

# **NACH HALTIG KEITS BERICHT 2021**

## ÜBERSICHT



**98,5%**

BETRUG IM BERICHTSJAHR  
DIE TEILNEHMERQUOTE AN  
DEN VERPFLICHTENDEN  
COMPLIANCE-SCHULUNGEN.



**Ø 15,1 T CO<sub>2</sub>E/MIO.  
EURO UMSATZ<sup>1)</sup>**

CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK  
DES BANKBUCHS



**2021**

NACHHALTIGKEIT WIRD  
WEITER IN ALLEN  
BEREICHEN DER  
BANK INTEGRIERT.



**38%**

DES FUHRPARKS WURDEN  
AUF E-AUTOS UMGESTELLT.

**17%**

REDUKTION  
EMISSIONEN SCOPE 1+2  
(LOCATION BASED)



**24**

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

**28.288**

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

**38%**

DES FUHRPARKS WURDEN  
AUF E-AUTOS UMGESTELLT.

**UM CA. 10%**

SOLL DER FRAUENANTEIL  
IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN  
ALLE 2 JAHRE STEIGEN.

**1.417**

MITARBEITER  
HABEN DIE SCHULUNG  
ZU NACHHALTIGKEIT  
ABSOLVIERT.<sup>3)</sup>



**1.518 MITARBEITER**

ARBEITEN FÜR DIE VOLKSBANK WIEN AG.<sup>4)</sup>

**15.000**

EURO SPENDE AN DIE  
ÖSTERREICHISCHE SPORHLILFE  
DURCH DIE BERECHNUNG  
DES CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCKS AUF  
WWW.BEWUSSTESSEN21.AT



1) Hierbei handelt es sich um Scope 1 und 2 Werte, da viele Unternehmen noch keine Scope 3 Werte liefern.

2) Stand 31.12.2021

3) Betrachtungszeitraum 24.02.2021 bis 31.12.2021

4) Mitarbeiter mit dem Stichtag 31.12.2021



**88 %**

DER KUNDEN SIND MIT DER ONLINE-BANKING-APP („HAUSBANKING“) SEHR ZUFRIEDEN/ZUFRIEDEN.<sup>1)</sup>

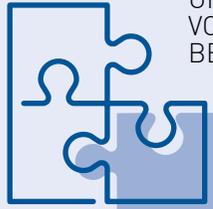
## 11. AUSZEICHNUNG

FÜR DIE SERVICE- UND BERATUNGSQUALITÄT DES FAIREN CREDIT DURCH DEN TÜV AUSTRIA.<sup>2)</sup>



## 3 STARKE PARTNER

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



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



**97,7 %**

FINANZIERUNGEN IN DER REGION



**97 %**

STEIGERUNG BEI DER NUTZUNG DER PRODUKT- UND SERVICEAUFTRÄGE IM „HAUSBANKING“.



**125,6 MRD. EUR**

VERWALTET UNION INVESTMENT IN NACHHALTIG GEMANAGTEN FONDS UND MANDATEN.<sup>3)</sup>



**41 %**

BETRÄGT DER ANTEIL NACHHALTIGER FONDS AM FONDSUMSATZ 2021.



1) Online-Umfrage zu Performance, Funktionen und Usability, Herbst 2021

2) siehe Seite 41

3) Stand 31.12.2021, Quelle Union Investment

4) Mitarbeit im Komitee 251 „Corporate Social Responsibility“ bei Austrian Standards

## NACHHALTIGKEITSBERICHT 2021

*Mehrere kleine  
Kräfte vereint  
bilden eine große.<sup>1)</sup>*

---



# 2021

NACHHALTIGKEIT WIRD  
WEITER IN ALLEN BEREICHEN  
DER BANK INTEGRIERT.

## NACHHALTIGKEITSBERICHT 2021

### 6 VORWORT VON GENERALDIREKTOR DI GERALD FLEISCHMANN

### 8 ÜBER DEN BERICHT

### 10 GENOSSENSCHAFT

### 14 NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### 30 UNTERNEHMENSWERTE

- 30 CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE
- 36 DATENSICHERHEIT
- 38 QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

### 42 ÖKONOMIE

#### 42 NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### 50 EXKURS

- 50 PRODUKTPARTNER DER VOLKSBANK WIEN AG
  - 51 UNION INVESTMENT
  - 54 TEAMBANK AG
  - 56 ERGO VERSICHERUNG AG

- 60 REGIONALITÄT
- 68 RISIKOMANAGEMENT

### 72 DIGITALISIERUNG

### 76 ÖKOLOGIE

#### 76 ENERGIE UND KLIMA

### 84 SOZIALES

- 84 MITARBEITER
- 102 GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

### 106 ANHANG

- 106 WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN
- 109 VOLLKONSOLIDIERTE UNTERNEHMEN DER  
VOLKSBANK WIEN AG
- 110 GRI-INHALTSINDEX
- 118 PRÜFUNGSBERICHT DER KPMG

### 121 IMPRESSUM

## AUSZUG AUS DEN KENNZAHLEN

2021

Nachhaltigkeits-Management	Einheit	Einzel <sup>1)</sup>	Konzern <sup>1)</sup>	Seite
Taxonomiefähige gesamte Aktiva	Mio. EUR	2.357	2.357	23
Finanzierte Emissionen (Scope 3) – Corporates	t CO <sub>2</sub> e	41.621,34	41.621,34	27
Finanzierte Emissionen (Scope 3) – Immobilien	t CO <sub>2</sub> e	25.006,48	25.006,48	27
<b>Compliance</b>				
Bestätigte Fälle von Korruption	Anzahl	0	0	33
Summe von Strafzahlungen aller Art	EUR	0	0	33
<b>Datensicherheit</b>				
Anteil der Mitarbeiter, die auf Informationssicherheit geschult wurden	%	99	98	37
<b>Nachhaltige Produkte und Services</b>				
Geförderte Projekte	Anzahl	92	92	46
Geförderte Projekte Volumen	Mio. EUR	137,1	137,1	46
Anteil nachhaltiger Fonds am Volumen Union Investment	%	41	41	46
<b>Exkurs Produktpartner</b>				
VBW-Volumen in Union Investment Fonds	TEUR	1.247.381	1.247.381	52
Anteil nachhaltiger Fonds am Volumen Union Investment	%	36,6	36,6	52
Bestand der faire Credit TeamBank VBW Kunden	TEUR	224.619	224.619	54
Gemeinsame Kunden TeamBank VBW	Anzahl	15.406	15.406	54
neue ERGO Versicherungsabschlüsse VBW Kunden	Anzahl	3.144	3.144	56
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von VBW Kunden	TEUR	8.126	8.126	56

## AUSZUG AUS DEN KENNZAHLEN 2021

<b>Regionalität</b>	Einheit	Einzel <sup>1)</sup>	Konzern <sup>1)</sup>	Seite
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen	%	-	97,7	62
Anteil regionaler Finanzierungen an allen Spareinlagen und sonstigen Einlagen	%	-	77,1	62
<b>Energie und Klima</b>				
Gesamtemissionen Scope 1 + 2 (market based)	kg CO <sub>2</sub> e	857.397	1.221.363	78
Gesamtemissionen Scope 1 + 2 (location based)	kg CO <sub>2</sub> e	1.226.664	1.747.385	78
Spezifischer Wärmeverbrauch gesamt <sup>2)</sup>	kWh pro m <sup>2</sup>	137	137	80
Spezifischer Stromverbrauch Zentrale <sup>2)</sup>	kWh pro m <sup>2</sup>	43	43	79
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	25,2	25,2	81
<b>Mitarbeiter<sup>3)</sup></b>				
Mitarbeiter nach Köpfen	Anzahl	1.040	1.518	87
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten	VZÄ	892	1.270	87
in Positionen mit Führungsverantwortung (W) <sup>4)</sup>	%	23,6	28,0	90
in Positionen mit Führungsverantwortung (M) <sup>4)</sup>	%	76,4	72,0	90
Betriebsräte	Anzahl	14	24	101

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 VOLKSBANK WIEN AG Einzel anteilig 10.204 m<sup>2</sup>.

3) zum Stichtag 31.12.2021

4) W = weiblich, M = männlich

## VORWORT



Liebe Leserinnen und Leser,

die fortdauernde COVID-19-Pandemie hat auch im Jahr 2021 bestätigt, wie wichtig das regionale Geschäftsmodell der VOLKSBANK WIEN AG ist. Denn durch die starke Kundennähe waren wir auch in diesem Jahr in der Lage, gezielte Hilfestellung zu leisten. Wir sind überzeugt, dass es ganz wichtig ist, 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.

Als Grundlage für das Nachhaltigkeitsmanagement wurde 2021 die Wesentlichkeitsanalyse der VOLKSBANK WIEN AG mit Hilfe unserer Stakeholder erneuert. Das Interesse der Stakeholder war groß. Rund 2.800 von ihnen haben sich an der Umfrage beteiligt. Darüber hinaus wurde intensiv an einer weiteren Implementierung von Nachhaltigkeit in die Organisation, ins Kerngeschäft und die Risikobetrachtung gearbeitet. Weiters wurden neue Nachhaltigkeitsziele für die folgenden Jahre festgelegt. Mit Hilfe der nachhaltigen Botschafter aus jedem Bereich der VOLKSBANK WIEN AG als Multiplikator und dem Projekt Nachhaltigkeit arbeitet die Volksbank daran, DIE regional nachhaltige Hausbank in Österreich zu sein.

Mit Jänner 2022 wird ein neu gegründetes Nachhaltigkeitskomitee mit einem umfangreichen Teilnehmerkreis alle Belange rund um das Thema Nachhaltigkeit regelmäßig diskutieren und dem Vorstand Entscheidungen zu ESG<sup>1)</sup>-Themen zum Beschluss vorlegen. Mit Entwicklung eines ESG-Scores, Finanzierung von nachhaltigen Projekten und Investitionen, Beratungsleistungen sowie einer Broschüre für KMU<sup>2)</sup> und Genossenschaften ist im Kundenbereich in diesem Jahr ein deutlicher Fortschritt zu erkennen. Auch in Richtung Umsetzung der regulatorischen Anforderungen ist die VOLKSBANK WIEN AG auf einem guten Weg. Die Umsetzung des EZB<sup>3)</sup> Leitfadens, der Taxonomie-Verordnung und der weiteren Vorgaben wurde in diesem Jahr vorangetrieben. Die Optimierung des Betriebes der VOLKSBANK WIEN AG ist im Jahr 2021 ebenso deutlich vorangeschritten. Neben der Umsetzung von Maßnahmen aus einer Begehung der Gebäude wurden E-Autos angeschafft und weitere Schritte zum Umweltschutz gesetzt (Reduktion Papier, nachhaltige Maßnahmen für die Kantine, etc.).

### 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 verantwortungsvoll, 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 im „code of conduct“ festgehalten und werden von allen unseren Mitarbeitern gelebt.

1) Unter ESG versteht man die Berücksichtigung von Kriterien aus den Bereichen Umwelt (Environmental = E), Soziales (Social = S) und verantwortungsvolle Unternehmensführung (Governance = G).

2) Klein- und Mittelbetriebe

3) Europäische Zentralbank (EZB)

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 nachhaltigen 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.

#### 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 Vertriebsschiene. 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

diese 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. Das Angebot an nachhaltigen Produkten wird kontinuierlich ausgebaut.

#### Unsere Positionierung

Ziel der VOLKSBANK WIEN AG ist es, als die nachhaltige 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 handelt umwelt- und klimabewusst und 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. Durch digitale Services wird bereits jetzt die Umweltbelastung reduziert, weitere Optimierungen, um z.B. Wege oder Papier zu sparen, sind in Planung.

DI Gerald Fleischmann  
Generaldirektor der VOLKSBANK WIEN AG

## ÜBER DEN BERICHT

# Nachhaltigkeitsbericht 2021

---

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 2021 stellt außerdem den jährlichen Fortschrittsbericht gemäß dem UN Global Compact dar.

Für den vorliegenden Bericht für das Geschäftsjahr 2021 wurde eine neue Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt, wodurch sich eine neue Zuordnung der GRI-relevanten Inhalte und Indikatoren ergab. Details zum Wesentlichkeitsprozess finden sich im Kapitel „Nachhaltigkeits-Management“.

Die Liste relevanter GRI-Indikatoren ist übersichtlich im GRI-Index im Anhang des Berichts dargestellt. Zum wesentlichen Thema Mitarbeitergesundheit und Sicherheit kann keine GRI-Kennzahl berichtet werden (403-8, 9 oder 10). Stattdessen werden Kennzahlen zu Sicherheitsschulungen und Überfällen berichtet. Weiters werden zu den Themen Regionalität, Digitalisierung und Mitarbeiterzufriedenheit eigene Indikatoren berichtet, da keine passenden GRI-Kennzahlen zur Verfügung stehen. 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. Die COVID-19-Pandemie hatte keinen Einfluss auf die Nachhaltigkeitsziele der VOLKSBANK WIEN AG. Abgesehen von der neuen Wesentlichkeitsanalyse haben sich 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 1.1.2021 bis zum 31.12.2021. Der letzte Bericht wurde am 8.4.2021 veröffentlicht – der Berichtszyklus der VOLKSBANK WIEN AG ist jährlich.

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

## ÜBER DEN BERICHT

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<sup>1)</sup> 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 892 VZÄ-Mitarbeiter (2020: 932), der Konzern hat 1.270 VZÄ-Mitarbeiter (2020: 1.302), 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](#).

Beim wesentlichen Thema [Energie und Klima](#) wird ein Aufteilungsschlüssel auf Basis der Vollzeitäquivalente (VZÄ) angewendet, da keine eindeutige Aufschlüsselung auf Basis der Ist-Werte möglich ist. Das Thema [Ethik und Compliance](#) wird nur auf Konzernebene behandelt. Die Kennzahlen für den Themenbereich [Mitarbeiter](#) werden, soweit möglich und sinnvoll, anhand der tatsächlichen Zahlen für das Mutterunternehmen (Einzel) und den Konzern (Konzern) erfasst. Beim Thema [Datenschutz und -sicherheit](#) konnten ebenso die tatsächlichen Zahlen für Einzel und Konzern ermittelt werden. Die Kennzahlen zum wesentlichen Thema [Regionalität](#) werden nur auf Konzernebene erfasst.

In Umsetzung der Taxonomie Verordnung müssen NFRD<sup>2)</sup>-pflichtige Unternehmen erstmals ihre Taxonomiefähigkeit berichten. Im Zuge dieser Offenlegung für das Geschäftsjahr 2021 gilt für die VOLKSBANK WIEN AG noch eine vereinfachte Offenlegungsverpflichtung. Die VOLKSBANK WIEN AG legt neben dem gesetzlichen Minimum der Taxonomiefähigkeit auch eine wissenschaftlich fundierte Schätzung zu finanzierten Emissionen (Scope 3) offen.

Die Ergebnisse des Due-Diligence-Prozesses zu den Inside-Out-Risiken<sup>3)</sup> 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 2021.

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.*

*Die Bezeichnungen Einzel und Konzern werden in den folgenden Tabellen im Bericht abgekürzt (Einzel = E, Konzern = K).*

1) Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz

2) Die Non-Financial Reporting Directive (NFRD) ist eine Richtlinie zur Erweiterung der Berichtspflichten von großen kapitalmarktorientierten Unternehmen, Kreditinstituten, Finanzdienstleistungsinstituten und Versicherungsunternehmen.

3) Inside-Out Risiken sind Nachhaltigkeitsrisiken, die das Institut durch sein Handeln, im eigenen Geschäftsbetrieb und in der Geschäftstätigkeit auf nicht finanzielle Belange verursacht.

## GENOSSENSCHAFT



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Erste Regionaldirektionen setzen „Volksbank Eigentümerclub“ um
- » Aufbau von Kooperationen für Energiegenossenschaften
- » Broschüre für KMU und Genossenschaften gemeinsam mit dem ÖGV<sup>1)</sup>



## ZIELE

Im Jahr 2021 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Genossenschaft:

- » Erarbeitung eines Konzeptes für die Finanzierung von Energiegenossenschaften
- » Start des „Volksbank Eigentümerclubs“ für Genossenschaftsmitglieder
- » Financial Literacy Projekt des ÖGV
- » Ausweitung des genossenschaftlichen Engagements (Veranstaltungen, Broschüren etc.)



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Ausrollung des Konzeptes für die Finanzierung von Energiegenossenschaften	seit 2021	laufend
Erweiterung des „Eigentümerclubs“ für Genossenschaftsmitglieder	seit 2021	laufend
Eigentümergebiet fortführen	seit 2017	laufend
Fortführung Financial Literacy Projekt, ÖGV	seit 2021	laufend
Erneute Auflage der Broschüre für KMU und Genossenschaften mit dem ÖGV	seit 2021	laufend
Einführung des „Hermann-Awards“ – Preis für kooperatives Handeln	11/2022	in Planung
Jubiläum 150 Jahre ÖGV	ab 2022	in Planung

<sup>1)</sup> Der Österreichische Genossenschaftsverband ist der Service- und Revisionsverband des Volksbanken-Verbundes.

**Die Volksbanken wurden vor über 170 Jahren als Genossenschaften gegründet. Damals hatten vor allem kleine Unternehmen, Handwerker und Landwirte nur schwer Zugang zu Banken und damit zu überlebenswichtigem Kapital. Die Lösung war Hilfe zur Selbsthilfe, indem man sich freiwillig zusammenschloss und gegenseitig unterstützte. Ganz nach dem Motto „Mehrere kleine Kräfte vereint bilden eine große“, unter dem die ersten Genossenschaftsbanken gegründet wurden.**

Genossenschaften sind nachhaltig, weil sie langfristig denken und wirt-schaften, einen Förderauftrag erfüllen und nicht vom kurzfristigen Shareholder Value getrieben werden. Sie bauen auf Nähe und persönlichem Kontakt auf und sind in der Region und bei den Menschen, die dort leben, tief verwurzelt. So stärken sie regionale Wirtschaftskreisläufe – etwa, wenn die Volksbank lokale KMUs finanziert. Regionalität und nachhaltiges Handeln sind daher fest in der DNA der Volksbank verankert.

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 Haf-tungs- und Liquiditätsverbund bilden.

Die VOLKSBANK WIEN AG ist mit 56 Vertriebsstellen<sup>1)</sup> 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 nachhaltige 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 nach-haltig aufgebaut. Das Nachhaltigkeitsverständnis des Volksbanken-Ver-bundes basiert auf den genossenschaftlichen Grundwerten Selbstverant-wortung, Selbsthilfe und Selbstverwaltung. Nachhaltige Entwicklung wird als moderne Umsetzung der genossenschaftlichen Prinzipien verstanden. Die 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 Wer-ten Vertrauen und Verlässlichkeit beruht.

Seit über 170 Jahren sind der genossenschaftliche Förderauftrag in der Region und die Besonderheit, dass Kunden der Volksbanken auch Eigen-tümer der Bank sind, Merkmal der Kreditgenossenschaften (Generalver-sammlungen, Genossenschaftsanteile, etc.). Diese Beteiligungsmöglich-keit wird im Verbund teilweise indirekt über die Beteiligungsgenossen-schaften gewährleistet. Der Zweck der Genossenschaften ist die Förde-rung des Erwerbes ihrer Mitglieder und der Wirtschaft, sie unterstützen die Kleinteiligkeit und Diversität der Wirtschaft in der Region (vs. Monopo-le). Die Genossenschaft verbindet die unterschiedlichsten Akteure in der Region. Neben ihrer Rolle als Sponsor und Finanzier ist die Regionalbank Drehscheibe, Ermöglicher, Vernetzer. „Social economy“ umfasst nach der Terminologie der EU-Kommission auch Genossenschaften.

## GENOSSENSCHAFT

Nachhaltigkeit aus Sicht der Genossenschaft:

- » Ökologische Nachhaltigkeit zeigt sich z.B. in Energiegenossenschaften, die zum Erreichen der Klimaziele beitragen, und eine regionale Unabhängigkeit von den kommerziellen Energielieferanten und unkontrollierbaren Strompreissteigerungen schaffen.
- » Soziale Nachhaltigkeit bedeutet den Erhalt der kommunalen Identität sowie auch die Überwindung von Armut (z.B. Fördergenossenschaften für regionale Bauprojekte und Assistenzgenossenschaften).
- » Ökonomische Nachhaltigkeit bedeutet Existenzsicherung in der Region, sicherer Unternehmensbestand und Versorgung von Unternehmen mit langfristigen Geschäftsbeziehungen.

### Genossenschaftswesen in der VOLKSBANK WIEN AG

Es gibt 9 Verwaltungs- und Beteiligungsgenossenschaften, die ihren Bankbetrieb in die VOLKSBANK WIEN AG eingebracht haben. Die VOLKSBANK WIEN AG hat, so wie alle Banken im Volksbanken-Verbund, eine genossenschaftliche Eigentümerstruktur. Die Ziele der Volksbanken sind seit nunmehr 170 Jahren unverändert auf den genossenschaftlichen Förderzweck ausgerichtet. Der Zweck der Genossenschaften ist die Förderung des Erwerbes ihrer Mitglieder und der Wirtschaft. 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. Merkmal der Kreditgenossenschaften ist, dass die Kunden der Banken auch Eigentümer der Bank sind. Diese Beteiligungsmöglichkeit wird in der VOLKSBANK WIEN AG indirekt über die Beteiligungsgenossenschaften 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 Beteiligungsgenossenschaften der VOLKSBANK WIEN AG insgesamt rund 172.000 Mitglieder, die auch entsprechende Vorteile genießen.

### Gründung und Finanzierung von Energiegenossenschaften

Das Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz regelt die Gründung und die Vorteile von Energiegemeinschaften. Gemeinden, KMUs und Bürger können Energiegenossenschaften gründen, die Strom und Wärme aus erneuerbaren Energiequellen regional produzieren, verbrauchen, speichern und vermarkten, und so die Energiewende aktiv mitgestalten.

In Kooperation mit dem ÖGV und Energieberatungsunternehmen werden Gemeinden zum Thema „Energiegenossenschaften“ angesprochen und beraten. Der ÖGV bietet dazu ein Servicepaket an, das von der rechtlichen Gründungsberatung bis zur Ausarbeitung der optimalen Satzung reicht. Fragen zur Errichtung von PV-Anlagen, der optimalen Nutzung des dadurch gewonnenen Stroms, zu Förderungen und zu erforderlichen Verträgen mit Netzbetreibern, sowie Genehmigungen von Behörden, werden durch den Energieberater abgedeckt. Die Volksbank nutzt ihre Kontakte zu Gemeindeverantwortlichen um möglichst rasch eine große Anzahl an Beratungsterminen zu organisieren und die Gründung von Energiegenossenschaften zu beschleunigen. Ziel der Volksbank ist die Förderung der Regionalität und die Betreuung der Energiegenossenschaft, von der Kontoführung bis zur Finanzierung der Energieerzeugungsanlagen. Bei Veranstaltungen der Kooperationspartner sollen die Vorzüge der Mitgliedschaft bei Energiegenossenschaften aufgezeigt und damit eine große Anzahl an Mitgliedern erreicht werden.

### Volksbank Eigentümerclub für Genossenschaftsmitglieder

Der Volksbank Eigentümerclub ist ein Vorteilsprogramm für Genossenschaftsmitglieder im Volksbanken-Verbund. Zielsetzungen des Eigentümerclubs ist die Aktivierung der aktuellen Mitglieder- und Funktionsbasis, die Steigerung der Mitgliederzufriedenheit sowie die Gewinnung neuer Mitglieder und neuer Kunden. Darüber hinaus soll die emotionale Bindung der Kunden an die Volksbank und die Schaffung eines Netzwerks zur Förderung der Wirtschaft in der Region gefördert werden. Für die Mitglieder dieses Eigentümerclubs werden eigene regionale Debitkarten mit besonderen Layouts zur Verfügung gestellt, um damit Vorteile in der Region einlösen zu können. Die Karten sind als nachhaltige Karten aus recyceltem PVC geplant, nachhaltige Drucksorten sollen beim Postversand verwendet werden.

## BEST PRACTICE

### Financial Literacy

---

Mit Unterstützung der Genossenschaftsverbände – darunter auch der ÖGV – gingen im Jahr 2021 die ersten Schülergenossenschaften an den Start. Die Idee dahinter: Die junge Generation soll praxisnah das Erfolgsmodell des kooperativen Wirtschaftens kennenlernen. Ganz nebenbei werden damit auch wichtige Kompetenzen wie Eigeninitiative, Kreativität und Teamgeist vermittelt.

### Volksbank und ÖGV veröffentlichen Nachhaltigkeits-Guide für KMU und Genossenschaften

---

Unter dem Titel „So geht Nachhaltigkeit für KMU und Genossenschaften“ haben der Volksbanken-Verbund und der ÖGV einen Ratgeber veröffentlicht, der interessierten Unternehmen den Weg in eine nachhaltige Zukunft erleichtern soll. Der Handlungsbedarf im Bereich Nachhaltigkeit wird auch für kleinere Betriebe immer größer. Die Broschüre für KMU und Genossenschaften klärt auf, warum Nachhaltigkeit alle etwas angeht und vor allem mit Chancen verbunden ist. Sie unterstützt, Nachhaltigkeit noch stärker im Kerngeschäft der Kunden und Genossenschaften zu implementieren. Der kostenlose Ratgeber steht unter [www.volksbankwien.at/nachhaltigkeitsbroschuere](http://www.volksbankwien.at/nachhaltigkeitsbroschuere) zum Download bereit. Darüber hinaus hat der ÖGV die wichtigsten Förderungen und steuerlichen Erleichterungen zum Thema Nachhaltigkeit zusammengefasst und auf seiner Homepage veröffentlicht.

## AUSBLICK

Im Jahr 2021 wurde das Konzept und die Kooperationen für die Finanzierung von Energiegenossenschaften bereits in der VOLKSBANK WIEN AG in einigen ausgewählten Regionen umgesetzt. Dieses Konzept soll ab 2022 weiter ausgerollt werden, auch für den Volksbanken-Verbund.

*Wir bekennen uns zu  
einer nachhaltigen  
Unternehmenskultur.*

---

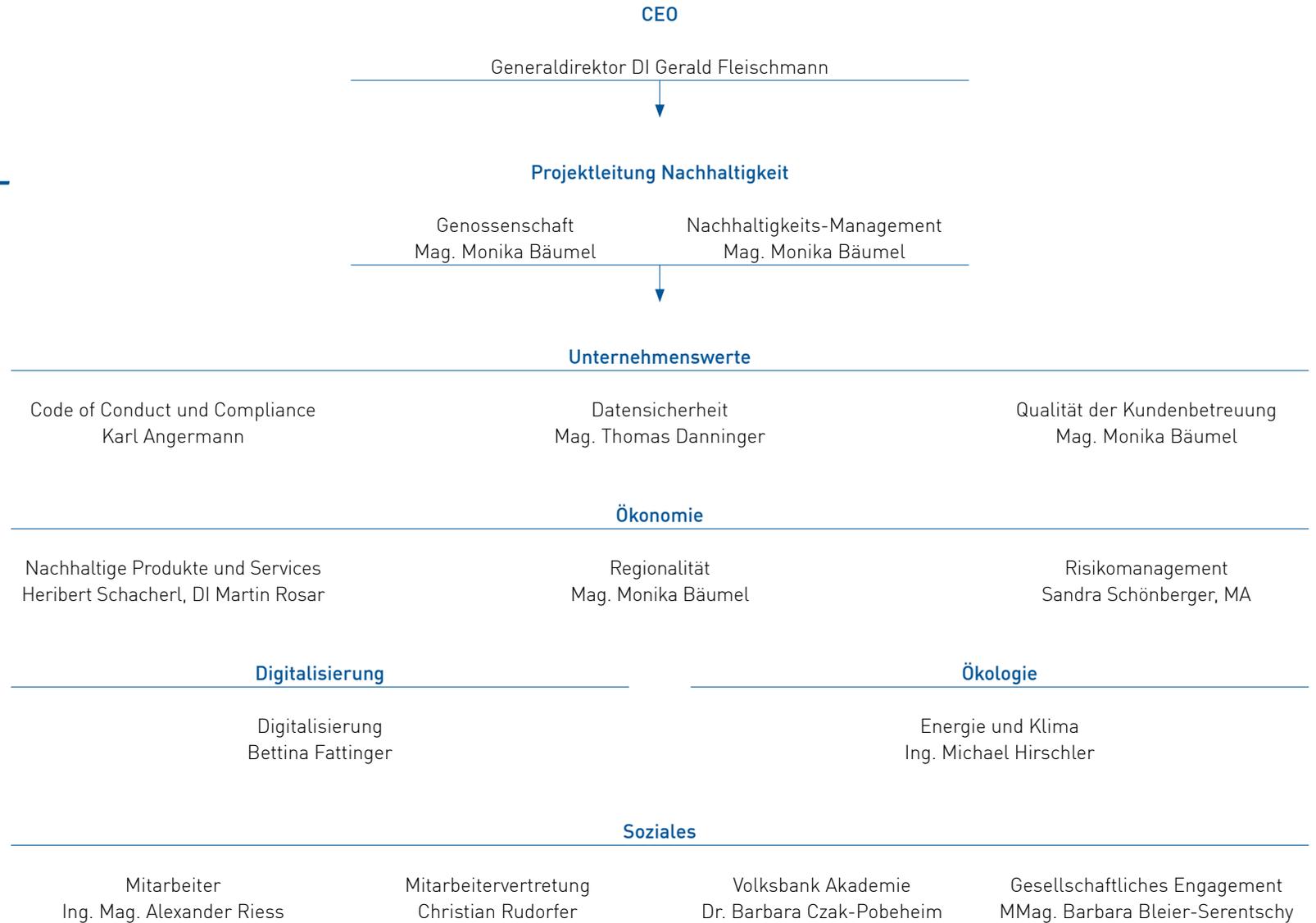
Gemeinsam mit PowerSolution Energieberatung GmbH und dem ÖGV hat sich die VOLKSBANK WIEN AG mit der „Enabling Facility“ PowerSolution Errichtung und Betrieb GmbH für das Austrian Green Investment Pioneers Programm des Bundesministeriums für Klimaschutz beworben. Dies soll die Bestrebungen des Volksbanken-Verbundes zur schnelleren Errichtung von „grünen“ Energieerzeugungsanlagen unterstreichen und zu einer rascheren Vermarktung der Bereitschaft zur Finanzierung derartiger Anlagen beitragen.

Darüber hinaus soll im Geschäftsgebiet der VOLKSBANK WIEN AG die Erweiterung des „Eigentümerclubs“ für Genossenschaftsmitglieder vorangetrieben werden. Im Volksbanken-Verbund ist der Club bereits bei einigen Volksbanken erfolgreich umgesetzt. Die Veranstaltung „Eigentümergebiet“ in deren Rahmen der Vorstand der Bank die Funktionäre der Beteiligungsgenossenschaften über Ziele, Strategien und geplante Maßnahmen informiert, soll fortgeführt werden. Auch ist die erneute Auflage der Broschüre für KMU und Genossenschaften mit dem ÖGV geplant.

