of the control group gave the same response. The treatments also had an effect on the search for information: Those participants who received a treatment search for information about savings accounts and interest rates more than the control group.

Next steps: The initial results of the study pleasingly show that the tested financial literacy measures have an effect compared to the control group. However, the results do not yet permit any meaningful conclusions to be drawn



© matthias brand, three coins

about which of the tested financial literacy measures works better than the others. In other words, the data material collected so far does not enable a statement to be made as to whether the film has a greater effect on the financial competence of the participants than the budget app or vice versa. In order to answer this question, the scope of the investigation has been widened. A further 30 young people took part in the study until the end of April 2014 and a further 50 applications were received following the recruitment drives in May. The goal is to reach a total of 200 participants; this will produce further results in fall 2014 of how financial literacy can be designed most effectively in Austria.

## Financial reports on television



© Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina, SOURCE d.o.o. Sarajevo

Raiffeisen BANK d.d. in Sarajevo has been running the financial news project since 2007. A program on various financial topics, such as product information and services, is broadcast every evening at prime time on working days. The program is shown just a few minutes before the national news on both public TV channels in Bosnia and Herzegovina. The aim of the program is not only to inform the public about the various banking activities, but also to explain common financial terms. In addition to the topics presented, each broadcast also contains segments on stock exchange data and the ABC of business. The episodes are also available

<sup>8</sup> See Donald B. RUBIN (1974): "Estimating causal effects of treatments in randomized and nonrandomized studies.", in: Journal of Educational Psychology 66, 688-701.

on YouTube. In addition, Raiffeisen BANK d.d. promotes financial knowledge by giving presentations at universities in order to inform students about banking activities, stock exchange topics and financial products.

### “Time for financial topics”

The section in the morning program of Kohavision (a Kosovar TV broadcaster), “Time for financial topics”, a project of Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C., covers various areas on the topic of finances in the form of instructive stories about the most frequently asked questions on loans, debts and credit cards, money transfers as well as making deposits or managing a savings account. Invited guest speakers include representatives of Raiffeisen Bank and various business associations, the Central Bank and other business people, in line with the current weekly topic.

### Web portal [www.limun.hr](http://www.limun.hr)



Source: [www.limun.hr](http://www.limun.hr)

The web portal of Raiffeisenbank Austria d.d. in Croatia has existed since 2005. It aims to provide interesting information in the area of business with a focus on financial services, thereby making a contribution to the promotion of financial education. To date, around 1.6 million people have visited the homepage.

### The “ABCdar bancar” program

This program has been implemented by Raiffeisen Bank S.A. in Bucharest in partnership with “Junior Achievement Romania” in various cities across the country since 2011. It aims to provide high-school students with a better understanding of financial products and at the same time helps them to acquire important skills for proper budget planning. Around 90 volunteers make themselves and their expertise available in order to enable the students to get a financial education. Also organized for the students are competitions such as the “Creativity & Innovation Challenger” and the “Job Shadow Day”.

### “RBCZ Ambassadors” from financial literacy

The employees of Raiffeisenbank a.s. in the Czech Republic (RBCZ) set up a network with local elementary schools and grade schools in 2010 and embarked on an informal collaboration in the area of financial knowledge. The volunteers gave regular presentations and led discussions with pupils and teachers about bank products or the principles of responsible donating. Thirteen people were “RBCZ Ambassadors” from 2010 to 2013.

### Language skills are essential in a globalized world

Since 2004, RZB AG has supported the language center at the Vienna University of Economics and Business Administration, which relocated to the new WU Campus in fall 2013. This center has become a popular meeting point in recent years for students and staff of the university with an interest in languages. The new language center provides a comfortable lounge area with tablet PCs, 27 computer terminals with access to language-learning software, five tandem rooms with PCs and cameras as well as a seminar room. All in all, it provides materials in over 35 languages. Raiffeisen extended the partnership by a further five years in 2013.

### Croatian educational institution “middle school”

This educational facility, which is supported by Raiffeisenbank Austria d.d., is a vocational school for young people with special learning needs. The school’s mission is to educate the students sympathetically and with special care. The focus of the educational facility lies on developing and supporting the young people with their intellectual

and social skills and habits. Another aim is for the young people to acquire the potential to help them integrate successfully into society and the labor market.

### **Support for the Polish scholarship program “My future”**

The ongoing collaboration between Raiffeisen Bank Polska S.A. in Warsaw and the association “Towarzystwo Nasz Dom” once again made it possible for children and orphans to further their education by covering the costs (see also Sustainability Report 2011/2012). The children received private tutoring, remedial courses and additional lessons as well as higher education, for example at university or on a vocational training course. Even additional materials such as headsets, computers, tablets and cameras were made available. For their leisure time, an important balance to time spent learning, the children were also given books, T-shirts, caps and balls.

### **“Whetting the appetite for mathematics”**

Raiffeisenbank a.s. in Prague collaborated with various schools at the beginning of the 2012/2013 school year on the project “Whetting the appetite for mathematics”. Under this initiative, which is supported not only by the bank, but also by many other companies, children at elementary and middle school solve various mathematical tasks. These tasks are not part of the normal curriculum and are designed to be especially entertaining for children in order to pique their interest in mathematics.

### **The “Czech Innovations” initiative**

The “Czech Innovations” initiative was founded by Raiffeisenbank a.s. in 2011. It combines the power of universities, government and the private sector, and aims at supporting the long-term development of an innovation culture as well as innovations in the Czech Republic generally. The initiative focuses primarily on small and medium-sized enterprises. In addition, Raiffeisenbank awards the prize in the “Best Start-up Company” category at the Czech Innovation Festival.

## **Cultural initiatives**

### **Exhibition at the Albertina**

The Albertina has one of the world’s most important collections of Dutch drawings. In 2013, RZB AG was sponsor of the exhibition “Bosch, Bruegel, Rubens, Rembrandt – Masterpieces of the Albertina”. The anniversary exhibition marking ten years since the reopening of the Albertina presented a top-class selection of over 150 sheets from the collection, including treasures by Hieronymous Bosch, Pieter Bruegel the Elder, Peter Paul Rubens and Rembrandt Harmensz van Rijn.

### **Theater an der Wien – Chamber Opera**

Since fall 2012, the Chamber Opera on Fleischmarkt has been a new performance venue of Theater an der Wien. The Young Ensemble of Theater an der Wien (JET) – comprising three female and four male singers – performs at the Chamber Opera and collaborates with international stars of the opera world at Theater an der Wien. Theater an der Wien in the Chamber Opera and RZB AG have been joined in a successful partnership since the 2012/2013 performance season. In the spring, RZB AG sponsored the new production of G. F. Handel’s “Orlando”, and in the fall the new production of Rossini’s “La Cenerentola”.

### **Vienna State Opera**

RZB AG and RBI AG were sponsors of the new production of Richard Wagner’s “Tristan and Isolde”, which had its premiere on June 13, 2013. Richard Wagner’s version of the medieval play about love and “Liebestod” virtually revolutionized the world of music. The work was described by Friedrich Nietzsche as the “actual opus metaphysicum of all art” – and with good reason. This was the continuation of the long-standing collaboration with Austria’s leading opera house.



## The “Raiffeisen Gallery”: A unique combination of art and banking

Pursuant to its basic principles of social solidarity and responsible business, Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina in Sarajevo once again supported a raft of community projects in 2013 with a focus on caring for children, foster children and children with disabilities. In addition, Raiffeisenbank makes a contribution to various cultural and educational projects. One of these projects is the “Raiffeisen Gallery”, which was established together with the Academy of Fine Arts in Sarajevo, the oldest institution of its kind in Bosnia and Herzegovina. The academy is an important center that not only trains new generations of artists, but also acts as the main sponsor for their ideas.

The collaboration between Raiffeisenbank and the Academy to promote art and outstanding art students began in 2010. By 2013, four exhibitions had been organized jointly and a further 30 exhibitions by Raiffeisen on its own – enabling a total of 25 highly talented art students to present their works. In addition, the bank grants individual fellowships to the best art students. Art lovers can marvel at the exhibition pieces in the Raiffeisen gallery at the Raiffeisen head office in Sarajevo. Press releases, brochures, press texts in the bank’s financial communications, on the internet and on Facebook are raising awareness of the exhibition not only amongst customers of Raiffeisenbank. All proceeds of the works sold go entirely to the students.



© Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina

## The Warsaw National Philharmonic Orchestra

Raiffeisen Bank Polska S.A. in Warsaw remains strongly engaged in the area of culture. In the 2013/2014 season, the bank was awarded the title “Patron of the Year” for its support of the Warsaw National Philharmonic. This is one of the most prestigious institutions of cultural and musical life in Poland. Its visitors are music lovers from around the world. It is also a meeting point of international celebrities as well as the cultural and social elite. Each performance season, the National Philharmonic organizes numerous symphony concerts, concert lectures and chamber music evenings with the best artists of the Polish and international music scene. The National Philharmonic is made up of 112 instrumentalists and 100 choir members. These two ensembles have already taken part in over 140 tours on every continent. They are regularly invited to perform at the world’s leading music venues. The National Philharmonic has made numerous recordings for Polish and international companies, such as Polish Recordings, Deutsches Grammophon, Philips, and CD Accord. The recordings for CD Accord have received a string of awards. In addition, the National Philharmonic plays a very important role in musical education because it regularly organizes concerts for children and young people.

