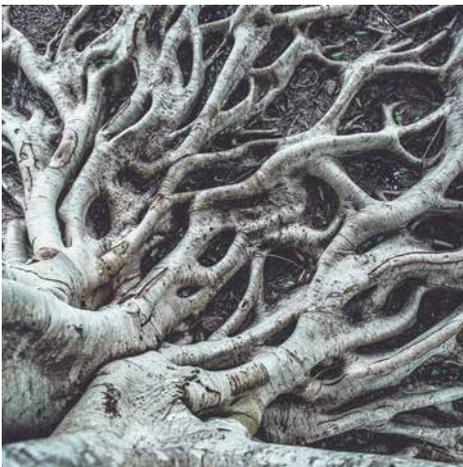
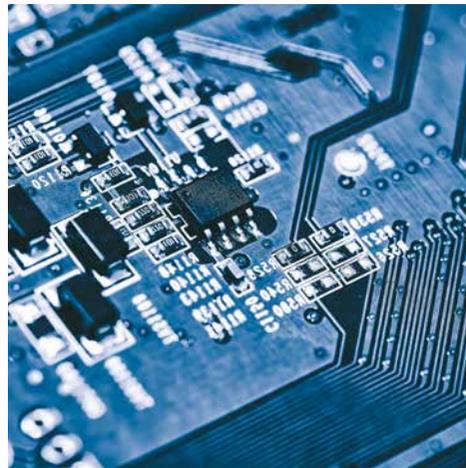




# NACHHALTIGKEITS- BERICHT 2018

---

VERNETZT HANDELN FÜR GENERATIONEN.



**Do!day**  
**Do!morrow**  
**Do!gether**

# I. NACHHALTIGKEIT LEBEN

## „Highlights“ 2018

### Konjunkturgespräch

Zum 29. Mal lud die Raiffeisen-Landesbank Steiermark zum Konjunkturgespräch. Die Veranstaltung ist zum Fixpunkt für die Spitzen aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Medien geworden und wird in Kooperation mit der Industriellenvereinigung durchgeführt. Analysen und Prognosen zur globalen Hochkonjunktur, aber auch Handlungsoptionen für Unternehmen, wie sie von dem positiven Umfeld wirtschaftlich profitieren können, waren an diesem Tag Thema. Diskutiert wurde auch die künftige wirtschaftliche Ausrichtung der Europäischen Union.



photoworkers

### Agrarsymposium

Wie wird die Digitalisierung die heimische Landwirtschaft verändern? Diese Frage bewegte am 29. November über 600 Landwirte sowie die Spitzen der österreichischen Agrarpolitik beim Agrarsymposium in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Antworten gaben die geladenen Experten Heinrich Prankl (Innovationsleiter an der Forschungsanstalt Wieselburg), Georg Strasser (Nationalrat und Präsident des österreichischen Bauernbundes), Johannes Fankhauser (Sektionschef im Bundesministerium) und Claudia Mittermayr (Leiterin für Farming Innovations bei der Raiffeisen Ware Austria).



photoworkers

### Raiffeisen Sportpark

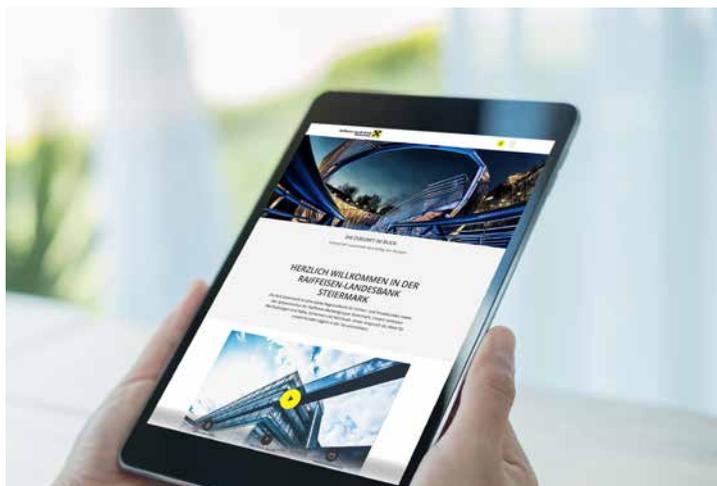
Raiffeisen fördert seit vielen Jahren die Vielfalt im Sport. Ein Beweis dafür ist das Namenssponsoring des im Herbst 2018 eröffneten Raiffeisen Sportparks in Graz. Er ist die modernste Ballsporthalle Österreichs, die internationalen Standards gerecht wird und vor allem wichtige Impulse für den heimischen Ballsport geben soll. Der Sportpark ist ein Leuchtturmprojekt für den heimischen Vereins- und Leistungssport und verstärkt die positiven Effekte für die Gesellschaft.



Walter Littenberger Photography

## Neue Webseite

Im neuen Gewand präsentierte sich die Raiffeisen-Webseite im Spätherbst 2018. Der Betrieb der Seiten für den gesamten österreichischen Sektor erfolgt im Raiffeisen Rechenzentrum am Standort Raaba-Grambach. Die neue Webseite ist nicht nur Ausdruck eines neuen optischen Erscheinungsbildes von Raiffeisen, sondern entspricht auch den neuesten technischen Standards und unterstreicht unsere Ausrichtung als „Digitale Regionalbank“.



## Mein Elba

Mein ELBA wird zum persönlichsten Finanzportal Österreichs entwickelt. Es verfolgt einerseits das Ziel, komfortables, sicheres Online-Banking zu bieten und andererseits den direkten Draht zum persönlichen Berater herzustellen. Mein ELBA ist die Basis zur Erfüllung der Anforderungen der Payment Services Directive (PSD) II. Unser Online-Banking wird agil weiterentwickelt, um unseren Kunden beste Lösungen zu bieten – und zwar digital, regional und überall.



## Tatenbank

Ein wichtiges Service für Jungunternehmer wurde 2018 mit der Raiffeisen „Taten Bank“ ins Leistungsportfolio aufgenommen. Das Raiffeisen Jungunternehmerservice steht mit Rat und Tat bei der Unternehmensgründung und in den Jahren danach zu Seite. Der Startschuss erfolgte bei einem Kick-Off mit Pitches aus der Grazer Start-up-Szene.



Sebastian Sontacchi



## Unternehmensnachfolge

Unternehmensnachfolge will gut geplant sein. Dabei unterstützt Raiffeisen seit 2018. Als Partner der heimischen Wirtschaft betreuen wir umfassend für eine erfolgreiche Übergabe und Nachfolge.

## Info-Tour „mobil & sicher“

Zum 13. Mal fand die erfolgreiche Informations-Serie „mobil und sicher“ der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG statt. Die Tour informiert jährlich rund 5.000 Jugendliche in der ganzen Steiermark über Gefahren im alltäglichen Leben: über den richtigen Umgang mit Geld und Social Media, Gefahren im Verkehr oder von Drogen. In Workshops lernen die Jugendlichen sich zu schützen.



photoworkers

## KidsCamp

Zum fünften Mal wurde 2018 das Raiffeisen und HYPO KidsCamp organisiert. Das Camp bietet den Kindern unserer Mitarbeiter zwei Wochen lang im Sommer eine ganztägige, bewegungsorientierte Kinderbetreuung. Ob Tennis, Reiten oder Hapkido, spannende Campstage warten jedes Jahr auf die Kinder.



## Mitarbeiter bewegen Mitarbeiter

Als eine Maßnahme der betrieblichen Gesundheitsförderung startete es 2017 als Pilotprojekt in drei Bereichen unseres Unternehmens. Da es viel Anklang fand, wurde es 2018 auf vier weitere ausgeweitet: das Bewegungsprogramm „Mitarbeiter bewegen Mitarbeiter“ (MbM). Es geht dabei um die tägliche Portion Bewegung. Die Bewegungseinheiten bestehen aus Kräftigungs-, Entspannungs-, Dehnungs- und Koordinationsübungen.



## Fondsinvestment: Starker Hebel für Nachhaltigkeit

Was können gezielte Veranlagungen tatsächlich für eine nachhaltige globale Entwicklung bewirken? Diese Frage diskutierten Forum Alpbach-Präsident Franz Fischler, Klimaforscherin Helga Kromp-Kolb und weitere Experten auf Einladung der Raiffeisen-Landesbank Steiermark und Raiffeisen Kapitalanlage-Gesellschaft am 22. Oktober auf der Grazer Murinsel. Dass nachhaltige Veranlagungen in Österreich immer stärker nachgefragt werden, zeigte der Rekordwert an Anlagevolumen von 14,6 Milliarden Euro.



photoworkers

## „Du & Ich“

Für die Caritas-Aktion „Du & Ich“ hat die HYPO Steiermark die Kosten für einen Lernplatz im Lerncafé für ein Kind für die Dauer eines Jahres übernommen. In Lerncafés sollen der Weg der „sozialen Vererbung“ durchbrochen und die Möglichkeiten für höhere Schulabschlüsse gefördert werden, um gleiche Chancen auf Bildung zu schaffen. Dafür wird eine Lernbetreuung für Schüler mit speziellem Unterstützungsbedarf angeboten.



caritas



## Unterstützung für herzkrank Kinder

Der HYPO Steiermark ist es ein besonderes Anliegen, Menschen in schwierigen Lebenssituationen zu unterstützen. Daher ließ sie dem Verein „Hilfe für das herzkrank Kind“ eine Spende zukommen. Damit leistete die HYPO Steiermark einen wichtigen Beitrag zur finanziellen Unterstützung junger Herzpatienten und deren Eltern.

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>I. NACHHALTIGKEIT LEBEN</b>	2
Highlights 2018	2
I.1. Vorwort: Heute. Morgen. Gemeinsam.	8
I.2. Global Compact	10
<b>II. DIE RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK</b>	12
II.1. Über diesen Bericht	14
II.2. Geschäftsmodell	14
II.3. Unternehmensphilosophie	15
II.4. Unternehmensvision und -mission	15
II.5. Auszeichnungen und Zertifizierungen	16
<b>III. NACHHALTIGKEIT MANAGEN</b>	18
III.1. Unser Nachhaltigkeitsverständnis	20
III.2. Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells	20
Stakeholder des RLB-HYPO-Konzerns	21
Wesentlichkeitsmatrix	22
III.3. Wesentlichkeitsanalyse	23
<b>IV. NACHHALTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN</b>	24
IV.1. Digitalisierung	26
IV.2. Kundenbeziehungen	26
IV.3. Finanzierungen und Investments	27
IV.4. Kundenveranlagungen	28
IV.5. Sicherheit	29
<b>V. MITARBEITER</b>	30
V.1. Struktur und Beschäftigungsverhältnisse	32
V.2. Faire Arbeitsbedingungen	32
V.3. Diversität und Chancengleichheit	33
V.4. Aus- und Weiterbildung	34
V.5. Gesundheit	35

<b>VI. UMWELT</b>	36
VI.1. Energie	38
VI.2. Ressourcen	39
<b>VII. ETHIK &amp; CORPORATE GOVERNANCE</b>	40
VII.1. Compliance am Arbeitsplatz	42
VII.2. Bestechung und Korruption	43
VII.3. Marktmissbrauch	44
VII.4. Menschenrechte	44
VII.5. Umwelt	45
VII.6. Beschwerdemanagement	45
<b>VIII. SOZIALES ENGAGEMENT</b>	46
VIII.1. Regionale Entwicklung	48
VIII.2. Bildung und Forschung	48
VIII.3. Kultur	48
VIII.4. Sport	49
VIII.5. Sicherheit und Gesundheit	49
VIII.6. Soziales	49
<b>IX. WESENTLICHE RISIKEN</b>	51
<b>X. ANHANG</b>	52
Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen	52
Mitarbeiter	53
Umwelt	54

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

## I.1. Vorwort: Heute. Morgen. Gemeinsam.

Begonnen hat die Raiffeisen-Idee mit einer Person: dem Gründer Friedrich Wilhelm Raiffeisen. Heute wird seine Idee von vielen Tausenden auf der ganzen Welt weitergelebt. Die Kraft der Marke fußt auf einzelnen Individuen, die alle zusammen ein unverzichtbares Netzwerk hinter der Marke Raiffeisen bilden. Diese mittlerweile weltumspannende Idee basiert auf den bewährten Raiffeisen-Werten Vertrauen, Nähe und Sicherheit. Dazu gehört auch Nachhaltigkeit: ein beständiges Geschäftsmodell, langfristige Kundenbeziehungen, wirksame Geschäftspolitik. Mit Nachhaltigkeit meinen wir das Dreieck aus ökonomischer, ökologischer und sozialer Nachhaltigkeit. Dieses in Einklang zu bringen ist unser Anspruch. Um diesen erfüllen zu können, bauen wir auf Kooperation.

Ohne ein Netz aus engagierten Menschen ist Nachhaltigkeit nicht erreichbar. Wir sind daher stolz, die Idee von Friedrich Wilhelm Raiffeisen vom Heute ins Morgen weiterzutragen. Das tun wir mit Verantwortung für die Zukunft, Achtsamkeit und Vorausschau für kommende Generationen. Diese Grundsätze sind mit den Wurzeln von Raiffeisen verwoben und finden sich ebenso im „Genetischen Code“ von Raiffeisen.

Als lebenslanger Finanzpartner haben wir nicht nur das Heute, sondern auch das Morgen im Blick. Wir handeln und wirtschaften daher nachhaltig. Wie wir das tun, ist Inhalt des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts. Wir zeigen in diesem die Nachhaltigkeitspolitik unserer Bank, nehmen Erkenntnisse mit und leiten Maßnahmen ab, um unsere gesellschaftliche Verantwortung wahrzunehmen.

All das tun wir heuer unter dem Leitsatz „**Do!day Do!morrow Do!gether**“. Wir setzen auf aktives Tun – heute, morgen und vor allem in Gemeinschaft. Denn gemeinsam können wir mehr erreichen. Die Zufriedenheit unserer Kunden von heute ist unser Erfolg von morgen. Unser erfolgreiches Wirtschaften heute ist die Sicherheit von morgen. Unser nachhaltiges Denken schon heute sichert die Zukunft der Generation von morgen.

In der Steiermark tragen wir als Raiffeisen-Landesbank Steiermark zusammen mit den 56 Raiffeisenbanken zum Erfolg von Raiffeisen bei. Mit Expertise, Innovation und den 99.523 Privat- und Firmenkundenbeziehungen belebt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark die steirische Wirtschaft mit. Persönlich spiegelt sich die nachhaltige Ausrichtung unserer Geschäftspolitik in 74.631 Beratungsgesprächen und einer Kundenzufriedenheit der Note 1,08 wider. Digital in den 44.701 Online-Banking-Kunden. Persönlichkeit und Digitalität verbinden sich in unserer sektorweiten Ausrichtung als „Digitale Regionalbank“. Im Sinne des Subsidiaritätsprinzips arbeiten wir an der kontinuierlichen Weiterentwicklung der „Digitalen Regionalbank“ mit. Vor allem sehen wir uns als steirisches Spitzeninstitut als Bindeglied und Impulsgeber im Raiffeisenverbund. Unser Fokus auf zentrale Parameter wie Kapital, Ertrag, Kosten und Risiko ist daher kein Widerspruch, sondern Ausdruck langfristiger Stabilität.

Nachhaltigkeit braucht stabile Rahmenbedingungen. Und Nachhaltigkeit braucht ebenso vernetztes Denken und Handeln. Lesen Sie mehr auf den folgenden Seiten unseres Nachhaltigkeitsberichts. ■



Mag. Rainer Stelzer, MBA  
Vorstandsdirektor

Generaldirektor KR MMag. Martin Schaller  
Vorstandsvorsitzender

Dr. Matthias Heinrich  
Vorstandsdirektor

## I.2. Global Compact

---

„Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark nimmt am UN Global Compact teil, denn Nachhaltigkeit ist für uns Ausdruck von zukunftsorientiertem Denken. Nachhaltiges Wirtschaften ist in unseren Prinzipien verwoben und bildet die Grundlage unseres Geschäftsmodells. Als bedeutendes steirisches Wirtschaftsunternehmen legen wir Wert darauf, die Grundlage für kommende Generationen und unsere Regionen zu sichern. Das gelingt uns jedoch nicht alleine. Mit unserem breiten Netzwerk aus Stakeholdern schaffen wir es gemeinsam, nachhaltig zu sein. Der UN Global Compact ist ein wichtiger Stakeholder, an den wir anknüpfen.“

*Martin Schaller, Generaldirektor der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG*

Der United Nations (UN) Global Compact ist eine freiwillige Initiative, zu der sich Unternehmen verpflichten, um universelle Prinzipien der Nachhaltigkeit einzuführen sowie dazu beizutragen UN-Ziele zu unterstützen. Es ist die weltweit größte Initiative zu Corporate Social Responsibility (CSR) und nachhaltiger Entwicklung. Die Globalisierung sozialer und ökologischer zu gestalten, hat sich die Bewegung als Ziel gesetzt. Zehn universelle Prinzipien bilden die Basis des

UN Global Compact. Sie beinhalten die Bereiche Arbeitsnormen, Menschenrechte, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung. Ein zentrales Element ist auch die Unterstützung der 17 Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen. Als Mitglied des UN Global Compact bekennt sich die Raiffeisen-Landesbank Steiermark zu diesen Prinzipien sowie den SDGs. Hier halten wir Maßnahmen zu den zehn Prinzipien fest.

