

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY BERICHT
2020



Disclaimer:

Bei der Erhebung und Verarbeitung aller im Bericht angeführten Daten haben wir auf größte Sorgfalt geachtet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Sind in diesem Bericht Aussagen zu künftigen Entwicklungen oder Erwartungen angeführt, so wurden diese Annahmen auf Basis von zum Zeitpunkt der Erstellung vorliegenden Daten und Informationen getroffen. Aufgrund derzeit nicht vorhersehbarer Ereignisse kann es daher zu Abweichungen bei den getroffenen Aussagen kommen. Es ist für uns gelebte Selbstverständlichkeit, dass sich aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwendete geschlechtsneutrale Bezeichnungen wie Kunden oder Mitarbeiter sowohl auf Frauen als auch auf Männer beziehen.

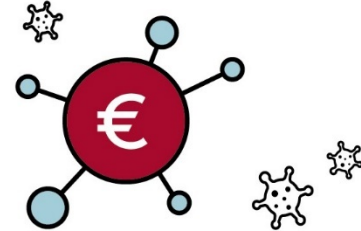
INHALT

4	HIGHLIGHTS
6	VORWORT
9	HINWEISE UND BERICHTSGRENZEN
10	DIE BAWAG GROUP IM PORTRAIT
13	CSR-STRATEGIE
15	ZIELE DER VEREINTEN NATIONEN FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG
18	NACHHALTIGKEITSPROGRAMM
21	WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG
25	ETHIK UND INTEGRITÄT
32	VERANTWORTUNG GEGENÜBER KUNDEN
42	NACHHALTIGKEIT IM KERNGESCHÄFT
54	GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG UND PERSÖNLICHES ENGAGEMENT
59	MITARBEITERFÖRDERUNG UND -ENTWICKLUNG, DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT
82	UMWELT- UND KLIMASCHUTZ
87	APPENDIX
89	GRI-INDEX
104	BERICHT ÜBER DIE UNABHÄNGIGE PRÜFUNG
107	UN GLOBAL COMPACT COMMUNICATION ON PROGRESS (COP)
108	UN-GLOBAL-WOMEN-EMPOWERMENT-PROGRAMM (WEP)
109	IMPRESSUM

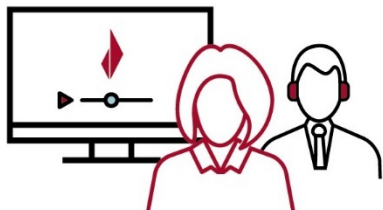
Highlights 2020



Launch des
Finanzwissens-Quiz
„Safe & Cool-Check“
für Kinder



40.000 EURO
für
crowdfunding.at
Projekte
mit COVID-19-Schwerpunkt



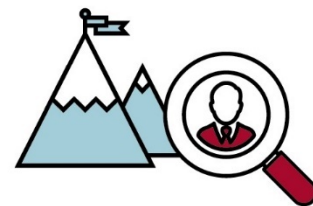
Launch von
Nachhaltigkeits-
Selbstlernprogrammen
für Mitarbeiter



22% des Fonds-Neugeschäfts
flossen in
Fonds mit
ESG-Ansatz



Alle
Filialstandorte
blieben während der
COVID-19-Lockdowns
offen

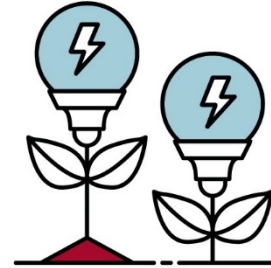


Einführung der
„Responsible
Marketing und
Sales Policy“

COVID-19-
Bonuszahlungen an
Mitarbeiter



Mitarbeiterumfrage zu
„New Working“
mit hoher
Akzeptanz für
**Home
Office**



Südwestbank
stieg in allen Filialstandorten auf
grüne Energie um



COVID-19-Unterstützung von
KMUs und
Privatkunden
mit Überbrückungskrediten,
Garantien und Stundungen



