

# CSR-REPORT

”

# 2013

BAWAG P.S.K. (seit 1883)  
Mitten im Leben.

“

Corporate Social Responsibility Report  
und Communication on Progress (COP)

Mitten im Leben.



# INHALTSVERZEICHNIS

## **EINLEITUNG**

Vorwort	04
Über unseren sechsten CSR-Bericht	06
Die BAWAG P.S.K. im Überblick	07
CSR-Strategie	10
Stakeholder und Kommunikation	12

## **FÜHREN & HANDELN**

Führen und Handeln mit Verantwortung	16
--------------------------------------	----

## **MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER**

Mitten im Arbeitsalltag bei der BAWAG P.S.K.	21
Unsere Nachhaltigkeitsschwerpunkte 2013	26
Kennzahlen	29

## **KUNDINNEN UND KUNDEN**

Eine Bank mitten im Leben	32
Unsere Kundinnen und Kunden	33
Produkte und Dienstleistungen mit Mehrwert	36
Unsere Nachhaltigkeitsschwerpunkte 2013	39
Kennzahlen	41

## **ÖKOLOGIE**

Umweltschutz bei der BAWAG P.S.K.	43
Unsere Nachhaltigkeitsschwerpunkte 2013	47
Kennzahlen	48

## **RESÜMEE**

Nachhaltigkeitsprogramm	50
UN Global Compact Fortschrittsbericht	51
Auszeichnungen/Mitgliedschaften 2013	53
GRI-Index	54
Kultur, Bildung, Soziales	56
Impressum	58

# EINLEITUNG

”

*Verstehen kann man  
das Leben nur rückwärts.  
Leben muss man es  
vorwärts.*

**Søren Kierkegaard (1813-1855)**  
dänischer Theologe und Philosoph

“

# VORWORT



*„Unser Motto ‚Mitten im Leben‘ ist nicht nur ein Werbeslogan, sondern der Auftrag, tatsächlich mitten im Leben der Österreicher und Österreicherinnen ein verlässlicher Partner in allen finanziellen Fragen zu sein.“*

Byron Haynes  
(Vorstandsvorsitzender und CEO)

Im aktuellen – bereits sechsten – Corporate Social Responsibility Bericht dokumentieren wir erneut unser Engagement für eine nachhaltige und verantwortungsbewusste Geschäftstätigkeit.

Trotz der besonderen Herausforderungen für Banken in Österreich und in Europa, die sich aus der wirtschaftlichen Entwicklung, aus aufsichtsrechtlichen Anforderungen und dem Wettbewerbsdruck ergeben, führten strategische Maßnahmen 2013 zur deutlichen Verbesserung des operativen Ergebnisses und der Kapitalausstattung und wir haben unsere Bemühungen, nachhaltiges Handeln und Denken in unserer Bank zu

leben, konsequent fortgesetzt. Der Report 2013 macht unsere Maßnahmen in den Nachhaltigkeitsbereichen Ökonomie, Ökologie und Gesellschaft transparent und nachvollziehbar. Nachhaltigkeit ist als Teil unserer Geschäftstätigkeit stark in unserem Kerngeschäft verankert.

Unser Motto „Mitten im Leben“ ist nicht nur ein Werbeslogan, sondern der Auftrag, tatsächlich mitten im Leben der Österreicher und Österreicherinnen ein verlässlicher Partner in allen finanziellen Fragen zu sein. Wir haben unsere im Herbst 2010 gemeinsam mit der Österreichischen Post gestarteten Filialoffensive 2013

abgeschlossen. Damit verfügen wir über rund 500 BAWAG P.S.K. Filialen, in denen alle Bankprodukte und Bankservices sowie auch alle Leistungen der Österreichischen Post angeboten werden – mit allen daraus resultierenden Vorteilen für die Kunden.

*„Seit Juni 2011 hat jeder Mitarbeiter die Möglichkeit, bis zu zwei Arbeitstage pro Kalenderjahr als Freiwilligentage für soziale Mitarbeit in karitativen Organisationen und Projekten zu nutzen, ohne das eigene Urlaubskontingent dafür anzutasten.“*

Besonders erwähnen möchte ich an dieser Stelle unser Neue Chance Konto, ein Konto gegen Diskriminierung und soziale Ausgrenzung, bei dem sich die Kundenanzahl seit 2009 – dem Jahr der Einführung – auf mehr als 22.500 erhöht hat. Ebenso sollen die BAWAG P.S.K. Freiwilligentage Erwähnung finden,

in deren Rahmen sich auch 2013 wieder zahlreiche engagiert haben. Seit Juni 2011 hat jeder Mitarbeiter die Möglichkeit, bis zu zwei Arbeitstage pro Kalenderjahr als Freiwilligentage für soziale Mitarbeit in karitativen Organisationen und Projekten zu nutzen, ohne das eigene Urlaubskontingent dafür anzutasten.

Im vorliegenden Report ist auch unser jährlicher Fortschrittsbericht („Communication on Progress“ oder COP) im Rahmen unserer Mitgliedschaft beim UN Global Compact enthalten. Die BAWAG P.S.K. ist im März 2009 beigetreten und hat sich zu den zehn Prinzipien des UN Global Compact bekannt. Mit mehr als 8.700 teilnehmenden Unternehmen ist der Global Compact heute das weltweit größte Netzwerk für unternehmerische Verantwortung.

Danken möchte ich allen, die 2013 mit ihrem Engagement zu einer nachhaltigen und verantwortungsbewussten Geschäftstätigkeit beigetragen haben. Damit konnte die BAWAG P.S.K. ihre gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen und ausbauen.



Byron Haynes

# ÜBER UNSEREN SECHSTEN CSR-BERICHT



Bereits zum sechsten Mal berichtet die BAWAG P.S.K. nicht nur über ihre finanziellen Leistungen des vergangenen Jahres, sondern auch über ihre Rolle für die Menschen in Österreich und die Effekte des Arbeitsalltags auf Umwelt und Klima. Die Interessen und Bedürfnisse der gegenwärtigen und zukünftigen Generationen stehen weiter im Zentrum unserer Bemühungen, als verlässlicher Bankpartner für jede Lebensphase wahrgenommen zu werden.

Der Bericht erscheint auch dieses Jahr in einer Online-Version.

- ▶ Der Berichtszeitraum bezieht sich bei den Daten und Kennzahlen auf die Jahre 2011–2013.
- ▶ Die Inhalte wurden gemeinsam mit den Mitgliedern des CSR-Committees der BAWAG P.S.K. nach den Leitlinien der Global Reporting Initiative und nach den Grundsätzen Wesentlichkeit, Transparenz und Vergleichbarkeit erarbeitet. Zusätzlich wurde versucht, die Rückmeldungen der Nachhaltigkeitsrating-Agenturen noch stärker einzubinden.
- ▶ Die Daten, Kennzahlen und Nachhaltigkeitsleistungen wurden entsprechend Aktualität, Genauigkeit und Zuverlässigkeit, Vergleichbarkeit und Klarheit sowie Ausgewogenheit erhoben. Weitere Informationen zur CSR-Strategie sowie zum CSR-Leitbild finden Sie ab Seite 10.
- ▶ Der Bericht orientiert sich an den Richtlinien der Global Reporting Initiative Version 3.1 und am Level B, was einer Bearbeitung von mindestens 20 Kernindikatoren entspricht, und beantwortet das zusätzliche Indikatoren-Set der Finanzdienstleister „Sector Supplements Financial Services“. Die im letzten Bericht angekündigte Umstellung auf die GRI-Richtlinie GRI G4 wird erst in den nächsten Berichtsperioden erfolgen. Auf Seite 54–55 finden Sie einen Index mit den GRI-Basiskennzahlen. Der ausführliche Index ist auf [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) downloadbar.
- ▶ Der CSR-Bericht 2013 ist gleichzeitig der UN-Global-Compact-Fortschrittsbericht (Communication on Progress). Mehr Informationen zu den Indikatoren der zehn Global-Compact-Prinzipien finden Sie im Index ab Seite 51.
- ▶ Berichtsgrenze: Der CSR-Bericht 2013 umfasst das Unternehmen BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft mit folgenden Beschränkungen:
  - ▶ Die Tochterunternehmen werden im CSR-Bericht bei den sozialen Kennzahlen (Ausnahmen bei den ökologischen Kennzahlen siehe unten) nicht berücksichtigt. Diese Unternehmen handeln unabhängig durch ihre eigenen Organe. Daher beziehen sich alle Inhalte und Daten, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreffen, auf die BAWAG P.S.K. Bank und haben eine Abdeckung von 92 Prozent in Bezug auf alle Beschäftigten der BAWAG P.S.K. Gruppe.
  - ▶ Die Parameter Umwelt und Energie beziehen sich auch auf die Tochterunternehmen easybank, BAWAG P.S.K. Leasing (ausgenommen Leasing Auslandsbeteiligungen), BAWAG P.S.K. INVEST, BAWAG P.S.K. Wohnbaubank, NAVENSIS und BAWAG P.S.K. Immobilien AG, da diese von den beiden Wiener Zentralgebäuden am Georg-Coch-Platz bzw. Buchengasse/Quellenstraße aus operieren. Bei den ökonomischen Kennzahlen wird der gesamte BAWAG P.S.K. Konzern abgebildet.
  - ▶ Die sozialen Kennzahlen der easybank werden erst in den nächsten Berichtsperioden wieder integriert.

# DIE BAWAG P.S.K. IM ÜBERBLICK

Die BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkassen AG (in der Folge kurz BAWAG P.S.K.) ist eine nicht-börsennotierte Aktiengesellschaft mit Hauptsitz in Wien. Sie entstand aus der Fusion der beiden Traditionsbanken BAWAG und P.S.K. und verfügt über die spezialisierten Tochterunternehmen easybank, BAWAG P.S.K. Leasing GmbH, BAWAG P.S.K. INVEST, NAVENSIS, BAWAG P.S.K. Wohnbaubank und BAWAG P.S.K. Immobilien.

Mit über 1,6 Millionen Privat- und Firmenkundinnen und -kunden und einer landesweit sehr bekannten Marke gehört die BAWAG P.S.K. zu den größten Banken

Österreichs. Im Rahmen eines effizienten Geschäftsmodells mit niedrigem Risikoprofil vergibt die Bank zurzeit über 78 % ihrer Kundenkredite in Österreich und ist darüber hinaus in ausgewählten internationalen Märkten mit Fokus Westeuropa tätig. In den letzten zwei Jahren begann der sukzessive Rückzug aus Nicht-Kerngeschäftsfeldern (etwa mit der Einstellung der Eigenhandelsaktivitäten und dem Verkauf der Altbestände des strukturierten Kreditportfolios) und das Kreditengagement in Zentral- und Osteuropa reduzierte sich auf unter 2 Prozent der Bilanzsumme, um sich auf das Kerngeschäft der Bank in Österreich und Westeuropa zu konzentrieren.

## UNTERNEHMENSPROFIL

- ▶ **BAWAG P.S.K.** ist eine der größten Banken Österreichs mit über 1,6 Millionen Privat- und Firmenkundinnen und -kunden unter einer landesweit sehr bekannten Marke.
- ▶ Über 78 % der Kundenkredite werden in Österreich vergeben, das umfasst private Hypothekarkredite, Konsumkredite sowie Kredite an Kleinunternehmerinnen und -unternehmer und mittlere bis große Firmenkunden.
- ▶ Internationale Finanzierung und Investments mit Schwerpunkt auf Unternehmen und gewerbliche Immobilien vorrangig in Westeuropa (überwiegend UK und Deutschland)
- ▶ Die Bank hat in den vergangenen 18 Monaten ihr CEE-Exposure sowie andere nicht zum Kerngeschäft gehörende Bereiche (Eigenhandel, strukturiertes Kreditportfolio) zur Fokussierung auf das Kerngeschäft kontinuierlich reduziert.

## WESENTLICHE STÄRKEN & MARKTPPOSITIONEN

- ▶ Größtes einheitlich gesteuertes Vertriebsnetz in Österreich: 477 Filialen werden in Kooperation mit der Österreichischen Post im Rahmen eines flexiblen Kostenteilungsmodells betrieben
- ▶ Umfassender Multikanalansatz über Filialen und führende digitale und Direktbank-Aktivitäten; hohe Investitionen zur Verbesserung der Kundenreichweite
- ▶ Wichtiger Player im österreichischen Direktbankenmarkt mit 16% Marktanteil bei den Einlagen über unsere Tochter *easybank*; Direktbanken-Testsieger (Februar 2014)
- ▶ Solider nationaler Marktanteil bei Privatkundeneinlagen (~8,4%)<sup>1)</sup> als stabile Hauptfinanzierungsquelle und wachsender Marktanteil bei Konsumkrediten (8,0%)<sup>1)</sup>
- ▶ Starke Position im öffentlichen Sektor (~14,5% Marktanteil)<sup>1)</sup> – BAWAG P.S.K. ist exklusiver Zahlungsverkehrspartner der Republik Österreich
- ▶ Starke Kapital- und Liquiditätsausstattung: 14,4% CET 1 Quote<sup>2)</sup> und 95% Loan/Deposit Ratio

## OPERATIVE ERGEBNISSE & HIGHLIGHTS 2013

- ▶ Neuausrichtung der Bilanz & Restrukturierung resultieren in einem Nettogewinn von 229,1 Millionen Euro
- ▶ Steigerung des Return on Equity auf 11,6% (2012: 6,5%)
- ▶ Effizienz- und Produktivitätsprogramm führt zu einer Senkung der operativen Kernaufwendungen um 5,1% auf 573,9 Millionen Euro
- ▶ Cost/Income Ratio verbessert sich auf 65,8% (verglichen mit 69,5 % in 2012)
- ▶ Weitere Senkungen der Risikokosten um 34,6% auf 98,2 Millionen Euro
- ▶ Abbau der Risikogewichteten Aktiva um 22,4% auf 16,0 Milliarden Euro

<sup>1</sup> Quelle: EZB /OeNB Monetärstatistik (Dez.2013)

<sup>2</sup> Gemäß Basel 2.5

## UNTERNEHMENSFÜHRUNG



Von links nach rechts: Corey Pinkston, Wolfgang Klein, Byron Haynes, Anas Abuzaakouk, Jochen Klöpfer

### Vorstandsvorsitzender und CEO:

Byron HAYNES (seit 16.9.2009)

### Vorstandsmitglieder:

Wolfgang KLEIN  
(Stellvertretender Vorstandsvorsitzender /  
Privat- & Geschäftskunden)

Anas ABUZAAKOUK  
(Chief Financial Officer)

Jochen KLÖPPER  
(Chief Risk Officer)

Corey PINKSTON  
(Corporate Lending and Investments /  
Treasury Services and Markets)

### Vorsitzender des Aufsichtsrates:

Franklin W. HOBBS  
(seit 12.3.2013; zuvor Cees MAAS)

### Folgende Ausschüsse sind dem Aufsichtsrat unterstellt:

- ▶ Enterprise Risk Meeting zur Gesamtbankrisikosteuerung
- ▶ Credit Policy Committee (Fokus auf Kreditrichtlinien und -strategien)
- ▶ Credit Approval Committee (Entscheidung über Finanzierungen ab einer bestimmten Größenordnung)
- ▶ Strategisches Asset Liability Committee (Behandlung strategischer Themen der Kapital- und Liquiditätsplanung sowie operativer Themen der Aktiv-Passiv-Steuerung)

Näheres zu den Kernbereichen der einzelnen Vorstände ist hier abrufbar:

[http://www.bawagpsk.com/BAWAGPSK/Ueber\\_uns/Unsere\\_Bank/Organisation/126316/vorstand.html](http://www.bawagpsk.com/BAWAGPSK/Ueber_uns/Unsere_Bank/Organisation/126316/vorstand.html)

## WIR SCHREIBEN GESCHICHTE

- ▶ **PSK 1883:** Gründung des „k.k.Postsparcassenamts“ durch Dr. Georg Coch als die „Sparkasse des kleinen Mannes“.
- ▶ **BAWAG 1922:** Gründung der „Arbeiterbank“ durch Dr. Karl Renner für Arbeiter und deren Selbsthilfeorganisationen.
- ▶ **1934:** Zwangsweise Schließung der „Arbeiterbank“ im Zuge der politischen Ereignisse Anfang der dreißiger Jahre.
- ▶ **1938:** Die Österreichische Postsparkasse wird liquidiert und der Deutschen Reichspost eingegliedert.
- ▶ **1963:** Umbenennung der 1947 wieder eröffneten „Arbeiterbank“ in „Bank für Arbeit und Wirtschaft“.
- ▶ **1.10.2005:** BAWAG und P.S.K. fusionieren unter dem Firmennamen „BAWAG P.S.K.“.
- ▶ **2007:** Ein erfolgreicher Neubeginn. Der Verkauf an Cerberus Capital Management L.P. beendete ein schwieriges Kapitel in der Geschichte der Bank.
- ▶ **2009: Standortkonsolidierung an den drei Wiener Hauptstandorten:**  
Headquarter Georg-Coch-Platz,  
Technologiezentrum Buchengasse/Quellenstraße und Ausbildungszentrum Am Tabor.
- ▶ **2009:** Byron Haynes wird neuer Vorstandsvorsitzender; Verschmelzung der Tochter Sparda in die BAWAG P.S.K.
- ▶ **2010:** Start der Filialoffensive gemeinsam mit der Österreichischen Post AG.

- ▶ **2012:** Konsequente Umsetzung der Wachstumsstrategie im kundenorientierten Kerngeschäft.
- ▶ **2013:** Abschluss der Filialoffensive mit rund 500 BAWAG P.S.K.-Filialen und konsequente Weiterführung der Investitionen in das Kerngeschäft in Österreich sowie in eine einfache, verständliche und transparente Produktpalette.

Weitere Infos zur Geschichte der Bank finden Sie im Internet unter [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com).



# CSR-STRATEGIE

Das hochkompetitive Geschäftsfeld, die erhöhten aufsichtsrechtlichen Anforderungen, hohe Erwartungen der Kundinnen und Kunden sowie der anhaltende Preiswettbewerb sind Herausforderungen, denen sich die BAWAG P.S.K. im Rahmen ihrer unternehmerischen Verantwortung stellen muss.

Das bedeutet für die BAWAG P.S.K. – neben ökonomischer Stabilität, ökologischen und sozialen Maßnahmen – Fairness und Respekt für die Ansprüche der gegenwärtigen und zukünftigen Generationen.