Bereich	Prinzip	Fortschritt/Maßnahme
<b>Menschenrechte</b>	<b>1</b> Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten und	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verbindliche Regelungen im Code of Conduct</li> <li>➤ Berücksichtigung der Prinzipien in den Eigenveranlagungen</li> </ul>
	<b>2</b> sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Weitere Forcierung der nachhaltigen Veranlagungsmöglichkeiten für Kunden (Nachhaltigkeitsfonds)</li> </ul>
<b>Arbeitsnormen</b>	<b>3</b> Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren sowie ferner für	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Moderne und flexible Arbeitszeitmodelle</li> <li>➤ Konstruktive Kommunikation zwischen Vorstand und Arbeitnehmervertretung</li> </ul>
	<b>4</b> die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit,	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Einhaltung bzw. Übererfüllung der gesetzlichen Regelungen</li> <li>➤ Werteorientierte Führungsleitlinien (professionell, respektvoll, offen &amp; transparent), die im Zukunftsbild festgeschrieben sind</li> </ul>
	<b>5</b> die Abschaffung der Kinderarbeit und	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Berücksichtigung auf Basis des Code of Conduct mit entsprechenden Ausschlusskriterien</li> <li>➤ Zahlreiche Aktivitäten für Kinder und Jugendliche zur Förderung eines selbstbestimmten Lebens</li> <li>➤ Berücksichtigung bei der Auswahl von Lieferanten</li> </ul>
	<b>6</b> die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wahrung der Chancengleichheit im Rahmen des Auswahlverfahrens für neue Mitarbeiter sowie bei den innerbetrieblichen Entwicklungsmöglichkeiten (Ausbildung)</li> <li>➤ Gezielte Aktivitäten zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie</li> </ul>
	<b>7</b> Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen,	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Erstellung eines Corporate Carbon Footprint für das Unternehmen und permanente Verbesserungsmaßnahmen auf Basis dieser Kriterien</li> </ul>
<b>Umweltschutz</b>	<b>8</b> Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen, und	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Schaffung eines Kriterienkatalogs für nachhaltige Finanzierungen inkl. eines intern und extern wirkenden Anreizsystems</li> </ul>
	<b>9</b> die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Stärkere Betonung in Richtung grüne Finanzierungen</li> </ul>
<b>Korruptionsbekämpfung</b>	<b>10</b> Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verbindliche Regelungen im Code of Conduct</li> <li>➤ Berücksichtigung bei Eigenveranlagungen</li> <li>➤ Wirksame interne organisatorische Verankerung zur permanenten Bewusstseinsbildung und zum Monitoring</li> </ul>

## II. DIE RAIFFEISEN- LANDESBANK STEIERMARK

**1927**

schlägt die „Geburtsstunde“  
der Raiffeisen-Landesbank  
Steiermark AG. Heute ist  
sie bedeutender Motor der  
steirischen Wirtschaft und  
gestaltet die Region mit.

**88.783**

Wir sind verlässlicher  
Begleiter für 88.783  
Privatkunden.

**10.740**

Als starker Partner  
stehen wir 10.740  
Firmenkunden zur  
Seite.

## DIE RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK

„Langfristiger Erfolg bedeutet in Generationen zu denken. Es braucht dazu den Antrieb, über sich hinauszuwachsen, ohne die Bodenhaftung zu verlieren.“

**Generaldirektor KR MMag. Martin Schaller**

Vorstandsvorsitzender der Raiffeisen-Landesbank  
Steiermark AG



„Gemeinwohl statt  
Meinwohl, das ist für uns  
Nachhaltigkeit.“

**Präsident Ök.-Rat Ing. Wilfried Thoma**

Vorsitzender des Aufsichtsrats



## II.1. Über diesen Bericht

Laut Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz (NaDiVeG) sind Kapitalgesellschaften, die Unternehmen von öffentlichem Interesse sind und am Abschlussstichtag mehr als 500 Arbeitnehmer beschäftigen, dazu verpflichtet, einen nichtfinanziellen Bericht für das Geschäftsjahr 2018 abzugeben. Da diese Kriterien auf die Raiffeisen-Landesbank (RLB) Steiermark zutreffen, ist sie als Bank ebenfalls gefordert, nichtfinanzielle Informationen zu berichten. Dieser Bericht stellt die „nichtfinanzielle Erklärung“ der Raiffeisen-Landesbank Steiermark (gem. §§267a und 243b UGB) entsprechend dem Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz dar. Dieser Nachhaltigkeitsbericht bildet ebenso den Fortschrittsbericht „Communication on Progress“ (COP) des UN Global Compact ab.

Das Thema Nachhaltigkeit ist von Beginn an mit den Werten von Raiffeisen verbunden. In diesem nichtfinanziellen Bericht stellt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ihre nachhaltigen Aktivitäten und Maßnahmen zu den gemäß NaDiVeG zu behandelnden Themen Umwelt, Arbeitnehmer und Soziales, Korruption und Bestechung sowie Menschenrechte vor. Als Basis für das Nachhaltigkeitsverständnis der Raiffeisen-Landesbank Steiermark dient eine Wesentlichkeitsanalyse. Die wesentlichen Themen dieser Analyse werden nachfolgend in den Abschnitten nachhaltige Produkte und Dienstleistungen, Mitarbeiter, Umwelt, Ethik und Corporate Governance sowie soziales Engagement näher ausgeführt.

Der Berichtszeitraum für die Kennzahlen und Beschreibungen umfasst, sofern nicht anders erwähnt, das Geschäftsjahr 2018 und somit den Zeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember 2018. Als Raiffeisen-Landesbank (RLB) Steiermark wird in diesem Bericht der Konzern bezeichnet (auch als „RLB Steiermark“ oder „RLB Steiermark-Konzern“ angeführt). Der Konzern formiert sich aus der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (auch als „RLB Steiermark AG“ bezeichnet) und der Landes-Hypothekenbank Steiermark AG (auch als „HYPO Steiermark“ oder „HYPO Steiermark AG“ angegeben). Beziehen sich die angegebenen Kennzahlen ausschließlich auf die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG oder auf andere Körperschaften, so wird das explizit ausgewiesen.

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, jenem des §§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 alle Geschlechter.

## II.2. Geschäftsmodell

Die Raiffeisen-Landesbank (RLB) Steiermark AG ist das Spitzeninstitut der Raiffeisen-Bankengruppe (RBG) Steiermark. Gemeinsam mit den 56 selbstständigen steirischen Raiffeisenbanken und insgesamt 248 Bankstellen, bildet sie die führende Bankengruppe im Süden Österreichs, die zudem in rein steirischem Eigentum steht. Als „Bank für Banken“ ist die RLB Steiermark AG Geldausgleichsstelle der steirischen Raiffeisenbanken und darüber hinaus Servicezentrale für viele Belange der RBG Steiermark.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG betreibt neun Bankstellen in Graz und eine in Frohnleiten, in denen die Kunden umfassend in allen Fragen beraten werden. Als Konzern Raiffeisen-Landesbank Steiermark bieten wir unseren Privatkunden Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Konto & Karte, Online-Banking, Sparen & Anlegen, Finanzieren sowie Vorsorgen & Absichern.

Darüber hinaus ist die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ein starker Partner für Firmen-, Industrie- und Großkunden. Diese werden auch in die angrenzenden Märkte Süd- und Osteuropas begleitet. Die Produkte und Dienstleistungen für Firmenkunden konzentrieren sich auf die Bereiche Liquidität, Finanzieren, Betriebliche Vorsorge und Cash Management. Daneben gibt es weitere Leistungen in Bereichen wie Auslandsgeschäft, Veranlagungen oder auch spezielle Angebote für Jungunternehmer.

Zum Konzern der Raiffeisen-Landesbank Steiermark gehört seit 2002 die Landes-Hypothekenbank (HYPO) Steiermark AG, an der die RLB Steiermark AG mit dem Stichtag 31.12.2018 insgesamt 74,99996 Prozent hält und deren Nachhaltigkeitsaktivitäten in diesem Bericht mitbetrachtet werden. Gemeinsam betreiben die RLB Steiermark AG und die HYPO Steiermark, also der RLB Steiermark-Konzern, 20 Bankstellen steiermarkweit.

## II.3. Unternehmensphilosophie

Die Idee von Friedrich Wilhelm Raiffeisen hat seit über 150 Jahren Bestand. 1862 legte er den Grundstein für die heute weltumspannende Organisation der Raiffeisengenossenschaften. Seit mehr als 130 Jahren gibt es Raiffeisen auch in Österreich. Dabei hat sich die ursprüngliche Organisationsform bis in die Gegenwart erhalten. Der Name Raiffeisen und das jahrhundertealte Schutzsymbol des Giebelkreuzes stehen damals wie heute für Sicherheit und verlässliche Partnerschaft.

Die Genossenschaftsidee ist im Laufe der Jahre zum Generationendenken geworden, das auf bewährten Prinzipien basiert:

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 „Füreinandereinstehens“ (= 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.

Diese Prinzipien bilden auch das Fundament der Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Darüber hinaus orientieren wir uns als steirisches Spitzeninstitut an weiteren Werten, die in unserem Zukunftsbild formuliert sind. In diesem haben wir uns dazu verschrieben, professionell, respektvoll sowie offen und transparent zu agieren.

## II.4. Unternehmensvision und -mission

In gemeinsamer Abstimmung haben die Führungskräfte die Vision und Mission des RLB Steiermark-Konzerns festgelegt. Dabei nehmen wir es als Ansporn, als RLB Steiermark-Konzern die führende Bankengruppe in der Steiermark zu bleiben und unsere Position weiter auszubauen. Weiter lautet unsere Vision: 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.

Um unsere Vision leben zu können, machen wir die Mission, den Kernauftrag unseres Unternehmens, in drei Aussagen fest:

1. Wir erhalten unsere Selbstständigkeit als RLB Steiermark-Konzern.
2. Wir wollen unsere Eigenkapitalquoten aus eigener Kraft erfüllen, indem wir Eigenkapital generieren.
3. Risiko, Ertrag und Kosten sind das maßgebliche Dreieck, an dem wir uns orientieren.

Um diese gesetzten Ziele zu erreichen, haben wir fünf zentrale Handlungsebenen für unser Verhalten festgelegt:

1. **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.
2. **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.
3. **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.
4. **Kooperation:** Wir erachten Kooperationen als sinnvoll und notwendig, um gemeinsam erfolgreich zu arbeiten und Synergien zu heben.
5. **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.5. Auszeichnungen und Zertifizierungen

1

**Familienfreundlichster Betrieb**



Ein achtsames Miteinander, faire Arbeitsbedingungen und flexible Arbeitsmodelle sind Maßnahmen für eine motivierende und attraktive Arbeitswelt unserer Mitarbeiter. Diese bilden auch die Basis für die Auszeichnung als familienfreundlichster Betrieb der Steiermark. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat im Jahr 2015 den ersten Platz in der Kategorie „Großunternehmen“ erreicht. Jährlich werden von der steirischen Initiative „Taten statt Worte“ die familienfreundlichsten Betriebe ausgezeichnet. Die Einreichungen werden in fünf verschiedenen Kategorien bewertet. Die Kriterien sind umfassend und reichen von Arbeitszeit- und Karenzmodellen über Kinderbetreuungseinrichtungen bis zu familienfreundlichen Zusatzangeboten des Unternehmens.

2

**ÖGNI - Österreichische Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft**



Wir wollen zum Erhalt einer intakten Umwelt für kommende Generationen beitragen. Insbesondere die Themen Energie und Ressourcenverbrauch sind für uns von Bedeutung. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist bestrebt, den Verbrauch von Energie und Rohstoffen soweit wie möglich zu reduzieren. Es ist uns ein Anliegen, negative Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren. Daher haben wir in den letzten Jahren verstärkt daran gearbeitet, unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern. Unser Gebäude am Standort in Raaba ist ÖGNI zertifiziert. Die ÖGNI zertifiziert nachhaltige Gebäude und Stadtquartiere nach den europäischen Qualitätszertifikaten DGNB. Folgende Themenfelder werden über den gesamten Gebäudelebenszyklus bewertet: Ökologie, Ökonomie, soziokulturelle und funktionale Qualität, Technik, Prozesse sowie Standort.

3

**ISO/IEC 20000 - Optimale IT-Servicequalität für unsere Kunden**



Kosteneffizient, zuverlässig und wirksam: Mit der international führenden Norm für IT-Servicemanagement stellen wir die Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Kunden in den Mittelpunkt. Die Norm, nach der wir seit 2010 zertifiziert sind, bietet einen systematischen Ansatz für die laufende Verbesserung unserer IT-Prozesse: von der klaren Definition unserer Services und Prozesse bis hin zu deren laufender Kontrolle, Steuerung und Verbesserung.

4

**ISO/IEC 27001 - Informationssicherheit mit System**



Von den Mitarbeitern bis hin zum Rechenzentrum: Die Zertifizierung nach ISO 27.001 schafft seit 2011 einen sicheren Rahmen für den Betrieb unseres Rechenzentrums und den aktiven Schutz von Informationen. Mit anderen Worten bietet uns die Norm einen strukturierten Ansatz, um Probleme zu vermeiden bzw. Sicherheitslücken systematisch zu bewerten und zu minimieren. Dabei stehen neben technischer IT-Sicherheit auch organisatorische, personelle und physische Aspekte – bspw. von der Mitarbeiter-Awareness bis hin zum Brandschutz – im Fokus.

---

**5****Global Compact**

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat den UN Global Compact unterzeichnet und unterstützt somit die zehn universellen Prinzipien. Diese stellen in den Bereichen Arbeitsnormen, Menschenrechte, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung klar, welche Grundsätze die Teilnehmerorganisationen in ihren Strategien, Richtlinien und Verfahren zu berücksichtigen haben. Unterzeichner des UN Global Compact tragen somit zu einer gerechten Ausgestaltung der Globalisierung bei.

---

**6****Österreichs bester Kreditprozess für Kommerzkunden**

Die Gesellschaft für Prozessmanagement (GP) vergibt jährlich den renommierten „Process Award“. Der „Process Award“ zeichnet Firmen aus, die ihre Organisation mit Hilfe von Prozessmanagement weiterentwickeln. 2018 erreichte der Kreditprozess für Kommerzkunden der Raiffeisen-Landesbank Steiermark bei diesem das höchstmögliche Level 5 – somit ist er der beste Prozess Österreichs. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark setzt für diesen ausgezeichneten Kreditprozess spezielle Werkzeuge ein, um den Firmenkunden rasche Lösungen mit hoher Qualität zu bieten. Alle Arbeitsschritte sowie Qualitäts- und Zeitvorgaben sind im Prozess transparent, mess- und steuerbar. Verbunden mit dem Know-How der Mitarbeiter können die Abläufe kontinuierlich verbessert werden.

# III. NACHHALTIGKEIT MANAGEN

**Unser Verständnis für Nachhaltigkeit fußt auf drei zentralen Bereichen:**

## Ökologie

Ein achtsamer Umgang mit unserer Umwelt ist uns wichtig, um kommenden Generationen ausreichend Ressourcen und eine intakte Umwelt zu hinterlassen.

## Ökonomie

Nachhaltiges Wirtschaften beinhaltet für uns wirtschaftliche Stabilität, Eigenständigkeit, langfristige Planung sowie kontinuierliche Weiterentwicklung.

## Soziales

Wir sehen uns nicht nur als verlässlicher Partner in Finanzangelegenheiten, sondern auch als verantwortungsvoller Mitgestalter der Gesellschaft.

## NACHHALTIGKEIT MANAGEN

„Wirtschaftlicher  
Erfolg in Verbindung  
mit gesellschaftlich  
verantwortlichem Handeln,  
dafür steht Raiffeisen.“

**Mag. Rainer Stelzer, MBA**  
Vorstandsdirektor



„Nachhaltigkeit ist, wenn  
Innovationen den Menschen  
dienen.“



**Dr. Matthias Heinrich**  
Vorstandsdirektor

### III.1. Unser Nachhaltigkeitsverständnis

Das Geschäftsmodell zeigt, Nachhaltigkeit ist von Anbeginn ein Grundprinzip der Raiffeisen-Landesbank Steiermark und ein Maßstab für unseren unternehmerischen Erfolg. Vor allem lässt sich das an folgenden Punkten festmachen:

- Seit 130 Jahren verbindet Raiffeisen in Österreich 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.
- Als Klammer für die vielfältigen Aktivitäten dient die österreichweite Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI), bei der die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG seit der Gründung aktives Mitglied ist.

Dementsprechend bekennen wir uns dazu, unsere Managementstrukturen und -prozesse an dieser Haltung auszurichten. Schließlich sind wir mehr als Geldgeber und Finanzinstitut. Wir sehen uns als Bank verantwortlich für die Gesellschaft. Wir erachten faire Partnerschaften als Basis für ein vertrauensvolles Miteinander. Und wir engagieren uns in der Region sozial, da wir uns als Gestalter einer nachhaltigen Unternehmens- und Gesellschaftsentwicklung sehen. Aus diesen Gründen bringen wir unsere Werte und Kompetenzen nicht nur in Finanzthemen bestmöglich und effizient zum Einsatz, sondern beteiligen uns darüber hinaus an der Entwicklung der Zukunft unsere Gemeinschaft.

