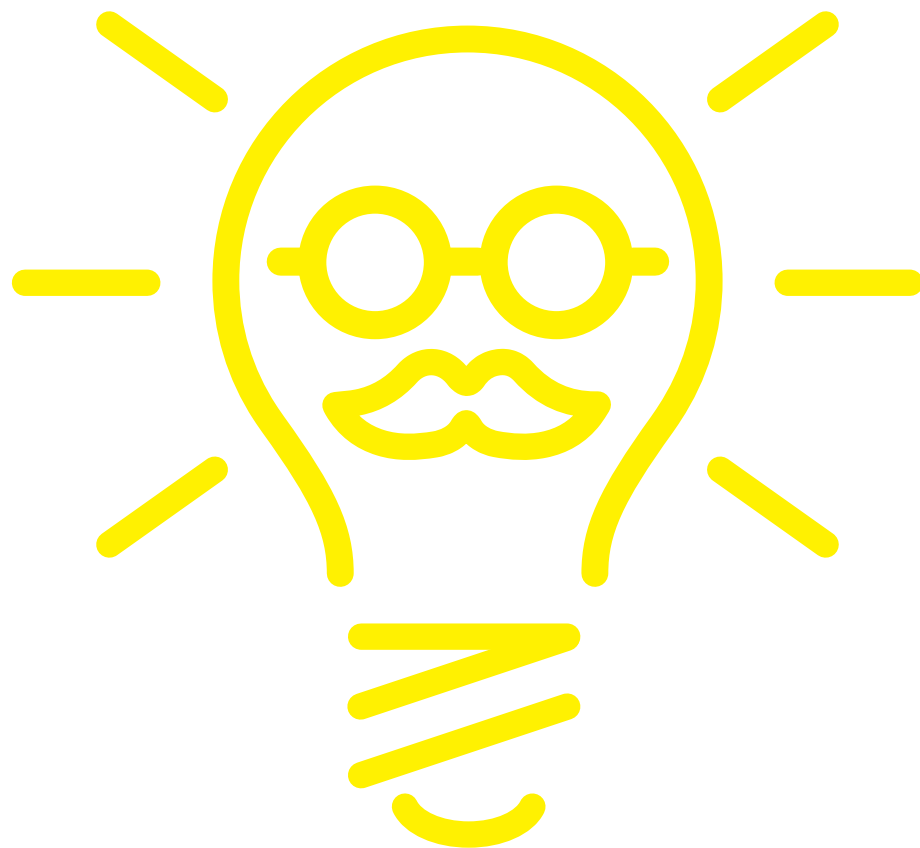




# NACHHALTIGKEITS- BERICHT 2017

---



**MENSCHEN MACHEN ZUKUNFT**

Die Kraft der Idee



# I. NACHHALTIGKEIT LEBEN

## MARKT & KUNDEN

81.000

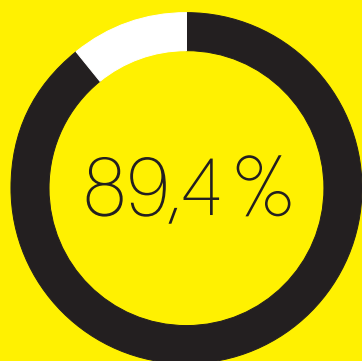
2017 haben unsere Berater 81.000 persönliche, umfassende **Beratungsgespräche** geführt.

1,09

In über 2.600 Bewertungen haben unsere Kunden die **Beratungsqualität** mit der Durchschnittsnote 1,09 bewertet (nach Schulnotensystem).

20

20 **Bankstellen** stehen für die persönliche Beratung zur Verfügung, 10 in der RLB Steiermark, 10 in der HYPO Steiermark.



89,4 % aller **Finanzierungen** erfolgen für Private und Unternehmen in den steirischen Regionen.

46,6 %

49,6 % der Kunden nutzen unser **Online-Banking**.

95 %

95 % aller **Kontobewegungen** werden von unseren Kunden **digital** beauftragt.

## MITARBEITER

17 Jahre

Unsere **Mitarbeiter** arbeiten im Durchschnitt 17 Jahre im Unternehmen.



Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark wurde als **familien-freundlichster Betrieb der Steiermark** ausgezeichnet.

## UMWELT

-18,3 %

Der **Gesamtenergieverbrauch** wurde zwischen 2014 und 2017 um 18,3 % gesenkt.

28,3 kg

Der **jährliche Papierverbrauch** reduzierte sich zwischen 2007 und 2017 von 100 kg auf 28,3 kg pro Mitarbeiter.

Gold

Das Headquarter der RLB Steiermark in Raaba-Grambach ist mit dem **Gold Zertifikat** der **Österreichischen Gesellschaft für nachhaltige Immobilienwirtschaft** (ÖGNI) ausgezeichnet.

# INHALT

<b>I. NACHHALTIGKEIT LEBEN</b>	3
VORWORT DES VORSTANDES	
Menschen machen Zukunft.	6
<b>II. DIE RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK</b>	8
II.1. Über diesen Bericht	8
II.2. Unternehmensphilosophie	8
II.3. Unternehmensvision und -mission	10
II.4. Geschäftsmodell	10
<b>III. NACHHALTIGKEIT MANAGEN</b>	11
III.1. Unser Nachhaltigkeitsverständnis	11
III.2. Wesentlichkeitsanalyse	11
III.3. Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells	13
<b>IV. NACHHALTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN</b>	14
IV.1 Kundenbeziehungen	14
IV.2. Finanzierung	15
IV.3. Investments	15
IV.4. Digitalisierung	16
<b>V. MITARBEITERINNEN</b>	18
V.1. Faire Arbeitsbedingungen	18
V.2. Aus- und Weiterbildung	19
V.3. Diversität und Chancengleichheit	20
<b>VI. UMWELT</b>	22
VI.1. Energie	23
VI.2. Ressourcenverbrauch	24

<b>VII. ETHIK &amp; CORPORATE GOVERNANCE</b>	25
VII.1. Compliance am Arbeitsplatz	25
VII.2. Bestechung und Korruption	26
VII.3. Marktmissbrauch	27
VII.4. Menschenrechte	27
VII.5. Umwelt	27
VII.6. Beschwerdemanagement	28
<b>VIII. SOZIALES ENGAGEMENT</b>	29
Regionale Beschaffung	29
Bildung und Forschung	29
Kultur	30
Sport	31
Sicherheit und Gesundheit	31
Soziales	31
<b>IX. WESENTLICHE RISIKEN</b>	33

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Geschäftsberichts wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung der Formulierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch ausdrücklich für beide Geschlechter.

## VORWORT DES VORSTANDES

MENSCHEN MACHEN  
ZUKUNFT.

Das Jubiläumsjahr „Raiffeisen 200“ ist auch für die Bankengruppe in der Steiermark die ideale Gelegenheit, auf zusammen Erreichtes hinzuweisen sowie unseren Gestaltungswillen für die Gegenwart und Zukunft in den Mittelpunkt zu stellen. Die geschafften Erfolge sind ein starkes Fundament, auf dem wir kontinuierlich aufbauen. Das Leitmotiv „Die Kraft der Idee“ ist dabei keineswegs eine leere Floskel, sondern eine authentische Erklärung, warum dieser Erfolgsweg zur führenden Bankengruppe möglich war. Schon bisher waren Prinzipien wie Regionalität, langfristige Kundenbeziehungen und Sicherheit wesentliche Eckpfeiler für eine nachhaltig ausgerichtete Geschäftspolitik. Zudem verfolgt Raiffeisen sehr jeher den Anspruch an sich selbst, ökonomischen Erfolg mit sozialen Anliegen in Einklang zu bringen. Im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht sehen wir den willkommenen Anlass, Daten und Fakten darzustellen.

In unserem Bundesland sind es heute die RLB Steiermark und 60 Raiffeisenbanken, die in 820.000 Privat- und Firmenkundenbeziehungen Kompetenz, Innovation und Erfahrung in den Wirtschaftsraum pumpen. Jeden Tag führen unsere Kundenberater rund 2.000 ausführliche Beratungsgespräche und untermauern damit unsere nachhaltig ausgerichtete Strategie. Gleichzeitig hat sich Raiffeisen Steiermark zum klaren Marktführer im digitalen Banking entwickelt: So werden bereits 95 Prozent aller Kontobewegungen von unseren Kunden digital beauftragt und machen 275.000 Kunden unser ELBA zum meistgenutzten Online-Banking der Steiermark. Im sektorweiten Strategieprogramm „Digitale Regionalbank“ sehen wir die perfekte Fortsetzung dieses Weges, der von Offenheit gegenüber dem Neuen, agilem Arbeiten und hohem Einsatz geprägt ist. Als steirisches Spitzeninstitut nimmt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ihre Verantwortung wahr und gestaltet die Lösungen der Digitalen Regionalbank maßgeblich mit.

Die RLB Steiermark nimmt im Sinne des Subsidiaritätsprinzips die Rolle des steirischen Spitzeninstituts ein und sieht sich als Impulsgeber, Drehscheibe und „Ideen-Transformator“ im Raiffeisen-

verbund. Dazu gehört auch die Fokussierung und die gemeinsame Sicht auf wesentliche Parameter wie Kapital, Ertrag, Kosten und Risiko. Die RLB Steiermark definiert sich aber auch als starke Kundenbank. Im Privatkundensegment werden rund 87.000 Kundenbeziehungen gepflegt, im Firmenkundensegment sind es rund 10.300. Auf Basis intensiver Kundenbetreuung und umsichtiger Geschäftspolitik wurde 2017 ein sehr erfolgreiches Jahr.

Hinter Erfolgen und Vorhaben stehen letztlich Menschen, die mit Inspiration, Teamgeist und Engagement die Gegenwart und Zukunft gestalten. Eine wichtige Rolle spielen dabei unsere Mitarbeiter. Wir sind uns bewusst, dass ein positives Klima am Arbeitsplatz – und dazu gehört eine Vielzahl an Faktoren – maßgeblich zum langfristigen Erfolg des Unternehmens beiträgt. Daher setzen wir umfassende Maßnahmen, gleichzeitig danken wir an dieser Stelle allen Kollegen für das Engagement für unsere Unternehmensziele. Das digitale Zeitalter eröffnet auch neue Möglichkeiten, unsere Kunden an der Weiterentwicklung unserer Bank zu beteiligen. Wir danken allen Kundinnen und Kunden, die wir als Hausbank begleiten dürfen und sich mit ihren Ideen einbringen. Wir haben daher dem Jubiläums-Motto unseren Leitsatz „Menschen machen Zukunft“ vorangestellt. Er drückt aus, dass der Mensch auch im digitalen Zeitalter die Verantwortung für die Zukunft trägt.

Denn Verantwortung ist der „Katalysator“, durch den alle unsere Entscheidungen und unser Tun durchmüssen. Ein Gradmesser dafür ist dieser Nachhaltigkeitsbericht, den die RLB Steiermark heuer erstmalig veröffentlicht. Vieles wurde bereits erreicht, Manches kann noch besser dokumentiert werden. Wir setzen uns dazu engagierte Ziele und haben uns den 10 Prinzipien des UN Global Compact verpflichtet, die Wegweiser für unsere Maßnahmen sind. Somit ist das Jubiläumsjahr für uns kein Ziel, sondern vielmehr eine bedeutende Etappe in die Zukunft. ■

Vorstand der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG



Mag. Rainer Stelzer, MBA  
Vorstandsdirektor

Generaldirektor MMag. Martin Schaller  
Vorstandsvorsitzender

Dr. Matthias Heinrich  
Vorstandsdirektor

# II. DIE RAIFFEISEN- LANDESBANK STEIERMARK

## II.1. Über diesen Bericht

Laut Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz sind Unternehmen von öffentlichem Interesse dazu verpflichtet, einen nichtfinanziellen Bericht für das Geschäftsjahr 2017 zu erstellen. Die Raiffeisen-Landesbank (RLB) Steiermark ist als Bank daher ebenfalls gefordert, nichtfinanzielle Informationen zu berichten. Dieser Bericht stellt den „nichtfinanziellen Bericht“ der Raiffeisen-Landesbank Steiermark (gem. §§267a und 243b UGB) entsprechend dem Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz dar. Im ihrem ersten nichtfinanziellen Bericht möchte die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ihre Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit vorstellen. Die dabei zu behandelnden Themen Umwelt, Arbeitnehmer und Soziales, Korruption und Bestechung sowie Menschenrechte wurden für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse priorisiert. In den Abschnitten nachhaltige Produkte, Mitarbeiter, Umwelt, Ethik & Corporate Governance sowie soziales Engagement werden die Themen näher ausgeführt.

Der Berichtszeitraum für die Kennzahlen und Beschreibungen umfasst, sofern nicht anders erwähnt, das Geschäftsjahr und somit den Zeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember 2017. Mit Raiffeisen-Landesbank (RLB) Steiermark wird in diesem Bericht der Konzern bezeichnet. Ist dagegen die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG gemeint, wird diese explizit genannt. Die Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit sollen vorrangig in einer Sicht auf den gesamten Konzern aufgezeigt werden. Für die Zwecke des Einzelabschlusses gem. § 243b UGB gibt es keine anderen oder eingeschränkten Konzepte, welche in anderer Weise als im Konzern verfolgt werden. Der Bericht entspricht unseres Erachtens daher beiden gesetzlichen Ansprüchen (§§267a und 243b UGB).

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Berichts wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung der Formulierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch ausdrücklich für beide Geschlechter.

## II.2. Unternehmensphilosophie

Seit mehr als 100 Jahren gibt es Raiffeisen in Österreich. Die österreichischen Raiffeisengenossenschaften haben sich im Laufe dieser Zeit den geänderten wirtschafts- und gesellschaftspolitischen Rahmenbedingungen angepasst, ohne aber ihre bewährten Grundsätze aufzugeben.

Die wesentlichen Faktoren der Genossenschaftsidee:

1. Selbsthilfe: Bereitschaft zur gegenseitigen Hilfe
2. Selbstverwaltung: Im Rahmen der demokratischen Grundsätze entscheiden die Mitglieder selbst über ihre Genossenschaft.
3. Solidarische Wirtschaftsgesinnung: mit einem gemeinsamen wirtschaftlichen Ziel auf der Basis des ‚Füreinanderstehens‘ (= Haftung)
4. Nachhaltigkeit genossenschaftlichen Erfolgs: Das gemeinsame Ziel ist eine dauerhafte wirtschaftliche Verbesserung. Tageserfolge dienen diesem Ziel nicht immer.
5. Subsidiarität: Die Kraft der Genossenschaft wird nur dort eingesetzt, wo die Kraft des Einzelnen nicht ausreicht und er daher Hilfe benötigt.
6. Identitätsprinzip: Mitglieder (Mitunternehmer) und Kunden sind bei der Genossenschaft ident. →





Die Führungskräfte der Raiffeisen-Landesbank Steiermark haben die Unternehmensvision und -mission gemeinsam formuliert.

