



---

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY BERICHT  
2018

Disclaimer:

Bei der Erhebung und Verarbeitung aller im Bericht angeführten 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 auf Basis von zum Zeitpunkt der Erstellung vorliegenden Daten und

Informationen getroffen. Aufgrund derzeit nicht vorhersehbarer Ereignisse kann es daher zu Abweichungen bei den getroffenen Aussagen kommen. Es ist für uns gelebte Selbstverständlichkeit, dass sich geschlechtsneutrale Bezeichnungen wie Kunden oder Mitarbeiter aus Gründen der besseren Lesbarkeit sowohl auf Frauen als auch auf Männer beziehen.

# INHALT

<b>4</b>	<b>VORWORT</b>	
<b>5</b>	<b>HINWEISE UND BERICHTSGRENZEN</b>	
<b>6</b>	<b>DIE BAWAG GROUP IM PORTRAIT</b>	
<b>9</b>	<b>CSR-STRATEGIE</b>	
<b>11</b>	<b>ETHIK UND INTEGRITÄT</b>	
<b>13</b>	<b>VERANTWORTUNG GEGENÜBER KUNDEN</b>	
<b>16</b>	<b>NACHHALTIGKEIT IM KERNGESCHÄFT</b>	
<b>19</b>	<b>GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG UND PERSÖNLICHES ENGAGEMENT</b>	
<b>21</b>	<b>MITARBEITERFÖRDERUNG UND -ENTWICKLUNG, DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT</b>	
<b>28</b>	<b>UMWELT- UND KLIMASCHUTZ</b>	
<b>33</b>	<b>NACHHALTIGKEITSPROGRAMM</b>	
<b>34</b>	<b>APPENDIX</b>	
<b>38</b>	<b>GRI-INDEX</b>	
<b>45</b>	<b>BERICHT ÜBER DIE UNABHÄNGIGE PRÜFUNG</b>	
<b>47</b>	<b>UN GLOBAL COMPACT COMMUNICATION ON PROGRESS (COP)</b>	

# VORWORT



## Sehr geehrte Damen und Herren,

die Publikation eines Nachhaltigkeitsberichts ist Teil unserer konsequenten Bemühungen, verantwortungsvolles und faires Handeln und Denken in der BAWAG Group zu stärken. In diesem Sinne freue ich mich, Ihnen unseren Corporate Social Responsibility (CSR) Bericht 2018 zu präsentieren.

Als BAWAG Group ist es uns ein besonderes Anliegen, Corporate Social Responsibility zu leben und umzusetzen. Es ist notwendig und wichtig, dass Unternehmen die Balance zwischen ökonomischen, ökologischen und sozialen Zielen finden. Im Jahr 2018 haben wir neue Initiativen lanciert, die dies unter Beweis stellen. Mit der Schaffung eines eigenen „Customer Experience“-Bereichs haben wir Feedbackmöglichkeiten für Kunden erweitert und Verbesserungsprozesse beschleunigt. Weiters haben wir in den BAWAG P.S.K.-Filialen im Rahmen von Informationsveranstaltungen unseren Kunden Themen rund um Digitalisierung und eBanking nähergebracht. Zudem haben wir durch die Digitalisierung verschiedener Prozesse unsere Geschäftstätigkeiten nicht nur effizienter, sondern auch umweltfreundlicher gestaltet. Zu den internen Kernthemen zählten 2018 die bevorstehende Übersiedlung unseres Headquartiers, die zunehmende Digitalisierung und die Einführung von agilen Arbeitsweisen.

Die vergangenen Jahre waren für die BAWAG Group unter anderem durch organisches und anorganisches Wachstum geprägt. Dementsprechend war es 2018 für uns wichtig, unsere wesentlichen CSR-Themen und die Auswirkungen unseres Handelns neu zu analysieren und zu diskutieren. Auf Basis der Ergebnisse einer umfassenden Stakeholderbefragung haben wir unser neues CSR-Leitbild abgeleitet (siehe Seite 10), in dem wir wesentliche Handlungsfelder definiert haben, die wir künftig angehen möchten.

Abschließend möchte ich mich bei all jenen bedanken, die im Jahr 2018 mit ihrem Engagement für eine faire und verantwortungsbewusste Geschäftstätigkeit dazu beigetragen haben, dass die BAWAG Group ihre gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen und weiterentwickeln konnte, und ich zähle auf Ihre weitere Unterstützung.

Anas Abuzaakouk  
CEO und Vorstandsvorsitzender der BAWAG Group AG

# HINWEISE UND BERICHTSGRENZEN

## HINWEISE

Mit dem NaDiVeG (Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz) wird in Umsetzung der EU-Richtlinie 2014/95/EU ab dem Geschäftsjahr 2017 die Berichtspflicht über nichtfinanzielle Informationen (Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption) im Lagebericht ausgeweitet und konkretisiert. Die BAWAG Group macht auch 2018 von der nach § 267a Abs. 6 UGB vorgesehenen Möglichkeit Gebrauch, einen gesonderten konsolidierten nichtfinanziellen Bericht in der vorliegenden Form zu erstellen.

Der CSR-Bericht 2018 berichtet nach den Guidelines der Global Reporting Initiative (GRI-Standards, Anwendungsebene „in Übereinstimmung Kern-Option“, inkl. branchenbezogener Indikatoren-Sets für Finanzdienstleistungen) und wurde nach den Grundsätzen Wesentlichkeit, Transparenz und Vergleichbarkeit erarbeitet. Dem CSR-Bericht beigefügt sind der GRI-Index (ab Seite 38) und die UN-Global-Compact-Fortschrittsberichte (ab Seite 47). Der Bericht erscheint ausschließlich in einer Online-Version, die abrufbar ist unter

► <https://www.bawagroup.com/CSR>

## BERICHTSGRENZEN

Der vorliegende Bericht beschreibt die Neuerungen und Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit im Jahr 2018 und schließt damit an den CSR-Bericht 2017 an, umfasst aber erstmals auch die Südwestbank AG. Der Berichtszeitraum bei den dargestellten Kennzahlen erstreckt sich auf die Jahre 2016–2018. Als ergänzende Quellen für die CSR-Aktivitäten der BAWAG Group können die CSR-Berichte der letzten Jahre, die Geschäfts- und Corporate Governance-Berichte sowie der Bericht über nichtfinanzielle Informationen der Südwestbank für das Geschäftsjahr 2017 herangezogen werden.

Da die Übernahme der Deutscher Ring Bausparkasse AG erst mit 4. September 2018 abgeschlossen wurde, sind

die Aktivitäten dieses Unternehmens im vorliegenden CSR-Bericht noch nicht erfasst und wird ab 2019 in die Berichterstattung aufgenommen.

Die Umweltkennzahlen der Südwestbank AG waren 2018 noch nicht vollständig vorhanden. Aus diesem Grund wurden die Daten der Südwestbank AG nicht in die Tabelle der Umweltkennzahlen einbezogen. Eine Tabelle mit den verfügbaren Umweltkennzahlen der Südwestbank findet sich im Appendix (Seite 37). Der interne Prozess zur Harmonisierung der Umweltkennzahlen befindet sich im Aufbau und soll 2019 abgeschlossen werden.

# DIE BAWAG GROUP IM PORTRAIT

Die BAWAG Group AG ist die börsennotierte Holdinggesellschaft der BAWAG P.S.K. mit Sitz in Wien und den wesentlichen Banktöchtern easybank und start:bausparkasse in Österreich sowie der Südwestbank und Deutscher Ring Bausparkasse (seit Jänner 2019 start:bausparkasse) in Deutschland. Mit mehr als 2,5 Millionen Kunden ist die BAWAG P.S.K. eine der größten Banken in Österreich und verfügt über eine landesweit bekannte Marke.

Wir verfolgen ein einfaches und transparentes Geschäftsmodell, das auf niedriges Risiko, Effizienz sowie regional auf Österreich, Deutschland und entwickelte Märkte ausgerichtet ist. Wir betreuen Privat-, KMU- und Firmenkunden und bieten ihnen ein breites Sortiment an Spar-, Zahlungsverkehrs-, Kredit-, Leasing- und Veranlagungsprodukten

sowie Bausparen und Versicherungen über verschiedene Online- und Offline-Vertriebswege an.

Unsere Geschäftssegmente<sup>1)</sup> sind BAWAG P.S.K. Retail, easygroup, Südwestbank, DACH Corporates & Public Sector, International Business und Treasury Services & Markets. Die Bereitstellung von einfachen, transparenten und erstklassigen Produkten und Dienstleistungen, die den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen, steht in allen Geschäftsbereichen im Zentrum unserer Strategie

Die aktuelle Eigentümerstruktur steht hier zur Verfügung:

► <https://www.bawaggroup.com/Aktionaersstruktur>

## STRATEGIE

### Wachstum in unseren Kernmärkten

Unser Ziel ist es, unsere Kundenbasis und unser Kundengeschäft in unseren Kernmärkten Österreich, Deutschland und westlichen entwickelten Märkten mit Schwerpunkt auf der DACH-Region zu steigern.

### Unseren Kunden das Leben einfacher machen

Unsere Kunden sollen ihre Bankgeschäfte so gut und komfortabel wie möglich über unsere digitalen und physischen Vertriebskanäle abwickeln können. Dadurch wollen wir erfolgreiche, langfristige Kundenbeziehungen aufbauen und erhalten.

### Effizienz als Schlüssel zum Erfolg

Kosteneffizienz in allen Geschäftsbereichen und Funktionen ist für den Erfolg in einem komplexen Umfeld entscheidend, in dem wir mit stärkerem Wettbewerb, strengeren regulatorischen Anforderungen und neuen Marktteilnehmern von außerhalb der Finanzdienstleistungsbranche konfrontiert sind.

### Sicher und solide

Eine starke Kapitalausstattung, stabile Einlagen und ein niedriges Risikoprofil stellen die Basis für die Umsetzung unserer Geschäftsstrategie dar.

## WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG

2018 war ein weiteres, erfolgreiches Jahr für die BAWAG Group. Es konnte ein starker Jahresüberschuss vor Steuern in Höhe von 573 Mio. € erwirtschaftet werden, was einer Steigerung um 14% gegenüber 2017 entspricht. Der Anstieg ist hauptsächlich auf höhere operative Kernerträge und niedrigere Risikokosten zurückzuführen, wobei letztere das positive Kreditumfeld und den Fokus auf entwickelte Märkte widerspiegeln.

Wir haben alle unsere Ziele übertroffen, uns auf die Dinge konzentriert, die wir steuern können, und unser Versprechen, unser Kapital effizient einzusetzen, eingehalten, während wir gleichzeitig weiterhin an der BAWAG Group von morgen arbeiten. Auf Grundlage der starken Geschäftsentwicklung im Jahr 2018 haben wir unsere Ziele nach oben korrigiert.

### Konzernkennzahlen im Überblick

in Mio. €	2016	2017	2018
Operative Kernerträge	925,1	1.010,0	1.123,3
Jahresüberschuss vor Steuern	445,4	500,4	572,7
Nettogewinn	458,1	449,1	436,5
Return on Equity (@12% CET1)	16,2%	15,1%	14,3%
Return on Tangible Equity (@12% CET1)	18,5%	17,6%	17,1%
Cost/Income Ratio	45,5%	47,2%	44,2%
Risikokosten / zinstragende Aktiva	0,14%	0,17%	0,12%
Bilanzsumme	39.746	46.056	44.698
Kundenkredite	28.485	30.793	30.482
Kundeneinlagen und eigene Emissionen	32.045	36.611	34.620
Eigenkapital (exkl. AT1-Kapital)	3.108	3.576	3.706
Risikogewichtete Aktiva	19.047	21.494	20.465
Common Equity Tier 1 Quote (fully loaded)	13,6%	13,5%	14,5%
NPL Ratio	1,7%	1,8%	1,7%

## RATINGS

Fitch hat im Februar 2019 die Ratings der BAWAG P.S.K. bestätigt. Das langfristige Emittentenrating, das Standalone-Rating sowie das Rating für vorrangige unbesicherte Verbindlichkeiten liegen unverändert auf „A-“. Nachrangige Verbindlichkeiten werden mit „BBB+“ geratet.

Moody's Investors Service hat im Jänner 2019 die Ratings für die BAWAG P.S.K. bestätigt. Das langfristige Rating für vorrangige unbesicherte Verbindlichkeiten sowie die Emittenten- und Einlagenratings der Bank liegen weiterhin auf

„A2“, das Standalone-Rating (Baseline Credit Assessment) auf „baa1“ sowie das Rating für nachrangige Verbindlichkeiten auf „Baa2“. Das Additional-Tier-1-Kapital der BAWAG Group AG wird mit „Ba1“ geratet.

Für die BAWAG Group/BAWAG P.S.K. liegen zudem Nachhaltigkeitsratings relevanter europäischer Agenturen, u.a. SUSTAINALYTICS (average) und oekom research (not prime), vor. Wir sind bestrebt, unsere bestehenden Nachhaltigkeitsratings kontinuierlich zu verbessern.

## AUSZEICHNUNGEN

- ▶ Im Jänner 2018 wurde easy green energy, eine Tochtergesellschaft der easybank, nach 2017 zum zweiten Mal in Folge Bestbieter bei der VKI-Aktion „Energiekosten-Stop“. easy green energy wurde dabei sowohl in der Kategorie „Ökostrom“ als auch in der Kategorie „Umweltzeichen Strom“ als Bestbieter ermittelt.
- ▶ März 2018: Die BAWAG Group wurde das zweite Jahr in Folge von *Global Finance*, einem führenden Magazin für Finanz- und Kapitalmarktthemen, als „Best Bank in Austria“ ausgezeichnet.
- ▶ Im Mai 2018 konnte die easybank den begehrten Recommender-Award des Finanz-Marketing Verbands Österreich mit einem Net Promoter Score von 52% für sich entscheiden. Damit wird bereits zum achten Mal in Folge bestätigt, dass easybank-Kunden die zufriedenste Kunden aller Direkt-, Spezial- und Privatbanken in Österreich sind und außerdem die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft zeigen. Darüber hinaus wurde die easybank mit dem Gütesiegel für exzellente Kundenorientierung ausgezeichnet.
- ▶ Juli 2018: *Euromoney*, eines der weltweit führenden Magazine für Bank-, Finanz- und Kapitalmarktthemen, hat die BAWAG Group mit zwei Awards ausgezeichnet: „Western Europe's Best Bank Transformation“ und „Austria's Best Bank“. Mit diesen renommierten Auszeichnungen wurde die erfolgreiche strategische Neuausrichtung der BAWAG Group in den vergangenen Jahren gewürdigt.
- ▶ Ebenfalls im Juli 2018 belegte die Südwestbank beim größten und einzigen Bankentest in Deutschland, der sich an der DIN SPEC 77222 orientiert, an 14 Standorten den ersten Platz. Die Gesellschaft für Qualitätsprüfung führte den Test an rund 200 Standorten durch.
- ▶ Oktober 2018: Die BAWAG P.S.K. durfte sich über die Verleihung eines renommierten Efma-Accenture Distribution & Marketing Innovation Award freuen. Als erste österreichische Bank überhaupt erreichte die Bank Platz 1 in einer der begehrten Kategorien. Das interne Eventformat „BAWAG P.S.K. TREND\_LOUNGE“, bei dem Mitarbeiter Ideen für den Retail-Banking-Bereich entwickeln und präsentieren, gewann GOLD in der Kategorie „Workforce Experience“.
- ▶ Ebenfalls im Oktober 2018 erhielt die Südwestbank vom TÜV Saarland das Zertifikat für kompetente und zuverlässige Anlageberatung. Dabei untersuchten die TÜV-Gutachter, ob die Prozesse kundenorientiert gestaltet sind, und testeten unter anderem die Abläufe und die fachliche Kompetenz der Berater. Das Beratungsumfeld, Kommunikationsmittel, Konditionen und Gebühren flossen ebenfalls in die Bewertung ein.
- ▶ November 2018: Die BAWAG P.S.K. erhielt Silber in der Kategorie „Best Recruiter 2018“.
- ▶ Ebenfalls im November 2018 haben die easybank und die start:bausparkasse Platz 1 beim *Börsianer*-Ranking belegt. Die easybank erhielt das vierte Jahr in Folge die Auszeichnung als „Beste Direktbank“. Weiters wurde die start:bausparkasse zum ersten Mal als „Beste Bausparkasse“ ausgezeichnet. Insgesamt wurden 13 Gesamt- und Rubriksieger aus fünf Branchen prämiert.

## RISIKOVERSE VERANLAGUNGSSTRATEGIE

Die Verwaltung der Liquidität aus dem Kerngeschäft der BAWAG Group erfolgt in Wertpapierportfolien inklusive der Liquiditätsreserve sowie bestimmter Hedging-Portfolien. Der Fokus der Veranlagungsstrategie liegt dabei auf besicherten und unbesicherten Anleihen von Banken in Westeuropa und den USA mit Investment-Grade-Rating sowie auf ausgewählten Staatsanleihen und hochqualitativen CLOs zu Diversifikationszwecken.