## Galerija12 HUB

Supporting art and culture is an important part of the donating and sponsoring strategy of Raiffeisen banka a.d. in Novi Beograd, which traditionally favors the support of values. In 2013, Raiffeisenbank launched a strategic



© Gallery HUB

partnership with the gallery “Galerija12 HUB” in Belgrade. This modern and innovative location is the right partner for the newly founded Raiffeisen CLUB, which appeals to young, talented and educated people. “The New Wall” was the first project implemented in the context of this partnership. The regional branch office in the new building of the bank’s head office had a big white wall – perfect for a fresco or other artistic design. The project was conceived as a competition for young artists, designers, architects and students from similar disciplines. The response was overwhelming, with 100 students taking part in the competition. Having selected the ten best ideas for the wall, workshops were held for the students by renowned artists and

culture managers. The decision was not an easy one for the jury. The works submitted by all the participants were exhibited in the “Galerija12 HUB”; for many of them it was their first opportunity to present their creations.

### The art prize of the Tatra banka Foundation

Since 1996, this foundation of Tatra banka, a.s. in Bratislava has awarded personalities and young talented artists who have contributed through their work in recent years to the development of Slovakian art in the five



© Tatra banka a.s.

main categories of literature, music, fine arts, audiovisual works, and film and television (see also Sustainability Report 2011/2012, page 115). Always with a focus on contemporary Slovakian art, the Tatra banka Foundation has pursued its goal of supporting outstanding Slovakian artists for the past 18 years. The nominated artists are selected on the basis of their works and artistic achievements in the past year. The foundation focuses on transparent prize-giving as well as making the “right” choice. It is about recognizing the most talented artists. Based on these criteria, 74 well-known Slovakian artists, 30 talented young Slovakian artists and 4 fashion designers have already been supported.

### Austrian Film Week

Raiffeisen Bank Aval JSC in Kiev was the main sponsor of the Austrian Film Week, which was held both in Kiev and in Odessa, Lviv and Chernivtsi. The festival included the five best Austrian films of recent years and was opened in the presence of the Austrian ambassador to Ukraine.

## Social initiatives

### “Wirtschaft für Integration” (Business for Integration) association

The platform, which promotes the integration of foreign employees in the domestic economy, celebrated its third anniversary in 2011/2012 (see page 107). It is an initiative that RZB AG continues to support. After all, the 3,900 employees of the RZB Group in Austria come from around 50 different nations. RZB AG values this multicultural diversity and recognizes the competitive advantages it contains in the context of its strongly international orientation. It is committed to a vision of an open, cosmopolitan society.

Against this background, the following engage in the association: as patron President Dr. Christian Konrad and as member of the honor presidency President Erwin Hameseder (Raiffeisen-Holding NÖ-Wien), as Chairman Dr. Georg Kraft-Kinz (RLB NÖ-Wien), as Deputy Chairman Dr. Johannes Schuster (RZB AG) and as Board Member Dr. Andreas Brandstetter (UNIQA).



© WWFI, Magdalena Possert

A new measure is the “PatInnenprogramm KONNEX”. For the duration of a school year, young people are supported and accompanied by a personal guardian. The project is rounded out by an exciting supporting program (workshops, exchange of experiences, etc.). The pupils learn about a professional field they are interested in and can find out whether they would like to pursue this option as a career. A total of 27 “tandems” took part in the first cycle in school year 2012/2013. In addition to the personal meeting with the guardians, the “KONNEX” youngsters attended exciting workshops, visited partner companies and parliament.

## Day of Respect 2013

The EU designated 2013 the Year of Citizens. The association Respekt.net took this topic for the year as an occasion to hold the Day of Respect in Vienna on 20 September 2013 with the support of RBI AG. On this day, the association invited project initiators, project investors, project experts and interested members of the public to the MuseumsQuartier for a personal get-to-know-you event. Over 40 initiatives were presented. Not only was the third birthday of Respekt.net celebrated at the evening event, but the Respekt awards were also presented.

## Employee donation campaigns

In 2013, RZB AG and RBI AG in Austria supported the Austrian Red Cross with employee donation campaigns. These served on the one hand to provide emergency relief for the refugees in Syria and on the other for victims of the floods in Austria. The amounts paid into the donations account by the employees were then doubled. In this way, the people affected received help in time of need.

## Cooperation with the Austrian Federal Fire Brigade Federation

RZB AG, together with Raiffeisen BANK d.d in Sarajevo, supported the repair and re-use of a used fire truck. The vehicle was handed over to representatives of the municipality of Srebrenica in October 2013.

## 43<sup>rd</sup> International Raiffeisen Youth Competition



The International Raiffeisen Youth Competition – “Discover the diversity: Shaping nature” – has enjoyed uninterrupted popularity amongst pupils of all ages for more than four decades.

In 2013, almost 200,000 participants in Austria alone took part in the quiz, painting and drawing competition. Even an increase of 45 per cent compared to 2012 was achieved in the digital competition. More than 400 photos were published in the voting tool.

The federal judging took place at Raiffeisen Zentralbank in Vienna on 28 May. The closing event and international judging took place in Bolzano in the middle of June 2013.

## Support of the “Mother Theresa” University Clinic

In collaboration with the minister for health, Raiffeisen Bank Sh.a. in Tirana donated medical materials to the University Clinic. Considering the fact that this is a highly sensitive subject, Raiffeisenbank decided to equip the hospital’s oncology ward with reagent tools. This material is important for creating the diagnosis for patients. In addition, the bank cooperated with the municipality of Tirana to plant 390 trees in heavily frequented parts of the city in order to increase the prevalence of green spaces.

## “Children in Need”



© Priorbank JSC, S. Sushkevich

In many of the supported aid projects, the focus of Priorbank lies on supporting children of elementary school age. In 2013, Priorbank JSC in Minsk decided to support the charitable initiative “Children in Need” and to participate in building up the “Pension Borovliany” for the adjacent oncology center for children. This center has 150 places and looks after around 200 patients. In many cases, the children are not admitted to the center for treatment as in-patients. The parents, who come from all over the country, often rent accommodation

and bring the children to the center each time they need treatment. This shows how urgent it was to build residential buildings that could accommodate the families very close to the center. The entire project aims to build 20 houses. One house for two families has already been built with the financial support of Priorbank.

### Children's playgrounds of "Raffe, the giraffe"

"Raffe, the giraffe" playgrounds have been a joint project of Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina in Sarajevo and the company Western Union (whose authorized representative office in Bosnia and Herzegovina is Raiffeisenbank) since 2008. Unlike previously, greetings cards are no longer been sent or holiday-related advertising materials produced. This step allowed the money to be made available for the construction of children's playgrounds. More than ten playgrounds have already been set up across the country. Last year, "Raffe, the



© Raiffeisen BANK d.d. Bosna i Hercegovina

giraffe" opened playgrounds in three cities: Sarajevo, Kakanj and Banja Luka. All playgrounds are equipped with high-quality environmentally friendly materials and take all technical and other standards into consideration according to the age of the target group. "Raffe, the giraffe", the symbol of Raiffeisen savings products for children, is an integral part of all these playgrounds. By constructing children's playground to mark World Savings Day, Raiffeisenbank endeavored to promote long-term values, raise awareness amongst children of the need to save and its benefits, and at the same time improve living conditions for the youngest members of society.

### The "Choose to Help" initiative



© Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD

In 2013, Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD supported the "Choose to Help" donation initiative for the fifth time (see also Sustainability Report 2011/2012, page 122). The purpose of this initiative is to collect funds to support sustainable social projects in the areas of health, environmental protection as well as culture and education. This measure is aimed at involving Raiffeisen employees in Bulgaria in the bank's charitable projects by giving them the possibility to become part of this donating process. At the same time, employees and customers alike should be incentivized to see charitable behavior as being a moral value. Under this initiative, Raiffeisenbank collected the princely sum of € 107,985 in 2013. This enabled the support of 27 social, ecological and educational projects.

### € 100,000 for the maternity ward at the University Clinic

In 2013, € 100,000 were donated to mark the 10th anniversary of Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. in Pristina. Previously, customers and visitors to the homepage had the possibility to vote for one of the four project categories and influence where the donated money should go. The four defined categories were Social Care, Health Sector, Education and Sports.

As the health sector received the most votes, it was decided – in consultation with the University Clinic – to donate the money to the maternity ward. The money was used to support the clinic with urgently needed new equipment.

### The A.G. Matoš Home for Children and Adolescents

The A.G. Matoš Home is a facility for children and adolescents aged 9 to 19 years who do not receive any care or support from their parents. However, this does not mean that the fosterlings of this home no longer have any

parents. The home provides accommodation and offers extensive support, including in the area of school education and vocational training. Raiffeisenbank Austria d.d. in Zagreb has financed the sports equipment at the sports hall, where these children in care spend much of their free time.

