

# Fortschrittsbericht (Communication on Progress – COP) für den Zeitraum Jänner bis Dezember 2020

---

In den ersten Jahren unserer Unterstützung des United Nations Global Compact haben wir uns intensiv und detailliert mit den Richtlinien des Global Compact beschäftigt und betriebliche Maßnahmen formalisiert, um die 10 Prinzipien im Rahmen unseres Einflussbereiches zu fördern und aktiv umzusetzen. Für das Nachhaltigkeits-Management war das Jahr 2020 wichtig, da die VOLKSBANK WIEN AG umfangreiche Schritte eingeleitet hat, um Nachhaltigkeit im Kerngeschäft weiter zu implementieren. Darüber hinaus wurden vom Gesamtvorstand eine nachhaltige Mission sowie das „Projekt Nachhaltigkeit“ genehmigt, in dem nahezu alle Bereiche der Bank aktiv mitarbeiten und Maßnahmen umsetzen.

Der nun vorliegende vierte Nachhaltigkeitsbericht hat sich weiterentwickelt. Wir haben das zweite Mal die Standards der Global Reporting Initiative (GRI) als Berichtsbasis angewendet sowie produktbezogene wesentliche Themen zusammengefasst. Der Nachhaltigkeitsbericht beinhaltet gesammelt die Fortschritte der VOLKSBANK WIEN AG für alle Prinzipien des UNGC.



## UN Global Compact Prinzipien

1	Menschenrechte	Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten und sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.
2		
3	Arbeitsnormen	Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren sowie ferner für die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit, die Abschaffung der Kinderarbeit und die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten.
4		
5		
6		
7	Umweltschutz	Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen, Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen, und die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern
8		
9		

## Kapitel im Bericht

Code of Conduct und Compliance, Nachhaltige Produkte und Services
Code of Conduct und Compliance, Mitarbeiter
Nachhaltige Produkte und Services, Ressourcen und Energie

---

#### UN Global Compact Prinzipien

#### Kapitel im Bericht

10 Korruptions- bekämpfung	Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.	Code of Conduct und Compliance
-------------------------------	---	--------------------------------

---

Beginnend mit dem Jahr 2018 wurden die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen der VOLKSBANK WIEN AG konkreten SDGs zugeordnet, die für die Bank relevanten SDGs sind:

- 3 Gesundheit und Wohlergehen
- 4 Hochwertige Bildung
- 5 Geschlechtergleichstellung
- 8 Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum
- 9 Industrie, Innovation und Infrastruktur
- 11 Nachhaltige Städte und Gemeinden
- 16 Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen

Der Einfluss der COVID-19-Pandemie auf die VOLKSBANK WIEN AG und der Umgang mit dieser wird im Nachhaltigkeitsbericht 2020 ausführlich behandelt.

Wir sind stolz darauf, seit 2018 durch die Mitgliedschaft beim United Nations Global Compact die Wichtigkeit des Themas Nachhaltigkeit in der Geschäftstätigkeit der VOLKSBANK WIEN AG zu unterstreichen und unterstützen den Global Compact aus tiefster Überzeugung. In den nächsten Jahren werden wir weiterhin verstärkt und kontinuierlich daran arbeiten, die Ziele des Paktes zu fördern und diese in den täglichen Unternehmensprozess aktiv einzubinden.



Gerald Fleischmann  
Generaldirektor der VOLKSBANK WIEN AG

Wien, im Juli 2021



**SKI AUSTRIA**

# ÜBERSICHT

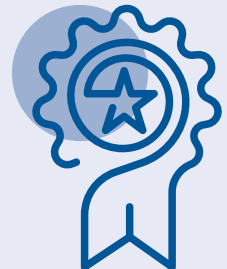


**2020**

WURDE DIE NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE AUF DEN VERBUND AUSGEWEITET.

## 10. AUSZEICHNUNG

FÜR DIE SERVICE- UND BERATUNGSQUALITÄT DES FAIREN CREDIT DURCH DEN TÜV AUSTRIA.<sup>1)</sup>



**29.231**

GEMEINSAME KUNDEN BETREUT DIE VOLKSBANK WIEN AG MIT IHREM PARTNER ERGO.<sup>2)</sup>



**UM 75%**

IST DER VERBRAUCH AN DRUCK- UND KOPIERPAPIER GEGENÜBER DEM VORJAHR ZURÜCKGEGANGEN.

**1.532 MITARBEITER**

ARBEITEN FÜR DIE VOLKSBANK WIEN AG.<sup>3)</sup>

**13 JAHRE**

IN FOLGE SPONSERT DIE VOLKSBANK DIE SKISPRUNG-TALENTE VON MORGEN.



**89 %**

DER BEFRAGTEN DER IMAS-STUDIE ZUM THEMA „REGIONALITÄT“ IST DER BEGRIFF REGIONALITÄT SEHR ODER EHER SYMPATHISCH.<sup>4)</sup>



**24**

GEWÄHLTE BETRIEBSRÄTE VERTRETEN DIE INTERESSEN DER MITARBEITER IM VOLKSBANK WIEN KONZERN.

1) siehe Seite 32

2) Stand 31.12.2020

3) Mitarbeiter mit dem Stichtag 31.12.2020

4) Quelle: IMAS 2020 im Auftrag des ÖGV

# ÜBERSICHT

**99,3%**

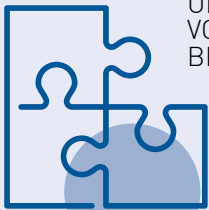
DER ZUR ABSOLVIERUNG VON COMPLIANCE-SCHULUNGEN VERPFLICHTETEN KONZERNMITARBEITER NAHMEN AN DIESEN IM BERICHTSJAHR TEIL.



**1.400**

ONLINE-TRAININGSTUNDEN WURDEN IN DIE AUSBILDUNG DIGITALER BOTSCHAFTER INVESTIERT.

## 3 STARKE PARTNER



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

**60,9 MRD. EUR**

VERWALTET UNION INVESTMENT IN NACHHALTIG GEMANAGTEN FONDS UND MANDATEN.<sup>1)</sup>



**136**

GEFÖRDERTE IMMOBILIENPROJEKTE MIT EINEM VOLUMEN VON 128,7 MIO. EUR WURDEN 2020 VON DER VOLKSBANK WIEN AG FINANZIERT.



MIT GEZIELTEN MITGLIEDSCHAFTEN BEWEIST DIE VOLKSBANK WIEN AG ENGAGEMENT UND COMMITMENT.



# NACHHALTIGKEITSBERICHT 2020

*Um zu wissen, wer du bist,  
musst du wissen,  
woher du kommst.*

---

# 2020

**WURDE DIE NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE  
AUF DEN VERBUND AUSGEWEITET.**



# NACHHALTIGKEITSBERICHT 2020

<b>VORWORT VON GENERALDIREKTOR DI GERALD FLEISCHMANN</b>		6
<b>ÜBER DEN BERICHT</b>		8
<b>GENOSSENSCHAFT</b>		10
<b>NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT</b>		12
<hr/>		
<b>UNTERNEHMENSWERTE</b>	CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE	24
	DATENSICHERHEIT	29
	QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG	31
<b>ÖKONOMIE</b>	NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES	36
<hr/>		
<b>EXKURS</b>	PRODUKTPARTNER DER VOLKSBANK WIEN AG	41
	UNION INVESTMENT	42
	TEAMBANK AG	45
	ERGO VERSICHERUNG AG	47
	REGIONALITÄT	50
	RISIKOMANAGEMENT	58
<b>DIGITALISIERUNG</b>		62
<b>ÖKOLOGIE</b>	RESSOURCEN UND ENERGIE	68
<b>SOZIALES</b>	MITARBEITER	76
	GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT	90
<hr/>		
<b>ANHANG</b>	WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN	94
	VOLLKONSOLIDIERTE UNTERNEHMEN DER VOLKSBANK WIEN AG	97
	GRI-INHALTSINDEX	98
	PRÜFUNGSBERICHT DER KPMG	102
<b>IMPRESSUM</b>		104





# AUSZUG AUS DEN KENNZAHLEN

2020

<b>Compliance</b>	Einheit	Einzel <sup>1)</sup>	Konzern <sup>1)</sup>	Seite
Bestätigte Fälle von Korruption	Anzahl	0	0	26
Summe von Strafzahlungen aller Art	EUR	0	0	26

## **Datensicherheit**

Mitarbeiter, die auf Informationssicherheit bzw. Datenschutz geschult wurden	%	98	98	30
--	---	----	----	----

## **Geförderte Finanzierungen**

Geförderte Projekte	Anzahl	136	136	36
Geförderte Projekte Volumen	Mio. EUR	128,7	128,7	36

## **Exkurs Produktpartner**

VBW-Volumen in Union Investment Fonds	TEUR	1.214.345	1.214.345	43
Anteil nachhaltiger Fonds am Volumen Union Investment	%	9,9	9,9	43
Bestand „der faire Credit“ TeamBank VBW Kunden	TEUR	212.154	212.154	45
Gemeinsame Kunden TeamBank VBW	Anzahl	15.260	15.260	45
neue ERGO Versicherungsabschlüsse VBW Kunden	Anzahl	3.334	3.334	47
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von VBW Kunden	TEUR	8.080	8.080	47

## **Regionale Produkte**

Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen	%	-	98	52
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Spareinlagen und sonstigen Einlagen	%	-	81	52

## **Ressourcen und Energie**

Spezifischer Wärmeverbrauch gesamt <sup>2)</sup>	kWh pro m <sup>2</sup>	111	111	71
Spezifischer Stromverbrauch Zentrale <sup>2)</sup>	kWh pro m <sup>2</sup>	49	49	71
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	9,9	9,9	72

## **Mitarbeiter<sup>3)</sup>**

Mitarbeiter nach Köpfen	Anzahl	1.085	1.532	78
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten	VZÄ	932	1.302	78
in Positionen mit Führungsverantwortung <sup>4)</sup> (W) <sup>5)</sup>	%	27,6	30,1	79
in Positionen mit Führungsverantwortung <sup>4)</sup> (M) <sup>5)</sup>	%	72,4	69,9	79
Betriebsräte	Anzahl	14	24	88

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

2) Für die Berechnung der Verbrauchswerte pro m<sup>2</sup> wird die Konzern-Gesamtfläche von 14.252 m<sup>2</sup> zugrunde gelegt bzw. für VBW Einzel anteilig 10.204 m<sup>2</sup>.

3) zum Stichtag 31.12.2020

4) Gruppenleiter, Filialleiter, Abteilungsleiter, Bereichsleiter; Anteil an allen Mitarbeitern mit Führungsverantwortung

5) W = weiblich, M = männlich

# VORWORT



Liebe Leserinnen und Leser,

die COVID-19-Pandemie hat im Jahr 2020 bestätigt, wie wichtig das regionale Geschäftsmodell der VOLKSBANK WIEN AG ist. Denn durch die starke Kundennähe waren wir in der Lage, schnell auf die für unsere Kunden sehr ungewohnte Situation einzugehen und gezielte Hilfestellung zu leisten. Wir sind überzeugt, dass es ganz wichtig war, unsere Kunden trotz der vielen öffentlichen Unterstützungsmöglichkeiten von Anfang an konsequent zu begleiten, damit sie nach der Krise und nach dem Ende der staatlichen Maßnahmen weiterhin erfolgreich am Wirtschaftsleben teilnehmen können. Die Pandemie hat auch große Fortschritte bei der Digitalisierung gebracht, sowohl bei der internen Zusammenarbeit als auch im Kundengeschäft durch das „hausbanking“, die digitale Finanzwelt. Dieser Trend wird sich auch längerfristig fortsetzen und dazu beitragen, dass unsere Geschäftstätigkeit nicht nur effizienter, sondern auch ressourcenschonender durchgeführt werden kann.

Für das Nachhaltigkeits-Management war das Jahr 2020 wichtig, da die VOLKSBANK WIEN AG zu Jahresanfang umfangreiche Schritte eingeleitet hat, um Nachhaltigkeit im Kerngeschäft weiter zu implementieren. Dazu wurden in der gesamten VOLKSBANK WIEN AG in allen Bereichen Nachhaltigkeits-Botschafter ernannt, die durch interne Kommunikation und zukunftsweisende Ideen die Bank weiter an ihr Ziel bringen, DIE regional nachhaltige Hausbank in Österreich zu sein.

Darüber hinaus wurden vom Gesamtvorstand eine nachhaltige Mission sowie das „Projekt Nachhaltigkeit“ genehmigt, in dem nahezu alle Bereiche der Bank aktiv mitarbeiten und Maßnahmen, die von einem neu gegründeten Strategieteam und den Botschaftern definiert wurden, umsetzen. Diese Maßnahmen werden in den nächsten zwei Jahren auf den Volksbanken-Verbund ausgedehnt. Auch in den einzelnen Volksbanken wurden Nachhaltigkeitsverantwortliche ernannt, die die Umsetzung und Kommunikation zum Thema Nachhaltigkeit im Volksbanken-Verbund übernehmen. Die Managementkonferenz 2020, an der alle Führungskräfte des Volksbanken-Verbundes teilnahmen, stand ebenfalls gänzlich im Zeichen der Nachhaltigkeit.

## **Unser genossenschaftlicher Grundsatz**

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

Die VOLKSBANK WIEN AG bleibt gerade in diesen bewegten Zeiten bewusst Regionalbank. Auf diese Weise fördert sie den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg ihrer Kunden in der Region. Somit stellen das Vertrauen, der Kundenfokus und die Regionalität Kernelemente der Arbeit der VOLKSBANK WIEN AG dar und machen sie damit zur Hausbank. Aus der Region für die Region.

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

# VORWORT

## Unser Geschäftsmodell

Die VOLKSBANK WIEN AG ist eine rein österreichische Bank und nur in ihrem Einzugsgebiet bzw. am österreichischen Markt tätig. Es gibt keine ausländischen Aktionäre. Unsere Geschäftsstrategie baut einerseits auf einer Verbindung von regionalem Know-how im Kundenkontakt und andererseits auf den Leistungen der Zentralorganisation auf. Das bedeutet, dass kundenrelevante Entscheidungen rasch und direkt vor Ort bei den Kunden getroffen werden, die Abwicklung der Verwaltungsaktivitäten erfolgt aber zunehmend in zentralen Einheiten. Dadurch können Kostenvorteile erzielt werden, die unseren Kunden zu Gute kommen.

Die VOLKSBANK WIEN AG bekennt sich trotz COVID-19 zur Filiale als wichtige Vertriebschiene. Sie ist ein zentraler Kontaktpunkt zu unseren Kunden und umfassendes Kompetenzzentrum in den regionalen Einzugsgebieten. In allen Geschäftsbereichen stehen den Kunden umfassend ausgebildete Berater zur Verfügung. Dies wird durch die Festlegung der klassischen beratungsorientierten Kundenbeziehung als Hauptschwerpunkt der Geschäftsstrategie und die Anforderung an rasche, kundenorientierte Entscheidungen direkt vor Ort bei den Kunden untermauert.

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

## Unsere Positionierung

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

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



DI Gerald Fleischmann  
Generaldirektor der VOLKSBANK WIEN AG

# ÜBER DEN BERICHT

## *Nachhaltigkeitsbericht 2020*

---

Der Bericht der VOLKSBANK WIEN AG wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt. Die GRI-Standards (Global Reporting Initiative) stellen die De-facto-Norm in der Nachhaltigkeitsberichterstattung dar, durch deren Anwendung für die VOLKSBANK WIEN AG eine kontinuierliche und standardisierte Berichterstattung sichergestellt wird. Der GRI-Index befindet sich im Anhang. Der Nachhaltigkeitsbericht 2020 stellt außerdem den jährlichen Fortschrittsbericht gemäß dem UN Global Compact dar.

Der letzte Nachhaltigkeitsbericht 2019 wurde erstmalig in Übereinstimmung mit den GRI-Standards erstellt. Im Vergleich zum Vorjahr wurden für den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht 2020 die produktbezogenen wesentlichen Themen zusammengefasst (siehe Kapitel Nachhaltigkeits-Management). Eine neue einheitliche Kapitelstruktur soll außerdem die Lesbarkeit des Berichtes verbessern. Der Einfluss der COVID-19-Pandemie auf die VOLKSBANK WIEN AG und der Umgang mit dieser wird ausführlich in den Kapiteln Nachhaltigkeits-Management und Mitarbeiter behandelt. Es haben sich ansonsten keine substanziellen Änderungen in der Berichterstattung ergeben. Es gab im Berichtsjahr weder Änderungen der Unternehmensgröße, noch der Struktur oder der Eigentumsverhältnisse, die eine signifikante ökonomische, ökologische oder soziale Veränderung nach sich ziehen könnten. Des Weiteren gab es keine relevanten Änderungen des Standorts von Lieferanten, der Struktur der Lieferkette oder der Beziehungen. Auch gab es keine signifikanten Neudarstellungen von Informationen aus früheren Berichten. Der Berichtszeitraum erstreckt sich vom 1.1.2020 bis zum 31.12.2020. Der letzte Bericht wurde am 22.4.2020 veröffentlicht – der Berichtszyklus der VOLKSBANK WIEN AG ist jährlich.

# ÜBER DEN BERICHT

Die VOLKSBANK WIEN AG ist auf Konzernebene zur Erstellung einer konsolidierten nichtfinanziellen Erklärung/eines nichtfinanziellen Berichts gemäß §267a UGB verpflichtet. Des Weiteren ist die Muttergesellschaft VOLKSBANK WIEN AG gemäß §243b UGB ebenfalls zur Erstellung einer nichtfinanziellen Erklärung verpflichtet. Der vorliegende Bericht fasst die erforderlichen Angaben über Konzepte, Ergebnisse und Risiken in Bezug auf Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange, die Achtung der Menschenrechte sowie Bekämpfung von Korruption und Bestechung zusammen. In einer Übersichtstabelle im Kapitel Nachhaltigkeits-Management werden die wesentlichen Themen und Kapitel im Bericht den Belangen gem. NaDiVeG zugeordnet. Die Ausführungen gelten gleichermaßen für den Konzern sowie die Muttergesellschaft. Die Leistungsindikatoren werden in den Kennzahlentabellen getrennt ausgewiesen (Einzel sowie Konzern). Die VOLKSBANK WIEN AG als Mutterunternehmen hat 932 VZÄ-Mitarbeiter (2019: 976), der Konzern hat 1.302 VZÄ-Mitarbeiter (2019: 1.270), genaue Angaben zu den vollkonsolidierten Unternehmen finden sich im Anhang.

Die folgenden wesentlichen Themen und damit verbundenen Kennzahlen werden operativ nur im Bankbetrieb des Mutterunternehmens VOLKSBANK WIEN AG bearbeitet, die Kennzahlen des Mutterunternehmens (Einzel) entsprechen daher den Kennzahlen des Konzerns (Konzern): [Geförderte Immobilienfinanzierungen](#), [Produktpartner](#), [Digitalisierung/Innovation](#).

Beim wesentlichen Thema [Ressourcen](#) (Umwelt) wird ein Aufteilungsschlüssel auf Basis der Vollzeitäquivalente (VZÄ) angewendet, da keine eindeutige Aufschlüsselung auf Basis der Ist-Werte möglich ist. Das Thema [Code of Conduct und Compliance](#) wird nur auf Konzernebene behandelt. Die Kennzahlen für das Thema [Mitarbeiter und Mitarbeitervertretung](#) werden, soweit möglich und sinnvoll, anhand der tatsächlichen Zahlen für das Mutterunternehmen (Einzel) und den Konzern (Konzern) erfasst. Beim Thema [Datensicherheit](#) konnten ebenso die tatsächlichen Zahlen für Einzel und Konzern ermittelt werden. Die Kennzahlen zum wesentlichen Thema [Regionalität](#) werden nur auf Konzernebene erfasst. Da [Digitalisierung](#) den wichtigsten Innovationsfaktor in der VOLKSBANK WIEN AG darstellt, wird für den Bericht 2020 das wesentliche Thema „Digitalisierung/Innovation“ nur als „Digitalisierung“ berichtet.

Die Ergebnisse des Due-Diligence-Prozesses zu den Risiken der einzelnen wesentlichen Themen sind in den jeweiligen Kapiteln zu finden und wurden im Rahmen eines Projektmeetings überarbeitet und – der besseren Übersicht halber – in einer Tabelle zusammengefasst. Diese Tabelle befindet sich im Anhang des Nachhaltigkeitsberichtes für das Berichtsjahr 2020.

Die E-Mail Adresse [information@volksbankwien.at](mailto:information@volksbankwien.at) steht für Fragen zum Nachhaltigkeitsbericht der VOLKSBANK WIEN AG zur Verfügung.

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

# GENOSSENSCHAFT

*Wir bekennen uns  
zu einer nachhaltigen  
Unternehmenskultur.*

---

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

Die VOLKSBANK WIEN AG ist mit 75 Standorten\* in den Regionen Wien, Burgenland, Weinviertel, Waldviertel und Industrieviertel sowie mit der überregionalen Marke SPARDA-BANK die größte der österreichischen Volksbanken. Der Fokus der Regionalbank liegt auf einer nachhaltigen Kundenpartnerschaft und laufenden Verbesserung des Kundenservices – die VOLKSBANK WIEN AG ist die Hausbank der Kunden aus der Region.

## **Genossenschaftliche Prinzipien**

Die VOLKSBANK WIEN AG handelt nach genossenschaftlichen Prinzipien und wurde über viele Generationen von Mitgliedern erfolgreich und nachhaltig aufgebaut. Diese Werte gehen auf den Mitbegründer des Genossenschaftswesens, Hermann Schulze-Delitzsch, zurück. Teil der Vision ist eine nachhaltige Unternehmenspolitik, die auf Freiheit und Verantwortung sowie den Kompetenzen Vertrauen und Verlässlichkeit beruht.

# GENOSSENSCHAFT

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

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

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

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

Eine der Maßnahmen zur Stärkung der Genossenschaften ist es, über den aktiven Vertrieb von Genossenschaftsanteilen noch mehr Kunden als Mitglieder zu gewinnen. Aktuell haben die Verwaltungsgenossenschaften der VOLKSBANK WIEN AG insgesamt 174.000 Mitglieder, die auch entsprechende Vorteile genießen.

# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Im Jahr 2019 wurden, unter Einbeziehung der Vorstände im Verbund, die Werte „Vertrauen, Regionalität und Kundennähe“ als Kernwerte für die Volksbank definiert und alle Mitarbeiter zu diesen Kernwerten geschult. Mit 2020 wurden diese Kernwerte um die folgende Mission erweitert:

Die Volksbank

- wirtschaftet regional nachhaltig auf Basis genossenschaftlicher Werte.
- übernimmt Verantwortung für das langfristige Wohlergehen von Kunden und Mitarbeitern.
- handelt umwelt- und klimabewusst.

Diese drei Säulen bilden die Grundlage des nachhaltigen Handelns der Volksbank. Im Fokus steht dabei das Thema „regional nachhaltig“. Seit der Gründung der Volksbanken bildet dies die Grundlage für erfolgreiche Arbeit für Kunden. Gerade in dieser sehr bewegten Zeit, die von besonderen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Herausforderungen (COVID-19) und mittlerweile eindeutig spürbaren Klimaveränderungen geprägt ist, gewinnen diese Werte verstärkt an Bedeutung.

Grundsätze

- Unsere Aktivitäten sind auf einen langfristigen, stabilen Erfolg ausgerichtet.
- Wir sind uns der gesellschaftlichen Verantwortung als Unternehmer bewusst.
- Wir achten unser Wertesystem als regionale Bank.
- Wir streben nach Stabilität durch Fokussierung auf unser Kerngeschäft.
- Wir begrenzen die Risiken durch einen rein österreichischen Bankenverbund.
- Der Mensch, sei es als Mitarbeiter, als Kunde oder als Bewohner unserer Region, steht für uns im Mittelpunkt.
- Wir erwarten auch von unseren Partnern und Lieferanten die Beachtung unseres Wertesystems.
- Seit über 150 Jahren leben wir eine nachhaltige Partnerschaft mit unseren Kunden.
- Wir gehen mit allen Ressourcen schonend und verantwortungsbewusst um.
- Soziale und gesellschaftliche Engagements besitzen für uns hohen Stellenwert.

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

Wer wir sind

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

Wofür wir stehen

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

Wir leben Regionalität

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

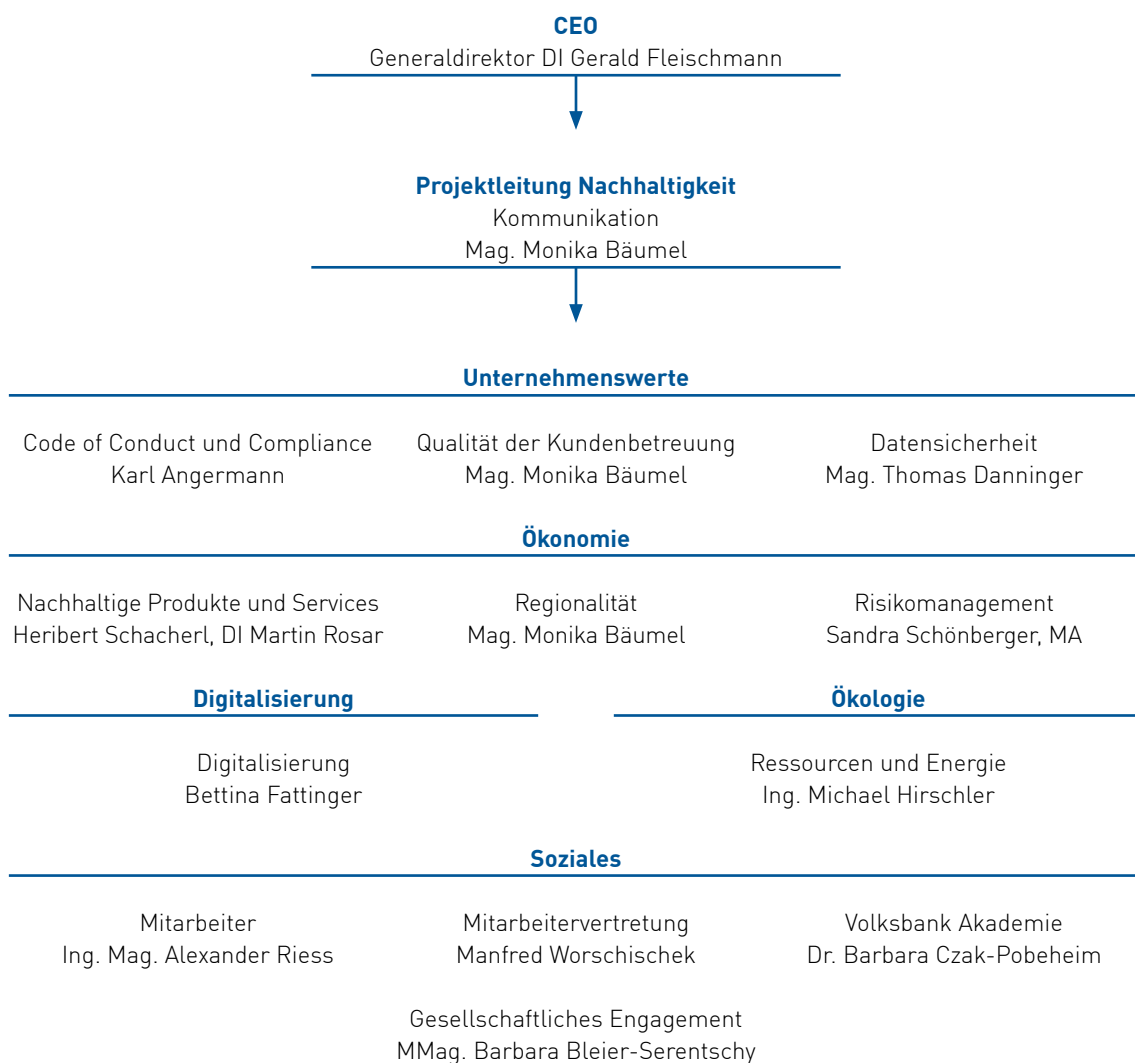
Wie wir handeln

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



# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

## NACHHALTIGKEITSBERICHT-TEAM



### Wesentlichkeitsanalyse

Als Grundlage für den Nachhaltigkeitsbericht wurden 2018 die wesentlichen Themen mit den Stakeholdern der VOLKSBANK WIEN AG erarbeitet. Die Auswahl der wesentlichen Themen erfolgte auf Basis der ökologischen und sozialen Auswirkung (Impact) der identifizierten Nachhaltigkeitsthemen sowie deren Relevanz für die Stakeholder. Die Identifikation sowie die Impact-Bewertung der Nachhaltigkeitsthemen erfolgten im Rahmen eines Workshops mit den betroffenen Abteilungen der VOLKSBANK WIEN AG.

# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

## Stakeholder-Befragung

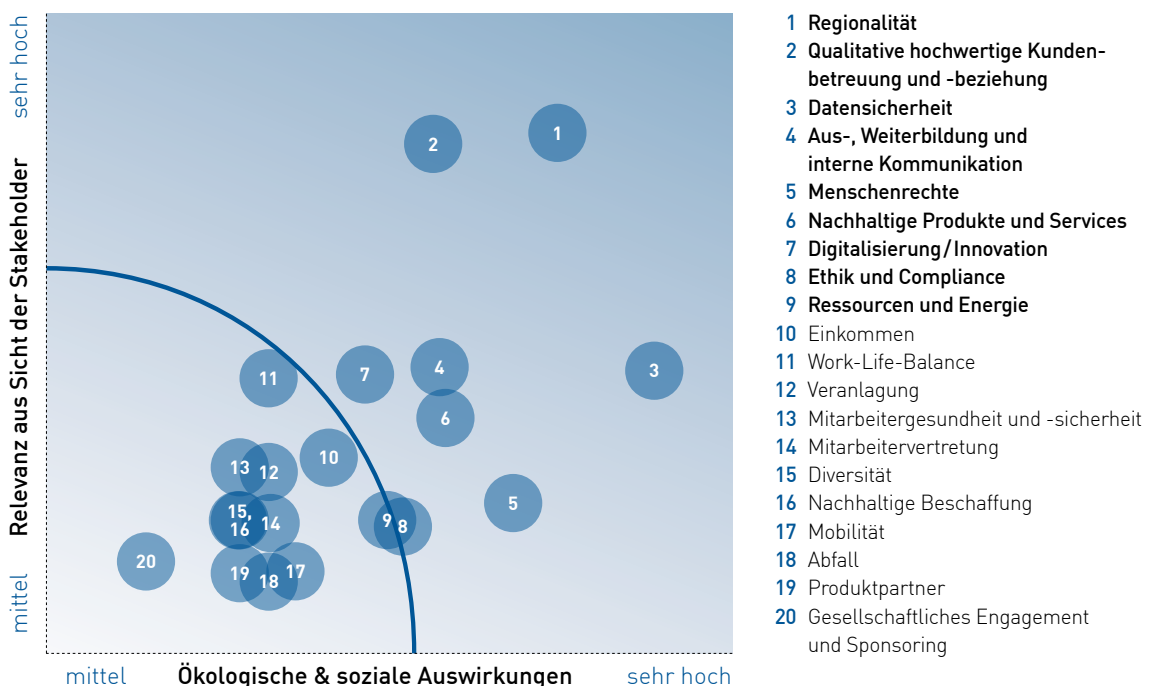
Die Stakeholder wurden mittels Online-Fragebogen gefragt, welche Nachhaltigkeitsthemen ihnen in Bezug auf die VOLKSBANK WIEN AG wichtig sind. Die Auswahl der Stakeholder für die Befragung erfolgte auf Basis von Interesse und Einfluss auf das Unternehmen.

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

Ein Update der Stakeholder-Befragung und – darauf aufbauend – der Wesentlichkeitsanalyse ist geplant, ebenso eine Ausweitung des Nachhaltigkeits-Managements auf den Volksbanken-Verbund.

## Wesentlichkeitsmatrix der VOLKSBANK WIEN AG

Die Ergebnisse der Impactbewertung und der Stakeholder-Befragung werden in der Wesentlichkeitsmatrix der VOLKSBANK WIEN AG vereint. Anhand dieser lassen sich die wesentlichen Themen – also jene mit besonders hoher Relevanz aus Sicht der Stakeholder einerseits und mit hohen ökologischen und sozialen Auswirkungen andererseits – ableiten (Themen über der blauen Linie). Ausgangsbasis dafür ist, dass sämtliche analysierten Themen ökonomisch relevant sind. Ethik und Compliance sowie Ressourcen und Energie liegen auf dieser Linie und wurden mit aufgenommen.



# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Für den vorliegenden Bericht wurde die Wesentlichkeitsanalyse neu geclustert, um die Nachhaltigkeitsthemen und die dazugehörigen Management-Ansätze besser abgrenzen zu können. Bei der Clusterung wurde auf die Daten der Impact- und Stakeholderbewertung zurückgegriffen. Es ergeben sich durch die Clusterungen keine inhaltlichen Änderungen in der Berichterstattung. Die vier produktbezogenen wesentlichen Themen „Nachhaltige Produkte und Services“, „Regionale Produkte“, „Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells“ und „Geförderte Finanzierungen“ wurden zum Thema „Nachhaltige Produkte und Services“ zusammengefasst. Weiters wurden die beiden wesentlichen Themen „Qualität“ und „Kundenbetreuung und -beziehung“ zum Thema „Qualitativ hochwertige Kundenbetreuung und -beziehung“ zusammengefasst. Schließlich wurden auch die drei Nachhaltigkeitsthemen „Gesellschaftliches Engagement“, „Sportsponsoring“ und „Sponsoring“ zu „Gesellschaftliches Engagement und Sponsoring“ zusammengefasst.

Der leichteren Übersicht halber sind in der folgenden Tabelle die wesentlichen Themen für die VOLKSBANK WIEN AG, die jeweiligen NaDiVeG-Belange sowie die GRI-Aspekte beschrieben.

Wesentliche Themen	Themenbeschreibung	Kapitel im Bericht	Belange gem. NaDiVeG	GRI-Aspekt
Nachhaltige Produkte und Services	Nachhaltigkeit als Erfolgsfaktor für ein wettbewerbsfähiges Unternehmen und Abdeckung unterschiedlicher Kundenbedürfnisse durch regionale Produkte, geförderte Finanzierungen und innovative Services	Nachhaltige Produkte und Services	Umweltbelange, Sozialbelange	Keine GRI-Entsprechung
Regionalität	Volksbanken als finanzwirtschaftliche Nahversorger und Beitragende zur regionalen Wertschöpfung	Regionalität	Umweltbelange, Sozialbelange	GRI 201
Ethik und Compliance	Sicherstellung der Einhaltung sämtlicher gesetzlicher Anforderungen in allen Bereichen	Code of Conduct und Compliance	Bekämpfung von Korruption und Bestechung	GRI 205, GRI 206, GRI 419
Datensicherheit	Gewährleistung des Schutzes von personenbezogenen Daten	Datensicherheit	Sozialbelange	GRI 418
Qualitativ hochwertige Kundenbetreuung und -beziehung	Klarer Ausdruck von Kunden- und Qualitätsorientierung im Sinne von Kundenzufriedenheit und ausgezeichneter Qualität bei Prozessen, Produkten und Beratung	Qualität und Kundenbetreuung	Arbeitnehmer- und Sozialbelange	GRI 417
Ressourcen und Energie	Beitrag zu Klima- und Umweltschutz durch stetige Steigerung von Energieeffizienz und Reduktion des Energie-, Wärme- und Stromverbrauchs	Ressourcen und Energie	Umweltbelange	GRI 302, GRI 305
Aus-, Weiterbildung und interne Kommunikation	Zentrale Bedeutung von laufender Aus- und Weiterbildung sowie einer aktiven und offenen Kommunikation	Mitarbeiter	Arbeitnehmerbelange, Sozialbelange	GRI 404
Menschenrechte	Respekt für Menschenrechte und keine Toleranz von Menschenrechtsverletzungen	Code of Conduct und Compliance	Achtung der Menschenrechte vorhanden	GRI 412
Digitalisierung/ Innovation	Reaktion auf geändertes Kundenverhalten durch digitale Produkte und Services und Ideenaustausch mit Fintechs, Startups und anderen Corporates	Digitalisierung	Sozialbelange	Keine GRI-Entsprechung

# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

## UN Global Compact

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

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

## Sustainable Development Goals

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

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



# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Beschreibung der für die VOLKSBANK WIEN AG relevanten SDGs:



## **Gesundheit und Wohlergehen**

*Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern.*

Die VOLKSBANK WIEN AG bietet umfangreiche Maßnahmen im Bereich Work-Life-Balance an. Flexible Arbeitszeitmodelle sowie der positive Umgang mit Teilzeitbeschäftigung sind ein Teil davon. Kostenlose Gesundenuntersuchungen durch die Betriebsärztin, Impfvorsorge, die Volksbank-Aktiv-Kurse und Sportgruppen-Angebote sind nur einige der Präventivmaßnahmen zur Förderung der Gesunderhaltung der Mitarbeiter, die angeboten werden. Während der COVID-19-Pandemie wurden zahlreiche Schutzmaßnahmen für Kunden und Mitarbeiter gesetzt. Eine Betriebspsychologin sowie das Coaching-Programm „Keep Balance“ in Kooperation mit dem Hilfswerk Österreich unterstützen die Mitarbeiter auch bei Belastungen durch die Pandemie.



## **Hochwertige Bildung**

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

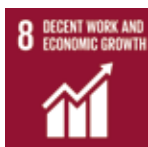
Mit der Volksbank Akademie und den dort angebotenen Bildungsformaten wie Lehrgängen und Fachtrainings, die einen wesentlichen Bestandteil der Personalentwicklung darstellen, verpflichtet sich die VOLKSBANK WIEN AG zu hochwertiger Bildung. Programme zur Förderung weiblicher High Potentials und Mentoring leisten einen Beitrag zu inklusiver, gleichberechtigter Bildung. Mit Beginn der COVID-19-Pandemie wurde das Bildungsprogramm rasch auf Online umgestellt.



## **Geschlechtergleichstellung**

*Geschlechtergleichstellung erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen.*

Die Förderung weiblicher High Potentials umfasst Vorträge von Expertinnen, einen Talentelehrgang und das sogenannte WoMentoring-Programm, bei dem alle Bereichsleiter und Vorstände der Bank als Mentoren zur Verfügung stehen. Die Angebote für flexiblere Arbeitszeiten, eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie das vermehrt in Anspruch genommene Papa-Monat unterstützen dieses Ziel. Im Betriebsrat ist darüber hinaus die Stelle einer Frauenbeauftragten fix eingerichtet.



## **Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum**

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

Als Bank für kleine und mittlere Unternehmen mit der Kenntnis der Kunden in der Region bietet die VOLKSBANK WIEN AG rasch und bedarfsgerecht Kredite an und sorgt so für

# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

lokales, nachhaltiges Wirtschaftswachstum. Die Initiative „Employer branding“ positioniert die VOLKSBANK WIEN AG zudem als attraktive, starke und authentische Arbeitgebermarke. Nahezu 100 % unbefristete Dienstverträge, die flexible Gestaltung des Arbeitsplatzes, gerade durch Remote Work während der Pandemie, sowie die gute Kommunikation mit dem Betriebsrat sind nur einige der Eckpfeiler der Förderung guter Arbeitsbedingungen.



## **Industrie, Innovation und Infrastruktur**

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

Die Erstellung einer digitalen Agenda, die als „Wegweiser“ für die Weiterentwicklungen von digitalen Produkten und Services fungiert, sichert – auch unter Einbeziehung von FinTechs und Start-ups in innovative Entwicklungen – die Positionierung als „Fast Follower“. Eine starke Ausrichtung auf die Einbindung von Kunden in die Gestaltung der Kundenprozesse dient als Basis für nachhaltige und belastbare Innovationen.



## **Nachhaltige Städte und Gemeinden**

*Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten.*

Mit dem Konzept der Bauherrenmodellfinanzierungen leistet die VOLKSBANK WIEN AG einen erheblichen Beitrag für die nachhaltige Entwicklung im Bereich der Wohnraumschaffung, -verbesserung und -ökologisierung. Durch die geförderte Wohnbaufinanzierung können in hohem Ausmaß raumordnungs- und sozialpolitische Steuerungspotenziale umgesetzt werden. Seit über 150 Jahren sind die Volksbanken finanzwirtschaftliche Nahversorger in ihrer Region und leisten dort damit einen wesentlichen Beitrag zu Wertschöpfung und Wohlstand.



## **Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen**

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

Compliance und Transparenz sind zwei wesentliche Grundwerte der VOLKSBANK WIEN AG. Im auf der Internetseite abrufbaren Code of Conduct sind die wichtigsten Compliance-Themen zusammengefasst. Sie umfassen neben der Definition nicht erwünschter Branchen und Geschäftsfelder auch Themen wie Prävention gegen Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, Diskretion, Datenschutz und Datensicherheit, Steuerehrlichkeit, Lobbyismus, etc. In den regelmäßig veröffentlichten Berichten verpflichtet sich die VOLKSBANK WIEN AG zudem zur Transparenz über ihre Unternehmensaktivitäten.

# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

## Projekt Nachhaltigkeit

Um ESG-Faktoren noch stärker im Kerngeschäft der Volksbank zu implementieren, wurde im Jahr 2020 ein die ganze Bank umfassendes Projekt aufgestellt. Maßnahmen, die vom neu gegründeten Strategieteam und den Nachhaltigkeits-Botschaftern der VOLKSBANK WIEN AG definiert wurden, werden strukturiert abgearbeitet sowie gesetzliche Anforderungen gemeinsam im Projekt umgesetzt.

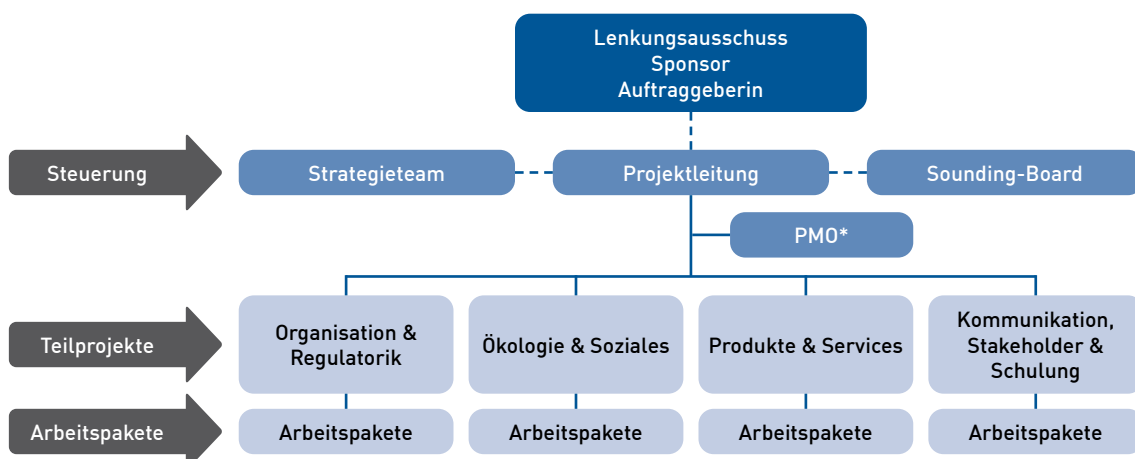
Mit dem Sponsor Generaldirektor DI Gerald Fleischmann ist das Projekt organisatorisch auf der höchsten Ebene in der Hierarchie des Volksbanken-Verbundes verankert und wird von der Nachhaltigkeitsverantwortlichen des Volksbanken-Verbundes, Mag. Monika Bäumel, als Auftraggeberin begleitet. Alle Bereiche der Bank sind mit Umsetzungsmaßnahmen beteiligt und haben jeweils einen Nachhaltigkeits-Botschafter, der die interne Kommunikation zum Thema Nachhaltigkeit übernimmt.

Das Projekt wurde in einem ersten Schritt in der VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation des Volksbanken-Verbundes aufgesetzt, wird aber in weiterer Folge auf den gesamten Volksbanken-Verbund ausgedehnt. Dazu wurden Nachhaltigkeitsverantwortliche in den Volksbanken und der Österreichischen Ärzte- und Apothekerbank definiert, die in den einzelnen Banken die Koordination der Maßnahmen und die interne Kommunikation übernehmen. Die Vorstände des Volksbanken-Verbundes sind in einem „Sounding-Board“ direkt an der Umsetzung der Maßnahmen beteiligt.

Die Struktur des Projektes wurde an den ESG-Faktoren ausgerichtet. Neben dem weiteren Ausbau zu einem nachhaltigen Unternehmen werden gesetzliche Anforderungen abgearbeitet, der ökologische Fußabdruck der Bank selbst reduziert, die Volksbank als attraktiver Arbeitgeber gestärkt und Produkte und Services um Nachhaltigkeitsaspekte erweitert. Wesentlich ist auch die Kommunikation mit Stakeholdern und die Schulung der Mitarbeiter, die ebenso in dem Projekt abgedeckt werden.

Für den gesamten Verbund wurde eine Kommunikationsplattform im Intranet aufgesetzt, in der alle Informationen rund um das Thema Nachhaltigkeit zur Verfügung stehen.

Überblick über die Projektstruktur:



# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

## Managementkonferenz „Nachhaltigkeit“

Im November 2020 fand, COVID-19-bedingt als Online-Veranstaltung, die 2. Managementkonferenz unter dem Motto „Nachhaltig regional“ statt.

Neben Peter Haubner, Vorstandsvorsitzender und Verbandsanwalt des ÖGV, der über „Die Kraft der regionalen Verankerung“ referierte, war Univ.Prof. Mag. Dr. Dietmar Rößl, Leiter des Forschungsinstituts für Kooperationen und Genossenschaften an der WU Wien, mit dem Vortrag „Die Genossenschaft als nachhaltige Drehscheibe“ eingeladen. Das Nachhaltigkeitsprojekt wurde von Mag. Monika Bäumel, Nachhaltigkeitsbeauftragte des Volksbanken-Verbundes, vorgestellt. Darüber hinaus wurden die etwa 280 Führungskräfte aus dem Verbund von Marcus Wadsak zum Thema Klimawandel und somit zur Wichtigkeit des Themas Nachhaltigkeit abgeholt, und ein weiteres Mal wurde das Bewusstsein der Mitarbeiter diesbezüglich geschärft.

## ESG-Kriterien in der Investmentstrategie des Bankbuchs

Im Jahr 2020 wurde mit der Umsetzung der in der Investmentstrategie definierten ESG-Maßnahmen gestartet. Wesentlicher Inhalt ist das gleichzeitige Verfolgen einer aktiven sowie einer passiven Strategie.

Im Zuge der aktiven Strategie wird ein definierter Mindestanteil an nachhaltigen Investments getätigt. In der passiven Strategie wird durch Anwendung von Ausschlusskriterien sichergestellt, dass ESG-schädliche Investments vermieden werden.

Diese Strategie trägt durch das Setzen von Mindeststandards dazu bei, „Greenwashing“ zu vermeiden, und macht so die VOLKSBANK WIEN AG noch ein Stück nachhaltiger.

## Stakeholder-Informationen

Als wichtigste Interessensgruppen wurden im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse und Stakeholder-Befragung folgende Stakeholder-Gruppen als relevant für die VOLKSBANK WIEN AG eingestuft: Retail- und Kommerzkunden, Mitarbeiter und Betriebsrat, Eigentümer, Produktpartner, Politik, Österreichischer Genossenschaftsverband und Wohnbaugenossenschaften.

## Pressearbeit

Um die Stakeholder der VOLKSBANK WIEN AG über die Neuigkeiten in der Bank zu informieren, betreibt die VOLKSBANK WIEN AG regelmäßige Pressearbeit in Form von Interviews mit dem Generaldirektor oder Pressesprecher, Pressekonferenzen, Advertorials oder Presseaussendungen.

## „Newsroom“

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

Für Journalisten und alle weiteren interessierten Stakeholder wurde ein eigener „Newsroom“ eingerichtet, in dem Informationen über den Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG, Presseaussendungen, Termine, Geschäfts- und Nachhaltigkeitsberichte, Marktnews und Informationen über Sponsoring bekannt gegeben werden.

[www.volksbankwien.at/presse](http://www.volksbankwien.at/presse)



# NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

## Eigentümergebiet

Bereits im Jahr 2017 ist die VOLKSBANK WIEN AG mit einem neuen Veranstaltungsformat an die Funktionäre der Verwaltungsgenossenschaften herangetreten. Im Rahmen des Eigentümergebiets informiert der Vorstand der Bank über Ziele, Strategien und geplante Maßnahmen. Aber auch Anregungen der Eigentümervertreter sind gefragt. Der Eigentümergebiet fand im Jahr 2020 coronabedingt nur im September als Präsenzveranstaltung statt, im Mai informierte der Vorstand in Form eines Eigentümergebietes.

## Investor Relations

Die VOLKSBANK WIEN AG hat für ihre Investoren eine Internetseite eingerichtet, in der neben allen veröffentlichungspflichtigen Informationen viele weitere Informationen zu finden sind: Präsentationen für Investoren, Informationen zum Rating, Finanzkalender, Prospekte etc.

[www.volksbankwien.at/investoren](http://www.volksbankwien.at/investoren)

## Kommunikationsplattform Nachhaltigkeit für Mitarbeiter

Im Volksbanken-Verbund-Intranet steht allen Mitarbeitern eine Kommunikationsplattform mit vielfältigen Informationen rund um das Thema Nachhaltigkeit zur Verfügung, damit sich die Mitarbeiter einen Überblick über die Ziele, die geplante Vorgehensweise zu deren Erreichung sowie die persönlichen Beitragsnotwendigkeiten und -möglichkeiten verschaffen können.

## EXKURS: COVID-19-MANAGEMENT IN DER VOLKSBANK WIEN AG

Der Geschäftsverlauf in der VOLKSBANK WIEN AG war im Jahr 2020 vom COVID-19-Ausbruch signifikant beeinflusst. In dieser sehr herausfordernden Zeit war die Leistungsfähigkeit des Bankbetriebes sowohl personell als auch technisch und organisatorisch zu jeder Zeit sichergestellt. Weiters konnte die Kundenbetreuung auf allen Kanälen mit flexiblen und schnellen Lösungen gewährleistet werden. In einem sehr guten Zusammenspiel von Markt, Kunden- und Kreditreferenten und VB Services für Banken Ges.m.b.H. konnten schnell dringende Kundenanliegen bezüglich Stundungen und Überbrückungsfinanzierungen abgearbeitet werden. Um diese Kunden in den Jahren 2020 und 2021 durch die Krise zu begleiten, wurde eine Vielzahl an Unterstützungsmaßnahmen in Form von Stundungen und Überbrückungsfinanzierungen angeboten.

Der Fokus der VOLKSBANK WIEN AG als Retailbank soll in dieser herausfordernden Zeit weiterhin auf das Kundengeschäft gelegt werden, insbesondere unterstützt durch die Verstärkung des Engagements bei der Digitalisierung des Vertriebs, eine der wesentlichsten Chancen aus der COVID-19-Krise. Nicht zuletzt aufgrund des geänderten Kundenverhaltens und dessen Auswirkung auf den Vertrieb liegt hier ein wesentlicher Fokus der VOLKSBANK WIEN AG. Es besteht dadurch die Möglichkeit, dem Kunden schnelleres Service zu bieten und somit die Kundenbeziehung zu stärken. Erfreulich ist dabei die Tatsache, dass die VOLKSBANK WIEN AG gerade jetzt mit der App „hausbanking“ ein sehr wettbewerbsfähiges Produkt am Markt hat. Die Konsequenzen von COVID-19 auf die Sozial- und Mitarbeiterbelange finden sich im Kapitel Mitarbeiter.

# UNTERNEHMENSWERTE





# UNTERNEHMENSWERTE

CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE



*Wir übernehmen Verantwortung  
und schaffen Vertrauen.*

---

**99,3%**

**DER ZUR ABSOLVIERUNG VON COMPLIANCE-SCHULUNGEN  
VERPFLICHTETEN KONZERN-MITARBEITER  
NAHMEN AN DIESEN IM BERICHTSJAHR TEIL.**



# UNTERNEHMENSWERTE

## CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

### ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Code of Conduct und Compliance:

- Vermeidung von Strafen und Bußgeldern
- Stärkung des permanenten Führungsauftrags
- Ablösung von Präsenzs Schulungen durch Onlineschulungen

### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Stabilisierung der Schulungsquote auf sehr hohem Niveau
- Ergänzung des Code of Conduct um das Kapitel „Nachhaltigkeit“
- Keine Strafzahlungen und Bußgelder

### MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Überarbeitung des Web Based Training um das Kapitel „Nachhaltigkeit“	2021	laufend
Implementierung einer Betrugserkennungssoftware	bis 2022	laufend
Erweiterung des Code of Conduct um das Kapitel „Nachhaltigkeit“	2020	abgeschlossen

**Das aktive Vorleben der Werte der VOLKSBANK WIEN AG und das Bekenntnis zu einer modernen Compliance ist Auftrag des Vorstands und Teil des permanenten Führungsauftrags über alle Hierarchieebenen hinweg. Auch das Thema Menschenrechte hat bei der VOLKSBANK WIEN AG einen hohen Stellenwert und wird im Kerngeschäft an allen Stellen berücksichtigt.**

Der Code of Conduct wurde vom Aufsichtsrat eingesetzt und dokumentiert die Werte der VOLKSBANK WIEN AG im Innen- und Außenverhältnis. Die flankierenden Maßnahmen zur Umsetzung der darin verankerten Grundsätze unterstützen die Mitarbeiter, Fehler zu vermeiden und das Vertrauen der Kunden und Geschäftspartner in die VOLKSBANK WIEN AG zu festigen.

Neben dem auf der Internetseite der VOLKSBANK WIEN AG veröffentlichten Code of Conduct existieren einschlägige Regelwerke und Maßnahmen zur Umsetzung im Innenverhältnis, unter anderem:

- eine klare Aufbauorganisation mit definierten Verantwortlichkeiten,
- eine strukturierte schriftlich fixierte Ordnung,
- zielgruppengerechte Schulungen mit praxisorientierten Beispielen,
- jährliche Mitarbeitergespräche,
- fachlich spezialisierte Mitarbeiter in der Compliancefunktion,
- ein stringentes Beschwerdeverfahren und
- transparente und konsequente Sanktionsprozesse.

Die gesetzten Maßnahmen führten auch in 2020 zu einer hohen Awareness in den Compliance Themen, so dass unbeabsichtigte Verstöße vermieden werden konnten.

Dem permanenten Führungsauftrag kommt in der Umsetzung der Compliance Themen eine entscheidende Rolle zu. Nur durch vorgelebte Compliance lässt sich ein hohes Maß an Integrität durch die Mitarbeiter erhalten. Der Vorstand lebt diesen Ansatz persönlich vor und kommuniziert diese Erwartungshaltung bei verschiedenen Gelegenheiten sehr deutlich. Verstößen wird mit einer der Schwere des Verstoßes angemessenen Sanktion begegnet, wobei das Gespräch mit dem Mitarbeiter immer im Mittelpunkt steht.

# UNTERNEHMENSWERTE

## CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

Seit Oktober 2019 werden durch Compliance alle neu eintretenden Mitarbeiter im Rahmen einer Eintrittsveranstaltung im etablierten Code of Conduct der VOLKSBANK WIEN AG unterwiesen. Darüber hinaus wird der Code of Conduct in E-Learnings geschult. Im Berichtsjahr wurden 57,4 % der insgesamt zu Compliance-Schulungen verpflichteten Mitarbeitern im Bereich Code of Conduct geschult. Im Rahmen dieser Schulungen findet auch eine Schulung zu Menschenrechten statt. Die Quote wird aus dem wechselseitigen 2-jährigen Rhythmus der Compliance-Schulungen ermittelt.

Der Code of Conduct beschreibt in seinem Kern die Grundwerte der VOLKSBANK WIEN AG: Vertrauen – Integrität – Respekt – Diskretion.

Darüber hinaus behandelt der Code of Conduct ausgewählte Complianceethemen, welche auch im Außenverhältnis die Integrität der VOLKSBANK WIEN AG dokumentieren.