## II.3. Unternehmensvision und -mission

Als Unternehmens-Vision wurde gemeinsam mit den Führungskräften formuliert: Wir wollen als RLB-HYPO-Konzern die führende Bankengruppe in der Steiermark bleiben und unsere Position weiter ausbauen. Die Nummer 1 sind wir als Firmenkundenbank, mit dem Projekt- und Immobiliengeschäft in der Steiermark, als Retailbank für Privatkunden, Ärzte, Freie Berufe, dem Private Banking in Graz sowie als Spitzeninstitut für die Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark. Wir beweisen unsere Vorrangstellung durch Qualität, Service und das beste Preis-Leistungs-Verhältnis.

Die darauf aufbauende Mission wurde in drei Aussagen festgemacht: Wir erhalten unsere Selbstständigkeit als RLB Steiermark-Konzern. Wir wollen unsere Eigenkapitalquoten aus eigener Kraft erfüllen, indem wir Eigenkapital generieren. Risiko, Ertrag und Kosten sind das magische Dreieck, an dem wir uns orientieren.

Formuliert wurde auch unser Verhalten, um die gesetzten Ziele zu erreichen:

**Selbstständigkeit:** Wir sichern unsere wirtschaftliche Selbstständigkeit aus eigener Kraft. Wir tragen die Verantwortung für unsere Kunden, treffen die Entscheidungen und betreuen unsere Kunden und Raiffeisenbanken vor Ort.

**Leistungsorientierung:** Wir arbeiten effizient, effektiv und kostengünstig. Dazu reflektieren wir unsere Leistungen sowie Prozesse und Produktkataloge. Wir setzen uns nachhaltige Ziele und verfolgen diese konsequent.

**Veränderungsbereitschaft:** Je höher unsere Veränderungsbereitschaft ist, umso besser ist unsere Positionierung in Zukunft. Wir sind bereit zu schneller Veränderung und „schneiden alte Zöpfe ab“, wenn wir der Meinung sind, dass wir sie nicht mehr benötigen.

**Kooperation:** Wir erachten Kooperationen als sinnvoll und notwendig, um gemeinsam erfolgreich zu arbeiten und Synergien zu heben.

**Die Marke Raiffeisen und ihre Werte:** Die Brücke von unseren historischen Wurzeln in die Zukunft schlagen wir durch die zeitgemäße Interpretation der Raiffeisen-Prinzipien. Wir stehen zur Marke und leben sie konsequent. Durch die Nähe zu unseren Kunden können wir rasche Entscheidungen vor Ort treffen und Wettbewerbsvorteile generieren. Die digitale Regionalbank ist unser Zukunftsmodell, denn mit diesem Omnikanal-Ansatz stehen wir auf allen Ebenen mit unseren Kunden in Beziehung.

## II.4. Geschäftsmodell

Die 1927 gegründete Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (RLB) ist das Spitzeninstitut der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark. Gemeinsam mit den 60 selbstständigen steirischen Raiffeisenbanken und insgesamt 257 Bankstellen ist sie die führende Bankengruppe in Südösterreich, die zudem in rein steirischem Eigentum steht. Daher ist die RLB als „Bank für Banken“ Geldausgleichsstelle der steirischen Raiffeisenbanken und darüber hinaus Servicezentrale für viele Belange der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG betreibt 9 Bankstellen in Graz und eine in Frohnleiten, in denen ihre Kunden umfassend in allen Fragen beraten werden. Sie bietet ihren Privatkunden Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Sparen & Anlegen, Finanzieren sowie Vorsorgen & Absichern.

Darüber hinaus ist die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ein starker Partner für Firmen-, Industrie- und Großkunden, die auch in die angrenzenden Märkte Süd- und Osteuropas begleitet werden.

Die Produkte und Dienstleistungen für Firmenkunden konzentrieren sich auf die Bereiche Finanzieren, Betriebliche Vorsorge und Cash Management. Darüber hinaus gibt es weitere Leistungen in den Bereichen wie beispielsweise Auslandsgeschäft, Veranlagungen oder auch spezielle Angebote für Jungunternehmer.

Zum Konzern der Raiffeisen-Landesbank Steiermark gehört seit 2002 die Landes-Hypothekenbank Steiermark AG, an der die RLB Steiermark 74,99996 % hält und deren Nachhaltigkeitsaktivitäten in diesem Bericht mitbetrachtet wurden. ■

# III. NACHHALTIGKEIT MANAGEN

## III.1. Unser Nachhaltigkeitsverständnis

Nachhaltigkeit ist seit jeher ein Grundprinzip für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark und ein Maßstab für unternehmerischen Erfolg.

- Seit 130 Jahren verbindet Raiffeisen wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlich verantwortlichem Handeln.
- Wir verstehen unter Nachhaltigkeit verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln für ein langfristig ökonomisch positives Ergebnis unter Berücksichtigung wesentlicher gesellschaftlicher und ökologischer Aspekte.
- Wir verbinden auch in Zukunft wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlicher Verantwortung, indem wir Nachhaltigkeit als festen Bestandteil unseres Handelns verankern, als integrierte Führungs- und Managementverantwortung leben sowie wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte bei unseren Geschäftstätigkeiten berücksichtigen

Dementsprechend bekennen wir uns dazu, unsere Managementstrukturen und -prozesse an dieser Haltung auszurichten. In den drei Nachhaltigkeits-Verantwortungsbereichen „Verantwortungsvoller Banker“, „Fairer Partner“ und „Engagierter Bürger“, die eng mit unserer Geschäftstätigkeit verbunden sind, verstehen wir uns als Gestalter einer nachhaltigen Unternehmens- und Gesellschaftsentwicklung und bringen unsere Werte und Kompetenzen bestmöglich und effizient zum Einsatz.

Unser erklärtes Ziel ist es, uns auf jene Bereiche zu konzentrieren, die ein großes Wirkungspotenzial besitzen. Dazu gehört es, die Nachhaltigkeitswirkung unserer Geschäftstätigkeiten kontinuierlich zu verbessern sowie nachvollzieh- und messbar zu machen. Wir wollen damit eine langfristige Wertsteigerung für unsere Unternehmensgruppe erreichen und einen aktiven Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung unserer Gesellschaft leisten.

## III.2. Wesentlichkeitsanalyse

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat es sich zum Ziel gesetzt, durch die verstärkte Integration von Nachhaltigkeit in das Unternehmen, positive Auswirkungen sowie einen Zusatznutzen für Mensch und Umwelt zu erzielen. Um den wirtschaftlichen Erfolg langfristig zu sichern, berücksichtigen wir daher alle drei Dimensionen nachhaltigen Handelns wie Ökonomie, Ökologie und Soziales und sind uns unserer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft bewusst.

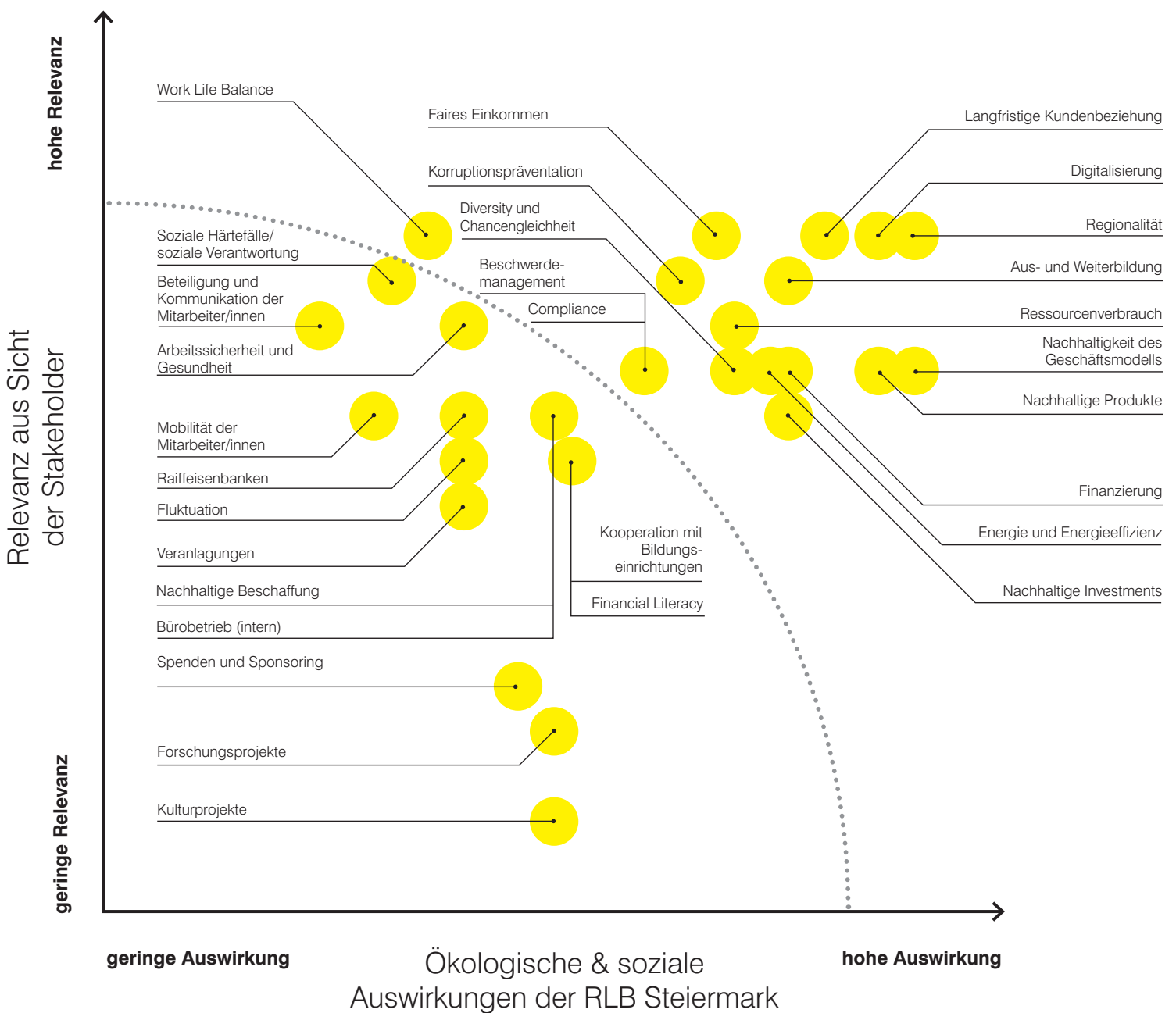
Um die Prioritäten im Bereich Nachhaltigkeit zu definieren, hat die Raiffeisen-Landesbank Steiermark eine Wesentlichkeitsanalyse als Basis für den aktuellen Bericht, aber auch für die Maßnahmenplanung durchgeführt.

In einem ersten Schritt wurden dazu potentielle Nachhaltigkeitsthemen des Unternehmens definiert. Dafür wurden Themen aus den Bereichen Kunden, Mitarbeiter, Umwelt, Ethik und gesellschaftliches Engagement auf ihre Relevanz hin überprüft. Die Auswahl der relevanten Nachhaltigkeitsthemen erfolgte in einem Workshop mit Vertretern aus verschiedenen Unternehmensbereichen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sowie mit Unterstützung externer Berater.

Die identifizierten Nachhaltigkeitsthemen wurden anschließend hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft mittels einer Impact-Analyse bewertet. Mit dieser „Innensicht“ des Unternehmens wurde festgehalten, mit welchen Themen die Raiffeisen-Landesbank Steiermark aktuell die höchsten Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft hat. Die Impact-Analyse wurde ebenfalls im Zuge eines Workshops mit Experten aus der Raiffeisen-Landesbank Steiermark durchgeführt. Durch die Einbeziehung von Vertretern unterschiedlicher Abteilungen wurde sichergestellt, dass ein ausgewogenes Bild bei der Impact-Analyse erreicht wird.

Anfang des Jahres 2018 wurde zudem eine Stakeholderbefragung durchgeführt. Kunden, Mitarbeiter, Eigentümervorteiler, Raiffeisen-landesbanken, Vertreter des Raiffeisenverbandes und →

## Materiality Matrix von RLB Steiermark



Wirtschaftsprüfer wurden eingeladen, an einer Online-Umfrage teilzunehmen. Die Stakeholder wurden gebeten, die Relevanz der identifizierten Nachhaltigkeitsthemen aus ihrer Sicht zu bewerten.

Die Ergebnisse der Stakeholderbefragung ergeben zusammen mit den Ergebnissen der Impact-Bewertung, die Wesentlichkeitsmatrix der Raiffeisen-Landesbank Steiermark, wie in folgender Abbildung dargestellt.

Die Wesentlichkeitsmatrix definiert die wesentlichen Themen für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Sie zeigt, welche Nachhaltigkeitsthemen im Fokus der Nachhaltigkeitsaktivitäten und auch im Fokus der Berichterstattung liegen.

Dabei wird besonders deutlich, dass insbesondere Themen, die in direktem Zusammenhang mit dem Kerngeschäft der Raiffeisen-Landesbank Steiermark in Verbindung stehen, als wesentlich eingestuft werden können. Es ist uns daher ein Anliegen, Nachhaltigkeit als integralen Bestandteil unserer Aktivitäten weiter auszubauen. Nichtsdestotrotz ist es der Raiffeisen-Landesbank Steiermark auch wichtig, Themen im Bereich des gesellschaftlichen Engagements, wie z.B. Kultur- und Forschungsprojekte, weiterhin zu verfolgen und darüber auch im nichtfinanziellen Bericht zu informieren.

### III.3. Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich seit ihrer Gründung im Jahr 1927 zur führenden Bank im Süden Österreichs entwickelt. Gemeinsam mit ihren Tochterunternehmen und im Verbund mit den steirischen Raiffeisenbanken wirkt sie als bedeutende, finanzielle Drehscheibe für Firmen- und Privatkunden.

