

# **WIR MACHEN REGIONALITÄT SPÜRBAR**

---



# Nachhaltigkeit 2019

Vorwort von Vorstandsdirektor Dr. Rainer Kuhnle		4
Vision, Mission und Geschäftsphilosophie		10
Unsere Nachhaltigkeits-Charta		12

---

Unternehmenswerte	<b>CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE</b>	14
Ökonomie	<b>REGIONALE PRODUKTE</b>	20
	<b>RISIKOMANAGEMENT</b>	22

<b>EXKURS</b>	<b>PRODUKTPARTNER DER VOLKSBANK NIEDERÖSTERREICH AG</b>	26
	<b>TEAMBANK AG</b>	28
	<b>UNION INVESTMENT</b>	31
	<b>ERGO VERSICHERUNG AG</b>	34

Ökologie	<b>INNOVATIONEN</b>	38	
	<b>RESSOURCEN</b>	42	
	Soziales	<b>MITARBEITER</b>	44
		<b>MITARBEITERVERTRETUNG</b>	49
		<b>SPONSORING/AUSSENAUFTRITT</b>	50

---

Mitgliedschaften		52
Impressum		53

Alle Bezeichnungen in diesem Bericht, die der besseren Lesbarkeit wegen ausschließlich in der männlichen Form verwendet wurden, gelten sinngemäß auch in der weiblichen Form.



Liebe Leserinnen und Leser,

für die VOLKSBANK WIEN AG und den Volksbanken-Verbund war das Jahr 2019 das erste Jahr nach Abschluss der umfangreichen Fusionen und in der neuen Struktur 8+1 (acht große regionale Volksbanken und die Landesbank Österreichische Ärzte- und Apothekerbank). Dieser Neuanfang wurde mit einer neuen Positionierung und der Rückbesinnung auf historische Werte, die unseren Fokus für die Zukunft bestimmen, besiegelt.

Unter umfangreicher Einbeziehung der Vorstände im Verbund wurden erst die Werte „Vertrauen, Regionalität und Kundenfokus“ als neue Kernwerte definiert. Im April 2019 im Rahmen der ersten „Management Konferenz“, an der über 150 Führungskräfte aus dem Verbund teilnahmen, wurden dann gemeinsam die Ziele und Maßnahmen der nächsten Jahre für den Volksbanken-Verbund bestimmt. Dieser aufwändige Prozess soll sicherstellen, dass der gesamte Verbund, alle Führungskräfte und Mitarbeiter, nachhaltig hinter der „Hausbank der Zukunft“ stehen und sich damit identifizieren.

Um die Kernwerte für die Kunden in der Volksbank noch weiter zu stärken, hat die Volksbank 2019 bereits zum dritten Mal die „Unternehmer-Milliarde“ aufgelegt. Damit werden die kleinen und mittleren Unternehmen – das Rückgrat der österreichischen Wirtschaft – bei Investitionen unterstützt. Außerdem hat die Volksbank 2019 bereits zum zweiten Mal die persönliche Lebenswelt von Selbstständigen in Österreich mit der „Volksbank Unternehmer-Studie“ beleuchtet, wodurch wir mehr über unsere Kunden, deren Herausforderungen und Antrieb erfahren und in unserer Beratung darauf reagieren können.

#### **Unser genossenschaftlicher Grundsatz**

Die Volksbank Niederösterreich AG zeichnet sich durch genossenschaftliche Identität und nachhaltig gelebte Werte aus. Kunden, Partner und Mitarbeiter stehen im Mittelpunkt. Wir agieren verantwortlich, nachhaltig, unternehmerisch, schnell und flexibel. Wir respektieren die Menschenrechte und sind gegen jegliche Form von Diskriminierung. Korruptionsbekämpfung hat in der Volksbank Niederösterreich AG hohe Priorität. Diese Grundsätze sind in unserem „code of conduct“ festgehalten und werden von allen unseren Mitarbeitern gelebt.

Die Volksbank Niederösterreich AG bleibt gerade in Zeiten der Globalisierung und Digitalisierung bewusst Regionalbank. Auf diese Weise fördert sie den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg ihrer Kunden in der Region. Somit stellen das Vertrauen, der Kundenfokus und die Regionalität Kernelemente der Arbeit der Volksbank Niederösterreich AG dar und machen sie damit zur „Hausbank“. Aus der Region für die Region.

Der bewusste Umgang mit Ressourcen und der Umwelt ist uns ein besonderes Anliegen. Die Volksbank Niederösterreich AG minimiert durch ihr Geschäftsmodell die Risiken für ihre Eigentümer, ihre Mitarbeiter und die Bank selbst. Etwaige Risiken werden systematisch im Risikomanagementprozess berücksichtigt.

# Vorwort

## Unser Geschäftsmodell

Die Volksbank Niederösterreich AG ist eine rein österreichische Bank und nur in ihrem Einzugsgebiet bzw. am österreichischen Markt tätig. Es gibt keine ausländischen Investoren. Unsere Geschäftsstrategie baut einerseits auf einer Verbindung von regionalem Know-how im Kundenkontakt und andererseits auf den Leistungen der Zentralorganisation auf. Das bedeutet, dass kundenrelevante Entscheidungen rasch und direkt vor Ort bei den Kunden getroffen werden, die Abwicklung der Verwaltungsaktivitäten erfolgt aber zunehmend in zentralen Einheiten. Dadurch können Kostenvorteile erzielt werden, die unseren Kunden zu Gute kommen.

Die Volksbank Niederösterreich AG bekennt sich auch weiterhin zur Filiale als wichtige Vertriebs-schiene. Sie ist ein zentraler Kontaktpunkt zu unseren Kunden und umfassendes Kompetenzzentrum in den regionalen Einzugsgebieten. In allen Geschäftsbereichen stehen dem Kunden umfassend ausgebildete Berater zur Verfügung. Dies wird durch die Festlegung der klassischen beratungsorientierten Kundenbeziehung als Hauptschwerpunkt der Geschäftsstrategie und die Anforderung an rasche, kundenorientierte Entscheidungen direkt vor Ort bei den Kunden untermauert.

Die Kernleistungen einer Retailbank erbringen wir selbst: Kredite, Einlagen und den Zahlungsverkehr. Andere Produkte und Dienstleistungen werden von kompetenten Partnern angeboten. In den letzten Jahren wurden daher Kooperationen mit starken Produktpartnern eingegangen. Auch unsere Produktpartner verfolgen eine nachhaltige Geschäftsstrategie – das ist für uns wesentlich. Durch eine deutliche Straffung und Vereinheitlichung der Produktpalette wird mit einem übersichtlichen Produktangebot eine höhere Transparenz für unsere Kunden erreicht.

## Unsere Positionierung

Ziel der Volksbank Niederösterreich AG ist, als die „Hausbank“ der Unternehmer und unternehmerisch denkenden Privatkunden in der Region wahrgenommen zu werden. Dies bedeutet, dass die Volksbank mit ihren Dienstleistungen immer gut erreichbar ist, und umfasst einerseits die Präsenz von Filialen an guten Standorten, andererseits ein stabiles Volksbank Banking-Angebot. Die Volksbank verfügt über alle Produkte und Dienstleistungen, die unsere Kunden brauchen, aber keine unnötige Vielfalt und Komplexität. Sie kennt ihre Kunden und deren Bedürfnisse – das schafft Vertrauen!

In der digitalen Finanzwelt hat sich die Volksbank Niederösterreich AG zu einem Anbieter entwickelt, der in guter Qualität, mit einfacher Bedienbarkeit und stabiler Performance genau die Leistungen anbietet, die von den Kunden wirklich gebraucht werden.



Mag. Dr. Rainer Kuhnle, Hon.Prof.(FH)  
Vorstandsdirektor der Volksbank Niederösterreich AG

## Unsere Werte

*Mit ihren traditionellen Wurzeln  
Freiheit und Verantwortung ist  
die Volksbank Niederösterreich AG  
regionaler, kundenorientierter  
Finanzdienstleister.*

---

# 160.000\*

**KUNDEN HABEN DIE  
VOLKSBANK NIEDERÖSTERREICH AG ALS  
IHRE HAUSBANK GEWÄHLT**

## Unsere Kompetenzen

*Verantwortung zu übernehmen und einen Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten, ist in der Vision der Volksbank Niederösterreich AG fest verankert und Basis für ihren Geschäftserfolg.*

---

**3,1\***

**MRD. EUR KUNDENGELDER  
WERDEN IN DER VOLKSBANK NIEDERÖSTERREICH AG  
VERANTWORTUNGSVOLL VERWALTET**



**DIE HAUSBANK DER  
ÖSTERREICHER**

**ERFOLG**

**NACHHALTIGKEIT  
IM BANKGESCHÄFT**

**VISIONEN**

**PARTNERSCHAFT**

**KOMPETENZ**

**FÖRDERUNGEN**

**GARANT FÜR NACHHALTIGES  
WIRTSCHAFTSWACHSTUM**

**HOCHWERTIGE SCHULUNG  
DER MITARBEITER**

**MUT**

# **SICHERHEIT & NACHHALTIGKEIT**

**VERLÄSSLICHKEIT**

**SPONSORING VON  
KULTUR- UND  
SOZIALEINRICHTUNGEN**

**VERANTWORTUNG**

**BEITRAG  
ZUM GEMEINWOHL**

**EIGENTÜMER**

**100 %  
ÖSTERREICH**

**QUALITÄT**

**REGIONALITÄT**



# *Wir bekennen uns zu einer nachhaltigen Unternehmenskultur.*

---

Die Volksbank Niederösterreich AG ist Teil des Volksbanken-Verbundes, welcher ein nach Schulze-Delitzsch genossenschaftlich organisierter Kreditinstitute-Verbund gemäß § 30a BWG ist. Er besteht aus der VOLKSBANK WIEN AG als Zentralorganisation sowie den regionalen Volksbanken und der Österreichischen Ärzte- und Apothekerbank AG, die zusammen einen Haftungs- und Liquiditätsverbund bilden.

Die Volksbank Niederösterreich AG handelt nach genossenschaftlichen Prinzipien. Diese Werte gehen auf den Mitbegründer des Genossenschaftswesens, Hermann Schulze-Delitzsch, zurück. Teil unserer Vision ist eine nachhaltige Unternehmenspolitik, die auf den Werten Freiheit & Verantwortung sowie unseren Kompetenzen Vertrauen & Verlässlichkeit beruht.

Nachhaltige Entwicklung ist die moderne Umsetzung der genossenschaftlichen Prinzipien. Das bedeutet, zeitgemäße Antworten auf aktuelle wirtschaftliche, ökologische und soziale Herausforderungen zu finden, die alle Anspruchsgruppen mit einschließen. Die Volksbank Niederösterreich AG leistet in allen drei Bereichen einen Beitrag für einen schnelleren Wandel hin zu einer nachhaltigen Gesellschaft. Nachhaltige Entwicklung ist Zukunftsfähigkeit. Sie bedeutet, sich bereits heute auf maßgebliche gesellschaftliche, ökologische und wirtschaftliche Trends einzustellen. Wir sind daher überzeugt, dass nachhaltiges Handeln für die Volksbank Niederösterreich AG langfristig mit wirtschaftlichem Erfolg verbunden ist, indem es

- neue Marktchancen eröffnet und Produktinnovationen fördert,
- das Kostenbewusstsein erhöht, das Risikobewusstsein schärft und ökologische Ressourcen einspart,
- die Partnerschaft zu unseren Stakeholdern, die Kundenzufriedenheit bzw. -loyalität stärkt und für unsere Mitarbeiter einen höheren Identitätswert schafft und
- zu einer erhöhten Attraktivität bei Investoren und institutionellen Anlegern beiträgt.

# Vision, Mission und Geschäftsphilosophie

In der nachhaltigen Geschäftsphilosophie werden die Werte und Prinzipien der Bank, die das Handeln und Denken bestimmen, und die Ziele, die im Interesse unserer Stakeholder wie Kunden, Mitarbeiter, Geschäftspartner sowie der Gesellschaft verfolgt werden, dargestellt.

## **VISION**

Wofür stehen wir als Gemeinschaft?

Die Volksbank ist die Hausbank für Unternehmer und unternehmerisch denkende Private in Österreich.

## **MISSION**

Was wollen wir gemeinsam erreichen?

Wir möchten, dass die Kunden mit der Volksbank als Partner ihre Ziele besser, leichter und schneller erreichen.

## **GESCHÄFTSPHILOSOPHIE**

Welche Werte und Prinzipien sollen das Handeln leiten?

Das Wesen der Volksbank: Vertrauenswürdig, ehrlich, kompetent, zuverlässig, seriös, kundennah.

1. Der gegenseitige Respekt liegt in unseren Genen: Genossenschaft und Partnerschaft.
2. Wir haben den Mut, uns genau darauf zu konzentrieren, was wir am besten können.
3. Die Volksbank ist in ganz Österreich und nur in Österreich präsent.
4. Die Mitarbeiter haben die Fähigkeiten und Freiheiten, um mutig und unternehmerisch mitgestalten zu können.
5. Führungskräfte übernehmen unternehmerische Verantwortung und sind dadurch Vorbild für die Mitarbeiter.
6. Wir kombinieren Modernität und Effizienz bei einfachen Finanzdienstleistungen mit kompetenter, individueller Beratung bei grundlegenden Finanzentscheidungen.
7. Frischer Wind in der Volksbank: Neues orientiert sich bei der Volksbank genau an den Bedürfnissen der Kunden.
8. Wir verbessern uns und unsere Leistungen in allen Bereichen ständig mit dem Markt und unseren Kunden.
9. Treue und Mitgliedschaft werden in der Volksbank belohnt.
10. Unser Wachstum basiert auf der Weiterempfehlung durch zufriedene Kunden.

**Das Nachhaltigkeitsmanagement wird bereits als fixer Bestandteil in der Volksbank Niederösterreich AG und im gesamten Volksbanken-Verbund gelebt. Die daraus resultierende Verantwortung für Mensch und Region hat eine hohe strategische Priorität und ist die Wertebasis für eine erfolgreiche Zukunft.**

Strategie im Nachhaltigkeitsmanagement:

Das aktive Management der unternehmerischen Verantwortung in Ökonomie, Ökologie und Sozialem verankert die Volksbank als erfolgreiche, nachhaltige Bank für Privatkunden und Unternehmer in einem rein österreichischen Volksbanken-Verbund.

