

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY BERICHT
2019



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

4	HIGHLIGHTS	<hr/>
6	VORWORT	<hr/>
8	HINWEISE UND BERICHTSGRENZEN	<hr/>
9	DIE BAWAG GROUP IM PORTRAIT	<hr/>
11	CSR-STRATEGIE	<hr/>
14	STATUS QUO NACHHALTIGKEITSPROGRAMM	<hr/>
15	NACHHALTIGKEITSPROGRAMM 2019	<hr/>
16	WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG	<hr/>
19	ETHIK UND INTEGRITÄT	<hr/>
23	VERANTWORTUNG GEGENÜBER KUNDEN	<hr/>
28	NACHHALTIGKEIT IM KERNGESCHÄFT	<hr/>
32	GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG UND PERSÖNLICHES ENGAGEMENT	<hr/>
35	MITARBEITERFÖRDERUNG UND -ENTWICKLUNG, DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT	<hr/>
49	UMWELT- UND KLIMASCHUTZ	<hr/>
53	APPENDIX	<hr/>
60	GRI-INDEX	<hr/>
69	BERICHT ÜBER DIE UNABHÄNGIGE PRÜFUNG	<hr/>
71	UN GLOBAL COMPACT COMMUNICATION ON PROGRESS COP)	<hr/>

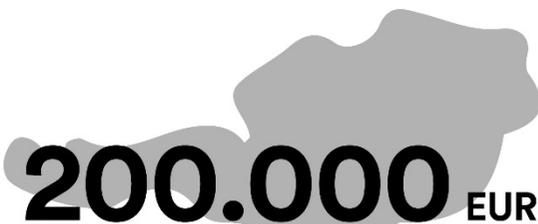
Highlights 2019

19.092



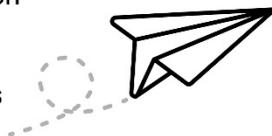
**Ausbildungs-
tage** wurden von
Mitarbeitern absolviert

200.000 EURO

gingen durch
www.crowdfunding.at-Finanzierungsrunden
an **Sozialprojekte** in 

„CSR-Milestone“

Einführung von ökologischen
und sozialen Kriterien
in den BAWAG Group-
Produkteinführungsprozess



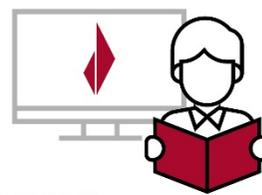
Start von

3

neuen

**Weiterbildungs-
Programmen**

für Mitarbeiter



97%

**Ökostrom-
anteil**

am Gesamtstrom-
verbrauch 2019



34%

**weiblicher
Führungs-
kräfteanteil**

Ausgaben der
BAWAG Group
in Österreich
gingen an

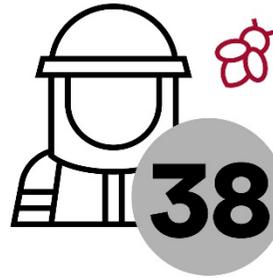
**lokale
Lieferanten**



78%



der BAWAG P.S.K. im neuen Design wurden österreichweit 2019 **eröffnet**



Jungimkern

finanzierte die www.crowdfunding.at-Gemeinschaft seit 2014 Startausrüstung und

Bienenvölker

Der Anteil an **nachhaltigen Investments**

im Bestand der BAWAG P.S.K. hat sich seit 2018



ver4facht



sind ab 2020 in ländlichen Regionen unterwegs



kostenlose Kundenevents

zur Fortbildung beim Thema Digital Banking



Auszeichnungen

erhielt die BAWAG Group 2019



der Gesamtsumme der **Kundenkredite** stammen aus Österreich

VORWORT



Sehr geehrte Damen und Herren,

anlässlich der Veröffentlichung des Nachhaltigkeitsberichts möchte ich Sie über unsere Nachhaltigkeitsinitiativen und die diesbezüglichen Fortschritte der BAWAG Group informieren.

Die letzten Jahre waren sowohl durch organisches als auch durch anorganisches Wachstum geprägt. Deshalb war es für uns wichtig, im Jahr 2019 unsere zentralen Nachhaltigkeits- und Environmental-Social-Governance (ESG) - Themen sowie – was noch wichtiger ist – die Auswirkungen unserer Maßnahmen zu überprüfen. Nachhaltiges Handeln bedeutet für die BAWAG Group, die richtige Ausgewogenheit zwischen ökonomischen, ökologischen und sozialen Zielen zu finden und aufrechtzuerhalten. Zu den grundlegenden Eckpfeilern unserer Nachhaltigkeitsstrategie gehören unter anderem die Menschenrechte, die 10 Prinzipien des UN Global Compact, die 7 UN Global Compact Women's Empowerment Principles und die 17 UN Sustainable Development Goals.

Wir ermutigen unsere Mitarbeiter und unsere Geschäftspartner, mit natürlichen Ressourcen sorgsam umzugehen, und wir unterstützen aktiv Maßnahmen zum Schutz von Natur und Umwelt. Dabei ist es unser Ziel, negative Auswirkungen unserer Geschäftsaktivitäten nach Möglichkeit zu minimieren. Die Umwelt als Lebensgrundlage für künftige Generationen zu erhalten, ist eines der Grundprinzipien unseres Unternehmens. Als BAWAG Group nehmen wir unsere Rolle in der Gesellschaft und unsere Verantwortung als „Good Corporate Citizen“ sehr ernst. Die BAWAG Group ist Partner einer Vielzahl gemeinnütziger und karitativer Organisationen, deren Hauptbank wir seit vielen Jahren sind. Darüber hinaus schätzen wir das persönliche gemeinnützige Engagement unserer Mitarbeiter, das wir durch unsere Freiwilligentage in der Bank unterstützen.

Im Jahr 2019 unterstrichen wir durch verschiedene neue Initiativen – ich möchte nur einige von ihnen nennen – die Breite unseres CSR-Engagements:

- ▶ Zu Jahresbeginn zogen über 1.200 unserer Mitarbeiter in unser Headquarter am Wiener Hauptbahnhof ein. Dabei war es uns wichtig, dass unser neues Bürokonzept unseren Wandel widerspiegelt. Wir investierten ein enormes Maß an Zeit und Mühe, um die Arbeitsroutinen unserer Mitarbeiter zu analysieren und ihre Bedürfnisse zu berücksichtigen. Neben den Mitarbeiteraspekten nahmen wir auch Umweltkriterien ernst. Am neuen

Standort wird nachhaltiger Strom verwendet, der von easy green energy, einer Tochtergesellschaft der easybank, geliefert wird. Unser Strom wird ausschließlich durch Wasserkraft aus Österreich erzeugt. Darüber hinaus stellte die BAWAG Group nicht nur in der Zentrale, sondern auch in allen Filialen der BAWAG P.S.K. in Österreich und unserer Tochtergesellschaft in der Schweiz auf Ökostrom um.

- ▶ Unsere Mitarbeiter sind die Grundlage für den Erfolg der BAWAG Group. Unser Fokus auf Vielfalt und Chancengleichheit ist für die Schaffung von leistungsorientierten Arbeitsplätzen von größter Bedeutung. Diese Aspekte werden von unserem Human-Resources-Team in die Praxis umgesetzt und sind Schwerpunkte für Vorstand und Führungsebene. In der BAWAG Group arbeiten Teammitglieder verschiedener Altersgruppen und unterschiedlicher ethnischer und religiöser Hintergründe aus über 40 Ländern zusammen. 2019 erreichten wir mit dem Anstieg des Frauenanteils in Führungspositionen auf 34% einen wichtigen Meilenstein. Obwohl noch viel vor uns liegt, bin ich stolz auf die Fortschritte, die wir im Laufe der Jahre gemacht haben.
- ▶ Als erster Bank in Österreich ist es uns gelungen, innerhalb unserer Vertriebsteams ein engagiertes Team von mobilen Beratungsexperten aufzubauen. Damit wurde ein neuer physischer Kanal für unsere Berater geschaffen, der es ihnen ermöglicht, unsere Kunden in deren Zuhause zu beraten. Gleichzeitig erweiterten wir unser Online-Angebot nicht nur für Privatkunden, sondern auch für KMUs.
- ▶ Wir registrieren eine verstärkte Nachfrage unserer Kunden nach Anlageprodukten, die Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigen. Wir freuen uns, solche Produkte unserer Partner Amundi und Savity über unsere verschiedenen Kanäle anbieten zu können.

Unser Verständnis von Nachhaltigkeits- und ESG-Themen ermöglicht es der BAWAG Group, Risiken zu reduzieren und Chancen im Underwriting und in der Vermögensverwaltung zu nutzen. Eine noch stärkere Fokussierung auf ESG-Themen in den kommenden Jahren wird die Kerngeschäfts- und CSR-Strategie der BAWAG Group unterstützen. Unser Ziel dabei ist es sicherzustellen, dass wir unseren Unternehmenswerten gerecht werden, indem wir in unserer Entscheidungsfindung Verantwortung beweisen

und eine positive Beziehung zu den verschiedenen gesellschaftlichen Interessengruppen entwickeln. Durch die Prüfung möglichst vieler Aspekte der Wertschöpfungskette aus dem ESG-Blickwinkel möchte die BAWAG Group ihr Verständnis inhärenter Risiken erweitern und gleichzeitig Geschäftschancen zum Vorteil unserer Kunden, Mitarbeiter, Aktionäre und anderer Stakeholder nutzen.

Der Vorstand und das Führungsteam sind bestrebt, Nachhaltigkeit in unseren Arbeitsmethoden zu verankern und, was noch wichtiger ist, dies auch in der Kultur der gesamten Bank zu verwurzeln. Wir haben auf Vorstandsebene einen ESG-Ausschuss zur Überwachung ESG-relevanter KPIs und neuer Initiativen und Entwicklungen eingerichtet. Außerdem haben wir auch eine Reihe von funktionsübergreifenden Arbeitsgruppen eingerichtet, um den Teammitgliedern eine Diskussionsplattform für strategische Prioritäten in der gesamten Organisation zu bieten und auf diese Weise die positiven Auswirkungen unserer Bemühungen in Richtung unternehmerischer Verantwortung zu verstärken.

Ich möchte allen danken, deren Engagement für nachhaltige und verantwortungsvolle Geschäftspraktiken es uns ermöglicht hat, unsere Werte über die Jahre hinweg zu leben. Wir hoffen, auf der großartigen Arbeit des Jahres 2019 aufbauen zu können und vor allem auch in den kommenden Jahren ethisch verantwortungsbewusste „Corporate Citizen“ zu sein.



Anas Abuzaakouk
CEO und Vorstandsvorsitzender der BAWAG Group AG

HINWEISE UND BERICHTSGRENZEN

HINWEISE

Mit dem NaDiVeG Nachhaltigkeits - und Diversitätsverbesserungsgesetz) wurde 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 2019 von der nach § 267a Abs. 6 UGB vorgesehenen Möglichkeit Gebrauch, einen gesonderten konsolidierten nichtfinanziellen Bericht in der vorliegenden Form zu erstellen.

Der CSR-Bericht 2019 berichtet nach den Guidelines der Global Reporting Initiative GRI -Standards, Anwendungs-

ebene „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 60) und die UN-Global-Compact-Fortschrittsberichte ab Seite 71). Der Bericht erscheint ausschließlich in einer Online-Version, die abrufbar ist unter

► <https://www.bawaggroup.com/CSR>

BERICHTSGRENZEN

Der vorliegende Bericht beschreibt unsere Konzepte, nichtfinanzielle Risiken, Due Diligence-Prozesse und laufende) Maßnahmen sowie die wesentlichen Leistungsindikatoren zur Handhabung und Steuerung unserer wesentlichen Handlungsfelder ab Seite 53). In diesem Zusammenhang erläutern wir auch die Neuerungen und Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit im Jahr 2019 und schließen an den CSR-Bericht 2018 an. Der interne Prozess zur Harmonisierung der im Bericht dargestellten Kennzahlen wurde – wie im CSR-Report 2018 angekündigt – eingeleitet und umgesetzt (siehe Workstream 1 Seite 12). Wenn nicht anders angegeben, inkludiert der vorliegende Bericht daher

folgende Unternehmen der BAWAG Group: BAWAG P.S.K., easybank, easyleasing und start:bausparkasse in Österreich, Südwestbank, BFL Leasing, Health Coevo AG, start:bausparkasse in Deutschland sowie Zahnärztekasse in der Schweiz. Die dargestellten Kennzahlen erstreckt sich zum größten Teil auf die Jahre 2018 und 2019, in Ausnahmefällen aber auch auf das Jahr 2017 Umweltkennzahlen und HR -Kennzahlen). Als ergänzende Quellen für die CSR-Aktivitäten der BAWAG Group können die CSR-Berichte der letzten Jahre sowie die Geschäfts- und Corporate Governance-Berichte herangezogen werden.

DIE BAWAG GROUP IM PORTRAIT

Die BAWAG Group AG ist die börsennotierte Holdinggesellschaft der BAWAG P.S.K. mit Sitz in Wien mit easybank, easyleasing und start:bausparkasse in Österreich, sowie der Südwestbank, BFL Leasing, Health Coevo AG und der start:bausparkasse in Deutschland sowie der Zahnärztekasse AG in der Schweiz. Mit 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. Die BAWAG Group betreut Privat-, KMU- und Firmenkunden und bietet ihnen ein breites Sortiment an

Spar-, Zahlungsverkehrs-, Kredit-, Leasing- und Veranlagungsprodukten, Bausparen sowie Factoring und Versicherungsprodukte über verschiedene Online- und Offline-Vertriebswege an.

Unsere Geschäftssegmente¹⁾ sind Retail & SME, Corporates & Public sowie Treasury. 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 Heimatmarkt ist Österreich mit einem Fokus auf entwickelte Märkte
- ▶ Märkte im Fokus ... DACH-Region, Westeuropa und die Vereinigten Staaten
- ▶ Wachstum des Marktanteils unserer Kernprodukte im Retailbereich in Österreich hin in unseren Marktanteilsanspruch für Gehaltskonten von bis zu 20%
- ▶ Wachstumstreiber ... Partnerschaften & Plattformen, Erweiterung des digitalen Engagements, und Verfolgen von Zukäufen, die unser RoTCE-Ziel auf Konzernebene von >15% erreichen

Fokus auf Kundennähe

- ▶ Aufbau eines Multi-Vertriebskanals und einer Mehrmarkenstrategie von Filialen-zu-Partnern-zu-Brokern-zu-Plattformen-zu-digitalen Produkten über das gesamte Retail & SME-Franchise
- ▶ Physisches Netzwerk mit Fokus auf hochkarätiger und qualitativ hochwertiger Beratung
- ▶ Nutzen der Technologie, um Prozesse zu vereinfachen und Komplexität zu reduzieren
- ▶ Ausbau der analytischen Fähigkeiten, um das Kundenerlebnis zu verbessern

- ▶ Neue Retail-Partnerschaften und Finanzierungs-Plattformen, um den Kunden 24/7-Zugang zu ermöglichen

Steigerung der Effizienz und der operativen Exzellenz

- ▶ Unsere DNA ist, uns auf jene Dinge zu fokussieren, die wir kontrollieren können ... Ansatz der „Selbsthilfe“ im Bankbereich
- ▶ Online- und offline-Produktangebote vereinfachen, standardisieren und automatisieren
- ▶ Aufsetzen von reibungslosen Prozessen ... Fokus auf durchgehend digitalisierte Prozesse in der Bank
- ▶ Kontinuierliche Optimierung unserer Prozesse, des Footprints und der technologischen Infrastruktur
- ▶ Die unterschiedlichen Arten des technologischen Wandels als Chance erkennen ... wird das Bankgeschäft transformieren

Beibehalten eines sicheren und soliden Risikoprofils

- ▶ Aufrechterhaltung einer starken Kapitalposition, von stabilen Einlagen von Retailkunden und eines geringen Risikoprofils

1) Nähere Details zu den einzelnen Geschäftssegmenten finden sich im Konzern-Geschäftsbericht 2019.

- ▶ Fokus auf ausgereifte, entwickelte und nachhaltige Märkte
- ▶ Anwendung von konservativem und diszipliniertem Underwriting in Märkten, die wir verstehen
- ▶ Aufrechterhaltung einer soliden Bilanz
- ▶ Nichtfinanzielle Risiken proaktiv managen und mitigieren

AUSZEICHNUNGEN UND RANKINGS

- ▶ Im Mai 2019 wurde easy green energy, ein Tochterunternehmen der easybank, zum dritten Mal Bestbieter der VKI-Aktion „Energiekosten-Stop“ und belegte in allen drei Kategorien (Ökostrom, Umweltzeichen Strom und Gas) Platz 1. Auch für 2020 wurde die Top-Positionierung in allen drei Kategorien von easy green energy bereits bestätigt.
- ▶ Ebenfalls im Mai 2019 erhielt die easybank zum neunten Mal in Folge den begehrten Recommender-Award des Finanz-Marketing Verbands Österreich: Demnach sind die easybank-Kunden die zufriedensten Kunden der Direkt-, Spezial-, und Privatbanken in Österreich und zeigen die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft. Die easybank ist bisher die einzige Bank, die den Spitzenplatz in einer der Kategorien über einen so langen Zeitraum halten kann. Darüber hinaus freut sich die easybank auch 2019 wieder über das Gütesiegel für exzellente Kundenorientierung.
- ▶ Im September 2019 erreichte die BAWAG P.S.K. – gemeinsam mit der Erste Bank – beim Verbrauchertest der Österreichischen Gesellschaft für Verbraucherstudien (kurz: ÖGVS) in der Kategorie "Girokonten (Filialbanken)" den ersten Platz bei Transparenz. Neben den Konditionen wurde analysiert, in welchem Umfang die Banken über Girokonten auf ihren Websites informieren und wie benutzerfreundlich die Website ist.
- ▶ Im Oktober 2019 wurde die BAWAG Group von *Global Finance*, einem führenden Magazin für Finanz- und Kapitalmarktthemen, zum dritten Mal in Folge als „Best Bank in Austria“ ausgezeichnet.
- ▶ Darüber hinaus belegte die BAWAG Group im Oktober im *Forbes Global* „The World's Best Employers 2019“-Ranking Platz 54 und damit die höchste Platzierung eines österreichischen Unternehmens. Bei der Umfrage wird unter anderem die Wahrscheinlichkeit ermittelt, dass aktive Arbeitnehmer ihren Arbeitgeber Freunden oder Familienmitgliedern weiterempfehlen.
- ▶ Ebenfalls im Oktober 2019 wurde die easybank beim ServiceValue-Ranking als beste Direktbank in Österreich ausgezeichnet und erhielt die Auszeichnung „Service Champion 2019“. Die easybank-Kunden haben ihrer Bank den höchsten "Service Experience Score" gegeben.
- ▶ November 2019: Die BAWAG P.S.K. gewann 2019 erneut das Silber-Siegel für Österreich beim *Best Recruiters*-Ranking. Das Ranking ist die größte Studie im DACH-Raum zur Personalgewinnungs-Qualität von Unternehmen und Institutionen. Im Branchenranking für Österreich belegte die BAWAG P.S.K. Platz 3. In der Gesamtanalyse von über 500 heimischen Arbeitgebern belegte die BAWAG P.S.K. Platz 43.
- ▶ Darüber hinaus wurde die Südwestbank zum zwölften Mal im November vom Fachmagazin *Elite Report* und dem *Handelsblatt* unter die „Elite der Vermögensverwalter im deutschsprachigen Raum“ gewählt. Als einziges Geldinstitut in Baden-Württemberg erreichte die Südwestbank die Bestnote „summa cum laude“.
- ▶ Ebenfalls im November 2019 hat die easybank zum fünften Mal in Folge Platz 1 beim *Börsianer*-Ranking als „Beste Direktbank“ belegt. Insgesamt wurden 13 Gesamt- und Rubriksieger aus fünf Branchen prämiert.
- ▶ Im Dezember erreichte die BAWAG P.S.K. bei der ÖGVS-Studie zu „Online-Ratenkredite 2019“ den ersten Platz in den Kategorien „Transparenz“ und „Beantragung und Komfort“. Insgesamt wurden die Kreditkonditionen und die Kundenservices von 8 Anbietern in Österreich getestet.

CSR-STRATEGIE

CSR-ORGANISATION UND WESENTLICHE THEMEN

Das Thema CSR wird im Berichtsjahr 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 Data & Risk Control Office, Kreditrisikomanagement, Operations, Zentraler Einkauf & Immobilienmanagement, Marketing & Produktmanagement, Digital & Development Office, Kommerzkundenvertrieb sowie Privat- und Geschäftskundenvertrieb. Im Komitee wurde die CSR-Strategie und das Nachhaltigkeitsprogramm 2019 auf Basis der Konzernstrategie weiterentwickelt bzw. umgesetzt 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 weiterzugeben und Maßnahmen in ihrem Bereich umzusetzen. Als wesentliche Entscheidungsträger konnten sie die Umsetzung der CSR-Strategie an verschiedenen Stellen des Konzerns proaktiv vorantreiben.

Das CSR-Team, das in der Abteilung Communications angesiedelt ist und das CSR-Reporting verantwortet, führte 2019 die CSR-Komitee-Sitzungen durch und trieb die operative Weiterentwicklung der CSR-Strategie voran, wofür im zweiten Quartal Workstreams (siehe nachfolgendes Kapitel) gestartet wurden. Es fanden zwei Komitee-Sitzungen mit Bereichsleitern und dem Chief Financial Officer statt.

Darüber hinaus wurde die CSR-Struktur in der BAWAG Group im vierten Quartal neu strukturiert: Das CSR-Komitee wurde mit dem bestehenden „Non Financial Risk“-Komitee zusammengelegt und durch ein Komitee ersetzt, das ab Q4 2019 auf Vorstandsebene als „Non Financial Risk & ESG Committee“ (kurz: NFR & ESGC) alle zwei Monate zusammentritt und Fortschritte auf Vorstandsebene berichtet. Die Leitung dieses Gremiums liegt beim Chief Risk Officer. Zudem wurden ESG-Officer ernannt, die im Gremium stimmberechtigt sind und Nachhaltigkeitsthemen innerhalb der BAWAG Group federführend vorantreiben.

2018 wurden rund 300 interne und externe Stakeholder der BAWAG Group zum Thema „Corporate Social Responsibility in der BAWAG Group“ befragt. Die Ergebnisse vermittelten ein übersichtliches Bild davon, welche Nachhaltigkeitsthemen für unsere Stakeholder wichtig sind und verstärkt ins Auge gefasst werden sollten. Ein interner Workshop des CSR-Komitees diente anschließend der Präsentation der Befragungsergebnisse und der Definition der Wesentlichen Themen für den Konzern. Die Ergebnisse des Wesentlichkeitsprozesses waren auch 2019 die Grundlage für jene wesentlichen CSR-Themen, die im Konzern verstärkt verfolgt wurden. Weitere Details dazu können im Vorjahresbericht auf Seite 9 nachgelesen werden.

Dementsprechend bilden die sieben Handlungsfelder mit ihren jeweiligen Auswirkungen (Seite 53), die in enger Verbindung zu den Prinzipien und Zielen des UN Global Compact, den SDGs und den Prinzipien der UN-Global-Compact-Women's-Empowerment-Programmes sowie den Menschenrechten stehen, das Fundament der BAWAG Group CSR-Strategie und der daraus abgeleiteten Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms (Seite 15).