Um den geltenden regulatorischen Anforderungen zu begegnen, hat die Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark unter Federführung der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG ein gemeinsames Verständnis für eine langfristig ausgerichtete Geschäftspolitik und wirksame Instrumente entwickelt. Dies dokumentiert sich am Liquiditätsverbund, Risikoverbund und Eigenkapitalverbund, die von laufenden Monitorings begleitet werden. Im Eigenkapitalverbund sind dies Anreizmechanismen zur gezielten Steuerung und Steigerung der Kernkapitalausstattung. Diese Maßnahmen zeigen deutlich positive Effekte und tragen zur nachhaltigen Gewinnthesaurierung und somit Selbstständigkeit und Unabhängigkeit der Raiffeisen Bankengruppe (RBG) Steiermark und ihrer Mitglieder bei. Gleichzeitig wird dadurch die Sicherheit jedes einzelnen Kunden zusätzlich verbessert. Zusammen mit dem sogenannten IPS (Institutional Protection Scheme), das eine gegenseitige Haftungsgemeinschaft innerhalb des Raiffeisensektors ist, sind zum Schutz der Mitglieder und somit auch der Kunden durchdachte Frühwarnsysteme bzw. Mechanismen im Einsatz. Zusätzlich hat sich die steirische Raiffeisen-Ban-

kengruppe im Rahmen dieses Haftungsverbunds „Spielregeln“ gegeben. Dadurch kann ein mögliches Risiko für die RBG Steiermark so früh wie möglich erkannt und so weit wie möglich minimiert werden.

In der Prozesslandkarte der RLB Steiermark ist der Prozess „Nachhaltigkeit managen“ Teil der sogenannten Managementprozesse und ein Teilprozess des Prozesses „Strategie entwickeln und steuern“. Damit ist sichergestellt, dass das Thema Nachhaltigkeit kontinuierlicher Teil der Strategieentwicklung der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist.

Ziel ist es, das Nachhaltigkeitsmanagement im Unternehmen weiterzuentwickeln und somit stark im Konzern zu verankern. ■

# IV. NACHHALTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

## IV.1 Kundenbeziehungen

Als Bankunternehmen mit ausgeprägter Dienstleistungskultur streben wir danach, stetig mit unserer Kundenbetreuung die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen.

Die Zufriedenheit der Kunden hat höchste Priorität für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Es ist uns wichtig, dass unsere Kunden die beste Betreuung und qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen erhalten. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, eine hohe Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbeziehungen zu erreichen. Wir bieten unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen, um sie bei ihren individuellen Plänen und Vorhaben zu unterstützen.

Die Grundlage für eine gute Kundenbeziehung wird bereits beim Erstkontakt geschaffen. Für den bestmöglichen gemeinsamen Start haben wir den sogenannten Onboardingprozess für Privatkunden entwickelt. Während dieser Phase erhält der Kunde alle notwendigen Informationen über alle relevanten Produkte und Services. Neben dem persönlichen Kontakt erhält der Kunde eine Welcome-SMS am Tag der Kontoeröffnung sowie eine Mailbox mit Informationen zu den Zahlungsverkehrsprodukten innerhalb von 30 Tagen nach Kontoeröffnung. Die Mailbox enthält in anschaulicher Form alles zu den Themen ELBA, Apps und der „digitalen“ Bankomatkarte.

Kundeninformation und -beratung sind wesentliche Bestandteile unseres Alltags. In Beratungsgesprächen klären wir Kunden über die Finanzprodukte auf. Zudem stellen wir bei Empfehlungen sicher, dass diese ehrlich und fair abgegeben und die Kunden über Risiken angemessen aufgeklärt werden. Eine falsche oder irreführende Werbung ist für uns inakzeptabel.

Um unsere Kunden auf mögliche Risiken hinzuweisen, gibt es auf unserer Homepage die Rubrik „Sicherheit“. Darin werden z.B. häufige Risiken beschrieben und der sichere Umgang beim Online

Banking wird erklärt. Somit können sich die Kunden auch jederzeit individuell und aktuell informieren.

Es ist für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark von höchster Bedeutung, den Anforderungen der Kunden stets gerecht zu werden. Deshalb messen wir kontinuierlich die Zufriedenheit unserer Kunden, insbesondere hinsichtlich der Beratungsqualität. Alle Kunden, die eine Bankstelle der Raiffeisen-Landesbank besuchen, werden am nächsten Tag per SMS gebeten, diesen Besuch zu bewerten. Die Bewertung erfolgt mittels Schulnotensystem. Insgesamt wurden im Jahr 2017 mehr als 2.620 Bewertungen von Kunden abgegeben. Die durchschnittliche Bewertung lag bei 1,09, was einem sehr guten Ergebnis entspricht.

Das Bewertungssystem ist zudem mit dem Beschwerdemanagement verbunden. Wenn Kunden einen Besuch mit 4 oder schlechter bewerten, wird die Bewertung an das Beschwerdemanagement weitergeleitet. Somit wird sichergestellt, dass die Servicequalität stets auf hohem Niveau bleibt, da gezielte Maßnahmen gesetzt werden können.

Unser Ziel ist es, weiterhin eine Bewertung von mindestens 1,1 zu erhalten. Aus diesem Grund wird ein regelmäßiges Monitoring aufrechterhalten und kontinuierliche Verbesserung verfolgt. Die Schulung unserer Mitarbeiter sowie ein aktives Beschwerdemanagement sind wesentliche Bestandteile, um die Kundenzufriedenheit zu sichern und langfristige Kundenbeziehungen zu erhalten.

Die hohe Kundenzufriedenheit, sowohl im Privat- als auch im Firmenkundenbereich, ist Ergebnis unserer Bemühungen und spiegelt sich auch in der Dauer der Kundenbeziehungen wider. Etwa 56 % der Privatkunden der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und knapp drei Viertel der Privatkunden der Hypo Steiermark sind bereits 10 Jahre oder länger Kunden des Unternehmens. Bei den Firmenkunden sind 37 % der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG →

und knapp die Hälfte der Hypo Steiermark dem Unternehmen seit mindestens 10 Jahren treu.

Die regionale Verankerung hat einen großen Stellenwert für Raiffeisen in der Steiermark. Aus diesem Grund sind wir aktuell mit mehr als 250 Bankstellen in der Steiermark vertreten. Es ist uns ein Anliegen, insbesondere die Menschen in unserer Region zu unterstützen. Als steirisches Unternehmen liegt unser Fokus somit auf der Betreuung von Kunden in der Steiermark. Mehr als 90 % der Privat- und Firmenkunden der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG sind aus der Region. Dies entspricht einem Gesamtvolumen von mehr als 2 Milliarden Euro an Finanzierungen im Raum Steiermark für das Jahr 2017. Bei der Hypo Steiermark sind knapp 89 % der Privatkunden und 80 % der Firmenkunden in der Steiermark ansässig. Das Finanzierungsvolumen in der Region beläuft sich hier auf knapp 1,3 Milliarden Euro.

## IV.2. Finanzierung

Für unsere Kunden ist die Kreditfinanzierung ein wichtiges Instrument um ihre Wünsche, Träume und Ziele verwirklichen zu können. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark unterstützt somit Privat- und Firmenkunden bei der schnellen Umsetzung ihrer Vorhaben.

Wir sehen vor allem Wohnbaufinanzierungen und dabei insbesondere geförderte Finanzierungen als einen Beitrag zur nachhaltigen Regionalentwicklung. Von den Wohnbaufinanzierungen im Wert von über 1 Milliarde Euro in 2017 hat der Konzern geförderte Wohnbaufinanzierungen mit einem Gesamtvolumen von 330 Millionen Euro vergeben.

Um die Bauvorhaben ihrer Kunden zu unterstützen, bietet die Raiffeisen-Landesbank Steiermark auch Bausparfinanzierungen und Bausparverträge an. 2017 gab es 21.473 Bausparverträge bei der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sowie 3012 Bausparfinanzierungen.

Insgesamt stellen die Privatkunden-Finanzierungen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark für die nachhaltige Schaffung und Sanierung von Wohnraum in der Steiermark 76,6 % der gesamten Privatkunden-Finanzierung dar. Bei der Hypo Steiermark liegt dieser Anteil bei 65 %.

Zudem haben wir in der Steiermark im Jahr 2017 mehr als 120 E-Fahrzeuge mit einem Volumen von rund 8,4 Millionen Euro finanziert.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark möchte gezielt nachhaltige Finanzierungen fördern. Dafür werden wir 2018 eine detaillierte Bestandsaufnahme zu den nachhaltigen Finanzierungen durchführen. Ziel ist somit, die Ausgangssituation zu bestimmen. Künftig möchten wir verstärkt Ziele für nachhaltige Finanzierungen festsetzen, um die Entwicklung gezielt steuern zu können.

## IV.3. Investments

Die Investmententscheidungen eines Bankinstituts können weitreichende Auswirkungen haben. Durch die Bereitstellung von Finanzmitteln werden Projekte und Vorhaben unterstützt und haben somit einen Effekt auf Mitarbeiter, Umwelt und Gesellschaft. Die Raiffeisen Landesbank Steiermark ist sich dieser Verantwortung bewusst. Aus diesem Grund gibt es im aktuellen Portfolio keine Investitionen in Unternehmen, die in Bereichen wie Abtreibung, Atomenergie, Drogen, Glücksspiel oder Tabak tätig sind.

Weitere Informationen dazu finden Sie auch im Abschnitt „Ethik & Corporate Governance“.

Die Hypo Steiermark bietet außerdem „Green Investments“ (ethisch nachhaltige Investmentmöglichkeiten) an. Bei „Green Investments“ wird darauf geachtet, dass in den veranlagten Unternehmen kein Verstoß gegen die Menschenrechte stattfindet. Zudem müssen Umweltthemen bei der Produktion beachtet werden. →



Das Konjunktorgespräch Steiermark ist zu einem Fixpunkt der steirischen Wirtschaft geworden und gibt Impulse für den Wirtschafts- und Investitionsstandort Steiermark

Das Gesamtvolumen aller in nachhaltigen Fonds angelegten Gelder beträgt aktuell 72,2 Millionen Euro. Damit sind 2,6 % der veranlagten Gelder in nachhaltigen Fonds angelegt.

Berater erhalten im Rahmen des Seminars „Ethisch-nachhaltige Geldanlage“ eine praxisnahe Ausbildung zum Thema nachhaltiges Investment. Die Ausbildung erfolgt durch ÖGUT, eine unabhängige Non-Profit-Organisation, die sich für eine nachhaltige Ausrichtung von Wirtschaft und Gesellschaft einsetzt. Die Ausbildung beinhaltet e-learning-Einheiten, einen Online Test und eine Präsenzveranstaltung. Bis Ende 2017 haben 28 Mitarbeiter des Konzerns diese Zusatzausbildung absolviert.

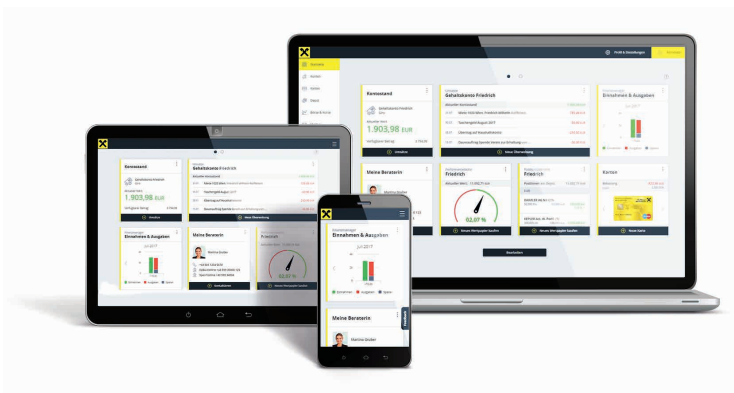
Um die Investitionen in nachhaltigen Branchen zu fördern, hat die Raiffeisen-Landesbank Steiermark geplant, einen strengeren Prüfungsprozess zu etablieren. Im Rahmen dieses Prozesses sollen Ausschlusskriterien geprüft und somit die Auswirkungen auf Mensch und Umwelt evaluiert werden.

## IV.4. Digitalisierung

95 % aller Geld-Transaktionen der Raiffeisenkunden erfolgen bereits automatisiert und 49,6 % der Kunden nutzen Online-Banking. Mit 275.000 Online-Banking-Kunden ist Raiffeisen in der Steiermark klarer Marktführer im digitalen Banking. Diese Fakten aus dem Jahr 2017 sind das Ergebnis der bisher gesetzten Maßnahmen und belegen eindrucksvoll, wie wichtig der frühzeitig eingeschlagene Weg in Richtung Digitalisierung war. Nun setzen wir die nächsten, wichtigen Schritte: Wir formen Raiffeisen zur digitalen Regionalbank.

Die Beweggründe dafür sind klar: Die beeindruckenden digitalen Entwicklungen verändern in zunehmendem Tempo praktisch jeden Lebens- und Wirtschaftsbereich. Jeder Mensch, jedes Unternehmen ist gefordert, Zugänge und Lösungen dazu zu finden, denn die – mitunter nicht vorhersehbaren – Veränderungen eröffnen interessante Chancen, werfen aber auch unzählige Fragen auf.

Welche Antworten darauf gibt die digitale Regionalbank? Sie orientiert sich an der Omnikanal-Strategie, die vertraute Raiffeisen-Prinzipien wie Nähe, Sicherheit und Vertrauen mit den digitalen Optionen



Mein ELBA ist die neueste Generation von Online-Banking. Experten der Raiffeisen-Landesbank Steiermark haben die Innovation maßgeblich mitentwickelt.

vernetzt. Unter dem Motto „Wir sind dort, wo unsere Kunden sind“ vertieft sie gezielt die Kundenkontakte mittels elektronischer Kanäle und baut auf unser Bankstellennetz, das auch weiterhin das dichteste im Land sein wird. Sie bietet den Kunden das „persönlichste Online-Banking Österreichs“ und intensiviert gleichzeitig die persönliche Beratung. Sie garantiert einerseits höchste Datensicherheit und gewährleistet andererseits, dass auch morgen noch vertraute Mitarbeiter für unsere Kunden da sind. Die digitale Regionalbank fußt auf einer unverzichtbaren Verbindung zwischen Mensch und Technik, sie ist ein permanenter Entwicklungsprozess, das gemeinsame Zukunftsmodell im Raiffeisensektor.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark setzt weiterhin auf persönliche Beratung. 2017 wurden insgesamt 81.000 persönliche, umfassende Beratungsgespräche durchgeführt.