Grundsätze:

- Unsere Aktivitäten sind auf einen langfristigen, stabilen Erfolg ausgerichtet.
- Wir sind uns der gesellschaftlichen Verantwortung als Unternehmer bewusst.
- Wir achten unser Wertesystem als regionale Bank.
- Wir streben nach Stabilität durch Fokussierung auf unsere Kerngeschäfte.
- Wir begrenzen die Risiken durch Schaffung eines rein österreichischen Bankenverbundes.
- Der Mensch, sei es als Mitarbeiter, als Kunde oder als Bewohner unserer Region steht für uns im Mittelpunkt.
- Wir erwarten von unseren Partnern und Lieferanten die Beachtung unseres Wertesystems.
- Seit über 100 Jahren leben wir eine nachhaltige Partnerschaft mit unseren Kunden.
- Wir gehen mit allen Ressourcen schonend und verantwortungsbewusst um.
- Soziale und gesellschaftliche Engagements besitzen für uns hohen Stellenwert.

Daher wurden gemeinsam mit allen betroffenen internen Abteilungen die folgenden wesentlichen Themen für den Nachhaltigkeitsbericht 2019 definiert, welche die Zukunftsfähigkeit der Volksbank Niederösterreich AG nachhaltig sichern:

- Code of Conduct / Compliance
- Regionale Produkte
- Produktpartner
- Innovationen
- Ressourcen
- Mitarbeiter und Mitarbeitervertretung
- Sponsoring

# Unsere Nachhaltigkeits-Charta

Die Nachhaltigkeits-Charta des Volksbanken-Verbundes und somit der Volksbank Niederösterreich AG spiegelt die nachhaltige Unternehmenskultur wider.

## Wer wir sind:

Wir sind ein aus regionalen selbstständigen Volksbanken und ihrer Zentralorganisation sowie einer Spezialbank bestehender starker österreichischer Bankenverbund.

## Wofür wir stehen:

Wir stehen für die genossenschaftlichen Grundwerte Selbstverantwortung, Selbsthilfe und Selbstverwaltung. Wir haben ein nachhaltiges Geschäftsmodell und kennen und verstehen die Bedürfnisse unserer Kunden.

## Wir leben Regionalität:

Als rein österreichische Bankengruppe fühlen wir uns der positiven Entwicklung unserer Regionen verpflichtet. Wir leisten einen wesentlichen Beitrag zu Wertschöpfung und Wohlstand in den Regionen Österreichs als vertrauensvoller Partner der klein- und mittelständischen Wirtschaft sowie der Bevölkerung.

## Wie wir handeln:

Der Mensch steht stets im Mittelpunkt. Höchste Effizienz und Kooperationen mit starken Partnern ermöglichen konkurrenzfähige, moderne Dienstleistungen.



*Wir übernehmen Verantwortung  
und schaffen Vertrauen.*

---

**259**

**MITARBEITER NAHMEN  
IM JAHR 2019 AN  
COMPLIANCE-SCHULUNGEN TEIL**



# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE

**2015 entwickelte das Compliance Office einen Code of Conduct, welcher im Dezember 2015 durch den Aufsichtsrat beschlossen wurde; der Aufsichtsrat bezog den Vorstand ausdrücklich in den Wirkungsbereich des Code of Conduct mit ein. Die Inkraftsetzung per Januar 2016 erfolgte mittels einer E-Mail des Vorstands an alle Mitarbeiter.**

Der Code of Conduct ist auf den Internetseiten der Volksbank Niederösterreich AG öffentlich abrufbar und ist innerbetrieblich als separates Kapitel im Compliance-Handbuch Teil der schriftlich fixierten Ordnung der Bank, wodurch eine regelmäßige Überprüfung hinsichtlich Aktualität durch das Compliance Office gewährleistet ist. Im Jahr 2018 wurde ein für alle Mitarbeiter verpflichtendes web based Training (WBT) durchgeführt.

### Leitsatz

Hermann Schulze-Delitzsch

*„Wer die Verantwortung von sich weist, weist auch die Freiheit von sich.“*

## 1. UNSERE GRUNDWERTE

### Vertrauen

Durch eine größtmögliche professionelle Wahrnehmung unserer beruflichen Verantwortung schaffen wir das notwendige Vertrauen unserer Kunden, Aktionäre und Mitglieder.

### Integrität

Wir verhalten uns sowohl innerhalb der Bank wie auch außerhalb stets integer. Das Verhalten von Mitarbeitern reflektiert auch immer auf die Bank; es ist daher eine besondere Anforderung, innerhalb und außerhalb der Bank ein Verhalten zu vermeiden, das für die Bank, bei unseren Kunden, bei anderen Mitarbeitern und/oder in der Öffentlichkeit unvorteilhafte Auswirkungen hat.

Wir respektieren ausdrücklich die Menschenrechte und stellen uns gegen Kinderarbeit.

Jeder Mitarbeiter ist im Rahmen seiner Aufgaben dafür verantwortlich, dass er die anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen und behördlichen Vorgaben und insbesondere auch die lokalen Anforderungen kennt und diese einhält. Die Bank wird die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um dies sicherzustellen.

Wir erwarten von unseren Kunden und Geschäftspartnern, dass ihr Handeln im Einklang mit unseren hohen ethischen Standards sowie den gesetzlichen Anforderungen und behördlichen Vorgaben steht.

### Respekt

Wir fördern einen respektvollen Umgang miteinander und erwarten dies auch von unseren Kunden, Geschäftspartnern und Mitbewerbern. Wir treten jeder Erscheinungsform von Mobbing, sexueller Belästigung oder Gewalt entschieden entgegen, unabhängig davon, ob sich die Tat gegen Mitarbeiter, Kunden oder Geschäftspartner richtet. Betroffenen wird entsprechender Schutz gewährt und gegen die Täter alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen.

Wir lehnen jede Diskriminierung ab, sei es zum Beispiel aus Gründen der Staatsangehörigkeit, des Zivilstands, der ethnischen Herkunft, der Hautfarbe, des Geschlechts, der Religion, der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Orientierung sowie -Identität. Der Würde des Menschen, ihrer Rechte und ihrer Privatsphäre begegnen wir mit Wertschätzung.

Es ist eine Grundregel des Anstands, dass versteckte Diskussionen über Unzulänglichkeiten oder Fehlverhalten von Kollegen unterbleiben. Wir dulden keine falschen und böswilligen Unterstellungen oder ähnliche Handlungsweisen, die unseren Kunden, Mitarbeitern, Aktionären der Bank oder der Gesellschaft selbst

# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE

schaden.

Der Umgang mit fremdem Eigentum muss respektvoll und vorsichtig sein.

### **Diskretion, Datenschutz und Datensicherheit**

Vertrauliche Informationen werden von uns auch als solche behandelt. Es gehört zum Zeitgeist, dass eine Information über eine Sache beinahe so wichtig ist, wie die Sache selbst. Die Bank trifft alle Voraussetzungen, dass mit Informationen restriktiv umgegangen wird und personenbezogene sowie geheime Daten angemessen geheim gehalten werden. Alle Mitarbeiter sind zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen sowie zur Einhaltung des Bankgeheimnisses verpflichtet.

### **Führung, Verantwortung und Aufsicht**

Jeder Vorgesetzte trägt die Verantwortung für die ihm anvertrauten Mitarbeiter. Er muss sich deren Anerkennung durch vorbildliches persönliches Verhalten, Leistung, Zuverlässigkeit und soziale Kompetenz erwerben.

Er setzt klare, ehrgeizige und realistische Ziele, führt durch Vertrauen und räumt den Mitarbeitern so viel Eigenverantwortung und Freiraum wie möglich ein. Er oder die Personalabteilung sind für die Mitarbeiter auch bei beruflichen und persönlichen Sorgen Ansprechpartner.

Jeder Vorgesetzte hat Organisations- und Aufsichtspflichten zu erfüllen. Er ist dafür verantwortlich, dass in seinem jeweiligen Verantwortungsbereich keine Verstöße gegen Gesetze und/oder Behördenveröffentlichungen geschehen, die durch gehörige Aufsicht hätten verhindert oder erschwert werden können. Auch bei Delegation behält er die Hauptverantwortung.

### **Risikokultur**

Unsere Geschäftstätigkeit basiert darauf, diszipliniert und umsichtig Risiken einzugehen. Wir legen großen Wert auf unabhängige Risikomanagement-, Compliance- und Revisionssysteme mit klarer Managementverantwortung.

## **2. PRÄVENTION GEGEN GELDWÄSCHE**

Die Bank hat geeignete Maßnahmen ergriffen, um Geldwäsche zu verhindern. Sie erfüllt die hierfür geltenden gesetzlichen Bestimmungen und behördlichen Vorgaben, richtet sich nach anzuwendenden internationalen Standards und kooperiert mit den entsprechenden Behörden.

In der Bank wird jedem Verdacht auf Geldwäsche nachgegangen.

## **3. PRÄVENTION GEGEN TERRORISMUSFINANZIERUNG UND UMSETZUNG VON SANKTIONEN & EMBARGOS**

Weltweit sorgen terroristische Gruppierungen und unterschiedlich gelagerte Krisen für erhebliche Gefahren. Der Entzug finanzieller Mittel von Einzelpersonen, Personengruppen oder von ganzen Ländern ist für die Minimierung dieser Gefahren wesentlich und wird über die Kredit- und Finanzinstitute gesteuert.

Die Bank stellt sicher, dass alle anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen und behördlichen Vorgaben und somit alle nationalen und internationalen Sanktionen beachtet werden und ergreift Maßnahmen zur Erkennung von Finanzströmen für die Finanzierung von Erscheinungsformen terroristischen Handelns.

## **4. STEUEREHRLICHKEIT**

Wir nehmen nur Gelder an, deren Steuerehrlichkeit nachgewiesen wird bzw. zu denen es keinen Hinweis auf Steuerhinterziehung gibt. Wir leisten keine Unterstützung in der Umgehung von Steuergesetzen und verwei-

# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE

sen Kunden hinsichtlich einer korrekten steuerlichen Offenlegung an dafür spezialisierte Steuerberater und Wirtschaftstreuhand.

### 5. UMGANG MIT INTERESSENKONFLIKTEN

Wo immer sich geschäftliche Interessen gegenüberstehen, kann dies zu Interessenkonflikten führen. Ziel der Bank ist es, allfällige Interessenkonflikte zu erkennen und so weit wie möglich zu vermeiden. Sofern ein Interessenkonflikt nicht vermieden werden kann, ist es oberste Priorität der Bank, diesen Konflikt im Kundeninteresse zu lösen. Die Bank hat zur Wahrung der Interessen aller Beteiligten organisatorische und verwaltungstechnische Maßnahmen implementiert und diese in einschlägigen Richtlinien, u.a. in der Compliance-Ordnung, dokumentiert. Das Compliance Office wacht über die Einhaltung dieser Richtlinien und entscheidet im Einzelfall, ob ein Interessenkonflikt vorliegt und welche Maßnahmen ergriffen werden.

#### Mitarbeitergeschäfte

Geschäfte von Mitarbeitern dürfen nicht mit den Interessen unserer Kunden oder allfälligen Interessen der Bank kollidieren. Sollte eine Kollision unvermeidbar sein, haben die Interessen der Kunden und der Bank Vorrang. Potenzielle Interessenkonflikte muss der Mitarbeiter dem Compliance Office mitteilen.

#### Nebenbeschäftigung bzw. Vereinstätigkeiten außerhalb der Bank

Alle Mitarbeiter müssen vor Aufnahme einer Nebenbeschäftigung (bei der Absicht, ein Amt anzunehmen, welches mit einer Wahl verbunden ist, gilt dies für die Kandidatur, z.B. zum Gemeinderat) oder vor Übernahme einer Organfunktion in einem Verein (z.B. Vorstand, Kassier) die Zustimmung der Bank einholen. Es ist unerheblich, ob mit der Nebenbeschäftigung oder der Organfunktion in einem Verein eine Entlohnung verbunden ist oder nicht. Die Bank wird im Rahmen einer Beurteilung aller Umstände eine Entscheidung treffen. Ebenso wird die Bank eine bereits erteilte Zustimmung widerrufen, wenn sich herausstellt, dass eine Nebenbeschäftigung oder die Organfunktion in einem Verein den Interessen der Bank zuwiderläuft.

Ehrenamtliche Vereinstätigkeiten und bloße Vereinsmitgliedschaften sind nicht melde-/genehmigungspflichtig.

### 6. PRÄVENTION GEGEN MARKTMISSBRAUCH

Unter Marktmissbrauch fallen Insidergeschäfte, die unrechtmäßige Offenlegung von Insiderinformationen und die Marktmanipulation. Im Falle eines Insidergeschäfts werden nicht öffentlich bekannte präzise Informationen betreffend Finanzinstrumente oder deren Emittenten dafür verwendet, um für eigene oder fremde Rechnung direkt oder indirekt betroffene Finanzinstrumente zu kaufen oder zu verkaufen. Die Bank hat interne Maßnahmen getroffen, Marktmissbrauch zu verhindern.

### 7. PRÄVENTION GEGEN WIRTSCHAFTSKRIMINELLE HANDLUNGEN

Die Bank ist verpflichtet, sich gegen Schäden aus wirtschaftskriminellen Handlungen zu schützen und stellt sich gegen jedwede entsprechende Handlung. Dabei ist es unerheblich, ob sich der Täter in den Reihen der Mitarbeiter befindet oder von außen kommt. Beiden Situationen wird durch geeignete Maßnahmen Rechnung getragen.

#### Internes Kontrollsystem

Die Bank legt Wert auf eine angemessene, strukturierte Kontrollkultur. Hierfür ist eine Richtlinie zur Ausgestaltung eines wirkungsvollen Internen Kontrollsystems existent.

#### Implementierung eines Hinweisgebersystems

Die Bank stellt ein System zur Verfügung, über welches alle Mitarbeiter rund um die Uhr auf anonymer Basis be-



# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE

gründete Verstöße gegen regulatorische Bestimmungen, Korruption, Betrug, Diebstahl oder Untreue, Unterschlagung und Veruntreuung melden können.