### Project to encourage people to stand up for themselves



© Perspektiva

ZAO Raiffeisenbank in Moscow trained and supported 40 children with disabilities so that they learned to stand up for themselves with self-awareness and manage their lives as they would wish. The children aged 11 to 17 years with sensory weaknesses, physical or mental disabilities took part in a range of personality training courses. The children prepared presentations, carried out awareness training on the topic of disability, and showed documentaries on the fortunes of people with disabilities at large schools. In addition, they learned to deal with the media to speak about the life of disabled children in interviews with journalists.

### “Mirno Morje”



© Mirno Morje

The support given by Raiffeisen Banka d.d. in Maribor for the international project that gives children the opportunity to go to the seaside once a year was also continued in 2013 (see Sustainability Report 2011/2012, page 122). This project is one of the biggest social education projects in the world. Children and adolescents from socially disadvantaged levels of society as well as children with physical and mental disabilities take part. In total, more than 1,000 children from across Europe sail on around 100 boats.

### “Lunch for everyone” – a campaign of the Hungarian CSR program

The “Child Feeding Foundation (GYEA)” approaches municipalities each year with its call for donations campaign (see also Sustainability Report 2011/2012, page 123). As soon as the participating cities of GYEA 2013 were selected, Raiffeisen Bank Zrt. in Budapest opened a vote on its Facebook page. This determined the towns that would receive the financial assistance under the continued “Raiffeisen Közösen (Together)” CSR program.



© Zsolt Reviczky

In total, Raiffeisen Bank Zrt. donated € 97,750 to GYEA in May and November 2013. A pleasing sum, which was raised through payments for purchases made with Raiffeisen ATM cards in these two months. The money enabled 760 children in 24 towns and villages to be provided with food.

The balance sheet for the last five years shows that Raiffeisen Bank has donated an amount of around € 460,000. This total enabled around 7,900 children across Hungary to enjoy lunch on a regular basis.

## H. Stepic CEE Charity

In 2013, the focus of this charity was on schooling and educational measures. In accordance with the Raiffeisen principle – Help for self-help – the implemented projects are intended to lay a firm foundation for the future of young people in need.

### Vocational training for single mothers

The first project in Hungary to be supported by the H. Stepic CEE Charity in cooperation with the Hungarian Red Cross provides vocational training for single mothers. The Red Cross has operated temporary accommodation for families in Hungary since 1991. Single mothers and their children are the main occupants of these facilities. Women, some of them still minors, who have become mothers and are unable to depend on financial support from their partner, family or social assistance, can find a new home in these accommodations until they are able to support themselves. These young mothers battle daily to provide for their children and at the same time have to survive on the labor market without adequate education or training.

220,000 women were without a job in the first quarter of 2013. A frequent reason for this is a low level of education. This is where the project steps in, by offering vocational training for single mothers who have sought refuge in the family accommodations of the Hungarian Red Cross. In the best case scenario, these women will have completed their primary school education. But this is generally not enough. The most difficult task for these women is to overcome the gap between a lack of education and a job as well as their low self-esteem. The program helps the young women by putting them through courses that teach them the important skills required on the labor market. Amongst other things, courses for training to become cashiers are offered, and the young women are supported with looking for and ultimately getting a job. The H. Stepic CEE Charity covered the costs for around 30 women to be trained as qualified cashiers. To enable the mothers to be able to participate actively in the courses at all, their children are looked after at a daycare center. They also attend various other workshops and courses intended to boost their interpersonal skills: Personality, self-awareness, conflict-resolution or problem-solving skills are on the program.

### “Ways out of the ghetto”

Together with its cooperation partner Caritas, the H. Stepic CEE Charity supports socially disadvantaged children in the region of Satu Mare and Baia Mare in Romania. Four daycare centers for pupils provide schooling and support for socially disadvantaged Roma children aged from seven to 14 years. In order for these to continue operating in their current form, the H. Stepic CEE Charity has decided to provide the financing for the learning and homework assistance, daily meals, school materials and the support given by social workers. To this end, it dedicated the 2013 Fundraising Dinner to this project. The full proceeds of € 150,000 will ensure that the four daycare centers can keep their doors open to pupils for another two years.

The focus of the work is on providing assistance with learning and homework. This learning assistance is important because the children often do not have a suitable space at home in which to study. The parents are usually unable to help their children because of their illiteracy or do not support their children for fear of being abandoned. The social workers collaborate closely with the families of the children to decide which children can attend the daycare centers for pupils. The educators not only provide assistance with learning or homework, but are also heavily involved in the children’s play time and leisure program. The daycare centers for pupils ensure that the children get a filling meal at least once a day. In addition, school materials are also provided by the daycare centers for pupils.

### Additional offerings

Pupils who dropped out of school early or are already too old to attend full-time school are offered a so-called “Literacy class”, where they learn to read and write and complete their basic education. To enable older children to get advice on entering the job market, career guidance groups are organized. At these meetings, the young people examine their abilities and interests to find out which training and career path might be the right one for them to pursue.



© H. Stepic CEE Charity

All projects of the H. Stepic CEE Charity are supported and administered by employees of the RBI Group on a voluntary basis. Read more about this at: [www.stepicceecharity.org](http://www.stepicceecharity.org)

## Sport initiatives

### Sponsoring Austria's leading athletes

Sponsorship in sport is dominated by cooperations lasting many years. As in previous years, the focus was on the sports of alpine skiing and soccer. Raiffeisen had a successful presence in international skiing through its sponsorship of ÖSV skiers Marcel Hirscher, Anna Fenninger, Kathrin Zettel and Max Franz. Raiffeisen was also national sponsor of the Alpine World Ski Championships in February 2013 in Schladming, Styria. The collaboration with the national soccer team was extended until the 2016 European Championships in France. The partnership with top Austrian athletes produces a high degree of attention and a high level of emotional identification."

### Sponsorship of the national ice hockey team in Belarus



© Priorbank JSC, C. Rybik

The role of sport for the nation and the prestige in international sports competitions were also justifications for the involvement of Priorbank JSC in Minsk in the sponsorship of national sports in 2013 (see also Sustainability Report 2011/2012, page 116). As a sponsor of the National Ice Hockey team, Priorbank was actively involved in the nationwide preparations for the Ice Hockey World Championship; also in support of the national team for the international competitions.

### "Men's Health Urbanathlon"



© Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD

This major sporting event in Bulgaria attracts participants and spectators alike. For men, it is the ultimate test of athletic endurance, strength and agility. Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD in Sofia sponsored the event with € 27,610 and made a big advertising impact in the city with its various advertising activities based on the event.

## The Kosovo soccer association

In 2010, Raiffeisen Bank Kosovo J.S.C. in Pristina was awarded the prize for “Best CSR Company” by the American Chamber of Commerce in Kosovo and by the United Nations Development Program (UNDP) for its commitment to sport, especially soccer.

Raiffeisen Bank Kosovo has already supported the national soccer association for six years in a row (see also Sustainability Report 2011/2012, page 116). Without this support, it would have long since ceased to exist. This assistance is extremely successful, because most people in Kosovo love soccer. Indeed, it was the financial resources provided by Raiffeisen Bank that made it possible to further enhance the game’s image. This is because it had suffered serious from years of racial segregation and conflicts in Kosovo. It was also a trigger for other clubs in the soccer league, which helped to encourage competition again.

## “I’Velo” – “I love cycling”

“I’Velo” is the most important multi-year bike sharing program in Romania (see also Sustainability Report 2011/2012, page 116). The project was launched in 2009 as a joint venture of “Green Revolution” and Raiffeisen Bank S.A. in Bucharest. Under the patronage of the Ministry for Environment and Forestry, a project



© IR Style/Raiffeisen Bank S.A.

was created with maximum geographical coverage.

The aim of this initiative is to facilitate gradual integration of cycling into everyday urban life. It is being established as an alternative that not only has recreational value, but is also healthy and additionally represents an environmentally friendly mode of transport.

It has been possible to reserve the bicycles on the internet at [www.ivel.ro](http://www.ivel.ro) since 2013. In addition, another bicycle center has been opened in Timișoara. For this purpose, the rental centers in Bucharest were networked and other bicycle centers given a general overhaul. Another bonus is the more flexible rental times.

## The international Bucharest City Marathon

This run, which is sponsored by Raiffeisen Bank S.A. in Bucharest (see also Sustainability Report 2011/2012, page 116), is the first accredited and internationally recognized marathon in Romania and is published on the homepage of the Romanian Athletics Association. It is on the official list of international marathons and part of the International Association of Street Marathons. The project “Raiffeisen Runners – the first marathon” was established: as proof that it is possible for everyone to run a marathon with moderate training as well as sticking to certain principles regarding nutrition and drinking behavior. Eleven employees, including eight women, completed a marathon for the first time in their life with the support of a coach.



# Corporate volunteering

## “Surprise in a Box”



© RZB AG

The joint Christmas campaign of RZB AG and RBI AG “Surprise in a Box” celebrated its sixth anniversary in 2013. As reported in 2013 (see Sustainability Report 2011/2012, page 125), the Christmas parcels from the Caritas asylum center in Vienna-Alsergrund are handed over to needy families with children.

This campaign once brought joy at Christmas-time to around 400 children in 2013. For the younger ones, there were 300 parcels filled with toys, while the older children and their parents received a hundred cinema vouchers.