### **Nicht erwünschte Branchen und Geschäftsfelder**

Die VOLKSBANK WIEN AG behält sich vor, keine Geschäftsbeziehungen mit Branchen oder in Geschäftsfeldern einzugehen, welche den Grundwerten der Bank widersprechen. Im Zweifel setzt ein spezieller Genehmigungsprozess ein, in welchen Compliance maßgeblich eingebunden ist. Dadurch werden auch Reputationsrisiken durch kritische Finanzierungen oder Veranlagungen weitgehend mitigiert.

### **Whistleblowing**

Mittels des seit Jahren in der VOLKSBANK WIEN AG implementierten Business Keeper Monitoring System (BKMS®System) besteht für alle Mitarbeiter die Möglichkeit, jederzeit und völlig anonym eine Meldung zu den Kategorien

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

abzugeben. Der Vorstand hat sich zum grundsätzlichen Schutz des Hinweisgebers und der in einem Hinweis genannten Personen verpflichtet. Informationen zum BKMS®System und zu den Zugangsdaten sind für alle Mitarbeiter auf der Intranet-Seite von Compliance abrufbar und werden in zahlreichen Schulungen kommuniziert.

### **Korruptionsprävention**

Die VOLKSBANK WIEN AG schenkt dem aktiven Kampf gegen Korruption eine hohe Aufmerksamkeit. Durch angemessene Regeln, im Speziellen zur Annahme und Vergabe von Zuwendungen oder zum Umgang mit Spenden und Sponsoring, stellt die Bank die Teilnahme am Wirtschaftsleben sicher und minimiert das Risiko strafrechtlicher Verstöße oder von Reputationsschäden. Compliance überwacht die Einhaltung der Regeln und begegnet Verstößen mit geeigneten Maßnahmen. Fälle von Korruption wurden 2020 wie bereits im Vorjahr nicht festgestellt.

Im Rahmen von Compliance-Schulungen sowie durch Rundschreiben werden die Mitarbeiter auf die Regelungen hingewiesen. Im Geschäftsjahr 2020 gab es 1.449 zu Compliance-Schulungen verpflichtete Mitarbeiter. 1.439 Mitarbeiter haben eine Compliance-Schulung absolviert, dies entspricht einer Teilnehmerquote von 99,3%.

Analog zum Vorjahr musste die Bank (Konzernbetrachtung) auch 2020 keine Strafzahlungen oder Bußgelder leisten, ebenso erfolgten keine Verstöße gegen Produktinformationen und Werbestandards. Die aufgesetzten

# UNTERNEHMENSWERTE

## CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

Maßnahmen haben auch für das Jahr 2021 zum Ziel, Strafzahlungen und Bußgelder zu vermeiden und somit auch das damit verbundene Reputationsrisiko so gering wie möglich zu halten.

### **Sponsoring**

Die VOLKSBANK WIEN AG unterstützt sportliche, kulturelle, soziale oder karitative Veranstaltungen bzw. Organisationen im Sinne eines Sponsorings in definierten Grenzen. Dennoch erlauben diese Grenzen, einen wertvollen Beitrag zum gesellschaftlichen regionalen Leben in Österreich zu leisten. So dürfen unterstützte Veranstaltungen, Gruppen oder Organisationen nicht den Wertvorstellungen der VOLKSBANK WIEN AG entgegenstehen. Eine Geschäftspolitik ohne Sponsoringkultur würde zu einem Reputationsrisiko führen und könnte negative Auswirkungen auf die Gesellschaft nach sich ziehen.

### **Lobbying**

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

### **Wettbewerbswidriges Verhalten, Kartell- oder Monopolverhalten**

Gegen die VOLKSBANK WIEN AG wurden keine Klagen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolverhaltens erhoben.

### **Nachhaltigkeit**

Das neue Kapitel „Nachhaltigkeit“ wurde in 2020 mittels einer Anpassung des Code of Conduct eingeführt. Die VOLKSBANK WIEN AG manifestiert dadurch ihr Bekenntnis zu nachhaltigem Handeln.

### **Information, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit**

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

### **Awarenessbildung**

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

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

### **Datenschutz**

Im Bereich des Schutzes von Kundendaten kam es – analog zu 2019 – auch 2020 zu keinen begründeten Beschwerden von externen Parteien oder von Aufsichtsbehörden. 2020 sind in der VOLKSBANK WIEN AG 42 datenschutzrelevante Anfragen (2019: 42) eingelangt. Alle Anfragen wurden zeitgerecht durch das Datenschutzteam bearbeitet. Die Anfragen teilen sich wie folgt auf:

- 33 Auskunftsbefehle nach Art 15 DSGVO
- 7 Löschbefehle nach Art 17 DSGVO
- 2 Meldungen an die Datenschutzbehörde über Datenschutzverletzungen gem. Art 33 DSGVO

# UNTERNEHMENSWERTE

## CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

Alle der Datenschutzbehörde gemeldeten Datenschutzverletzungen wurden abgeschlossen. Bei keiner Datenschutzverletzung waren die Rechte und Freiheiten der Betroffenen gefährdet.

Die 2019 an die Datenschutzbehörde gerichtete Kundenbeschwerde wurde 2020 behördenseitig abgeschlossen.

### **Beschwerdemanagement**

Das Beschwerdemanagement wird zentral durch Compliance gesteuert. Dadurch ist sichergestellt, dass eine Häufung von Beschwerden schnell erkannt wird und geeignete Gegenmaßnahmen eingeleitet werden können.

Die VOLKSBANK WIEN AG sieht Beschwerden als Chance zur Verbesserung bestehender Prozesse. Daneben legt die Bank großen Wert auf eine schnelle und transparente Bearbeitung aller Beschwerden, um so die Kundenbindung weiter zu festigen.

Alle Mitarbeiter werden mittels e-Learning darin geschult, auf Beschwerden richtig zu reagieren; hierzu gehört auch, dass Beschwerden konsequent erfasst werden. Das Management überwacht im Rahmen ihres permanenten Führungsauftrags die Umsetzung und stellt den positiven Aspekt von Beschwerden in den Vordergrund.

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

### **BEST PRACTICE**

Das Jahr 2020 war auch für Compliance geprägt durch die Krise. Ein Schwerpunkt lag deshalb darauf, die etablierten Präsenzs Schulungen durch geeignete Online-Schulungen zu ersetzen. Durch das unerwartet starke Erfordernis, dass Tätigkeiten remote erbracht werden, veränderte sich in sehr kurzer Zeit die Prozesslandschaft. Um Schwächen im Internen Kontrollsystem entgegenzuwirken, hat die VOLKSBANK WIEN AG zielgerichtete Maßnahmen implementiert, um ein mögliches Schadenrisiko jedenfalls abzuwenden.

Parallel veränderte sich das Verhalten der Kunden, so dass sich verstärkt Möglichkeiten für Täter boten, deliktische Handlungen zu setzen. Die VOLKSBANK WIEN AG hatte deshalb zeitnah intern einen Katalog mit Beispielen deliktischer Handlungen veröffentlicht, um insbesondere die Mitarbeiter im Vertrieb in die Lage zu versetzen, Vorgänge als solche zu erkennen und sowohl die Kunden als auch die Bank zu schützen.

### **AUSBLICK**

In 2021 gilt es, die in 2020 teils sehr kurzfristig implementierten Maßnahmen zur Verbesserung der Compliance in der VOLKSBANK WIEN AG zu überprüfen und falls erforderlich zu korrigieren.



# UNTERNEHMENSWERTE

## DATENSICHERHEIT



### ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Datensicherheit:

- Regelmäßige Behandlung von Datensicherheit in Vorstandsterminen
- Aufrechterhaltung und Verbesserung des definierten Sicherheitsniveaus
- Aufrechterhaltung und Verbesserung der IT-Security-Kompetenz der Mitarbeiter

### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Datensicherheitsthemen wurden regelmäßig in Vorstandsterminen behandelt
- Die Sicherheitsmaßnahmen wurden an neue Bedrohungen angepasst
- Die Schulungsinhalte wurden an neue Gegebenheiten, z.B. Remote Work, angepasst

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

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

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

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

### IT-Sicherheit

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

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

Im Berichtsjahr wurden seitens IT-Security keine Datenlecks, Diebstähle oder Verluste von Kundendaten festgestellt.

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

# UNTERNEHMENSWERTE

## DATENSICHERHEIT

### Schulungen der Mitarbeiter

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

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

Schulungen Datenschutz/ Informationssicherheit	Einheit	2020 Einzel	2020 Konzern	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern
Mitarbeiter, die auf Informationssicherheit bzw. Datenschutz geschult wurden	%	98	98	92	91	96	94

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

### Strikte Verträge mit Geschäftspartnern

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

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

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

# UNTERNEHMENSWERTE

## QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG



### ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Qualität der Kundenbetreuung:

- Gute Kundenberatung und einfache Bedienbarkeit in der digitalen Finanzwelt
- Regelmäßiges Feedback von Kunden zu Produkten und Services
- Feedback von Kunden auch zu Produkten und Services der Produktpartner

### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Volksbank „hausbanking“ ist die beste Banking App laut ÖGVS Studie
- SPARDA-BANK bietet bestes Preis-Leistungs-Verhältnis bei Girokonten laut ÖGVS Studie
- Dritte Unternehmer-Studie wurde veröffentlicht
- Zahlreiche Auszeichnungen für Produktpartner

**Gute Kundenberatung und einfache Bedienbarkeit in der digitalen Finanzwelt sind die Grundlagen dafür, Kunden langfristig an die Volksbank zu binden und für ein positives Nutzererlebnis bei den Kunden der Volksbank zu sorgen. Daher ist es der VOLKSBANK WIEN AG wichtig, regelmäßig Feedback von ihren Kunden und/oder externen Experten zu den Produkten und Services zu bekommen. Denn gemeinsam mit der Reputation des Unternehmens beeinflusst die Qualität des Kundenservice maßgeblich die Entscheidung für oder gegen die Volksbank als Bank.**

### Kundenbefragungen

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



### Volksbank Unternehmer-Studie

Die Volksbank Unternehmer-Studie beleuchtete 2020 zum dritten Mal die persönliche Lebenswelt von Selbstständigen in Österreich. Gemeinsam mit dem Österreichischen Gallup-Institut wurden erneut bundesweit 1.000 Selbstständige für diese statistisch repräsentative Studie befragt. Thema der aktuellen Ausgabe sind die Unternehmergenerationen: Was zeichnet jede von ihnen aus? Wie handeln sie und was haben sie trotz des Altersunterschieds gemeinsam? Der Volksbank ist es wichtig, nahe am Kunden zu sein.

[www.volksbank.at/unternehmerstudie](http://www.volksbank.at/unternehmerstudie)

# UNTERNEHMENSWERTE

QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

## Volksbank „hausbanking“ ist beste Banking App



Dies bestätigt eine Kundenbefragung der Gesellschaft für Verbraucherstudien (ÖGVS). Die „hausbanking“-App der Volksbank wurde von Kunden am besten bewertet und geht als Sieger der acht untersuchten Filialbanken hervor\*. Der Ausbau der Online-Services durch den „digitalen Einkaufswagen“ ermöglicht umfangreiche Self-Service-Leistungen, die unabhängig von Öffnungszeiten jederzeit zur Verfügung stehen.

## SPARDA-BANK bietet bestes Preis-Leistungs-Verhältnis bei Girokonten



Die Gesellschaft für Verbraucherstudien (ÖGVS) ermittelte in einer landesweiten Online-Kundenbefragung Österreichs beste Girokonten (Filialbanken) 2020\*. Als klarer Sieger in der begehrten Kategorie bestes Preis-Leistungs-Verhältnis geht die SPARDA-BANK hervor. Sie überzeugte die Kunden in allen drei Bewertungskriterien und ließ damit alle anderen sieben untersuchten Filialbanken deutlich hinter sich.

## Produktpartner der VOLKSBANK WIEN AG



## Zehnjähriges Jubiläum – Erneute Auszeichnung der Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit

Der TÜV Austria hat im Jahr 2020 bereits zum zehnten Mal die Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit begutachtet. Im Rahmen umfassender Audits im Zeitraum von Juni bis Oktober 2020 bestätigten die unabhängigen Prüfer ein hohes Maß an Kundenfreundlichkeit sowie eine objektive und nachvollziehbare Kreditentscheidung.

# UNTERNEHMENSWERTE

## QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

### ERGO weiterhin unangefochtener Service-Champion mit mehrfach ausgezeichneten Produkten

Der Versicherungspartner der Volksbank, ERGO Österreich, ist 2020 bereits zum sechsten Mal in Serie zum Service-Champion in der Branche der Versicherungen ausgezeichnet worden. Das Ergebnis wurde im Vergleich zum Vorjahr erneut verbessert. Einmal jährlich erstellt die Analysegesellschaft ServiceValue GmbH gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main das größte Service-Ranking Österreichs, eine breit angelegte Befragung zum erlebten Kundenservice anhand von Kundenurteilen. Mit einem Serviceerlebnis-Wert von 77,1 % liegt die ERGO Versicherung AG deutlich über dem Branchenmittelwert von 68,4 % und ist damit ganz klar auf Platz 1. Darüber hinaus hat sich ERGO heuer auch im Gesamt-Ranking aller Unternehmen von einem „Bronze“- auf einen „Silber“-Medaillenrang verbessert. Die Produkte von ERGO waren in Österreich besonders beim „Branchen-Monitor 2020“ – dem größten österreichweiten Ranking in puncto Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-Leistungsverhältnis – gleich mit drei Top-Platzierungen erfolgreich.

### Zertifizierung der VOLKSBANK WIEN AG



### VOLKSBANK WIEN AG als Leitbetrieb zertifiziert

Im Rahmen des Unternehmerdialogs der VOLKSBANK WIEN AG am 21. Mai 2019 im Kursalon Wien überreichte Leitbetriebe Austria-Geschäftsführerin Mag. Monica Rintersbacher im Beisein zahlreicher Kommerzkunden das Zertifikat „Leitbetrieb Austria“ an Generaldirektor DI Gerald Fleischmann. Als Leitbetriebe werden nach einem umfassenden Screening jene vorbildhaften Unternehmen ausgezeichnet, die nachhaltigen Unternehmenserfolg aufweisen, Innovation vorantreiben und sich zu gesellschaftlicher Verantwortung bekennen.

### AUSBLICK

Auch im Jahr 2021 strebt die VOLKSBANK WIEN AG danach, durch Kundenbefragungen Feedback zu den Produkten und Services zu bekommen und so das Angebot für Kunden kontinuierlich zu verbessern.

Eine vierte Ausgabe der Unternehmer-Studie ist in Planung. Darüber hinaus wird es 2021 auch wieder eine Kundenbefragung von Telemark Marketing geben, die in einer internen Management-Veranstaltung für den gesamten Volksbanken-Verbund der Ableitung von strategischen Zielen dienen wird.

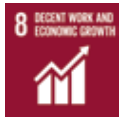
# ÖKONOMIE





# ÖKONOMIE

NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES



*Bleibende Werte für die  
persönliche Zukunftsvorsorge.*

---

# 136

**GEFÖRDERTE IMMOBILIENPROJEKTE  
MIT EINEM VOLUMEN VON 128,7 MIO. EUR  
WURDEN 2020 VON DER VOLKSBANK WIEN AG FINANZIERT.**





### ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Nachhaltige Produkte und Services:

- Verkauf nachhaltiger Fonds steigern
- Das Finanzierungsvolumen auf 110 Mio. EUR zu steigern (+83,6%)
- Das Aktivvolumen der Abteilung Gemeinnützer Wohnbau um 11% zu steigern
- Finanzierung von zumindest 100 geförderten Projekten pro Jahr

### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Prämierung nachhaltiger Fonds mit dem Österreichischen Umweltzeichen
- Vergabe von Finanzierungsvolumina in Höhe von 128,65 Mio. EUR (+114,8% gegenüber 2019)
- Steigerung des aushaftenden Aktivvolumens der Abteilung Gemeinnütziger Wohnbau um 32,9%
- Finanzierungsvergaben für 136 geförderte Wohnbauprojekte (+47,8% gegenüber 2019)

### MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Mitarbeit am Projekt Green Bond	2020 – 2021	laufend
Mitwirkung an der internen Arbeitsgruppe am „Projekt Nachhaltigkeit“, Stellung von Nachhaltigkeits-Botschaftern aus dem Bereich	2020 – 2022	laufend

**Einer der größten Hebel der VOLKSBANK WIEN AG für die Transformation hin zu einer nachhaltigen Wirtschaft, liegt in Produkten und Dienstleistungen. Durch nachhaltige Produkte können negative Auswirkungen auf Klima und Umwelt reduziert werden, wie etwa durch nachhaltige Fonds oder auch die Finanzierung von Wohnprojekten mit hoher Energieeffizienz, die ebenso soziale Aspekte mit berücksichtigt.**

Das Geschäftsmodell der VOLKSBANK WIEN AG sieht vor, sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren und Kooperationen mit starken Produktpartnern einzugehen. Im Bereich Fonds ist Union Investment der Produktpartner der VOLKSBANK WIEN AG, er führt zwei nachhaltige Fonds auf der Empfehlungsliste der in Österreich im Vertriebsfokus stehenden Fonds. Im Jahr 2020 konnte der Anteil nachhaltiger Fonds von 5,8% (2019) auf 9,9% gesteigert werden, und die beiden nachhaltigen Fonds wurden mit dem Österreichischen Umweltzeichen prämiert. Nähere Details zur Zusammenarbeit mit Union Investment und zu den nachhaltigen Fonds finden sich im Folgekapitel Produktpartner.

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

Aufgrund des historisch und einzugsbedingt starken Engagements der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich der Immobilienfinanzierungen konnte durch die Miteinbeziehung von geförderten Immobilienfinanzierungen, dem

# ÖKONOMIE

## NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

verstärkten Fokus auf Gemeinnützigen Wohnbau und das Engagement im Bereich der Bauherrenmodellfinanzierungen ein erheblicher Beitrag für eine nachhaltige Entwicklung im Bereich der Wohnraumschaffung, -verbesserung, -leistbarkeit und -ökologisierung erbracht werden.

Um die Relevanz geförderter Immobilienfinanzierungen für die VOLKSBANK WIEN AG zu untermauern und die entsprechenden Besonderheiten dieser Finanzierungen bei der Kreditvergabe auch berücksichtigen zu können, sind eigene Vergabekriterien für Gemeinnützigen Wohnbau- und Bauherrenmodellfinanzierung ausgearbeitet worden.

Auch wurden auf dieses Geschäftsfeld speziell abgestimmte Arbeitsrichtlinien und Kreditauszahlungskriterien als Arbeitserleichterung und zur Prozessbeschleunigung eingeführt. Im Kreditprozess ermöglichen spezialisierte Markt-, Marktfolge- und Verwaltungseinheiten für eine spezifisch auf diese Finanzierungszwecke oftmals abseits der Standardformulare abgestimmte Kreditdokumentation eine sehr effektive Ressourcennutzung samt kundenbedarfsorientierter Abwicklungsdauer.

Der auch in den nächsten Jahren geplante Wachstumsfokus in diesem Geschäftsfeld soll das Fundament für eine Green Bond Emission der VOLKSBANK WIEN AG bilden und als Vorbild für künftige weitere diesbezügliche Emissionen unter Einbeziehung aller Verbundbanken dienen. Alle mit diesen Mitteln finanzierten Projekte werden eine besondere Energieeffizienz aufweisen und leisten damit einen wertvollen Beitrag zur Schaffung nachhaltigen Wohnraums.

### BEST PRACTICE

Gerade im Zeichen der aktuellen Pandemiesituation mit all ihren Auswirkungen auf die Wirtschaft und die Menschen liegt der Fokus im Immobilienfinanzierungsbereich auf der Schaffung von leistbarem Wohnraum mit ökologischen Standards entsprechend den jeweiligen regionalen Förderungsvorgaben. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist auch die Schaffung von neuen Bildungseinrichtungen, bedarfsgerechter Wohnungen für ältere Mitmenschen (betreutes Wohnen) und Betreuungsmöglichkeiten für Kleinkinder (Kindergärten und -krippen). Folgende Projekte werden exemplarisch für 2020 vorgestellt:

#### **Errichtung einer Wohnhausanlage „Senioren Aktiv“ in 2542 Kottlingbrunn, Rengasse 24**



Die 33 Wohneinheiten mit Größen zwischen 49 m<sup>2</sup> und 74 m<sup>2</sup> Wohnnutzfläche gibt es wahlweise mit Terrasse oder Balkon. Zusätzlich wurde ein Bewegungsraum mit circa 35 m<sup>2</sup>, ein Kreativraum mit circa 31 m<sup>2</sup> und ein Aufenthaltsraum mit circa 104 m<sup>2</sup> geschaffen. Alle Wohnungen sind barrierefrei ausgestattet, verfügen über eine Notrufeinrichtung und ein seniorengerechtes, geräumiges Badezimmer. Die hochwertige Ausstattung entspricht den modernsten Standards. Bei allen Projekten wird Wert auf eine gute Lage im Ort gelegt. So sind alle wichtigen Einrichtungen, wie Ärzte, Öffis, Gastronomie usw. immer bequem erreichbar. "Leben im Herzen der

Gemeinde", das ist die Philosophie dieser Wohnhäuser. Neben der hohen Energieeffizienz des Gebäudes wird den künftigen Bewohnern auch aufgrund der Landesförderung ein um zwischen 12-32% günstigerer Wohnraum als für vergleichbare Wohnungen mit marktkonformem Mietzins zur Verfügung gestellt.



### **Errichtung einer geförderten Kinderkrippe im EG und eines Hortes für Jugendliche im ersten OG in 2823 Pitten, Georgistollengasse**

Neben dem bereits für 120 Kinder in Betrieb befindlichen Kindergarten wurde in 2020 ein "Haus der Kinder und Jugend" mit zwei Kleinkinder- und zwei Hortgruppen errichtet und an die Gemeinde langfristig vermietet. Das Gebäude wurde den Mietern schlüsselfertig übergeben und weist eine Gesamtnutzfläche (inkl. Loggia) von 457 m<sup>2</sup> auf. Weiters gibt es zwei Terrassen und einen Müllraum.

## **AUSBLICK**

Im Rahmen des „Projekt Nachhaltigkeit“ werden ab 2021 weitere nachhaltige Produkte und Services umgesetzt. Geplant sind die folgenden Produkt- und Servicekategorien:

- Nachhaltige Kredite für Privat- und Kommerzkunden
- Ausweitung des Angebots an nachhaltiger Veranlagung (gemeinsam mit Union Investment)
- Nachhaltiger Zahlungsverkehr bzw. Sparkarten
- Beratungskonzept für Privat- und Kommerzkunden unter nachhaltig regionalen Aspekten und Einbeziehung von genossenschaftlichen Netzwerken

Das Projekt wurde mit Ende 2020 gestartet, daher gibt es für das Jahr 2020 noch keine konkreten Ergebnisse zu berichten.

Im Bereich nachhaltiger Immobilien ist eine verstärkte Positionierung in Kombination mit sozio-ökonomischen Vorteilen für die Mitmenschen geplant. Damit verbunden ist eine bevorzugte Zusammenarbeit mit Gemeinnützigen Bauträgern im direkt Einzugsgebiet und in Zusammenarbeit mit den Verbundbanken in ganz Österreich.

Folgende Ziele im Bereich Gefördere Immobilienfinanzierungen sind für 2021 geplant:

- Kreditwachstum im Bereich der Gemeinnützigen Bauträger um zumindest 10% gegenüber 2020
- Steigerung der geförderten Immobilienfinanzierung um 5% gegenüber 2020
- Nacherfassung aller nötigen Objektdaten, die für die geplante Green Bond Emission benötigt werden



### ZUSAMMENARBEIT MIT PRODUKTPARTNERN

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

Auch 2020 war die Kooperation mit den Produktpartnern ein Erfolg, besonders mit der TeamBank und mit Union Investment erzielte die VOLKSBANK WIEN AG trotz der Pandemie gute Ergebnisse. Im Fondsbereich verlief das fünfte Jahr der Zusammenarbeit mit der Union Investment sehr positiv. Die Nachfrage nach ausgezeichneten Produkten der deutschen Fondsgesellschaft ist gestiegen.

Mit der ERGO Versicherung AG hat die VOLKSBANK WIEN AG seit 1985 einen – zum wiederholten Male ausgezeichneten Service-Champion – als Versicherungspartner. Der Schwerpunkt liegt auf Versicherungslösungen für Privatkunden, denen hochwertige Produkte angeboten werden – von umfassenden Lebensversicherungen durch die Mitarbeiter der Volksbank bis hin zu speziellen Sachversicherungs- und Unfallversicherungsprodukten durch die Mitarbeiter der ERGO in den einzelnen Volksbank-Filialen. Der Kunde kann eine umfassende Beratung für alle Versicherungslösungen in Anspruch nehmen.



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

## UNION INVESTMENT

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

Von der VOLKSBANK WIEN AG durfte man – angelehnt an die gesetzlichen Rahmenbedingungen – immer schon die höchstmögliche Transparenz und Stabilität bei der Geldanlage erwarten. Die Kunden stehen für die VOLKSBANK WIEN AG im Mittelpunkt, und so ist es von großer Bedeutung, die ideale Veranlagungslösung für die Kunden zu eruieren. Der VOLKSBANK WIEN AG ist es wichtig, Anlegern ein höchstmögliches Maß an Stabilität in der Vermögensstrukturierung zu bieten - in Kombination mit zukunftsfähigen Ertragschancen, die auf die persönliche Risikobereitschaft und die individuellen Bedürfnisse abgestimmt sind.

Den zunehmenden regulatorischen Anforderungen im Sinne des Anlegerschutzes wird Rechnung getragen: Die Produktstandards bei Wertpapieren wurden genau festgelegt. Somit wird eindeutig definiert, an welche Kunden sich welches Anlageprodukt richtet. Der Anlegerschutz steigt, weil Anlageziele, Erfahrungen und Kenntnisse der Kunden noch umfassender geprüft und mit den definierten Produkteigenschaften abgeglichen werden.

Auch die sehr hohen Standards in der Beraterausbildung sind Teil kontinuierlicher Verbesserungsprozesse, denen sich die VOLKSBANK WIEN AG zusammen mit dem Partner Union Investment verschrieben hat. Laufend aktuelle Schulungen zu Produkt- und Kapitalmarktwissen und eine effiziente Qualitätskontrolle sichern in der Praxis eine qualitativ hochwertige Beratung im Kundeninteresse in den Volksbankfilialen. Die transparente Darstellung aller Kosten, stärkere Regulierung der Märkte und die Verpflichtung zum bestmöglichen Preis wahren einen weiteren wesentlicheren Eckpfeiler der gesetzlichen bzw. regulatorischen Anforderungen, der in der VOLKSBANK WIEN AG umgesetzt wurde, nämlich die Europäischen Finanzmärkte sicherer, transparenter und effizienter zu machen.

Die VOLKSBANK WIEN AG führt seit 1. August 2017 den Fonds UniRak Nachhaltig Konservativ A sowie seit Q3 2018 den UniNachhaltig Aktien Global auf der Empfehlungsliste der in Österreich im Vertriebsfokus stehenden Fonds. Die VOLKSBANK WIEN AG strebt an, den Verkauf nachhaltiger Fonds in den nächsten Jahren zu steigern.

2020 wurden der UniNachhaltig Aktien Global und UniRak Nachhaltig Konservativ A mit dem Österreichischen Umweltzeichen prämiert. Das staatliche Gütesiegel zertifiziert im Finanzbereich ethisch orientierte Projekte und Unternehmen, die Gewinne durch nachhaltige Investitionen erzielen. Die nach dem Umweltzeichen zertifizierten Produkte müssen eine Reihe von Kriterien erfüllen und unterliegen einer strengen gesamtheitlichen Beurteilung. Anleger profitieren damit von höherer Transparenz und einem klaren Bild von der nachhaltigen Anlagepolitik der Fonds.