### **Verbot von Bestechung und Korruption**

Die Bank verurteilt alle Praktiken korruptiven Handelns; Geschäfte dürfen ausnahmslos nur ohne Bestechung und Korruption angebahnt werden. Zum zeitgemäßen und risikoorientierten Umgang hinsichtlich der Annahme und Vergabe von Zuwendungen (Geschenke und Einladungen) hat die Bank eine eigene Richtlinie erlassen. Diese regelt in einer Art Ampelsystem, welche Vorgänge unkritisch sind und welche kritisch; dies auch immer vor der Frage, ob ein Amtsträger beteiligt ist oder nicht. Daneben beinhaltet diese Richtlinie auch einen Katalog mit verbotenen Vorgängen.

Die Bank ist grundsätzlich politisch neutral und leistet keine direkten Spenden an politische Parteien.

Die Spendenpraxis der Bank ist restriktiv. Sie vergibt Spenden an ordnungsgemäß geführte gemeinnützige Einrichtungen für wohltätige Zwecke oder an Einrichtungen zur Förderung von Wissenschaft, Forschung oder Kultur. Die Bank verbietet, dass allfällige Spenden als Bedingung oder zur Einflussnahme auf einen Amtsträger oder auf eine behördliche Maßnahme oder Entscheidung eingesetzt werden dürfen.

### **8. LOBBYING**

Die Bank vertritt ihre Meinungen in verschiedenen Foren, betreibt jedoch keine Lobbyarbeit im Sinne des Lobbying-Gesetzes.

### **9. SPONSORING**

Die Unterstützung sportlicher, kultureller, sozialer oder karitativer Veranstaltungen bzw. Organisationen oder Gruppen im Sinne eines Sponsorings versteht die Bank als wertvollen Beitrag zum gesellschaftlichen Leben in Österreich. Die Sponsoring-Aktivitäten bewegen sich bei der Bank in einem engen Rahmen. Die Wertvorstellungen unterstützter Veranstaltungen, Gruppen oder Organisationen dürfen nicht den Wertvorstellungen der Bank entgegenstehen.

### **10. UMWELT UND SICHERHEIT**

Der verantwortungsvolle Umgang mit der Natur und Umwelt gehört zum Selbstverständnis der Bank. Alle Mitarbeiter sind angehalten, sich aktiv am Umweltschutz zu beteiligen und verantwortungsvoll mit den Ressourcen umzugehen.

Die Bank strebt danach, für ihre Mitarbeiter ein gesundes und sicheres Arbeitsumfeld sicherzustellen

### **11. BERUF UND FAMILIE**

Die Bank unterstützt durch verschiedene Maßnahmen ausdrücklich die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

### **12. INFORMATION, KOMMUNIKATION UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT**

Durch die Berichterstattung über die Aktivitäten der Bank sorgen wir gegenüber dem Markt und unseren Stakeholdern für Transparenz und achten auf die Einhaltung der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen und behördlichen Vorgaben, insbesondere das Datenschutzgesetz. Wir legen großen Wert auf die Richtigkeit und Vollständigkeit der von uns erstellten und/oder dokumentierten Informationen.

Wir behandeln alle Angelegenheiten, von denen wir im Rahmen unserer Tätigkeit Kenntnis erlangen – im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen – entsprechend vertraulich.

Die Unabhängigkeit der Presse sehen wir als hohes Gut in einem demokratischen Rechtsstaat. Wir sind bestrebt, dass Informationen über die Bank, die an die Presse weitergegeben werden, richtig und schlüssig sind. Mitar-

# Unternehmenswerte

## CODE OF CONDUCT/COMPLIANCE

beitern ist es deshalb verboten, Informationen ohne Abstimmung mit der Presseabteilung an Medien weiterzugeben. Die Bank wird im Verhältnis zu Medien durch den Vorstand oder den Pressesprecher vertreten; Mitarbeiter dürfen ohne vorherige Rücksprache mit der Pressestelle Medien keine Auskünfte erteilen oder Interviews geben.

### 13. UMGANG MIT VERSTÖßEN

Alle Mitarbeiter sind aufgefordert, allfällige Missstände in der Bank hausintern anzusprechen. Der Vorstand unterstützt in diesem Zusammenhang ausdrücklich eine offene Kommunikation.

Zu widerhandlungen gegen diesen Code of Conduct, gegen gesetzliche Bestimmungen und behördliche Vorgaben sowie gegen allgemeine Regeln des Anstands wird die Bank konsequent und ohne Ansehen der Person oder Gesellschaft mit geeigneten Maßnahmen entgegenwirken; dies bedeutet, dass in Einzelfällen Sachverhalte auch den Strafverfolgungsbehörden zur Aufklärung übergeben werden.

Nicht allein der Schutz der Mitarbeiter ist Grund für den harten und kompromisslosen Umgang mit Verstößen. Jeder Mitarbeiter muss wissen, dass sein Verhalten auch der Bank zugerechnet wird und damit unseren Ruf nach außen wie nach innen prägt. Im Falle eines Fehlverhaltens ist der drohende Reputations- und Vertrauensschaden nicht abzuschätzen und häufig nicht zu kompensieren.

Die Bank behält sich das Recht vor, mit ausgewählten Kunden oder Branchen keine Geschäftsverbindung einzugehen oder eine bestehende Geschäftsverbindung zu beenden, wenn das Verhalten des Kunden oder dessen Geschäftszweck nicht im Einklang mit unseren ethischen Grundwerten steht.



*Wir sind der vertrauensvolle  
Finanzpartner in der Region.*

**3,5\***

**MRD. EUR BILANZSUMME  
VERZEICHNET DIE  
VOLKSBANK NIEDERÖSTERREICH AG**

**Seit über 150 Jahren sind die Volksbanken finanzwirtschaftliche Nahversorger in ihrer Region. Von Beginn an stand dabei die „Pflege des mittelständischen Geschäftes im Handel und Gewerbe“ (Verbandsrundschriften 20.06.1960) im Mittelpunkt. Diesen Schwerpunkt hat sich auch die Volksbank Niederösterreich AG bis heute erhalten und trägt ihren traditionellen Werten Freiheit, Verantwortung und Selbsthilfe auch in ihrem Privatkunden- und KMU-Geschäft Rechnung.**

Die Volksbank Niederösterreich AG leistet einen wesentlichen Beitrag zu Wertschöpfung und Wohlstand ihrer Regionen, indem sie für die privaten Haushalte sowie die klein- und mittelständische Wirtschaft in besonderer Weise die Kernfunktionen erfüllt: Investitionen zu finanzieren, den Zahlungsverkehr zu sichern und eine bedarfsgerechte Geldanlage mit zieladäquatem Risiko/Ertragsprofil zu ermöglichen.

Das Angebot orientiert sich klar am Bedarf der Kunden. Der Mensch als Individuum steht im Mittelpunkt der Bemühungen. Klarer Ausdruck der Kundenorientierung ist auch die Tatsache, dass die Kundenzufriedenheit und die Weiterempfehlungsquote der Volksbank-Kunden wichtige Kenngrößen für den Unternehmenserfolg sind.

Die Filialen und Geschäftsstellen in der Volksbank Niederösterreich AG sind für ihre Kunden unmittelbar sicht- und erlebbare Vertriebs- und Beratungseinheiten. Über sie kann den Kunden umfassendes Know-how gebündelt zur Verfügung gestellt werden. Das betrifft unter anderem die persönliche Vorsorge, die Verwirklichung eines Wohntraums oder Unterstützung in Unternehmensfragen. Die Beratungsleistung, das Verhältnis zwischen den Kunden und ihren Beratern ist von Vertrauen und fachlicher Kompetenz geprägt.

### **Privatkunden**

Für Privatkunden ist die Volksbank Niederösterreich AG eine kompetente Anlage-, Vorsorge- und Wohnbaubank. Sie setzt im Dienstleistungsgeschäft auf starke Kooperationspartner wie die TeamBank, Union Investment und die start:bausparkasse.

Österreich ist im Hinblick auf die Wohnbaufinanzierung ein Wachstumsmarkt. Die Bevölkerung nimmt insbesondere in den regionalen Zentren weiter zu. Dementsprechend hoch bleibt der Bedarf an Wohnbaukrediten. Auch die Wohnungssanierungen spielen, vor allem in Bezug auf die Energieeffizienz, eine große Rolle und setzen einen funktionsfähigen Markt für entsprechende Finanzierungen voraus.

### **Kleine und mittlere Unternehmen**

Mit ihrem Fokus auf kleine und mittlere Unternehmen setzt die Volksbank Niederösterreich AG am Lebensnerv der österreichischen Wirtschaft an. Diese Kundengruppe weist in Österreich nicht nur die höchsten Wertschöpfungs- und Beschäftigtenanteile auf, sondern auch einen hohen Anteil höchst erfolgreicher Nischenproduzenten.

Die Volksbank Niederösterreich AG bietet rasch und bedarfsgerecht Investitions- und Betriebsmittelkredite an. Sie verfügt über eingehende Kenntnis der Kunden und der herrschenden Standortbedingungen. Sie begleitet die KMU auch in anderen Finanzthemen wie etwa der Veranlagung von Pensionsrückstellungen und Förderungen.

### **Kommunen**

Ebenso sind die Gemeinden im Einzugsgebiet als regionale Ansprech- und Geschäftspartner wichtig. Kommunen mit allen nachgelagerten Einrichtungen stellen eine Zielkundengruppe dar. Das Engagement in diesem

Bereich soll auch die regionale Verankerung vor Ort hervorheben.

### **Kundenorientierter Finanzdienstleister in der Region**

Die Volksbank Niederösterreich AG konzentriert sich auf Kunden in Österreich. In grenznahen Regionen bietet die Volksbank Niederösterreich AG ausgewählten ausländischen Kunden bei Bedarf ihre Dienstleistungen an. Eine aktive Expansion ins Ausland ist nicht vorgesehen. Vielmehr soll die Rolle als finanzieller Regionalversorger weiter gestärkt werden.

Die geschäftliche Ausrichtung liegt auf Krediten, Einlagen und dem Zahlungsverkehr – andere Produkte oder Dienstleistungen werden zugekauft. Konsumentenkredite werden durch den TeamBank-Kredit umgesetzt. Angesichts des Geschäftsmodells kommt der Diversifikation nach Kundengruppen, Regionen und Branchen eine besondere Bedeutung zu.

Durch dieses Geschäftsmodell wird das Risiko von negativen Auswirkungen auf die Umwelt und Menschenrechte sowie ein damit einhergehendes Reputationsrisiko für die Bank minimiert.

Dem besonderen Stellenwert der Kundenbeziehung entsprechend stellen Erhebungen zur Kundenzufriedenheit und die Weiterempfehlungsquote wichtige Kenngrößen für den Unternehmenserfolg dar.

**Im Volksbanken-Verbund ist ein Risikomanagementsystem eingerichtet, das alle wesentlichen bankgeschäftlichen und bankbetrieblichen Risiken umfasst und limitiert. Die VOLKSBANK WIEN AG übt dabei als Zentralorganisation (ZO) gem. § 30a BWG des Volksbanken-Verbundes wesentliche Risikosteuerungsfunktionen aus und ist für die Einhaltung von regulatorischen Vorgaben verantwortlich.**

### ICAAP und ILAAP

Der ICAAP- und der ILAAP-Prozess der Volksbank unterstützen den Vorstand der Volksbank Niederösterreich AG bei der Risikobeurteilung, bei der Erstellung entsprechender Risikostrategien sowie bei der Festlegung der Risikolimits. Sie bieten eine umfassende und gemeinsame Sicht auf die Risikomessung- und -steuerung. Die aus dem Geschäftsmodell resultierenden geschäftlichen Aktivitäten erfordern die Fähigkeit, Risiken angemessen zu identifizieren, quantifizieren, aggregieren und zu steuern sowie mit angemessenem Kapital zu hinterlegen bzw. eine angemessene Liquiditätsausstattung sicherzustellen.

Die Bestimmung der Wesentlichkeit der bankgeschäftlichen und bankbetrieblichen Risiken wird jährlich im Rahmen der verbundweiten Risikoinventur durchgeführt. Die Risikoinventur bildet die Grundlage für die Risikotragfähigkeitsrechnung (RTFR) und damit in weiterer Folge für die Limitierung und Risikosteuerung.

Die Risikotragfähigkeitsrechnung wird quartalsweise erstellt. Die Risikoquantifizierung erfolgt sowohl regulatorisch als auch ökonomisch. In der ökonomischen Sichtweise wird zwischen der Going Concern Sicht und der Gone Concern Sicht (Liquidationssicht) unterschieden.

Insbesondere die folgenden Risiken inklusive deren Subrisiken werden im Volksbanken-Verbund als wesentlich eingestuft:

- Kreditrisiken
- Marktrisiken
- Liquiditätsrisiken
- Operationelle Risiken
- Weitere finanzielle und nicht-finanzielle Risiken (wie z.B. Business Risk / Ertragsrisiko, Eigenkapitalrisiko, Compliance Risiko, Reputationsrisiko, strategisches Risiko, IT-Risiko)

Innerhalb der Liquiditätsrisiken wird zwischen Fundingverteuerungsrisiko und Zahlungsunfähigkeitsrisiko unterschieden. Das Fundingverteuerungsrisiko wird im Rahmen des ICAAP mit Kapital unterlegt. Das Zahlungsunfähigkeitsrisiko wird im Rahmen des ILAAP berücksichtigt. Hierbei dient als relevante Steuerungsgröße ein Liquiditätspuffer aus hoch liquiden Vermögenswerten, der laufend vorzuhalten ist, um zusätzliche, stressinduzierte Liquiditätsunterdeckungen jederzeit abdecken zu können.

### Kreditrisiko

Die Volksbank beschränkt ihre Kreditvergaben im Wesentlichen auf ihr regionales Umfeld. Die Ziele der Steuerung der Risiken der wesentlichen Geschäftsaktivitäten der Volksbank aus dem Kreditgeschäft sowie die Maßnahmen zur Erreichung dieser Ziele sind in einer mit der Geschäftsstrategie konsistenten Risikostrategie enthalten.