Unser erklärtes Ziel ist es, uns auf jene Bereiche zu konzentrieren, die ein großes Wirkungspotential besitzen. Dazu gehört es, die Nachhaltigkeitswirkung unserer Geschäftstätigkeiten kontinuierlich zu verbessern sowie nachvollzieh- und messbar zu machen. Für eine integrative Nachhaltigkeitspolitik unseres Konzerns, haben wir im Frühjahr 2019 ein Nachhaltigkeitskomitee ins Leben gerufen. Somit werden wir 2019 das Thema Nachhaltigkeit strukturell noch stärker im Unternehmen verankern. Wir wollen damit eine langfristige Wertsteigerung für unsere Unternehmensgruppe erreichen und einen aktiven Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung unserer Gesellschaft leisten.

### III.2. Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells

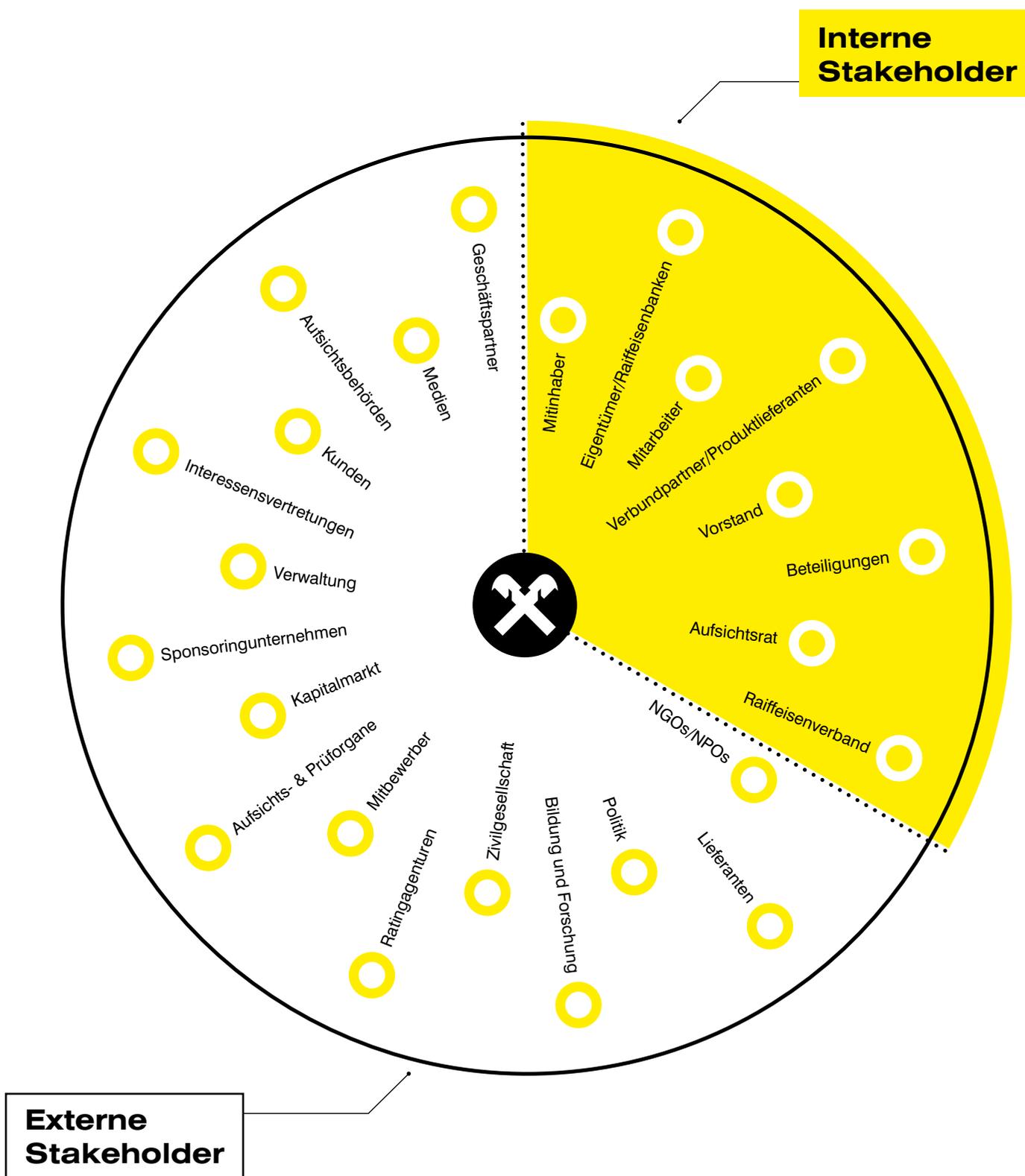
Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich zur führenden Bank im Süden Österreichs entwickelt. Gemeinsam mit ihren Tochterunternehmen und im Verbund mit den steirischen Raiffeisenbanken wirkt sie als bedeutende, finanzielle Drehscheibe für Firmen- und Privatkunden.

Um den geltenden regulatorischen Anforderungen zu begegnen, hat die Raiffeisen-Bankengruppe (RBG) 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 Steiermark und ihrer Mitglieder bei. Gleichzeitig wird dadurch die Sicherheit für jeden einzelnen Kunden zusätzlich verbessert.

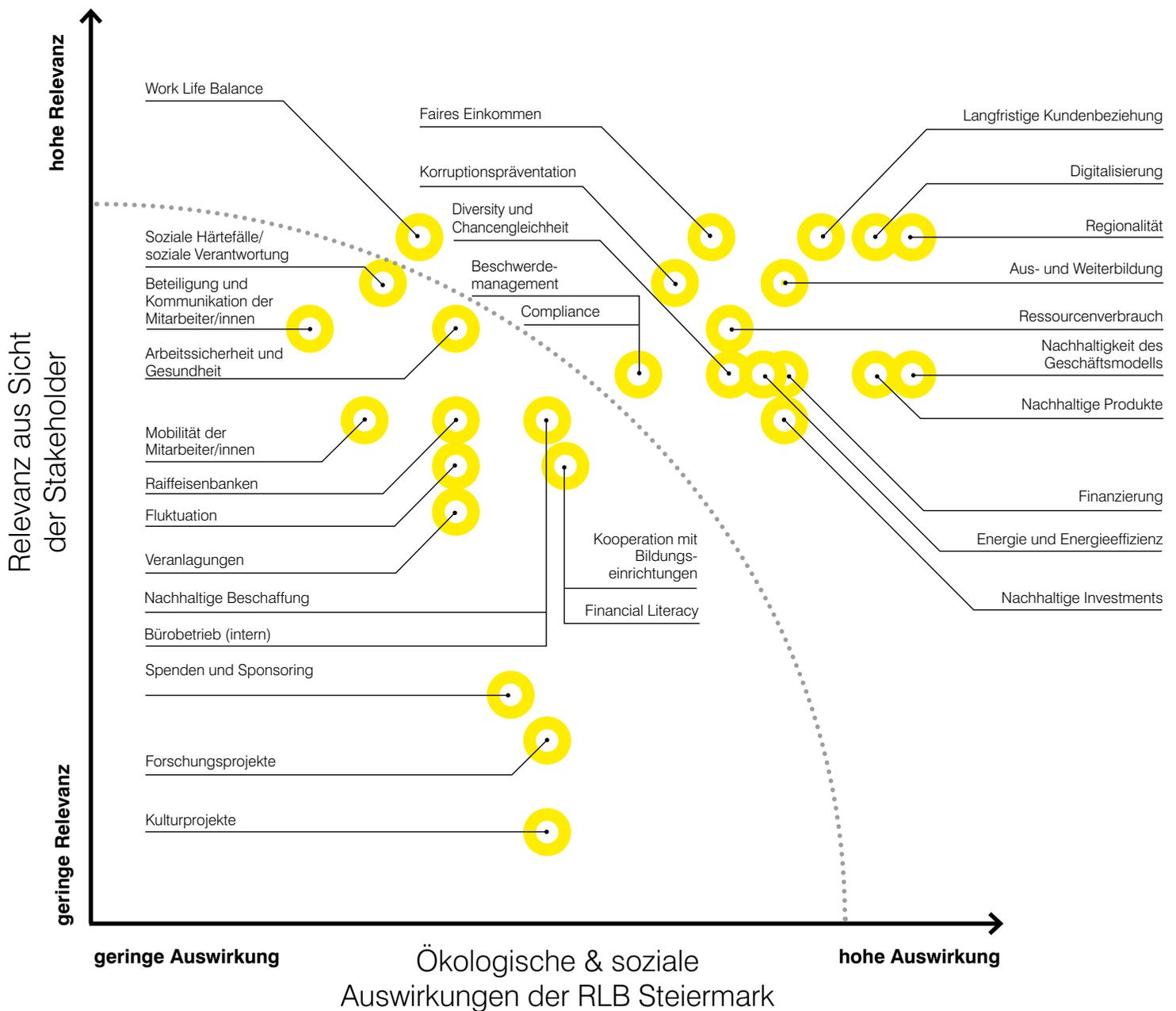
Zusammen mit dem sogenannten Institutional Protection Scheme (IPS), das eine gegenseitige Haftungsgemeinschaft innerhalb des Raiffeisensektors ist, sind zum Schutz der Mitglieder und somit auch der Kunden durchdachte Frühwarnsysteme bzw. Mechanismen im Einsatz. Zusätzlich hat sich die steirische Raiffeisen-Bankengruppe im Rahmen dieses Haftungsverbunds „Spielregeln“ erteilt. 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. Auch werden wir mit dem Nachhaltigkeitskomitee das Nachhaltigkeitsmanagement im Unternehmen forcieren. Ziel ist es, das Nachhaltigkeitsmanagement im Unternehmen weiterzuentwickeln und somit stark im Konzern zu verankern.

## Stakeholder des RLB-HYPO-Konzerns



## Wesentlichkeitsmatrix



### III.3. Wesentlichkeitsanalyse

---

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich zum Ziel gesetzt, durch die verstärkte Integration von Nachhaltigkeit in das Unternehmen positive Auswirkungen sowie einen Zusatznutzen für Mensch und Umwelt zu erzielen. Auch der wirtschaftliche Erfolg soll langfristig gesichert sein. Daher berücksichtigen wir die drei Dimensionen nachhaltigen Handelns: Ökonomie, Ökologie und Soziales. Wir sind uns dabei 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 Bericht, aber auch für die weitere Maßnahmenplanung, durchgeführt. In einem ersten Schritt wurden dazu potentielle Nachhaltigkeitsthemen des Unternehmens definiert. Hierfür 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 die 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 die Umwelt und Gesellschaft hat. Durch die Einbeziehung von Vertretern unterschiedlicher Organisationseinheiten wurde ein ausgewogenes Bild bei der Impact-Analyse sichergestellt.

Ergänzt wird die Impact-Bewertung durch eine Anfang 2018 durchgeführte Stakeholderbefragung. Kunden, Mitarbeiter, Eigentümervertreter, Raiffeisen-Landesbanken, Vertreter des Raiffeisenverbandes und Wirtschaftsprüfer nahmen an der Online-Umfrage teil. Die Stakeholder wurden gebeten, die Relevanz der identifizierten Nachhaltigkeitsthemen aus ihrer Sicht zu bewerten.

Die Resultate der Stakeholderbefragung ergeben zusammen mit den Ergebnissen der Impact-Bewertung die Wesentlichkeitsmatrix der Raiffeisen-Landesbank Steiermark, wie in der Abbildung dargestellt. Sie definiert die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark und zeigt, welche Themen im Fokus der Nachhaltigkeitsaktivitäten und der Berichterstattung liegen. Dabei sind vor allem Themen, die direkt mit dem Kerngeschäft der Raiffeisen-Landesbank Steiermark zusammenhängen, als wesentlich einzustufen.

Nachhaltigkeit als integralen Bestandteil unserer Kernaktivitäten weiter auszubauen, ist uns daher ein Anliegen. Hierfür wird vor allem das 2019 etablierte Nachhaltigkeitskomitee einen bedeutenden Beitrag leisten. Daneben lassen wir die als weniger relevant eingestuft Themen wie Kultur- und Forschungsprojekte im Bereich des gesellschaftlichen Engagements nicht außen vor. Uns ist wichtig, auch diese weiterhin zu verfolgen und in diesem Bericht darüber zu informieren. ■

# IV. NACHHALTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

## 1,08 Note

In über 3.500 Bewertungen haben unsere Kunden die Beratungsqualität mit der Durchschnittsnote 1,08 bewertet (nach Schulnotensystem).

## 34 Mitarbeiter

wurden 2018 für unsere Kunden als „Nachhaltigkeits-Berater“ ausgebildet und beraten kompetent im Bereich „Nachhaltige Veranlagungen“.

>50%

Wir pflegen zu mehr als der Hälfte unserer Kunden eine Kundenbeziehung über 10 Jahre. Viele davon bestehen ein Leben lang.

91%

91 Prozent der Privat- und 84 Prozent der Firmenkunden unserer Bank stammen aus der Steiermark.

## 3,8 Milliarden

betragt das Volumen der Finanzierungen für steirische Kunden. Das sind um 10,5 Prozent mehr als im Vorjahr.

**NACHHALTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN**

Regional. Digital. Überall. Dieser Slogan ist für unsere Kunden aufgrund unseres Netzwerks aus umfassenden Produkten und Dienstleistungen, ausgereiften digitalen Services, persönlicher Beratung und dem dichtesten Bankstellennetz spürbar. Als Begleiter in allen Lebensphasen bieten wir unseren Kunden umfassende Lösungen, die wir für heute und morgen denken. Wir entwickeln unsere Services Schritt für Schritt weiter und berücksichtigen dabei alle Generationen. Damit fließt der Nachhaltigkeitsgedanke in unser Kerngeschäft ein – von Finanzierungslösungen über Kundenveranlagungen bis zu hohen Standards in der Kundenbetreuung.

## IV.1. Digitalisierung

In der Steiermark ist Raiffeisen klarer Marktführer im digitalen Banking. Der RLB Steiermark-Konzern trägt mit 44.701 Kunden, die Online-Banking nutzen, dazu bei. 98,7 Prozent aller Kontobewegungen unserer Kunden werden bereits digital vom Kunden beauftragt. Diese Fakten aus dem Jahr 2018 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 digitale Regionalbank ist unsere Interpretation einer Omnikanal-Strategie, die vertraute Raiffeisen-Prinzipien wie Nähe, Sicherheit und Vertrauen mit den digitalen Optionen 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 Finanzportal 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. Studien (z.B. A.T. Kearney 2018) belegen, dass der Großteil der österreichischen Bankkunden genau diese Kombination wünscht.

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.

## IV.2. Kundenbeziehungen

Als Bankunternehmen mit ausgeprägter Dienstleistungskultur streben wir danach, mit unserer Kundenbetreuung stetig die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, eine hohe Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbeziehungen zu erreichen. Schließlich hat die Zufriedenheit der Kunden höchste Priorität für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Es ist uns wichtig, dass unsere Kunden die beste Betreuung und qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen erhalten. Daher bieten wir 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 Privat-

kunden 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.

In weiterer Folge haben regelmäßige, aber auch anlassbezogene Beratungsgespräche hohe Relevanz für die Langfristigkeit von Kundenbeziehungen. So setzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark neben digitalen Lösungen weiterhin auf persönliche Beratung. 2018 wurden insgesamt 74.631 persönliche, umfassende Beratungsgespräche durchgeführt (2017: 81.000). Die Veränderung zum Vorjahr beruht auf Änderungen in der Kundensegmentierung.

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 Steiermark AG besuchen und eine persönliche Beratung von mindestens 30 Minuten in Anspruch nehmen, werden am nächsten Tag per SMS gebeten, diesen Besuch zu bewerten. Die Bewertung erfolgt mittels Schulnotensystem. Insgesamt wurden im Jahr 2018 3.510 Bewertungen (2017: 2.625) von Kunden abgegeben. Die durchschnittliche Bewertung lag 2018 bei 1,08 (2017: 1,09). Das entspricht einem sehr guten Ergebnis.

Das Bewertungssystem ist zudem mit dem Beschwerdemanagement verbunden. Bewerten Kunden einen Besuch mit vier oder schlechter, wird die Bewertung an das Beschwerdemanagement weitergeleitet. Somit stellen wir sicher, dass die Servicequalität stets auf hohem Niveau bleibt, denn dadurch können wir gezielte Maßnahmen setzen.

Unser Ziel ist es, weiterhin eine Bewertung von mindestens 1,1 zu erhalten. Von 2017 auf 2018 haben wir das erreicht und uns sogar verbessert. Um das beizubehalten, monitoren wir regelmäßig und prüfen mögliche Verbesserungen. Die Schulung unserer Mitarbeiter ist hierbei ein wesentlicher Bestandteil, um die Kundenzufriedenheit langfristig zu sichern.

Ein weiterer Qualitätsanspruch in der Beratung ist der Ansatz, unsere Kunden bedarfsgerecht zu beraten. In diesem Zusammenhang ist zu betonen, dass keine klassischen Verkaufsprovisionen an die Vertriebsmitarbeiter bezahlt werden.