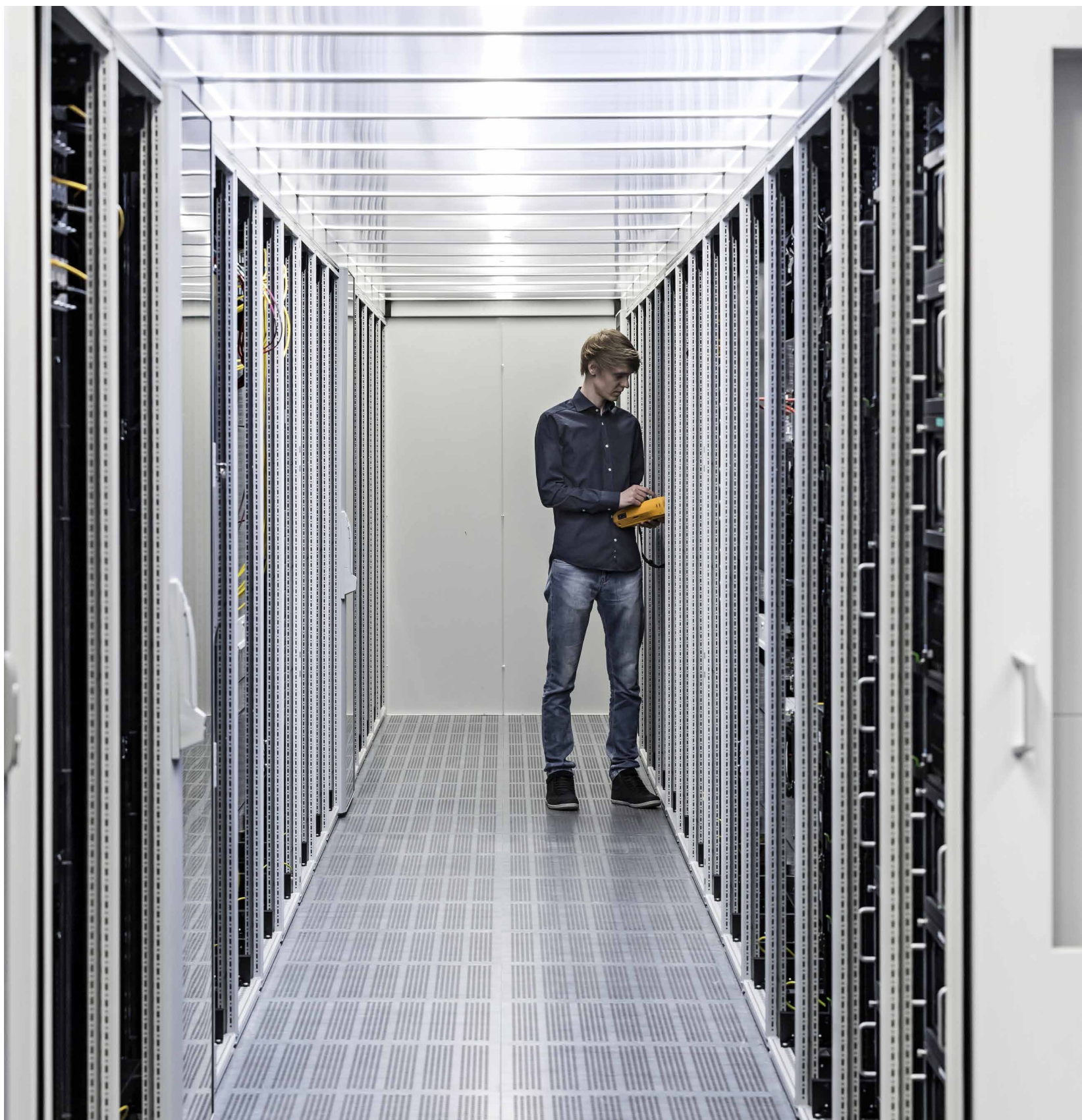
Dazu arbeitet der gesamte Raiffeisenverbund Österreich an der Umsetzung dieser gemeinsamen Strategie. In agiler Arbeitsweise entwickeln Teams rasch Lösungen und vernetzen sich dazu mit den diversen Umsetzungsprojekten. Die RLB Steiermark nimmt durch Experten wesentlichen Einfluss auf die Ausgestaltung der Lösungen.

Auch in unserem Rechenzentrum stehen wir für Nachhaltigkeit und Sicherheit. Seit der Inbetriebnahme des neuen Raiffeisen Rechenzentrums am Standort Raaba vor fünf Jahren wurde das zentrale Herzstück des IT-Service eröffnet. Damit verfügen die gesamte Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark und auch das Raiffeisen Informatik Center Steiermark (RICS) über eines der sichersten und modernsten Rechenzentren Österreichs, von dem sie selbst zentrale Bankanwendungen beziehen. Mit der nachhaltigen Investition in die Zukunft des Standortes in der Steiermark ist auch die Basis für die kontinuierliche Digitalisierung für den Raiffeisensektor verbunden. Dies ist auch für die zukünftigen Anwendungen der Digitalen Regionalbank bedeutend Sicherheit, Technologie und Verfügbarkeit sind oberste Prämissen des Rechenzentrums. Die Zertifizierungen nach IT-Qualitätsstandard ISO/IEC 20000 und IT-Securitymanagement nach ISO/IEC 27001 bestätigen die höchsten Sicherheits- und Qualitätsstandards.

Gerade in Zeiten vieler Umbrüche liegt es an uns, dem Wandel offen zu begegnen, um gut überlegt neue Chancen zu nützen. Das bedeutet für alle Beteiligten einen gewissen Balanceakt zwischen Bewährtem und Neuem. Einen bedeutenden Anteil am Erfolg haben die Mitarbeiter, die den digitalen Wandel entscheidend mitgestalten. Aber auch Kunden sind eingeladen, sich in die agile Arbeitsweise einzubringen, frühzeitig Feedback zu geben und so die Services mitzugestalten. „Evolution“ ist in Summe das treffende Wort, wie Raiffeisen die Herausforderungen der digitalen Transformation meistern wird.

Es ist unser Ziel, unseren Kunden durch die Kombination von persönlichem Service und digitalen Leistungen ein umfassendes Angebot zur Verfügung zu stellen, das auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmt werden kann. ■





Unser Rechenzentrum gehört zu den modernsten in Österreich und garantiert auf Basis anerkannter Zertifizierungen ein höchstes Maß an Sicherheit und Verfügbarkeit.

# V. MITARBEITERINNEN

Solidarische Wirtschaftsgesinnung und Nachhaltigkeit sind wesentliche Eckpfeiler der Raiffeisen-Philosophie. Was nach außen als Geschäftsprinzip gilt, hat auch im Innenverhältnis in der Zusammenarbeit und Mitarbeiter-Führung Bedeutung. Übersetzt man diese Prinzipien in Schlagworte von heute sind das Teamwork, Work-Life-Balance oder die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Unter dem Motto von Friedrich Wilhelm Raiffeisen: „Was dem Einzelnen nicht möglich ist, das schaffen viele.“ sind wir überzeugt, dass die Rücksichtnahme auf Familien durch den Arbeitgeber auch motivierend und leistungsfördernd auf Mitarbeiter wirkt.

Unsere Mitarbeiter bilden die Grundlage unseres Erfolges. Nur mit der fachlichen Kompetenz und dem persönlichen Engagement unserer Mitarbeiter ist es möglich, unseren Kunden qualitativ hochwertige Produkte und Leistungen anzubieten. Aus diesem Grund wollen wir die Ziele des Unternehmens und seiner Mitarbeiter in Einklang bringen.

Mit insgesamt 1.091 Mitarbeitern ist die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ein wichtiger Arbeitgeber in der Region. Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit unserer Mitarbeiter von 17 Jahren zeigt, dass wir auf eine enge und langfristige Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitern setzen. Die Fluktuationsrate beträgt aktuell 1,56 % und ist somit auf einem stabil niedrigen Niveau. Die Hälfte unserer Mitarbeiter sind Frauen und etwa ein Viertel unserer Mitarbeiter ist derzeit in Teilzeitbeschäftigung.

Die Altersstruktur im Konzern ist relativ ausgeglichen. Derzeit sind 8 % der Mitarbeiter unter 30 Jahren, 54 % sind zwischen 30 und 50 Jahren und 38 % sind über 50 Jahre alt.

Um auch weiterhin ein attraktiver Arbeitgeber zu bleiben, sind für uns insbesondere die Themen faire Arbeitsbedingungen, Aus- und Weiterbildung sowie Diversität und Chancengleichheit wichtig.

## V.1. Faire Arbeitsbedingungen

Als Regionalbank verstehen wir uns als Teil der regionalen Gesellschaft und Volkswirtschaft. Deshalb engagieren wir uns für eine gesunde und nachhaltige Entwicklung dieser Bereiche in der Steiermark. Auch unsere Mitarbeiter sind Teil dieses Systems - deswegen ist uns ein verantwortungsvoller Umgang mit ihnen und ihren Familien wichtig.

Ein wesentlicher Bestandteil fairer Arbeitsbedingungen ist ein faires Einkommen. Wir bieten unseren Mitarbeitern eine marktgerechte Gesamtvergütung, die Leistung honoriert. Darüber hinaus stellen wir unseren Mitarbeitern zahlreiche Zusatzleistungen wie Pensionsvorsorge und Zusatzversicherungen im Gesundheitsbereich zur Verfügung. Faires Einkommen wird auch dadurch sichergestellt, dass alle unsere Mitarbeiter durch einen Kollektivvertrag abgedeckt sind.

Es ist der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ein Anliegen, sichere Arbeitsplätze zu bieten. Aus diesem Grund fördern wir feste Anstellungen im Unternehmen und langfristige bzw. unbefristete Verträge nach einer üblichen Befristung von 6 Monaten. Daraus ergibt sich ein aktueller Anteil an befristeten Arbeitsverhältnissen von 3,57 %.

Als Arbeitgeber sind wir stark regional verankert. 70 % unserer Mitarbeiter pendeln maximal 10 Minuten zum Arbeitsplatz, wie aus unserem Humanvermögensbericht 2015 hervorgeht. Die gewonnene Zeit kann anderweitig genutzt werden und hat damit auch einen Wert für unsere Mitarbeiter. Durch die kürzeren Pendelstrecken ergeben sich – über die Zeitgewinne hinaus – auch entlastende Effekte für die Umwelt.

Es ist für uns wichtig, dass unsere Mitarbeiter eine gute Work-Life-Balance erreichen. Ein gesundes Zusammenspiel zwischen Arbeit und Privatleben ist Voraussetzung für persönlichen Erfolg und Leistungsfähigkeit im Berufsleben. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich deshalb dazu entschieden, gezielte Maßnahmen →

zu setzen, um ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Berufs- und Privatleben der Mitarbeiter zu fördern.

Als verantwortungsbewusster Arbeitgeber unterstützt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark familienorientierte Arbeitszeiten. Durch flexible Arbeitszeit- und Arbeitsortmodelle haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, eine ausgewogenere Work-Life-Balance zu erreichen. Die Angebote für flexible Arbeitszeitmodelle reichen von Gleitzeit, geblockten Arbeitszeiten und Jobsharing bis hin zu Altersteilzeit. Dadurch werden sowohl kurzfristige Flexibilität durch vorübergehende Anpassung der Arbeitszeit, als auch längerfristige Maßnahmen zur Flexibilisierung unterstützt.

In der Betriebsvereinbarung FLEX wird ein längerer Durchrechnungszeitraum für die Arbeitszeit festgehalten, der viel Freiraum für die Arbeitszeitgestaltung der Mitarbeiter schafft. Auch der Arbeitsort kann flexibel gestaltet werden. Die Mitarbeiter können Telearbeit, mobiles Arbeiten und auch Desk Sharing in Anspruch nehmen.

Diese Maßnahmen, die eine gute Work-Life-Balance der Mitarbeiter unterstützen, sind die auch Basis für die Auszeichnung als familienfreundlichster Betrieb der Steiermark der Initiative „Taten statt Worte“. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat im Jahr 2015 den ersten Platz in der Kategorie „Großunternehmen“ erreicht.

Die Themen Gesundheit und Sicherheit bilden für uns ebenfalls wesentliche Bestandteile fairer Arbeitsbedingungen. 2015 lagen die Pro-Kopf-Ausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung bei durchschnittlich 21 Euro pro Mitarbeiter. Aufsummiert über alle Beschäftigten wendete die RLB Steiermark im Jahr 2015 somit 15.000 Euro für die betriebliche Gesundheitsförderung auf. Im Jahr 2017 beliefen sich die Gesamtausgaben für die betriebliche Gesundheitsförderung auf 38.000 Euro.

Um die Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz frühzeitig zu erkennen, erfolgen regelmäßige Evaluierungen durch die Betriebsärzte. Tourlich werden die Arbeitsplätze in der RLB Steiermark sowohl

hinsichtlich der körperlichen als auch der psychischen Risiken bewertet. Auf Basis der Evaluierung werden entsprechende Maßnahmen abgeleitet.

Das Angebot für die Mitarbeiter in der betrieblichen Gesundheitsförderung deckt verschiedenste Bereiche ab. Im Fokus stehen die Themen Stressmanagement, Ernährung und körperliche Aktivitäten, um die Mitarbeiter gut bei der täglichen Arbeit unterstützen zu können. Konkrete Maßnahmen sind etwa die Rückenschule oder auch die Beratung für ergonomisch richtige Arbeitsplätze. Sport- und Bewegungsangebote bieten den Mitarbeiter die Möglichkeit, einen Ausgleich zum Alltag zu schaffen. In unserer Kantine achten wir außerdem auf gesunde Wahlmöglichkeiten.