Vertragsabschluss
zweier Projekte mit Europäischer
Investitionsbank zu
„**Urban Development**“ und
leistbarem Wohnen



Verleihung des
**BAWAG P.S.K.
Frauenpreises**
an **Virologinnen** der **MedUni Wien**



Freiwilligentage
auf alle Mitarbeiter in Österreich
ausgeweitet

VORWORT



102-14 Sehr geehrte Damen und Herren,

wir leben in einer der dynamischsten und transformativsten Perioden des Bankwesens. Diese Entwicklungen sind schon seit einiger Zeit im Gange, und die COVID-19-Gesundheitskrise wird diesen Wandel nur noch beschleunigen.

Die letzten Jahre waren von unserem Commitment zu verantwortungsvollem, nachhaltigem und profitabilem Wachstum geprägt. Mit den neuen Herausforderungen, die sich aus COVID-19 ergeben, war es für uns wichtig, sicherzustellen, dass ESG (Environmental, Social and Governance) in unsere strategische Roadmap eingebettet ist. Im vergangenen Jahr haben wir gezeigt, wie die BAWAG Group im Besonderen sowie Banken im Allgemeinen eine Rolle in der Gesellschaft als verantwortungsvoller und verlässlicher Unternehmensbürger spielen können. Wir haben inmitten einer globalen Pandemie kritische Infrastruktur und wirtschaftliche Unterstützung bereitgestellt und gleichzeitig unsere Kunden, Mitarbeiter und lokalen Communities unterstützt. Ein paar Beispiele für die Maßnahmen, die wir im vergangenen Jahr ergriffen haben:

- ▶ Unterstützung unserer KMU- und Privatkunden mit Überbrückungskrediten, Zahlungserleichterungen, Zugang zu verschiedenen staatlichen Garantieprogrammen und rechtzeitige Finanzberatung
- ▶ Einführung von „Take Care Calls“ im Laufe des Jahres als finanzieller Gesundheitscheck für unsere Kunden
- ▶ Unsere Filialen blieben das ganze Jahr über unter strengen COVID-19-Auflagen geöffnet
- ▶ Mit einem gruppenweiten Sonderbonus von 300 € anerkennen wir Engagement, Einsatz und Unterstützung unserer Mitarbeiter für unsere Kunden und regionalen Gemeinschaften
- ▶ Sicherstellung, dass die Mehrheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren zentralen Funktionen vom Homeoffice aus arbeitet, wobei über 90% der Mitarbeiter im Rahmen einer Umfrage ein hybrides Homeoffice-Arbeitsmodell befürwortet haben, das in einer Welt nach COVID-19 einen nachhaltigen Einfluss haben wird
- ▶ Engagement zur Schaffung des Zugangs zu Entwicklungsmöglichkeiten und Trainingsprogrammen (Beispiele dafür sind forTalents, Traineeship, LEAD sowie verschiedene Mentoring-Programme) durch Online-Module

Wenn wir uns dem Thema Nachhaltigkeit in der Finanzdienstleistungsbranche zuwenden, sehen wir Maßnahmen für nachhaltiges Wachstum als erhebliche Chance. Nachhaltig zu handeln bedeutet für die BAWAG Group, die richtige Balance zwischen ökonomischen, ökologischen und sozialen Zielen zu finden und zu halten. Zu den wesentlichen Eckpfeilern unserer Nachhaltigkeitsstrategie zählen die Wahrung der Menschenrechte, die 10 Prinzipien des UN Global Compact, die 7 UN Global Compact Women's Empowerment Principles sowie die 17 UN Sustainable Development Goals.