Mit dem Jahr 2022 ist die Einführung des „Hermann-Awards“ geplant – ein Preis für die Wertschätzung regionaler KMUs und Auszeichnung für kooperatives Handeln. Dieser ist Teil des Jubiläums „150 Jahre ÖGV“.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

# Nachhaltigkeitsberichts-Team



## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

**Das Nachhaltigkeitsverständnis der VOLKSBANK WIEN AG basiert auf einem Modell der nachhaltigen Entwicklung: Diese kann nur durch das gleichzeitige und gleichberechtigte Umsetzen von umweltbezogenen, wirtschaftlichen und sozialen Zielen erreicht werden. Nur so kann die ökologische, ökonomische und soziale Leistungsfähigkeit einer Gesellschaft sichergestellt und verbessert werden. Die drei Aspekte bedingen dabei einander und werden in die Strategie der Volksbank integriert.**

Im Jahr 2019 wurden, unter Einbeziehung der Vorstände im Verbund, die Werte „Vertrauen, Regionalität und Kundennähe“ als Kernwerte für die VOLKSBANK WIEN AG 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.

### Nachhaltigkeitsprinzipien der VOLKSBANK WIEN AG

Die VOLKSBANK WIEN AG

- » bekennt sich zum Pariser Klimaschutzabkommen.
- » richtet die Geschäftsstrategie nach den SDGs<sup>1)</sup> der Vereinten Nationen aus und trägt somit zu deren Erreichung bei.
- » unterstreicht durch die Mitgliedschaft der VOLKSBANK WIEN AG beim UN Global Compact die Wichtigkeit des Themas Nachhaltigkeit in der Geschäftstätigkeit und unterstützt die 10 Prinzipien des UN Global Compact zur Entwicklung einer nachhaltigen Weltwirtschaft zum Nutzen aller Menschen, Gemeinschaften und Märkte.
- » bekennt sich mit der Einhaltung dieser Prinzipien zu einer verantwortungsvollen Unternehmensführung und verankert Nachhaltigkeit als festen Bestandteil in der Unternehmenskultur.
- » setzt sich zum Ziel, ESG-Risiken angemessen zu managen und die positiven Auswirkungen seiner Geschäftsaktivitäten auf die Umwelt und die Menschen zu verstärken.
- » ermöglicht durch das Angebot nachhaltiger Produkte und Services eine verantwortungsbewusste Beratung und Zusammenarbeit mit Kunden.

Als Grundlage für das Nachhaltigkeitsmanagement der Volksbank werden die wesentlichen Themen mit Stakeholdern 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 erfolgen im Rahmen von Workshops mit Mitarbeitern und den Vorständen der Volksbanken. Erstmals wurde 2021 eine Stakeholder-Befragung nicht nur für die VOLKSBANK WIEN AG sondern für den Volksbanken-Verbund mit anschließender Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt.

1) Sustainable development goals (= Nachhaltige Entwicklungsziele)

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### Wesentlichkeitsanalyse

Im Jahr 2021 wurde die Wesentlichkeitsanalyse von Grund auf erneuert. Gemeinsam mit externen Nachhaltigkeitsexperten wurden alle Nachhaltigkeitsthemen hinsichtlich ihrer potentiellen ökologischen, sozialen und gesellschaftlichen Auswirkungen gem. den GRI-Standards analysiert. Gemeinsam mit der Priorisierung der Nachhaltigkeitsthemen aus Sicht der Stakeholder stellt diese Analyse die Basis für die Auswahl der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen dar. Die VOLKSBANK WIEN AG identifizierte 12 wesentliche Themen in den Themenbereichen Kunden und Produkte, Mitarbeiter, Umwelt, Gesellschaft und Compliance. Zusätzlich zu den 12 identifizierten Themen wird auch das Thema Ethik und Compliance vollumfänglich im Bericht als wesentliches Thema abgebildet.

### 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 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. Die Befragung wurde für den gesamten Volksbanken-Verbund durchgeführt. Verbundweit nahmen über 9.000 Stakeholder aus den Stakeholdergruppen Privatkunden, Kommerzkunden, Mitarbeiter, Eigentümer, Aktionäre, Mitglieder, Aufsichtsräte, Produktpartner, NGOs, Österreichischer Genossenschaftsverband, Medien, Politiker, Lieferanten und Kapitalmarktteilnehmer an der Befragung teil, wovon sich fast 3.000 der VOLKSBANK WIEN AG zuordnen lassen. Damit wurde von den Stakeholdern ein wichtiger Beitrag für die Festlegung der Berichtsschwerpunkte geleistet.

Eine Übersicht über die wesentlichen Themen, die sich aus der Wesentlichkeitsanalyse ergeben haben, sowie deren Zuordnung zu den Belangen gem. NaDiVeG und den GRI-Aspekten finden sich in folgender Tabelle.

Wesentliche Themen	Kapitel im Bericht	Belange gem. NaDiVeG	GRI-Aspekte
Regionalität	Regionalität	Umweltbelange, Sozialbelange	keine GRI Zuordnung
Nachhaltige Veranlagung	Nachhaltige Produkte und Services	Umweltbelange, Sozialbelange	GRI 305, G4 FS
Nachhaltige Finanzierung	Nachhaltige Produkte und Services	Umweltbelange, Sozialbelange	GRI 305
Kundenzufriedenheit	Qualität der Kundenbetreuung	Sozialbelange	GRI 417
Digitalisierung	Digitalisierung	Sozialbelange	keine GRI Zuordnung
Mitarbeitergesundheit und -sicherheit	Mitarbeiter	Arbeitnehmer- und Sozialbelange	GRI 403
Aus- und Weiterbildung	Mitarbeiter	Arbeitnehmer- und Sozialbelange	GRI 404
Mitarbeiterzufriedenheit	Mitarbeiter	Arbeitnehmer- und Sozialbelange	keine GRI Zuordnung
Vielfalt und Chancengleichheit	Mitarbeiter	Arbeitnehmer- und Sozialbelange	GRI 405
Energie und Klima	Energie und Klima	Umweltbelange	GRI 302, 305
Datenschutz und -sicherheit	Datensicherheit, Code of Conduct und Compliance	Sozialbelange	GRI 418
Menschenrechte	Code of Conduct und Compliance	Achtung der Menschenrechte	GRI 412
Ethik und Compliance	Code of Conduct und Compliance	Bekämpfung von Korruption und Bestechung	GRI 205, 206, 419

## 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.

Basierend auf der im Jahr 2021 aktualisierten Wesentlichkeitsanalyse hat die VOLKSBANK WIEN AG die wesentlichen Themen konkreten 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 Gesundheitsuntersuchungen 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 und eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie 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 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.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT



### 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 170 Jahren sind die Volksbanken finanzwirtschaftliche Nahversorger in ihrer Region und leisten dort damit einen wesentlichen Beitrag zu Wertschöpfung und Wohlstand.



### Maßnahmen zum Klimaschutz

*Umgehende Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen.*

Die VOLKSBANK WIEN AG ergreift eine Vielzahl an Maßnahmen, um ihren Beitrag zum Klimawandel weitestmöglich zu reduzieren. So wird im Bankbetrieb, bei Gebäuden und im Bereich der Mobilität auf eine Reduktion von direkten und indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen geachtet. Beispiele dafür sind die Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen, der schonende Umgang mit Ressourcen oder ein regelmäßiges Monitoring des Carbon Footprints. Zudem hat sich die VOLKSBANK WIEN AG das Ziel gesetzt, ihre indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen aus dem Kerngeschäft (etwa aus Finanzierungen und Veranlagungen) kontinuierlich zu reduzieren.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### Nachhaltigkeits-Governance

Um Nachhaltigkeit im Kerngeschäft des Volksbanken-Verbundes weiter zu integrieren, wurde im Jahr 2020 ein umfassendes Projekt aufgesetzt. Das „Projekt Nachhaltigkeit“ ist mit dem Sponsor Generaldirektor und Lenkungsausschuss Gesamtvorstand der VOLKSBANK WIEN AG auf höchster Ebene in der Hierarchie des Volksbanken-Verbundes verankert und wird von der Nachhaltigkeitsverantwortlichen des Volksbanken-Verbundes als Auftraggeberin begleitet.

Wesentliche Kernthemen waren neben der Berücksichtigung von Risiken (siehe Kapitel „Risikomanagement“ und Anhang NaDiVeG Risiken) auch die Analyse der Chancen für die Volksbank. Die Transformation der Wirtschaft hin zu einer nachhaltigen Entwicklung geht nicht nur mit Risiken einher, sondern eröffnet auch bedeutende Marktchancen durch neue Kundengruppen, Technologien, innovative Ideen und Arbeitsweisen. In diesem Zusammenhang hat der Verbund eine SWOT<sup>1)</sup>-Analyse durchgeführt, um Stärken und Schwächen gegeneinander abzuwägen und darauf aufbauend Maßnahmen zur Weiterentwicklung zu ergreifen. Durch den daraus resultierenden Bedarf an Finanzdienstleistungen ergeben sich wesentliche Entwicklungspotenziale für den Volksbanken-Verbund. Ebenso wurde eine Benchmarkanalyse durchgeführt. Ziel der Tätigkeiten aus dem „Projekt Nachhaltigkeit“ ist es, Nachhaltigkeit in alle Bereiche des Verbundes zu integrieren und in einer eigenen Nachhaltigkeitsstrategie sowie in den Bereichsstrategien die Ergebnisse aus dem Projekt zu verarbeiten.

Alle Bereiche der VOLKSBANK WIEN AG (als Zentralorganisation) sind an Umsetzungsmaßnahmen beteiligt und haben jeweils Nachhaltigkeits-Botschafter ernannt, die die interne Kommunikation zum Thema Nachhaltigkeit begleiten und mit zukunftsweisenden Ideen bei der Erreichung ihrer Nachhaltigkeitsziele unterstützen sollen. In den Verbund-Banken wurden Nachhaltigkeitsverantwortliche ernannt, die in den Primärbanken das Thema verantworten.

Ausgehend von der Nachhaltigkeitsstrategie ist der Gesamtvorstand in seiner Leitungsfunktion gesamtverantwortlich für die Umsetzung von Nachhaltigkeitsaspekten in internen Governance-Strukturen, dem Risikomanagement-Rahmenwerk und in relevanten Richtlinien des Volksbanken-Verbundes, die regelmäßig überprüft werden.

Im Jahr 2021 wurde eine Nachhaltigkeitsstrategie erstellt und Nachhaltigkeit in alle Kapitel der Geschäftsstrategie mit aufgenommen. Zur Erarbeitung der Nachhaltigkeitsstrategie wurden Chancen- und Risikoanalysen durchgeführt und die daraus resultierenden Erkenntnisse in die Strategie mit einbezogen. Diese Analysen umfassten bspw. Wesentlichkeitsanalyse, SWOT-Analyse, Auswirkungen von Transitionsrisiken und physische Risiken auf das Geschäftsmodell in Form von Outside-In<sup>2)</sup>- und Inside-Out-Risiken etc.

Der Aufsichtsrat bekennt sich zu Nachhaltigkeit für alle Unternehmensbereiche und überprüft im Rahmen der Überwachung des Gesamtvorstands, ob dieser bei seiner Geschäftsführung die Grundsätze der Nachhaltigkeit umfassend berücksichtigt. Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten sind in den Geschäftsordnungen des Vorstands sowie des Aufsichtsrats verankert.

1) Die SWOT-Analyse ist ein Instrument der strategischen Planung.

2) Outside-In Risiken sind Nachhaltigkeitsrisiken, die von außen auf das Institut einwirken (siehe Kapitel „Risiko“).

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

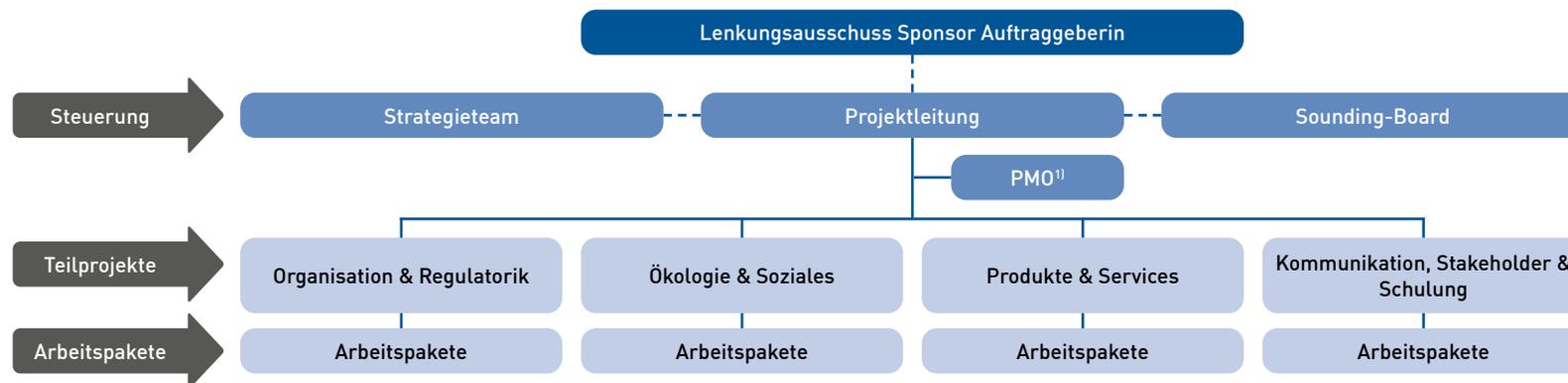
Die Koordination und Umsetzungsverantwortung der Maßnahmen im „Projekt Nachhaltigkeit“ obliegt der Nachhaltigkeitsverantwortlichen des Volksbanken-Verbundes (Projektauftraggeberin). Die Steuerung erfolgt durch die Projektleitung aus dem Bereich ORG-IT. Das „Strategieteam“, in dem die Bereiche Kommunikation/Marketing, Treasury/Private Banking, Kapital- und Stakeholdermanagement sowie die ÖGV/Interessensvertretung Bankenregulierung vertreten sind, steht beratend zur Seite. Das „Sounding-Board“, das aus den Vorständen der Primärbanken besteht, wird regelmäßig über die Umsetzung der Maßnahmen aus dem Projekt informiert.

Das Projekt wurde in einem ersten Schritt in der VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation des Volksbanken-Verbundes aufgesetzt, wurde aber in weiterer Folge auf den gesamten Volksbanken-Verbund ausgedehnt. Dazu wurden Nachhaltigkeitsverantwortliche in den Banken im Volksbanken-Verbund 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

Mit 2022 wird in der VOLKSBANK WIEN AG ein Nachhaltigkeitskomitee (= NAKO) gegründet, dessen Ziel ist es, dem Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG eine ganzheitliche Betrachtung relevanter Aspekte sowie eine Übersicht zu aufsichtsrechtlichen und sonstigen nachhaltigkeitsrelevanten Themenstellungen zur Verfügung zu stellen.

Der Vorsitzende des NAKOs ist der Gesamtvorstand der VOLKSBANK WIEN AG. Das NAKO besteht aus ständigen Mitgliedern vieler Bereiche der VOLKSBANK WIEN AG, weitere Gäste oder Experten können eingeladen werden. Die Leitung obliegt der Nachhaltigkeitsverantwortlichen. Das NAKO ersetzt nach Ablauf des Projektes die Projektstruktur.

### Nachhaltigkeitsziele

Die VOLKSBANK WIEN AG bekennt sich zu einer nachhaltigen Unternehmenskultur, ESG-Kriterien in das Kerngeschäft zu integrieren und erweitert mit dem Projekt Nachhaltigkeit die von der Regulatorik erwarteten Maßnahmen und Ziele in den Bereichen Umwelt, Soziales und Governance.

Anfang des Jahres 2021 wurden qualitative Ziele definiert:

- » Wir verfolgen ein nachhaltiges Geschäftsmodell/haben eine nachhaltige Geschäftsstrategie.
- » Wir wirtschaften regional auf Basis genossenschaftlicher Prinzipien.
- » Wir berücksichtigen Nachhaltigkeitsrisiken im Risikomanagement.
- » Wir erweitern unser nachhaltiges Produkt- und Serviceangebot.
- » Wir setzen Nachhaltigkeit im Immobilien-, Mobilitäts- und Beschaffungsbereich um.
- » Wir sind ein verlässlicher und attraktiver Arbeitgeber.
- » Wir stellen eine transparente und klare Kommunikation an alle Stakeholder sicher.

Gemeinsam mit dem Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG hat das Strategieteam Mitte 2021 weitere Nachhaltigkeitsziele definiert. Ab dem Jahr 2022 werden diese, neben den bereits bestehenden qualitativen Zielen für den Volksbanken-Verbund, quantifiziert in die Planung der einzelnen Bereiche aufgenommen.

Die Nachhaltigkeitsziele der VOLKSBANK WIEN AG für 2022<sup>1)</sup>:

- » Die Volksbanken streben ein „low risk“ Nachhaltigkeitsrating an.
- » Bei der Kreditvergabe sollen Nachhaltigkeits-Kriterien berücksichtigt werden.
- » Produkte sollen zu einem hohen Anteil einen nachhaltigen Hintergrund haben.
- » Der Betrieb der Volksbanken wird CO<sub>2</sub>-neutral.
- » Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern soll gesteigert werden.
- » Diversität soll gesteigert werden.
- » Nachhaltige Projekte in der Region werden über den genossenschaftlichen Dividendenkreislauf gefördert.
- » Transparenzschaffung durch Offenlegung sowie zu Zielvereinbarungen des Top-Managements in Bezug auf Nachhaltigkeit
- » Schaffung eines Nachhaltigkeitskomitees
- » Umsetzung ESG-Aspekte in den „Three-Lines-of-Defence“<sup>2)</sup>

Die Etablierung einer Klimastrategie ist ebenso geplant.

<sup>1)</sup> Zusammenfassung der quantitativen Ziele der VOLKSBANK WIEN AG für 2022

<sup>2)</sup> Das Three-Lines-of-Defense-Modell (auch Modell der drei Verteidigungslinien) ist ein Modell zur systematischen Herangehensweise an Risiken, die in Unternehmen und Organisationen auftreten können.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### Offenlegungen

Mit der Veröffentlichung der Taxonomie-Verordnung müssen NFRD<sup>1)</sup>-pflichtige Unternehmen erstmals ihre Taxonomiefähigkeit berichten. Für das Geschäftsjahr 2021 gilt noch eine vereinfachte Offenlegungsverpflichtung, die sich bis zur Offenlegung für das Geschäftsjahr 2023 auf den vollen in der Taxonomie vorgegebenen Umfang erweitert. Die VOLKSBANK WIEN AG in ihrem Selbstverständnis als nachhaltig verantwortliches Kreditinstitut legt neben dem gesetzlichen Minimum der Taxonomiefähigkeit auch eine wissenschaftlich fundierte Schätzung zu den finanzierten Emissionen (Scope 3) des Kundenportfolios offen. Obwohl der VOLKSBANK WIEN AG bewusst ist, dass eine optimal fundierte Ermittlung des Scope 3 Informationen der Kunden über die betroffenen Finanzierungen notwendig machen, möchte sie ihr Engagement zur forcierten Entwicklung zu einer nachhaltigen Institution untermauern, mit der Berechnung eine Basis für eine künftige Strategie (z.B. eine Klimastrategie) mit entsprechenden Zielen und Maßnahmen schaffen.

### Gesetzliche Offenlegung

#### Taxonomiefähigkeit

Art. 10	Brutto Buchwert (in Mio. EUR)		% Abdeckungsgrad (über gesamte Aktiva) <sup>2)</sup>	
	E	K	E	K
2a Gesamte Aktiva	16.887	16.908	100,00 %	100,00 %
hievon taxonomiefähig	2.357	2.357	13,96 %	13,94 %
hievon nicht taxonomiefähig	14.530	14.551	86,04 %	86,06 %
2b Risikopositionen gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten	7.747	7.747	45,87 %	45,81 %
2c Risikopositionen gegenüber nicht-NFRD-pflichtigen Unternehmen	3.589	3.605	21,25 %	21,32 %
Handelsbuch	1	1	0,00 %	0,00 %
Kurzfristige Interbankenkredite	2.128	2.128	12,60 %	12,59 %
Risikopositionen in Derivaten	124	124	0,73 %	0,73 %

1) Non-Financial Reporting Directive (NFRD) eine Richtlinie zur Erweiterung der Berichtspflichten von großen kapitalmarktorientierten Unternehmen, Kreditinstituten, Finanzdienstleistungsinstituten und Versicherungsunternehmen.

2) % der durch die KPI abgedeckten Vermögenswerte an den gesamten Aktiva der Bank.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Art. 10

Umsetzung in der VOLKSBANK WIEN AG

2d Anhang XI Offenlegungen

Hintergrundinformationen zur Untermauerung der quantitativen Indikatoren, einschließlich des Umfangs der für den KPI<sup>1)</sup> erfassten Vermögenswerte und Tätigkeiten, Informationen über Datenquellen und Beschränkungen

Für die Ermittlung der Kennzahlen zu 2a, welche sich auf die taxonomiefähigen und nicht-taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten beziehen, wurde eine auf Tool-basierte Berechnung erarbeitet, ausgehend von der Datenbasis der FinRep<sup>2)</sup> Meldung per 31.12.2021. Basis für die Erstellung der Kennzahlen sind die Daten des konsolidierten FinReps. Für den VOLKSBANK WIEN AG Konzern als auch die VOLKSBANK WIEN AG als Einzelinstitut. Diese Daten werden durch die Kennzeichnung mehrere Merkmale (NFRD-pflichtig, Geschäfte im Handelsbuch, Interbankengeschäfte, etc.) angereichert. Die dargelegten Kennzahlen zu 2a beziehen sich ausschließlich auf die ersten beiden Umweltziele (Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel) der EU-Taxonomie-Verordnung. Da zum Zeitpunkt der Berichtsaufstellung noch keine Informationen der Gegenparteien bezüglich der Taxonomiefähigkeit vorlagen, und Schätzungen explizit in den FAQs per 02.02.2022 (Frage 20) ausgeschlossen wurden, wurde das Unternehmensexposure zunächst gänzlich als nicht-taxonomiefähig eingestuft. Die VOLKSBANK WIEN AG erwartet hier Änderungen in den Folgejahren, wenn NFRD-pflichtige Gegenparteien ihre Taxonomie-Berichterstattung zunehmend veröffentlichen. Die Angabe der taxonomiefähigen Risikopositionen bezieht sich daher ausschließlich auf private Haushalte, bei denen über den Verwendungszweck des Geschäfts oder die Besicherungsart ein Bezug zu Aktivitäten der Taxonomie-Verordnung hergestellt werden konnte. Neben Angaben zur Taxonomiefähigkeit der Wirtschaftstätigkeiten und den Anteil von Staaten, Zentralbanken, supranationalen Emittenten (Kennzahl 2b) müssen auch Angaben zu Derivaten sowie dem Handelsbestand und den kurzfristigen Interbankenkredite gemacht werden. Für die Ermittlung der Kennzahl 2c, welche den Anteil der Exposure gegenüber nicht NFRD-berichtspflichtigen Unternehmen an den gesamten Aktiva darstellt, wurden zunächst die Volumina des Exposures gegenüber NFRD-berichtspflichtigen Unternehmen ermittelt, diese dann von den gesamten Risikopositionen der VOLKSBANK WIEN AG abgezogen.

Bei Betrachtung des Meldeformblatts „Vermögenswerte für die Berechnung der GAR“ in Anhang 6 der delegierten Verordnung zum Art. 8 der Taxonomie Verordnung erschließt sich, dass eine Risikoposition nur einer Kategorie zugeordnet werden kann, da sich sonst die Total Assets (=gesamten Aktiva) rechnerisch nicht ergeben. Hieraus schließt die VOLKSBANK WIEN AG, dass Doppelzählungen nicht erwünscht sind und werden daher in der Berechnung von Risikopositionen nur einmal berücksichtigt werden. In einer Kaskade ist aus der Sicht der VOLKSBANK WIEN AG somit wie folgt vorzugehen: Die jeweils zuvor identifizierten Positionen sollten für die nachfolgenden Schritte nicht mehr in der Grundgesamtheit sein.

Die Offenlegungsverpflichtung aus dem delegierten Rechtsakt ist aus der Sicht der VOLKSBANK WIEN AG derart darzustellen:

1. Identifikation und Isolation der Zentralstaaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten (hier ist wichtig, dass wirklich nur Zentralstaaten wie die Republik AT, DE, FR etc. enthalten sind und nicht auch Bundesländer, Gemeinden, Städte und staatsnahe Betriebe) > Ausweis unter Art. 10 Abs 3 lit b
2. Identifikation und Isolation von Derivaten > Ausweis unter Art. 10 Abs 3 lit b
3. Identifikation und Isolation des Handelsbestands > Ausweis als eigene Ratio
4. Identifikation und Isolation der täglich fälligen Interbankenkredite > Ausweis als eigene Ratio
5. Identifikation und Isolation der NFRD-Unternehmen – NFRD-Unternehmen sind auf Basis der veröffentlichten KPIs hinsichtlich taxonomiefähig/nicht-taxonomiefähig einzustufen. Die angeführten Kredite an Haushalte sind per se schon taxonomiefähig. Finanzierungen an Gemeinden sind, sofern Kriterien erfüllt, auf Basis des finanzierten Objekts einzustufen.
6. Aus dem verbliebenen Rest sind die Risikopositionen gegenüber Nicht-NFRD-Unternehmen (wobei Unternehmen in der Bilanz-Richtlinie nur AGs, GmbHs und kapitalistische Personengesellschaften bzw. ihre entsprechenden Gesellschaftsformen in den anderen Mitgliedsstaaten umfasst) zu isolieren und unter lit c auszuweisen.

1) Key-Performance-Indicator bzw. Leistungskennzahl

2) FinRep ist die Abkürzung für Financial Reporting (deutsch „Finanzberichterstattung“) und im Bankwesen der Anglizismus für einen Teil des Meldewesens.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Art. 10 Umsetzung in der VOLKSBANK WIEN AG

2d Anhang XI Offenlegungen

<p>Erläuterungen zu Art, Zielen der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten und zu ihrer Entwicklung im Laufe der Zeit, beginnend mit dem zweiten Jahr der Implementierung, wobei zwischen geschäftsbezogenen, methodischen und datenbezogenen Aspekten unterschieden wird</p>	<p>Angaben zum Umfang der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten gilt es ab dem 01.01.2024 (Berichtsjahr 2023) zu berichten. Erläuterungen zu Art und Zielen der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten erfolgen zum 01.01.2024. Erläuterungen zu ihrer Entwicklung im Laufe der Zeit beginnen mit dem zweiten Jahr der Implementierung, somit zum 01.01.2025 (Berichtsjahr 2024).</p>
<p>Beschreibung der Einhaltung der Verordnung (EU) Nr. 2020/852 in der Geschäftsstrategie des Finanzunternehmens, bei den Produktgestaltungsprozessen und der Zusammenarbeit mit Kunden und Gegenparteien</p>	<p>In der Geschäfts- und Nachhaltigkeitsstrategie und im täglichen Handeln bekennt sich die VOLKSBANK WIEN AG zu einer nachhaltigen Geschäftspolitik sowie zur Berücksichtigung von Nachhaltigkeit. Die Verordnung (EU) Nr. 2020/852 (EU-Umwelttaxonomie) hat für die VOLKSBANK WIEN AG eine sehr hohe Bedeutung. Für das Berichtsjahr 2021 wurden die wichtigsten Vermögenspositionen bzgl. der Taxonomiefähigkeit analysiert. Die Vermögenswerte werden künftig auch bzgl. ihrer Taxonomiekonformität analysiert. Die VOLKSBANK WIEN AG wird die EU-Taxonomie-Verordnung künftig in der Geschäftsstrategie, bei Produktgestaltungsprozessen und der Zusammenarbeit mit Kunden und Gegenparteien beachten. Dies bedeutet nicht, dass nicht taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten nicht mehr finanziert werden, denn die Kunden der VOLKSBANK WIEN AG benötigen auch die Chance für die Transformation. Der Taxonomiekonformität von Wirtschaftstätigkeiten wird aber eine starke Bedeutung beigemessen. Viele Aspekte des modernen Nachhaltigkeitsverständnisses sind für die VOLKSBANK WIEN AG gegeben und spiegeln sich in der gesamten Geschäftstätigkeit sowie im Selbstverständnis wider.</p>
<p>Für Kreditinstitute, die keine quantitativen Angaben zu Handelskrediten offenlegen müssen, qualitative Angaben zur Anpassung der Handelsbestände an die Verordnung (EU) Nr. 2020/852, einschließlich der Gesamtzusammensetzung, beobachteten Trends, Ziele und Leitlinien</p>	<p>Die Handelsstrategie basiert auf einer konservativen Risikostrategie und findet im Rahmen der durch das Risikocontrolling vorgegebenen Limits nur im ZO-Segment der VOLKSBANK WIEN AG statt. Der Mehrwert der Handelsaktivitäten liegt in der Ertragsmaximierung aus den Kunden- und Eigengeschäften innerhalb des KI-Verbundes. Die VOLKSBANK WIEN AG führt kein großes Handelsbuch und unterhält auch kein Proprietary Trading. Aus diesen Rahmenbedingungen finden sich die ESG-Grundsätze gut vertreten. Die Aktivitäten am Wertpapiere Handelsbuch beschränken sich auf die Sekundärmarktpflege eigener Sektoremissionen sowie auf eine geringfügige Anzahl inländischer Corporate Emittenten. Die Haltedauer ist der des Handelsbuchs entsprechend kurz. Emittentenlimite und Limits von Haltedauer sind implementiert. Aktivitäten werden bei den österreichischen Corporates dann gesetzt, wenn ein Kundenbedarf zu erkennen ist. In Summe ist das Geschäftsfeld klein, eben der Größe und des österreichischen Corporate Emittentenmarktes angepasst. Die ESG-Kriterien finden jeweils Einzug im Antragswesen bei der Genehmigung von Emittentenlimiten. Eine Berücksichtigung im Geschäftsprozess ist dadurch bereits frühzeitig gegeben.</p>

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### Freiwillige Offenlegung

#### Finanzierte Emissionen (Scope 3)

Die VOLKSBANK WIEN AG hat im Jahr 2021 erstmals die finanzierten Emissionen (Scope 3) berechnet. Die hierbei verwendeten Berechnungslogiken sind angelehnt an die PCAF-Methode (Partnership for Carbon Accounting Financials). Diese hat zum Ziel, Finanzinstitute bei der Bewertung und Offenlegung von Treibhausgasemissionen aus ihren Finanzgeschäften zu unterstützen.

Der Berechnungsansatz folgt nachstehender Formel:

Finanzierte Emissionen = On-Balance Risikopositionen im Sektor x  
Sektor-Emissionsintensität (Sektor-CO<sub>2</sub>e / Anlagevermögen je Sektor)

Die Darstellung der Ergebnisse ist unterteilt in Corporate-Finanzierungen und Immobilienfinanzierungen – eine Abgrenzung der beiden Bereiche erfolgte anhand des Verwendungszwecks der jeweiligen Geschäfte. Geschäfte des Handelsbestands und Derivate im Allgemeinen sind analog zum PCAF-Framework in der Grundgesamtheit nicht enthalten. Die verwendeten Emissionsdaten für Treibhausgase (in CO<sub>2</sub>e) für die Corporate-Sektoren stammen vom Statistischen Amt der Europäischen Kommission (Eurostat) und sind dort je NACE-Code öffentlich abrufbar. Bei den immobilienpezifischen Emissionen wurde als Datenquelle der Klimaschutzbericht 2021 des österreichischen Umweltbundesamts herangezogen. Um die sektorspezifischen Emissionsfaktoren zu ermitteln, wurden diese Sektor-Emissionen zur Bezugsgröße „Anlagevermögen je Sektor“ ins Verhältnis gesetzt. Hierbei wurde auf statistische Daten der OECD je NACE-Sektor für Österreich zurückgegriffen. Für den Bereich Immobilien wurde das Anlagevermögen von der Datenquelle Eurostat herangezogen.