Der Großteil der Wertpapierportfolios verteilt sich auf westliche entwickelte Wirtschaftsräume mit stabilen Rechtssystemen: 86% des Wertpapierportfolios entfallen auf Westeuropa und Nordamerika. Per 31.12.2018 hatte die BAWAG Group zudem kein direktes Exposure gegenüber China, Russland, Ungarn oder Südosteuropa.



# CSR-STRATEGIE

## CSR-ORGANISATION

Das Thema CSR wird in der BAWAG Group unter der Verantwortung des Vorstands als Querschnittsmaterie durch das CSR-Komitee gemanagt. Das Komitee besteht aus Vertretern wesentlicher Konzernunternehmen, Geschäftsbereiche und Fachbereiche/-abteilungen, darunter Communications, Human Resources, Recht, Non-Financial Risk Management & Regulatory Compliance, Chief Performance Office, Kreditrisikomanagement, Operations, Zentraler Einkauf & Immobilienmanagement, Marketing & Produktmanagement, Digital & Data Office, Kommerzkundenvertrieb sowie Privat- und Geschäftskundenvertrieb. Im Komitee wird die CSR-Strategie auf Basis der Konzernstra-

ategie entwickelt und an den Vorstand der BAWAG Group berichtet.

Die Mitglieder des Komitees haben innerhalb der BAWAG Group leitende Positionen inne. Sie sind angehalten, die im Komitee vereinbarten und für ihren Geschäfts- oder Fachbereich bzw. ihre Fachabteilung relevanten CSR-Themen an ihre Teams weiterzukommunizieren und Maßnahmen in ihrem Bereich umzusetzen. Als wesentliche Entscheidungsträger können sie die Umsetzung der CSR-Strategie an verschiedenen Stellen des Konzerns proaktiv vorantreiben.

## CSR-STAKEHOLDER-BEFragung UND WESENTLICHKEITSPROZESS

Durch die Veränderungen, welche die BAWAG P.S.K. bzw. die BAWAG Group in den letzten Jahren unter anderem durch organisches und anorganisches Wachstum geprägt haben, waren unser CSR-Leitbild, unsere CSR-Strategie sowie die Nachhaltigkeitsmaßnahmen neu zu evaluieren.

Dazu hat die BAWAG Group Mitte 2018 unter Einbeziehung der relevanten Konzernunternehmen, wie der BAWAG P.S.K., der easybank und der Südwestbank, Fragebögen an rund 300 Stakeholder versendet, um deren Meinung zum Thema „Corporate Social Responsibility in der BAWAG Group“ abzufragen. Die Rücklaufquote betrug 46%. Die Befragung erreichte Vertreter aus den relevanten Stakeholdergruppen Investoren, Konsumenten- und Verbraucherschutzorganisationen, Kunden, Lieferanten, Medien, Mitarbeiter, NGOs (Umwelt-, Sozial- oder Menschenrechtsorganisationen), Produktpartner, Ratingagenturen/Analysten, Politik und Verwaltung. Bei der Befragung wurden bei den Stakeholdern unter anderem die Bekanntheit einzelner CSR- und Nachhaltigkeitsaktivitäten der BAWAG Group und die Gewichtung von Nachhaltigkeitsthemen wie Diversität, Wirtschaftlicher Erfolg, Kundenorientierung oder Ethisches Handeln abgefragt.

Die Themen und konkreten Fragestellungen wurden auf Basis bestehender Maßnahmen, der zu evaluierenden CSR-Strategie und unter Einbeziehung aktueller Nachhaltigkeits-Ratingreports mit einem externen CSR-Expertenteam erarbeitet. Die Stakeholder-Befragungen vermittelten ein übersichtliches Bild darüber, welche Nachhaltigkeitsthemen für unsere Zielgruppen wichtig sind und dementsprechend verstärkt ins Auge gefasst werden sollten.

Die Ergebnisse der Stakeholder-Befragung wurden im Herbst 2018 in einem Workshop des CSR-Komitees präsentiert und mit externen Nachhaltigkeitsexperten diskutiert. Über 15 Vertreter aus Konzernunternehmen, Geschäftsbereichen und Fachbereichen/-abteilungen der BAWAG Group diskutierten potentielle CSR- und Nachhaltigkeitsmaßnahmen sowie Schwerpunkte, bei denen es Nachholbedarf gibt, analysierten deren Auswirkungen und legten jene Themen fest, die im Fokus der CSR-Strategie stehen sollen. Diese Veranstaltung trug dazu bei, das Bewusstsein für die notwendige Weiterentwicklung der CSR-Aktivitäten im Konzern zu festigen.

Das Ergebnis dieses Wesentlichkeitsprozesses sind sieben Handlungsfelder (vergleiche hierzu den GRI-Index ab Seite 38), die gemeinsam mit den Prinzipien und Zielen des UN Global Compact die Grundlage für das CSR-Leitbild (Seite 10), die CSR-Strategie, die daraus abgeleiteten Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms (Seite 33) und die im CSR-Bericht 2018 dargestellten Inhalte bilden.

Nach der Übernahme der Südwestbank durch die BAWAG P.S.K. im Dezember 2017 wurde die Südwestbank im Jahr 2018 erstmals in die CSR-Berichterstattung der BAWAG Group aufgenommen. Die Südwestbank-Ergebnisse der Stakeholder-Befragung wurden beim Workshop aufgenommen und mit einem Vertreter der deutschen Bank auf Konzernebene diskutiert. Damit wird die CSR-Strategie der Südwestbank, die bisher durch einen CSR-Beirat, der aus nahezu allen externen Zielgruppen bestand, geprägt war, in die CSR-Konzernstrategie eingebettet.

## CSR-LEITBILD

Das CSR-Leitbild bildet mit seinen sieben wesentlichen Handlungsfeldern, die sich aus dem Wesentlichkeitsprozess (Seite 9) im Herbst 2018 ableiten, den Überbau der

CSR-Strategie der BAWAG Group und der dahinterstehenden Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms (Seite 33).

### Handlungsfelder

### Das bedeutet es für die BAWAG Group

Wirtschaftlicher Erfolg	<p>... unser einfaches und transparentes Geschäftsmodell, das auf niedriges Risiko, Effizienz sowie regional auf Österreich, Deutschland und entwickelte Märkte ausgerichtet ist, zu verfolgen.</p> <p>... durch die konsequente Umsetzung unserer Strategie und das Vorantreiben strategischer Initiativen zum Erfolg unserer Stakeholder beizutragen.</p>
Ethik und Integrität	<p>... nach den ethischen Werten des Code of Conduct, den zehn Prinzipien des UN Global Compact und den sieben Prinzipien des UN-Global-Compact-Women's-Empowerment-Programmes zu handeln.</p> <p>... sich an den 17 Sustainable Development Goals des UN Global Compact als Zielrahmen für nachhaltiges Handeln zu orientieren.</p> <p>... durch entsprechende Policies und Richtlinien die Grundlage für ethisches und integriertes Handeln aller Mitarbeiter sicherzustellen.</p> <p>... den Themen Anti-Korruption und Datenschutz im Compliance-Management einen besonderen Stellenwert einzuräumen.</p>
Verantwortung gegenüber Kunden	<p>... unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, ihre Bankgeschäfte nach individuellen Wünschen, wann und wo immer sie das möchten, über unsere digitalen und physischen Vertriebskanäle abzuwickeln.</p> <p>... erfolgreiche und langfristige Geschäftsbeziehungen mit zufriedenen Kunden über alle Vertriebskanäle und Plattformen hinweg zu führen.</p>
Nachhaltigkeit im Kerngeschäft	<p>... die Entwicklung zukunftsfähiger Geschäftsfelder zu fördern und ein vielfältiges Produkt- und Dienstleistungsangebot zur Verfügung zu stellen, das sich an ökologischen, wirtschaftlichen und sozialen Anforderungen orientiert.</p> <p>... ein verlässlicher Partner für Unternehmen und die regionale Wirtschaft zu sein und die ökologische und soziale Verantwortung wahrzunehmen.</p> <p>... Produkte und Services mit nachhaltigem Schwerpunkt und Finanzierungen von Projekten mit Mehrwert für die regionale Wirtschaft zu unterstützen.</p>
Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement	<p>... zivilgesellschaftliches Engagement und das soziale Engagement der Mitarbeiter zu fördern.</p>
Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit	<p>... den Mitarbeitern eine gesunde und karrierefördernde Arbeitsumgebung zu bieten.</p> <p>... einen offenen, wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeitern zu pflegen und ihre Potenziale zu fördern.</p> <p>... Chancengleichheit und Diversität im Unternehmen zu leben.</p>
Umwelt- und Klimaschutz	<p>... die direkten Auswirkungen auf die Umwelt im Arbeitsalltag und die indirekten Auswirkungen durch Produkte und Dienstleistungen so gering wie möglich zu halten und so für kommende Generationen eine lebenswerte Umwelt sicherzustellen.</p>

# ETHIK UND INTEGRITÄT

In der BAWAG Group kommt gegenseitigem Respekt, Engagement und Kundenfokussierung ein hoher Stellenwert zu. Wir streben Integrität durch die Verinnerlichung von gesetzlichen und internen Vorschriften an. Wir wollen Vorgaben nicht nur kennen, sondern uns in jeder Situation daran halten – bei der Zusammenarbeit innerhalb des Konzerns, mit externen Stakeholdern und sonstigen Dritten.

Die Einhaltung von Gesetzen und verbindlichen Rechtsvorschriften, die für jeden Arbeitnehmer und die Organe gelten, und das Bekenntnis zu darüber hinausgehenden Prinzipien sind uns wichtig. Wir bekennen uns zum konzernweiten

Code of Conduct, den zehn Prinzipien des UN Global Compact, den sieben Prinzipien des UN-Global-Compact-Women's-Empowerment-Programms und den 17 Sustainable Development Goals des UN Global Compact.

Unsere Werte und Grundsätze sind in zahlreichen Policies und Leitlinien verankert, die für unsere Bereiche, Abteilungen und damit jeden einzelnen Mitarbeiter in der BAWAG Group die Richtlinien für gesetzeskonformes, transparentes und verantwortungsvolles Handeln im Unternehmensalltag darstellen.

## COMPLIANCE

„Compliance“ beschreibt das Managementsystem der BAWAG Group zum Thema Ethik und Integrität. Effektives Compliance- und Risikomanagement ist ein wesentlicher Teil des Erfolgs einer Bank. Neben den klassischen Risikoarten wird das Non-Financial Risk Management immer wichtiger. Das konzernweite Compliance und Non-Financial Risk Management setzt die Rahmenbedingungen zur Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften und Standards und bemüht sich um einen lückenlosen Schutz der Anleger, Kunden, Mitarbeiter und des Unternehmens. Die Aufgaben umfassen neben dem Management des operationellen Risikos die Verhinderung von Geldwäsche und die Bekämpfung von Terrorismusfinanzierung, die Überwachung der Einhaltung von Sanktionen, Betrugsprävention und -bekämpfung, Datenschutzthemen, Informationssicherheit sowie Wertpapier-Compliance, Vermeidung von Insider-Trading und Marktmissbrauch sowie von Interessenskonflikten. Weitere nichtfinanzielle Risiken, die mit Auswirkungen aus der Geschäftstätigkeit oder den Geschäftsbeziehungen verbunden sind (im Sinne des §267a (3) UGB), werden aktuell in den jeweiligen Fachbereichen oder vom CSR-Komitee identifiziert und sind im vorliegenden Bericht in mehrere Kapitel eingeflossen. Eine Systematisierung des Prozesses wird zukünftig angestrebt.

Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen und interne Verhaltensregelungen können für die BAWAG Group Reputationsrisiken und erhebliche Verpflichtungen wie Strafen, Geldbußen und Einschränkungen bei der Geschäftstätigkeit nach sich ziehen. Für den einzelnen Mitarbeiter könnte es zu Geld- und Freiheitsstrafen sowie arbeitsrechtlichen Konsequenzen kommen, die bis zur Entlassung führen können. Bereits jeder Versuch einer wirtschaftskriminellen Handlung

wird als ernst zu nehmender Verstoß gegen die geschäftspolitischen Grundsätze sowie die Integrität der BAWAG Group und ihrer Mitarbeiter wahrgenommen und dementsprechend verfolgt.

Im Jahr 2018 lagen die Schwerpunkte im Compliance-Management der BAWAG Group besonders auf der EU-weit in Kraft getretenen Datenschutzgrundverordnung, auf den Themen Anti-Korruption, Fit & Proper und Operationelles Risiko sowie auf der Aktualisierung des konzernweiten Code of Conduct.

### Anti-Korruption

Die in der BAWAG Group geltende Antikorruptionsrichtlinie regelt die Geschenkannahme und Geschenkvergabe und sensibilisiert für bestehende Vorschriften. Alle Bestechungsversuche oder sonstige unrechtmäßige Zuwendungen müssen abgewiesen, sofort gemeldet und zusätzlich der zuständigen Abteilung angezeigt werden. In der BAWAG Group treten wir Korruptionsversuchen in allen Geschäftsbereichen entschieden entgegen.

Die Einhaltung der Richtlinie wird beispielsweise bei sogenannten „Compliance Audits“ gemäß einem jährlichen Plan überprüft. Davon umfasst sind auch Audits in den Tochtergesellschaften der BAWAG Group. Weiters müssen relevante Mitarbeiter laufend Trainings zum Thema absolvieren, die auch 2018 stattfanden. In diesem Jahr war es außerdem für alle Mitarbeiter zentraler Abteilungen verpflichtend, das Selbstlernprogramm „Antikorruption“ positiv abzuschließen. Auch alle Mitarbeiter der Südwestbank müssen regelmäßig

ein webbasiertes Training zu Betrugsprävention und Anti-Korruption absolvieren.

Die BAWAG P.S.K. ist zudem seit 2012 Mitglied bei „Transparency International Austrian Chapter – Verein zur Korruptionsbekämpfung“. 2018 fand eine Branchenveranstaltung zum Thema Geldwäschebekämpfung statt. Die BAWAG P.S.K. arbeitet bei einer der dafür relevanten Arbeitsgruppen mit.

### Datenschutz

Die neue Europäische Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) trat im Mai 2018 in Kraft. Ziel ist es, in Europa ein einheitliches Datenschutzniveau zu schaffen. Mit strengeren Vorschriften sollen Kundendaten besser geschützt werden.

Für die BAWAG Group ist es von großer Bedeutung, dass Datenschutz in der täglichen Arbeit gelebt und richtig angewendet wird. Generell unterliegen Informationen und Daten der Kunden dem Bankgeheimnis und den europäischen Datenschutzvorgaben und sind von uns geheim zu halten. Das Data Protection Office hat zudem die gesetzliche Verpflichtung, Mitarbeiter über die neuen gesetzlichen Verpflichtungen rechtzeitig zu informieren und zu schulen. Daher war das Selbstlernprogramm von allen Mitarbeitern 2018 verpflichtend positiv abzuschließen.

### Operationelles Risiko

Das operationelle Risiko ist die Gefahr von Verlusten durch Unangemessenheit und Versagen von internen Prozessen, Menschen, Systemen oder durch externe Ereignisse. „OpRisk“ resultiert zum Beispiel aus einem Abwicklungsfehler, einer vorsätzlichen Missachtung von Richtlinien oder der Kompetenz- und Pouvoirordnung oder falsch erfassten Daten. Alle Mitarbeiter der BAWAG Group sind dafür verantwortlich, OpRisk zu erkennen und gemäß der Regelung vorzugehen.

2018 waren die Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. deshalb verpflichtet, das aktualisierte Selbstlernprogramm „Operationelles Risiko & Internes Kontrollsystem“ positiv abzuschließen.

### Code of Conduct

Der BAWAG Group Code of Conduct wurde 2018 aktualisiert. Er ist ein wichtiges Regelwerk und repräsentiert die Werte, die wir in der BAWAG Group für unbedingt schützenswert erachten: Respekt, Vertrauen, Verantwortung und unseren guten Ruf.

### Weitere Richtlinien und Prinzipien

Aktuell geben über 30 verschiedene Richtlinien (Policies) den Mitarbeitern der BAWAG Group eine Orientierung, wie sie in ihrem Arbeitsalltag geltende gesetzliche Bestimmungen einhalten und die für den Konzern wichtigen Normen in ihr Handeln einfließen lassen sollen. Um die Inhalte zu festigen, werden unter anderem Online-Selbstlernprogramme für verschiedene Themenblöcke angeboten.