Union Investment	Einheit	2020	2020	2019	2019	2018	2018
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
VBW-Volumen in							
Union Investment Fonds	EUR	1.214.345.439	1.214.345.439	1.138.276.622	1.138.276.622	1.008.049.317	1.008.049.317
Anteil nachhaltiger Fonds							
am Volumen Union Investment	%	9,9	9,9	5,8	5,8	3,7	3,7
Depots mit Fondsanteilen							
von Union Investment	Anzahl	21.792	21.792	20.582	20.582	19.398	19.398
Depots mit Anteilen							
nachhaltiger Fonds von	Anzahl	4.954	4.954	3.596	3.596	2.254	2.254

### Führender deutscher Asset-Manager bei nachhaltiger Geldanlage

Mit über 30 Jahren Erfahrung gehört Union Investment zu den Pionieren der nachhaltigen Geldanlage und gilt aufgrund seiner zahlreichen Auszeichnungen sowie der Höhe des verwalteten Vermögens zu den führenden deutschen Asset-Managern in diesem Segment. Als Marktführer vertritt Union Investment eine klare Ansicht: Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien im Investmentprozess reduziert Risiken und schafft langfristig einen Mehrwert über den reinen Ertrag der Kapitalanlage hinaus. Per Stand Ende Dezember 2020 verwaltet Union Investment mehr als 60 Milliarden Euro in nachhaltigen Fonds und Mandaten. Der Bestand nachhaltiger Fonds und Mandate von Kunden der österreichischen Volksbanken ist im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 50 % angestiegen.

### Nachhaltige Kriterien im Investmentprozess

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

- Das Portfoliomanagement unterzieht in einem ersten Schritt die in Frage kommenden Unternehmen und Staaten einer ESG-Analyse (Environmental Social Governance-Analyse = Umwelt, gesellschaftliche Themen und Unternehmensführung/Aufsichtsstrukturen). Das Ergebnis wird in einem Wert, dem ESG-Score, festgehalten. Der ESG-Score bewertet also, inwieweit ein Unternehmen oder ein Staat mit Blick auf Umwelt, gesellschaftliche Faktoren und Unternehmensführung/Aufsichtsstrukturen nachhaltig agiert. Bei Unternehmen wird auch das Geschäftsmodell analysiert.
- Union Investment überprüft dann, ob Unternehmen oder auch Staaten gegen grundlegende Nachhaltigkeitsprinzipien (auf Basis der UN Global Compact-Richtlinien) verstoßen. Zu den relevanten Faktoren gehören beispielsweise: Verstöße gegen die Menschenrechte, Einhaltung von Arbeitsstandards, Verzicht auf Kinderarbeit oder Tierversuche. Unternehmen oder Staaten, die gegen die definierten Standards verstoßen, schließt das Portfoliomanagement aus dem Anlageuniversum aus.
- Im letzten Schritt prüft das Portfoliomanagement, ob die Anlage nicht nur nachhaltigen, sondern auch wirtschaftlichen Anforderungen genügt und ein positiver Nutzen für den Fonds zu erwarten ist. Nur wenn alle Bewertungen positiv ausfallen, ist eine Investition möglich.

### BEST PRACTICE

#### Engagement im Sinne der Anleger

---

##### *Aktives Aktionärstum*

Union Investment ist ein aktiver Investor. Das heißt, anders als bei Fonds anderer Anbieter, die durch Maschinen verwaltet werden – sogenannte ETFs – sucht das Portfoliomanagement gezielt den Austausch mit Unternehmen und Staaten, in die es investiert. Teil dieses sogenannten Engagement-Ansatzes sind mehr als 4.000 Investorengespräche und die Teilnahme an Abstimmungen auf mehr als 1.800 Hauptversammlungen in 28 Ländern im Jahr 2020. Das Ziel des Engagements ist, im Sinne von Anlegern und Investoren aktiv darauf einzuwirken, dass sich Unternehmen aus ökonomischer Sicht zukunftsfähig, also nachhaltig, aufstellen. Thematisch standen insbesondere die allgemeinen Corporate-Governance-Themen wie Gremienbesetzung, Vergütung oder der Umgang mit Nachhaltigkeitsthemen auf der Agenda.

##### *Nachhaltigkeit aus Tradition*

Für Union Investment spielt Nachhaltigkeit aus ihrem genossenschaftlichen Selbstverständnis heraus schon immer eine wichtige Rolle. Abgeleitet aus der über 170 Jahre alten genossenschaftlichen Idee: Was einer alleine nicht schafft, das schaffen viele. Dieser genossenschaftliche Leitspruch deckt wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte ab wie die Förderung wirtschaftlicher und sozialer Belange der Mitglieder. Aspekte wie Langfristigkeit, Kundenorientierung, Partnerschaftlichkeit und regionale Verankerung sind Grundlagen der Nachhaltigkeit und auch der genossenschaftlichen Idee. Daher schauen die Mitarbeiter von Union Investment weniger auf kurzfristige Gewinne, sondern mehr auf langfristige Erträge. Aus dieser Ausrichtung heraus ist Nachhaltigkeit seit jeher ein wichtiger Teil ihres Denkens und Handelns.

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



### TEAMBANK AG

**Die TeamBank AG ist als Kompetenzzentrum für modernes Liquiditätsmanagement seit dem Jahr 2008 ein enger und verlässlicher Partner der VOLKSBANK WIEN AG. Sie bietet mit der Produktfamilie der faire Credit ein sicheres Finanzierungsangebot mit klaren und übersichtlichen Vertragsbedingungen.**

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

Im Berichtsjahr 2020 zählte die VOLKSBANK WIEN AG über 15.000 der faire Credit-Kunden. Durchschnittlich wurden Kredite in der Höhe von 10.878 EUR vergeben.

TeamBank AG	Einheit	2020 Einzel	2020 Konzern	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern
Bestand der faire Credit bei der VOLKSBANK WIEN AG	TEUR	212.154	212.154	206.585	206.585	187.408	187.408
Gemeinsame Kunden mit der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl	15.260	15.260	15.394	15.394	14.708	14.708

#### Nachhaltigkeit als Teil der genossenschaftlichen DNA und Wertekultur

Fairness ist die Haltung, die das Handeln der TeamBank bestimmt: Gegenüber den Kunden und Partnern, der Gesellschaft, den Mitarbeitern und der Umwelt – also ganzheitlich in allen Dimensionen der Nachhaltigkeit. Das mündet in dem Credo: Fair in allem, was wir tun.

Als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken in Deutschland bekennt sich die TeamBank zu den verbindlichen Nachhaltigkeitsparametern der DZ BANK Gruppe, wie beispielweise der Charta der Vielfalt, dem Code of Conduct, dem UN Global Compact, dem ISS ESG Rating oder der gemeinsamen Klimastrategie.

#### Nachhaltigkeit hat bei der TeamBank viele Facetten und Innovationspotential

Ein gelungenes Beispiel dafür, wie digitale Innovationen und Umweltschutz miteinander kombiniert werden können, ist die im Spätsommer 2020 eingeführte Lösung zum digitalen Vertragsabschluss in den Filialen der Partnerbanken in Österreich und Deutschland. Mit dieser smarten und kundenorientierten Anwendung können nicht nur sehr viele Seiten Papier gespart werden, sondern die Genossenschaftsbanken gewinnen ebenso wertvolle Zeit, die sie stattdessen in ihre Kunden investieren können. Seit Einführung des digitalen Vertragsabschlusses Ende August 2020 konnten bei der VOLKSBANK WIEN AG im Berichtsjahr 28.840 Seiten Papier und 152,5 kg CO<sub>2</sub> eingespart werden.

Zudem darf die TeamBank seit September 2020 das Label der Europäischen Union - „Eco-Management and Audit Scheme“ (kurz EMAS) in Bezug auf das Umweltmanagement tragen und sich als Mitglied des Umweltpakts Bayern bezeichnen.

# ÖKONOMIE

## NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

### EXKURS PRODUKTPARTNER

Ein weiteres Projekt mit Nachhaltigkeitsbezug, das im Jahr 2020 verwirklicht wurde, verschaffte den ausrangierten Laptops der TeamBank ein zweites Leben. Im Rahmen einer Kooperation wurden diese dem gemeinnützigen Unternehmen „AfB – Arbeit für Behinderte“ übergeben, das die Geräte zum ressourcen- und umweltschonenden Wiedergebrauch aufbereitete. Der dadurch realisierte Erlös ging zu 100 Prozent an die von der TeamBank gegründete und unabhängige Stiftung „Deutschland im Plus“.

#### Finanzielle Bildung

Die TeamBank sieht das Kriterium der Nachhaltigkeit in ihrem Kerngeschäft nur dann erfüllt, wenn die gemeinsamen Kunden über die gesamte Kundenreise hinweg fair begleitet werden. Das beinhaltet auch, der Gefahr der Überschuldung aktiv vorzubeugen. Laut Expertenmeinung kann die frühzeitige Vermittlung von Finanzkompetenz vor Überschuldung schützen. Deshalb fördert die TeamBank mittelbar die finanzielle Bildung durch die Unterstützung von „Deutschland im Plus“, der von der TeamBank im Jahr 2007 initiierten gemeinnützigen öffentlichen Stiftung des bürgerlichen Rechts. Diese widmet sich seit über zehn Jahren erfolgreich der Überschuldungsprävention in Deutschland und Österreich. Das Herzstück ihrer Arbeit besteht in der Förderung finanzieller Bildung junger Menschen. Mit der Unterrichtseinheit „Konsum geplant – Budget im Griff“ für Schülerinnen und Schüler erreichte sie bereits über 80.000 Schüler und sensibilisierte damit die jungen Menschen für einen verantwortungsvollen Umgang mit Geld. Darüber hinaus bietet die Stiftung spezielle Angebote für geflüchtete Jugendliche.

Die Stiftung stellt ihr Bildungsangebot auch digital bereit. Ganz neu ist der virtuelle Klassenraum: hier können interaktive Workshops online durchgeführt werden. Schülerinnen und Schüler sowie Lehrkräfte finden dort außerdem multimediale Unterrichtsmaterialien, die ergänzend zu den Workshops zur Vertiefung des erworbenen Wissens beitragen.

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

## BEST PRACTICE

### Der Telefonkredit als Schlüssel zur digital-persönlichen Beratung

---

Losgelöst von Kontaktbeschränkungen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie gewinnt die digital-persönliche Beratung zunehmend an Bedeutung. Der im Dezember 2020 bei der VOLKSBANK WIEN AG eingeführte Telefonkredit bietet den Beratern die Möglichkeit, den gemeinsamen Kunden auch in Zeiten physischer Kontaktbeschränkungen digital-persönlich nah zu sein. Dies eröffnet die Möglichkeit, sich zum fairen Credit bequem von zu Hause aus beraten zu lassen – und diesen sogar online abzuschließen. Das bedeutet für die Kunden: Noch mehr Flexibilität und das Gefühl, dass sie bei der VOLKSBANK WIEN AG gut aufgehoben sind. Das stärkt die Kundenbindung. Zudem entfällt die Wegstrecke in die Bank, was Ressourcen und die Umwelt schont.

### Dauerhafte Liquiditätsbegleitung mit der Finanzreserve

---

Die gemeinsamen Kunden der VOLKSBANK WIEN AG und der TeamBank profitieren von der dauerhaften Liquiditätsbegleitung durch die Finanzreserve. Mit der SEPA-Echtzeitüberweisung kann die Finanzreserve in Sekundenschnelle telefonisch, im Kundenportal und selbstverständlich auch persönlich beim Berater vor Ort abgerufen werden. Der zusätzliche Finanzpuffer ist umgehend nutzbar – auch für spontane Anschaffungen. Mit diesem Feature bietet die TeamBank gemeinsam mit der VOLKSBANK WIEN AG ihren Kunden ein innovatives Tool zum vorausschauenden Liquiditätsmanagement.

### ERGO VERSICHERUNG AG

Die ERGO Versicherung AG ist Teil der Munich Re Gruppe. Volksbanken und ERGO verbindet eine langjährige und erfolgreiche Zusammenarbeit im Vertrieb von Versicherungsprodukten am österreichischen Markt.

ERGO bringt in diese Partnerschaft nicht nur exzellente Versicherungslösungen für Privatkunden – von umfassenden Lösungen im Bereich Lebens- und Unfallversicherungen bis hin zu Sachversicherungen wie KFZ- und Haushalt-/Eigenheimversicherungen – und Gewerbe- und Industrieversicherungslösungen für Firmenkunden ein, sondern auch die globale Expertise, Innovationskraft und einen starken Nachhaltigkeitsfokus ein. Im Jahr 2021 erfolgt außerdem der Einstieg in das Segment Krankenversicherung mit zunächst zwei Produkten, von denen eines am österreichischen Versicherungsmarkt einzigartig ist.

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

ERGO Versicherung AG	Einheit	2020 Einzel	2020 Konzern	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern
Anzahl der ERGO Versicherungen von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG							
VOLKSBANK WIEN AG und ERGO Kunden	Anzahl	42.246	42.246	48.233	48.233	51.906	51.906
neue Versicherungsabschlüsse von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG							
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG	EUR	8.079.764	8.079.764	8.831.703	8.831.703	6.374.039	6.374.039

#### Versicherungsgruppe mit nachhaltigem Ansatz

Die ERGO Versicherung AG ist Teil der ERGO Group mit Sitz in Düsseldorf, Deutschland. ERGO engagiert sich für das Gemeinwohl und den Zusammenhalt der Gesellschaft. Basis für unser Handeln ist unsere Corporate-Responsibility-Strategie. Zusammen mit Partnern will sie Dinge zum Besseren verändern, um so wesentlichen globalen Herausforderungen zu begegnen. Mit ihrem Engagement will sie zur Erreichung der Sustainable Development Goals (SDGs) beitragen.

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

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

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

# ÖKONOMIE

## NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

### EXKURS PRODUKTPARTNER

Die gesellschaftliche Verantwortung wird auf vier Handlungsfeldern umgesetzt:

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

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

### ERGO Umweltstrategie 2020

„Wir versichern Menschen und Unternehmen für die Zukunft. Nach vorne zu schauen und nachhaltig zu handeln, ist für uns selbstverständlich. Wir wollen wirtschaftliche, ökologische und soziale Interessen in Einklang bringen, um Mehrwert für unsere Kunden, Partner, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, unser Unternehmen und die Gesellschaft zu schaffen“, sagt Dr. Philipp Wassenberg, Vorstandsvorsitzender ERGO Versicherung AG.

Die ERGO Versicherung AG ist sich ihrer Verantwortung gegenüber der Umwelt bewusst und setzt sich für Klimaneutralität ein. Im Jahr 2016 wurde, aufbauend auf den vorhandenen gemeinsamen Strategien der ERGO Group AG, eine eigene Umweltstrategie entwickelt. Ziel der Strategie ist, mit laufenden Projekten und Maßnahmen in folgenden vier Bereichen eine Verbesserung zu erreichen:

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

Die entsprechenden Ziele und Maßnahmen sollen neben Mitarbeitern, Gebäude und Ausstattung auch Produkte und Kunden betreffen. Auch mit der Auswahl von Spendenempfängern sowie mit ihrem Sponsoring-Engagement will die ERGO den drei oben genannten identifizierten Herausforderungen Rechnung tragen.

### BEST PRACTICE\*

Mit der Nutzung eines klimafreundlichen Bürogebäudes, das von der Österreichischen Energieagentur als „Green Building+“ anerkannt wurde, setzt die ERGO Versicherung AG auf energieeffizientes Arbeiten. Optimierungsmaßnahmen zur Verringerung der CO<sub>2</sub>-Emissionen des Unternehmens werden vom Umweltmanagement-Team laufend erarbeitet und im Zuge der Durchführung eines Energieaudits einer Evaluierung unterzogen.

Die Digitalisierung der Geschäftsprozesse wird vorangetrieben und eine nachhaltige Veranlagungsstrategie mit klaren Ausschlusskriterien verfolgt. Bei der Senkung des Ressourcenverbrauchs im Unternehmen – sei es Energie, Papier, Wasser oder die Vermeidung von Abfall und Dienstreisen – ist der Beitrag jedes einzelnen Mitarbeiters gefragt. Daher informiert man in Veranstaltungen und im Intranet über umweltfreundliches Verhalten und bietet Aktionstage zu einzelnen Themen an.

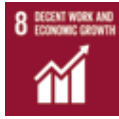
Viele Projekte – wie eine überdachte Fahrradabstellanlage, eine Büromaterial-Kreislaufwirtschaft, Optimierung des Druckoutputs, Ausstattung mit einem Videokonferenzsystem zur Einsparung von Dienstreisen, Veranstaltungen zur Sensibilisierung von Mitarbeitern wie die regelmäßig stattfindenden ERGO Umwelttage sowie die Teilnahme an Aktionen wie „Österreich radelt“ und „Österreich radelt zur Arbeit“, nachhaltige Charity-Aktionen und die Einführung eines Mehrwegsystems in der Cafeteria – konnten im Sinne eines nachhaltigen Engagements bereits umgesetzt werden.

Im Jahr 2020 wurden folgende Schwerpunkte gesetzt:

- Alle Meetingräume im ERGO Center wurden mit Videokonferenzsystemen ausgestattet, die zu einer langfristigen, maßgeblichen Senkung des künftigen Dienstreiseaufkommens beitragen werden.
- Mit der nach 2019 wiederholten Beteiligung an der ERGO Group-weiten „Data Delete Challenge“ hat man nicht mehr benötigte Daten von den Laufwerken gelöscht. Ungenutzte Daten kosten Energie, vor allem durch das notwendige Kühlen der Datenserver. Mit dieser Challenge wird Strom gespart und der Ausstoß an klimaschädlichem CO<sub>2</sub> verringert.
- Trotz Homeoffice-Phasen und Schichtbetrieb im ERGO Center haben wieder viele Mitarbeiter an der Aktion „Österreich radelt“ und „Österreich radelt zur Arbeit“ teilgenommen. Damit haben sie nicht nur für ihre Gesundheit einen wesentlichen Beitrag geleistet, sondern auch jede Menge klimaschädliches CO<sub>2</sub> eingespart.
- Plastikvermeidung im Alltag: Der 2019 begonnene Schwerpunkt zum Thema Plastikvermeidung fand im Februar seinen bisherigen Höhepunkt mit dem Vortrag von Dr. Ines Fritz von der BOKU Wien zum Thema „Biokunststoff – alles Bio, alles gut?“.
- Unterstützung der nationalen Abhaltung des „Climate Launch Pads“, dem weltweit größten Ideenwettbewerbs zu nachhaltigem Unternehmertum
- Nachhaltige Charity-Aktion in Zusammenarbeit mit der Caritas
- Produkte & Kunden: Die Auswahl an nachhaltigen Fonds, die den Kunden bei einzelnen Lebensversicherungsprodukten wie etwa ERGO fürs Leben und ERGO fürs Sparen zur Auswahl stehen, wurde deutlich erhöht.

# ÖKONOMIE

## REGIONALITÄT



*Kurze Wege durch  
regionale Ausrichtung.*

---

**89%\***

**DER BEFRAGTEN DER IMAS STUDIE  
ZUM THEMA „REGIONALITÄT“ IST DER BEGRIFF REGIONALITÄT  
SEHR ODER EHER SYMPATHISCH.**



### ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Regionalität:

- Regionalität durch Schulungen, interne und externe Kommunikation noch weiter in den Fokus rücken
- Unterstützung der Kunden in der Region
- Anteil der Finanzierungen im Ausland maximal 5%
- Beauftragung einer Studie zu Regionalität

### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Anteil der Finanzierungen im Ausland 2%
- Zahlreiche Informationsveranstaltungen unterstützen Kunden in der Region
- Regionale Beschaffung wurde weiter forciert
- ÖGV-Studie zum Thema Regionalität

**Der Fokus der Volksbank liegt darauf, die Hausbank der Kunden in der Region zu sein. Zudem wurde in den letzten Jahren das Geschäftsgebiet der Volksbank auf Österreich konzentriert, so werden Wege kurz gehalten. Durch dieses Geschäftsmodell wird das Risiko von negativen Auswirkungen auf Umwelt und Menschenrechte sowie ein damit einhergehendes Reputationsrisiko für die Bank minimiert.**

In allen Volksbanken wie auch der VOLKSBANK WIEN AG gibt es zur besseren Marktbearbeitung Regionaldirektionen (6 in der VOLKSBANK WIEN AG). Die Mitarbeiter dieser Regionaldirektionen sind größtenteils aus der Region, kennen ihre Kunden, bieten regionales Know-how im Kundenkontakt, und kundenrelevante Entscheidungen können rasch und direkt vor Ort bei den Kunden getroffen werden. Dadurch ergeben sich kurze Wege, die auch zu geringerem CO<sub>2</sub>-Ausstoß durch Reisetätigkeit führen und zu einem direkten Austausch mit Wirtschaftstreibenden in der Region. In den Regionaldirektionen werden eigene Veranstaltungen organisiert, die der Vernetzung der Kunden aus der Region dienen – die Wertschöpfung bleibt in der Region.

Regionalität wurde daher als Kernwert definiert und stellt neben dem Thema Genossenschaft den wichtigsten Fokus im Nachhaltigkeits-Management dar. Genossenschaften sind regional, weil sie auf Nähe und persönlichem Kontakt aufbauen. Sie sind meist in der Region und bei den Menschen, die dort leben, sehr tief verwurzelt. Sie stärken auf diese Weise regionale Wirtschaftskreisläufe, was wiederum der Nachhaltigkeit dient.

Der Österreichische Genossenschaftsverband hat 2020 eine Studie bei IMAS in Auftrag gegeben, die sich dem Thema Regionalität widmet. Dabei wurde das hohe Sympathieempfinden der Österreicher für das Konzept der Regionalität festgestellt. 89 Prozent der Befragten ist der Begriff sehr oder eher sympathisch. Das ist der höchste Wert aller abgefragten Begriffe in der Studie – noch vor dem Begriff „Nachhaltigkeit“.\*

Die VOLKSBANK WIEN AG konzentriert sich auf Kunden in Österreich. In grenznahen Regionen bietet die VOLKSBANK WIEN AG ausgewählten ausländischen Kunden bei Bedarf ihre Dienstleistungen an. Eine aktive Expansion ins Ausland ist nicht vorgesehen. Vielmehr soll die Rolle als finanzieller Regionalversorger weiter gestärkt werden.

Durch die COVID-19-Pandemie wurde das Geschäftsmodell der Volksbank bestätigt. Der Trend in Richtung Regionalität wurde gerade durch die Krise weiter verstärkt.

Um ein nachhaltiges Wirtschaften sicherzustellen, wurde unter anderem definiert, dass maximal 5 % der Kundenforderungen im benachbarten Ausland bestehen dürfen. Diesbezüglich wurde eine Limitierung in der Risikostrategie vorgenommen, welche laufend überwacht und dem Vorstand berichtet wird.

Die geschäftliche Ausrichtung liegt auf Krediten, Einlagen und Zahlungsverkehr – andere Produkte oder Dienstleistungen werden zugekauft. Konsumentenkredite werden durch den TeamBank-Kredit umgesetzt, im Fondsgeschäft ist Union Investment der Partner der VOLKSBANK WIEN AG. Genauer Angaben dazu finden sich in den Kapiteln Produktpartner.

Die folgende Tabelle stellt dar, wie verwurzelt die VOLKSBANK WIEN AG in der Region ist. Generell war das Kreditgeschäft im Berichtsjahr 2020 leicht rückläufig (2019: TEUR 5.526.955, 2018: 5.416.158), der Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen der VOLKSBANK WIEN AG belief sich im Jahr 2020 auf 98 % (2019: 98 %, 2018: 97%). Der Anteil der Finanzierungen im Ausland ist mit 2 %, wie auch schon in den letzten Berichtsjahren (2019: 2 %, 2018: 3 %), weit unter der Vorgabe aus der Risikostrategie. Die Devise „Aus der Region für die Region“ ist an diesen Zahlen gut erkennbar. Der Vollständigkeit halber werden auch die Spareinlagen angeführt, eine eindeutige Zuordnung der Spareinlagen zu den Finanzierungen ist jedoch nicht möglich (2019: TEUR 6.438.600, 2018: TEUR 6.344.232).

### Regionales Investment und Anteil Auslandsfinanzierungen\*

TEUR	2020 Regional	2020 Ausland	2020 Gesamt	2020 Anteil Regional	2020 Anteil Ausland
<b>Finanzierungen aller Kunden</b>	<b>5.352.370</b>	<b>99.284</b>	<b>5.451.654</b>	<b>98 %</b>	<b>2 %</b>
davon Privatkunden	2.285.811	24.610	2.310.421	99 %	
davon KMU	2.390.529	25.374	2.415.903	99 %	
davon Firmenkunden	228.076	45.401	273.477	83 %	
davon sonstige	447.954	3.899	451.853	99 %	
<b>Spareinlagen und sonstige Einlagen</b>			<b>6.636.565</b>		
Anteil regionaler Finanzierungen an Spareinlagen und sonstigen Einlagen					81 %

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

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

\*Das Einzugsgebiet der VOLKSBANK WIEN AG wurde im Jahr 2018, aufgrund der Mitte 2017 erfolgten Fusion mit der österreichweit tätigen Marke SPARDA, auf ganz Österreich ausgeweitet. Das gesamte Volumen an inländischen Kundenfinanzierungen wurde als Regional definiert.



In dieser Tabelle wird der direkte wirtschaftlich erzeugte und verteilte Wert der VOLKSBANK WIEN AG dargelegt:

Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert***		2020	2020	2019	2019
	Einheit	Einzel*	Konzern**	Einzel*	Konzern**
<b>Unmittelbar erzeugter wirtschaftlicher Wert</b>	TEUR	<b>269.170</b>	<b>285.864</b>	263.108	284.968
Zinsüberschuss	TEUR	80.396	116.210	96.484	120.005
Provisionsüberschuss	TEUR	60.226	57.318	55.973	55.793
Ergebnis aus Finanzgeschäften	TEUR	2.792	4.145	1.419	12.187
Handelsergebnis	TEUR	-	-1.283	-	-2.287
Sonstiges betriebliches Ergebnis	TEUR	125.756	109.474	109.232	99.270
<b>Ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert</b>	TEUR	<b>-199.762</b>	<b>-215.380</b>	-215.776	-217.507
Betriebskosten - Sachaufwand	TEUR	-102.989	-74.537	-104.105	-86.037
Löhne und Gehälter	TEUR	-71.991	-90.421	-77.351	-87.703
sonstiger Personalaufwand	TEUR	-3.428	-4.778	-8.356	-6.023
Zahlungen an Kapitalgeber (Dividenden)	TEUR	-****	-17.489	-	-8.974
Öffentliche Hand	TEUR	-21.354	-28.155	-25.964	-28.771
Laufender Steueraufwand	TEUR	-935	-2.965	-4.094	-4.195
Bankenabgabe	TEUR	-1.996	-1.996	-1.743	-1.743
Gesetzlich vorgeschriebener Sozialaufwand	TEUR	-18.423	-23.194	-20.127	-22.833
<b>Beibehaltener wirtschaftlicher Wert</b>	TEUR	<b>69.408</b>	<b>70.484</b>	47.332	67.461

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

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

#### - Privatkunden

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

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

#### - Kleine und mittlere Unternehmen

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

\*nach UGB

\*\*nach IFRS

\*\*\*Aufgrund der Darstellung in Tausend EUR sind Rundungsdifferenzen in der Tabelle möglich.

Die Vorjahreswerte haben sich aufgrund modifizierter Berechnungsmethodik geändert.

\*\*\*\*Im Zinsüberschuss sind Zahlungen an Kapitalgeber (AT1- Kapital) in Höhe von TEUR 17.050 enthalten.

# ÖKONOMIE

## REGIONALITÄT

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

### **Nachhaltig regionale Unterstützung der Kunden**

Als Anerkennung für die herausfordernden Leistungen der Belegschaft im Jahr 2020 erhielten alle Mitarbeiter einen Geschenkgutschein von bauernladen.at. Diese Plattform wurde gewählt, da bauernladen.at direkt den Kontakt zu regionalen Produzenten herstellt und sich einige Volksbank-Kunden unter den Anbietern befinden, die durch diese Aktion unterstützt werden konnten. Der Erfolg der VOLKSBANK WIEN AG hängt auch vom wirtschaftlichen Erfolg ihrer regionalen Kunden ab.