Gesamthaft können der VOLKSBANK WIEN AG durch das Geschäftsportfolio gemäß der dargestellten Methode ca. 66,6 Kilotonnen CO<sub>2</sub>e zugerechnet werden. Dieser Wert deckt ca. 83,6 % der gesamten Aktiva im VOLKSBANK WIEN AG Konzern ab.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

Kategorie	Ausstehender Betrag (in Mio. EUR)		Finanzierte Emissionen (in t CO <sub>2</sub> e)	
	E	K	E	K
<b>Corporates</b>	<b>9.906,62</b>	<b>9.906,76</b>	<b>41.621,34</b>	<b>41.621,34</b>
davon				
A Land- und Forstwirtschaft; Fischerei	102,99	102,99	15.839,43	15.839,43
B Bergbau und Gewinnung von Steinen und Erden	0,89	0,89	210,89	210,89
C Herstellung von Waren	41,52	41,52	5.742,17	5.742,17
D Energieversorgung	10,75	10,75	2.012,08	2.012,08
E Wasserversorgung; Abwasser- und Abfallentsorgung und Beseitigung von Umweltverschmutzungen	8,00	8,00	473,89	473,89
F Bau	51,81	51,81	1.471,51	1.471,51
G Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen	116,03	116,03	2.829,21	2.829,21
H Verkehr und Lagerei	43,30	43,30	2.183,25	2.183,25
I Beherbergung und Gastronomie	83,36	83,36	956,25	956,25
J Information und Kommunikation	19,65	19,65	49,19	49,19
K Erbringung von Finanz- und Versicherungs-Dienstleistungen	8.936,67	8.936,55	8.260,59	8.260,59
L Grundstücks- und Wohnungswesen	270,31	270,49	13,72	13,72
M Erbringung von freiberuflichen, wissenschaftlichen und technischen Dienstleistungen	93,90	93,90	742,85	742,85
N Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen	23,73	23,81	189,35	189,35
O Öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung	24,85	24,85	218,64	218,64
P Erziehung und Unterricht	2,29	2,29	4,71	4,71
Q Gesundheits- und Sozialwesen	18,02	18,02	59,42	59,42
R Kunst, Unterhaltung und Erholung	23,46	23,46	201,88	201,88
S Erbringung von sonstigen Dienstleistungen	35,08	35,08	162,30	162,30
<b>Immobilien</b>	<b>4.222,72</b>	<b>4.223,39</b>	<b>25.006,48</b>	<b>25.006,48</b>
<b>Total</b>	<b>14.129,34</b>	<b>14.130,15</b>	<b>66.627,82</b>	<b>66.627,82</b>
<b>Abdeckungsgrad der gesamten Aktiva</b>	<b>83,67 %</b>	<b>83,57 %</b>		

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT



### INVESTMENTS 2018–2021



#### 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. Bereits 2021 konnten ca. 94 Mio. Euro an ESG-Investments getätigt werden.

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.

Neben der Einhaltung von Ausschlusskriterien ist auch die Minimierung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks ein wichtiges Ziel im Bankbuch. Durch die bisher konservative und nachhaltige Investmentstrategie befindet sich die VOLKSBANK WIEN AG in einer sehr guten Startposition für die kommenden Jahre. CO<sub>2</sub>-intensive Branchen sind kaum im Portfolio enthalten. Dies ergibt einen bereits sehr geringen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck von durchschnittlich 15,1 t CO<sub>2</sub>e/ Mio. Euro Umsatz<sup>1)</sup>.

#### Green Bond

Die VOLKSBANK WIEN AG arbeitet als Zentralorganisation für den Volksbanken-Verband an einem Framework zur Begebung von nachhaltigen Anleihen nach den ICMA Sustainable Bond Standards. Zielsetzung hierbei ist, die ökologisch und/oder sozial nachhaltigen Finanzierungen auch über den Kapitalmarkt finanzieren bzw. refinanzieren zu können. Die so aufgenommenen Mittel sind zweckgewidmet und stehen in weiterer Folge ausschließlich für Finanzierungen zur Verfügung, die einen positiven Beitrag zu einer Reduktion von Treibhausgasen liefern, der Verbesserungen in der gesellschaftlichen Infrastruktur wie dem Gesundheitswesen dienen oder leistbaren Wohnraum schaffen. Die gezielte Mittelverwendung schafft damit positive Lenkungseffekte bei der Steigerung des nachhaltigen Kreditvolumens.

#### Stakeholder-Informationen

Als wichtigste Interessensgruppen wurden im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse und Stakeholder-Befragung folgende Stakeholder-Gruppen als relevant für die VOLKSBANK WIEN AG eingestuft: Privatkunden, Kommerzkunden, Mitarbeiter, Eigentümer, Aktionäre, Mitglieder, Aufsichtsräte, Produktpartner, NGOs, Österreichischer Genossenschaftsverband, Medien, Politiker, Lieferanten und Kapitalmarktteilnehmer.

#### 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, Advertorials oder Presseaussendungen.

## NACHHALTIGKEITS-MANAGEMENT

### „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)

### Eigentümergebiet

Bereits im Jahr 2017 ist die VOLKSBANK WIEN AG mit einem neuen Veranstaltungsformat an die Funktionäre der Beteiligungsgenossenschaften herantreten. 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 2021 coronabedingt nur im Juni und Oktober als Präsenzveranstaltung statt, im April informierte der Vorstand in Form eines Online Meetings.

### Investor Relations

Die VOLKSBANK WIEN AG hat für ihre Investoren eine Internetseite eingerichtet, in der neben allen veröffentlichungspflichtigen Informationen auch umfassende Informationen zum Thema Nachhaltigkeit sowie 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

Die starke Bindung der VOLKSBANK WIEN AG zu ihren 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 entstandenen Liquiditätsengpässen zu begegnen und existenzbedrohende Umstände zu bewältigen. 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.

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“.



## **WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE**

Im Jahr 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Erweiterung der Compliance-Schulungen für neu eintretende Mitarbeiter um einen Nachhaltigkeitsbaustein
- » Erweiterung der Branchen und Geschäftsfelder, in welchen die Bank keine Geschäftsbeziehung eingeht
- » Keine Strafzahlungen und Bußgelder

## **ZIELE**

Im Jahr 2021 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Code of Conduct und Compliance:

- » Vermeidung von Strafen und Bußgeldern
- » Einsatz von Robotics in Complianceprozessen
- » Etablierung von Hybrid-Schulungen (Präsenz/Virtuell)

## **MASSNAHMEN**

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Überarbeitung des Web Based Training Compliance um das Kapitel „Nachhaltigkeit“	2021	abgeschlossen
Implementierung einer Betrugserkennungssoftware	bis 2024	laufend
Ausrichtung des Whistleblowingsystems auf die neuen gesetzlichen Anforderungen	ab 2022	in Planung

## UNTERNEHMENSWERTE CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

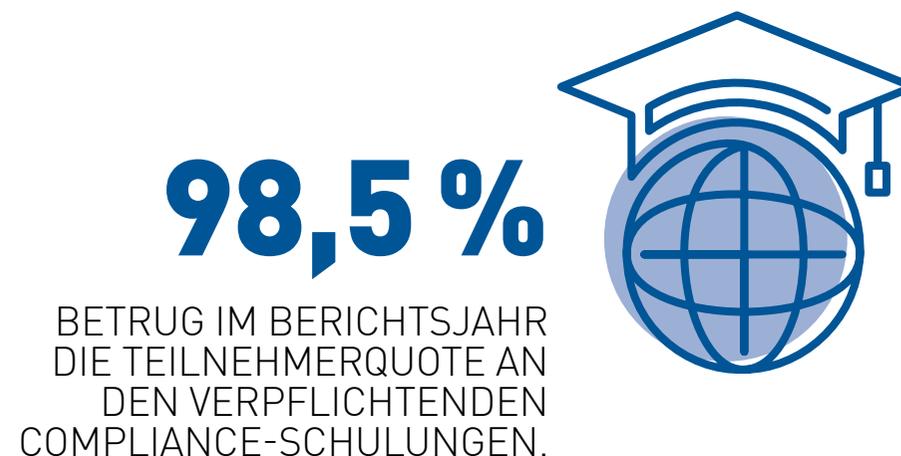
**Das aktive Vorleben der Werte der VOLKSBANK WIEN AG und das Bekenntnis zu einer modernen Compliance sind Auftrag des Vorstands und Teil des permanenten Führungsauftrags über alle Hierarchieebenen hinweg. Auch das Thema Menschenrechte hat bei der VOLKSBANK WIEN AG einen hohen Stellenwert und wird im 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 Präventionsmaßnahmen führten auch in 2021 zu einer hohen Awareness in den Compliance Themen und tragen maßgeblich dazu bei, versehentlichen Verstößen entgegenzuwirken.



## UNTERNEHMENSWERTE

### CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

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. Versehentliche Verstöße werden hinsichtlich ihrer Ursachen analysiert und Wiederholungen gegebenenfalls durch prozessuale Verbesserungen oder Schulungen mitigiert.

Seit 2019 werden durch Compliance alle neu eintretenden Mitarbeiter im Rahmen einer Eintrittsveranstaltung im etablierten Code of Conduct der VOLKSBANK WIEN AG unterwiesen. Das Schulungsset wurde in 2021 um einen Nachhaltigkeitsbaustein erweitert. In diesem werden 13 Einzelthemen, welche unter dem Oberbegriff Nachhaltigkeit zu subsumieren sind, aufgelistet und einzeln besprochen. Darüber hinaus wird der Code of Conduct in E-Learnings geschult. Im Berichtsjahr haben 98,8% jener Mitarbeiter, die zu Schulungen zum Thema Code of Conduct verpflichtet waren, diese absolviert. Im Rahmen dieser Schulungen findet auch eine Schulung zu Menschenrechten statt.

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 Compliance-Themen, welche auch im Außenverhältnis die Integrität der VOLKSBANK WIEN AG dokumentieren.

#### Achtung der Menschenrechte

Im Code of Conduct wird ausdrücklich festgehalten, dass die VOLKSBANK WIEN AG Menschenrechte respektiert und sich gegen Kinderarbeit stellt. Darüber hinaus hält der Code of Conduct fest, dass jede Diskriminierung abgelehnt wird. Der Würde des Menschen, seinen Rechten und seiner Privatsphäre begegnet die Volksbank mit Wertschätzung. Daher ist die VOLKSBANK WIEN AG dem UN Global Compact beigetreten und unterstützt dessen 10 Prinzipien u.a. im Bereich der Menschenrechte. Zur Sicherstellung der Einhaltung von Menschenrechten im Kerngeschäft wurden z.B. Branchen und Geschäftsfelder definiert, in welchen die Bank keine Geschäftsbeziehung eingeht, Schulungen der Mitarbeiter durchgeführt oder wird darauf geachtet, dass Partner Menschenrechte einhalten. Eine Richtlinie zum Thema nachhaltige Beschaffung unter Berücksichtigung von Menschenrechten wird gerade erarbeitet. Insgesamt wurden im Rahmen der Compliance Schulung im Berichtsjahr 145 Stunden für Schulungen zu Menschenrechtspolitik aufgewendet.

#### Nicht erwünschte Branchen und Geschäftsfelder

Die VOLKSBANK WIEN AG behält sich vor, keine Geschäftsbeziehungen oder Finanzierungen mit Branchen oder in Geschäftsfeldern einzugehen, welche den Grundwerten der Bank widersprechen. Diese Liste der Branchen und Geschäftsfelder wurde in 2021 erweitert und umfasst nun unter anderem Geschäftsbeziehungen, welche in Verbindung stehen zu den nachfolgenden Themen:

- » Zwangsarbeit oder Kinderarbeit
- » Verstöße gegen die Europäische Menschenrechtskonvention oder arbeits- und sozialrechtlicher Verpflichtungen
- » Korruptionsverdacht
- » Verstöße gegen die Umwelt allgemein (Umweltgefährdung, vorsätzliche Verletzung von Umweltschutzvorschriften, erhöhte Kontaminierung etc.)
- » Tierversuche
- » Besitz und Betrieb von Atomkraftwerken oder Betrieb von Endlagerstätten für Atommüll
- » Abbau von Kohle oder Betrieb von Kohlekraftwerken
- » Geschäfte mit Waffen
- » besonders kontroversielle Formen des Glückspiels

## UNTERNEHMENSWERTE

### CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

Im Zweifel setzt ein spezieller Genehmigungsprozess ein, in welchen Compliance maßgeblich eingebunden ist. Im Fall von Unstimmigkeiten zwischen Vertriebsseinheiten und Compliance wird der Vorgang dem Vorstand zur Einzelgenehmigung vorgelegt. 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.

Das in 2021 angekündigte Whistleblowing-Gesetz lag zum Jahresende noch nicht vor; die Umsetzung der rechtlichen Änderungen wird nach Vorlage des Gesetzes erfolgen (voraussichtlich in 2022).

#### 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 2021 wie bereits im Vorjahr nicht festgestellt.

Im Rahmen von Compliance-Schulungen sowie durch Rundschreiben werden die Mitarbeiter auf die Regelungen hingewiesen. Im Geschäftsjahr 2021 haben 98,5% der Mitarbeiter die ihnen verpflichtend vorgeschriebenen Compliance-Schulungen absolviert.

Analog zum Vorjahr musste die Bank (Konzernbetrachtung) auch 2021 keine Strafzahlungen oder Bußgelder leisten, ebenso erfolgten keine Verstöße gegen Produktinformationen und Werbestandards. Die aufgesetzten Maßnahmen haben auch für das Jahr 2022 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 (siehe Kapitel „Gesellschaftliches Engagement“). 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.

## UNTERNEHMENSWERTE

### CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

#### Wettbewerbswidriges Verhalten, Kartell- oder Monopolverhalten

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

#### Nachhaltigkeit im Code of Conduct

Die Wichtigkeit der Nachhaltigkeit ist im Code of Conduct der VOLKSBANK WIEN AG verankert. Die VOLKSBANK WIEN AG manifestiert dadurch ihr Bekenntnis zu nachhaltigem Handeln. Im Jahr 2021 wurde auch das Kapitel „Nachhaltigkeit“ in das Web Based Training Compliance integriert.

#### 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

Die unter Compliance gruppierten Themenfelder haben sich in den vergangenen Jahren in Österreich erheblich erweitert. Gerade im Bereich der Bekämpfung wirtschaftskrimineller und sonstiger strafbarer Handlungen entwickelten sich zunehmend Herausforderungen. So waren 2021 auch die VOLKSBANK WIEN AG und ihre Kunden verstärkt verschiedener Erscheinungsformen von Internetkriminalität ausgesetzt.

Compliance ist prozessual in die Fallbearbeitung eingebunden und leitet daraus in Zusammenarbeit mit verschiedenen Fachbereichen zielgerichtete Präventionsmaßnahmen ab.

#### Datenschutz

Im Bereich des Schutzes von Kundendaten kam es zu keinen begründeten Beschwerden von externen Parteien oder von Aufsichtsbehörden. Im Berichtsjahr 2021 sind in der VOLKSBANK WIEN AG mit 41 datenschutzrelevanten Anfragen geringfügig weniger als im Vorjahr eingelangt. Alle Anfragen wurden zeitgerecht durch das Datenschutzteam bearbeitet. Die Anfragen teilen sich wie folgt auf:

- » 29 Auskunftsbegehren nach Art. 15 DSGVO
- » 7 Löschrückgaben nach Art. 17 DSGVO
- » 3 Meldungen an die Datenschutzbehörde über Datenschutzverletzungen gem. Art. 33 DSGVO
- » 2 Widersprüche

Alle Verfahren zu den Datenschutzverletzungen wurden seitens der Behörde eingestellt. Bei keiner der gemeldeten Datenschutzverletzungen waren Rechte und Freiheiten der Betroffenen gefährdet.

Die Datenschutzbeauftragten der VOLKSBANK WIEN AG erreicht man unter [datenschutz@volksbankwien.at](mailto:datenschutz@volksbankwien.at)

#### 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.

## UNTERNEHMENSWERTE CODE OF CONDUCT UND COMPLIANCE

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 seines 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 der VOLKSBANK WIEN AG zu kontaktieren: [ombudsstelle@volksbankwien.at](mailto:ombudsstelle@volksbankwien.at)

### BEST PRACTICE

Das Jahr 2021 war auch für Compliance erneut durch die COVID-19-Krise geprägt, wobei sehr stark auf die Erfahrungen aus 2020 zurückgegriffen werden konnte. Compliance hat 2021 die Digitalisierungsmaßnahmen innerhalb der Compliance-Prozesse vorangetrieben und die Schulungen nun dauerhaft für den hybriden Einsatz konzipiert.

Parallel veränderte sich das Verhalten der Kunden, so dass sich verstärkt Möglichkeiten für Täter boten, deliktische Handlungen zu setzen. In der VOLKSBANK WIEN AG wurden deshalb zahlreiche Präventionsmaßnahmen erarbeitet, um zielgerichtet die Kunden und die Bank vor Schäden zu schützen.

*Wir übernehmen  
Verantwortung und  
schaffen Vertrauen.*

---

### AUSBLICK

Im Jahr 2022 gilt es, die Digitalisierungsmaßnahmen in Compliance weiter auszubauen, den Herausforderungen der Internetkriminalität durch schnelles Handeln zu begegnen und die Nachhaltigkeitsthemen in den Compliance-Schulungen weiter zu vertiefen.



## ZIELE

**Im Jahr 2021 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 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:**

- » Datensicherheitsthemen wurden regelmäßig in Vorstandsterminen behandelt.
- » Die Sicherheitsmaßnahmen wurden an neue Bedrohungen angepasst.
- » Die Schulungsinhalte wurden an neue Gegebenheiten angepasst.

## UNTERNEHMENSWERTE DATENSICHERHEIT

**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 Bank 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 anderen Banken im Volksbanken-Verbund 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 wird. 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.

### 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 Informationssicherheit	Einheit	2021		2020		2019	
		E	K	E	K	E	K
Anteil der Mitarbeiter, die auf Informationssicherheit geschult wurden	%	99	98	98	98	92	91

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



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Volksbanken als „Branchen-Champion 2021“ in der Branche „Filialbanken“ im Bereich Kundenservice mit dem 1. Platz ausgezeichnet.
- » Studie der ÖGVS zum Thema „Firmenkunden 2021“: Die VOLKSBANK WIEN AG erreichte in der regionalen Auswertung nach Städten in der Kategorie „Transparenz“ den 1. Platz.
- » IMAS Studie bei Firmenkunden: Fehlerlosigkeit im Zahlungsverkehr in Vergleich zur Konkurrenz konnte gesteigert werden, ebenso Verbesserung der Erreichbarkeit der Berater
- » Die Unternehmer-Studie wurde zum vierten Mal durchgeführt, 2021 unter dem Thema „Nachhaltigkeit“.



## ZIELE

Im Jahr 2021 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Qualität der Kundenbetreuung:

- » Regelmäßiges Feedback von Kunden zu Produkten und Services
- » Gute Kundenberatung und einfache Bedienbarkeit in der digitalen Finanzwelt
- » Kundenbefragungen zum Thema Nachhaltigkeit
- » Feedback von Kunden auch zu Produkten und Services der Produktpartner



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Kundenbefragung zu Produkten und Services	periodisch	laufend
Studie zu Unternehmenskunden	seit 2018	laufend
Weitere Zusammenarbeit mit hochqualifizierten Produktpartnern	periodisch	laufend

## UNTERNEHMENSWERTE QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

**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 zu sorgen. Daher ist es der VOLKSBANK WIEN AG wichtig, regelmäßig direktes Kundenfeedback zu erhalten und auch Studien von externen Quellen zu den Produkten und Services zu bekommen. Dazu werden Umfragen und Studien beauftragt und die Ergebnisse in die strategischen Überlegungen mit einbezogen sowie zur Maßnahmenplanung herangezogen.**

Gemeinsam mit der Reputation des Unternehmens beeinflusst die Qualität des Kundenservices maßgeblich die Entscheidung für oder gegen die Volksbank als Bank.

### Kundenbefragungen

Die Volksbank ist als „Die Hausbank der Zukunft“ seit jeher daran interessiert, sich mit und für ihre Kunden im Bereich der Dienstleistungen zu verbessern. Dem besonderen Stellenwert der Kundenbeziehung entsprechend stellen Erhebungen zur Kundenzufriedenheit wichtige Kenngrößen für den Unternehmenserfolg dar. Deshalb wird die Kundenzufriedenheit im Privat- und Kommerzkundengeschäft regelmäßig gemessen und daraus Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Kundenbetreuung abgeleitet. Grundsätzlich werden Studien zur Qualitätssicherung und -verbesserung beauftragt.

Die Ergebnisse aus den Studien werden in der VOLKSBANK WIEN AG intern sowie im Volksbanken-Verbund präsentiert und zur Verfügung gestellt. Mit den Ergebnissen wird versucht, nach Möglichkeit eine Verbesserung und Weiterentwicklung in den jeweiligen Themenfeldern, Produkten und Sparten etc. zu erzielen. Die Erkenntnisse fließen auch in die Planung der Projekte für die jeweiligen Folgejahre mit ein.

### IMAS STUDIE

Seit einigen Jahren bezieht der Volksbanken-Verbund die Kundenzufriedenheitsstudie im KMU-Bereich durch IMAS. Bei der Studie im Jahr 2021 wurden durch IMAS 2.525 Interviews im KMU-Bereich 0-10 Mio. EUR Jahresumsatz in Gesamtösterreich durchgeführt. Ziel war es, die Position der Volksbanken zu erforschen.

Nach der Einschätzung der befragten KMU-Kunden konnte für den Befragungszeitraum des Jahres 2020 im Standardgeschäft die Fehlerlosigkeit im Zahlungsverkehr in Vergleich zur Konkurrenz gesteigert werden. Ebenso konnte die Zufriedenheit gegenüber 2019 in puncto Electronic Banking, mobile Banking via APP und das Innovationsempfinden der KMU-Kunden in Bezug auf neue Technologien verbessert werden. Besonders hervorzuheben sind auch die Verbesserung der Erreichbarkeit der Berater in den Filialen und der raschen Beantwortung von Fragen. Ein weiteres Plus für KMU im Jahr 2020 waren die verbesserten Konditionen gegenüber der Konkurrenz.

Auch in den Kategorien

- » Prompte Beantwortung der Anfragen
  - » Erreichbarkeit persönlich und telefonisch
  - » Kompetenz, hohe Qualität der Beratung
  - » Enge, persönliche Beziehung zu meiner Firma
- im erwähnten befragten KMU-Segment konnte sich die Volksbank jeweils um 1-2% zum Vorjahr verbessern.

## UNTERNEHMENSWERTE

### QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

#### Österreichische Gesellschaft für Verbraucherstudien

##### „1. Platz Kundenservice Filialbanken“

In Kooperation mit dem Magazin NEWS hat die ÖGVS-Gesellschaft für Verbraucherstudien im Februar 2021 den „Branchen-Monitor 2021“ veröffentlicht. Im Rahmen dessen wurden die Volksbanken als „Branchen-Champion 2021“ in der Branche „Filialbanken“ im Bereich Kundenservice mit dem 1. Platz ausgezeichnet.

##### „1. Platz Transparenz“ und „Top Firmenkonto“

Laut Studie der ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien zum Thema „Firmenkonten“, bei der vierzehn Firmenkonten in den Kategorien Konditionen sowie Transparenz verglichen wurden, konnte die VOLKSBANK WIEN AG in der regionalen Wertung „Wien“ u.a. in der Kategorie Transparenz den 1. Platz erreichen.



#### Volksbank Unternehmer-Studie

Die Unternehmer-Studie der Volksbank befasste sich 2021 mit dem Thema Nachhaltigkeit. Gemeinsam mit dem Österreichischen Gallup-Institut wurden erneut bundesweit 1.000 Selbstständige für diese statistisch repräsentative Studie befragt. Die Ergebnisse zeigen, dass Nachhaltigkeit viele Gesichter hat und vor allem bei weiblichen und jungen Selbstständigen fest in der Unternehmenskultur verankert ist.

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

#### Produktpartner der VOLKSBANK WIEN AG

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

# ERGO

Der Versicherungspartner der Volksbank, ERGO Österreich, ist 2021 bereits zum siebenten Mal in Serie als 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 77,3% liegt die ERGO Versicherung AG deutlich über dem Branchenmittelwert von 70,0% und ist damit ganz klar auf Platz 1. Darüber hinaus hat sich ERGO heuer auch im Gesamt-Ranking aller Unternehmen von einem „Silber“- auf einen „Gold“-Medaillenrang verbessert. Die Produkte von ERGO waren in Österreich erneut beim „Branchen-Monitor 2021“ – dem größten österreichweiten Ranking in punkto Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-Leistungsverhältnis – erfolgreich. ERGO wurde außerdem als „Top KFZ-Versicherer“ ausgezeichnet.

## UNTERNEHMENSWERTE QUALITÄT DER KUNDENBETREUUNG

### Erneute Auszeichnung der Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit



Der TÜV Austria hat im Jahr 2021 bereits zum elften Mal in Folge die Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit begutachtet. Die Schwerpunkte des Audits lagen auf den Themen Schulung, Training und Coaching im Rahmen des Beratungsprozesses des fairen Credit. Das Audit-Ergebnis bestätigt eine hervorragende Service- und Beratungsleistung zum fairen Credit bei den Partnerbanken.

### Zertifizierung der VOLKSBANK WIEN AG

#### VOLKSBANK WIEN AG als Leitbetrieb rezertifiziert



Die VOLKSBANK WIEN AG wurde 2019 erstmals als Leitbetrieb ausgezeichnet. Im Juni 2021 erhielt die nachhaltige Hausbank für Unternehmer und unternehmerisch denkende Personen die Rezertifizierung. Sie wurde für ihren nachhaltigen Unternehmenserfolg, ihre soziale und ökologische Verantwortung sowie für ihre starke Ausrichtung auf den Standort Österreich gewürdigt.

### AUSBLICK

Auch im Jahr 2022 strebt die VOLKSBANK WIEN AG danach, durch Kundenbefragungen und Studien Feedback zu den Produkten und Services zu bekommen und so das Angebot für Kunden kontinuierlich zu verbessern. Deshalb werden auch künftig die Kundenzufriedenheit im Privat- und Firmenkundengeschäft regelmäßig gemessen und daraus Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Kundenbetreuung abgeleitet.

Die IMAS Kundenstudie, die den Fokus auf Kundenzufriedenheit der Kommerzkunden legt, wird auch im Jahr 2022 durchgeführt werden.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES



## ZIELE

### Im Jahr 2021 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Nachhaltige Produkte und Services:

- » Begleitung der Kunden bei der Transformation
- » Forcierung der Finanzierung von energiereduzierenden Maßnahmen
- » Ausbau des nachhaltigen Beratungsangebotes
- » Weiterführung Veranstaltung mit Nachhaltigkeitsschwerpunkt für KMU
- » Steigerung der geförderten bzw. für eine Green Bond Emission geeigneten Immobilienfinanzierung um 5 % gegenüber 2020
- » Kreditwachstum im Bereich der gemeinnützigen Bauträger um zumindest 10 % gegenüber 2020
- » Nacherfassung der für die geplante Green Bond Emission noch benötigten Objekt- bzw. Finanzierungsdaten
- » Erweiterung des Produktangebotes nachhaltiger Investmentfonds
- » Ausbau des Absatzes von nachhaltigen Investmentfonds
- » Einführung von nachhaltigen Versicherungslösungen

## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

### Im Jahr 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Integration von ESG-Themen in Kreditentscheidung und Berücksichtigung in der Rückzahlungsfähigkeit (inkl. Kennzeichnung nachhaltiger Finanzierung)
- » Einführung ESG-Score zur Messung des Nachhaltigkeitsrisikos bei Unternehmen und Spezialfinanzierungen
- » Anforderung von Energieausweisen bei Immobilienfinanzierungen
- » Kundenveranstaltungen, Broschüre für KMU und Förderungen zum Thema Nachhaltigkeit
- » Mitarbeiterschulungen und Implementierung von internen Multiplikatoren im Vertrieb
- » Kooperation zur Gründung und Finanzierung von Energiegenossenschaften
- » Vergabe von Finanzierungsvolumina in Höhe von rund 137 Mio. EUR (+6,56 % gegenüber 2020)
- » Steigerung des aushaftenden Aktivvolumens der Abteilung Gemeinnütziger Wohnbau um 55,09 Mio. EUR gegenüber 2020 (+10,95 %)
- » Über 856 Fonds-Neukunden (+ 37 % gegenüber Vorjahr), die als Werbegeschenk einen nachhaltig produzierten Rucksack erhielten
- » Der Anteil nachhaltiger Fonds am Bruttoabsatz beträgt über 40 %.



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Kundenveranstaltungen und Broschüre weiterführen	seit 2021	laufend
Mitarbeiterschulungen forcieren	periodisch	laufend
Entwicklung und Ausrollung eines gesamthaften internen Beraterleitfadens (ESG, Kennzeichnung CO <sub>2</sub> )	ab 2022	in Planung
Ausrollung nachhaltiger Finanzierungen sowie Integration der CO <sub>2</sub> -Messung für das Kreditportfolio	ab 2021	laufend
Vertriebskampagnen mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit	01-08/2022	in Planung
Nachhaltige Debitkarte (DMC) für ausgewählte Genossenschaften	02/2022	laufend
Erstellung einer Kundenumfrage zu Nachhaltigkeitspräferenz	seit 2021	laufend
Aufnahme eines Impact Fonds der UI ins Produktangebot	ab 2022	in Planung
Kundenveranstaltung zum Thema „nachhaltige Veranlagung“	seit 2021	laufend
ESG-Advisor Ausbildung für Anlageberater	ab 2022	in Planung
Schulungen zur Nachhaltigkeitspräferenzabfrage	07/2022	in Planung

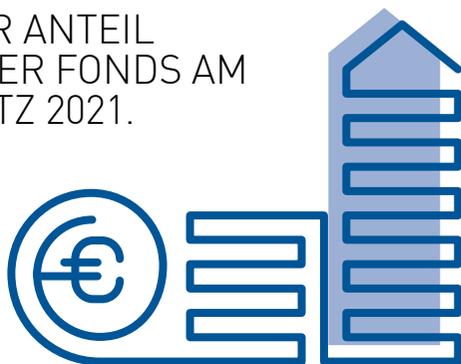
*Nachhaltigkeit spielt aus dem genossenschaftlichen Selbstverständnis heraus schon immer eine wichtige Rolle.*

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

# 41 %

BETRÄGT DER ANTEIL  
NACHHALTIGER FONDS AM  
FONDSSUMSATZ 2021.