Zu den in der BAWAG Group geltenden Policies gehören die Anti-Korruptions- und Geschenkerichtlinie, die Anti Fraud Policy, die Non Disclosure Agreement Policy, die Recruitment Policy, die Product Implementation Process Policy und zahlreiche andere Richtlinien, die wichtige Themenblöcke des alltäglichen Geschäftslebens betreffen.

2018 wurde die Fit & Proper-Richtlinie überarbeitet und aktualisiert. Sie ist Bestandteil der Dokumentation der „Corporate Governance“-Struktur der BAWAG Group und dient dazu, eine umsichtige Führung zu gewährleisten und die Wirksamkeit des Risikomanagements zu stärken.

## CORPORATE GOVERNANCE

### Corporate Governance Kodex

Der Corporate Governance Kodex verfolgt das Ziel einer verantwortlichen, auf nachhaltige und langfristige Wertschaffung ausgerichteten Leitung und Kontrolle von Gesellschaften und Konzernen. Die BAWAG Group AG hat sich verpflichtet, den

Österreichischen Corporate Governance Kodex einzuhalten. Der letztverfügbare, konsolidierte Corporate Governance Bericht ist hier abrufbar:

- ▶ <https://www.bawaggroup.com/CorporateGovernance> Berichte

# VERANTWORTUNG GEGENÜBER KUNDEN

Die BAWAG Group verfolgt seit jeher den Ansatz, den Bedürfnissen ihrer Kunden gerecht zu werden und möglichst vielen Menschen den Zugang zu Bankdienstleistungen zu verschaffen. Den Bedürfnissen der Kunden kommt oberste Priorität zu. Ihr Verhalten und ihre Bedürfnisse befinden sich – unter anderem bedingt durch die zunehmende Digitalisierung des Alltags – im ständigen Wandel. Dementsprechend schnell verändern sich auch die Erwartungen der Kunden an die Produkte und Dienstleistungen einer Bank: 90% unserer Kunden wickeln inzwischen Transaktionen online oder in SB-Zonen ab. Gleichzeitig gibt es den Wunsch, bei wichtigen finanziellen Entscheidungen einen persönlichen Berater in der Bank zu haben.

Die BAWAG Group begann 2018 mit der Neustrukturierung des BAWAG P.S.K.-Filialnetzes, forcierte den Ausbau des digitalen Angebots, arbeitete an noch verständlicheren Finanzprodukten und trieb die Barrierefreiheit ihrer Produkte und Dienstleistungen voran.

Die Verbesserung des Angebots und die Vertiefung der Kundenbeziehungen über alle Vertriebskanäle hinweg haben für uns einen hohen Stellenwert. Im Jahr 2018 wurde deshalb der Bereich „Customer Experience“ gegründet.

Mangelnde Kundenorientierung können einerseits zu Reputationsschäden oder zu Geschäftseinbußen des Unternehmens führen, andererseits durch ungeeignete Produkte auch nachteilig für den Kunden sein.

## PRODUKTEINFÜHRUNGSPROZESS

Die Product Implementation Process Policy spielt bei der Entwicklung neuer Märkte, Produkte und Dienstleistungen sowie bei wichtigen Änderungen bestehender Märkte, Produkte und Dienstleistungen eine zentrale Rolle. Bei der Produktentwicklung müssen alle Risiken wie z.B. Kreditrisiko, strategisches Risiko, Compliance-Risiko und operationelles Risiko berücksichtigt werden. Daher werden unterschiedliche Bereiche frühzeitig involviert.

Ergänzend dazu werden bei wesentlichen Neuerungen unsere Kunden im Vorfeld ausführlich befragt. Über Pilotphasen und umfassende Schulungen werden auch unsere Mitarbeiter mit Neuerungen vertraut gemacht, um eine möglichst friktionsfreie Produkteinführung zu gewährleisten.

## KUNDENORIENTIERUNG

Unsere Produkte und individuellen Beratungsleistungen sollen unsere Kunden bei allen finanziellen Belangen unterstützen. Dabei sind wir bestrebt, auf allen Vertriebswegen höchste Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Mit über 2,5 Mio. Kunden zählt ein Dialog auf Augenhöhe zu den Grundvoraussetzungen des Arbeitsalltags in der BAWAG Group. Die ganzheitliche, lebenszyklisch begleitende Beratung gehört dabei zu den Grundpfeilern in der Kommunikation mit Kunden. Neben den Mitarbeitern, die in der Kundenbetreuung tätig sind, sind beispielsweise die Beschwerdestelle oder soziale Netzwerke wesentliche Feedback-Plattformen.

### Neues BAWAG P.S.K.-Filialnetzwerk

2018 hat die BAWAG P.S.K. begonnen ein eigenständiges, neues Filialnetz in Österreich auszurollen. Der Dialog mit den Kunden war vom Konzeptionsstart weg sehr wichtig. Kunden wurden im Rahmen von Co-Creation-Workshops in die Konzepterstellung eingebunden. Die Bank möchte in den neuen Filialen mehr Raum für Dialog, erstklassige Finanzberatung und persönliche Gespräche schaffen. Im „Community-Bereich“ werden zukünftig Schulungen zu kundenrelevanten Themen abgehalten. In separaten Meeting-Räumen finden vertrauliche Kundengespräche statt.

Um die Kunden über die neuen Filialstandorte zu informieren, wurden mehr als 46.000 Kunden telefonisch kontaktiert und zum Kennenlernen in die neue Filiale eingeladen.

### „Digitale Stunden“

Um vielen Kunden die Teilnahme am digitalen Wandel zu ermöglichen, führte die BAWAG P.S.K. im Sommer 2018 die „Digitalen Stunden“ ein. Dabei gibt die BAWAG P.S.K. Kunden, die sich für das Digital Banking interessieren, aber mit den Funktionen nicht ausreichend vertraut sind, bei kostenlosen Events Einschulungen und die Möglichkeit, Fragen zu stellen. Die Bankberater in den Filialen informieren über die Vorteile des Digital Bankings, über Themen wie Sicherheit und die Funktionen des Digital Bankings und der Digital-Banking-App. Die Gespräche mit den Kunden zeigen das große Interesse und den Bedarf der Kunden, einen direkten und vertrauten Ansprechpartner für dieses Thema zu haben. In insgesamt 262 „Digitalen Stunden“ konnten schon mehr als 1.000 Kunden Schritt für Schritt an Digital Banking herangeführt werden. Die Veranstaltungsreihe wurde von Interessierten aller Altersgruppen sehr gut angenommen.

### Kooperation mit der Wirtschaftsuniversität (WU) Wien

Im Wintersemester 2018/19 hat die BAWAG P.S.K. ein Kooperationsprojekt mit der WU Wien gestartet. Hierbei beschäftigen sich Studenten vom Institut für Strategie, Technologie und Organisation mit einer für unser Produktmanagement interessanten Aufgabenstellung und generieren dazu innovative Ideen für die Zielgruppe der Studenten.

Ziel des Projekts ist es, als BAWAG P.S.K. auch bei Studenten Präsenz zu zeigen und gleichzeitig die Bedürfnisse und Wünsche dieser Zielgruppe besser verstehen und erfüllen zu können.

### Einsatz mobiler Beraterteams

Im November 2018 hat die BAWAG P.S.K. mit dem Einsatz mobiler Beraterteams begonnen, die Kunden in den ländlichen Regionen Österreichs den Zugang zu Bankberatung und Bankdienstleistungen ermöglichen sollen.

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat höchste Priorität und hängt stark von der Qualität unserer Produkte, Services und Prozesse ab. Da die Kundenzufriedenheit für die BAWAG Group insgesamt einen hohen Stellenwert hat, wurden 2018 verstärkt Aktivitäten gesetzt, um das Kundenfeedback besser zu analysieren und in die Verbesserung der Produkte und Services einfließen zu lassen. Das kontinuierliche und breite Monitoring der Kundenwünsche und die systematische Analyse wurden durch die Ausweitung der Feedback-Möglichkeiten und die Schaffung eines „Customer Experience“-Bereichs im Jahr 2018 professionalisiert.

### Eigener Bereich zur Verbesserung des Kundenerlebnisses

Der Bereich „Customer Experience“ widmet sich ausschließlich der Analyse des Feedbacks unserer Kunden. Die BAWAG P.S.K. möchte so dem Kundenfeedback eine noch stärkere Rolle bei der Verbesserung ihrer Produkte und Services zukommen lassen. Das „Customer Experience“-Team hat die Aufgabe, alle Kundenfeedbacks zu

bündeln und Muster zu identifizieren. Die daraus entstehenden Ideen zur Verbesserung des Kundenerlebnisses werden in regelmäßig stattfindenden Meetings dem dafür zuständigen Vorstand der BAWAG Group präsentiert. Zudem finden quartalsweise Meetings mit Bereichs- und Abteilungsleitern der BAWAG P.S.K. statt, bei denen die Analyseergebnisse diskutiert werden.

### Weiterentwicklung des digitalen Kundenerlebnisses

Zu den kundenorientierten Maßnahmen der BAWAG P.S.K. zählt die Entwicklung eines neuen digitalen Kundenerlebnisses, wozu eine neue Digital-Banking-App zählt. Um die Kunden bestmöglich abzuholen und einzubinden, führte das Entwickler-Team der App im Jahr 2018 Interviews mit Kunden durch. Knapp 90 Personen zwischen 20 und 70 Jahren wurden zu ihren Wünschen befragt. Das Feedback nahm das Team als Grundlage für die Entwicklung der Funktionalitäten und des Designs.

### Ausweitung von Kundenfeedback-Tools

Die sogenannten „Touchpoint-Befragungen“ wurden 2018 ebenfalls ausgebaut. Nach jedem Kontakt des Kunden mit einer Beratungs- oder Servicestelle der BAWAG P.S.K. wird seine Meinung hinsichtlich der Qualität und Zufriedenheit erhoben. Dies ist bereits seit Jahren gängige Praxis nach Beratungsgesprächen in BAWAG P.S.K.-Filialen und wurde 2018 auch auf Kunden ausgerollt, die in Kontakt mit unserem Kundenservice getreten sind.

Durch das breite Monitoring und die systematische Analyse des Kundenfeedbacks konnte die BAWAG P.S.K. 2018

bereits Verbesserungen und Erfolge für den Kunden erzielen. So wurde beispielsweise der Prozess maßgeblich verbessert, wenn Kunden Bargeld in SB-Geräten vergessen.

Auch die Südwestbank legt Wert auf Kundenfeedback, um so Verbesserungen auf den Weg zu bringen. 2018 beauftragte sie beispielsweise eine Umfrage unter ihren Firmenkunden. Das Ergebnis spricht für die Südwestbank: Insgesamt 86% der Kunden waren mit der Qualität der Services sehr zufrieden oder zufrieden. Damit ist die Kundenzufriedenheit der Südwestbank-Firmenkunden überdurchschnittlich hoch.

## VERANTWORTUNGSVOLLER KUNDENSERVICE

Der verantwortungsvolle Umgang mit unseren Kunden ist uns wichtig und wird im konzernweiten Code of Conduct beschrieben. Darüber hinaus ist dieser Ansatz auch in verschiedenen Guidelines, Maßnahmen und Aktivitäten des Konzerns verankert. Die Einhaltung umfangreicher vorvertraglicher und vertraglicher Informationspflichten, die insbesondere gegenüber Verbrauchern bei fast allen Produkten besteht, ist dabei unverzichtbar. Diese Informationspflichten legen beispielsweise das Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) oder das Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz (HIKrG) fest.

Durch das kontinuierliche Monitoring und Analysieren des Kundenfeedbacks wissen wir, dass unsere Kunden auf guten Service Wert legen. Zudem ist der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu einem persönlichen und kompetenten Berater essentiell. Unsere Kunden wollen Produkte, die auf ihre Bedürfnisse abgestimmt sind. All das fließt für uns im Begriff des „finanziellen Wohlbefindens“ zusammen.

Die BAWAG Group pflegt einen verantwortungsvollen Umgang mit Kunden:

- ▶ Nur jene BAWAG P.S.K.-Kunden werden proaktiv durch Marketingkampagnen angesprochen, bei denen wir davon ausgehen, dass ihre finanzielle Situation den Abschluss des beworbenen Finanzdienstleistungsprodukts zulässt.
- ▶ Die Inanspruchnahme der Kontoüberziehungsmöglichkeiten bei BAWAG P.S.K.-Kunden unterliegt einem laufenden Monitoring. Sollten wir bemerken, dass sich ein Kunde der Obergrenze seines Einkaufsrahmens nähert und auch längere Zeit dort verharrt, nehmen wir Kontakt auf und bieten gegebenenfalls eine Alternative zur Kontoüberziehung an. So können Kunden nicht nur Sollzinsen sparen, sondern bekommen auch die Möglichkeit für einen übersichtlichen, strukturierten Schuldenabbau. Dieser Service geht über die gesetzlichen Vorschriften hinaus, da die in Frage kommenden Kunden proaktiv adressiert werden und die Kriterien, nach denen die BAWAG P.S.K. die relevante Kundengruppe definiert, umfassender sind als vorgeschrieben.
- ▶ Um einem langfristigen Kreditrisiko für Kunden zu begegnen, bieten wir im Falle von Krankheit und Arbeitslosigkeit beim Kreditabschluss spezielle Versicherungspakete an.

# NACHHALTIGKEIT IM KERNGESCHÄFT

Es ist uns wichtig, die Entwicklung zukunftsfähiger Geschäftsfelder zu fördern. Gemeinsam mit unseren Partnern wollen wir unseren Kunden ein vielfältiges Produkt- und Dienstleistungsangebot zur Verfügung stellen, das sich an ökologischen, wirtschaftlichen und sozialen Anforderungen orientiert. Wir schätzen den Dialog mit unseren Stakeholdern, um zu erkennen, wo innovative und nachhaltige Produkte gebraucht werden.

Es geht uns in der BAWAG Group nicht nur um punktuelle Verbesserungen einzelner Bereiche, sondern darum, langfristige Lösungen für ökologische, ökonomische und soziale Probleme zu finden. Während im sozialen Bereich das „Neue Chance“-Konto ein Vorzeigeprojekt mit großem Erfolg ist, gilt das easybank-Tochterunternehmen easy green energy als gutes Beispiel für ein Unternehmen mit einem umweltfreundlichen Produkt aus unserem Haus.

## FINANZIERUNGSGRUNDSÄTZE

Die Mitarbeiter und Geschäftspartner der BAWAG Group sind angehalten, mit natürlichen Ressourcen schonend umzugehen. Wir unterstützen aktiv Maßnahmen zum Schutz unserer Natur und Umwelt. Das Ziel der BAWAG Group ist es, negative Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit so gering wie möglich zu halten. Die Bewahrung einer intakten Umwelt als Lebensgrundlage zukünftiger Generationen zählt zu den wesentlichen Grundsätzen der BAWAG Group. Diese Punkte sind im konzernweit gültigen Code of Conduct, der 2018 überarbeitet wurde und als Verhaltenskodex für alle Mitarbeiter und Geschäftspartner der BAWAG Group dient, verankert (Seite 12).

Die BAWAG Group weiß um die Sensibilität spezifischer Geschäftsfelder und berücksichtigt mögliche negative Auswirkungen bei ihren Finanzierungsentscheidungen. Projekte, die eine Gefahr für die Verursachung von Umweltschäden darstellen, werden abgelehnt bzw. hinterfragt. So verlangt die BAWAG P.S.K. bei der Finanzierung von Tankstellen oder Mülldeponien entsprechende Umweltgutachten. Die Vergaberichtlinien für BAWAG P.S.K.-Kredite an Privat- und Geschäftskunden definieren außerdem „nicht erlaubte Branchen“. Darüber hinaus wird in diesen Richtlinien explizit verlangt, dass Kreditanträge alle anwendbaren Gesetze, die selbstverständlich auch Menschenrechte und Umweltgesetz-

ze umfassen, bzw. Bankrichtlinien erfüllen und diese Geschäfte keinen Reputationsschaden verursachen.

Gemäß der risikoaversen Strategie der BAWAG Group ist der Großteil des Kreditportfolios auf westliche Wirtschaftsräume mit stabilen Rechtssystemen ausgerichtet. Per 31.12.2018 entfallen 72% der Kundenkredite auf die DACH-Region. Auf die Gesamtsumme der Kundenkredite bezogen, kommen über die Hälfte (ca. 55%) aus Österreich.

Die BAWAG Group finanziert keine Unternehmen, die sich mit der Aufbereitung von Kernbrennstoffen beschäftigen.

Die Südwestbank prüft bei Projektfinanzierungen im Bereich Landwirtschaft, ob der Kunde ausreichend Nachweise über die gesetzlichen Bestimmungen im Umweltbereich vorlegen kann. Projekte für die Energiegewinnung wie Biogasanlagen, die auf wachsenden Rohstoffen beruhen, werden besonders berücksichtigt und der Einsatz von öffentlichen Förderprogrammen wird unterstützt.