## Relief operations to clear up the flood damage in Austria

In addition to the financial support for flood victims in June 2013, employees at the head office were also given three days of special holiday without the need to cross bureaucratic hurdles. They could use these for their activities at an aid organization, to help out in their neighborhood or, if they were themselves affected, for clean-up work on their own homes.

## Punch pouring for MOMO

The annual punch pouring by the Staff Council of RBI AG took place in December at the Stadtpark. Each year, the proceeds are used to benefit a different charitable organization. In 2013, the amount collected by the employees was doubled by the Managing Board and presented to MOMO, Vienna’s mobile children’s hospice. MOMO organizes medical and nursing care as well as psychological and social advice for affected families with children aged up to 18 years.

## Gifts for children at New Year’s



© Raiffeisen banka a.d., Vesna Zoricic

This humanitarian project is part of the Corporate Volunteering initiatives of Raiffeisen banka a.d. in Novi Beograd and is very well received by employees, because children traditionally receive gifts at the end of December. Following the successful activities of the past four years, the employees once again collected New Year’s gifts for children from precarious social conditions, children with developmental difficulties, disabled children and children in care. Around 50 per cent of the employees get involved in this project. The gifts are delivered to aid organizations and care institutions across Serbia. In 2013, about 700 gifts were collected and handed out in nine Serbian cities. The parcels were filled with educational toys, articles of clothing and candies.

## “Our city”

Volunteering initiatives have been carried out at Tatra banka, a.s. in Bratislava since 2010. The voluntary campaigns are implemented in collaboration with the “Pontis Foundation”, which has extensive experience in the area of employee involvement in Slovakia. The organization forwards inquiries from non-profit organizations to Raiffeisen Bank. In addition, it coordinates the bringing together of companies under the name “Engage”, so that its members can exchange their experiences in this area. Tatra banka, a.s. is also a member. As part of the internal communication, a newsletter provides information on the clearly established rules, the specific needs of the selected charitable organizations as well as on the details of the project in question.



© Tatra banka, a.s.

“Our city” is the biggest event organized under the Corporate Volunteering initiative. Each year, companies and people in the public domain are put in contact with charitable organizations.

The aim is to support the public domain (environment, urban initiatives, civil campaigns, cultural buildings and castles), social services (simple utilization of social home services, crisis centers, homeless shelters) and education (schools, kindergartens, children’s daycare centers and family centers). In doing so, each charitable organization can ask for support for one or more activities.

## Support of the Babanka boarding school in Cherkassy, Kiev

In 2013, around 40 employees of Raiffeisen Bank Aval JSC in Kiev visited the Babanka boarding school (see also Sustainability Report 2011/2012, page 126). The bank workers surprised the children with gifts they had bought. For example, toys, balls, books, candies, clothing and hygiene articles changed owners. They made the children happy by taking the time to play with them and holding sports competitions outdoors.



© Vadym Dumanchuk AVA

The biggest gift for the children, however, was a master class in jazz music. This was held by the famous Ukrainian jazz player and music producer Oleksiy Kogan, accompanied by his musician colleagues. The children learned a number of jazz basics in an entertaining way and were able to join in and interact. The volunteering team of Raiffeisenbank also helped out here.

In addition, Raiffeisenbank supported the health and development of the children by financing a sports field and two outdoor table-tennis tables. It also provided the school with a number of children’s computers and interactive role-play sets for the younger pupils.

## Corporate Volunteering: a priority in Hungary



© National Volunteer Center

Back in 2008, Raiffeisen Bank Zrt. in Budapest made it possible for staff to participate in Corporate Volunteering initiatives on a departmental basis. These ranged, for example, from renovation works and painting work through to tidying up and cleaning campaigns. These were implemented together with various non-profit organizations. The voluntary work is part of the Corporate Social Responsibility program of Raiffeisen Bank and is intended to motivate staff to engage in one or more projects and thus become a part of this program.

Two projects were offered to all staff of the bank in 2013. Employees have the possibility to propose their own project ideas. In this way, they can get involved in projects that are really close to their hearts. In 2013, a total of 221 colleagues participated on eleven occasions. They spent 1,768 hours with volunteering work.

# The Raiffeisen Climate Protection Initiative

Highlights and projects of the Raiffeisen Climate Protection Initiative (RKI) in 2013 are described in detail below. For general information on the RKI, please see the RZB Group Sustainability Report 2011/2012.

## RKI press conference on the future of the energy system



© RKI, T. Preiss

Press conference 2013 on the future of the energy system

In January 2013, the RKI organized a press conference on the future of the energy system. Franz Fischler (Chairman of the RKI), Georg Rebernik (Managing Director of the Austrian Federal Environmental Agency) and Wolfgang Anzengruber (CEO of Verbund AG) discussed the need for concerted action at national and European level for remodeling our energy system in the direction of sustainability.

## Raiffeisen "Sustainability Award" as part of "Jugend Innovativ" (Innovativ Youth)

In 2012/2013, the RKI supported the "Jugend Innovativ" (Innovative Youth) competition for the fifth time. The projects in the special category "Sustainability" were

evaluated by a jury in accordance with the criteria of relevance to climate protection, practical orientation, creativity and written environmental and business presentation. A total of 61 projects were submitted for the "Raiffeisen Sustainability Award", with the top five qualifying for the federal final at FH Campus Wien.

First place was won by the project "Soilution" of HLFS Ursprung in Elixhausen near Salzburg. The pupils mixed the "Ursprunger Schwarzerde" coal they had developed into the soil, which not only improves the soil quality, but also stores carbon dioxide in the soil over the long term. Second place went to the project "Ultralight purification plant" submitted by two pupils from the secondary technical school in Wolfsberg. Third place was won by the pupils from HBLW Kreuzschwestern in Linz with their project "uCount - self-made workshops for health and the environment". In addition, a prize to travel to the inventor's exposition IENA in Nuremberg was awarded to the project "Purification plant".

The winners of the "Soilution" team received an invitation to attend the sustainability project competition ISWEEP in Houston/USA.

## CO<sub>2</sub> reduction competition 2013

The goal of the competition, which ran from 1 March to 30 September, was to raise the awareness of staff at the participating RKI member organizations about their daily travel behavior. Because, in addition to the reduction in CO<sub>2</sub>, a fuel-saving driving style can reduce long-term costs at the gas station by up to 15 per cent. The number of accidents can also be demonstrably reduced through an anticipatory driving style. Winners of the competition were employees of RWA AG, Raiffeisen Landesbank Tirol AG and Raiffeisen-Leasing GmbH. They were delighted with the vouchers for a stay in an Austrian "Naturidyll Hotel", the box of organic produce from ADAMAH, and Sonnentor products.

## SEA Sustainable Entrepreneurship Award

In 2013, the RKI sponsored the category "Climate, Environment & Energy" in the SEA, the first international prize for doing sustainable business. The jury was impressed in this category by the timber high-rise - the "LifeCycle-Tower" - of Cree, a firm from Vorarlberg. The company, which is part of the Rhomberg Group from Bregenz,

developed a hybrid construction system for high-floors buildings that is predominantly based on timber and enables structures of up to one hundred meters or thirty floors in height. The high-rise buildings are planned as plus energy or passive buildings and can be individually designed in a short construction time thanks to prefabricated modules. The CO<sub>2</sub> balance is improved by 90 per cent, amongst other things by a photovoltaic façade.

## Cooperation with ANRICA

Throughout the cooperation, the RKI supported the overseas deployment of four BOKU students in order to assist with creating an inventory of a forest in Suriname. As an organization, ANRICA aims to place the expertise of Austrian institutions and companies in the area of rural development and sustainable forestry at the service of the global community of nations. An important measure is the conducting of national forest inventories. This information is used for such things as calculating the carbon stocks of the forests.

## Sustainability Weeks

The so-called "Sustainability Weeks" were organized together with the SV Group and held in the SV staff restaurants at the Raiffeisen institutions in Vienna from June 3 to 14, 2013. The focus was on the diversity of local products. The SV Group also cooperated with the Felber bakery to create a special heart-shaped roll under the motto "A heart for the region". Sales proceeds benefited the "Herzkinder Österreich" association. A competition was organized to raise employee awareness and included a raffle for a Raiffeisen BioCard™ worth € 150.

## RKI Networking event



RKI Networking event 2013 at RZB AG

The second RKI Networking event, to which selected external guests and journalists were invited for the first time, was held at RZB AG in June 2013. The welcome and moderation were provided by RKI Managing Director Andrea Weber.

In his keynote presentation, Georg Kaser, Head of the Research Center for Climate and Cryosphere at the University of Innsbruck, gave an overview of the current climate situation. In the panel discussion that followed, Karl Kienzl (Deputy Managing Director of the Austrian Federal Environment Agency), Köstinger (Member of the European Parliament) and Markus Schlagnitweit (CEO of CRIC - Corporate Responsibility Interface

Center e.V.) investigated the question of whether sustainability leads to a better quality of life. The discussion was moderated by Franz Fischler (Chairman of the RKI).