**Der größte 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, etwa durch nachhaltige Fonds oder auch die Finanzierung von Wohnprojekten mit hoher Energieeffizienz, die ebenso soziale Aspekte mitberücksichtigt.**

Im Jahr 2021 wurden zahlreiche Schritte gesetzt, um ESG-Aspekte in das Kerngeschäft der Bank zu integrieren. Dazu wurden sowohl Schritte in technischer Richtung, im Bereich Services, Kundenseite und Kundenunterstützung als auch für den internen Vertrieb gesetzt.

#### Nachhaltige Finanzierungen

Prioritär war die Integration von Nachhaltigkeit in den Kreditprozess. Dazu wurden ESG-Aspekte im Zuge der Erstellung der Kreditentscheidung (Stellungnahme) betrachtet und deren Auswirkungen auf die Rückzahlungsfähigkeit (Sensitivitätsanalyse) berücksichtigt. Da der Großteil des Portfolios der Bank aus Immobilienkrediten besteht, war eine der ersten und wichtigen Maßnahmen, Energieausweise zur Messung von Energieverbrauch im Immobilienportfolio der Kunden einzufordern. Weitere Datenanforderungen sind in Erarbeitung und werden in den kommenden Monaten weiter ausgerollt (wie etwa CO<sub>2</sub>). Zur Messung des Nachhaltigkeitsrisikos bei Unternehmen und Spezialfinanzierungen wurde ein ESG-Score konzipiert und zur Kennzeichnung von nachhaltigen Finanzierungen wird an technischen Lösungen zur Umsetzung gearbeitet.

## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

Um die Kunden zu diesem umfangreichen Thema zu unterstützen und darauf aufmerksam zu machen, dass in Zukunft neben Finanzdaten auch Nachhaltigkeitsdaten erforderlich sein werden, um eine Kreditentscheidung zu treffen, wurden 2021 diverse Kundenveranstaltungen ins Leben gerufen. Ein Beispiel ist das Unternehmerforum im März 2021 und die Unternehmerversammlung zum Thema Nachhaltigkeit mit Österreichs größter Unternehmensplattform für nachhaltiges Handeln „respACT“ im September 2021. Die Nachhaltigkeitsbroschüre „*So geht Nachhaltigkeit für KMU und Genossenschaften*“ sowie eine eigene *Förderbroschüre* zum Thema Nachhaltigkeit des Österreichischen Genossenschaftsverbandes sollen Kunden zusätzlich dabei unterstützen, erste Schritte in Richtung nachhaltige Transformation zu setzen. Darüber hinaus wurde eine Kooperation zur Finanzierung von Energiegenossenschaften in Zusammenarbeit mit dem ÖGV eingegangen.

Mitarbeiter wurden definiert, die eine interne Multiplikatorenfunktion im Vertrieb übernehmen. Ziel ist es, dass diese Mitarbeiter zur Meinungsbildung und Wissensvermittlung beitragen sowie Schnittstellenfunktion in Bezug auf Unterstützung bei strategischen Zielen, der Erhöhung der Green Asset Ratio und der Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emission im Kreditportfolio haben. Sie sind am besten mit dem Begriff „Botschafter der Nachhaltigkeit“ in der Region zu beschreiben.

Die Schulung der Mitarbeiter für dieses zukunftsweisende Thema steht im Fokus der Bemühungen. Daher wurde Anfang 2021 eine für alle Mitarbeiter verpflichtende Schulung zur nachhaltigen Positionierung und der Bedeutung des Themas Nachhaltigkeit für die Volksbank ausgerollt und die Konzeption einer Grundlagen- und Verkaufsschulung zum Thema Nachhaltigkeit für Vertriebsmitarbeiter gestartet, welche 2022 ausgerollt werden soll.

### Geförderter Wohnbau

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.

Die österreichische Wohnbaupolitik ist von objektspezifischen Förderungen geprägt, die im Rahmen der länderspezifischen Wohnbauförderung vergeben werden. Die Richtlinie über die Gesamtgebäudeeffizienz (2002/91/EG) führte zu der B-VG Artikel 15a Vereinbarung über gemeinsame Qualitätsstandards für die Förderung der Errichtung und Sanierung von Wohngebäuden zum Zweck der Reduktion des Ausstoßes an Treibhausgasen (BGBl. II Nr. 19/2006) zwischen dem Bund und den Ländern. Darauf basierend wurde die Wohnbauförderung idR an ökologische Kriterien (Obergrenze für Heizwärmebedarf) als Fördervoraussetzung geknüpft in Verbindung mit der Forcierung von Photovoltaik und Solarthermie. So trägt die Wohnbauförderung gleichzeitig zu leistbarem und gesundem Wohn- und Lebensraum sowie zum Umwelt- und Klimaschutz bei.

Aufgrund des historisch und einzugsbedingt starken Engagements der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich der Immobilienfinanzierungen konnte durch die Miteinbeziehung von geförderten Immobilienfinanzierungen, den 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. Die Volksbank trägt zu SDG 11 bei, indem sie Zugang zu angemessenem, sicherem und bezahlbarem Wohnraum schafft.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

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 die in 2022 geplante Green Bond Emission der VOLKSBANK WIEN AG bilden und als Vorbild für künftige weitere diesbezügliche Emissionen unter Einbeziehung aller Verbund-Banken dienen. Alle mit diesen Mitteln finanzierten Projekte werden eine besondere Energieeffizienz aufweisen und leisten damit einen wertvollen Beitrag zur Schaffung nachhaltigen Wohnraums.

92 Geförderte Immobilienprojekte mit einem Volumen von 137,09 Mio. Euro wurden 2021 von der VOLKSBANK WIEN AG finanziert. Das bedeutet eine Steigerung von 6,56 % zum Vorjahr.

#### Finanzierung von Energiegenossenschaften

Die Details dazu sind im Kapitel „Genossenschaft“ unter dem Punkt „Gründung und Finanzierung von Energiegenossenschaften“ beschrieben.

#### Nachhaltige Veranlagungen

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 sechs nachhaltige Fonds auf der Empfehlungsliste der in Österreich im Vertriebsfokus stehenden Fonds. Der Absatzanteil von nachhaltigen Fonds ist am gesamten Umsatz im Jahr 2021 auf über 40 % gestiegen (Absatz Fonds: 261.736 TEUR, davon Absatz nachhaltige Fonds: 107.610 TEUR). Die Betrachtung erfolgt „Brutto“, da so das aktive Beratungsgeschäft am besten erfasst werden kann. Zwei der nachhaltigen Fonds sind zudem mit dem Österreichischen Umweltzeichen prämiert. Nähere Details zur Zusammenarbeit mit Union Investment und zu den nachhaltigen Fonds finden sich im Folgekapitel/Exkurs „Produktpartner“.

Im März 2021 sind nachhaltigkeitsbezogene Offenlegungspflichten im Finanzdienstleistungssektor eingeführt worden. Die Informationen über die Strategien für den Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken und über die wichtigsten nachteiligen Auswirkungen von Investitionsentscheidungen auf Nachhaltigkeitsfaktoren hat die VOLKSBANK WIEN AG mit 10.03.2021 auf der Homepage veröffentlicht.

Ein Gremium aus erfahrenen Anlagespezialisten des Volksbanken-Verbundes erarbeitet und beschließt Produktvorschläge aus dem Bereich Investmentfonds und Zertifikate.

Die Produktvorschläge werden durch die Volksbank Tirol AG im Zuge des Investmentprozesses hinsichtlich Vertriebszulassung, Steuertransparenz

## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

und MiFID Regularien (siehe Aufzählung) geprüft, da jedes im Volksbanken-Verbund aktiv an einen Kunden angebotene MiFID II relevante Produkt vorab ein zu dokumentierendes Produktgenehmigungsverfahren („PGP“) zu durchlaufen hat.

MiFID II Regularien:

- » Definition des Zielmarkts
- » Produktbeschreibung
- » Auswahl der geeigneten Vertriebsstrategie
- » Identifikation der Risikostrategie
- » Prüfung Interessenkonflikte
- » Prüfung der Gebührenstruktur des Produkts

Ein erfolgreich geprüfetes Produkt darf aber nur dann in die Produktpalette (Volksbank Masterliste) aufgenommen werden, wenn dieses Produkt im Einklang mit der Geschäftsstrategie der Volksbanken steht.

### BEST PRACTICE



#### Waschpark Ebergassing

Seit August 2021 stehen auf 2.500 Quadratmetern Fläche an der Himberger Straße 42–44 in Ebergassing bei Wien alle nur denkbaren Methoden für die Autopflege zur Verfügung. Bei der Planung legte der Eigentümer Andreas Lehner auf äußerste Energieeffizienz Wert. Die Versorgung erfolgt hauptsächlich durch eine große Photovoltaikanlage, deren Energie gespeichert und über ein smartes Energiemanagement verteilt wird. Lehner ist überzeugt, dass künftig auch andere Waschanlagen die von ihm und seinem Team entwickelte Lösung einsetzen werden, was wiederum das Unternehmen und den Standort Ebergassing nachhaltig stärkt.

[www.lehner-gruppe.at](http://www.lehner-gruppe.at)



#### Pilotprojekt SMART BLOCK Geblergasse 11+13

Bereits zum dritten Mal nach 2017 und 2019 wurde ein durch VOLKSBANK WIEN AG finanziertes Projekt Gewinner des Wiener Stadterneuerungspreises. In der Kategorie „Pionierleistung“ wo Projekte prämiert werden, die sich durch besondere Innovationen oder erstmalige Anwendungen hinsichtlich Bauweise, Digitalisierung, Baustoffen, Gebäudetechnologien, Nachhaltigkeit oder neuer Herstellungstechnik auszeichnen, ging das Pilotprojekt SMART BLOCK Geblergasse 11+13 in Hernals als Siegerprojekt hervor. Der Güteziegel in Gold wurde dabei an dieses innovative Projekt vergeben – auch, weil hier erstmals ein CO<sub>2</sub>-freies Energienetz in einem gründerzeitlichen Häuserblock umgesetzt wurde.

Bei den hier von der Stadt geförderten Sanierungen wurden weitreichende Maßnahmen zur Aufwertung der Gebäudesubstanz durchgeführt und Freiräume geschaffen. Bewohner auf allen Ebenen können diese nun in Form von Balkonen, Terrassen, Laubengängen oder Mietergärten genießen. Zusätzlich wurde das Dachgeschoß ausgebaut, sowie ein Lift und Gemeinschaftsräume errichtet. Auf einer Nutzfläche von rund 1.770 Quadratmetern finden sich auf zwei Liegenschaften 25 moderne Wohneinheiten. Ebenfalls an das Projekt verliehen wurden der „Eurosolarpreis Austria 2020“ und der „Staatpreis für Architektur und Nachhaltigkeit 2021“.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### Pilotprojekt „Regionales E-Carsharing“ der WETgruppe



Ein langjähriger Kunde der VOLKSBANK WIEN AG, die niederösterreichische WETgruppe, startete im Oktober 2021 mit dem Pilotprojekt „Regionales E-Carsharing“ in Kooperation mit dem ÖAMTC. Damit steht den Bewohnern einer geförderten Wohnhausanlage in Wieselburg ein nachhaltiges Mobilitätsangebot zur Verfügung. Alle Bewohner der Anlage haben – direkt vor der Haustür – die exklusive Möglichkeit, das E-Sharing Fahrzeug VW ID.3 inklusive einer ÖAMTC ePower Ladestation zu nutzen und damit klimafreundlich auf Österreichs Straßen zu fahren. Es handelt sich um ein Pilotprojekt, das bis Mitte 2023 getestet wird.

Mit dieser Initiative soll allen Bewohnern, die sich kein Auto leisten können, eine nachhaltige und günstige mobile Alternative geboten werden. Auch kann mit regionalem E-Carsharing der Bedarf an Parkplätzen reduziert und damit der zunehmenden Versiegelung entgegengewirkt werden und es bleibt auch Raum für die Gestaltung von mehr Grünflächen. Der Fokus der WETgruppe liegt in den nächsten Jahren auf nachhaltigen Mobilitätskonzepten und einer Umsetzung von E-Carsharing Projekten bei allen Neubauten mit mehr als 36 Wohneinheiten.

## AUSBLICK

Im Rahmen des laufenden „Projekt Nachhaltigkeit“ werden sukzessive nachhaltige Produkte und Services umgesetzt und der einheitliche Produktkatalog entsprechend erweitert. Der Fokus liegt hierbei insbesondere auf der Beratung in Bezug auf die Transformation in Richtung Nachhaltigkeit. Hierfür werden, wie bereits erwähnt, eigene Schulungen für den Vertrieb bereitgestellt und laufend weiterentwickelt. Zusätzlich wird es Vertriebsschulungen zur Kooperation von erneuerbaren Energiefinanzierungen wie der Finanzierung von Energiegemeinschaften oder -genossenschaften geben. Die Kooperation soll nach anfänglichem Testlauf in Pilotregionen ausgerollt werden.

Generell sind die folgenden Produkt- und Servicekategorien im Nachhaltigkeitsfokus:

- » Ausweitung des Angebots an nachhaltiger Veranlagung
- » Kundenveranstaltungen zu nachhaltigen Veranlagungen
- » Einführung eines Beratungskonzeptes unter nachhaltigen Aspekten
- » Einführung einer KFZ-Versicherung mit nachhaltigem Hintergrund
- » Einführung von Versicherungslösungen mit nachhaltigen Fonds
- » Nachhaltige Kredite für Privat- und Kommerzkunden
- » Nachhaltigkeit im Zahlungsverkehr
- » Beratungskonzept für Privat- und Kommerzkunden unter nachhaltig regionalen Aspekten und Einbeziehung von genossenschaftlichen Netzwerken

Für das erste Halbjahr 2022 sind Vertriebskampagnen im Kommerzgeschäft sowie im privaten Wohnbau mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit bzgl. Produkten und Beratung geplant. Verstärkter Fokus liegt auch auf dem Thema Digitalisierung im Zahlungsverkehrsbereich, um Wege kurz zu halten und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Dazu ist eine Ausweitung von Serviceaufträgen im „hausbanking“ geplant.

Weiters wird künftig Kunden, die Nachhaltigkeit in ihrem Unternehmensumfeld erfolgreich umsetzen und leben, eine Plattform zur Präsentation geboten werden (Social Media, Veranstaltungen etc.).

Im Bereich nachhaltiger Immobilien ist eine verstärkte Positionierung in Kombination mit sozio-ökonomischen Vorteilen geplant. Damit verbunden ist eine bevorzugte Zusammenarbeit mit Gemeinnützigen Bauträgern im direkten Einzugsgebiet und in Zusammenarbeit mit den Verbund-Banken in ganz Österreich.

Folgende Ziele im Bereich geförderter Immobilienfinanzierungen sind für 2022 geplant:

- » Kreditwachstum im Bereich der Gemeinnützigen Bauträger um zumindest 5 % gegenüber 2021
- » Steigerung der geförderten Immobilienfinanzierung um 5 % gegenüber 2021
- » Nacherfassung der für die geplante Green Bond Emission noch benötigten Objekt- bzw. Finanzierungsdaten

### Nachhaltige Veranlagungen

---

Ab August 2022 müssen nach Plänen der EU-Kommission unter anderem Berater ihre Kunden im Veranlagungsgespräch befragen, ob diese in ihrer Geldanlage Nachhaltigkeitspräferenzen berücksichtigt wissen wollen. Dies weist aber gleichzeitig auf einen Qualifizierungsbedarf der Berater hin. Die Anlageberater und Private Banker werden einen speziellen ESG-Advisor Lehrgang absolvieren. Weiter wird es zum Thema Nachhaltigkeitspräferenzabfrage interne Schulungen geben, wie die Berater vertrieblich die neuen rechtlichen Anpassungen in ihren Gesprächen mit den Kunden umsetzen können.

Auf Grundlage dieser rechtlichen Anpassungen und Positionierung der Volksbank als nachhaltige Bank wird das Produktangebot in der Veranlagung regelmäßig evaluiert und das Angebot nachhaltiger Produkte erweitert.

In der Veranlagung und der Vorsorge sind Kundenveranstaltungen zu nachhaltigen Produkten geplant. Weiters wird im 2. Quartal 2022 eine Kampagne zum Thema Nachhaltigkeit mit Union Investment aufgesetzt. Die ERGO Versicherung bringt 2022 eine e-Mobilität KFZ Versicherung auf den Markt sowie eine Kindervorsorge, bei der man in nachhaltige Fonds investieren kann.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### 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 2021 war die Kooperation mit den Produktpartnern ein Erfolg, besonders mit der TeamBank und mit Union Investment erzielte die

VOLKSBANK WIEN AG trotz der Pandemie weiterhin gute Ergebnisse. Im Fondsbereich verlief das sechste Jahr der Zusammenarbeit mit 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.

EXKURS  
PRODUKTPARTNER



## 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.**

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 als einer der führenden deutschen Asset-Manager in diesem Segment. Der Partner der VOLKSBANK WIEN AG vertritt eine klare Ansicht: Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien reduziert Risiken und schafft Mehrwert. Per Stand Ende Dezember 2021 verwaltet Union Investment mehr als 125,6 Milliarden Euro in nachhaltigen Fonds und Mandaten.

Von der VOLKSBANK WIEN AG durfte man – angelehnt an die gesetzlichen Rahmenbedingungen – immer schon Transparenz und Stabilität bei der Geldanlage erwarten. Die Kunden und ihre Bedürfnisse stehen für die VOLKSBANK WIEN AG im Mittelpunkt, und so ist es von großer Bedeutung, die ideale Veranlagungslösung für die Kunden zusammenzustellen. Insbesondere aufgrund der steigenden Anlegernachfrage zum Thema Nachhaltigkeit wird ein breiteres Produktangebot in diesem Segment zu Verfügung gestellt.

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 erhöhte im Jahr 2021 die Auswahl an nachhaltigen Fonds im Sinne der Offenlegungsverordnung (Artikel 8) weiter und nahm beispielsweise den Privatfonds: Nachhaltig zur Empfehlungsliste der in Österreich im Vertriebsfokus stehenden Fonds hinzu. Die VOLKSBANK WIEN AG strebt an, den Absatz nachhaltiger Fonds in den nächsten Jahren weiter zu steigern. Insbesondere wurden vorab entsprechende Schritte gesetzt, um ab Jänner 2022 den ersten wirkungsbezogenen Fonds UniZukunft: Klima (Artikel 9 im Sinne der Offenlegungsverordnung) auf der Empfehlungsliste zu etablieren.

In 2021 wurde der bereits breit eingesetzte „immofonds 1“ als nachhaltiger Fonds im Sinne der Offenlegungsverordnung qualifiziert, was neben der enormen Nachfrage nach nachhaltigen Produkten zusätzlich die Entwicklung der Quote in den Kundenbeständen befeuerte.

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

VOLKSBANK WIEN AG Union Fonds <sup>1)</sup>	Einheit	2021		2020		2019	
		E	K	E	K	E	K
VBW-Volumen in Union Investment Fonds	EUR	<b>1.247.380.836</b>	<b>1.247.380.836</b>	1.214.345.439	1.214.345.439	1.138.276.622	1.138.276.622
Anteil nachhaltiger Fonds am Volumen Union Investment	%	<b>36,58</b>	<b>36,58</b>	9,9	9,9	5,8	5,8
Depots mit Fondsanteilen von Union Investment	Anzahl	<b>23.781</b>	<b>23.781</b>	21.792	21.792	20.582	20.582
Depots mit Anteilen nachhaltiger Fonds von Union Investment	Anzahl	<b>14.115</b>	<b>14.115</b>	4.954	4.954	3.596	3.596

Für den Bestand an Union Fonds der VOLKSBANK WIEN AG wurde ein CO<sub>2</sub>-Fußabdruck ermittelt. Es wird dabei zwischen Wertpapier- und Immobilienfonds unterschieden. Für Wertpapierfonds wird die CO<sub>2</sub>-Intensität in Tonnen pro Million EUR Umsatz pro Jahr und für Immobilienfonds in CO<sub>2</sub>-Emissionen in Kilogramm pro Quadratmeter über einen Zeitraum von einem Jahr dargestellt.

CO <sub>2</sub> -Fußabdruck <sup>2)</sup>	Einheit	E	2021 K
CO <sub>2</sub> -Intensität Wertpapierfonds <sup>3)</sup>	t CO <sub>2</sub> /Mio. EUR	<b>160,16</b>	<b>160,16</b>
Union Investment Wertpapierfonds, für die eine CO <sub>2</sub> -Intensität ermittelt wird	EUR	<b>677.440.747</b>	<b>677.440.747</b>
CO <sub>2</sub> -Intensität Immobilienfonds <sup>4)</sup>	kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup>	<b>35,07</b>	<b>35,07</b>
Union Investment Immobilienfonds, für die CO <sub>2</sub> -Emissionen ermittelt werden	EUR	<b>283.545.487</b>	<b>283.545.487</b>

1) Ab dem Jahr 2021 fokussiert die VOLKSBANK WIEN AG auf die Darstellung der Bestände, die in der VOLKSBANK WIEN AG als Kerngeschäft definiert und aktiv betreut werden. Der Hintergrund ist, dass der Volksbanken-Verband in diesen Beständen proaktiv das Thema Nachhaltigkeit voranbringen möchte und nur daran auch den Erfolg der Bemühungen zur Verbesserung von Nachhaltigkeitskennzahlen, wie den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck, gemessen werden kann.

2) Im Jahr 2021 konnte erstmalig ein CO<sub>2</sub>-Fußabdruck erstellt werden.

3) Die CO<sub>2</sub>-Intensität misst die verursachten Emissionen von Treibhausgasen in Relation zu den Aktivitäten eines Emittenten. Berücksichtigung finden direkte und energiegebundene indirekte Emissionen eines Emittenten. Die unterschiedlichen Treibhausgase werden nach Erderwärmungspotenzial in CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>e) umgerechnet. Bei Unternehmen werden die verursachten Emissionen in Relation zum Umsatz des Unternehmens gesetzt, bei Staaten erfolgt die Berechnung in Relation zum Bruttoinlandsprodukt des Staates, wodurch ein Verhältnis von CO<sub>2</sub> und anderer Treibhausgase und der damit verbundenen Wertschöpfung des Emittenten erfolgt.

Die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Intensität ist zudem unabhängig vom entsprechenden Fondsvolumen und erlaubt eine Vergleichbarkeit über verschiedene Fonds und Indizes.

4) Die CO<sub>2</sub>-Emissionen werden in Kilogramm pro Quadratmeter über einen Zeitraum von einem Jahr für die Objekte in den Immobilienfonds gemessen und ausgewiesen. Damit wird die Vergleichbarkeit mit anderen Immobilienfonds hergestellt.

EXKURS  
PRODUKTPARTNER

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### 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 1.900 Hauptversammlungen in 28 Ländern im Jahr 2021 (Daten bis zum 30.09.2021). 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.



## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### 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.**

Auch bei Finanzdienstleistungen wird das Bewusstsein für ökologisch-soziale Standards bei Kundinnen und Kunden immer ausgeprägter. Gemäß einer repräsentativen YouGov-Umfrage im Auftrag der TeamBank aus dem Jahr 2021 möchte sich mehr als die Hälfte der Österreicherinnen und Österreicher nicht auf eine Bank verlassen, die ihre ökologisch-sozialen Anstrengungen nicht darlegt. Das zeigt, dass das Vertrauen vieler Menschen in ihre Bank davon abhängt, ob sie ihrer gesellschaftlichen Verantwortung gerecht wird. Daher muss der Nachhaltigkeitsaspekt bei allen Produkten und Services immer mitgedacht werden. Die TeamBank legt ihrer gesamten Geschäftstätigkeit einen starken Nachhaltigkeitsfokus zugrunde. Das zeigt sich seit Einführung der Fairness-Positionierung im Jahr 2011, die von der TeamBank kontinuierlich weiterentwickelt wird.

Im Berichtsjahr 2021 zählte die VOLKSBANK WIEN AG rund 15.000 der faire Credit-Kunden. Durchschnittlich wurden Kredite in der Höhe von rund 13.000 EUR vergeben.

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

Fairness ist die Haltung, die das Handeln der TeamBank bestimmt: Gegenüber Kunden, 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.

Nachhaltig zu wirtschaften bedeutet für die TeamBank somit nicht nur Klimaschutz, sondern sie hat ganz besonders die soziale Verantwortung im Blick – mit dem Fokus auf eine nachhaltige Kundenbeziehung. Die TeamBank stellt daher ihren Kunden gemäß ihrem Beratungsansatz nur so viel Liquidität zur Verfügung, wie sie tatsächlich auch stemmen können. Dabei unterstützt der Finanzkompass. Dieser zeigt dem Kunden genau auf, welcher Betrag gemäß seiner eigenen Haushaltsrechnung problemlos zurückgezahlt werden kann.

Bei der Kreditvergabe folgt die TeamBank der Grundüberzeugung, dass es dem Kunden überlassen sein sollte, wofür er die ihm zur Verfügung stehende Liquidität verwenden möchte. Daher werden auch keine Verwendungszwecke abgefragt. Die wesentliche Eigenschaft des privaten Ratenkredits als Finanzprodukt besteht somit in der individuellen und freien Mittelverwendung im Rahmen der ermittelten Bonität – ganz im Sinne der persönlichen Entscheidungshoheit. Die TeamBank hat sich zudem dem Kodex „Verantwortungsvolle Kreditvergabe für Verbraucher“ des Bankenfachverbands angeschlossen. Der Kodex umfasst zehn Punkte, die sich am Prozess der Kreditvergabe orientieren, von der Werbung bis zum Umgang mit Zahlungsschwierigkeiten.

Durch den kontinuierlichen Austausch mit den Kunden über Kundenkonferenzen, projektbezogene quantitative und qualitative Marktforschung, Online-Communities, Usertestings und Markenerfolgsmessung (Brand Performance Monitor), wird u.a. regelmäßig geprüft, ob die Bemühungen

EXKURS  
PRODUKTPARTNER

	Einheit	2021		2020		2019	
		E	K	E	K	E	K
Bestand der faire Credit bei der VOLKSBANK WIEN AG	TEUR	224.619	224.619	212.154	212.154	206.585	206.585
Gemeinsame Kunden mit der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl	15.406	15.406	15.260	15.260	15.394	15.394

## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

um Produkttransparenz und -verständnis sowie Schutz vor Überschuldung die gewünschten Wirkungen zeigen. Die Kundenzufriedenheit als Kennzahl wird dabei explizit im Rahmen des Net Promoter Scores gemessen.

Als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken in Deutschland bekennt sich die TeamBank zu den verbindlichen Nachhaltigkeitsparametern der DZ BANK Gruppe, wie beispielsweise der Charta der Vielfalt, einem gruppenweiten Code of Conduct, den Prinzipien des UN Global Compact, im Rahmen des ISS ESG-Rating oder einer 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 Lösung zum digitalen Vertragsabschluss in den Filialen der Volksbank. 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. Im Berichtsjahr konnten dadurch bei der VOLKSBANK WIEN AG 120.680 Seiten Papier und 638,3 kg CO<sub>2</sub><sup>1)</sup> eingespart werden.

Zudem darf die TeamBank 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. Die Auszeichnung wurde im Jahr 2020 erstmals verliehen und im Berichtsjahr diesbezüglich eine Rezertifizierung durchgeführt.

### 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 die Stiftung „Deutschland im Plus“,

der von der TeamBank im Jahr 2007 initiierten gemeinnützigen öffentlichen Stiftung des bürgerlichen Rechts. Diese widmet sich der Überschuldungsprävention in Deutschland und Österreich. Der Fokus der Stiftung Deutschland im Plus liegt auf Präventionsangeboten für Jugendliche und der Sensibilisierung für den bewussten und verantwortungsvollen Konsum. Im Schuljahr 2021 war das Schulleben fordernd. Die aktuelle Entwicklung bot gleichsam große Chancen, auch finanzielle Bildung stärker in den Schulen zu fördern. Mit ihrem aktuellen Online-Unterricht hat die Stiftung den Nerv der Zeit getroffen. Bereits über die Hälfte der Workshops fand digital statt und das Feedback zu den kollaborativen Tools und dem interaktiven Unterricht war vielversprechend. Zeitgleich starteten im Berichtsjahr die ersten Workshops für die Gruppe 50Plus unter dem Titel „Sorglos in den Ruhestand“.

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

## BEST PRACTICE

### 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. Die Finanzreserve ist auch unabhängig von einem fairen Credit erhältlich. Gerade in unvorhersehbaren Momenten bleiben Kunden damit flexibel, indem sie sich für den Fall der Fälle ihren persönlichen Finanzpolster reservieren.

EXKURS  
PRODUKTPARTNER

1) bei Verwendung Frischfaserpapier

## ÖKONOMIE

### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### 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 Versicherungslösungen für Privatkunden – von umfassenden Lösungen im Bereich Lebens-, Kranken- und Unfallversicherungen bis hin zu Sachversicherungen wie KFZ- und Haushalt-/Eigenheimversicherungen – und Gewerbe- und Industriever-sicherungslösungen für Firmenkunden ein, sondern auch einen starken Nachhaltigkeitsfokus.

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

Als Beispiel kann hier die Einführung der digitalen Unterschrift auf Versicherungsanträgen erwähnt werden. Durch die papierlose Abwicklung von Versicherungsanträgen konnte die VOLKSBANK WIEN AG durch die Nutzung des ERGO Verkaufsportals in Kombination mit der digitalen Unterschrift im Berichtsjahr eine Papiereinsparung von rund 80.000 Blatt verzeichnen.

EXKURS  
PRODUKTPARTNER

	Einheit	2021				2020		2019	
		E	K	Anträge Portal E/K	davon DigiSign E/K	E	K	E	K
Anzahl der ERGO Versicherungen von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG	Anzahl (Vertragsdichte)	41.010	41.010			42.246	42.246	48.233	48.233
VOLKSBANK WIEN AG und ERGO Kunden	Anzahl (Vertragsdichte)	28.288	28.288			29.231	29.231	31.871	31.871
neue Versicherungsabschlüsse von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG <sup>1)</sup>	Anzahl (Produktion Stück)	3.144	3.144	2.793	842	3.334	3.334	4.209	4.209
Neugeschäftsvolumen an ERGO Versicherungen von Kunden der VOLKSBANK WIEN AG	EUR (Produktion Prämie)	8.126.367	8.126.367	7.297.650	2.222.532	8.079.764	8.079.764	8.831.703	8.831.703

1) Von den 3.144 Versicherungsabschlüssen wurden 2.793 über das ERGO Verkaufsportale eingebracht, 842 davon digital unterzeichnet.

## ÖKONOMIE NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

### NachhaltigER GO!

Der Klimawandel verlangt als globale Herausforderung eine große gemeinsame Kraftanstrengung. Verantwortung und Engagement im Bereich Klima- und Umweltschutz, Gesundheit und Risikobewusstsein sind daher ein zentrales Anliegen für ERGO in Österreich, der gesamten ERGO Group und der Munich Re. Gemeinsam hat sich die Versicherungsgruppe zum Ziel gesetzt, mit ihrer „Ambition 2025“ den Ausstoß von CO<sub>2</sub>-Emissionen im eigenen Geschäftsbetrieb, im Versicherungsgeschäft und bei den Investments deutlich zu reduzieren. Schrittweise will die Versicherungsgruppe über alle Bereiche hinweg bis spätestens 2050 Netto-Null Emissionen erreichen. Mit ihrem Engagement will sie zur Erreichung der Sustainable Development Goals (SDGs) beitragen.