Das Ziel des CSR-Engagements der BAWAG P.S.K. entspricht damit nicht nur den Herausforderungen des

Unternehmens in den Bereichen Arbeitsplatz und Umwelt, sondern auch der strategischen Ausrichtung des Kerngeschäfts. Die unterschiedlichen Lebensabschnitte der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfordern entsprechende Produkte und Beratung sowie ein Führen und Handeln mit Verantwortung.

## Das CSR-Leitbild der BAWAG P.S.K.

Das CSR-Leitbild der BAWAG P.S.K. bildet den Überbau der Handlungsfelder der CSR-Strategie der BAWAG P.S.K. Die dahinter stehenden Maßnahmen sind im Nachhaltigkeitsprogramm (siehe Seite 50) definiert.

CSR-THEMEN	CSR-HANDLUNGSFELDER	DAS CSR-LEITBILD DER BAWAG P.S.K. CSR bedeutet für die BAWAG P.S.K.
Fairness und Respekt für die Ansprüche der gegenwärtigen und zukünftigen Generationen	Führen & Handeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ... nach den ethischen Werten unseres Codes of Conduct und nach den 10 Prinzipien des UN-Global Compacts zu handeln.</li> <li>▶ ... den Erwartungen und Ansprüchen, die an uns gestellt werden, mit Respekt, offenen Ohren und Dialog zu begegnen.</li> </ul>
Passende Produkte und Services für jede Lebenslage und jeden Lebensabschnitt	Kundinnen und Kunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ... als österreichische Bank die Gesellschaft in der Stadt und auf dem Land zu unterstützen.</li> <li>▶ ... Multikanal-Zugang zu Bankdienstleistungen für möglichst viele Menschen in Österreich zu schaffen, indem wir aktiv gegen soziale Ausgrenzung vorgehen, auf die Präsenz vor Ort, verständliche Finanzprodukte und die Barrierefreiheit unserer Produkte sowie Dienstleistungen setzen.</li> </ul>
Wertschätzung und Förderung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in jeder Lebensphase	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ... den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine gesunde und karrierefördernde Arbeitsumgebung zu bieten, sie wertzuschätzen und ihre Potentiale sowie ihr persönliches Engagement für die Gesellschaft zu fördern.</li> </ul>
Verringerung der Umweltauswirkungen, um die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden	Umwelt	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ... die Auswirkungen auf die Umwelt bei Produkten, Dienstleistungen und im Arbeitsalltag so gering wie möglich zu halten und regelmäßig über unsere Fortschritte zu berichten.</li> </ul>

## CSR-ORGANISATION BEI DER BAWAG P.S.K.

CSR wird in der BAWAG P.S.K. unter der Verantwortung des Vorstands als Querschnittsmaterie gemanagt. Das CSR-Committee ist eine Vertretung aller relevanten Geschäftsbereiche sowie Fachabteilungen und tritt in regelmäßigen Abständen zusammen. Dabei sollen neue Anforderungen und Themen identifiziert werden und das Bewusstsein für gesellschaftlich relevante Zusam-

menhänge von CSR in den jeweiligen Fachbereichen gestärkt werden. Das CSR-Committee besteht aus den Bereichen Kommunikation, Human Resources, Recht & Compliance, IT, Einkauf, Immobilien & Facility Management, Marketing/ Produktentwicklung und Corporate Marketing.

## NACHHALTIGKEITSRATINGS

Die Bedeutung von Nachhaltigkeitsratings nimmt immer stärker zu – insbesondere Investoren legen ein verstärktes Interesse auf die ökologischen und sozialen Auswirkungen ihrer Investitionen. Die BAWAG P.S.K. strebt aus diesem Grund eine kontinuierliche Verbesserung bei Nachhaltigkeitsratings an. Die Ratings durch Sustainalytics und oekom research finden in einem Abstand von jeweils zwei Jahren statt. Bei der Analyse der Ratingagentur oekom research im Bereich der Public & Regional Banks im Jahr 2012 erreichte die BAWAG P.S.K. erneut das Ratingergebnis C – (not prime), was laut Informationen der Ratingagentur aufgrund von überarbeiteten Richtlinien insgesamt einer Verbesserung gegenüber dem Ergebnis von 2010 entspricht.



Wie im letzten Bericht bereits angeführt, wird der diskriminierungsfreie Zugang zu Finanzdienstleistungen durch das Neue Chance Konto oder Maßnahmen zur Verbesserung der Work-Life-Balance und der umfassende Code of Conduct, der die wichtigsten Aspekte der Geschäftsethik enthält, als positiv bewertet. Die

Schlüsselthemen Nachhaltigkeit in der Kreditvergabe oder im Kapitalanlagegeschäft sind weiterhin wichtige Handlungsfelder für das zukünftige Nachhaltigkeitsengagement.

2013 wurde kein neues Rating durch oekom research oder Sustainalytics durchgeführt.



# STAKEHOLDER UND KOMMUNIKATION

## Unser CSR-Leitsatz im Bereich Stakeholder:

„Der BAWAG P.S.K. ist es besonders wichtig, den Erwartungen und Ansprüchen, die an sie gestellt werden, mit Respekt, offenen Ohren und Dialogbereitschaft zu begegnen.“

## UNSERE STAKEHOLDER IM ÜBERBLICK



### Wichtige Dialogformen

#### für ausgewählte Stakeholder-Gruppen

- ▶ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Mitarbeitergespräche (pro Jahr werden sowohl ein Ziel- als auch ein Orientierungsgespräch geführt), Intranet, Mitarbeiter-vorschlagsystem, Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen (die alle 2 Jahre stattfindende Bankbefragung integriert auch die Sichtweisen der Kundinnen und Kunden in der Ergebnis-Analyse)
- ▶ Kundinnen und Kunden: Kundenberaterinnen und -berater, Kundenberatungszentrum, HELP-Center bzw. Ombudsstelle, regelmäßige Kundenbefragungen, Website, Social Media
- ▶ NGOs: Strategische Partnerschaften (z.B. Caritas), projektbezogene Unterstützung, Einzelgespräche, Stakeholderumfragen bzw. Stakeholderdialoge (einmal pro Jahr geplant)
- ▶ Lieferanten: Haus- sowie internationale Messen, Einkäufer tagungen, div. Fachgremien, in denen die BAWAG P.S.K. vertreten ist. Bei den Gesprächen wird regelmäßig auf den Supplier Code of Conduct eingegangen. Jegliche Arten von Quellen (Dritte, Internet, Medien etc.) werden zur Prüfung der Angaben bzw. deren Einhaltung herangezogen

## IM DIALOG MIT KUNDINNEN UND KUNDEN

Mit 1,6 Millionen Kundinnen und Kunden gehört ein Dialog auf Augenhöhe zu den Grundvoraussetzungen des Arbeitsalltags in der BAWAG P.S.K. Verantwortungsvolle Verkaufspraktiken (mehr Informationen siehe Seite

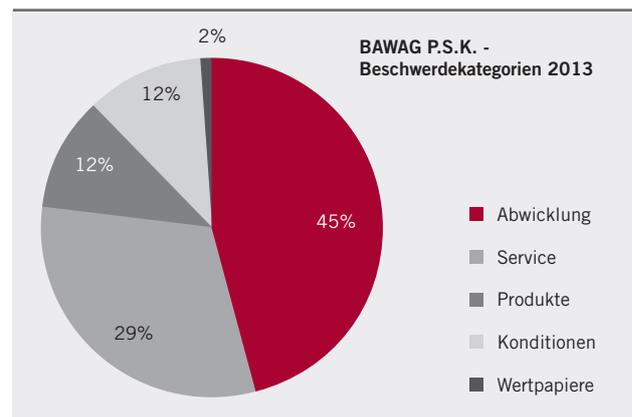
36) und eine ganzheitliche, lebenszyklisch begleitende Beratung gehören dabei zu den Grundpfeilern in der Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden.

### Die BAWAG P.S.K. Ombudsstelle

Für allgemeine Anliegen und Beschwerden von Kundinnen und Kunden besteht seit vielen Jahren die BAWAG P.S.K. Ombudsstelle als HELP-Center. HELP steht dabei für HILFE, ENGAGEMENT, LEISTUNG und PARTNERSCHAFT. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des HELP-Centers stehen allen Kundinnen und Kunden und auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Anfragen, Anregungen, Vorschläge und Beschwerden österreichweit zur Verfügung und bilden somit den Kern des Beschwerde- und Zufriedenheitsmanagements der Bank. Organisatorisch ist die Ombudsstelle dem Bereich Recht und damit dem Generaldirektor zugeordnet. Ziel und Aufgabe ist es, gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden die Grundlagen für eine optimale Geschäftsbeziehung zu verstärken und dort tätig zu werden, wo Servicedefizite entdeckt werden. In schwierigen, kontroversiellen Geschäftsfällen agiert die Ombudsstelle als Schlichtungsstelle zwischen der Kundin bzw. dem Kunden sowie der Bank und versucht, außergerichtliche, vertretbare Lösungen für beide Seiten zu erreichen. Jede Kundenanmerkung unterstützt dabei das Servicemanagement der BAWAG P.S.K. und hilft, die Bedürfnisse und Erwartungen der Kundinnen und Kunden noch besser kennen zu lernen. Und dort, wo es nötig ist, werden Verbesserungen initiiert.

Über die Jahre lässt sich erkennen, dass die Bankkundinnen und -kunden vermehrt komplexere Themen aufgreifen und wesentlich detaillierter Auskünfte und Informationen als noch vor einigen Jahren zu ihren Bankprodukten und Serviceleistungen einholen. Dieser Trend bestätigt, in eine umfangreiche, bedarfs- und serviceorientierte Beratung zu investieren.

### Verteilung der Kundenkontakte des HELP-Centers



Die meisten Kundenkontakte traten im Zusammenhang mit der Abwicklung auf, gefolgt von Service-Themen und Produkt- sowie Preis- und Konditioneninformationen.

Auch im Jahr 2013 konnten erneut mehr als drei Viertel der Kundenkontakte noch am selben oder spätestens am nachfolgenden Geschäftstag erledigt werden. Die leichte und gute Erreichbarkeit der Beschäftigten der Ombudsstelle ist – neben der raschen Erledigung – eine wichtige Kundenanforderung.

Die Ombudsstelle ist über die Mailadresse **ombudsstelle@bawagpsk.com** und unter der Rufnummer **+43 (0)5 99 05 – 905** erreichbar.



**Social Media**

Soziale Netzwerke sind im Dialog mit Kundinnen und Kunden der BAWAG P.S.K. in den letzten Jahren ein immer stärkeres und erfolgreiches Instrument geworden. Die Inhalte sind ein bunter Mix aus unterschiedlichen Themen, Gewinnspielen und Produktinformationen. Nachhaltigkeitsthemen wie die Ausbildungsprogramme der BAWAG P.S.K. oder das Sponsoringengagement finden ebenso Platz auf den Plattformen. Ein großer Schwerpunkt wird darüber hinaus auf die Thematik „Financial Education“ gelegt, um gerade jungen Usern Spartipps oder wichtige Begriffe aus der Finanzwelt näher zu bringen. Die verantwortungsvolle Kommunikation im virtuellen Raum, z.B. mit über 58.000 Facebook-Fans, stellt die BAWAG P.S.K. durch eine für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gültige Social-Media-Kommunikations-Richtlinie sicher.

Die verschiedenen Services der BAWAG P.S.K. auf Plattformen wie Facebook und Google+:



[www.facebook.com/BAWAG.PSK](http://www.facebook.com/BAWAG.PSK)  
die Seite der BAWAG P.S.K.



[plus.google.com/u/0/105791961763251683606](https://plus.google.com/u/0/105791961763251683606)  
die Seite der BAWAG P.S.K.



[www.mitten-im-leben.at](http://www.mitten-im-leben.at)  
der Blog der BAWAG P.S.K.

# FÜHREN & HANDELN

”

*Wir werden nicht durch die Erinnerung an unsere Vergangenheit weise, sondern durch die Verantwortung für unsere Zukunft.*

**George Bernard Shaw** (1856–1950)  
irischer Schriftsteller

“

# FÜHREN UND HANDELN MIT VERANTWORTUNG

## **Unser CSR-Leitsatz im Bereich Compliance und Corporate Governance:**

„ ‚Führen und Handeln mit Verantwortung‘ bedeutet für die BAWAG P.S.K., nach den ethischen Werten unseres Codes of Conduct und nach den 10 Prinzipien des UN Global Compacts zu handeln.“

Die BAWAG P.S.K. steht für die Umsetzung strenger Compliance-Vorgaben und die Anwendung der Richtlinien des Österreichischen Corporate Governance Kodex ein. Gerade diese Verantwortung macht das

Unternehmen zu einem fairen Partner in einem schwierigen Marktumfeld und fördert eine Umgebung, in der Entscheidungen mit einem Blick auf nachkommende Generationen getroffen werden.

## **2013 – ENTWICKLUNGEN UND SCHWERPUNKTE IM BERICHTSZEITRAUM**

► **Einführung eines internen Hinweisgebersystems**  
Seit einigen Jahren verstärkt sich die öffentliche Berichterstattung über wirtschaftskriminelle Handlungen in nahezu allen Branchen sowie innerhalb von Organisationen und Unternehmen. Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es nicht immer leicht, erhaltene Informationen oder Beobachtungen im richtigen Kontext einzuordnen. Auch Abhängigkeiten zu Vorgesetzten oder Ängste, den Arbeitsplatz zu verlieren z.B. bei der Äußerung eines falschen Verdachts, spielen eine große Rolle. Obwohl der offene Dialog einen wichtigen Stellenwert in der BAWAG P.S.K. einnimmt, bekommen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Einführung des so genannten Business Keeper Monitoring Systems (BKMS® System) die Möglichkeit, einen begründeten Hinweis über auffällige Umstände auf Wunsch völlig anonym und vertraulich abzugeben. Die Hinweise können zu Themen wie Betrug, Veruntreuung, Diebstahl oder Korruption abgegeben werden. Vom Vorstand und Betriebsrat wurde eine Vereinbarung darüber getroffen, wie mit Hinweisen umzugehen ist, die über das BKMS® System eingehen und wie die Anonymität des Hinweisgebers strikt gewahrt wird.

Mit der Einführung des Systems im August 2013 erfüllt die BAWAG P.S.K. somit nicht nur die geän-

dernten Anforderungen des Bankwesengesetzes (gültig ab 1.1.2014), sondern auch die Richtlinien der Europäischen Bankenaufsicht. Bis dato verzeichnete das System keinerlei Beschwerden.

► **Schulungen schaffen Bewusstsein**  
Bewusstseinsbildung und Kompetenzentwicklung zu den Themen Anti-Korruption und Compliance müssen laufend gestärkt werden. Im Herbst 2013 haben sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Retail- und Geschäftskundenvertriebs im Rahmen eines Compliance Trainings einen Antikorruptionsteil mit einem Wissenscheck absolviert. Weiters wurden die gesetzlichen Änderungen auch in das Compliance Selbstlernprogramm für alle Beschäftigten sowie ins Willkommenstraining eingepflegt.

Für das Jahr 2014 ist geplant, ein eigenes Intensivtraining für den Bereich Geschenke und Antikorruption in Form eines Selbstlernprogramms umzusetzen und dieses in mehreren Wellen auszurollen. Die ersten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen dieses Selbstlernprogramm noch im Herbst 2014 absolvieren.

► **Engagement bei Transparency International**

Seit 2012 engagiert sich die BAWAG P.S.K. im Rahmen der Mitgliedschaft bei der Organisation Transparency International. Die Compliance Officerin des Unternehmens leitet die Arbeitsgruppe der Banken und Versicherungen im Chapter Austria von Transpa-

rency International. Im Rahmen dieser Arbeitsgruppe gab es 2013 drei Veranstaltungen, und zwar zu den Themen „Whistleblowing“, den „Beitrag der Banken und Versicherungen zur Verbrechensbekämpfung im Rahmen der Geldwäscheprävention“ sowie zum neuen Korruptionsstrafrechtsänderungsgesetz.

## CORPORATE GOVERNANCE

Im Jahr 2006 ging die BAWAG P.S.K eine freiwillige Verpflichtung zur Anwendung des Österreichischen Corporate Governance Kodex („CGK“) ein und veröffentlicht bereits den sechsten Corporate Governance Bericht.

Die Überprüfung der Einhaltung des Kodex im Jahr 2013 durch unabhängige Dritte ergab, dass die Bank alle wesentlichen Bestimmungen des Kodex erfüllt. Regelungen, die auf Grund der geschlossenen Aktionärs-

struktur keine Anwendung finden, werden entsprechend begründet („comply-or-explain-Prinzip“).

Der aktuelle Corporate-Governance-Bericht sowie Richtlinien und Leitsätze der BAWAG P.S.K. sind hier abrufbar:

[http://www.bawagpsk.com/BAWAGPSK/IR/DE/Corporate\\_Governance/125270/corporate-governance-berichte.html](http://www.bawagpsk.com/BAWAGPSK/IR/DE/Corporate_Governance/125270/corporate-governance-berichte.html)

### Corporate-Governance-Struktur in der BAWAG P.S.K.



## COMPLIANCE MANAGEMENT

Das Compliance Office (angesiedelt im Bereich Recht & Compliance) berichtet quartalsweise direkt dem Gesamtvorstand. Zusätzlich erfolgt eine regelmäßige Berichterstattung an den Prüfungs- und Complianceausschuss der Bank. Neben sämtlichen relevanten gesetzlichen Regelungen, wie beispielsweise dem Wertpapieraufsichtsgesetz, existiert ein für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtender Code of Conduct, welcher unter anderem Richtlinien für die Geschäftsgebarung, die Kundenbetreuung, das Vorgehen bei Interessenkonflikten sowie zur Vorbeugung von Marktmissbrauch und Geldwäsche beinhaltet. Eine detaillierte Antikorruptionsrichtlinie regelt seit 2010 die Geschenkkannahme und Geschenkvergabe und sensibilisiert sowohl die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch das Management in Bezug auf die bestehenden Antikorruptionsvorschriften. Aufgrund des Antikorruptionsstrafrechtsänderungsgesetzes wurde die Richtlinie im Jahr 2013 angepasst und alle wesentlichen Stakeholder auf die neuen gesetzlichen Regelungen sensibilisiert.