Die Incentivierung erfolgt auf Basis eines Mix aus qualitativen und quantitativen Zielen für die Person sowie dem Unternehmensergebnis. Zudem gibt es laufend Schulungen für die Berater.

Die hohe Kundenzufriedenheit sowohl im Privat- als auch im Firmenkundenbereich ist das Ergebnis unserer Bemühungen. Diese spiegelt sich auch in der Dauer der Kundenbeziehungen wider. Zu 61 Prozent der Privatkunden und mehr als 50 Prozent aller Firmenkunden der RLB Steiermark pflegen wir seit über 10 Jahren eine Kundenbeziehung.

Als Regionalbank liegt unser Fokus im Kundengeschäft in der Steiermark. 89.792 unserer Firmen- und Privatkunden stammen aus der Steiermark. Das sind 91 Prozent der Privat- und 84 Prozent der Firmenkunden. Das Finanzierungsvolumen an steirische Firmen- und Privatkunden beläuft sich auf insgesamt 3,8 Milliarden Euro (+ 10,5%).

Regionale Wertschöpfung setzt voraus, dass es agile Unternehmen gibt, die den Wirtschaftsstandort Steiermark ankurbeln. Eine nachhaltige Maßnahme unseres Kerngeschäfts ist daher die Förderung von Jungunternehmern. Mit dem 2018 eingeführten Raiffeisen-Service „Taten Bank“ unterstützen wir diese bei der Unternehmensgründung. Das Raiffeisen Jungunternehmerservice deckt fünf Kompetenzbereiche ab: Eine ausführliche Gründungsberatung, das Gründerkonto, die Förderungsberatung, Finanzierung und IT-Unterstützung. Bei Bedarf ermöglicht die RLB Steiermark auch Finanzierungsformen, die als Eigenkapital anrechenbar sind.

Neben der Neugründung von Start-ups, begleiten wir auch die Übergabe von bereits bestehenden Unternehmen. Von der Beratung bis zu individuellen Finanzdienstleistungen stehen unsere Berater persönlich bei der Planung und Umsetzung der Nachfolge zur Seite. Dieses Angebot wurde 2018 seitens der RLB Steiermark AG eingeführt und unterstützt Unternehmen, ihren Fortbestand zu sichern.

### IV.3. Finanzierungen und Investments

Eine Bank kann durch gezielte Mittelverwendung spürbare Akzente hin zu mehr Nachhaltigkeit in ihrem Kerngeschäft setzen, wie zum Beispiel die Finanzierung besonders energieeffizienter Gebäude. Dies kann sowohl durch eine bewusste Kreditvergabe als auch eine ökologisch und sozial verantwortliche Eigenveranlagung im Depot-A erfolgen. Durch die Definition strikter Ausschlusskriterien für Finanzierungen erlegen wir uns intern klare Leitlinien auf, welche Branchen bzw. Unternehmen per se von einer Finanzierung ausgeschlossen sind.

Für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark nimmt Nachhaltigkeit im Finanzierungsbereich seit jeher einen hohen Stellenwert ein. Da fast ein Drittel des weltweiten CO<sub>2</sub>-Ausstoßes auf Immobilien zurückzuführen ist, sehen wir Wohnbaufinanzierungen – und dabei insbesondere geförderte Wohnbaufinanzierungen – als einen wesentlichen Beitrag zur nachhaltigen und ressourcenschonenden Regionalent-

wicklung. Durch die Implementierung von Mindestanforderungen betreffend die einzuhaltende Energieeffizienz von Wohn- als auch Nichtwohnimmobilien in den Förderkriterien unseres Bundeslandes Steiermark, wird über geförderte Wohnbaufinanzierungen ein wesentlicher Beitrag zur Vermeidung von CO<sub>2</sub>-Emissionen und somit ein Beitrag zur Erreichung der EU-weiten bzw. globalen Klimaziele geleistet.

Über 90 Prozent aller Privatkundenfinanzierungen und 86 Prozent aller Firmenkundenfinanzierungen erfolgen für steirische Kunden. Ein Teil davon fließt in den geförderten Wohnbau, ein Bereich, in dem die RLB Steiermark in der Beratung hohe Kompetenz aufgebaut hat. Von den Wohnbaufinanzierungen mit einem Gesamtvolumen von 947 Millionen Euro fließen rund 382 Millionen Euro oder 40 Prozent in den geförderten Wohnbau. Dies entspricht einer Steigerung um 8 Prozentpunkte. Dabei handelt es sich etwa um ökologische Sanierungen von bestehenden Gebäuden oder die Neuschaffung von Wohnraum für Jungfamilien.

Im Bereich Leasing hat sich der Anteil an ökologischen Finanzierungen im Jahr 2018 weiter erhöht. 9,6 Prozent (2017: 7,6%) des Neuvolumens von 87,4 Millionen Euro flossen in umweltschonendere Fahrzeugtypen.

Für die Zukunft haben wir uns vorgenommen, in unserem Kerngeschäft auch einen Fokus auf nachhaltige Finanzierungen zu legen. Daher wurden anhand eines intern festgelegten Kriterienkatalogs folgende Kategorien im Bereich nachhaltige Finanzierungen definiert:

- **Erneuerbare Energie** (für Finanzierungen von Projekten in Bereichen wie Windenergie, Solarenergie, Hydroenergie)
- **Energieeffiziente Gebäude** (für Finanzierungen von Neubauten und Sanierungen in besonders energieeffizienter Bauweise, welche ein Mindestmaß an Energieeffizienz entsprechend ihres Energieausweises aufweisen)
- **Zertifizierte Immobilienprojekte/Gebäude** (für Finanzierungen von Immobilienprojekten und Gebäuden mit anerkannten Zertifizierungen wie LEED, BREEAM, DGNB, ÖGNI, HQE)

Dieser Kriterienkatalog ermöglicht eine Zuordnung von relevantem Kreditneugeschäft in die genannten Kategorien. Parallel dazu wird auch das Kreditbestandsgeschäft analysiert, um mittelfristig eine klare Zuordnung unserer Kreditportfolios anhand intern definierter Nachhaltigkeitskriterien ausweisen zu können. Im Bereich energieeffizienter Gebäude erfolgt eine tourliche Evaluierung der Energieeffizianz Anforderungen, um dem technischen Fortschritt sowie strengeren EU-Vorgaben Rechnung zu tragen.

Mit Ende des Geschäftsjahres 2018 weisen die einzelnen definierten nachhaltigen Finanzierungsbereiche folgende Volumina auf:

- **Erneuerbare Energie:** rd. EUR 52 Mio.
- **Energieeffiziente Gebäude:** rd. EUR 188 Mio.
- **Zertifizierte Immobilienprojekte / Gebäude:** rd. EUR 51 Mio.

Somit beträgt das Volumen an nachhaltigen Finanzierungen im Konzern mit Ablauf des Geschäftsjahres 2018 in diesen drei Kategorien in Summe rund EUR 290 Mio. Dies ergibt einen Anteil an den gesamten an Firmenkunden vergebenen Finanzierungen von rund fünf Prozent. Ziel des Unternehmens ist es, den Bestand an nachhaltigen Finanzierungen in den drei genannten Bereichen bis 2023 allein aus dem Neugeschäft auf rund 500 Mio. Euro bzw. 10 Prozent der Gesamtkundenfinanzierungen zu steigern – dies auf Basis der aktuellen Businesspläne. Dies berücksichtigt nicht die zusätzliche Generierung von Volumina durch die Hebung von nachhaltigem Kreditbestandsgeschäft. Durch eine stringente Verankerung in Bezug auf die Einholung notwendiger Unterlagen (wie z.B. Energieausweise bzw. Zertifizierungen) im Kreditprozess sowie eine Bonifikation von Kreditneugeschäft, welches den drei genannten nachhaltigen Finanzierungskategorien entspricht, sind wir optimistisch, diese gesetzte Zielvorgabe zu erreichen bzw. sogar zu übertreffen.

Im Bereich der eigenen Veranlagungen im Depot-A ist der RLB Steiermark bewusst, dass ihre Investmententscheidungen weitreichende Auswirkungen haben können. Aus diesem Grund weist bereits das aktuelle Portfolio keine direkten Investitionen in Unternehmen, die in Bereichen wie Abtreibung, Atomenergie, Drogen, Glücksspiel oder Tabak tätig sind, auf. Zusätzlich haben wir im Strategiedokument „Eigenveranlagungs- und Zinsbuchstrategie 2019“ in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG verankert, dass vermehrtes Augenmerk auf Investments mit nachhaltiger Ausrichtung gelegt wird. Eine detaillierte Umsetzungsstrategie dahingehend wird erarbeitet werden. Weitere Informationen dazu finden sich im Abschnitt „Ethik & Corporate Governance“.

Eine Investition in die Zukunft tätigte die RLB Steiermark AG mit dem Projekt Smart City Graz Mitte. Die Weiterentwicklung dieses Vorzeigeprojekts und die erfolgreiche Vermarktung standen im Mittelpunkt der Immobilien-Aktivitäten des vergangenen Geschäftsjahres. Für diese Stadtteilentwicklung wurde Raiffeisen mit dem österreichweit ersten ÖGNI/DGNB-Platin-Zertifikat für nachhaltige Immobilienwirtschaft ausgezeichnet.

## IV.4. Kundenveranlagungen

Die Raiffeisen Landesbank Steiermark ist sich der Verantwortung bewusst, die sich aufgrund der angebotenen Veranlagungsmöglichkeiten für Kunden ergibt. Die Einlagen unserer Kunden bilden zum Großteil die Basis für die vorhin beschriebenen Finanzierungen. Auf Basis unseres etablierten Geschäftsmodells kommen 78 Prozent der Ersteinlagen von Kunden in der Steiermark. Neben Spareinlagen bilden Eigenemissionen der RLB Steiermark und HYPO Steiermark als Anleiheemittenten eine weitere wesentliche Säule der Liquiditätsaufbringung des Konzerns bzw. der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark.

Es ist unser Ziel, unsere Positionierung als Emittent zu stärken, indem wir uns auch mit nachhaltigen Finanzierungs- und Refinanzierungsprodukten intensiv auseinandersetzen. So haben wir im Produktkatalog für Anleiheemissionen des RLB Steiermark-Konzerns aufgenommen, dass Anleihen auch einer konkreten nachhaltigen Mittelverwendung, etwa für entsprechende nachhaltige Finanzierungen, zugeführt werden können. Eine erste nachhaltige Emission (deren Emissionserlös zweckgewidmet für energieeffiziente Immobilien verwendet wird) ist für Q2/2019 bereits in Planung.

Die RLB Steiermark bietet darüber hinaus nachhaltige Investmentmöglichkeiten an. Spezielle Nachhaltigkeitsfonds der Raiffeisen Kapitalanlagegesellschaft (KAG) unterliegen mehreren anerkannten Prinzipien. Diese sind die „Principles for Responsible Investment“ (PRI) als freiwillige Selbstverpflichtung von Asset Managern, Asset Ownern und Service Providern sowie die ESG-Kriterien und Sustainable Development Goals. Diese Kriterien werden in jeder Investmententscheidung berücksichtigt. Weiters trägt der Großteil der Nachhaltigkeitsfonds der Raiffeisen KAG spezielle Labels bzw. Zertifikate, wie zum Beispiel das FNG-Label oder das österreichische Umweltzeichen.

Seitens unserer Kunden und Berater ist ein erfreulicher Trend in Richtung nachhaltige Geldanlage zu erkennen. Nachhaltigkeitsfonds werden als Strategiefonds ausgewiesen und nehmen somit eine bevorzugte Position in unserem Produktsortiment ein. Der Bestand von Nachhaltigkeitsfonds belief sich 2018 auf 95,4 Millionen Euro. Dieser Wert liegt um ein Drittel höher als im Vorjahr. Bezogen auf alle in Wertpapierfonds veranlagten Gelder ergibt das einen Anteil von 3,09 Prozent (2017: 2,60%), was eine deutliche Steigerung zum Vorjahr bedeutet. Wir führen diese Steigerung auf unsere Kunden- und Beraterveranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit sowie werbliche Unterstützung mittels Folder oder Spezialanalysen auf der Webseite zurück.

Auch die Ausbildung unserer Berater im Bereich nachhaltige Geldanlage sehen wir als Mitgrund, für diese positive Entwicklung. Berater erhalten im Rahmen des Seminars „Ethisch-nachhaltige Geldanlage – zertifizierte Ausbildung“ 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 2018 haben 34 Mitarbeiter des Konzerns diese Zusatzausbildung absolviert, das sind sechs mehr als 2017. Ein verantwortungsvoller Veranlagungserfolg mit gesellschaftlicher Wirkung ist dabei unser Ziel, an dem wir uns orientieren.

## IV.5. Sicherheit

---

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. Falsche oder irreführende Werbung ist für uns inakzeptabel.

Um unsere Kunden auf mögliche Risiken hinzuweisen, gibt es auf unserer Webseite die Rubrik „Sicherheit“. Darin werden zum Beispiel häufige Risiken beschrieben und der sichere Umgang beim Online Banking wird erklärt. Somit können sich die Kunden auch jederzeit individuell und aktuell informieren.

Auch in unserem Rechenzentrum stehen wir für Nachhaltigkeit und Sicherheit. Seit der Inbetriebnahme des neuen Raiffeisen Rechenzentrums (RRZ) 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.

Ein Ausdruck dieser Prämissen sind die Zertifizierungen nach ISO 27.001 (für höchste Sicherheit), ISO 27.018 (für normkonforme Umsetzung von Datenschutz in der Cloud), ISO 20.000 (Nachweis für optimale Umsetzung der IT-Services) oder ISO 20.000-9 (für Servicequalität in der Cloud). Diese Auszeichnungen bestätigen die höchsten Sicherheits- und Qualitätsstandards des RRZ. Sie zeugen ebenso von der permanenten Weiterentwicklung der Systeme und der Weiterbildung der Mitarbeiter. Wir sind stolz, solch hohe Sicherheits- und Qualitätsstandards zu erfüllen. Sie sind für uns Teil nachhaltigen Wirtschaftens und Basis für das hohe Kundenvertrauen. ■

# V. MITARBEITER

**1.121**

Mitarbeiter der Raiffeisen-Landesbank Steiermark gestalten unsere Bank von morgen mit.

**16,65 Jahre**

Im Durchschnitt arbeiten unsere Mitarbeiter fast 17 Jahren im Unternehmen.

**885.162 Euro**

haben wir in Summe in die Aus- und Weiterbildung unserer Beschäftigten investiert.



## MITARBEITER

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist ein verantwortungsvoller Arbeitgeber. Die Marke Raiffeisen bildet dafür die Basis und integriert soziale und ethische Unternehmenswerte, die auf die genossenschaftlichen Wurzeln zurückgehen. Als attraktiver Arbeitgeber bieten wir darüber hinaus marktgerechte Vergütung und Zusatzleistungen, umfassende Chancen zur Weiterentwicklung im Unternehmen und vielfältige und interessante Aufgabengebiete. Damit schaffen wir ein Umfeld, das die Balance zwischen Arbeit und Freizeit ermöglicht. Engagement und Kompetenz entstehen nur in einem motivierenden Umfeld. Daher sind werteorientierte Führungsleitlinien – Professionalität, Respekt, Transparenz – im Zukunftsbild festgeschrieben.

## V.1. Struktur und Beschäftigungsverhältnisse

Kompetenz und vertrauensvolle Mitarbeiter- und Kundenbeziehungen sind die Basis für unseren geschäftlichen Erfolg. Um dies zu erreichen, schaffen wir Strukturen, die auf eine langfristige Mitarbeiterbindung abzielen und eine Unternehmenskultur, die Kommunikation, Motivation und Engagement fördert. Wesentliche Faktoren für attraktive und sichere Arbeitsplätze sind die Marke Raiffeisen, die Mitarbeit beim Marktführer sowie die Beschäftigung in einer Bank, die zu 100 Prozent in österreichischer Hand ist.

Mit insgesamt 1.121 Mitarbeitern (2017: 1.091) ist die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ein wichtiger Arbeitgeber in der Steiermark. 47,9 Prozent unserer Mitarbeiter sind Frauen (2017: 48,0 Prozent), der Anteil an Frauen in Führungspositionen ist auf 17,12 Prozent (2017: 15,8 Prozent) gestiegen. Das Unternehmen verfolgt das Ziel, diesen Anteil kontinuierlich auszubauen.

Auf Basis von flexiblen Arbeitszeitmodellen ist etwa ein Viertel unserer Mitarbeiter teilzeitbeschäftigt. Der Anteil an befristeten Arbeitsverhältnissen bewegt sich auf einem niedrigen Niveau und ist 2018 weiter gesunken. Er lag bei 3,2 Prozent (2017: 3,6 Prozent).

Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit unserer Mitarbeiter von 16,65 Jahren belegt, dass wir auf eine enge und langfristige Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitern setzen. Die Fluktuationsrate beträgt aktuell 4,37 Prozent (2017: 5,77 Prozent). Die Altersstruktur im Konzern ist relativ ausgewogen. Derzeit sind knapp neun Prozent der Mitarbeiter unter 30 Jahre, rund 51 Prozent sind zwischen 30 und 50 Jahre und circa 40 Prozent über 50 Jahre alt. Diese Werte haben sich im Vergleich zu 2017 geringfügig verändert. Hintergrund für diese Struktur sind einerseits die langfristig ausgerichteten Beschäftigungsverhältnisse, andererseits die im Finanzdienstleistungsbereich in den letzten Jahren allgemein abgeflachte Kurve an Neuaufnahmen, was wiederum aus dem gesamtwirtschaftlichen Umfeld erwächst.

## V.2. Faire Arbeitsbedingungen

Als Regionalbank verstehen wir uns als Teil der regionalen Gesellschaft und Volkswirtschaft. Deshalb engagieren wir uns für eine nachhaltige Entwicklung dieser Bereiche in der Steiermark. Auch unsere Mitarbeiter sind Teil dieses Systems – deswegen ist uns ein verantwortungsvoller und fairer Umgang mit ihnen und ihren Familien wichtig. Wesentliche Bestandteile fairer Arbeitsbedingungen sind für uns ein faires, marktgerechtes Einkommen, die Balance zwischen Arbeit und Freizeit sowie Arbeitssicherheit und -gesundheit.

Wir bieten unseren Mitarbeitern eine faire Gesamtvergütung, die Leistung honoriert. Darüber hinaus stellen wir zahlreiche Zusatz-

leistungen wie Pensionsvorsorge und Zusatzversicherungen im Gesundheitsbereich zur Verfügung. Ebenso unterstützen wir unsere Mitarbeiter finanziell, etwa bei der Kinderbetreuung, der Geburt eines Kindes oder in Form von Essenzuschuss und vergünstigten Einkaufsmöglichkeiten. Um die Ausgewogenheit der Vergütung intern und extern sicherzustellen, überprüfen wir diese regelmäßig.

Es ist uns wichtig, dass unsere Mitarbeiter eine Balance zwischen Arbeit und Freizeit 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.

Dazu gehören auch flexible Arbeitszeit- und Arbeitsortmodelle. 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. Die freie Gestaltung von Randzeiten sowie Teilzeitmodelle stellen besonders die Familienorientierung voran. In der Betriebsvereinbarung FLEX wird ein längerer Durchrechnungszeitraum für die Arbeitszeit festgehalten, der viel Freiraum für die Arbeitszeitgestaltung der Mitarbeiter schafft. Gezielte Modelle ermöglichen die flexible Gestaltung des Arbeitsortes. Die Mitarbeiter können dabei Telearbeit, mobiles Arbeiten und auch Desk Sharing in Anspruch nehmen.

Die Angebote unseres Betriebssport- und Kulturvereins (BSKV) leisten einen Beitrag, der über das übliche Arbeitsumfeld weit hinausgeht. Der Verein bietet etwa besondere Veranstaltungen wie Reisen, sportliche Aktivitäten oder Konzertbesuche zu einem vergünstigten Preis für unsere Mitarbeiter an. Die Kultur des „Miteinanders“ in der Freizeit und die Kontakte zwischen den Mitarbeitern fördern zudem die Zusammenarbeit.

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. Zwei Wochen lang können Kinder von sechs 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.

Das Bündel all dieser Maßnahmen war wichtige Voraussetzung dafür, dass die Raiffeisen-Landesbank Steiermark von der Initiative „Taten statt Worte“ die Auszeichnung als familienfreundlichster Betrieb der Steiermark erhalten hat. Wir haben im Jahr 2015 den ersten Platz in der Kategorie „Großunternehmen“ erreicht.

## V.3. Diversität und Chancengleichheit

### Gleichbehandlung

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.

Nach diesen Leitlinien behandeln wir ebenso unsere Mitarbeiter. Das Einkommen der Mitarbeiter bei der Raiffeisen-Landesbank Steiermark orientiert sich an Marktgegebenheiten, 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.

### Familienorientierung

Um die Chancengleichheit im Unternehmen zu fördern, setzen wir auch Maßnahmen im Karenzmanagement. Damit die Mitarbeiter während der Karenz mit dem Unternehmen in Kontakt bleiben können, gibt es zahlreiche Anknüpfungspunkte. Durch die Firmenzeitung und interne Newsletter erhalten Mitarbeiter in Karenz Informationen zu aktuellen Themen. Zudem sind sie 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 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 auch 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 – eine Maßnahme, für die wir Vorreiter waren. Im Jahr 2018 waren 38 Mitarbeiter in Karenz (2017: 41), vier Väter nahmen den Papamonat in Anspruch.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark sieht die im Familienleben erworbenen Qualifikationen wie Organisationsmanagement und Problemlösungsfähigkeit auch als wertvolle Kompetenzen im Berufsalltag. Aus diesem Grund berücksichtigen wir die Familienkompetenzen bei 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 füreinander übernehmen. Daher ist es uns wichtig, nicht nur Maßnahmen für eine gute Kinderbetreuung zu setzen, sondern etwa auch das Thema Pflege von Angehörigen zu unterstützen. Es ist für uns selbstverständlich, Pflegekarenz oder auch Pflegezeit anzubieten, um die Pflege von Angehörigen zu ermöglichen. Es ist uns ein Anliegen, Mitarbeitern in fordernden Situationen behilflich zu sein. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitern etwa auch die Möglichkeit, psychosoziale Beratung in Anspruch zu nehmen.

Über die familienfreundlichen Angebote informieren wir unsere Mitarbeiter über verschiedene Kanäle. 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.

### Menschen mit Behinderung

Chancengleichheit betrifft nicht nur Frauen und Familien, sondern auch Menschen mit Behinderungen. Sie sollen die gleichen Möglichkeiten im Alltag haben. Aus diesem Grund sind sowohl unsere Bankstellen als auch die Bürostandorte barrierefrei. Um auch Menschen mit Behinderungen als Mitarbeiter zu gewinnen, werden Jobs 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.

Für den Umgang mit Menschen mit Behinderung gab es mit ausgewählten Schlüsselkräften einen Workshop. Ziel war, Möglichkeiten zu evaluieren und zu finden, um mehr Menschen mit Behinderung einen Berufseinstieg in unser Unternehmen zu ermöglichen bzw. bessere Rahmenbedingungen für unsere Mitarbeiter mit Behinderung zu schaffen. Außerdem hat die Organisationseinheit Personalmanagement eine Praktikantin der Lebenshilfe beschäftigt, um weitere Erfahrungen zu sammeln. 34 Mitarbeiter mit Behinderung arbeiteten 2018 in unserem Unternehmen. Das Ergebnis der bisher umgesetzten Maßnahmen ist ein Arbeitsumfeld, in dem alle Menschen die gleichen Chancen haben.

## V.4. Aus- und Weiterbildung

### Einstiegs- und Karrieremöglichkeiten

Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter ist eine wesentliche Voraussetzung, um als Dienstleister für unsere Kunden hohe Qualität zu erbringen. Die Weiterentwicklung der Mitarbeiter, zielgerichtete Investitionen in die Aus- und Weiterbildung, Qualifizierung und lebenslanges Lernen sind dafür unverzichtbar. Unser Ziel ist es, die Kompetenzen im Unternehmen weiter auszubauen und die Mitarbeiter individuell zu fördern.

Gerade für junge Menschen unterschiedlichster Ausbildungsniveaus und Berufsausbildungen bietet Raiffeisen einen attraktiven Arbeitsplatz und gute Perspektiven. Um junge Menschen zu fördern, bieten wir Einstiegsmöglichkeiten über unser Lehrlingsprogramm, als Praktikant bzw. Trainee, als Serviceberater (Privatkunden), Assistent (Firmenkunden) im Vertrieb und Risikomanagement bzw. Sachbearbeiter Junior im Expertenbereich. 2019 planen wir ein neues Lehrlingsprogramm in Kooperation mit den Raiffeisenbanken. Dieses richtet sich an Maturanten, die zum „Serviceberater Professional“ ausgebildet werden.

Als Berater- und Allfinanzbank wollen wir vor Ort die beste Ausbildung und Kompetenzen in allen Geschäftsfeldern gemäß unserer Geschäftsfeldstrategie und den jeweiligen Berufsbildern zur Verfügung stellen. Über den Raiffeisenverband ermöglichen wir Bankausbildungen als Serviceberater und Sachbearbeiter Junior und Professional, Privatkunden- sowie Firmenkundenbetreuer Junior und Professional. Über den Raiffeisen Campus werden Fachausbildungen wie zum Beispiel Privatkunden-Colleg, Firmenkunden-Colleg angeboten. Der Raiffeisenverband und der Raiffeisen Campus stellen die Bildungsangebote auf ihrer jeweiligen Webseite dar.

Um den Einstieg für neue Mitarbeiter bestmöglich zu gestalten, werden individuelle Ausbildungspläne entwickelt. Diese sind speziell an die Jobanforderungen angepasst. Ebenso gibt es bei uns einen umfassenden Onboarding-Prozess von der Einführung in den Job bis hin zum Mitarbeiterseminar.

In weiterer Folge bieten wir den Mitarbeitern eine 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. Basis dafür sind auch die jährlichen Mitarbeitergespräche, die 2018 mit nahezu jedem Mitarbeiter geführt wurden (96%). Darauf aufbauend setzen wir im Unternehmen Trainings, Führungslehrgänge, Coachings etc. ein und fördern damit die Weiterentwicklung und bewusste Karriereplanung. Im Rahmen unseres Talentmanagements werden leistungsorientierte Mitarbeiter mit Potential spezifisch gefördert und gefordert (z.B. persönliche Entwicklungspläne, Karrieremöglichkeiten

in den Bereichen Fach-, Führungs- oder Projektmanagement). Wir sehen im Talentmanagement ein zentrales Werkzeug für die gezielte Nachfolge im Unternehmen und die daraus folgende Kontinuität.

Nachwuchsführungskräften bieten wir die Möglichkeit, sich durch die Teilnahme am Programm Fit2Lead auf die Aufgaben als Führungskraft vorzubereiten. 2018 wurde Fit2Lead bereits zum sechsten Mal in Folge durchgeführt. Fit2Lead umfasst drei Module, die sich einerseits mit den Kompetenzen der Schlüsselkräfte auseinandersetzen (Führungsstil, Moderation), andererseits auch mit konkreten Führungsaufgaben wie zum Beispiel Delegation. Abschließend werden Konflikt- und Veränderungsmanagement thematisiert. Für erfahrene Führungskräfte wurde 2018 erstmals das Programm „Fit2Lead - Advanced“ angeboten. Darin werden vertiefend Themen wie Mitarbeitergespräche und Talentmanagement behandelt.

Daneben gibt es als Nachweis für Schlüsselkräfte auch regelmäßige Fit & Proper-Ausbildungen zum Bankrecht. Ebenso haben Führungskräfte die Möglichkeit, sich in zahlreichen Einzelschulungen in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, dem Raiffeisenverband und dem Raiffeisen Campus weiterzubilden. Am Campus gibt es zum Beispiel Lehrgänge zu den Themen Risikomanagement, Compliance oder Innenrevision.

Wir legen großen Wert darauf, adäquate Aus- und Weiterbildung für Mitarbeiter und Führungskräfte gleichermaßen zu ermöglichen. In Summe haben wir im Jahr 2018 für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen 885.162,44 Euro ausgegeben (2017: 700.961,34 Euro). Die durchschnittlichen Ausgaben pro Mitarbeiter lagen bei 789,62 Euro (2017: 642 Euro). Im Jahr 2018 absolvierten die Mitarbeiter durchschnittlich 2,7 Bildungstage (2017: 2,4 Tage). Pro Angestelltem waren es 2,5 Tage (2017: 2,2 Tage), pro Führungskraft waren es im Schnitt 4,2 Tagen (2017: 3,6 Tage). Diese Zunahmen sind auf die wachsenden regulatorischen Vorgaben (Bsp. MiFID, IDD, Fit & Proper) und auf Neuerungen im Zuge der Digitalisierung zurückzuführen. Insgesamt nahmen 63,2 Prozent unserer Mitarbeiter an mindestens einer Schulung im Jahr 2018 teil (2017: 63,2 Prozent).

Die Kompetenzniveaus der jeweiligen Schulungen sind je Berufsbild und Karrierestufe in den Stellenbeschreibungen definiert. Die Erreichung der Schulungsziele wird durch Maßnahmen wie Prüfungen/Kompetenzchecks, Zertifizierungen oder Fit & Proper-Regelungen überprüft.

### Training Management

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. Wir entwickeln und setzen gezielte Maßnahmen, um allen Mitarbeitern zielgerichtete Weiterbildungen zu ermöglichen. Der Ausbildungsbedarf des Konzerns orientiert sich an der

Unternehmensstrategie. Das Konzept der digitalen Regionalbank wird immer stärker auch in den Berufsbildern und Stellenbeschreibungen verankert.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark fördert das Potenzial und die Kompetenzen der Mitarbeiter durch ein breites Spektrum an Aus- und Weiterbildungen. Sektorintern und -extern gibt es umfassende Weiterbildungsmöglichkeiten und Spezialweiterbildungen zum Erwerb von Fach-, Methoden- und Führungs-, unternehmerischer, aber auch zur persönlichen Kompetenz.

Sektorintern hielten 38 Referenten rund 850 Vortragsstunden am Raiffeisen Campus bzw. beim Raiffeisenverband Steiermark. Teilnehmer sind die Beschäftigten in der gesamten Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark. Zusätzlich hielten zwölf Referenten 300 externe Vortragsstunden, zum Beispiel auf der FH JOANNEUM, der FH Campus 02, der Karl-Franzens-Universität Graz, dem WIFI Graz oder an Schulen.

## V.5. Gesundheit

Die Themen Gesundheit und Sicherheit bilden für uns ebenfalls wesentliche Bestandteile fairer Arbeitsbedingungen. Im Jahr 2018 beliefen sich die Gesamtausgaben für die betriebliche Gesundheitsförderung auf 49.600 Euro (2017: 38.000 Euro). Sie sind somit um 30 Prozent gestiegen. Die durchschnittlichen Pro-Kopf-Ausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung pro Mitarbeiter lagen bei 44,25 Euro (2017: 34,83 Euro). Hiermit werden die Kosten für die Betriebsärzte sowie für die Jahresplanung im Vitalplan abgedeckt. Der Vitalplan ist ein jährlicher Maßnahmenplan, der gemeinsam mit den Vertretern des Betriebsrates und den Betriebsärzten erarbeitet und umgesetzt wird.

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 das Bewegungsprogramm „Mitarbeiter bewegen Mitarbeiter“ oder auch die Beratung hinsichtlich ergonomisch richtig eingestellter Arbeitsplätze. Sport- und Bewegungsangebote bieten den Mitarbeitern die Möglichkeit, einen Ausgleich zum Alltag zu finden. In unserem Mitarbeiter-Restaurant achten wir außerdem auf gesunde Wahlmöglichkeiten.

Im Rahmen des Vitalplans 2018 wurden verschiedene Aktivitäten mit Schwerpunkt Gesundheit organisiert. Diese umfassen Erste-Hilfe-Kurse und Auffrischkurse, FSME-Impfungen oder Melanomvorsorge-Termine. Zusätzlich zum jährlich stattfindenden Vitalplan werden bedarfsbezogen in unregelmäßigen Abständen auch Vital- und Gesundheitstage zu verschiedenen Schwerpunktthemen in den Bereichen Bewegung, Ernährung oder Psyche organisiert.

Sprechstunden der Betriebsärzte, präventive arbeitsmedizinische Betreuung an den Arbeitsplätzen (z.B. Ergonomie), Arbeitsplatzbegehungen, Mutterschutz-/Behindertenevaluierungen und Gesundheitschecks für Neueintritte finden regelmäßig statt. Bei Bedarf wird zudem eine professionelle arbeitspsychologische Betreuung angeboten. Auch Vorsorgemaßnahmen wie Impfaktionen, Sehtests, Augentraining und Vorsorgeuntersuchungen stehen den Mitarbeitern zur Verfügung. Spezielle Gesundheitsangebote werden auch von unserem Betriebssport- und Kulturverein angeboten.

Neben der körperlichen Gesundheit ist uns auch das seelische Wohlbefinden unserer Mitarbeiter wichtig. Durch zahlreiche Kreativ- und Kulturangebote, aber auch Mitarbeiter-Events wie zum Beispiel Kabarettabende, kommt auch der Ausgleich nicht zu kurz. Ebenso bieten wir das „Mentalpaket Resilienz“ für die psychische Gesundheit. Dabei wurde eine Videoserie erstellt, die allen Beschäftigten über die Intranet-Plattform zur Verfügung steht.

Im Fall von Sucht- oder Burnout-Erkrankungen unterstützen wir mittels eines Stufenplans und bieten einen Zuschuss zu den Behandlungseinheiten. Präventiv wirken außerdem spezielle Trainings für Führungskräfte sowie hilfreiche Informationen für Betroffene auf unserer Mitarbeiter-Plattform. Auf dieser finden sich allgemein Tipps rund um Gesundheitsthemen (z.B. Hygienemaßnahmen, Bewegungs- und Augenübungen, Zeitmanagement etc.). Gesundheitsthemen werden ebenso in unsere Mitarbeiterzeitschrift aufgenommen.