Nachhaltigkeit in unserem Kerngeschäft

Unser Verständnis von Nachhaltigkeit und ESG-Themen ermöglicht es der BAWAG Group, sowohl Risiken zu mildern als auch verschiedene Chancen zu nutzen; sei es im Underwriting, im Asset Management oder in der Verwaltung der Vermögenswerte des Unternehmens. Ein noch stärkerer Fokus auf ESG-Themen in den kommenden Jahren wird das Kerngeschäft und die CSR-Strategie der BAWAG Group unterstützen. Die Definition von Kernkompetenzen, die Fokussierung auf eine Handvoll verlässlicher Finanzprodukte und -dienstleistungen und die kontinuierliche Vereinfachung unseres Geschäfts über die Jahre hinweg ermöglichten es uns, ein hocheffizientes Geschäft mit einer Cost-Income-Ratio im niedrigen 40%-Bereich aufzubauen, das Renditen über 15% vor COVID-19 und gesunde Gewinne vor Rückstellungen erwirtschaftet. Wir glauben, dass nachhaltiges, diszipliniertes und profitables Wachstum die Grundlage für langfristigen wirtschaftlichen Erfolg ist. Hier sind einige Beispiele für Nachhaltigkeit in einem kommerziellen Rahmen:

- ▶ Einführung einer obligatorischen Prüfung von Umwelt- und Sozialaspekten in unserem Produkteinführungsprozess für unsere Produkte für Privatkunden, KMU und Firmenkunden
- ▶ Stärkere Fokussierung und Beratung rund um ESG-fokussierte Investmentfonds, wobei 22% des Neugeschäfts in den von der BAWAG P.S.K./easybank vertriebenen Amundi-Fonds einen ESG-Investitionsansatz haben und 8% des gesamten Investmentportfolios bis Dezember 2020
- ▶ Monitoring der Kundenzufriedenheit durch Touchpoint-Befragungen im Jahr 2020 mit ca. 91 % der Kunden, die mit der Beratungsqualität „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ sind
- ▶ easy green energy führt ein neues E-Mobilitätsprodukt ein: „easy laden“, das den Kunden Zugang zu einem europaweiten Elektroladenetz bietet
- ▶ Unser Corporate Business ging eine Partnerschaft mit der Europäischen Investitionsbank über 50 Mio. € ein, um den Bau von bezahlbarem Wohnraum sowie die Steigerung der Energieeffizienz durch die Sanierung bestehender Gebäude mitzufinanzieren

Ethik, Mitarbeiterengagement & Karriereentwicklung

Unsere Mitarbeiter sind die Grundlage für den Erfolg der BAWAG Group. Unser Fokus auf Vielfalt und Chancengleichheit ist für die Schaffung leistungsorientierter Arbeitsplätze von größter Bedeutung. Diese Aspekte werden von unserem Human-Resources-Team in die Praxis umgesetzt und sind Schwerpunkte für den Vorstand und Führungskräfte im gesamten Konzern. In der BAWAG Group arbeiten Teammitglieder unterschiedlicher Nationalitäten, unterschiedlichen Alters und ethnischen/religiösen Hintergrunds aus 45 Ländern zusammen. Einige Beispiele für Initiativen, die wir umgesetzt haben, sind die folgenden:

- ▶ Schärfung des Bewusstseins für „Unconscious Bias“ im Recruiting-Prozess mit der Durchführung von spezifischen Workshops, sowohl für unsere Recruiter als auch die Führungskräfte
- ▶ Implementierung einer neuen Recruiting-Plattform als schneller, papierloser und professioneller Prozess, der einen besseren Zugang und eine bessere Sichtbarkeit für Bewerber über verschiedene Recruiting-Kanäle bietet
- ▶ Einführung eines zweiteiligen Selbstlernmoduls für Mitarbeiter zum Thema Nachhaltigkeit
- ▶ Schulung unserer Mitarbeiter zu Informationssicherheit und Datenschutz mit regelmäßigen Online-Selbstlernmodulen