Die Versicherungsgruppe hat folgende Handlungsfelder identifiziert, die für sie als Unternehmen und ihre Mitarbeiter, für ihre Kunden und die Gesellschaft von besonderer Bedeutung sind:

1. Unternehmensführung: verantwortungsvolle Unternehmensführung, digitale Transformation, Datenschutz, Menschenrechte
2. Nachhaltigkeit im Geschäft: Kundenorientierung und -zufriedenheit, nachhaltige Produkte, nachhaltige Kapitalanlagen
3. Umwelt- und Klimaschutz: Emissionen im Betrieb senken, Umweltbewusstsein stärken
4. Mitarbeiter: Förderung, Work Life Balance, Diversity und Chancengleichheit, Gesundheit und Arbeitsschutz
5. Engagement: Globale Herausforderungen, Unterstützung sozialer Projekte, Mitarbeiterengagement vor Ort

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 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.

### ERGO Nachhaltigkeitsstrategie

Die ERGO Versicherung AG ist sich ihrer Verantwortung bewusst und setzt sich mit nachhaltigem Engagement dafür ein, im Rahmen der genannten Handlungsfelder dieser Verantwortung auch nachzukommen. Im Jahr 2021 wurde, aufbauend auf der gemeinsamen Strategie der ERGO Group AG und der Munich Re eine eigene Nachhaltigkeitsstrategie entwickelt und darin Maßnahmen festgelegt, um klimaschädliche Aktivitäten weiter zu reduzieren und soziale Gerechtigkeit zu fördern. Die Entwicklung nachhaltiger Veranlagungsprodukte bzw. die Evaluierung der ERGO Produkte im Hinblick auf nachhaltige Ansätze sind ebenfalls Teil der Nachhaltigkeitsstrategie.

Bei den flexiblen Produkten – ERGO fürs Leben, ERGO fürs Sparen und ERGO fürs Investment – kann der Kunde der VOLKSBANK WIEN AG bereits durch seine Fondsauswahl die Nachhaltigkeit seines Produktes selbst bestimmen. Im Rahmen der Eigenheimversicherung kann der Kunde der VOLKSBANK WIEN AG eine Photovoltaikanlage mitversichern und so sein hohes Investment für eine umweltbewusste Energiegewinnung absichern.

## ÖKONOMIE

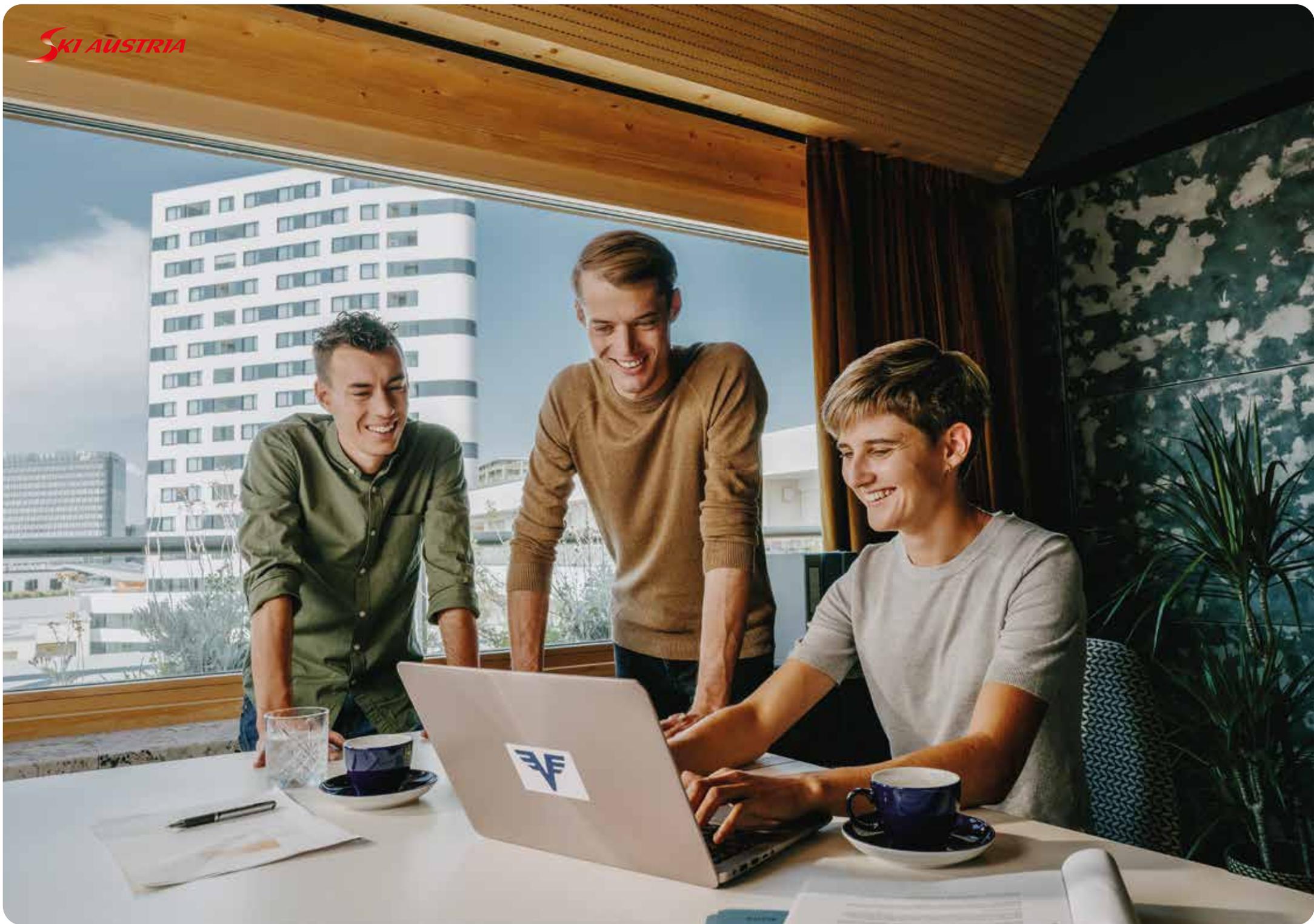
### NACHHALTIGE PRODUKTE UND SERVICES

#### 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, Aktionen zur Sensibilisierung der Mitarbeiter hinsichtlich dem Mobilitätsverhalten und Maßnahmen im Zusammenhang mit dem sozialen Engagement werden vom Nachhaltigkeitsteam laufend erarbeitet. 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 Vermeidung von Abfall und Dienstreisen – ist der Beitrag jedes einzelnen Mitarbeiters gefragt. Daher wird in Veranstaltungen und im Intranet über umweltfreundliches Verhalten informiert und es werden Aktionstage zu einzelnen Themen angeboten.

Im Jahr 2021 wurden folgende Maßnahmen und Aktionen umgesetzt:

- » Papier-weg-Tage: Mit der Abhaltung von Papier-weg-Tagen wurde einerseits ein weiterer Schritt in Richtung papierloses Büro getätigt. Andererseits wurden die Mitarbeiter sensibilisiert, den künftigen Ablagebedarf digital abzubilden und somit auch den Druckoutput weiter zu verringern. Zusätzlich ist mit einer digital geführten Ablage der Zugriff auf alle Daten auch im Homeoffice jederzeit möglich. Auch trägt die Aktion dazu bei, die Einhaltung der Clean Desk Policy und den Datenschutz noch mehr zu gewährleisten.
- » „Together we care for nature“ hieß es im Oktober 2021. Im Rahmen einer konzernweiten „Tree Planting Campaign“ haben 29 ERGO Mitarbeiter einen Tag lang im nördlichen Waldviertel ein regionales Aufforstungsprojekt umgesetzt. Das Ziel war, einen ERGO Wald mit 1.000 Bäumen zu pflanzen und einen wichtigen und aktiven Beitrag zu mehr Biodiversität und Artenvielfalt zu leisten.
- » Auch die Durchführung des nationalen „Climate Launch Pads“, dem weltweit größten Ideenwettbewerb zu nachhaltigem Unternehmertum, wurde im Rahmen der Sponsoringaktivitäten wieder unterstützt.
- » Im Dezember wurde eine nachhaltige Charity-Aktion in Zusammenarbeit mit der Caritas durchgeführt, bei der es zum wiederholten Male eine große Mitarbeiterbeteiligung gab.





## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Zahlreiche Informationsveranstaltungen und eine Broschüre zu Nachhaltigkeit unterstützen Kunden in der Region.
- » Regionale Beschaffung wurde weiter forciert.
- » Initiative Bewusstessen21 mit Schwerpunkt auf Unterstützung der Wirtschaft in der Region
- » Kommunikationskonzept „rein österreichisches Unternehmen/Regionalität“
- » Anteil der Finanzierungen im Ausland 2,27 %



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Stärkung der regionalen Wirtschaftskreisläufe durch Beratung und Produkte	periodisch	laufend
Umsetzung der Vorgaben zu regionaler, nachhaltiger Beschaffung	ab 2022	in Planung
Kommunikation der regionalen Positionierung	periodisch	laufend
Fokus auf nachhaltigem, regionalem employer branding	seit 2019	laufend
Einführung des „Hermann-Awards“ – Preis als Wertschätzung für regionale KMUs <sup>2)</sup>	ab 2022	in Planung



## ZIELE

Im Jahr 2021 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 %
- » Personalmanagement hat nachhaltigen, regionalen Fokus (employer branding)<sup>1)</sup>
- » Verstärkung der Kommunikation und Werbung „Rein österreichisches Unternehmen/Regionalität“

1) siehe Kapitel „Mitarbeiter“  
2) siehe Kapitel „Genossenschaft“

Die VOLKSBANK WIEN AG ist nahezu ausschließlich in ihrem Einzugsgebiet tätig. Es gibt keine ausländischen Aktionäre. Der Fokus der Bank liegt darauf, die nachhaltige Hausbank für die Kunden in der Region zu sein, wodurch Wege kurzgehalten werden. Durch dieses Geschäftsmodell und die Konzentration auf die Region wird das Risiko von negativen Auswirkungen auf Klima und Umwelt auf weitere ESG-Aspekte beispielsweise aufgrund der Umweltbedingungen, Marktgegebenheiten und des rechtlichen Rahmens in Österreich reduziert. Kernstück des Vertriebes der VOLKSBANK WIEN AG ist das Filialnetz.

Regionalität wurde 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, tief verwurzelt. Sie stärken auf diese Weise regionale Wirtschaftskreisläufe, sorgen für faire Preise, einfache Lieferketten, nachprüf-bare Produktion und für Mitbestimmung aus der Region.

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.

**97,73 %**

FINANZIERUNGEN IN DER REGION.



## ÖKONOMIE REGIONALITÄT

Durch die COVID-19-Pandemie wurde das Geschäftsmodell der VOLKSBANK WIEN AG 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 über Partner bereitgestellt. Konsumentenkredite werden durch den TeamBank-Kredit umgesetzt, im Fondsgeschäft ist Union Investment der Partner der VOLKSBANK WIEN AG. Genaue 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 2021 leicht steigend (2020: TEUR 5.451.654, 2019: 5.526.955), der Anteil regionaler Finanzierungen an allen Finanzierungen der VOLKSBANK WIEN AG belief sich im Jahr 2021 auf 97,73 % (2020: 98,18 %, 2019: 97,55 %). Der Anteil der Finanzierungen im Ausland ist mit 2,27 %, wie auch schon in den letzten Berichtsjahren, 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 (2020: TEUR 6.636.565, 2019: TEUR 6.438.600).

### Regionales Investment und Anteil Auslandsfinanzierungen<sup>1)</sup>

TEUR				2021	
	Regional	Ausland	Gesamt	Anteil Regional	Anteil Ausland
<b>Finanzierungen aller Kunden</b>	<b>5.334.886</b>	<b>123.692</b>	<b>5.458.578</b>	<b>97,73 %</b>	<b>2,27 %</b>
davon Privatkunden	2.062.630	20.489	2.083.119	99,02 %	
davon KMU	2.541.885	17.105	2.558.990	99,33 %	
davon Firmenkunden	232.086	82.971	315.057	73,66 %	
davon sonstige	498.286	3.126	501.412	99,38 %	
<b>Spareinlagen und sonstige Einlagen</b>	<b>6.921.758</b>				
Anteil regionaler Finanzierungen an Spareinlagen und sonstigen Einlagen				77,07 %	

Seit über 170 Jahren sind die Volksbanken finanzwirtschaftliche Nahversorger in ihrer Region. Von Beginn an stand dabei die „Pflege 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. Sie trägt ihren traditionellen Werten Freiheit, Verantwortung und Selbsthilfe auch in ihrem Privatkunden- und KMU-Geschäft Rechnung.

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

<sup>1)</sup> Das Einzugsgebiet der VOLKSBANK WIEN AG wurde, aufgrund der erfolgten Fusion mit der österreichweit tätigen Marke SPARDA, auf ganz Österreich ausgeweitet. Das gesamte Volumen an inländischen Kundenfinanzierungen wurde als Regional definiert.

### Filialen und Geschäftsstellen

In der VOLKSBANK WIEN AG gibt es zur besseren Marktbearbeitung 6 Regionaldirektionen. Die Mitarbeiter dieser Regionaldirektionen stammen 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 Reise-tätigkeit führen und einen direkten Austausch mit Wirtschaftstreibenden in der Region ermöglichen. In den Regionaldirektionen werden eigene Veranstaltungen organisiert, die der Vernetzung der Kunden aus der Region dienen – die Wertschöpfung bleibt in der Region.

Die Filialen und Geschäftsstellen 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 sowie das Verhältnis zwischen den Kunden und ihren Beratern sind von Vertrauen und fachlicher Kompetenz geprägt.

#### – Privatkunden

Für Privatkunden ist die VOLKSBANK WIEN AG eine kompetente Anlage-, Vorsorge- und Wohnbaubank. Sie setzt im Dienstleistungs-geschäft 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.

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<sup>1)</sup>

Der Handlungsbedarf im Bereich Nachhaltigkeit wird auch für kleinere Unternehmen immer größer. Um KMU hier unter die Arme zu greifen, hat die VOLKSBANK WIEN AG mit den CSR-Experten von respACT eine Veranstaltungsreihe unter dem Titel „Chancen und Herausforderungen unternehmerischer Nachhaltigkeit in der Praxis“ ins Leben gerufen.

1) Die Details dazu sind in den Kapiteln „Genossenschaft“ und „Produkte und Services“ beschrieben.

## ÖKONOMIE

### REGIONALITÄT

#### BEST PRACTICE



##### Dreikanterei Biohof

Ein regionaler Kunde der Filiale Wiener Neustadt ist der Dreikanterei Biohof der Familie Bogensberger in Hohegg in der Buckligen Welt. Für die ökologische Landwirtschaft wird durch Unterstützung der VOLKSBANK WIEN AG ein alter landwirtschaftlicher Betrieb gekauft, adaptiert und neu bewirtschaftet. Geplant ist der biologische Anbau von Obst, Nüssen, Beeren, die Produktion von Bioeiern und der Verkauf von Bio- und Wildhennen. Die VOLKSBANK WIEN AG ist Finanzierungspartner dieser, durch Erzeugung von einjährigem Gemüse, solidarischen Landwirtschaft. Abnehmer sind die Mitglieder, die einen Betrag/Monat leisten und 100 % der einjährigen Ernte erhalten. Eine Finanzierung in die Region.

[www.dreikanterei.at](http://www.dreikanterei.at)

#### 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 Einsatz von staatlichen Überbrückungsgarantien für Finanzierungen der VOLKSBANK WIEN AG, 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. Corona-Zuschusshilfen und Konjunkturprogramme der öffentlichen Hand in Kombination mit bank-eigenen Finanzierungen zur Stärkung der österreichischen Volkswirtschaft – mit Fokus auf den Ausbau von Umweltinvestitionen und sonstiger nachhaltiger Investitionen im Einklang mit den EU-Klimazielen – runden das Finanzierungsspektrum ab. Die Förderleistungen der VOLKSBANK WIEN AG für kommerzielle Vorhaben inkludieren neben der persönlichen Beratung vor Ort in den regionalen Volksbanken 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“ bildet die SPARDA-BANK und die Gärtnerbank 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 vda. Nach langjähriger Mitgliedschaft im Volksbanken-Verband 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.sparδα.at/vidahelp](http://www.sparδα.at/vidahelp)

### Die Marke Gärtnerbank

Die Gärtnerbank wurde 1920 als Spar- und Kreditinstitut des Wiener Gartenbaues von Gärtnern für Gärtner als Genossenschaftsbank nach Schulze-Delitzsch gegründet und widmete sich der Servicierung des Gartenbaues in Wien und Umland. 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. Zusätzlich werden sämtliche berufsspezifischen Institutionen wie die Wiener und NÖ Landwirtschaftskammer, der Bundesverband der Österreichischen Erwerbsgärtner, die Österreichische Blumenwerbung, die Landesgartenbauvereinigungen, der Wiener Bauernbund, die Junggärtnervereinigung sowie die diversen Wiener Bezirksgruppen serviert und betreut.

Die Kunden der Gärtnerbank verfolgen ein durch und durch regional, nachhaltiges Geschäftsmodell, indem die Wertschöpfungskette in der Region bleibt – Wien und Umland. Es wird in der Region produziert und investiert, regionale Professionisten werden engagiert und auch die Lieferung der Produkte erfolgt in der Region. Somit wird in der Region konsumiert und vermarktet. Die Finanzierungen der Gärtnerbank dienen somit der Region, kurzen Transportwegen und werden von den Kunden der Gärtnerbank auch in Investitionen zur Transformation von fossiler auf erneuerbare Energie (Biomasseheizanlage, PV) verwendet.

#### – Wiegert Fresh Convenience GmbH

Mit der Finanzierung der Gärtnerbank wurde ein Neubau einer Verarbeitungs- und Verpackungshalle samt Kühl- und Sozialräumen finanziert sowie eine Eisspeicheranlage zur Kühlung, einer Photovoltaik- und Solaranlage. Das Projekt mit rund 13 Mio. EUR Gesamtinvestitionsvolumen soll mit April 2022 fertiggestellt sein und wird vollkommen autark betrieben werden. Bereits jetzt schon verzichtet die Firma Wiegert am Standort auf jegliche fossile Brennstoffe. Der bestehende Betrieb wird mittels moderner Luft-Wasser Wärmepumpen beheizt und gekühlt. Den Strom bezieht das Unternehmen auch aus einer eigenen schon bestehenden Photovoltaikanlage.

## ÖKONOMIE

### REGIONALITÄT

#### Nachhaltige und regionale Beschaffung

Die Lieferanten der VOLKSBANK WIEN AG kommen zu 72% aus Österreich. Rund 24% stammen aus Deutschland, sowie 2% aus den Ländern Niederlande und Dänemark. Generell kann gesagt werden, dass die Transportwege kurz gehalten werden und die VOLKSBANK WIEN AG den genossenschaftlichen Förderauftrag in der Region erfüllt. 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.

Das Thema Nachhaltigkeit bzw. gesellschaftliche Verantwortung ist speziell bei den Druckereien und bei vielen Werbeartikelunternehmen verankert. Der Verbund-Einkauf ist darüber hinaus bemüht, das Sortiment nachhaltiger Produkte zu erweitern. Es wurden in das Sortiment bereits ÖKO Regenschirme mit Holzgriffen aus recyceltem Kunststoff (produziert in Deutschland), Rucksäcke aus PRET-Material aus recycelten Kunststoffmaterialien und Notizbücher mit Kugelschreiber aus Bambus aufgenommen. Die VOLKSBANK WIEN AG achtet bei der Auswahl der Druckereien auf deren umweltgerechte Zertifizierungen.

Im Zuge der COVID-19-Krise wurden Antigen-Schnelltests bei österreichischen Händlern gekauft. Desinfektionsspender mit Aufstellern und Desinfektionsmitteln wurden bei einem Lieferanten aus Brunn/Gebirge bezogen. Die in den Filialen eingesetzten Plexiglas-Schutzwände wurden in Oberösterreich hergestellt. Die VOLKSBANK WIEN AG versuchte in diesem Zusammenhang die Aufträge an heimische Betriebe zu vergeben, um die regionale Wirtschaft zu unterstützen.

#### *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 aufgrund von Nachhaltigkeitsaspekten nur noch ein kleines Sortiment an Kundengeschenken. Bei Jugendlichen setzt man auf Gutscheine und Online-Abwicklung. Zum Weltspartag wird größtenteils auf Geschenke verzichtet, lediglich Kinder erhalten ein kleines nachhaltiges Geschenk – oft aus der Region.

### Nachhaltigkeit in der Kommunikation

Zur Festigung der Positionierung als nachhaltig regionale Bank hat die VOLKSBANK WIEN AG definiert, dass sowohl in PR/Kommunikation als auch in den Werbebotschaften die Positionierung als rein österreichische, regionale Bankengruppe besondere Beachtung finden soll. Schon im Jahr 2021 wurde daher in Presseaussagen und Advertorials der Fokus der Kommunikation auf Österreich und die regionalen Aktivitäten gesetzt. Dies gilt insbesondere auch für die Vorstandskommunikation und die Berichtserstattung über den Geschäftsverlauf. Richtlinien für regionales Sponsoring, regionale Kommunikation des Vorstandes und nachhaltige Events wurden erstellt.

In der Werbelinie wurde die Kooperation mit dem ÖSV<sup>1)</sup>-Skisprungteam fortgesetzt. Die langjährige Zusammenarbeit mit den Aushängeschildern im österreichischen Sport vermittelt das Österreich-Gefühl der VOLKSBANK WIEN AG für die Öffentlichkeit. Diese Kooperation wird durch soziale Aktivitäten verstärkt, etwa ein Online-Gewinnspiel zum Skispringen oder die Gestaltung von Startnummern durch Kinder im Nachwuchssport. Auch die Initiative "www.bewusstessen21.at" legt den Schwerpunkt auf die Wirtschaftstätigkeit in der Region. Teilnehmer bekommen Tipps, wie der CO<sub>2</sub>-Verbrauch jedes einzelnen durch bewussten und regionalen Einkauf deutlich verringert werden kann. Eine Studie der Johannes Kepler Universität Linz zeigt, dass alleine der Kauf von 20 Prozent mehr heimischen Lebensmitteln 46.000 neue Arbeitsplätze in Österreich schaffen würde. Ein weiterer Sponsorpartner ist die Österreichische Sporthilfe, die über 250 österreichische Sportler in allen Regionen des Landes fördert. Damit kann die VOLKSBANK WIEN AG auf einzigartige Weise die Verbindung von Österreich und Regionalität herstellen. Im Unternehmergeschäft ist die VOLKSBANK WIEN AG nur im Inland und da überwiegend in der Region tätig. Dies wird durch die Ansprache von regionalen Kunden in den Werbebotschaften kommuniziert. Ebenfalls werden in Blogs und sozialen Medien immer wieder regionale Unternehmernkunden präsentiert.

## Kurze Wege durch regionale Ausrichtung.

---

Im Employer Branding wurden verschiedene Aktivitäten gestartet, Mitarbeiter aus den jeweiligen Regionen gezielt anzusprechen. Für eine regionale Bank erachtet die VOLKSBANK WIEN AG es als wichtig, dass die Mitarbeiter in der Region leben und auch aus der Region stammen.

### AUSBLICK

Auch 2022 wird in verschiedenen Maßnahmen in der gesamten VOLKSBANK WIEN AG 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.



## ZIELE

Im Jahr 2021 war das vorrangige Ziel im Zusammenhang mit Nachhaltigkeit die Integration von ESG-Risiken in die Risikoprozesse weiter voranzutreiben. Der Fokus lag dabei auf der Erhebung und Bewertung von ESG-Risiken für die in der VOLKSBANK WIEN AG wesentlichen Risikoarten.



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Aufnahme von ESG-Aspekten in das Risikorahmenwerk und in die verbundweite Risikostrategie
- » Integration von ESG-Risiken in den revolving internen Kapitaladäquanzprozess
- » Erarbeitung einer ESG-Heatmap, welche die standardisierte Identifikation von ESG-Risiken ermöglicht. Diese beschreibt verschiedene Risikoereignisse, welche für alle relevanten Risikoarten evaluiert werden.
- » Verbundweite Erhebung von ESG-Risiken mit allen betroffenen Risk Ownern
- » Berücksichtigung von Szenarien mit ESG-Bezug im internen Stresstest
- » Erweiterung der Quantifizierungsmethoden für ESG-Risiken
- » Erarbeitung eines Fragebogens für die Erhebung von ESG-Risiken auf Kundenebene
- » Erweiterung des Neu-Produktprozesses und des Auslagerungs Risk-Assessments um ESG-Aspekte

### Entwicklungen im Risikomanagement

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-Verbund, 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. 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. So wurde die im Vorjahr erstmalig aufgenommene Teilrisikostrategie für ESG-Risiken für das kommende Jahr um wichtige Erkenntnisse aus der ESG-Heatmap und dem internen Stresstest erweitert. Die Teilrisikostrategie für ESG-Risiken wurde auf Verbundebene definiert und findet auf alle zugeordneten Kreditinstitute im Rahmen der lokalen Risikostrategien Anwendung. Die Risikostrategie wird zumindest jährlich auf ihre Aktualität und ihre Angemessenheit hin geprüft und an die aktuellen Rahmenbedingungen angepasst.

Die Zusammensetzung der Risikoposition des Volksbanken-Verbundes entspricht dem Muster einer regional tätigen Retail Bank. Insbesondere für das Kreditrisiko als wesentlicher Risikotreiber hat der Volksbanken-Verbund Maßnahmen getroffen, um ESG-Risiken zu identifizieren, bewerten und steuern.

Der Volksbanken-Verbund und seine zugeordneten Kreditinstitute handeln nach höchsten ethischen und professionellen Standards und verpflichten 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 wird im Rahmen der Kreditvergabe auf den Schutz der Umwelt bzw. auf die Nachhaltigkeit von Belangen im Bereich Soziales geachtet. Finanzierte Geschäfte haben den Umweltschutzvorschriften zu entsprechen. Aus diesem Grund werden keine Geschäfte in umwelt- bzw. sozialbedenkliche Bereiche getätigt.

## ÖKONOMIE

### RISIKOMANAGEMENT

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 in die Betrachtung einzufließen haben. Dabei wird mit Blick auf die Umwelt auf physische als auch auf transitorische Risiken Bedacht genommen.

Im Rahmen des internen Stresstests werden seit Dezember 2020 Szenarien mit ESG-Bezug simuliert, welche sowohl physische als auch Transitionsrisiken abbilden. So werden beispielsweise die Auswirkungen von Extremwetterereignissen als auch die rasche Umsetzung von strengeren Auflagen im Zusammenhang mit Klima- und Umweltstandards auf das Portfolio des Volksbanken-Verbundes simuliert. Die Szenarien sind auf die Portfoliozusammensetzung des Volksbanken-Verbundes konzipiert und berücksichtigen auch die Annahmen des NGFS. Im Jahr 2022 werden die Szenarioanalysen auf einen langfristigen Horizont von 10 Jahren ausgeweitet.

Die Integration von ESG-Risiken in die Risikorahmenwerke und in den internen Kapitaladäquanzprozess wird anhand der gewonnenen Erkenntnisse kontinuierlich erweitert. So werden ESG-Risiken regelmäßig im Rahmen der Risikoinventur anhand von ESG-Heatmaps analysiert und neu bewertet. Die ESG-Heatmap ist ein Werkzeug zur Identifizierung, Analyse und Wesentlichkeitsbeurteilung von ESG-Risiken und/oder deren

Risikotreiber. In der ESG-Heatmap werden verschiedene Risikoereignisse (z.B. erhöhte Kosten aufgrund von CO<sub>2</sub>-Steuern, extreme Wetterereignisse wie Hitze, Dürre, Überflutungen und Stürme, Biodiversitätsverlust, Wasserstress und Bodennutzung etc.) beschrieben und diese für alle relevanten Risikoarten des Volksbanken-Verbundes evaluiert. Die ESG-Heatmap wird z.B. genutzt, um das Kreditportfolio auf Basis einzelner Branchen zu analysieren. Als Ergebnis der Risikoinventur erarbeitet der Volksbanken-Verbund ein Risikoinventar, in dem ESG-Risiken entsprechend abgebildet werden.

Eine weiterführende Beschreibung zum Risikomanagement, zu den risikopolitischen Grundsätzen, der Organisation des Risikomanagements und den aufsichtsrechtlichen Anforderungen sowie wesentlichen Risiken findet sich im Geschäftsbericht des Volksbanken-Verbundes und der VOLKSBANK WIEN AG sowie in der Offenlegung gemäß CRR.

## AUSBLICK

### Kontinuierliche Weiterentwicklung der Methoden und Modelle

Basierend auf den bereits gewonnenen Erkenntnissen strebt der Volksbanken-Verbund an, seine Methoden und Modelle in Zusammenhang mit der Identifikation, Messung und Steuerung von ESG-Risiken kontinuierlich weiterzuentwickeln und die Schaffung einer angemessenen Datengrundlage weiter auszubauen. Darauf aufbauend und im Einklang mit der strategischen Ausrichtung des Volksbanken-Verbundes sollen Risikoindikatoren erarbeitet werden, die das Ausmaß und die Entwicklung der in den bestehenden Risikoarten inhärenten ESG-Risiken adäquat abbilden und begrenzen.

**SKI AUSTRIA**



## DIGITALISIERUNG



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

Im Jahr 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » 88 % der Kunden sind mit Banking sehr zufrieden/zufrieden, 10 % davon interessieren sich für eine aktive Beteiligung an der Weiterentwicklung
- » Produkt- und Serviceaufträge im „hausbanking“ um 97 % gesteigert und 563 Tage Bankzeit sowie 1.083,4 Tage Kundenzeit gespart
- » Einführung der qualifiziert elektronischen Signatur (QES) und Steigerung der digitalen Unterschriften vom April bis Dezember 2021 um 76 %
- » Bereitstellung einer MiFID- und IDD<sup>1)</sup>-konformen intuitiven Online-(Video-)Beratungslösung (Opti-Channel)
- » RPA (Robotic Process Automation) Team aufgebaut



## ZIELE

Im Jahr 2021 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Digitalisierung:

- » Digitalisierung nutzen, um die Umwelt zu schonen (CO<sub>2</sub>, Wege, Papier etc.)
- » Kundenzufriedenheit steigern und Interaktionen mit Kunden erhöhen
- » Einführung der qualifiziert elektronischen Signatur (QES) und Ausbau der digitalen Unterschrift (ID-App und Stampiglie)
- » Ausbau Opti-Channel Ansatz bei Prozessen und in der Beratung
- » Aufbau eines eigenen Robotix-Teams zur Effizienzsteigerung



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Steigerung Produkt- und Serviceaufträge im „hausbanking“	2018 – 2022	laufend
Bereitstellung gesicherter Workflow-Strecke für Zeichnung mit QES	2021	abgeschlossen
Bereitstellung einer Lösung zur IDD- und MiFID-konformen Videoberatung	2021	abgeschlossen
Online-Kundenumfrage Banking und Recruiting Closed User Group	2021	abgeschlossen
Ausbau Robotix-Team in der VB Wien und Umsetzung 25 Bot-Prozesse	2021 – 2022	laufend

1) IDD (Insurance Distribution Directive) ist eine Richtlinie der europäischen Union, um die Rechte der Verbraucher zu stärken, die sich unmittelbar zu Versicherungsprodukten beraten lassen.