Im Jahr 2018 wurden durchschnittlich 8 Krankenstandstage (2017: 7 Tage) pro Mitarbeiter verzeichnet. Nach längeren Krankenständen gibt es einen eigenen Wiedereingliederungsplan. Dieser sieht eine Teilzeitmöglichkeit sowie finanzielle Unterstützung über das Arbeitsservice vor.

Für außerordentliche Krisen wurde 2014 der Verein Raiffeisen-Sozialfonds Steiermark eingerichtet. Der Zweck des Fonds besteht darin, Mitarbeiter der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sowie der Raiffeisenbanken und deren Ehepartnern bei Schicksalsschlägen zu unterstützen. Dazu ist bei Bedarf ein Beitrag jedes Instituts der Raiffeisen Bankengruppe Steiermark vereinbart. Der Kollektivvertrag sieht zudem im Falle des Ablebens eines aktiven Mitarbeiters eine Zahlung an die anspruchsberechtigten Hinterbliebenen vor. ■

# VI. UMWELT

**22,8%**

Zwischen 2014 und 2018 haben wir unseren Gesamtenergieverbrauch um 22,8 Prozent reduziert.

**100 %**

Alle unsere IT-Geräte sind mit Energiezertifikaten ausgestattet.

**73,65%**

Fast drei Viertel der eingesetzten Energie beziehen wir aus erneuerbaren Energiequellen.

**83%**

An unserem Standort in Raaba decken wir 83 Prozent unseres Wärmebedarfs mittels Wärmerückgewinnung ab.

**UMWELT**

Im Sinne der drei Nachhaltigkeitsdimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales sind wir bestrebt, nicht nur unser Kerngeschäft nachhaltig auszurichten, sondern auch mit unserer Umwelt achtsam umzugehen. Wir sind daher darauf bedacht, negative Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren und unseren Corporate Carbon Footprint möglichst gering zu halten. Als eine Maßnahme haben wir 2015 ein zertifiziertes Energiemanagement nach ISO 50.001 eingeführt. Das Gebäude am Standort in Raaba ist außerdem ÖGNI zertifiziert. Die Infrastruktur des Raiffeisen Rechenzentrums erhielt die Zertifizierungen ANSI/TIA-942 und EN 50600 für höchste Gebäudestandards. Wir arbeiten stetig daran unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern, um kommenden Generationen eine intakte Umwelt zu erhalten. Mit den Maßnahmen, die wir heute treffen, gestalten wir schließlich die Welt von morgen.

## VI.1. Energie

### Energieverbrauch

Der Energieverbrauch ist eine Messgröße, um den ökologischen Fußabdruck unseres Unternehmens zu bestimmen. Wir nehmen uns selbst in die Pflicht, unseren Energieverbrauch soweit wie möglich zu reduzieren und die damit verbundenen Emissionen zu minimieren. Als angesehenes steirisches Unternehmen wollen wir schließlich der Region so wenige Emissionen wie möglich zumuten, um kommenden Generationen eine intakte Umwelt zu sichern.

2018 hatte der Konzern einen Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb im Ausmaß von 4.654.377 kWh (2017: 4.843.087 kWh). Zwischen 2014 und 2018 konnten wir diesen um 22,8 Prozent senken. Somit wurden in diesem Zeitraum jährlich 1.371.977 kWh eingespart. Der durchschnittliche Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb pro Mitarbeiter in Vollzeit-äquivalent (VZÄ) belief sich 2018 auf 4.804,02 kWh. Im Vergleich zum Vorjahreswert von 5.123,55 kWh hat sich der Gesamtenergieverbrauch je Vollzeitmitarbeiter signifikant verringert.

Die Reduktion unseres Energieverbrauchs in den vergangenen Jahren führen wir auf verschiedene Maßnahmen zurück. Einerseits konnte die RLB Steiermark die Wärmerückgewinnung steigern. Außerdem wurde etwa beim Austausch von Leuchtkörpern darauf geachtet, neuere Standards zu verwenden. Daneben sorgen wir auch für Bewusstseins-schaffung beim Nutzerverhalten unserer Mitarbeiter. Das trägt dazu bei, die Energieeffizienz am Arbeitsplatz zu erhöhen. Künftig werden wir die Bewusstseinsbildung der Mitarbeiter hinsichtlich energiebezogener Themen im Unternehmen noch weiter in den Fokus rücken.

### Corporate Carbon Footprint

Der Corporate Carbon Footprint (CCF) der Raiffeisen-Landesbank Steiermark für das Geschäftsjahr 2018 wurde nach dem Standard des Greenhouse Gas Protocol erstellt. Er quantifiziert den Treibhausgas-Fußabdruck aller 28 Standorte und erfasst die unternehmensbedingten und relevanten Treibhausgasemissionen in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten.

In den CCF werden jene Emissionen, die ein Unternehmen direkt oder indirekt verursacht, eingerechnet. Im Rahmen des CCF der Raiffeisen-Landesbank Steiermark werden die Scope-1 (Heizung und Benzin und Diesel für Mobilität) und die Scope-2 (Strom und Fernwärme) Emissionen dargestellt.

	Emissionen in t CO <sub>2</sub> e [market based]	Emissionen in t CO <sub>2</sub> e [location based]
Scope 1	362	362
Scope 2	249	2.557
<b>GESAMT</b>	<b>611</b>	<b>2.919</b>

Bei der „Market based Methode“ werden Emissionen basierend auf dem tatsächlichen Energiemix des Unternehmens berechnet. Die „Location based Methode“ quantifiziert Emissionen auf Basis der lokalen oder nationalen Grid-Faktoren, das heißt den durchschnittlichen Emissionsfaktoren einer bestimmten geografischen Region.

Der vorliegende Corporate Carbon Footprint stellt ein sehr gutes Ergebnis dar und unterstreicht den bewussten Umgang mit Energie. Der CCF der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist somit um fast 80 Prozent kleiner als der Durchschnittswert in unserer Region. Mit dem CCF haben wir die CO<sub>2</sub>-Bilanz unseres Unternehmens im Blick. Für die Zukunft gibt es Anhaltspunkte zur weiteren Verbesserung.

### Energiemanagement

Aktuell können wir mit unserem zertifizierten Energiemanagementsystem den Energieeinsatz optimieren, um eine nachhaltigere Nutzung zu erreichen. Hierfür haben wir ein konstantes Monitoring der Energiedaten etabliert und verwenden Energiemessgeräte, mit denen wir unseren Energieeinsatz überwachen. Bei starken Abweichungen im Energieverbrauch sind wir in der Lage, mit sofortigen Maßnahmen zu reagieren. Ein eigenes Energieteam, dieses setzt sich aus Mitarbeitern aus den Bereichen Facility Management und Haustechnik zusammen, hat den Energieverbrauch im Blick. Es bringt Verbesserungsvorschläge für Energieeffizienz ein und steht den Kollegen im Büro- und Filialbetrieb mit ihrem Know-how zur Seite, um Energieeffizienzmaßnahmen umzusetzen.

Eine Maßnahme, die wir in unserem Haus gesetzt haben, betrifft die Beschaffung von Informations- und Kommunikationstechnik. Wir achten darauf, den Ressourcen- und Energiebedarf zu minimieren. In unserem Unternehmen verwenden wir ausschließlich Geräte von Herstellern mit Energiezertifikaten (z.B. Standards gemäß The Eco Declaration, Energystar). Daher betrug 2018 der Anteil an IT-Geräten mit Energiezertifikaten 100 Prozent. Diese Zahl bleibt konstant zum Vorjahr. Eine weitere Maßnahme war die Erneuerung der Bestands-kältezentrale am Standort Raaba-Grambach.

### Erneuerbare Energien

Um unseren ökologischen Fußabdruck zu minimieren, legen wir Wert darauf, vermehrt Energie aus erneuerbaren Quellen zu nutzen. Fast drei Viertel unseres Gesamtenergieverbrauchs fielen 2018 auf erneuerbare Energien. Im Vergleich zum Jahr davor konnten wir diesen Wert somit um mehr als sieben Prozentpunkte steigern. Bei erneuerbaren Ressourcen setzen wir am Standort Raaba auf eine installierte Photovoltaikanalage und Wärmerückgewinnung. Als weitere Maßnahme für einen nachhaltigen Umgang mit dem Energieverbrauch, nutzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG zum Heizen sowie Kühlen des Gebäudes in Raaba Tiefensonden und Brunnenwasser.

Durch die in Raaba installierte Photovoltaikanlage haben wir 2018 circa 400.000 kWh an Strom aus erneuerbaren Energien gewonnen. Bei der Anlage handelt es sich um eine OeMAG-Anlage. Für einen Zeitraum von 13 Jahren haben wir einen Einspeisevertrag und speisen daher die erzeugte Energie in das Netz der Energie Steiermark ein. Ab 2028 werden wir die Anlage auf Überschusseinspeisung umstellen. Ab diesem Zeitpunkt können wir die erzeugte Energie in unsere Energiebilanz einfließen lassen. Seit der Inbetriebnahme 2015 konnten wir dank der Photovoltaikanlage mithelfen, etwa 800 Tonnen an CO<sub>2</sub>-Emissionen einzusparen. Von 2015 bis 2017 waren es rund 580 Tonnen CO<sub>2</sub> an Einsparungen.

Der jährliche Stromverbrauch 2018 pro Mitarbeiter in VZÄ betrug durchschnittlich 3.265,91 kWh (2017: 3.406,13 kWh), der Wärmebedarf 1.538,12 kWh (2017: 1.717,42 kWh). An unserem Standort in Raaba haben wir erreicht, bereits 83 Prozent unseres Wärmebedarfs mittels Wärmerückgewinnung abzudecken. Von 2017 auf 2018 ergibt das eine Steigerung von fünf Prozentpunkten. Den restlichen Wärmebedarf decken wir durch Fernwärme ab. Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, den durchschnittlichen Stromverbrauch pro Mitarbeiter in VZÄ auf unter 3.000 kWh pro Jahr zu reduzieren.

## Fahrzeuge

Eine Emissionsreduktion wollen wir auf langfristige Sicht auch bei unserem Fuhrpark erreichen. Derzeit umfasst der Fuhrpark sieben Pool-Fahrzeuge, davon ein Elektroauto. Diese sind, wie im Vorjahr, zu 90 Prozent ausgelastet. Wir engagieren uns dafür, neue technologische Möglichkeiten zu nutzen, um klimarelevante Emissionen zu reduzieren. Daher wird Ende 2019 der Fuhrpark der RLB Steiermark auf vier E-Autos aufgestockt. Um unsere Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner überdies bei der Nutzung von E-Fahrzeugen zu unterstützen, stellen wir Ladestationen bereit. Die Infrastruktur hierfür wurde 2018 um einige Stationen erweitert.

Der durchschnittliche Treibstoffverbrauch der Poolautos lag 2018 bei 5,64 Liter pro 100 Kilometer (2017: 5,56 Liter). Jener aller Dienstfahrzeuge bei 6,96 Liter pro 100 Kilometer (2017: 7,13 Liter). Um positive Effekte zu erzielen, achten wir darauf Termine effizient zu organisieren, um die Häufigkeit von Dienstfahrten zu reduzieren. Alternativ führen wir viele unserer Termine via Videokonferenz durch, was dazu beiträgt Emissionen zu reduzieren.

## VI.2. Ressourcen

### Papier

Mit der Vermeidung von Abfall geht die Reduzierung des Papierverbrauchs einher. Bei der Einsparung von Ressourcen spielt der Papierverbrauch eine wichtige Rolle in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark.

Um den Papierverbrauch zu reduzieren, beachten wir mehrere Maßnahmen. Im alltäglichen Geschäftsleben achten wir etwa auf die Einstellungen beim Drucken und Kopieren. Druckaufträge werden als doppelseitiger Druck in Graustufen vorgeschlagen. Auch die elektronische Übermittlung von Dokumenten unterstützt bei der Senkung des Papierverbrauchs. Ebenso verwenden wir Druck- und Kopierpapier mit Öko-Labels wie PEFC und The green range. Wir wollen ab 2019/2020 vorrangig zertifiziertes Papier im Unternehmen verwenden.

2018 verbrauchte jeder Mitarbeiter in VZÄ im Schnitt 32,5 Kilogramm Druck- und Kopierpapier (2017: 32,7 kg). Vor rund 10 Jahren lag der jährliche Papierverbrauch noch bei rund 100 Kilogramm je Mitarbeiter. Wir konnten in der Vergangenheit somit eine deutliche Reduktion erzielen. Durch die Digitalisierung von Prozessen und durch Bewusstseinsbildung wollen wir unseren Papierverbrauch mittelfristig auf 25 Kilogramm pro Vollzeit-Mitarbeiter senken. Es ist jedoch zu berücksichtigen, dass der Papierverbrauch auch von gesetzlichen Vorgaben beeinflusst wird (z.B. verpflichtende Zusendung von Unterlagen per Post), wodurch eine komplette Umstellung auf digitale Dokumente derzeit nicht möglich ist.

### Wasser

Ein sorgsamer Umgang mit Wasser ist ebenso ein Anliegen. An unserem Standort in Raaba belief sich 2018 der Wasserverbrauch pro Mitarbeiter in VZÄ auf durchschnittlich 7,09 m<sup>3</sup> (2017: 7,66 m<sup>3</sup>). Wir nehmen uns vor, den Wasserverbrauch unseres Unternehmens einzudämmen. Als eine Maßnahme hierfür verwenden wir Regenwasser für die Spülung der WC-Anlagen im Gebäude in Raaba.

### Lebensmittel

Wie unser Konzern, achtet auch unser Betriebs-internes Restaurant im Standort Raaba, welches Teil der SV (Österreich) GmbH ist, auf Regionalität. Allgemein versucht die SV (Österreich) GmbH den Bezug von Lebensmitteln verstärkt aus Österreich abzudecken. Die Betriebsleiter der einzelnen Restaurants sind außerdem dazu angehalten Kooperationen mit lokalen Lieferanten einzugehen. Wir sehen darin Gemeinsamkeiten zwischen dem Nachhaltigkeitsverständnis der SV (Österreich) GmbH und unserem Konzern.

Gemessen am Einkaufswert, bezog das von der SV (Österreich) GmbH betriebene Mitarbeiter-Restaurant 60,06 Prozent (2017: 48,59%) der Produkte aus Österreich, davon 20,45 Prozent aus der Steiermark (2017: 15,34%). Das Restaurant ist bestrebt, den Anteil regionaler Einkäufe künftig weiter auszubauen. ■

# VII. ETHIK & CORPORATE GOVERNANCE

**0**

Auch 2018 gab es in unserem Unternehmen keinen einzigen Fall von Korruption und Bestechung.

**-37%**

Aktives Beschwerdemanagement nimmt jedes Kundenfeedback ernst. 2018 gab es um mehr als ein Drittel weniger Beschwerden als im Jahr davor.

**ETHIK & CORPORATE GOVERNANCE**

Als bedeutendes steirisches Wirtschaftsunternehmen ist es der Raiffeisen-Landesbank Steiermark nicht nur wichtig ökologisch und sozial zu handeln. Besonderer Fokus liegt auf einer transparenten und verantwortungsvollen Geschäftsführung. Daher legen wir Wert darauf, dass Gesetze eingehalten werden und wir eine gute Vertrauensbasis zu all unseren Stakeholdern pflegen. Diese ermöglicht uns, potentielle Risiken frühzeitig zu erkennen und aktiv zu handeln. Die Einhaltung ethischer Grundsätze ist in unserem Unternehmen nicht an einer Abteilung festgemacht. Ein großes kooperierendes Geflecht, bestehend aus einzelnen Themenschwerpunkten, befasst sich damit. Künftig werden wir vor allem in unserem Kerngeschäft weitere Kriterien für nachhaltiges Wirtschaften festmachen.

## VII.1. Compliance am Arbeitsplatz

### Verhaltenscodex

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark legt großen Wert auf die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften. Für das Jahr 2018 gibt es keine Kenntnis über wesentliche Verstöße gegen Gesetze oder Verordnungen. Einladungen und Veranstaltungen werden von den Mitarbeitern grundsätzlich laut gültiger Antikorruptionsrichtlinie gemeldet.

Die Leitlinien für unser wirtschaftliches und verantwortungsvolles Handeln legen wir im Verhaltenskodex (Code of Conduct = CoC) des Unternehmens fest. Die darin festgehaltenen Grundwerte beinhalten die Themen Kundenorientierung, Professionalität, Qualität, gegenseitiger Respekt, Initiative, Teamwork sowie Integrität. Dieser Verhaltenskodex ist von all unseren Mitarbeitern einzuhalten, er bildet einen Bestandteil der allgemeinen Anstellungsbedingungen. Er wird durch ein ausführliches Compliance-Handbuch und eine Abwicklungsrichtlinie zur Vermeidung von Geldwäscherei und Terrorfinanzierung ergänzt. Diese Handbücher spezifizieren die im RLB Steiermark-Konzern CoC enthaltenen Grundprinzipien und geben detaillierte Angaben, wie die Umsetzung in den Geschäftsalltag stattzufinden hat.