## "oikos Vienna"

The student organization of the Vienna University of Economics and Business Administration (WU) - "oikos Vienna" - attempts to create a closer link between business and sustainability. A cooperation was implemented for the first time in 2013, under which a joint event was organized at WU Vienna in June 2013, where around 30 selected students took an in-depth look at the topic of "sustainable financial products" in workshops and a panel debate.

## Sustainability monitoring tool "MoNa"

The sustainability monitoring tool "MoNa", which was supported by the RKI, the Sustainability Management department of the RZB Group and ZHS, was completed in German and English in fall 2013.

Training courses were provided for RKI member organizations in Vienna in October 2013. This tool will enable significantly more efficient sustainability reporting and monitoring in the future.

## Vehicle fleet assessment

RKI members have assessed their own vehicle fleet every year since foundation in cooperation with Raiffeisen-Leasing. This gives the participating organizations an overview of its vehicle fleet's average CO<sub>2</sub> emissions as well as an appropriate benchmark. According to the MVEG figures, average CO<sub>2</sub> emissions amount to 156 g CO<sub>2</sub>/km. The aim is to achieve an average figure of 150 g CO<sub>2</sub>/km in the medium term.

## Facebook competition campaign

From 9 September to 14 October 2013, a competition that involved the collection of ideas on climate protection over a four-week period was held on RKI's Facebook page. There were ten Raiffeisen BioCards™ worth € 50 each to be won. RKI currently has around 1,700 Facebook fans.

## "Go EcoSocial"

The cooperation with the "Go EcoSocial" student platform, in which four universities participate, has existed since 2007. In 2013, RLB NÖ-Wien used this platform to award and support a thesis that dealt with the topic of "Sustainable financial products for students".

# Future outlook and Sustainability program

## Social initiatives

The RZB Group will continue to make a contribution to improving the living conditions of many people through the projects and initiatives it supports. Our engagement in the areas of education, culture and sport as well as social initiatives is ongoing, as are the efforts of the individual network banks.

Tatra banka, a.s. in Slovakia intends to become a main sponsorship partner of the newly built national art gallery in Bratislava. This gives a broad cross-section of the public access to contemporary art by combining the previously established exhibition format with a modern communication model that aims to educate by explaining the contemporary artworks. The Tatra banka foundation will celebrate its tenth anniversary in 2014.

The corporate volunteering programs in Romania and Hungary are set to be expanded. In Poland, Raiffeisen Bank Polska S.A. is planning a blood donation drive. In addition, a campaign will be run to encourage people to add their names to the global bone marrow donor register.

## "Places of respect"

There are countless ways to get involved. The Respekt.net association would like its initiative to draw attention to places where people in Austria do something special for coexistence. Since its establishment in 2009, the association has networked people with ideas for improving democratic, social, cultural, business and public life with potential supporters.

The goals of the campaign include promoting respect as a basic attitude for overcoming the challenges of our time, or publicizing projects that serve as a motivation and role model to others, encouraging them to implement their own ideas. In doing so, it is completely unimportant whether a person submits their own or someone else's project. All that matters is that it meets the competition criteria, such as having an exemplary effect or reproducibility,

sustainability or specific positive sustainable effects (peace in society, education, etc.). The submitted projects will be sighted by the "Places of respect team" and carefully checked by the high-ranking jury made up of people from the worlds of business, politics, education, science and law.

To begin with, the submissions will be evaluated and ranked by province. Next, the jury will select the federal winner from the 9 provincial winners at a vote to held in Vienna in September 2014. The cash prizes (€ 1,000 per provincial winner, additional € 3,000 for the federal winner) are to be used to finance the project in question.

RBI AG is supporting this socio-political engagement as one of the two main sponsors in 2014. The Chief Executive Officer of RBI AG, Dr. Karl Sevelda, is also personally involved as a juror in accordance with the motto of Raiffeisen: "We are ready to provide mutual assistance when individual strength is not enough and someone needs help".

## Raiffeisen Climate Protection Initiative

Cooperations in the form of long-standing partnerships, such as "Jugend Innovativ" (Innovative Youth), will be continued. It is also planned to continue our initiative in the area of Financial Education with oikos Vienna as well as our sponsorship of the "sea" - Sustainable Entrepreneurship Award in 2014. The following are some examples of key projects for 2014:

The so-called "Sustainability Weeks" will be organized in the SV staff restaurants at the Raiffeisen institutions together with the SV Group in 2014. The annual RKI Networking Event under the motto "Sustainability as a future model for Europe" and the cooperation with the student platform "Go EcoSocial" will also be continued.

A vehicle fleet assessment will be conducted in winter 2014 as in previous years. The two energy efficiency catalogs for commercial projects and larger residential complexes as well as for detached, semi-detached and terraced houses will be constantly updated for customers.

Extract from the Sustainability program				
	Strategy area	Objective	Explanations	Status
From the 2013 Sustainability program	Engaged citizen (Active civil society and public interest: Corporate Volunteering)	Implementation of a Corporate Volunteering mission statement	Development of a model	implementation in 4th quarter of 2014 planned
	Engaged citizen (Active civil society and public interest)	Measures in the area of "Financial Literacy"	Supporting an experiment at the Vienna University of Economics and Business Administration (joint venture with "Three Coins")	implemented (and further support planned)
New in the 2014 Sustainability program	Engaged citizen (Active civil society and public interest)	H. Stepic CEE Charity	Enhanced integration throughout the Group	ongoing
	Engaged citizen	Developing the collaboration with NGOs and scientific products	Support of selected joint ventures and projects	ongoing
	Engaged citizen	Implementation of the Sustainability Weeks in the staff restaurants	Focus lies on regional, organic and vegan products	implementation in 2nd quarter of 2014

# Reports from the Austrian participations

## Raiffeisen Bausparkasse Gesellschaft m.b.H.

In accordance with the motto "Cooking for a good purpose", six employees Raiffeisen Bausparkasse put their cooking skills to the test in the homeless shelter "Die Gruft" on April 30, 2013, together with a team from Raiffeisenlandesbank NÖ-Wien and Raiffeisen Pinzersdorf. They cooked Wiener Schnitzel with parsley potatoes and salad for around 180 guests and were given a round of applause for their efforts.

The Christmas benefit event of Raiffeisen Bausparkasse has become an established tradition. In 2013, the money raised went to St. Benedikt children's home for the expansion and remodeling of its therapy rooms: The socio-educational facility in Vienna-Ottakring supports children and young people who are disadvantaged in life as a result of a disability or a lack of family support. The aim is to assist them with the safe return to their family and integration into society.

## Raiffeisen-Leasing GmbH

Raiffeisen-Leasing has a sense of commitment to the idea of social responsibility and sends out a clear signal every year through its collaboration with charitable organizations and the practical support provided by numerous Raiffeisen-Leasing staff members.

Three campaigns were successfully conducted. Their proceeds went to the Malteserorden, the hospice of Caritas Socialis on Rennweg, and the guests of the "Gruft", a facility of Caritas Vienna for homeless people.

## Raiffeisen Versicherung AG

Employees of Raiffeisen Versicherung can use one day of unpaid holiday per year to work on social projects. This is done with plenty of dedication.

For example, some colleagues cooked at the "Gruft" in Vienna for the homeless and people in need, or helped out at the Sterntalerhof children's hospice.

## Valida Holding AG

Social engagement: In the previous year, ten Valida employees accompanied residents of the CaSa and Schönbrunn retirement homes on trips and provided valuable assistance to the home-help and care staff. Due to the positive feedback received, Valida is continuing its corporate volunteering program in 2014.

The Staff Council regularly organizes charity events. In the previous year, a total amount of € 2,632 was generated, including a Managing Board donation. The money went towards flood relief efforts and assistance for victims of the typhoon in the Philippines.

In the previous year, Valida employees donated used children's toys, children's clothing and sports articles, which the Workers' Samaritan Association passed on to families at risk of poverty.

Valida supports social institutions with the purchase of Christmas cards and Christmas gifts each year. In the previous year, it cooperated with Caritas.

More information on Valida sustainability: Valida has published an audited GRI G4 report at comprehensive level for financial year 2013 (see [www.valida.at/downloadcenter](http://www.valida.at/downloadcenter)).

Read about current sustainability activities on the website at [www.valida.at/nachhaltigkeit](http://www.valida.at/nachhaltigkeit).



An abstract artwork featuring a dense, chaotic composition of overlapping watercolor washes and ink splatters. The colors range from deep reds and browns to lighter yellows and oranges. The lines are thin, dark, and highly gestural, creating a sense of movement and complexity. A solid yellow rectangular box is positioned on the right side of the image, containing text. In the bottom right corner, there is a small, handwritten signature in black ink that appears to read "Jef".