Privatkunden, die beispielsweise ein Haus finanzieren möchten, werden auf attraktive öffentliche Förderprogramme (dazu gehört besonders die Nutzung günstiger Finanzierungsmöglichkeiten für Niedrigenergiehäuser) hingewiesen und dahingehend beraten.



## NACHHALTIG AGIERENDE KOOPERATIONSPARTNER

Unsere Kooperationspartner bekennen sich zu einfachen, transparenten und Best-in-Class-Produkten und -Services sowie verantwortungsbewusstem Handeln.

Die Kooperation der BAWAG P.S.K. mit dem Vermögensverwalter Amundi Austria, der sich seit langem zu Kriterien hinsichtlich Umwelt, Soziales und Governance bei Investmententscheidungen bekennt, ermöglicht unseren Kunden den Zugang zu hochwertigen und nachhaltigen sowie verantwortungsvollen Investmentprodukten. 2018 hat Amundi einen ambitionierten Drei-Jahres-Aktionsplan veröffentlicht, um sich noch klarer und stärker im Bereich des verantwortungsvollen Investierens zu positionieren. Der Vermögensverwalter strebt an, seine Analyse auf Grundlage von ESG-Kriterien im Laufe der kommenden Jahre auf das gesamte aktive und passive Fondsmanagement auszudehnen. Weitere Informationen dazu finden Sie hier:

- ▶ <http://about.amundi.com/A-committed-player/Developing-responsible-finance>

Auch die BAWAG P.S.K. Versicherung bietet für Kunden der BAWAG P.S.K. attraktive Lösungen in den Bereichen Vorsorge, Absicherung und Veranlagung an. Die BAWAG P.S.K. Versicherung ist ein Unternehmen der Generali Group und unterliegt deren wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Leitlinien. Weitere Informationen finden Sie hier:

- ▶ <https://www.bawagpsk-versicherung.at/ueber-uns/nachhaltigkeit-soziale-verantwortung>
- ▶ <https://www.generali.at/privatkunden/ueber-uns/nachhaltigkeit-csr>
- ▶ <https://www.generali.com/our-responsibilities>

Bei Bausparverträgen und Bauspardarlehen arbeiten wir zusätzlich zu unserem eigenen Angebot der start:bausparkasse mit der Bausparkasse Wüstenrot zusammen und bieten so unseren Kunden Bausparen als risikoarme Spar- und günstige Finanzierungsmöglichkeit für Wohnungseigentum, den Traum vom eigenen Heim oder Sanierung von bestehendem Wohnraum. Neben der Baufinanzierung kann auch für Vorhaben im Bereich Bildung und für die Pflege im Alter vorgesorgt werden.

- ▶ <https://www.wuestenrot.at/de/ueber-uns/konzern.html>

Im Rahmen einer langfristigen Vertriebskooperation mit der Allianz Vorsorgekasse bietet die BAWAG P.S.K. ihren Firmenkunden Lösungen zur betrieblichen Pensionsvorsorge an. Die Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik überprüft jährlich das Veranlagungskonzept der Allianz Vorsorgekasse, bewertet deren Investments nach ethisch-ökologischen Kriterien und zeichnet diese jährlich für das nachhaltige Investment aus.

- ▶ <https://www.allianzvka.at/warum-allianz/nachhaltigkeit.html>

## PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

### Finanzierungen mit Mehrwert für die Region

Zahlreiche Unternehmen, Kommunen und die öffentliche Hand vertrauen bei der Finanzierung und Realisierung von Projekten der BAWAG P.S.K. Von den Infrastrukturvorhaben, die die Bank in den letzten Jahren (mit-)finanziert hat, handelte es sich bei einem Großteil um Projekte, die den Ausbau und die Verbesserung der Infrastruktur in ländlichen Regionen in ganz Österreich forcierten. Die einzelnen Finanzierungen bewegten sich 2018 zwischen 0,5 Mio. € und 7 Mio. € und flossen in folgende Projekte:

- ▶ Altersheime, Pflegeheime
- ▶ Kindergärten
- ▶ Bildungseinrichtungen wie Volksschulen, Musikschulen, Ausbildungszentren
- ▶ Lokale Straßen, Brücken, Forstwege
- ▶ Wohnbauprojekte der Gemeinden
- ▶ Amtshäuser
- ▶ Schwimmbäder
- ▶ Wasserleitungen, Hochbehälter, vollbiologische Abwassertreinigungsanlagen

Bei den Projekten wird in der Regel der Großteil der Aufträge an regionale Unternehmen vergeben. Dies soll zur Steigerung der Zahl der Arbeitsplätze in ländlichen Regionen beitragen.

Zudem gehören Unternehmen, die den Ausbau von alternativen Energiegewinnungsanlagen forcieren, wichtige Gesundheitseinrichtungen errichten, einen Beitrag zum Erhalt der Tier- und Pflanzenwelt in Österreich leisten, den Fort-

schritt der Elektromobilität antreiben sowie gehandicapten oder schwer vermittelbaren Personen Weiter- und Ausbildung ermöglichen, zu den Firmenkunden der BAWAG P.S.K.

### Nachhaltige Investmentfonds

Das Gesamtvolumen von Amundi Austria, dem Kooperationspartner der BAWAG P.S.K. in der Vermögensverwaltung, in Socially Responsible Investments (SRI-Fonds) betrug Ende 2018 2,5 Mrd. €. Die Investitionen in nachhaltige Investmentprodukte – die drei Publikumsfonds „Amundi Ethik Fonds“<sup>1)</sup>, „Amundi Öko Sozial Rent“ und „Amundi Öko Sozial Stock“ – erreichten zum 31.12.2018 eine Summe von 454 Mio. €, 231 Mio. € und 108 Mio. €.

Alle drei Fonds tragen das EUROSIF-Transparenz-Logo für Nachhaltigkeitsfonds und wurden mit dem Österreichischen Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte ausgezeichnet. In weitere neun Spezialmandate ist eine Summe von rund 1,7 Mrd. € investiert, von denen eines ebenfalls das Österreichische Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte trägt.

### easy green energy

Der österreichische Strom- und Gasversorger easy green energy ist ein 2015 gegründetes Tochterunternehmen der easybank. Das Unternehmen versorgt rund 70.000 Kunden österreichweit mit grünem Strom und Gas. Die Angebote des Unternehmens sind bereits seit dem Gründungsjahr durch das Österreichische Umweltzeichen zertifiziert. easy green energy ist ein Vorzeigebeispiel für ein Unternehmen mit einem nachhaltigen und mehrfach ausgezeichneten Produktangebot innerhalb der BAWAG Group.

### 0% Autokredit

Die zinsfreie Kreditaktion für den Neuerwerb von privaten PKWs wurde im Frühjahr 2018 zum vierten Mal wiederholt. Die Finanzierung eines Neuwagens erfolgte zinsfrei und entgeltfrei, sofern ein CO<sub>2</sub>-Emissionswert von 136 g/km nicht überschritten wurde. Damit leistete die BAWAG P.S.K. einen wesentlichen Beitrag dazu, ältere und schadstoffintensive Fahrzeuge durch moderne und schadstoffarme PKWs zu ersetzen.

### „Neue Chance“-Konto

Auch 2018 ist die „Neue Chance“-Kundenzahl weiter gestiegen. Das „Neue Chance“-Konto der BAWAG P.S.K. ist für Menschen konzipiert, die ansonsten vom Zahlungsverkehr ausgeschlossen wären. Weder Kontonummer noch Bankleitzahl weisen darauf hin, dass es sich dabei um ein Konto auf Guthabenbasis handelt. Das verhindert, dass Kunden im Rahmen der Durchführung ihrer Geldgeschäfte und Transaktionen – direkt oder indirekt – stigmatisiert werden. Bei der BAWAG P.S.K. haben 36.000 Kunden ein „Neue Chance“-Konto.

### Barrierefreie SB-Geräte

Zusätzlich zum modernen und intuitiven Design der BAWAG P.S.K.-Filialen, die im Zuge der Neuausrichtung des Filialnetzes in ganz Österreich entstehen werden, sind alle Geldautomaten in den BAWAG P.S.K.-Filialen barrierefrei. Dies wird laufend auf alle weiteren SB-Geräte ausgeweitet. Es gibt an den Geräten die Möglichkeit, Kontraste zu erhöhen. Diese Funktionen wurden nach den Anforderungskriterien des österreichischen Blinden- und Sehbehindertenverbandes umgesetzt. Sehschwache können die Geräte ihren Bedürfnissen entsprechend bedienen und zum Beispiel kontrastreiche Ansichten mit größeren Schriften ohne Bilder und Animationen wählen. Die Abfrage des Kontostandes, die Auszahlung sowie das PIN-Management können – wie auch schon bisher – durch die Audio-Funktion unterstützt werden. Auch bei der Südwestbank entsprechen die SB-Geräte diesen Anforderungen.

### Partner für gemeinnützige Organisationen

Die BAWAG P.S.K. ist seit Jahrzehnten die Hauptbankverbindung zahlreicher Spendenorganisationen in Österreich. Rund 150 Non-Profit bzw. Non-Governmental Organizations zählen zu den langjährigen Kunden.

Die BAWAG P.S.K. begünstigt die Einzahlung von Spenden. Seit Jahren liegt der begünstigte Spesensatz für Bargeldeinzahlungen in den Filialen der BAWAG P.S.K. für zahlreiche Spendenzwecke bei 0,55 € pro Transaktion.

Außerdem befreit die BAWAG P.S.K. regelmäßig Spenden vom Bareinzahlungsentgelt, wie beispielsweise 2018 für die Hochwasserhilfe in Kärnten.

# GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG UND PERSÖNLICHES ENGAGEMENT

Wir möchten in der BAWAG Group soziale Verantwortung übernehmen und uns für gesellschaftspolitisch relevante Themen einsetzen. Mit der Konzentration auf die Bereiche Bildung, Kultur, Soziales sowie die Crowdfunding-Plattform ([www.crowdfunding.at](http://www.crowdfunding.at)) wird das Wahrnehmungsprofil der BAWAG Group geschärft. Wir verstehen uns als Partner auf Augenhöhe, der Partnerschaften und Projekte aktiv mitgestaltet. Uns ist es wichtig, Projekte langfristig zu unterstützen und Initiativen über Jahre hinweg unser Commitment zu geben. Aus diesem Grund haben viele unserer Aktionen und Maßnahmen auch eine langjährige Tradition.

Das Engagement der BAWAG P.S.K. für Licht ins Dunkel, für die Blutspende-Aktionen des Österreichischen Roten Kreuzes oder für die Caritas-Lerncafés sind seit Jahren

Fixpunkte im sozialen Fahrplan der Bank. Die Südwestbank hat 2018 bereits zum 22. Mal den Südwestbank-Preis vergeben und damit ihr Bekenntnis zur Förderung der regionalen Wissenschaft verlängert.

Hervorheben wollen wir, dass viele Projekte und Initiativen nicht ohne den persönlichen und langjährigen Einsatz der Mitarbeiter der BAWAG Group möglich wären. Wir sind sehr stolz, auf das Engagement unserer Mitarbeiter zählen zu können.

Gleichzeitig hat das Miteinander für soziale Projekte einen positiven Effekt auf das Wir-Gefühl im Unternehmen und trägt dazu bei, das Bewusstsein für die gesellschaftliche Verantwortung im Konzern zu verstärken.

## INITIATIVEN UND MASSNAHMEN

### Initiative ES GEHT! und „Mitten im Leben-Preis“

Mit ES GEHT! hat die BAWAG P.S.K. 2014 eine erfolgreiche Initiative gestartet, die Einzelne fördert, Menschen und Gemeinschaften verbindet und die Gesellschaft ermutigen soll, gemeinsam Positives zu bewirken. Über die Online-Plattform [www.es-geht.at](http://www.es-geht.at) und über Mitarbeiter in den Filialen werden Projekte gefördert und ins Rampenlicht gestellt, die Themen zu Arbeit, Wohnen, Bildung, Gesundheit, Kultur und Technologie behandeln.

Einen wesentlichen Beitrag zur Initiative leistete das DANKESCHÖN-Treueprogramm der BAWAG P.S.K., bei dem Kunden und Mitarbeiter beispielsweise durch bargeldloses Bezahlen eines Betrags von 100 € ein DANKE im Wert von 1 € sammeln. Die gesammelten DANKE können anschließend auf der Crowdfunding-Plattform für die Unterstützung von Projekten eingesetzt werden.

Als erste Bank Österreichs hat es die BAWAG P.S.K. mit ihrer Crowdfunding-Plattform ([www.crowdfunding.at](http://www.crowdfunding.at)) ermöglicht, dass Projekte Einzelner oder privater Organisationen finanziell durch Crowdfunding finanziert werden können.

Im Juni 2018 hat die BAWAG P.S.K. den „Mitten im Leben-Preis“ für herausragendes, humanitäres Engagement verliehen. Der Preis ging an das Projekt „Wissensraum“ des Vereins ScienceCenter-Netzwerk, der leerstehende Geschäftslokale in sozial benachteiligten Bezirken Wiens für

einige Monate in Science Center verwandelt. Die Initiative fördert unter anderem den Zugang zu Bildung und den Dialog in den Bezirken. Das Projekt „Wissensraum“ erhielt den mit 3.000 € dotierten „Mitten im Leben-Preis“ und dazu rund 15.000 € aus Beiträgen von der ES GEHT!-Crowdfunding-Plattform. Damit wurde das Projekt 2018 insgesamt mit über 18.000 € unterstützt.

### „Licht ins Dunkel“ und Freiwilligentage

Die BAWAG P.S.K. unterstützt die Initiative „Licht ins Dunkel“, die Familien und Kindern in Not in Österreich hilft, seit über 40 Jahren. Allein in 2018 hat die BAWAG P.S.K. 50.000 € für Projekte der Licht-ins-Dunkel-Initiative gespendet.

Jeder BAWAG P.S.K.-Mitarbeiter hat die Möglichkeit, bis zu zwei Arbeitstage pro Jahr für Freiwilligenarbeit für gemeinnützige Organisationen und Projekte zu nutzen, ohne dafür Urlaubstage in Anspruch nehmen zu müssen. Diese seit 2011 bestehende Möglichkeit fördert und belohnt das persönliche Engagement unserer Mitarbeiter und zeigt den hohen Wert von Freiwilligentätigkeit. 2018 haben sich Mitarbeiter beispielsweise im Rahmen eines Inklusionsfußballspiels in Gumpoldskirchen in Niederösterreich engagiert.

### **Aktionen Blutspenden und „Radelt zur Arbeit“**

Auch 2018 war die Blutspendeaktion des Österreichischen Roten Kreuzes, für die sich die Bank bereits seit 1959 engagiert, an den beiden Standorten der BAWAG P.S.K. am Georg-Coch-Platz und in der Buchengasse erfolgreich. Bei 148 Blutspende-Aktionen wurden bisher fast 13.000 Konserven Blut von Mitarbeitern für kranke und verletzte Menschen, die auf Blut angewiesen sind, gespendet.

Auch 2018 radelten viele Mitarbeiter im Aktionsmonat Mai in ganz Österreich zur Arbeit. Die Kampagne „Radelt zur Arbeit“ motiviert seit 2011 tausende Arbeitnehmer dazu, mit dem Fahrrad zur Arbeit zu fahren.

### **Unterstützung des Pink Ribbon Day**

Im Oktober 2018 erhielt jeder Berater in den BAWAG P.S.K.-Filialen eine Pink-Ribbon-Schleife zum Anstecken, um an die Wichtigkeit der Krebs- (bzw. in diesem Fall Brustkrebs-)Früherkennung zu erinnern und zur Enttabuisierung der Erkrankung beizutragen.

### **Spendenaktion gegen Kinderarmut**

Vor der Übersiedlung der BAWAG Group-Zentrale erhielten die Mitarbeiter die Möglichkeit, gegen eine freiwillige Spende Artikel aus dem ehemaligen Shop des „Wagner:Werk – Museum Postsparkasse“ zu erwerben. Mit den Spenden in Höhe von 7.200 € wurden Projekte gegen Kinderarmut und Familien in schwierigen Situationen unterstützt.

### **Maßnahmen zur Förderung von Bildung**

Der Südwestbank-Preis, der für herausragende wissenschaftliche Leistungen an der Universität Hohenheim auf den Gebieten der Wirtschaftswissenschaften verliehen wird, wurde auch 2018 vergeben. Die Bank vergibt zudem Stipendien für Studenten und fördert wissenschaftliche Arbeiten des Walter-Eucken-Instituts in Freiburg.

Die Südwestbank ist zudem Partner der Bildungs-Chancen-Lotterie und unterstützt die erste deutsche Soziallotterie, die ihren Fokus gezielt auf die Förderung von Bildungsprojekten legt.