WEITERENTWICKLUNG DER CSR-AGENDA

Die durch organisches und anorganisches Wachstum bedingten Veränderungen der BAWAG Group, das zunehmende öffentliche Bewusstsein für unternehmerische Verantwortung und der verstärkte regulatorische Fokus waren 2019 die Triebfedern für verstärkte Weiterentwicklung der CSR-Aktivitäten im Konzern. Die bisherigen Maßnahmen wurden strategisch weiterentwickelt und kommuniziert. Das CSR-Team startete im Berichtsjahr vier CSR-Workstreams, die sich am Nachhaltigkeitsprogramm 2018 und den wesentlichen Themen der BAWAG Group orientierten:

- ▶ Workstream 1: Integration der Tochterunternehmen in Deutschland und der Schweiz in den CSR-Reportingprozess und Verbesserung der Datenqualität
- ▶ Workstream 2: Weiterentwicklung von nachhaltigen Produkten im Kerngeschäft und Implementierung von ESG-Kriterien in den Produkteinführungsprozess
- ▶ Workstream 3: Evaluierung der Implementierung von ESG-Kriterien in die Investmentstrategie und Risikoanalyse der BAWAG Group

- ▶ Workstream 4: Erhöhung des Mitarbeiterengagements im Bereich der Freiwilligenarbeit und Verstärkung der internen Kommunikation zum Thema Nachhaltigkeit

Workstream 1

Im Zuge der Akquisitionen der start:bausparkasse Deutschland (September 2018), der Zahnärztekasse AG (März 2019), der BFL Leasing und der Health Coevo AG (beide: Mai 2019), wurde es notwendig, die neuen BAWAG Group-Töchterunternehmen in das CSR-Reporting zu integrieren. Zudem wurde ein interner Prozess zur Harmonisierung der Kennzahlen entworfen, da die Zahlen der Südwestbank im CSR-Report 2018 nicht vollständig dargestellt werden konnten. Der Prozess umfasste neben dem Austausch zu CSR-Aktivitäten auch den Wissenstransfer hinsichtlich Datenerhebung und -aufbereitung von Fachexperten der BAWAG P.S.K. zum Beispiel im Bereich Facility Management) an die Töchter.

Zum M&A-Integrations-Prozess kam darüber hinaus im Berichtsjahr ein „CSR Welcome Package“ hinzu. Das Dokument bietet einen Überblick zum Thema Nachhaltigkeit im Konzern und zu den Anforderungen des CSR-Reports.

Workstream 2

Zur Stärkung von Nachhaltigkeit im Kerngeschäft der BAWAG Group wurden zwei Schwerpunkte gesetzt. Das Thema Nachhaltigkeit wird künftig in den etablierten Produkteinführungsprozess integriert und sowohl in der Produkteinführungspolicy als auch in den verbindlichen Produkteinführungstemplates, die integrativer Bestandteil des Produkteinführungsprozesses sind, verankert (Seite 23).

Darüber hinaus soll das bestehende Angebot nachhaltiger Produkte und Services (ab Seite 28) ausgebaut werden. Zum Thema nachhaltige Produktinnovationen fand im November 2019 ein Mitarbeiter-Event statt (Seite 29). Viele der Ideen und Ansätze, deren Umsetzung aktuell evaluiert bzw. implementiert wird, dienen als Basis für das Team im Produktmanagement zur Erweiterung und zum Ausbau des nachhaltigen Produkt- und Serviceangebots.

Workstream 3

Das Ziel dieses Workstreams war es, die Vorbereitungen für die mittel- bis langfristige Integration von ESG-Kriterien in den Risk- und Investmentpolicies der BAWAG Group zu schaffen. Es wurden bereichsübergreifende Arbeitsgruppen gebildet und unter der Berücksichtigung von Best-In-Class-Ansätzen folgende Themenfelder betrachtet: Evaluation von Bewertungsmöglichkeiten von Branchen und Ländern, potenzielle Ausschlusskriterien, Möglichkeiten der Implementierung von Prozessen bei der Verankerung von Daten sowie Möglichkeiten zur Einführung von neuen Kategorien bei der Datenerhebung und -erfassung. Darüber hinaus wurden – neben der potenziellen Berücksichtigung von ESG-Kriterien in den Risk- und Investmentpolicies – mögliche Implikationen auf Geschäftschancen erörtert, die sich auf Basis einer auf Nachhaltigkeit ausgerichteten Geschäftspolitik künftig ergeben könnten.

Workstream 4

Um das Bewusstsein für unternehmerische Verantwortung in der BAWAG Group zu steigern, wurden 2019 die Kommunikationsmaßnahmen, etwa in Form von Intranet-Beiträgen, verstärkt und ein eigenes CSR-Logo entwickelt.

Darüber hinaus organisierte das CSR-Team beispielsweise einen Freiwilligentag in der Sozialeinrichtung „VinziDorf Wien“. Die Aktivitäten resultierten in einem erfreulichen Anstieg der 2019 absolvierten Freiwilligentage durch Mitarbeiter der BAWAG P.S.K.

CSR-LEITBILD

Das CSR-Leitbild der BAWAG Group orientiert sich an der CSR-Strategie des Konzerns, die auf den sieben Handlungsfelder aufgebaut ist. Daraus ergeben sich die Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms (Seite 15). Eine zusammenfassende Darstellung der einzelnen Handlungsfelder mit einer Risiko- und Auswirkungsanalyse sowie den

Sustainable Development Goals (SDGs), den Prinzipien und Zielen des UN Global Compact, den Prinzipien des UN Global Compact Women's Empowerment Programmes, den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI - Standards) und den Belangen nach NaDiVeG findet sich im Appendix ab Seite 53.

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>

STATUS QUO NACHHALTIGKEITSPROGRAMM

Handlungsfeld 1: CSR-Strategie

Ziel: Stärkung des CSR-Bewusstseins und -Engagements	Status Quo
Verbesserung im Ranking der Nachhaltigkeits-Ratingagenturen	in Umsetzung

Handlungsfeld 2: Ethik und Integrität

Ziel: Sicherstellung der Einhaltung aller Richtlinien und Policies	Status Quo
Fokus auf Datenschutz, Informations- und IT-Sicherheit, Betrugsprävention	umgesetzt

Handlungsfeld 3: Verantwortung gegenüber Kunden

Ziel: Passende Produkte und Services für jede Lebenslage und jeden Lebensabschnitt	Status Quo
Fortführung des „Neue Chance“-Kontos und des Angebots an nachhaltigen Investments	laufend

Handlungsfeld 4: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft

Ziel: Verlässlicher Finanzpartner für Privat- und Kommerzkunden sowie die regionale Wirtschaft	Status Quo
Verankerung von Nachhaltigkeitskriterien im Produkteinführungsprozess	umgesetzt
Erweiterung des nachhaltigen Angebots im Kerngeschäft	umgesetzt

Handlungsfeld 5: Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement

Ziel: Stärkung der Freiwilligentage und Forcierung der Initiative ES GEHT!	Status Quo
Ausweitung der Freiwilligentage auf alle Mitarbeiter der BAWAG Group	in Umsetzung
Screening, Auswahl und Kommunikation geeigneter ES GEHT!-Projekte	umgesetzt

Handlungsfeld 6: Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit

Ziel: Wertschätzung und Förderung von Mitarbeitern	Status Quo
Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen durch Umsetzung des Frauenförderplans	umgesetzt
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	umgesetzt

Handlungsfeld 7: Umwelt- und Klimaschutz

Ziel: Verringerung der Umweltauswirkungen, um die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden	Status Quo
Bezug neue Konzernzentrale und Umstieg auf nachhaltigen Energielieferanten easy green energy	umgesetzt
Umstieg der neu gestalteten BAWAG P.S.K.-Filialen auf nachhaltigen Energielieferanten easy green energy	umgesetzt
Fortsetzung der Maßnahmen zur Papierreduktion	laufend

NACHHALTIGKEITSPROGRAMM 2019

Handlungsfeld 1: CSR-Strategie

Ziel: Stärkung des CSR-Bewusstseins und -Engagements	Zeithorizont
Verbesserung im Ranking der Nachhaltigkeits-Ratingagenturen	laufend
Neudefinition der internen CSR-Organisation und Verbreiterung der CSR-Verantwortlichkeiten innerhalb des Konzerns	laufend

Handlungsfeld 2: Ethik und Integrität

Ziel: Sicherstellung der Einhaltung aller Richtlinien und Policies	Zeithorizont
Erweiterung des Schulungsprogramms für Mitarbeiter zum Thema Information Security	Q1 2020

Handlungsfeld 3: Verantwortung gegenüber Kunden

Ziel: Passende Produkte und Services für jede Lebenslage und jeden Lebensabschnitt	Zeithorizont
Evaluierung und Umsetzung von Maßnahmen zur Prozessvereinfachung bei Veranlagungsprodukten	H1 2020

Handlungsfeld 4: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft

Ziel: Verlässlicher Finanzpartner für Privat- und Kommerzkunden sowie die regionale Wirtschaft	Zeithorizont
Erweiterung des nachhaltigen Angebots im Wohnbau- und Konsumkreditgeschäft der BAWAG P.S.K.	H1 2020
Fortführung des „Neue Chance“-Kontos und Ausbau des Angebots an nachhaltigen Investments	laufend

Handlungsfeld 5: Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement

Ziel: Fortsetzung der Schwerpunkte auf Freiwilligentage, der ES GEHT! Initiative und Maßnahmen zur Verbesserung der Finanzbildung und der Digitalisierungskompetenzen	Zeithorizont
Weiterführung des Engagements im Bereich Finanzbildung und Fortführung der Maßnahmen zur Steigerung der Digitalisierungskompetenzen bei unterschiedlichen Alters- und Gesellschaftsgruppen	laufend
Ausweitung des Bewusstseins für Freiwilligenarbeit bei den BAWAG Group-Mitarbeitern	laufend
Betreuung von ES GEHT!-Crowdfunding-Projekten im Rahmen der jö Bonus Club-Partnerschaft	laufend

Handlungsfeld 6: Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit

Ziel: Wertschätzung und Förderung von Mitarbeitern	Zeithorizont
Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen durch Umsetzung des Frauenförderplans	laufend
Vereinfachung der Bewerbungsprozesse durch den Einsatz innovativer Recruiting-Technologien	H1 2020
Ausbau des Mitarbeiterangebots für individualisiertes Lernen durch neue Online-Plattformen	laufend
Ausweitung des MbO-Prozesses auf Mitarbeiter der Südwestbank	H1 2020

Handlungsfeld 7: Umwelt- und Klimaschutz

Ziel: Verringerung der Umweltauswirkungen, um die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden	Zeithorizont
Umsetzung von Maßnahmen zur Energieoptimierung bei Filialumbau in Österreich (zum Beispiel Tausch der Beleuchtung auf LED, sowie Erneuerung von Klimaanlage oder Heizkessel)	laufend
Anschaffung von Elektroautos für die betriebsinterne Logistik	Q1 2020
Fortsetzung der Maßnahmen zur Papierreduktion	laufend

WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG

Wirtschaftlicher Erfolg ist wichtig, um bei geschäftspolitischen Weichenstellungen nachhaltige Gesichtspunkte berücksichtigen zu können: Je erfolgreicher die BAWAG Group agiert, desto besser kann sie unterschiedlichen Stakeholder-Interessen, wie etwa Kunden, Mitarbeitern, Aktionären, der öffentlichen Hand sowie der Gesellschaft im Allgemeinen, Rechnung tragen.

Beim Thema „Wirtschaftlicher Erfolg“ steht das Schaffen von Wertschöpfung für Stakeholder der BAWAG Group an oberster Stelle: So profitieren Aktionäre von der Steigerung des Unternehmenswerts sowie Kapitalausschüttungen, Mitarbeiter können marktgerecht entlohnt werden. Kunden profitieren von einem umfassenden Produkt- und Dienstleistungsangebot, Geschäftspartner und Lieferanten erhalten Aufträge.

Neben den umfangreichen Auswirkungen entlang der Wertschöpfungskette ermöglicht der wirtschaftliche Erfolg unseres Konzerns eine Reihe an positiven Effekten, die sich indirekt und nachhaltig auf die Volkswirtschaft wirken:

Als Bank haben wir eine hohe Verantwortung bei der Aufrechterhaltung des wirtschaftlichen Kreislaufs: Je erfolgreicher die BAWAG Group ist, desto mehr neue Arbeitsplätze werden direkt etwa bei der Expansion und Integration neuer Unternehmen und Märkte) oder indirekt in der Zusammenarbeit mit Partnern) geschaffen. Darüber hinaus können wir als attraktiver Arbeitgeber umfangreiche Aus- und Weiterbildungen unserer Mitarbeiter ermöglichen, die mit höherer Qualifikation ihre Chancen nicht nur im Unter-

nehmen, sondern auch am Arbeitsmarkt grundsätzlich erhöhen. Weiters trägt insbesondere die Vergabe von Krediten zur Schaffung von Wohneigentum zu mehreren positiven Effekten bei: Einerseits das Ermöglichen von sozialem Aufstieg (Wohlstandsverteilung), andererseits eine langfristig niedrigere Kostenbelastung mit höherem finanziellen Wohlbefinden.

Auf der anderen Seite bestünden wesentliche Risiken für die BAWAG Group, sofern dem Thema wirtschaftlicher Erfolg keine wesentliche Bedeutung beigemessen wird: Mangelnder wirtschaftlicher Erfolg kann zu einem Vertrauensverlust bei relevanten Stakeholdern führen, einen sinkenden Aktienkurs sowie rückläufige Kundenanzahl verursachen, zu verstärktem Mitarbeiterabbau aufgrund von immer geringerem Handlungsspielraum führen sowie Kapitalreserven aufzehren. Bleibt der wirtschaftliche Erfolg langfristig aus, wäre der Handlungsspielraum des Unternehmens immer geringer, mit potenziellen negativen unmittelbaren Auswirkungen auf unterschiedliche Stakeholder. Gerade vor dem Hintergrund unserer mehr als 130-jährigen Geschichte und einer schwierigen Situation im Jahr 2006 ist es uns wichtig, unseren wirtschaftlichen Erfolg immer auf Basis eines soliden und sicheren Geschäftsmodells auszurichten. Dazu zählt etwa auch unser konsequentes Bestreben, bei unserer Kreditvergabepolitik auf risikoadjustierte Renditen zu achten und diversen Geschäftsmöglichkeiten nicht nur aufgrund des Volumens nachzugehen, die sich bei bloßem Fokus auf Wachstumsüberlegungen ergeben könnten.

AKTUELLE ERGEBNISSE

2019 war ein weiteres, erfolgreiches Jahr für die BAWAG Group. Es konnte ein starker Jahresüberschuss vor Steuern in Höhe von 604 Mio. € erwirtschaftet werden, was einer Steigerung um 6% gegenüber 2018 entspricht. Der Anstieg ist hauptsächlich auf höhere operative Kernerträge und diszipliniertes Kostenmanagement zurückzuführen.

Der Konzern hat alle Ziele erreicht und wird an den verschiedenen operativen und strategischen Initiativen weiterarbeiten. Wir werden uns konzentrieren, was wir steuern können, während wir gleichzeitig weiterhin an der BAWAG Group von morgen arbeiten.

Tabelle: Konzernkennzahlen im Überblick

in Mio. €	2017	2018	2019
Operative Kernerträge	1.010,0	1.123,3	1.162,5
Jahresüberschuss vor Steuern	500,4	572,7	604,3
Nettogewinn	449,1	436,5	459,1
Return on Common Equity	13,6%	12,7%	13,5%
Return on Tangible Common Equity	15,6%	14,8%	16,1%
Cost/Income Ratio	47,2%	44,2%	42,7%
Risikokosten / zinstragende Aktiva	0,17%	0,12%	0,18%
Bilanzsumme	46.056	44.698	45.662
Kundenkredite	30.793	30.482	30.467
Kundeneinlagen und eigene Emissionen	36.611	34.620	35.827
Eigenkapital exkl. AT1 -Kapital und Dividendenabgrenzungen)	3.518	3.491	3.297
Risikogewichtete Aktiva	21.494	20.465	20.385
Common Equity Tier 1 Quote fully loaded)	13,5%	14,5%	13,3%
NPL Ratio	1,8%	1,7%	1,7%
NPE Ratio	2,0%	1,9%	2,0%

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.

Die BAWAG Group/BAWAG P.S.K. hat im Berichtszeitraum an Nachhaltigkeitsrating-Prozessen relevanter europäi-

scher und internationaler Agenturen teilgenommen, darunter das ISS-oekom Corporate Rating, das WWF Retail-banking Rating, das Sustainalitics ESG Rating oder das MSCI ESG Rating. Die Ratingergebnisse wurden 2019 im Detail analysiert und es wurden zahlreiche Schritte zur Verbesserung eingeleitet. So wurde in diesem Zusammenhang der vorliegende CSR-Report 2019 beispielsweise um detaillierte Beschreibungen zu Maßnahmen im Zusammenhang mit Anti-Korruption, Datenschutz und -sicherheit ergänzt ab Seite 19, Kapitel „Ethik und Integrität“) oder neue Indikatoren zum Personalmanagement inkludiert Seite 35, Kapitel „Mitarbeiterentwicklung und -förderung, Diversität und Chancengleichheit“). Zudem wurde das Thema ESG durch die Verbreiterung der internen Verantwortlichkeiten weiterentwickelt Seite 11, Kapitel „CSR-Strategie“).

RISIKOAVERSE 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: 88% des Wertpapierportfolios entfallen auf

Westeuropa und Nordamerika. Per 31.12.2019 hatte die BAWAG Group zudem kein direktes Exposure gegenüber China, Russland, Ungarn oder Südosteuropa.

Per 31.12.2019 hatte die BAWAG Group kein Exposure in Rüstungsindustrien, Nuklearenergie oder in Industrien zur Förderung und Verstromung von Kohle. Der Konzern finanziert hingegen Unternehmen und Projekte mit nachhaltigen Aspekten als Unternehmensgegenstand: Dazu zählen Unternehmen im Bereich Erneuerbare Energien oder Social Enterprises, wie zum Beispiel Kindergärten, Pflege- und Gesundheitseinrichtungen im öffentlichen Sektor.

Tabelle: BAWAG Group-Branchen-Exposure

	Prozentanteil am Gesamtexposure der BAWAG Group
31.12.2019	
Rüstungsindustrie	0%
Produktion und Vertrieb von ABC-Waffen	0%
Produktion und Vertrieb von konventionellen Waffen	0%
Produktion und Vertrieb von sonstigen militärischen Dienstleistungen	0%
Nuklearenergie	0%
Produktion von Strom in Nuklearkraftwerken	0%
Bau von und Kerntechnologien für Atomkraftwerke	0%
Abbau und Handel von Uran	0%
Sonstige ethische Risiken	<0,1%
Produktion von und Handel mit Suchtmitteln Tabak, Alkohol > 20 Volumens -%)	0%
Produktion, Handel und Anwendung von grüner Gentechnologie	0%
Betrieb von Glücks- und Wettspielen und dazugehörige Dienstleistungen/Anlagen	0,05%
Fossile Energieträger	0,1%
Gesamtsektor fossile Energieträger ¹⁾	<0,1%
Förderung und Verstromung von Kohle	0%
Gewinnung von Erdöl und Erdgas mittels Fracking oder Teersand	<0,05%
Klimawandel	0,3%
Erneuerbare Energien	0,3%
Nachhaltige Mobilität	0%
Nachhaltiges Bauen	0%
Sonstige ethische Chancen	2,8%
Sozial ausgerichtete Unternehmen / Projekte	0,4%
Sozialer Wohnbau	2,4%
Ökologische Landwirtschaft	0%

1) Fossile Energieträger werden exkl. Tankstellen dargestellt.

ETHIK UND INTEGRITÄT

Die Unternehmenskultur der BAWAG Group basiert auf diesen Leitlinien:

- ▶ Respekt & Teamwork
- ▶ Kundenfokus & Reputation
- ▶ Integrität & Compliance

BAWAG Group strebt Integrität durch die Verinnerlichung von gesetzlichen und internen Vorschriften an. Vorgaben sollen nicht nur bekannt sein, sondern in jeder Situation eingehalten werden – bei der Zusammenarbeit innerhalb des Konzerns, mit externen Stakeholdern, Kunden und sonstigen Dritten.

Die Einhaltung von Gesetzen und verbindlichen Rechtsvorschriften, die für jeden Arbeitnehmer und die Organe gelten, und das Bekenntnis zu darüberhinausgehenden 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 sollen.

Aus der Nichteinhaltung von Gesetzen, internen Richtlinien oder Vorgaben können nachhaltiger Vertrauensverlust von Kunden und anderen Stakeholdergruppen, sowie Reputationsschäden, Korruptions- und Haftungsrisiken für die BAWAG Group entstehen. Daher wird auf die Kommunikation und Schulung aller Leitlinien und Kontrolle deren Einhalten durch alle Mitarbeiter und Organe höchstes Augenmerk gelegt.

Durch die zunehmende Komplexität der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) und die Stärkung der Datenschutzbestimmungen in Europa wird auf das Management von Sicherheits- und Datenrisiken verstärkt ein besonderer Fokus gelegt.

Die Häufigkeit von IKT- und sicherheitsrelevanten Vorfällen einschließlich Cyber -Vorfällen und Angriffen) nimmt für alle Branchen zu. Diese potentiell erheblichen negativen Risiken bedrohen das operative Geschäft der Finanzinstitute und könnten sogar zu systemischen Problemen führen. Um diesen Risiken zu begegnen sind eine effiziente und effektive Planung, sorgfältige Implementierung sowie der Einsatz geeigneter Sicherheitsmaßnahmen von entscheidender Bedeutung.

RISIKOKULTUR UND COMPLIANCE

Ein effektives Compliance- und Risikomanagement ist ein entscheidender Aspekt für den Erfolg einer Bank. Neben den klassischen Risikoarten gewinnt das Management nichtfinanzieller Risiken zunehmend an Bedeutung. Das gruppenweite Compliance- und nichtfinanzielle Risikomanagement setzt die Rahmenbedingungen, unter denen Gesetze, Anforderungen und Standards eingehalten werden, und strebt darüber hinaus einen umfassenden Schutz für Investoren, Kunden, und das Unternehmen an.

Zu den Aufgaben gehören neben dem Management von operationellen Risiken die Verhinderung von Geldwäsche, die Bekämpfung der Terrorismusfinanzierung, die Überwachung der Einhaltung von Sanktionen, die Betrugsprävention, der Datenschutz, die Informationssicherheit, die Wertpapier-Compliance sowie die Verhinderung von Insiderhandel, Marktmissbrauch und Interessenkonflikten.

Die Risikokultur ist die allgemeine Richtschnur für die Mitarbeiter im Umgang mit den Risiken in ihrem Verantwortungsbereich. Eine gesunde, konzernweite Risikokultur ist der Schlüssel zu einem effektiven Risikomanagement und ermöglicht es den Mitarbeitern, diese Risiken nicht nur zu erkennen, sondern auch gut informiert zu entscheiden. Kern unserer Risikokultur sind interne Regelungen und vor allem eine offene Kommunikation untereinander, um ein breites Verständnis aller Mitarbeiter für die Gesamtheit der Risiken, denen die BAWAG Group ausgesetzt ist, zu gewährleisten.

Weitere nichtfinanzielle Risiken, die mit Auswirkungen aus der Geschäftstätigkeit oder den Geschäftsbeziehungen verbunden sind (im Sinne des § 267a 3) UGB), werden jährlich in den Fachbereichen im Rahmen der Risk Control Self Assessments (RCSAs) identifiziert und sind im vorliegenden Bericht in mehrere Kapitel eingeflossen. Im Rahmen der RCSAs beurteilen alle Bereiche und

Tochtergesellschaften ihre Vorgaben und Prozesse nach definierten Kriterien. Im operationellen Risiko werden unterschiedliche Subkategorien wie zum Beispiel Verstoß gegen Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen, Diskriminierung, Verletzung von Richtlinien und Verletzung der Privatsphäre identifiziert und adressiert. Die Bereiche und Tochtergesellschaften müssen ihr jeweiliges Risiko, sowie auch die Effektivität der Kontrollen und Maßnahmen identifizieren und beurteilen. Zusätzlich wird anhand einem implementiertem Whistleblowing Tool verifiziert, ob konkrete Fälle oder erhöhte Risiken aufgetreten sind. Ergänzend zu den RCSAs werden im Rahmen eines internen Prozess zur CSR-Berichterstattung weitere nichtfinanzielle Risiken identifiziert und evaluiert. In 2019 wurden keine wesentlichen Risiken identifiziert.

Sämtliche Risiko- und Compliance-Einheiten der BAWAG Group berichten an den CRO. Die Trennung zwischen Markt- und Risikobereichen wird strikt eingehalten.

Der Gesamtvorstand wird monatlich und proaktiv über die Gesamtrisikosituation informiert. Nichtfinanzielle Risiken werden im NFR-Komitee berichtet ab Q4 2019 im NFR & ESGC) diskutiert sowie künftig im Rahmen der Produktführungsprozesse verpflichtend beurteilt.

Vierteljährlich werden Risiko- und Compliance-Berichte an die jeweiligen Ausschüsse des Aufsichtsrats übermittelt. Die risikopolitischen Vorgaben werden fortwährend im Hinblick auf Anpassungen in der Geschäftsstrategie, geänderte regulatorische Anforderungen wie auch sich verändernde Marktbedingungen überprüft.

Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften und interne Verhaltensregeln können zu Reputationsrisiken und schwerwiegenden Konsequenzen wie Strafen, Bußgeldern und Nachteilen für die BAWAG Group führen. Einzelne Mitarbeiter, die in solche Verstöße verwickelt sind, müssen mit Bußgeldern oder Gefängnisstrafen sowie mit arbeitsrechtlichen Disziplinarmaßnahmen bis hin zur Entlassung rechnen. Jeder Versuch, ein Finanzdelikt zu begehen, wird als ernst zu nehmender Verstoß gegen die Geschäftsgrundsätze und Integrität der BAWAG Group angesehen und entsprechend untersucht.

Code of Conduct

Der Verhaltenskodex der BAWAG Group soll allen Mitarbeitern, aber auch Dritten und Kunden der BAWAG Group ein

Verständnis von Bankenethik vermitteln und enthält ein wichtiges Regelwerk, das die Werte repräsentiert, die wir in der BAWAG Group als unbedingt schützenswert erachten: Respekt, Vertrauen, Verantwortung und unseren guten Ruf.

Es ist wichtig, dass die Mitarbeiter diese Regeln und Werte verinnerlichen, weshalb die Mitarbeiter eine Compliance-Schulung absolvieren müssen. 2019 wurde dafür eine Schulung in der BAWAG P.S.K. und easybank durchgeführt. Die Schulung wird alle zwei Jahre überarbeitet und wiederholt. Im Rahmen dieses Programms werden die Mitarbeiter mit Aspekten der Geschäftsethik und den Regeln zur Korruptionsbekämpfung, allen Aspekten der Compliance und den allgemeinen Verhaltensgrundsätzen, die im Tagesgeschäft gelten, vertraut gemacht. Der Verhaltenskodex gilt auch für den Vorstand und den Aufsichtsrat. Er basiert auf der Überzeugung, dass operativer Erfolg durch Kompetenz, Korrektheit, Vertrauenswürdigkeit und Integrität erreicht wird. Darüber hinaus müssen die Mitarbeiter der Südwestbank verpflichtend regelmäßig an webbasierten Schulungen zur Betrugsprävention und Korruptionsbekämpfung teilnehmen.

Unser Verhaltenskodex wird regelmäßig auf Aktualität und Qualität von der Compliance-Abteilung überprüft, und auf der Website und im Intranet der BAWAG Group in deutscher und englischer Sprache veröffentlicht.

Know your customer – KYC

BAWAG Group setzt Maßnahmen, um Geldwäsche und andere illegale Aktivitäten einschließlich Terrorismusfinanzierung, Steuerbetrug und andere illegale Steuer- und Betrugsaktivitäten) zu vermeiden. Dabei unterstützen wir internationale und nationale Behörden bei der Bekämpfung derartiger Verbrechen. BAWAG Group verfügt über klare Richtlinien für ihre Mitarbeiter AML/TF & Sanktionshandbuch sowie Anti Fraud Policy) und Schulungen in Form eines Selbstlernprogramms mit Wissenscheck. Die Schulungen müssen zu Beginn des Arbeitsverhältnisses von jedem Mitarbeiter unabhängig von Position und Bereich absolviert werden und werden regelmäßig wiederholt.

Wertpapier-Compliance

Konzernweite Richtlinien regeln die Vorgaben für persönliche Wertpapiergeschäfte der Mitarbeiter sowie den Umgang mit Compliance-relevanten Informationen und die Vermeidung von Interessenkonflikten. Das Compliance Office der

BAWAG Group legt großen Wert auf Mitarbeiterschulungen. 2019 wurden alle Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. und easybank aufgefordert, das Selbstlernprogramm „Compliance und Conduct“ zu absolvieren. Die Einhaltung der Richtlinie wird beispielsweise bei sogenannten Compliance-Audits gemäß einem jährlichen Plan überprüft. Davon umfasst sind auch Audits in ausgewählten Tochtergesellschaften der BAWAG Group.

Anti-Korruption

Die BAWAG Group duldet keine Finanzkriminalität. Jeder Missbrauch von Macht, Stellung oder Ressourcen, um sich einen persönlichen Vorteil oder einen Vorteil für Dritte zu verschaffen und das Verhalten des Empfängers in einer bestimmten Weise zu beeinflussen. Wir verbieten daher ausdrücklich jede Form von Bestechung oder Korruption.

Die Anti-Korruptionsrichtlinie der BAWAG Group regelt die Annahme und Vergabe von Geschenken und entspricht den geltenden gesetzlichen Vorschriften. Jeder Versuch der Bestechung oder der Gewinnung anderer unrechtmäßiger Vorteile ist abzulehnen und unverzüglich dem Compliance Office zu melden und die zuständige Abteilung ist zu informieren. Wir gehen entschieden gegen Korruptionsversuche in allen unseren Geschäftsbereichen vor. Die Einhaltung der Richtlinie wird beispielsweise im Rahmen der zuvor genannten Compliance-Audits und 2019 im Rahmen der in regelmäßigen Abständen stattfindenden „Compliance und Conduct“-Schulungen der BAWAG P.S.K.- und easybank-Mitarbeiter überwacht (siehe Absatz „Code of Conduct“). Dieses Programm beinhaltet alle Aspekte der konzernweiten und 2019 aktualisierten Anti-Korruptionsrichtlinie, wie zum Beispiel relevante gesetzliche Definitionen und Bestimmungen darüber, was als akzeptables Verhalten insbesondere im Zusammenhang mit der Annahme oder Vergabe von Zuwendungen und dem gesetzeskonformen Umgang mit Amtsträgern gilt.

2019 wurden in der BAWAG Group keine Korruptionsfälle gemeldet.

Die BAWAG P.S.K. ist seit 2012 Mitglied der österreichischen Sektion von Transparency International. Im Jahr 2019 fand eine Branchenveranstaltung zum Thema Rechtliche und Ethische Compliance statt. Die BAWAG P.S.K. ist Mitglied in einer der in diesem Zusammenhang relevanten Arbeitsgruppen.

Datenschutz und Informationssicherheit

Der Chief Information Security Officer der BAWAG Group ist bestrebt, die wertvollen Informationen, die IKT-Systeme und die Interessen der Mitarbeiter, Kunden und anderer Stakeholder in Bezug auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit zu schützen.

Die BAWAG Group hat eine Reihe von Sicherheitsrichtlinien eingeführt, die sowohl allgemeine als auch spezifische Sicherheitsthemen wie Identifikation und Zugangsmanagement abdecken. Um das erforderliche Sicherheitsniveau zu erreichen, werden die definierten Maßnahmen von zertifizierten Sicherheitsexperten durchgeführt - sowohl im CISO-Büro als auch im IT-Security Operations Team. Ein besonderer Sicherheitsschwerpunkt wurde bei der Entwicklung, Implementierung, dem Betrieb, der Nutzung und der Wartung neuer IKT-Lösungen gesetzt, um die Einhaltung neuer Vorschriften wie Zahlungsdiensterichtlinie 2 (PSD2) und EU-Datenschutzgrundverordnung zu erreichen.

Neben speziellen organisatorischen Sicherheitseinheiten hat die BAWAG Group interdisziplinäre Komitees und Arbeitsgruppen eingerichtet, um eine umfassende und konsistente Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten, wie zum Beispiel das Komitee für Betrugs- und Informationssicherheit und die Cyber Crime Working Group.

Die BAWAG Group führt regelmäßig Penetrationstests (Sicherheitstests) mit Hilfe von spezifischen Expertenunternehmen durch, insbesondere für internetbasierte Systeme wie unsere Digital Banking -Lösungen). Penetrationstests sind in der BAWAG Group nicht nur durch die Finanzmarktregulierung, sondern auch durch die interne Policy „Penetration Testing Standard“ vorgeschrieben. Die Ergebnisse der Penetrationstests werden genutzt, um die Sicherheit der getesteten Systeme noch weiter zu verbessern. Für interne Systeme führt die BAWAG P.S.K. nicht nur spezifische Penetrationstests, sondern auch monatliche Scans durch, um Schwachstellen auch in der internen IT-Landschaft aufzudecken. Erkannte Schwachstellen werden entsprechend ihrer Kritikalität rechtzeitig behandelt. Darüber hinaus werden organisatorische Maßnahmen wie regelmäßige „Security Awareness“-Schulungen für Mitarbeiter und Sicherheitsinformationsblogs für Mitarbeiter und Kunden auf unserem öffentlichen BAWAG P.S.K.-Sicherheitsportal) gesetzt.

Um unseren umfassenden Cybersecurity-Ansatz zu validieren, haben wir ein renommiertes Cybersecurity-Rating-

Service in Anspruch genommen, das die vergleichsweise gute Cybersecurity-Position der BAWAG Group (inklusive unserer internationalen Einheiten) belegt. Die BAWAG Group war stets hohen Datenschutzstandards verpflichtet, was sich auch in der zeitgerechten Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung und des österreichischen Datenschutzgesetzes zeigte. Die Konzern-Datenschutzbeauftragte berät die relevanten Stakeholder innerhalb der BAWAG Group. Die Abteilung Datenschutz ist im Bereich Non-Financial Risk & Regulatory Compliance integriert und berichtet anlassbezogen an den CRO. Darüber hinaus werden Datenschutz- und Informationssicherheitsthemen im NFR & ESGC bei Bedarf behandelt.

Für alle Mitarbeiter gilt eine umfassende Datenschutzrichtlinie. Zu Schulungszwecken wurde ein verpflichtendes Selbstlernprogramm eingeführt, das laufend aktualisiert wird. Darüber hinaus tragen Kontaktpersonen im Konzern dazu bei, das Bewusstsein für eine vertrauliche Behandlung der persönlichen Daten unserer Kunden und Mitarbeiter zu schärfen.

BAWAG Group ist verpflichtet, die Rechte ihrer Kunden und Mitarbeiter auf Information und Auskunft zu ihren Daten sowie auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenmitnahme und Widerspruchsrecht einzuhalten. Die Kunden werden über die Erhebung, Nutzung, Weitergabe und Aufbewahrung der Daten (einschließlich der Datenübermittlung an Dritte) informiert. Dritte, an die Daten weitergegeben werden sollen, müssen die Richtlinien der Unternehmen einhalten und Vereinbarungen über die Auftragsverarbeitung und Geheimhaltung treffen.

Datenschutzverletzungen werden der Datenschutzbehörde gemäß Datenschutzgrundverordnung gemeldet. Ein Online-Anfrageformular für Kunden und detaillierte Informationen rund um die Datenverarbeitung sind auf den Webseiten der

Konzerngesellschaften verfügbar. Die Betroffenen werden bei Änderungen der Richtlinien oder bei Datenschutzverstößen rechtzeitig benachrichtigt.

Themen mit Bezug zu IKT- und Datenschutzrisiken werden regelmäßig im Non-Financial Risk and ESG Committee, einem Ausschuss auf Vorstandsebene, diskutiert.

Im Jahr 2019 lag der Fokus der BAWAG Group auf der weiteren Umsetzung und Etablierung eines konzernweiten Datenschutz- und Informationssicherheits-Compliance-Programms.

Whistleblowing

Ein offener Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitern ist für uns sehr wichtig. Die Mitarbeiter können ihren Führungskräften jederzeit Informationen über verdächtige Umstände mitteilen. Auf Wunsch können Mitarbeiter solche Meldungen auch anonym und vertraulich über das Whistleblowing-System abgeben, denn fundierte Hinweise helfen uns, uns als Unternehmen und als Team zu verbessern.

Die Whistleblowing-Policy legt Regeln für den sorgfältigen Umgang mit gemeldeten Fällen fest und gibt Richtlinien vor, wie die meldende Person vor Nachteilen und negativen Folgen geschützt werden kann. Der Whistleblowing-Prozess ist Teil des 2019 verpflichtenden Selbstlernprogramms „Compliance und Conduct“.

Detaillierte Informationen zum Prozess finden sich in der konzernweiten Whistleblowing-Policy, die in deutscher und englischer Sprache für die Mitarbeiter leicht zugänglich verfügbar sind. Alle Whistleblower-Meldungen werden gemäß vorgegebener Matrix behandelt, ausführlich dokumentiert und anonym an das Management gemeldet.

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 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: Inzwischen wickeln unsere Kunden 90% ihrer 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 Verbesserung des Angebots und die Vertiefung der Kundenbeziehungen über alle Vertriebskanäle hinweg haben für uns einen hohen Stellenwert. Daher fokussierte sich die BAWAG Group 2019 auf die Neustrukturierung des BAWAG P.S.K.-Filialnetzes, auf den Aufbau eines mobilen Beraterteams, den Start von Retail-Partnerschaften, sowie auf die Erweiterung des digitalen Angebots für Privatkunden und KMUs. Darüber hinaus

wurden im Berichtszeitraum die Möglichkeiten für Kundenfeedback in der BAWAG P.S.K. erweitert und gezielt Kundenbefragungen zur Verbesserung der Prozesse durchgeführt.

Ein mangelndes Verantwortungsbewusstsein gegenüber den Bedürfnissen und Wünschen der Kunden könnte auf vielfältige Weise nachteilig für die Kunden der BAWAG Group sein: So könnten die Bankdienstleistungen nicht den Erwartungen und Informationsbedürfnissen der Kunden entsprechen. Die Produktqualität könnte aufgrund der mangelnden Kundenorientierung sinken und so die Konkurrenzfähigkeit des Angebots beeinträchtigen. Dies könnte wiederum zu Reputationsschäden, Vertrauensentzug durch die Kunden und in weiterer Folge zu Geschäftseinbußen für die BAWAG Group führen. Darüber hinaus ist es wichtig zu bedenken, dass ein unzureichender Zugang zu Bankdienstleistungen verschiedene Folgen für unsere Kunden hätte: Die Auswirkungen reichen von der beschränkten Fähigkeit, Finanzgeschäfte zu tätigen, über weniger Möglichkeiten, bis hin zu langfristigem Vermögen aufzubauen.

PRODUKTEINFÜHRUNGSPROZESS

Die Richtlinie zum Produkteinführungsprozess 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 zum Beispiel 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.

2019 wurde der Produkteinführungsprozess der BAWAG Group um die verpflichtende Berücksichtigung sozialer und ökologischer Belange erweitert. Bei der Ausarbeitung neuer Produktideen und in der Folge im Rahmen des obligatorisch zu durchlaufenden Produkteinführungsprozesses sind künftig positive sowie potentiell negative soziale und ökologische Auswirkungen der Pro-

dukteinführung durch die Produktmanager anzuführen und durch die definierten Stakeholder im Produkteinführungsprozess anhand einer Nachhaltigkeitsscorecard, die in die Produkteinführungstemplates integriert wird, zu bewerten. Im Rahmen der Bewertung kann bei Vorliegen potentieller Risiken die Zustimmung einzelner Stakeholder mit Auflagen versehen werden. Bei Mängeln im Produkteinführungsprozess ist ein vierstufiger Eskalationsprozess, mit dem NFC und ESG Committee als letzter Stufe, vorgesehen.

In diesem Zusammenhang wurde die Richtlinie zum Produkteinführungsprozess um ESG-Informationen ergänzt. Dadurch soll unserem Grundsatz Rechnung getragen werden, wonach wir Produkte und Services anbieten wollen, die einen besonderen gesellschaftlichen, ökologischen und realwirtschaftlichen Nutzen stiften, und das Angebot an Produkten minimieren möchten, welche für die Gesellschaft oder die Umwelt Risiken bergen oder mit negativen Auswirkungen verbunden sind. Sowohl die Erweiterung der Produkteinführungsprozesse als auch die Nachhaltigkeitsscorecard befinden sich in der finalen Umsetzung und wurden im Februar 2020 implementiert.

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 2,5 Mio. Kunden zählt ein Dialog auf Augenhöhe zu den Grundvoraussetzungen des Arbeitsalltags in der BAWAG Group. Die Kommunikation mit unseren Kunden ist einerseits proaktiv gestaltet, andererseits bieten wir unseren Kunden entsprechend unserem Omni-Channel-Ansatz die Möglichkeit, über verschiedene Kanäle Anfragen zu stellen und Feedback zu geben. Neben den Mitarbeitern, die in der Kundenbetreuung in den Filialen tätig sind, sind beispielsweise das Kundenservice-Center, die Beschwerdestelle oder soziale Netzwerke wesentliche Feedback-Plattformen.

Umsetzung eines eigenständigen BAWAG P.S.K.-Filialnetzwerks

Nach dem Auslaufen der Vertriebskooperation mit der Österreichischen Post hat die BAWAG P.S.K. 2018 begonnen, ihr Filialnetz mit 88 eigenständigen, neu gestalteten Filialen in ganz Österreich umzusetzen. Das neue Konzept bietet in moderner Atmosphäre wieder mehr Raum für hochwertige Finanzberatung. Im Jahr 2019 wurden 27 eigenständige Filialen in ganz Österreich im neuen Design eröffnet. Die Bank übernimmt in den Filialen alle Finanzdienstleistungen selbst und konzentriert sich auf die individuelle Kundenberatung.

Die BAWAG P.S.K. ist in allen österreichischen Bundesländern vertreten. Das neue Filialnetzwerk ermöglicht es 77% der österreichischen Wohnbevölkerung¹⁾ und 88% der BAWAG P.S.K.-Kunden, eine Filiale in einer Fahrdistanz von maximal 25 km zu erreichen, bis maximal 30 km sind es 83% der Österreicher und 91% der Kunden. Ab einer Fahrdistanz von 25km bieten wir zudem die Services unserer mobilen Privatkundenexperten an Seite 25) und erreichen so insgesamt eine sehr breite Abdeckung des Bedarfs an Bankdienstleistungen in Österreich.

Auch bei der Neuausrichtung der Filialen kam dem Kundenfeedback eine hohe Bedeutung zu. 2019 wurden über 50 Interviews mit Kunden durchgeführt, die in einer der neu gestalteten Filialen ein Beratungsgespräch erhalten hatten. Über 73% der Befragten hatten einen sehr) guten Eindruck von der Filiale, 79% lobten das Design und die Optik. 8 von 10 Befragten beurteilen das neue Konzept als sehr positiv

und fühlten sich gut aufgehoben. Für 78% vermittelte das neue Filialkonzept ein wertschätzendes und willkommenes Gefühl.

Ausbau und Verbesserung des digitalen Kundenerlebnisses

Die neue Digital Banking-App der BAWAG P.S.K. „klar“ wurde 2019 mit verbesserten und zusätzlichen Funktionen gestartet. Als Basis dienten 80 Kundeninterviews, die im Vorfeld des „Go Live“ durchgeführt wurden. Die App-Funktionen werden nach wie vor laufend erweitert. Seit dem Launch wurden bereits über 15 Updates mit Verbesserungen und Erweiterungen angeboten.

Folgende Zahlen zeigen, dass die neue Digital Banking-App von den Kunden gut angenommen wird (Stand: Oktober 2019):

- ▶ Durchschnittlich wird alle 10 Sekunden eine Überweisung mit „klar“ durchgeführt. Es werden um 38% mehr mobile Zahlungen getätigt als bei der bisherigen Digital Banking-App der BAWAG P.S.K.
- ▶ Durchschnittlich loggt sich alle 1,5 Sekunden ein Kunde in der „klar“-App ein. Die Nutzungszahlen sind um 10% höher als bei der Vorgängerversion.

2019 hat die BAWAG P.S.K. zudem erfolgreich ihre Vertriebskooperation mit MediaMarktSaturn Österreich in den 52 Verkaufsstellen und in Onlineshops gestartet. Durch die innovative Gestaltung des Kundenerlebnisses können Kunden ihre Finanzierung schneller und bequemer als bisher abwickeln. Alle Prozesse sind voll digitalisiert, wodurch 2019 mehr als 32 Tonnen Papier eingespart werden konnten.

Mit dem Fokus auf die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Unternehmen in Österreich nach kurzfristigen und rasch verfügbaren Finanzierungen lancierte die BAWAG P.S.K. 2019 zudem die „Expressfinanzierung“. Der voll-digitale Kreditantrag kann jederzeit und von überall abgeschlossen werden. Der Produktentwicklung gingen telefonische Befragungen von über 2.000 Geschäftskunden voraus. Eine einfache und voll-digitale Kredit-Antragsstrecke wurde von der Mehrheit der Befragten als Erleichterung des Unternehmensalltags wahrgenommen.

Die „ExpressFinanzierung“ ist auch ein Kernprodukt unserer Zusammenarbeit mit METRO Cash & Carry Österreich, in deren Rahmen wir neue und innovative Produkte kleinen und mittleren Unternehmen anbieten und unser Engagement für diese wichtige Säule der österreichischen Wirtschaft verstärken. Zielgruppenadäquate Konto- und Kreditkartenprodukte runden unser Angebot ab.

Die in 2019 getätigten Akquisitionen (BFL Leasing, Health Coevo AG und Zahnärztekasse AG) stärkten das KMU-Geschäft des Konzerns. Die Unternehmen haben eine führende Rolle in ihren Marktsegmenten (Bürogeräte -Leasing, Dental-Factoring) und unterstützen KMUs, Unternehmer und medizinische Einrichtungen sowie Fachexperten in Deutschland und der Schweiz. Wir zielen auf ein Geschäftswachstum in diesen Nischensegmenten ab, um den Wert für unsere Kunden zu steigern, unseren Kunden und Partnern einen erstklassigen Service zu bieten und neue Produkt-, Vertriebs- und Technologieplattformlösungen einzuführen.

Die easybank und die BAWAG P.S.K. erweiterten 2019 ihr Angebot im Wertpapiergeschäft und bieten im Rahmen der Partnerschaft mit Savity Vermögensverwaltung Kunden den Zugang zu digitaler, professioneller Vermögensverwaltung ab einem Investment von 10.000 €.

Neues Kundenservice Live-Chat-Funktion

Seit Mai 2019 ist es für Kunden, die auf der BAWAG P.S.K.-Website einen Online-Kreditantrag ausfüllen, möglich, mit dem Kundenservice durch ein Live-Chat in Verbindung zu treten. Fragen zum Kreditantrag können so direkt und schnell beantwortet werden.

Informationsevents in den Filialen

2019 wurde die im Vorjahr erfolgreich gestartete Veranstaltungsserie „Digitale Stunde“ zur „klar sehen“-Stunde weiterentwickelt. Das Ziel war es, möglichst vielen Kunden die Teilnahme am digitalen Wandel zu ermöglichen. Insgesamt fanden 2019 in ganz Österreich über 170 kostenlose „klar sehen“-Events statt, bei denen die BAWAG P.S.K.-Bankberater in den Filialen Interessierte über die Vorteile des Digital Bankings, sowie über Themen wie dessen Sicherheit und Funktionen informierten.

Speziell auf die Zielgruppe der weiblichen Bankkunden abgestimmt, wurden im Jahr 2019 zwei Informationsveranstaltungen mit rund 90 Gästen in Kooperation mit dem österreichischen Frauenmagazin WOMAN veranstaltet. Frauen sollen darin bestärkt werden, sich über das Thema Geld auszutauschen und ihre Finanzen in die Hand zu nehmen, um so langfristige Vermögen aufzubauen.

Zugang zu Bankdienstleistungen in ländlichen Regionen

Die BAWAG P.S.K. legte bei der Neuausrichtung des Filialnetzwerks auch darauf Wert, den Zugang zu Bankdienstleistungen in Österreichs ländlichen Regionen sicherzustellen. Per 31.12.2019 standen 88 Filialen mit SB-Zonen (24/7), 1.100 Geldausgabegeräte außerhalb der Filialen) und 25 mobile Privatkundenexperten in ganz Österreich zur Verfügung. Telefonische Kundenservices und Onlineangebote runden das Serviceangebot ab. In dem Bundesland mit der geringsten Bevölkerungsdichte Kärnten (58,9 Einwohner pro Quadratkilometer; Österreich-Durchschnitt: 106,1) standen 111 Geldausgabegeräte, 6 Filialen und 3 mobile Privatkundenexperten für 3 Regionen zur Verfügung¹⁾. Insgesamt standen den Kunden in Kärnten 2018 70 BAWAG P.S.K.-Vertriebsmitarbeiter zur Verfügung, 2019 wurde die Anzahl auf 76 erhöht (+9%).