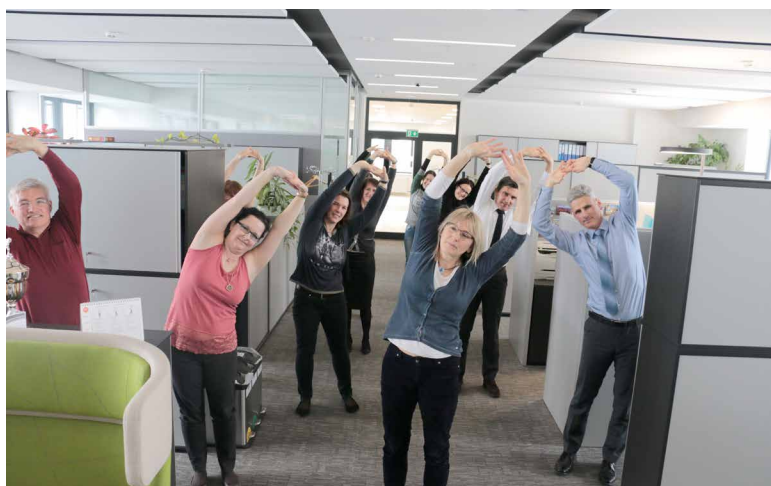
Zusätzlich zu dem jährlich stattfindenden Vitalplan werden bedarfsbezogen in unregelmäßigen Abständen auch Vital- und Gesundheitstage zu verschiedenen Schwerpunktthemen wie beispielsweise Bewegung, Ernährung oder Psyche organisiert. Diese haben seit 2010 bereits 2 Mal stattgefunden. Im Rahmen des Vitalplans 2018 werden verschiedene Aktivitäten mit Schwerpunkt auf Gesundheit organisiert. Dies umfasst Erste-Hilfe-Kurse und Auffrischungen, FSME-/Gripeschutzimpfungen, Melanomvorsorge-Termine sowie ein Mentalpaket „Resilienz“. Sprechstunden mit dem Betriebsarzt, präventive arbeitsmedizinische Betreuung an den Arbeitsplätzen (z.B. Ergonomie), Arbeitsplatzbegehungen, Mutterschutz-/Behindertenevaluierungen und Gesundheitschecks für Neueintritte finden regelmäßig statt. Zudem wird bei Bedarf Professionelle arbeitspsychologische Betreuung angeboten. Auch Vorsorgemaßnahmen wie Impfaktionen, Sehtests, Augentraining und Vorsorgeuntersuchungen stehen den Mitarbeitern zur Verfügung. Im Jahr 2017 wurden durchschnittlich knapp 7 Krankenstandstage pro Mitarbeiter verzeichnet.

Neben der körperlichen Gesundheit ist uns natürlich auch das seelische Wohlbefinden unserer Mitarbeiter wichtig. Durch zahlreiche Kreativ- und Kulturangebote, aber auch Mitarbeiter-Events wie z.B. Kabarettabende, kommt auch der Ausgleich nicht zu kurz.

Es ist unser Ziel, unseren Mitarbeitern weiterhin faire Arbeitsbedingungen zu bieten und auf die Bedürfnisse unserer Mitarbeiter zu achten.

## V.2. Aus- und Weiterbildung

Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter ist eine wesentliche Voraussetzung für den nachhaltigen Erfolg der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sowie für die Weiterentwicklung der Mitarbeiter. Zielgerichtete Investitionen in die Aus- und Weiterbildung, Qualifizierung und lebenslanges Lernen wirken sich aber nicht nur auf die Leistungsfähigkeit des einzelnen Beschäftigten und das Unternehmen aus, sondern auch auf die Standortattraktivität und die Wirtschaftsleistung des gesamten Bundeslandes. →



Das Pilotprojekt „Mitarbeiter bewegen Mitarbeiter“ fördert Teamgeist und frische Energie am Arbeitsplatz.

Unser Ziel ist es, die Kompetenzen im Unternehmen weiter auszubauen und die Mitarbeiter individuell zu fördern. Denn nur mit fachlich kompetenten Mitarbeitern können wir unseren Kunden qualitativ hochwertige Leistungen anbieten. Gerade für junge Menschen unterschiedlichster Ausbildungsniveaus und Berufsausbildungen bietet Raiffeisen einen attraktiven Arbeitsplatz und gute Perspektiven.

Um junge Menschen zu fördern, bildet die RLB Steiermark auch Lehrlinge aus. Derzeit sind zwei Lehrlinge für den Beruf als Bankkaufmann im Unternehmen, sowie ein Lehrling im Bereich IT. Durch eine gute Ausbildung wird den Lehrlingen ein guter Start ins Berufsleben und damit eine gute Basis für deren Weiterbildung ermöglicht.

Um den Einstieg für neue Mitarbeiter bestmöglich zu gestalten, werden individuelle Ausbildungspläne entwickelt. Diese sind speziell an die Jobanforderungen angepasst. Die Raiffeisen-Landesbank fördert das Potenzial und die Kompetenzen der Mitarbeiter durch ein breites Angebot an Aus- und Weiterbildungen. Es werden Ausbildungen in den Bereichen Fach- und Methodenkompetenz, unternehmerische Kompetenzen, Führungskompetenzen aber auch zur persönlichen Weiterbildung angeboten.

Als digitale Regionalbank sind neben technischen, weiterhin bankspezifische Kompetenzen unser Aushängeschild. Eine breitgefächerte Personalentwicklung ist die Basis für die kontinuierliche Weiterentwicklung dieser Kompetenzen auf allen Ebenen und in jeder Lebensphase. Das Unternehmen entwickelt und setzt gezielte Maßnahmen, um allen Mitarbeitern zielgerichtete Weiterbildungen zu ermöglichen.

Der Ausbildungsbedarf des Konzerns orientiert sich an der Unternehmensstrategie. Das Konzept der digitalen Regionalbank spiegelt sich in den Berufsbildern und Stellenbeschreibungen wider.

Die RLB Steiermark bietet den Mitarbeitern auch aktive Karriereplanung an. Orientiert an den Berufsbildern und den Entwicklungsstufen der Mitarbeiter wird jährlich der aktuelle Entwicklungsstatus mit dem gewünschten Berufsbild abgeglichen. Um die Entwicklung zur angestrebten Position gezielt voranzutreiben, werden entsprechende individuelle Maßnahmen mit den Mitarbeitern vereinbart. Mit Trainings, Führungslehrgängen, Coaching o. ä. sollen die Weiterentwicklung gefördert und die Karriere bewusst gesteuert werden. Im Rahmen unseres Talentmanagements werden leistungsorientierte Mitarbeiter mit Potential spezifisch gefördert und gefordert (z.B. persönliche Entwicklungspläne).

Die Raiffeisenlandes Steiermark bietet Nachwuchsführungskräften die Möglichkeit, sich durch die Teilnahme am Programm Fit2Lead auf die Aufgaben als Führungskraft vorzubereiten. 2017 wurde Fit2Lead bereits zum 5. Mal in Folge durchgeführt. Fit2Lead umfasst drei Module, die sich einerseits mit den Kompetenzen der Führungskraft auseinandersetzen (Führungsstile, Moderation),

sowie auch mit konkreten Führungsaufgaben wie z.B. Delegation. Abschließend werden Konflikt- und Veränderungsmanagement thematisiert. Für erfahrene Führungskräfte wird 2018 erstmals das Programm „Fit2Lead - Advanced“ angeboten. Darin werden vertiefend Themen wie Mitarbeitergespräche und Talentmanagement behandelt.

In Summe wurden im Jahr 2017 für alle Beschäftigten der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG sowie der Raiffeisenbanken in der Steiermark rund 560.000 Euro für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen ausgegeben. Dabei wird großer Wert darauf gelegt, adäquate Aus- und Weiterbildung für Mitarbeiter und Führungskräfte gleichermaßen zu ermöglichen. Die durchschnittlichen Ausgaben pro Beschäftigten lagen bei 736 Euro. Im Jahr 2017 absolvierten die Mitarbeiter durchschnittlich 2,9 Bildungstage.

Um die angebotene Aus- und Weiterbildung besser bewerten zu können, wird ein interner Feedback-Bogen etabliert. Dadurch soll das Ausbildungsangebot weiterentwickelt werden.

### V.3. Diversität und Chancengleichheit

Es ist unser Ziel, Diversität im Unternehmen aktiv zu fördern. Wir schätzen eine vielfältige Belegschaft, da sie Innovation fördert und die Vielfalt unserer Kunden widerspiegelt. Diversität und Chancengleichheit beginnt für uns bereits bei der Personalauswahl. Alle Bewerber werden nach Qualifikation und Erfahrung beurteilt. Kriterien wie ethnische oder soziale Herkunft, Geschlecht, Religion, Staatsangehörigkeit, sexuelle Ausrichtung, oder politische Einstellung spielen keine Rolle. Und auch in unserem 2016 erarbeiteten „Zukunftsbild“ findet sich das Thema der Gleichbehandlung wieder. Unsere wertorientierten Führungsleitlinien bauen auf Professionalität, Respekt sowie Offenheit und Transparenz.

Auch die Behandlung unserer Mitarbeiter richtet sich danach. Das Einkommen der Mitarbeiter bei der Raiffeisen-Landesbank Steiermark richtet sich nach dem gültigen Kollektivvertrag und der Tätigkeit sowie der Qualifikation der Mitarbeiter. Es ist uns wichtig, die gleiche Bezahlung für Männer und Frauen umzusetzen und keine Unterschiede bei der Vergütung zu akzeptieren. Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt „Ethik & Corporate Governance“.

Als Ergebnis unserer Maßnahmen zur Förderung von Frauen erreichte die Raiffeisen-Landesbank Steiermark im Jahr 2017 ein ausgewogenes Verhältnis von Frauen und Männern in der Gesamtbelegschaft. Der Anteil von Frauen in Führungspositionen betrug 21 %. Wir haben uns daher insbesondere das Ziel gesetzt, den Frauenanteil in Führungspositionen zu erhöhen. Bis 2025 wollen wir einen Anteil von 25 % erreichen. Damit die Raiffeisen-Landesbank dieses Ziel erreicht, müssen entsprechende Voraussetzungen und vor allem auch familienfreundliche Rahmenbedingungen geschaffen werden. →

Um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu fördern, gibt es spezielle Angebote für Mitarbeiter mit Kindern. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark bietet jedes Jahr ein Sommer KidsCamp an, um die Mitarbeiter bei der Kinderbetreuung während der Sommerferien zu unterstützen. 2 Wochen lang können Kinder von 6 bis 14 Jahren am KidsCamp teilnehmen, wo ihnen Spiel und Spaß geboten wird.

Ein weiteres Angebot sind reservierte Kinderbetreuungsplätze, die die Raiffeisen-Landesbank Steiermark für ihre Mitarbeiter in Raaba, aber auch in der Stadt Graz organisiert. Zudem können die Mitarbeiter das Angebot an Tagesmüttern nutzen.

Um die Chancengleichheit im Unternehmen zu fördern, setzen wir auch Maßnahmen im Karenzmanagement. Um während der Karenz mit dem Unternehmen in Kontakt bleiben zu können, gibt es zahlreiche Anknüpfungspunkte. Durch die Firmenzeitung und die internen Newsletter erhalten Mitarbeiter in Karenz Informationen zu aktuellen Themen. Zudem sind die Mitarbeiter in Karenz herzlich zu unseren Betriebsfeiern und -ausflügen eingeladen.

Ein Erfolgskriterium für einen gelungenen Wiedereinstieg nach der Karenz ist die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter. Aus diesem Grund bieten wir ihnen die Möglichkeit, unser Angebot an Nach- und/ oder Einschulungen, aber auch an weiterbildenden Seminaren, während der Karenz zu nutzen. Um den Wiedereinstieg so einfach wie möglich zu gestalten, gibt es Rückkehrgespräche sowie auch Mentoring für die Wiedereinsteiger. Damit wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter nach der Karenz wieder gut in den Berufsalltag starten können und Unterstützung bei möglichen Herausforderungen erhalten. Die Angebote für einen gleitenden Wiedereinstieg oder auch für Arbeitszeiten, die die Betreuungspflichten der Mitarbeiter berücksichtigen, sind weitere Maßnahmen der Raiffeisen Landesbank Steiermark, um Wiedereinsteiger aktiv zu fördern.

Da das Thema Karenz und Kinderbetreuung sowohl Männer als Frauen betrifft, richten sich diese Angebote immer an alle unsere Mitarbeiter. Die Mitarbeiter der Raiffeisen-Landesbank Steiermark können zudem einen freiwilligen Papamonat in Anspruch nehmen. Im Jahr 2017 waren 44 Mitarbeiter in Karenz.

Als verantwortungsvoller Arbeitgeber bieten wir unseren Mitarbeitern stets die Möglichkeit, wieder in ihre frühere bzw. gleichwertige Position nach der Karenz zurückzukehren. Dieses Angebot gilt auch für Führungskräfte. Für Fragen hinsichtlich Rückkehrmöglichkeiten und Karenzmanagement gibt es spezielle Ansprechpersonen im Unternehmen.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark sieht die im Familienleben erworbenen Qualifikationen wie Organisationsmanagement und Problemlösungsfähigkeit auch als wertvolle Kompetenzen im Berufsalltag. Aus diesem Grund zählen wir die Familienkompetenzen als ein wichtiges Kriterium für Einstellung und Aufstieg im Unternehmen.

Der Begriff Familie umfasst für unseren Konzern viele Aspekte. Familie ist immer da, wo Personen gemeinsam den Alltag gestalten und Menschen Verantwortung für einander übernehmen. Aus diesem Grund ist es uns wichtig, nicht nur Maßnahmen für eine gute Kinderbetreuung zu setzen, sondern z.B. auch das Thema Pflege von Angehörigen zu unterstützen. Es ist für uns selbstverständlich, Pflegekarenz oder auch Pflegeteilzeit anzubieten, um die Pflege von Angehörigen zu ermöglichen. Es ist uns ein Anliegen, Mitarbeiter in fordernden Situationen zu unterstützen. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitern auch die Möglichkeit, psychosoziale Beratung in Anspruch zu nehmen.

Die familienfreundlichen Angebote werden über verschiedene Kanäle an unsere Mitarbeiter kommuniziert. In Sitzungen, Meetings oder auch Führungsgremien werden die Angebote direkt kommuniziert. Zudem werden Informationen über die Betriebszeitung, den internen Newsletter und auch im Intranet bereitgestellt.

Chancengleichheit bedeutet für uns auch, dass Menschen mit Behinderungen die gleichen Möglichkeiten im Alltag haben. Aus diesem Grund sind sowohl unsere Filialen als auch die Bürostandorte barrierefrei. Um auch Menschen mit Behinderungen als Mitarbeiter zu gewinnen, werden Jobausschreibungen auch auf der Disability-Plattform ausgeschrieben. Für Mitarbeiter mit Einschränkungen können Arbeitszeiten flexibel gestaltet und an die Bedürfnisse angepasst werden. Behindertenarbeitsplätze werden durch Betriebsärzte evaluiert und Sensibilisierungs-Workshop für Führungskräfte im Umgang mit Behinderten abgehalten.