Umwelt- und Klimaschutz

Wir ermutigen unsere Mitarbeiter und unsere Geschäftspartner zu einem schonenden Umgang mit natürlichen Ressourcen und dazu, aktiv Maßnahmen zum Schutz von Natur und Umwelt zu unterstützen. Dabei ist es unser Ziel, die negativen Auswirkungen unserer Geschäftsaktivitäten so gering wie möglich zu halten. Es ist für uns wichtig, einen Beitrag zur Erhaltung der Umwelt als Lebensgrundlage für zukünftige Generationen zu leisten. Ein „guter und verantwortungsvoller Unternehmensbürger“ zu sein, bedeutet, die Umwelt für künftige Generationen zu erhalten. Dies ist eines der Grundprinzipien unseres Unternehmens, für das wir uns auch in den kommenden Jahren mit Nachdruck einsetzen werden.

Rolle als guter Unternehmensbürger – Aktivitäten in der Gemeinde

Die BAWAG Group ist Partner einer Vielzahl von gemeinnützigen und karitativen Organisationen, deren Hausbank wir seit vielen Jahren sind. Darüber hinaus schätzen wir das persönliche karitative Engagement unserer Mitarbeiter, das wir durch unsere Freiwilligentage in der Bank unterstützen. Im Jahr 2020 haben wir die Breite unseres CSR-Engagements durch

einige neue Initiativen unterstrichen. Ich möchte hier nur einige Initiativen nennen, die unser Engagement für die am meisten Benachteiligten und Bedürftigsten über unsere regionalen Communities hinweg widerspiegeln:

- ▶ Spenden in Höhe von 100.000 €, wovon 50.000 € der österreichischen Spendenaktion *Licht ins Dunkel* während der Weihnachtsfeiertage gewidmet wurden.
- ▶ Eine Spende über 10.000 €, welche über die BAWAG P.S.K. Fraueninitiative für die Initiative *#wirutun* der CARITAS vorgesehen wurde, die Frauen in schwierigen sozio-ökonomischen Lebenssituationen unterstützt.
- ▶ Unterstützung der Finanzierung von sozialen Projekten über die Plattform *crowdfunding.at*. Insgesamt kamen 200.000 € zusammen, davon 40.000 € für Projekte mit dem Schwerpunkt COVID-19.

Darüber hinaus spendeten die BAWAG Group und ihre Mitarbeiter in den Weihnachtsfeiertagen 150.000 € an die Volkshilfe, eine sehr renommierte österreichische NGO, die sich um Kinder kümmert, die in wirtschaftlicher Not sind und unter die Armutsgrenze zu fallen drohen. Eines der Dinge, auf die ich in der BAWAG Group am meisten stolz bin, ist unsere leistungsorientierte Kultur, die darauf abzielt, jeden aufgrund seiner Arbeit und seines Charakters zu beurteilen. Das funktioniert aber nur, wenn alle Mitglieder der Gesellschaft schon in jungen Jahren Zugang zu einer soliden Ausbildung haben. Deshalb haben wir uns entschlossen, eine Institution zu unterstützen, die das Fundament dafür schafft, um jedem (unabhängig von Herkunft, Ethnie, Religion, Geschlecht) eine gleiche Chance durch die mächtige Kraft des Zugangs zur Bildung zu geben.

Auch in Zukunft wollen wir unseren Unternehmenswerten gerecht werden, indem wir bei unseren Entscheidungen Verantwortung zeigen und eine positive Beziehung zu den verschiedenen Interessengruppen in der Gesellschaft entwickeln. Indem wir unser Geschäft durch eine ESG-Brille betrachten, möchte die BAWAG Group ihr Verständnis für inhärente Risiken erweitern und gleichzeitig Geschäftschancen zum Nutzen unserer Kunden, Mitarbeiter, Aktionäre und anderer Stakeholder nutzen. Der Vorstand und das Führungsteam sind bestrebt, Nachhaltigkeit in unser tägliches Geschäft einzubetten und, was noch wichtiger ist, dies in der starken Kultur der Bank zu verankern. Wir sind entschlossen, unsere Nachhaltigkeitsinitiativen mit einer Reihe von funktionsübergreifenden Arbeitsgruppen fortzuführen, um den Teammitgliedern eine Plattform für die Diskussion strategischer Prioritäten innerhalb der gesamten Organisation zu bieten und so die positiven Auswirkungen unserer Bemühungen um unternehmerische Verantwortung zu verstärken und sicherzustellen, dass wir sinnvolle, messbare und greifbare Ergebnisse liefern.