SUSTAINABILITY  
- TRANSPARENT  
AND COMPACT

Jef

# GRI Content Index

I. Profile Disclosures			
Profile	Description	Page	Notes
<b>1. Strategy and Analysis</b>			
1.1	Statement from the most senior decision-maker of the organisation	4, 5	
1.2	Description of key impacts, risks, and opportunities	4, 5, 27, 29, 34 - 37 SR 2011/2012: 25 - 27, 49, 50, 54, 55, 60, 61 AR (G) RZB Group: 25 - 31, 146 - 201 AR (E) RZB Group: 4 - 9, 99 - 136 AR RBI Group: 59 - 62, 65, 176 - 204	
<b>2. Organizational Profile</b>			
2.1	Name of the organization	Imprint	
2.2	Primary brands, products, and/or services	SR 2011/2012: 11 - 14, 19, 49, 50 AR (G) RZB Group: 10 - 18* AR RBI Group: 14, 57, 155, 16 - 19	
2.3	Operational structure of organization, including main divisions, operating companies, subsidiaries, and joint ventures	SR 2011/2012: 11 - 14 AR (G) RZB Group: 10 - 18* AR RBI Group: 27, 66, 221, 222, 232, 233	
2.4	Location of organization's headquarters	Imprint	
2.5	Number of countries where the organization operates, and names of countries with either major operations or that are specifically relevant to the sustainability issues covered in the report	SR 2011/2012: 12, 14, 19 AR (G) RZB Group: 208 - 210* AR RBI Group: 4, 5, 232, 233	
2.6	Nature of ownership and legal form	Imprint SR 2011/2012: 12 AR (G) RZB Group: 13, 14* AR RBI Group: 21, 23, 67	
2.7	Markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers/beneficiaries)	AR (G) RZB Group: 25 - 63 AR (E) RZB Group: 4 - 39, www.rzb.at AR RBI Group: 16 - 19	
2.8	Scale of the reporting organization	28, 43 SR 2011/2012: 11 - 14, 73 AR (G) RZB Group: 2 AR (E) RZB Group: 2 AR RBI Group: 2, 3	
2.9	Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership	AR (G) RZB Group: 31*	RZB AG acquired majority ownership in a range of affiliated companies at the end of 2013. Furthermore, there were no significant changes in 2013.
2.10	Awards received in the reporting period	24, 25, 37	
<b>3. Report Parameters</b>			
3.1	Reporting period for information provided	7	
3.2	Date of most recent previous report, if available	7, 9	
3.3	Reporting cycle	9	
3.4	Contact point for questions regarding the report or its contents	7	
3.5	Process for defining report content	7, 8 SR 2011/2012: 33 - 37, 46, 47	
3.6	Scope of the report	8	
3.7	Specific limitations on the scope or boundary of the report	8	
3.8	Basis for reporting on joint ventures, subsidiaries, leased facilities and outsourced operations, and other entities that can significantly affect comparability from period and/or between organizations	8	
3.9	Data measurement techniques and bases of calculations, including assumptions and techniques underlying estimations applied to the compilation of the Indicators and other information in the report	8, 9, 43, 52, 64	
3.10	Explanation of the effect of any re-statements of information provided in earlier reports, and reasons for such re-statement	7 - 9, 52, 64	
3.11	Significant changes to the scope or boundary of the report or to measurement methods used in comparison with previous periods under review	8, 9, 43	
3.12	GRI Content Index	92 - 95	
3.13	Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report	7, 96, 97	
<b>4. Governance, Commitments and Engagement</b>			
4.1	Corporate governance and management structure of the organization	27 SR 2011/2012: 50, 51 AR (G) RZB Group: 193 - 195 AR (E) RZB Group: 137 - 139 AR RBI Group: 24 - 33, 218, 219	
4.2	Independence of the highest governance body	AR (G) RZB Group: 194, 195 AR (E) RZB Group: 138, 139 AR RBI Group: 24, 26, 33, 219	
4.3	Number of members of the highest governance body that are independent and/or non-executive members		RZB AG and RBI AG each have a Supervisory Board.
4.4	Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the highest governance body	48 SR 2011/2012: 73, 80 AR RBI Group: 22, 23	

\* In English only available on the Internet: [www.rzb.at](http://www.rzb.at)

Profile	Description	Page	Notes
4.5	Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers and executives (including departure arrangements) and the organization's performance (including social and environmental performance)	SR 2011/2012: 51, 75, 76 AR (G) RZB Group: 51, 100, 101 AR (E) RZB Group: 26, 61 AR RBI Group: 27, 29, 30, 64, 218	
4.6	Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided	SR 2011/2012: 50, 51 AR RBI Group: 33	
4.7	Process for determining the qualifications and expertise of the members of the highest governance body for guiding the organization's strategy on economic, environmental, and social topics	SR 2011/2012: 50, 51 AR RBI Group: 24	
4.8	Internally developed statements of mission or values, codes of conduct and principles relevant to economic, environmental and social performance of the organization and status of their implementation	11 - 18, 27, 29, 33, 52, 54 SR 2011/2012: 25, 26, 50-52, 61, 71 - 73, 75, 76, 79 - 81, 111	
4.9	Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance, including relevant risks and opportunities, and adherence or compliance with internationally agreed standards, codes of conduct, and principles	20 SR 2011/2012: 32, 33, 37	
4.10	Processes for evaluating the highest governance body's own performance, particularly with respect to economic, environmental, and social performance	not relevant	The performance assessment for the highest executive body is not the reporting organization's responsibility under the Austrian Stock Corporation Act.
4.11	Explanation of whether and how the precautionary approach or principle is addressed	4, 5, 11 - 18 SR 2011/2012: 54, 55, 60, 71, 86, 105, 106, 129, 134 CoC AR RBI Group: 16	
4.12	Externally developed economic, environmental, and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses	4, 25, 29, 33, 36 - 38, 52 SR 2011/2012: 32, 39, 50, 51, 53, 86, 87, 91	
4.13	Memberships in associations and/or national/international advocacy organizations in which the organization has positions in governance bodies, participates in projects or committees, provides substantive funding beyond routine membership dues or views membership as strategic	4, 16, 76, 88, 89 SR 2011/2012: 32, 39, 87, 106 - 110	
4.14	List of stakeholder groups involved by the organization	SR 2011/2012: 38	
4.15	Basis for identification and selection of stakeholders involved	SR 2011/2012: 38	
4.16	Approaches for involving stakeholders, including frequency of engagement by type and stakeholder group	15, 16, 19, 20 SR 2011/2012: 26, 33, 34, 38 - 47	
4.17	Key topics and concerns that have been raised through stakeholder involvement, and information about how the organization has responded to those key topics and concerns - including through its reporting	7, 8, 19, 20, 37, 38, 67, 68, 89 SR 2011/2012: 38 - 47	
<b>II. Notes on the Management Approach</b>			
DMA EC	Disclosure on Management Approach Economy EC	4, 5, 13, 14, 27 SR 2011/2012: 20, 49, 53, 54, 106 AR (G) RZB Group: 12 - 21* AR RBI Group: 16 - 19	
DMA EN	Disclosure on Management Approach Environment EN	4, 11, 12, 16 - 18, 52, 53, 63 SR 2011/2012: 20, 55, 60, 62, 71, 87, 105 CoC	
DMA LA	Disclosure on Management Approach Labour Practices and Decent Work LA	4, 12, 15 SR 2011/2012: 20 - 23, 71 - 83 CoC	
DMA HR	Disclosure on Management Approach Human Rights HR	4, 5, 12, 13, 17, 48 SR 2011/2012: 20, 23, 52, 54, 55, 60, 79, 81 CoC	
DMA SO	Disclosure on Management Approach Society SO	4, 5, 11 - 15, 17, 37, 71 SR 2011/2012: 59 - 61, 71, 72, 105, 106 CoC	
DMA PR	Disclosure on Management Approach Product Responsibility PR	4, 5, 12 - 15, 36, 37 SR 2011/2012: 21, 29, 60 - 62, 71, 85, 86 CoC	

\* In English only available on the Internet: [www.rzb.at](http://www.rzb.at)