## **BEST PRACTICE**

### **Energieberatertage in der Regionaldirektion Baden**

---

Bereits zum zweiten Mal fanden im Jahr 2020 in Zusammenarbeit mit Peter Hiller, Unternehmens-, Sanierungs- und Energieberater bei eco-energie und „klima:aktiv Kompetenzpartner“, die Energieberatertage in den Filialen der Regionaldirektion Baden statt. Durch COVID-19-Krise und Lockdown war die Bauwirtschaft kaum gebremst und die Kunden hatten Zeit sich mit der detaillierten Planung ihres Einfamilienhauses auseinanderzusetzen. Bauinteressierte haben in Niederösterreich die Möglichkeit, eine Bauberatung in Anspruch zu nehmen, in welcher Informationen über Bau-, Kauf- und Sanierungsförderungen sowie ein individueller Finanzplan vermittelt werden. Wärmedämmung, Heizung, Lüftung oder Solar - Energieeffizienz und Wohnkomfort haben oberste Priorität im Kundengespräch. In den Terminen bespricht der Energieexperte Pläne und Maßnahmen, welche die Kunden treffen wollen sowie Vorhaben und Verbesserungsvorschläge wie zum Beispiel energiesparende Maßnahmen, Änderung bzw. Optimierung des Bauplanes, Verwendung anderer Materialien oder des Heizsystems und vieles mehr. Mit dieser unabhängigen Beratung durch das Land Niederösterreich und dem Fachwissen der bankeigenen Wohnbauexperten ermöglicht die VOLKSBANK WIEN AG ihren Kunden ihren Wohnraum optimal zu verwirklichen.

### **Regionaldirektion Weinviertel ist kompetenter Finanzierungspartner bei Photovoltaikanlagen**

---

Wenn es um größere Projekte geht, ist ein kompetenter Finanzierungspartner gefragt. Das Know-how zum Thema „Nachhaltige Finanzierung“ von PV-Anlagen wurde in der Region Weinviertel in den letzten 10 Jahren Schritt für Schritt aufgebaut. Die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG konzentrieren sich dabei vorrangig auf die Beratung einer optimalen Finanzierungsstruktur der Anlagen und vermitteln regionale Firmenkunden als Ansprechpartner für Projektierung, Errichtung und Fördermöglichkeiten. Sie sind auch mit der Funktionsweise und den Rentabilitätsrechnungen von derartigen Anlagen beschäftigt. In Zusammenarbeit mit den Firmenkunden fanden in den letzten Jahren schon einige Informationsabende zum Thema „Photovoltaik“ statt, 2020 mussten diese jedoch aufgrund der COVID-19-Maßnahmen abgesagt werden. Auf den Bankgebäuden in Laa, Mistelbach und Wolkersdorf betreibt die VOLKSBANK WIEN AG selbst PV-Anlagen und produziert und verbraucht kostenlosen Sonnenstrom.

## Förderungen

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

Unter Berücksichtigung von staatlichen Überbrückungsgarantien für Finanzierungen der VOLKSBANK WIEN AG bzw. des Volksbanken-Verbundes, vor allem im Kernsegment der kleinen- und mittleren Unternehmen, werden diese nachhaltig und unbürokratisch mit Liquiditäten versorgt, um für die Zeiten nach der COVID-19-Krise weiterhin operativ tätig bleiben zu können. Zusätzliche Konjunkturbelebungsprogramme der öffentlichen Hand in Kombination mit bankeigenen Finanzierungen zur nachhaltigen Stärkung der österreichischen Volkswirtschaft – mit Fokus auf den Ausbau von Umweltinvestitionen – runden das Finanzierungsspektrum ab. Die Förderleistungen der VOLKSBANK WIEN AG und des Volksbanken-Verbundes umfassen neben der persönlichen Beratung vor Ort in der Volksbank bzw. über digitale Kommunikationskanäle einen Online-Fördercheck als Erstanalyse der Fördermöglichkeiten von Kunden, ein Newsletter-Service zu Neuerungen aus dem Förderbereich sowie das Fördermanagement von der Antragstellung bis zur Abrechnung.

## Weitere Marken der VOLKSBANK WIEN AG

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

### Die Marke SPARDA-BANK

---

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

Besonders aus dem Produktangebot der SPARDA-BANK hervorzuheben ist der „SPARDA Pflege-Airbag“. Dieser steht Mitgliedern des Verein *vidahelp* zur Unterstützung von zu Pflegenden und pflegenden Angehörigen exklusiv zur Verfügung. Mitglieder von *vidahelp* erhalten bei der SPARDA-BANK eine Einkaufsreserve für die Dauer von 6 Monaten zur Abdeckung von Pflegekosten oder die Anschaffung von Pflegemitteln zu einem begünstigten Zinssatz. Mehr Informationen auf [www.sparda.at/vidahelp](http://www.sparda.at/vidahelp)

### Die Marke Gärtnerbank

---

Die Gärtnerbank wurde 1920 als Spezialinstitut des Wiener Gartenbaues von Gärtnern für Gärtner als Genossenschaftsbank nach Schulze-Delitzsch gegründet und widmete sich der Servicierung des Wiener Gartenbaues. Seit der Fusion der Gärtnerbank mit der VOLKSBANK WIEN AG im Jahr 2014 wird die Betreuung der Zielgruppe der produzierenden Gartenbaubetriebe der Gemüse- und Zierpflanzengärtner sowie Friedhofsgärtner fortgesetzt. Daneben werden sämtliche berufsspezifischen Institutionen wie die Wiener und NÖ

# ÖKONOMIE

## REGIONALITÄT

Landwirtschaftskammer, der Bundesverband der Österreichischen Erwerbsgärtner, die Österreichische Blumenwerbung, die Landesgartenbauvereinigungen, der Wiener Bauernbund, die Junggärtnervereinigung sowie die diversen Wiener Bezirksgruppen serviziert und betreut.

### Die Marke LiveBank

---

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

### Nachhaltige und regionale Beschaffung

Der Großteil der Lieferanten von Werbeartikeln der VOLKSBANK WIEN AG kommt aus Österreich, viele davon sind im Nahbereich von Wien angesiedelt. Generell kann gesagt werden, dass die Transportwege kurz gehalten werden, da größtenteils in Österreich eingekauft wird, nur teilweise in Deutschland. Als Zentralorganisation des Volksbanken-Verbundes übernimmt die VOLKSBANK WIEN AG, seit November 2019 die neu gegründete VB Infrastruktur und Immobilien GmbH, auch den zentralen Einkauf für alle regionalen Volksbanken. Dabei wird ebenso auf nachhaltige Produkte, regionale Lieferanten und wenn möglich auf Umweltzertifikate großer Wert gelegt. Das Risiko von Menschenrechtsverletzungen ist aufgrund von Lieferanten, die größtenteils aus Österreich kommen, als gering einzuschätzen.

### Lieferanten

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

Im Zuge der COVID-19-Krise wurden Anfang des Jahres aufgrund der Dringlichkeit zwar Masken aus China und der Slowakei bezogen. Als aber auch in Österreich die Maskenproduktion anlief, erfolgte die Bestellung bei zwei österreichischen Firmen. FFP2-Masken wurden teilweise aus China, teilweise bei Hygiene Austria bestellt. Desinfektionsmittel Aloe Vera wurde bei einem österreichischen Lieferanten aus Wien eingekauft, Desinfektionsspender mit Aufstellern und Desinfektionsmitteln bei einem Lieferanten aus Brunn/Gebirge. Die in den Filialen eingesetzten Plexiglas-Schutzwände wurden in Oberösterreich hergestellt, Textilmasken im Burgenland genäht. Die VOLKSBANK WIEN AG versuchte in diesem Zusammenhang die Aufträge an heimische Betriebe zu vergeben, um die regionale Wirtschaft zu unterstützen.

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

### Promotion-Material

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

### Geschenkartikel

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

### AUSBLICK

Im „Projekt Nachhaltigkeit“ wird in verschiedenen Maßnahmen das Thema Regionalität mit einbezogen. Sei es bei der Forcierung der Positionierung der Volksbank als regional nachhaltige Bank, beim Employer Branding, bei dem Regionalität eine wichtige Rolle spielt, oder auch bei der Auswahl der Lieferanten, Partner und Projekte, die unterstützt werden.

Ein Projekt im Bereich Förderung in der Region bzw. regionales Sponsoring ist etwa die Nachhaltigkeitsinitiative [www.bewusstessen21.at](http://www.bewusstessen21.at). Das Projekt unterstützt regionale Hersteller und Händler. Mehr dazu im Kapitel Gesellschaftliches Engagement.

# ÖKONOMIE

## RISIKOMANAGEMENT

### ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Risikomanagement:

- Nachhaltigkeitsrisiken in die Risikostrategie zu integrieren
- Standards die Nachhaltigkeit betreffend bei der Kreditvergabe zu berücksichtigen
- Schrittweise Integration von Nachhaltigkeitsrisiken in die Risikoprozesse sicherstellen

### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Beschreibung nachhaltiger Begriffe in der Risikostrategie
- Geschäfte in umwelt- und sozialbedenklichen Bereichen werden ausgeschlossen
- Umwelt- und Klimarisiken werden mit Blick auf deren Auswirkung auf die VOLKSBANK WIEN AG bedacht
- Integration von Nachhaltigkeitsrisiken im Risikoprozess wurde weiter vorangetrieben

Die Übernahme und professionelle Steuerung der mit den Geschäftsaktivitäten verbundenen Risiken ist eine Kernfunktion jeder Bank. Die VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation des Kreditinstitute-Verbundes gemäß § 30a BWG erfüllt diese zentrale Aufgabe für den Volksbanken-Verband, sodass dieser über Verwaltungs-, Rechnungs- und Kontrollverfahren für die Erfassung, Beurteilung, Steuerung und Überwachung der bankgeschäftlichen und bankbetrieblichen Risiken und der Vergütungspolitik und -praktiken (§ 39 Abs. 2 BWG) verfügt.

Das Geschäftsmodell erfordert es, Risiken effektiv zu identifizieren, zu bewerten, zu messen, zu aggregieren und zu steuern. Risiken und Kapital werden mithilfe eines Rahmenwerks von Grundsätzen, Organisationsstrukturen sowie Mess- und Überwachungsprozessen gesteuert, die eng an den Tätigkeiten der Unternehmens- und Geschäftsbereiche ausgerichtet sind. Eine weiterführende Beschreibung zum Risikomanagement, zu den risikopolitischen Grundsätzen, der Organisation des Risikomanagements und den aufsichtsrechtlichen Anforderungen findet sich im Geschäftsbericht des Volksbanken-Verbundes und der VOLKSBANK WIEN AG.

Die starke Bindung des Volksbanken-Verbundes zu seinen Kunden und zur Region hat sich auch in Zeiten der COVID-19-Krise gezeigt. Einer Vielzahl an Kunden wurden COVID-19-bedingte Maßnahmen eingeräumt, um den aufgrund der Ausgangssperren entstandenen Liquiditätsengpässen zu begegnen und existenzbedrohende Umstände zu bewältigen. Diese Maßnahmen umfassen verschiedene Arten und Ausgestaltungen von Stundungen, Laufzeitverlängerungen, Überbrückungsfinanzierungen und Rahmenerhöhungen bei Bestandskunden. Weiterführende Informationen zu den Auswirkungen auf die Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden der COVID-19-Krise finden sich im Geschäftsbericht des Volksbanken-Verbundes und der VOLKSBANK WIEN AG.

### Entwicklungen im Risikomanagement

Die VOLKSBANK WIEN AG ist in ihrer Rolle als Zentralorganisation des Volksbanken-Verbundes für die Erstellung der Verbund-Risikostrategie verantwortlich. Die Verbund-Risikostrategie schafft konsistente Rahmenbedingungen und Grundsätze für ein einheitliches Verbund-Risikomanagement und sorgt für die jederzeitige Sicherstellung der Risikotragfähigkeit. Die Risikostrategie wird zumindest jährlich auf ihre Aktualität und ihre Angemessenheit hin geprüft und an die aktuellen Rahmenbedingungen angepasst. So wurde im Jahr 2020 erstmalig eine qualitative Beschreibung der Begriffe „nachhaltig“ und „Nachhaltigkeitsrisiko“ in die Risikostrategie

aufgenommen. Die Risikostrategie der VOLKSBANK WIEN AG basiert auf der Verbund-Risikostrategie und setzt damit die dort definierten Vorgaben in der VOLKSBANK WIEN AG um.

Die VOLKSBANK WIEN AG handelt nach höchsten ethischen und professionellen Standards und verpflichtet sich daher, Kreditgeschäfte nachhaltig und verantwortungsbewusst zu gestalten. Aus diesem Grund werden keine Geschäftsbeziehungen in sensiblen Bereichen eingegangen, welche in Widerspruch zu diesem Anspruch stehen. Für Gewerbetreibende in ethisch bedenklichen Branchen und Geschäftsfeldern sind Geschäftsbeziehungen oder Finanzierungen nicht bzw. nur im Einklang mit den von Compliance vorgegebenen Verhaltensregeln möglich.

Des Weiteren ist im Rahmen der Kreditvergabe auf den Schutz der Umwelt bzw. auf die Nachhaltigkeit von Belangen im Bereich Soziales zu achten. Finanzierte Geschäfte haben den Umweltschutzvorschriften zu entsprechen. Aus diesem Grund werden keine Geschäfte in umwelt- bzw. sozialbedenkliche Bereiche getätigt.

Die Beurteilung der Kapitaldienstfähigkeit erfolgt grundsätzlich unter der Berücksichtigung der aktuellen und zukünftigen wirtschaftlichen Verhältnisse des Kreditnehmers, wobei Risiken für die zukünftige Vermögens- und Liquiditätslage des Kreditnehmers in die Betrachtung einzufließen haben. Dabei wird mit Blick auf die Umwelt auf physische als auch auf transitorische Risiken Bedacht genommen.

Die VOLKSBANK WIEN AG hat bereits im Jahr 2019 einen internen Überprüfungsprozess zur kontinuierlichen Steuerung von Klimarisiken im gesamten Geschäftsfeld der VOLKSBANK WIEN AG etabliert. In diesem Prozess wurden potenzielle transitorische und physische Klimarisiken im Kontext klassischer Risikokategorien betrachtet. Es ergaben sich keine akuten physischen oder transitorischen Risiken, die das Geschäftsmodell der VOLKSBANK WIEN AG negativ beeinflussen können. Durch das „Projekt Nachhaltigkeit“ wird die Integration von Nachhaltigkeitsrisiken in die Risikoprozesse weiter vorangetrieben. Risiken, die auf nichtfinanziellen Belange wirken, werden in der Tabelle „Darstellung der Risiken aus der Geschäftstätigkeit der VOLKSBANK WIEN AG gemäß NaDiVeG“ im Anhang zusammengefasst.

## AUSBLICK

Für das Jahr 2021 sind folgende Maßnahmen geplant:

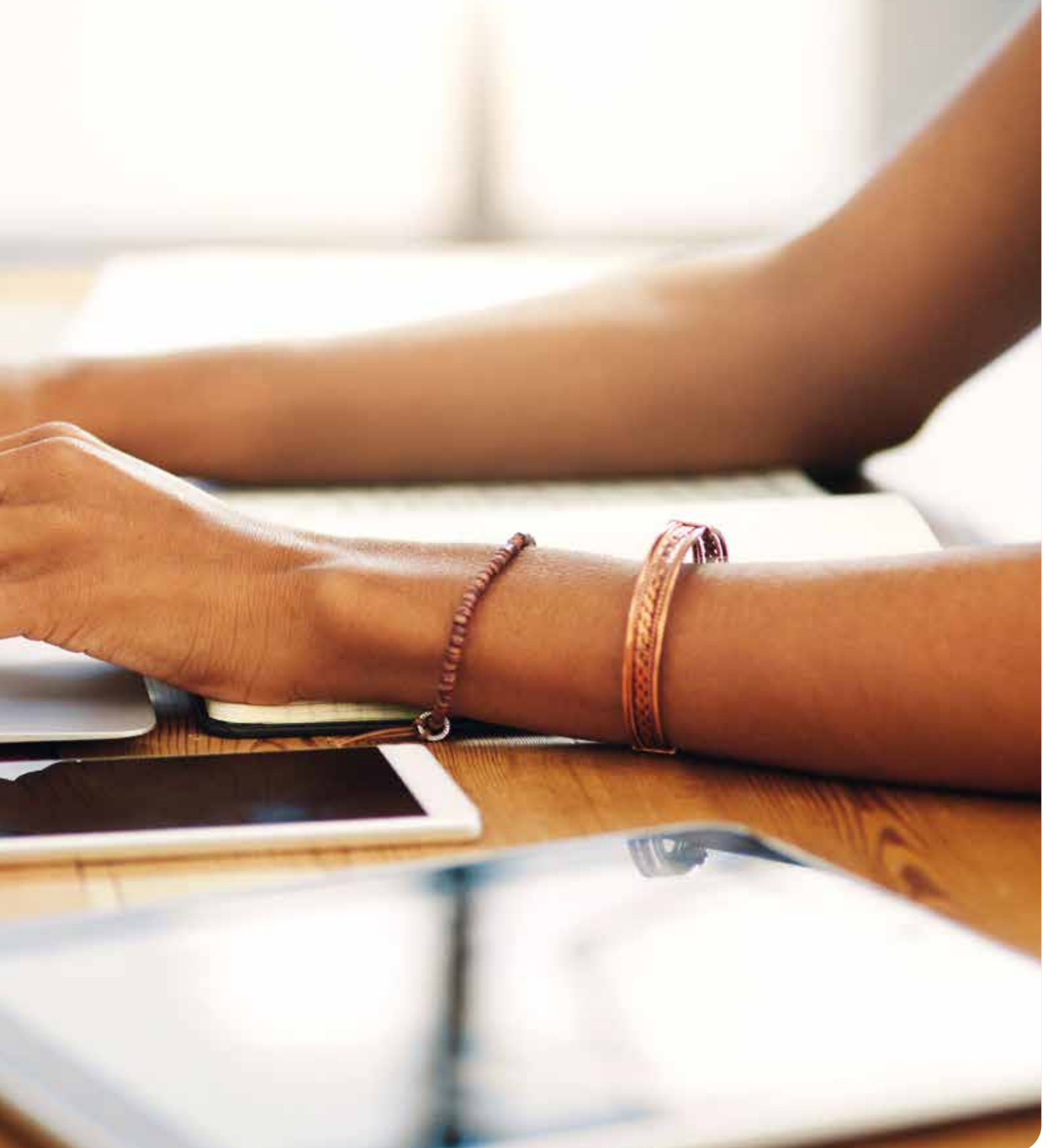
### Schrittweise Integration von Nachhaltigkeitsrisiken in die Risikoprozesse

Im Herbst 2020 wurde für den Volksbanken-Verbund ein Projekt zur Positionierung der Volksbank als regional nachhaltige Hausbank sowie zur Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen betreffend ESG-Kriterien geplant und aufgesetzt. Ein Teilprojekt des „Projekt Nachhaltigkeit“ beschäftigt sich mit dem Thema „Organisation & Regulatorik“. In diesem Teilprojekt wird durch das Arbeitspaket „Nachhaltigkeitsrisiken in Risikoprozesse integrieren“ die schrittweise Integration von Nachhaltigkeitsrisiken in die Geschäftstätigkeit abgedeckt. Das Projekt definiert Maßnahmen und Ziele, um ESG-Kriterien in das Kerngeschäft und Risikomanagement des Volksbanken-Verbundes zu integrieren und den zukünftigen gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen.





# DIGITALISIERUNG



# DIGITALISIERUNG



*Nachhaltiger Wissenstransfer  
zu digitalen Themen.*

---

**1.400**

**ONLINE-TRAININGSTUNDEN WURDEN IN  
DIE AUSBILDUNG DIGITALER BOTSCHAFTER INVESTIERT.**



# DIGITALISIERUNG

## ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Digitalisierung:

- Produkt- und Serviceaufträge erweitern und optimieren
- App-Nutzung (Banking) steigern und Sicherheit erhöhen
- Anzahl der aktiven Nutzer von kontaktlosen Bezahlfverfahren (z.B. ApplePay) steigern
- „hausbanking“ positionieren

## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Produkt- und Serviceaufträge um 155 % gesteigert
- Steigerung der mobilen Logins um 24 %
- Mobiles Bezahlen für DMC\*
- Produktion von 23 how-to Videos zu Kernfunktionen des „hausbankings“ und digitale Bewerbung
- 1.400 Trainingsstunden für die Ausbildung von digitalen Botschaftern

## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Einführung neuer Produkt- und Serviceaufträge im „hausbanking“	2018 – 2022	laufend
Integration von strategischen Produktpartnern im „hausbanking“	2020 – 2021	laufend
ID-App als elektronische Unterschrift etabliert	2020	abgeschlossen
Aufbau elektronischer Signatur Workflows	2020 – 2022	geplant
Ausweitung Opti-Channel Prozesse	2020 – 2022	geplant
Ausbau Customer-Engagement für Support und Sales	2020 – 2022	geplant

**Die Digitalisierungsmaßnahmen unterstützen das Geschäftsmodell mit digitalen Produkten und Services sowie einer Opti-Kanal-Vernetzung. Ein konsequenter Fokus auf den Ausbau einer exzellenten und digital unterstützten Beratung sowie der Schaffung eines herausragenden Opti-Kanal-Kundenerlebnisses sind dabei Schlüsselerfolgsfaktoren. Kundenprozesse werden optimiert und damit sparen Kunden Zeit. Wesentliche Kennzahlen zu den Kundenprozessen werden gemessen. Diese sind der Referenzpunkt in der Umsetzung von stetigen Verbesserungen.**

Im Jahr 2020 konnte eine Vielzahl an gesteckten Zielen im Bereich Digitalisierung erreicht werden. So wurden Produkt- und Serviceaufträge sowie der digitale Einkaufswagen im Banking um kundenrelevante Aufträge erweitert und die Robotix-Verarbeitung verstärkt. Durch einen kontinuierlichen Ausbau der Online-Prozesse, vor allem elektronischer Kontoauszug und elektronische Mitteilungen, konnten Papierkosten zu einem hohen Anteil eingespart werden. Die dadurch erwirkte Kundenzeitersparnis wurde als wesentliche Kennzahl der Digitalisierung positioniert.

Die generelle App-Nutzung im Banking wurde gesteigert und die Sicherheit bei Transaktionen durch den Einsatz von SCA\*\*-konformen Freigabeverfahren sowie starke Reduktion der SMS-Kosten erhöht. Auch konnte die Anzahl der aktiven Nutzer von kontaktlosen Bezahlfverfahren (z.B. ApplePay) gesteigert werden.

\*Debitmastercard

\*\*strong customer authentication

# DIGITALISIERUNG

Das „hausbanking“ wurde als einfache und sichere Internetbanking-Lösung der Volksbank positioniert und Mitarbeiter sowie Kunden für die Benutzung durch Online-Trainings, Videos und Co-Browsing-Unterstützung befähigt.

Ein Schwerpunkt wurde auch auf den Aufbau von langfristigen Lösungen im Rahmen der digitalen Transformation gesetzt. Die Community der „Digital Executives“, Mitarbeiter konnten sich freiwillig zu dieser an Digitalisierung interessierten Community melden, ermöglicht einen Ideenaustausch und Wissenstransfer über alle Bereiche der VOLKSBANK WIEN AG, und die Ausbildung der Servicemanager zu „digitalen Botschaftern“ sichert die Umsetzung der digitalen Strategie im Filialbereich.

Zusammengefasst konnten im Jahr 2020 die folgenden Ergebnisse erzielt werden:

- Produkt- und Serviceaufträge im „hausbanking“ wurden in der VOLKSBANK WIEN AG um 155 % gesteigert, 10 % aller Aufträge werden bereits vollständig über Robotix verarbeitet
- Kunden-Zeitersparnis gesamt für alle Online-Services in der VOLKSBANK WIEN AG über 20.000 Stunden
- Steigerung der mobilen Logins ins „hausbanking“ um 24 % und Steigerung der Zeichnung von Transaktionen mit der ID-App um 15 % (Ablöse SMS-Verfahren)
- Mobiles Bezahlen für DMC inkl. Apple Zertifizierung umgesetzt und Jahresziel vorzeitig erreicht
- Produktion von 23 how-to Videos zu Kernfunktionen des „hausbankings“ und digitale Bewerbung
- 1.400 Trainingsstunden für die Ausbildung der digitalen Botschafter in der VOLKSBANK WIEN AG seitens Digitalisierung geleistet und Digital Executives als aktive Community nachhaltig positioniert

## BEST PRACTICE

### Kundennahe Produkt- und Serviceprozesse im „hausbanking“

---

Das Volksbank „hausbanking“ ermöglicht den Kunden, rund um die Uhr Serviceaufträge von zu Hause aus durchzuführen. Die Anzahl der möglichen Aufträge wurde 2020 auf über 40 Anlassfälle erweitert und speziell auf die Anforderungen seit COVID-19 abgestimmt. Dies führte zu einer starken Zunahme der Beauftragungen im Rahmen von Online-Kontoauszügen, eZustellungs- sowie Telefon- und Online-Depot-Vereinbarungen.

Die Services wurden zielgerichtet im Banking mit Erklärvideos beworben, zusätzlich durch entsprechende Stories in Social-Media-Kanälen verstärkt, und auch im internen Training eingesetzt.

Die Nutzungshäufigkeit des „digitalen Einkaufswagens“ hat sich zum Vorjahr um 155 % gesteigert. Dies führte einerseits zu einer Entlastung der Berater, die mehr Zeit für Beratungstätigkeiten zur Verfügung hatten, wie auch zu einer Optimierung der Abläufe in Marktfolge-Abteilungen. Unterstützt wurde dies zusätzlich durch den Einsatz von Robotix-Prozessen, was eine automatisierte Verarbeitung der Anträge möglich machte. Aus Kundensicht führte dies zu einer rascheren Umsetzung der persönlichen Anliegen, dem Wegfall von Anfahrts- bzw. Wartezeiten und einer höheren Flexibilität im jeweiligen Anlassfall (z.B. bei Adressänderungen bzw. Kartensperren). Insgesamt konnten so in der VOLKSBANK WIEN AG über 20.000 Stunden an Kundenzeit eingespart werden.

# DIGITALISIERUNG

## Ausbildung zum digitalen Botschafter etabliert

---

Um Mitarbeiter zu befähigen, den Kunden die digitalen Produkte und Services erfolgreich näherzubringen bzw. diese bei der Durchführung (online über Co-Browsing-Sessions) sowie persönlich in der Filiale zu unterstützen, wurde eine Lernreise für digitale Botschafter konzipiert. In 1.400 Online-Trainingsstunden haben Trainer aus verschiedenen Fachbereichen des Unternehmens unter Führung des Digitalisierungsteams ihr Wissen praxisorientiert weitergegeben.

Zu Beginn jedes Inhaltsmodules wurde ein kurzes, interaktives Wissensquiz durchgeführt, um den Know-how-Transfer des Vormoduls zu sichern. Die digitale Lernreise wurde inklusive einer umfassenden Fragensammlung online dokumentiert und wird im Rahmen einer kollaborativen Zusammenarbeit laufend aktualisiert und erweitert. Die Lernmodule werden in die Ausbildung für Servicemanager übernommen und sorgen für einen nachhaltigen Wissenstransfer zu digitalen Themen.

## AUSBLICK

Konkrete Vorarbeiten zur elektronischen Unterschrift in den meist genutzten Bank- und Kundenprozessen, die Auswahl eines Umsetzungspartners für einen sicheren Dokumentenaustausch (eSafe) und die Pilotierung von neu geplanten Customer-Engagement-Prozessen schaffen wesentliche Voraussetzungen, damit Geschäftsprozesse 2021 weiter digitalisiert bzw. optimiert und auch neu gedacht werden können.