Ich möchte mich bei allen bedanken, die mit ihrem Engagement für nachhaltige und verantwortungsvolle Geschäftspraktiken dazu beigetragen haben, dass wir unsere Werte über die Jahre hinweg leben konnten.

Wir hoffen, auf der großartigen Arbeit des Jahres 2020 aufbauen zu können und vor allem auch in den kommenden Jahren weiterhin ethisch verantwortungsvolle Unternehmensbürger zu sein.



Anas Abuzaakouk
CEO und Vorstandsvorsitzender der BAWAG Group AG

HINWEISE UND BERICHTSGRENZEN

HINWEISE

Mit dem NaDiVeG (Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz) wurde in Umsetzung der EU-Richtlinie 2014/95/EU ab dem Geschäftsjahr 2017 die Berichtspflicht über nichtfinanzielle Informationen (Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption) im Lagebericht ausgeweitet und konkretisiert. Die BAWAG Group macht auch 2020 von der nach § 267a Abs. 6 UGB vorgesehenen Möglichkeit Gebrauch, einen gesonderten konsolidierten nichtfinanziellen Bericht in der vorliegenden Form zu erstellen.

102-46
102-48
102-49
102-50
102-54

Der CSR-Bericht 2020 berichtet nach den Guidelines der Global Reporting Initiative (GRI-Standards, Anwendungsebene „in Übereinstimmung Kern-Option“, inkl. branchenbezogener Indikatoren-Sets für Finanzdienstleistungen) und wurde nach den Grundsätzen Wesentlichkeit, Transparenz und Vergleichbarkeit erarbeitet.

Dem CSR-Bericht beigefügt sind der GRI-Index (ab Seite 89) und die UN-Global-Compact-Fortschrittsberichte (ab Seite 107). Der Bericht erscheint ausschließlich in einer Online-Version, die abrufbar ist unter

► <https://www.bawagroup.com/CSR>

BERICHTSGRENZEN

Der vorliegende Bericht beschreibt unsere Konzepte, nichtfinanzielle Risiken und Chancen, Due-Diligence-Prozesse und (laufende) Maßnahmen sowie die Leistungsindikatoren zur Handhabung und Steuerung unserer wesentlichen Handlungsfelder. In diesem Zusammenhang erläutern wir auch die Neuerungen und Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit im Jahr 2020 und schließen an den CSR-Bericht 2019 an. Auch 2020 werden jene Wesentlichen Themen berichtet, die 2018 als Ergebnisse des Wesentlichkeitsprozesses definiert wurden (siehe folgendes Kapitel).

Wenn nicht anders angegeben, inkludiert der vorliegende Bericht folgende Unternehmen und Marken der BAWAG Group: BAWAG P.S.K., easybank, easyleasing, easy green energy und start:bausparkasse in Österreich, Südwestbank, BFL Leasing, Health Coevo AG, start:bausparkasse in Deutschland sowie Zahnärztekasse in der Schweiz. Die dargestellten Kennzahlen erstrecken sich zum größten Teil auf die Jahre 2020 und 2019, in Ausnahmefällen auch auf das Jahr 2018 (Umweltkennzahlen und HR-Kennzahlen). Als ergänzende Quellen für die CSR-Aktivitäten der BAWAG Group können die CSR-Berichte der letzten Jahre sowie die Geschäftsberichte und Veröffentlichungen auf der BAWAG Group-Website herangezogen werden.