Besonders der Aufbau einer Flotte mobiler Privatkundenexperten stand 2019 im Fokus, um Kunden in 36 ländlichen Regionen den Zugang zu Bankberatung und Bankdienstleistungen zu ermöglichen²⁾. Ein weiterer Ausbau der Privatkunden-Experten ist geplant. Sie bieten die gewohnten Bankservices und fungieren als Bindeglied zwischen Filiale und Region. Durch ihre zeitliche und örtliche Flexibilität sind sie für Kunden in ländlichen Regionen auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten oder samstags als Ansprechpersonen verfügbar. Die Privatkundenexperten bieten Bankservices an einem vom Kunden gewünschten Ort.

Zudem bietet die BAWAG P.S.K. die Möglichkeit, beim Bezahlvorgang Bargeld an den Handkassen von BILLA, BIPA, Merkur und Penny in ganz Österreich zu beheben.

Bargeldservice

BAWAG P.S.K.-Kunden, für die sich der Weg zur nächsten Filiale oder dem Geldautomaten beschwerlich gestaltet, können sich Bargeld an einem gewünschten Tag persönlich zuhause vorbeibringen lassen. Jeder in Österreich wohnhaf-

1) Quelle: Statista 2020.

2) Eine Region wurde durch eine Fahrdistanz ab 25 km zum nächsten BAWAG P.S.K.-Standort definiert.

te Kunde kann zum Konto eine „Baranweisung Inland“ beauftragen.

Barrierefreie SB-Zonen

Per 31.12.2019 hat die BAWAG P.S.K. 88 Standorte mit Selbstbedienungs-Zonen kurz: SB -Zonen) ausgestattet. Alle diese SB-Zonen sind für Hör- und Sehbehinderte barrierefrei. Die dafür notwendigen Funktionen wurden nach den Anforderungskriterien des österreichischen Blinden- und Sehbehindertenverbandes umgesetzt. Sehschwache können die Geräte ihren Bedürfnissen entsprechend bedienen, dazu gehören das Erhöhen des Bildschirmkontrasts, das Auswählen von größeren Schriften, sowie das Ausschalten

von Bildern und Animationen. Die Abfrage des Kontostandes, die Auszahlung sowie das PIN-Management können durch die Audiofunktion unterstützt werden.

Ein barrierefreier Zugang zu den BAWAG P.S.K.-Filialen mit SB-Zonen ist während der Öffnungszeiten in 95% der Filialen möglich, außerhalb der Öffnungszeiten in 91% der Standorte. Der Zutritt zu Safes ist innerhalb der Öffnungszeiten barrierefrei in 59% der Filialen möglich. In 33% der SB-Zone ist es zusätzlich für Rollstuhlfahrer möglich, die Geldautomaten zu unterfahren, was die Bedienung des Gerätes für diese Kundengruppe deutlich erleichtert.

Alle Südwestbank-Räumlichkeiten bieten rollstuhlgerechte Räumlichkeiten und 45% behindertengerechte Toiletten.

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat höchste Priorität und hängt stark von der Qualität unserer Produkte, Services und Prozesse ab. Die Analyse von Kundenfeedback über alle Kanäle hinweg ermöglicht es, Verbesserungsmaßnahmen frühzeitig zu erkennen. Mit der Gründung des Bereichs „Customer Experience“ wurde 2018 ein wichtiger Schritt in die Professionalisierung dieser Disziplin gesetzt. Das Kundenfeedback trägt durch laufendes Monitoring und systematische Analyse nachhaltig zur Verbesserung der Produkte und Services der Bankdienstleistungen bei. Auch 2019 wurden die Maßnahmen in diesem Bereich weiter vorangetrieben. Durch gezielte Kundenbefragungen konnten Prozessverbesserungen erzielt werden.

Ausbau des Zufriedenheitsmonitorings bei Kunden

2019 wurde das Kundenzufriedenheitsmonitoring-System für unsere unterschiedlichen „Touchpoints“ mit den Kunden weiter ausgebaut. Bei Kundenbeschwerden werden die im Bezug zu der Beschwerde stehenden Entscheidungsträger wie Bereichsleiter oder Filialleiter in Kenntnis gesetzt.

Zudem wurden die sogenannten „Touchpoint-Befragungen“, die bereits nach einem Beratungsgespräch in Filialen und Kundenservicecenter-Anrufen bei Kunden durchgeführt werden, 2019 auf Kundenkontakte am Transaktionsschalter und Selbstbedienungszone ausgeweitet. Nach jedem Kontakt des Kunden mit einer Beratungs- oder Servicestelle der BAWAG P.S.K. wird seine Meinung hinsichtlich der Qualität und Zufriedenheit erhoben.

Die Ergebnisse der Touchpoint-Befragungen für das Jahr 2019 zeigen das hohe Maß an Kundenzufriedenheit: 92% waren demnach sehr zufrieden bis zufrieden mit einem ausführlichen Beratungsgespräch in einer Filiale, bei einer Kurzberatung waren es 76%. Nach dem Besuch eines Kassen- und Transaktionsbereichs zeigten sich 82% der Befragten sehr zufrieden bis zufrieden mit dem Service, im Selbstbedienungsbereich waren es 79%.

Verbesserung der Kundenprozesse

In bereichs- und abteilungsübergreifender Zusammenarbeit wurden 2019 Maßnahmen umgesetzt, die der Verbesserung des Kundenerlebnisses bei der BAWAG P.S.K. dienen. Dazu gehören die Analyse des Wohnbaukredit-Antragsprozesses aus Kundenperspektive sowie eine über Fachbereiche hinweg akkordierte Zusammenarbeit beim Inkrafttreten der PSD2 Zahlungsdiensterichtlinie) und der damit verbundenen Änderungen für die digitalen Bankgeschäfte der Kunden.

Die Rückmeldungen unserer Kunden aus den Touchpoint-Befragungen und deren Analysen werden in regelmäßig stattfindenden Meetings dem dafür zuständigen BAWAG Group-Vorstand präsentiert. Zudem finden quartalsweise Meetings mit Bereichs- und Abteilungsleitern der BAWAG P.S.K. statt, bei denen die Analyseergebnisse diskutiert werden.

Zuverlässige Anlageberatung

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. Beratungsumfeld, Kommunikationsmittel, Konditionen und Gebühren flossen ebenfalls in die Bewertung ein. Das Zertifikat wurde 2019 erneut bestätigt.

VERANTWORTUNGSVOLLER KUNDENSERVICE

Der verantwortungsvolle Umgang mit unseren Kunden ist uns wichtig und wird im konzernweiten Code of Conduct beschrieben. Die Einhaltung umfangreicher vorvertraglicher und vertraglicher Informationspflichten, die insbesondere gegenüber Verbrauchern bei fast allen Produkten bestehen, 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. Berater, Kundenservice sowie die Abteilung des Beschwerdemanagements sind in ihrer täglichen Arbeit um zufriedenstellende Lösungen im Sinne unserer Kunden bemüht.

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. Diese Leistung ist gesetzlich nicht vorgeschrieben, wird von der BAWAG P.S.K. aber im Sinne der Kunden erbracht.
- ▶ BAWAG P.S.K.-Kunden werden jährlich zu einem Finanz-Check in die Filialen eingeladen, bei dem sie persönlichen Kundenmanagern ihre kurz- und langfristigen finanziellen Ziele definieren. Dementsprechend wird ein individueller Finanzplan erstellt. Dies geht über die Bestimmungen des Gesetzgebers hinaus.
- ▶ Die BAWAG P.S.K. weist ihre Girokonto-Kunden je nach Kontomodell proaktiv monatlich bzw. quartalsweise auf neue Entgeltaufstellungen per ePostfachnachricht hin. So möchte die Bank sicherstellen, dass Kunden immer über Konditionen am Laufenden bleiben. Diese Maßnahme geht über die gesetzlichen Bestimmungen hinaus, die nur einmal jährlich eine derartige Meldung an die Kunden vorschreibt.
- ▶ Um eine hohe Beratungsqualität sicherzustellen, investiert die BAWAG P.S.K. mehr Zeit in die Versicherungsausbildung ihrer Berater: Statt vorgeschriebenen 15 Stunden umfasst die Ausbildung insgesamt 17 Stunden.
- ▶ Die BAWAG P.S.K. will als verlässlicher Finanzpartner ihre Kunden transparent über alle Vor- und Nachteile aufklären. Seit 2019 werden Kundeninformationen, die früher in kleingedruckten Fußnoten ausgewiesen waren, insbesondere bei Werbemitteln zu Veranlagungsprodukten unter der Rubrik „Fair zu wissen“ und in gleicher Größe wie der restliche Text abgedruckt. So soll mehr Transparenz für wichtige Kundeninformationen hergestellt werden.

NACHHALTIGKEIT IM KERNGESCHÄFT

Es ist uns wichtig, die Entwicklung zukunftsfähiger, ressourcenschonender und umweltfreundlicher Geschäftsfelder und Technologien zu fördern. Gemeinsam mit unseren Kooperationspartnern 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. Kooperationen sind ein wesentlicher Baustein unserer Retail-Strategie. Daher bekennen sich unsere Kooperationspartner ebenfalls zu einfachen, transparenten und Best-in-Class-Produkten und -Services sowie verantwortungsbewusstem Handeln, dazu zählen Wüstenrot, BAWAG P.S.K. Versicherung, MediaMarktSaturn Österreich oder die Generali Versicherung.

Mit dem Pariser Abkommen konnte 2015 ein wegweisender Wendepunkt in der internationalen Klimapolitik gesetzt werden. Um der Klimakrise zu begegnen, sieht das Pariser Abkommen auch vor, die internationalen Finanzflüsse mit den Klimazielen in Einklang zu bringen – und damit weg von CO₂-intensiven Investitionen. Neben den physischen Risiken, die die direkten Folgen des Klimawandels beschreiben, gilt es für die Finanzbranche auch, sich mit den einhergehenden Transformationsrisiken auseinanderzusetzen, die im Zusammenhang mit politischen und regulatorischen Maßnahmen stehen.

So kann davon ausgegangen werden, dass der globale Umstieg auf ein klimafreundliches Energiesystem zu einer geringeren Nachfrage nach fossilen Energien führen wird. Andererseits bringen Klimaschutz-Maßnahmen aber auch große Chancen für Investitionsmöglichkeiten und Produkten mit sich. Der EU-Green-Deal und der EU-Aktionsplan zur Finanzierung nachhaltigen Wachstum werden bei dieser Transformation für die Finanzwirtschaft eine entscheidende Rolle spielen. Mit der vorgeschlagenen Taxonomie wird erstmals ein einheitliches Klassifikationssystem für nachhaltige Projekte definiert.

Die BAWAG Group versucht, diese Entwicklungen und Veränderungen auch in ihren Geschäftsmodellen und Produkten zu berücksichtigen. Insbesondere die durch die EU-Taxonomie definierten nachhaltigen Projekte sollen zukünftig einen besonderen Stellenwert bei Investitionen und neuen Finanzierungs- und Anlageprodukten

einnehmen. Prinzipiell geht es uns in der BAWAG Group nicht nur um punktuelle Verbesserungen einzelner Bereiche, sondern darum, langfristige Lösungen für ökologische, ökonomische und soziale Probleme zu finden. Im sozialen Bereich ist das 2009 gestartete „Neue Chance“-Konto ein Vorzeigeprojekt mit weiterhin großem Erfolg. Das easybank-Tochterunternehmen easy green energy gilt als gutes Beispiel für ein Unternehmen mit einem umweltfreundlichen Produkt aus unserem Haus.

Als Bank verfügen wir – indem wir Kredite vergeben, Kundengelder veranlagen und Kunden den Zugang zum Zahlungsverkehr ermöglichen – über einen wichtigen Hebel, um eine nachhaltige und zukunftsfähige Entwicklung zu gestalten. Wir wollen daher in Zukunft vermehrt auf Produkte und Services setzen, die einen gesellschaftlichen, ökologischen und realwirtschaftlichen Nutzen für die Gesellschaft oder Umwelt stiften, und das Angebot an Produkten minimieren, welche für die Gesellschaft oder die Umwelt Risiken bergen oder mit negativen Auswirkungen verbunden sind.

Mit dem Fokus auf das wesentliche Thema „Nachhaltigkeit im Kerngeschäft“ entsprechen wir einerseits sich ändernden Kundenwünschen, die zunehmend Wert auf die Nutzung nachhaltiger Produkte und Services legen. Andererseits möchte die BAWAG Group ihre Verantwortung wahrnehmen, Nachhaltigkeit zu leben und ihre ökonomischen Ziele nicht auf Kosten von Ökologie und sozialem bzw. gesellschaftlichem Beitrag zu erreichen.

Ein ausschließlicher Fokus auf ökonomische Ziele – ohne Berücksichtigung ökologischer und sozialer Aspekte – hätte zur Folge, dass wir beispielsweise ohne Berücksichtigung von Umweltkriterien CO₂-intensive Projekte finanzieren, bei der Auswahl unserer Lieferanten keine Rücksicht auf Themen wie Kinderarbeit legen, dass wir den Zugang zu Bankdienstleistungen nicht an Kundenbedürfnissen orientieren, was beispielsweise sehbehinderte oder mobilitätseingeschränkte Personen vom aktiven Geldleben ausschließen könnte. Ebenso könnten wir Investitionsentscheidungen treffen, die beispielsweise Ländern mit Menschenrechtsverletzungen oder Branchen/Unternehmen kontroverser Geschäftsfelder zu gute kommen oder einen negativen Einfluss auf das Klima oder die Umwelt haben könnten.

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 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 verankert (Seite 20).

Im Berichtsjahr wurde die Konzernstrategie der BAWAG Group aktualisiert und um einen ESG-Ansatz ergänzt. Dabei ist eine verstärkte Fokussierung auf ESG-Themen in den nächsten Jahren geplant. Durch die breite Betrachtung der Wertschöpfungskette aus ESG-Perspektive, möchte die BAWAG Group ihr Risikoverständnis erweitern und Geschäftsmöglichkeiten zum Nutzen ihrer Aktionäre, Kunden und anderer Stakeholder wahrnehmen. Zusätzlich zum ESG-Risikomanagementansatz sieht die BAWAG Group auch bestimmte ESG-bezogene Trends als Geschäftsmöglichkeiten. Wir möchten spezifische Wachstumschancen nutzen, die mit ökologischen und sozialen

Entwicklungen verbunden sind. Beispiele dafür sind der Übergang zu einer ressourcenschonenden Wirtschaft und die Notwendigkeit eines stärkeren Umweltschutzes und einer stärkeren sozialen Integration.

Die BAWAG Group weiß um die Sensibilität spezifischer Geschäftsfelder und berücksichtigt mögliche negative Auswirkungen bei ihren Finanzierungsentscheidungen.

Gemäß der risikoaversen Strategie der BAWAG Group ist der Großteil des Kreditportfolios auf westliche Wirtschaftsräume mit stabilen Rechtssystemen ausgerichtet. Per 31.12.2019 entfallen 74% der Kundenkredite auf die DACH-Region, davon wiederum 78% auf Österreich. Auf die Gesamtsumme der Kundenkredite bezogen, kommen 58% aus Österreich.

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

PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Produktentwicklung: Trend_Lounge zum Thema Nachhaltigkeit

2019 fand die erste Trend_Lounge zum Thema Nachhaltigkeit im BAWAG Group Headquarter statt. Insgesamt 21 Ideen wurden im Vorfeld von Mitarbeitern für das interne Innovations-Eventformat eingereicht, 13 davon präsentiert. Jede Idee diente der Weiterentwicklung von Services und Produkten im Sinne der Nachhaltigkeit. Jeder Beitrag wurde bei der Veranstaltung per Onlinevoting bewertet. Die Ideen werden als Möglichkeiten zur Erweiterung des nachhaltigen Produkt- und Serviceangebotes aktuell umgesetzt bzw. deren Umsetzung geprüft. Mit über 130 internen Teilnehmern zählte diese Trend_Lounge zu den bisher erfolgreichsten, was das steigende Interesse an der CSR-Thematik innerhalb des Konzerns verdeutlicht.

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, waren ein Großteil Projekte, die den Ausbau und die Verbesserung der Infrastruktur in ländlichen Regionen in ganz Österreich forcierten. Die einzelnen Finanzierungen bewegten sich 2019 zwischen 0,5 Mio. € und 20 Mio. € und flossen in folgende Projekte:

- ▶ Bildung: Die BAWAG P.S.K. finanziert in Österreich zahlreiche Bildungseinrichtungen. Diese umfassen verschiedene Objekte, angefangen vom Bildungscampus über Schulen bis hin zu Kindergärten
- ▶ Der zweite wesentliche Bereich ist die Wasserwirtschaft, wobei hier sowohl die Wasserver- als auch die Abwasserentsorgung (Filteranlagen, Dekarbonisierung) finanziert wird.

- ▶ Gesundheitsbereich: Krankenhausfinanzierung und öffentliche sowie private Pflegeeinrichtungen
- ▶ Soziale Infrastruktur: Sporthallen, regionales Hallenbad
- ▶ Sozialer Wohnbau: Beitrag zur Sicherstellung von leistbarem Wohnraum größtes Projekt: Refinanzierung von Landesdarlehen im Umfang von 50 Mio. €, womit in Salzburg das Mietniveau für ca. 1.000 – 1.200 Wohnungen nachhaltig gesenkt werden konnte)
- ▶ Public transport: Betriebsmittelfinanzierung der beiden großen Eisenbahngesellschaften, Finanzierung von Lokomotiven für einen privaten Bahnbetreiber
- ▶ Holzverarbeitung
- ▶ Abfalltrennanlagen und Recycling

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

Nachhaltige Investmentfonds

Es ist besonders im Hinblick auf Veranlagung wichtig als Bank soziale und ökologische Verantwortung zu übernehmen. Mit dem „Amundi Ethik Fonds“, „Amundi Öko Sozial Rent“ und „Amundi Öko Sozial Stock“ des Kooperationspartners Amundi Austria, bietet die BAWAG P.S.K. drei Investmentfonds an, die ethische, ökologische und soziale Aspekte in den Vordergrund stellen. Die Auswahl der Einzeltitel und internationalen Emittenten in den Fonds erfolgt nach strengen ethisch-ökologischen Ausschlusskriterien, damit die nachhaltige, ökologische und soziale Ausrichtung der Veranlagung gesichert ist. Alle drei Fondstragen das EUROSIF-Transparenz-Logo für Nachhaltigkeitsfonds und wurden mit dem Österreichischen Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte ausgezeichnet.

Die Investitionen in die drei Publikumsfonds „Amundi Ethik Fonds“, „Amundi Öko Sozial Rent“ und „Amundi Öko Sozial Stock“ sind bei den Kunden der BAWAG P.S.K. im Jahr 2019 deutlich gestiegen. Im Jahr 2019 erreichten die drei Fonds in Summe einen Bestand von 118 Mio. € (2018: 23 Mio. €) und damit einen Anteil am Gesamt-

fondsbestand von 4% (2018: 1%). Im Jahr 2019 belief sich der Anteil des Volumens der drei nachhaltigen Investmentfonds im Retailbereich bereits auf 12% der gesamten Fondsabsätze. Der deutliche Anstieg bei nachhaltigen Investmentfonds unterstreicht damit das große Interesse der Kunden und den Bedarf an sozial, ökologisch und ethisch sinnvollen Veranlagungsmöglichkeiten.

Der „Amundi Ethik Fonds“ gehört zu den drei absatzstärksten Fonds 2019. Das Gesamtvolumen von Amundi Austria in Socially Responsible Investments (SRI -Fonds) betrug Ende 2019 rund 4,4 Mrd. €. Die Investitionen in den „Amundi Ethik Fonds“, „Amundi Öko Sozial Rent“ und „Amundi Öko Sozial Stock“ und „Amundi CPR Climate Action“¹⁾ – erreichten zum 31.12.2019 die Summen von 894 Mio. €, 260 Mio. €, 258 Mio. € und 45 Mio. €. In insgesamt 20 Spezialmandate, von denen sechs ebenfalls das Österreichische Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte tragen, ist eine Summe von rund 2,6 Mrd. € investiert.

Savity Green: Grüne, digitale Vermögensstrategie

Seit 2019 können BAWAG P.S.K.- und easybank-Kunden ein digitales und nachhaltiges Vermögensverwaltungsprodukt wählen: Mit der Wahl der Anlagestrategie „Savity Green“ investieren sie ihr Geld nur in nachhaltige Unternehmen und Branchen, die ESG-Prinzipien berücksichtigen. Das Produkt weist mit den Aktien in seinem Portfolio einen deutlich geringeren CO₂-Ausstoß als übliche global gestreute Aktienportfolios ohne ESG-Filter auf: Für „Savity Green“ lag in Q4 2019 der Wert bei ~90 Tonnen CO₂/\$M Umsatz, während bei üblichen global gestreuten Aktienportfolios ohne ESG-Filter dieser Wert bei ~144 Tonnen CO₂/\$M Umsatz lag. Die Aktien im Portfolio von „Savity Green“ sorgen also für 38% weniger CO₂-Ausstoß.

Per 31.12.2019 haben mehr als die Hälfte jener BAWAG P.S.K.- und easybank-Kunden, die sich für ein Savity-Produkt entschieden haben, die Green Investment-Strategie gewählt: Rund 51% dieser BAWAG P.S.K.- und rund 50% dieser easybank-Kunden haben sich für das Produkt „Savity Green“ entschieden.

easy green energy

Der österreichische Strom- und Gasversorger easy green energy ist ein 2015 gegründetes Tochterunternehmen der easybank. Das Unternehmen versorgt rund 125.000 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 Vorzeigebispiel für ein Unternehmen mit einem nachhaltigen und mehrfach ausgezeichneten Produktangebot innerhalb des Konzerns.

Mitarbeiter der BAWAG Group hatten im Februar 2019 zudem erneut die Möglichkeit, beim Wechsel ihres bisherigen Energielieferanten zu easy green energy einen exklusiven Mitarbeiterbonus zu erhalten.

„Neue Chance“-Konto

Auch 2019 ist die „Neue Chance“-Kundenzahl weiter leicht 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. 3,4 % aller Girokonten bei der BAWAG P.S.K. sind „Neue Chance“-Konten.

Ergänzend dazu bietet unser VZKG-Konto allen Menschen einen sehr günstigen Zugang zu einem Bankkonto. Speziell bedürftige Personen erhalten dieses Pauschalkonto inklusive Kontokarte um 40 € pro Jahr.

Hypothekarkredite

Mit der „Förderlandkarte“ bietet die BAWAG P.S.K. Kunden und Interessenten einen einfachen Überblick über bestehende – auch regionale – Fördermöglichkeiten. Damit rücken Themen wie verdichtete Bauweise, Nutzung alternativer Energien, behindertengerechte Maßnahmen oder Energiesparmaßnahmen stärker in den Fokus der Bauwerber. Die „Förderlandkarte“ ist fixer und unverzichtbarer Bestandteil der Finanzierungsberatung. Darüber hinaus ersetzt die BAWAG P.S.K. den Kunden die Kosten für den Energieausweis bis zu 250 €.

Umweltdarlehen

Die start:bausparkasse bietet ein spezielles „Umweltdarlehen“ ohne Grundbucheintragung zur thermischen Sanierung von Gebäuden an. Dieses Darlehen kann schnell und unbürokratisch für eine optimale Wärmedämmung gewährt werden. Energie wird somit nur im notwendigen Ausmaß verbraucht und gleichzeitig werden Energiekosten reduziert.

GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG UND PERSÖNLICHES ENGAGEMENT

Die BAWAG Group möchte soziale Verantwortung übernehmen und sich für gesellschaftspolitisch relevante Themen einsetzen. Mit der Konzentration auf die Bereiche Bildung, Kultur und Soziales 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, die Blutspendeaktionen und die Unterstützung verschiedener Sozialprojekte auf www.crowdfunding.at sind seit Jahren Fixpunkte im sozialen Fahrplan der Bank und wurden auch 2019 verfolgt bzw. weiterentwickelt. Darüber hinaus unterstützte die BAWAG P.S.K. auch 2019 kleinere Vereine oder Einzelinitiativen. Denn gerade auch diese tragen zu einem guten Sozialgefüge in Österreichs Gesellschaft – auch regional – wesentlich bei. Insgesamt spendete die BAWAG P.S.K. im Berichtszeitraum über 103.000 € für Initiativen, Einrichtungen und Projekte im sozialen Bereich. Darunter war auch 2019 Licht ins Dunkel mit 50.000 €.