Die oberste Verantwortung für die einheitliche Anwendung des CoC des RLB Steiermark-Konzerns liegt beim Vorstand der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG. Die operative Verantwortung für die vollständige Einführung, Umsetzung und Anwendung in allen Einheiten des Konzerns liegen beim RLB Compliance Officer. Die Führungskräfte im Konzern tragen die Verantwortung für die Anwendung und Befolgung des CoC in ihrem Verantwortungsbereich. Ihre Aufgabe ist es, das Verhalten der Mitarbeiter zu überwachen und die Einhaltung des Verhaltenskodex sicherzustellen.

Wenn Mitarbeiter materielle Verstöße gegen den Verhaltenskodex beobachten, müssen diese unverzüglich dem Vorgesetzten und dem Compliance Office gemeldet werden. Das kann über jegliche Kommunikationsform und auch anonym erfolgen. Alle Meldungen werden vertraulich behandelt und wir stellen sicher, dass für gutgläubige Meldungen kein beruflicher Schaden entsteht. Verstöße gegen den Verhaltenskodex äußern sich in arbeitsrechtlichen Konsequenzen und können mit Disziplinarmaßnahmen bis hin zur fristlosen Kündigung des Arbeitsverhältnisses geahndet werden.

### Wertpapier-Compliance

Sämtliche Mitarbeiter unterliegen ebenso 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 finden. Damit zusammenhängend, sorgt das Konzern-Compliance-Office mittels regelmäßiger Schulungen der Mitarbeiter, aktivem

Mitwirken bei themenbezogenen Prozessen und Projekten sowie umfassenden Kontroll- und Prüfungshandlungen dafür, dass die gesetzlichen Regelungen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen vollumfänglich erfüllt werden.

Alle Abteilungen, die direkten Kontakt mit Kunden haben, werden in jährlich stattfindenden Präsenztrainings geschult. Vertraulichkeitsbereiche werden laut Schulungskonzept alle zwei Jahre geschult. Neu ins Unternehmen eingetretene Mitarbeiter sowie Mitarbeiter, die aus Karenzzeiten zurückkehren, absolvieren das e-Learning Programm „Basiswissen Compliance“ innerhalb eines Monats.

### Diskriminierung

Gegenseitiger Respekt, Ehrlichkeit und Integrität sind fundamentale Werte für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Die Meinung anderer, persönliche Würde, Privatsphäre und Persönlichkeitsrechte werden respektiert. Außerdem dulden wir keinerlei Diskriminierung und Belästigung zum Beispiel aufgrund von Nationalität, Kultur, Religion, Hautfarbe, Geschlecht, sexueller Orientierung, Alter oder körperlicher Behinderung. Unsere Einstellungs-, Beförderungs- und Beurteilungspolitik basiert rein auf leistungsorientierten Kriterien, wie Zielvereinbarungen oder berufliche Erfahrung.

Wir werden weiterhin keine Diskriminierung am Arbeitsplatz tolerieren. Sollten dennoch Verstöße beobachtet werden, können Mitarbeiter diese bei ihrem jeweiligen Vorgesetzten melden. Gespräche unter Einbezug der Personalabteilung, interner Berater oder des Betriebsrats sind im Bedarfsfall jederzeit möglich.

### Interessenkonflikte

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.

Eigene Interessen der Mitarbeiter dürfen unter keinen Umständen in Konflikt mit den Verpflichtungen gegenüber dem RLB Steiermark-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 ebenso potentielle Interessenkonflikte entstehen. All diese müssen dem zuständigen Compliance Office gemeldet werden. Dieser entscheidet über das Vorliegen eines tatsächlichen Interessenkonflikts und die notwendigen Maßnahmen.

## Persönliche Verantwortung

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

## Prävention von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

Der Konzern unterstützt den internationalen Kampf gegen Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung und wendet strengste Vorsichts- und Abwehrmaßnahmen an. Ziel der Geldwäscheprevention ist es, das Einbringen von illegal erworbenem Geld in den Wirtschaftskreislauf zu unterbinden sowie zu verhindern, dass Personen, die in Zusammenhang mit kriminellen Handlungen stehen, Zugang zum Finanzsystem erhalten. Transaktionen mit möglichem terroristischen Hintergrund werden blockiert. Im Konzern werden dazu neben den gesetzlichen Vorgaben interne Richtlinien erlassen. Die Mitarbeiter werden laufend geschult und sensibilisiert. Daneben sind umfassende technische Systeme zur Erkennung von verdächtigen Handlungen im Einsatz.

## Datenschutz

Die Einhaltung des Datenschutzes und der diesbezüglich rechtlichen Vorgaben ist einer der essentiellsten Bausteine der internen Banksysteme und -prozesse und wird daher bei uns groß geschrieben. Wir gehen bei der Datenverarbeitung (Entgegennahme, Verwendung und Aufbewahrung) von jeglichen Daten (Finanzdaten, technische Daten, Betriebsdaten, Kundeninformationen, Aktennotizen etc.) mit größter Sorgfalt und Diskretion vor. Vorgegebene und einzuhaltende Datensicherheitsstandards und Abläufe sorgen dafür, dass Unbefugte unsere Datenbestände und Informationen nicht nutzen, einsehen, verändern oder zerstören können.

Wir prüfen und bewerten unter anderem jeweils im Anlassfall potentielle Datenschutzverletzungen im Unternehmen. Um solche Verletzungen bereits im Vorhinein zu verhindern, wurde als präventive Maßnahme ein Leitfaden mit Informationen und Handlungsweisen

zum Vorgehen im Zusammenhang mit Datenschutzverletzungen erstellt. Dieser Leitfaden wurde allen Mitarbeitern im Zuge der Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Unternehmen zugesandt. Allen neuen Mitarbeitern wird er mittels Informationsmail kundgetan. Der Leitfaden stellt einen zu prüfenden Kernprozess dar, dessen Kenntnis durch alle Mitarbeiter tourlich mithilfe interner Kontrollsysteme überprüft wird.

Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig von der Organisationseinheit Datenschutz und Datenschutzmanagement (DDM) geschult und bei Aufkommen neuer Informationen auch über diese in Kenntnis gesetzt. Die Mitarbeiter der Organisationseinheit DDM bilden sich deshalb extern stetig weiter.

Bevor die DSGVO in Kraft trat, wurden alle unsere Mitarbeiter auf bestimmte Handlungsweisen mittels Datenschutzpolicy, Informationsblättern sowie dem verpflichtend abzulegenden Datenschutz-Webinar sensibilisiert. Darüber hinaus findet eine weitere Sensibilisierung jeweils im Anlassfall einer vermeintlichen Datenschutzverletzung durch die jeweilige Führungskraft statt. Darauf wird durch die Organisationseinheit DDM hingewiesen. Neben dem Webinar werden weitere Schulungen vorbereitet, die sich bereits in der finalen Phase befinden und auf die Aufrechterhaltung der Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben durch die Mitarbeiter abzielen.

Datenschutzrechtliche Verstöße werden in unserem Unternehmen durch einen eigenen Prozess geregelt. Der Prozess veranschaulicht die Prozessstrecke nach Aufkommen einer vermeintlichen Datenschutzverletzung. Vorerst potentielle Datenschutzverletzungen werden durch ein internes Prüfschema bewertet. Dadurch wird einzeln darauf abgestellt, ob ein Risiko des Eingriffs in die Rechte und Freiheiten der Betroffenen besteht oder nicht und welche Maßnahmen anschließend zu setzen sind.

Wir setzen uns das Ziel, die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Gesetze und Vorgaben künftig aufrecht zu halten und dem jeweiligen Stand anzupassen. Die tourliche Überprüfung der bestehenden datenschutzrechtlichen Kernprozesse mittels des internen Kontrollsystems sowie internen und externen Audits helfen uns, dieses Ziel im Unternehmen zu überprüfen und nachweislich zu dokumentieren.

## VII.2. Bestechung und Korruption

Für das Geschäftsjahr 2018 sind im Zusammenhang mit Korruption und Bestechung weder Strafen noch gerichtliche Erhebungen bekannt. Wir dulden keinerlei Formen von Bestechung und Korruption. Und wir lehnen jegliche Art von ungebührlichen Vorteilen ab. Solche werden von uns auch nicht geleistet. Um auch weiterhin diesem Anspruch gerecht zu werden, verfolgen wir das Ziel, unsere Prozesse und Maßnahmen permanent weiterzuentwickeln.

Alle Abteilungen sind in Prüfungen bzw. Meldungen einbezogen und alle Mitarbeiter des Unternehmens unterliegen der Antikorruptionsrichtlinie. In einem Intervall von zwei Jahren werden alle Vertriebsmitarbeiter regelmäßig zum Thema Antikorruption geschult. Besonders exponiert ist aufgabenbedingt der Firmenkunden-Vertrieb.

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 erfolgen.

Bei der Auswahl unserer Geschäftsvermittler, Berater, Mittelspersonen und Drittpersonen, die bei der Geschäftsabwicklung mitarbeiten und im Auftrag des RLB Steiermark-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 Detail in der Antikorruptionsrichtlinie geregelt. Bestechungsgelder und Schmiergeldzahlungen sind strikt untersagt und werden vom Konzern in keiner Weise toleriert.

In den letzten Jahren hat die RLB Steiermark keine wesentlichen finanziellen staatlichen Unterstützungen erhalten und keine politischen Spenden getätigt. Dies ist auch im Code of Conduct des Unternehmens festgehalten. Daher gibt es keinen Anlass bzw. auch keine Möglichkeit nähere Informationen zu staatlichen Unterstützungen und politischen Spenden zu veröffentlichen.

### 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 Steiermark-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 II).

Der RLB Steiermark-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

Unser Unternehmen 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, ist die RLB Steiermark Mitglied des United Global Compact. In den Prinzipien des UN Global Compact, zu welchen sich die RLB Steiermark bekennt, sind die Menschenrechte ebenso abgebildet. Wir zielen darauf ab, die Achtung der Menschenrechte zu unterstützen.

Faire Arbeitsbedingungen haben nicht nur in unserem eigenen Unternehmen höchste Priorität. 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. Langfristig soll eine entsprechende Vertragsklausel in alle Beschaffungsverträge inkludiert sein.

## VII.5. Umwelt

Geschäfte bzw. Projekte, welche nachhaltig die Umwelt gefährden (zum Beispiel: Vernichtung des Regenwaldes oder Verschmutzung der Umwelt und der Gewässer), werden von uns weder finanziert noch gehen wir Beteiligungen ein. 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 Steiermark-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 Steiermark-Konzern beteiligt sich ebenso 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. Wir beteiligen uns nicht an Firmen, die Militärgüter und Waffen produzieren. Finanzierungen und andere Geschäfte mit militärischen Firmen werden streng begrenzt.

### Glücksspiel

Geschäfte mit Unternehmen der Glücksspielindustrie 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 Steiermark-Konzern hält sich an die internationalen Vorgaben zu Finanzsanktionen und Handelsbeschränkungen. In besonderen Fällen können auch strengere Regelungen gelten.

## VII.6. Beschwerdemanagement

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark nimmt jede Beschwerde ernst, denn jede einzelne Beschwerde gibt uns die Möglichkeit, uns zu verbessern. Als zentraler Prozess ist das Beschwerdemanagement in unserem Konzern daher auch in der Prozesslandkarte integriert. Für das Beschwerdemanagement wurden Standards festgelegt, die sowohl für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG als auch für die HYPO Steiermark AG gültig sind. Diese regeln den Umgang mit Beschwerden und geben Beschwerdekategorien vor. Bei einer Vermehrung gleichartiger Beschwerden, werden die jeweils zuständigen Fachabteilungen kontaktiert. Diese können entsprechende Veränderungen vornehmen. 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.

Insgesamt kam es 2018 zu 610 Beschwerden. Das sind mehr als ein Drittel weniger als im Jahr zuvor. Wir haben uns jeder einzelnen Beschwerde angenommen und sie überprüft. Anschließend wurden notwendige Maßnahmen eingeleitet, um die Beschwerde positiv abzuschließen. Wir nehmen uns vor, die Zahl der Beschwerden weiter zu senken. Ein Schlüssel dafür ist, dass Beschwerden erst gar nicht entstehen. Bereits aufgekommene Beschwerden werden mit hoher Priorität bearbeitet. ■

# VIII. SOZIALES ENGAGEMENT

**100%**

Wir vergeben unsere Sponsorings und Spenden zu 100 Prozent in der Steiermark.

**60.000 Schüler**

Bereits rund 60.000 Jugendliche haben seit 2006 an der Info-Tour „mobil & sicher“ teilgenommen.

**35.300 regionale Kundenpräsente**

35.300 Präsente für Kunden werden in der steirischen Region erzeugt.

## SOZIALES ENGAGEMENT

Als Partner fürs Leben geben wir nicht nur Acht auf die persönliche Kundenbeziehung, sondern auch auf das Gemeinwohl der Gesellschaft. Nachhaltig etwas Gutes für andere tun – das ist tief in der Idee von Raiffeisen verwurzelt. Neben der Verankerung von Nachhaltigkeitskriterien im Kerngeschäft, leisten wir durch soziales Engagement einen gesellschaftlichen Beitrag. Als Sponsor, Spender oder Kooperationspartner begleiten wir Initiativen, Vereine und Einzelpersonen. Wir pflegen langjährige Partnerschaften in Bereichen wie Sport, Kultur und Bildung. Als steirischer Leitbetrieb liegt es uns besonders am Herzen, die regionale Entwicklung der Steiermark aktiv mitzugestalten.

## VIII.1. Regionale Entwicklung

Unsere gesellschaftliche Mitverantwortung drückt sich in mehr als 400 Spenden, Sponsorings und Kooperationen aus. Unter diesen sind viele kleine Partnerschaften mit lokalen und regionalen Organisationen, aber auch strategische Partnerschaften, die langfristig ausgerichtet sind. 100 Prozent der Spenden und Sponsorings vergeben wir in der Steiermark. Damit übernehmen wir Verantwortung für die Gesellschaft.

Weiters bevorzugen wir bei Kundengeschenken regionale Anbieter. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat 35.300 regionale Artikel als Geschenke an Kunden ausgegeben. Damit setzen wir uns für die Produktivität und Wertschöpfung unserer Region ein.

Als weitere Maßnahme, um die Region zu stärken, sponsert die HYPO Steiermark den „Regionalitätspreis“ der WOCHEN Steiermark. Dieser wird an regionale Unternehmen vergeben. Auch finden in den HYPO-Filialen außerhalb von Graz diesbezüglich Veranstaltungen und Fachvorträge statt.

## VIII.2. Bildung und Forschung

Beim steirischen Agrarsymposium, das die RLB Steiermark AG Ende November veranstaltete, beschäftigten sich die Teilnehmer mit der Digitalisierung der heimischen Landwirtschaft. Die RLB Steiermark AG war außerdem auf der Häuslbauermesse sowie der Lebensraum Immobilienmesse vertreten und präsentierte sich dort als verlässlicher Partner für künftige Bauherren.

Aus Anlass des neuen Erwachsenenschutzgesetzes informierten wir Kunden bei der Veranstaltung „Selbstbestimmt durch die Krisen des Lebens“ wie sie in bestimmten Lebenssituationen (Bsp. Unfall, Krankheit) reagieren bzw. dafür vorsorgen können. Ziel war es, Ansätze zu liefern, wie die eigenen Wirtschaftsgüter vorausschauend geordnet werden können.

Das Raiffeisen Business-Breakfast richtete sich an ausgewählte Unternehmen sowie die Medienvertreter. Bei der Anfang Oktober stattgefundenen Veranstaltung erhielten die Gäste einen prägnanten Konjunktur- und Zinsausblick für 2019 und erfuhren, was die steirischen Unternehmer bewegt.

Die HYPO Steiermark beschäftigt sich unter anderem mit dem Thema „Financial Literacy“ (Finanzbildung). Zahlreiche Anstrengungen werden unternommen, um Jugendlichen und Erwachsenen Finanzwissen näherzubringen. Ebenso wird versucht, den Umgang mit neuen Werkzeugen wie zum Beispiel Apps zu stärken. Zusätzlich kooperiert die HYPO Steiermark mit verschiedenen Bildungseinrichtungen und gestaltet so die Finanzbildung in der Steiermark mit.

Durch Partnerschaften mit der Fachhochschule Campus 02 oder steirischen Handelsakademien (HAK) und Handelsschulen bzw. anderen ausgewählten Schulen, verbindet die HYPO Steiermark die Bereiche Wirtschaft und Bildung. In und für steirische HAKs werden Unterrichtsstunden umgesetzt und Fachvorträge gehalten. Ziel dieser intensiven Partnerschaften ist es, Jugendlichen Fachkompetenz im Finanzgeschäft zu vermitteln.

Die HYPO Steiermark engagiert sich in Kooperation mit der Ärztekammer außerdem stark in der Ausbildung von Ärzten, indem sie die Inhalte der Ärzte-Fortbildungstage maßgeblich mitgestaltet. Ebenso unterstützt sie den jährlich stattfindenden „HYPO Steiermark Turnusärztepreis“ als Exklusivpartner. Bei diesem werden die herausragenden Leistungen junger steirischer Mediziner ausgezeichnet.

## VIII.3. Kultur

Wir sehen Kultur als ein bedeutendes Element für die Entwicklung unserer Gesellschaft. Daher fördern wir den Kulturbereich. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG ist mit über 20 Jahren ein langjähriger Partner der styriarte, den steirischen Festspielen. Die styriarte bietet musikalischen Kulturgenuss auf höchstem Niveau in der Steiermark.