# ÖKOLOGIE



# ÖKOLOGIE

RESSOURCEN UND ENERGIE



*Sorgsamer, verantwortungsvoller  
Umgang mit Natur und Umwelt.*

---

**75%**

**IST DER VERBRAUCH AN DRUCK- UND KOPIERPAPIER  
GEGENÜBER DEM VORJAHR ZURÜCKGEGANGEN.**





### ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Ressourcen und Energie:

- Detailliertere Berechnung des Corporate Carbon Footprints (CCF)
- Verringerung des Papierverbrauchs
- Optimierung der Filialen und der neuen Zentrale hinsichtlich Energieeffizienz

### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Begehung der Filialen und der Zentrale und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen
- Erarbeitung einer Papier- und Druckpolicy
- Analyse des Fuhrparks
- Verbesserung der Datengrundlage für die Berechnung des Corporate Carbon Footprints

**Trotz der geringen sich durch einen Bankbetrieb ergebenden direkten Umweltauswirkungen leistet die VOLKSBANK WIEN AG dennoch ihren Beitrag zum Klima- und Umweltschutz bezogen auf Energie-, Wärme- und Stromverbrauch sowie Papierverbrauch und Abfall.**

Die im Bereich Ressourcen angeführten Kennzahlen beziehen sich auf den Standort der Zentrale, Dietrichgasse 25, 1030 Wien und die Filialen der VOLKSBANK WIEN AG. Die VOLKSBANK WIEN AG ist mit 2020 in ein Mietobjekt am Standort Dietrichgasse 25 im 3. Bezirk gezogen, der alte Standort im 9. Bezirk wurde aufgelassen. Die Kennzahlen zu den Bereichen Ressourcen und Energie werden von der VB Infrastruktur und Immobilien GmbH erfasst. Diese ist eine 100%-Tochter der VOLKSBANK WIEN AG und erbringt infrastrukturelle Dienstleistungen (ausgenommen IT-Dienstleistungen) mit den derzeitigen Schwerpunkten Immobilienmanagement, Banklogistik, Zentraler Einkauf sowie Facility Management-Dienste im Volksbanken-Verbund. Dabei werden auch Aufgaben für die VOLKSBANK WIEN AG, welche als Zentralorganisation für den Volksbanken-Verbund fungiert, sowie für zahlreiche weitere (Bank-)Kunden aus der ARZ-Buchungsgemeinschaft wahrgenommen.

Die Filialen werden nur vom Einzelunternehmen betrieben, daher entsprechen die Zahlen des Konzerns jenen des Einzelunternehmens. Wie in dem Kapitel „Über den Bericht“ beschrieben, wird bei der Berechnung der Kennzahlen für das Mutterunternehmen (Einzel) ein Aufteilungsschlüssel von 71,6 % auf Basis der Mitarbeiter des Mutterunternehmens und des Konzerns angewendet, da keine eindeutige Aufschlüsselung auf Basis der Ist-Werte möglich ist.

### Corporate Carbon Footprint (CCF)

Im Berichtsjahr 2020 wurde der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der VOLKSBANK WIEN AG zum zweiten Mal errechnet. Im Betrachtungsumfang sind alle Filialen sowie der Standort der Zentrale der VOLKSBANK WIEN AG und deren direkte (Scope 1) und indirekte (Scope 2) Treibhausgasemissionen enthalten. Die direkten Emissionen beinhalten den Wärmeenergieverbrauch und die durch Dienstautos verursachten Treibhausgasemissionen. Im Vergleich zum Vorjahr sind nun alle Dienstautos in der Carbon Footprint Berechnung erfasst (im Vorjahr nur Poolautos), weshalb es hier zu einem Anstieg der Emissionen kommt. Die indirekten Emissionen im Scope 2 ergeben sich durch den Zukauf von Strom und Fernwärme. Die Emissionen durch den Stromverbrauch wurden anhand des von der VOLKSBANK WIEN AG tatsächlich zugekauften Stroms (market-based) und des durchschnittlichen Strommix für Österreich (location-based) berechnet. Da der zugekaufte Strom der Filialen zu 100 % aus erneuerbaren Quellen stammt, ergeben sich im Bereich der Elektrizität keine market-based Emissionen. Der genaue Wärmeverbrauch der Zentrale ließ sich nicht aus der Betriebskostenabrechnung ableiten. Aus

# ÖKOLOGIE

## RESSOURCEN UND ENERGIE

diesem Grund wurde dieser auf Basis der Fläche der Zentrale (m<sup>2</sup>) und des spezifischen Wärmeverbrauchs (kWh/m<sup>2</sup>) der Filialen errechnet. Insgesamt kam es 2020 im Vergleich zum Vorjahr zu einer 24 % Reduktion der Scope 1 und 2 Emissionen (location based), was auf die Reduktion des Bürobetriebs aufgrund der COVID-19-Pandemie zurückzuführen ist.

Corporate Carbon Footprint		Einheit	2020	2020	2019	2019
			Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
<b>Zentrale</b>	<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>		<b>141.869</b>	<b>198.141</b>	10.012	13.019
	Dienstfahrzeuge	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	141.869	198.141	10.012	13.019
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – market based</b>		<b>335.165</b>	<b>468.107</b>	263.596	342.778
	Strom	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	104.172	145.492	0	0
	Fernwärme	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	230.993	322.615	263.596	342.778
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – location based</b>		<b>360.386</b>	<b>503.333</b>	683.620	888.973
	Strom	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	129.394	180.718	420.024	546.195
	Fernwärme	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	230.992	322.615	263.596	342.778
<b>Filialen</b>	<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>		<b>348.849</b>	<b>487.219</b>	492.344	640.239
	Heizung	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	348.849	487.219	492.344	640.239
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – market based</b>		<b>130.297</b>	<b>181.979</b>	*	*
	Strom	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	0	0	*	*
	Fernwärme	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	130.297	181.979	*	*
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – location based</b>		<b>651.421</b>	<b>909.806</b>	929.385	1.208.564
	Strom	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	521.124	727.826	789.755	1.026.990
	Fernwärme	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	130.297	181.979	139.630	181.574
<b>Gesamt</b>	<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>					
		kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	490.718	685.360	502.356	653.258
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – market based</b>					
		kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	465.462	650.086	*	*
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – location based</b>					
		kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	1.011.807	1.413.139	1.613.005	2.097.537
	<b>Gesamtemissionen Scope 1 + 2 (market based)</b>					
	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	<b>956.180</b>	<b>1.335.446</b>	*	*	
<b>Gesamtemissionen Scope 1 + 2 (location based)</b>						
	kg CO <sub>2</sub> -Equivalent-Emissionen	<b>1.502.525</b>	<b>2.098.498</b>	2.115.361	2.750.795	

### Energie

Bei Stromeinkauf für die Filialen der VOLKSBANK WIEN AG wurde darauf Wert gelegt, dass nur CO<sub>2</sub>-frei produzierter Strom eingekauft wurde. Dies wurde durch einen Generalstromliefervertrag, welchem sich auch alle Verbundbanken angeschlossen haben, erreicht.

### Strom

Seitens des Stromlieferanten erhielt die VOLKSBANK WIEN AG für ihre Filialen ein Wasserkraft-Zertifikat, das garantiert, dass bei der Stromerzeugung für die VOLKSBANK WIEN AG keine CO<sub>2</sub>-Emissionen verursacht werden. Der Bezug der Zentrale erfolgt über den Vermieter. Durch die Verlegung des Standortes, aber auch durch COVID-19-bedingtes verstärktes Remote Working, konnte der Energiebedarf (Strom) um 68 % reduziert werden.

Strom	Einheit	2020	2020	2019	2019	2018	2018
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Stromverbrauch Zentrale**	kWh	501.526	700.456	1.705.334	2.217.600	2.289.345	2.646.642
Stromverbrauch Filialen	kWh	2.821.032	2.821.032	4.169.672	4.169.672	*	*
Spezifischer Stromverbrauch Zentrale**	kWh pro m <sup>2</sup>	49	49	112	112	134	134
Spezifischer Stromverbrauch Filialen	kWh pro m <sup>2</sup>	93	93	125	125	*	*
Spezifischer Stromverbrauch gesamt	kWh pro m <sup>2</sup>	79	79	120	120	*	*

Strom, den das Rechenzentrum der VOLKSBANK WIEN AG, das ARZ, bezieht, stammt zu 100 % aus erneuerbaren Energien und zu 85 % aus Wasserkraft und wird von einem lokalen Stromanbieter bezogen. Das ARZ hat sich einem Energieaudit unterzogen, aus dem Maßnahmen abgeleitet wurden.

### Wärme

Die neuen, zentralen Büroflächen werden durch den Vermieter mit Fernwärme versorgt. Damit sind 100 % der beheizten Bürofläche in der Zentrale mit Fernwärme erschlossen. Die Verrechnung der Fernwärme erfolgt über die Betriebskosten-Abrechnung. Um den genauen Wärmeverbrauch ableiten zu können, wurde dieser auf Basis der Fläche der Zentrale (m<sup>2</sup>) und des spezifischen Wärmeverbrauchs (kWh/m<sup>2</sup>) der Filialen errechnet. Der Wärmeverbrauch der Filialen wird nur für das Mutterunternehmen angegeben, da diese der VOLKSBANK WIEN AG als Einzelinstitut zugeordnet sind.

Heizwärme	Einheit	2020	2020	2019	2019	2018	2018
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Fernwärmeverbrauch Zentrale**	kWh	1.137.894	1.589.238	1.298.503	1.688.560	1.383.905	1.599.890
Fernwärmeverbrauch Filialen	kWh	452.927	452.927	894.452	894.452	*	*
Erdgasverbrauch Filialen	kWh	1.200.361	1.200.361	3.201.197	3.201.197	*	*
Spezifischer Wärmeverbrauch Filialen	kWh pro m <sup>2</sup>	111	111	123	123	*	*
Spezifischer Wärmeverbrauch gesamt	kWh pro m <sup>2</sup>	111	111	109	109	*	*

### Poolautos und Dienstautos

Die VOLKSBANK WIEN AG stellt Mitarbeitern Pool- und Dienstautos zur Verfügung. Zwei der Dienstwagen sind Hybridfahrzeuge. Im Vergleich zum Vorjahr sind nun alle Dienstautos im Kraftstoffverbrauch berücksichtigt (Vorjahr nur Poolautos), weshalb der Verbrauch deutlich höher ist.

Pool- und Dienstautos	Einheit	2020	2020	2019	2019	2018	2018
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Kraftstoffverbrauch	l	59.685	83.359	5.338	-	*	-

### Papier

Im Jahr 2020 wurde eine Analyse des Verbrauchs an Papierdruck und Kopierpapier von der Firma denkstatt durchgeführt. In einem ersten Schritt wurde die derzeitige Situation analysiert und danach festgestellt, was

\*im Berichtsjahr nicht erhoben

\*\*Für die Berechnung der Verbrauchswerte pro m<sup>2</sup> wird die Konzern-Gesamtfläche von 14.252 m<sup>2</sup> zugrunde gelegt bzw. für VBW Einzel anteilig 10.204 m<sup>2</sup>.

# ÖKOLOGIE

## RESSOURCEN UND ENERGIE

bereits Good Practice ist und wo Potenzial zu Verbesserung besteht. Anhand von Best Practice-Beispielen für Papier, Druckerpatronen/Tinte und Druckereinstellungen wurden Optimierungen aufgezeigt, die 2021 ins „Projekt Nachhaltigkeit“ einfließen.

Der Verbrauch von Druck- und Kopierpapier beträgt im aktuellen Berichtsjahr 12.849 kg. Der Verbrauch gegenüber dem Vorjahr ist um 75 % zurückgegangen. Der Grund für diese massive Reduzierung liegt einerseits darin, dass mit dem Umzug an den neuen Standort Wert auf ein „papierloses“ Büro gelegt wurde, andererseits war ein überwiegender Teil der Belegschaft durch Auftreten der COVID-19-Pandemie in Remote Work und hat dort nicht gedruckt.

Alle Druckerpools in der Zentrale haben als Standardeinstellung doppelseitigen Druck vorgegeben. Mit dieser Maßnahme soll der Papierverbrauch weiterhin gering gehalten werden. Allgemein wird Umweltschutzpapier mit EU-Ecolabel verwendet, 12 % des Papierverbrauches ist holzfreies und elementar-chlorfreies Papier.

Verbrauch von Druck- und Kopierpapier	Einheit	2020	2020	2019	2019	2018	2018
		Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Druck- und Kopierpapier	kg	9.200	12.849	38.849	50.519	56.342	65.135
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	9,9	9,9	39,8	39,8	50,1	50,1

### Abfall

Am Zentralstandort Dietrichgasse 25, 1030 Wien, existiert ein einheitlich gestaltetes Trennsystem für Restmüll, Glas, Kunststoff und Metall, welches in den Mitarbeiter-Küchen positioniert ist. Aufgrund der neuen Policy des „papierlosen Büros“ ist nicht mehr jeder Arbeitsplatz mit einem Abfallbehälter für Papier/Datenmüll ausgestattet, sondern es stehen den Mitarbeitern in den Homebases (Großgruppenbüros) sogenannte „Recyclinginseln“ (Möbel mit 2 Auszugsläden) in ausreichender Anzahl zur Verfügung, welche der Entsorgung von Restmüll und Papier/Datenmüll dienen. In Büros, in denen die Recyclinginsel räumlich keinen Platz fand, steht ein großer Abfallbehälter für Papier/Datenmüll zur Verfügung. Des Weiteren befindet sich bei jeder Druckerinsel in den Büroräumlichkeiten zusätzlich ein versperrter Container für eine sofortige gesicherte Entsorgung des Datenmülls.

Da die VOLKSBANK WIEN AG am Standort Dietrichgasse 25, 1030 Wien, eingemietet ist, werden der Restmüll und alle weiteren Altstoffe – außer Papier/Datenmüll – über die Abfallcontainer des Vermieters entsorgt. Da sich in diesen auch die Abfälle der anderen Mieter befinden, sind die Abfallmengen für Restmüll, Glas, Kunststoff, Metall und Kartonagen der VOLKSBANK WIEN AG nicht mehr zuordenbar.

Am Zentralstandort Dietrichgasse hat es 2020 keine Entsorgung von gefährlichem Abfall und Spezialabfall gegeben. Für die Dietrichgasse und sämtliche Filialen der VOLKSBANK WIEN AG wurde Datenmüll in Höhe von 56.678 kg entsorgt.

### BEST PRACTICE

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

---

Anfang 2020 wurde die Übersiedlung von knapp 900 Mitarbeitern in das neue Hauptgebäude der VOLKSBANK WIEN AG, Dietrichgasse 25, 1030 erfolgreich umgesetzt. Die Arbeits-, Meeting- und Kommunikationsbereiche und sämtliche Nebenräume im VB-Forum sind mit LED-Beleuchtung ausgestattet. Sensoren und modernste Steuerungstechnik sorgen für hohe Energieeffizienz bei Licht, Heizung und Kühlung. Die ersten Monate nach dem Ankommen standen im Zeichen der Eingewöhnung, der Auseinandersetzung mit der technischen Ausstattung und der Intensivierung kollaborativer, abteilungsübergreifender Zusammenarbeit. Daneben stand auch die Erprobung und gemeinsame Weiterentwicklung von flexiblem und mobilem Arbeiten (Remote Work) im Fokus. Grundlage dafür ist der bereits im Vorfeld der Übersiedlung forcierte Ansatz, Arbeitsprozesse zu digitalisieren und damit Papierablagen zu vermeiden sowie die Ausstattung aller Mitarbeiter mit mobilen und energie-effizienten IT-Komponenten. Durch die intensive und erfolgreiche Nutzung von Remote Work konnten Reisezeiten minimiert und dadurch ein wesentlicher Beitrag zur Reduktion des CO<sub>2</sub> Fußabdruckes sowie der Steigerung der Work Life Balance der Mitarbeiter geleistet werden. Zur weiteren Verbesserung der Nachhaltigkeitsbilanz der VOLKSBANK WIEN AG wurden sowohl Filialen als auch das Zentralegebäude von externen Experten im Bereich Gebäudeenergie-Management begutachtet und bewertet. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse bilden die Grundlage für eine zukunftsorientierte und nachhaltige Weiterentwicklung im Bereich Energieeffizienz.

Diese Aktivitäten sind Teil eines umfangreichen Entwicklungsplanes der VOLKSBANK WIEN AG, zur Festigung ihrer Position als erfolgreiche, genossenschaftlich agierende Regionalbank Österreichs.

### AUSBLICK

Für das Jahr 2021 sind Maßnahmen zur Optimierung im Immobilienbereich der VOLKSBANK WIEN AG, vor allem zur Steigerung der Energieeffizienz, im Bereich Mobilität und in der Beschaffung geplant. Diese Maßnahmen werden im Rahmen des „Projektes Nachhaltigkeit“ gesteuert und überwacht.

So ist etwa eine Umsetzung einer Vielzahl an Maßnahmen aus den Filial- und Zentralbegehungen geplant. Eine Ökologisierung des Fuhrparks wird gerade geprüft und soll im Rahmen des „Projektes Nachhaltigkeit“ umgesetzt werden. Nachhaltige Beschaffung und nachhaltiger Druck werden weiter ausgebaut und die Reise-richtlinien sollen nachhaltig gestaltet werden.



# SOZIALES



# SOZIALES

MITARBEITER



*Unsere Mitarbeiter sind  
die Basis für unseren Erfolg!*

---

**1.532\***

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





### ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Mitarbeiter:

- Positionierung der VOLKSBANK WIEN AG als attraktiver Arbeitgeber (Employer Branding)
- Fokussierte Entwicklung der Mitarbeiter und Schaffung eines systematischen Rahmens hierfür (z.B. Mentoring: Führungskräfte für Führungskräfte)
- Uneingeschränkte Gleichbehandlung und Anerkennung der Mitarbeiter
- Kontinuierliche Organisationsentwicklung
- Neu- und Weiterentwicklung von digitalen Trainingsformaten
- Weiterentwicklung der digitalen Kompetenzen

### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Verankerung der von den Mitarbeitern ausgearbeiteten Arbeitgeberwerte
- Veröffentlichung einer neuen Karriere-Webseite
- Neues Mentoring-Programm wurde konzipiert
- Mitarbeiterumfrage wurde ausgerollt
- Remote Work in der Krise wurde optimiert
- Transparenz beim Ausschreibungsprozess offener Jobpositionen
- Etablierung einer einheitlichen Aufbauorganisation in allen Retailbanken im Verbund
- Vereinheitlichung der Stellenbeschreibungen und Vervollständigung der Berufsbilder
- Umstellung Bildungsangebot von Präsenz auf digitale Formate
- Einführung neuer virtueller Trainingsformate

### MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Die Employer Branding Werte sind in der VOLKSBANK WIEN AG anerkannt und etabliert	2018	laufend
Mentoring: Führungskräfte für Führungskräfte ist pilotiert	2020	abgeschlossen
Steigerung des Frauenanteils in Führungspositionen	2018 – 2021	laufend
Optimierung der Mitarbeitergesprächsprozesse	2020	laufend
Ausrollung der Mitarbeiterumfrage	2020	abgeschlossen
Maßnahmen aus MA-Umfrage werden definiert und umgesetzt	2021	geplant
Karriereweg für den Experten wird konzipiert und entwickelt	2021	geplant
verstärkter Fokus auf Remote Work (kulturell, organisatorisch, prozessual etc.)	2021	geplant

**Die Volksbank baut auf eine Beziehung mit Vertrauen – denn wenn es um Banking geht, verbindet das gegenseitige Vertrauen mit den Kunden seit vielen Jahren. Dasselbe ist der VOLKSBANK WIEN AG als Arbeitgeber auch in der Beziehung zu ihren Mitarbeitern sehr wichtig. Deshalb setzt die Volksbank auf gegenseitiges Vertrauen durch Partnerschaft. Die Volksbank nimmt ihre Verantwortung ernst. Großen Wert wird auf Aus- und Weiterbildung, flexible Arbeitsbedingungen, Gleichberechtigung sowie Selbstverwirklichung gelegt, und es werden zahlreiche Benefits im Arbeitsalltag geboten. Darauf ist die Volksbank stolz, denn so bleibt sie zukunftsfit und nachhaltig erfolgreich.**

Die Arbeitgeberwerte der VOLKSBANK WIEN AG stellen Begegnung auf Augenhöhe, Freiraum für Gestaltungsmöglichkeit und Zukunftsfit durch Flexibilität sicher und fördern die Mitarbeiter in ihrer Zusammenarbeit. Hinter allen Arbeitgeberwerten steckt ein Versprechen, wie die Volksbank mit ihren Mitarbeitern umgehen möchte. Die Arbeitgeberwerte sind ein fester Bestandteil des Werterahmens, und die VOLKSBANK WIEN AG ist stets bemüht, diese zu leben und zu verbessern.

# SOZIALES

## MITARBEITER

Die VOLKSBANK WIEN AG beschäftigt derzeit 1.532 Mitarbeiter. Die im Bereich Mitarbeiter angeführten Kennzahlen beziehen sich auf jene Mitarbeiter, die am 31.12. des Berichtsjahres im Unternehmen (VOLKSBANK WIEN AG, VB Services für Banken Ges.m.b.H., VB Infrastruktur und Immobilien GmbH) beschäftigt waren. Die angegebenen Zahlen verstehen sich inklusive Angestellte, Arbeiter und Lehrlinge, aber exklusive Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG. Vollzeitäquivalente werden mathematisch auf Ganze gerundet.

### Beschäftigungsentwicklung

Die Umstrukturierungsmaßnahmen des Volksbanken-Verbundes wurden auch im Jahr 2020 weiter umgesetzt. Hier standen im Jahr 2020 vor allem die Bündelungen im Volksbanken-Verbund im Vordergrund, die sich in der Entwicklung der Beschäftigungszahlen widerspiegeln. Während die Zahlen in der VOLKSBANK WIEN AG (Einzel) weiter rückläufig sind, ist im Konzern ein Anstieg zu verzeichnen. Die Umstrukturierung wurde sehr verantwortungsbewusst durchgeführt, hierbei wurde ein großes Augenmerk auf interne Mobilität (interner Jobmarkt) gelegt. Selbstverständlich war der Betriebsrat zu jedem Zeitpunkt eingebunden. In speziellen Härtefällen wurden zusätzliche Unterstützungsmaßnahmen wie z.B. die Möglichkeit einer Arbeitsstiftung angeboten.

Mitarbeiter	Geschlecht	Einheit	2020	2020	2019	2019	2018	2018
			Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Mitarbeiter nach Köpfen		Anzahl	1.085	1.532	1.138	1.489	1.346	1.546
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten		VZÄ	932	1.302	976	1.270	1.125	1.301
	W	VZÄ	446	696	463	644	564	654
	M	VZÄ	486	606	513	620	560	640
Angestellte**	W	VZÄ	441	690	461	642	563	653
	M	VZÄ	483	599	511	618	559	639
Arbeiter	W	VZÄ	0	1	0	0	2	2
	M	VZÄ	0	4	0	6	0	6
Lehrlinge**	W	VZÄ	5	5	2	2	1	1
	M	VZÄ	3	3	2	2	1	1
Mitarbeiter mit unbefristetem Dienstvertrag		Anzahl	1.079	1.524	1.135	1.484	*	*
	W	Anzahl	580	902	607	841	*	*
	M	Anzahl	499	622	528	643	*	*
Mitarbeiter mit befristetem Dienstvertrag		Anzahl	6	8	3	5	*	*
	W	Anzahl	5	7	2	4	*	*
	M	Anzahl	1	1	1	1	*	*

100% der Angestellten und Lehrlinge unterliegen einem Kollektivvertrag. Die Arbeiter unterliegen keinem Kollektivvertrag. Per 31.12.2020 waren in der VOLKSBANK WIEN AG zwei Personen im Zuge einer Arbeitskräfteüberlassung von externen Personalbereitstellungsfirmen eingesetzt, davon eine Person im Bereich Organisation und IT als Projektmitarbeiter und eine Person im Scanning. Es gab im Berichtsjahr keine unterjährigen starken Personalschwankungen.

### Frauenanteil und Mitarbeiter mit Führungsverantwortung

Der Frauenanteil in der VOLKSBANK WIEN AG liegt bei 53,9%, im Konzern bei 59,3%, jener von Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung liegt bei 27,6%, im Konzern bei 30,1%. Der Anteil der weiblichen Führungskräfte im Konzern konnte in den letzten 3 Jahren um signifikante 7 Prozentpunkte erhöht werden.

Die in den folgenden Tabellen vorkommende Abkürzung W bzw. M steht für weiblich bzw. männlich.  
\*im Berichtsjahr nicht erhoben

\*\*In den Berichten 2018 und 2019 wurden die Lehrlinge im VZÄ-Wert der Angestellten mitgezählt, die Darstellung wurde nun im Bericht 2020 nachträglich getrennt abgebildet.

# SOZIALES

## MITARBEITER

Anteile Männer/Frauen	Geschlecht	Einheit	2020	2020	2019	2019	2018	2018
			Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Anteil an allen Mitarbeitern	W	%	53,9	59,3	53,5	56,8	57,0	56,9
	M	%	46,1	40,7	46,5	43,2	43,0	43,1
Mitarbeiter	W	Anzahl	585	909	609	845	767	879
	M	Anzahl	500	623	529	644	579	667
Anteil Teilzeitbeschäftigte an allen Mitarbeitern	W	%	24,6	27,8	24,3	26,3	27,1	26,6
	M	%	3,8	3,3	3,9	3,4	4,3	4,0

### Führungsverantwortung

Mitarbeiter mit Führungsverantwortung*	Geschlecht	Einheit	2020 Einzel	2020 Konzern	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung*		Anzahl	152	196	156	194	162	186
	W	Anzahl	42	59	37	50	39	43
in Positionen mit Führungsverantwortung*	M	Anzahl	110	137	119	144	123	143
	W	%	27,6	30,1	23,7	25,8	24,1	23,1
	M	%	72,4	69,9	76,3	74,2	75,9	76,9

### Teilzeitbeschäftigung

Vereinbarkeit von Privatleben, Familie und Beruf gewinnt zunehmend an Bedeutung und ist langfristig gesehen ein wichtiger Faktor für die Work-Life-Balance. Zukunftsfit durch Flexibilität wird in der VOLKSBANK WIEN AG durch flexible Arbeitszeitmodelle sowie der Möglichkeit eines flexiblen Arbeitsortes gelebt.

Teilzeitbeschäftigung	Geschlecht	Einheit	2020 Einzel	2020 Konzern	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern
Anteil Teilzeitbeschäftigte an allen Mitarbeitern		%	28,4	31,1	28,1	29,6	31,4	30,6
Anzahl Vollzeitbeschäftigte		Anzahl	777	1.055	818	1.048	923	1.073
	W	Anzahl	318	483	333	454	**	**
	M	Anzahl	459	572	485	594	**	**
Anzahl Teilzeitbeschäftigte		Anzahl	308	477	320	441	423	473
	W	Anzahl	267	426	276	391	**	**
	M	Anzahl	41	51	44	50	**	**

### Karenz und Papamonat

Im Jahr 2020 wurde die Möglichkeit eines Papamonats von insgesamt 7 Männern im VBW Konzern, davon 5 Männer der VBW Einzel (2019: 8 Männer, 2018: 6 Männer VBW Einzel) in Anspruch genommen.

Mitarbeiter, die von der Elternkarenz zurückkehrten	Geschlecht	Einheit	2020 Einzel	2020 Konzern	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern
Mitarbeiter	W	Anzahl	18	23	27	29	19	25
	M	Anzahl	4	4	3	3	1	1

### Lebensalter

Der Anteil der Konzern-Mitarbeiter zwischen 30 und 50 Jahre lag in den letzten 3 Jahren stabil zwischen 58,6% und 59,6%. Bei den Konzern-Mitarbeitern über 50 Jahren stieg der Anteil in den letzten 3 Jahren von 26,8% auf 30,4% an.

Altersstruktur	Einheit	2020 Einzel	2020 Konzern	2019 Einzel	2019 Konzern	2018 Einzel	2018 Konzern
Mitarbeiter < 30 Jahre	%	10,0	11,1	11,4	12,4	14,3	13,7
Mitarbeiter 30–50 Jahre	%	58,1	58,6	60,1	59,3	60,0	59,6
Mitarbeiter > 50 Jahre	%	31,9	30,4	28,5	28,3	25,7	26,8

\*Gruppenleiter, Filialleiter, Abteilungsleiter, Bereichsleiter; Anteil an allen Mitarbeitern mit Führungsverantwortung  
\*\*im Berichtsjahr nicht erhoben

# SOZIALES

## MITARBEITER

Die Anzahl der Menschen mit Behinderungen betrug per 31.12.2020 25 (2019: 29 Mitarbeiter) im Konzern, das entspricht einem Anteil von 1,6 % an allen Mitarbeitern (2019: 2 %).