Hervorzuheben ist, dass viele Projekte und Initiativen nicht ohne den persönlichen und langjährigen Einsatz der Mitarbeiter der BAWAG Group möglich wären. Wir

sind stolz, auf das Engagement unserer Mitarbeiter zählen zu können, was sich 2019 in einem verstärkten Engagement unserer Mitarbeiter in Form von Freiwilligentagen zeigte. Wir sind davon überzeugt, dass das Miteinander für soziale Projekte einen positiven Effekt auf das Wir-Gefühl im Unternehmen hat und dazu beiträgt, das Bewusstsein für gesellschaftliche Verantwortung zu verstärken.

Das Vernachlässigen der gesellschaftlichen Verantwortung als Unternehmen und die mangelnde Unterstützung des persönlichen Engagements unserer Mitarbeiter kann daher für die BAWAG Group neben Reputationsrisiken auch das Sinken der Attraktivität als Arbeitgeber für bestehende und potentielle Mitarbeiter mit sich bringen.

Wenn die BAWAG Group ihre gesellschaftliche Verantwortung nicht wahrnehmen würde, müssten verschiedene Sozialprojekte und Initiativen, die der Konzern seit Jahren unterstützt, nach neuen Finanzierungspartnern suchen. Die Realisierung von Sozialprojekten könnte sich so verzögern. Der Gesellschaft würde zudem ein Partner fehlen, der sich um die Unterstützung von Sozialprojekten aus verschiedenen Bereichen, den Aufbau von Wohlstand und die Herstellung eines sozialen Ausgleichs bemüht. Darüber hinaus könnte durch eine mangelnde Unterstützung von Freiwilligenarbeit durch den Konzern das Bewusstsein für die Bedeutung von zivilgesellschaftlichem Engagement in der Gesellschaft sinken.

INITIATIVEN UND MASSNAHMEN

www.crowdfunding.at wird Teil des jö Bonus Clubs

Als erste Bank in Österreich hat die BAWAG P.S.K. im Jahr 2014 begonnen, mit ihrer Plattform www.crowdfunding.at die finanzielle Unterstützung von Sozialprojekten Einzelner oder privater Organisationen durch Crowdfunding zu ermöglichen. Seit der Gründung wurden Finanzierungen von insgesamt 700.000 € zusammengetragen, allein 2019 waren es 200.000 €. Sozialprojekte aus den Themenbereichen Arbeit, Wohnen, Bildung, Gesundheit, Kultur und Technologie werden ins Rampenlicht gestellt und bei der Finanzierung ihres Vorhabens unterstützt.

2019 hat die BAWAG P.S.K. das www.crowdfunding.at-Projekt in die Partnerschaft mit dem jö Bonus Club eingebracht und betreut weiterhin die Abwicklung der Sozialprojekte. jö Bonus Club-Kunden können gesammelte

Bonuspunkte in heimische Sozialprojekte investieren. Damit ermöglicht die BAWAG P.S.K. einem noch breiteren Publikum Sozialprojekte in Österreich zu unterstützen und möchte dazu beitragen, das Bewusstsein für gesellschaftliches und persönliches Engagement in Österreich zu stärken.

Das bisher erfolgreichste Projekte ist „Hektar Nektar“. Das Projekt versucht durch die Verbindung von Unternehmen und Imkern das Bienensterben zu stoppen. Die Startausrüstung und Bienenvölker für 38 Jungimker konnten durch www.crowdfunding.at finanziert und damit ein Beitrag zum Wachstum der Bienenpopulation geleistet werden. Das Projekt erhielt 2019 zudem den „Bessere Antworten-Preis“ der BAWAG P.S.K., der mit 3.000 € dotiert ist.

Freiwilligentage

BAWAG P.S.K.-Mitarbeiter können bis zu zwei Arbeitstage pro Jahr für Freiwilligenarbeit für gemeinnützige Organisationen und Projekte zu nutzen, ohne dafür Urlaubstage in Anspruch nehmen zu müssen. 2019 half ein 9-köpfiges Mitarbeiter-Team im „VinziDorf Wien“, einer Einrichtung für Obdachlose. Darüber hinaus engagierten sich Mitarbeiter in der karitativen Einrichtung „s Häferl“ und beim GhostRun, dessen Erlös Kindern mit Lungenhochdruck und deren Familien zugutekommt.

Tabelle: Absolvierte Freiwilligenarbeit für Sozialprojekte von Mitarbeitern

	2019	2018
Stunden gesamt	312	48

Die Ausweitung der Freiwilligentage auf alle Mitarbeiter der BAWAG Group in Österreich als Teil des Nachhaltigkeitsprogramms Status Quo Nachhaltigkeitsprogramm, Seite 14) befindet sich in der Umsetzung und soll in Q1 2020 finalisiert werden.

Aktionen Blutspenden

Auch 2019 war die Blutspendeaktion des Österreichischen Roten Kreuzes an zwei zentralen Standorten der BAWAG Group erfolgreich. Insgesamt wurden 76 Blutkonserven von Mitarbeitern für kranke und verletzte Menschen gespendet.

Giving Tuesday im Zeichen von „Eine mobile Schule im Bus“

Der „Giving Tuesday“ als weltweiter Aktionstag stand im BAWAG Group Headquarter im Zeichen des Projekts „Eine mobile Schule im Bus“. Bei einem „Pop Up Christmas Store“ konnten Mitarbeiter für Weihnachten shoppen und für das Projekt spenden. Ziel des Schulprojekts ist es, Kindern der indischen Region Chennai den Zugang zu Bildung zu ermöglichen. Es wurden über 2.400 € gespendet.

Maßnahmen zur Förderung von Bildung und Kunst

Der Südwestbank-Preis, der für herausragende wissenschaftliche Leistungen an der Universität Hohenheim auf den Gebieten der Wirtschaftswissenschaften verliehen wird, wurde auch 2019 vergeben. Die Bank vergibt zudem Sti-

pendien für Studenten und fördert wissenschaftliche Arbeiten des Walter-Eucken-Instituts in Freiburg.

Seit 1988 unterstützt die Südwestbank zudem mit einer Ausstellung pro Jahr vorwiegend Künstler aus der Region Baden-Württemberg und bietet bei Vernissagen und Abendveranstaltungen in ihren Räumlichkeiten die Möglichkeit, Werke 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 oder die Kunststiftung Baden-Württemberg. Außerdem ist sie Kunstpartner des Stadtmuseums Stuttgart.

Zoohackathon

2019 unterstützte die BAWAG Group als Sponsor mit 1.500 € den „Zoohackathon“ und war mit Mentoren vor Ort. Das international durchgeführte Event fand erstmals in Wien statt und hat die Entwicklung von Technologielösungen zur Eindämmung des globalen Handels mit Wildtieren zum Ziel. Das Event wurde von der US-Botschaft in Wien in Zusammenarbeit mit dem Tiergarten Schönbrunn und dem österreichischen Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort veranstaltet.

Mitarbeiteraktionen zum Thema Ressourcenschonung

Die Nachhaltigkeits-Projektgruppe der Health Coevo AG organisierte 2019 unternehmensinterne Initiativen, um Mitarbeiter zu einem bewussteren Umgang mit Ressourcen zu ermutigen. Es wurden Aktionstage zum Thema Mülltrennung oder Lebensmittelverschwendung durchgeführt, sowie ein Kleidertausch organisiert. Zudem nahm die Health Coevo AG an der deutschlandweiten Mitmachaktion „Mit dem Rad zur Arbeit“ teil und motivierte die Mitarbeiter, CO₂-neutral mit dem Rad zur Arbeit zu fahren.

KinderuniWien-Patenschaft

2019 spendete die BAWAG Group 2.500 € für das Projekt „KinderuniWien“ und ermöglichte damit 50 Kindern aus Familien, die in Armut leben oder armutsgefährdet sind, einen Tagesausflug an die KinderuniWien. Neben den Tagesstickets erhielten die Kinder individuelle „Uni-Pakete“, die von Mitarbeitern der BAWAG Group gepackt und mit persönlichen Grußbotschaften versehen wurden.

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.

MITARBEITERFÖRDERUNG UND -ENTWICKLUNG, DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

Ein Schlüssel zum Erfolg der BAWAG Group sind ihre engagierten und hoch qualifizierten Mitarbeiter. Die Förderung der beruflichen und persönlichen Aus- und Weiterentwicklung von Mitarbeitern durch eine wertschätzende und karrierefördernde Arbeitsumgebung sowie durch zielgruppengerechte Programme und individuelle Entwicklungsmaßnahmen hat einen hohen Stellenwert in der BAWAG Group.

Ein breites Angebot an Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten bietet Mitarbeitern eine umfangreiche Förderung ihrer individuellen Fähigkeiten. Bei der Auswahl der passenden Maßnahmen ist die Zusammenarbeit der Human Resources Abteilungen, insbesondere HR Development, mit den direkten Führungskräften der Mitarbeiter besonders wichtig, um maßgeschneiderte Programme und Schulungen auszuwählen. Um den Erfolg verschiedener Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen nachzuvollziehen, werden unterschiedliche Kennzahlen herangezogen. Dazu zählt unter anderem die Anzahl der jährlichen Ausbildungstage. Es ist erfreulich, dass die Anzahl der absolvierten Ausbildungstage 2019 im Vergleich zum Vorjahr um rund 5% gestiegen ist. Weibliche Mitarbeiter haben im Berichtszeitraum sogar um 14% mehr Ausbildungstage in Anspruch genommen als 2018.

Diversität und Chancengleichheit für alle Mitarbeiter sind wesentliche Erfolgsfaktoren für die BAWAG Group. Diese Themen werden daher auf Vorstandsebene verantwortet, operativ von Human Resources umgesetzt und von den Führungskräften und Mitarbeitern des Unternehmens gelebt.

In der BAWAG Group arbeiten Menschen aus 45 Nationen, aus unterschiedlichen Altersgruppen und verschiedenen Glaubensrichtungen zusammen. 2019 waren rund 20% der Belegschaft unter 30 Jahre alt und knapp 47% in der Altersgruppe 30 bis 50 Jahre. Die Gruppe der über 50-jährigen betrug fast 33%. Die Erhöhung des Anstiegs an internationalen Mitarbeitern 2018: 18%, 2019: 23%) ist unter anderem auf die anorganischen Wachstumsmaßnahmen 2019 zurückzuführen.

BAWAG Group ist bemüht, den Mitarbeitern ein verantwortungsbewusstes Arbeitsumfeld zu bieten. Aus diesem Grund werden Risiken für Mitarbeiter analysiert und Maßnahmen zu deren Geringhaltung getroffen. Um Ungleichbehandlung zu vermeiden, wird bei der Auswahl von Programmteilnehmern und der Teilnahme an Weiterbildungsmöglichkeiten auf eine ausgewogene Verteilung zwischen Frauen und Männern Bedacht genommen. Das BAWAG P.S.K.-Frauenmentoring fördert insbesondere weibliche Mitarbeiter. Die BAWAG Group ist davon überzeugt, dass gelebte Diversität und Chancengleichheit eine positive Auswirkung auf die Geschäftsprozesse und damit auf den Unternehmenserfolg des Konzerns hat.

Die zunehmende Digitalisierung führt zur Veränderung der Arbeitsweisen und des Arbeitsumfeldes. Um die Mitarbeiter hierbei zu unterstützen, steht ein spezifisches Schulungsangebot zur Verfügung, das durch gezielte Kommunikationsarbeit begleitet wird.

Verschiedene Angebote für Eltern sollen dazu beitragen, Arbeit und Familie einfacher zu vereinbaren und möglichen Karrierenachteilen entgegenzuwirken.

Mit definierten Prozessen rund um das Performance Management, zum Beispiel das Management By Objectives (MbO) sowie dem Sales -Talent-Management-Prozess, soll das Risiko von Ungleichbehandlungen minimiert werden.

Gesundheitlichen Risiken, die sich aus dem Arbeitsalltag ergeben, soll durch eine aktive betriebliche Gesundheitsförderung entgegengewirkt werden.

Eine Vernachlässigung der damit in Verbindung stehenden Maßnahmen könnte die Attraktivität der BAWAG Group bei aktiven und potentiellen Mitarbeitern mindern. Damit würde sich nicht nur die Aufnahme neuer, qualifizierter Mitarbeiter erschweren, sondern fehlende Motivation könnte einen negativen Einfluss auf die Arbeitsprozesse und -abläufe haben.

Tabelle: Entwicklung der Mitarbeiterzahl

in Köpfen	2017	2018	2019
Mitarbeiterzahl zum 31.12.	3.520	4.046	4.353

Die Fluktuationsrate betrug im Jahr 2019 8% (2018 ebenfalls 8%)¹⁾.

Tabelle: Ausmaß des Beschäftigungsverhältnisses

	31.12.2019	31.12.2018
Vollzeit	2.712	2.470
Frauen	1.266	1.144
Männer	1.446	1.326
Teilzeit	1.641	1.576
Frauen	1.221	1.147
Männer	420	429

Tabelle: Art des Beschäftigungsverhältnisses

	31.12.2019	31.12.2018
Unbefristet	4.244	3.739
Frauen	2.416	2.133
Männer	1.828	1.606
Befristet	109	307
Frauen	71	158
Männer	38	149

Die Darstellung der Beschäftigungsverhältnisse unbefristet/befristet) nach Ländern findet sich im Appendix (Seite 59).

Tabelle: Geschlechterverteilung

in % zum 31.12.	2017	2018	2019
Frauen	57%	57%	57%
Männer	43%	43%	43%
Anteil Frauen in Führungspositionen	27%	28%	34%

FÖRDERUNG VON DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

BAWAG P.S.K.-Frauenförderplan

Der seit 2012 bestehende Frauenförderplan dient als verbindlicher Rahmen zur Förderung der Gleichstellung und Gewährleistung von Chancengleichheit für Frauen und Männer im Unternehmen. Der Erfolg des Frauenförderplans wird im Zweijahresrhythmus von HR evaluiert. Der Plan basiert auf vier Grundsätzen und darauf aufbauenden konkreten Maßnahmen:

- ▶ Bewusstseinsbildung Maßnahmen sind zum Beispiel: Veröffentlichung des Frauenförderplans im BAWAG P.S.K.-Intranet, Informationen zu Frauenförderung und Chancengleichheit im BAWAG P.S.K.-Führungskräftehandbuch)
- ▶ Gleiche Karrierechancen Maßnahmen sind zum Beispiel: Anstreben eines 50:50-Verhältnisses in Talente- und Traineeprogramm, ausgewogenes Verhältnis mindestens 40:60 bei Teambesetzungen, offene Ausschreibungen bei internen Besetzungen von Führungspositionen auf Gruppenleiter-, Teamleiter und Filialleiterbene)
- ▶ Finanzielle Gleichstellung eine Maßnahme ist zum Beispiel: Durchführung von Monitorings für ausgewogene Gehaltsmaßnahmen durch HR)
- ▶ Förderung einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie für Eltern Maßnahmen sind zum Beispiel: Organisation des Welcome-Back-Events, gezielte Informationen für Eltern vor, während und nach der Karenz)

BAWAG P.S.K. Fraueninitiative

Die BAWAG P.S.K.-Fraueninitiative ist ein Netzwerk von Expertinnen und weiblichen Führungskräften aus allen Bereichen der Bank mit Unterstützung des Vorstandes. Die Initiative will die Gleichstellung von Frauen in der Bank vorantreiben. Dabei geht es zum einen um das Erreichen von Karrierezielen in Form von Führungs- oder Expertenpositionen, um die finanzielle Gleichstellung sowie um die Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

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

Das BAWAG P.S.K.-Frauen-Mentoring-Programm wurde 2013 zum ersten Mal durchgeführt und startete im Oktober 2019 erfolgreich in eine neue Runde. Das Programm soll

dabei helfen, die eigene Persönlichkeit weiterzuentwickeln und individuelle Potenziale herauszuarbeiten zum Beispiel durch das Erstellen von Persönlichkeitsprofilen, Workshops und individuellen Coachings). Außerdem soll der Austausch mit erfahrenen Führungskräften gefördert und das eigene Netzwerk erweitert werden zum Beispiel durch internes Mentoring und Netzwerkveranstaltungen).

Im Durchgang 2019 stehen österreichische Topmanager und -managerinnen aus unterschiedlichen Wirtschaftszweigen und Institutionen 12 weiblichen Führungskräften und Potentialträgern der BAWAG Group für ein Jahr als Mentoren zur Verfügung. Während des Mentoringjahres erwarten die Mentees Workshops und Netzwerk-Veranstaltungen, wie beispielsweise die neue dreitägige Business Academy. Die Teilnehmerinnen erhalten während dieser 3 Tage die Möglichkeit, sich mit internen Experten zu den Themen Finance, Risk und Retail auszutauschen. Auch Business Talks, unter anderem mit Mitgliedern des BAWAG Group-Vorstandes, stehen wieder am Programm.

Der Erfolg dieser Initiativen lässt sich beispielsweise durch den Anstieg des Anteils an weiblichen Führungskräften auf 34% Tabelle Geschlechterverteilung Seite 36) verdeutlichen. Eine Teilnehmerin von 15 insgesamt) des Durchgangs 2018/2019 wurde erstmals Führungskraft, eine weitere Teilnehmerin wurde von der Position einer Gruppenleiterin zur Abteilungsleiterin befördert.

Verleihung des siebenten BAWAG P.S.K.-Frauenpreises

Der BAWAG P.S.K.-Frauenpreis stand heuer im Zeichen von Bildung als beste Zukunftsinvestition und wurde im Oktober 2019 zum siebenten Mal von der BAWAG P.S.K.-Fraueninitiative verliehen. Die Auszeichnung würdigt innovative Projekte aus unterschiedlichen Bereichen, an deren Spitze mutige und engagierte Frauen stehen.

Karoline Iber, Geschäftsführerin des Kinderbüros der Universität Wien und Gründerin der KinderuniWien, erhielt den mit 5.000 € dotierten BAWAG P.S.K.-Frauenpreis für ihre Arbeit im Bildungssektor. Die KinderuniWien bietet innovative Kinderbetreuung, konzipiert und realisiert Projekte im Bereich Wissenschaftskommunikation und Wissenschaftsvermittlung.

Tabellen: Belegschaft/ leitende Organe nach Altersgruppe und Geschlecht

		Altersgruppe			Anzahl
		<30	30-50	>50	
31.12.2019					
Männer	Vorstand		6		6
	Bereichsleitung/ Geschäftsführung		31	11	42
	Bereichs- bzw. Vertriebsleitung regional / Verkaufsleitung/ Abteilungsleitung		66	34	100
	Filialleitung/ Gruppenleitung/ Teamleitung	12	114	43	169
	Keine leitende Funktion	309	610	630	1.549
Summe Männer)		321	827	718	1.866
Frauen	Vorstand				
	Bereichsleitung/ Geschäftsführung		6	1	7
	Bereichs- bzw. Vertriebsleitung regional / Verkaufsleitung/ Abteilungsleitung	2	46	7	55
	Filialleitung/ Gruppenleitung/ Teamleitung	6	69	22	97
	Keine leitende Funktion	560	1.087	681	2.328
Summe Frauen)		568	1.208	711	2.487
Gesamt		889	2.035	1.429	4.353

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

	31.12.2019	31.12.2018
Aufsichtsrat ¹⁾	6	9
davon Männer	4	6
davon Frauen	2	3

1) Altersgruppe Aufsichtsrat 2019: 1 Aufsichtsrat weiblich 30 – 50 Jahre 17%) , 5 Aufsichtsräte männlich/weiblich >50 Jahre 83%) ; Anteil Frauen im Aufsichtsrat 2019: 33%;

Tabellen: Belegschaft nach Nationalität

31.12.2019	Österreich	Deutschland	Andere
Vorstand	1	1	4
Bereichsleitung/ Geschäftsführung	28	13	8
Bereichs- bzw. Vertriebsleitung regional / Verkaufsleitung / Abteilungsleitung	105	37	13
Filialleitung/Gruppenleitung/ Teamleitung	216	41	9
Keine leitende Funktion	2.988	606	283
Gesamt	3.338	698	317

31.12.2018	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
Gesamt	3.321	494	231

Weitere Kennzahlen zu den Abgängen und Neueintritten 2019 sind im Appendix ab Seite 57 zu finden.

BERUF UND FAMILIE

Als verantwortungsbewusster Arbeitgeber ist es der BAWAG Group wichtig, dass sich die verschiedenen Lebensphasen ihrer Mitarbeiter mit ihrer Arbeit im Konzern und ihren Familien vereinbaren lassen. Die BAWAG Group arbeitet kontinuierlich daran, ihren Mitarbeitern ein flexibles und familienfreundliches Arbeitsumfeld zu bieten.

Auf Wunsch des Arbeitnehmers besteht in der BAWAG Group in Österreich die Möglichkeit, während der Karenz geringfügig beschäftigt zu bleiben. Dieses Modell soll Karenzierten den Wiedereinstieg erleichtern. Auch nach der Karenz bietet der Konzern Mitarbeitern flexible Arbeitszeit- und Teilzeit-Modelle an. Abhängig von der Führungsposition wird diese Möglichkeit auch Führungskräften geboten. HR unterstützt sie bei der Vereinbarung von individuellen

Teilzeitmodellen, klar definierten Strukturen und Verantwortlichkeiten.

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. Das 2016 bestätigte Zertifikat ist weiterhin gültig.

„Papa-Monat“ und Sonderurlaubstage

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.

Betriebskindergarten an zentralen Standorten

Die BAWAG Group bieten Eltern an zwei zentralen Wiener Standorten Betreuungsplätze für ihre Kinder im Betriebskindergarten an. Teilzeitmitarbeiter, Alleinerzieher oder Mitarbeiter mit besonderen Arbeitszeitregelungen werden bei der Vergabe der Betreuungsplätze bevorzugt ausgewählt.

Auch der Betriebskindergarten des Standorts Georg-Coch-Platz ist 2019 in THE ICON VIENNA übersiedelt. Auf rund 750 m² verfügt die Einrichtung über großzügige und helle Gruppenräume und kindergerechte Sanitäranlagen. Die Kinder erhalten täglich frische Mahlzeiten. 2019 waren 38 Kinder an diesem Standort eingeschrieben.

Informationsveranstaltung für werdende Eltern

Alle werdenden Mütter und Väter der BAWAG Group in Österreich werden zu einer zweimal jährlich stattfindenden Informationsveranstaltung zum Thema Karenzmanagement und Wiedereinstieg ins Unternehmen eingeladen. 2019 haben insgesamt 31 Mitarbeiter teilgenommen.

Welcome-Back-Event

Seit 2009 veranstalten Human Resources und der BAWAG P.S.K.-Betriebsrat einen Welcome-Back-Event. Alle Mitarbeiter der BAWAG Group in Österreich, die nach dem Termin des letzten Welcome-Back-Events bis einschließlich 31. Dezember des Folgejahres aus der Karenz zurückkehren, werden eingeladen, sich über Neuerungen und Entwicklungen im Konzern zu informieren. 2019 haben 14 Mitarbeiter am Informationsevent teilgenommen.

Tabelle: Elternteilzeit

	31.12.2019
Gesamtzahl der Mitarbeiter, die im Berichtszeitraum Elternzeit in Anspruch genommen haben	265
Frauen	239
Männer	26
Gesamtzahl der Mitarbeiter, die im Berichtszeitraum nach Beendigung der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind	86
Frauen	69
Männer	17
Gesamtzahl der Mitarbeiter, die nach der Elternzeit zurückgekehrt sind und 12 Monate danach noch beschäftigt waren	89
Frauen	75
Männer	14
Rückkehrrate¹⁾	
Frauen	82%
Männer	81%

1) Die Berechnung der Rückkehrrate erfolgte gemäß der vorgegebenen Methode des GRI-Indikators 401-3. Es ist geplant, die Verbleibsrate im CSR-Bericht 2020 abzubilden.

FLEXIBLE ARBEITSZEITMODELLE

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. Individuelle Zeitmodelle können vereinbart werden, wobei eine täglich reduzierte Arbeitszeit genauso möglich ist wie eine auf einige Tage der Woche kumulierte Stundenanzahl.