Folgende Grundsätze der Kreditfinanzierung sind in der Risikostrategie verankert:

- Kreditzusagen berücksichtigen die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Kreditnehmer, Finanzierungsbedarf und Investitionsvolumen. Die Rückzahlungsfähigkeit ist Voraussetzung für eine Kreditgewährung. Die besondere Berücksichtigung der Kapitaldienstfähigkeit erfordert grundsätzlich eine individuelle Berücksichtigung der aktuellen und zukünftigen wirtschaftlichen Verhältnisse des Kreditnehmers, wobei Risiken für die zukünftige Vermögens- und ggf. Liquiditätslage des Kreditnehmers in die Betrachtung einzufließen haben.
- Die Kreditlaufzeiten übersteigen nicht die betriebsgewöhnliche Nutzungsdauer der finanzierten Objekte.
- Einzelrisiken sind durch die gesetzlichen Vorgaben zu Großkrediten sowie durch interne Vorgaben beschränkt.

Fremdwährungsfinanzierungen und Tilgungsträgerkredite werden grundsätzlich nicht mehr angeboten bzw. vergeben. Innerhalb der Volksbank Niederösterreich AG ist nachhaltig die Strategie zur Reduktion des Gesamtvolumens an Fremdwährungskrediten und Krediten mit Tilgungsträgern umzusetzen. Ausnahmeentscheidungen sind nur in besonders begründeten Fällen möglich.

Die Kreditentscheidung beruht auf der Annahme, dass der Kredit nicht aus der Verwertung der Sicherheit, sondern aus dem laufenden Cash-Flow des Kunden pünktlich und vollständig zurückgezahlt wird. Die Hereinnahme von Sicherheiten ersetzt daher nicht die Notwendigkeit, die Rückführbarkeit auf Basis der dynamischen und statischen Komponente des Unternehmens oder des zu finanzierenden Geschäftes nachvollziehen zu können.

Die für das Ausfallrisiko eines Kreditgeschäfts bedeutsamen qualitativen und quantitativen Aspekte werden sowohl bei Kreditgewährung als auch der laufenden Überwachung einer angemessenen Risikoanalyse unterzogen, wobei die Intensität dieser Tätigkeit von Art, Umfang, Komplexität und Risikogehalt des Engagements abhängt.

Die Volksbank Niederösterreich AG setzt zur Steuerung und Beurteilung der Kreditrisiken im Kundenkreditgeschäft auf ihr Portfolio angepasste interne Ratingverfahren ein. Ergebnis der Ratingverfahren ist die Bestimmung der Ausfallwahrscheinlichkeit eines Kunden. Sie dienen damit der Quantifizierung des erwarteten Verlustes bzw. Wertberichtigungsbedarfs auf Portfolioebene.

Über die wesentlichen strukturellen Merkmale des Kreditgeschäfts wird ein monatlicher Risikobericht erstellt und der Geschäftsleitung zur Verfügung gestellt.

### **Marktrisiko**

Zum Marktrisiko zählen das Zinsänderungsrisiko im Bankbuch und das Credit Spread Risiko des A-Depots. Das Handelsbuch wird im Volksbanken-Verbund zentral in der ZO geführt. Das Fremdwährungs-Risiko ist von untergeordneter Bedeutung.

Das Zinsänderungsrisiko umfasst sämtliche zinstragenden Geschäfte, sowohl bilanzielle als auch außerbilanzielle. Es entsteht aus den unterschiedlichen Zinsbindungen der Forderungen und der Verbindlichkeiten. Die natürliche Zinsrisikoposition entsteht hauptsächlich durch variables indexgebundenes Kreditgeschäft und Kundeneinlagen ohne Zinsbindung.

Gesteuert wird die Zinsposition durch das Asset-Liability-Committee (ALCO) in Abstimmung mit dem Treasury der ZO im Rahmen der Risikolimiten, welche durch das Risikocontrolling der ZO festgelegt werden. Bei einer Überschreitung der Trigger oder Limite werden Gegenmaßnahmen erarbeitet und im ALCO zum Beschluss eingebracht. Die Risikomessung und -Limitierung erfolgt hauptsächlich durch den OeNB Zinsrisikokoeffizienten und den PVBP (Present Value of a Basis Point). Flankierend dazu wird zusätzlich der Zins-Gap (Nettoposition der Aktiv- und Passivvolumen pro Laufzeitband) limitiert.

Das Credit Spread Risiko ergibt sich aus sämtlichen Positionen des A-Depots. Das A-Depot wird hauptsächlich als Liquiditätspuffer und im Rahmen der zentralen Liquiditätssteuerung für den Volksbanken-Verbund zum überwiegenden Teil in der ZO gehalten. Es besteht hauptsächlich aus Anleihen des öffentlichen Sektors europäischer Staaten mit guter Bonität und aus Covered Bonds.

### Liquiditätsrisiko

Die wichtigste Refinanzierungsquelle besteht in Kundeneinlagen, welche sich in der Vergangenheit als stabiles Funding erwiesen haben. Naturgemäß entsteht daraus der überwiegende Teil des Liquiditätsrisikos. Am Kapitalmarkt besteht zusätzlich die Möglichkeit der Refinanzierung durch unbesicherte Anleihen. Das Liquiditätsrisiko daraus ist aber von untergeordneter Rolle.

### Operationelles Risiko

Die Volksbank Niederösterreich AG definiert das Operationelle Risiko (OpRisk) als die Gefahr von Verlusten infolge der Unangemessenheit oder des Versagens von internen Verfahren (Prozessen), Menschen, Systemen oder von externen Ereignissen sowie die damit in Verbindung stehenden Rechtsrisiken. Die Themen Reputations-, Verhaltens-, Modell-, IT- und Sicherheitsrisiko sind mit dem Operationellen Risiko eng verbunden und werden aktiv mitberücksichtigt, wobei es Schnittstellen zu anderen Einheiten im Unternehmen gibt, die mit diesen Risiken verbundene Aufgaben wahrnehmen.

Das OpRisk-Framework stellt gemeinsam mit dem Internen Kontrollsystem die einzelnen untereinander in Zusammenhang stehenden Komponenten dar, die der Volksbank Niederösterreich AG zur Identifikation, Messung, Überwachung und Steuerung des Operationellen Risikos implementiert sind. Als oberstes Ziel für den gesamten OpRisk-Managementprozess wird die Optimierung von Prozessen zur Verringerung der Eintrittswahrscheinlichkeit und/oder der Auswirkung operationeller Schäden festgeschrieben.



*Durch starke Partnerschaften  
können die Bedürfnisse  
unserer Kunden umfassend  
erfüllt und ihre Zukunft erfolgreich  
mitgestaltet werden.*

---

3

**STARKE PARTNER UNTERSTÜTZEN  
DIE BERATER DER VOLKSBANK NIEDERÖSTERREICH AG  
IN DER OPTIMALEN BETREUUNG IHRER KUNDEN**



## ZUSAMMENARBEIT MIT PRODUKTPARTNERN

Der Volksbanken Verbund hat sich entschlossen, die strategische Kooperation mit der „Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken“ (Geno FinanzGruppe) in Deutschland zu verstärken. Die Kooperation auf Produktebene mit der Geno FinanzGruppe läuft bereits seit mehreren Jahren erfolgreich mit der TeamBank im Bereich der Konsumfinanzierung und wurde im Jahr 2015 durch den Verkauf der Volksbank Investments KAG an die „Union Investment Service Bank AG“ weiter verstärkt.

Auch 2019 war die Kooperation mit den Produktpartnern ein voller Erfolg, besonders mit der TeamBank und der Union Investment erzielte die Volksbank Niederösterreich AG wieder Rekordergebnisse. Aufgrund von guten Börsenentwicklungen ist die Nachfrage der ausgezeichneten Produkte der deutschen Fondsgesellschaft deutlich gestiegen. Besonders konnten wir eine konstant hohe Nachfrage an Fondssparplänen verzeichnen.

Mit der ERGO Versicherung AG haben wir seit 1985 einen – zum wiederholten Male ausgezeichneten Service-Champion – als Versicherungspartner. Der Schwerpunkt liegt auf Versicherungslösungen für Privatkunden, denen hochwertige Produkte angeboten werden – von umfassenden Lebensversicherungen durch den Mitarbeiter der Volksbank, bis hin zu speziellen Sachversicherungs- und Unfallversicherungsprodukten durch die Mitarbeiter der ERGO in den einzelnen Volksbank Filialen. Der Kunde kann eine umfassende Beratung für alle Versicherungslösungen genießen.

Durch die erfolgreichen Kooperationen hat die Volksbank Niederösterreich AG einen weiteren wichtigen Meilenstein hin zu einer starken und effizienten Regionalbank erreicht.

*Wir wirtschaften wertorientiert  
und tragen zu einer weltweit  
nachhaltigen Entwicklung bei.*

---



**AUSZEICHNUNG FÜR  
DIE „SERVICE- UND BERATUNGSQUALITÄT“  
DES FAIREN CREDIT DURCH DEN TÜV AUSTRIA**



## TEAMBANK AG

Die TeamBank AG ist bereits seit vielen Jahren nachhaltiger Produktpartner der Volksbank Niederösterreich AG. Sie bietet mit dem Konsumentenkredit **der faire Credit** eine sichere Finanzierung mit klaren und übersichtlichen Vertragsbedingungen.

Transparenz darüber, was Kunden mit Aufnahme eines Konsumentenkredites erwartet, ist der Volksbank Niederösterreich AG ein großes Anliegen. Die Gefahr der Überschuldung ist ein ernstes Thema, da es für die Betroffenen nicht nur um die Schulden selbst, sondern auch um einen Verlust an Lebensqualität und oft erhebliche psychische Belastungen geht. Daher beraten die Kundenberater der Volksbank Niederösterreich AG objektiv und verantwortungsvoll zum finanziellen Spielraum, der optimalen Gestaltung der Kreditraten und zum maximalen Kreditlimit. Dabei unterstützt ein maschinelles Scoring-Verfahren, in das die langjährige Erfahrung der Mitarbeiter der TeamBank AG mathematisch einfließt und objektiviert wird. Durch die variable Anpassung der Raten, der Möglichkeit die Raten auszusetzen oder die Laufzeit zu verlängern entsteht weitere Flexibilität.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, mit einer Kreditschutzversicherung Vorkehrungen gegen unvorhersehbare Ereignisse zu treffen, um sich gegen Überschuldung abzusichern. Dies bietet ein wichtiges Stück Sicherheit für den Kreditnehmer und seine Familie bei finanziellen Engpässen durch Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit, Scheidung oder Tod.

### Nachhaltigkeit als Grundsatz

Fairness ist die Haltung, die das Handeln unseres Partners, der TeamBank, bestimmt: in geschäftlichen Beziehungen mit Kunden und Partnern.

Als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken in Deutschland und aufgrund der darauf beruhenden besonderen Werteorientierung fühlt sich die TeamBank zu diesem gesellschaftlichen Engagement besonders verpflichtet.

### Global Compact der Vereinten Nationen

Die TeamBank hat den Global Compact der Vereinten Nationen (UN) unterzeichnet und sich damit zur Förderung seiner zehn Grundsätze bekannt. Die TeamBank hat sich zu einer nachhaltigen und verantwortungsbewussten Unternehmensführung verpflichtet. Dazu gehört die Einhaltung von Werten und Grundsätzen ebenso wie die Gewährleistung der Rechtskonformität. Für sie zeichnet sich nachhaltiges Handeln durch einen auf lange Sicht verantwortungsvollen Wertschöpfungsprozess aus, kombiniert mit dem Konzept einer vorausschauenden Corporate Governance, ökologischer Selbstverpflichtung und gesellschaftlicher Verantwortung.

### BEST PRACTICE

#### Service- und Beratungsqualität des fairen Credit erneut durch den TÜV AUSTRIA bestätigt

Die TeamBank AG, mit dem fairen Credit Experte für modernes Liquiditätsmanagement in Österreich, hat auch im Jahr 2019 wieder erfolgreich die Zertifizierung „Service- und Beratungsqualität“ des TÜV AUSTRIA durchlaufen. Partnerbanken in Österreich und die Niederlassung der TeamBank AG in Wien wurden im Rahmen umfassender Audits geprüft. Bereits zum neunten Mal hat der TÜV AUSTRIA die Service- und Beratungsqualität beim fairen Credit ausgezeichnet. Die Zertifizierung bescheinigt ein hohes Maß an Kundenfreundlichkeit sowie eine objektive und nachvollziehbare Kreditentscheidung.

Das Augenmerk der TÜV-Experten galt, wie in den vergangenen Jahren auch, dem Beratungsprozess, der Qualifikation der Mitarbeiter sowie der Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus wurden Freundlichkeit, Verständlichkeit und Transparenz innerhalb der Kundenberatung untersucht. Als Schwerpunkt wurden in diesem Jahr die Optimierungen in der Finanzreserve auditiert.



#### Finanzielle Bildung

Als ehrbare Kaufleute sieht die TeamBank das Kriterium der Nachhaltigkeit in ihrem Kerngeschäft nur dann erfüllt, wenn die gemeinsamen Kunden über die gesamte Kundenreise hinweg fair begleitet werden. Das beinhaltet auch, der Gefahr der Überschuldung aktiv vorzubeugen. Dafür hat die TeamBank im Jahr 2007 eine gemeinnützige Stiftung gegründet. Diese widmet sich seit über zehn Jahren erfolgreich der Überschuldungsprävention in Deutschland und Österreich. Das Herzstück ihrer Arbeit besteht in der Förderung finanzieller Bildung junger Menschen. Mit der Unterrichtseinheit „Konsum geplant – Budget im Griff“ für Schülerinnen und Schüler erreichte sie bereits über 80.000 Schüler und sensibilisierte damit die jungen Menschen für einen verantwortungsvollen Umgang mit Geld. Darüber hinaus bietet die Stiftung spezielle Angebote für geflüchtete Jugendliche.