## DIGITALISIERUNG

Die Digitalisierungsabteilung der VOLKSBANK WIEN AG unterstützt 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 zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Wichtige Kundenprozesse werden optimiert bzw. neu gestaltet (tlw. in Zusammenarbeit mit FinTechs) und damit die Customer Experience bzw. Convenience gesteigert. Wesentliche Kennzahlen zur Digitalisierung werden gemessen und in einem interaktiven KPI-Dashboard „on demand“ bereit gestellt. Diese sind der Referenzpunkt in der Umsetzung von stetigen Verbesserungen.

2021 wurde ein weiterer Fokus auf den Ausbau der Produkt- und Serviceaufträge im „hausbanking“ gesetzt. Einerseits konnte die Nutzung um weitere 97 % erhöht werden und andererseits wurden wichtige Produktpartner wie ERGO (mit 5 Online-Versicherungen) und TeamBank (Konsumkredit) integriert. Damit wurde der Wirkungsbereich für Kunden über den Online-Kanal maßgeblich erhöht und die Online-Abschlussmöglichkeiten weiter ausgebaut. Dies führt auch zu einer Vermeidung von Fahrtkosten und somit CO<sub>2</sub>-Reduktion sowie Reduktion von Druckkosten (durch Online Vertragsabschluss). Durch die stärkere Nutzung seitens Kunden und die Ausweitung des Robotix-Verarbeitungsgrades konnten 2021 insgesamt 1.083,4 Tage an Kundenzeit sowie 563 Tage an Bankzeit gespart werden.



STEIGERUNG BEI DER  
NUTZUNG DER PRODUKT-  
UND SERVICEAUFTRÄGE  
IM „HAUSBANKING“.

## DIGITALISIERUNG

Persönliche Nachrichten an Kunden im „hausbanking“ wurden ausgebaut. Dies betraf vor allem Mitteilungen zu Sicherheitshinweisen, Empfehlungen zu Produkten und Hinweise zu neuen Funktionen im Online-Banking. Diese Feature-Notes wurden von Kunden sehr gut aufgenommen und auch bewertet. Kunden können durch Daumen hoch bzw. runter sehr einfach Feedback zu neuen Funktionen bzw. Erklär-Videos im „hausbanking“ abgeben und die Bewertung auch begründen. Diese Rückmeldungen führen zu weiteren Optimierungen von Services, Beschreibungen bzw. FAQs. Rund 52 % aller Online-Banking-User haben darüber hinaus der eMitteilung zugestimmt und erhalten somit wichtige Hinweise der Bank (z.B. AGB-Änderungen) nicht mehr per Post sondern elektronisch im „hausbanking“-Schließfach. Dies spart Porto- und Papierkosten.

Die Prozesse zur Online-Kontoeröffnung bzw. zum Online-Kontowechsel-Service wurden weiter verbessert und funktional ausgebaut. Durchschnittlich ist so eine Zeitersparnis von über 70 Minuten pro Geschäftsfall möglich, und durch die rein elektronische Abwicklung reduziert sich der Aufwand für Ausdrucken, Befüllen und wieder Einscannen der Unterlagen deutlich bzw. fällt komplett weg.

Die Ausbildung der Servicemanager in den Filialen zum digitalen Botschafter wurde weiter ausgebaut. Gemeinsam mit der Volksbank Akademie wurde „fit für hausbanking“ in 3 Modulen (Digitalisierungs-Strategie, „hausbanking“, digitale Prozesse) konzipiert und als web-based Training mit über 1.000 Abschlüssen umgesetzt. Als digitaler Botschafter fungiert der Servicemanager als erste Kontaktstelle zum Kunden hin und als Multiplikator für digitale Themen in der Filiale. Durch mehrjährige Maßnahmen wird so kontinuierlich der Aufbau eines digitalen Mindsets forciert. Die Community der „Digital Executives“ in der VOLKSBANK WIEN AG hat darüber hinaus über eine interne Arbeitsgruppe die Positionierung der VOLKSBANK WIEN AG zum Thema „Virtuelle Währungen/Krypto-Assets“ ausgearbeitet.

Der Ausbau der digitalen Signatur wurde durch die Bereitstellung einer sicheren Workflow-Strecke und durch Einsatz der qualifizierten elektronischen Signatur (QES) vorangetrieben. Die Sicherheit der Dokumente wird durch die Signaturserver (PrimeSign und A-Trust) im ARZ gewährleistet. Die Unterschriften-Lösung ermöglicht eine rasche und einfache Zeichnung mit Handy-Signatur. Darüber hinaus wurde der Unterschriftenlauf für die bankseitige Zeichnung von Kundenverträgen vereinfacht. Durch den Einsatz der Stampiglie (Namensvordruck von zwei Vorständen) entfallen bei 95 % der Formulare (Aktiv- und Passiv-Formulare gemäß ÖGV-Standard) die händischen Unterschriften von bisher zwei Fachabteilungen. Dies entlastet die Mitarbeiter, führt zu geringeren Wegen und reduziert den Papierverbrauch, da Druckkosten entfallen.

Um Kunden auch unabhängig von einem Besuch in der Filiale IDD- und MiFID-konform beraten zu können, wurde 2021 eine Anbieter-Evaluierung vorgenommen. Ein wichtiger Aspekt war, ein markterprobtes System zu finden, welches den Security- und Datenschutzerfordernungen der VOLKSBANK WIEN AG entspricht und einfach seitens Berater verwendet werden kann. Die ausgewählte Lösung ermöglicht von der Online-Termin-einladung über die Videotelefonie auch einen Live-Chat, eine gemeinsame Dokumentenbearbeitung und individuelle Beratung durch Unterstützung eines virtuellen Whiteboards. Somit können alle Anforderungen an eine persönliche, vertrauensvolle Online-Beratung mit dem Kunden auch online erfüllt werden. Die Audio-Recordings des Gespräches werden revisionssicher im Rechenzentrum gespeichert.

Im Herbst 2021 wurde eine österreichweite Online-Umfrage unter Volksbank Kunden gestartet, um die Zufriedenheit der Banking-Lösung hinsichtlich Performance, Funktionalität und Usability abzufragen. 88 % der Kunden der VOLKSBANK WIEN AG sind sehr zufrieden/zufrieden. Besonders hohe Werte wurden in den Bereichen Sicherheit (85 %) und Login (88 %) erzielt. Etwas kritischer wurden Performance und Design gesehen, vor allem bei jüngeren Nutzergruppen.

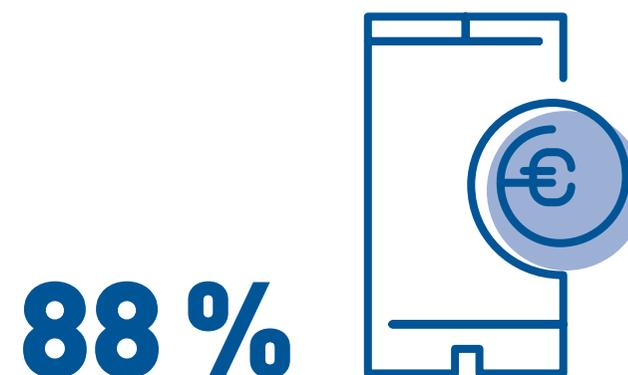
## DIGITALISIERUNG

Trotz hoher Zufriedenheit ergab die Umfrage auch wichtige Optimierungs-Ansätze. Diese liegen vor allem in der Ladegeschwindigkeit, einer Überarbeitung der Navigations-Struktur sowie in der Auffindbarkeit von Informationen (auch hinsichtlich Filter- bzw. Suchfunktion). Um die Weiterentwicklung der Banking-App gemeinsam mit Kunden vorzunehmen, wurde im Rahmen der Umfrage auch das Interesse der Kunden an einer aktiven Beteiligung abgefragt. Rund 10 % der Teilnehmer haben Interesse gezeigt, im Rahmen einer Closed User Group aktiv mitzuarbeiten. Geeignete Maßnahmen wie z.B. Co-Creation Workshops bzw. User-Testings werden 2022 definiert und umgesetzt.

In der VOLKSBANK WIEN AG wurde 2021 mit dem Aufbau eines eigenen Robotic-Teams begonnen. Dadurch sollen speziell die Backoffice-Einheiten eine Entlastung bei wiederkehrenden, zeitraubenden Standard-Arbeiten erfahren. Bis Ende 2022 sollen 25 Bot-Prozesse umgesetzt werden.

### AUSBLICK

2022 werden weitere digitale Umsetzungsvorhaben gestartet, um die nachhaltigen Ziele der VOLKSBANK WIEN AG zu erreichen. Der Fokus liegt einerseits auf Effizienzgewinn durch z.B. Optimierung der Kontoeröffnung in der Filiale, indem Vorteile aus dem Online-Onboarding übernommen und ausgebaut werden, und andererseits auf Lösungen, die einen Mehrwert für Kunden bringen und somit die Kundenzufriedenheit weiter steigern. Dazu gehört z.B. die geplante Umsetzung einer sicheren Dokumenten-Austausch und -Verwahrungsfunktion (inklusive Vererbung im Sterbefall) sowie der Ausbau der QES-Lösung für kundenrelevante UseCases im Privat- wie auch Kommerzbereich.



DER KUNDEN SIND MIT DER ONLINE-BANKING-APP („HAUSBANKING“) SEHR ZUFRIEDEN/ZUFRIEDEN.<sup>1)</sup>

1) Online-Umfrage zu Performance, Funktionen und Usability, Herbst 2021



## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

**Im Jahr 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:**

- » Einkauf von ausschließlich CO<sub>2</sub>-frei produziertem Strom für die Filialen; die Zentrale ist im Laufe des Jahres 2021 zu 100% auf Grünstrom umgestiegen.
- » 100 % der beheizten Bürofläche in der Zentrale mit Fernwärme erschlossen
- » Analyse des bestehenden Fuhrparks und dadurch teilweise Umstellung auf E-Autos
- » Die Kilometergeldabrechnungen von Dienstfahrten mit Privat-PKWs wurden in die CCF-Berechnung mit aufgenommen.
- » Es ist nur mehr nachhaltiges Papier (zertifiziertes Umweltpapier) in Verwendung.
- » Einführung eines nachhaltigen Vital-Menüs in der Kantine



## ZIELE

**Im Jahr 2021 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Energie und Klima:**

- » Detailliertere Berechnung des Corporate Carbon Footprints (CCF)
- » Analyse des Fuhrparks und teilweise Ersatzbeschaffung durch E-Autos
- » Durchführung von Begehungen der Zentrale und repräsentativen Filialen und dadurch Ableitung von Maßnahmen und laufende Umsetzung
- » Betrieb ist klimaneutral bis 2030
- » Etablierung einer nachhaltigen Beschaffungsstrategie
- » Evaluierung diverser Ideen zum Thema nachhaltiger Nahverkehr
- » Optimierung des Papierverbrauchs und Umstellung auf Umweltpapier
- » Maßnahmen zum weiteren Ausbau von Nachhaltigkeit in der Kantine
- » Schwerpunkt weiterhin auf grünem Strom im Volksbanken-Verbund



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Erarbeitung und Umsetzung einer Klimastrategie	bis 2030	laufend
Umsetzung einer Richtlinie zu nachhaltiger Beschaffung	ab 2022	in Planung
Verhandlungen mit Eigentümer zur Umsetzung Optimierungspotential Zentrale	ab 2022	in Planung
Nachhaltige Aspekte werden im Baubereich berücksichtigt	2022-2023	in Planung

## ÖKOLOGIE ENERGIE UND KLIMA

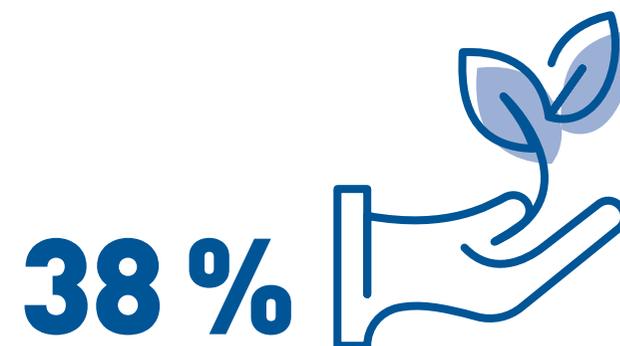
**Trotz der geringen sich durch einen Bankbetrieb ergebenden direkten Umweltauswirkungen leistet die VOLKSBANK WIEN AG dennoch ihren Beitrag zum Klima- und Umweltschutz bezogen auf Energie-, Wärme- und Stromverbrauch sowie Papierverbrauch und Abfall.**

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. 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 70,2% 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 2021 wurde der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der VOLKSBANK WIEN AG zum dritten 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 wurde nun auch die Nutzung von Privatautos für



DES FUHRPARKS WURDEN  
AUF E-AUTOS UMGESTELLT.

Dienstreisen aufgenommen. In Summe steigt der Carbon Footprint jedoch nicht, weil die Emissionen der eigenen Fahrzeuge reduziert wurden. 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. Im Laufe des Jahres 2021 wurde der Strommix der Zentrale zu 100% auf Grünstrom umgestellt. Dadurch entstehen market-based Scope 2 Emissionen nur

## ÖKOLOGIE

### ENERGIE UND KLIMA

anteilmäßig für die wenigen Monate in denen noch nicht 100 % Grünstrom zugekauft wurden. Im Gegensatz zum Vorjahr war der genaue Wärmeverbrauch der Zentrale verfügbar. Aufgrund der detaillierten Daten stieg der Wärmebedarf im Vergleich zum Vorjahr an, weil dieser im Berichtsjahr

2020 über einen durchschnittlichen Wärmebedarf abgeschätzt wurde. Insgesamt kam es 2021 im Vergleich zum Vorjahr zu 17 % Reduktion der Scope 1 und 2 Emissionen (location based) und zu einer 9 % Reduktion (market based), was zum Teil auf die niedrigeren Emissionsfaktoren für Fernwärme und Strom in Österreich zurückzuführen ist.

In der VOLKSBANK WIEN AG gibt es auch Scope 3 Emissionen, welche im diesjährigen Bericht auch erstmalig offengelegt werden.<sup>1)</sup>

Corporate Carbon Footprint (in kg CO <sub>2</sub> e)		2021		2020		2019		
		E	K	E	K	E	K	
<b>Zentrale</b>	<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>	<b>138.728</b>	<b>197.618</b>	141.869	198.141	10.012	13.019	
	Dienstfahrzeuge	138.728	197.618	141.869	198.141	10.012	13.019	
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – market based</b>	<b>192.070</b>	<b>273.604</b>	335.165	468.107	263.596	342.778	
	Strom	14.253	20.303	104.172	145.492	0	0	
	Fernwärme	177.818	253.302	230.993	322.615	263.596	342.778	
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – location based</b>	<b>251.982</b>	<b>358.948</b>	360.386	503.333	683.620	888.973	
	Strom	74.164	105.647	129.394	180.718	420.024	546.195	
	Fernwärme	177.818	253.302	230.992	322.615	263.596	342.778	
	<b>Filialen</b>	<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>	<b>438.194</b>	<b>624.208</b>	348.849	487.219	492.344	640.239
		Heizung	438.194	624.208	348.849	487.219	492.344	640.239
<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – market based</b>		<b>88.404</b>	<b>125.932</b>	130.297	181.979	*	*	
Strom		0	0	0	0	*	*	
Fernwärme		88.404	125.932	130.297	181.979	*	*	
<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – location based</b>		<b>397.760</b>	<b>566.610</b>	651.421	909.806	929.385	1.208.564	
Strom		309.356	440.678	521.124	727.826	789.755	1.026.990	
Fernwärme		88.404	125.932	130.297	181.979	139.630	181.574	
<b>Gesamt</b>		<b>Direkte Emissionen (Scope 1)</b>	<b>576.922</b>	<b>821.826</b>	490.718	685.360	502.356	653.258
		<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – market based</b>	<b>280.475</b>	<b>399.537</b>	465.462	650.086	*	*
	<b>Indirekte Emissionen (Scope 2) – location based</b>	<b>649.742</b>	<b>925.558</b>	1.011.807	1.413.139	1.613.005	2.097.537	
	<b>Gesamtemissionen Scope 1 + 2 (market based)</b>	<b>857.397</b>	<b>1.221.363</b>	956.180	1.335.446	*	*	
	<b>Gesamtemissionen Scope 1 + 2 (location based)</b>	<b>1.226.664</b>	<b>1.747.385</b>	1.502.525	2.098.498	2.115.361	2.750.795	

1) siehe Freiwillige Offenlegung im Kapitel „Nachhaltigkeitsmanagement“  
\*Information im Berichtsjahr nicht verfügbar

### Energie

Beim Stromeinkauf für die Filialen der VOLKSBANK WIEN AG wurde weiterhin darauf Wert gelegt, dass nur CO<sub>2</sub>-frei produzierter Strom zum Einsatz kommt. Dies wurde durch einen Generalstromliefervertrag, welchem sich auch alle Verbund-Banken 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. Seit April 2021 ist der in der Zentrale bezogene Strom ebenso CO<sub>2</sub>-frei. Durch weiterhin COVID-19-bedingtes Remote Working, konnte auch 2021 der Energiebedarf (Strom) um 12,8 % reduziert werden.

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.

Strom	Einheit	2021		2020		2019	
		E	K	E	K	E	K
Stromverbrauch Zentrale	kWh	428.693	610.674	501.526	700.456	1.705.334	2.217.600
Stromverbrauch Filialen	kWh	2.547.271	2.547.271	2.821.032	2.821.032	4.169.672	4.169.672
Spezifischer Stromverbrauch Zentrale <sup>1)</sup>	kWh pro m <sup>2</sup>	43	43	49	49	112	112
Spezifischer Stromverbrauch Filialen	kWh pro m <sup>2</sup>	88	88	93	93	125	125
Spezifischer Stromverbrauch gesamt	kWh pro m <sup>2</sup>	73	73	79	79	120	120

1) 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 VOLKSBANK WIEN AG Einzel anteilig 10.204 m<sup>2</sup>.

## ÖKOLOGIE

### ENERGIE UND KLIMA

#### Wärme

Die zentralen Büroflächen werden durch den Vermieter mit Fernwärme versorgt. Damit sind 100 % der beheizten Bürofläche in der Zentrale mit Fernwärme erschlossen. Der genaue Wärmeverbrauch für das Berichtsjahr 2021 konnte exakt ermittelt werden, wodurch im Vergleich zum

Vorjahr keine Annahmen bezüglich des Wärmebedarfs getroffen werden mussten. Der Wärmeverbrauch der Filialen wird nur für das Mutterunternehmen angegeben, da diese der VOLKSBANK WIEN AG als Einzelinstitut zugeordnet sind.

Heizwärme	Einheit	2021		2020		2019	
		E	K	E	K	E	K
Fernwärmeverbrauch Zentrale <sup>1)</sup>	kWh	1.259.985	1.794.850	1.137.894	1.589.238	1.298.503	1.688.560
Fernwärmeverbrauch Filialen	kWh	892.334	892.334	452.927	452.927	894.452	894.452
Erdgasverbrauch Filialen	kWh	2.097.884	2.097.884	1.200.361	1.200.361	3.201.197	3.201.197
Biogenverbrauch Filialen	kWh	20.033	20.033	*	*	*	*
Ölverbrauch Filialen	kWh	64.717	64.717	*	*	*	*
Elektrizitätsverbrauch Filialen	kWh	37.455	37.455	*	*	*	*
Spezifischer Wärmeverbrauch Zentrale <sup>1)</sup>	kWh pro m <sup>2</sup>	126	126	*	*	*	*
Spezifischer Wärmeverbrauch Filialen	kWh pro m <sup>2</sup>	142	142	111	111	123	123
Spezifischer Wärmeverbrauch gesamt	kWh pro m <sup>2</sup>	137	137	111	111	109	109

#### Fuhrpark

Die VOLKSBANK WIEN AG stellt Mitarbeitern Pool- und Dienstautos zur Verfügung. Neun elektrische Dienstfahrzeuge wurden im Jahr 2021 in den Bestand aufgenommen. Zwei der im Jahr 2017 und 2021 angeschafften Dienstwagen sind Hybridfahrzeuge. Im Jahr 2022 kommen weitere 13 elektrische Dienstfahrzeuge zum Fuhrpark hinzu. Im Vergleich zu

2019 sind nun alle Dienstautos inklusive der Nutzung von Privatautos für Dienstreisen inkludiert.

Fuhrpark	Einheit	2021		2020		2019	
		E	K	E	K	E	K
Kraftstoffverbrauch	l	56.863	81.002	59.685	83.359	5.338	*

1) 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 VOLKSBANK WIEN AG Einzel anteilig 10.204 m<sup>2</sup>.

\*im Berichtsjahr nicht erhoben

**Papier**

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

Der Verbrauch von Druck- und Kopierpapier ist im Jahr 2021 auf 32.080 kg angestiegen. Es kamen wieder mehr Mitarbeiter ins Büro, dadurch wurde auch mehr gedruckt als im ersten Pandemiejahr 2020. Auch in der Hausdruckerei wurde mehr produziert. Der relative Papierverbrauch ist aber im Vergleich zu vor der Pandemie gesunken.

Während des Berichtsjahres wurde in der VOLKSBANK WIEN AG generell auf eine nachhaltige Papiersorte für A4, 80g, weiß umgestellt. Allgemein wird Umweltschutzpapier mit EU-Ecolabel verwendet, andere Papiersorten sollen nur noch wenig verwendet werden.

Alle Druckerpools in der Zentrale haben als Standardeinstellung doppelseitigen Druck vorgegeben. Mit dieser Maßnahme soll der Papierverbrauch weiterhin gering gehalten werden.

Verbrauch von Druck- und Kopierpapier	Einheit	2021		2020		2019	
		E	K	E	K	E	K
Druck- und Kopierpapier	kg	22.520	32.080	9.200	12.849	38.849	50.519
Druck- und Kopierpapier	kg pro VZÄ	25,2	25,2	9,9	9,9	39,8	39,8

**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 Auszugsladen) in ausreichender Anzahl zur Verfügung, welche der Entsorgung von Restmüll und Zeitschriften/Prospekte dienen. In Büros, in denen die Recyclinginsel räumlich keinen Platz fand, steht ein großer Abfallbehälter für Zeitschriften/Prospekte zur Verfügung. Der Datenmüll ist ausschließlich über einen versperrten Container gesichert zu entsorgen, welcher sich bei jeder Druckerinsel in den Büroräumlichkeiten befindet.

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 klar zuordenbar.

Am Zentralstandort Dietrichgasse hat es 2021 keine Entsorgung von gefährlichem Abfall und Spezialabfall gegeben. Für die Dietrichgasse und sämtliche Filialen der VOLKSBANK WIEN AG wurde Datenmüll in Höhe von 52.585 kg entsorgt.

## ÖKOLOGIE

### ENERGIE UND KLIMA

# Sorgsamer, verantwortungsvoller Umgang mit Natur und Umwelt.

---

#### Klimaoptimierter Nahverkehr

Im Bereich klimaoptimierter Nahverkehr wurden zahlreiche Ideen analysiert, z.B. Leasing-Räder, Car-Sharing, Österreich Radelt etc. Eine Umsetzung der Maßnahmen konnte aufgrund diverser Umstände und der Pandemie noch nicht realisiert werden.

#### Ausbau von Nachhaltigkeit in der Kantine

Mit Hilfe von Botschaftern aus dem „Projekt Nachhaltigkeit“ wurden diverse Maßnahmen zur Optimierung der Nachhaltigkeit in der Kantine umgesetzt, z.B. Papier statt Plastikverpackungen, Vital-Menüs mit Biozutaten, etc.

## BEST PRACTICE

### VOLKSBANK WIEN AG ersetzt fast 40 Prozent ihrer Fahrzeugflotte durch E-Autos

---

Die VOLKSBANK WIEN AG treibt ihre Strategie als nachhaltige, regionale Hausbank konsequent voran. Alle Mitarbeiter, die Anspruch auf ein Dienstauto haben, erhielten 2021 eine einmalige Option, ihr mit Diesel oder Benzin angetriebenes Firmenauto gegen ein neues E-Auto einzutauschen – unabhängig vom Alter des Fahrzeugs oder der gefahrenen Kilometer. Auch Pool-Fahrzeuge, die regelmäßig für kürzere Fahrten eingesetzt werden, waren Anwärter für die Umstellung auf E-Antrieb. In Summe wurden 26 der insgesamt 68 PKW zählenden Firmenflotte ersetzt. Wenig genutzte bzw. unwirtschaftlich gewordene Pool-Fahrzeuge hat die Bank teilweise sogar ersatzlos gestrichen. In der Dietrichgasse wurden nicht nur Ladestationen für E-Autos errichtet, sondern im Keller auch Steckdosen für die Aufladung von E-Bikes angebracht. Doch die Umstellung auf E-Antrieb ist nicht die einzige Umwelt-Maßnahme im Bereich der Fahrzeugflotte. Im Falle einer Neuanschaffung von Benzin- oder Dieselfahrzeugen wurden auch strenge Grenzwerte eingezogen: Kohlendioxid-Emission maximal 130 g/km und Normverbrauch maximal 6,5 l/100 km.

## AUSBLICK

Für das Jahr 2022 sind Maßnahmen zur Optimierung im Immobilienbereich der VOLKSBANK WIEN AG vor allem zur Steigerung der Energieeffizienz geplant. Aufgrund der abgeleiteten Begehungsmaßnahmen der Filialen und der Zentrale wird die laufende Umsetzung vorangetrieben.

Des Weiteren wird ein Regelwerk für die nachhaltige Beschaffung im Volksbanken-Verband etabliert. Zur Erlangung der Klimaneutralität bis 2030 werden die Weichen für eine Klimastrategie gestellt. Nachhaltigkeitsaspekte im Bereich des Baus werden bereits 2022 sukzessive implementiert. Die Reiserichtlinie wird 2022 auf Nachhaltigkeit geprüft und gegebenenfalls angepasst.



## SOZIALES MITARBEITER



## ZIELE

### Im Jahr 2021 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Mitarbeiter:

- » Positionierung der VOLKSBANK WIEN AG als attraktiver Arbeitgeber (*karriere.volksbankwien.at*)
- » Stärkung der Identifikation mit dem Unternehmen (z.B. der Service Heldinnen und Helden Award, Erfolgsgeschichten Kampagne, Maßnahmen aus Mitarbeiterumfrage)
- » Fokussierte Entwicklung der Mitarbeiter und Schaffung eines systematischen Rahmens hierfür (Experten Karriere)
- » Uneingeschränkte Gleichbehandlung und Anerkennung der Mitarbeiter
- » Gewährleistung der Rahmenbedingungen zur sicheren Bewältigung der Arbeit in Zeiten von COVID-19
- » Neu- und Weiterentwicklung von Trainingsformaten
- » Weiterentwicklung der digitalen Kompetenzen

## WICHTIGE ERFOLGE UND ERGEBNISSE

### Im Jahr 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Vertiefende Verankerung der von den Mitarbeitern ausgearbeiteten Arbeitgeberwerte
- » Verleihung der ersten „Service Heldinnen und Helden Awards“ als sichtbares Zeichen der Wertschätzung
- » Umsetzung der Erfolgsgeschichten Kampagne, bei der Mitarbeiter ihre persönlichen Erfolge präsentieren konnten
- » 2021 wurden 2 von 3 Positionen auf Bereichsebene durch weibliche Führungskräfte nachbesetzt. Im Vergleich zu Ende 2019 konnte der Anteil an weiblichen Führungskräften um 8,5 % erhöht werden.
- » Die Grundlagen für eine systematische Aufarbeitung eines potenziellen Gender Pay Gap wurden geschaffen
- » Die Ergebnisse der Mitarbeiterumfrage wurden auf Unternehmensebene und Bereichsebene diskutiert und mit Maßnahmen hinterlegt
- » Umsetzung des Remote 2.0 Konzepts in Verbindung mit einer Homeoffice Zulage
- » Optimaler Schutz der Mitarbeiter in der COVID-19-Pandemie durch ein konsequent sicheres Arbeitsumfeld und „COVID-19-Regeln“
- » Gewährung einer Corona-Prämie in Anerkennung des außergewöhnlichen Einsatzes und des Engagements der Mitarbeiter
- » Entwicklung der Expertenkarriere als weiterer Karrierepfad neben der Vertriebs- und Führungskräftekarriere
- » Einführung eines „Teilzeit auf Zeit“-Modells
- » Weiterentwicklung des digitalen Bildungs-Angebotes in Form von modernen Online Trainings



## MASSNAHMEN

Maßnahme	Zeithorizont	Status
Die Employer Branding Werte sind in der VOLKSBANK WIEN AG anerkannt und etabliert	seit 2018	laufend
Maßnahmen zur Stärkung der Identitätsbildung mit der VOLKSBANK WIEN AG (z.B. Service Heldinnen und Helden Award, Erfolgsgeschichten Kampagne)	2021	abgeschlossen
Steigerung des Frauenanteils in Führungspositionen	seit 2018	laufend
Implementierung einer standardisierten Gender Pay Gap Analyse	seit 2021	laufend
Durchführung einer Mitarbeiterumfrage	2021	abgeschlossen
Maßnahmen aus der Mitarbeiterumfrage werden definiert und umgesetzt	2021	abgeschlossen
Konzeption einer Expertenkarriere als zusätzlicher Karrierepfad	2021	abgeschlossen
Etablierung eines strukturierten Rahmens für Remote Arbeit	2021	abgeschlossen

*Unsere Mitarbeiter  
sind die Basis für  
unseren Erfolg!*

## SOZIALES MITARBEITER

# 1.518



MITARBEITER ARBEITEN FÜR  
DIE VOLKSBANK WIEN AG.<sup>1)</sup>

**Die VOLKSBANK WIEN AG 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 sie auf gegenseitiges Vertrauen durch Partnerschaft. Die Volksbank nimmt ihre Verantwortung ernst.**

Die authentischen Arbeitgeberwerte der VOLKSBANK WIEN AG – Begegnung auf Augenhöhe, Freiraum für Gestaltungsmöglichkeit und Zukunftsfähigkeit durch Flexibilität – repräsentieren und vereinen die Mitarbeiter in ihrer Zusammenarbeit. Hinter jedem Arbeitgeberwert steckt ein individuelles Wertversprechen, welches die VOLKSBANK WIEN AG ihren Mitarbeitern garantiert. Dieses Wertversprechen hat sich zu einem festen Bestandteil des von der VOLKSBANK WIEN AG gelebten Verbund-Werterahmens entwickelt und hilft der Bank, sich als Arbeitgeber zu verbessern. Im Rahmen der Positionierung als attraktiver Arbeitgeber wird großer Wert auf Aus- und Weiterbildung, flexible Arbeitszeiten, Gleichberechtigung, Anerkennung, Innovation sowie Selbstverwirklichung gelegt. Darauf bauen die VOLKSBANK WIEN AG und der Verbund auf, denn so bleibt die VOLKSBANK WIEN AG zukunftsfit und nachhaltig erfolgreich.