Das Ergebnis der bisher umgesetzten Maßnahmen ist ein Arbeitsumfeld, in dem unsere Mitarbeiter fair und gleichwertig behandelt werden und eine individuelle Gestaltung der Karriere-Entwicklungspfade möglich ist.

Weitere Informationen zu Compliance am Arbeitsplatz finden Sie im Abschnitt „Ethik & Compliance“. ■

022

RAIFFEISEN-LANDESBANK  
STEIERMARK 2017

# VI. UMWELT



Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark am Standort Raaba-Grambach ist mit dem Gold-Zertifikat der ÖGNI ausgezeichnet.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist bestrebt, den Verbrauch von Energie und Rohstoffen soweit wie möglich zu reduzieren. Es ist uns ein Anliegen, unsere negativen Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren. Daher haben wir im Jahr 2015 ein zertifiziertes Energiemanagement nach ISO 50001 eingeführt und in den letzten Jahren verstärkt daran gearbeitet, unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern. Das Gebäude am Standort in Raaba ist ÖGNI zertifiziert

Der ökologische Nachhaltigkeitsaspekt ist uns sehr wichtig, da wir dazu beitragen möchten, auch für die kommenden Generationen eine intakte Umwelt zu erhalten. Insbesondere die Themen Energie und Ressourcenverbrauch sind für uns von Bedeutung.

## VI.1. Energie

Der Energieverbrauch eines Unternehmens ist ein wichtiger Faktor, um den ökologischen Fußabdruck zu bestimmen. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark sieht es als ihre Pflicht, den Energieverbrauch soweit wie möglich zu reduzieren und die damit verbundenen Emissionen zu minimieren.

Um einen Überblick über den Energieverbrauch und die verursachten Emissionen zu erhalten, wurde 2014 eine Treibhausgasbilanz für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark vom Umweltbundesamt erstellt. Mit einer Treibhausgasbilanz werden die klimarelevanten Emissionen, die direkt oder indirekt durch die Unternehmenstätigkeit verursacht werden, systematisch erfasst. Diese Bilanz gibt damit Auskunft über die klimarelevante Umweltleistung des Unternehmens.

Es wurde festgestellt, dass durch die unternehmerischen Tätigkeiten der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Bankstellen im Jahr 2014 direkte und indirekte Treibhausgas-Emissionen von rund 7.050 Tonnen CO<sub>2</sub>-eq-Emissionen in der Steiermark verursacht wurden. Fast die Hälfte der Emissionen war auf den Stromverbrauch zurückzuführen. Zudem wurden der Raumwärmebedarf und die Mobilität als Hauptverursacher für Emissionen identifiziert. Die Emissionen pro Mitarbeiter lagen bei 1.779 kg CO<sub>2</sub>-eq in der Steiermark.

Es ist geplant, eine Treibhausgasbilanz erneut erstellen zu lassen, um die Entwicklung des Unternehmens hinsichtlich der Verursachung von Emissionen zu überprüfen.

Durch das zertifizierte Energiemanagementsystem sind wir in der Lage, den Energieeinsatz zu optimieren und damit eine nachhaltigere Nutzung zu erreichen.

Derzeit liegt der jährliche Stromverbrauch pro Mitarbeiter in Vollzeit-äquivalenten bei durchschnittlich 3.112 kWh. Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, den durchschnittlichen Stromverbrauch pro Mitarbeiter auf unter 3.000 kWh pro Jahr zu reduzieren.

Durch den Einsatz von Energiemessgeräten ist es uns möglich, unseren Energieeinsatz stetig zu überwachen. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat ein konstantes Monitoring der Energiedaten etabliert. Bei starken Abweichungen im Energieverbrauch sind wir in der Lage, sofortige Gegenmaßnahmen zu setzen. Die Überwachung des Energieverbrauchs erfolgt durch das Energieteam, das sich aus Mitarbeitern der Haustechnik zusammensetzt. Das Energieteam bringt zudem Verbesserungsvorschläge hinsichtlich Energieeffizienz ein und unterstützt die Kollegen im Büro- und Filialbetrieb bei der Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen mit ihrem Wissen.

Der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist es zudem ein Anliegen, vermehrt Energie aus erneuerbaren Quellen zu nutzen. So haben wir es bereits geschafft, 78 % des Wärmebedarfs an unserem Standort in Raaba mittels Wärmerückgewinnung abzudecken. Der restliche Wärmebedarf wird durch Fernwärme abgedeckt. Der durchschnittliche Wärmebedarf pro Mitarbeiter bei ca. 1365 kWh pro Jahr.

Zudem nutzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG Tiefensonden und Brunnenwasser sowohl zum Heizen als auch zum Kühlen des Gebäudes am Standort Raaba. Um unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck zu minimieren, haben wir 2015 eine Photovoltaikanlage installiert. Mit der Photovoltaikanlage am Standort Raaba werden zusätzlich etwa 410.000 kWh an Strom aus einer erneuerbaren Energiequelle gewonnen. Durch die Photovoltaik-Anlage in Raaba konnten seit der Inbetriebnahme 2015 ca. 580 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart werden.

Als Ergebnis der Umsetzung zahlreicher Maßnahmen konnte der Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb zwischen 2014 und 2017 um 18,3 % gesenkt werden. Insgesamt wurden somit durchschnittlich 1.100.000 kWh pro Jahr eingespart.

Im Sinne einer ganzheitlichen Betrachtung, wird die Nutzung der Pool-Fahrzeuge gezielt gesteuert. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark verfügt insgesamt über 7 Pool-Fahrzeuge, die aktuell eine 90 % Auslastung aufweisen. Somit wird sichergestellt, dass die Anzahl der Poolfahrzeuge dem Bedarf des Unternehmens entspricht. Der durchschnittliche Verbrauch der Poolautos liegt bei etwa 5,6 Litern pro 100 km. Zudem wurde ein Elektroauto in den Fuhrpark aufgenommen. Wir engagieren uns dafür, neue technologische Möglichkeiten zu nutzen, um klimarelevante Emissionen zu reduzieren. Dies schließt beispielsweise die Nutzung von Videokonferenzen oder effiziente Terminorganisation ein, um die Häufigkeit von Dienstreisen insgesamt zu reduzieren.

Um die Nutzung von E-Autos zu fördern, wollen wir an unserem Standort in Raaba die Ladeinfrastruktur ausbauen. Durch die Bereitstellung von Ladestationen, wollen wir auch unsere Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner bei der Nutzung von E-Fahrzeugen unterstützen. →

Da die RLB Steiermark die Energieeffizienz weiterhin verbessern möchte, wurden bereits Maßnahmen für 2018 definiert. Dazu zählt etwa der Austausch der Kältezentrale der Bestandskältezentrale in Raaba. Weitere Maßnahmen finden Sie im Abschnitt „Maßnahmenprogramm 2018“.

Um weitere Erfolge zu erzielen, wird die Bewusstseinsbildung der Mitarbeiter hinsichtlich energiebezogene Themen im Unternehmen in den Fokus rücken.



Moderne Technik ermöglicht die Wärmerückgewinnung im eigenen Haus

## VI.2. Ressourcenverbrauch

Papierverbrauch und die damit einhergehende Vermeidung von Abfall sind, basierend auf der Unternehmenstätigkeit, die wichtigsten Punkte hinsichtlich des Ressourcenverbrauchs für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark.

Unter dem Motto „papierlose Akten“ wurde und werden immer mehr Dokumente elektronisch übermittelt. Das Ergebnis der Maßnahme bringt deutliche Einsparungen. Während der durchschnittliche jährliche Papierverbrauch vor 10 Jahren noch bei ca. 100 kg je Mitarbeiter lag, erreichen wir derzeit einen durchschnittlichen Wert von 28,3 kg pro Mitarbeiter.

Durch die Digitalisierung von Prozessen aber auch durch Bewusstseinsbildung wollen wir unseren Papierverbrauch bis 2020 auf 25 kg pro Mitarbeiter senken.

Zudem wird auch im alltäglichen Geschäftsleben darauf bedacht, den Papierverbrauch zu reduzieren und setzen dabei Maßnahmen wie Standardeinstellungen bei Druckern für doppelseitigen Druck in Graustufen.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark wird weiterhin Schritte definieren und umsetzen, um den Papierverbrauch zu reduzieren und den Ressourcenverbrauch des Unternehmens dadurch zu optimieren. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass auch aufgrund von gesetzlichen Vorgaben eine komplette Umstellung auf digitale Dokumente derzeit nicht möglich ist.

Nicht nur im Verbrauch, sondern auch im Einkauf sind wir darauf bedacht, Nachhaltigkeitskriterien zu berücksichtigen. Beim Einkauf des Papiers achten wir deshalb auch auf ökologische Aspekte und wählen Druck- und Kopierpapier mit Öko-Labels wie z.B. PEFC.

Wir möchten ab 2019/2020 vorrangig zertifiziertes Papier im Unternehmen verwenden.

Um auch den Wasserverbrauch im Unternehmen zu minimieren, wird für die WC-Spülung am Standort Raaba Regenwasser genutzt. Dadurch muss weniger aufbereitetes Trinkwasser eingesetzt werden. ■



# VII. ETHIK & CORPORATE GOVERNANCE

Die Raiffeisen Landesbank Steiermark legt großen Wert auf transparente und verantwortungsvolle Geschäftsführung. Unsere Grundprinzipien sind zugleich Leitlinien für unser wirtschaftliches Handeln. Diese Grundwerte beinhalten die Themen: Kundenorientierung, Professionalität, Qualität, gegenseitiger Respekt, Initiative, Teamwork sowie Integrität. Diese sind in dem Verhaltenskodex (CoC) des Raiffeisen Konzerns definiert, der von allen unseren Mitarbeitern und auch von Drittpersonen einzuhalten ist. Der RLB CoC bildet einen Bestandteil der allgemeinen Anstellungsbedingungen.

Wir sehen uns nicht nur unseren Mitarbeitern und Kunden gegenüber verantwortlich, sondern auch unseren Aktionären, der Gesellschaft und der Umwelt. Gewinnvermehrung rechtfertigt keine Verstöße gegen das Gesetz und gegen die Grundprinzipien. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark verzichtet auf Geschäfte, die nur durch solche Praktiken zustande kommen können.

Der Raiffeisen-Landesbank Compliance Officer trägt die operative Verantwortung für die vollständige Einführung, Umsetzung und Anwendung des CoC in allen Bereichen der Bank. Der Verhaltenskodex wird durch ein ausführliches Compliance-Handbuch ergänzt. Dieses Handbuch spezifiziert die im RLB Konzern CoC enthaltenen Grundprinzipien und gibt detaillierte Angaben, wie die Umsetzung in den Geschäftsalltag stattzufinden hat.

Sämtliche Mitarbeiter unterliegen den Bestimmungen der Wertpapier-Compliance, die auf Basis der gesetzlichen Vorgaben und des Standard Compliance Code der österreichischen Kreditwirtschaft im Konzern-Compliance-Handbuch ihren Niederschlag fanden. In diesem Zusammenhang sorgt das Konzern-Compliance-Office durch regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter, durch aktives Mitwirken bei themenbezogenen Prozessen und Projekten und durch umfassende Kontroll- und Prüfungshandlungen dafür, dass die gesetzlichen Regelungen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen vollumfänglich erfüllt werden. Alle Abteilungen, die direkten Kundenkontakt haben, werden bei jährlich stattfindenden Präsenztrainings vor Ort

geschult. Vertraulichkeitsbereiche werden lt. Schulungskonzept alle 2 Jahre geschult. Neu ins Unternehmen eingetretene Mitarbeiter sowie Mitarbeiter, die aus Karenzzeiten zurückkehren, absolvieren das e-Learning Programm „Basiswissen Compliance“ innerhalb eines Monats. Zusätzlich gab es auch Schulungen zum Thema „Antikorruption“.

Wenn Mitarbeiter materielle Verstöße gegen den Verhaltenskodex beobachten, müssen diese unverzüglich dem Vorgesetzten und dem Compliance Office gemeldet werden. Verstöße können über jede Kommunikationsform gemeldet werden, es gibt auch die Möglichkeit, diese anonym zu tätigen. Alle Meldungen, egal in welcher Form, werden vertraulich behandelt. Außerdem wird sichergestellt, dass für gutgläubige Meldungen kein beruflicher Schaden entsteht.

Verstöße gegen den Verhaltenskodex haben arbeitsrechtliche Konsequenzen und können mit Disziplinarmaßnahmen bis hin zur fristlosen Kündigung des Arbeitsverhältnisses geahndet werden.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark legt großen Wert auf die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften. Für das Jahr 2017 gibt es keine Kenntnis über wesentliche Verstöße gegen Gesetze oder Verordnungen. Diverse Einladungen und Veranstaltungen werden von den Mitarbeitern grundsätzlich lt. gültiger Antikorruptionsrichtlinie gemeldet. Ziel ist es, weiterhin alle gesetzlichen Bestimmungen zu erfüllen.

## VII.1. Compliance am Arbeitsplatz

Gegenseitiger Respekt, Ehrlichkeit und Integrität sind fundamentale Werte für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Die Meinung anderer, persönliche Würde, Privatsphäre und Persönlichkeitsrechte werden respektiert. Außerdem werden keinerlei Diskriminierung und Belästigung zum Beispiel aufgrund von Nationalität, Kultur, Religion, Hautfarbe, Geschlecht, sexueller Orientierung, Alter oder körper- →

licher Behinderung geduldet. Unsere Einstellungs-, Beförderungs-, und Beurteilungspolitik basiert rein auf leistungsorientierten Kriterien, wie zum Beispiel Zielvereinbarungen oder berufliche Erfahrung. Unser Ziel ist es, weiterhin keine Diskriminierung am Arbeitsplatz zu tolerieren. Sollten dennoch Verstöße beobachtet werden, können Mitarbeiter diese bei ihren jeweiligen Vorgesetzten melden. Gespräche unter Einbezug der Personalabteilung, interner Berater oder des Betriebsrats sind im Bedarfsfall jederzeit möglich.