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

#### Upgrade fürs Portemonnaie: Mit der Finanzreserve ist Liquidität in Sekundenschnelle verfügbar

Seit Mitte des Jahres 2019 profitieren die gemeinsamen Kunden der Volksbank Niederösterreich AG und der TeamBank von der SEPA-Echtzeitüberweisung, um in Sekundenschnelle telefonisch, im Kundenportal, per App und selbstverständlich auch persönlich beim Berater vor Ort die Finanzreserve abzurufen. Der zusätzliche Finanzpuffer ist dank Instant Payments umgehend nutzbar – auch für spontane Anschaffungen. Mit diesem neuen Feature schreibt die TeamBank gemeinsam mit dem Volksbankenverbund die Erfolgsgeschichte der Finanzreserve weiter fort.

*Das genossenschaftlich  
geprägte Selbstverständnis  
beinhaltet ein klares Bekenntnis  
zu nachhaltigem Handeln.*

---

**53,1\***

**MRD. EUR VERWALTET DIE UNION INVESTMENT  
GLOBAL IN NACHHALTIGEN FONDS**



### UNION INVESTMENT

**Union Investment ist seit 2016 verlässlicher Produktpartner der Volksbank Niederösterreich AG. Die mehrfach ausgezeichnete Fondsgesellschaft hat mehr als 60 Jahre Erfahrung in Sachen Geldanlage. Fonds von Union Investment bieten zahlreiche Möglichkeiten – sei es, um vorhandenes Vermögen anzulegen, die Vermögensstruktur zu optimieren oder kontinuierlich Vermögen aufzubauen.**

Von der Volksbank Niederösterreich AG durfte man sich – angelehnt an die gesetzlichen Rahmenbedingungen – immer schon die höchstmögliche Transparenz und Stabilität bei der Geldanlage erwarten. Die Kunden stehen für die Bank im Mittelpunkt, und so ist es von großer Bedeutung, die ideale Veranlagungslösung für die Kunden zu eruieren. Der Bank ist es wichtig, Anlegern ein höchstmögliches Maß an Stabilität in der Vermögensstrukturierung zu bieten - in Kombination mit zukunftsfähigen Ertragschancen die auf die persönliche Risikobereitschaft und die individuellen Bedürfnisse abgestimmt sind.

Den zunehmenden regulatorischen Anforderungen im Sinne des Anlegerschutzes wird Rechnung getragen: Die Produktstandards bei Wertpapieren wurden genau festgelegt. Somit wird eindeutig definiert, an welche Kunden sich welches Anlageprodukt richtet. Der Anlegerschutz steigt, weil Anlageziele, Erfahrungen und Kenntnisse der Kunden noch umfassender geprüft und mit den definierten Produkteigenschaften abgeglichen werden. Daraus resultieren Anlagevorschläge, die genau zu den Bedürfnissen unserer Kunden passen.

Auch die sehr hohen Standards in der Beraterausbildung sind Teil kontinuierlicher Verbesserungsprozesse, denen sich die Volksbank Niederösterreich AG zusammen mit dem Partner Union Investment verschrieben haben. Laufend, aktuelle Schulungen zu Produkt- und Kapitalmarktwissen und eine effiziente Qualitätsskontrolle sichern in der Praxis eine qualitativ hochwertige Beratung im Kundeninteresse in den Volksbankfilialen. Die transparente Darstellung aller Kosten, stärkere Regulierung der Märkte und die Verpflichtung zum bestmöglichen Preis wahren einen weiteren wesentlicheren Eckpfeiler der gesetzlichen Anforderungen der Regularik, der in der Volksbank Niederösterreich AG umgesetzt wurde, nämlich die Europäischen Finanzmärkte sicherer, transparenter und effizienter zu machen.

#### **Führender deutscher Asset-Manager bei nachhaltiger Geldanlage**

Als mehrfach ausgezeichneter und führender deutscher Asset-Manager für nachhaltige Geldanlage vertritt Union Investment eine klare Ansicht: Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien im Investmentprozess reduziert Risiken und schafft langfristig einen Mehrwert über den reinen Ertrag der Kapitalanlage hinaus. Per Stand Ende Dezember 2019 verwaltet Union Investment mehr als 53 Milliarden Euro in nachhaltigen Fonds und Mandaten. Das Volumen nachhaltiger Anlagen ist damit bei Union Investment im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 28 % gewachsen.

#### **Nachhaltige Kriterien im Investmentprozess**

Bereits seit vielen Jahren finden nachhaltige Kriterien im Investmentprozess von Union Investment Berücksichtigung. Diese setzen sich aus ökologischen und gesellschaftlichen Aspekten sowie Merkmalen der Unternehmensführung zusammen. Bei der Zusammenstellung von nachhaltigen Fonds geht das Fondsmanagement nach einem festen Verfahren vor:

- Union Investment überprüft, ob Unternehmen oder auch Staaten gegen relevante Nachhaltigkeitsfaktoren verstoßen. Zu den relevanten Faktoren gehören beispielsweise: Energieversorgung, Einhaltung von

- Arbeitsstandards, Verzicht auf Kinderarbeit oder Tierversuche. Anlagemöglichkeiten, die gegen die definierten Standards verstoßen, schließt das Portfoliomanagement aus dem Anlageuniversum aus.
- Das Portfoliomanagement unterzieht die in Frage kommenden Unternehmen und Staaten einer ESG-Analyse (Environmental Social Governance-Analyse = Umwelt, gesellschaftliche Themen und Unternehmensführung/Aufsichtsstrukturen). Das Ergebnis wird in einem Wert, dem ESG-Score, festgehalten. Der ESG-Score bewertet also, inwieweit ein Unternehmen oder ein Staat mit Blick auf Umwelt, gesellschaftliche Faktoren und Unternehmensführung/Aufsichtsstrukturen nachhaltig agiert. Bei Unternehmen wird auch das Geschäftsmodell analysiert.
  - Im letzten Schritt prüft das Portfoliomanagement, ob die Anlage nicht nur nachhaltigen, sondern auch wirtschaftlichen Anforderungen genügt und ein positiver Nutzen für den Fonds zu erwarten ist. Nur wenn alle Bewertungen positiv ausfallen, ist eine Investition möglich.

## BEST PRACTICE

### Engagement im Sinne der Anleger

#### *Aktives Aktionärstum*

Union Investment ist ein aktiver Investor. Das heißt, anders als bei Fonds anderer Anbieter, die durch Maschinen verwaltet werden – sogenannte ETFs – sucht das Portfoliomanagement gezielt den Austausch mit Unternehmen und Staaten, in die es investiert. Teil dieses sogenannten Engagement-Ansatzes sind mehr als 4.000 Investorengespräche und die Teilnahme an Abstimmungen auf mehr als 2.000 Hauptversammlungen in 28 Ländern alleine im Jahr 2019. Das Ziel des Engagements ist, im Sinne von Anlegern und Investoren aktiv darauf einzuwirken, dass sich Unternehmen aus ökonomischer Sicht zukunftsfähig, also nachhaltig, aufstellen.

#### *Nachhaltigkeit aus Tradition*

Für Union Investment spielt Nachhaltigkeit aus ihrem genossenschaftlichen Selbstverständnis heraus schon immer eine wichtige Rolle. Ausdruck findet dies unter anderem in den Wertvorstellungen des Unternehmens: Partnerschaftlicher und respektvoller Umgang miteinander sowie Solidität und Professionalität sorgen dafür, dass die Mitarbeiter von Union Investment vorausschauende Entscheidungen im Sinne ihrer Kunden treffen. Bereits vor über 20 Jahren hat Union Investment den ersten Fonds unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsfaktoren aufgelegt. Diese Expertise hat das Unternehmen in den vergangenen Jahren konsequent weiterentwickelt. Heute baut es auf einem nachhaltigen Investmentprozess und auf der Erfahrung zahlreicher Mitarbeiter im Themenumfeld Nachhaltigkeit auf.

Als einer der größten Asset-Manager in Deutschland nimmt Union Investment ihre Verantwortung für eine nachhaltige Transformation der Wirtschaft auch durch die Mitarbeit in zahlreichen Initiativen und die Mitgliedschaft in Verbänden wahr. Auf diese Weise treibt das Unternehmen die Akzeptanz und die Umsetzung nachhaltiger Grundsätze in der Investmentbranche aktiv voran.



*In einer sich ständig  
verändernden Welt bleibt die  
Volksbank Niederösterreich AG  
ein verlässlicher Partner.*

---

**18.764\***

**GEMEINSAME KUNDEN  
BETREUT DIE VOLKSBANK NIEDERÖSTERREICH AG  
MIT IHREM PARTNER, DER ERGO VERSICHERUNG AG**

## ERGO VERSICHERUNG AG

Die ERGO Versicherung AG ist seit 1985 erfolgreicher Produktpartner der Volksbanken. Ein Schwerpunkt liegt auf Vorsorgelösungen für Privatkunden, denen hochwertige Produkte angeboten werden: von umfassenden Lebens- und Unfallversicherungen über Sachversicherungen wie KFZ und Haushalt/Eigenheim sowie Gewerbe- und Industrierversicherungslösungen für Firmenkunden.

Durch das starke nachhaltige Engagement fügt sich die ERGO Versicherung AG gut in die Lieferkette der Volksbank Niederösterreich AG ein.

### Projekte

Mit zahlreichen Projekten wie einer überdachten Fahrradabstellanlage, einer Büromaterial-Kreislaufwirtschaft, Optimierung des Druckoutputs, Ausstattung mit einem Videokonferenzsystem zur Einsparung von Dienstreisen und Veranstaltungen zur Sensibilisierung von Mitarbeitern, wie die regelmäßig stattfindenden ERGO Umwelttage, die im Jahr 2019 als Schwerpunkt der Plastikreduktion im ERGO Center gewidmet waren sowie der Teilnahme an Aktionen wie „Österreich radelt“ und „Österreich radelt zur Arbeit“, engagiert sich die ERGO Versicherung AG nachhaltig.

### Versicherungsgruppe mit nachhaltigem Ansatz

Die ERGO Versicherung AG ist Teil der ERGO Group mit Sitz in Düsseldorf, Deutschland. Die Corporate-Responsibility-Strategie der gesamten ERGO Group richtet sich am sogenannten Shared-Value-Ansatz aus. ERGO will in ihrem Geschäft wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Fortschritt miteinander verbinden und so wesentlichen globalen Herausforderungen begegnen, die sich nur gemeinsam mit anderen lösen lassen. Dabei lässt sie sich von den Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen leiten.

Die Versicherungsgruppe hat drei Herausforderungen identifiziert, die für sie als Unternehmen, für ihre Kunden und die Gesellschaft von besonderer Bedeutung sind:

1. die Folgen des Klimawandels abschwächen,
2. den Zugang zur Gesundheitsversorgung verbessern und,
3. das Risikobewusstsein stärken.

ERGO verfügt über die entsprechenden Fähigkeiten, Ressourcen und Risikoexpertise, um neue Lösungsansätze zu entwickeln und Geschäftschancen zu nutzen. In enger Zusammenarbeit mit anerkannten Partnern generiert sie Mehrwert, indem sie nicht nur finanzielle Mittel, sondern vor allem Wissen einbringt.

Die gesellschaftliche Verantwortung wird auf vier Handlungsfeldern umgesetzt:

- Nachhaltig wirtschaften: Berücksichtigung von Umwelt-, Sozial- sowie Governance-Aspekten im Versicherungsgeschäft sowie im Kapitalanlagemanagement
- Umwelt: Aufbau eines gruppenweit gültigen Umweltmanagementsystems, seit 2015 CO<sub>2</sub>-neutral
- Engagement: Mit dem gesellschaftlichen Engagement nimmt ERGO ihre Verantwortung als Unternehmen wahr und setzt dabei auch auf Projekte mit Nähe zum Kerngeschäft.

- Reporting: Regelmäßige Berichte über Aktivitäten und Rücksprache mit Stakeholdern, um deren Bedürfnisse noch besser zu verstehen

Dabei bilden die freiwilligen Selbstverpflichtungen wie die zehn Prinzipien des UN Global Compact, die Principles for Responsible Investment und die Principles for Sustainable Insurance die Basis für das Handeln.

Auch Nachhaltigkeit im Zusammenhang mit den Investments ist ERGO ein Anliegen. Der ERGO Versicherung AG – als Teil der Munich Re Gruppe – dienen als Rahmen für ein nachhaltiges Handeln im Bereich Kapitalanlage die Principles for Responsible Investment (PRI). Für die Verfolgung unseres Ansatzes für nachhaltiges Investment wurde intern als verpflichtendes Rahmenwerk die gruppenweit gültige Responsible Investment Guideline (RIG) etabliert. Sie enthält alle Richtlinien und Anforderungen mit Bezug zu PRI und ESG, die das Asset Management der Munich Re (Gruppe) betreffen, insbesondere auch Ausschlusskriterien für die Kapitalanlagen. Darüber hinaus werden auch unsere Kapitalanlagen-Bestände quartalsweise einer Nachhaltigkeitsanalyse unterzogen und auf ESG Score, Umweltzeichen- Abdeckung und Mindeststandard Abdeckung, geprüft und im Vergleich zu Marktindizes ausgewertet.

### BEST PRACTICE\*

#### ERGO Umweltstrategie 2020

Zusätzlich hat die ERGO Versicherung AG im Jahr 2016 erstmals, aufbauend auf den vorhandenen gemeinsamen Strategien der ERGO Group AG, eine eigene Umweltstrategie entwickelt. Bis 2020 möchte die ERGO Versicherung AG folgende vier Bereiche weiter verbessern:

- Energie & Effizienz
- Transport & CO<sub>2</sub>
- Abfall & Ressourcen
- Kommunikation & Monitoring

Die entsprechenden Ziele und Maßnahmen sollen neben Mitarbeitern, Gebäude & Ausstattung in Zukunft auch Produkte und Kunden betreffen.

Der Fokus im Jahr 2019 lag bei Maßnahmen im Bereich Gebäude & Ausstattung und der Mitarbeitersensibilisierung, aber auch bei der Evaluierung der Möglichkeiten im Bereich Produkte & Kunden. Dafür werden neben Produkten wie der Photovoltaikversicherung und einer Fahrradversicherung, die online abgeschlossen werden kann, auch die Kapitalanlagen quartalsweise einer Nachhaltigkeitsanalyse unterzogen.