### **Beschäftigungsentwicklung**

Die VOLKSBANK WIEN AG beschäftigt derzeit 1.518 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. Vollzeitäquivalente werden mathematisch auf Ganze gerundet.

**SOZIALES**  
MITARBEITER

Mitarbeiter <sup>1)</sup>	Geschlecht	Einheit	2021		2020		2019	
			E	K	E	K	E	K
Mitarbeiter nach Köpfen		Anzahl	1.040	1.518	1.085	1.532	1.138	1.489
	W	Anzahl	553	903	585	909	609	845
	M	Anzahl	487	615	500	623	529	644
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten		VZÄ	892	1.270	932	1.302	976	1.270
	W	VZÄ	420	675	446	696	463	644
	M	VZÄ	472	595	486	606	513	626
Angestellte	W	VZÄ	412	666	441	690	461	642
	M	VZÄ	469	588	483	599	511	618
Arbeiter	W	VZÄ	0	1	0	1	0	0
	M	VZÄ	0	4	0	4	0	6
Lehrlinge	W	VZÄ	8	8	5	5	2	2
	M	VZÄ	3	3	3	3	2	2
Mitarbeiter in Vollzeit		Anzahl	743	1.013	777	1.055	818	1.048
	W	Anzahl	297	456	318	483	333	454
	M	Anzahl	446	557	459	572	485	594
Mitarbeiter in Teilzeit		Anzahl	297	505	308	477	320	441
	W	Anzahl	256	447	267	426	276	391
	M	Anzahl	41	58	41	51	44	50
Mitarbeiter mit unbefristetem Dienstvertrag		Anzahl	1.028	1.506	1.079	1.524	1.135	1.484
	W	Anzahl	547	897	580	902	607	841
	M	Anzahl	481	609	499	622	528	643
Mitarbeiter mit befristetem Dienstvertrag		Anzahl	12	12	6	8	3	5
	W	Anzahl	6	6	5	7	2	4
	M	Anzahl	6	6	1	1	1	1

100 % der Angestellten und Lehrlinge unterliegen einem Kollektivvertrag.  
Die Arbeiter unterliegen keinem Kollektivvertrag.

1) Die in den Tabellen vorkommende Abkürzung W bzw. M steht für weiblich bzw. männlich, VZÄ für Vollzeitäquivalent.

## SOZIALES MITARBEITER

### Die Wesentlichkeitsmatrix und die Verbindung zu den HR-Leitsätzen der Volksbanken

Im Rahmen einer verbundweiten Stakeholder Befragung über die Sichtweise zu den wichtigsten Nachhaltigkeitsthemen des Volksbanken-Verbundes haben sich vier Kernpunkte aus dem Bereich „Soziales“ ergeben. Diese sind:

- » Vielfalt und Chancengleichheit
- » Aus- und Weiterbildung
- » Mitarbeiterzufriedenheit
- » Mitarbeitergesundheit und Sicherheit

Diese Ergebnisse passen sehr gut zu den etablierten HR-Leitsätzen der Personalstrategie, welche die Nachhaltigkeitsstrategie unterstützt. Insbesondere folgende HR-Leitsätze reflektieren das Ergebnis der Stakeholder Befragung:

- » Uneingeschränkte Gleichberechtigung & Anerkennung
- » Fokussierte Entwicklung der Mitarbeiter und Schaffen eines systematischen Rahmens hierfür
- » Konsequente Nutzung von Mitarbeiterfeedback als Entwicklungstreiber für die Organisation & Führungskräfte
- » Schaffen eines Rahmens für und Unterstützung der Work-Life-Balance

Dem folgend werden die Stakeholder-Kernpunkte aus dem Bereich „Soziales“ mit den HR Leitsätzen zusammengeführt.

### Vielfalt und Chancengleichheit Uneingeschränkte Gleichberechtigung & Anerkennung

Die VOLKSBANK WIEN AG setzt sich seit Jahren für ein faires und positives Arbeitsumfeld für alle Mitarbeiter ein und legt dabei einen starken

Fokus auf Diversität und Inklusion. An erster Stelle stehen die Wertschätzung und Gleichberechtigung aller Mitarbeiter. „Vielfalt leben“ hat zum Ziel, eine Organisationskultur zu schaffen, in der niemand benachteiligt wird und sich alle positiv entwickeln und entfalten können. Das steigert die Produktivität, die Motivation sowie die Sozialkompetenz und bringt dem Unternehmen und allen Mitarbeitern einen nachhaltigen Erfolg. 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.

Um personelle Vielfalt in ihrer gesamten Komplexität professionell zu managen, reichen Einzelmaßnahmen nicht aus. Die VOLKSBANK WIEN AG bekennt sich in einem Gesamtkonzept, das – vor allem über das Verhalten der Führungskräfte – bis in die Unternehmenskultur hineinwirkt, zu Wertschätzung und Gleichberechtigung aller Mitarbeiter.

Als Maßnahmenschwerpunkt zur Gleichberechtigung werden in der VOLKSBANK WIEN AG vor allem Frauenförderungsmaßnahmen hinsichtlich Chancengleichheit konkretisiert. Übergeordnetes Ziel der unternehmensübergreifenden Frauenförderungsmaßnahmen ist es, die Unterrepräsentation von Frauen in höherwertigeren Funktionen zu reduzieren bzw. zu verhindern. Durch die Maßnahmen soll der Frauenanteil in Führungspositionen alle 2 Jahre um ca. 10 % steigen, um eine gleichberechtigte Beteiligung an der Entscheidungsfindung und Verantwortung zu erreichen.

Daraus leiten sich insbesondere folgende Ziele für Frauenförderung ab:

- » Steigerung des Frauenanteils in der Zielgruppe „High Potentials“
- » Bewusstsein und Strukturen für die Gleichstellung von Frauen und Männern schaffen
- » Vereinbarkeit von Beruf und Familie (familienfreundliche Personalpolitik) ermöglichen
- » Nutzung der Multiplikatorenfunktion weiblicher High Potentials für alle Frauen, die in der VOLKSBANK WIEN AG beschäftigt sind

Um diese Ziele zu unterstützen, hat die VOLKSBANK WIEN AG ein eigenes Frauennetzwerk ins Leben gerufen. Dieses arbeitet laufend an neuen Ideen und Möglichkeiten zur Unterstützung der weiblichen High Potentials und gibt diese Erfahrungen auch im Verbund weiter.

Ein weiterer wesentlicher Erfolgsfaktor für die Gleichbehandlung und Chancengleichheit ist ein strukturierter Analyseprozess zu Gender Pay Gaps. Hier werden zukünftig jährlich – im Rahmen des Vergütungsberichts – wesentliche Unterschiede zwischen der männlichen und weiblichen durchschnittlichen Vergütung dokumentiert, begründet und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen ergriffen (siehe Vergütungspolitik der VOLKSBANK WIEN AG).

### Frauenanteil und Mitarbeiter mit Führungsverantwortung

Der Frauenanteil in der VOLKSBANK WIEN AG liegt bei 53,2 %, im Konzern bei 59,5 %, jener von Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung liegt bei 23,6 %, im Konzern bei 28 %. Im 2-Jahres-Vergleich konnte der Anteil an weiblichen Führungskräften im VOLKSBANK WIEN AG Konzern um 8,5 % erhöht werden (von 25,8 % in 2019 auf 28,0 % in 2021). Obwohl im Jahr 2021 von 27 neu besetzten Führungspositionen 41 % mit weiblichen Führungskräften nachbesetzt wurden, hat sich das Verhältnis im letzten Jahr wieder verschlechtert (von 30,1 % in 2020 auf 28,0 % in 2021). Dies ist dadurch begründet, dass im Rahmen der Umstrukturierung viele der weiblichen Führungskräfte, die bereits zuvor eine Führungsposition inne hatten, nun in einer Doppelfunktion 2 Organisationseinheiten führen. Zusätzlich waren von der Konsolidierung der Führungspositionen überproportional viele weibliche Führungskräfte betroffen.

			2021
Aufsichtsrat	Geschlecht	Einheit	E
Aufsichtsräte		Anzahl	15
	W	%	33,3
	M	%	66,7
			E
	Altersgruppe	Einheit	
	< 30 Jahre	%	0
	30–50 Jahre	%	36
	> 50 Jahre	%	64

			2021
Vorstand	Geschlecht	Einheit	E
Vorstände		Anzahl	3
	W	%	0
	M	%	100
			E
	Altersgruppe	Einheit	
	< 30 Jahre	%	0
	30–50 Jahre	%	0
	> 50 Jahre	%	100

Die Darstellung der Aufsichtsräte und Vorstände in den Tabellen erfolgt aus Sicht VOLKSBANK WIEN AG Einzel.<sup>1)</sup>

1) Die Darstellung der Aufsichtsräte und Vorstände wird im Bericht 2021 erstmalig abgebildet. Die „Kontrollorgane“ werden nur in dieser Darstellung berücksichtigt. Die restlichen Mitarbeiter-Kennzahlen im Bericht verstehen sich immer ohne Vorstand der VOLKSBANK WIEN AG. Die Geschäftsführer der VB Services und der VB II sind nicht in den Tabellen zu Aufsichtsrat und Vorstand enthalten und werden bei allen restlichen Mitarbeiter-Kennzahlen mitreportet.

## SOZIALES MITARBEITER

Führungsverantwortung	Geschlecht	Einheit	2021	
			E	K
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung		Anzahl	144	189
	W	%	23,6	28,0
	M	%	76,4	72,0
	Altersgruppe	Einheit	E	K
	< 30 Jahre	%	0	0
	30–50 Jahre	%	46,5	50,3
	> 50 Jahre	%	53,5	49,7

Führungsverantwortung	Geschlecht	Einheit	2021	
			E	K
Mitarbeiter ohne Führungsverantwortung		Anzahl	896	1.329
	W	%	57,9	64,0
	M	%	42,1	36,0
	Altersgruppe	Einheit	E	K
	< 30 Jahre	%	12,2	12,3
	30–50 Jahre	%	55,6	56,7
	> 50 Jahre	%	32,2	31,0

## BEST PRACTICE

### Frauenförderprogramm der VOLKSBANK WIEN AG

Zur Förderung von Chancengleichheit und der Vereinbarkeit von Beruf und Familie setzt die Bank 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. Auch heuer wurden die unterstützenden Maßnahmen fortgesetzt und ausgebaut. Zu diesen zählen:

#### Der 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. 2021 wurden im Rahmen des Lehrganges folgenden Themen bearbeitet:

- » Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeitermotivation
- » KEEP IT – motivierte Markt-Mitarbeiter im modernsten Banken-Verbund Österreichs
- » Neue Arbeitswelt – Agilität im Unternehmen
- » Effizientes Wissensmanagement

#### Fachvorträge

Die Fachvorträge im Jahr 2021 wurden im Rahmen des Weltfrauentages und eines Herbstmeetings zu den Themen: Work-Life-Balance im Home-office und Zusammenarbeit in hybriden Teams abgehalten.

#### 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. Auch im Jahr 2021 wurde dieses Angebot angenommen.

## Weiterbildung

Fokussierte Entwicklung unserer Mitarbeiter und Schaffung eines systematischen Rahmens hierfür

Weiterbildung ist für die VOLKSBANK WIEN AG ein wesentlicher Bestandteil der Personalentwicklung und -bindung, um das erforderliche Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter in Umsetzung der verbundweiten Strategie „Hausbank der Zukunft“ sicherzustellen und weiterzuentwickeln. Hierbei wird auf die Dienste der eigenen Volksbank Akademie zurückgegriffen, die Schulungen bedarfsorientiert in optimaler Abstimmung zwischen Führungskräften, Fachexperten und dem Personalmanagement zur Verfügung stellt.

Alle Bildungsformate der Volksbank Akademie berücksichtigen die strategische Ausrichtung des Volksbanken-Verbundes und basieren auf Blended Learning sowie eLearning-Szenarien nach den 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 (learning by doing) – 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.

Die Volksbank Akademie bietet Trainings in den Bereichen Vertrieb, Betrieb, Regulatorik, IT sowie Persönlichkeitsentwicklung und Führung. Die Themenbereiche decken IT-Anwenderschulungen, 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 ab. 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. Zum dritten Mal hat die Kombination innovativer digitaler Lernmethoden mit den Volksbank-Kernwerten Regionalität, Kundennähe und Vertrauen für die Volksbank Akademie zu einer internationalen Auszeichnung geführt: Das Projekt „Hausbank der Zukunft“ erhielt den „eLearning Award 2021“ im Bereich „Learning Experience“. Von der Jury ausgezeichnet wurden die Mitgestaltungsmöglichkeit der Lernenden bei der Umsetzung der VOLKSBANK WIEN AG Strategie und das Lernerlebnis bei der Wissensvermittlung.

Neben der Zusammenarbeit mit der Volksbank Akademie als primärem Bildungsanbieter im Verbund werden auch interne Schulungen sowie externe Ausbildungsmaßnahmen genutzt. Diese zum Volksbank Akademie Programm komplementären Schulungen werden immer dann eingesetzt, wenn die Zielgruppengröße eine Eigenentwicklung nicht wirtschaftlich erscheinen lässt und/oder passende Spezialschulungen am freien Markt angeboten werden.

### Interne Schulungen zu Nachhaltigkeit

Anfang 2021 wurde für alle Mitarbeiter des Volksbanken-Verbundes verpflichtend die zweite Episode des eLearning Formates „Hausbank der Zukunft“ zum Thema Nachhaltigkeit ausgerollt. Neben den Themen Positionierung, Strategie und Maßnahmen zur Integration von ESG-Aspekten in den Volksbanken-Verbund wurden auch Fachthemen wie die Erklärung der SDG etc. mit aufgenommen. Bis 31.12.2021 haben 1.417 Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG, das sind 93 % der Konzern-Mitarbeiter, die Nachhaltigkeitsepisode abgeschlossen. Eine weitere Folge des Formates ist bereits für 2022 in Planung.

## SOZIALES MITARBEITER

### Interne Schulungen für die Führungskräfte

#### 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.

#### Coachings, Mentorenprogramme und „Zukunftsfit als Führungskraft“ Workshop

Führungskräften der VOLKSBANK WIEN AG werden neben Führungskräftelehrgängen und -schulungen auch Coachings zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus wurde 2021 ein Mentoringprogramm von Führungskräften für Führungskräfte neben dem WoMentoring

ins Leben gerufen. Im „Zukunftsfit als Führungskraft“ Workshop werden den Führungskräften die Unternehmens- und Arbeitgeberwerte, die dahinter liegenden Prozesse in der Mitarbeiterführung und das notwendige regulatorische Wissen in Form eines Tagesworkshops näher gebracht. Gleichzeitig wird dazu eingeladen das interne Wissen, die Erfahrungen und Best Practices einzubringen und auszutauschen.

#### Fit & Proper Schulung für Aufsichtsräte

Seit Jahren werden die Aufsichtsräte und Führungskräfte des Volksbanken-Verbundes zu Regulatorik (regulatorischen Themen), Nachhaltigkeitsthemen und der praktischen Umsetzung von Maßnahmen zu Nachhaltigkeit im Volksbanken-Verbund geschult. 2021 nahmen 127 Personen teil, davon 41 Aufsichtsräte.

Die Mitarbeiter des VOLKSBANK WIEN AG Konzerns wurden durch Seminare der Volksbank Akademie sowie durch interne und externe Schulungen im Jahr 2021 41.921 Stunden weitergebildet. Dies sind durchschnittlich 28 Schulungsstunden pro Mitarbeiter (Kopf) des VOLKSBANK WIEN AG Konzerns pro Jahr.

Durchschnittliche Ausbildungsstunden	Geschlecht	Einheit	gesamt	Akademie	intern	extern
Mitarbeiter gesamt		Ø-Stunden	<b>27,62</b>	21,21	3,68	2,73
	W	Ø-Stunden	<b>25,61</b>	20,57	3,14	1,90
	M	Ø-Stunden	<b>30,56</b>	22,14	4,48	3,94
Mitarbeiter ohne Führungsverantwortung		Ø-Stunden	<b>26,84</b>	21,03	3,34	2,47
	W	Ø-Stunden	<b>25,25</b>	20,41	3,00	1,84
	M	Ø-Stunden	<b>29,68</b>	22,12	3,96	3,60
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung		Ø-Stunden	<b>33,05</b>	22,48	6,06	4,51
	W	Ø-Stunden	<b>31,45</b>	23,13	5,42	2,90
	M	Ø-Stunden	<b>33,67</b>	22,22	6,31	5,14

## BEST PRACTICE

### Weiterentwicklung der digitalen Kompetenzen durch neue virtuelle Trainingsformate

---

Die Weiterentwicklung der digitalen Kompetenzen ist einer der zentralen Bausteine im Bildungsangebot 2021 geblieben. Die Volksbank Akademie hat dazu Bildungsformate ausgerollt wie z.B. Fit für „hausbanking“ und digitale Services (3 Module), Mixed Meetings, Social Media und die Digitalisierungsstrategie im Volksbanken-Verbund, um alle Mitarbeiter in diesen Zukunftsfeldern zu befähigen.

Die im Jahr 2021 aktiven Verbund-Trainer hatten gemeinsam mit dem Volksbank Akademie Team die Chance, beim Trainer und Prüfer Fresh Up am 18./19. November 2021 mit dem Titel „Motivation und Inspiration für dich und andere“ folgende Workshops zu besuchen: Bilder animieren und motivieren, Kreativtechniken, die Kunst des Edutainments, Wellbeing und Wirkung, Neurowissenschaften für TrainerInnen und aktivierende Moderation in Webinaren. Damit konnten alle Bildungsbegeisterte umfassende Kenntnisse und Werkzeuge für moderne digitale und Präsenztrainings trainieren und perfektionieren.

#### *Virtual Reality Coaching*

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. Per 31.12.2021 sind verbundweit 15 VR-Coaches verfügbar. 2020 hat eine neue VR-Coach-Ausbildung gestartet und 8 Teilnehmende haben diese 2021 abgeschlossen – davon sind 2 Teilnehmer aus der VOLKSBANK WIEN AG. Verbundweit fanden im Jahr 2020 37 VR-Coaching-Einheiten statt (2020: 21).

#### *Förderung der Work-Life-Balance*

Das Bildungsangebot 2021 förderte wieder eine gute Work-Life-Balance der Mitarbeiter des VOLKSBANK WIEN AG Konzerns. Verbundweit wurden Seminare der Volksbank Akademie sowohl als virtuelle oder digitale Lerneinheiten (Web based Trainings und Blended Learning mit Webinar) sowie auch als Blended Learning mit Präsenzeinheiten angeboten. Dies steigert die Attraktivität der VOLKSBANK WIEN AG 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.

Zum Thema Resilienz wurden zwei gemietete WBTs von der Pink University ausgerollt: Feedback geben und Zeitmanagement für alle Mitarbeiter und Führungskräfte. Die Pink University bietet E-Learning Content für effektive betriebliche Weiterbildung an und ihre Mission ist: Den besten E-Learning Content für die nachhaltige Mitarbeiterentwicklung zu produzieren.

## SOZIALES MITARBEITER

### Mitarbeiterzufriedenheit

Konsequente Nutzung von Mitarbeiterfeedback als Entwicklungstreiber für die Organisation & Führungskräfte

Die VOLKSBANK WIEN AG setzt auf gegenseitiges Vertrauen durch Partnerschaft. Hierzu gehört zuzuhören und systematisches Nutzen von Mitarbeiterfeedback, um die Organisation und Führungskräfte weiterzuentwickeln. Dies wird in Form von Mitarbeiterumfragen und Mitarbeitergesprächen operationalisiert.

### Mitarbeiterumfragen

Es ist das Ziel der VOLKSBANK WIEN AG, alle zwei Jahre eine Mitarbeiterumfrage durchzuführen, die neben standardisierten auch Raum für tagesaktuelle Fragen lässt. Die Ergebnisse der letzten Umfrage standen Anfang 2021 zur Verfügung und wurden im Laufe des Jahres sukzessive analysiert und verwertet.

Auf Gesamtunternehmensebene wurden die Ergebnisse von einer Steuerungsgruppe, die sich aus Vertretern von Personalmanagement, Arbeitsmedizin/Arbeitspsychologie, Betriebsrat, Führungskräften und Mitarbeitern zusammensetzt, bewertet und in Maßnahmen übergeleitet. Im Anschluss wurden die Erkenntnisse auch auf die einzelnen Organisationseinheiten (Bereiche) heruntergebrochen und von den Bereichsleitern mit ihren Mitarbeitern diskutiert.

Die Mitarbeiter-Befragung Ende 2020 setzte sich aus zwei Teilen zusammen – aus betriebsspezifischen Fragestellungen und dem COPSQ-Fragebogen zur Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz. Bei der Umfrage konnte ein Rücklauf von insgesamt 66,3% erzielt werden. Nach Eliminierung von unvollständigen Rückmeldungen lag der korrigierte Rücklauf bei 59,3% und 865 Datensätzen.

In Summe stellten die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG ein gutes Zeugnis aus, aus dem sich auch viele Verbesserungsmaßnahmen ableiten ließen. Ein paar der Rückmeldungen sind hier exemplarisch dargestellt:

- » Aktuell sind mir die Ziele meines Arbeitgebers klar:  
Zustimmung 83,5% neutral 12,3%
- » Meine Führungskraft behandelt mich mit Respekt:  
Zustimmung 88,5% neutral 8,5%
- » Meine Führungskraft führt das Team genderunabhängig:  
Zustimmung 92,7% neutral 4,8%

Bei der Bereitschaft, den Arbeitgeber an Freunde und Bekannte weiterzuempfehlen, gaben die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG ein sehr gutes Feedback. Ab 2022 wird jährlich eine NPS (Net Promoter Score) Umfrage durchgeführt, um aus dem Vergleich im Zeitablauf die Effektivität der Maßnahmen im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit feststellen zu können.

Die Arbeit im Home Office hat für viele Mitarbeiter starke Veränderungen gebracht, die mehrheitlich positiv gesehen werden, 40% bewerten die eigene Möglichkeit zur Remote-Arbeit als ausgezeichnet. Auch die vom Unternehmen zur Verfügung gestellte „technische und digitale Ausstattung“ entwickelte sich in den letzten Monaten positiv, für 37% hat sich diese etwas, für 39% sogar stark verbessert. In Summe würden gerne 30% 2 Tage und 33% 3 Tage pro Woche Remote arbeiten. 22% haben 4 oder 5 Tage angegeben nur 15% weniger als 2 Tage pro Woche.

Auf Basis der Umfrageergebnisse wurden in 2021 konkrete Maßnahmen ausgelöst bzw. bereits laufende Maßnahmen noch angepasst. Dazu zählen insbesondere:

- » Umsetzung des Remote 2.0 Konzepts in Verbindung mit einer Homeoffice Zulage
- » Design und Ablauf des ersten „Service Heldinnen und Helden Awards“ als sichtbares Zeichen der Wertschätzung
- » Gewährung einer Corona-Prämie in Anerkennung des außergewöhnlichen Einsatzes und des Engagements der Mitarbeiter
- » Entwicklung der Expertenkarriere als weiteren Karrierepfad neben der Vertriebs- und Führungskräftekarriere

### **Mitarbeitergespräche**

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 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).

## **BEST PRACTICE**

Die Bedeutung der Mitarbeiterumfrage für die VOLKSBANK WIEN AG zeigt sich daran, dass regelmäßig über die Ergebnisse und abgeleiteten Maßnahmen auf Managementebene informiert wird. Es besteht auf allen Ebenen die Bereitschaft, das Feedback der Mitarbeiter nicht nur anzunehmen, sondern auch auf dieses zu reagieren. So wurden neben den oben angeführten Maßnahmen auch schon die Schulungsangebote für Führungskräfte inhaltlich erweitert und die interne Kommunikation gestärkt. Als beispielhafte Maßnahme wird an dieser Stelle der „Service Heldinnen und Helden Award“ kurz vorgestellt.

### **Der Service Heldinnen und Helden Award**

In 2021 wurde zum ersten Mal der Service Heldinnen und Helden Award in der VOLKSBANK WIEN AG vergeben. Mit dem Award wird die Idee verfolgt, die Back Office Mitarbeiter, die als Stütze des Vertriebs im Hintergrund einen fantastischen Job machen, vor den Vorhang treten zu lassen. Den Gewinnern wird für ihre Leistung und Unterstützung eine transparente Anerkennung in Form eines Awards und einem Dankeschön übergeben. Alle Mitarbeiter hatten die Möglichkeit Helden oder auch ganze Teams zu nominieren. Aus den zahlreich Nominierten, die auch im Intranet vorgestellt wurden, legte eine Jury die Gewinner fest. Bei einer feierlichen Zeremonie im Rahmen des Sommerfestes wurden die Kollegen, zusammen mit den erfolgreichsten Filialen, geehrt.

## SOZIALES MITARBEITER

### Mitarbeitergesundheit und Sicherheit

#### Schaffen eines Rahmens für und Unterstützung der Work-Life-Balance

##### Mitarbeitergesundheit

Die VOLKSBANK WIEN AG ist davon überzeugt, dass die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben entscheidend für die Lebensqualität und Gesundheit der Mitarbeiter ist. Das Personalmanagement setzt sich daher als strategisches Ziel, diese Vereinbarkeit zu ermöglichen. Eine gesunde und gelungene Work-Life-Balance soll durch flexible Arbeitszeit und Arbeitsplatzmodelle erleichtert werden.

In für die Mitarbeiter schwierigen privaten Phasen versucht die VOLKSBANK WIEN AG – durch eine Kooperation mit dem Hilfswerk – diesen zur Seite zu stehen und Bewusstsein für das Thema zu stärken.

Zusätzlich 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. Im Jahr 2021 ermöglichte die VOLKSBANK WIEN AG auch ca. 200 Mitarbeitern eine betriebliche COVID-19-Schutzimpfung.

Des Weiteren stehen den Mitarbeitern Volksbank-Aktiv-Kurse zur Verfügung, die auch online besucht werden können. Diese bestehen aus Yoga/90 min und Pilates/50 min, jeweils einmal in der Woche. Die Kurse wurden im Frühjahr, Sommer und im Herbst angeboten. Insgesamt gab es 72 Teilnehmer (28 für Pilates und 44 für den Yoga Kurs).

Durch das Angebot von eigenen Sportgruppen können sich die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG mit Laufen, Radfahren, Badminton, Squash, Skifahren und Langlauf fit halten. Radabstellplätze im Hauptgebäude, inklusive Duschen und Spinde, unterstützen die Möglichkeit, den Weg zur Arbeit mit dem Fahrrad zu bestreiten, und tragen somit zur Gesundheitsförderung bei. Zusätzlich können die Mitarbeiter der VOLKSBANK WIEN AG vergünstigte Tarife bei Gruppenkrankenversicherungen in Anspruch nehmen.

Die regelmäßige Arbeitsplatzbegehung mit ergonomischer Beratung bis hin zur individuellen Arbeitsplatzgestaltung wird seitens Personalabteilung und Betriebsrat aktiv 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.

##### Sicherheit

Im Rahmen der betrieblichen Sicherheit wurde eine Arbeitsrichtlinie erstellt, die den wesentlichen Aufgaben und Pflichten aus dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) für die VOLKSBANK WIEN AG und auch den Volksbanken-Verbund beinhaltet. Nach dem ASchG sind Arbeitgeber verpflichtet, für Sicherheit und Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer in Bezug auf alle Aspekte, die die Arbeit betreffen, zu sorgen. Die Arbeitnehmer sind verpflichtet, die vorgesehenen Schutzmaßnahmen einzuhalten und den Weisungen des Arbeitgebers Folge zu leisten. Die Umsetzung des ASchG im Volksbanken-Verbund sowie die Einhaltung bzw. Berücksichtigung der Bestimmungen weiterer Gesetze wie die Arbeitsstättenverordnung (AStV) ist in einer internen Arbeitsrichtlinie beschrieben. Weiters müssen in jeder Arbeitsstätte alle benötigten Unterlagen

digital zur Verfügung gestellt werden. Für die Aktualisierung dieser Unterlagen ist jede Filiale zuständig, in der Zentrale übernimmt dies der Sicherheitsbeauftragte.

Für die Gewährleistung der Betriebssicherheit im laufenden Betrieb werden notwendige Schulungen angeboten. Die Durchführung einer Ersts Schulung zur Betriebssicherheit ist bei jedem Mitarbeiter-Neueintritt notwendig und in Erweiterung werden dazu regelmäßig (1x jährlich) Weiterbildungsmaßnahmen angeboten. Die Inhalte dieser Schulungen umfassen allgemeines Verhalten am Arbeitsplatz, Arbeitnehmerschutz, Überfall, Brand und Erste Hilfe.

Für Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen werden zyklische Kontrollen durchgeführt. Diese beinhalten die Kontrolle von Fluchtwegsleuchten, Erste-Hilfe-Kästen, Defibrillatoren und die Betriebskontrolle der Aufzüge.

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

Sicherheitsschulungen	Geschlecht	Einheit	2021
Teilnehmer an	W	Anzahl	89
Kriseninterventions- und Sicherheitsschulung	M	Anzahl	80

In Summe wurden im Jahr 2021 338 Stunden für Kriseninterventions- und Sicherheitsschulungen aufgewendet. Banküberfälle hat es im Jahr 2021 keine gegeben.

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:**

- » Anlassbezogene Kommunikation in Form von FAQs wurden schnellstmöglich und aktuell an die Mitarbeiter kommuniziert.
- » Der Schutz von Mitarbeitern und Kunden hatte zu jeder Zeit oberste Priorität (Masken, A/B Teams, Antigentests, Impfangebote etc.).
- » Zum Schutz der Mitarbeiter wurden klare Verhaltens- und Abstandsregeln kommuniziert.
- » Mitarbeiter in Bereichen ohne Kundenkontakt erbrachten ihre Arbeit in den Phasen erhöhter Ansteckungsgefahr (COVID-19-Wellen) in weiten Teilen außerhalb des Büros/in Remote Work.
- » Die Impfquote in der VOLKSBANK WIEN AG liegt bei ca. 92 %, es sind ca. 68 % der Belegschaft 3x immunisiert.
- » 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.
- » Für die Bankgeschäfte in den Filialen wurden erhöhte Schutzmaßnahmen ergriffen (z.B. max. Anzahl von Personen im Kundenbereich).
- » Zum Schutz von Kunden und Mitarbeitern wird neben klaren Verhaltens- und Abstandsregeln auch auf Hand- und Flächendesinfektionsmittel, Desinfektionstücher, FFP2-Masken und Plexiglas-Schutzscheiben gesetzt.
- » Der VOLKSBANK WIEN AG Krisenstab bewertet die COVID-19-Situation und COVID-19-Verordnungen laufend.

## SOZIALES MITARBEITER

Viele der in der Pandemie eingeführten und/oder ausgebauten Sicherheitsmaßnahmen haben sich mittlerweile als Standard etabliert und wurden in der Organisation verankert. Hierzu zählen Online Schulungen, Online Meetings statt Präsenzmeetings, der Remote 2.0 Leitfaden inkl. Homeoffice-Zulage, Prozessvereinfachungen und die verbesserte technische Ausstattung, um nur einige zu nennen. Der Krisenstab hat sich als effizientes und effektive Instrument zur Bewältigung der Krise bewährt. Besonders freut es die Bank, dass vom Aufsichtsrat in Anerkennung des außergewöhnlichen Einsatzes und Engagements aller Mitarbeiter für 2021 eine Corona-Prämie genehmigt wurde.