III. Performance Indicators						
GRI No.	GRI Description	RZB AG	RBI AG	NWB	Page	Notes
<b>Economic Performance Indicators</b>						
EC1	Direct economic value generated and distributed	■	■	■	28, 29	
EC2	Financial implications and other risks and opportunities for the organization's activities due to climate change	■	■	■	37, 38, 52, 53, 86 - 89 SR 2011/2012: 63, 87, 105, 129 - 132, 134	
EC3	Coverage of the organization's defined benefit plan obligations	■	■	■	50, 51 SR 2011/2012: 84, 85	The company's social benefits do not have Group-wide regulations, but individual regulations (depending on social circumstances and legal framework conditions in the host countries).
EC8	Development and impact of infrastructure investments and services provided primarily for public benefit	■	■	■	71 - 88	
<b>Environmental Performance Indicators</b>						
EN1	Materials used by weight or volume	■	■	■	55, 56, 64, 65	
EN2	Percentage of materials used that are recycled input materials	■	■	■	55, 56	
EN3	Direct energy consumption	■	■	■	64, 65	
EN4	Indirect energy consumption	■	■	■	56 - 58, 64, 65	
EN6	Initiatives to provide energy-efficient or renewable energy based products and services	■	■	■	29 - 34, 37, 38 SR 2011/2012: 129, 131	
EN8	Total water withdrawal by source	■	■	■	59, 64, 65	
EN16	Total direct and indirect greenhouse gas emissions by weight	■	■	■	63 - 65	
EN17	Other relevant indirect greenhouse gas emissions by weight	■	■	■	63 - 65	
EN18	Initiatives to reduce greenhouse gas emissions and reductions achieved	■	■	■	52 - 63 SR 2011/2012: 87 - 98	
EN22	Total weight of waste by type and disposal method	■	■	■	60, 61, 64, 65	
EN28	Significant fines and non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations	■	■	■	64	
EN29	Significant environmental impacts of transporting products and other goods and materials used for the organization's operations, and transporting members of the workforce	■	■	■	61 - 65	
<b>Social Performance Indicators</b>						
<b>Labour Practices and Decent Work</b>						
LA1	Total workforce by employment type, employment contract, and region	■	■	■	28, 43	
LA2	Employee turnover by age group, gender, and region	■	■	■	43, 44	
LA4	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	■	■	■		46% of employees
LA7	Rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	■	■	■	50	
LA8	Training schemes relating to serious illnesses and/or health programs	■	■	■	50, 51 SR 2011/2012: 83 - 85	
LA10	Average hours of training and development per year per employee by employee category	■	■	■	45	
LA12	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	■	■	■	44	
LA13	Composition of governance bodies and breakdown of employees per category according to gender, age group, minority group membership, and other indicators of diversity	■	■	■	43, 47	
LA14	Ratio of basic salary of men to women by employee category	■	■	■	SR 2011/2012: 79, 81	The Group does not have any data which can be used as a basis for a convincing salary assessment by comparing men and women. The reason for this is that although the data on salary can be assessed based on management level and gender, it cannot be assessed based on individual positions in accordance with our internal job structures. Thus, it is not possible to publish the ratios without presenting an image of the salary that may be misunderstood from outside of the company.
<b>Human Rights</b>						
HR5	Operations identified in which the right to exercise freedom of association and collective bargaining may be at significant risk, and actions taken to support these rights	■	■	■	48 SR 2011/2012: 52, 80	In Austria and the countries where this is prescribed by law, the Staff Councils represent employees in all issues relating to employment and service law. All legal framework conditions are strictly observed in all countries.
HR6	Operations identified as having significant risk for incidents of child labour, and measures taken to contribute to the elimination of child labour	■	■	■	SR 2011/2012: 52, 54, 55	None
HR7	Operations identified as having significant risk for incidents of forced or compulsory labour, and measures taken to contribute to the elimination of forced or compulsory labour	■	■	■	SR 2011/2012: 52, 54, 55	None

GRI No.	GRI Description	RZB AG	RBI AG	NWB	Page	Notes
<b>Society</b>						
SO2	Percentage and total number of business units analyzed for risks related to corruption	■	■	■		100%; Group Compliance analyzed the entire RZB Group.
SO3	Percentage of employees trained in organization's anti-corruption policies and procedures	■	■	■		41% of employees and 38% of managers were trained in the reporting period. 100% of the new employees are trained.
SO4	Actions taken in response to incidents of corruption	■	■	■		As part of the annual compliance testing in the period under review, there were no significant cases of non-compliance with global instructions on combating corruption.
SO6	Total value of financial and in-kind contributions to political parties, politicians, and related institutions by country	■	■	■		0; there were no contributions in this regard in the reporting period.
SO7	Total number of legal actions for anti-competitive behaviour, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes	■	■	■		RZB AG and RBI AG: none; network-banks: At 2 network banks, there was a total of 10 legal actions, all of which are still pending. At one other network bank, there was also one legal action that was resolved in the bank's favor.
SO8	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with laws and regulations	■	■	■		No significant fines and monetary sanctions. There were 2 non-monetary sanctions at the network banks.
<b>Product Responsibility</b>						
PR1	Life cycle stages in which health and safety impacts of products and services are assessed for improvement, and percentage of significant products and services categories subject to such procedures					Not applicable
PR2	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning health and safety impacts of products and services during their life cycle, by type of outcomes					Not applicable
PR5	Practices related to customer satisfaction, including results of surveys measuring customer satisfaction	□	■	■	36	Little relevance for RZB AG (role of a central institute)
PR6	Programs for adherence to laws, standards, and voluntary codes related to marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship	■	■	□	36	
PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning marketing communications, including advertising, promotion, and sponsorship by type of outcomes	■	■	■		There were no instances at RZB AG and RBI AG in this regard. Five instances were reported by the network banks.
PR8	Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	■	■	■		There were no instances at RZB AG and RBI AG in this regard. There was a total of 25 justified complaints at the network-banks.
PR9	Monetary value of significant fines for non-compliance with laws and regulations concerning the provision and use of products and services	■	■	■		There were no significant fines in the reporting period in this regard.
<b>Additional Indicators: Financial Services</b>						
FS1	Policies with specific environmental and social components applied to business lines	■	■	■	4, 27, 29, 31 - 37 SR 2011/2012: 26, 30, 31, 52 - 55, 61 - 64	
FS5	Interactions with clients, investees and business partners regarding environmental and social risks and opportunities	■	■	■	19, 20, 25, 29, 30, 52 SR 2011/2012: 26, 29 - 34, 38 - 47, 62, 71, 73, 86, 108 - 110, 129	
FS14	Initiatives to improve access to financial services for disadvantaged people	■	■	■	34, 35 SR 2011/2012: 83	
FS15	Policies for the fair design and sale of financial products and services	■	■	■	36, 37 SR 2011/2012: 60, 61, 71, 85, 86	
FS16	Initiatives to enhance financial literacy by type of beneficiary	■	■	■	71 - 73, 89 SR 2011/2012: 111, 112	

Status/Indicator: RZB AG, RBI AG, NWB:

■ Fully reported

□ Partially reported

□ Not reported

<b>Key</b>			
<b>AR</b>	Annual Report	<b>LA</b>	Labour
<b>AR (E)</b>	Extract of the Annual Report (in English Language)	<b>No.</b>	Number
<b>AR (G)</b>	Annual Report (in German Language)	<b>NWB</b>	Network Banks
<b>DMA</b>	Disclosures on Management Approach	<b>PR</b>	Product Responsibility
<b>EC</b>	Economic	<b>RBI AG</b>	Raiffeisen Bank International AG
<b>EN</b>	Environment	<b>RZB AG</b>	Raiffeisen Zentralbank Österreich AG
<b>FS</b>	Financial Sector	<b>SO</b>	Society
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative	<b>SR 2011/2012</b>	RZB Group Sustainability Report 2011/2012
<b>HR</b>	Human Rights		

# Assurance Statement



## LRQA Assurance Statement

### Relating to Raiffeisen Zentralbank Österreich AG's 'Update 2013 of the Group Sustainability Report 2011/12' for the calendar year 2013

This Assurance Statement has been prepared for Raiffeisen Zentralbank Österreich AG in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

#### Terms of Engagement

Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (LRQA) was commissioned by Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB) to provide independent assurance on its 'Update 2013 of the Group Sustainability Report 2011/12' ("the Report") against the assurance criteria below to a limited level of assurance using LRQA's verification approach. LRQA's verification approach is based on current best practice and uses the principles of AA1000AS (2008) - Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Reliability of performance data and processes defined in ISAE3000.

Our assurance engagement covered:

- RZB's operations and activities in Austria
- Raiffeisen Bank International AG (RBI)'s activities in Austria and fifteen subsidiaries across Central and Eastern Europe (CEE).

It also specifically confirmed that the:

- Report is in accordance with application level B of GRI's G3 Reporting Guidelines and GRI's financial sector supplement, 2008
- data and information is accurate and reliable.

Our assurance engagement excluded the data and information of RZB's suppliers, contractors and any third-parties mentioned in the Report.

LRQA's responsibility is only to RZB. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. RZB's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information within the Report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the Report is derived. Ultimately, the Report has been approved by, and remains the responsibility of RZB.

#### LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that RZB has not:

- Met the requirements above
- Disclosed accurate and reliable performance data and information, as no errors or omissions were detected
- Covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this Report.

The opinion expressed is formed on the basis of a limited level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier. However, to understand fully RZB's performance the Update 2013 should be read together with the Group Sustainability Report 2011/2012.

**Note:** The extent of evidence-gathering for a limited assurance engagement is less than for a reasonable assurance engagement. Limited assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites.

#### LRQA's Approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with our verification approach. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing RZB's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through reviewing documents and associated records.
- Reviewing RZB's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their Report. We did this by benchmarking reports written by RZB against our own independent analysis of stakeholder issues. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether RZB makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.



- Auditing RZB's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the Report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems, including those for internal verification.
- Visiting RZB's headquarters to sample evidence for the environmental and social performance data.
  - Note 1:** The verification was undertaken at RZB's headquarters, Am Stadtpark 9, 1030 Wien, Vienna in accordance with our contract and therefore did not include verifying data back to its original sources.
  - Note 2:** Economic performance data was taken direct from the audited financial accounts.
- Interviewing relevant personnel responsible for the data and information disclosed in the Report.
- Checking that the GRI Index allows stakeholders to access sustainability performance indicators.

### Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- **Stakeholder inclusivity:**  
We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from RZB's stakeholder engagement process. RZB has open dialogue with all of its stakeholders.
- **Materiality:**  
We are not aware of any material issues concerning RZB's sustainability performance that have been excluded from the Report. It should be noted that RZB has established extensive criteria for determining which issue is material and that these criteria are not biased to RZB's management. However, RZB should strengthen the integration of sustainability into their core business by:
  - setting sustainability performance targets for all management levels.
  - extending the application of the International Finance Corporation's Performance Standards across all RBI's activities, operations and subsidiaries. For example, the focus for the next few years should be on implementing an Environmental and Social Management System.
- **Responsiveness:**  
We are not aware of any stakeholder issues that have not been addressed. However RZB should consider using a materiality matrix to show which material issue is associated with RZB, RBI and its subsidiaries. This would help the reader of the Report get a good overview of actual performance and any planned activities within the different countries.
- **Reliability:**  
RZB's software supported data management systems are considered to be well defined.

### LRQA's Competence and Independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

LRQA is RZB's certification body for ISO 14064. The verification and certification assessment, are the only work undertaken by LRQA for RZB and as such do not compromise our independence or impartiality.

Dated: 18<sup>th</sup> June 2014

Harald Ketzer, LRQA Lead Verifier  
On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance  
Lloyd's Register EMEA Niederlassung, Vienna  
Opernring 1/E/620, 1010 Vienna  
LRQA reference: VNA6017855

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. Lloyd's Register Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety. Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2014. A member of the Lloyd's Register Group.

# Abbreviations

AR	Annual report
ASRA	Austrian Sustainability Reporting Award
B-1	“Board minus 1” - direct management level (or first management level) under the Managing Board
B-2	“Board minus 2” - second management level under the Managing Board
BSI	Federal Office for Information Security (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik)
CDP	Carbon Disclosure Project
CE	Central Europe
CEE	Central and Eastern Europe
CIS	Commonwealth of Independent States
CoC	Code of Conduct
CSR	Corporate Social Responsibility
DAX	German stock index (Deutscher Aktienindex)
EBRD	European Bank for Reconstruction and Development
ECF	Elemental chlorine free
EIB	European Investment Bank
ELBA	Electronic Banking
EMP	Employee
ESG	Environment, Social and Governance
ESMS	Environmental and Social Management System
EU	European Union
FATCA	Foreign Account Tax Compliance Act
FMA	Financial Market Supervision (Finanzmarktaufsicht)
FMCG	Fast Moving Consumer Goods
GDP	Gross domestic product
GRI	Global Reporting Initiative
HVAC	Heating, Ventilation and Air Conditioning
IFC	International Finance Corporation
ILO	International Labour Organization
ISO	International Organization for Standardization
KAG	Raiffeisen Kapitalanlage-Gesellschaft m.b.H.
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
KPI	Key Performance Indicator
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
MFT	Multifunctional training equipment
MoNa	Sustainability monitoring tool
NGO	Non-Governmental Organization
NWB	Network banks
ÖGNI	Austrian Society for Sustainable Real Estate (Österreichische Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft)
ÖGUT	Austria Society for Environment und Technology (Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik)
PM	Performance Management
RBI AG	Raiffeisen Bank International AG
RKI	Raiffeisen Climate Protection Initiative (Raiffeisen Klimaschutz-Initiative)
RLB NÖ-Wien	Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien
RWA	Raiffeisen Ware Austria AG
RZB AG	Raiffeisen Zentralbank Österreich AG
SERI	Sustainable Europe Research Institute
SME	Small and Medium-Sized Enterprises
TÜV	Technischer Überwachungsverein (testing agency)
UNEP FI	United Nations Environment Programme Finance Initiative
UNGC	United Nations Global Compact
UN PRI	United Nations Principles for Responsible Investment
UVS	Independent Administrative Panel (Unabhängiger Verwaltungssenat)
VwGH	Administrative Court
ZHS	Office- & Facilitymanagement GmbH



# Publication details

Media owner and publisher:  
Raiffeisen Zentralbank Österreich AG

Head of Sustainability Management  
of RZB Group: Andrea Weber  
Telephone +43-1-26216-6069  
andrea.weber@rzb.at

Editorial team:  
Ulrike Capelare, Tanja Daumann,  
Anita Lang, Ursula Mirth

sustainabilitymanagement@rzb.at  
www.rzb.at/sustainabilitymanagement

Graphic Conception: Ogilvy & Mather GmbH,  
Vienna

Retouching: Tina Greisberger, Vienna

Graphics: Elisabeth Windisch, Vienna

Proofreading and translation: Interlingua  
Language Service (ILS) GmbH, Vienna

Place of publication: Vienna

Editorial deadline: 2 July 2014

Raiffeisen Zentralbank Österreich AG  
Am Stadtpark 9, 1030 Vienna  
Telephone +43-1-26216-0  
www.rzb.at

Raiffeisen Bank International AG  
Am Stadtpark 9, 1030 Vienna  
Telephone +43-1-71707-0  
www.rbinternational.com

**The editorial team would like to thank the following people for their contributions and support with the content:**

Natasa Aleric • Ana Alikalic • Zsolt Antolik • Peter Anzeletti-Reikl • Eva Aschauer • Emina Asotic • Vilma Bace • Elena Baidan • Ivana Balata • Magdalena Balcerzak • Gerhard Ballwein • Oleksandr Bardovskyi • Andrea-Simone Barth • Beate Bauer-Breitsching • Barbara Bauer-Köck • Ilir Bekteshi • Hajnalka Beres • Michaela Bohdalek • Daniela Bollmann • Roman Borysenko • Angelika Bruckner-Zankl • Carolina Burger • Iryna Chernyshevych • Michael Culik • Piotr Czarnecki • Aida Daci • Marcin Dietrich • Elisabeth Diglas • Dragiya Dragiev • Andreas Ecker • Markus Ecker • Alla Elina • Pavol Feitscher • Katja Fiedler • Anita Filaus • Norbert Findeis • Susanne Flotz • Istvan Fur • Elena Galkina • Jörg Glass • Christian Gebert • Attila Gelics • Georg Gemeinböck • Sanja Gnjatovic • Ekaterina Golubeva • Zsafia Gondane-Fischer • Suzana-Barbara Gras • David Greifoner • Georgiana Grigore • Borislava Grill • Elena Grimaylo • Bernhard Grubhofer • Daria Grygorenka • Theodora Gueneva • Belma Hadziomerovic • Judith Hanika-Grünn • Catherine Hapke • Stephan Hauer • Gregor Höpler • Petra Ilagan • Jan Illes • Stefan Issmer • Blerim Islamaj • Brigitte Jandl • Damir Jandrasek • Alketa Kajno • Anita Kinney • Laszlo Kiss-Biro • Romana Kneier • Bernhard Koch • Doris Kornitzer • Svetlana Korjeva • Olga Kuvarzina • Simona Kucharova • Yuliya Kurtua • Annemarie Lackner • Elvis Laukaj • Vasily Lebedev • Christoph Lehner • Gabriele Leimer • Johanna Lesjak • Thomas Leutgöb • Antigona Limani Bejtullahu • Renat Lotfullin • Anastasia Maksimova • Oksana Maruniak • Hana Matiasovska • Matthias Matzer • Catherine McGrath • Iveta Medvedova • Laszlo Megyesi • Daniel Melichar • Patricia Mikulová • Branka Milicevic • Milorad Milosav • Golnaz Miremadi • Dusan Mitrovic • Eva Modos • Nezla Muftic • Dragan Mutavdzic • Daniel Nicolaescu • Svetoslav Nikolov • Pia Oberhauser • Cestimir Ondrusek • Ana Pajevic • Bettina Pallas • Alice Papa • Dina Pasic-Maric • Katalin Pellényi • Branka Perjuci • Donjeta Perjuci • Wolfgang Pinner • Petra Pointinger • Jelena Popovic • Martin Prater • Peter-Paul Prebil • Anita Preiner • Darko Prihoda • Jakub Puchalsky • Daniel Puiu • Joanna Pyrek • Wahidullah Rahmati • Christian Ramsenthaler • Justus Reichl • Doris Reinsperger • Sarolta Rethy • Monika Riedel • Christine Rössler-Graschitz • Ernst Rosi • Rudolf Rozporka • Jürgen Scheicher • Andreas Schirmer • Sabine Schwarzböck • Martina Schweighart-Cordova-Velasques • Redouane Sedrati • Peter Seidl • Ilona Sekular • Lejla Selmanagic • Silvana Šestanji • Dmitry Shabaylov • Genadiy Shemshuchenko • Sergey Shkinderov • Michal Simecek • Bernadette Simitz • Atanas Skotarov • Viola Smaja • Martina Soudek • Michal Soukup • Tomaz Spiganovic • Florian Stadthaler • Christina Steiger • Dejan Stojanovic • Svetlana Sushkevich • Amra Tabakovic • Ilir Tahiri • Roxana Tomasevic • Tomasz Tomasiak • Galina Tsvintarnaya • Zoltan Unyi • Christina Unzeitig-Böck • Ekaterina Usoltseva • Kostyantyn Ussar • Corina Vasile • Miroslav Vesely • Andrea Vlasek • Astrid Vöhr • Natalya Volkovets • Zoran Vucicevic • Zoran Vukotic • Birgit Wagner • Malgorzata Wasiuk • Sandra Wind • Diana Zadic • Katja Zirngast • Rudina Ziu • Joachim Zscheck • Igor Zupancic • Leonid Zyabrev