#### Klimafreundliches Bürogebäude

Die ERGO Versicherung AG ist sich ihrer Verantwortung gegenüber der Umwelt bewusst und setzt sich für Klimaneutralität ein. Mit der Nutzung eines klimafreundlichen Bürogebäudes, das von der Österreichischen Energieagentur als „Green Building+“ anerkannt wurde, setzt die ERGO Versicherung AG auf energieeffizientes Arbeiten. Optimierungsmaßnahmen zur Verringerung der CO<sub>2</sub>-Emissionen des Unternehmens werden vom Umweltmanagement-Team laufend erarbeitet und im Zuge der Durchführung eines Energieaudits einer Evaluierung unterzogen.

### Auszeichnungen

#### *ERGO zum fünften Mal in Folge Service-Champion im erlebten Kundenservice*

ERGO Österreich ist 2019 bereits zum fünften Mal in Serie zum Service-Champion in der Branche der Versicherungen ausgezeichnet worden. Besonders erfreulich: Das Ergebnis wurde abermals im Vergleich zum Vorjahr verbessert.

Einmal jährlich erstellt die Analysegesellschaft ServiceValue GmbH gemeinsam mit der Goethe-Universität Frankfurt am Main das größte Service-Ranking Österreichs, eine breit angelegte Befragung zum erlebten Kundenservice anhand von Kundenurteilen. Im Jahr 2019 wurden rund 108.000 österreichische Kunden zu ihrer Servicezufriedenheit bei 401 Unternehmen aus 43 Branchen befragt.

Mit einem Serviceerlebnis-Wert von 75,5 % liegt die ERGO Versicherung AG deutlich über dem Branchenmittelwert von 68 % und ist damit ganz klar auf Platz 1. Mit diesem Ergebnis konnte der Wert aus 2018 (75,3 %) deutlich gesteigert werden. Darüber hinaus liegt ERGO im Gesamt-Ranking unter den Top 100 und belegt daher einen „Bronze“-Medaillenrang. In Summe wurden Kundenurteile zu 24 heimischen Versicherungsunternehmen untersucht.



*Starke Nutzung der  
Volksbank Apps und Ausbau  
der digitalen Produkte & Services.*

---

**85 %\***

**ID-APP NUTZUNG (ZWEI-FAKTOR-AUTHENTIFIZIERUNG)  
NACH UMSETZUNG DER PSD2 / RTS RICHTLINIE.**

**Im Volksbankenverbund wurde 2019 eine digitale Agenda erarbeitet, die als „Wegweiser“ für die Weiterentwicklungen von digitalen Produkten und Services fungiert und „Leitlinien“ für den Ausbau von digitalen Geschäftsmodellen mit klarem Opti-Channel-Ansatz definiert. Gemäß der Positionierung als „Fast Follower“ wurden Kooperationen mit FinTechs und Startups geschlossen. Die Maßnahmen der digitalen Transformation adressieren alle Bereiche innerhalb der Volksbank Niederösterreich AG und gewährleisten eine kontinuierliche Steigerung des digitalen Reifegrades im gesamten Unternehmen.**

### **Starke Kundenauthentifizierung gemäß PSD2**

#### Hoher Umstellungsgrad und Kosteneinsparungen

Die EU-Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 ist seit 14. September 2019 in Kraft und seit diesem Stichtag ist für den Login ins Banking eine Zwei-Faktor-Authentifizierung vorgeschrieben. Um die definierten Sicherheitsstandards für eine starke Kundenauthentifizierung einzuhalten, sichert die Volksbank Niederösterreich AG das Login mit einem einmaligen Zutrittscode ab, der in einer separaten App verschlüsselt übertragen wird. Die „ID-App“ kommt auch für die Freigabe von Geschäftsfällen, wie zum Beispiel der Zeichnung von Überweisungen, zur Anwendung und kann kostenlos aus den gängigen App-Stores (Apple, Google Play, Windows) heruntergeladen werden. Kunden, die kein Smartphone haben, werden alternative Verfahren (z.B. loginTAN bzw. cardTAN) bereitgestellt.

Die Umstellung wurde im November 2019 abgeschlossen. Rund 85 % aller aktiven Verfüger (Login innerhalb der letzten 30 Tage) nutzen die ID-App als Freigabeverfahren für den Login bzw. die Transaktionen im Banking. Damit konnte das – bisher hauptsächlich genutzte – mobileTAN-Verfahren (basierend auf SMS) im Jahr 2019 um rund 70 %\* reduziert werden.

#### Login-Umstellung und Customer-Self-Service im Banking

Mit Einführung der ID-App wurde auch der Einstieg in das Banking vereinfacht. Anstatt der Anfang 2019 noch gängigen drei Identifikationsmerkmale (Verfügernamen, Verfügernummer und PIN) hat die Volksbank Niederösterreich AG bis Ende des Jahres 96 %\*\* der Kunden auf die marktüblichen zwei Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) umgestellt. Diese Umstellung wurde über einen ausschließlich digitalen Prozess direkt im Volksbank Banking vorgenommen.

Im Zuge der Umstellung wurden auch Optimierungen und Erweiterungen für Customer-Self-Services vorgenommen. So können Kunden direkt auf der Loginseite die Prozesse „Benutzername vergessen“ und „Passwort vergessen“ in Anspruch nehmen und somit unabhängig von Banköffnungszeiten bzw. Servicezeiten von Supportteams ihre Zugangsdaten wiederherstellen. Eine – persönlich definierte – Sicherheitsfrage sichert diese Prozesse zusätzlich ab. Auch die Sperre des Logins – bei mehrmaliger Falscheingabe von Zugangsdaten – wurde aus Kundensicht verbessert.

#### Papier-Einsparungen durch E-Zustellung

Besonderes Augenmerk wurde auch auf die Ausweitung elektronischer Dienste gesetzt. Im Zuge der Loginumstellung wurde bereits von 49 % aller Kunden der Volksbank Niederösterreich AG die Zustimmung zur E-Zustellung eingeholt. Dadurch werden Dokumente, wichtige Unterlagen wie auch Verträge und Kontoauszüge direkt im Schließfach des Bankings bereitgestellt und müssen nicht mehr per Post zugestellt werden.

#### **Ausbau der Produkt- und Serviceaufträge im Banking für mehr Komfort und hohe Kundenzeit-Ersparnis**

Durch die Einführung des „Einkaufswagens“ im Digitalen Banking 2019 wurde sichergestellt, dass wichtige Serviceaufträge und hilfreiche Funktionen den Kunden 24/7 zur Verfügung stehen und auch die Backoffice-

Einheiten der Volksbank Niederösterreich AG entlastet werden. Im Laufe des Jahres 2019 wurden die Funktionen im Banking ständig erweitert und ausgebaut, sodass Ende 2019 25 digitale Prozesse im Banking zur Verfügung stehen, die schnell, einfach und unkompliziert kundenseitig ausgeführt werden können. Zusätzlich wird darauf geachtet, die Kundenerfahrung in diesen Prozessen stetig zu verbessern. Die Zeit der Kunden der Volksbank Niederösterreich AG soll so wenig wie möglich beansprucht werden, der Aufwand der Kunden soll so gering wie möglich sein und die Bearbeitung seitens der Bank so rasch wie möglich erfolgen.

### Nachhaltige Neuerung

Dieser innovative Kundenservice verbindet zeitliche Flexibilität und Nachhaltigkeit. Denn alle Aufträge können online initiiert bzw. vollkommen fallabschließend online im Banking getätigt werden. So entfällt z.B. beim Eröffnen eines Online-Spar- bzw. Girokontos für Kunden die Anfahrt in die Filiale, das Ausfüllen von Formularen und für die Bank das Einscannen der Unterlagen. Innerhalb weniger Minuten wird das Konto (inclusive aller Prüfungen) online eröffnet und kann direkt danach im Banking eingesehen bzw. bearbeitet werden.

Ebenfalls einfacher und schneller werden Zustellvereinbarungen für Konto und Depot, sowie Telefonvereinbarungen, welche nicht mehr persönlich in der Filiale unterschrieben werden müssen. Die Änderungen der Adresse, wie auch die sofortige Sperre einer Debitkarte können ebenfalls online vorgenommen werden. Damit werden wertvolle Zeit (über 213 Tage an Anreise-Zeit\*), Papier sowie die Verwendung von Verkehrsmitteln eingespart. Damit setzt die Volksbank Niederösterreich AG ein wichtiges Zeichen, um verantwortungsbewusst mit Ressourcen umzugehen.

### Ausblick auf 2020

Die Kundeninteraktion auf mobilen Geräten hat 2019 weiterhin zugenommen, daher werden 2020 verstärkt Investitionen getätigt, um das Nutzererlebnis und die Performance zu verbessern. Die wichtigsten Use-Cases werden hinkünftig „mobile first“ designed und technologisch auf einer zukunftsfähigen Plattform umgesetzt.

Mit der digitalen Wohnraumfinanzierung wird die Volksbank Niederösterreich AG auch einen der wichtigsten Beratungsprozesse digital zur Verfügung stellen. Dieser Prozess wird Kunden und Kundenberatern die Möglichkeit geben, in einem übersichtlichen und partnerschaftlichen Prozess gemeinsam den Lebensraum der Zukunft zu gestalten. Besonderes Augenmerk wird in diesem Projekt auf Einfachheit und volle Transparenz über Prozess und Produkt gelenkt. Der erste Abschnitt des Gesamtprozesses der digitalen Wohnraumfinanzierung wurde bereits umgesetzt. Die „Spielwiese“ ermöglicht eine unverbindliche Erstberechnung einer leistbaren Rate. Laufzeit und Fixzinsbindung können mittels Schieberegler einfach und flexibel angepasst werden. Die Auswirkung auf die Rate (unter Berücksichtigung eines variablen bzw. fixen Zinssatzes) wird dabei sofort berechnet.

Am Ende des Prozesses besteht die Möglichkeit, die Konditioneninformation zu speichern bzw. zu drucken und einen Termin in einer Wunschfiliale zu vereinbaren.



### Apple Pay und mobiles Bezahlen für Volksbank-Kunden

---

Seit Dezember 2019 können die Kunden der Volksbank bequem und sicher kontaktlos mit ihren Apple Geräten\* und ihrer Volksbank Debitkarte bezahlen. Das Service erweitert das digitale Angebot der Volksbank mit dem Ziel den Kunden die alltäglichen Geldbedürfnisse so einfach wie möglich zu machen und auch digital den Alltag zu erleichtern.

Einmal in der Volksbank Pay-App eingerichtet, funktioniert das Zahlen ohne jede App direkt aus der Wallet, indem das iPhone oder die Apple Watch im Geschäft an das Kartenlesegerät gehalten und die Zahlung mit Face ID oder Touch ID autorisiert wird. Kunden können in Geschäften, Restaurants, Taxis, Automaten und vielen anderen Orten mit Apple Pay bezahlen. Beim Einkauf in Apps oder im Web in Safari mit Apple Pay entfällt das manuelle Ausfüllen umfangreicher Kontoformulare oder das wiederholte Eingeben von Versand- und Rechnungsinformationen. Ebenso ist eine Geldbehebung an NFC-fähigen Bankomaten kontaktlos möglich.

Die Sicherheit der sensiblen Kundendaten hat oberste Priorität. Ob via iPhone, iPad, Mac oder Apple Watch, die Karteninformationen werden lediglich lokal am Gerät des Nutzers gespeichert und nicht an Händler übergeben. Für den Bezahlvorgang verwendet Apple Pay eine gerätespezifische Nummer zusammen mit einem einmaligen Transaktionscode. Apple Pay speichert keine Transaktionsdaten, die zu seinen Nutzern zurückverfolgt werden können. So wird sichergestellt, dass alle Käufe vertraulich sind.

Auch für Kunden mit Android-Smartphones wird das Service des mobilen Bezahlens seit Herbst 2019 angeboten. Dazu wird die Volksbank Debitkarte mit wenigen Klicks in der Volksbank Pay-App aktiviert und kann weltweit zum Bezahlen oder zur Geldbehebung mit dem Smartphone verwendet werden.





---

*Selbstverständlicher, verantwortungsvoller Umgang mit Natur und Umwelt.*



Im Allgemeinen sind Umweltbelastungen aus dem Bankgeschäft selbst wesentlich geringer als bei einem Produktionsunternehmen. Die Volksbank Niederösterreich AG leistet dennoch ihren Beitrag zum Klima- und Umweltschutz bezogen auf Energie-, Wärme- und Stromverbrauch sowie den Umgang mit Papierverbrauch und Abfall. Die Risiken aus der Geschäftstätigkeit der Volksbank Niederösterreich AG für Umweltbelange konnten primär im Bereich des Reputationsrisikos bei nicht sachgerechtem Umgang mit Ressourcen und Abfällen gefunden werden. Dieses Risiko wird als nicht relevant und somit vernachlässigbar eingestuft.

### **Energie**

Beim Energieeinkauf wird darauf Wert gelegt, dass bei der Stromerzeugung für die Volksbank Niederösterreich AG keine CO<sub>2</sub>-Emissionen verursacht werden. Der gelieferte Strom unserer Lieferanten ist ein 100 % ökologischer Mix aus Wasserkraft und Energie aus Wind, Sonne und Biomasse.

Entsprechend dem Energieeffizienzgesetz wurde 2016 ein Energieaudit durchgeführt. Auf Basis dieses Audits wurde im Intranet eine Listung "Strom- und Energiesparen im Büro" implementiert.

### **Papier und Drucker**

Aufgrund der zahlreichen Fusionen kann kein Vergleich zu den Vorjahren gezogen werden. Alle Drucker der Volksbank Niederösterreich AG haben als Standardeinstellung den doppelseitigen schwarz/weiß-Druck vorinstalliert. Mit dieser Grundeinstellung soll der Papierverbrauch gesenkt werden. Alte Toner werden zentral gesammelt und wieder an den Hersteller (Fa. Ricoh) zur Wiederbefüllung übergeben.

### **Abfall**

Jeder Arbeitsplatz hat einen Mistkübel für Altpapier. In jedem Büro gibt es einen gemeinsamen Mistkübel für Restmüll. Die Teeküchen sind mit einem Restmüll- und einem zusätzlichen Behälter für Glas, Alu und Plastikflaschen (Trennung durch Reinigungskräfte) ausgestattet. Der Datenmüll wird von jedem Mitarbeiter selbst zur Reisswolf-Tonne gebracht.