### **Förderung von Kunstschaffenden**

Seit 1998 unterstützt die Südwestbank mit einer Ausstellung pro Jahr vorwiegend Künstler aus der Region Baden-Württemberg und bietet ihnen bei Vernissagen und Abendveranstaltungen in ihren Räumlichkeiten die Möglichkeit, Werke einem breiten Publikum zu präsentieren.

Zudem ist die Südwestbank ein langjähriger Kooperationspartner der Stuttgarter Künstler- und Galeriewelt. Die Bank unterstützt bedeutende Kunstinstitutionen in Baden-Württemberg wie die Staatsgalerie Stuttgart, die Kunststiftung Baden-Württemberg oder die Kunsthalle Riegel/messmer foundation. Außerdem ist sie Kunstpartner des Stadtmuseums Stuttgart.

# MITARBEITERFÖRDERUNG UND - ENTWICKLUNG, DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

Bei der BAWAG Group sind wir davon überzeugt, dass die Mitarbeiter eine unserer wichtigsten Stakeholder-Gruppen sind. Deren Einsatz und hochklassige Arbeit ermöglicht es uns, eine der erfolgreichsten Banken in Europa zu sein. Daher ist es uns wichtig, unseren Mitarbeitern eine gesunde und karrierefördernde Arbeitsumgebung zu bieten, ihre Leistung wertzuschätzen und mit ihnen den Weg der Transformation und Digitalisierung zu gehen.

Wir sind bemüht, Risiken, die sich für die Mitarbeiter ergeben, zu analysieren und Maßnahmen zu deren Geringhaltung zu treffen. Richtlinien wie die Anti-Fraud Policy helfen unseren internen Stakeholdern beim aktiven Umgang mit rechtlichen und regulatorischen Vorgaben im Geschäftsalltag. So möchten wir das Risiko von wirtschaftskriminellen Vorfällen minimieren. Zudem haben die zunehmende Digitalisierung und die Veränderung von Arbeitsweisen und der Arbeitsumgebung Auswirkungen auf unsere internen

Stakeholder, denen wir durch Kommunikationsarbeit in verschiedenen Formen proaktiv entgegenwirken wollen. Durch das Frauen-Mentoring-Programm und unseren Management By Objectives-Prozess, der die Weiterentwicklung der Mitarbeiter individualisiert und strukturiert, wollen wir das Risiko von Ungleichbehandlungen minimieren. Auch gesundheitlichen Risiken, die sich aus dem Arbeitsalltag ergeben, versuchen wir seit Jahren durch eine aktive betriebliche Gesundheitsförderung entgegenzuwirken.

In der BAWAG Group arbeiten Mitarbeiter aus mehr als 40 Nationen täglich zusammen. Den offenen Dialog und das Miteinander haben wir auch 2018 durch die interne Veranstaltung „BAWAG Group Summer Bash“ gefördert, bei der 1.500 Mitarbeiter des Konzerns mit ihren Familien einen gemeinsamen, entspannten Sommernachmittag verbringen konnten.

## Entwicklung der Mitarbeiterzahl

in Köpfen	2016	2017	2018
Mitarbeiterzahl zum 31.12.	2.758	3.520	4.046

Die Fluktuationsrate betrug im Jahr 2018 8% (2017: 6%)<sup>1)</sup>.

## Geschlechterverteilung

in %	2016	2017	2018
Frauen	54%	57%	57%
Männer	46%	43%	43%
Anteil Frauen in Führungspositionen	28%	27%	28%

Weitere Kennzahlen zu den Mitarbeitern sind im Appendix ab Seite 34 sowie im GRI-Index ab Seite 38 zu finden.

1) Nicht berücksichtigt sind Mitarbeiteraustritte im Rahmen des Sozialplans und Pensionierungen. Die Berechnung erfolgte auf Basis von Vollzeitäquivalenten.

## VERÄNDERUNGEN IM ARBEITSALLTAG

### Neues Headquarter

Die BAWAG Group bezog im Februar 2019 ihr neues Headquarter „THE ICON VIENNA“ am Wiener Hauptbahnhof. Für den reibungslosen Ablauf des Umzugs war eine transparente, proaktive interne Kommunikation entscheidend. Deshalb wurde aus rund 25 internen Mitarbeitern sowie externen Beratern ein Projektteam gebildet, das sich seit Anfang 2018 um alle kommunikativen Belange im Zusammenhang mit der Übersiedelung kümmerte.

Zudem wurden „ICON-Dialoge“ organisiert, bei denen offene Fragen zum Umzug gestellt werden konnten. Darüber hinaus wurden interne Workshops für die Führungskräfte abgehalten, um Guidelines zur Arbeit in der neuen Umgebung zu geben. Auch beim Thema Büromöbel wurden die Mitarbeiter entsprechend eingebunden.

### Digitalisierung

Die digitale Transformation des Bankgeschäfts war 2018 ein wichtiges internes Thema. Deshalb wurde bereits 2017 der „Retail Transformation Blog“ im Intranet gestartet. Bisher wurden 55 Beiträge zu den Themen Agiles Arbeiten, Digitales Banking oder den Retail-Kooperationen veröffentlicht. Auch die Neustrukturierung des BAWAG P.S.K.-Filialnetzwerks zählte zu den zentralen Themen der Kommunikationsmaßnahmen.

### Agile Arbeitsweise

Um ein dynamischeres und aktiveres Arbeitsumfeld für das Digital & Data Office zu schaffen, wurde dort 2018 eine „Agile Arbeitsweise“ eingeführt. Um Mitarbeiter in diesem Veränderungsprozess mitzunehmen, wurden Informationen zu den neuen Prozessen, Begrifflichkeiten und der Agilität im Allgemeinen bei Projekten ausgearbeitet und in mehreren Trainings allen Mitarbeitern des Digital & Data Office näher gebracht.

### Ideenbörse

Seit Jänner 2018 haben BAWAG Group-Mitarbeiter die Möglichkeit, internes Feedback und innovative Ideen schnell und einfach zu übermitteln. Durch eine digitale Einreichform im Intranet hat es die BAWAG Group ihren Mitarbeitern erleichtert, mit ihren Ideen zur Weiterentwicklung des Konzerns beizutragen.

Seit dem Launch wurden 150 Ideen zu folgenden Themenbereichen übermittelt:

- ▶ Gesundheit & Soziales
- ▶ Arbeitsumfeld & Sicherheit
- ▶ Produkte & Services
- ▶ Kundenerlebnis & -zufriedenheit
- ▶ Effizienz & Kostensenkung
- ▶ Image & Wettbewerbsfähigkeit

## FÖRDERUNG VON DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

### Frauenförderplan

Seit 2012 verfügt die BAWAG P.S.K. über einen Frauenförderplan. Dieser wurde 2018 von der BAWAG P.S.K. Fraueninitiative und dem Betriebsrat gemeinsam evaluiert und mit der BAWAG P.S.K. schriftlich vereinbart.

Er dient als verbindlicher Rahmen zur Förderung der Gleichstellung und Gewährleistung von Chancengleichheit für Frauen und Männer im Unternehmen. Der Frauenförderplan basiert auf vier Grundsätzen und darauf aufbauenden konkreten Maßnahmen:

- ▶ Bewusstseinsbildung
- ▶ Gleiche Karrierechancen
- ▶ Finanzielle Gleichstellung
- ▶ Förderung einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie für Frauen und Männer, insbesondere durch gezielte Informationen für Mitarbeiter/innen vor, während und nach der Karenz

### **BAWAG P.S.K.-Frauen-Mentoring-Programm**

Das BAWAG P.S.K.-Frauen-Mentoring-Programm startete im März 2018 erfolgreich in die fünfte Runde und richtet sich an alle Mitarbeiterinnen der BAWAG P.S.K. und in deren Töchterunternehmen mit Interesse an beruflicher und persönlicher Weiterentwicklung. Für den aktuellen Jahrgang wurden 15 Mentees aus verschiedenen Bereichen mit und ohne Führungsfunktion, die sich eigeninitiativ für das Programm beworben haben, ausgewählt. Ihnen steht während des gesamten Programms jeweils ein Mentor zur Seite.

Während des Mentoring-Jahres erwarten die Teilnehmerinnen spannende Netzwerkveranstaltungen und Workshops. So wurde 2018 im Rahmen des Programms zu einem spannenden Netzwerkabend mit dem Motto „Rasch auf den Punkt! So zeigen Sie Haltung und positionieren sich eindeutig“ eingeladen. Ein externer Coach für Manager, Politiker und Wissenschaftler gab interessante Einblicke und Impulse. Auch Business Talks, unter anderem mit Mitgliedern des BAWAG Group-Vorstandes, standen am Programm.

### **Verleihung des sechsten BAWAG P.S.K.-Frauenpreises**

Im Oktober 2018 wurde zum sechsten Mal der BAWAG P.S.K.-Frauenpreis verliehen, bei dem innovative Projekte gewürdigt werden. Den mit 5.000 € dotierten Preis erhielt heuer Martina Mara, Professorin für Roboterpsychologie an der Johannes Kepler Universität Linz, die mit ihrer richtungsweisenden Forschung Vorbild und Pionierin zugleich ist.

### **Beruf und Familie**

Die BAWAG P.S.K. hat sich 2013 im Rahmen eines strukturierten Auditierungsprozesses zur Vereinbarkeit von Beruf

und Familie bekannt und erhielt die drei Jahre gültige Zertifizierung als familienfreundliches Unternehmen. 2016 wurde das Zertifikat erfolgreich bestätigt.

Für die kommenden Jahre wurden wieder verschiedene Maßnahmen geplant, die den Status eines familienfreundlichen Unternehmens festigen sollen.

Seit 2014 erhalten alle Väter bei der BAWAG P.S.K. zwei sogenannte „Papa-Tage“, das sind zwei Sonderurlaubstage unmittelbar nach der Geburt ihres Kindes zusätzlich zu den zwei Sonderurlaubstagen, die laut Kollektivvertrag zustehen. Damit haben Väter insgesamt zusätzlich vier Tage für die Familie zur Verfügung.

Auch die Südwestbank erhielt durch Audit berufundfamilie 2016 zum vierten Mal die für drei Jahre gültige Zertifizierung für die ausgezeichnete Vereinbarkeit von Beruf und Familie im Unternehmen. Dieses Zertifikat bestätigt eine familienbewusste Personalpolitik.

### **Informationsveranstaltungen für werdende Eltern**

Auch 2018 erhielten werdende Mütter und Väter wieder nützliche Informationen zum Wiedereinstieg ins Unternehmen und zum Karenzmanagement im Rahmen einer zweimal jährlich stattfindenden Veranstaltung.

### **Welcome-Back-Event**

Seit 2009 veranstalten der Bereich Human Resources und der BAWAG P.S.K.-Betriebsrat zudem das Welcome-Back-Event. Aus der Karenz Zurückkehrende werden eingeladen, sich über Neuerungen und Entwicklungen im Konzern zu informieren.

## ZEITFLEXIBILITÄT AM ARBEITSPLATZ

In den meisten organisatorischen Einheiten gibt es variable Arbeitszeiten mit definierten Funktionszeiten. Telearbeitsvereinbarungen werden unter Berücksichtigung der betrieblichen Möglichkeiten gefördert und sind mit einer zumindest eintägigen Büroanwesenheit pro Woche verbunden. Individuell können verschiedene Zeitmodelle vereinbart werden, wobei eine täglich reduzierte Arbeitszeit

genauso möglich ist wie eine auf einige Tage der Woche kumulierte Stundenanzahl. Darüber hinaus gibt es Altersteilzeitmodelle, Bildungs- und Pflegekarenz sowie Pflegeteilzeitmodelle, die es den Mitarbeitern ermöglichen, ihre privaten und persönlichen Bedürfnisse bestmöglich zu berücksichtigen.

## AUS- UND WEITERBILDUNG

Um die richtigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend einzusetzen und ihnen strukturierte Entwicklungsmöglichkeiten zu geben, lag der Fokus 2018 weiterhin auf Aus- und Weiterbildung, wobei ein besonderes Augenmerk auf Fortbildungen zur Erfüllung regulatorischer Anforderungen gelegt wurde – zusätzlich unterstützt durch Selbstlernprogramme und entsprechende „Quick Checks“.

Wir ermutigen unsere Mitarbeiter darin, den Herausforderungen ihres Berufsalltags durch Wachstum auf professioneller und persönlicher Ebene zu begegnen. Dazu gehören nicht nur die Erweiterung des Fachwissens, sondern auch Themen wie Zeit- und Stressmanagement. Zu den Trainings zählen auch diverse IT-, Englisch- und Erste-Hilfe-Kurse.

In der BAWAG P.S.K. setzten wir bei der Ausbildung auf „HR ONE“. Die Learning- und Performance-Management-Plattform unterstützt beim Sales-Management-Prozess und wird ständig um Selbstlernprogramme und Tutorials erweitert. Blended Learning als gemischte Veranstaltungen von Online- und Präsenztraining kommt hier methodisch ebenso zum Einsatz wie Social Learning, das Lernen mit- und voneinander.

Auch in der Südwestbank gehören eine Vielzahl von internen und externen Seminaren zu unterschiedlichen Themen wie Persönlichkeitstrainings, Technischschulungen oder Fach- und Vertriebsseminare zum Alltag der Mitarbeiter. Nach den Trainings wird die Zufriedenheit mit der jeweiligen Bildungsmaßnahme evaluiert.

Die Südwestbank legt besonderen Wert auf eine bedarfsorientierte Personalentwicklung. Die Abteilung „Personalentwicklung“ plant in enger Abstimmung mit der Geschäftsleitung und den Fachbereichsleitern Maßnahmen zur kontinuierlichen und systematischen Weiterentwicklung der Mitarbeiter. Auch die individuelle Weiterbildung der Mitarbeiter wird in Form von Bachelor- und Masterstudiengängen unterstützt.

Insgesamt wurden in der BAWAG Group im Jahr 2018 18.233 Seminartage (à 8 Stunden) absolviert, das sind durchschnittlich 4,8 Tage pro Person. Mitarbeiterinnen haben insgesamt 7.742 Tage, das sind im Durchschnitt 3,8 Ausbildungstage, absolviert. Männliche Mitarbeiter haben insgesamt 10.491 Tage, das sind im Durchschnitt 5,8 Tage, Ausbildungszeit in Anspruch genommen.

### Finance Day

2018 wurde zum ersten Mal der „Finance Day“ mit über 30 internen Teilnehmern aus unterschiedlichen Abteilungen der BAWAG P.S.K. mit Finanz-Schwerpunkt veranstaltet.

Neben Präsentationen zu den Themen Strategie, M&A, Bilanzierung und Controlling diente auch eine Q&A-Runde mit dem CFO der BAWAG Group dazu, den Teilnehmern einen guten Überblick über die Schnittstellen im Unternehmen zu geben.



### Lehrlingsausbildung

Seit Jahren bildet die BAWAG P.S.K. erfolgreich Lehrlinge aus und hat dafür in den vergangenen Jahren zahlreiche Auszeichnungen erhalten. Dazu gehörten die Urkunde „Staatspreis Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“. Jugendlichen Ziele und Perspektiven für die Zukunft zu geben ist eine Aufgabe, die auch 2018 wieder sehr ernst genommen wurde. Im Jahr 2018 betrug die Anzahl der Lehrlinge bei der BAWAG P.S.K. 39. Mit der Lehre zur Bankkauffrau oder zum Bankkaufmann ermöglicht die Bank eine hochwertige Ausbildung mit dem Ziel, nach Ende der Lehrzeit als qualifizierter Kundenberater übernommen zu werden. 2018 haben zwölf Lehrlinge ihre Lehre erfolgreich abgeschlossen – die Hälfte davon mit Auszeichnung. Zusätzlich zur umfangreichen Ausbildung unterstützt und fördert die Bank „Lehre mit Matura“ – somit einen zweiten Abschluss parallel zur Berufsausbildung.

Im Herbst 2018 begannen wieder mehrere neue Lehrlinge in Wien, Linz, Salzburg und Graz ihre Ausbildung.

### BAWAG P.S.K.-Lehrling beim Finanzguru-Wettbewerb

Im Zuge eines bankübergreifenden Projekts nahmen alle Lehrlinge des ersten Lehrjahrs in Kooperation mit der Berufsschule Wien an einem Wettbewerb von Finanzguru teil. Auf der Finanzguru.at erklären Schüler und Jugendliche mit kreativen Videos komplexe Finanzthemen. Eine unabhängige Expertenjury kürte die besten Videos.