**Die wichtigsten konzernweiten und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gültigen Richtlinien im Überblick:**

**Code of Conduct:** Der Code of Conduct gibt Richtlinien für ethisches Verhalten innerhalb der BAWAG P.S.K. Gruppe sowie auch für Tochtergesellschaften vor. Das Regelwerk beinhaltet unter anderem Richtlinien für die Geschäftsgebarung, die Kundenbetreuung, den Fall von Interessenkonflikten sowie die Vorbeugung von Marktmissbrauch und Geldwäsche.

**Antikorruptions- und Geschenkkannahme-Richtlinie:** Die Antikorruptions- und Geschenkkannahme-Richtlinie soll die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bezüglich des Themas Geschenke sensibilisieren und regelt klar die Geschenkabgabe und -annahme (Wertgrenzen, obligatorisches Geschenkeregister, Genehmigungsprozess).

*„Unser geschäftliches Verhalten basiert auf den Grundpfeilern Kundenfokus, Leistung, Innovation, gegenseitigem Respekt, Teamwork und Vertrauen.“*



**Lending Policies:** Bereits 2008 wurden in die „Grundsätze des Kreditgeschäfts der BAWAG P.S.K. Gruppe“ (Credit Policies) die Themen „Ethische Grundsätze bei der Kreditvergabe“ sowie eine „BAWAG P.S.K. Fair Lending Erklärung“ mit aufgenommen. Die „Fair Lending Erklärung“ ist eine Antidiskriminierungsklausel, in der sich die BAWAG P.S.K. dazu verpflichtet, dass Kreditentscheidungen ohne jede Diskriminierung zu erfolgen

haben – ohne Einfluss aufgrund ethnischer Herkunft, Hautfarbe, Religion, Geschlecht, sexueller Orientierung, Behinderung etc.

**Interessenkonflikt Policy:** Die „Interessenkonflikt Policy“ beinhaltet Maßnahmen zur Vermeidung und Lösungen von Interessenkonflikten, die zwischen verschiedenen Kundinnen und Kunden, den zur BAWAG P.S.K. Gruppe gehörigen Gesellschaften selbst sowie zwischen den einzelnen BAWAG P.S.K. Gesellschaften und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entstehen können.

**UN Global Compact:** Im Jahr 2009 trat die BAWAG P.S.K. dem UN Global Compact bei und bekennt sich seither zur Einhaltung der zehn Prinzipien mit den Schwerpunkten Arbeitsrechte, Menschenrechte, Umweltschutz und Antikorruption. Mehr dazu finden Sie auf Seite 51.

**Supplier Code of Conduct:** Alle Lieferanten müssen sich schriftlich zur Einhaltung des 2008 geschaffenen „Supplier Code of Conduct“ verpflichten, auch etwaige Subdienstleister sind erfasst. Im Wesentlichen betrifft

dieser Verhaltenskodex Aspekte von der Herstellung bis zur Lieferung eines Produktes bzw. einer Dienstleistung. Dazu gehören die Einhaltung der geltenden Gesetze, Verhaltensweise bzgl. Geschenken und Zuwendungen sowie das Verhältnis zu Behörden und Regierungsvertreterinnen und -vertretern, Umweltschutz, Achtung der Grundrechte sowie Gesundheit, Sicherheit und Schutz vor Diskriminierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und das Verbot von Kinderarbeit. Im Falle einer Verletzung des Kodex ist die BAWAG P.S.K. berechtigt, bestehende Verträge und Bestellungen zu kündigen.

**Menschenrechtsmatrix:** Gleichbehandlung und die Einhaltung der Menschenrechte werden bei der BAWAG P.S.K. sehr ernst genommen und sind in allen Richtlinien und Regelwerken verankert. Im Jahr 2007 wurde auf Empfehlung der Organisation Amnesty International zusätzlich eine Menschenrechtsmatrix erarbeitet, die mögliche Schwachstellen evaluiert und Empfehlungen für die Zukunft enthält. Die BAWAG P.S.K. ist bisher die einzige Bank in Österreich, die sich in dieser Weise zur Einhaltung der Menschenrechte bekannt hat.



#### GASTKOMMENTAR:

Dr. Angelika Trautmann  
Arbeitsgruppenleiterin Banken und Versicherungen Transparency International – Austrian Chapter

„*Unsere Mitglieder stehen dafür, in ihren Betrieben der Korruption den Kampf anzusagen. Letztendlich muss auch die Wirtschaft ihren Beitrag leisten, um der nächsten Generation sozialen Frieden und Wohlstand zu gewährleisten. Die Korruption darf von vornherein nicht geschützt werden. Die Methodik des Whistleblowing in einem Betrieb ist kein Denunziantensystem, vielmehr soll verhindert werden, dass kriminelle Aktivitäten durch die Angst der Mitarbeiter unentdeckt bleiben.*“

# MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

”

*Wir arbeiten nicht nur,  
um etwas zu produzieren,  
sondern auch um der  
Zeit einen Wert zu geben.*

**Eugène Delacroix (1798-1863)**  
französischer Maler

“

# MITTEN IM ARBEITSALLTAG BEI DER BAWAG P.S.K.

## **Unser CSR-Leitsatz im Bereich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:**

*„Der BAWAG P.S.K. ist es wichtig, ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine gesunde und karrierefördernde Arbeitsumgebung zu bieten, sie wertzuschätzen und ihre Potentiale sowie ihr persönliches Engagement für die Gesellschaft zu fördern.“*

Die BAWAG P.S.K. versucht, ihre Aufgabe als Arbeitgeber „mitten im Leben“ der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seit vielen Generationen bestmöglich zu erfüllen. Bereits seit einigen Jahren begegnet die Bank den besonderen Herausforderungen eines lebensphasen-

gerechten Arbeitens. Das bedeutet eine Förderung der Beschäftigten in jedem Lebens- bzw. Karriereabschnitt. Das sind Herausforderungen, denen sich das Unternehmen immer stärker stellen muss, um auch weiterhin ein beliebter Arbeitgeber in Österreich zu bleiben.

## **2013 – ENTWICKLUNGEN IM BERICHTSZEITRAUM**

- ▶ 3.940 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter waren 2013 in der BAWAG P.S.K. eingesetzt. 214 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kamen insbesondere zur Stärkung unserer Kundenbetreuung in den Filialen hinzu. Diesen Zahlen stehen Abgänge von 468 Beschäftigten gegenüber. Das Restrukturierungsprogramm stellte die Bank und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor erhebliche Herausforderungen. Es war jedoch entscheidend dafür, die Bank erfolgreich und nachhaltig zu positionieren, um ihre Rentabilität auch in einem herausfordernden wirtschaftlichen Umfeld zu erhalten.
- ▶ Golden-Career's Best Recruiter 2013/14 – die BAWAG P.S.K. ist Branchensieger im Bereich Recruiting!
- ▶ Mit dem erfolgreichen Kick-off des BAWAG P.S.K. Frauen-Mentoring-Programms startete eine wichtige Maßnahme des unternehmensinternen Frauenförderplans.
- ▶ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus 8 Abteilungen und 10 Filialen haben sich 2013 durch ihre aktive Mitarbeit für ein soziales Projekt engagiert.
- ▶ Im Herbst 2013 fand erneut eine Mitarbeiterbefragung statt, an der 67 Prozent aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnahmen. Sie gaben ihre Meinung zu

Themenbereichen wie Zufriedenheit mit der eigenen Tätigkeit, Zusammenarbeit mit Kollegen und Kolleginnen sowie der direkten Führungskraft, Information und Kommunikation sowie Image der Marke BAWAG P.S.K. ab. Basierend auf den Ergebnissen wurden verschiedene Aktivitäten und Maßnahmen erarbeitet, die vor allem Prozessverbesserungen sowie eine Optimierung des Informationsflusses zum Ziel haben.

- ▶ Der fünfte Töchterttag in der BAWAG P.S.K. richtete sich an Schülerinnen verschiedener Schultypen und mit unterschiedlichem ethnischen Hintergrund. Die Teilnehmerinnen hatten heuer die Möglichkeit, weibliche Führungskräfte – von der BAWAG P.S.K.-Betriebsrätin bis zu einer Abgeordneten des Wiener Landtags und Gemeinderats – persönlich kennen zu lernen.



## VIelfALT UND CHANCENGLEICHHEIT

Die BAWAG P.S.K. bekennt sich zu einer umfassenden Gleichstellungspolitik und zur Chancengleichheit. Vielfalt und Chancengleichheit beginnen bereits im Recruiting-Prozess. Personalentscheidungen werden ohne Diskriminierung, insbesondere ohne Einfluss von Alter, Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Hautfarbe, Sprache, nationaler Abstammung, Religion, Behinderungen bzw. Beeinträchtigungen oder sexueller Orientierung getroffen. Die Recruiting-Policies beinhalten aus diesem Grund konkrete Kriterien zur diskriminierungsfreien Aufnahme von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern genauso wie eine Gleichstellung bei der Rückkehr nach der Karenz. Gerade das Thema Frauenförderung griff die BAWAG P.S.K. im Jahr 2013 verstärkt auf. Die Aktivitä-

ten dazu sind in den Nachhaltigkeitsschwerpunkten ab Seite 26 näher erläutert. Für ein Management der demographischen Entwicklung und Förderung der älteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Jahr 2014 wie geplant und im CSR-Bericht 2012 festgehalten Maßnahmen in Angriff genommen.

Gleichbehandlung, ethisches Verhalten oder die Einhaltung der Menschenrechte im Arbeitsalltag gehören auch zu den Grundsätzen des UN Global Compact. Mehr zum Engagement der BAWAG P.S.K. dazu finden Sie auf Seite 51.

## FEEDBACK, AUS- UND WEITERBILDUNG

Individuelle Karrierewege erfordern ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsprogramm, das auf die Ansprüche von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie auf die Anforderungen von Kunden und Markt reagiert. Egal ob in der Zentrale oder in den Filialen – neben der Basis- und den Standardausbildungen sowie den individuellen Weiterbildungsprogrammen der Töchtergesellschaften – stehen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch die Corporate Weiterbildungsprogramme zur Verfügung.

2013 wurden in der Zentrale und den Filialen insgesamt 12.254 Seminartage (à 8 Stunden)<sup>3</sup> absolviert. Jede Mitarbeiterin bzw. jeder Mitarbeiter in der Zentrale absolvierte durchschnittlich 2 Schulungstage, die Vertriebsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter sogar rund 5 Tage.

Das Feedback an MitarbeiterInnen bezüglich ihrer Leistung und Karriereentwicklung wird im Rahmen der jährlichen MbO-Gespräche gegeben. Die Durchführungsrate der MbO-Gespräche betrug 2013 94 Prozent<sup>4</sup>.

Evaluierung und Monitoring aller Weiterbildungsaktivitäten finden nach den Trainings mittels standardisierter Feedbackbögen statt. Darüber hinaus werden gegebenenfalls Zusatzfragen per E-Mail nachgesendet oder bei Talente-Programmen die Führungskräfte in den Evaluationsprozess mit einbezogen.

Nachdem 2012 der Schwerpunkt der Weiterbildungsaktivitäten auf die Intensivierung des Sales Talent Management Prozesses im Privatkundenvertrieb gelegt wurde, stand 2013 die Talentförderung im Fokus. Im April 2013 startete bereits zum vierten Mal das Talentprogramm „Top-Team Vertrieb“, ein Nachwuchsführungskräfteprogramm mit dem Ziel, zukünftige Führungspositionen im Privat- und Geschäftskundenvertrieb „aus den eigenen Reihen heraus“ zu besetzen. Das Programm gibt den Teilnehmerinnen und Teilnehmern das „Rüstzeug“ für eine erfolgreiche Karriere im Retail Vertrieb und ist exakt auf die konkreten Vertriebsbedürfnisse zugeschnitten. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind Talente mit Führungspotenzial, die im Rahmen des

<sup>3</sup> Teambuildings, Coachings, Mentoring, Persönlichkeitsprofile, Assessment Center und entsprechende Feedbackgespräche wurden ebenfalls durchgeführt, werden aber im elektronischen Seminarverwaltungssystem nicht erfasst.

<sup>4</sup> Aufgrund von Umorganisationen und damit verbundenen Abteilungs- und Führungswechsel sind annähernde 100 % wie in den letzten Jahren kaum erreichbar.

Nachfolgeplanungsprozesses (Sales Talent Management) nominiert wurden. Dieses Programm dient der Identifizierung, Förderung und Bindung der Vertriebsangestellten und dem Erkennen der Stärken und Lernfelder. Die Funktion der Führungskräfte als Unterstützer, Vorbilder und Förderer ist in diesem Zusammenhang besonders wichtig und wird unter dem Slogan „Mach mich besser“ im Unternehmen umgesetzt.

Nachwuchsführungskräfte aus den eigenen Reihen fördert die BAWAG P.S.K. auch durch das Talente-Programm „forTalents“. Mit Beginn von „forTalents“ 2012/2013 bekamen insgesamt 16 Nachwuchsführungskräfte bis Februar 2014 ein gemeinsames und intensives Training für ihre persönliche Weiterentwicklung mit der tatkräftigen Unterstützung ihrer unmittelbaren Führungskräfte.

## LEHRLINGS- UND TRAINEE-AUSBILDUNG

Die Lehrlingsausbildung in der BAWAG P.S.K. garantiert eine hohe Qualität. Das zeigt sich nicht nur in den Abschlüssen und Auszeichnungen der Auszubildenden, sondern auch im erfolgreichen Recruiting junger Talente. 2013 traten erneut 13 Lehrlinge die Berufsausbildung in der BAWAG P.S.K. an. Als eine der wenigen Banken in Österreich erhielt die BAWAG P.S.K. bereits im fünften Jahr in Folge das Prädikat „Ausgezeichneter Tiroler Lehrbetrieb“, das von der Wirtschaftskammer Tirol und der Kammer für Arbeiter und Angestellte verliehen wird. Nach der Lehre und unterschiedlichen

Schwerpunkten je nach Lehrjahr gibt es die Möglichkeit einer Fach- und ebenso einer Führungskarriere.

Das Trainee-Programm „Start & Move“ steht gemäß dem Begriff Trainee für die Eigenschaften „Talentierte, Revolutionär, Ambitioniert, Integriert, Neugierig, Engagiert, Eigenverantwortlich und Selbstbewusst“ und bietet Hochschulabsolventinnen und -absolventen einen attraktiven Berufseinstieg, der ein umfassendes Programm an Fachtrainings und persönlichkeitsbildenden Workshops inkludiert.



## GESUNDHEIT UND SICHERHEIT

Seit 2009 arbeitet die BAWAG P.S.K. mit der Betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) systematisch an konzernweiten Programmen für die physische wie psychische Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Neben der österreichweiten Einführung der arbeitspsychologischen Betreuung bietet die BAWAG P.S.K. Kostenzuschüsse zu psychotherapeutischen Behandlungen sowie Kurkostenzuschüsse in Zusammenhang mit psychologischer Belastung.

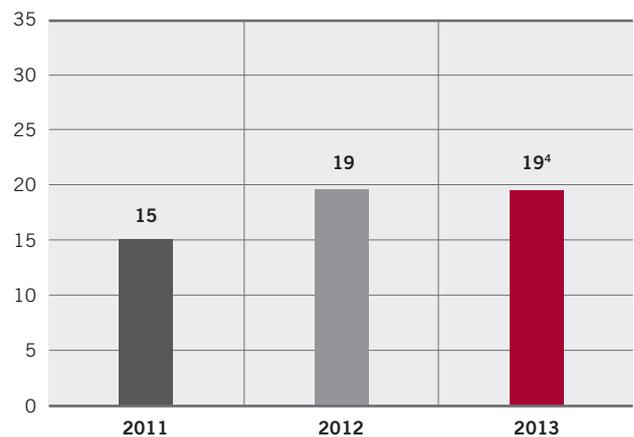
Um den Folgen von langen Sitz- oder Stehperioden vorzubeugen, die der Arbeitsalltag einer Bank mit sich bringt, veranstalteten die Betriebsordinationen im November 2013 gemeinsam mit dem arbeitsmedizinischen Dienst eine Wirbelsäulen-Screeningaktion. Für spezielle Wirbelsäulenbeschwerden konnte zusätzlich ein Beratungs- bzw. Übungsangebot einer Sportwissenschaftlerin bzw. Bewegungstherapeutin in Anspruch genommen werden.

Bereits seit dem Jahr 1959 unterstützt die BAWAG P.S.K. den Blutspendedienst des Österreichischen Roten Kreuzes. In dieser Zeit gaben die Bankangestellten insgesamt 12.000 Mal Blut ab. Für dieses langjährige Engagement erhielt die BAWAG P.S.K. vom Österreichischen

Roten Kreuz im Jahr 2013 den „Blood Award“ in der Kategorie „große Unternehmen“.

Nachdem die BAWAG P.S.K. 2011 Unfälle auf dem Weg ins oder im Unternehmen reduzieren konnte, stiegen die Unfallmeldungen 2012 wieder leicht an, bleiben aber seither auf einem geringen Niveau.

### Unfallmeldungen an AUVA bzw. BVA\*



\* Allgemeine Unfallversicherungsanstalt und Versicherungsanstalt für öffentlich Bedienstete

<sup>4</sup> Davon 5 Arbeits- und 14 Wegunfälle

## BETRIEBLICHE ZUSATZLEISTUNGEN

Die BAWAG P.S.K. bietet ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern seit vielen Jahren eine Reihe von betrieblichen Zusatzleistungen. Neben Altersteilzeitmodellen werden flexible Arbeitszeiten sowohl bei den Teilzeitbeschäftigten gefördert, die eine 1-, 2-, 3- oder 4-Tage-Woche in Anspruch nehmen können, als auch bei den Vollzeitbeschäftigten, die eine 4-Tage-Woche wählen können. Seit 2014 besteht zusätzlich die Möglichkeit, eine Pflegekarenz oder eine Pfl egeteilzeit in Anspruch zu nehmen.

Gerade angesichts der immer älter werdenden Bevölkerung betreffen Themen wie die Pflege von Angehörigen immer mehr Menschen. Als verantwortungsvoller Arbeitgeber versucht die BAWAG P.S.K., den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einer solchen Situation nachzukommen und die Beschäftigten temporär zu unterstützen. Die Regelungen sehen vor, dass Pflegekarenz zwischen einem Monat und maximal drei Monaten in Anspruch genommen werden bzw. die Arbeitszeit bis auf minimal zehn Wochenstunden reduziert werden kann.