Die Vergütung entspricht internationalen Standards und steht mit der Geschäftsstrategie, den Zielen, Werten und langfristigen Interessen der Bank in Einklang. Des Weiteren beinhaltet es Vorkehrungen zur Vermeidung von Interessenkonflikten. Allen Mitarbeitern der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist es untersagt, auf persönliche Hedging-Strategien oder vergütungs- und haftungsbezogene Versicherungen zurückzugreifen.

Alle Mitarbeiter sind angehalten, innerhalb des Unternehmens verantwortlich zu agieren. Diese Verantwortung dient zur Sicherheit und zum Schutz der Kunden, Mitarbeiter und Bank. Um dies zu gewährleisten, wurden folgende Kontrollpflichten etabliert und sind von allen einzuhalten:

- das Vier-Augen Prinzip
- die Legitimationsprüfung
- die Einhaltung der Unterschriftsberechtigungen
- die Echtheits-/Plausibilitätsprüfung der vorgelegten
- Dokumente
- die Einhaltung von Limit-Regeln
- die Einhaltung von eingeräumten (persönlichen) Kompetenzen

Eigene Interessen der Mitarbeiter dürfen unter keinen Umständen in Konflikt mit den Verpflichtungen gegenüber dem RLB Konzern oder den Kunden stehen. Interessenkonflikte können aus einem persönlichen Naheverhältnis zwischen dem Mitarbeiter und Kunden, Vertretern von Geschäftspartnern oder anderen Mitarbeitern entstehen. Im Zusammenhang mit Geschenken, Einladungen, Auftragsvergaben und Finanzinstrument, Korruption, Betrug oder Marktmissbrauch können potenzielle Interessenkonflikte entstehen. All diese müssen dem zuständigen Compliance Office gemeldet werden. Dieser entscheidet über das Vorliegen eines tatsächlichen Interessenkonflikts und die notwendigen Maßnahmen.

Datenschutz ist einer der essentiellsten Bausteine einer Bank und auch bei uns wird dieses Thema groß geschrieben. Wir gehen bei der Entgegennahme, Verwendung und Aufbewahrung von jeglichen Daten (Finanzdaten, technische Daten, Betriebsdaten, Kundenin-

formationen, Aktennotizen etc.) mit größter Sorgfalt und Diskretion vor. Vorgegebene Datensicherheitsstandards und Abläufe sorgen dafür, dass Unbefugte diese Informationen nicht nutzen, einsehen, verändern oder zerstören können.

## VII.2. Bestechung und Korruption

Bei der RLB Steiermark wird keine Form von Bestechung und Korruption geduldet. Es werden ungebührlichen Vorteile jeglicher Art weder angenommen noch geleistet. Es ist unser Ziel, jede Form von Bestechung und Korruption im Unternehmen zu vermeiden.

Facilitation Payments werden weder von Mitarbeitern noch von anderen für den Konzern tätigen Personen geleistet. Unter Facilitation Payment verstehen wir Hingabe kleinerer Geldbeträge an öffentliche Amtsträger, um Leistungen zu erhalten oder zu beschleunigen. Ausnahmen zu diesem Kodex sind nur gestattet, wenn es um höherwertige Güter wie zum Beispiel Leben geht. Wenn dies nur mittels einer entsprechenden Zahlung abgewendet werden kann, darf hier eine Ausnahme getätigt werden.

Bei der Auswahl unserer Geschäftsvermittler, Berater, Mittelspersonen und Drittpersonen, die bei der Geschäftsabwicklung mitarbeiten und im Auftrag des RLB Konzerns handeln, legen wir besonderen Wert darauf, direkte und indirekte Bestechung durch Drittpersonen zu verhindern.

Vergabe und Annahme von Geschenken und Einladungen können dazu ungebührlich auf eine Geschäftsbeziehung Einfluss nehmen. Geldgeschenke sind grundsätzlich abzulehnen, andere Geschenke und Einladungen unterliegen strengen Regeln. Unter Einbeziehung der Compliance und Transparent-Haltung, dürfen unter folgenden Bedingungen Zuwendungen an politische Parteien/Exponenten bewilligt werden:

1. Den Zuwendungen stehen keine gesetzlichen Vorschriften entgegen.
2. Die Zuwendungen bewegen sich im landesüblichen Maß. Die Zuwendungen sind nicht geeignet, eine ungebührliche Einflussnahme zu bewirken.

Spesen, Spenden, gemeinnützige Zuwendungen und Sponsoring dürfen nicht zur Umgehung von Richtlinien getätigt werden. Die Annahme und Vergabe von Geschenken sind im Verhaltenskodex geregelt. Bestechungsgelder und Schmiergeldzahlungen sind strikt untersagt und werden vom Konzern in keiner Weise toleriert.

Im vergangenen Geschäftsjahr wurden keine wesentlichen Vorfälle im Konzern hinsichtlich Bestechung und Korruption bekannt. →

Außerdem unterstützt der Konzern den internationalen Kampf gegen Geldwäscherei und wendet strengste Vorsichts- und Abwehrmaßnahmen an.

### VII.3. Marktmissbrauch

Insiderhandel umfasst die unlautere Verwendung nicht veröffentlichter preisrelevanter Informationen, um sich selbst oder Dritten einen Vorteil im Handel mit Wertpapieren zu verschaffen. Insiderhandel hat unmittelbare strafrechtliche und disziplinarrechtliche Konsequenzen.

Der Missbrauch der Stellung als professioneller Marktteilnehmer beeinträchtigt das Vertrauen in einen funktionierenden Kapitalmarkt und zieht schwerwiegende Konsequenzen, sowohl für den RLB Konzern als auch für die involvierten Mitarbeiter nach sich. Das Gebot der Integrität gilt auch im Kampf um Marktanteile. Wir treffen keine unzulässigen Absprachen und halten uns an die Regeln des fairen Wettbewerbs und an die international üblichen Marktverhaltensregeln (MiFID).

Der RLB Konzern verpflichtet sich dazu, im Rahmen seiner Offenlegungspflichten gegenüber den Aufsichtsbehörden und der Öffentlichkeit in seinen Kommunikationsmitteln rechtzeitig vollständige, faire, präzise und verständliche Daten zu liefern. Unsere finanzielle Offenlegung entspricht den jeweils aktuellen Branchennormen.

### VII.4. Menschenrechte

Der Konzern finanziert weder indirekt noch direkt Geschäfte, Projekte oder Parteien, wenn dabei Zwangsarbeit (einschließlich Schuldknechtschaft) oder Kinderarbeit eingesetzt wird, oder gegen

- die Europäische Menschenrechtskonvention,
- die arbeits- und sozialrechtlichen Verpflichtungen des jeweiligen Landes,
- die anwendbaren Regelungen internationaler Organisationen und insbesondere der entsprechenden UNO-Konventionen oder
- die Rechte der lokalen Bevölkerung oder der Urvölker verstoßen wird.

Um ein klares Zeichen zu setzen, hat sich die RLB Steiermark auch entschieden, dem United Global Compact beizutreten. In den Prinzipien des UN Global Compact, zu welchen sich die Raiffeisen-Landesbank Steiermark bekennt, spiegeln sich die Menschenrechte wider. Es ist unser Ziel, die Achtung der Menschenrechte zu unterstützen.

Faire Arbeitsbedingungen haben nicht nur in unserem eigenen Unternehmen höchste Priorität, sondern wir möchten diese auch in unserem unternehmerischen Umfeld fördern. Die Achtung der Menschenrechte durch unsere Lieferanten ist für uns entscheidend. Aus diesem Grund plant die Raiffeisen-Landesbank Steiermark, eine Vertragsklausel, die schriftlich alle Lieferanten zur Achtung der Menschenrechte verpflichtet, in ihre Verträge aufzunehmen. Ziel ist es, langfristig eine entsprechende Vertragsklausel in alle Beschaffungsverträge zu inkludieren.

### VII.5. Umwelt

Geschäfte bzw. Projekte, welche nachhaltig die Umwelt gefährden (zum Beispiel: Vernichtung des Regenwaldes oder Verschmutzung der Umwelt und der Gewässer), werden weder finanziert noch werden Beteiligungen eingegangen. Außerdem ist bei der Finanzierungs- und Projektprüfung zu bedenken, dass bei der Mittelverwendung durch das finanzierte Unternehmen die jeweils verbindlichen

- lokalen Umweltschutzvorschriften,
- die EU-Umweltschutzvorschriften und
- die internationalen Übereinkommen zum Schutz der Umwelt

eingehalten werden.

#### Atomkraft

Der RLB Konzern beteiligt sich nicht am Bau von und Geschäften mit Atomkraftanlagen bzw. deren Betreibern. Die jüngsten Erfahrungen zeigen, dass das mit Atomkraftanlagen verbundene Risiko für die Umwelt und den Menschen derzeit nicht handhabbar ist.

#### Waffen

Der RLB Konzern beteiligt sich nicht an Geschäften mit Waffen und anderen militärischen Gütern sowie Repressionsmaterialien in Ländern, in denen es militärische Konflikte oder politische Unruhen gibt oder solche zu erwarten sind. Der RLB Konzern beteiligt sich nicht an Firmen, die Militärgüter und Waffen produzieren. Finanzierungen und andere Geschäfte mit militärischen Firmen werden streng begrenzt.

#### Glückspiel

Geschäfte mit Unternehmen der Glückspielindustrie sind nur möglich, wenn sichergestellt ist, dass nicht gegen die geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen verstoßen wird. Besonders zu beachten sind hierbei die Anwendbarkeit ausländischer Regelungen bzw. die Prüfung ausländischer Lizenzen. →

## Handelsbeschränkungen und Sanktionen

Der RLB Konzern hält sich an die internationalen Vorgaben zu Finanzsanktionen und Handelsbeschränkungen. In besonderen Fällen können auch strengere Regelungen gelten, wie z.B. für Geschäfte mit dem Iran.

## VII.6. Beschwerdemanagement

---

Da uns unsere Kunden und Partner wichtig sind, nehmen wir jede Beschwerde ernst. Der RLB Konzern sieht die Beschwerden als einen Anlass, um Verbesserungen im Unternehmen zu prüfen.

Im Jahr 2017 kam es zu 967 Beschwerden. Alle Beschwerden wurden überprüft und die erforderlichen Maßnahmen wurden gesetzt.

Das Beschwerdemanagement ist für uns ein zentraler Prozess, der auch in unserer Prozesslandkarte integriert ist. Für das Beschwerdemanagement wurde ein Standard festgelegt, der sowohl für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark, als auch für die HYPO Steiermark gültig ist. Dieser regelt den Umgang mit Beschwerden und gibt Beschwerdekategorien vor. Eine Beschwerde gilt dann als gelöst, wenn der Kunde zufriedengestellt wurde, also beispielsweise der Sachverhalt geklärt ist und eine eventuell zu leistende Refundierung erfolgt ist. ■

# VIII. SOZIALES ENGAGEMENT

Nachhaltigkeit wird in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark holistisch betrachtet. Neben der Verankerung von Nachhaltigkeitskriterien im Kerngeschäft, ist es für uns auch wichtig, durch soziales Engagement einen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten. Dies spiegelt sich in zahlreichen unserer Aktionen wider. In diesem Kapitel wird ein kurzer Überblick über die Aktivitäten der Raiffeisen-Landesbank Steiermark gegeben.

## Regionale Entwicklung

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark fördert bei Kundengeschenken regionale Anbieter. Dies zeigt sich auch am Weltpartag, für den seit vielen Jahren Produkte von Kunden und steirischen Lieferanten bevorzugt werden.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG hat über 11.000 regionale Artikel im Wert von rund 68.000 Euro an Kunden ausgegeben. Auch die HYPO Steiermark setzt seit Jahren auf regionale Geschenke. Diese Geschenke stammen ausschließlich von Lieferanten aus

der Steiermark und sind ökologisch verpackt. Außerdem wird darauf geachtet, dass die gesamte Wertschöpfungskette in der Region erbracht wird. Somit können wir durch lokale Beschaffung positive Effekte erreichen. Neben steirischen Klein- und Mittelunternehmen werden auch soziale Vereine für die Produktion der Geschenke eingebunden.

Mit dem Projekt Smart City Graz Mitte trägt die Raiffeisen Landesbank Steiermark zur regionalen Entwicklung bei. Die Weiterentwicklung der Smart City Graz Mitte und die erfolgreiche Vermarktung des Baufeldes Nord mit einer Bruttogeschossfläche von über 50.000 m<sup>2</sup> standen im Mittelpunkt der Immobilien-Aktivitäten des vergangenen Geschäftsjahres. Für diese Stadtteilsentwicklung wurde Raiffeisen mit dem österreichweit ersten ÖGNI/DGNB-Platin-Zertifikat für nachhaltige Immobilienwirtschaft ausgezeichnet. Als besondere Stärken des Stadtteils der Zukunft rund um die Helmut List Halle gelten die Nutzungsdurchmischung von Wohnen, Arbeiten, Einkaufen, Gastronomie, Kultur und Sport, aber auch Grundstückssparsamkeit, Verkehrsvermeidung, sanfte Mobilitätslösungen und nachhaltige, CO<sup>2</sup>-freie Energiekonzepte.

In der Smart City Graz Mitte werden einmal rund 3.000 Menschen ihren Lebensmittelpunkt haben.

## Bildung und Forschung

Auf Initiative der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG findet seit 2006 die Informations-Tour „Mobil & Sicher“ statt. Diese Initiative macht pro Jahr an rund 25 Schulen in allen Teilen der Steiermark Halt und hat bisher in Summe rund 60.000 Jugendliche im Alter von 13 bis 14 Jahren erreicht. Inhalte der Workshops sind die Themen „Sicherer Umgang mit Geld“, „Vermeiden der Schuldenfalle“, sowie aktuelle Themen „Verkehrssicherheit“, „Alkohol und Drogen“ sowie „Social Media“. Ziel ist, dass Jugendliche in ihrer Eigenverantwortung gefördert werden. →



Am Weltpartag stehen Präsente aus regionaler Produktion hoch im Kurs.



Die Informations-Kampagne „mobil & sicher“ hat bereits 60.000 Jugendliche erreicht.

Tausende Kunden nutzen am jährlichen Raiffeisentag den kostenlosen Besuch eines steirischen Museums.