*Wir unterstützen die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter.*

---

**470\***

**MITARBEITER  
ARBEITEN FÜR DIE VOLKSBANK NIEDERÖSTERREICH AG**

Die im Bereich Mitarbeiter angeführten Kennzahlen beziehen sich auf jene Mitarbeiter, die am 31.12.2019 im Unternehmen beschäftigt waren. Die angegebenen Zahlen verstehen sich immer exkl. der drei Vorstände der Volksbank Niederösterreich AG. Praktikanten gab es per 31.12.2019 keine im Unternehmen. Vollzeitäquivalente werden mathematisch gerundet.

## Beschäftigungsentwicklung

Die Beschäftigungsentwicklung ist ein wichtiger Indikator für die Volksbank Niederösterreich AG, um aus den Entwicklungen im Jahresvergleich oder auch über längere Zeiträume hinweg Maßnahmen zur Steuerung der Mitarbeiterstruktur ableiten zu können.

Die Jahre 2017 und 2018 standen im Zeichen der Neuausrichtung des Unternehmens, nachdem im Jahr 2016 eine Vielzahl von Fusionen abgeschlossen wurde. Eine weitere Redimensionierung im Personalbereich wurde im Rahmen eines mit den Belegschaftsvertretungen der Volksbank Niederösterreich AG verhandelten Sozialplans umgesetzt sowie durch natürliche Abgänge erreicht.

Darüber hinaus wurde großes Augenmerk auf die interne Mobilität gelegt (interner Jobmarkt). In Summe wurde versucht, die Redimensionierung so verantwortungsbewusst wie möglich durchzuführen.

Mitarbeiter	Einheit	per 31.12.2019
Mitarbeiter nach Köpfen gesamt	Anzahl	513
davon nicht aktiv (Karenz, Altersteilzeit passiv,..)	Anzahl	43
Mitarbeiter nach Vollzeitäquivalenten	VZÄ	399,62
Männliche Angestellte	VZÄ	192,12
Weibliche Angestellte	VZÄ	207,50
Männliche Arbeiter	VZÄ	0
Weibliche Arbeiter	VZÄ	0
Mitarbeiter männlich gesamt	VZÄ	192,12
Mitarbeiter weiblich gesamt	VZÄ	207,50

## Organisations- und Personalentwicklung

Gemeinsam mit den Volksbanken im Verbund wurden einheitliche Berufsbilder entwickelt. Diese wurden im Jahr 2018 fertig gestellt und ausgerollt. Sie bilden die Grundlage für eine Reihe von Maßnahmen im Bereich der Personal- und Organisationsentwicklung in der Volksbank Niederösterreich AG. Bei der Projektarbeit wurden technische, organisatorische und rechtliche Aspekte einbezogen. Damit einhergehend wurde ein Kompetenzmodell für das jeweilige Berufsbild entwickelt. Künftig wird es mit den Berufsbildern möglich sein, Karriere- und Entwicklungswege verbundweit zu implementieren. Neben der laufenden Wissens- und Kompetenzentwicklung dient dieses Projekt dazu, die Volksbank als attraktiven Arbeitgeber noch besser zu platzieren.

## Gesundheit und Sicherheit

Dauerhaft eine gelungene Work-Life-Balance zu erhalten, ist dem Management der Volksbank Niederösterreich AG ein wichtiges Anliegen. Speziell in wirtschaftlich schwierigen Phasen kommt dem eine besondere Bedeutung zu. Um das Bewusstsein für das Thema zu stärken, wurden Workshops für Führungskräfte initiiert. Neben Workshops und individuellen Coachings steht auch eine Betriebsärztin bei persönlichen Be-

lastungen zur Verfügung.

Die durchschnittlichen Krankenstände betragen im Berichtszeitraum 9,17 Tage pro Mitarbeiter (VZÄ).

Vielfältige Angebote und Präventivmaßnahmen sind zur Förderung der Gesunderhaltung der Mitarbeiter verfügbar, welche seitens Personalabteilung, Betriebsrat und Betriebsärztin organisiert werden. Im Rahmen der Arbeitszeit können unterjährig auch weitere medizinische Angebote, wie die Impfvorsorge für die FSME-Schutzimpfung oder die Gripeschutzimpfung, genutzt werden.

Die regelmäßige Arbeitsplatzbegehung mit ergonomischer Beratung bis hin zur individuellen Arbeitsplatzgestaltung wird seitens Personalabteilung und Betriebsrat unterstützt. Nach Überfällen in Filialen, bei Überbelastung bzw. Burnout können sich die Mitarbeiter an die Arbeitsmedizinerin bzw. an das Kriseninterventionsteam des Landes Niederösterreich wenden. Um die Gesundheitsvorsorge zu komplettieren, wird für Mitarbeiter ein Zuschuss zu einer Gruppenkrankenversicherung gewährt.

### Sicherheit

Trotz umfassender Sicherheitsmaßnahmen ist das Risiko eines Überfalls im Bankgeschäft nicht restlos auszuschließen. In den Filialen fand im Berichtszeitraum kein Überfall statt. Im Bedarfsfall steht eine notfallpsychologische Betreuung zur Verfügung. In Zusammenarbeit mit der Firma VAMED konnte im letzten Jahr ein flächendeckender und standardisierter Unterstützungsprozess implementiert werden. Diese Maßnahme stellt eine umfassende Betreuung im Bedarfsfall sicher. Durch Sicherheitsschulungen für Filial-Mitarbeiter wird das persönliche Risiko zusätzlich minimiert.

Sicherheitsschulungen	Einheit
Geschulte Mitarbeiter	Anzahl 29

Das Risiko von Ausfallzeiten wird, wie etwa durch Arbeitsunfälle und Krankenstände, durch Sicherheitsmaßnahmen und Maßnahmen zum Erhalt der Gesundheit der Mitarbeiter reduziert.

### Resturlaube und Überstunden

Die Betriebsvereinbarung zur Regelung der Arbeitszeit ermöglicht den Mitarbeitern eine moderne Gleitzeitregelung – die gesamte Belegschaft kann zudem Gleitzeittage nutzen, um weiteren Erholungswert zu schaffen.

Der Abbau von Resturlaubstagen bringt Work-Life-Balance und Einsparungspotenziale. Ziel war es bis Ende 2019 die durchschnittlichen Resturlaubstage zu reduzieren. Dies konnte mit 7,16 Tagen pro Mitarbeiter im gewünschten Umfang erreicht werden. Dem Vorstand sowie den Bereichsleitern wird dabei regelmäßig ein Fortschrittsbericht vorgelegt.

### Teilzeitbeschäftigung

Vereinbarung von Privatleben, Familie und Beruf gewinnt zunehmend an Bedeutung und ist langfristig gesehen ein wichtiger Gesundheitsfaktor. Über flexible Arbeitszeitmodelle, vereinzelte Möglichkeiten für Telearbeit und den positiven Umgang mit Teilzeitbeschäftigten innerhalb der Organisationsstruktur passiert ein aktiver Umgang zu diesem Thema.

Teilzeitbeschäftigung	Einheit	
Anteil Teilzeitbeschäftigte an allen Mitarbeitern	% Anzahl	43,28
Anzahl Vollzeitbeschäftigte	Anzahl	291
Anzahl Teilzeitbeschäftigte	Anzahl	222

### Karenz und Papamonat

Im Jahr 2019 wurde die im Kollektivvertrag § 2g verankerte Möglichkeit eines Papamonats von 2 Männern in Anspruch genommen.

Mitarbeiter, die von der Elternkarenz zurückkehrten	Einheit	
Männliche Mitarbeiter	Anzahl	0
Weibliche Mitarbeiter	Anzahl	7

Die Volksbank Niederösterreich AG setzt diese Maßnahmen, um ein attraktiver Arbeitgeber zu sein und die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern.

### Weiterbildung

In einem modernen Dienstleistungsinstitut wie der Volksbank Niederösterreich AG ist die umfassende und laufende Aus- und Weiterbildung von zentraler Bedeutung. Die Schwerpunkte liegen dabei im Bereich der neuen Regulatorik sowie der sozialen Kompetenzen. 2017 wurde ein neuer Führungskräftelehrgang konzipiert. Die Angebote wurden in diesem Bereich im Jahr 2018 weiter ausgebaut.

Ein Großteil der Schulungsmaßnahmen wird mit dem Trainingsanbieter Volksbank Akademie konzipiert und umgesetzt. In allen Phasen der Trainingserstellung und -umsetzung sind die Mitarbeiter des Verbundes intensiv eingebunden. Ihr Wissen und ihre Erfahrung trägt, unterstützt von externen Experten, zum nachhaltigen Wissenserwerb und -erhalt bei.

Durch den verstärkten Einsatz von blended-learning (Kombination Präsenztage und e-learning) und Online-Phasen wird laufend daran gearbeitet, die mit der Aus- und Weiterbildung verbundene Reisezeit und Belastung durch Dienstreisen zu reduzieren. Neben einer Reduktion von Dienstreisen gibt diese Maßnahme den Teilnehmern wesentlich mehr Möglichkeiten, die Ausbildungsinhalte flexibel und nach eigenen Bedürfnissen zu erlernen.

Weiterbildung	Einheit	
Weiterbildungsbudget pro Mitarbeiter pro Kopf	EUR	665,00

### Volksbank Akademie

Die Volksbank Akademie als selbstständiger Verein ist seit mehr als 40 Jahren österreichweit Partner der Volksbanken in der Aus- und Weiterbildung. Sie trainiert Bankwissen für rund 4.000 Mitarbeiter mit modernen, digitalen Lernelementen, welche nach den aktuellsten didaktisch-methodischen Ansätzen entwickelt werden. Die internen und externen Fach- sowie Vertriebsexperten sind bestens qualifiziert.

2019 hat die Volksbank Niederösterreich AG 518 Mitarbeiter (pro Kopf) durchschnittlich 7,13 Tage lang geschult. Das Ziel des umfassenden Schulungsangebots von Regulatorik bis Bankausbildung über Spezialisierung ist es, die Volksbank Niederösterreich AG als top regionale Beraterbank in Niederösterreich zu positionieren.

onieren.

Damit dies sichergestellt werden kann, sind alle Ausbildungswege basierend auf blended-learning mit 100 % Abhaltegarantie und schließen mit einer Zertifizierung ab. Im Jahr 2019 haben 18 Mitarbeiter der Volksbank Niederösterreich AG zertifizierte Lehrgänge erfolgreich abgeschlossen.

Für diese umfassende digitale Aus- und Weiterbildung steht den Mitarbeitern eine zentrale Lernplattform rund um die Uhr zur Verfügung. Durch diese fachliche und digitale Mitarbeiter-Kompetenz stellt die Volksbank Akademie Effizienz bei Prozessen und regionaler Kundenbetreuung in der Volksbank Niederösterreich AG sicher. Mehr als 100 Trainingsmodule sind „state of the art“, und somit gestaltet die Akademie die digitale Transformation bei der Volksbank Niederösterreich AG mit 21 internen Trainern und Prüfern aktiv mit.

## Diversity

Mitarbeiter mit Führungsverantwortung*	Einheit	
Mitarbeiter mit Führungsverantwortung	Anzahl	25
Männliche Mitarbeiter mit Führungsverantwortung	Anzahl	13
Weibliche Mitarbeiter mit Führungsverantwortung	Anzahl	12

## Frauenanteil

Der Frauenanteil in der Volksbank Niederösterreich AG liegt bei 58,47 %, jener von Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung liegt bei 16,67.

Anteile Männer/Frauen	Einheit	
Anteil männlicher Mitarbeiter an allen Mitarbeitern	% Anzahl	39,38
Anteil weiblicher Mitarbeiter an allen Mitarbeitern	% Anzahl	60,62
männliche Mitarbeiter	Anzahl	202
weibliche Mitarbeiter	Anzahl	311
Männer in Positionen mit Führungsverantwortung*	% Anzahl	52,00
Frauen in Positionen mit Führungsverantwortung*	% Anzahl	48,00
Anteil teilzeitbeschäftigter Männer an allen Mitarbeitern	% Anzahl	5,65
Anteil teilzeitbeschäftigter Frauen an allen Mitarbeitern	% Anzahl	37,43

## Lebensalter

Durch eine lange Unternehmenszugehörigkeit der Mitarbeiter in der Volksbank Niederösterreich AG liegt der Anteil an Mitarbeitern über 50 Jahre bei rund 30%. Darüber hinaus wurde im Rahmen der Restrukturierung der Volksbank Niederösterreich AG eine zurückhaltende Aufnahmepolitik verfolgt, die geringe Einstellungen von jungen Mitarbeitern zu Folge hatte.

Altersstruktur	Einheit		in Prozent
Mitarbeiter < 30 Jahre	Anzahl	82	15,98%
Mitarbeiter 30 – 50 Jahre	Anzahl	275	53,61 %
Mitarbeiter > 50 Jahre	Anzahl	156	30,41 %

Unternehmenszugehörigkeit	Einheit		in Prozent
Mitarbeiter < 5 Jahre	Anzahl	95	18,52 %
Mitarbeiter 5 – 25 Jahre	Anzahl	258	50,29 %
Mitarbeiter > 25 Jahre	Anzahl	160	31,19 %

Menschen mit Behinderungen	Einheit		in Prozent
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl	11	2,14 %

Das Reputationsrisiko aufgrund von fehlenden Diversity Management und Chancengleichheit, sowie das Diskriminierungsrisiko, können als gering eingeschätzt werden.

### Pensionsvorsorge

Für die Mitarbeiter der Volksbank Niederösterreich AG besteht seitens der BONUS Vorsorgekasse AG eine Pensionskasse zur Pensionsvorsorge. Diesen Anspruch haben alle Mitarbeiter, die eine 5-jährige Dienstzeit im Unternehmen aufweisen. Der Dienstgeber zahlt pro Jahr und Mitarbeiter mindestens 2,0 % (gemäß der kollektivvertraglichen Regelung bzw. der entsprechenden Betriebsvereinbarungen) der Pensionsbemessungsgrundlage in die Pensionskassa ein.