## Betriebliche Leistungen 2013

	Summe in Eur Tsd.
Fahrkostenzuschüsse	477
Pensionskassenbeiträge	5.684
Jubiläumzahlungen	2.394
Beihilfen (insb. für Heirat/Geburt/Tod, WAFF)	391
Unfall-Versicherung	80
Zuschuss zur Krankenzusatzversicherung	209
Betriebsküche (Menüs / Personal / Bons)	1.488
Betriebsarzt und Gesundheitsprogramme	129
Betriebskindergarten	229
Mitarbeiterveranstaltungen insb. Weihnachtsgutscheine / Weihnachtsessen / Ausflüge	604
Zuschuss für den Betriebsrat (Impfaktionen, Ferienzimmer, Sportclub etc.)	377
<b>SUMME</b>	<b>12.062</b>

**GASTKOMMENTAR:**

Mag. jur. Anna Steiger

Vize-Rektorin für Personal und Gender der Technischen Universität Wien

„ Seit 1919, also seit knapp 100 Jahren, können – dürfen – Frauen an der Technischen Universität Wien studieren. Immer noch sind Technikerinnen etwas Besonderes. Frauen wie die Preisträgerin des heurigen Jahres, Frau DI Dr. Ildiko Merta, sind als Role Models enorm wichtig, um junge Frauen und Mädchen zu motivieren, sich den Herausforderungen eines technischen oder naturwissenschaftlichen Studiums zu stellen. Ihr Erfolg, ihre Begabung und Begeisterung werden mit diesem Preis ausgezeichnet und ein deutliches Zeichen gesetzt, dass Frauen in männerdominierten Berufen reüssieren. Die Förderung von Frauen ist ein wichtiges strategisches Ziel der Technischen Universität Wien. Ich freue mich sehr, dass uns die BAWAG P.S.K. als Partnerin für die Vergabe des ersten Frauenpreises eingeladen hat. Dieser Preis wird dazu beitragen, Frauen und ihre außergewöhnlichen Leistungen sichtbarer zu machen. Der Beruf Technikerin bleibt dadurch zwar außergewöhnlich, wird aber mehr und mehr als normal wahrgenommen werden! “

# UNSERE NACHHALTIGKEITSSCHWERPUNKTE 2013

## AUDIT „BERUFUNDFAMILIE“ – ZERTIFIKAT FÜR FAMILIENFREUNDLICHKEIT



evaluierte in Abstimmung mit dem Vorstandsteam und dem Betriebsrat der BAWAG P.S.K. unterschiedliche Maßnahmen in folgenden fünf Schwerpunktbereichen:



Die langjährige intensive Auseinandersetzung mit der Thematik „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ führte im Jahr 2013 zu einem strukturierten Auditierungsverfahren im Rahmen des Programms „berufundfamilie“ des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend.

Die Auditierung hat gezeigt, dass die BAWAG P.S.K. berufstätigen Eltern bereits jetzt sehr viel bietet, wie z.B. den Betriebskindergarten an den zentralen Standorten, geringfügige Beschäftigung während der Karenz, den Papa-Monat oder die Gruppenkrankenversicherung für Beschäftigte und deren Familien.

Im Zuge dessen erhielt die BAWAG P.S.K. im November 2013 das Grundzertifikat als familienfreundliches Unternehmen. Eine interne Projektgruppe ermittelte und

Im Zuge des Audits Beruf & Familie konnten 2013 bereits einige Maßnahmen erfolgreich umgesetzt werden. Weiters geplant ist die Ausweitung dieser Angebote wie z.B. eine Regelung für die Mitnahme von Kindern in Notsituationen (z.B. Ausfall der Betreuungsperson) zu schaffen. Mit der Einführung von so genannten „Papa-Tagen“ bekommen Väter ab 2014 unmittelbar nach der Geburt ihres Kindes oder nach einer Adoption beispielsweise zwei zusätzliche Sonderurlaubstage. Um die Sensibilisierung für das Thema Beruf und Familie zum Führungsthema zu machen – vom Top-Management bis zum Führungsnachwuchs –, wurden spezielle interne Broschüren zu den Themen Väterkarenz oder die Reintegration von karenzierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erstellt.

## BAWAG P.S.K. FRAUENINITIATIVE

Die BAWAG P.S.K. hat sich zum Ziel gesetzt, Chancengleichheit für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewährleisten und ein Arbeitsumfeld zu fördern, welches es vor allem den Mitarbeiterinnen ermöglicht, ihr berufliches Potenzial voll auszuschöpfen. Seit 2012 werden Maßnahmen im Rahmen des Frauenförderplans in vier Themenfeldern gezielt in Angriff genommen:

- ▶ Bewusstseinsbildung
- ▶ Informationspolitik
- ▶ Erhöhung des Frauenanteils in Führungs- und Experten-Funktionen
- ▶ Finanzielle Gleichstellung

Die Anforderungen und Umsetzungsbestrebungen werden gemeinsam mit dem Betriebsrat erarbeitet und einmal jährlich evaluiert. 2013 lag der Fokus auf der Information der Führungskräfte über die laufenden und geplanten Aktivitäten des Frauenförderplans, um auch auf Managementebene aktive Unterstützung zu gewinnen. Gleichstellungsquoten wurden bereits beim Trainee-programm „Start & Move“ sowie bei den beiden Talentprogrammen „TOP Team“ für Beschäftigte in den Filialen und Angestellten in der Zentrale („forTalents“) eingeführt. Der Anteil an weiblichen Führungskräften über alle Ebenen betrug zu Jahresende 2013 27 Prozent.

Die Informationsveranstaltung für werdende Mütter und Väter fand ebenso großen Anklang wie das fünfte „Welcome Back-Event“ für Frauen und Männer, die aus der Karenz zurückkamen. Der dort stattfindende Erfahrungsaustausch, die Klärung rechtlicher Rahmenbedingungen und nicht zuletzt das Networking mit Kolleginnen oder Kollegen schaffen eine gute Basis für die Rückkehr zum Arbeitsplatz.

Ein weiterer wichtiger Meilenstein im Rahmen der BAWAG P.S.K. Fraueninitiative ist das Frauen Mentoring-

Program, das mit einer Kick-off-Veranstaltung, begleitet von internen und externen Expertinnen, ebenfalls im Jahr 2013 startete. In diesem einjährigen Programm, das ganz im Zeichen von „Ermutigung“ und „sichtbar werden“ stand, wurden 19 weibliche Mentees mit erfahrenen Mentorinnen und Mentoren der Bank vernetzt. Auch Vorstandsvorsitzender Byron Haynes und der stellvertretende Vorstandsvorsitzende Wolfgang Klein waren als engagierte Mentoren im Programm tätig. Das Programm trug 2013 stark zur Bewusstseinsbildung für Frauenförderung im Unternehmen bei.

Eine Arbeitsgruppe und der Betriebsrat evaluierten im Herbst 2013 den Umsetzungsstand des Frauenförderplans und leiteten weitere Maßnahmen für das Folgejahr ab. In den nächsten Jahren sollen u.a. die Telearbeitsvereinbarung überarbeitet und unterschiedliche Modelle zur flexiblen Arbeitsgestaltung erarbeitet sowie angeboten werden oder die Sensibilisierung der Führungskräfte durch eine Einbindung in das unternehmenseigenen Führungskräfteprogramm verstärkt werden. Die Telearbeitsplätze wurden 2013 auf 66 Plätze ausgeweitet.



### „Mitten im Leben“ Vorbilder – Verleihung des ersten BAWAG P.S.K. Frauenpreises an der TU Wien

Im Rahmen der BAWAG P.S.K. Fraueninitiative standen im Jahr 2013 die Themen „Bewusstseinsbildung“ und „Ermutigung von Frauen“ im Vordergrund. Dies war einer der Gründe, den **BAWAG P.S.K. Frauenpreis** ins Leben zu rufen. Der mit 3.000 Euro dotierte BAWAG P.S.K. Frauenpreis würdigt herausragende Leistungen von Frauen oder besonderes Engagement zur Positionierung von Frauen in der Gesellschaft. Mit diesem Award möchte die BAWAG P.S.K. Frauen, Institutionen und Organisationen ermutigen, herausfordernde sowie innovative Projekte in Angriff zu nehmen. Geplant ist, diesen Preis jährlich gemeinsam mit einer Institution zu vergeben, die sich ebenfalls dem Thema Frauenförderung verschrieben hat oder auf diesem Gebiet beispielhaft vorgeht. Mit dem Projekt „genderfair“ fördert die TU Wien proaktiv die Umsetzung von Chancengleichheit von Frauen auf allen

Ebenen der universitären Laufbahn. Erklärtes Ziel ist das Erlangen einer Balance zwischen den sozialen Geschlechtern in allen Studien-, Arbeits- und Forschungsbereichen.



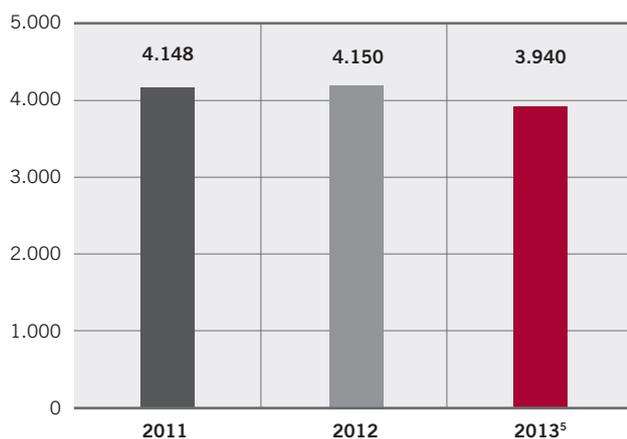
## FREIWILLIGES ENGAGEMENT

Bereits seit 2011 ist freiwilliges Engagement durch ein speziell vom Vorstand freigegebenes Kontingent im Ausmaß von insgesamt 150 Tagen im Arbeitsalltag der BAWAG P.S.K. verankert. Bis zu zwei Arbeitstage können von jedem Beschäftigten für gemeinnützige und karitative Tätigkeiten in Anspruch genommen werden (diese Tage werden wie Urlaubstage gehandhabt und nicht vom Urlaubsanspruch abgezogen). Im Jahr 2013 haben engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus acht Abteilungen und 10 Filialen mit ihrem Einsatz und ihrer Mitarbeit karitative Organisationen bzw. soziale

Projekte unterstützt. Die Abteilung Personalrecruiting & Organisationsentwicklung unterstützte im letzten Jahr einen SOMA-Sozialmarkt des Hilfswerks, bei dem Langzeitarbeitslose für den Wiedereintritt in den Einzelhandel trainiert werden und genießbare und gute Lebensmittel zu sehr günstigen Preisen verkauft werden, die ansonsten in den Müll wandern würden. Auch die Lehrlinge des zweiten Lehrjahres machten sich für einen Sozialmarkt des Samariterbunds im 21. Bezirk in Wien stark und verpackten Lebensmittel, putzten Regale oder halfen bei der Suppenausgabe.

# KENNZAHLEN

## Anzahl der Mitarbeiter/innen (Köpfe) zum 31.12.



- Die BAWAG P.S.K. musste im Jahr 2013 Restrukturierungsmaßnahmen durchführen, die einen wichtigen Beitrag für das Unternehmen darstellen, um auch in den kommenden Jahren nachhaltig Gewinne erwirtschaften zu können.

## Abgänge 2013

	Summe
Frauen	235
Männer	233
<b>Gesamt</b>	<b>468</b>

## Neueinstellungen 2013

	Summe
<b>Gesamt</b>	<b>214</b>

- Trotz der Abgänge konnten 2014 neue Angestellte aufgenommen werden, über 70 Prozent davon in den Filialen.

## Gesamtbelegschaft nach Bundesländern 2013

	Summe
Wien	2.904
Niederösterreich	209
Burgenland	49
Steiermark	250
Oberösterreich	178
Salzburg	97
Kärnten	125
Tirol	89
Vorarlberg	37
Malta	2
<b>Gesamt</b>	<b>3.940</b>

- Wie im Jahr 2011 sind mehr als 50 Prozent der Neueinstellungen der Filialoffensive zuzuordnen.

## Geschlechterverteilung (%)

	2011	2012	2013
Frauen	57	56	56
Männer	43	44	44
Anteil Frauen in Führungspositionen	29	27	28

- Mit dem Frauenförderplan leitete die BAWAG P.S.K. umfassende Maßnahmen in Richtung einer gleichberechtigten Verteilung von Frauen und Männern in Führungs- sowie Expertenpositionen ein.

<sup>5</sup> Der bestehende Sozialplan gilt auch für das Jahr 2013. Der Sozialplan sieht freiwillige Abfertigungen unter Berücksichtigung des Alters, der Dienstzugehörigkeit und der familiären Situation sowie Vorruhestandsmodelle vor. Weiters bietet die BAWAG P.S.K. auch die Teilnahme an einer Arbeitsstiftung an, wobei die Bank die Kosten hierfür trägt.

## Zusammensetzung Belegschaft/leitende Organe nach Altersgruppe und Geschlecht 2013

		Altersgruppe			Gesamt
		< 30	30 – 50	> 50	
<b>Frauen</b>	Vorstand	0	0	0	0
	Bereichsleitung/Geschäftsführung	0	3	1	4
	Vertriebsdirektion/Verkaufsleitung/Abteilungsleitung	0	20	4	24
	Filialleitung/Gruppenleitung/Teamleitung	6	70	23	99
	keine leitende Funktion	339	1.250	490	2.079
<b>Summe (Frauen)</b>		<b>345</b>	<b>1.343</b>	<b>518</b>	<b>2.206</b>
<b>Männer</b>	Vorstand	0	4	1	5
	Bereichsleitung/Geschäftsführung	0	19	7	26
	Vertriebsdirektion/Verkaufsleitung/Abteilungsleitung	0	75	17	92
	Filialleitung/Gruppenleitung/Teamleitung	15	132	53	200
	keine leitende Funktion	196	663	552	1.411
<b>Summe (Männer)</b>		<b>211</b>	<b>893</b>	<b>630</b>	<b>1.734</b>
<b>Gesamt</b>		<b>556</b>	<b>2.236</b>	<b>1.148</b>	<b>3.940</b>

- Jede Karrierephase hat ihre eigenen Anforderungen – ab 2014 startet die BAWAG P.S.K. ihren Maßnahmenplan Generationenmanagement.

Weitere Kennzahlen finden Sie im erweiterten GRI-Online-Dokument unter [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) im Bereich „Über uns“ ► Verantwortung.

# KUNDINNEN UND KUNDEN

”

*Zusammenkommen ist ein  
Beginn, Zusammenbleiben ist  
ein Fortschritt, Zusammen-  
arbeiten führt zum Erfolg.*

**Henry Ford (1863–1947)**  
amerikanischer Großindustrieller

“

# EINE BANK MITTEN IM LEBEN

## **Unser CSR-Leitsatz im Bereich Kundinnen und Kunden:**

*„Die BAWAG P.S.K. verfolgt den Ansatz, Zugang zu Bankdienstleistungen für möglichst viele Menschen in Österreich zu schaffen, indem sie aktiv gegen soziale Ausgrenzung vorgeht, auf die Präsenz vor Ort, verständliche Finanzprodukte und die Barrierefreiheit der Produkte sowie Dienstleistungen setzt.“*

Der Kernmarkt der BAWAG P.S.K. ist und bleibt Österreich. Dabei verfolgt das Unternehmen die Strategie, die effizienteste, einheitlich gesteuerte Bank Österreichs zu sein, die sich überwiegend auf die Betreuung heimischer Privat- und Firmenkundinnen und -kunden konzentriert. Über 78 % aller Kundenkredite der Bank und ihrer Tochtergesellschaften entfallen auf Privatpersonen, Unternehmen und die öffentliche Hand in Österreich. Unsere internationale Investmentstrategie

konzentriert sich primär auf Westeuropa. Mit dieser konservativen Risikopolitik und den in den letzten Jahren entwickelten einfachen, transparenten und verständlichen Produkten hat die BAWAG P.S.K. eine klare Richtung eingeschlagen. Durch die Filialoffensive ist das Serviceangebot in der Stadt und auf dem Land im Sinne eines regionalen Finanzdienstleistungsnahversorgers gesichert.

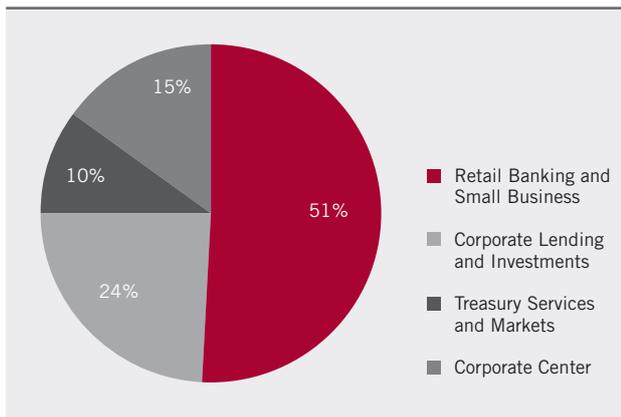
## **ENTWICKLUNGEN IM BERICHTSZEITRAUM**

- ▶ Starke Ergebnisse durch substanzielle Investitionen ins österreichische Kerngeschäft tragen zu einer Verdoppelung des Nettogewinns auf 229 Millionen EUR bei.
- ▶ Bei Abschluss der Filialoffensive 2013 zählte die BAWAG P.S.K. insgesamt 477 Filialen in ganz Österreich, mehr als dreimal so viel wie davor.
- ▶ Das einzigartige und konsistente „Box-Konzept“ wurde mit so genannten VeranlagungsBoxen (Vorsorge-Box, ErtragsBox) vervollständigt und entspricht dem Bekenntnis zu klaren, fairen und intuitiven Bankprodukten. Die KontoBox (Girokonto) wurde seit ihrer Einführung schon mehr als 252.000 Mal verkauft.
- ▶ Die BAWAG P.S.K. erhält für ihr hohes Kundenzufriedenheitsniveau beste Bewertungen.
- ▶ Mehr als 22.500 Kundinnen und Kunden nutzen das 2009 initiierte „Neue Chance-Konto“, das seit September 2012 mit einer Bankomatkarte ausgestattet ist.
- ▶ Das Gesamtvolumen der BAWAG P.S.K. INVEST in Socially Responsible Investments (SRI-Fonds) beträgt Ende 2013 902 Millionen Euro. Dies bedeutet eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr um rund 13 Prozent.