### Sales Talent Management und Sales Academy

Beim „Sales Talent Management“ und der „Sales Academy“ liegt der Fokus auf den BAWAG P.S.K.-Vertriebsmitarbeitern. Die Vertriebsausbildung im Rahmen der „Sales Academy“ vereint drei wesentliche Elemente: Fachwissen als Grundstein des Erfolgs, Sales in Form von aktivierenden Verkaufstrainings und die Führungskräfte-Entwicklung. Alle Vertriebsmitarbeiter erhalten so eine fundierte und auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Ausbildung. Dazu gehören Ausbildungseinheiten, die unter anderem die Themen Wertpapiere, Versicherungen, Wohnbaukredite, Verkauf und Geschäftskunden abdecken.

„Leader's Basics“ ist das interne Ausbildungsprogramm für potenzielle Filialleiter im Vertrieb und sichert die Entwicklung künftiger Führungskräfte aus den eigenen Reihen. Die

Teilnehmer wurden im Rahmen des Nachfolgeplanungsprozesses „Sales Talent Management“ nominiert. Sie erhalten eine anspruchsvolle fachliche und persönlichkeitsbildende Ausbildung, die auf die Übernahme einer Filialleitung vorbereitet. Der Lehrgang wird mit einer kommissionellen Prüfung abgeschlossen.

Das Ziel dieser Aktivitäten ist es, den Ausbildungsbedarf im Retail-Vertrieb zu definieren, Potentialträger für definierte Funktionen zu finden, individuelle Maßnahmen herauszufiltern und damit eine gezielte Ausbildungs- und Nachfolgeplanung zu ermöglichen.

### Talente-Förderung, Nachfolge- und Karriereplanung

Der Schlüssel zum Erfolg der BAWAG Group sind talentierte und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die hohe Einsatzbereitschaft und Engagement zeigen, sich ständig weiterzuentwickeln. Der Bankensektor erlebt laufende Veränderungen, deshalb ist es unser angestrebtes Ziel, eine Arbeitsumgebung zu schaffen, die es Teams ermöglicht, langfristig gemeinsam erfolgreich zu sein. Wir fördern dabei sowohl die berufliche als auch die Persönlichkeitsentwicklung durch zielgerichtete Programme. Zur Identifikation von Potentialträgern und der Entwicklung von potentiellen Nachfolgern für Schlüsselfunktionen gibt es einen klar definierten Prozess. Am Ende jeden Jahres werden von den Vorständen im „Talent Review“ Potentialträger auf allen Ebenen strukturiert diskutiert, und es wird der Umgang mit potentiellen Nachfolgerisiken abgestimmt. In der Zentrale bieten wir das Talente-Programm „forTalents“ an. Dieses Programm ist speziell darauf ausgerichtet, die Teilnehmer in ihrer fachlichen und persönlichen Entwicklung zu unterstützen und auf neue Führungs- bzw. Expertenfunktionen vorzubereiten. Gleichzeitig bietet das Programm den Teilnehmern die Möglichkeit, ihr Netzwerk weiter auszubauen und es für kommende Aufgaben gut zu nutzen. In diesem Jahrgang sind 13 der 20 Teilnehmer weiblich, und von den insgesamt 110 bisherigen Teilnehmern waren 55 Frauen, 29 davon bereits mit Führungsverantwortung.

Um junge, akademisch ausgebildete Talente für uns zu gewinnen, bieten wir das Trainee-Programm „Start & Move“ an. Im Rahmen des einjährigen Programms bekommen die Trainees einen umfassenden Einblick in das Unternehmen und können ihr erstes internes Netzwerk aufbauen. Im aktuellen Programm sind 7 Teilnehmer weiblich und 8 männlich.

### „Come & Learn“: Das Praktikumsprogramm 2018

Um Studenten einen interessanten und abwechslungsreichen Einblick in das Arbeitsleben zu geben, bot die BAWAG P.S.K. 24 Studenten die Möglichkeit, das Unternehmen bis zu sechs Monate lang kennenzulernen und aktiv an Projekten und Aufgabenstellungen mitzuarbeiten. Dadurch sammelten die Praktikanten nicht nur wertvolle Praxiserfahrung in unterschiedlichen Themenfeldern, sondern lernten auch die Abläufe und Prozesse der Bank kennen und legten so einen möglichen Grundstein für eine spätere erfolgreiche Bankkarriere.

### Führungskräfteentwicklung

Die Führungsrolle ist ein permanenter Entwicklungsprozess. Dementsprechend umfasst die Ausbildung der Führungskräfte ein vielfältiges Angebot. Dabei stehen hoher Praxisbezug, gezielte Entwicklung der Führungskompetenzen, Schärfung der Selbstreflexion und die Mitarbeiterbegleitung und -entwicklung im Vordergrund.

So basiert beispielsweise die Entwicklung der Führungskräfte im Retail-Vertrieb auf einem extern begleiteten Potentialcheck zur Identifikation der persönlichen Stärken und Entwicklungsfelder. Abgestimmt darauf bieten wir ein Ausbildungsangebot, das punktgenau jene Kompetenzen stärkt, die im Führungsalltag benötigt werden.

In den zentralen Bereichen der Bank fand 2018 wieder das Führungskräfte-Curriculum „LEAD neue Führungskräfte“ statt. Das Programm unterstützt und begleitet neue Führungskräfte im ersten Jahr bei der Ausübung ihrer neuen Aufgabe und dient als Plattform zum Austausch über Herausforderungen im Führungsalltag. Im Oktober 2018 startete die 21. Gruppe das Programm.

Erfahrene Führungskräfte und Führungsteams wurden auch 2018 wieder in Form von individuellen (Management-)Coachings unterstützt und durch gezielte Change-Management-Maßnahmen begleitet. Der Fokus lag hier klar auf der individuellen Beratung und der optimalen Begleitung der Führungskräfte (und ihrer Teams) durch die Personalentwicklung und ausgewählte Berater.

2018 wurde das „After Work Führungskräfte Forum“ erfolgreich fortgesetzt – eine Reihe von Netzwerkveranstaltungen für alle unsere Führungskräfte, um sie mit neuen Tendenzen der Führungsarbeit vertraut zu machen und eine Plattform zum Austausch zu bieten. Das große Interesse an dieser Veranstaltung spricht für ihren Erfolg.

### Management-by-Objectives-Prozess

Die BAWAG Group-Vergütungsrichtlinie versteht sich als Balance zwischen Honorierung der erbrachten Leistung, Kompetenz und Grad der Verantwortlichkeiten. Der „Führen durch Ziele“ (Management by Objectives, „MbO“)-Prozess ist dabei weiterhin ein wichtiges Management-Tool zur Unterstützung der Geschäftsstrategie. Mit dem Start des jährlichen Prozesses der Mitarbeitergespräche werden Unternehmensziele definiert, die für die Entwicklung der Bank und jedes einzelnen Mitarbeiters wichtig sind. Die Bewertung der Leistung jedes Mitarbeiters spiegelt dabei die professionelle und soziale Kompetenz jedes Einzelnen wie auch das Erreichen der persönlichen und der definierten Konzernziele wieder. Die MbO-Gespräche werden hierarchisch gesehen „top-down“ geführt: Somit wird erreicht, dass alle gesetzten Ziele konsequent auf allen Funktionsebenen besprochen werden. Zwei MbO-Gespräche sind die Grundpfeiler im Prozess, die flache Hierarchie ermöglicht jedoch laufende Abstimmungsgespräche zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und ihrer unmittelbaren Führungskraft.

### Recruiting-Auszeichnung

Die BAWAG P.S.K. gewann die Silbermedaille beim „Best Recruiter 2018“-Ranking und wurde zum insgesamt siebten Mal zum Recruiting-Branchensieger gekürt. In der jährlichen Analyse von über 500 österreichischen Unternehmen hat die Bank wieder gezeigt, dass sie im „war for talents“ der Banken ganz vorne mitmischte. 133 Kriterien in den Kategorien Karrierhomepage, Social Media, Mobile Recruiting, Online-Stellenausschreibungen, Präsenz in Online-Stellenbörsen, Bewertungstransparenz, Usability im Bewerbungsprozess sowie Reaktion auf die Kontaktaufnahme von Bewerbern wurden bewertet.

## BETRIEBLICHE GESUNDHEITSFÖRDERUNG

Ein wesentlicher Eckpfeiler der betrieblichen Gesundheitsförderung sind die Angebote der Betriebsordinationen, die folgende Leistungen bieten:

- ▶ Arbeitsmedizinische Untersuchungen und Begutachtungen
- ▶ Behandlung von Akuterkrankungen
- ▶ Impfaktionen
- ▶ Ärztliche Erste-Hilfe-Leistungen
- ▶ Kostenlose jährliche Vorsorgeuntersuchung
- ▶ Heilmasseurin an den Standorten der Betriebsordination

Zu den Maßnahmen, die 2018 in diesem Bereich gesetzt wurden, gehörten der zweite „BAWAG P.S.K. Gesundheitstag“, die Workshop-Reihe „Fit & konzentriert am Arbeitsplatz“, Augenuntersuchungen für Mitarbeiter an zentralen Standorten, der „Workshop für gesunde Augen“ sowie das Mentalcoaching „Gesund in den Herbst“ mit Tipps zur Raucherentwöhnung.

Die BAWAG P.S.K. bietet ihren Mitarbeitern zudem seit 2010 Unterstützung und Beratung im Bereich der Arbeitspsychologie an. Dieses Angebot kann unter anderem in Form von Einzelberatungen in Anspruch genommen werden.

### **Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz**

Die Prävention arbeitsbedingter psychischer Belastungen wurde auf neue Bereiche ausgeweitet. Die Ergebnisse der Onlineumfrage wurden durch unsere externen Arbeitspsychologen des Arbeitsmedizinischen Dienstes ausgewertet und den Bereichsleitern rückgemeldet. In den folgenden Workshops wurden die Umfrageergebnisse diskutiert und mit den Mitarbeitern Verbesserungsmöglichkeiten erarbeitet. Die Bereichsleiter sind für die Umsetzung der daraus abgeleiteten Maßnahmen verantwortlich.

# UMWELT- UND KLIMASCHUTZ

Auch wenn die von Banken direkt ausgehende Umweltbelastung sehr begrenzt ist, unterstützt die BAWAG Group konsequent die Senkung des Verbrauchs natürlicher Ressourcen. Darüber hinaus ist sich die BAWAG Group ihrer indirekten Verantwortung bewusst und achtet auf die möglicherweise aus dem Finanzierungsgeschäft entstehenden Gefahren für die Umwelt.

Die BAWAG Group setzt sich zum Ziel, die Auswirkungen auf die Umwelt mit Produkten, Dienstleistungen und im Arbeitsalltag aller Mitarbeiter so gering wie möglich zu halten. Unsere Bemühungen, den ökologischen Fußabdruck des Konzerns zu verbessern und einen Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz zu leisten, fanden 2018 insbesondere in der Neuausrichtung des BAWAG P.S.K.-Filialnetzes und in der konzernweiten Digitalisierung von Prozessen zur Papierreduktion ihren Niederschlag.

Jene Umweltauswirkungen, die sich beispielsweise aus unserem Büro- und Filialbetrieb sowie aus den Reisetätigkeiten ergeben, stehen weiterhin in unserem Fokus. Hier wollen wir kontinuierlich Maßnahmen setzen, um die Auswirkungen gering zu halten.

Unser Handeln orientiert sich an dem Ansatz, dass wir durch unsere langfristigen und schrittweisen Maßnahmen einen Teil dazu beitragen wollen, die Auswirkungen des Klimawandels auf uns und andere Wirtschaftssektoren möglichst gering zu halten. Dazu verfolgt die BAWAG Group die Entwicklung des EU Aktionsplanes in dessen Rahmen ein einheitliches Konzept in der Finanzbranche etabliert werden soll, um die nachhaltige Geldanlage einheitlich zu bewerten.

**Umweltkennzahlen<sup>1)</sup>**

	Einheit	2016	2017	2018
<b>Materialverbrauch</b>				
Papierverbrauch	kg	31.200.500 <sup>2)</sup>	162.446	161.847
Kontoauszugskverts	Stück	7.862.000	6.670.433	7.034.210
<b>Energieverbrauch<sup>3)</sup></b>				
Strom				
Buchengasse/Quellenstraße	kWh	6.119.480	5.966.880	5.697.040
Georg-Coch-Platz	kWh	3.427.320	3.260.320	3.368.520
Am Tabor	kWh	2.385.420	2.356.720	2.076.760
Filialen <sup>4)</sup>	kWh	6.069.413	5.781.643	5.424.091
Summe Stromverbrauch	kWh	18.001.633	17.365.563	16.566.411
Raumwärme Zentralstandorte (Fernwärme)				
Buchengasse/Quellenstraße	kWh	2.843.999	3.169.681	2.978.350
Georg-Coch-Platz	kWh	2.840.692	3.380.602	3.147.946
Am Tabor	kWh	254.601	297.580	268.200
Summe Raumwärme Zentralstandorte	kWh	5.939.292	6.847.863	6.394.496
Raumwärme Filialen <sup>4)</sup>				
Gas	kWh	1.948.458	2.195.801	2.264.344
Fernwärme	kWh	533.094	564.099	547.665
Summe Raumwärme Filialen	kWh	2.481.552	2.759.900	2.812.009
Fuhrpark / Mobilität <sup>5)</sup>				
Fuhrpark Benzin	kWh	38.979	236.663	167.044
Fuhrpark Diesel	kWh	481.791	2.864.420	889.966
Flugreisen	kWh	1.147.494	1.950.556	2.473.922
Gesamtenergieverbrauch	kWh	28.090.741	32.024.965	29.303.848
<b>CO<sub>2</sub>-Emissionen<sup>6)</sup></b>				
Scope 1 – Direkte Emissionen				
Fuhrpark	t CO <sub>2</sub> -e	113	696	275
Raumwärme (Gas)	t CO <sub>2</sub> -e	468	527	614
Zwischensumme Scope 1	t CO <sub>2</sub> -e	580	1.223	889
Scope 2 – indir. Emissionen aus Energiebezug				
Strom	t CO <sub>2</sub> -e	5.040	5.244	4.108
Fernwärme	t CO <sub>2</sub> -e	1.165	1.416	1.409
Zwischensumme Scope 2	t CO <sub>2</sub> -e	6.205	6.660	5.518
Scope 3 – sonstige indirekte Emissionen				
Flugreisen	t CO <sub>2</sub> -e	697	1.200	1.718
Zwischensumme Scope 3	t CO <sub>2</sub> -e	697	1.200	1.718
Gesamtsumme CO <sub>2</sub> -Emissionen (Scope 1– 3)	t CO <sub>2</sub> -e	7.482	9.083	8.124

1) Die Umweltkennzahlen der Südwestbank AG lagen 2018 nicht vollständig vor und wurden deshalb nicht in die Darstellung einbezogen. Eine Tabelle mit den verfügbaren Umweltkennzahlen der Südwestbank AG findet sich im Appendix (Seite 37).

2) Für 2016 erfolgt die Darstellung in A4-Seiten.

3) Die Energieverbrauchsdaten werden auf Basis aktueller Rechnungsinformationen gezeigt. Eine stichtagsgenaue Darstellung ist aufgrund unterschiedlicher Abrechnungszeiträume nicht möglich.

4) In den Zahlen werden die eigenen Filialen (exkl. gemieteter Filialen) dargestellt.

5) Die Umrechnung von Fahrzeugkilometer bzw. Personenkilometer in Kilowattstunden erfolgt entsprechend den aktuell veröffentlichten Faktoren des Umweltbundesamtes.

6) Durch Rundungen der Dezimalstellen können geringe Abweichungen entstehen. Die Berechnungsmethode der CO<sub>2</sub>-Bilanz erfolgt entsprechend dem Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard und bezieht sich jedes Jahr auf die aktuell veröffentlichten Emissionsfaktoren des österreichischen Umweltbundesamtes. Bei der Bilanzierung der Treibhausgase (THG) werden dabei neben CO<sub>2</sub> auch alle weiteren Gase mit THG-Potential – u. a. Methan, Lachgas – entsprechend ihrer Klimawirksamkeit berücksichtigt. Die Scope-2-Emissionen werden nach der „Location Based“-Methode erfasst.

## UMWELTAKTIVITÄTEN

### Lieferanten

Im „Supplier Code of Conduct“ wird unsere Erwartungshaltung gegenüber Lieferanten in Bezug auf den Umweltschutz festgelegt. Zudem verpflichten wir unsere Lieferanten die Achtung der Grundrechte, Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiter zu berücksichtigen und nehmen auf Anti-Korruptionsregelungen Bezug. Im Zuge der Lieferantenbewertung werden kommerzielle, fachlich/technische, rechtliche und allgemeine Parameter rund um die künftige Zusammenarbeit umfassend beleuchtet und bewertet.