Menschen mit betrieblicher Pensionsvorsorge	Einheit		in Prozent
Anteil Mitarbeiter (Angestellte)	Anzahl	444	86,56 %

## BEST PRACTICE

### Auszeichnung als familienfreundlicher Arbeitgeber

Mit dem staatlichen Gütezeichen „berufundfamilie“ werden jährlich Unternehmen ausgezeichnet, die erfolgreich am Audit teilgenommen und somit bedarfsgerechte Rahmenbedingungen für eine familienfreundlichere Arbeits- bzw. Studienwelt geschaffen haben. Das Ziel ist, den Beschäftigten größtmögliche Flexibilität zu ermöglichen.



Die Palette der individuell gesetzten Maßnahmen ist breit und reicht von flexiblen Arbeitszeitmodellen über Kinderzulagen bis hin zu Remote-Arbeitsplätzen. Auch bei Teilzeitmodellen nach Ende des gesetzlichen Anspruchs auf Elternzeit versucht die Volksbank Niederösterreich AG den Bedürfnissen von erziehenden Mitarbeitern weitestgehend entgegen zu kommen.

Die Volksbank Niederösterreich AG hat 2007 erstmals das Grundzertifikat Audit „berufundfamilie“ erhalten. Diese Auszeichnung weiterhin ist ein Ansporn, den Mitarbeitern die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu ermöglichen bzw. zu erleichtern.



**Nachhaltigkeit ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein wettbewerbsfähiges Unternehmen und vor allem ein wichtiges Instrument, um das Vertrauen der Mitarbeiter in das eigene Unternehmen zu stärken. Die Betriebsräte der Volksbank Niederösterreich AG haben sich nachhaltige Grundsätze auferlegt:**

### **Nachhaltigkeits-Grundsatz der Betriebsräte**

Die Betriebsräte der Volksbank Niederösterreich AG

- nehmen die arbeitsrechtlichen, wirtschaftlichen, sozialen, gesundheitlichen und kulturellen Interessen der Mitarbeiter im Betrieb wahr und fördern diese,
- leben und vertreten Gleichbehandlung,
- sind Partner zur nachhaltigen Entwicklung der Unternehmenskultur,
- verstehen sich als Interessensvertretung aller Mitarbeiter und
- begleiten Konfliktsituationen mit dem Ziel eines Interessensausgleiches.

In der Volksbank Niederösterreich AG werden derzeit die Interessen aller Mitarbeiter durch gewählte Betriebsräte vertreten, welche über das Jahr hinweg viele verschiedene Aktionen setzen. Derzeit sind acht Betriebsräte (davon zwei Frauen) für die Mitarbeiter aktiv im Einsatz.

Betriebsräte	Einheit	
Betriebsräte	Anzahl	9
Betriebsräte in Aufsichtsrat und diversen Ausschüssen	Anzahl	7

Maßnahmen zu Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter werden größtenteils vom Betriebsrat organisiert. Die moderne Gleitzeitregelung wurde vom Betriebsrat ausgehandelt.

Aus dem Budget des Betriebsratsfonds gibt es eine große Anzahl von Unterstützungen in den Bereichen Kunst, Sport und Gesundheit. So zum Beispiel Zuschüsse zu Impfungen, Besuchen von Kulturveranstaltungen oder die anteilige Übernahme von Startgeldern bei Sportevents.

Auf Grund von Kooperationen mit Firmen ist es dem Betriebsrat möglich, spezielle Konditionen für Mitarbeiter zu verhandeln. Ein Highlight dabei ist sicherlich die Minus-Zehn-Prozent-Aktion bei Lutz Gutscheinen. Im Intranet sind alle derzeit gültigen Ermäßigungen ersichtlich.

# Soziales

## SPONSORING/AUSSENAUFTRITT

### Unsere Verantwortung

Verantwortung zu übernehmen und einen Beitrag für das Gemeinwohl zu leisten, ist in der Vision der Volksbank Niederösterreich AG fest verankert. Sie sieht es als ihren Auftrag, soziale und künstlerische Einrichtungen sowie Sportverbände in einem partnerschaftlichen Ansatz zu unterstützen. Im Fokus stehen dabei langfristige, integrierte Konzepte und das gegenseitige Voneinander-Lernen.

### Sponsoring

Insgesamt hat die Volksbank Niederösterreich AG im Berichtsjahr 2019 für soziale, kulturelle und sportive Anliegen rund EUR 400.000,- aufgewendet.

### Nachhaltige und regionale Beschaffung im Außenauftritt

Der Großteil der Lieferanten von Werbeartikeln der Volksbank Niederösterreich AG kommt aus Österreich, viele davon sind im Nahbereich von St. Pölten angesiedelt. Generell kann gesagt werden, dass die Transportwege kurz gehalten werden, da größtenteils in Österreich eingekauft wird, nur teilweise in Deutschland. Als Zentralorganisation des Volksbanken-Verbundes übernimmt die VOLKSBANK WIEN AG den zentralen Einkauf für alle regionalen Volksbanken. Dabei wird ebenso auf nachhaltige Produkte, regionale Lieferanten und wenn möglich auf Umweltzertifikate großer Wert gelegt. Das Risiko von Menschenrechtsverletzungen ist aufgrund von Lieferanten, die größtenteils aus Österreich kommen, als gering einzuschätzen.

### Lieferanten

Das Thema Nachhaltigkeit bzw. gesellschaftliche Verantwortung ist speziell bei den Druckereien und bei vielen Werbeartikelunternehmen verankert. Der Verbund-Einkauf ist darüber hinaus bemüht, weitere nachhaltige Produkte in das Sortiment aufzunehmen.

Die Volksbank Niederösterreich AG achtet bei der Auswahl der Druckereien auf deren umweltgerechte Zertifizierungen.

### Papiertragetaschen

Papiertragetaschen, die für Kundenveranstaltungen zur Verfügung gestellt werden, werden in FSC-Qualität angeboten und vom Hersteller klimaneutral produziert. Papier mit dem FSC-Gütesiegel stammt garantiert nicht aus Raubbau, sondern fördert sozial- und umweltverträgliche Waldwirtschaft.

### Promotion-Material

Umweltbewusst ist ebenso die Verwendung der Volksbank Flying Banner, die einmalig produziert und in Folge unzählige Male bei Veranstaltungen präsentiert werden. Gemeinsam mit hochwertigen aufblasbaren Werbe Säulen, welche seit vielen Jahren im Einsatz sind.

### Geschenkartikel

Der Bereich der Give-Aways ist in mehreren Schritten umgestellt worden. Mittlerweile gibt es nur noch ein kleines Sortiment an Kundengeschenken. Dies wurde aus Umweltschutzgründen veranlasst. Bei Jugendlichen setzt man auf Gutscheine und Online-Abwicklung.

*Wir handeln nachhaltig und  
übernehmen Verantwortung.  
Für Gesellschaft, Umwelt  
und Wirtschaft.*

---

**2020**

**FÜHRT DIE VOLKSBANK NIEDERÖSTERREICH AG  
IHR NACHHALTIGKEITS-PROGRAMM  
MIT VIELEN NEUEN PROJEKTEN WEITER**



# Mitgliedschaften

**NACHHALTIGKEIT BEDEUTET AUCH, GEMEINSAM AKZENTE NACH INNEN UND AUSSEN ZU SETZEN. MIT GEZIELTEN MITGLIEDSCHAFTEN BEWEIST DER VOLKSBANKEN-VERBUND ENGAGEMENT UND COMMITMENT.**

**respACT**

austrian business council for sustainable development



Der Volksbanken-Verbund steht für gesellschaftlich verantwortliches Handeln in seinem unmittelbaren Umfeld. Mit respACT gibt es einen wertvollen Partner, um ökologische und soziale Ziele ökonomisch umzusetzen. respACT unterstützt die Mitgliedsunternehmen, ökologische und soziale Ziele ökonomisch und eigenverantwortlich zu erreichen.

**Internationale Volksbanken-Vereinigung**

Confédération Internationale des Banques Populaires (CIBP)



Die Internationale Volksbankenvereinigung (CIBP) ist eine Interessengemeinschaft, der Banken, Finanzinstitute und Bankenverbände angehören, deren Geschäftsmodell sich an den genossenschaftlichen Prinzipien und Werten orientiert. Vorrangiges Ziel der CIBP-Mitglieder ist es, die Entwicklung ihrer Kunden, zu denen in erster Linie kleine und mittelständische Unternehmen zählen, zu begünstigen. Dieses internationale Netzwerk aus Vertretern des genossenschaftlichen Bankensektors dient als Plattform zum Austausch von Erfahrungen und zur Realisierung von Partnerschaftsabkommen und praxisbezogenen Maßnahmen. Die Vertreter der CIBP-Mitgliedsorganisationen versammeln sich regelmäßig in verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen, um bestehende Netzwerkstrukturen zu stärken, um gemeinsame nachhaltige Strategien zu entwickeln und um konkrete Aktionen und Projekte durchzuführen, die auf die aktuellen Bedürfnisse der Gemeinschaft und speziell auf die ihrer Mitglieder und Kunden ausgerichtet sind.

# Impressum

St. Pölten, im März 2020

## **Volksbank Niederösterreich AG**

### **Vorstand:**



Dir. Dr. Rainer Kuhnle



Dir. Mag. Helmut Emminger

### **Impressum:**

Volksbank Niederösterreich AG  
A-3100 St. Pölten, Brunngasse 10  
Telefon: +43 (02742) 391-0  
e-Mail: kundenservice@vbnoe.at  
Internet: www.vbnoe.at

### **Redaktion:**

Peter Digruber

### **Gestaltung und Produktion:**

Peter Digruber, Katja Holzmann

### **Fotos:**

Seite 4: kommunikationsagentur.sengtschmid., Seite 13: Udo Titz, Seite 19: Felicitas Matern,  
Seite 37: istockphoto.com, VioletaStoimenova, Seite 41: kommunikationsagentur.sengtschmid.,  
Seite 43: Volksbank Niederösterreich AG

### **Redaktionsschluss:**

März 2020

### **Beratung:**

denkstatt GmbH  
A-1130 Wien, Hietzinger Hauptstraße 28



Für die Richtigkeit und Vollständigkeit der zur Verfügung gestellten Daten und Informationen kann trotz sorgfältiger Recherche und Erfassung keine Haftung übernommen werden.

# Anhang/Beilage

## Aus dem NaDiveG resultierende Risiken für die Volksbank Niederösterreich AG

---

### Umweltbelange

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Energieeffizienz und Verringerung der Emissionen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negative Umweltauswirkungen</li></ul>
Nachhaltige Beschaffung und Abfallmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negative Umweltauswirkungen</li></ul>
Mobilität der Mitarbeiter (Anreise, Dienstreisen)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verkehrsunfallsrisiko und somit Ausfallsrisiko für Mitarbeiter</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stress durch weite Anfahrtswege</li><li>• Verkehrsunfallsrisiko für Mitarbeiter</li></ul>

### Arbeitnehmer- und soziale Belange

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter: (Neue) gesetzlichen Bestimmungen, Ausfallszeiten (Arbeitsunfälle, Krankenstände, etc.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Krankenstände (durch Stress und Burn-out)</li><li>• Überfälle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negative Auswirkungen auf Menschenrechte</li><li>• Negative Auswirkungen auf Gesundheit auf Mitarbeiter</li></ul>
Diversity Management und Chancengleichheit: Attraktiver Arbeitsgeber, Mitarbeiterzufriedenheit, Vielfalt, Innovationstreiber, Frauenförderung)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diskriminierungsrisiko</li></ul>
Work-Life Balance: Attraktiver Arbeitsgeber, Mitarbeiterzufriedenheit, Fluktuation, Ausfallszeiten (Arbeitsunfälle, Krankenstände, etc.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausfallsrisiko von Mitarbeitern</li><li>• Keine interessanten Bewerbungen zu bekommen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negative Auswirkungen auf Menschenrechte</li><li>• Negative Auswirkungen auf Gesundheit auf Mitarbeiter</li></ul>
Aus- und Weiterbildung: Attraktiver Arbeitsgeber, Mitarbeiterzufriedenheit, Entwicklung spezifischer Kompetenzen im Unternehmen, Wissensmanagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fachkräftemangel</li><li>• Wissensverlust</li><li>• Mangel an Innovation und Optimierung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verkehrsunfallsrisiko für Mitarbeiter</li><li>• Belastung durch häufige Dienstreisen (auch Sicherheit)</li></ul>
Sponsoring und Spenden	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li></ul>	
Gesellschaftliches Engagement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li></ul>	
Nachhaltige Beschaffung – Lieferkette (give-aways etc.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lieferanten nicht compliant</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negative Auswirkungen auf Menschenrechte</li><li>• Negative Umweltauswirkungen</li></ul>

# Anhang/Beilage

## Arbeitnehmer- und soziale Belange

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Umgang mit Daten und neuen Technologien	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li><li>• Datensicherheit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verletzung von Persönlichkeitsrecht</li></ul>
Innovationen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verpassen von Trends am Markt</li><li>• Verlust von Kunden</li><li>• Mangel an Innovation und Optimierung</li></ul>	

## Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Fälle von Korruption (Whistleblowing)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Strafrechtliche Konsequenzen</li><li>• Reputationsrisiko</li></ul>	
Strafzahlungen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li></ul>	
Vermeidung kritischer Veranlagungen Finanzierung kritische Anlagen (zB: Kraftwerke) – Liste: unerwünschte Branchen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reputationsrisiko</li><li>• Finanzielles Risiko – Kreditvergaben</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Negative Auswirkungen auf Menschenrechte</li><li>• Negative Umweltauswirkungen</li></ul>

## Spezifisches Geschäftsmodell: Produkte und Dienstleistungen

Nachhaltigkeitsthema	Risiken für Geschäftstätigkeit	Risiken für Mensch & Umwelt
Kreditrisiko	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausfallrisiko von Kunden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Überschuldung</li></ul>
Marktrisiko	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verluste für die Bank</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kapitalverlust für Kunden</li></ul>
Operationelles Risiko	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verluste für die Bank</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kapitalverlust für Kunden</li></ul>
Liquiditätsrisiko	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abzug von Kundeneinlagen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kapitalverlust für Kunden</li></ul>