Weitere Informationen zum Geschäftsjahr 2013 finden Sie im Geschäftsbericht der BAWAG P.S.K.: [www.bawagpsk-annualreport.com/de/2013](http://www.bawagpsk-annualreport.com/de/2013)

# UNSERE KUNDINNEN UND KUNDEN

Anteil der Geschäftsbereiche an den operativen Erträgen 2013



## RETAIL BANKING AND SMALL BUSINESS

Das Retailgeschäft der BAWAG P.S.K. umfasst in ganz Österreich rund 1,6 Millionen Privatkundinnen und -kunden. Mit der Österreichischen Post AG bietet die BAWAG P.S.K. in 477 gemeinsam betriebenen Filialen eine starke Präsenz direkt vor Ort. Die digitalen Vertriebschienen – Online und Mobile Banking – bieten darüber hinaus auch online eine breite Palette an Spar-, Kredit- und Anlageprodukten an. Mit der Direktbank easybank werden weitere Bankdienstleistungen

angeboten. Der Marktanteil an den Privatkundeneinlagen in Österreich beträgt 8,4 %. Die Sparte Geschäftskundinnen und -kunden betreut österreichische Unternehmen mit einem Jahresumsatz von bis zu 50 Millionen EUR inklusive des sozialen Wohnbaus. Mehr als 39.000 Unternehmen werden mit umfassenden Dienstleistungen im Bereich Kreditvergabe und Zahlungsverkehr serviert. Die Leasing- und Kapitalanlagegesellschaften sind ebenfalls Teil dieses Segments.

## CORPORATE LENDING AND INVESTMENTS

Der Geschäftsbereich Corporate Lending and Investments bietet Großunternehmen aller Branchen Kredite und Finanzdienstleistungen an. In Österreich werden über 2.500 Firmenkundinnen und -kunden, die neben der klassischen Unternehmensfinanzierung die markt-

führenden Zahlungsverkehrsprodukte nutzen, betreut. Die BAWAG P.S.K. investiert zudem in ausgewählte Kredite und Finanzinstrumente von internationalen Großunternehmen sowie in Immobilienfinanzierungen, überwiegend in Westeuropa.

## TREASURY SERVICES AND MARKETS

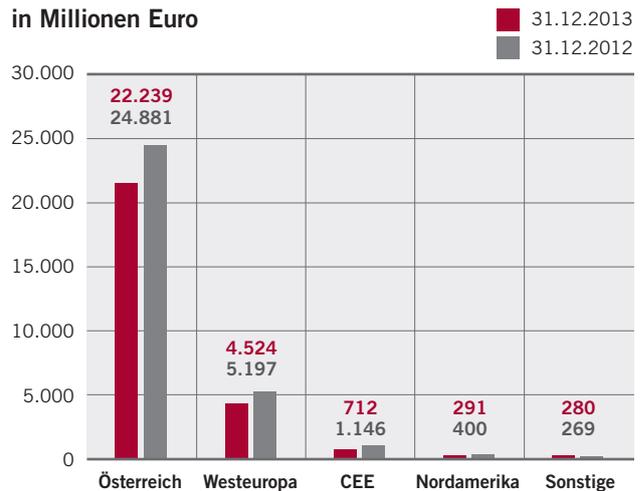
Treasury Services and Markets betreut für die Bank Zins- und Währungsrisikopositionen, stellt eine Vielzahl

an Kapitalmarktaktivitäten für die Kundinnen und Kunden bereit und verwaltet das Anleiheportfolio der Bank.

## CORPORATE CENTER

Das Corporate Center umfasst einzelne Beteiligungen und Tochterunternehmen, das Asset- und Liability- sowie Liquiditätsmanagement. Es werden unterstützende Dienstleistungen wie Finanzberichterstattung, Risikomanagement, Hedging, aufsichtsrechtliche Berichtspflichten, Compliance, Recht, Kommunikation und Human Resources für die gesamte Bank zur Verfügung gestellt. Die Finanzergebnisse bestimmter, nicht zuzuordnender Aufwendungen im Zusammenhang mit diesen Dienstleistungen werden hier ebenfalls ausgewiesen.

Geografische Verteilung des Kreditportfolios in Millionen Euro



## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Im Jahr 2013 wurden die bestehenden Befragungen der Kundinnen und Kunden um standardisiertes Feedback ergänzt, das die Bankbetreuerinnen und -betreuer nach einem erfolgten Beratungsgespräch mittels eines Kurzfragebogens von den Kundinnen und Kunden einholen. Auch hier zeigt sich das hohe Niveau der Zufriedenheit der BAWAG P.S.K. Kundinnen und Kunden: 94 Prozent der Privatkundinnen und -kunden bewerten ihr Beratungsgespräch bei der BAWAG P.S.K. mit der Schulnote 1 oder 2. Für das Management der Kundenbeziehungen (Customer Relationship Management, CRM) wurde die seit 2009 bestehende Roadmap erfolgreich weiter umgesetzt. Dafür erhielt die BAWAG P.S.K. den „CRM Best Practice Award“ in Gold des Fachmagazins „acquisa“ in der Kategorie CRM Innovation.



## PARTNER VON NPOS UND NGOS

Das Thema „Soziales“ nimmt eine besondere Stellung in den Kernaktivitäten der BAWAG P.S.K. ein, da die Bank traditionell die Hauptbankverbindung zahlreicher Spendenorganisationen in Österreich darstellt. Über 140 Non Profit bzw. Non Governmental Organizations gehören zu den langjährigen Kunden der BAWAG P.S.K. Den speziellen Ansprüchen dieser Kundengruppe steht die BAWAG P.S.K. mit offenen Ohren gegenüber und entwickelt darüber hinaus auch eigene Produkte und Services, um den gemeinnützigen Sektor bestmöglich zu unterstützen. Beispielsweise können sich karitative Organisationen selbst und ihre Ziele auf der kostenlos zur Verfügung gestellten Spendenplattform [www.meinespende.at](http://www.meinespende.at) präsentieren.

Im Jahr 2013 erforderte eine Naturkatastrophe auf den Philippinen schnelle Hilfe in Form von Spenden. Zugunsten der Opfer der Taifun-Katastrophe unterstützte die BAWAG P.S.K. die verschiedenen Spendenaufrufe von karitativen Organisationen in Österreich durch mehrere Kanäle. Neben der Sofort-Hilfe in Höhe von 10.000 Euro für das Spendenkonto der Caritas verzichtete die BAWAG P.S.K. auf die Einhebung des Entgelts für Bareinzahlungen verschiedener Hilfsorganisationen. Zusätzlich lagen in den rund 500 Filialen in ganz Österreich Spendenerlagscheine auf, um damit einen weiteren Impuls für die Spendenbereitschaft der österreichischen Bevölkerung zu geben.

## BUSINESS CONTINUITY PLANNING (BCP)

Für die BAWAG P.S.K. stehen die Kundinnen und Kunden und die Leistungen, die die Bank anbietet, an erster Stelle. Dazu gehört es auch, sicherzustellen, dass im Falle eines Notfalles alle Kundinnen und Kunden weiterhin lückenlos betreut werden können. Daher hat die BAWAG P.S.K. für etwaige Notfälle vorgesorgt und ein eigenes Team mit „Business Continuity Planning

(BCP)“ beauftragt. Grundprinzip von BCP im BAWAG P.S.K. Konzern: Binnen sechs Stunden ab Eintritt eines Notfalls müssen die kritischen Geschäftsprozesse wieder aufgenommen und ohne grobe Beeinträchtigung laufend durchgeführt werden können. Im Jahr 2013 wurden 56 Abnahmetests, davon 18 Desktop-Tests und sieben One-Day-Practice-Tests, erfolgreich durchgeführt.

# PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN MIT MEHRWERT

## VERANTWORTUNGSVOLLE VERKAUFSPRAKTIKEN

Im gruppenweiten Code of Conduct sind faire Verkaufspraktiken und der Umgang mit den Kundinnen und Kunden im Sinne einer ganzheitlichen Beratung festgeschrieben. Dieser Ansatz wird auch in Zukunft noch weiter gestärkt, indem den Kundinnen und Kunden jeder Generation speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Produkte angeboten werden. Auf verantwortungsbewussten Umgang und faire Beratung wird auch in Schulung und Coaching sowie in den MbO-Gesprächen höchster Wert gelegt. Mit dem „HELP-Service“, der BAWAG P.S.K. Ombudsstelle, wurde ein effektives Beschwerdemanagement eingerichtet, das auch dabei hilft, das Verkaufsverhalten stetig zu verbessern (siehe Seite 13).



## EINFACH UND TRANSPARENT

Das Sicherheitsbarometer wird auf allen Prospekten und Plakaten angezeigt, die einen Bezug zu Veranlagungen haben. Damit schützt die BAWAG P.S.K. alle Kundinnen und Kunden vor unrealistischen Ertrags-erwartungen, denn es sind mit einem Blick auf einer fünfstufigen Skala die Ertragschance und Sicherheit von Spar-, Veranlagungs- und Lebensversicherungsprodukten ersichtlich. Um eine transparentere Beratung zu ermöglichen, hat die BAWAG P.S.K. die Anzahl der Seiten des Girokonto-Eröffnungsantrages und damit

das „Kleingedruckte“ stark reduziert. Im Wertpapiergeschäft wird durch ein individuell erstelltes Risikoprofil der Rahmen für die Bankberatung geschaffen. Diese Methode leistet einen Beitrag dazu, dass keine Produkte erworben werden, mit denen die Kundin bzw. der Kunde sich nicht auskennt und die ihrer bzw. seiner Risikoneigung nicht entsprechen. Möchte die Kundin bzw. der Kunde dennoch risikoreichere Produkte erwerben, so erteilt die BAWAG P.S.K. ohne vorhergehende Anpassung des Risikoprofils keine Beratung dazu.

## GESCHULTE BERATERINNEN UND BERATER

Die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in direktem Kundenkontakt stehen, gehört zu den wesentlichen Voraussetzungen für verantwortungsvolle Verkaufspraktiken. Kundinnen und Kunden werden auf Basis einer strukturierten Finanzanalyse beraten, für

die die Bestandskundenmanagerinnen und -manager (ca. 800 Beschäftigte) derzeit intensiv geschult werden. Auch Führungskräfte (Area Manager, Filialleiter) durchlaufen ein Schulungs- und Coaching-Programm, das u.a. einen Fokus auf dem Thema soziale Kompetenz hat.

## WENIGER RISIKO

Um Kreditkundinnen und Kreditkunden vor verschiedenen Risiken abzusichern, bietet die BAWAG P.S.K. beim Kreditabschluss spezielle Versicherungspakete im Fall von Krankheit und Arbeitslosigkeit an. Wenn eine Kundin bzw. ein Kunde Probleme mit der Rückzahlung hat, wird versucht, gemeinsam eine Lösung zu erreichen. Dies kann durch eine Laufzeitverlängerung bzw. Stundung erfolgen. In Bezug auf die Überziehungsmöglichkeiten sorgt die Bank dafür, dass das Limit auf Basis der Durchrechnung der Eingänge am Kundenkonto an

das Kundeneinkommen angepasst wird, damit es nicht zu einer schleichenden Verschuldung mit entsprechend hohen Kosten kommt. Die Kundinnen und Kunden werden laufend mit dem Kontoauszug über die Höhe bzw. Anpassung der Einkaufsreserve informiert. Ein weiterer wichtiger Schritt ist die Vereinheitlichung der Kreditvergaberegeln für Vertriebsmitarbeiterinnen und Vertriebsmitarbeiter, die 2013 in Kraft trat und wodurch eine Steigerung der Transparenz im eigenen Haus erfolgen soll.

## NACHHALTIGE INVESTMENT-PRODUKTE

Die Investitionen in die beiden nachhaltigen Investment-Produkte „BAWAG P.S.K. Öko Sozial Stock“ und den „BAWAG P.S.K. Öko Sozial Rent“ sind in den letzten Jahren kontinuierlich angestiegen und erreichten 2013 (per 31.12.2013) eine Summe von 66,30 Millionen Euro bzw. 135,02 Millionen Euro. Beide Fonds tragen das EUROSIF-Transparenz-Logo für Nachhaltigkeitsfonds. In den vier Spezial-Mandaten ist eine Summe von 700,95 Millionen Euro investiert. Die vier Spezial-Mandate unterliegen ebenfalls den Nachhaltigkeitskriterien des Transparenz-Kodex.

Das Gesamtvolumen der BAWAG P.S.K. INVEST in Socially Responsible Investments (SRI-Fonds) be-

trägt Ende 2013 902 Millionen Euro. Dies bedeutet eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr um rund 13 Prozent. Das insgesamt verwaltete Vermögen der BAWAG P.S.K. INVEST beträgt Ende 2013 rund 4.490 Millionen Euro (+ 2 Prozent gegenüber dem Vorjahr), d.h. rund 20 Prozent der Fonds haben eine nachhaltige Ausrichtung.

### Research-Partner und Auswahlprozess

Die BAWAG P.S.K. INVEST kooperiert bei der Nachhaltigkeitsbewertung der Emittenten mit der international anerkannten Researchagentur Sustainalytics mit Sitz in Frankfurt am Main. Sustainalytics bietet hoch qualifizierte Informationen über nachhaltige Unterneh-

men und Länder. Zusätzlich kann durch die Online-Research-Plattform auf Ratingreports von rund 3.000 Unternehmen und Ländern weltweit zurückgegriffen werden. Die Zusammenarbeit hat sich bereits bei dem im Dezember 2009 aufgelegten Nachhaltigkeitsfonds BAWAG P.S.K. Öko Sozial Rent bewährt.

Die Auswahl der Emittenten erfolgt in mehreren Schritten. Aus dem kompletten Anlageuniversum werden potenzielle Investment-Kandidaten selektiert, die ein doppeltes Screening sowohl anhand der Analyse der BAWAG P.S.K. INVEST als auch durch das ESG-Modells von Sustainalytics durchlaufen. Bei Letzterem konzentriert sich das Unternehmen bei der Emittentenanalyse auf die drei Kernthemen Environment, Social und Governance. Zusätzlich wurden ethisch-ökologische Ausschlusskriterien definiert, die viele Länder und Unternehmen von vornherein aus dem Auswahlprozess ausgrenzen.

Nähere Informationen zu den Fonds und die Beantwortung des Fragebogens für den „Europäischen Transparenz Kodex für Nachhaltigkeitsfonds“ inkl. der Auflistung der Nachhaltigkeitskriterien ist hier downloadbar: <http://www.bawagpskfonds.at>



**GASTKOMMENTAR:**

Claudia Tober

Geschäftsführerin Forum Nachhaltige Geldanlagen (FNG)

„ Anleger können von nachhaltigen Geldanlagen gleich zweifach profitieren: Die Berücksichtigung von ökologischen, sozialen und ethischen Aspekten trägt zu einem verbesserten Risiko-Ertragsverhältnis bei und leistet zugleich einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung der Wirtschaft. Zur Orientierung am mittlerweile sehr ausdifferenzierten Markt stehen Instrumente wie der Eurosif-Transparenz Kodex und das FNG-Nachhaltigkeitsprofil bereit. Auch ein Qualitätssiegel für nachhaltige Publikumsfonds ist derzeit in Arbeit. “

# UNSERE NACHHALTIGKEITSSCHWERPUNKTE 2013

## 0 % KFZ-FINANZIERUNG FÜR UMWELTFREUNDLICHERE NEUWÄGEN

Im Februar 2013 startete die BAWAG P.S.K. eine besondere Aktion zur Förderung von umweltfreundlicheren privaten Neuwägen. Die 0 % KFZ-Finanzierung bot ein einzigartiges Angebot für die Finanzierung eines neuen Autos im BAWAG P.S.K.-Design. Das bedeutete weder Soll- und Effektivzinsen, noch sonstige Bearbeitungs- und Kontoführungsentgelte für einen neuen PKW und verstärkte den Ansatz der BAWAG P.S.K., besonders einfache und verständliche Produkte ohne versteckte Kosten anzubieten. Mehr als 600 umweltfreundlichere

private Neuwägen mit einem CO<sub>2</sub>-Emissionswert von maximal 136g CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Kilometer wurden mit 0 Prozent Zinsen finanziert und mit BAWAG P.S.K. Rundum-Branding foliert.



## BARRIEREFREIE SERVICES

Die BAWAG P.S.K. investiert regelmäßig in eine barrierefreie Infrastruktur, da nicht nur ihre eigenen Kundinnen und Kunden, sondern auch die Kundschaft anderer Banken – circa 50 Millionen Personen jährlich – die Services der Standorte nutzen. Insbesondere die rund 1.500 Selbstbedienungsterminals an den Filialstandorten wurden in den letzten Jahren auf den neuesten Stand gebracht, um den unterschiedlichen Anforderungen hinsichtlich Ergonomie und Bedienbarkeit nachzukommen. Zahlreiche helfende Merkmale zeichnen die entsprechenden Bedienelemente aus und ermöglichen einen intuitiven Prozess der Bedienung, wie z.B. übersichtliche und gut erreichbare Bedienele-

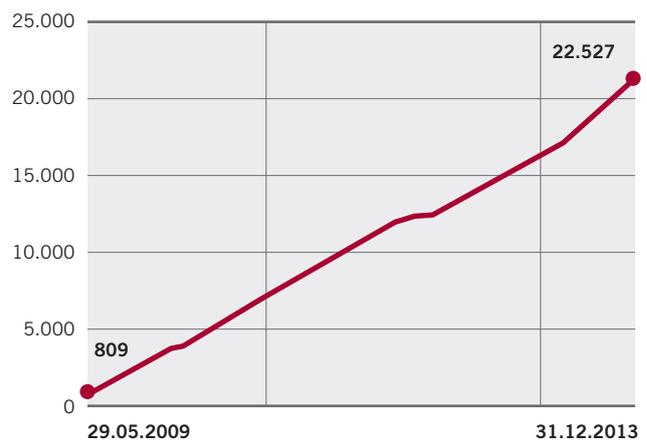
mente, vergrößerte Tasten, Brailleschrift und einfache Piktogramme. Im Jahr 2013 wurde die Erweiterung der Barrierefreiheit mit der Entwicklung einer Lösung zur Umsetzung der audiogestützten Menüführung für sehbeeinträchtigte Menschen umgesetzt. Auf rund 400 Auszahlungsgeräten und ca. 700 Non-Cashgeräten (Kontostandabfragen) ist diese Lösung im Einsatz.