DIE BAWAG GROUP IM PORTRAIT

102-2 BAWAG Group ist eine Bankengruppe, die Privat-, KMU- und Firmenkunden sowie den öffentlichen Sektor betreut.

102-5

102-6 Wir bieten ein breites Sortiment an Spar-, Zahlungsverkehrs-, Kredit-, Leasing- und Veranlagungsprodukten, Bausparen sowie Factoring und Versicherungen über verschiedene Vertriebswege an.

Unser Fokus liegt auf entwickelten Märkten der DACH/NL-Region (Deutschland, Österreich, Schweiz, Niederlande), Westeuropa und den USA.

Nachhaltige Wertgenerierung steht im Zentrum unserer Geschäftstätigkeit. Im Jahr 2012 starteten wir eine Gesamtneuausrichtung der Bank. Heute zählt die BAWAG Group zu den profitabelsten und effizientesten Banken Europas. Wir wenden eine Multi-Vertriebskanal- und Mehrmarken-Strategie an und fokussieren uns darauf, unseren Kunden einfache, klare und verlässliche Finanzprodukte und Dienstleistungen anzubieten.

Die aktuelle Eigentümerstruktur steht hier zur Verfügung:

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

STRATEGIE

WACHSTUM IN UNSEREN KERNMÄRKTEN



- ▶ Unser Heimatmarkt ist Österreich mit Fokus auf die DACH/NL-Region und andere entwickelte Märkte
- ▶ Steigerung des Marktanteils unserer Kernprodukte im Retailbereich in Österreich mit signifikanten Wachstumsmöglichkeiten bei Retailprodukten in der DACH/NL-Region
- ▶ Organische Wachstumstreiber ... Partnerschaften & Plattformen, Erweiterung des digitalen Engagements und steigender Produktanteil bei unseren 2,3 Millionen Kunden
- ▶ Anorganische Wachstumstreiber...Verfolgen von ertragssteigernden Zukäufen, die unser RoTCE-Ziel auf Konzernebene von mindestens 15% erreichen

FOKUS AUF KUNDENNÄHE



- ▶ Aufbau eines Multi-Vertriebskanals und einer Mehrmarkenstrategie von Filialen-zu-Partnern-zu-Brokern-zu-Plattformen-zu-digitalen Produkten
- ▶ Physisches Netzwerk mit Fokus auf hochkarätige und qualitativ hochwertige Beratung
- ▶ Nutzen der Technologie, um Prozesse zu vereinfachen und Komplexität zu reduzieren
- ▶ Ausbau der analytischen Fähigkeiten, um das Kundenerlebnis zu verbessern
- ▶ Neue Retail-Partnerschaften und Finanzierungs-Plattformen, um den Kunden 24/7-Zugang zu ermöglichen

STEIGERUNG DER EFFIZIENZ UND DER OPERATIVEN EXZELLENZ



- ▶ Unsere DNA ist uns auf jene Dinge zu fokussieren, die wir kontrollieren können ... Ansatz der „Selbsthilfe“
- ▶ Produktangebote über alle Kanäle hinweg vereinfachen, standardisieren und automatisieren
- ▶ Aufsetzen von reibungslosen Prozessen in der Bank
- ▶ Kontinuierliche Optimierung unserer Prozesse, des Footprints und der technologischen Infrastruktur
- ▶ Die unterschiedlichen Arten des technologischen Wandels als Chance erkennen und sinnvoll in Technologie investieren