### Digitalisierung von Prozessen

Mehrere Konzernunternehmen der BAWAG Group haben 2018 Prozesse digitalisiert und damit zur Reduktion des Papierverbrauchs beigetragen:

- ▶ Die BAWAG P.S.K. versendet seit dem Jahr 2018 Änderungen in den AGBs elektronisch an die Digital-Banking-Postfächer ihrer Kunden. So war es möglich, mehr als 500.000 Briefe und das damit verbundene Papier einzusparen.
- ▶ Durch die Bereitstellung der Entgeltaufstellung für Zahlungsverkehrskonten in elektronischer Form kann die BAWAG P.S.K. den Ausdruck von bis zu 4,5 Mio. Entgeltaufstellungen vermeiden.
- ▶ In den neuen Filialen der BAWAG P.S.K. soll gemäß dem Ziel der „paperless branch“ an verschiedenen Stellen Papier eingespart werden. So werden – wenn Kunden dies nicht ausdrücklich wünschen – Dokumente nicht ausgedruckt, sondern auf elektronischem Weg übermittelt. Auch das Unterzeichnen von Verträgen wird elektronisch abgewickelt. Somit kann der Papierverbrauch wesentlich eingeschränkt werden.
- ▶ Die easybank hat die Digitalisierungsmaßnahmen im Unternehmen ausgeweitet, um die Menge an ausgedrucktem Papier zu reduzieren. 2018 wurden Dokumente digitalisiert und die Mitarbeiter der Direktbank ermutigt digital zu arbeiten.
- ▶ Zudem hat die easybank durch den Relaunch ihrer Website die Basis für einen volldigitalisierten Antragsprozess geschaffen. Ihre Kunden müssen Produktanträge nicht mehr ausdrucken, um diese zu unterschreiben.

So möchte die Direktbank auch Kunden dazu bringen, weniger Papier zu verbrauchen.

### Saubere Energie für die Standorte

Bereits zwei der bis zu 26 neuen BAWAG P.S.K.-Filialen beziehen ihren Strom über easy green energy, der mit dem Umweltzeichen UZ 46 zertifiziert ist.

Die Südwestbank-Standorte beziehen „GENO Strom NATUR“ von der GENO Energie GmbH. Das Produkt „GENO Strom NATUR“ liefert zertifizierten Ökostrom an Haushalte, Unternehmen und Agrarbetriebe in Deutschland. Für die Zentrale der Südwestbank wird zur Energieversorgung vollständig emissionsfreier und regenerativ erzeugter Strom aus Wasserkraft verwendet.

In der Südwestbank-Zentrale werden seit 2009 laufend Optimierungsmaßnahmen durchgeführt, um Ressourcen zu sparen, Kosten zu senken und Emissionen zu reduzieren. Dazu gehören die Verbesserung der Anlagen und die effizientere Gestaltung der Betriebsweisen. Seit 2017 ist mit dem Einbau eines neuen Lichtsystems eine intelligente Lichtsteuerung entsprechend dem Tageslichteinfall installiert. Ferner wurden sämtliche Fenster durch solche mit hochisolierendem, energiesparendem Glas ersetzt.

### Mitarbeiteraktion für „saubere Energie“

Mitarbeiter der BAWAG Group hatten 2018 die Möglichkeit, beim Wechsel ihres bisherigen Energielieferanten zu easy green energy einen exklusiven Mitarbeiterbonus zu erhalten.

### Grüner Post- und Botenverkehr

Die Österreichische Post AG hat 2018 für die BAWAG P.S.K. alle Sendungen erneut CO<sub>2</sub>-neutral zugestellt.

Die Südwestbank versendet seit 2013 Briefe und Pakete mit GOGREEN klimaneutral. Mithilfe eines unabhängigen Messsystems werden die CO<sub>2</sub>-Emissionen aller Sendungen exakt bewertet. Durch die Unterstützung von verschiedenen Klimaschutzprojekten werden die Treibhausgase neutralisiert. Zudem nutzt die Südwestbank ein Elektrofahrzeug für innerstädtische Botendienstfahrten.

### Neues energieeffizientes Headquarter

„THE ICON VIENNA“ ist seit Februar 2019 die neue Konzernzentrale der BAWAG Group. Die neuen Büroräumlichkeiten weisen modernen Komfort und höchste Energieeffizienz auf und stellen für unsere Mitarbeiter eine inspirierende und effektive Arbeitsumgebung dar.

Durch die Einbettung des Gebäudes in den Wiener Hauptbahnhof besteht eine Infrastruktur – Verkehrsanbindung, Nahversorgungs-, Service- und Freizeiteinrichtungen –, die dem Standort höchste Arbeits- und Lebensqualität verleiht

und zu einer guten Work-Life-Balance unserer Mitarbeiter beiträgt.

Auch „THE ICON VIENNA“ wird zukünftig mit sauberem Strom von easy green energy versorgt werden. Damit wird mit allen neu gestalteten BAWAG P.S.K.-Filialen und der Konzernzentrale der Großteil der BAWAG Group-Niederlassungen in Österreich ihren Strom aus grünen Quellen beziehen.

Das Gebäude strebt die höchste „Leadership in Energy and Environmental Design“-Zertifizierung „Platinum“ an.

11. März 2019



Anas Abuzaakouk  
CEO und Vorsitzender des Vorstands



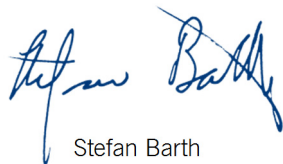
David O'Leary  
Mitglied des Vorstands



Enver Sirucic  
Mitglied des Vorstands



Andrew Wise  
Mitglied des Vorstands



Stefan Barth  
Mitglied des Vorstands



Sat Shah  
Mitglied des Vorstands



## NACHHALTIGKEITSPROGRAMM

**CSR-Strategie**

<b>Ziel: Stärkung des CSR-Bewusstseins und -Engagements</b>	Zeithorizont
Verbesserung im Ranking der Nachhaltigkeits-Ratingagenturen	laufend

**Ethik und Integrität**

<b>Ziel: Sicherstellung der Einhaltung aller Richtlinien und Policies</b>	Zeithorizont
Fokus auf Datenschutz, Informations- und IT-Sicherheit, Betrugsprävention	laufend

**Verantwortung gegenüber Kunden**

<b>Ziel: Passende Produkte und Services für jede Lebenslage und jeden Lebensabschnitt</b>	Zeithorizont
Fortführung des „Neue Chance“-Kontos und des Angebots an nachhaltigen Investments	laufend

**Nachhaltigkeit im Kerngeschäft**

<b>Ziel: Verlässlicher Finanzpartner für Privat- und Kommerzkunden sowie die regionale Wirtschaft</b>	Zeithorizont
Verankerung von Nachhaltigkeitskriterien im Produkteinführungsprozess	H1 2019
Erweiterung des nachhaltigen Angebots im Kerngeschäft	H2 2019

**Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement**

<b>Ziel: Stärkung der Freiwilligentage und Forcierung der Initiative ES GEHT!</b>	Zeithorizont
Ausweitung der Freiwilligentage auf alle Mitarbeiter der BAWAG Group	H1 2019
Screening, Auswahl und Kommunikation geeigneter ES GEHT!-Projekte	laufend

**Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit**

<b>Ziel: Wertschätzung und Förderung von Mitarbeitern</b>	Zeithorizont
Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen durch Umsetzung des Frauenförderplans	laufend
Sensibilisierung zur und Etablierung der Väterkarenz, des „Papa-Monats“ und des Papa-Sonderurlaubs	laufend
Begleitung bei Veränderungen des Arbeitsalltags durch Digitalisierung, Agilität und die neue Konzernzentrale	laufend

**Umwelt- und Klimaschutz**

<b>Ziel: Verringerung der Umweltauswirkungen, um die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden</b>	Zeithorizont
Bezug neue Konzernzentrale und Umstieg auf nachhaltigen Energielieferanten easy green energy	Q1 2019
Umstieg der neu gestalteten BAWAG P.S.K.-Filialen auf nachhaltigen Energielieferanten easy green energy	Q4 2020
Fortsetzung der Maßnahmen zur Papierreduktion	laufend

## APPENDIX

Tabelle 1: Belegschaft / leitende Organe nach Altersgruppe und Geschlecht

31.12.2018		Altersgruppe			Anzahl
		<30	30-50	>50	
Männer	Vorstand		6		6
	Bereichsleitung / Geschäftsführung		25	10	35
	Bereichs- bzw. Vertriebs- leitung regional / Verkaufslei- tung / Abteilungsleitung		73	25	98
	Filialleitung / Gruppenleitung / Teamleitung	12	120	43	175
	Keine leitende Funktion	238	577	626	1.441
<b>Summe (Männer)</b>		<b>250</b>	<b>801</b>	<b>704</b>	<b>1.755</b>
Frauen	Vorstand				
	Bereichsleitung / Geschäftsführung		4		4
	Bereichs- bzw. Vertriebs- leitung regional / Verkaufslei- tung / Abteilungsleitung	2	33	3	38
	Filialleitung / Gruppenleitung / Teamleitung	6	60	14	80
	Keine leitende Funktion	480	1.026	663	2.169
<b>Summe (Frauen)</b>		<b>488</b>	<b>1.123</b>	<b>680</b>	<b>2.291</b>
<b>Gesamt</b>		<b>738</b>	<b>1.924</b>	<b>1.384</b>	<b>4.046</b>

31.12.2017		Altersgruppe			Gesamt
		<30	30-50	>50	
Männer	Vorstand		6		6
	Bereichsleitung / Geschäftsführung		20	8	28
	Bereichs- bzw. Vertriebs- leitung regional / Verkaufslei- tung / Abteilungsleitung		57	14	71
	Filialleitung / Gruppenleitung / Teamleitung	10	108	28	146
	Keine leitende Funktion	152	492	601	1.245
<b>Summe (Männer)</b>		<b>162</b>	<b>683</b>	<b>651</b>	<b>1.496</b>
Frauen	Vorstand				
	Bereichsleitung / Geschäftsführung		1		1
	Bereichs- bzw. Vertriebs- leitung regional / Verkaufslei- tung / Abteilungsleitung	1	24	3	28
	Filialleitung / Gruppenleitung / Teamleitung	7	44	14	65
	Keine leitende Funktion	372	956	602	1.930
<b>Summe (Frauen)</b>		<b>380</b>	<b>1.025</b>	<b>619</b>	<b>2.024</b>
<b>Gesamt</b>		<b>542</b>	<b>1.708</b>	<b>1.270</b>	<b>3.520</b>

	<b>31.12.2018</b>	31.12.2017
Aufsichtsrat <sup>1)</sup>	9	9
davon Männer	6	6
davon Frauen	3	3

1) Altersgruppe Aufsichtsrat 2017: 1 Aufsichtsrat weiblich und 1 Ausschtrat männlich 30 – 50 Jahre, 7 Aufsichtsräte männlich/weiblich >50 Jahre;  
Altersgruppe Aufsichtsrat 2018: 1 Aufsichtsrat weiblich 30 – 50 Jahre, 8 Aufsichtsräte männlich/weiblich >50 Jahre

**Tabelle 2: Belegschaft nach Nationalität**

<b>31.12.2018</b>	Österreich	Deutschland	Andere
Vorstand	1	1	4
Bereichsleitung / Geschäftsführung	25	5	9
Bereichs- bzw. Vertriebsleitung regional / Verkaufsleitung / Abteilungsleitung	108	20	8
Filialleitung / Gruppenleitung / Teamleitung	207	42	6
Keine leitende Funktion	2.980	426	204
<b>Gesamt</b>	<b>3.321</b>	<b>494</b>	<b>231</b>

<b>31.12.2017</b>	Österreich	Deutschland	Andere
Vorstand	1	1	4
Bereichsleitung / Geschäftsführung	20	2	7
Bereichs- bzw. Vertriebsleitung regional / Verkaufsleitung / Abteilungsleitung	95	1	3
Filialleitung / Gruppenleitung / Teamleitung	202	4	5
Keine leitende Funktion	3.007	48	120
<b>Gesamt</b>	<b>3.325</b>	<b>56</b>	<b>139</b>

**Tabelle 3: Abgänge (in Köpfen)**

	<b>31.12.2018</b>	31.12.2017
<b>Nach Ländern</b>		
Österreich	449	423
Deutschland	251	
Andere	2	
<b>Nach Altersgruppen</b>		
<30	185	104
30–50	300	200
>50	217	119
<b>Nach Geschlecht</b>		
Frauen	360	201
Männer	342	222

**Tabelle 4: Abgänge (in Prozentwerten)**

	31.12.2018	31.12.2017
<b>Nach Altersgruppen</b>		
<30	26%	25%
30–50	43%	47%
>50	31%	28%
<b>Nach Geschlecht</b>		
Frauen	51%	52%
Männer	49%	48%

**Tabelle 5: Neueinstellungen (in Köpfen)**

	31.12.2018	31.12.2017
<b>Nach Ländern</b>		
Österreich	581	393
Deutschland	22	1
Andere	10	7
<b>Nach Altersgruppen</b>		
<30	374	204
30–50	198	174
>50	41	23
<b>Nach Geschlecht</b>		
Frauen	331	252
Männer	282	149

**Tabelle 6: Ausbildungstage nach Position**

	Tage gesamt	Durchschnittliche Tage
<b>Führungskräfte</b>		
Frauen	915	6,7
Männer	2.540	7,6
<b>Mitarbeiter Vertrieb</b>		
Frauen	4.493	6,9
Männer	5.731	10,2
<b>Mitarbeiter zentrale Standorte</b>		
Frauen	2.334	1,9
Männer	2.220	2,4

**Tabelle 7: Ausmaß des Beschäftigungsverhältnisses**

	31.12.2018	31.12.2017
<b>Vollzeit</b>	<b>2.470</b>	<b>2.107</b>
Frauen	1.144	994
Männer	1.326	1.113
<b>Teilzeit</b>	<b>1.576</b>	<b>1.413</b>
Frauen	1.147	1.030
Männer	429	383

**Tabelle 8: Art des Beschäftigungsverhältnisses**

	31.12.2018	31.12.2017
<b>Unbefristet</b>	<b>3.739</b>	<b>3.286</b>
Frauen	2.133	1.906
Männer	1.606	1.380
<b>Befristet</b>	<b>307</b>	<b>234</b>
Frauen	158	118
Männer	149	116

**Tabelle 9: Umweltkennzahlen Südwestbank<sup>1)</sup>**

	Einheit	2018
<b>Strom</b>		
Rotebühlstraße	kWh	2.318.105
Schwabstraße	kWh	91.470
Filialen	kWh	729.871
Summe Stromverbrauch	kWh	3.202.446
<b>Raumwärme Zentralstandorte (Fernwärme)</b>		
Rotebühlstraße	kWh	1.087.657
Schwabstraße	kWh	23.456
Summe Raumwärme Zentralstandorte	kWh	1.111.113
<b>Raumwärme Filialen<sup>2)</sup></b>		
Gas	kWh	1.009.585
Fernwärme	kWh	85.557
Summe Raumwärme Filialen	kWh	1.095.142
<b>CO<sub>2</sub>-Emissionen<sup>3)</sup></b>		
Scope 2 – indir. Emissionen aus Energiebezug		
Strom	t CO <sub>2</sub> -e	1.566
Fernwärme	t CO <sub>2</sub> -e	372
Summe Scope 2	t CO <sub>2</sub> -e	1.938

1) Die Umweltkennzahlen der Südwestbank AG zu Papier (Papierverbrauch, Kontoauszugskverts) und Fuhrpark / Mobilität (Fuhrpark Benzin, Fuhrpark Diesel, Flugkilometer) lagen 2018 noch nicht vor und wurden deshalb nicht in der Tabelle abgebildet. Folglich wurden auch die Daten zu den CO<sub>2</sub>-Emissionen „Scope 1 – Direkte Emissionen“ und „Scope 3 – Sonstige indirekte Emissionen“ nicht dargestellt.

2) Heizöl ist nicht berücksichtigt (im Zeitraum 2017–2018 wurden rund 27.000 Liter Heizöl gekauft).

3) Die Berechnungsmethode der CO<sub>2</sub>-Bilanz erfolgt entsprechend dem „Greenhouse Protocol Corporate Accounting and Reporting“-Standard und bezieht sich auf die veröffentlichten Emissionsfaktoren des deutschen Umweltbundesamtes.

# GRI-INDEX

Der vorliegende GRI-Index wurde nach den aktuellen Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI-Standards, Anwendungsebene „in Übereinstimmung Kern-Option“, branchenbezogenes Indikatoren-Set für Finanzdienstleistungen) erstellt. Alle Daten beziehen sich, soweit nicht anders angegeben, auf das Jahr 2018 bzw. den 31. Dezember 2018.

Im Zuge des Wesentlichkeitsprozesses wurden von der BAWAG Group die wesentlichen Handlungsfelder identifiziert. Diese wurden den einzelnen GRI-Themen zugeordnet. Nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die wesentlichen Themen und die entsprechenden GRI-Indikatoren nach den GRI-Standards.