Ein weiteres wichtiges Thema ist die sogenannte „Financial Literacy“. Die HYPO Steiermark unternimmt zahlreiche Anstrengungen, um das Finanzwissen bei Jugendlichen und Erwachsenen und den Umgang mit neuen Werkzeugen wie z.B. Apps, zu stärken. Außerdem gibt es Kooperationen mit Bildungseinrichtungen wie HAKs oder dem Campus 02. In eigenen Unterrichtsstunden wird u. a. das Thema „Geld und Investments“ vorgetragen, Webinare für steirische HAKs sind geplant.

Durch Partnerschaften zu steirischen Handelsakademien und Handelsschulen bzw. ausgewählten BORGs und HLWs bringt die HYPO Steiermark Wirtschaft und Bildung einander näher. In und für steirische HAKs werden Unterrichtsstunden umgesetzt, Fachvorträge gehalten, Diplomarbeiten vergeben, Hausführungen angeboten, Infodays unterstützt und Ferialpraktika vergeben. Darüber hinaus sind Vertreter der HYPO Steiermark im Absolventenverband der Grazer HAKs sowie im HAK-Kuratorium aktiv bzw. werden Räume für Sitzungen und Themenabende zur Verfügung gestellt.

Die HYPO Steiermark engagiert sich in Kooperation mit der Ärztekammer stark in der Aus- und Weiterbildung von Ärzten. Hier unterstützt sie nicht nur den jährlich stattfindenden Turnusärzte Award als Exklusivpartner, sondern engagiert sich stark für die Ärzte Fortbildungstage, deren Inhalte sie maßgeblich mitgestaltet.

## Kultur

Die Styriarte in der Steiermark bietet Kulturgenuss auf höchstem Niveau bei unterschiedlichsten Konzerten und Events. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG als Förderer der Kultur unterstützt die Styriarte als langjähriger Partner seit über 20 Jahren. Dabei geht es um Kultur die gelebt, gefeiert und genossen wird und auch darum, jedermann diesen Zugang zur Kultur zur ermöglichen.

Durch unser Sponsoring tragen wir dazu bei, dass das „Klanglicht“ weiterhin von 50.000 Besuchern kostenlos besucht werden kann. →

Die Besucher haben hier die Möglichkeit, Kunstinstallationen in der Grazer Innenstadt zu genießen.

Großen Anklang findet der jährliche „Raiffeisentag“, an dem Kunden zu einem kostenlosen Besuch in ein ausgewähltes steirisches Museum eingeladen werden. Jährlich nehmen daran zwischen 3.000 und 5.000 Kunden teil.

Ihren kulturellen Beitrag leistet auch die HYPO Steiermark u. a. als kulturversierter Kooperationspartner und Exklusiv-Sponsor für Konzerte und Empfänge.

## Sport

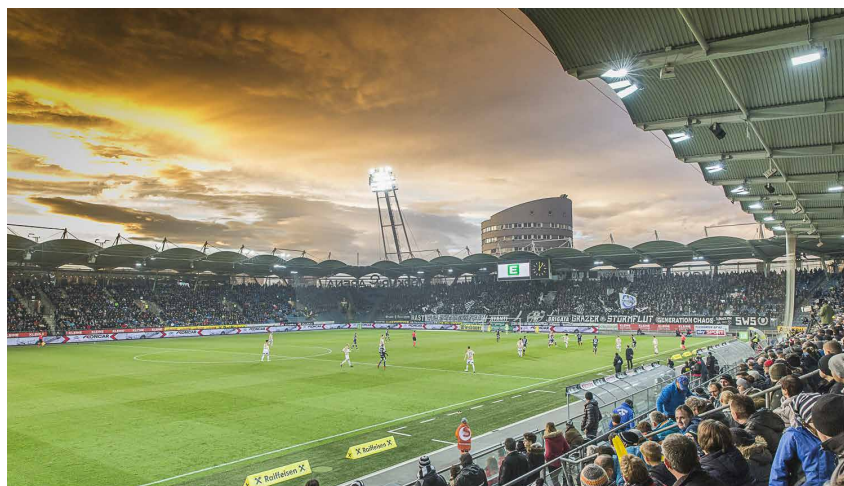
Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG unterstützt mit gemeinsamen Budgets der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark wichtige Sportaktivitäten in der Steiermark. Ein Beispiel ist der Traditionsverein SK Sturm, der von Raiffeisen seit 40 Jahren gesponsert wird. Als Förderer des Sports ist es Raiffeisen wichtig, die Steirer für den Sport zu begeistern. So laden wir jedes Jahr hunderte von Kindern aus der gesamten Steiermark zu besonderen Fan-Spielen ein und schenken ihnen somit oft das erste, unvergessliche Erlebnis in so einem großen Stadion. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG hat sich dabei als langfristiger und treuer Partner bewiesen und den SK Puntigamer Sturm Graz nicht nur durch gute, sondern auch schlechte Zeiten begleitet. Auf dieser Basis konnten mittlerweile große sportliche Erfolge gefeiert werden.

Besonderes Augenmerk liegt im Sportsponsoring auch in der Jugendförderung. So fördert Raiffeisen seit über 20 Jahren den Schülercup des Steirischen Skiverbands. Dabei haben Nachwuchstalente ab einem Alter von 10 Jahren die Gelegenheit, ihr Können unter Beweis zu stellen und zu verbessern. Der Schülercup ist eine wichtige Basis für spätere Spitzenläufer.

Sport und gleichzeitig Teamerlebnis ist der jährliche Raiffeisen Businesslauf. Er ist der größte Grazer Innenstadtlauf und begeistert jedes Jahr aufs Neue über 5.000 Läufer. Die Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark selbst stellt mit über 400 Laufbegeisterten das größte aller Teams und fördert damit den kollegialen Teamgeist.

## Sicherheit und Gesundheit

Sicherheit ist ein zentrales Anliegen von Raiffeisen – vor allem, wenn es um die Gesundheit der Kinder geht. Daher unterstützt Raiffeisen die BÄRENBURG sowie den Verein GROSSE SCHÜTZEN KLEINE bei ihren wertvollen Aktivitäten. In der BÄRENBURG erfahren Kinder, wie sie sich einfach vor Unfällen schützen können. Dank der Kooperation der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG mit dem Verein GROSSE SCHÜTZEN KLEINE können jährlich rund 2.000



Die jahrzehntelange Partnerschaft mit dem SK Sturm Graz lebt: Raiffeisen lädt jährlich tausende junge Fans zu einem Match ein.

Erst- und Zweitklässler der Grazer Volksschulen kostenfrei an der BÄRENBURG-Erlebnistour teilnehmen.

## Soziales

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG verzichtet seit rund 5 Jahren auf den großflächigen Versand von Weihnachtsbillets und spendet den dadurch eingesparten Betrag von rund 5.000 Euro an eine wohltätige Organisation in der Steiermark. 2017 war es das Grazer Odilien-Institut, das Sehbehinderten kompetente Begleitung und Unterstützung bietet, damit sie ein selbstbestimmtes Leben führen können.

Die Raiffeisen-Landesbank AG ist zudem ein verlässlicher Partner für die jährliche Erntedanksammlung der Caritas. Wir unterstützen die Caritas bei der Bewerbung, der Sammlung und Bereitstellung von Zahlscheinen in den Bankfilialen.

2014 wurde der Verein Raiffeisen-Sozialfond Steiermark eingerichtet. Der Zweck des Fonds besteht darin, Mitarbeiter der Raiffeisen-Landesbank sowie der Raiffeisenbanken und deren Ehepartner bei Schicksalsschlägen zu unterstützen. Es wird ein jährlicher Beitrag von der Raiffeisen Bankengruppe Steiermark geleistet. Zudem unterstützen die Mitarbeiter den Fond mit 1 Euro pro Monat.

Der Kollektivvertrag sieht zudem im Falle des Ablebens eines aktiven Mitarbeiters eine Zahlung an die anspruchsberechtigten Hinterbliebenen in der Höhe von einem Viertel des Jahresbezugs vor. ■



Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ermöglicht Kunden ein ganztägiges Fahrsicherheitstraining.



Generaldirektor Martin Schaller übergibt 5.000 Euro an das Grazer Odilien-Institut.



# IX. WESENTLICHE RISIKEN

Im Zuge der Erstellung des nichtfinanziellen Berichts des Unternehmens wurden Risiken mit Nachhaltigkeitsbezug und deren Einschätzung innerhalb der relevanten Funktionen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark diskutiert. Es wurden die Auswirkungen der nicht-finanziellen Risiken auf das Unternehmen, aber auch auf die Umweltbelange, Arbeitnehmer- und sozialen Belange, die Vermeidung von Korruption und Bestechung und die Achtung von Menschenrechten bewertet.

Relevante Nachhaltigkeitsthemen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark wurde hinsichtlich möglicher Risiken analysiert. Es wurden zwar relevante Risiken identifiziert, aufgrund der Handhabung dieser Risiken sind diese aber als gering einzustufen, sowie auch deren Auswirkung auf Umwelt, Gesellschaft, Arbeitnehmer und Einhaltung der Compliance-Richtlinien.

Ein relevantes Risiko für die Raiffeisen-Landesbank ist die Servicequalität. Sie ist ein essentieller Faktor für den langfristigen Erfolg des Unternehmens, da sie die Kundenbeziehungen beeinflusst. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist sich dieses potentiellen Risikos bewusst und setzt daher gezielt Maßnahmen, um eine hohe Servicequalität sicherzustellen. Durch regelmäßiges Monitoring der Kundenzufriedenheit, Bewertung der Beratungsqualität, Beschwerdemanagement und Schulung der Mitarbeiter werden negative Auswirkungen auf Kunden vermieden.

Um die Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells sicherzustellen und den geänderten Kundenanforderungen gerecht zu werden, wurde das Konzept der „digitalen Regionalbank“ entwickelt (siehe Abschnitt „Digitalisierung“). Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark reagiert aktiv auf die demographische Entwicklung der Kundenstruktur. Negative Auswirkungen auf Kunden werden durch die Kombination von persönlicher Beratung und digitalen Services vermieden. Es werden alle Kundengruppen bei der Gestaltung von Leistungen beachtet.

Zudem werden neue technologische Entwicklungen am Markt durch die digitale Regionalbank berücksichtigt. Durch den verstärkten Einsatz von Online-Services können positive Auswirkungen auf die Umwelt erzielt werden, z.B. durch ein verringertes Verkehrsaufkommen der Kunden und reduzierten Papierverbrauch.

Ein weiterer wichtiger Aspekt im Risikomanagement sind Personalthemen. Für bestimmte Expertenpositionen im Unternehmen gibt es nur eine geringe Anzahl an qualifizierten Personen. Durch Employer-Branding hat es die Raiffeisen-Landesbank Steiermark jedoch geschafft, sich als attraktiver Arbeitgeber am Markt zu positionieren. Um negative Auswirkungen auf Arbeitnehmer und das Unternehmen zu vermeiden, wird die Marke Raiffeisen-Landesbank Steiermark als Arbeitgeber weiterentwickelt.

Da eine übermäßige Belastung am Arbeitsplatz zur Beeinträchtigung der physischen und/oder psychischen Gesundheit der Mitarbeiter führen kann, wird auch dieses potentielle Risiko von der Raiffeisen-Landesbank behandelt. Durch eine regelmäßige Evaluierung der Arbeitsplätze und auch zahlreiche Aktivitäten des Unternehmens und des Betriebsrats (siehe Abschnitt „Mitarbeiter“) kann das Risiko als gering eingestuft werden.

Ein Mangel an Diversität im Unternehmen kann negative Auswirkungen auf die Arbeitnehmerbelange sowie auch auf die Kunden haben. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich dazu entschieden, eine Frauenquote für den Aufsichtsrat und den Vorstand, sowie für die Führungsebene 1 festzulegen. Damit soll sichergestellt werden, dass der Anteil an Frauen in Führungspositionen gesteigert wird.

Maßnahmen im Bereich gesellschaftliches Engagement nutzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark als Chance für einen positiven Beitrag für die Gesellschaft. Durch Aktivitäten der Raiffeisen-Landesbank in diesem Bereich, können positive Auswirkungen auf die Kunden und Menschen in der Region erreicht werden. →

Aufgrund der unternehmerischen Tätigkeit der Raiffeisen-Landesbank sind die Auswirkungen auf die Umwelt grundsätzlich als gering einzustufen. Nichtsdestotrotz arbeitet der Konzern daran, die ökologischen Auswirkungen kontinuierlich zu verringern und durch Umsetzen verschiedener Maßnahmen die Ressourcen- und Energieeffizienz zu erhöhen.

Es ist geplant, im Jahr 2018 das Risikomanagement weiterzuentwickeln. So soll zukünftig standardmäßig bewertet werden, ob ein identifiziertes Risiko auch aus dem Blickwinkel der Nachhaltigkeit relevant ist. Dies ist nach unserer Definition der Fall, wenn ein Risiko hinsichtlich ökologischer und/oder sozialer Aspekte unserer Nachhaltigkeitsthemen besteht. Zudem sollen die möglichen Auswirkungen auf die Belange gemäß NaDiVeG beurteilt werden.

Weitere Informationen zum Risikomanagement entnehmen Sie bitte dem Risikobericht im Geschäftsbericht der Raiffeisen-Landesbank Steiermark. ■

# RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK AG

## Gegründet 1927

Landeszentrale, Kredit- und Finanzierungsinstitut, Dienstleistungs- und Beratungsstelle der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark

## Betriebsstandorte

Firmensitz

8010 Graz, Kaiserfeldgasse 5

Tel.: +43 316 8036-0, Fax: +43 316 8036-3089

Standort Raaba

8074 Graz-Raaba, Raiffeisen-Platz 1

Tel.: +43 316/4002-0, Fax: +43 316/4002-3089

## Briefanschrift

Postfach 847, 8011 Graz

E-Mail: [info@rlb-stmk.raiffeisen.at](mailto:info@rlb-stmk.raiffeisen.at)

[www.raiffeisen.at/rlb-steiermark](http://www.raiffeisen.at/rlb-steiermark)

Bankleitzahl 38000

S.W.I.F.T.-Code RZSTAT2G

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Geschäftsberichts wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung der Formulierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch ausdrücklich für beide Geschlechter.

**Herausgeber und Verleger:** Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, F. d. I. v.: Vorstand der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, Kaiserfeldgasse 5, 8010 Graz, **Konzept:** josefundmaria communications, **Fotos:** Marija Kanižaj, Peter Riedler, Klemens König, Raiffeisen **Satz:** josefundmaria communications