Genauere Informationen zu den barrierefreien Services finden Sie unter dem Stichwort „Service & Tools“ auf der Website: <http://www.bawagpsk.com>

## „NEUE CHANCE-KONTO“ WEITER AUF WACHSTUMSKURS

Mit über 22.500 Kundinnen und Kunden ist das „Neue Chance-Konto“ weiter auf Wachstumskurs und zeigt die Notwendigkeit dieses sozialen Services der BAWAG P.S.K. Das „Neue Chance-Konto“ ist für Menschen konzipiert, die ansonsten vom öffentlichen Zahlungsverkehr ausgeschlossen wären und funktioniert wie die klassische „KontoBox Basis“ – allerdings wird das Konto als Guthabenkonto ohne Überziehungsmöglichkeit geführt. Weder Kontonummer noch Bankleitzahl weisen darauf hin, dass es sich dabei um ein Konto auf Guthabensbasis handelt. Das verhindert, dass Kundinnen und Kunden im Rahmen der Durchführung ihrer Geldgeschäfte und Transaktionen – direkt oder indirekt – stigmatisiert werden. Obwohl das Angebot anfangs nur über die persönliche Schuldnerberatung kommuniziert wurde, steigt die Anzahl der Kontoinhaberinnen und -inhaber stetig.

**Bestandsentwicklung aktiver Neue-Chance-Konten (Mai 2009 bis Dezember 2013)**



## AKTION FÜR OPFER DER HOCHWASSER-KATASTROPHE IN ÖSTERREICH

Die Auswirkungen des Klimawandels sind auch in Österreich immer stärker spürbar. Im Juni 2013 stellte ein Tage andauernder Starkregen mehrere Teile des Landes unter Wasser und führte zu verheerenden Schäden für die Bewohnerinnen und Bewohner. Die BAWAG P.S.K. stellte daraufhin allen Menschen, die Opfer der Hochwasser-Katastrophe in Österreich geworden waren,

rasche und unbürokratische finanzielle Hilfe zur Seite. Das Angebot umfasste Sonderkonditionen für Kredite, bei denen die BAWAG P.S.K. sowohl bei neuen Krediten als auch bei Aufstockungen auf das Bearbeitungsentgelt verzichtete und das Geld mittels Produkten wie „KreditBox Schnell“ besonders rasch zur Verfügung stellte.

# KENNZAHLEN

## BAWAG P.S.K. Konzernkennzahlen, Geldwerte in Millionen Euro

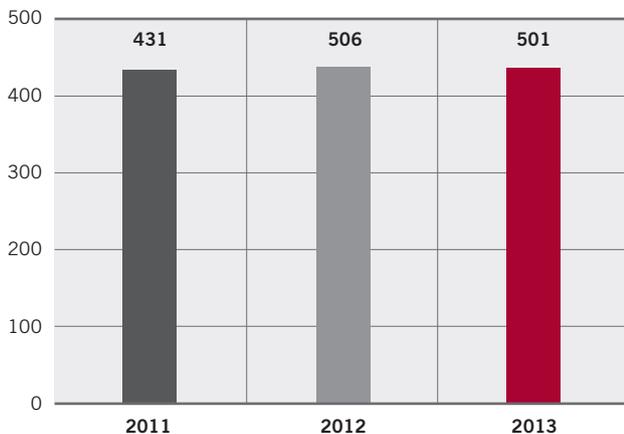
Bilanzkennzahlen	2011	2012	2013
Bilanzsumme	41.077	41.265	36.402
Finanzielle Vermögenswerte	10.574	10.050	7.733
Forderungen an Kunden	23.223	22.275	20.980
Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	22.016	21.999	22.013
Eigenmittel	2.865	2.835	2.991

Unternehmenskennzahlen (%)	2011	2012	2013
Kernkapitalquote (Tier I) (Basel 2.5)	9,6	11,7	15,3
Gesamtkapitalquote (Basel 2.5)	12,3	13,8	18,7
Cost / Income Ratio	64,2	64,9	55,5

- Die BAWAG P.S.K. konnte ihren Nettogewinn im Jahr 2013 mehr als verdoppeln.

## Bankgeschäftsstellen zum 31.12.



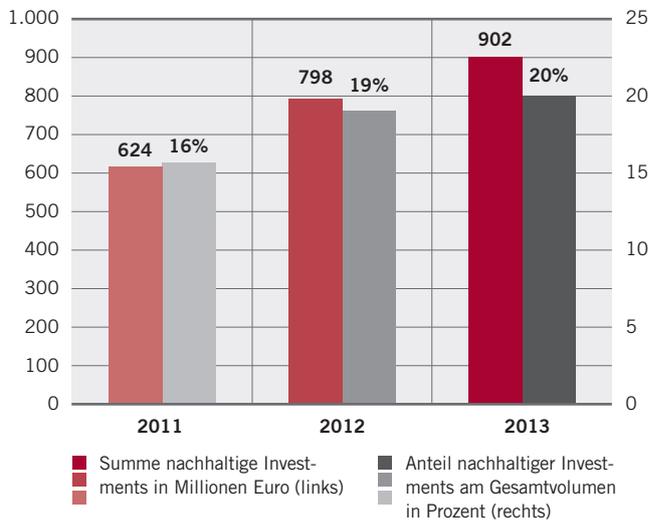
- In den letzten vier Jahren haben sich die mit der Österreichischen Post AG gemeinsam betriebenen Filialen mehr als verdreifacht.

## Rating-Ergebnisse<sup>6</sup>

	2011	2012	2013
Langfristige erstrangige unbesicherte Verbindlichkeiten	Baa2	Baa2	Baa2
Moody's Ausblick	stabil	stabil	stabil
Finanzstärke (BFSR)	D	D	D
Nachhaltigkeitsrating Sustainalytics (Skala von 1–100)	66 (Rang 12 von 63 untersuchten Unternehmen)		Kein neues Ratingergebnis vorhanden
Nachhaltigkeitsrating oekom research (Financials/Public & Regional Banks: Skala von A+ bis D-)		C– not Prime	

- 2014 wird das neue Ratingergebnis der Nachhaltigkeitsratingagentur oekom research erwartet.

## Nachhaltige Investments



- Das insgesamt verwaltete Vermögen der BAWAG P.S.K. INVEST beträgt Ende 2013 rund 4.490 Millionen Euro, d.h. rund 20 Prozent der Fonds haben eine nachhaltige Ausrichtung.

<sup>6</sup> Die Nachhaltigkeitsratings durch Sustainalytics und oekom research werden alle zwei bis drei Jahre durchgeführt.

# ÖKOLOGIE

”

*Der Mensch ist ein Teil der Natur und nicht etwas, das zu ihr im Widerspruch steht.*

**Bertrand Russell (1872–1970)**  
britischer Philosoph, Mathematiker und Nobelpreisträger

“

# UMWELTSCHUTZ BEI DER BAWAG P.S.K.

## **Unser CSR-Leitsatz im Bereich Umwelt:**

„Umweltschutz bei der BAWAG P.S.K. bedeutet, unsere Auswirkungen auf die Umwelt bei Produkten, Dienstleistungen und im Arbeitsalltag so gering wie möglich zu halten und regelmäßig über unsere Fortschritte zu berichten.“

Wie jedes Unternehmen hat auch die BAWAG P.S.K. die Verantwortung, als Bank die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden und die Umweltauswirkungen so gering wie möglich zu halten. Nachhaltigkeitskriterien spielen einerseits in der Einkaufspolitik der Bank eine Rolle und beziehen sich auf die Waren sowie auf Dienstleistungen, die im Ge-

schäftsalltag eingesetzt werden. Besonders im Bereich der Green IT realisiert die BAWAG P.S.K. seit Jahren Energieeffizienzmaßnahmen. Andererseits setzt die BAWAG P.S.K. auf Ressourcenschonung bei ihren Wiener Zentralstandorten – den Gebäuden mit den meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

## **2013 – ENTWICKLUNGEN IM BERICHTSZEITRAUM**

- ▶ 19.762 km legten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. 2013 im Rahmen der Aktion Österreich „RADELN ZUR ARBEIT“ mit dem Fahrrad zurück.
- ▶ 20 Multifunktionsdrucker der obersten in der BAWAG P.S.K. als Office-Drucker verwendeten Leistungsklasse wurden in den Zentralstandorten durch energieeffizientere Modelle ausgetauscht.
- ▶ Im Jahr 2012 wurde die Photovoltaikanlage in der Buchengasse/Quellenstraße in Betrieb genommen. Der Standort nutzt darüber hinaus die Abwärme des Rechenzentrums auch zur Beheizung des Gebäudes.

## **NACHHALTIGE EINKAUFSPOLITIK**

Die nachhaltige Einkaufspolitik der BAWAG P.S.K. („Supplier Code of Conduct“, vgl. hierzu Seite 19) ist bereits seit einigen Jahren fest in der BAWAG P.S.K. verankert und fokussiert auf entsprechende Gütesiegel und heimische Lieferanten. Bei Verdachtsmomenten

auf Verstöße gegen den Supplier Code of Conduct würde die Abteilung Einkauf, Immobilien & Facilitymanagement sofort tätig werden. Bis dato sind jedoch keine Anlassfälle aufgetreten.

## ENERGIE UND KLIMASCHUTZ FORCIEREN

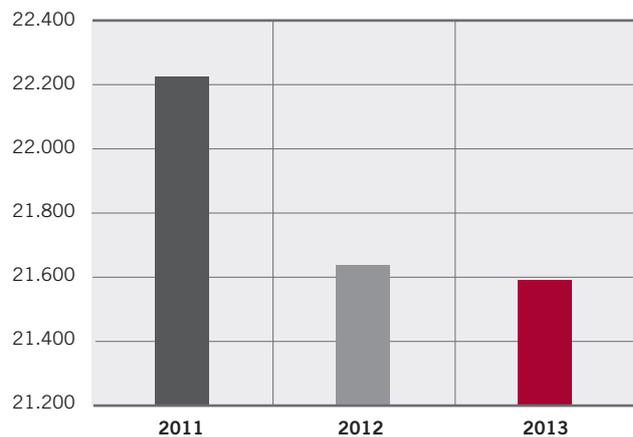
Für die BAWAG P.S.K. ist Ressourcenschonung und Klimaschutz nicht zuletzt aus den ökonomischen Gesichtspunkten einer Bank unverzichtbar. Große Hebel werden in der energieeffizienten Gebäudeausstattung und den IT-Systemen gesehen. 2013 wurden alle 20 Multifunktions-Drucker der obersten in der BAWAG P.S.K. als Office-Drucker verwendeten Leistungsklasse gegen Geräte neuester Bauart getauscht. Das neue Modell verbraucht gegenüber dem Vorgänger besonders im Bereitschaftsmodus um rund 50 Prozent weniger Energie. Der nach dem Gütesiegel „Energy-Star“ ermittelte TEC-Wert („Typical Electricity Consumption“) im Gesamtenergieverbrauch sinkt pro Gerät von bisher 3,44 auf 2,66 kWh/Woche. Die ausgedienten Geräte wurden durch die Lieferfirma zurückgenommen und fachgerecht entsorgt.

Die kontinuierlichen energiesparenden Maßnahmen der letzten Jahre schlagen sich auch in der Energiebilanz der BAWAG P.S.K. nieder. Der Stromverbrauch und die CO<sub>2</sub>-Emissionen sind im Vergleichszeitraum kontinuierlich gesunken. Die dadurch erzielten Einsparungen an Strom pro Jahr entsprechen in etwa dem jährlichen Stromverbrauch von rund 187 durchschnittlichen Haushalten.

Einen Beitrag zum Klimaschutz leistet der Einsatz von erneuerbarer Energie seit 2009 durch Solarkollektoren am

Dach des Gebäudes der Buchengasse. 2013 konnte eine Leistung von 45,2 MWh erbracht werden. Das Warmwasser (ca. 2.000 Liter pro Tag) wird für die Betriebsküche sowie für den Betriebskindergarten an diesem Standort genutzt. Die Photovoltaikanlage des Zentralstandorts Buchengasse/Quellenstraße ging im Juni 2012 in Betrieb und erbringt eine jährliche Leistung von rund 45 MWh.

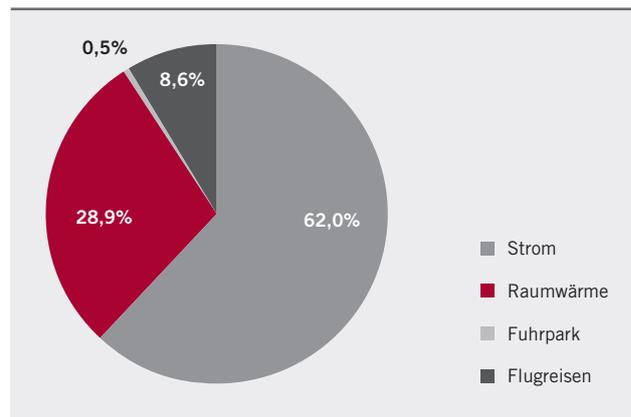
**Stromverbrauch BAWAG P.S.K. (MWh)**



## CO<sub>2</sub>-BILANZ DER ZENTRALSTANDORTE<sup>7</sup>

Für die drei Zentralstandorte Georg-Coch-Platz, Buchengasse/Quellenstraße und Am Tabor mit rund 60 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. wurde auch 2013 eine CO<sub>2</sub>-Bilanz erstellt. In diesem Jahr erfolgte eine neuerliche Anpassung an nationale und internationale geltende methodische Standards für die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen. Die neue Berechnungsmethode erlaubt somit für die Zukunft eine bessere Vergleichbarkeit mit anderen Unternehmen. 2013 produzierte die BAWAG P.S.K. an den Wiener Standorten 6.023 Tonnen<sup>8</sup> CO<sub>2</sub>-Äquivalente. Der Stromverbrauch bleibt vor der Raumwärme und den Flugreisen der größte Verbrauchsfaktor.

**CO<sub>2</sub>-Bilanz BAWAG P.S.K. Zentralstandorte 2013 (Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente)**



## MOBILITÄT

Die Mobilität im Geschäftsalltag möglichst ressourcenschonend zu gestalten, wird bei der BAWAG P.S.K. seit Jahren konsequent umgesetzt. Die grundsätzliche Bevorzugung öffentlicher Verkehrsmittel ist in der unternehmenseigenen Travel Policy festgehalten und gilt als Richtlinie für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für den Vorstand wurden bereits im Jahr 2011 Pool-Autos angeschafft. Insgesamt konnten sowohl die Kilometerzahlen des Fuhrparks als auch der Flüge im Berichtszeitraum weiter verringert werden.

Für einen umweltfreundlichen Weg zur Arbeit unterstützt die BAWAG P.S.K. seit Jahren die Aktion Österreich „RADELN ZUR ARBEIT“. Ziel dieser Aktion ist es, in Teams von zwei bis vier Personen im Aktionszeitraum

mehr als die Hälfte der Arbeitstage mit dem Fahrrad zur Arbeit zu fahren. 2013 erreichten die radbegeisterten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. ein Gesamtergebnis von 19.762 km. Der Bank ist es ein großes Anliegen, solche Aktivitäten durch die Zurverfügungstellung der notwendigen Infrastruktur (wie z.B. Umkleide- und Nassräume) laufend zu unterstützen und auszuweiten.

### Dienstreisen (km)<sup>9</sup>

	2011	2012	2013
Fuhrpark Benzin	12.500	53.919	63.852
Fuhrpark Diesel	1.893.645	1.773.571	1.654.257
Flugkilometer	2.400.396	2.018.769	1.988.172

<sup>7</sup> Die Berechnung unterliegt der Annahme, dass 10% der Autofahrten und 95% der Flugreisen durch die Hauptstandorte getätigt wurden.

<sup>8</sup> Quelle: Die Berechnungsmethode der Emissionsfaktoren für die CO<sub>2</sub>-Bilanz wurde an nationale und internationale Standards angepasst und bezieht sich auf die bevorzugte Methode und Datenquellen des österreichischen Umweltbundesamtes 2013.

<sup>9</sup> Durch die Anschaffung von Pool-Fahrzeugen für den Vorstand wurden die Benzin-Kilometer im Jahr 2011 stark verringert. Die Anschaffung eines zusätzlichen Autos spiegelt sich jedoch erstmals in der Bilanz des Jahres 2012 wider.



**GASTKOMMENTAR:**

Monika Auer

Generalsekretärin der Österreichischen Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT)

“ Die BAWAG P.S.K. ist seit vielen Jahren Mitglied der ÖGUT-AG „Geld- und Versicherungswirtschaft“. Deren Mitglieder erheben soziale und ökologische Kennzahlen, mit denen sie die Entwicklung im eigenen Unternehmen beobachten können. Über das Benchmarking ist auch ein Vergleich innerhalb der Branche möglich. Besonders positiv hervorzuheben ist der offene Erfahrungsaustausch in der Gruppe, der für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess unabdingbar ist. Die Beteiligung der BAWAG P.S.K. an der ÖGUT-Arbeitsgruppe liefert so einen wertvollen Beitrag, um auch in der Finanzdienstleistungsbranche die nachhaltige Unternehmensführung weiter voranzutreiben. “

**RESSOURCEN SCHONEN UND ABFALL VERMEIDEN**

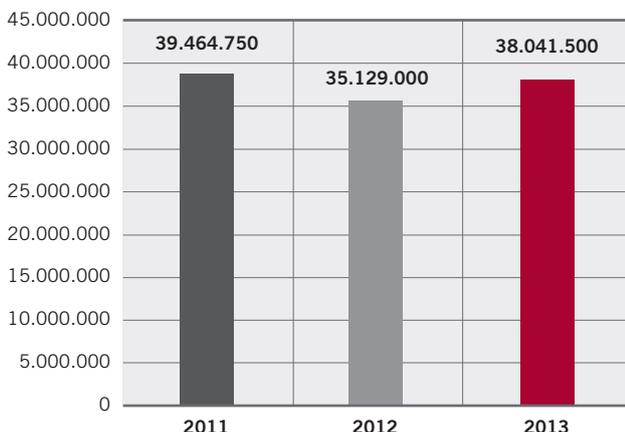
Ressourcenschonung und ein modernes Abfallmanagement bedeuten für eine Bank wie die BAWAG P.S.K. allen voran Einsparungsmaßnahmen von Arbeitsmaterial wie Papier. Das betrifft sowohl die Zentrale als auch die Filialen.

