



## RESPONSIBLE MARKETING & SALES POLICY

# INHALT

## **RESPONSIBLE MARKETING AND SALES POLICY**

---

- 3 Über die BAWAG Group
- 3 Einleitung
- 3 Geltungsbereich
- 3 Unsere Grundsätze

# RESPONSIBLE MARKETING & SALES POLICY

## ÜBER DIE BAWAG GROUP

Die BAWAG Group AG ist die börsennotierte Holdinggesellschaft der BAWAG P.S.K. mit Sitz in Wien und den wesentlichen Marken und Töchtern easybank, easyleasing und start:bausparkasse in Österreich, der Südwestbank, BFL Leasing GmbH, Health Coevo AG und der start:bausparkasse in Deutschland sowie der Zahnärztekasse AG in der Schweiz. Mit 2,4 Millionen Kunden ist die BAWAG P.S.K. eine der größten Banken in Österreich und verfügt über eine landesweit bekannte Marke. Die BAWAG Group betreut Privat-, KMU- und Firmenkunden und bietet ihnen ein breites Sortiment an Spar-, Zahlungsverkehrs-, Kredit-, Leasing- und Veranlagungsprodukten sowie Bausparen und Versicherungen über verschiedene Online- und Offline-Vertriebswege an.

## EINLEITUNG

Es trägt wesentlich zum Unternehmenserfolg der BAWAG Group bei, wie wir mit unseren Stakeholdern interagieren. Bei der Vermarktung und dem Vertrieb unserer Finanzprodukte und -dienstleistungen sprechen wir verschiedene Gruppen von Menschen in unseren Kernmärkten an: Dabei wollen wir verantwortungsvoll mit den individuellen, finanziellen Bedürfnissen und Zielen unserer Kunden umgehen und sie bei der Realisierung von Wünschen, bei nachhaltigen Investitionen ebenso wie bei alltäglichen Finanztransaktionen unterstützen. Unser Ziel ist es, langjährige Kundenbeziehungen aufzubauen und über Generationen hinweg Hausbank und Finanzdienstleister des Vertrauens zu bleiben.

## GELTUNGSBEREICH

Die Grundsätze der Policy gelten für alle Vermarktungs- und Vertriebsaktivitäten der BAWAG Group, die (potenzielle) Kunden vor, während oder nach einer Geschäftsbeziehung adressieren. Die nachfolgenden Grundsätze und Leitideen sind für alle am Vermarktungs- und Vertriebsprozess beteiligten Mitarbeiter der BAWAG Group gültig und umfassen direkte (beispielsweise persönliche Kundengespräche) und indirekte Kommunikationsformate, wozu Marketingkampagnen in Online- und Offline-Medien gezählt werden.

## UNSERE GRUNDSÄTZE

### **Rechtskonformität**

Wir halten uns an die gesetzlichen Vorschriften, festgelegten Standards und Verhaltenskodizes im Zusammenhang mit der Vermarktung und dem Vertrieb von Finanzprodukten und -dienstleistungen in den Ländern unserer Geschäftstätigkeit.

### **Integrität & Compliance**

Wir erwarten von allen unseren Mitarbeitern integrires Verhalten. Wir akzeptieren keine gesetzwidrigen oder unangemessenen Handlungen, die im Widerspruch zu gesetzlichen Vorgaben oder unseren internen Verhaltensrichtlinien stehen. Wir tolerieren kein wirtschaftskriminelles oder missbräuchliches Verhalten und setzen strenge Maßnahmen gegen Geldwäsche und andere illegale Aktivitäten.

### **Informationsschutz**

Wir verpflichten uns zu einem umfassenden Schutz und verantwortungsbewussten Umgang mit den uns anvertrauten Daten sowie der Achtung der Privatsphäre unserer Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten oder anderer Interessensgruppen.

### **Respektvolles Verhalten**

Gegenseitiger Respekt, überdurchschnittliches Engagement und ein starker Fokus auf die Bedürfnisse unserer Kunden sind die Grundlage unseres Handelns und im BAWAG Group Code of Conduct konzernweit verankert. Wir bekennen uns dazu, sowohl mit Kunden, Geschäftspartnern, Mitbewerbern und anderen Stakeholdern als auch unternehmensintern miteinander offen, respektvoll, wertschätzend und fair umzugehen.

### **Keine Diskriminierung**

Wir sind darauf stolz, dass in der BAWAG Group Mitarbeiter aus über 45 Nationen mit unterschiedlichen Persönlichkeiten und ethnischen, religiösen und sozialen Hintergründen zusammenarbeiten. Offenheit und Wertschätzung gegenüber allen Personen und Gesellschaftsgruppen sind uns deshalb wichtig. Wir tolerieren keine Form der Diskriminierung hinsichtlich Alter, Geschlecht, Hautfarbe, sexueller Orientierung, Religion, geistiger oder körperlicher Beeinträchtigung oder aus anderen Gründen. Auch in der Vermarktung und dem Vertrieb unserer Produkte und Dienstleistungen halten wir uns an eine respektvolle Ansprache aller Gesellschaftsgruppen sowie einen respektvollen Umgang.

### **Ausbau der analytischen Fähigkeiten**

Wir achten darauf, unseren Kunden aufmerksam zuzuhören und ihre Anliegen und Beschwerden ernst zu nehmen. Es ist Teil unserer Unternehmensstrategie, unsere analytischen Fähigkeiten und unser Monitoring im Einklang mit den gültigen Datenschutzbestimmungen laufend auszubauen und so Verbesserungsmöglichkeiten für unsere Produkte und Services frühzeitig zu identifizieren. Unser Ziel ist es, Lösungen entsprechend den Bedürfnissen unserer Kunden zu finden und deren Zufriedenheit stetig zu steigern.