### Pensionsvorsorge

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

Der Anteil der Mitarbeiter mit betrieblicher Pensionsvorsorge betrug per 31.12.2020 78,9 % (2019: 78,2 %) im Konzern.

### Diversity und Chancengleichheit

An erster Stelle in der VOLKSBANK WIEN AG steht die Wertschätzung und Gleichberechtigung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. „Vielfalt leben“ hat zum Ziel, eine Organisationskultur zu schaffen, in der niemand benachteiligt wird und sich alle positiv entwickeln und entfalten können. Im Code of Conduct, dem alle Mitarbeiter verpflichtet sind, hält die VOLKSBANK WIEN AG fest, dass sie ausdrücklich die Menschenrechte respektiert und jede Art der Diskriminierung ablehnt. Der Mensch steht stets im Mittelpunkt, denn gegenseitiger Respekt gehört zu den genossenschaftlichen Werten.

### Weiterbildung

Weiterbildung ist für die VOLKSBANK WIEN AG ein wesentlicher Bestandteil der Personalentwicklung, um das erforderliche Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter zur Umsetzung der verbundweiten Strategie „Hausbank der Zukunft“ sicherzustellen und weiterzuentwickeln. Die Volksbank Akademie erstellt zentral in enger Zusammenarbeit mit allen Bankexperten des Volksbanken-Verbundes die Inhalte des jährlichen Bildungsangebotes und bietet hierzu Schulungen bedarfsorientiert für die verschiedenen Zielgruppen und Berufsbilder an.

Alle Bildungsformate der Volksbank Akademie berücksichtigen die strategische Ausrichtung des Volksbanken-Verbundes und basieren auf Blended Learning sowie eLearning-Szenarien nach aktuellsten didaktisch-methodischen Ansätzen. Das Volksbank Akademie Bildungsangebot folgt dem Lernmodell 70:20:10 von Morgan McCall et al. Dieses Modell propagiert, dass die meisten Kenntnisse, Fähigkeiten und Verhaltensweisen, die für die Ausübung einer Tätigkeit benötigt werden, durch tatsächliche Erfahrung und in Zusammenarbeit mit Kollegen in der Praxis gelernt werden (informelles Lernen) – und nicht im Schulungsraum. Die aktuellen regulatorischen Vorgaben werden seitens der Experten der Zentralorganisation der VOLKSBANK WIEN AG geprüft und in die Akademie Schulungen aufgenommen. Dadurch können die Mitarbeiter und Aufsichtsräte ihr Wissen stets auf dem Laufenden halten und bei Bedarf Nachweise über ihre Kenntnisse erbringen.

Die Volksbank Akademie setzt neben dem bewährten zentralen Verbund-Trainer-Pool mit internen und externen Experten zusätzlich auf regionale Lerncoaches/Mentoren, die die Teilnehmer während der Ausbildung fachlich und persönlich begleiten. Das SAP Learning Management System (LMS) ist die zentrale Trainingsverwaltungs-Datenbank im Volksbanken-Verbund und über eine Schnittstelle mit der zentralen Lernplattform moodle\* verbunden. Alle Formate werden im LMS und auf moodle von der Volksbank Akademie angelegt und können so von den Volksbank-Mitarbeitern gebucht und besucht werden. Mittels systemeigener SAP-Berichte werden die Trainings- und Buchungsdaten ausgewertet.

Die Volksbank Akademie bietet Seminare in den Bereichen Vertrieb, Betrieb, Regulatorik, Persönlichkeit und Führung an. Die Themenbereiche sind Servicemanager, Kundenberater, Kommerzkundenberater, Anlageberater, Sachbearbeiter (inkl. MSC und KSC), Wohnbauberater, Mentor, Trainer, Führungskräfte Professional/Senior, Talentprogramm, Regulatorik (z.B. Compliance, Geldwäsche, FATCA) sowie Fit & Proper für Schlüsselkräfte, Aufsichtsräte und Vorstände.

Die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG nutzen neben dem Angebot der Volksbank Akademie auch interne Trainings und Schulungen von externen Anbietern. Die internen Schulungen werden vorwiegend von erfahrenen Mitarbeitern oder spezifizierten Trainern geleitet und umfassen u.a. die Gebiete Regulatorik (Compliance, MiFID II), Sicherheitsschulung, Ausbildung der Digitalen Botschafter und Diversity-Themen. Spezialisten und Experten aus den internen Fachbereichen buchen mehrheitlich Seminare von externen Anbietern. Dies reicht von regulatorischen Inhalten über Ausbildungen in den Bereichen IT, Finanzen, Arbeitnehmerschutz und Software bis hin zur Weiterbildung (Rezertifizierung) der EFA Berater (European Financial Advisor).

Die Mitarbeiter des VOLKSBANK WIEN Konzerns wurden durch Seminare der Volksbank Akademie sowie durch interne und externe Schulungen im Jahr 2020 44.142 Stunden weitergebildet. Dies sind durchschnittlich 29 Schulungsstunden pro Mitarbeiter (Kopf) des VOLKSBANK WIEN Konzerns pro Jahr. Im NH-Bericht 2019 erfolgte die Berechnung ohne die internen und externen Trainings, daher kann kein direkter Vergleich zum Vorjahr angestellt werden.

Durchschnittliche Ausbildungsstunden	Geschlecht	Einheit	gesamt	Akademie	intern	extern
Mitarbeiter		Ø-Stunden	<b>28,81</b>	19,19	6,62	3,00
	W	Ø-Stunden	<b>27,80</b>	19,87	5,99	1,94
	M	Ø-Stunden	<b>30,29</b>	18,20	7,54	4,55
Mitarbeiter ohne Führungsverantwortung		Ø-Stunden	<b>27,96</b>	18,61	6,44	2,91
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung		Ø-Stunden	<b>34,61</b>	23,19	7,81	3,61

Die Volksbank Akademie hat sich ab 2019 im deutschsprachigen Raum mit Virtual Reality Coaching im Sales-Bereich als First Mover positioniert. Im Rahmen des Kundenberaterlehrganges werden mit angehenden Bankberatern konkrete Beratungssituationen mittels VR-Brille realitätsnah simuliert und trainiert. Begleitet werden sie dabei von ausgebildeten internen VR-Coaches. Das VR-Coaching ist seit 2020 für alle Teilnehmer verpflichtend im Kundenberater-Lehrgang verankert. Verbundweit gibt es 17 ausgebildete VR-Coaches. 2020 ist eine neue VR-Coach-Ausbildung mit 9 Teilnehmern gestartet und wird 2021 abgeschlossen – davon sind 2 Teilnehmer aus der VOLKSBANK WIEN AG. Verbundweit fanden im Jahr 2020 21 VR-Coaching-Einheiten statt (2019: 62).

Zum Vertiefen von Fachexpertise und Soft Skills steht österreichweit zusätzlich zur Skripten-Bibliothek eine externe digitale Bibliothek mit ca. 1.500 Büchern und 40 Hörbüchern von IT über Personalentwicklung bis zu Selbstmanagement uvm. zum Download auf der Trainingsplattform moodle bereit. Seit 2020 werden die neuesten Buchzugänge mit Kurzvideo vorgestellt.

### Mitarbeitergespräch

Die VOLKSBANK WIEN AG ist stolz auf ihre Führungskräfte und Mitarbeiter, die ein hohes Maß an Professionalität sowie fachliche, fachübergreifende und soziale Kompetenz mitbringen. Um diese auch langfristig gewährleisten zu können und weiterzuentwickeln, wird ein jährliches Mitarbeitergespräch zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern geführt. Ziel ist es, einen Rückblick über die vergangene Periode zu tätigen, über

# SOZIALES

## MITARBEITER

die gemeinsamen Erfolge, Learnings und Entwicklungsfelder zu reflektieren und weitere gemeinsame Ziele zu definieren und zu planen.

Mitarbeitergespräche sind eine wichtige Grundlage einer erfolgreichen und zufriedenstellenden Zusammenarbeit und unterstützen eine gelungene Kommunikations- und Führungskultur. Die Ausrollung erfolgt zu Beginn des Jahres mit allen aktiven Mitarbeitern. Vom Gespräch ausgenommen sind der Vorstand sowie nicht aktive Mitarbeiter (z.B. Karenzen).

### Gesundheit und Sicherheit

#### Gesundheit

Dauerhaft eine gelungene Work-Life-Balance zu erhalten, ist dem VOLKSBANK WIEN AG Management ein wichtiges Anliegen. Speziell in wirtschaftlich schwierigen Phasen kommt dem eine besondere Bedeutung zu. Um das Bewusstsein für das Thema weiter zu stärken, wurde eine Kooperation mit dem Hilfswerk zur Unterstützung der Mitarbeiter eingegangen. Weiters finden die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG im Intranet zahlreiche Unterstützungsangebote in Form von Infopaketen zum Thema Familie und Pflege für Mitarbeiter mit Betreuungspflichten. Details zu diesen Angeboten werden unter „Best Practice“ genauer angeführt. Auch eine Betriebsärztin und eine Betriebspsychologin stehen bei persönlichen Belastungen zur Verfügung.

Vielfältige Angebote und Präventivmaßnahmen sind zur Förderung der Gesunderhaltung der Mitarbeiter verfügbar, welche seitens Personalabteilung, Betriebsrat und Betriebsärztin organisiert werden. Im Rahmen der Arbeitszeit können unterjährig medizinische Angebote, wie die Impfvorsorge für die FSME-Schutzimpfung oder die Gripeschutzimpfung, genutzt werden.

Die regelmäßige Arbeitsplatzbegehung mit ergonomischer Beratung bis hin zur individuellen Arbeitsplatzgestaltung wird seitens Personalabteilung und Betriebsrat unterstützt. Nach Überfällen in Filialen, bei Überbelastung bzw. Burnout können sich die Mitarbeiter an eine Betriebspsychologin wenden. Eine Behinderten-Vertrauensperson steht den Mitarbeitern zur Seite.

Des Weiteren stehen den Mitarbeitern die Volksbank-Aktiv-Kurse Pilates und Yoga zur Verfügung. Durch das Angebot von eigenen Sportgruppen können sich die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG mit Laufen, Radfahren, Fußball, Badminton, Squash, Skifahren und Langlauf fit halten. Radabstellplätze, inklusive Duschen und Spinde, tragen weiters zur Unterstützung, den Arbeitsweg per Rad zu bestreiten, und somit zur Gesundheitsförderung bei.

Zusätzlich können die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG vergünstigte Tarife bei Gruppenkrankenversicherungen in Anspruch nehmen.

Um den Mitarbeitern weiterhin die bestmöglichen Voraussetzungen am Arbeitsplatz zu bieten, wurde Ende 2020 in Erweiterung der zertifizierten Evaluierung der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz eine anonyme Mitarbeiter-Befragung durchgeführt. Die Analyse der Ergebnisse sowie die Definition von Maßnahmen erfolgt 2021.

#### Sicherheit

Trotz umfassender Sicherheitsmaßnahmen ist das Risiko eines Überfalls im Bankgeschäft nicht restlos auszuschließen. Im Bedarfsfall steht eine notfallpsychologische Betreuung zur Verfügung. Durch Sicherheits-schulungen für Filial-Mitarbeiter wird das persönliche Risiko zusätzlich minimiert.

Im Folgenden wird auf die Maßnahmen zu COVID-19 im Bereich Sozial- und Mitarbeiterbelange eingegangen.

### **FOLGENDE MASSNAHMEN WURDEN WÄHREND DER COVID-19-PANDEMIE ZUM SCHUTZ DER KUNDEN UND MITARBEITER GESETZT:**

- Der Schutz von Mitarbeitern und Kunden hatte zu jeder Zeit oberste Priorität (Masken, A/B Teams, in der zweiten Welle orientiert an den Ampelregelungen der Bundesregierung).
- Zum Schutz der Mitarbeiter wurden klare Verhaltens- und Abstandsregeln kommuniziert.
- In der Zentrale, dem VB-Forum, wurde in den Homebases ausreichend Hand- und Flächen-desinfektionsmittel und MNS-Masken verteilt.
- Mitarbeiter in Bereichen ohne Kundenkontakt erbrachten ihre Arbeit in weiten Teilen außerhalb des Büros/in Remote Work.
- 93 % der Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG (exkl. Filialmitarbeiter) und der Tochterunternehmen VB II und VB Services verfügen über die entsprechende technische Ausstattung, um ihre Arbeit außerhalb der Büroräumlichkeiten zu erbringen.
- Persönliche Meetings wurden soweit wie möglich durch virtuelle Meetings ersetzt. Im Monat November 2020 fanden beispielsweise täglich zwischen 150 und 250 WebEx-Meetings statt. Somit konnten täglich zwischen 10.000 und 14.000 persönliche Meetingminuten durch virtuelle ersetzt werden. Es wurden zahlreiche COVID-19-Schnelltests durchgeführt, um punktuell auch größere persönliche Meetings zu ermöglichen.
- Für die Bankgeschäfte in den Filialen wurden erhöhte Schutzmaßnahmen ergriffen.
- Zum Schutz von Kunden und Mitarbeitern wird neben klaren Verhaltens- und Abstandsregeln auch auf Hand- und Flächendesinfektionsmittel, Desinfektionstücher, MNS-Masken, FFP2-Masken und Plexiglas-Schutzscheiben gesetzt.

### **AUSBLICK:**

Zahlreiche Maßnahmen, die infolge der COVID-19-Pandemie ergriffen wurden, werden gerade dahingehend evaluiert, ob und wie eine Weiterführung aus nachhaltiger Sicht sinnvoll sind. So werden etwa Online Schulungen, Online Meetings statt Präsenzmeetings oder die Anzahl der Remote Tage auch nach Ende der Pandemie weiter fortgeführt werden, um nur einige Beispiele zu nennen.

## **BEST PRACTICE**

### **Frauenförderprogramm der VOLKSBANK WIEN AG**

Chancengleichheit und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sind wichtige Themen für die VOLKSBANK WIEN AG. Deswegen setzen wir neben Initiativen zur Familienfreundlichkeit auf ein Frauenförderprogramm, das aus einem Netzwerk aus weiblichen Führungskräften und High Potentials besteht, die sich weiterentwickeln, über ihren Tellerrand hinausblicken und Neues ausprobieren möchten. Ziel ist es, die fachlichen und persönlichen Kompetenzen zu stärken. Unterstützende Maßnahmen, wie beispielsweise Vorträge von Expertinnen, ein Talentelehrgang und das sogenannte WoMentoring wurden ins Leben gerufen.

# SOZIALES

## MITARBEITER

### Talentelehrgang

---

Der Talentelehrgang wurde mit dem Ziel konzipiert, den Teilnehmern eine fundierte Ausbildung zur Stärkung der eigenen Kompetenzen und Persönlichkeit anzubieten, an bereichsübergreifenden Projekten zu arbeiten und das Netzwerk zu stärken. Zwei Durchgänge wurden bis dato abgehalten, ein neuer Durchgang startete im Jahr 2020. Der Talentelehrgang soll die Sichtbarkeit der Talente im Unternehmen und die Möglichkeit zur Vernetzung innerhalb der Volksbanken ermöglichen.

### WoMentoring

---

Die VOLKSBANK WIEN AG hat sich das Ziel gesetzt, speziell Frauen im Unternehmen zu fördern und sie zu Führungskräften aufzubauen. Alle Vorstände und Bereichsleiter stehen hierfür als Mentoren zur Verfügung, um sie auf diesem Wege zu unterstützen.

### Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Die VOLKSBANK WIEN AG ist davon überzeugt, dass die Vereinbarkeit von Beruf- und Privatleben entscheidend für die Lebensqualität der Mitarbeiter ist. Die HR-Abteilung hat daher gemeinsam mit dem Frauennetzwerk eine Reihe von Initiativen gesetzt, um diese Vereinbarkeit auch leichter zu ermöglichen, wie beispielsweise durch:

#### „Keep Balance“ Kooperation mit dem Hilfswerk Österreich

---

Im Rahmen der Initiative „Keep Balance“ stehen Experten des Hilfswerks telefonisch zur Seite, wenn es um die speziellen Herausforderungen und Fragen in unterschiedlichen Lebenslagen geht. Besonders im Pandemiejahr 2020 hat sich diese Kooperation mit über 40 telefonisch durchgeführten Beratungen sowie 11 Online-Vorträgen rund um das Thema „Stresstest Corona“, die von ca. 130 Mitarbeitern in Anspruch genommen wurden, bewährt. Dies war eine wesentliche Maßnahme, um die Herausforderungen rund um COVID-19 zu bewältigen.

#### Infopakete zum Thema Familie und Pflege für Mitarbeiter mit Betreuungspflichten

---

Österreich hält ein breites Angebot an Leistungen im Familien- und Sozialbereich sowie Unterstützungsangebote bereit. Gerade in Branchen mit hohem Dienstleistungsanteil, wie der Bankenbranche, ist die Vereinbarkeit von Beruf und Familie eine große Herausforderung. Mit den Informationspaketen will die VOLKSBANK WIEN AG ihre Mitarbeiter unterstützen, sich rasch und unkompliziert in diesem Leistungsangebot zurechtzufinden.

#### Sitzungen, Meetings, Besprechungen nach 17.00 Uhr

---

Gemäß der Initiative „Vereinbarkeit Beruf und Familie“ haben die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG die Möglichkeit, ihre Teilnahme an Meetings, Sitzungen und Besprechungen nach 17.00 Uhr auch abzulehnen. Der Vorstand unterstützt diese Initiative.



### **Authentisches Employer Branding der VOLKSBANK WIEN AG**

Im Jahr 2020 wurde weiterhin ein großer Schwerpunkt auf das Thema „Employer Branding“ gelegt. Gemeinsam mit den Mitarbeitern wurden nicht nur die Arbeitgeberwerte, Begegnung auf Augenhöhe, Freiraum für Gestaltungsmöglichkeit und Zukunftsfit durch Flexibilität ausgearbeitet, die Mitarbeiter präsentieren auch die neue Karriere-Seite und die neuen Inserate, die im Juni 2020 live gingen. Die Karriere-Seite ist das Kernstück der Arbeitgeberpositionierung. Mit detaillierter Beschreibung der Angebote und Initiativen und Videos, die den Arbeitsalltag in der VOLKSBANK WIEN AG präsentieren, soll ein moderner und authentischer Auftritt gewährleistet werden.

### **Auszeichnungen der VOLKSBANK WIEN AG**

#### **Zertifikat Audit berufundfamilie**

---

Mit dem staatlichen Gütezeichen „berufundfamilie“ bzw. „hochschuleundfamilie“ werden jährlich Unternehmen und Institutionen ausgezeichnet, die erfolgreich am Audit teilgenommen und somit bedarfsgerechte Rahmenbedingungen für eine familienfreundlichere Arbeits- bzw. Studienwelt geschaffen haben. Die VOLKSBANK WIEN AG hat 2016 erstmals das Grundzertifikat Audit „berufundfamilie“ erhalten und 2019 aufgrund von zahlreichen bereits umgesetzten Maßnahmen sowie neuen Zielsetzungen die Rezertifizierung erreicht. Die feierliche Verleihung des Zertifikats fand Anfang 2020 statt. Das Siegel gilt 3 Jahre bis 3.12.2022.

#### **VOLKSBANK WIEN AG als Top Lehrbetrieb ausgezeichnet**

---

Mit dem Qualitätssiegel „Top Lehrbetrieb“ der WKÖ zeigt die VOLKSBANK WIEN AG potenziellen Lehrlingen, dass sie über langjährige fundierte Ausbildungserfahrung verfügt und Lehrlinge mit besonderem Engagement ausbildet. Um sicherzustellen, dass die neuen Mitarbeiter bestmöglich integriert werden, haben die Lehrlinge schon vom ersten Tag an Kundenkontakt. Zur Unterstützung bekommt jeder Neueinsteiger einen „Ausbildungspaten“ als Ansprechpartner für die gesamte Lehrzeit zugewiesen. Ende 2020 befanden sich in der VOLKSBANK WIEN AG je vier Lehrlinge im 1. und 2. Lehrjahr in Ausbildung.

### **Weitere Angebote und Initiativen**

#### **Workshops Diversity Management**

---

Diversity Management hat zum Ziel, eine Organisationskultur zu schaffen, in der sich alle entwickeln und entfalten können. Das steigert die Leistung, die Motivation sowie die Sozialkompetenz der Mitarbeiter und bringt letztendlich dem Unternehmen mehr Erfolg. Die VOLKSBANK WIEN AG organisiert Workshops zu diesem Thema für alle Führungskräfte.

#### **Angebot für Führungskräfte**

---

Führungskräften der VOLKSBANK WIEN AG werden neben Führungskräftelehrgängen und -schulungen auch Coachings zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus wurde 2020 ein Mentoringprogramm von Führungskräften für Führungskräfte ins Leben gerufen, das 2021 starten wird.

# SOZIALES

## MITARBEITER

### Karriere und Berufsmessen

---

Im Jahr 2020 war die VOLKSBANK WIEN AG, vertreten von HR-Mitarbeitern, Experten und Kundenberatern, bei mehreren Berufs- und Karriere-Messen, um sich als Unternehmen vorzustellen, aus der Praxis zu erzählen und sich mit den Schülern, Studenten und Absolventen auszutauschen. Diese Maßnahmen ermöglichten es, engagierte Praktikanten für den Sommer und auch einige Absolventen als Mitarbeiter zu gewinnen.

### Interne Kommunikation

Der Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG ist bestrebt, zeitnah und transparent an die Mitarbeiter zu kommunizieren. Neben dem Intranet, in dem alle relevanten Informationen gesammelt und publiziert werden, wird bei aktuellen Ereignissen und über Neuigkeiten mittels eines „Hausbank Journals“ in Form eines E-Mail-Tickers informiert. Darüber hinaus wird in regelmäßigen Abständen die „Vorstandsinformation“, ein internes Mitarbeitermagazin, publiziert. Jeder Vorstand informiert darin über Neuigkeiten aus seinem Ressort, Bereiche werden vorgestellt und Veranstaltungen zusammengefasst.

Aufgrund von Remote Work wurde der direkte Austausch mit den Vorständen in kleinen Gruppen im Jahr 2020 ausgesetzt. Für 2021 ist die Durchführung dieser Formate wieder geplant.

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

### Zukunftsfit durch Weiterbildung

#### Umstellung von Präsenz- auf digitale Formate

---

Das Jahr 2020 brachte aufgrund der COVID-19-Krise für viele Unternehmen einen digitalen Rückenwind in der Weiterbildung. Die Schulungspräsenztage 2020 konnten ab Mitte April bundweit in 253 Webinare umgewandelt und viele Lernphasen vor Ort und digital mit Unterstützung der Mentoren/ Lerncoaches begleitet werden. Somit wurden auch im Pandemiejahr 2020 planmäßig die Mitarbeiter in ihren Funktionen praxisnah, regional und innovativ geschult.

#### Weiterentwicklung der digitalen Kompetenzen durch neue virtuelle Trainingsformate

---

Die Weiterentwicklung der digitalen Kompetenzen war einer der zentralen Meilensteine im Bildungsangebot 2020. Der Hauptfokus lag ab dem 2. Quartal 2020 auf Webinar-Formaten. Die Volksbank Akademie hat dazu Webinar-Anwenderschulungen ausgerollt, um alle Mitarbeiter für das eingesetzte Tool zu befähigen. Das Webinar-Format konnte rasch in den Arbeitsalltag der Teams integriert werden und wird auch 2021 ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Zusammenarbeit bleiben.

Neue Trainingsformate liefern Know-how und Impulse, wie virtuelle Meetings und virtuelle Führung erfolgreich eingesetzt werden können, das reicht bis hin zu einem virtuellen Führungskräfte-Lehrgang zum Thema „Mitarbeiter und Teams virtuell führen“. Die im Jahr 2020 aktiven Verbund-Trainer wurden didaktisch durch das Konzeptionsteam der Volksbank Akademie in Kleinstgruppen auf die Durchführung ihrer Webinar-Formate vorbereitet. Zusätzlich wurde das Angebot für die Trainer erweitert, um die erforderlichen Kenntnisse und Werkzeuge zu trainieren und zu perfektionieren.

### Förderung der Work-Life-Balance

---

Das Bildungsangebot 2020 förderte eine gute Work-Life-Balance der Mitarbeiter des VOLKSBANK WIEN Konzerns. Verbundweit wurden 75% der Seminare der Volksbank Akademie als virtuelle oder digitale Lerneinheiten (Web based Trainings und Blended Learning mit Webinar) und 25% als Blended Learning mit Präsenzeinheiten angeboten. Dies steigert die Attraktivität der Volksbank als Arbeitgeber, sichert die Gesundheit in Zeiten von COVID-19 und entlastet die Umwelt aufgrund der geringeren Reisetätigkeit der Mitarbeiter. Gleichzeitig können Synergien der neuen digitalen Arbeitswelt mit einem modernen, digitalen Bildungsangebot genutzt werden.

Im Rahmen einer Schwerpunkttinitiative mit Impulsveranstaltungen zu den Themen Resilienz im ersten Halbjahr und Zeitmanagement im zweiten Halbjahr wurden die Mitarbeiter und Führungskräfte für das herausfordernde Jahr 2020 gestärkt.

### AUSBLICK

Für das Jahr 2021 sind folgende Maßnahmen geplant:

- Positionierung der VOLKSBANK WIEN AG als attraktiven Arbeitgeber, dadurch Akquise von externen Talenten und Experten
- Fokussierte Entwicklung der Mitarbeiter und Schaffung eines systematischen Rahmens hierfür
  - Weiterentwicklung des digitalen Bildungs-Angebots für die Verbund-Berufsbilder im Vertrieb und Betrieb wie etwa Servicemanager, KSC/MSC, KKB\*
  - Verankerung der Lernbegleitung von Trainierenden in Form von Mentoring und zusätzliche Initiativen für Mentoren in den Ausbildungen für KKB, KUBE\*\*, Anlageberater oder Führungskräfte.
  - Weiterentwicklung der Online Trainings nach einheitlichen Akademie Standards zur Steigerung der Qualität und Sicherstellung der Aktualität
- Fortsetzung unserer Haltung und Maßnahmen zur uneingeschränkten Gleichberechtigung und Anerkennung
- Konsequente Nutzung von Mitarbeiterfeedback als Entwicklungstreiber für die Organisation und Führungskräfte
- Weiterführung des professionellen Krisenmanagements (Beispiel COVID-19)
- Erhöhung der HR-Produktivität durch gezieltes Optimieren der HR-Prozesse und Systeme
- Kontinuierliche Organisationsentwicklung und laufende Optimierung im Sinne externer Anforderungen

\*Kundenservicecenter/Marktservicecenter, Kommerzkundenbetreuer

\*\*Kommerzkundenbetreuer, Kundenbetreuer

# SOZIALES

MITARBEITER

*Wir sind die Interessenvertretung  
der Mitarbeiter.*

---

**24**

**GEWÄHLTE BETRIEBSRÄTE VERTRETEN DIE INTERESSEN  
DER MITARBEITER IM VOLKSBANK WIEN KONZERN.**



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

### Nachhaltigkeits-Grundsatz der Betriebsräte

Die Betriebsräte des VOLKSBANK WIEN Konzerns

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

14 gewählte Betriebsräte (davon 4 Frauen) vertreten die Interessen aller Mitarbeiter in der VOLKSBANK WIEN AG. 5 Betriebsräte (3 Männer, 2 Frauen) wurden vom Betriebsratsgremium in den Aufsichtsrat der VOLKSBANK WIEN AG und diverse Ausschüsse des Aufsichtsrats entsandt.

Im April 2020 haben sich in der VB Services für Banken Ges.m.b.H. (6 Betriebsräte, davon 4 Frauen) und in der VB Infrastruktur und Immobilien GmbH (4 Betriebsräte, davon 1 Frau) eigene Betriebsratskörperschaften konstituiert.