Mit unseren Partnerschaften tragen wir zum Erhalt der steirischen Kulturszene bei und möchten den Zugang zu Kultur öffnen. Als Sponsor des Licht- und Klangkunstfestivals Klanglicht trägt die RLB Steiermark AG dazu bei, dass 50.000 Besucher das Festival kostenlos genießen können. Seit vier Jahren lädt Klanglicht ein, Graz bei Nacht zu erkunden und die Stadt dank aufwändiger Kunstinstallationen in einem anderen Licht zu sehen.

Die RLB Steiermark AG lädt die Kunden außerdem jedes Jahr zu einem kostenlosen Besuch in ein ausgewähltes steirisches Museum ein. 2018 war es das Schloss Trautenfels. Dieser „Raiffeisentag“ sorgt für viel Begeisterung. Jährlich nehmen daran zwischen 3.000 und 5.000 Kunden teil. Auch der Raiffeisen Familientag erfreut sich jedes Jahr großer Beliebtheit. Bei dieser Familienveranstaltung bietet Raiffeisen Steiermark Spiel, Spaß und tolle Aktionen für Kinder. 2018 fand er am Wilden Berg Mautern statt. Rund 1.000 Besucher nahmen teil.

Im Rahmen der Initiative „Kinder ins Theater“ organisierte die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG für rund 5.500 Kinder kindgerechte Vorstellungen in der Oper Graz. Ziel ist es, bereits im frühen Alter den Zugang zur Kultur zu ermöglichen. Für viele Kinder war es der erste Opernbesuch überhaupt.

Eine Kulturpartnerschaft pflegt die HYPO Steiermark mit dem Cellisten Friedrich Kleinhapl. Ihr kulturelles Engagement zeigt sie ebenso als Hauptsponsor des internationalen Musikfests ARSONORE sowie

als Kooperationspartner der styrianARTfoundation oder des österreichischen Skulpturenparcs. Auch fördert die HYPO Steiermark etliche Kleinsponsorings im Kulturbereich und unterstützt Veranstaltungen wie Konzerte, Vernissagen und Buch- oder CD-Präsentationen. Somit verfolgt die HYPO Steiermark das Ziel, historisch wertvolle Kunstwerke und Dokumente zu erhalten. Außerdem will sie mit ihrem Engagement eine Plattform für Begegnung und Kommunikation schaffen.

## VIII.4. Sport

2018 eröffnete der Raiffeisen Sportpark in Graz, die modernste Ballsporthalle Österreichs. Die Halle wird internationalen Standards gerecht und soll wichtige Impulse für den heimischen Ballsport geben. Den Namen Raiffeisen trägt der Sportpark aufgrund der umfassenden Kooperation zwischen der Sportunion Steiermark und der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG. Die Sportunion und Raiffeisen verbindet eine jahrzehntelange Partnerschaft in den unterschiedlichsten Bereichen. Das Leuchtturmprojekt „Ballsporthalle“ wurde zum Anlass genommen, diese Partnerschaft zu vertiefen.

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 lädt die RLB Steiermark AG jedes Jahr hunderte von Kindern aus der gesamten Steiermark zu besonderen Fan-Spielen ein und schenkt 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 trägt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG seit über 20 Jahren den Schülercup des Steirischen Skiverbands mit. Dieser gibt den Nachwuchstalenten ab einem Alter von zehn Jahren die Möglichkeit, 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. Der Grazer Innenstadtlauf begeistert jedes Jahr aufs Neue über 5.000 Läufer. Die Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark selbst stellt mit rund 400 Laufbegeisterten das größte aller Teams und fördert damit den kollegialen Teamgeist.

## VIII.5. Sicherheit und Gesundheit

Sicherheit ist ein zentrales Anliegen von Raiffeisen – vor allem, wenn es um jene der Kinder geht. Daher unterstützt die RLB Steiermark AG das Grazer Kindersicherheitshaus 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 Erst- und Zweitklässler der Grazer Volksschulen kostenfrei an der BÄRENBURG-Erlebnistour teilnehmen.

Seit 2006 findet auf Initiative der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG außerdem die Informations-Tour „mobil & sicher“ statt. Jedes Jahr tourt diese Initiative durch die Steiermark und macht in Schulen Halt. In Workshops informieren sich die Schüler über Social Media, Verkehrssicherheit, Alkohol und Drogen sowie den sicheren Umgang mit Geld. Damit machen sie einen wichtigen Schritt zu mehr Eigenverantwortung. Jährlich unterstützt die RLB Steiermark AG dadurch etwa 5.000 Jugendliche, Gefahren im Alltag zu vermeiden. Bislang nahmen rund 60.000 Jugendliche im Alter von 13 bis 14 Jahren teil.

Mit der „Radhelmaktion“ ermöglichte die RLB Steiermark AG rund 1.000 Kindern den ermäßigten Kauf eines Radhelms. Gemeinsam mit dem Landesschulrat tragen wir so zu mehr Sicherheit der Kleinsten in unserer Gesellschaft bei.

Im Gesundheitsbereich unterstützte die Landes-Hypothekenbank Steiermark AG die steirische Ärztekammer, die Caritas Marienambulanz, den Verein „Hilfe für das herzkranken Kind“ und den Verein „UELAPE – Hilfe für Demenzkranke und ihre betreuenden Angehörigen“. Damit setzt die HYPO Steiermark das selbst gesteckte Ziel um, Sozialprojekte an den Rändern unserer Gesellschaft über renommierte Trägerorganisationen zu fördern.

## VIII.6. Soziales

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG verzichtet seit rund sechs 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. 2018 ging diese Spende an den Verein TOR.CHANCE. Der Verein zeigt Kindern und Jugendlichen mittels sportlichen Aktivitäten neue Perspektiven auf. Außerdem schenkt er ihnen einzigartige Momente und begleitet sie auf ihrem Weg zum Erwachsenwerden.

„TrauDi! – Der Steirische Kinderrechtspreis“ wird jährlich am Internationalen Tag der Kinderrechte im Rahmen der „Gala der Kinderrechte“ im Dom im Berg in Graz verliehen. Unter dem Motto „Kind sein braucht Zeit“ wurden bei der Gala 2018 Projekte ausgezeichnet, die sich dem Thema Kinderrechte widmen. Das Ziel dieser

Veranstaltung ist es, ein Zeichen für Kinder und ihre Rechte zu setzen. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG unterstützte die Gala 2018 zum vierten Mal.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG ist zudem ein verlässlicher Partner für die jährliche Erntedanksammlung der Caritas. Dabei steht sie der Caritas bei der Bewerbung, Sammlung und Bereitstellung von Zahlscheinen in den Bankfilialen zur Seite. Diverse Caritas-Projekte unterstützt ebenso die Landes-Hypothekenbank Steiermark AG.

Die HYPO Steiermark war ebenso Teil der Aktion „Soldaten und Kinder backen Kekse“ des Militärkommandos Steiermark. Der Reinerlös aus dem Verkauf der Kekse kam „Licht ins Dunkel“ zugute. Zudem unterstützt sie soziale Organisationen wie das Odilieninstitut, ABZ, „die Kompetenz“, die Lebenshilfe Steiermark, „Chance B“, den Lions Club, den SI-Club Graz Rubin, den Rotary Club oder das Vinzidorf. ■

## 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 nichtfinanziellen 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 wurden 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 die Umwelt, Gesellschaft, Arbeitnehmer und Einhaltung der Compliance-Richtlinien.

Ein relevantes Risiko für uns 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. 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, zum Beispiel 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 Unterneh-

men zu vermeiden, wird die Marke Raiffeisen-Landesbank Steiermark als Arbeitgeber weiterentwickelt.

Da eine übermäßige Belastung am Arbeitsplatz zur Beeinträchtigung der physischen und psychischen Gesundheit der Mitarbeiter führen kann, wird auch dieses potentielle Risiko von der Raiffeisen-Landesbank Steiermark behandelt. Durch eine regelmäßige Evaluierung der Arbeitsplätze und auch zahlreiche Aktivitäten des Unternehmens und des Betriebsrats 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 Steiermark in diesem Bereich, können positive Auswirkungen auf die Kunden und Menschen in der Region erreicht werden.

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

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

## ANHANG

## Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen

Kennzahl	2017	2018	Einheit
Anzahl der Privatkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	56.258	54.500	Kunden
Anteil der Privatkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	63	61	%
Anzahl der Firmenkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	5.940	5.432	Kunden
Anteil der Firmenkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	41,7	51	%
Durchschnittliche Note der Kundenbewertungen (Bewertung per SMS, nur RLB AG)	1,09	1,08	Note
Anzahl regionaler Finanzierungen für Privatkunden (Steiermark)	11.138	22.593	Konten
Volumen regionaler Finanzierungen für Privatkunden (Steiermark)	912.701.010	955.881.908	EUR
Anteil regionaler Finanzierungen für Privatkunden (Volumen, Steiermark)	82,9	82,21	%
Anzahl regionaler Finanzierungen für Firmenkunden (Steiermark)	10.782	10.508	Konten
Volumen regionaler Finanzierungen für Firmenkunden (Steiermark)	2.594.400.708	2.881.426.907	EUR
Anzahl regionaler Ersteinlagen von Privatkunden (Steiermark)	nicht erhoben	106.932	Konten
Volumen regionaler Ersteinlagen von Privatkunden (Steiermark)	nicht erhoben	1.077.904.276	EUR
Anteil regionaler Ersteinlagen von Privatkunden (Volumen, Steiermark)	nicht erhoben	90,95	%
Anzahl regionaler Ersteinlagen von Firmenkunden (Steiermark)	nicht erhoben	12.117	Konten
Volumen regionaler Ersteinlagen von Firmenkunden (Steiermark)	nicht erhoben	1.534.735.651	EUR
Anteil regionaler Ersteinlagen von Firmenkunden (Steiermark)	nicht erhoben	70,92	%
Finanzierungen im Bereich Erneuerbarer Energie	nicht erhoben	52 Mio	EUR
Finanzierungen für Energieeffiziente Gebäude	nicht erhoben	188 Mio	EUR
Finanzierungen in Zertifizierte Immobilienprojekte/Gebäude	nicht erhoben	51 Mio	EUR
Anteil am gesamten Finanzierungsvolumen (Gesamtbasis: Firmenkunden-Finanzierungen)	nicht erhoben	5,04	%
Anzahl der Finanzierungen für die nachhaltige Schaffung und Sanierung von Wohnraum (geförderte Wohnbaufinanzierungen)	2.613	2.684	Stück
Volumen der Finanzierungen für die nachhaltige Schaffung und Sanierung von Wohnraum (geförderte Wohnbaufinanzierungen)	332.259.000	382.216.000	EUR
Anzahl ökologischer Leasingfinanzierungen im Fahrzeugbereich	82	201	Stück Strom & Hybrid
Volumen ökologischer Leasingfinanzierungen im Fahrzeugbereich	5,7 Mio.	8,4 Mio.	EUR
Gesamtvolumen aller in Nachhaltigkeits-Fonds angelegten Gelder	72,2 Mio	95,4 Mio.	EUR
Anteil der in Nachhaltigkeits-Fonds veranlagten Gelder	2,6	3,09	%
Anzahl der ausgebildeten Nachhaltigkeits-Berater	28	34	MA
Gesamtanzahl der Kunden, die Online-Banking nutzen (Mein ELBA + ELBA-App)	42.677	44.701	Kunden
Anteil der Kunden, die Online-Banking nutzen (Mein ELBA + ELBA-App) an der Gesamtkundenanzahl (mind. 1 Produkt)	47,4	50,2	%
Anteil aller Kontobewegungen, die digital vom Kunden beauftragt werden	98,3	98,76	%

## Mitarbeiter

Kennzahl	2017*	2018	Einheit
Gesamtmitarbeiteranzahl	1.091	1.121	Headcount
Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten	945,26	968,85	VZÄ
Anteil der Mitarbeiter in Teilzeitbeschäftigung	24,84	26,31	%
Altersstruktur	8,25 (unter 30 Jahre)	8,65 (unter 30 Jahre)	%
Anteil der Mitarbeiter unter 30 Jahre, zwischen 30 und 50 Jahre, über 50 Jahre	53,8 (zwischen 30 und 50 Jahre) 37,95 (über 50 Jahre)	51,38 (zwischen 30 und 50 Jahre) 39,97 (über 50 Jahre)	
Fluktuationsrate	5,77	4,37	%
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	16,86	16,65	Jahre
Anteil an befristeten Arbeitsverhältnissen	3,57	3,21	%
Anzahl der Mitarbeiter, die nicht direkt im Konzern angestellt sind	11	18	MA
Gesamtausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung	38.000	49.600	EUR
Durchschnittliche Pro-Kopf-Ausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung	34,83	44,25	EUR
Durchschnittliche Krankenstandstage pro Mitarbeiter (SOLL-Arbeitstage)	7	8	Tage
Arbeitsunfälle	4	11	Unfälle
Anteil der Frauen an der Gesamtbelegschaft	48,03	47,9	%
Anteil von Frauen in Führungspositionen	15,75	17,12	%
Anzahl der Mitarbeiter in Karenz	41	38	MA
Anzahl der Mitarbeiter mit Behinderungen	nicht erhoben	34	MA
Fälle von Diskriminierungen	0	0	Fälle
Gesamtausgaben für Aus- und Weiterbildung	700.961,34	885.162,44	EUR
Durchschnittliche Kosten für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter (Angestellte + Führungskräfte)	642,49	789,62	EUR
Durchschnittliche Kosten für Aus- und Weiterbildung pro Angestelltem	571,02	735,96	EUR
Durchschnittliche Kosten für Aus- und Weiterbildung pro Führungskraft	1.105,11	1.147,94	EUR
Durchschnittliche Aus- und Weiterbildungstage pro Mitarbeiter (Angestellte + Führungskräfte)	2,39	2,71	Tage
Durchschnittliche Aus- und Weiterbildungstage pro Angestelltem	2,2	2,48	Tage
Durchschnittliche Aus- und Weiterbildungstage pro Führungskraft	3,57	4,21	Tage
Anteil geschulte Mitarbeiter	63,24	63,16	%
Anteil der Mitarbeiter, mit denen ein jährliches Mitarbeitergespräch geführt wird	nicht erhoben	96	%

\* Aktualisierungen aufgrund der Vereinheitlichung der Berechnungsmethoden zur besseren Vergleichbarkeit

## Umwelt

Kennzahl	2017*	2018	Einheit
Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb	4.843.087	4.654.377	kWh
Anteil an erneuerbaren Energien am Gesamtenergieverbrauch	66,41	73,65	%
Durchschnittlicher Energieverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ)	5.123,55	4.804,02	kWh
Gesamtstromverbrauch	3.219.683	3.164.173	kWh
Durchschnittlicher Stromverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ)	3.406,13	3.265,91	kWh
Gesamtwärmebedarf	1.623.404	1.490.204	kWh
Anteil des Wärmebedarfs der durch Fernwärme abgedeckt wird (Standort Raaba)	22	17	%
Anteil des Wärmebedarfs der durch die Wärmerückgewinnung abgedeckt wird (Standort Raaba)	78	83	%
Durchschnittlicher Wärmebedarf pro Mitarbeiter (VZÄ)	1.717,42	1.538,12	kWh
Gewonnene Energie durch die PV-Anlage (Standort Raaba)	420.000	400.000	kWh
Einsparungen von CO <sub>2</sub> -Emissionen durch die Photovoltaikanlage seit 2015 (Standort Raaba)	580	800	t
Anteil an IT-Geräten mit Energiezertifikaten	100	100	%
Gesamtpapierverbrauch	30.875,3	31.485	kg
Papierverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ)	32,7	32,5	kg
Gesamtwasserverbrauch (Standort Raaba)	4.801	4.642	m <sup>3</sup>
Wasserverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ, Standort Raaba)	7,66	7,09	m <sup>3</sup>
Gesamtanzahl der Poolfahrzeuge und der Elektroautos	7 Pool-Fahrzeuge, davon 1 E-Auto	7 Pool-Fahrzeuge, davon 1 E-Auto	
Durchschnittlicher Treibstoffverbrauch bei Poolautos (l/100km)	5,56	5,64	litr.
Corporate Carbon Footprint (Emissionen market based)	nicht erhoben	611,00	Tonnen CO <sub>2</sub> e
Corporate Carbon Footprint (Emissionen location based)	nicht erhoben	2.919,00	Tonnen CO <sub>2</sub> e

\* Aktualisierungen aufgrund der Vereinheitlichung der Berechnungsmethoden zur besseren Vergleichbarkeit

# RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK AG

## „Geburtsstunde“ 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 Raaba-Grambach, Raiffeisen-Platz 1

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

### Briefanschrift

Postfach 847, 8011 Graz

E-Mail: [info@rlbstmk.at](mailto:info@rlbstmk.at)

[www.raiffeisen.at/stmk](http://www.raiffeisen.at/stmk)

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 alle 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:** caritas, photoworkers, Sabine Hoffmann, Sebastian Sontacchi, Shutterstock, Walter Luttenberger Photography, **Satz:** josefundmaria communications