Für Mitarbeiter mit dem Wunsch einer beruflichen Auszeit oder einer Reduktion der Arbeitszeit aufgrund persönlicher Verpflichtungen bietet der Konzern unterschiedliche Modelle und Möglichkeiten an. Dazu zählen:

- ▶ Bildungskarenz für 2–12-Monate
- ▶ Bildungsteilzeit für 4–24 Monate
- ▶ Sabbatical: Eine Kombination aus einer „Ansparphase“, in der Mitarbeiter nur einen Teil des üblichen Monatsbezugs erhält, und einer Freizeitphase.
- ▶ Wiedereingliederungsteilzeit: Wiedereingliederung auf Teilzeitbasis nach langem Krankheitsurlaub für eine vereinbarte Zeit von 1–6 Monaten, sowie der Zusatzmöglichkeit, 3 Monate zu verlängern
- ▶ Familienhospizkarenz für 3 Monate mit Verlängerungsmöglichkeiten und Sonderbedingungen für schwerkranke Kinder
- ▶ Pflegefreistellung für 1 Woche pro Jahr, eine zweite Woche für die notwendige Betreuung eines kranken Kindes unter 12 Jahren
- ▶ Pflegekarenz/Pflegezeit für 1–3 Monate

VERÄNDERUNGEN IM ARBEITSALLTAG

Erfolgreiche Headquarter-Übersiedlung

Die BAWAG Group hat im März 2019 den Umzug von mehr als 1.200 Mitarbeitern in die neue BAWAG Group-Konzernzentrale am Wiener Hauptbahnhof abgeschlossen. Auf 28.000 m² und 17 Stockwerken verteilt hat die BAWAG Group ein neues Open Office-Konzept mit fixen Arbeitsplätzen für jeden Mitarbeiter geschaffen. Die gute Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, die Infrastruktur mit zahlreiche Einkaufsmöglichkeiten mit verlängerten Öffnungszeiten, Food Courts und einem Fitnessstudio tragen zum Arbeitskomfort bei.

Insgesamt arbeiten in dem modernen Büroturm der BAWAG Group 45 Nationalitäten täglich zusammen. Eine eigens eingerichtete Intranet-Rubrik „ICON Corner“ informiert die Mitarbeiter laufend über relevante Themen.

Mitarbeiterkommunikation

Die Mitarbeiter der BAWAG Group werden auf verschiedenen Kanälen über Neuigkeiten des Konzerns informiert. Dazu gehören neben dem BAWAG P.S.K.-Intranet, auf das alle Töchter in Österreich und die BFL Leasing zugreifen können, auch die BAWAG P.S.K. Vertriebsplattformen für Retail- und Corporates-Mitarbeiter oder der easycorner für easybank- und PayLife-Mitarbeiter.

Darüber hinaus werden regelmäßig Newsletter an interne Zielgruppen versendet, von konzernübergreifenden Mitteilungen (CEO -Newsletter), über vorstandsressortbezogene Informationen (zum Beispiel Risk Newsletter) bis hin zu bereichsspezifische Newsletter (zum Beispiel COO Newsletter).

Ideenbörse

BAWAG Group-Mitarbeiter haben 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.

Bisher wurden rund 230 Ideen zu folgenden Themenbereichen übermittelt:

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

AUS- UND WEITERBILDUNGSANGEBOTE, TALENTEFÖRDERUNG, NACHFOLGE- UND KARRIEREPLANUNG

Um Mitarbeiter entsprechend ihren Qualifikationen und Stärken einzusetzen und ihnen strukturierte Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten, lag auch 2019 der Fokus auf zielgruppenorientierter Aus- und Weiterbildung. Besonderes Augenmerk ist hierbei auf die Fortbildungen zur Erfüllung regulatorischer Anforderungen gelegt worden – mit speziell entwickelten Selbstlernprogrammen und entsprechenden „Quick Checks“.

Mit gezielten Aus- und Weiterbildungen unterstützt die BAWAG Group ihre Mitarbeiter dabei, sich den Herausforderungen ihres Berufsalltags durch Wachstum auf professioneller und persönlicher Ebene zu stellen. Dazu gehören nicht nur die Erweiterung des Fachwissens, sondern auch Themen wie Zeit- und Stressmanagement. Zu den Trainings zählen auch diverse Projektmanagement-, IT-, Englisch-, Deutsch- und Erste-Hilfe-Kurse.

Bei der Ausbildung setzt die BAWAG P.S.K. auf „HR ONE“. Die Learning- und Performance-Management-Plattform unterstützt beim Sales-Talent-Management-Prozess und wird laufend 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.

In Abstimmung zwischen entsprechender Bereichsleitung und HR werden Potentialträger in der fachlichen und beruflichen Weiterentwicklung unterstützt, unter anderem durch die Teilnahme an nationalen und internationalen Kongressen und Schulungen, externen Trainings zur Vertiefung der fachlichen Expertise (zum Beispiel für international anerkannte Zertifizierungen) sowie anteilig bei Master- oder MBA-Studiengängen.

In der Südwestbank gibt es die Möglichkeit, interne und externe Seminare zu unterschiedlichen Themen wie Persönlichkeitstrainings, Techniks Schulungen oder Fach- und Vertriebsseminare in Anspruch zu nehmen. Nach den Trainings wird die Zufriedenheit mit der jeweiligen Bildungsmaßnahme evaluiert. Die Südwestbank legt 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.

Tabellen: Ausbildungstage nach Geschlecht

31.12.2019¹⁾	Tage gesamt	Durchschnittliche Tage
Frauen	8.850	4,4
Männer	10.242	6,5
Gesamt	19.092	5,4

1) Die Zahlen umfassen die Anzahl der Ausbildungstage von aktiven Mitarbeitern der BAWAG P.S.K., easybank, start:bausparkasse Österreich, Südwestbank, start:bausparkasse Deutschland, BFL Leasing und Health Coevo AG. Die Ausbildungstage der Zahnärztekasse wurden im Berichtszeitraum nicht erhoben. Die Darstellung der fehlenden Daten ist für den CSR-Bericht 2020 geplant.

31.12.2018	Tage gesamt	Durchschnittliche Tage
Frauen	7.742	3,8
Männer	10.491	5,8
Gesamt	18.233	4,8

Tabellen: Ausbildungstage nach Position

31.12.2019¹⁾	Tage gesamt	Durchschnittliche Tage
Führungskräfte		
Frauen	830	6,8
Männer	1.707	5,4
Mitarbeiter Vertrieb		
Frauen	5.301	8,4
Männer	6.403	14,2
Mitarbeiter zentrale Standorte		
Frauen	2.719	2,2
Männer	2.132	2,6

1) Die Zahlen umfassen die Anzahl der Ausbildungstage von aktiven Mitarbeitern der BAWAG P.S.K., easybank, start:bausparkasse Österreich, Südwestbank, start:bausparkasse Deutschland, BFL Leasing und Health Coevo AG. Die Ausbildungstage der Zahnärztekasse wurden im Berichtszeitraum nicht erhoben. Die Darstellung der fehlenden Daten ist für den CSR-Bericht 2020 geplant.

31.12.2018	Tage gesamt	Durchschnittliche Tage
Führungskräfte		
Frauen	915	6,7
Männer	2.540	7,6
Mitarbeiter Vertrieb		
Frauen	4.493	6,9
Männer	5.731	10,2
Mitarbeiter zentrale Standorte		
Frauen	2.334	1,9
Männer	2.220	2,4

Der Schlüssel zum Erfolg der BAWAG Group sind ihre engagierten und hoch qualifizierten Mitarbeiter, die sich ständig weiterentwickeln.

Die Förderung der beruflichen und persönlichen Aus- und Weiterentwicklung von Mitarbeitern durch eine wertschätzende und karrierefördernde Arbeitsumgebung sowie durch zielgruppengerechte Programme und individuelle Entwicklungsmaßnahmen hat einen hohen Stellenwert in der BAWAG Group.

Potentialträger und potentielle Nachfolger für Schlüsselfunktionen werden in einem definierten, jährlichen Potential Assessment Prozess identifiziert.

Potentialträger werden im Rahmen von aufbauender HR-Programmen strukturiert gefördert und auf alle Funktionsebenen diskutiert: Gestartet wird mit den sogenannten Personalentwicklungsmeetings. Pro Bereich besprechen Bereichsleiter und Abteilungsleiter sowie Team- und Gruppenleiter gemeinsam mit Experten aus dem HR-Bereich Potentialträger auf Mitarbeiterebene. Darauf aufbauend finden sogenannte „Potential Assessments“ statt, wo pro Bereich alle Abteilungsleiter und sonstigen direkten Führungskräfte zwischen Bereichsleitern und Experten aus dem Human-Resources-Bereich diskutiert werden.

Im Abschluss werden die Ergebnisse im Rahmen der sogenannten Talent Reviews mit den Vorständen besprochen und im Sinne einer strategischen Nachfolgeplanung Karrieremöglichkeiten und -wege für potentielle Nachfolger für Schlüsselfunktionen formuliert.

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

Mitarbeiter-Feedbackprozess

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 Managementtool 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 wider. 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 Mitarbeitern und ihrer unmittelbaren Führungskraft.

Der MbO-Prozess gilt aktuell für alle Töchter der BAWAG Group in Österreich und soll im Jahr 2020 auf Südwestbank-Mitarbeiter ausgeweitet werden. Zusätzlich wird eine Ausweitung auf weitere Töchter in Deutschland evaluiert.

Aus- und Weiterbildungsprogramme für Mitarbeiter der zentralen Bereiche

Ferialpraktika

149 SchülerInnen und StudentInnen haben 2019 in den Sommermonaten ihre Zeit optimal genutzt und erste Berufserfahrungen in der BAWAG Group gesammelt. Bis zu drei Monate haben sie dabei Kollegen in den Filialen und in den zentralen Bereichen unterstützt und den Arbeitsalltag und die Abläufe in einer Bank kennengelernt.

Das Praktikumsprogramm „Come & Learn“

Um Studenten einen interessanten und abwechslungsreichen Einblick in das Arbeitsleben zu geben, bot die BAWAG P.S.K. 37 Studenten die Möglichkeit, das Unternehmen bis zu sechs Monate lang kennenzulernen und aktiv an Projekten und Aufgabenstellungen mitzuarbeiten. Dadurch sammeln 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 Karriere im Konzern.

Das Traineeprogramm „Start & Move“

Um junge, akademisch ausgebildete Talente für den Konzern zu gewinnen, wird das Trainee-Programm „Start & Move“ angeboten. Im Rahmen des einjährigen Programms bekommen die Trainees einen umfassenden Einblick in das Unternehmen und können ihr erstes internes Netzwerk aufbauen. Im Programm 2019 waren 8 weibliche und 8 männliche Teilnehmer.

Das Nachwuchsführungskräfte-Programm „forTalents“

Zum Aufbau von Nachwuchsführungskräften und -experten wurde das einjährige Talenteprogramm „forTalents“ 2012 ins Leben gerufen. Der Fokus liegt auf der Erweiterung der sozialen, fachlichen und methodischen Kompetenzen. Die Teilnehmer sollen in der beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung unterstützt werden und das Netzwerk in der Bank weiter ausbauen.

13 der 23 Teilnehmer sind im aktuellen Lehrgang weiblich. Von den insgesamt 139 bisherigen Teilnehmern waren 67 Frauen, 36 davon mit Führungsverantwortung.

2019 fand darüber hinaus zum ersten Mal der „forTalents Alumni Tag“ statt. Am eintägigen Workshop für alle ehemaligen und aktuellen Teilnehmer des Programms nahmen insgesamt 44 Teilnehmer teil.

Das Führungskräfte-Programm „LEAD“

Das „LEAD“-Programm dient neuen Führungskräften der zentralen Bereiche nach ersten Erfahrungen in der neuen Funktion zur Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten und dauert insgesamt 6 Monate. Es werden neben Tools zur Unterstützung in der neuen Aufgabe auch Maßnahmen zur Selbstreflexion vermittelt. Auch die Auseinandersetzung mit möglichen führungstechnischen Herausforderungen steht im Mittelpunkt. Die Teilnahme umfasst darüber hinaus eine Potentialanalyse zum eigenen Kommunikationsverhalten, Einzelcoachings mit externen Coaches, Mentoring-Einheiten sowie den Austausch mit Sparring Partnern in der Bank. 2019 nahmen 10 männliche und 9 weibliche Personen am LEAD-Programm teil.

Spezielle Aus- und Weiterbildungsprogramme für Mitarbeiter der zentralen Bereiche**Finance Days**

2019 fand zwei Mal der „Finance Day“ mit 38 internen Teilnehmern aus unterschiedlichen Abteilungen der BAWAG P.S.K. mit Finanz-Schwerpunkt statt. 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. Auch ausgewählte Mitarbeiter der Südwestbank werden zum „Finance Day“ eingeladen.

Risk Day

2019 wurde zum ersten Mal der „Risk Day“ mit 26 internen Teilnehmern aus unterschiedlichen Abteilungen mit Risiko-Schwerpunkt organisiert. Die Schwerpunkte lagen auf den Themen Risk Governance, Co-Operation Sales & Risk, Key Risk Ratios, IT Systems and Risk Applications sowie Information Security. Die Veranstaltung, die künftig regelmäßig stattfinden wird, diente dazu, den Teilnehmern einen guten Überblick über die Strategie der BAWAG P.S.K. die damit verbundene Risikostrategie sowie die Schnittstellen im Unternehmen zu geben. Auch ausgewählte Mitarbeiter der Südwestbank werden zum „Risk Day“ eingeladen.

Launch der „Digital Academy“

2019 wurde in der BAWAG Group die „Digital Academy“ in Zusammenarbeit mit der FH Technikum Wien lanciert: Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit Zertifikate in den Bereichen Business Analysis, Development, User Experience und Quality Management zu erwerben. Seit dem Beginn haben über 50 BAWAG P.S.K.-Mitarbeiter im Rahmen dieses Ausbildungsprogramms das erste der insgesamt drei Levels abgeschlossen.

Weiterbildungsmaßnahmen Customer Service Center

Für alle Mitarbeiter des In- und Outbound Customer Service Center gab es im Berichtsjahr verschiedene Trainingsmaßnahmen, um sie in ihrer beruflichen Tätigkeit entsprechend zu unterstützen: Von Grundlagen der Kommunikation am Telefon über herausfordernde Gesprächsführung bis zu Livecoaching im Rahmen von „training-on-the-job“ wurde hier der Weiterbildungsbogen gespannt.

Risk Center of Excellence

Innerhalb des Risiko-Bereichs unterstützt das neue "Risk Center of Excellence"-Programm Potentialträger und Nachwuchskräfte in ihrer Entwicklung unter Anleitung von Mentoren und Mentorinnen und bereitet sie auf zukünftige, breitere Aufgaben in der BAWAG Group vor. Das Programm beinhaltet Job-Rotationen, eine interne Wissensakademie, regelmäßige Treffen mit dem Senior Management und die Betreuung eines Risikoprojektes.

Aus- und Weiterbildungsprogramme für Vertriebsmitarbeiter der BAWAG P.S.K.

Das Ziel der Aus- und Weiterbildungsaktivitäten von Vertriebsmitarbeitern in der BAWAG P.S.K. ist es, den Ausbildungsbedarf im Retail-Vertrieb zu definieren, Potentialträger für bestimmte Funktionen zu finden, individuelle Maßnahmen herauszufiltern und damit eine gezielte Ausbildungs- und Nachfolgeplanung zu ermöglichen.

Sales Talent Management

Das „Sales Talent Management“ dient der strukturierten Kompetenzeinschätzung für alle Mitarbeiter und Führungskräfte im Retailvertrieb der BAWAG P.S.K. Die Umsetzung erfolgt über das Onlinetool HR ONE. Einmal pro Kalenderjahr wird für Vertriebsmitarbeiter eine Bewertung der sogenannten „Sales-Kriterien“ entlang eines vordefinierten Anforderungsprofils sowie Potenzialeinschätzungen hinsichtlich der Weiterbildungsmöglichkeiten in eine Experten- oder Führungsposition durchgeführt. Jeder Mitarbeiter und dessen Führungskraft schätzen unabhängig voneinander die Fähigkeiten und Potenziale des Mitarbeiters ein und halten dies im HR ONE fest. Die Einschätzungen werden bei einem anschließenden Gespräch besprochen. Darauf aufbauend werden Entwick-

lungsmaßnahmen individuell für den Mitarbeiter erarbeitet.

Das Ziel dieses Prozesses ist es, den Austausch zu den Verkaufs- und persönlichen Kompetenzen zwischen Führungskraft und Mitarbeiter zu fördern, die Planung konkreter Entwicklungsmaßnahmen zu vereinbaren und die Grundlage für eine strukturierte Nachfolgeplanung im Filialvertrieb zu schaffen.

Sales Academy

Die während des „Sales Talent Management“-Prozesses zwischen Vertriebsmitarbeiter und Führungskraft definierten Maßnahmen können auch das Absolvieren von Trainings im Rahmen der BAWAG P.S.K.-„Sales Academy“ umfassen. Das Ausbildungsprogramm für Vertriebsmitarbeiter beruht auf drei wesentlichen Säulen:

- ▶ **Fachwissen:** fundierte Fachausbildungen, zum Beispiel zu den Themen Wertpapiere, Versicherungen oder Wohnbaukredite
- ▶ **Sales:** Weiterbildungsangebote im Bereich Verkaufstrainings
- ▶ **Leadership:** Aus- und Weiterbildung von Führungskräften und angehenden Führungskräften, gezielte Ausbildungsangebote je Führungsrolle und Führungserfahrung zum Beispiel: Leader's Basics oder Leader's Premium)

Lehrlingsausbildung

Seit Jahren bildet die BAWAG P.S.K. Lehrlinge aus und hat dafür in den vergangenen Jahren zahlreiche Auszeichnungen erhalten. Dazu gehört die Urkunde „Staatspreis Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“. Jugendlichen Ziele und Perspektiven für die Zukunft zu geben war eine Aufgabe, die auch 2019 wieder sehr ernst genommen wurde. Im Jahr 2019 betrug die Anzahl der Lehrlinge bei der BAWAG P.S.K. 37. Mit der Lehre zur Bankkauffrau oder zum Bankkaufmann ermöglicht die Bank eine hochwertige Ausbildung mit dem Ziel, nach dem Ende der Lehrzeit als qualifizierter Kundenberater übernommen zu werden. Durch einen gut strukturierten Ausbildungsplan, den Einsatz in der Berufsschule und die Unterstützung in den Filialen werden die Lehrlinge optimal auf die späteren Anforderungen vorbereitet. 2019 haben 9 Lehrlinge ihre

Lehre erfolgreich abgeschlossen – 5 davon mit Auszeichnung. Zusätzlich zur umfangreichen Ausbildung unterstützt und fördert die Bank „Lehre mit Matura“ – somit einen zweiten Abschluss parallel zur Berufsausbildung. Im Herbst 2019 begannen wieder mehrere neue Lehrlinge in Wien, Linz, Salzburg und Graz ihre Ausbildung.

Darüber hinaus nahmen im Zuge eines bankübergreifenden Projekts alle Lehrlinge des ersten Lehrjahrs in Kooperation mit der Berufsschule Wien auch 2019 am Finanzguru-Wettbewerb teil. 2018 gewann ein BAWAG P.S.K.-Lehrling Platz 1 beim Wettbewerb. Die Abschlussveranstaltung 2019 fand im Headquarter der BAWAG Group mit circa 90 Gästen statt. Auf der Website www.finanzguru.at erklären Jugendliche mit kreativen Videos komplexe Finanzthemen.

Per 31.12.2019 gab es in der Südwestbank 4 Lehrlinge, davon waren 3 männlich und 1 weiblich. 2 wurden zu Bankkaufleuten ausgebildet, weitere 2 studierten an der Dualen Hochschule Stuttgart mit dem Ziel, den Abschluss Bachelor of Arts, Studiengang BWL-Bank, zu erwerben. Das Duale Studium dauert sechs Semester und teilt sich in eine Theoriephase an der Dualen Hochschule Stuttgart und eine Praxisphase in Filialen und Abteilungen der Südwestbank. Studenten können somit theoretische Studieninhalte unmittelbar in der Praxis umsetzen.

Das Nachwuchsführungskräfte-Programm „Leader’s Basics“

Das „Leader’s Basics“-Programm sichert die Entwicklung künftiger Führungskräfte im Vertrieb und bietet eine rasche und zielsichere interne Besetzung von Führungspositionen. Im Rahmen des Lehrgangs bauen die Talente Führungsfähigkeiten auf, lernen Vertriebssteuerungsinstrumente einzusetzen und Zusammenhänge zu erkennen. Das Hauptaugenmerk wird auf Praxistransfer, begleitet durch die direkten Führungskräfte, gelegt. Der Lehrgang schließt mit einer kommissionellen Prüfung ab. 2019 gab es 9 männliche und 4 weibliche Teilnehmer. Alle haben den Lehrgang erfolgreich abgeschlossen.

Mit 2020 startet ein neuer Durchgang mit 7 weiblichen und 5 männlichen Nachwuchstalente. Einmal pro Jahr findet seit 2018 zudem ein Treffen statt, zu dem die drei letzten Lehrgangsteilnehmer eingeladen werden. In diesem Workshop wird der Fokus auf ein aktuelles Führungsthema gelegt.

Das Führungskräfte-Programm „Leader’s Premium“

Vertriebsführungskräften in der BAWAG P.S.K. wird ein vielfältiges Angebot für Persönlichkeitsentwicklung, Leadership und Fachthemen angeboten. So soll ihnen das notwendige Rüstzeug geboten werden, um ihre Teams zum Erfolg zu führen. Den Vertriebsführungskräften werden zu den Themen Leadership- und Persönlichkeitsentwicklung Wahlmodule angeboten. Bei den Wahlmodulen kann jede Führungskraft eigenverantwortlich die für sich optimale Weiterbildungsmaßnahme wählen, um für den Führungsalltag gut gerüstet zu sein. Die jeweils aktuellen Angebote stehen auf der Lernplattform HR ONE zur Verfügung.

Darüber hinaus wird der Lehrgang „Leader’s Premium“ angeboten. Der Lehrgang fördert kollegiales Lernen, bietet die Möglichkeit, das eigene Netzwerk zu erweitern und das eigene Führungsverhalten zu reflektieren. In den vier Modulen wird besonders Wert auf eine ausgewogene Mischung unterschiedlicher Lernmethoden gelegt. „Leader’s Premium“ wurde erstmalig 2018 angeboten. Den Lehrgang 2019 besuchten 10 männliche und 4 weibliche Filialleiter. Insbesondere die Vernetzung auf Führungsebene stellt für die Teilnehmer einen großen Mehrwert dar.

Darüber hinaus wurde 2019 das „After Work Führungskräfte Forum“ im Frühjahr und im Herbst mit Netzwerkveranstaltungen für alle Führungskräfte erfolgreich fortgesetzt, die eine Plattform für Austausch boten. Dabei wurden die Teilnehmer mit neuen Führungstrends vertraut gemacht.

BETRIEBLICHE GESUNDHEITSFÖRDERUNG

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

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

Zu den Maßnahmen im Jahr 2019 gehörten der dritte „BAWAG P.S.K. Gesundheitstag“, die Workshop-Reihe „Fit & Konzentriert am Arbeitsplatz“, Augenuntersuchungen für Mitarbeiter an zentralen Standorten, Workshops zur Rauchentwöhnung sowie das anschließende Mentalcoaching „Gesund in den Herbst“ mit konkreten 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 wird pro Tochterunternehmen oder Bereich in Form einer Onlineumfrage durch den externen Arbeitspsychologen des Arbeitsmedizinischen Dienstes durchgeführt. 2019 fand das aufgrund der Übersiedlung in die neue Konzernzentrale nicht statt. Die Befragung der Mitarbeiter soll 2020 das neue Raumkonzept in THE ICON VIENNA mitbehandeln.

Die letzte Befragung fand 2018 in der easybank statt, bei der mögliche Fehlbelastungen in den Bereichen „Sozial- und Organisationsklima“, „Arbeitsumgebung & Arbeitsmittel“, sowie „Arbeitsabläufe & Arbeitsorganisation“ definiert wurden. Es wurden unter anderem Verbesserungspotenziale in den Bereichen Weiterbildungsmöglichkeiten und Aufstiegschancen identifiziert.

Weitere betriebliche Sozialleistungen

Neben den Leistungen der betrieblichen Gesundheitsförderung werden von der BAWAG Group an ihren österreichischen Standorten zahlreiche weitere Leistungen zur Verfügung gestellt, die beispielsweise die Unterstützung von Familien, den Mittagstisch, Dienstjubiläen oder den Betriebskindergarten umfassen.