BEIBEHALTUNG EINES SICHEREN UND SOLIDEN RISIKOPROFILS



- ▶ Aufrechterhaltung einer starken Kapitalposition, von stabilen Einlagen von Retailkunden und eines geringen Risikoprofils
- ▶ Fokus auf ausgereifte, entwickelte und nachhaltige Märkte
- ▶ Anwendung von konservativem und diszipliniertem Underwriting in Märkten, die wir verstehen mit Fokus auf besicherte Kredite
- ▶ Aufrechterhaltung einer soliden Bilanz
- ▶ Nichtfinanzielle Risiken proaktiv managen und mitigieren

Zu verantwortungsvollem, nachhaltigem und profitabilem Wachstum unter Berücksichtigung von ESG-Faktoren verpflichtet

AUSZEICHNUNGEN UND RANKINGS

- ▶ Das internationale Finanzmagazin The Banker hat die BAWAG Group mit dem Award „Best Bank of the Year in Austria“ ausgezeichnet.
- ▶ Die BAWAG Group wurde zum zweiten Mal in Folge von World Finance, einem führenden, internationalen Finanz- und Kapitalmarktmagazin, als „Best Retail Bank in Austria 2020“ ausgezeichnet.
- ▶ Die BAWAG Group erhielt zum zweiten Mal in Folge die Auszeichnung „Best Banking Group Governance - DACH 2020“ von CFI.co – Capital Finance International, einem Magazin mit Schwerpunkt auf Wirtschaft und Finanzen.
- ▶ Die BAWAG Group wurde zum vierten Mal in Folge von Global Finance, einem führenden Magazin für Finanz- und Kapitalmarktthemen, als „Best Bank in Austria“ ausgezeichnet.
- ▶ Die BAWAG Group hat beim „Branchenmonitor 2020“ der Österreichischen Gesellschaft für Verbraucherstudien (kurz: ÖGVS) mehrere Auszeichnungen erhalten: In der Kategorie „Filialbanken“ belegte die BAWAG P.S.K. beim Preis-Leistungsverhältnis Platz 1. Zudem wurden die Gütesiegel „TOP-Kundenservice“ und „TOP-Kundenzufriedenheit“ verliehen. Die easybank belegte bei den „Online-Sparkonten“ beim Thema „Kundenservice“ den Spitzenplatz. Die easyleasing wurde mit dem besten Preis-Leistungsverhältnis in der Kategorie „Autobanken“ ausgezeichnet. Das ÖGVS-Ranking ist das österreichweit größte Ranking in den Bereichen Kundenzufriedenheit, Kundenservice und Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Kundenbefragung umfasste mehr als 320.000 Bewertungen von über 1.800 Unternehmen.
- ▶ Der BAWAG P.S.K. wurde zudem das equalitA-Gütesiegel für innerbetriebliche Frauenförderung verliehen, das 2020 vom Österreichischen Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort eingeführt wurde. Das Gütesiegel wird Unternehmen verliehen, die Frauen im Unternehmen in besonderem Maße fördern und die berufliche Gleichstellung der Geschlechter unterstützen.
- ▶ Darüber hinaus erhielt die BAWAG P.S.K. erneut das Silber-Siegel für Österreich beim „Best Recruiters“-Ranking. Das Ranking ist die größte Studie im DACH-Raum zur Personalgewinnungsqualität von Unternehmen und Institutionen.
- ▶ easy green energy, ein Tochterunternehmen der BAWAG P.S.K., wurde zum vierten Mal Bestbieter der VKI-Aktion „Energiekosten-Stop“. Zum zweiten Mal in Folge belegte das Unternehmen in allen drei Kategorien (Ökostrom, Umweltzeitlichen Strom und Gas) Platz 1.
- ▶ Zum zehnten Mal in Folge bestätigte der Recommender-Award des Finanz-Marketing Verbands Österreich, dass die easybank-Kunden die zufriedensten Kunden aller Direkt-, Spezial- und Privatbanken in Österreich sind und die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft zeigen. Weiters wurde das Gütesiegel für exzellente Kundenorientierung bereits zum 10. Mal verliehen.
- ▶ Im ServiceValue-Ranking wurde die easybank-Topposition als beste Direktbank in Österreich auch 2020 bestätigt. Die easybank-Kunden vergaben den höchsten „Service Experience Score“. Darüber hinaus belegte die easybank im Gesamt-ranking der 408 untersuchten Unternehmen und 43 Branchen den ausgezeichneten zweiten Platz.
- ▶ In zwei Studien des renommierten, deutschen Wirtschaftsmagazins Capital wurde der Online-Vermögensverwalter Savity, an dem die BAWAG P.S.K. seit 2019 49% der Anteile hält, mit Bestnoten bewertet: So erhielt das Savity-Angebot im Ranking von 34 Robo Advisory-Anbietern im DACH-Raum vier der möglichen fünf Sterne verliehen. In einer weiteren Studie wurde das Nachhaltigkeitsangebot von Robo-Advisors untersucht. „Savity Green“ erhielt die Bestnote.