Auch fortgesetzte Maßnahmen wie das Forcieren von PDF-Kontoauszügen, die den Kundinnen und Kunden im eBanking zur Verfügung gestellt werden, oder weitere

Produktabschlussmöglichkeiten im Internet tragen dazu bei, den Papierverbrauch zu reduzieren.

Der Papierverbrauch ist bereits in den letzten Jahren durch die konsequente Print-Policy und die Umstellung auf „Pay per Page“ gesunken. Durch die Anforderungen im Rahmen neuer Filialen ist die Summe 2013 jedoch wieder leicht angestiegen.

**Papierverbrauch BAWAG P.S.K. (A4-Seiten)**



**Abfall (t)**

	2011	2012	2013
Altpapier	496,56	527,25	515,97
Restmüll	230,92	229,11	194,70

**Anzahl Kontoauszugskuverts**

	2011	2012	2013
Stück	11.341.000	11.382.565	13.404.703

# UNSERE NACHHALTIGKEITSSCHWERPUNKTE 2013

## VERKLEINERUNG DES ÖKOLOGISCHEN FUSSABDRUCKS DER IT-INFRASTRUKTUR

Green IT und eine ressourcenschonende IT-Infrastruktur gehören zu den zentralen Handlungsfeldern des Umweltmanagements der BAWAG P.S.K. und werden seit vielen Jahren durch eine Anpassung an den neuesten Stand der Technik angepasst. Im Rahmen der „IT Infrastructure Transformation“ Initiative arbeitet die BAWAG P.S.K. an der Neuausrichtung der zentralen Bausteine der IT-Infrastruktur (Netzwerk, Speicher, Rechner und Rechenzentrum).

In einem mehrjährigen Vorhaben werden die technischen Möglichkeiten zur Nutzung neuer Technologien, wie z.B. „Cloud-Computing“, „Data Center Housing“ oder „Virtualisierung“ auf deren Einsatzmöglichkeiten evaluiert. Danach erfolgt die schrittweise Umstellung der zentralen IT-Infrastruktur auf diese Technologien. Die Vorteile für Nutzerinnen und Nutzer und Umwelt ergeben sich aus den Pooling-Effekten, also der gemeinsamen, bedarfsorientierten Nutzung von IT-Ressourcen.

Im Jahr 2013 wurde die Neuausrichtung der PC-Arbeitsplätze der BAWAG P.S.K. im Rahmen des Projektes „Enterprise Workplace“ begonnen. Mit diesem Projekt stattet die BAWAG P.S.K. alle zentralen Arbeitsplätze mit modernen Geräten und aktueller Software aus. Am Arbeitsplatz kommen neben bewährten Notebooks sogenannte Network Computers (NCs) zum Einsatz, die sich durch niedrige Anschaffungskosten, geringe Stromaufnahme und niedrige Wartungskosten auszeichnen. Neben den günstigen Betriebskosten ist auch der verminderte Einsatz von Ressourcen wie seltene Erden oder Metalle ein großer Vorteil, der den ökologischen Fußabdruck zusätzlich minimiert. Bisher wurden alle Anwendungen und das Betriebssystem Windows auf

dem Computer lokal auf der Festplatte installiert. Mit den Network Computern wird dies durch eine Verbindung zu einer leistungsstarken Serverfarm im Rechenzentrum ersetzt und die verwendete Software zentral zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen der „Pre-Rollout-Phase“ des Projektes „Enterprise Workplace“ wurden bereits etwa 350 Arbeitsplätze verteilt auf alle zentralen Bereiche der Bank installiert. Aufgabe und Ziel dieser Phase ist es, tiefgehende praxisnahe Erfahrungen über die spezifischen Gegebenheiten in den verschiedensten Bereichen, Abteilungen, Gruppen und Teams der Bank zu erlangen und diese umgehend als Verbesserungen in die technische Ausstattung und Bedienbarkeit einfließen zu lassen. Das Rollout für alle Arbeitsplätze der zentralen Standorte wird noch 2014 erfolgen.



# KENNZAHLEN

## Stromverbrauch (kWh)

Zentralstandorte Wien	2011	2012	2013
Buchengasse/ Quellenstraße	7.619.080	7.464.200	7.068.100
Georg-Coch-Platz	3.925.400	3.930.960	3.647.200
Am Tabor	3.080.980	2.940.540	2.922.100
Filialen	7.622.444	7.315.542	7.954.609
<b>Gesamt</b>	<b>22.247.904</b>	<b>21.651.242</b>	<b>21.592.009</b>

- Der Stromverbrauch konnte im Berichtszeitraum um über 655.000 kWh gesenkt werden.

## Fernwärme-Verbrauch (kWh)

Zentralstandorte Wien	2011	2012	2013
Buchengasse/ Quellenstraße	3.201.200	3.256.230	3.163.530
Georg-Coch-Platz	2.766.400	2.897.040	2.893.000
Am Tabor	277.900	286.700	295.000
<b>Gesamt</b>	<b>6.245.500</b>	<b>6.439.970</b>	<b>6.351.530</b>

## Papierverbrauch (A4-Seiten)

	2011	2012	2013
TCF	124.500	0	0
ECF	38.685.250	35.038.000	37.130.500
Sonstiges Papier	655.000	91.000	911.000
<b>Gesamt</b>	<b>39.464.750</b>	<b>35.129.000</b>	<b>38.041.500</b>

- Durch die Filialoffensive stieg der Papierverbrauch im letzten Jahr wieder leicht an.

## Wasserverbrauch 2011–2013

Anlage	Fläche m <sup>2</sup>	2011[m <sup>3</sup> ]	2012[m <sup>3</sup> ]	2013[m <sup>3</sup> ]
Buchengasse/ Quellenstraße	56.212	14.012	14.289	12.634
Georg-Coch-Platz (Stadtleitung)	42.817	4.425	4.545	4.136
Georg-Coch-Platz (Brunnen)		10.177	10.871	9.878
Am Tabor	4.168	611	686	718
<b>Gesamt</b>		<b>29.225</b>	<b>30.391</b>	<b>27.366</b>

## CO<sub>2</sub>-Emissionen 2013

Zentralstandorte Wien	Tonnen CO <sub>2</sub> -Äquivalente <sup>10</sup>
Strom	3.737
Raumwärme	1.740
Fuhrpark	31
Flugreisen	515
<b>Gesamt</b>	<b>6.023</b>

- Die Berechnung der CO<sub>2</sub>-Emissionen an den drei Wiener Zentralstandorten wurde 2013 angepasst, um eine bessere nationale und internationale Vergleichbarkeit herzustellen.

Weitere Kennzahlen finden Sie im erweiterten GRI-Online-Dokument unter [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) im Bereich „Über uns“ ► Verantwortung.

<sup>10</sup> Die Berechnung unterliegt der Annahme, dass 10 % der Autofahrten und 95 % der Flugreisen durch die Hauptstandorte getätigt wurden. Die Berechnungsmethode der Emissionsfaktoren wurde an nationale und internationale Standards angepasst und bezieht sich auf die bevorzugte Methode und Datenquellen des österreichischen Umweltbundesamtes 2013.

# RESÜMEE

”

*Die Probleme, die es in der Welt gibt, sind nicht mit der gleichen Denkweise zu lösen, die sie erzeugt hat.*

**Albert Einstein (1879–1955)**  
deutsch-amerikanischer Physiker

“

# NACHHALTIGKEITSPROGRAMM

Zeithorizont

<b>CSR-Strategie &amp; Stakeholder</b>	
<b>Ziel: Stärkung des CSR-Engagements und der Beziehungen zu den Anspruchsgruppen</b>	
Verbesserung im Ranking der Nachhaltigkeitsratingagenturen	laufend
Stärkung der Kommunikation mit den Stakeholdern durch Veranstaltungen und Diskussionsrunden mit dem Vorstand	laufend
Forcierung der Inanspruchnahme der Freiwilligentage durch Promoten der bisherigen sozialen Einsätze und durch Evaluierung der bisher gesetzten Aktivitäten	laufend
Bewusstseins-schaffung der Notwendigkeit von nachhaltigem, sozialem Engagement sowie Nachhaltigkeit im Arbeitsalltag	laufend
<b>Führen und Handeln</b>	
<b>Ziel: Fairness und Respekt für die Ansprüche der gegenwärtigen und zukünftigen Generationen</b>	
Einführung eines eigenen Intensivtrainings für den Bereich Geschenke und Antikorruption in Form eines Selbstlernprogramms	2014
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	
<b>Ziel: Wertschätzung und Förderung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in jeder Lebensphase</b>	
Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen durch Implementierung der im Frauenförderplan gesetzten Maßnahmen	ab 2013
Förderung älterer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Erarbeitung und Umsetzung der Maßnahmen des Generationenmanagements	2014
Evaluierung der Mitarbeiterzufriedenheit durch Einführung einer regelmäßigen Befragung der Beschäftigten im Vertrieb	2014
Modernisierung der Lehrlingsausbildung	2014
<b>Kundinnen und Kunden</b>	
<b>Ziel: Passende Produkte und Services für jede Lebenslage und jeden Lebensabschnitt</b>	
Untersuchung der Geschäftseinheiten und Produkte auf Nachhaltigkeitskriterien	laufend
Ausweitung der audiogestützten Menüführung auf alle Filialen der BAWAG P.S.K. und Weiterführung der Funktionalitätsumsetzung „Barrierefreiheit“ (Kontrast- und Schriftgrößenmodus)	2014/2015
Rollout des „Mein Leben JahresCheck“	2014
<b>Umwelt- und Klimaschutz</b>	
<b>Ziel: Verringerung der Umweltauswirkungen, um die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden</b>	
Weitere Steigerung der Energieeffizienz der Hauptstandorte	laufend
Energieeinsparungen durch Optimierung der IT-Strukturen durch laufende Evaluierung von Virtualisierungspotentialen. Umstellung ausgewählter Arbeitsplätze NCs (= Network Computer) in den zentralen Standorten. Der Strombedarf der zentralen Arbeitsplätze soll so um ca. 25% per anno gesenkt werden.	2014
Steigerung der Energieeffizienz in den Filialen durch erweiterte Analysen der erfassten Verbrauchsdaten, Ermittlung der dadurch erkennbaren Energie(kosten)-Einsparpotentiale und Erarbeitung wirtschaftlicher Maßnahmenvorschläge	ab 2013

# UN GLOBAL COMPACT FORTSCHRITTSBERICHT



**Communication on Progress (COP)**  
 Als Unterzeichner des UN Global Compact verpflichtet sich die BAWAG P.S.K. zur Einhaltung der zehn Prinzipien mit den Schwerpunkten Arbeitsrechte, Menschenrechte, Umweltschutz und Antikorruption.

Der vorliegende CSR Report ist auch ein Bericht im Sinne der jährlichen „Communication on Progress“

(COP). Wie auch im Vorjahr werden zu jedem „Prinzip“ Beispiele angeführt, wie diese in der BAWAG P.S.K. umgesetzt wurden und werden. Eine Gesamtübersicht ist darüber hinaus im GRI Index zu finden, wo auch die Prinzipien mit den entsprechenden Stellen im Report verlinkt sind.

[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

## DIE 10 PRINZIPIEN DES UN GLOBAL COMPACT UND WIE WIR SIE ERFÜLLEN

Die 10 Prinzipien	Beispiele für die Umsetzung
<p><b>Prinzip 1:</b>                      Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten. (COP 1)</p>	<p>Siehe S.18–19, 21–22, 27–28, 56–57</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b>                      Code of Conduct, Menschenrechtsmatrix</p> <p><b>Maßnahmen/Ergebnisse 2013:</b>                      Intranetmeldung zum internationalen Frauentag, Inkrafttreten des Frauenförderplans, Kunstauktion für SOS Mitmensch, „MITTEN IM LEBEN-Preis für humanitäres Engagement“.</p>
<p><b>Prinzip 2:</b>                      Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen. (COP 2)</p>	<p>Siehe S.18–19, 40, 47</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b>                      Code of Conduct, „Ethische Grundsätze bei der Kreditvergabe“, „BAWAG P.S.K. Fair Lending Erklärung“, Supplier Code of Conduct</p> <p><b>Maßnahmen/Ergebnisse 2013:</b>                      Das Neue-Chance-Konto zählt Ende 2013 bereits über 22.500 Kundinnen und Kunden, was die Notwendigkeit dieses Services unterstreicht.</p>
<p><b>Prinzip 3:</b>                      Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren. (COP 3)</p>	<p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b>                      Versammlungsfreiheit und die Zulassung von Gewerkschaften sind in Österreich gesetzlich verankert. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterliegen kollektivvertraglichen Regelungen. Zwischen Management und dem bestehenden Betriebsrat gibt es regelmäßige Gespräche und jährlich werden neue Betriebsvereinbarungen abgeschlossen.</p>



## Die 10 Prinzipien

## Beispiele für die Umsetzung

<p><b>Prinzip 4:</b> Unternehmen sollen für die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit eintreten. (COP 4)</p>	<p>Siehe S. 19</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Supplier Code of Conduct; Nahezu 100% unserer Lieferanten sind aus Österreich. Vor neuen Vertragsabschlüssen werden Unternehmen mittels Medien-screening auf mögliche Verstöße untersucht.</p> <p>Die Themen Verhandlungsfreiheit, Zwangsarbeit, Arbeitszeiten und Gehälter sind Bestandteil des „Verhaltenscodex für Lieferanten der BAWAG P.S.K.-Gruppe“ in Punkt 3 „Achtung der Grundrechte, Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter“.</p>
<p><b>Prinzip 5:</b> Unternehmen sollen für die Abschaffung der Kinderarbeit eintreten. (COP 5)</p>	<p>Siehe S. 19</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Supplier Code of Conduct</p>
<p><b>Prinzip 6:</b> Unternehmen sollen für die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten. (COP 6)</p>	<p>Siehe S.18–19, 27–28</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Code of Conduct, Recruiting Policies</p> <p><b>Maßnahmen/Ergebnisse 2013:</b> Inkrafttreten des Frauenförderplans zur Förderung der Gleichstellung von Frauen und Männern in der BAWAG P.S.K.</p>
<p><b>Prinzip 7:</b> Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen. (COP 7)</p>	<p>Siehe S. 43–48</p>
<p><b>Prinzip 8:</b> Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen. (COP 8)</p>	<p>Siehe S. 43–48</p> <p>Für einen umweltfreundlichen Weg zur Arbeit unterstützt die BAWAG P.S.K. seit Jahren die Aktion Österreich „RADELT ZUR ARBEIT“. 2013 erreichten die radbegeisterten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. ein Gesamtergebnis von 19.762 km.</p>
<p><b>Prinzip 9:</b> Unternehmen sollen die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern. (COP 9)</p>	<p>Siehe S. 43–48</p> <p>Seit 2012 ist die Photovoltaikanlage an der Fassade des Gebäudes in der Quellenstraße in Betrieb. Energieeffizienz wird darüber hinaus auch im Bereich der IT-Infrastruktur gefördert.</p>
<p><b>Prinzip 10:</b> Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung. (COP 10)</p>	<p>Siehe S. 16–19</p> <p><b>Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien:</b> Code of Conduct, Antikorruptions- und Geschenkannahme-Richtlinie, Interessenkonflikt Policy; Die Abteilung Recht und Compliance achtet auf Einhaltung der Regelungen; alle Neueintritte müssen Geldwäscheschulungen erfolgreich abschließen.</p> <p><b>Maßnahmen/Ergebnisse 2013:</b> Einführung eines anonymen Hinweisgebersystems und Durchführung von Compliance Trainings mit Wissenscheck für sämtliche Beschäftigte des Retail und Geschäftskundenvertriebes im Herbst 2013.</p>

# AUSZEICHNUNGEN / MITGLIEDSCHAFTEN 2013

## AUSGEWÄHLTE AUSZEICHNUNGEN 2013

- ▶ **Golden-Career's Best Recruiter 2013/14:** Die BAWAG P.S.K. ist für ihre Recruitingleistungen bereits zum dritten Mal mit dem Career's Best Recruiter-Siegel als Sieger innerhalb der Bankenbranche ausgezeichnet worden.
- ▶ **Ausgezeichneter Tiroler Lehrbetrieb:** Seit mittlerweile 2008 erhält die BAWAG P.S.K. in Tirol diese von der Wirtschaftskammer Tirol und der Kammer für Arbeiter und Angestellte mitgetragenen Auszeichnung.
- ▶ **Blood-Award:** Die BAWAG P.S.K. wurde dieses Jahr vom Österreichischen Roten Kreuz mit dem Blood Award ausgezeichnet, der jedes Unternehmen, Institutionen, Vereine und Schulen prämiert, die Blut-

spendeaktionen organisieren und so die Versorgung von Patientinnen und Patienten sicherstellen.

- ▶ **World Finance Investment Management Awards 2013:** Der Award der „World Finance“, ein international renommiertes Finanzmagazin, zeichnete die BAWAG P.S.K. INVEST für ihre Kontinuität, Professionalität und Transparenz im Fondsmanagement aus.