Tabelle: Weitere betriebliche Sozialleistungen¹⁾

in Tsd. EUR	31.12.2019
Fahrtkostenzuschüsse	424
Pensionskassenbeiträge	7.903
Jubiläumzahlungen	2.812
Beihilfen insb. für Heirat / Geburt / Tod, WAFF)	201
Unfallversicherung	230
Zuschuss zur Krankenzusatzversicherung	235
Betriebsküche Menüs / Personal / Bons)	1.143
Betriebsarzt und Gesundheitsprogramme	167
Betriebskindergarten	350
Mitarbeiterveranstaltungen insb. Weihnachtsgutscheine / Weihnachtssessen / Ausflüge)	373
Zuschuss für den Betriebsrat Impfaktionen, Ferienzimmer, Sportclub etc.)	300
Summe	14.138

1) Die dargestellten Zahlen umfassen die Leistungen für Mitarbeiter der BAWAG P.S.K., easybank, start:bausparkasse Österreich, Südwestbank und Zahnärztekasse AG. Bei der Health Coevo AG, der start:bausparkasse Deutschland und BFL Leasing lagen für den Berichtszeitraum keine Zahlen vor. Die Darstellung der fehlenden Daten ist für den CSR-Bericht 2020 geplant. Alle angegebenen Sozialleistungen gelten für Mitarbeiter mit Voll- und Teilzeit- sowie temporären Anstellungen, mit Ausnahme der Beihilfen nur Voll- und Teilzeit-Mitarbeiter) sowie Pensionskassenbeiträge ab 1 Jahr Betriebszugehörigkeit). Durch Rundungen der Dezimalstellen können geringe Abweichungen entstehen.

UMWELT- UND KLIMASCHUTZ

Auch wenn die von Banken direkt ausgehende Umweltbelastung sehr begrenzt ist, ist sich die BAWAG Group ihrer indirekten Verantwortung bewusst und achtet auf die möglicherweise aus dem Finanzierungsgeschäft entstehenden Gefahren für die Umwelt. Denn Klimarisiken haben nicht nur einen direkten Einfluss auf unsere Geschäftstätigkeit als BAWAG Group, sondern bergen auch Risiken für die Geschäftsmodelle und Profitabilität unserer Kunden.

In der BAWAG Group möchte man die Auswirkungen auf die Umwelt mit Produkten, Dienstleistungen und im Arbeitsalltag aller Mitarbeiter so gering wie möglich halten. Durch regelmäßiges Monitoring und Optimierung der Energieverbräuche, sowie möglichst ressourcenschonendem Umgang mit den Energieträgern soll ein Beitrag zur Verringerung der Umweltauswirkungen geleistet werden, um die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden.

Unsere Bemühungen, den ökologischen Fußabdruck des Konzerns zu verbessern und einen Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz zu leisten, zeigten sich 2019 durch den erfolgreichen Umstieg auf grüne Energie- und Gaslieferanten in allen Standorten in Österreich, sowie an zwei Standorten in Deutschland. Mit der Übersiedlung der Konzernzentrale in ein energieeffizientes und modernes Bürogebäude gelang der BAWAG Group 2019 zudem ein entscheidender Schritt hin zur Reduktion des CO₂-Fußabdrucks in Österreich. Zudem wurden im Büro- und Filialbetrieb Energieeffizienz-Maßnahmen umgesetzt.

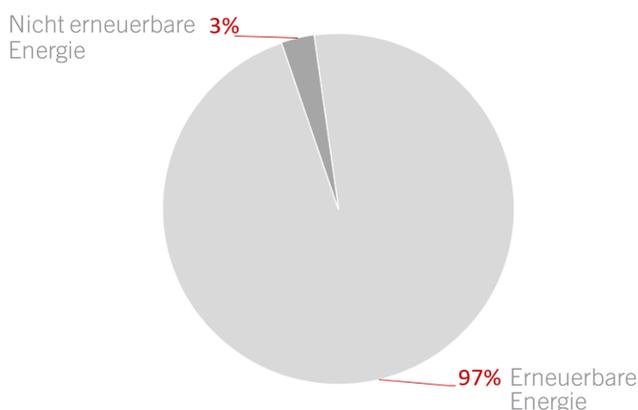
Würden wir Umwelt- und Klimaschutz nicht berücksichtigen, könnten wir die Zukunftsgrundlagen der nächsten Generationen gefährden, da natürliche Ressourcen nicht nachhaltig eingesetzt werden. Auch der Betrieb unserer

Standorte und der Arbeitsalltag der Mitarbeiter wäre davon betroffen: Steigende Temperaturen und vermehrte Hitzetage könnten zur Beeinträchtigung der Arbeitsleistung von Mitarbeitern führen, ebenso könnte der Energieaufwand für Klimatisierung der Standorte steigen. Weiters können Standorte direkt durch veränderte Umweltbedingungen, wie etwa in Form von häufiger auftretenden Wetterextremen in ihrer Geschäftstätigkeit gefährdet sein.

Ein verändertes Umfeld im Zuge des Klimawandels kann auch für die Geschäftstätigkeit unserer Kunden Gefahren ergeben, worunter ihre Profitabilität leiden kann. Bei Kunden im landwirtschaftlichen Bereich können bei vermehrten Trockenperioden Ernteaufälle und damit Geschäftseinbußen die Folge sein. Bei Hypothekarsicherheiten könnten Klimaveränderungen zu einer Verschiebung des Gefahrenzonenplans beispielsweise durch Überschwemmungen oder Murenabgänge) führen und damit könnte die Werthaltigkeit der Sicherheit negativ beeinflusst werden. Aus diesen und anderen Gründen empfinden wir einen proaktiven Umgang mit dem Thema als wichtig und setzen ressourcenschonende Maßnahmen um.

Im Sinne kurzer Transportwege und damit eines reduzierten CO₂-Ausstoßes, setzt die BAWAG Group darüber hinaus auf die Zusammenarbeit mit lokalen Lieferanten und Dienstleistern der DACH-Region. Würde die BAWAG Group die Zusammenarbeit auf lokaler Ebene nicht fördern, könnte dies zu einer reduzierten Auftragslage und Verringerung der Ertragsquellen bei Wirtschaftstreibenden in der Region führen. Dies könnte dann zu weniger Investitionsbereitschaft bei lokalen Unternehmen führen, was wiederum eine reduzierte Nachfrage nach Finanzierungen von der BAWAG Group bedeuten könnte.

Diagramm: Anteil erneuerbarer Energie am Gesamtstromverbrauch 2019 (in Prozentwerten)¹⁾



¹⁾ Verbrauch 2019 Gesamt: 16.413.990 kWh; Verbrauch 2019 erneuerbare Energien: 15.970.421 kWh; In der Darstellung enthalten sind der Verbrauch des BAWAG Group-Headquarters inkl. easybank und start:bausparkasse in Österreich), eines weiteren zentralen Standorts, der Südwestbank, der Zahnärztekasse AG, der Health Coevo AG und 77% der BAWAG P.S.K.-Filialstandorte.

Tabelle: Umweltkennzahlen¹⁾

	Einheit	2017	2018 ²⁾	2019
Materialverbrauch				
Papierverbrauch	kg	162.446	161.847	840.643
Kontoauszugskverts	Stück	6.670.433	7.034.210	11.008.672
Energieverbrauch				
Summe Stromverbrauch ³⁾	kWh	17.365.563	19.768.857	16.413.990
Raumwärme⁴⁾				
Gas	kWh	2.195.801	3.273.929	2.487.469
Fernwärme	kWh	7.411.962	8.138.831	6.275.751
Summe Raumwärme	kWh	9.607.763	11.412.760	8.763.220
Fernkälte ⁵⁾	kWh			968.059
Fuhrpark/ Mobilität				
Fuhrpark Benzin	kWh	236.663	167.044	381.316
Fuhrpark Diesel	kWh	2.864.420	889.966	1.906.333
Flugreisen	kWh	1.950.556	2.473.922	4.410.288
Gesamtenergieverbrauch	kWh	32.024.965	29.303.848	32.843.206
CO₂-Emissionen⁶⁾				
Scope 1 – Direkte Emissionen				
Fuhrpark	t CO ₂ -e	696	275	731
Raumwärme Gas)	t CO ₂ -e	527	614	674
Zwischensumme Scope 1	t CO ₂ -e	1.223	889	1.405
Scope 2 – indir. Emissionen aus Energiebezug⁷⁾				
Strom	t CO ₂ -e	5.244	5.674	332
Fernwärme / Fernkälte	t CO ₂ -e	1.416	1.781	1.320
Zwischensumme Scope 2	t CO ₂ -e	6.660	7.456	1.652
Scope 3 – sonstige indirekte Emissionen				
Flugreisen	t CO ₂ -e	1.200	1.718	3.086
Zwischensumme Scope 3	t CO ₂ -e	1.200	1.718	3.086
Gesamtsumme CO ₂ -Emissionen Scope 1 – 3)	t CO ₂ -e	9.083	10.063	6.143

- 1) Die Energieverbrauchsdaten werden auf Basis aktueller Rechnungsinformationen gezeigt. Eine stichtagsgenaue Darstellung ist aufgrund unterschiedlicher Abrechnungszeiträume nicht möglich. Die dargestellten Werte aus 2017 und 2018 können nicht direkt mit den Werten aus 2019 verglichen werden, da die einbezogenen Gesellschaften unterschiedlich sind.
- 2) Die Umweltkennzahlen für 2018 beziehen sich auf die BAWAG P.S.K., easybank und start:bausparkasse in Österreich. Die Bereiche Stromverbrauch, Wärmeverbrauch und Scope 2 wurden zusätzlich um die Daten der Südwestbank ergänzt.
- 3) Stromverbrauch: Die Daten der start:bausparkasse in Deutschland und BFL Leasing konnten im Berichtsjahr aufgrund eines Umzugs nicht inkludiert werden. Bei der BAWAG P.S.K. sind 23% der Filialen nicht in die Berechnung inkludiert, da diese unterjährig neu eröffnet wurden und keine Daten vorhanden sind. Es ist geplant, die Datenbasis für den CSR-Bericht 2020 zu erweitern und die fehlenden Daten einzubeziehen.
- 4) Raumwärmeverbrauch: Die Daten der start:bausparkasse in Deutschland und BFL Leasing konnten im Berichtsjahr aufgrund eines Umzugs nicht inkludiert werden. Zudem sind die Daten der Zahnärztekasse AG und des Südwestbank-Standorts Reichenau nicht inkludiert. Bei der BAWAG P.S.K. sind neue Filialen und Filialen deren Verbräuche mittels Betriebskosten verrechnet werden, nicht enthalten (Abdeckungsgrad: 39% aller Filialen). Es ist geplant, die Datenbasis für den CSR-Bericht 2020 zu erweitern und die fehlenden Daten einzubeziehen.
- 5) Der Fernkälte-Verbrauch gilt ausschließlich für das BAWAG Group Headquarter und wird erst seit diesem Berichtsjahr dargestellt.
- 6) Durch Rundungen der Dezimalstellen können geringe Abweichungen entstehen. Die Berechnungsmethode der CO₂-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, myclimate.de und Stromkennzeichnungen verschiedener Energieanbieter. Bei der Bilanzierung der Treibhausgase (THG) werden dabei neben CO₂ auch alle weiteren Gase mit THG-Potential – u. a. Methan, Lachgas – entsprechend ihrer Klimawirksamkeit berücksichtigt.
- 7) Die Scope-2-Emissionen wurden im Berichtsjahr nach der „Market Based“-Methode erfasst.

UMWELTAKTIVITÄTEN

Lieferanten

Im „Supplier Code of Conduct“ wird unsere Erwartungshaltung gegenüber Lieferanten in Bezug auf den Umweltschutz festgelegt. Die Richtlinie muss verpflichtend von jedem Lieferanten der BAWAG P.S.K. unterfertigt werden, bevor eine Geschäftsbeziehung gestartet werden kann. Damit 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. Der Harmonisierungsprozess zur einheitlichen Vorgehensweise in allen anderen BAWAG Group-Töchterunternehmen läuft aktuell.

Die „Procurement Governance“ richtet sich darüber hinaus an alle Mitarbeiter des Konzerns und ist eine Richtlinie zu den Beschaffungsprozessen. Sie legt bei der Vergabe von sämtlichen externen Leistungen die Bevorzugung nachhaltiger Unternehmen bei gleichem Preis-/Leistungsverhältnis im Zuge von Ausschreibungen fest.

Generell gingen rund 78% aller Ausgaben der wesentlichen Banktöchter der BAWAG Group in Österreich (BAWAG P.S.K. und easybank) 2019 an lokale Lieferanten¹⁾. Die Hauptbeschaffungsgüter kommen aus den Bereichen Software- und Informationsdienste, Marketing, Miete und Versicherungen.

Mit lokalen Lieferanten und Dienstleistern in der DACH-Region gestaltete die BAWAG Group 2019 unter anderem Geschäftsausstattungen, Umbau-, Reparatur- und Wartungsarbeiten zum Beispiel beim Innenausbau des neuen BAWAG Group-Headquarters und eines weiteren Wiener Standorts und der Neugestaltung des BAWAG P.S.K.-Filialnetzwerks).

Bereits am 1.1.2019 erfolgte zudem die erfolgreiche Umstellung aller BAWAG Group-Standorte in Österreich auf easy green energy, ein Tochterunternehmen der easybank. Dabei eingeschlossen sind sämtliche BAWAG P.S.K.-Filialen, sowie alle zentralen Standorte der BAWAG Group in Österreich. Der Strom ist mit dem Umweltzeichen UZ46 zertifiziert, wird in Österreich produziert und stammt zur Gänze aus Wasserkraft und erneuerbaren Energiequellen. Per 1.5.2019 erfolgte zudem die Bündelung der Gaslieferverträge beim Anbieter easy green energy, wodurch sämtliche mit Gas beheizten Standorte der BAWAG Group in

Österreich mit zertifiziertem und klimaneutralem Erdgas beliefert werden.

Auch in unseren Tochterunternehmen in Deutschland und in der Schweiz zeigt sich das Commitment zu grünen Energielieferanten: Die Zahnärztekasse AG in der Schweiz versorgt bereits seit 2014 ihren Standort komplett mit grüner Energie. Auch die Health Coevo AG und die start:bausparkasse Deutschland versorgen ihre Büroräumlichkeiten seit Jänner 2020 mit nachhaltigem Strom. Für die Energieversorgung der Zentrale der Südwestbank wird ebenfalls komplett emissionsfreier und regenerativ erzeugter Strom aus Wasserkraft der Alpenregion verwendet. Dies macht 81% des Gesamtstromverbrauchs der Südwestbank aus.

Digitalisierung von Prozessen

Mehrere Konzernunternehmen der BAWAG Group haben 2019 Prozesse digitalisiert und die Reduktion des Papierverbrauchs weiter forciert:

- ▶ Die BAWAG P.S.K. hat ihre Kunden 2019 mit Werbekampagnen und einer Prämie ermutigt, auf digitale Girokonto-Auszüge umzusteigen und damit einen Beitrag zum schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen zu leisten. Über 9.000 Kunden sind umgestiegen. Diese Anzahl an Kunden würde bei monatlich papierhaft durchgeführten Kontoauszügen über 443.000 Blatt A4-Seiten verbrauchen. Diese können so künftig eingespart werden.
- ▶ Durch die Umsetzung des Projekts „paperless branch“ in den neu gestalteten BAWAG P.S.K.-Filialen konnten 2019 mehr als 76.000 Zahlungsverkehrsbelege und über 130.000 Blatt A4-Seiten bei Produktabschlüssen eingespart werden. Dabei werden – wenn Kunden dies nicht ausdrücklich wünschen – Dokumente nicht ausgedruckt, sondern auf elektronischem Weg übermittelt. Auch das Unterzeichnen von Verträgen wird elektronisch abgewickelt.
- ▶ Die start:bausparkasse Österreich hat 2019 die papierhafte Bausparvertragsabwicklung abgeschafft und den Prozess vollständig digitalisiert. Somit können jährlich zukünftig circa 395.400 Blatt A4-Papier eingespart werden.

1) Als „lokal“ gelten Lieferanten, die ihren Hauptstandort in Österreich, Deutschland oder der Schweiz haben. Internationale Unternehmen, deren Zweigstellen sich in den zuvor genannten Ländern befinden und als Rechnungssteller an die BAWAG Group fungieren, werden in der Darstellung ebenfalls als „lokal“ eingestuft.

- ▶ Seit dem Relaunch der easybank-Website 2018 können Kunden Produktanträge vollständig digital abwickeln und müssen Dokumente nicht mehr ausdrucken. 2019 konnten dadurch über 62.500 Blatt A4-Seiten eingespart werden.
- ▶ Die Südwestbank hat 2019 die interne Dokumentation der Kreditgeschäfte vollständig digitalisiert. Dadurch können zukünftig pro Akte circa 120 Blatt A4-Papier eingespart werden.

Die Bemühungen zur Digitalisierung von Prozessen und zum ressourcenschonenden Einsatz von Materialien trugen beispielsweise bei der BAWAG Group in Österreich dazu bei, dass der Papierverbrauch von 2018 auf 2019 um rund 24.000 kg reduziert werden konnte (14%).

Grüner Post- und Botenverkehr

Die Österreichische Post AG hat auch 2019 die Zustellung aller BAWAG P.S.K. Sendungen CO₂-neutral vorgenommen. Auch die Südwestbank nützt ein Elektrofahrzeug zur Erledigung innerstädtischer Botendienstfahrten.

Die Südwestbank versendete auch 2019 Briefe und Pakete mit GOGREEN klimaneutral. Mithilfe eines unabhängigen Messsystems werden die CO₂-Emissionen aller Sendungen exakt bewertet. Durch die Unterstützung von verschiedenen Klimaschutzprojekten werden die Treibhausgase neutralisiert.

Neues energieeffizientes Headquarter

Die neuen Büroräumlichkeiten in THE ICON VIENNA weisen modernen Komfort und eine verbesserte Energieeffizienz auf und stellen für unsere Mitarbeiter eine moderne Arbeitsumgebung dar. Alle Arbeitsplätze im neuen BAWAG Group-Headquarter, in einem weiteren Standort in Wien, sowie in den neu gestalteten BAWAG P.S.K.-Filialen in Österreich wurden mit nachhaltigen Produktionsweisen, die internationalen Umwelt-, Qualitäts- und Ergonomiestandards entsprechen, geschaffen.

Auch für den Heizungsverbrauch bedeutet der Umzug einen Meilenstein: Durch den Umzug in ein energieeffizientes Gebäude war der Verbrauch an Raumwärme am neuen Standort 2019 um rund 92% geringer als am alten Standort 2018.

Das Gebäude THE ICON VIENNA strebt weiterhin die höchste „Leadership in Energy and Environmental Design“-Zertifizierung „Platinum“ und die „Building Research Establishment Environmental Assessment Method“-Zertifizierung „Excellent“ an. 2019 wurde die Einreichung zur Bestätigung der Zertifizierungen weiter vorangetrieben.

Energieeffizienzmaßnahmen in den Standorten

Im zentralen Standort Buchengasse Wien konnten die im Jahr 2018 begonnenen Adaptierungsmaßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz 2019 abgeschlossen werden. Die Maßnahmen umfassten den Austausch sämtlicher Deckenleuchten in den Büros und den Gängen auf LED-Leuchten der neuesten Generation. Auch die Notbeleuchtung wurde auf LED-Leuchten umgerüstet. Darüber hinaus wurde der Einbau von Reed-Kontakten in die Fenster umgesetzt, sodass bei geöffnetem Fenster sowohl die Klimatisierung, als auch die Heizung unterbrochen wird. Durch den Einbau von Präsenzmeldern in den Büroräumlichkeiten und Gängen wird zudem das Licht automatisch an- und abgeschaltet. Der Austausch von manuellen Heizkörperstellantrieben auf elektrische Stellantriebe bewirkt in Verbindung mit den Raumthermostaten eine vollautomatische Einzelraumregelung. Dadurch sollte eine nachhaltige Optimierung der Betriebskosten (Strom, Heizung, Klima), sowie des ökologischen Fußabdruckes dieses Gebäudes gewährleistet werden.

Darüber hinaus setzt die BAWAG Group bei ihrer IT-Infrastruktur auf energieeffiziente und ressourcenschonende Geräte. Die Notebooks, PCs, Tablets und Workstations in der BAWAG Group in Österreich haben eine Energy Star-Zertifizierung und sind damit energieeffizienter als Standardgeräte. Das sind circa 2.500 Geräte.

APPENDIX

Wesentliche Themen / Handlungsfelder der BAWAG Group

Hier abgebildet ist eine Darstellung der einzelnen wesentlichen Handlungsfelder der BAWAG Group mit einer Risiko- und Auswirkungsanalyse sowie den Sustainable Development Goals (SDGs), den Prinzipien und Zielen des UN Global Compact, den Prinzipien des UN Global

Compact Women's Empowerment Programmes, den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI -Standards) und den Belangen nach NaDiVeG. Die dargestellten Informationen sind exemplarisch, es besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit.