		2020	2020	2019	2019	2018	2018
Betriebsräte, Gesundheit	Einheit	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern	Einzel	Konzern
Betriebsräte	Anzahl	14	24	14	14	14	14
Betriebsräte in Aufsichtsrat							
und diversen Ausschüssen	Anzahl	5	5	5	5	5	5
Sport-Sektionen	Anzahl	9	9	9	9	8	8
Kurse aktiv-Programm	Anzahl	3	3	3	3	4	4
Teilnehmer aktiv-Programm	Anzahl	73	73	78	78	80	80

Zur Wahrung der Interessen der Mitarbeiter werden Betriebsvereinbarungen vom Betriebsrat ausgearbeitet, ausverhandelt und abgeschlossen. Maßnahmen zur Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter werden größtenteils vom Betriebsrat organisiert (z.B. Gesundenuntersuchung, Gripeschutz- und FSME-Impfung etc.). Eine kommende COVID-19-Impfkation wird, bei einer Einbindung der Betriebe in eine solche Aktion, ebenfalls vom Betriebsrat unterstützt. Einmal pro Woche ist eine Betriebsärztin im VB-Forum anwesend.

Es gibt im Betriebsrat eine Stelle Frauenbeauftragte/Konfliktmanager. Mitarbeiter können hier im Bedarfsfall vertrauensvoll Kontakt aufnehmen. Es besteht eine Betriebsvereinbarung „zur Vorbeugung und zum Abbau von Mobbing, sexueller Belästigung, Diskriminierung sowie Förderung von friedlicher Konfliktbearbeitung“.

Den Mitarbeitern steht eine Vielzahl von Services (z.B. Schneiderei, Putzerei, Apothekenbestellungen) zu günstigen Konditionen zur Verfügung. Über die Plattform „CorpLife-Mitarbeiterwelt“ findet man regelmäßig neue Mitarbeiterangebote zum Thema Kultur, Sport und Freizeit, Wohnen und vieles mehr.

Die Sportsektionen und VB-Aktiv Kurse Yoga und Pilates runden das Angebot ab. Aufgrund der COVID-19-Beschränkungen wurde VB-Aktiv teilweise als Online-Angebot bereitgestellt und auch gut genutzt.

# SOZIALES

GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT



## *Goldi Talente Cup und Talenteförderung*

---

# 13

**JAHRE IN FOLGE SPONSERT DIE VOLKSBANK  
NUN SCHON DIE SKISPRUNG-TALENTE VON MORGEN.**



# SOZIALES

## GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

### ZIELE

Im Jahr 2020 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Gesellschaftliches Engagement:

- Sport, Kultur und Soziales fördern und damit Beitrag für das Gemeinwohl leisten
- Im Zuge der COVID-19-Krise die Bevölkerung zu animieren, sich mittels Online Game von Zuhause als Skispringer zu versuchen und gleichzeitig etwas Gutes für den Skisprung-Nachwuchs zu tun
- Junge Athleten des Goldi Talente Cups weiter zur sportlichen Betätigung zu animieren und zu fördern, damit diese zu den Besten im Skisprung werden

### WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 konnte die VOLKSBANK WIEN AG folgende Ergebnisse erzielen:

- Das Online Skisprung-Game zu Gunsten der Österreichischen Sporthilfe öffneten 14.000 „Hobbyspringer“. In Summe wurden 15.000 Euro von der Volksbank an die Österreichische Sporthilfe übergeben.
- In der Saison 2019/2020 starteten im Zuge des Goldi Talente Cups 42 Kinder aktiv ihr Training im Verein und nehmen in Zukunft an Wettkämpfen teil.

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

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

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

Im Jahr 2020 konnten aufgrund der COVID-19-Einschränkungen viele geplante Aktivitäten wie zum Beispiel der Wings for Life Word Run und das Beachvolleyball Major nicht umgesetzt werden. Die folgenden Aktivitäten zeigen beispielhaft das Engagement der VOLKSBANK WIEN AG im Jahr 2020:

# SOZIALES

## GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

### Online Skisprung Game zu Gunsten der Österreichischen Sporthilfe

---

Im April startete die Österreichische Sporthilfe und die Volksbank ein Online Skisprung Game, bei dem die Volksbank für jeden Teilnehmer, der über 170 Meter sprang, jeweils 1 Euro spendete. In Summe wurden 15.000 Euro von der Volksbank an die Österreichische Sporthilfe übergeben. Die Österreichische Sporthilfe setzt den Betrag gezielt für die Förderung des Springernachwuchses ein. Auch das mediale Echo war beeindruckend, wie über 100 verschiedene Medienberichte und über 1 Mio. Kontakte in den sozialen Medien beweisen.

### Goldi Talente Cup und Talentförderung

---

Andreas Goldberger, einer der erfolgreichsten Skispringer aller Zeiten, hat es sich zur Aufgabe gemacht, im ganzen Land nach jungen Skisprungtalenten zu suchen. Als langjähriger Partner der ÖSV-Skisprungstars ist es der Volksbank ein besonderes Anliegen, den Goldi Talente Cup sowie die Goldi Talentförderung zu unterstützen und damit einen Beitrag zur Förderung von sportbegeisterten Kindern und Jugendlichen zu leisten. Jan Hörl, ein Teilnehmer des Goldi Talente Cups, ist mittlerweile Mitglied der Nationalmannschaft und springt im Weltcup, Lisa Eder ist ebenso Mitglied der Nationalmannschaft und hat schon einige Top10 Platzierungen im Weltcup erreicht.

Die VOLKSBANK WIEN AG unterstützte 2020 u.a. die folgenden Projekte:

### „Advent im Park - Advent einmal anders“

---

Badens wunderschöner Kurpark erstrahlt jährlich im Zeichen der Nachhaltigkeit. Vor allem die Aspekte Regionalität und ökologische Verantwortung finden besondere Beachtung. Auch wenn der traditionelle Adventmarkt 2020 abgesagt werden musste, konnte „Advent im Park“ unter sicheren Bedingungen in weihnachtlichem Flair ohne Gastronomie und Pop-Up-Hütten stattfinden. Mit einem Beleuchtungskonzept, dem Badener Weihnachtswald, dem Nachhaltigkeits-Info-Pfad, dem lebenden Christbaumverkauf, einer SOS-Kinderdorf-Aktion und einem Strohsplatz wollte man den Menschen am Ende dieses anspruchsvollen Jahres eine Freude bereiten und Hoffnung schenken. „Advent im Park“ wurde im Rahmen des Green Events Austria-Wettbewerbs „nachhaltig gewinnen!“ als eines von 10 nachhaltigen Festen österreichweit nominiert.

### BeethovenFrühling20>covid19

---

Unter dem Motto „BeethovenFrühling20>covid19“ ging das neu gegründete Festival dank der Unterstützung durch die Regionaldirektion Baden mit wöchentlichen Konzert-Streams vom 15. Mai bis 3. Juli 2020 aus dem Konzertsaal des Casino Baden online und erreichte bis dahin weltweit eine halbe Million Menschen. Aufgrund des COVID-19 Lockdowns wurde der Beethoven Frühling kurzfristig völlig neu konzipiert. Die in dieser Dimension unerwartet hohe Publikumsresonanz sieht Dorothy Khadem-Missagh, die Pianistin und Intendantin, als gelungenes Ergebnis von Innovation und Resilienz. Kunst und Kultur sind gerade in Krisenzeiten unerlässlich. Weitere Partner und Sponsoren neben der VOLKSBANK WIEN AG waren das Casino Baden und die Klaviermanufaktur Bösendorfer. Die Konzerte sind weiterhin als Video-on-Demand unter [www.beethovenfruehling.at](http://www.beethovenfruehling.at) verfügbar.



### ROTE NASEN Recycling4Smile Projekt

---

Die ROTEN NASEN arbeiten seit vielen Jahren mit verlässlichen Partnern zusammen, die gebrauchte Toner in wertvolle Spenden verwandeln. Die VOLKSBANK WIEN AG unterstützt seit Anfang 2018 das kostenlose Sammelprogramm und stellt alle Alttoner, die in der Zentrale und den Filialen der VOLKSBANK WIEN AG anfallen, dieser Aktion zur Verfügung. Statt in der Abfalltonne zu landen, werden diese gesammelt und einem Recyclingkreislauf zugeführt. Jede wiederverwendbare Tintenpatrone und Tonerkartusche bedeutet eine Spende für ROTE NASEN. Weiters werden in der VOLKSBANK WIEN AG ausschließlich Toner verwendet, die in diesem Recycling-Verfahren hergestellt werden. Damit schont die VOLKSBANK WIEN AG nicht nur die Umwelt, sondern leistet zusätzlich einen wesentlichen Beitrag für mehr Lachen im Spital.

### AUSBLICK

Die von der Volksbank Ende Dezember 2020 initiierte Plattform [www.bewusstessen21.at](http://www.bewusstessen21.at) soll Bewusstsein für den nachhaltigen Umgang mit Lebensmitteln und der eigenen Ernährung fördern. Als Hausbank unterstützt die Volksbank den Einkauf bei nachhaltigen regionalen Kunden und ist enger Partner sowie Berater regionaler Unternehmen. Kern der Initiative ist ein Fußabdruck-Rechner, mittels dem Österreicherinnen und Österreicher messen können, wie groß ihr persönlicher Fußabdruck in globalen Hektar bzw. CO<sub>2</sub> ist und wie sie diesen durch die Änderung ihres Umgangs mit Lebensmitteln und ihrer Ernährungsgewohnheiten reduzieren können. Die Interessierten können sich über weiterführende Links informieren und finden zudem nachhaltige Rezepte zum Nachkochen. Die Initiative läuft während des gesamten Jahres 2021.

Das Projekt unterstützt zielgerichtet die drei Kernpunkte der Nachhaltigkeitsvision:

Die Volksbank

1. wirtschaftet regional nachhaltig auf Basis genossenschaftlicher Werte: die Initiative unterstützt regionale Hersteller und Händler
2. übernimmt Verantwortung für das langfristige Wohlergehen von Mitarbeitern und Kunden: die Volksbank unterstützt Gesundheit, Umwelt und das finanzielle Wohlergehen
3. handelt umwelt- und klimabewusst: die Initiative unterstützt eine Reduktion der Umweltbelastung

# ANHANG / BEILAGE

WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN

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

---

# ANHANG / BEILAGE

## WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN

### Umweltbelange

Nachhaltigkeitsthema	Wesentliche Risiken (für die Belange gem. NaDiVeG)	Maßnahmen	Chancen
Ressourcen und Energie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Rücksichtnahme auf Umweltkriterien im Betrieb von Bürogebäuden</li> <li>übermäßiger Energieverbrauch bei Filialen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Energieeffizienzmaßnahmen bei Zentrale und in Filialen</li> <li>jährliche Berechnung der Scope 1 und 2 CO<sub>2</sub>-Emissionen</li> <li>Reduktion des Energieverbrauches</li> <li>Ressourcenschonung</li> <li>Nachhaltigkeitskriterien in der Beschaffung</li> <li>Ökologisierung des Fuhrparks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbesserung der Ressourceneffizienz</li> <li>Vorbildrolle in der ökologischen Gestaltung des Bürobetriebs</li> <li>Verbesserung des Image</li> <li>Wettbewerbsvorteile</li> <li>Kosteneinsparungen</li> <li>CO<sub>2</sub> Einsparung</li> <li>Beitrag zum Klimaschutz</li> </ul>
Nachhaltige Produkte und Services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unzureichende Berücksichtigung von Nachhaltigkeit im Kerngeschäft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erarbeitung einer Nachhaltigkeitsstrategie</li> <li>Anpassung an regulatorische Vorgaben (z.B. EU-Taxonomie)</li> <li>Neuausrichtung des Produktportfolios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entwicklung zu der Hausbank für Nachhaltigkeit</li> <li>Vorbildwirkung</li> <li>Wettbewerbsvorteile</li> <li>Wesentlicher Beitrag zum Klimaschutz</li> </ul>
Regionalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finanzierung mit keinem regionalen Fokus</li> <li>keine Auswahl lokaler Lieferanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klarer Fokus auf Regionalität in der Strategie und im Kerngeschäft durch geförderte Finanzierungen</li> <li>Bauherrenmodelle</li> <li>regionale Investments</li> <li>Auswahl lokaler Lieferanten und Vernetzung regionaler Wirtschaftstreiber mit Mitgliedern/Kunden der Volksbank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Volksbanken als finanzwirtschaftlicher Nahversorger positionieren</li> <li>Verbesserung des Image</li> <li>Wettbewerbsvorteile</li> <li>Stärkung lokaler Infrastruktur</li> </ul>

### Arbeitnehmer- und Sozialbelange

Nachhaltigkeitsthema	Wesentliche Risiken (für die Belange gem. NaDiVeG)	Maßnahmen	Chancen
Aus-, Weiterbildung und interne Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unzureichende Ausbildung von Mitarbeitern</li> <li>beschränkte Chancengleichheit</li> <li>Diversitätsdefizit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Weitreichendes Aus- und Weiterbildungsprogramm durch die Volksbank-Akademie</li> <li>Diversity Konzept</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbesserte Fähigkeiten der Mitarbeiter</li> <li>Wettbewerbsvorteile</li> <li>geringere Fluktuation</li> <li>besseres Employer Branding</li> </ul>
Qualitativ hochwertige Kundenbetreuung und -beziehung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betreuung wird den Erwartungen der Kunden nicht gerecht</li> <li>Verlust von Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring der Kundenzufriedenheit</li> <li>ständige Verbesserung der Qualität der Beratungsprozesse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbesserung der Wahrnehmung bei Kunden</li> <li>Wettbewerbsvorteile</li> <li>Effizienz und Qualität im Beratungsprozess</li> </ul>
Datensicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diebstahl/Verlust von Kundendaten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>State-of-the-art IT-Sicherheitssysteme</li> <li>Schulung zu Datenschutzgrundverordnung/Kundendatenumgang</li> <li>Compliance Management</li> <li>E-Learnings</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sorgenfreie Bankgeschäfte für Kunden</li> <li>Gestärktes Vertrauen von Kunden</li> </ul>

# ANHANG / BEILAGE

## WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN

### Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Nachhaltigkeitsthema	Wesentliche Risiken (für die Belange gem. NaDiVeG)	Maßnahmen	Chancen
Ethik und Compliance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nicht-Einhaltung von Gesetzen und Richtlinien</li><li>• Korruptionsfälle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Korruptionsprävention</li><li>• Compliance Handbuch</li><li>• Compliance Schulungen</li><li>• Code-of-Conduct</li><li>• Ausschlusskriterien</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verbesserung des Image</li><li>• Wettbewerbsvorteile</li></ul>

### Achtung der Menschenrechte

Nachhaltigkeitsthema	Wesentliche Risiken (für die Belange gem. NaDiVeG)	Maßnahmen	Chancen
Menschenrechte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unzureichende Achtung auf Menschenrechte bei der Vergabe von Finanzierungen und bei Veranlagungsprodukten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schulungen zu Menschenrechten</li><li>• Ausschlusskriterien für Finanzierungen</li><li>• Genehmigungsverfahren</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schutz der Menschenrechte</li><li>• Verbesserung des Image</li><li>• Wettbewerbsvorteile</li></ul>

### Weitere Themen

Nachhaltigkeitsthema	Wesentliche Risiken (für die Belange gem. NaDiVeG)	Maßnahmen	Chancen
Digitalisierung/Innovation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verpassen von Digitalisierungstrends</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ständige Weiterentwicklung der digitalen Prozesse</li><li>• Digitalisierung des Bankgeschäfts mit modernsten Möglichkeiten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vorreiterrolle in der Branche einnehmen</li><li>• Wettbewerbsvorteile</li><li>• Bankgeschäfte für Kunden erleichtern</li></ul>

# ANHANG / BEILAGE

## VOLLKONSOLIDIERTE UNTERNEHMEN DER VOLKSBANK WIEN AG

vollkonsolidierte Unternehmen	Mitarbeiter VZÄ	Anteil am Kapital
VB Services für Banken Ges.m.b.H.	312,3	98,89
VB Infrastruktur und Immobilien GmbH	58,27	100,00
3V-Immobilien Errichtungs-GmbH	keine	100,00
Gärtnerbank Immobilien GmbH	keine	100,00
GB IMMOBILIEN Verwaltungs- und Verwertungs-GmbH	keine	100,00
VB Rückzahlungsgesellschaft mbH	keine	100,00
VB Verbund-Beteiligung Region Wien eG in Liqu.	keine	90,63
VOBA Vermietungs- und Verpachtungsges.m.b.H.	keine	99,00
WG Vermietung von Wirtschaftsgütern Gesellschaft m.b.H.	keine	100,00

# ANHANG / BEILAGE

GRI-INHALTSINDEX

## *GRI-Inhaltsindex*

---

# ANHANG / BEILAGE

## GRI-INHALTSINDEX

### ALLGEMEINE ANGABEN

#### GRI 102: Allgemeine Angaben 2016

##### Organisationsprofil

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-1: Name der Organisation	104	
	102-2: Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	7, 37-39, 41, 53-56	
	102-3: Ort des Hauptsitzes	104	
	102-4: Betriebsstätten	10-11	
	102-5: Eigentum und Rechtsform	10-11, 104	
	102-6: Bediente Märkte	7, 10-11, 53-54	
	102-7: Größenordnung der Organisation	Cover, 5, 52-53, 79	<a href="http://www.volksbankwien.at/gb_2020">www.volksbankwien.at/gb_2020</a>
	102-8: Informationen über Angestellte und andere MitarbeiterInnen	Cover, 78-79	GRI 102-8 b) ist nicht auf die VOLKSBANK WIEN AG anwendbar.
	102-9: Lieferkette	7, 10-12	
	102-10: Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	6, 8	
	102-11: Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	58-59	
	102-12: Externe Initiativen	16	
	102-13: Mitgliedschaft in Verbänden	Cover	

##### Strategie

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-14: Erklärung der höchsten Entscheidungsträger	6-7	
	102-15: Wichtige Auswirkungen, Risiken und Chancen	58-59, 95-96	

##### Ethik und Integrität

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-16: Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	12	

##### Unternehmensführung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-18: Führungsstruktur	10-13	<a href="http://www.volksbankwien.at/gb_2020">www.volksbankwien.at/gb_2020</a>

##### Einbindung von Stakeholdern

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-40: Liste der Stakeholder-Gruppen	14, 20	
	102-41: Tarifverträge	78	
	102-42: Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	14, 20	
	102-43: Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	14, 20, 27, 31-33	
	102-44: Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	14-15	

##### Vorgehensweise bei der Berichterstattung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-45: Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	97	
	102-46: Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	13-15	
	102-47: Liste der wesentlichen Themen	15	
	102-48: Neudarstellung von Informationen	8	
	102-49: Änderungen bei der Berichterstattung	8	
	102-50: Berichtszeitraum	8	
	102-51: Datum des letzten Berichts	8	
	102-52: Berichtszyklus	8	
	102-53: Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	9	
	102-54: Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	8	
	102-55: GRI-Inhaltsindex	98-101	
	102-56: Externe Prüfung	102-103	

# ANHANG / BEILAGE

## GRI-INHALTSINDEX

### WESENTLICHE THEMEN

#### Nachhaltige Produkte und Services

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	37	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	37-39, 42-49	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	37-39, 42-49	
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016	201-1: Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	53	Investitionen auf kommunaler Ebene können aus Vertraulichkeitsgründen nicht angegeben werden. Die Gewinn- und Verlustrechnung des Berichtsjahres findet sich im Geschäftsbericht 2020.
Eigener Indikator	Geförderte Projekte und Projektvolumen	5, 36-37	
	Anteil nachhaltiger Fonds	37	

#### Regionalität

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	51	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	51-57	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	51-57	
Eigener Indikator	Anteil regionaler Finanzierungen	5, 52	

#### Ethik und Compliance

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	25	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	25-28	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	25-28	
GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016	205-3: Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	5, 26	
GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016	206-1: Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	27	
GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016	419-1: Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaften Bereich	5, 26-27	In 2020 wurden über die Bank keine Strafzahlungen oder nicht-monetäre Sanktionen verhängt.

#### Ressourcen und Energie

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	69	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	69-73	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	69-73	
GRI 302: Energie 2016	302-3: Energieintensität	5, 71	Die gesamte verbrauchte Energie wird nur innerhalb der VOLKSBANK WIEN AG verwendet.
GRI 305: Emissionen 2016	305-1: Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	70	Die Berechnung des CCF erfolgte gem. dem Greenhouse Gas Protocol. Alle Klimagase gem. Kyoto-Protokoll wurden in die Berechnungen miteinbezogen. Es gibt keine biogenen CO <sub>2</sub> Emissionen. Die verwendeten Emissionsfaktoren stammen von Ecoinvent, dem Umweltbundesamt (UBA) und der International Energy Agency (IEA). Aufgrund der geänderten Berechnung wurde bisher kein Basisjahr definiert.
	305-2: Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	70	Die Berechnung des CCF erfolgte gem. dem Greenhouse Gas Protocol. Alle Klimagase gem. Kyoto-Protokoll wurden in die Berechnungen miteinbezogen. Es gibt keine biogenen CO <sub>2</sub> Emissionen. Die verwendeten Emissionsfaktoren stammen von Ecoinvent, dem Umweltbundesamt (UBA) und der International Energy Agency (IEA). Aufgrund der geänderten Berechnung wurde bisher kein Basisjahr definiert.
Eigener Indikator	Druck- und Kopierpapierverbrauch	5, 72	



# ANHANG / BEILAGE

## GRI-INHALTSINDEX

### Aus- und Weiterbildung und interne Kommunikation

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	77	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	77, 80-82	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	77, 80-82	
GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016	404-1: Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	81	

### Menschenrechte

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	25, 51	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	25-28, 51, 80	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	25, 51	
GRI 412: Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte 2016	412-2: Schulungen für Angestellte zu Menschenrechtspolitik und -verfahren	26	Insgesamt wurden im Berichtsjahr 159 Stunden für Schulungen zu Menschenrechtspolitik aufgewendet.

### Datensicherheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	29	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	29-30	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	29-30	
GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016	418-1: Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	29	

### Qualitativ hochwertige Kundenbetreuung und -beziehung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	31	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	31-33	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	31-33	
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016	417-3: Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	26	

### Digitalisierung/Innovation

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	63	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	63-65	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	63-65	
Eigener Indikator	Produkt- & Serviceaufträge im „hausbanking“	64	

# ANHANG / BEILAGE

## PRÜFUNGSBERICHT DER KPMG



An  
den Vorstand der  
Volksbank Wien AG,  
Wien

### **Bericht über die unabhängige Prüfung der nichtfinanziellen Berichterstattung gemäß §§ 243b bzw 267a UGB**

Wir haben die Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit des konsolidierten nichtfinanziellen Berichts gemäß §§ 243b bzw 267a UGB (im Folgenden "NFI-Bericht") für das Geschäftsjahr 2020, bezeichnet als Nachhaltigkeitsbericht, der

**Volksbank Wien AG,  
Wien**

(im Folgenden auch "Gesellschaft" genannt),

durchgeführt.

#### **Verantwortung der gesetzlichen Vertreter**

Die ordnungsgemäße Aufstellung des NFI-Berichts in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien liegt in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft. Die Gesellschaft wendet die gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§ 243b und 267a UGB) sowie die Leitlinien zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative (GRI Standards) in der Option "Kern" als Berichtskriterien an.

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

#### **Verantwortung des Prüfers**

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

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

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

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

- Befragung von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Konzernebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen und entsprechender Berichtsgrenzen der Gesellschaft zu erlangen;



- Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung der Gesellschaft in der Berichtsperiode;
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben zu Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelangen, Achtung von Menschenrechten und Bekämpfung von Korruption und Bestechung, einschließlich der Konsolidierung der Daten;
- Befragungen von Mitarbeitern auf Konzernebene, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der Angaben zu Konzepten, Risiken, Due Diligence Prozessen, Ergebnissen und Leistungsindikatoren verantwortlich sind;
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente, um zu bestimmen, ob qualitative und quantitative Informationen durch ausreichende Nachweise hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;
- Einschätzung der lokalen Datenerhebungs-, Validierungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten durch eine Stichprobenerhebung des Standortes Wien (1030 Wien, Standort Dietrichgasse)
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben für die im GRI-Index aufgeführten GRI Standards, welche zur Konsolidierung auf Konzernebene von allen Standorten gemeldet wurden;
- Einschätzung der Konsistenz der für die Gesellschaft anwendbaren Anforderungen des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) sowie der GRI Standards (Option "Kern") mit den Angaben und Kennzahlen im NFI-Bericht;
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben durch kritisches Lesen des NFI-Berichts.

Gegenstand unseres Auftrages ist weder eine Abschlussprüfung noch eine prüferische Durchsicht von Abschlüssen. Ebenso ist weder die Aufdeckung und Aufklärung strafrechtlicher Tatbestände, wie zB von Unterschlagungen oder sonstigen Untreuehandlungen und Ordnungswidrigkeiten, noch die Beurteilung der Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsführung Gegenstand unseres Auftrages. Darüber hinaus ist die Prüfung zukunftsbezogener Angaben, Vorjahreszahlen, Aussagen aus externen Dokumentationsquellen und Expertenmeinungen sowie Verweise auf weiterführende Berichterstattungsformate der Gesellschaft nicht Gegenstand unseres Auftrages. Die im Rahmen der Jahresabschlussprüfung geprüften Angaben wurden auf korrekte Übernahme geprüft (keine inhaltliche Prüfung). Im GRI-Index aufgeführte Verweise auf andere Berichterstattungsformate der Gesellschaft wurden nicht geprüft. Das Kapitel "EXKURS" war ebenfalls nicht Gegenstand unseres Auftrages.

### **Beurteilung**

Auf der Grundlage unserer Prüfungshandlungen und der von uns erlangten Nachweise sind uns keine Sachverhalte bekanntgeworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der NFI-Bericht der Gesellschaft nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§ 243b und 267a UGB) sowie den GRI Standards (Option "Kern") aufgestellt wurde.

### **Verwendungsbeschränkung**

Einer Veröffentlichung unserer Prüfbescheinigung gemeinsam mit dem NFI-Bericht stimmen wir zu. Der Bericht bildet keine Grundlage für ein allfälliges Vertrauen dritter Personen auf seinen Inhalt. Der Bericht ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt (Vermögens-) Entscheidungen treffen. Ansprüche dritter Personen können daher daraus nicht abgeleitet werden. Unsere Verantwortung besteht allein der Volksbank Wien gegenüber.

### **Auftragsbedingungen**

Bezüglich unserer Verantwortlichkeit und Haftung gegenüber der Gesellschaft und gegenüber Dritten kommt Punkt 7 der Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe zur Anwendung.

Wien, 17. März 2021

KPMG Alpen-Treuhand GmbH  
Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft

Mag. Peter Ertl  
Wirtschaftsprüfer

iA Cornelia Fritz, BSc (WU)

## Der Vorstand

Wien, 17. März 2021



DI Gerald Fleischmann  
Generaldirektor



Dr. Rainer Borns  
Vorstandsdirektor



Dr. Thomas Uher  
Vorstandsdirektor

## Impressum:

VOLKSBANK WIEN AG  
A-1030 Wien, Dietrichgasse 25  
Telefon: +43 (1) 40137-0  
e-Mail: [information@volksbankwien.at](mailto:information@volksbankwien.at)  
Internet: [www.volksbankwien.at](http://www.volksbankwien.at)

## Redaktion:

Mag. Monika Bäumel, Mag. Christina Eder und Mitglieder des Nachhaltigkeitsbericht-Teams (Seite 13).

## Gestaltung und Produktion:

Bianca Statna

## Fotos:

Umschlag: Matthias Heschl; Seite 1: istockphoto.com, ilyast; Seite 6: Robert Polster; Seite 22: istockphoto.com, Tempura;  
Seite 34: istockphoto.com, Georgijevic; Seite 40: istockphoto.com, skyneshier; Seite 60: istockphoto.com, PeopleImages;  
Seite 66: Robert Polster; Seite 74: Matthias Heschl

## Redaktionsschluss:

März 2021

## Beratung:

denkstatt GmbH  
A-1130 Wien, Hietzinger Hauptstraße 28



## Druck

Print Alliance HAV Produktions GmbH  
A-2540 Bad Vöslau, Druckhausstraße 1  
Internet: [www.printalliance.at](http://www.printalliance.at)

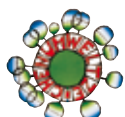
## Volksbanken-Verbund

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

## Volksbank Primärstufe

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

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



Gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“  
des Österreichischen Umweltzeichens,  
Print Alliance HAV Produktions GmbH, UW-Nr. 715