Weitere Informationen zu Auszeichnungen finden Sie im erweiterten GRI-Online-Dokument unter [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) im Bereich „Über uns“

- ▶ **Verantwortung.**

## AUSGEWÄHLTE MITGLIEDSCHAFTEN

- ▶ **respACT – austrian business council for sustainable development** ist die führende Unternehmensplattform für Corporate Social Responsibility (CSR) und Nachhaltige Entwicklung in Österreich. [www.respect.at](http://www.respect.at)
- ▶ **Transparency International (Austrian Chapter)** engagiert sich in der nationalen und internationalen volks- und betriebswirtschaftlichen Korruptionsbekämpfung. [www.ti-austria.at](http://www.ti-austria.at)
- ▶ **Die Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT)** ist das Kompetenzzentrum und die Dialogplattform für Umwelt und Nachhaltigkeit in Österreich. [www.oegut.at](http://www.oegut.at)
- ▶ Der **United Nations Global Compact** ist die weltgrößte Initiative zu Corporate Social Responsibility und nachhaltiger Entwicklung. [www.unglobalcompact.com](http://www.unglobalcompact.com)

# GRI-INDEX

Die BAWAG P.S.K. hat den Anspruch, die eigenen Leistungen kontinuierlich gemäß nachhaltigen Kriterien zu messen und zu bewerten. Um die Daten vergleichbar und transparent aufzubereiten, orientiert sich das Unternehmen an den Leistungsindikatoren der Global Reporting Initiative (GRI) Version 3.1. Insgesamt sind über 20 Kernindikatoren abgebildet. Das entspricht laut GRI-Definition dem Level B. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick darüber, welche Indikatoren und Themen behandelt wurden und wo sie im Bericht zu finden

sind. Neben den G3.1-Richtlinien werden dabei die Indikatoren der Sector Supplements für Finanzdienstleister dargestellt. Der ausführliche Indikatorenbericht kann auf der Website [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com) im Bereich „Über uns“ ► Verantwortung eingesehen werden. Im vorliegenden Index werden Informationen zu Indikatoren, die im vollständigen Index auf der Webseite zu finden sind, mit „web“ abgekürzt.

G3.1 Code	Inhalt nach GRI	Status	Seite
1.1	Stellungnahme des höchsten Entscheidungsträgers	●	4–5
1.2	Darstellung der Auswirkungen, Risiken und Chancen in Bezug auf Nachhaltigkeit	●	4–5, 10–11
2.1–2.10	Organisationsprofil	●	7, 8, 33–34, Impressum, web
3.1–3.4	Reportprofil	●	6, Impressum
3.5–3.11	Umfang und Abgrenzung des Reports	●	6, 10, web
3.12	GRI Content Index	●	54–55
4.1–4.10	Governance-Strukturen und Managementsysteme	●	10, 18–19, 22, 50, web
4.11–4.17	Verpflichtungen gegenüber externen Initiativen und Stakeholdern, Vorsorgeprinzip	●	10–14, 16–19, 53
5	Managementansätze zu den Kategorien Ökonomie, Ökologie und Soziales	●	10–11, 18–19, 22, 24, 26–28, 32–41, 43–45, 56–57
<b>Ökonomische Leistungsindikatoren</b>			
EC1	Direkter generierter und verteilter ökonomischer Wert	●	32, 41, web
EC2/COP7	Finanzielle Folgen, Risiken und Chancen des Klimawandels für die Aktivitäten der Organisation	●	43
EC3	Art und Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	●	25, web
EC5/COP1	Eintrittsgehälter im Vergleich zum lokalen Mindestlohn	●	web
EC6	Geschäftspolitik und Ausgaben bezüglich lokaler Lieferanten	●	18–19, web
EC7/COP6	Einstellung von lokalem Personal	●	web
EC8	Investitionen in öffentliche Infrastruktur und Gemeinwesen	●	32, 56–57
EC9	Art und Umfang indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen	●	32–33
<b>Ökologische Leistungsindikatoren</b>			
EN1/COP8	Verwendete Materialien nach Gewicht oder Volumen	●	44–46, 48
EN2/COP8,9	Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz	●	web
EN3–4/COP8	Direkter und indirekter Primärenergieverbrauch	●	44–46, 48
EN5/COP8,9	Energieeinsparungen durch Effizienzsteigerungen	●	43–48
EN6/COP8,9	Initiativen zur Erstellung energieeffizienter oder auf erneuerbarer Energie basierender Produkte	●	43–48
EN7/COP8,9	Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs	●	43–48
EN8/COP8	Wasserverbrauch	●	48
EN16, 18/COP7–9	Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen	●	43–48
EN21/COP8	Abwassermenge insgesamt	●	46, web
EN22/COP8	Abfallmenge insgesamt	●	48, web
EN26/COP7–9	Maßnahmen zur Reduktion von Umweltbelastungen durch Produkte und Dienstleistungen	●	43–48
EN28/COP8	Bußgelder und Strafen für die Nichteinhaltung gesetzlicher Umweltregelungen	●	web
EN29/COP8	Umweltbelastungen durch den Transport von Produkten, Materialien und Mitarbeiter/innen	●	45

EC1 Kernindikatoren    EC5 zusätzliche Indikatoren    ● berichtet    ● teilweise berichtet

G3.1 Code	Inhalt nach GRI	Status	Seite
<b>Soziale Leistungsindikatoren</b>			
LA1	Anzahl von Mitarbeiter/innen	●	21, 29–30, web
LA2/COP6	Neueinstellungen und Fluktuation	●	29, web
LA3	Betriebliche Leistungen für Vollzeitbeschäftigte	●	25, web
LA4/COP1,3	Mitarbeiter/innen mit Kollektivvereinbarungen	●	web
LA6/COP1	Vertretung / Repräsentanz der Belegschaft in Sicherheits- und Gesundheitskomitees	●	web
LA7/COP1	Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage, Abwesenheit und Todesfälle	●	24
LA8/COP1	Schulungs- und Bewusstseinsbildungsmaßnahmen in Bezug auf ernste Krankheiten	●	24
LA9/COP1	Einbindung von Sicherheit und Gesundheit in Tarifverträgen	●	web
LA10	Durchschnittliche Anzahl an Trainingsstunden	●	22–23
LA11	Programme für Wissensmanagement, lebenslanges Lernen und den Übergang vom Berufsleben in die Pension	●	22–23
LA12	Feedback an Mitarbeiter/innen bezüglich ihrer Leistung und Karriereentwicklung	●	22
LA13/COP1,6	Zusammensetzung der Unternehmensführung und der Belegschaft nach Geschlecht, Altersgruppe und Minderheiten	●	21, 29–30, web
LA14/COP1,6	Lohn- und Vergütungsverhältnis zwischen Frauen und Männern	●	22, 27
HR1–2/COP1–6	Überprüfung der Menschenrechte in wichtigen Investitionsverträgen sowie Überprüfung der Lieferanten und Subunternehmer	●	18–19
HR3/COP1–6	Schulung zu Menschenrechten	●	web
HR4/COP1,2,6	Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	●	web
HR5/COP1–3	Gewährleistung des Rechts auf Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	●	web
HR6/COP1,2,4,5	Geschäftstätigkeiten mit Risiken der Kinderarbeit, Zwangsarbeit oder Arbeitsverpflichtung	●	18–19, web
HR7/COP1,2,4	Geschäftstätigkeiten mit Risiken der Zwangsarbeit oder Arbeitsverpflichtung	●	web
SO1/COP1	Geschäftsbereiche, in denen Community-Einbindung, Auswirkungseinschätzungen und Entwicklungsprogramme implementiert sind.	●	33, 40, 56–57
SO2–4/COP10	Untersuchung der Geschäftseinheiten auf Korruptionsrisiken, Training, Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen	●	16–19, web
SO5–6/COP1–10	Politisches Engagement und Lobbying und Gesamtwert von Zuwendungen an Parteien, Politiker und damit verbundene Einrichtungen	●	web
SO7–8	Klagen aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung, Bußgelder und Strafen wegen Verstoßes gegen Rechtsvorschriften	●	web
<b>Produktverantwortung</b>			
PR1/COP1	Bewertung der Auswirkungen von Produkten auf Gesundheit und Sicherheit	●	36
PR2/COP1	Verstöße gegen Vorschriften bezüglich der Auswirkungen von Produkten auf Gesundheit und Sicherheit	●	web
PR3/COP8	Art der Informationen zu Produkten und Dienstleistungen und Anteil der Produkte, die davon betroffen sind	●	36
PR4/COP8	Verstöße gegen Kennzeichnungspflicht	●	web
PR5	Kundenzufriedenheit (Praktiken, Ergebnisse von Umfragen)	●	34
PR6	Einhaltung von Gesetzen, Standards und freiwilligen Verhaltensregeln zur Marketingkommunikation	●	web
PR7	Verstöße gegen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln zur Marketingkommunikation	●	web
PR8/COP1	Beschwerden in Bezug auf Verletzung des Schutzes von Kundendaten	●	web
PR9	Sanktionen wegen Produkt- und Dienstleistungsaufgaben	●	web
<b>Sector Supplements Finanzdienstleister</b>			
FS1	Nachhaltigkeitsaspekte bei der Produktgestaltung	●	11, 18–19, 33, 36–41
FS2	Prüfung von Nachhaltigkeitsrisiken von Produkten und Dienstleistungen	●	18–19, 36–41
FS5	Dialog mit Kundinnen und Kunden/Geschäftspartnern/Investoren hinsichtlich Nachhaltigkeitsrisiken und -chancen	●	12–14
FS6	Prozentsatz der Geschäftstätigkeit nach bestimmten Regionen, Größe und nach Sektoren	●	33–34
FS7	Produkte mit hohem sozialem Nutzen	●	35–40
FS8	Produkte mit hohem Umweltnutzen	●	35–40
FS9	Auditierung der Prozesse zur Prüfung der Nachhaltigkeitsrisiken	●	38
FS11	Anteil der unter Nutzung von Nachhaltigkeitskriterien verwalteten Vermögen	●	37–38, 41
FS13	Zugang zu Bankdienstleistungen in dünn besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Regionen	●	33, 41
FS14	Initiativen, um den Zugang von Menschen mit Benachteiligungen zu Bankdienstleistungen zu verbessern	●	39–40
FS15	Faire Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen	●	36–37
FS16	Initiativen zur Verbesserung des Wissens über Finanzprodukte	●	14, 36

# KULTUR, BILDUNG, SOZIALES

In den drei Kernbereichen Kultur, Bildung und Soziales engagiert sich die BAWAG P.S.K. seit vielen Jahren als aktiver Partner. Doch nicht nur der finanzielle Beitrag, sondern auch die gemeinsame Kommunikation von Aktivitäten ist für beide Seiten wertvoll. Ziel ist es – auch im Sinne der Nachhaltigkeit –, in Vorhaben dauerhaft involviert zu bleiben. Nur mit soliden Partnerschaften können langfristige Ziele erreicht und gemeinsame Ideen entwickelt werden. 2013 konnten die vielen langjährigen Kooperationen mit sozialen und karitativen Organisationen weitergeführt werden, u.a. mit der Caritas, Licht ins Dunkel und der Diakonie.

Die BAWAG P.S.K. versteht ihre Rolle als Vermittler und Initiator von Projekten und stellt eine Plattform für Vernetzung zur Verfügung. Im Sponsoring hat sich in den letzten Jahren ein Strukturwandel vollzogen: Von der linearen Beziehung zwischen Förderer und Gefördertem zu einer partnerschaftlichen Kooperation auf gleicher Augenhöhe mit intensivem Austausch, gemeinsamer Ideenentwicklung und synergetischem Mehrwert für alle Beteiligten.

2013 wurden wieder zahlreiche Initiativen und Projekte unterstützt. Beispielhaft werden hier einige der vielfältigen Förderungen und Sponsoring-Aktivitäten hervorgehoben.

- ▶ 1. BAWAG P.S.K. Frauenpreis an der TU Wien
- ▶ Diakonie Adventkranz am Wiener Rathausplatz – Förderung von Projekten für die Ausbildung von Jugendlichen
- ▶ Diakonie DeLatour – Weihnachtskarten gestaltet von künstlerisch begabten Menschen mit Behinderung
- ▶ Diversity Ball
- ▶ Familienlotse – Finanzierung von Psychotherapeuten für Familien krebskranker Kinder
- ▶ „Fidelio-Kreativ“-Stipendium 2013
- ▶ Licht ins Dunkel
- ▶ „Life goes on“ Award
- ▶ Mission Hoffnung – Verein für notleidende Kinder in Österreich
- ▶ Österreichischer Kabarettpreis 2013
- ▶ Porgy & Bess – „Next Generation Jazz Award“
- ▶ Soforthilfe für die Taifun-Opfer auf den Philippinen
- ▶ SOS Mitmensch – Benefizauktion zeitgenössischer Kunst

## HIGHLIGHTS 2013

### MITTEN IM LEBEN-Preis 2013 geht an „Zivilcourage TRAINIEREN“

Bereits zum dritten Mal wurde 2013 der MITTEN IM LEBEN-Preis der BAWAG P.S.K. vergeben. Der mit 3.000 Euro dotierte Award zeichnet Verdienste im sozialen Bereich und herausragendes humanitäres Engagement aus. Das vom Mauthausen Komitee Österreich (MKÖ) initiierte Projekt „Zivilcourage TRAINIEREN“ führt seit 2010 mit Jugendlichen Zivilcourage-Trainings durch. Die Lehrgänge werden in Schulen, Lehrwerkstätten oder Jugendzentren in ganz Österreich abgehalten und sollen die Sensibilität für zivilcouragiertes Handeln erhöhen.

### „Ein Ball für jedes Kind“

Gemeinsam mit weiteren Partnern unterstützt die BAWAG P.S.K. das Projekt „Ein Ball für jedes Kind“ der Österreichischen Fußball-Bundesliga, die Kinder damit österreichweit zu mehr Bewegung animieren will. Beim Bundesliga kick&learn Sommercamp in Traiskirchen konnten sich auch die beiden Botschafter und Fußball-Legenden Herbert Prohaska und Andreas Herzog davon überzeugen, dass nicht nur mit großer Freude Fußball gespielt wurde, sondern ebenso die Schwerpunkte wie Mentaltraining oder gesunde Ernährung spielerisch umgesetzt wurden.

**„Zukunft ohne Hunger“ –****BAWAG P.S.K. unterstützt Caritas**

Die BAWAG P.S.K. unterstützt auch 2013 wieder die Augustsammlung der Caritas. Zeitgleich mit der Start-Kundgebung am Stephansplatz, bei der 500 Luftballons als Zeichen der Aufmerksamkeit in die Luft stiegen, ging die Caritas auch mit ihrer Solidaritätsplattform Wall-of-Hope online. Dabei handelt es sich um eine fiktive Wall im Internet, auf der Menschen ein sichtbares Zeichen für eine Zukunft ohne Hunger setzen können. Wer sein Facebook-Profil-Foto auf der immer länger werdenden Mauer hinterlässt, hilft ganz konkret: Für jedes Bild, das gepostet wird, spendet die BAWAG P.S.K. 25 Cent für Menschen, die von Hungersnot betroffen sind. Dank der Spendenaktion konnten im vergangenen Jahr mehr als 2.000 Kamele an Familien in Nordkenia übergeben werden.

- Mehr zum Engagement im Zuge unserer Kernkompetenzen, wie z.B. die Spendenplattform [www.meinespende.at](http://www.meinespende.at), können Sie im Kapitel „Kundinnen und Kunden“ nachlesen.

**Tango en Punta:****Tangofestival mit Menschen mit Down Syndrom**

Im September 2013 fand mit Unterstützung der BAWAG P.S.K. in Bregenz ein einzigartiges Festival der internationalen Tangoszene statt. „Tango en Punta“ vereint als Fest der Begegnung professionelle Tänzerinnen und Tänzer, Tango-Fans und Menschen mit Behinderung aus den unterschiedlichsten Kulturkreisen, Altersgruppen und Gesellschaftsschichten. Das Inklusions-Festival bot ein Angebot aus Workshops, Shows und Live-Konzerten mit Stars der internationalen Tangoszene und schaffte so einen Raum der Freude und Begegnung.

- Eine Übersicht über alle aktuellen Sponsoring-Aktivitäten der BAWAG P.S.K. ist unter [www.bawagpsk.com/sponsoring](http://www.bawagpsk.com/sponsoring) zu finden.

**GASTKOMMENTAR:**

Dr. Werner Kerschbaum  
Generalsekretär des Österreichischen Roten Kreuzes  
Foto: ÖRK / Jürg Christandl

„ Alle 75 Sekunden wird in Österreich eine Blutkonserve benötigt, das sind bis zu 420.000 Konserven pro Jahr. Ob nach Unfällen, bei Operationen, chronischen Erkrankungen oder Komplikationen bei Geburten, Blut zählt im Notfall zu den wichtigsten Medikamenten und kann trotz des Fortschritts in Medizin und Technik nicht künstlich hergestellt werden. Es braucht Menschen mit Herz, die sich durch die freiwillige und unentgeltliche Blutspende für ihre Mitmenschen engagieren. Ich freue mich, dass wir in der BAWAG P.S.K. einen jahrelangen und verlässlichen Partner haben, der uns durch eigene Blutspendeaktionen unterstützt, die Versorgung sicherzustellen. 2013 haben wir als Zeichen des Dankes für das Engagement des Managements, des Betriebsrates, aber insbesondere der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dem Unternehmen den „Blood Award“ verliehen. “

# IMPRESSUM

**Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich:**

BAWAG P.S.K.  
Bank für Arbeit und Wirtschaft und  
Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft  
1018 Wien, Georg-Coch-Platz 2  
FN: 205340x  
DVR: 1075217  
UID: ATU51286308  
Telefon: (+43) 05 99 05 – 0  
E-Mail: [info@bawagpsk.com](mailto:info@bawagpsk.com)  
Internet: [www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com)

**Ansprechpartnerin:**

Sabine Hacker  
(Leitung Konzernkommunikation und Pressesprecherin)

**Redaktion:**

Sabine Hacker (BAWAG P.S.K.)  
Henriette Mussnig (BAWAG P.S.K.)

**Inhaltliche Beratung:**

brainbows informationsmanagement gmbh

**Konzeption und grafische Gestaltung:**

Reger & Zinn OG

**Fotos:**

BAWAG P.S.K. und Stockfotos

Bei der Erhebung und Verarbeitung aller im Bericht angeführter Daten haben wir auf größte Sorgfalt geachtet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Sind in diesem Bericht Aussagen zu künftigen Entwicklungen oder Erwartungen angeführt, so wurden diese Annahmen aufgrund von zum Zeitpunkt der Erstellung aufliegenden Daten und Informationen getroffen. Aufgrund von derzeit nicht vorhersehbarer Ereignisse könnte es also zu Abweichungen bei den getroffenen Aussagen kommen.

Copyright BAWAG P.S.K.  
Juni 2014

**BAWAG P.S.K.**

Bank für Arbeit und Wirtschaft und  
Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft

Georg-Coch-Platz 2  
1018 Wien

**[www.bawagpsk.com](http://www.bawagpsk.com)**