Tabellen: Wesentliche Themen / Handlungsfelder der BAWAG Group**Handlungsfeld 1: Wirtschaftlicher Erfolg**

Wesentliche Auswirkungen	...Schaffung von Wertschöpfung für Stakeholder: Aktionäre (Dividende), MitarbeiterInnen (marktkonforme Entlohnung), Lieferanten und Geschäftspartner, Kunden, öffentliche Hand (Steuern und Abgaben) ...indirekte volkswirtschaftliche Auswirkungen: Stabilität des Finanzsektors, funktionsfähige Wirtschaft, Arbeitsplätze, Wohlstand, Verteilungseffekt ...
Potenzielle Risiken für die BAWAG Group	Wirtschaftliches Risiko
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	...unser einfaches und transparentes Geschäftsmodell, das auf niedriges Risiko, Effizienz sowie regional auf Österreich, Deutschland und entwickelte Märkte ausgerichtet ist, verfolgen. ...durch die konsequente Umsetzung unserer Strategie und das Vorantreiben strategischer Initiativen zum Erfolg unserer Stakeholder beitragen.
Due-Diligence Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Controlling, Wirtschaftsprüfung
SDGs	SDG 1, SDG 4, SDG 5, SDG 8
UN Global Compact	Keine Zuordnung
UN Global Compact Women's Empowerment Programm	Keine Zuordnung
GRI	201-1, 201-4, 202-2
NaDiVeG-Bezug	Kein NaDiVeG-Mindestbelang

Handlungsfeld 2: Ethik und Integrität

Wesentliche Auswirkungen	<p>... Schaffung eines positiven Umfelds für rechtskonformes Verhalten, innerhalb und außerhalb des Unternehmens</p> <p>... Stärkung des Vertrauens bei Stakeholdergruppen (Kunden, Mitarbeiter, Geschäftspartner, Investoren)</p> <p>... Steigerung der Selbstverantwortung bei Mitarbeitern und Geschäftspartnern</p> <p>... indirekte volkswirtschaftliche Auswirkungen: Vermeidung von Korruption, fairer Wettbewerb, Stabilität des Finanzsektors, funktionsfähige Wirtschaft...</p>
Potenzielle Risiken für die BAWAG Group	Reputationsrisiko, Korruptionsrisiko, Haftungsrisiko
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	<p>... nach den ethischen Werten des Code of Conduct, den zehn Prinzipien des UN Global Compact und den sieben Prinzipien des UN-Global-Women's-Empowerment-Programmes handeln</p> <p>... sich an den 17 SDGs des UN Global Compact als Zielrahmen für nachhaltiges Handeln orientieren</p> <p>... durch entsprechende Policies und Richtlinien die Grundlage für ethisches und integrires Handeln aller Mitarbeiter sicherstellen</p> <p>... den Themen Anti-Korruption und Datenschutz im Compliance-Management einen besonderen Stellenwert einräumen</p>
Due-Diligence Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Code of Conduct, Supplier Code of Conduct, Compliance- und Datenschutzorganisation, Mitarbeiter- und Kontrollorgan-Schulungen, Whistleblower-Hotline, Datenschutz- und Korruptionsvorfälle
SDGs	SDG 8, SDG 9, SDG 16
UN Global Compact	Prinzipien 1–6, Prinzip 10
UN Global Compact Women's Empowerment Programm	Prinzipien 1–7
GRI	205–1, 205–2, 205–3, 206–1, 415–1, 418–1, 419–1
NaDiVeG-Bezug	Achtung der Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Handlungsfeld 3: Verantwortung gegenüber Kunden

Wesentliche Auswirkungen	<ul style="list-style-type: none"> ... Bessere Information und höhere Kompetenz bei Kunden (etwa zu Risiken der Produkte) ... Erhöhung der Transparenz und Sicherheit für Kunden ... Steigerung des Verständnisses und der Kompetenz für Finanzprodukte (etwa auch zu Risiken) ... Besseres Verständnis für die Anliegen und Wünsche der Kunden (Know your Customer) ... Stärkere Vertrauensbildung bei Kunden ... Höhere Kundenzahlen steigern den wirtschaftlichen Erfolg bzw. die indirekten ökonomischen Auswirkungen (siehe Handlungsfeld weiter oben)
Potentielle Risiken für die BAWAG Group	Vertrauens- und Kundenverlust, Verlust von Marktanteilen, wirtschaftliches und finanzielles Risiko
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	<ul style="list-style-type: none"> ... Kunden die Möglichkeit geben, ihre Bankgeschäfte nach individuellen Wünschen, wann und wo immer sie möchten, über digitale und physische Vertriebskanäle abzuwickeln ... erfolgreiche und langfristige Geschäftsbeziehungen mit zufriedenen Kunden über alle Vertriebskanäle und Plattformen hinweg führen
Due-Diligence Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Kundenfeedback, Kundenbefragungen, Marktanteile, Kundenzahlen, Produkteinführungsprozess
SDGs	SDG 8
UN Global Compact	Prinzip 8
UN Global Compact Women's Empowerment Programm	Keine Zuordnung
GRI	417-1, 417-2, 417-3
NaDiVeG-Bezug	Kein NaDiVeG-Mindestbelang

Handlungsfeld 4: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft

Wesentliche Auswirkungen	<ul style="list-style-type: none"> ... Umleitung der Finanzströme (Allokation von Kapital) hin zu mehr Relevanz für Nachhaltigkeit) ... Steigende Nachhaltigkeitsausrichtung von Finanzprodukten ... Stabilität des Finanzsektors ... Impulse für nachhaltige Wirtschaft ... Wertschöpfung und Wohlstand ohne negative Auswirkungen auf Umwelt oder Gesellschaft
Potentielle Risiken für die BAWAG Group	Reputationsrisiko, wirtschaftliches Risiko (neue Geschäftsfelder), Risiken durch Klimawandel
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	<ul style="list-style-type: none"> ... die Entwicklung zukunftsfähiger Geschäftsfelder fördern und ein vielfältiges Produkt- und Dienstleistungsangebot zur Verfügung stellen, das sich an ökologischen, wirtschaftlichen und sozialen Anforderungen orientiert ... ein verlässlicher Partner für Unternehmen und die regionale Wirtschaft sein und die ökologische und soziale Verantwortung wahrnehmen ... Produkte und Services mit nachhaltigem Schwerpunkt und Finanzierungen von Projekten und Finanzierungen von Projekten mit Mehrwert für die regionale Wirtschaft unterstützen
Due-Diligence Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Nachhaltigkeitsratings, Produkteinführungsprozess, Ausbau des Angebots an nachhaltigen Produkten, nachhaltige Investments
SDGs	SDG 4, SDG 7-9, SDG 13
UN Global Compact	Prinzip 1, Prinzipien 4-5, Prinzipien 7-9
UN Global Compact Women's Empowerment Programm	Keine Zuordnung
GRI	FS 7, FS 8, FS 10, FS 11, 203-1, 204-1, 412-3
NaDiVeG-Bezug	Umwelt- und Sozialbelange, Achtung der Menschenrechte

Handlungsfeld 5: Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement

Wesentliche Auswirkungen	... Erhöhtes Bewusstsein für Sozialthemen ... Förderung/ Aufrechterhalten von positiven gesellschaftlichen Werten ... Verringerung von Ungleichheit und Armut ... Stärkung der Zivilgesellschaft ... Stärkung regionaler Wirtschaftskreisläufe und Gesellschaftsstrukturen
Potentielle Risiken für die BAWAG Group	Reputationsrisiko, Vertrauensverlust
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	... zivilgesellschaftliches Engagement und das soziale Engagement der Mitarbeiter fördern
Due-Diligence Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Nachhaltigkeitsratings, ehrenamtliches Engagement der Mitarbeiter im Rahmen der Freiwilligentage
SDGs	SDG 1, SDG 4–5, SDG 8, SDG 16
UN Global Compact	Prinzip 1
UN Global Compact Women's Empowerment Programm	Keine Zuordnung
GRI	FS 13, FS 14
NaDiVeG-Bezug	Sozialbelange

Handlungsfeld 6: Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit

Wesentliche Auswirkungen	... MitarbeiterInnenzufriedenheit ... Motivation und Sinnstiftung ... Physische und psychische Gesundheit ... Einfluss auf Diversität (insb. Geschlechtergleichstellung) ... Chancen durch Erhöhung des Bildungsgrades ... Schaffung von Arbeitsplätzen ... Steigerung des wirtschaftlichen Erfolgs und der indirekten ökonomischen Auswirkungen (siehe Handlungsfeld weiter oben)
Potentielle Risiken für die BAWAG Group	Hohe Fluktuationsrate, vermehrte Krankenstände, Vertrauensverlust, Fachkräftemangel, Recruiting, Probleme bei Geschäftsabwicklung
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	... Mitarbeitern eine gesunde und karrierefördernde Arbeitsumgebung bieten ... einen offenen, wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeitern pflegen und ihre Potenziale fördern ... Chancengleichheit und Diversität im Unternehmen leben
Due-Diligence Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Mitarbeiterfeedback bzw. -befragungen, Bewertungsplattformen, Nachhaltigkeitsratings, Talente- sowie Aus- und Weiterbildungsprogramme, MbO-Prozess, Frauenförderplan
SDGs	SDG 1, SDG 4–5, SDG 8
UN Global Compact	Prinzipien 3–4, Prinzip 6
UN Global Compact Women's Empowerment Programm	Prinzipien 1–7
GRI	401–1, 401–2, 401–3, 404–1, 404–3, 405–1, 406–1
NaDiVeG-Bezug	Sozial- und Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte

Handlungsfeld 7: Umwelt- und Klimaschutz

Wesentliche Auswirkungen	...Vorbildwirkung für Mitarbeiter und andere Unternehmen ...Erhalt der natürlichen Lebensgrundlage des Menschen ...Förderung von intakter Umwelt und Natur ...Eindämmung des Klimawandels, Beitrag zu den Paris-Zielen ...Förderung der Kreislaufwirtschaft
Potentielle Risiken für die BAWAG Group Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	Risiken durch Klimawandel, Finanzrisiken, Reputationsrisiken ...die direkten Auswirkungen auf die Umwelt im Arbeitsalltag und die indirekten Auswirkungen durch Produkte und Dienstleistungen so gering wie möglich halten und so für kommende Generationen eine lebenswerte Umwelt sicherstellen
Due-Diligence Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Umwelt- und Ressourcenmanagement, Nachhaltigkeitsratings, Lieferantenbewertungen
SDGs	SDG 7, SDG 13
UN Global Compact	Prinzipien 7–9
UN Global Compact Women's Empowerment Programm	Keine Zuordnung
GRI	301–1, 302–1, 302–2, 302–4, 305–1, 305–2, 305–3, 305–5
NaDiVeG-Bezug	Umweltbelange

Ergänzende Tabellen zu „Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit“**Tabelle: Abgänge in Köpfen)**

	31.12.2019	31.12.2018
Nach Ländern		
Österreich	305	449
Deutschland	127	251
Andere	16	2
Nach Altersgruppen		
<30	170	185
30–50	233	300
>50	45	217
Nach Geschlecht		
Frauen	224	360
Männer	224	342

Tabelle: Abgänge in Prozentwerten)

	31.12.2019	31.12.2018
Nach Ländern		
Österreich	68%	64%
Deutschland	28%	35%
Andere	4%	1%
Nach Altersgruppen		
<30	38%	26%
30–50	52%	43%
>50	10%	31%
Nach Geschlecht		
Frauen	50%	51%
Männer	50%	49%

Tabelle: Neueinstellungen in Köpfen)

	31.12.2019	31.12.2018
Nach Ländern		
Österreich	543	581
Deutschland	77	22
Andere	15	10
Nach Altersgruppen		
<30	380	374
30–50	219	198
>50	36	41
Nach Geschlecht		
Frauen	312	331
Männer	323	282

Tabelle: Neueinstellungen in Prozentwerten)

	31.12.2019	31.12.2018
Nach Ländern		
Österreich	86%	95%
Deutschland	12%	4%
Andere	2%	1%
Nach Altersgruppen		
<30	60%	61%
30–50	34%	32%
>50	6%	7%
Nach Geschlecht		
Frauen	49%	54%
Männer	51%	46%

Tabelle: Art des Beschäftigungsverhältnisses nach Ländern in Köpfen)

	31.12.2019
Unbefristet	
Österreich	3.575
Deutschland	626
Andere	34
Befristet	
Österreich	97
Deutschland	21
Andere	

Tabelle: Leistungsbeurteilung nach Position und Geschlecht in Prozentwerten)

	31.12.2019
Führungskräfte	
Frauen	87%
Männer	82%
Mitarbeiter Vertrieb	
Frauen	95%
Männer	95%
Mitarbeiter zentrale Standorte	
Frauen	87%
Männer	89%

GRI-INDEX

Der vorliegende GRI-Index wurde nach den Leitlinien der Global Reporting Initiative 2016 GRI -Standards, Anwendungsebene „in Übereinstimmung Kern-Option“, branchenbezogenes Indikatoren-Set für Finanzdienstleistungen) erstellt. Alle Daten beziehen sich, soweit nicht anders angegeben, auf das Jahr 2019 bzw. den 31. Dezember 2019.

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.

Handlungsfelder	GRI-Themen Codes)
Wirtschaftlicher Erfolg	201-1, 201-4, 202-2
Ethik und Integrität	205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 418-1, 419-1
Verantwortung gegenüber Kunden	417-1, 417-2, 417-3
Nachhaltigkeit im Kerngeschäft	203-1, 204-1, 412-3, FS7, FS8, FS11
Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement	FS13, FS14
Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit	401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1
Umwelt- und Klimaschutz	301-1, 302-1, 302-2, 305-1, 305-2, 305-3

ALLGEMEINE STANDARDANGABEN

GRI-Code	Inhalt nach GRI-Standards Kern)	Verweis/Anmerkungen	
Organisationsprofil	102-1	Name der Organisation	S. 73
	102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 9
	102-3	Ort des Hauptsitzes	S. 73
	102-4	Betriebsstätten	https://www.bawaggroup.com
	102-5	Eigentum und Rechtsform	S. 9
	102-6	Belieferte Märkte	S. 9
	102-7	Größe der Organisation	Per 31.12.2019 hatte die BAWAG Group einen zentralen Standort, 6 weitere Standorte und 97 Filialen in der DACH-Region.
	102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	S. 35ff, 57ff (kein signifikanter Anteil nicht angestellter Arbeitnehmer)
	102-9	Lieferkette	S. 51
	102-10	Signifikante Änderung in der Organisation und ihrer Lieferkette	Keine signifikanten Änderungen im Berichtszeitraum.
	102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	S. 19ff
	102-12	Externe Initiativen	S. 19ff

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards Kern)	Verweis/Anmerkungen
Organisationsprofil	102-13	Mitgliedschaften in Verbänden	Transparency International (Austrian Chapter), UN Global Compact, UN Global Compact WEP
Strategie	102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	S. 6f
Ethik und Integrität	102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	S. 19ff
Führung	102-18	Führungsstruktur	https://www.bawaggroup.com/B-AWAGGROUP/IR/DE/ESG ; Konzern-Geschäftsbericht Kapitel „Governance“ (S. 22ff)
Einbeziehung der Stakeholdergruppen	102-40	Liste der Stakeholdergruppen	CSR-Bericht 2018, S. 9
	102-41	Tarifverhandlungsvereinbarungen	92% der Mitarbeiter der BAWAG Group fallen unter kollektivvertragliche Regelungen.
	102-42	Ermittlung und Auswahl von Stakeholdern	12 Stakeholdergruppen wurden 2018 im Zuge des Wesentlichkeitsprozesses durch eine Analyse des CSR-Teams und externer Berater definiert (CSR-Bericht 2018, S. 9). Diese Auswahl wurde auch im Berichtsjahr für Diskussionen herangezogen.
	102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	CSR-Bericht 2018, S. 9
	102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	In der Wesentlichkeitsanalyse 2018 wurden von den Stakeholdergruppen der BAWAG Group die Themen Datenschutz, Anti-Korruption/Compliance und Wirtschaftlicher Erfolg als die drei wichtigsten Themen bewertet. Dementsprechend wurden diese im Diskussionsprozess als wesentliche Themen berücksichtigt und sind in die Wesentlichkeitsanalyse eingeflossen.
Vorgehensweise bei der Berichterstattung	102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	S. 8; Konzern-Lagebericht 2019 (Note 48), abrufbar unter https://www.bawaggroup.com/Finanzergebnisse
	102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	S. 8, 11ff
	102-47	Liste der wesentlichen Themen	S. 13
	102-48	Neudarstellung von Informationen	S. 8
	102-49	Änderung bei der Berichterstattung	S. 8
	102-50	Berichtszeitraum	S. 8
	102-51	Datum des letzten Berichts	März 2019

GRI-Code	Inhalt nach GRI-Standards Kern)	Verweis/Anmerkungen
102-52	Berichtszyklus	Jährlich
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	S. 73
102-54	Erklärung zu Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	S. 8, 60
102-55	GRI-Inhaltsindex	S. 60
102-56	Externe Prüfung	S. 69f

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
Marktpräsenz	202-2	Anteil der aus der lokalen Gemeinschaft angeworbenen oberen Führungskräfte

Handlungsfeld 2: Ethik und Integrität

GRI-Code	Inhalt nach GRI-Standards Kern)	Verweis/Anmerkungen	
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 19ff
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 19
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 19ff
Korruptionsbekämpfung	205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	Die Einhaltung der Antikorruptionsrichtlinie wird beispielsweise bei „Compliance Audits“ überprüft, die unter anderem das Thema Anti-Korruption umfassen. 2019 wurden 10 Audits bei Bereichen der BAWAG Group in Österreich durchgeführt.
	205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	S. 21f; 100% des Kontrollorgans und 97% der BAWAG P.S.K.- und easybank-Mitarbeiter an den zentralen Standorten wurden 2019 informiert und geschult. Für alle Mitarbeiter der Südwestbank steht das Handbuch Betrugsprävention im Infoportal zur Verfügung. Darüber hinaus finden regelmäßige Schulungen statt. Beispielsweise muss das web-based-training kurz: wbt) Betrugsprävention alle 3 Jahre von allen Mitarbeitern inkl. Vorstand) bearbeitet werden. Die 3 Vorstandsmitglieder und 182 Mitarbeiter der Südwestbank haben die wbt-Schulung Betrugsprävention absolviert. Der „Supplier Code of Conduct“ umfasst die Anti-Korruptionsbestimmungen. Dieser muss von allen Lieferanten der BAWAG P.S.K. vor dem Eingehen einer Geschäftsbeziehung unterfertigt werden.
	205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	Keine Vorfälle im Berichtszeitraum

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards Kern)	Verweis/Anmerkungen
Wettbewerbswidriges Verhalten	206-1	Rechtsverfahren aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- und Monopolbildung	Keine Vorfälle im Berichtszeitraum
Politische Einflussnahme	415-1	Parteispenden	Keine Spenden im Berichtszeitraum
Privatsphäre von Kunden	418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	Keine als begründet eingestufte Beschwerde im Berichtszeitraum, aber 4 Anfragen von Aufsichtsbehörden und 20 Fälle von Datenlecks, Datendiebstahl und Datenverlust bei der BAWAG P.S.K. und easybank mit 4 Meldungen an die Behörde. Es wurden daraus Maßnahmen zur Verbesserung der Prozesse abgeleitet.
Sozioökonomische Compliance	419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	Keine Vorfälle im Berichtszeitraum

Handlungsfeld 3: Verantwortung gegenüber Kunden

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards Kern)	Verweis/Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 23ff
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 23
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 23ff
Marketing und Kennzeichnung	417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	S. 27
	417-2	Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung	2 Gerichtsentscheidungen zu Verfahren von Arbeitnehmer- und Verbraucherschutzorganisationen gegen die BAWAG P.S.K. und easybank (PayLife); Bei der BAWAG P.S.K. wurde das Fehlen von Produktinformationen zu neuen Kontomodellen und bei der easybank bestehende Klauseln in den AGBs von PayLife als unzulässig erklärt. Die Urteile wurden umgehend berücksichtigt und gemeinsam mit den Organisationen Lösungen für die betroffenen Kunden umgesetzt.
	417-3	Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	Es gab keine Verstöße im Berichtszeitraum; siehe GRI-Code 417-2

Handlungsfeld 4: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards Kern)	Verweis/Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 28ff
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 28
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 28ff
Branchenbezogene Angaben: Produktportfolio	FS7	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach Zweck	Der Prozentanteil am Gesamtwert wird für spezifische Produkte (Neue Chance-Konto) im Bericht S. 31 dargestellt.
	FS8	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen ökologischen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach Zweck	Der Prozentanteil am Gesamtwert wird für spezifische Investmentprodukte (Amundi-Fonds, Savity Green) im Bericht S. 30 dargestellt. Finanzierungsprodukte mit Umweltbonus werden im Berichtsjahr 2020 dargestellt.
Branchenbezogene Angaben: Active-Ownership-Ansatz	FS11	Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten geprüft werden	Die Informationen stehen im Berichtsjahr nicht zur Verfügung. Mit der Implementierung des neuen Produkteinführungsprozesses (Februar 2020) werden alle neuen Produkte und Services nach ökologischen und gesellschaftlichen Aspekten geprüft.
Indirekte ökonomische Auswirkungen	203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	S. 29f
Beschaffungspraktiken	204-1	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten	S. 51
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. Der für Lieferanten verpflichtende Supplier Code of Conduct umfasst Menschenrechtsaspekte wie Gleichbehandlung, Kinderarbeit, Zwangsarbeit etc.

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	S. 32ff
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 32
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 32ff
Lokale Gemeinschaften	FS13	Zugangspunkte in dünn besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Gebieten	S. 24f
	FS14	Initiativen, um den Zugang von Menschen mit Benachteiligungen zu Bankdienstleistungen zu verbessern	S. 25f
		Absolvierte Stunden für Freiwilligenarbeit durch Mitarbeiter	S. 33

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	S. 35ff
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 35
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 35ff
Beschäftigung	401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	S. 36, 57f
	401-2	Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden	S. 49
	401-3	Elternteilzeit	S. 40
Aus- und Weiterbildung	404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	S. 43
	404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	2019 erhielten in der BAWAG Group 89% der Mitarbeiter eine Leistungsbeurteilung. Eine Darstellung der Leistungsbeurteilung nach Position und Geschlecht befindet sich im Appendix (S. 59).
Vielfalt und Chancengleichheit	405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	S. 36, 38f
Gleichbehandlung	406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Keine Vorfälle im Berichtszeitraum.

Handlungsfeld 7: Umwelt- und Klimaschutz

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards Kern)	Verweis/Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 49ff
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 49
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 49ff
Energie	302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 50
	302-2	Energieverbrauch außerhalb der Organisation	S. 50
Emissionen	305-1	Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	S. 50
	305-2	Indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2)	S. 50; Die Berechnung der indirekten Treibhausgasemissionen nach der „Location Based“-Methode ist für den CSR-Bericht 2020 geplant.
	305-3	Sonstige indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3)	S. 50

13. März 2020



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

BERICHT ÜBER DIE UNABHÄNGIGE PRÜFUNG

Wir haben die unabhängige Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit des konsolidierten nichtfinanziellen Berichts im Folgenden "NFI -Bericht") für das Geschäftsjahr 2019 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 2019“.

Die Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst zum einen die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung insbesondere A uswahl 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 und Auftragsgegenstand

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

hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;

- ▶ 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 zB von Unterschlagungen oder sonstigen Untreuehandlungen und Ordnungswidrigkeiten, noch die Beurteilung der Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsführung Gegenstand unseres Auftrages. Darüber hinaus ist die Prüfung zukunftsbezogener Angaben, Vorjahreszahlen, Aussagen aus externen Dokumentationsquellen und Expertenmeinungen sowie Verweise auf weiterführende Berichterstattungsfor-

mate der Gesellschaft 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 Auftrages. 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 13. März 2020

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 2019 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
Prinzip 1: Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten COP 1)	S. 19ff Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Supplier Code of Conduct
Prinzip 2: Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen COP 2)	S. 19ff Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Supplier Code of Conduct
Prinzip 3: 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, Deutschland und der Schweiz gesetzlich verankert. Zwischen Management und Betriebsrat erfolgt ein laufender Informationsaustausch, und es werden regelmäßig neue Betriebsvereinbarungen abgeschlossen.
Prinzip 4: Unternehmen sollen für die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit eintreten COP 4)	S. 19ff, 51 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Supplier Code of Conduct; der größte Teil unserer Lieferanten stammt aus der DACH-Region. 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“.
Prinzip 5: Unternehmen sollen für die Abschaffung der Kinderarbeit eintreten COP 5)	S. 19ff Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Supplier Code of Conduct
Prinzip 6: Unternehmen sollen für die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten COP 6)	S. 19ff, 37ff Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Supplier Code of Conduct, Recruiting Policies, Frauenförderplan, Frauen-Mentoring-Programm
Prinzip 7: Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen COP 7)	S. 28ff, 49ff
Prinzip 8: Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen COP 8)	S. 49ff Energieeffiziente Standorte, Paperless Branches, Digitalisierung der Prozesse, Erweiterung des Online-Angebotes, Forcierung des papierlosen Kontoauszugs
Prinzip 9: Unternehmen sollen die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern COP 9)	S. 28ff Finanzierung von nachhaltigen Projekten

Prinzip 10: Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung (COP 10)	S. 19ff Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Supplier Code of Conduct, Antikorruptions- und Geschenkkannahme-Richtlinie, Conflict of Interest Policy. Der Bereich Non-Financial Risk Management & Regulatory Compliance achtet auf Einhaltung der Regelungen. Alle Neueintritte müssen Schulungen zur Verhinderung von Geldwäsche erfolgreich abschließen. Alle Mitarbeiter müssen regelmäßig Schulungen absolvieren.
--	--

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

Die 7 Prinzipien	Beispiele für die Umsetzung
Prinzip 1: Etablierung einer gleichstellungsfreundlichen Führungskultur	S. 37ff Frauenförderplan, Frauen-Mentoring-Programm, flexible Arbeitszeitmodelle, Schwerpunktthema in Führungskräfteprogrammen
Prinzip 2: Faire Behandlung aller Männer und Frauen im Erwerbsleben sowie Einhaltung und Förderung der Menschenrechte und der Nichtdiskriminierung	S. 37ff Recruiting Policy, Code of Conduct, flexible Arbeitsmodelle, Supplier Code of Conduct, Frauenförderplan, Elternteilzeit, Papa-Monat Weitere Indikatoren siehe: 405-1, 406-1
Prinzip 3: Gewährleistung der Gesundheit, der Sicherheit und des Wohlergehens aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer	S. 37ff Audit Beruf und Familie, Informationsveranstaltungen für werdende Eltern, Welcome-Back-Events für aus der Karenz zurückkehrende Eltern, Betriebskindergärten an zwei Standorten, betriebliche Gesundheitsförderung
Prinzip 4: Förderung der Bildung, der Ausbildung und der beruflichen Entwicklung von Frauen	S. 37ff Frauenförderplan, Frauen-Mentoring-Programm, spezifische Seminare zur Weiterentwicklung von Frauen
Prinzip 5: Förderung des Unternehmertums von Frauen, Stärkung ihrer Rolle im Beschaffungsmarkt sowie Respektierung ihrer Würde bei allen Marketingmaßnahmen	S. 37 Frauenpreis
Prinzip 6: Förderung der Gleichstellung durch gemeinschaftliche Initiativen und Lobbyarbeit	S. 37ff Frauenpreis, Fraueninitiative
Prinzip 7: Messung und Veröffentlichung der Fortschritte im Bereich der Gleichstellung von Frau und Mann	S. 71 Bericht über Maßnahmen, Zielsetzungen und Zielerreichung im Rahmen des jährlichen CSR-Berichts und der Communication on Progress (COP)

Mit der BAWAG Group in Kontakt treten:

CSR-Team der BAWAG Group
E-Mail: 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

Investor Relations:
investor.relations@bawaggroup.com

Medien:
communications@bawaggroup.com

Satz:
Inhouse produziert mit firesys