### **Teilhabe und Inklusion**

Wir achten darauf, unsere Dienstleistungen allen Menschen gleichermaßen zugänglich zu machen. Wir wollen sowohl im Filialbetrieb als auch auf unseren Online-Kanälen Barrieren beseitigen, damit Menschen mit speziellen Bedürfnissen unsere Angebote und Services nutzen und so ein eigenständiges Finanzleben haben können.

### **Verantwortungsvolles und profitables Wachstum**

Wir möchten dazu beitragen, nichtfinanzielle Risiken zu minimieren und spezifische Wachstumschancen zu nutzen, die mit ökologischen und sozialen Entwicklungen verbunden sind. Beispiele dafür sind der Übergang zu einer ressourcenschonenden Wirtschaft und die Notwendigkeit eines stärkeren Umweltschutzes sowie einer stärkeren sozialen Integration. Dafür arbeiten wir an einer breiten Betrachtung der Wertschöpfungskette aus ESG-Perspektive und an einer Erweiterung unseres Risikoverständnisses.

## Marketing

### Transparent und klar

Wir bekennen uns dazu, unsere Marketing- und Produktinformationen nach bestem Wissen umfassend, ausgewogen, klar verständlich und einfach vergleichbar zu gestalten. Wir stellen Vor- und Nachteile von Finanzprodukten ausgewogen dar, um damit verbundene potenzielle Risiken aber auch realistische Chancen aufzuzeigen.

### Einfache und faire Preisgestaltung:

Wir informieren auf transparente und vergleichbare Weise über Entgelte und Zinsen unserer Produkte und Dienstleistungen. Wir achten darauf, Preisinformationen stets aktuell zu halten und sie gut zugänglich für Kunden zur Verfügung zu stellen. Wir legen auf leicht verständliche Preisstrukturen Wert, die sich am Nutzungsverhalten unserer Kunden orientieren.

### Diversität und Respekt bei Werbesujets

Bei der Gestaltung und Auswahl von Werbemittel-Sujets verpflichten wir uns auf Vielfalt zu setzen und keine Stereotypen über die Bildsprache zu transportieren. Wir achten darauf, die jeweiligen Gesellschaftsgruppen und/oder Individuen in angemessener und respektvoller Weise darzustellen und deren kulturelle Zeichen- und Bedeutungssysteme zu berücksichtigen.

### Werbekennzeichnung

Wir verpflichten uns im Einklang mit dem Medienrecht dazu, Werbung in Online- und Printmedien als solche klar ersichtlich zu kennzeichnen.

## Vertrieb

### Passende Empfehlungen

Wir legen großen Wert darauf, im Vertrieb eine kompetente und verständliche Beratung von Mensch-zu-Mensch zu ermöglichen, mit Informationsasymmetrien zwischen Berater und Kunden verantwortungsvoll umzugehen und zum Beispiel einen Mangel an Reife (Kinder oder Jugendlichen) nicht auszunützen. Unsere regelmäßig geschulten Vertriebsmitarbeiter sind dazu verpflichtet, die persönlichen Ziele, den Anlagehorizont, die Risikobereitschaft sowie die finanzielle Situation des Kunden zu hinterfragen und zu prüfen, um dies bei der Empfehlung von Produkten zu respektieren und zu berücksichtigen. Dadurch stellen wir sicher, Kunden nicht zu voreiligen Handlungen zu bewegen, die sie in eine finanziell prekäre Position bringen können.

### Weiterentwicklung der fachlichen und sozialen Kompetenzen:

Im Vertrieb ist für uns neben der fachlichen Expertise auch ein hohes Maß an sozialem Gespür notwendig – sowohl im Zusammenspiel mit den Kollegen als auch bei der Beratung unserer Kunden. Wir verpflichten uns dazu, unseren Mitarbeitern im Zuge von Schulungen, Weiterbildungsprogrammen und regelmäßigen Feedbackgesprächen unsere Werte zu vermitteln.

### Laufende Qualitätskontrolle:

Interne Kontrollsysteme und regelmäßige Kundenzufriedenheitsanalysen stellen unter anderem im Vertrieb sicher, dass unsere Services im Einklang mit den von uns verfolgten Prinzipien und Richtlinien stehen.

### Fairer Umgang und Fokus auf Kernkompetenzen:

Strenge Richtlinien stellen sicher, dass sich unsere Vertriebsmitarbeiter fair und integer gegenüber unseren Kunden verhalten. Wir achten auf hohe Qualitätsstandards bei der Beratung, die laufend überprüft werden. Es hat für uns höchste Priorität, dass die Interessen unserer Kunden zu jeder Zeit gewahrt werden. Wir beraten unsere Kunden nicht zu steuerlichen Fragen.

---

## IMPRESSUM

BAWAG Group AG  
Wiedner Gürtel 11, 1100 Wien  
FN: 269842b  
UID: ATU72252867  
Telefon: +43 (0)5 99 05-0  
Internet: [www.bawaggroup.com](http://www.bawaggroup.com)

Investor Relations/ESG:  
[investor.relations@bawaggroup.com](mailto:investor.relations@bawaggroup.com)

Corporate Social Responsibility:  
[csr@bawaggroup.com](mailto:csr@bawaggroup.com)

Satz:  
Inhouse produziert mit firesys

Stand Dezember 2020