<b>Handlungsfelder</b>	<b>GRI-Themen (Codes)</b>
Wirtschaftlicher Erfolg	201
Ethik und Integrität	205, 206, 415, 418, 419
Verantwortung gegenüber Kunden	417
Nachhaltigkeit im Kerngeschäft	203, 204, 412, FS7, FS8, FS11
Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement	413, FS14
Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit	401, 404, 405, 406
Umwelt- und Klimaschutz	205, 301, 302

## ALLGEMEINE STANDARDANGABEN

GRI-Code	Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis/Anmerkungen	
	102-1	Name der Organisation	S. 49
	102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 6
	102-3	Ort des Hauptsitzes	S. 49
	102-4	Betriebsstätten	<a href="https://www.bawaggroup.com">https://www.bawaggroup.com</a>
	102-5	Eigentum und Rechtsform	S. 6
	102-6	Belieferte Märkte	S. 6
Organisationsprofil	102-7	Größe der Organisation	S. 7 (BAWAG P.S.K. und Südwestbank 156 Filialen, 4 zentrale u. 5 sonstige Standorte)
	102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	S. 21 (kein signifikanter Anteil nicht angestellter Arbeitnehmer)
	102-9	Lieferkette	S. 17, 30; Die BAWAG Group wird von rund 30 Lieferanten, die zum erheblichen Teil aus regionalen (österreichischen und deutschen) Anbietern bestehen, mit Büroausstattung inkl. Hardware, Büromaterial und Marketingmaterial beliefert
	102-10	Signifikante Änderung in der Organisation und ihrer Lieferkette	S. 17
	102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	S. 11–12
	102-12	Externe Initiativen	S. 11–12
	102-13	Mitgliedschaften in Verbänden	Transparency International (Austrian Chapter), UN Global Compact, UN Global Compact WEP
Strategie	102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	S. 4
Ethik und Integrität	102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	S. 11–12
Führung	102-18	Führungsstruktur	S. 6, 12; Corporate Governance Bericht 2018 (S. 4–7)
	102-40	Liste der Stakeholdergruppen	S. 9
Einbeziehung der Stakeholdergruppen	102-41	Tarifverhandlungsvereinbarungen	93% der Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. fallen unter kollektivvertragliche Regelungen
	102-42	Ermittlung und Auswahl von Stakeholdern	S. 9
	102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	S. 9
	102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	S. 9

	102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	S. 5; Konzern-Geschäftsbericht 2018 (Note 47), abrufbar unter <a href="https://www.bawaggroup.com/Finanzergebnisse">https://www.bawaggroup.com/Finanzergebnisse</a>
	102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	S. 5
	102-47	Liste der wesentlichen Themen	S. 10
Vorgehensweise bei der Berichterstattung	102-48	Neudarstellung von Informationen	S. 5
	102-49	Änderung bei der Berichterstattung	S. 5
	102-50	Berichtszeitraum	S. 5
	102-51	Datum des letzten Berichts	März 2018
	102-52	Berichtszyklus	Jährlich
	102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	S. 49
	102-54	Erklärung zu Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	S. 5, 38
	102-55	GRI-Inhaltsindex	S. 38
	102-56	Externe Prüfung	S. 45–46



## MANAGEMENTANSÄTZE UND LEISTUNGSINDIKATOREN

### Handlungsfeld 1: Wirtschaftlicher Erfolg

GRI-Code	Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis/Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes
Wirtschaftliche Leistung	201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert
	201-4	Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand

### Handlungsfeld 2: Ethik und Integrität

GRI-Code	Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis/Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes
Korruptionsbekämpfung	205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden
	205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung
	205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen
Wettbewerbswidriges Verhalten	206-1	Rechtsverfahren aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- und Monopolbildung
Politische Einflussnahme	415-1	Parteispenden
Privatsphäre von Kunden	418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten
Sozioökonomische Compliance	419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich

**Handlungsfeld 3: Verantwortung gegenüber Kunden**

<b>GRI-Code</b>	<b>Inhalt nach GRI-Standards (Kern)</b>	<b>Verweis/Anmerkungen</b>	
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 13–15
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 13–15
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 13–15
Marketing und Kennzeichnung	417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	S. 16–18
	417-2	Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung	3 Abmahnungen einer Verbraucherschutzorganisation, die umgehend berücksichtigt wurden
	417-3	Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	3 Abmahnungen einer Verbraucherschutzorganisation, die umgehend berücksichtigt wurden

**Handlungsfeld 4: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft**

<b>GRI-Code</b>	<b>Inhalt nach GRI-Standards (Kern)</b>	<b>Verweis/Anmerkungen</b>	
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 16–18
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 16–18
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 16–18
Branchenbezogene Angaben: Produktportfolio	FS7	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach Zweck	S. 16–18; Der Anteil am Gesamtwert wird nicht dargestellt, da kein einheitliches Konzept zur Bewertung existiert und kein entsprechendes Reporting aufgesetzt ist.
	FS8	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen ökologischen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach Zweck	S. 16–18; Der Anteil am Gesamtwert wird nicht dargestellt, da kein einheitliches Konzept zur Bewertung existiert und kein entsprechendes Reporting aufgesetzt ist.
Branchenbezogene Angaben: Active-Ownership-Ansatz	FS11	Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten geprüft werden	S. 16; Der Anteil am Gesamtwert wird nicht dargestellt, da kein einheitliches Konzept zur Bewertung existiert und kein entsprechendes Reporting aufgesetzt ist.
Indirekte ökonomische Auswirkungen	203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	S. 16–18

Prüfung und Einhaltung der Menschenrechte	412-3	Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden	Im Code of Conduct sind die für die gesamte Geschäftstätigkeit verpflichtenden Standards zur Einhaltung der Menschenrechte geregelt. Dies umfasst auch den Abschluss von Verträgen. Darüber hinaus gibt es derzeit keine Menschenrechtsklauseln in Investitionsvereinbarungen/-verträgen.
---	-------	---	---

### Handlungsfeld 5: Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement

GRI-Code	Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis/Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes
Lokale Gemeinschaften	FS14	Initiativen, um den Zugang von Menschen mit Benachteiligungen zu Bankdienstleistungen zu verbessern

### Handlungsfeld 6: Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit

GRI-Code	Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis/Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes
Beschäftigung	401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation
	404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten
Aus- und Weiterbildung	404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten
Vielfalt und Chancengleichheit	405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten
Gleichbehandlung	406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen

**Handlungsfeld 7: Umwelt- und Klimaschutz**

<b>GRI-Code</b>		<b>Inhalt nach GRI-Standards (Kern)</b>	<b>Verweis/Anmerkungen</b>
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 28
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 28
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 28
Materialien	301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht und Volumen	S. 29; Der Indikator wird teilweise berichtet (Papierverbrauch)
Energie	302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 29
	302-2	Energieverbrauch außerhalb der Organisation	S. 29
Emissionen	305-1	Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	S. 29
	305-2	Indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2)	S. 29
	305-3	Sonstige indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3)	S. 29

# BERICHT ÜBER DIE UNABHÄNGIGE PRÜFUNG

Wir haben die unabhängige Prüfung des konsolidierten nichtfinanziellen Berichts (im Folgenden „NFI-Bericht“) für das Geschäftsjahr 2018 der

## **BAWAG Group AG,**

(im Folgenden auch kurz „Gesellschaft“ genannt)

durchgeführt.

### **Verantwortung der gesetzlichen Vertreter**

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des NFI-Berichts in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien. Die Gesellschaft wendet die gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§267a UGB) sowie die Leitlinien zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative (GRI Standards) in der Option „Kern“ als Berichtskriterien an und veröffentlicht den NFI-Bericht unter der Bezeichnung „BAWAG Group Corporate Social Responsibility Bericht 2018“.

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

### **Verantwortung des Prüfers**

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

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

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

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

- ▶ Befragung von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Konzernebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen und entsprechender Berichtsgrenzen der Gesellschaft zu erlangen;
- ▶ Durchführung einer Medienanalyse zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung der Gesellschaft in der Berichtsperiode;
- ▶ Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben zu Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelangen, Achtung von Menschenrechten und Bekämpfung von Korruption und Bestechung, einschließlich der Konsolidierung der Daten;
- ▶ Befragungen von Mitarbeitern auf Konzernebene, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der Angaben zu Konzepten, Risiken, Due Diligence Prozessen, Ergebnissen und Leistungsindikatoren verantwortlich sind;
- ▶ Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente um zu bestimmen, ob qualitative und quantitative Informationen durch ausreichende Nachweise

hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;

- ▶ Befragung von Mitarbeitern im Rahmen eines Standortbesuchs in Stuttgart (Südwestbank AG) zur Beurteilung der lokalen Datenerhebungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten;
- ▶ Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben für die im GRI-Index aufgeführten GRI Standards, welche zur Konsolidierung auf Konzernebene von allen Standorten gemeldet wurden;
- ▶ Einschätzung der Konsistenz der für die Gesellschaft anwendbaren Anforderungen des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§ 267a UGB) sowie der GRI Standards (Option „Kern“) mit den Angaben und Kennzahlen im NFI-Bericht;
- ▶ Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben durch kritisches Lesen des NFI-Berichts.

Gegenstand unseres Auftrages ist weder eine Abschlussprüfung noch eine prüferische Durchsicht von Abschlüssen in Übereinstimmung mit österreichischen berufsüblichen Grundsätzen oder mit den International Standards on Auditing (ISA) oder International Standards on Review Engagements (ISRE). Ebenso ist weder die Aufdeckung und Aufklärung strafrechtlicher Tatbestände, wie z.B. von Unterschlagungen oder sonstigen Untreuehandlungen und Ordnungswidrigkeiten, noch die Beurteilung der Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsführung Gegenstand unseres Auftrages. Darüber hinaus ist die Prüfung zukunftsbezogener Angaben, Vorjahreszahlen, sowie von Aussagen aus externen Dokumen-

tationsquellen und Expertenmeinungen nicht Gegenstand unseres Auftrages. Die im Rahmen der Jahresabschlussprüfung geprüften Angaben wurden auf korrekte Übernahme geprüft (keine inhaltliche Prüfung).

Wir erteilen diesen Bericht auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Bezüglich unserer Verantwortung und Haftung gegenüber der Gesellschaft und gegenüber Dritten kommt Punkt 7 der Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe zur Anwendung. Die jeweils aktuelle Fassung der AAB ist über <http://www.kpmg.at/aab> abrufbar.

### **Zusammenfassende Beurteilung**

Auf Basis unserer Prüfungshandlungen sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der NFI-Bericht der Gesellschaft in wesentlichen Belangen nicht mit den gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§ 267a UGB) sowie den GRI Standards (Option „Kern“) übereinstimmt.

Wien, am 11. März 2019

KPMG Austria GmbH

Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft

Mag. Peter Ertl  
Wirtschaftsprüfer

# UN GLOBAL COMPACT COMMUNICATION ON PROGRESS (COP)

## COMMUNICATION ON PROGRESS (COP)

Als Unterzeichner des UN Global Compact verpflichtet sich die BAWAG Group zur Einhaltung der zehn Prinzipien mit den Schwerpunkten Arbeitsrechte, Menschenrechte, Umweltschutz und Antikorruption sowie seit der Unterzeichnung der UN-Global-Compact-Women's-Empowerment-Prinzipien (WEP) im Jahr 2015 zur Einhaltung der sieben

WEP. Der vorliegende CSR-Bericht 2018 ist damit auch ein Bericht im Sinne der jährlichen „Communication on Progress“ (COP). Zu jedem „Prinzip“ wurden Beispiele angeführt, wie diese in der BAWAG Group umgesetzt wurden und werden.

## DIE 10 PRINZIPIEN DES UN GLOBAL COMPACT UND BEISPIELE FÜR DIE UMSETZUNG

Die 10 Prinzipien	Beispiele für die Umsetzung
<b>Prinzip 1:</b> Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten (COP 1)	S. 11–12 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct
<b>Prinzip 2:</b> Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen (COP 2)	S. 11–12 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Supplier Code of Conduct
<b>Prinzip 3:</b> Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren (COP 3)	Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Versammlungsfreiheit und die Zulassung von Gewerkschaften sind in Österreich gesetzlich verankert. Zwischen Management und Betriebsrat erfolgt ein laufender Informationsaustausch, und es werden regelmäßig neue Betriebsvereinbarungen abgeschlossen.
<b>Prinzip 4:</b> Unternehmen sollen für die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit eintreten (COP 4)	S. 11–12, 30 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Supplier Code of Conduct; der größte Teil unserer Lieferanten stammt aus Österreich oder Deutschland. Die Themen Verhandlungsfreiheit, Zwangsarbeit, Arbeitszeiten und Gehälter sind Bestandteil des Supplier Code of Conduct in Punkt 3 „Achtung der Grundrechte, Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter“.
<b>Prinzip 5:</b> Unternehmen sollen für die Abschaffung der Kinderarbeit eintreten (COP 5)	S. 11–12 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Supplier Code of Conduct
<b>Prinzip 6:</b> Unternehmen sollen für die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten (COP 6)	S. 11–12, 22–27 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Recruiting Policies Maßnahmen/Ergebnisse 2018: Überarbeitung des Frauenförderplans, Start des Frauen-Mentoring-Programms
<b>Prinzip 7:</b> Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen (COP 7)	S. 28–31
<b>Prinzip 8:</b> Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen (COP 8)	S. 28–31
<b>Prinzip 9:</b> Unternehmen sollen die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern (COP 9)	S. 28–31

<p><b>Prinzip 10:</b> Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung (COP 10)</p>	<p>S. 11–12 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Antikorruptions- und Geschenkkannahme-Richtlinie, Conflict of Interest Policy. Der Bereich Non-Financial Risk Management &amp; Regulatory Compliance achtet auf Einhaltung der Regelungen. Alle Neueintritte müssen Schulungen zur Verhinderung von Geldwäsche erfolgreich abschließen.</p>
---	--

## DIE 7 PRINZIPIEN DES UN-GLOBAL-COMPACT-WOMEN'S-EMPOWERMENT-PROGRAMMES UND BEISPIELE FÜR DIE UMSETZUNG

<b>Die 7 Prinzipien</b>	<b>Beispiele für die Umsetzung</b>
<p><b>Prinzip 1:</b> Etablierung einer gleichstellungsfreundlichen Führungskultur</p>	<p>S. 22–24 Festgelegte Zielquote für das unterrepräsentierte Geschlecht in Vorstand und Aufsichtsrat, Frauenförderprogramm, Frauen-Mentoring-Programm, flexible Arbeitszeitmodelle, Schwerpunktthema in Führungskräfteprogrammen</p>
<p><b>Prinzip 2:</b> Faire Behandlung aller Männer und Frauen im Erwerbsleben sowie Einhaltung und Förderung der Menschenrechte und der Nichtdiskriminierung</p>	<p>S. 22–24, 26 Recruitment Policy, Frauenförderprogramm Weitere Indikatoren siehe: 405-1, 406-1</p>
<p><b>Prinzip 3:</b> Gewährleistung der Gesundheit, der Sicherheit und des Wohlergehens aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer</p>	<p>S. 22–27 Audit Beruf und Familie, Generationenmanagement, Informationsveranstaltungen für werdende Eltern, Welcome-Back-Events für aus der Karenz zurückkehrende Eltern, Betriebskindergärten an zwei Standorten</p>
<p><b>Prinzip 4:</b> Förderung der Bildung, der Ausbildung und der beruflichen Entwicklung von Frauen</p>	<p>S. 22–26 Frauenförderplan, Frauen-Mentoring-Programm, spezifische Seminare zur Weiterentwicklung von Frauen</p>
<p><b>Prinzip 5:</b> Förderung des Unternehmertums von Frauen, Stärkung ihrer Rolle im Beschaffungsmarkt sowie Respektierung ihrer Würde bei allen Marketingmaßnahmen</p>	<p>S. 23 Frauenpreis</p>
<p><b>Prinzip 6:</b> Förderung der Gleichstellung durch gemeinschaftliche Initiativen und Lobbyarbeit</p>	<p>S. 22–24 Frauenpreis, Fraueninitiative</p>
<p><b>Prinzip 7:</b> Messung und Veröffentlichung der Fortschritte im Bereich der Gleichstellung von Frau und Mann</p>	<p>Bericht über Maßnahmen, Zielsetzungen und Zielerreichung im Rahmen des jährlichen CSR-Berichts und der Communication on Progress (COP)</p>



**Mit der BAWAG Group in Kontakt treten:**

CSR-Team der BAWAG Group  
E-Mail: [csr@bawaggroup.com](mailto:csr@bawaggroup.com)

---

## IMPRESSUM

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

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

Medien:  
[communications@bawaggroup.com](mailto:communications@bawaggroup.com)

Satz:  
Inhouse produziert mit firesys