### BEST PRACTICE

#### Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Die VOLKSBANK WIEN AG verlängerte die erfolgreiche Kooperation „Keep Balance“ mit dem Hilfswerk.

##### *„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. Wie im Pandemiejahr 2020 hat sich diese Kooperation auch im Berichtsjahr 2021 bewährt: So konnten über 60 telefonisch durchgeführte Beratungen erfolgen. 150 Mitarbeiter nahmen bei 8 Online-Vorträgen rund um das Thema „Fit und gesund“ teil. 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 werden die vielfältigen Angebote übersichtlich aufbereitet und erklärt. Damit will die VOLKSBANK WIEN AG ihre Mitarbeiter unterstützen, sich rasch und unkompliziert in diesem Leistungsangebot zurechtzufinden.

#### Auszeichnungen der VOLKSBANK WIEN AG

##### Zertifikat Audit berufundfamilie

Mit dem staatlichen Gütezeichen „berufundfamilie“ bzw. „hochschule- undfamilie“ 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 das Grundzertifikat Audit „berufundfamilie“ erhalten, das bis 2022 gültig ist.

##### 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 2021 befanden sich in der VOLKSBANK WIEN AG 11 Lehrlinge (3 im 1. Lehrjahr, 4 im 2. Lehrjahr und 4 im 3. Lehrjahr).

## AUSBLICK

Für das Jahr 2022 haben sich die VOLKSBANK WIEN AG und der Volksbanken-Verbund auf folgende Nachhaltigkeitsziele verständigt:

- » Der Verbund setzt sich das Ziel, den Anteil an weiblichen Führungskräften im Zeitrahmen von 31.12.2021 bis 31.12.2023 um 10 % zu steigern.
- » Ab 2022 wird jährlich eine NPS (Net Promoter Score) Umfrage durchgeführt. Der Wert für 2022 wird dann als Basiswert für konkrete Zielsetzungen genutzt.

Weitere Maßnahmen, die im Jahr 2022 verfolgt werden, sind:

- » Fortlaufende Maßnahmen zur Positionierung der VOLKSBANK WIEN AG als attraktiven Arbeitgeber, um eine Bindung der Mitarbeiter und Akquise von externen Talenten und Experten zu schaffen ([karriere.volksbankwien.at](https://karriere.volksbankwien.at))
- » Fortsetzung der Maßnahmen zur uneingeschränkten Gleichberechtigung und Anerkennung sowie die Erweiterung der Maßnahmen um:
  - Gender Pay Gap Analyse & etwaige Maßnahmen
  - Ausweitung des Frauenförderprogrammes auf Expertinnen
- » Konsequente Nutzung von Mitarbeiterfeedback
  - Durchführung einer NPS (Net Promoter Score) Umfrage sowie
  - Vorbereitung der nächsten umfassenden Mitarbeiterumfrage
- » Fokussierte Entwicklung der Mitarbeiter und Schaffung eines systematischen Rahmens hierfür
  - Etablierung der neu angebotenen Expertenkarriere
  - Etablierung eines neuen Bildungsformats für Kreditrisikomanager zur Übermittlung von Verbundstandards und aktuellstem Fachwissen
- » Weiterführung des professionellen COVID-19-Krisenmanagements
- » Kontinuierliche Organisationsentwicklung und Optimierung der Aufbauorganisation der Zentralorganisation

## SOZIALES MITARBEITER



# 24

GEWÄHLTE BETRIEBSRÄTE  
VERTRETEN DIE INTERESSEN  
DER MITARBEITER IM  
VOLKSBANK WIEN AG 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 AG Konzern haben sich nachhaltige Grundsätze auferlegt.**

### Nachhaltigkeits-Grundsatz der Betriebsräte

Die Betriebsräte des VOLKSBANK WIEN AG 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 Arbeitnehmervertretung durch gewählte Betriebsräte.

14 gewählte Betriebsräte (davon 5 Frauen) in VOLKSBANK WIEN AG Einzel 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.

## Eine starke Interessenvertretung der Mitarbeiter.

	Einheit	2021		2020		2019	
		E	K	E	K	E	K
Betriebsräte	Anzahl	14	24	14	24	14	14
Betriebsräte in Aufsichtsrat und diversen Ausschüssen	Anzahl	5	5	5	5	5	5

	Einheit	2021		2020		2019	
		E	K	E	K	E	K
Sport-Sektionen	Anzahl	8	8	9	9	9	9
Kurse aktiv-Programm	Anzahl	2	2	3	3	3	3
Teilnehmer aktiv-Programm	Anzahl	72	72	73	73	78	78

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. Gripeschutz- und FSME-Impfung, Terminorganisation betrieblicher COVID-19-Impfungen). Einmal pro Woche ist eine Betriebsärztin im VB-Forum anwesend.

Es gibt im Betriebsrat eine Stelle Frauenbeauftragte/Gleichbehandlungsbeauftragte. 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 Mitarbeiterangebote zum Thema Kultur, Sport und Freizeit, Wohnen und vieles mehr. Auch über „corporate-benefits“ werden namhafte Hersteller und Marken angeboten.

Acht Sportsektionen und die VB-Aktiv Kurse Yoga und Pilates runden das Angebot ab. Im Berichtsjahr gab es 72 Teilnehmer am aktiv-Programm. Aufgrund der COVID-19-Beschränkungen wurde VB-Aktiv teilweise als Online-Angebot bereitgestellt und auch gut genutzt.

## SOZIALES

### GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT



## ZIELE

### Im Jahr 2021 waren die Ziele der VOLKSBANK WIEN AG im Bereich Gesellschaftliches Engagement:

- » Sport, Kultur und Soziales zu fördern und damit Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten.
- » Die Bevölkerung zu animieren, sich auf [bewusstessen21.at](http://www.bewusstessen21.at) mit dem bewussten Umgang von Lebensmitteln und ihrem diesbezüglichen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck zu beschäftigen.
- » 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 2021 konnten in der VOLKSBANK WIEN AG wichtige Erfolge und Ergebnisse erzielt werden:

- » Die Initiative [www.bewusstessen21.at](http://www.bewusstessen21.at) erzielte eine Spendensumme für die Österreichische Sporthilfe von 15.000 EUR.
- » Eine Bienenpatenschaft für 10.000 Bienen mit Hektar Nektar
- » Start der Financial Literacy Serie auf Social Media

**SOZIALES**  
GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

**Verantwortung zu übernehmen und einen Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten, ist in der Vision der VOLKSBANK WIEN AG fest verankert. Auftrag ist, 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 WIEN AG stimmig und relevant ist, sind dabei genau definiert und wurden in einer Richtlinie für regionales und nachhaltiges Sponsoring festgelegt.

Ein wesentlicher Punkt im Sinne der Nachhaltigkeitsstrategie der VOLKSBANK WIEN AG 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 WIEN AG 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.

Die VOLKSBANK WIEN AG etablierte im Jahr 2021 eine Richtlinie zum Thema nachhaltiges Sponsoring, welche verbundweite Sponsor- bzw. Fördergrundsätze zur Unterstützung des Regionalitätsansatzes beschreibt. Der Volksbanken-Verbund positioniert sich als rein österreichischer, regionaler Bankenverbund. Ebenso als eine Bank, die Beratung vor Ort (Hausbank) und ein bedarfsgerechtes digitales Angebot („hausbanking“) kombiniert. Sponsoringaktivitäten sollen daher diese Positionierung glaubwürdig machen und verstärken. Dies geschieht überregional durch eine dauerhafte Partnerschaft mit österreichischen Testimonials, die die Werte der VOLKSBANK WIEN AG vertreten, sowie regional durch Aktivitäten, die einen nachhaltigen Transport der Volksbanken-Verbund-Werte erzeugen.

*Bewusstessen21.at*

**15.000**

EURO SPENDE AN DIE  
ÖSTERREICHISCHE SPORTHILFE  
DURCH DIE BERECHNUNG DES  
CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCKS AUF  
WWW.BEWUSSTESSEN21.AT



## SOZIALES

### GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Die folgenden Aktivitäten zeigen beispielhaft das Engagement der VOLKSBANK WIEN AG im Jahr 2021:

#### [bewusstessen21.at](#)

Um die Konsumenten zu einem bewussteren Umgang mit Lebensmitteln anzuregen, hat die VOLKSBANK WIEN AG für das Jahr 2021 die Nachhaltigkeits-Initiative Bewusstessen21 ins Leben gerufen. Das Herzstück der Initiative war ein ökologischer Fußabdruckrechner auf der Landingpage [bewusstessen21.at](#). Rund 15.000 Teilnehmer haben auf der Plattform errechnet wieviel CO<sub>2</sub> sie selbst durch ihr Konsumverhalten produzieren und sich dabei Tipps für einen bewussteren Umgang mit Lebensmitteln geholt. Die hohe Teilnahmereitschaft hat die VOLKSBANK WIEN AG mit einer Spende an die österreichische Sporthilfe gefeiert und überreichte der Organisation einen Scheck im Wert von 15.000 Euro.

Eine Kooperation mit den Austrian Food Bloggers Awards setzte die Initiative nochmals in Szene und holte mit der Kategorie „bewusstessen21“ all jene Blogger und Influencer vor den Vorhang, die sich um ihren ökologischen Fußabdruck im Bereich Ernährung sorgen und aktiv zeigen, wie bewusstes, nachhaltiges Essen funktioniert.

Neben „Too Good to go“, „Hakuma“, Leitbetriebe Austria, byritadavidson.at, ausgewogengut.at und vielen anderen Partnerschaften, zählte auch Hektar Nektar zu den Partnern, die mit einem Gewinnspiel auf bewusstessen21.at ihre Initiative stark gemacht haben. Die Initiative hat sich 2018 zum Ziel gesetzt, mit „Projekt 2028“ die Bienenpopulation innerhalb der nächsten 10 Jahre um 10 Prozent in der Region zu steigern. Um die Artenvielfalt bewusst zu unterstützen, schenkte auch die VOLKSBANK WIEN AG mit einer Patenschaft 10.000 Bienen ein neues Leben.

#### [Financial Literacy](#)

Der richtige Umgang mit Geld ist heutzutage unerlässlich, aber im banküblichen Fachjargon für die Kunden oft nicht einfach zu verstehen. Aufgrund dessen gibt es seit 2021 auf den VOLKSBANK WIEN AG Kanälen Instagram und Facebook „Veronica“, die monatlich einen Begriff der Finanzwelt vorstellt, wodurch sie auf spielerische Art und Weise die Leistungen der VOLKSBANK WIEN AG für die Kundschaft greifbarer macht.

#### [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 WIEN AG 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.

#### [Kooperation mit der Österreichischen Sporthilfe](#)

2021 hat die VOLKSBANK WIEN AG eine umfassende, erfolgreiche Kooperation als „Nationaler Partner“ der Österreichischen Sporthilfe gestartet und ist somit einer der wesentlichen Partner welche heimischer Spitzenathleten mit und ohne Behinderung auf dem Weg zu zukünftigen Medaillen begleiten. Die Österreichische Sporthilfe steht ebenso für die Kernwerte des Volksbanken-Verbundes: Vertrauen & Partnerschaft, Regionalität & Österreich, Genossenschaft (Gemeinsam erfolgreich). Im Rahmen dieser Kooperation ist die Volksbank Partner bei der wichtigsten Auszeichnung im österreichischen Sport, zwei weiteren Galaabenden, dem größten Sportfestival Europas, und weiteren Aktionen der größten Mobilisierungskampagne im österreichischen Sport vertreten.

## SOZIALES GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

### Baumpatenschaft



Die Regionaldirektion Horn sorgt mit einer Vielzahl von Maßnahmen für einen bewussten Umgang mit wertvollen Ressourcen. So wurden beispielsweise im Auftrag der Filiale Horn, als eine der ersten Banken vor Ort, Bäume von der Stadtgemeinde gepflanzt. Die Filiale unterstützt diese Initiative der Baumpatenschaften sehr gerne, das ist ein guter Beitrag zugunsten der Umwelt.

### Volksbank sponsert Hauptpreis für "Baden radelt auf Rezept"



Die Klima- und Energiemodellregion Baden startete im Mai 2021 mit dieser Initiative. Ärzte und Therapeuten empfahlen ihren Patienten das Radfahren als gesundheitsfördernde und klimafreundliche Fortbewegungsalternative und vergaben Radl-Rezepte. Denn tägliches Radfahren stärkt die Muskulatur und Gelenke, verbessert das Immunsystem, regt die Herzfunktion an und spart CO<sub>2</sub>-Emissionen ein. Die VOLKSBANK WIEN AG unterstützte dieses einzigartige Konzept, das einen wesentlichen Beitrag zum Imagegewinn und zur Bewusstseinsbildung für klimafreundliche Mobilität in Baden leistet.

### 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. Damit schont die VOLKSBANK WIEN AG nicht nur die Umwelt, sondern leistet zusätzlich einen wesentlichen Beitrag für mehr Lachen im Spital.



### Verein „PCs für alle“

Eine PC Geräte-Großspende ging im Frühjahr an den gemeinnützigen Verein „PCs für alle“, der die gebrauchten Computer neu aufbereitet und danach an von Armut betroffene Kinder übergibt. Damit soll ein Beitrag für Chancengleichheit geleistet werden.

## AUSBLICK

Die von der VOLKSBANK WIEN AG 2021 gestartete Kooperation mit der österreichischen Sporthilfe wird aufgrund des großen Erfolgs im kommenden Jahr weitergeführt. Außerdem feiert die Volksbank ihre 15-jährige Zusammenarbeit mit dem ÖSV-Skisprung Team der Herren und der Damen. Der Goldi Cup sowie die Goldi Talentförderung gehen in die nächste Runde, um weitere Skisprung-Talente für die Zukunft aufzubauen. Die VOLKSBANK WIEN AG zeigt klar, dass langfristige Partnerschaften für nachhaltige Erfolge sorgen. Im Rahmen der Social Media Strategie bringt die VOLKSBANK WIEN AG auf weiteren Blog-Videos ausgewählte KMU-Kunden der regionalen Volksbanken vor den Vorhang. Auch die Financial Literacy Serie „Veronica“ wird weitergeführt. Erstmals wird die Bank 2022 als Partner am Green Marketing Award teilnehmen und damit Menschen aktiv unterstützen, ihren Lebensstil nachhaltiger zu gestalten.

## ANHANG/BEILAGE

### WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN

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

Nachhaltigkeitsthema	Belange gem. NaDiVeG	Wesentliche Risiken (für die Belange gem. NaDiVeG)	Maßnahmen	Chancen
Regionalität	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Umweltbelange</li> <li>» Sozialbelange</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Finanzierung mit keinem regionalen Fokus</li> <li>» Keine Auswahl lokaler Lieferanten</li> <li>» Keine Förderung lokaler Strukturen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Klarer Fokus auf Regionalität im Kerngeschäft durch geförderte Finanzierungen</li> <li>» Bauherrenmodelle</li> <li>» Sicherstellung regionaler Investments</li> <li>» Auswahl lokaler Lieferanten und Vernetzung regionaler Wirtschaftstreibender mit Mitgliedern/Kunden der VOLKSBANK WIEN AG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» VOLKSBANK WIEN AG als finanzwirtschaftlicher Nahversorger positionieren</li> <li>» Verbesserung des Image</li> <li>» Wettbewerbsvorteile</li> <li>» Stärkung lokaler Infrastruktur</li> <li>» Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen</li> </ul>
Nachhaltige Veranlagung, Nachhaltige Finanzierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Umweltbelange</li> <li>» Sozialbelange</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Unzureichende Berücksichtigung von Nachhaltigkeit im Kerngeschäft</li> <li>» Finanzierung von emissionsintensiven Unternehmen</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> <li>» Berechnung des CO<sub>2</sub>-Footprints für Veranlagungen und Finanzierungen</li> <li>» Maßnahmen zur Refinanzierung mit nachhaltigen (ESG) Kapitalmarktinstrumenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Entwicklung zu der Hausbank für Nachhaltigkeit</li> <li>» Vorbildwirkung</li> <li>» Wettbewerbsvorteil</li> <li>» Wesentlicher Beitrag zum Klimaschutz und Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen</li> </ul>
Kundenzufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Sozialbelange</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Betreuung wird den Erwartungen der Kunden nicht gerecht</li> <li>» Verlust von Kunden</li> <li>» Überbordende Bürokratie mit einem hohen Aufwand an zur Verfügungstellung von Unterlagen seitens des Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Monitoring der Kundenzufriedenheit</li> <li>» Ständige Verbesserung der Qualität der Beratungs- und Entscheidungsprozesse</li> <li>» Prüfung der Notwendigkeit von Unterlagen/ Nachweisen, Opti-Channel Strategie, Einbindung der Kunden bei Weiterentwicklungen im „hausbanking“</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> <li>» Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen im Kerngeschäft</li> <li>» Mehr Vertrauen beim Kunden</li> </ul>

## ANHANG/BEILAGE

### WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN

Nachhaltigkeitsthema	Belange gem. NaDiVeG	Wesentliche Risiken (für die Belange gem. NaDiVeG)	Maßnahmen	Chancen
Digitalisierung	» Sozialbelange	» Verpassen von Digitalisierungstrends » Unzureichendes Serviceangebot für Kunden	» Ständige Weiterentwicklung der digitalen Services („hausbanking“) und digitalen Prozesse » Digitalisierung des Bankgeschäfts mit modernsten Möglichkeiten	» Vorreiterrolle in der Branche einnehmen » Wettbewerbsvorteile » Bankgeschäfte für Kunden erleichtern » Mehr Transparenz und Nachvollziehbarkeit für den Kunden » Effizienzsteigerung
Mitarbeitergesundheit und -sicherheit	» Arbeitnehmerbelange » Sozialbelange	» Berufskrankheiten durch sitzende Tätigkeiten » Krankenstände durch Pandemien (z.B. COVID-19)	» COVID-19-Krisenmanagement und umfangreiche Schutzmaßnahmen » Regelmäßige Evaluierung von Arbeitssicherheitsrisiken » Schulungen zu Ergonomie » Sportangebot für Mitarbeiter	» Positionierung als attraktiver Arbeitgeber » Geringe Anzahl an Krankenständen » Besseres Employer Branding
Aus- und Weiterbildung	» Arbeitnehmerbelange » Sozialbelange	» Unzureichende Ausbildung von Mitarbeitern	» Weitreichendes Aus- und Weiterbildungsprogramm durch die Volksbank-Akademie	» Verbesserte Fähigkeiten der Mitarbeiter » Wettbewerbsvorteile » Geringe Fluktuation » Besseres Employer Branding
Mitarbeiterzufriedenheit	» Arbeitnehmerbelange » Sozialbelange	» Fluktuation von Mitarbeitern » Imageverlust am Arbeitsmarkt » Know-How Verlust durch Weggang von Wissensgebern	» Breites Bildungsangebot » Diversity Konzept » Sportangebote » Feedback-Kultur » Klare Entwicklungsstufen » Service Helden Award » Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen	» Positionierung als attraktiver Arbeitgeber » Geringe Fluktuation » Gutes Employer Branding » Gutes Image » Auch Back-Office Mitarbeiter, die selten Kundenkontakt haben, zu motivieren » Etwaige Unzufriedenheiten aufgreifen, um darauf reagieren zu können
Vielfalt und Chancengleichheit	» Arbeitnehmerbelange » Sozialbelange	» Beschränkte Chancengleichheit » Diversitätsdefizit » Benachteiligung einzelner Mitarbeiter aus Gründen des Geschlechtes, der sexuellen Orientierung, der ethischen Zugehörigkeit, religiöser Zugehörigkeit, Altersdiskriminierung » Benachteiligung weiblicher Mitarbeiter	» Diversity Konzept » Gleichbehandlungsstudie der Arbeiterkammer vom BR geteilt » Gründung des Frauennetzwerkes	» Geringe Fluktuation » Besseres Employer Branding » Gelebte Chancengleichheit » Schutz vor verbotener Diskriminierung innerhalb der Arbeitswelt » Gleichbehandlung rechtlich verankert » Interaktiver Austausch und gegenseitige Unterstützung

## ANHANG/BEILAGE

### WESENTLICHE NICHT-FINANZIELLE RISIKEN

Nachhaltigkeitsthema	Belange gem. NaDiVeG	Wesentliche Risiken (für die Belange gem. NaDiVeG)	Maßnahmen	Chancen
Energie und Klima	» Umweltbelange	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Keine Rücksichtnahme auf Umweltkriterien im Betrieb von Bürogebäuden</li> <li>» übermäßiger Energieverbrauch bei Gebäuden</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>» Zukünftige Berechnung von Scope 3 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>» Beitrag zum Klimaschutz durch CO<sub>2</sub>-Einsparung</li> </ul>
Datenschutz und -sicherheit	» Sozialbelange	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Diebstahl</li> <li>» 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>
Menschenrechte	» Achtung der 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>
Ethik und Compliance	» Bekämpfung von Korruption und Bestechung	<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>

## ANHANG/BEILAGE

### VOLLKONSOLIDIERTE UNTERNEHMEN DER VOLKSBANK WIEN AG

vollkonsolidierte Unternehmen	Mitarbeiter VZÄ	Anteil am Kapital
VB Services für Banken Ges.m.b.H.	322,6	100,00
VB Infrastruktur und Immobilien GmbH	55,82	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
VVG Vermietung von Wirtschaftsgütern Gesellschaft m.b.H.	keine	100,00

**ANHANG/BEILAGE**  
GRI-INHALTSINDEX

# 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	121	
	102-2: Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	7, 42-50, 63-65	
	102-3: Ort des Hauptsitzes	121	
	102-4: Betriebsstätten	11	
	102-5: Eigentum und Rechtsform	11-12, 121	
	102-6: Bediente Märkte	7, 11-12, 63-65	
	102-7: Größenordnung der Organisation	Cover, 4-5, 62, 86	<a href="http://www.volksbankwien.at/gb_2021">www.volksbankwien.at/gb_2021</a>
	102-8: Informationen über Angestellte und andere MitarbeiterInnen	86-87	GRI 102-8 b) ist nicht auf die VOLKSBANK WIEN AG anwendbar.
	102-9: Lieferkette	7, 11-12, 50	
	102-10: Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	8	
	102-11: Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	68-70	
	102-12: Externe Initiativen	17-19	
	102-13: Mitgliedschaft in Verbänden	Cover	

## ALLGEMEINE ANGABEN

### GRI 102: Allgemeine Angaben 2016

#### 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	68-70, 106-108	

#### Ethik und Integrität

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-16: Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	6, 15	

#### Unternehmensführung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-18: Führungsstruktur	11-15	<a href="http://www.volksbankwien.at/gb_2021">www.volksbankwien.at/gb_2021</a>

#### Einbindung von Stakeholdern

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-40: Liste der Stakeholder-Gruppen	16	
	102-41: Tarifverträge	87	
	102-42: Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	16, 28	
	102-43: Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	16, 28-29, 39	
	102-44: Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	16, 39-41	

## ANHANG/BEILAGE

### GRI-INHALTSINDEX

#### ALLGEMEINE ANGABEN

##### GRI 102: Allgemeine Angaben 2016

Vorgehensweise bei der Berichterstattung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 102: Allgemeine Angaben 2016	102-45: Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	109	
	102-46: Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	16	
	102-47: Liste der wesentlichen Themen	16	
	102-48: Neudarstellung von Informationen	8	
	102-49: Änderungen bei der Berichterstattung	8-9	
	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	110-117	
	102-56: Externe Prüfung	118-120	

#### WESENTLICHE THEMEN

Regionalität

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Managementansatz 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	60-61	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	60-67	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	60-67	
Eigener Indikator	Anteil regionaler Finanzierungen	62	
Eigener Indikator	Anteil regionaler Lieferanten	66	

## WESENTLICHE THEMEN

### Nachhaltige Veranlagung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	42-44	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	42-43, 46-53	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	42-43, 46-53	
GRI 305: Emissionen 2016	305-3: Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	52	
GRI G4 Financial Sector Supplement	FS11: Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten geprüft wurden	52-53	
Eigener Indikator	Anteil nachhaltiger Fonds	52	

### Nachhaltige Finanzierung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	42-44	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	42-46, 54-55	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	42-46, 54-55	
GRI 305: Emissionen 2016	305-3: Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	27	
Eigener Indikator	Volumen geförderte Projekte	46	

### Kundenzufriedenheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	38-39	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	38-41	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	38-41	
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016	417-3: Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	33	
Eigener Indikator	Kundenzufriedenheits-Auszeichnungen	39-41	

## ANHANG/BEILAGE

### GRI-INHALTSINDEX

#### WESENTLICHE THEMEN

##### Digitalisierung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Managementansatz 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	72-73	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	72-75	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	72-75	
Eigener Indikator	Nutzung „hausbanking“	73	
Eigener Indikator	Zufriedenheit der Bankingnutzer	74-75	

##### Mitarbeitergesundheit und -sicherheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Managementansatz 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	84-85, 96	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	84-85, 96-98	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	84-85, 96-98	
GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018	403-1: Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	96	
	403-2: Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	96-97	
	403-3: Arbeitsmedizinische Dienste	96-97	
	403-4: Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	96-97	
	403-5: Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	96-97	
	403-6: Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	97, 101	
	403-7: Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	-	Für die VOLKSBANK WIEN AG nicht relevant.
	403-8 bis 403-10: Kennzahlen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	-	Es können keine GRI Kennzahlen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz berichtet werden. Es werden aber passende, eigene Indikatoren berichtet.
Eigener Indikator	Anzahl Sicherheitsschulung	97	
Eigener Indikator	Anzahl Überfälle	97	
Eigener Indikator	Teilnehmer Volksbank-Aktiv	101	

## WESENTLICHE THEMEN

### Aus- und Weiterbildung

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	84-85, 91	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	84-85, 91-93	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	84-85, 91-93	
GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016	404-1: Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	92	

### Mitarbeiterzufriedenheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	84-85, 94	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	84-85, 94-95	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	84-85, 94-95	
Eigener Indikator	Ergebnis Mitarbeiterbefragung	94-95	

### Vielfalt und Chancengleichheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	84-85, 88	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	84-85, 88-90	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	84-85, 88-90	
GRI 405: Diversität und Chancengleichheit	405-1: Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	89-90	

## ANHANG/BEILAGE

### GRI-INHALTSINDEX

#### WESENTLICHE THEMEN

##### Energie und Klima

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	76-77	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	76-82	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	76-82	
GRI 302: Energie 2016	302-3: Energieintensität	80	Die gesamte verbrauchte Energie wird nur innerhalb der VOLKSBANK WIEN AG verwendet.
GRI 305: Emissionen 2016	305-1: Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	78	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 Ecolnvent, dem Umweltbundesamt (UBA) und der International Energy Agency (IEA).
	305-2: Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	78	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 Ecolnvent, dem Umweltbundesamt (UBA) und der International Energy Agency (IEA).
Eigener Indikator	Druck- und Kopierpapierverbrauch	81	

##### Datenschutz und -sicherheit

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	34, 36-37	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	34, 36-37	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	34, 36-37	
GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016	418-1: Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	34, 37	

## WESENTLICHE THEMEN

### Menschenrechte

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 103: Management Approach 2016	103-1: Erklärung der wesentlichen Themen und ihrer Abgrenzungen	32	
	103-2: Der Managementansatz und seine Komponenten	32	
	103-3: Prüfung des Managementansatzes	32	
GRI 412: Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte 2016	412-2: Schulungen für Angestellte zu Menschenrechtspolitik und -verfahren	32	

### Weitere Indikatoren

GRI-Standard	GRI-Angaben	Seite	Kommentare und Auslassungen
GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016	205-3: Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	33	
GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016	206-1: Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	34	
GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016	419-1: Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	33	In 2021 wurden über die Bank keine Strafzahlungen oder nicht-monetäre Sanktionen verhängt.

## **ANHANG/BEILAGE** PRÜFUNGSBERICHT DER KPMG

### **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 2021, bezeichnet als Nachhaltigkeitsbericht 2021 der

**VOLKSBANK WIEN AG,  
Wien,**

(im Folgenden auch kurz "Volksbank Wien" oder "Gesellschaft" genannt)

durchgeführt.

### **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), den Vorschriften gemäß Artikel 8 der Verordnung (EU) 2020/852 in der jeweils geltenden Fassung und der ergänzenden delegierten Verordnung (EU) 2021/2178 (im Folgenden „EU-Taxonomie-VO“) sowie den GRI Standards (Option "Kern“) aufgestellt wurde.

### **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. Zudem erstellt die Gesellschaft Angaben im Zusammenhang mit der EU-Taxonomie-VO, welche im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung veröffentlicht werden.

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.

### Hervorhebung eines Sachverhaltes

Wir verweisen auf die Angaben in Abschnitt „Nachhaltiges Management“ der nichtfinanziellen Erklärung betreffend Artikel 8 der EU-Taxonomie-VO, in denen die gesetzlichen Vertreter ihre Auslegung der Vorschriften und der hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte dargelegt haben. Die Angaben gemäß Artikel 8 der EU-Taxonomie-VO der nichtfinanziellen Erklärung und der hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte beruhen auf Formulierungen und Begriffen, die erheblichen Auslegungsunsicherheiten unterliegen, und für die auch keine Klarstellungen von autorisierter Seite bestehen. Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Auswahl und Vertretbarkeit dieser Auslegung. Aufgrund des immanenten Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, ist eine Beurteilung der Rechtskonformität mit den Vorschriften mit Unsicherheiten behaftet. Unsere Beurteilung ist in diesem Zusammenhang nicht eingeschränkt.

### 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), den gesetzlichen Vorschriften der EU-Taxonomie-VO 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;

## ANHANG/BEILAGE

### PRÜFUNGSBERICHT DER KPMG

- » 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 einen (remote durchgeführten) Site Visit der Filiale Mariahilferstraße 27;
- » 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), der EU-Taxonomie-VO 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.

#### Verwendungsbeschränkung

Da unser Bericht ausschließlich im Auftrag und im Interesse des Auftraggebers erstellt wird, bildet er keine Grundlage für ein allfälliges Vertrauen dritter Personen auf seinen Inhalt. Ansprüche dritter Personen können daher daraus nicht abgeleitet werden. Der Veröffentlichung unserer Prüfbescheinigung gemeinsam mit dem NFI-Bericht stimmen wir zu. Diese darf jedoch nur in der vollständigen und von uns bescheinigten Fassung erfolgen.

#### Auftragsbedingungen

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

Wien, am 10. März 2022

KPMG Austria GmbH  
Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft

Mag. Peter Ertl  
Wirtschaftsprüfer

### Der Vorstand

Wien, 10. März 2022



DI Gerald Fleischmann  
Generaldirektor



Dr. Rainer Borns  
Vorstandsdirektor



Dr. Thomas Uher  
Vorstandsdirektor

### Medieninhaber und Hersteller

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)

### Stand

März 2022

### Redaktion

Mag. Monika Bäumel,  
Mag. Christina Eder  
und Mitglieder des  
Nachhaltigkeitsbericht-Teams  
(Seite 14).

### Gestaltung und Produktion

Bianca Statna

### Fotos

iStockphoto ilyast, Robert Polster,  
Marko Mestrovic

### 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).