CSR-STRATEGIE

CSR-ORGANISATION

Das Thema CSR wird im Berichtsjahr in der BAWAG Group unter der Verantwortung des „Non Financial Risk & ESG Committee“, das in Q4 2019 auf Vorstandsebene etabliert wurde, quartalsweise zusammentritt und Fortschritte auf Vorstandsebene berichtet, federführend vorangetrieben. Die Leitung dieses Gremiums liegt beim Chief Risk Officer.

102-20
102-46

Zudem wurden fünf ESG-Officer ernannt, die im Gremium stimmberechtigt sind und Nachhaltigkeitsthemen, die sich an unseren wesentlichen Themen orientieren und in Workstreams aufgeteilt wurden, innerhalb der BAWAG Group 2020 weiterentwickelt haben. Die Workstreams wurden im Vergleich zu 2019 erweitert und umfassen folgende Themenbereiche:

Products & Clients	Suppliers & Procurement	Risk Management	Employees and Training
Nachhaltigkeit im Kerngeschäft, unter anderem Weiterentwicklung des nachhaltigen Produktportfolios	Maßnahmen hinsichtlich Beschaffungsprozessen und Gebäudemanagement	Evaluierungen zur Implementierung von ESG-Kriterien in Anlagestrategien und Risikoanalyse	Unternehmenswerte und Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
Reporting & Data	Governance	Social Engagement	
Weiterentwicklung Nachhaltigkeitskennzahlen und -reporting	Unternehmensinterne Prozesse und Richtlinien	Sponsoring-Projekte und Freiwilligentätigkeit	

Die vier Workstreams aus 2019 wurden teilweise abgeschlossen. In Workstream 1 konnte die Integration der Tochterunternehmen in Deutschland und der Schweiz in den CSR-Berichtsprozess erfolgreich abgeschlossen werden. Die Datenqualität konnte teilweise verbessert werden und das Thema wurde für den CSR-Bericht 2020 durch das ESG-Office „Reporting & Data“ weiterverfolgt. Zwei Workstreams wurden im Rahmen der Sustainability Roadmap in neue ESG-Office-Verantwortlichkeiten überführt (Workstream 2 aus 2019 „Weiterentwicklung von nachhaltigen Produkten im Kerngeschäft und Implementierung von ESG-Kriterien in den Produkteinführungsprozess“ in Workstream „Products & Clients“ aus 2020; Workstream 3 „Evaluierung der Implementierung von ESG-Kriterien in die Investmentstrategie und Risikoanalyse“ aus 2019 in Workstream „Risk Management“ aus 2020). Die Erhöhung des Mitarbeiterengagements im Bereich der Freiwilligenarbeit aus Workstream 4 konnte aufgrund von COVID-19 nur teilweise erreicht werden (siehe Kapitel „Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement“. Es sind zum Thema Nachhaltigkeit verschiedene interne Beiträge für Mitarbeiter erschienen.

WESENTLICHE THEMEN

2018 wurden rund 300 interne und externe Stakeholder der BAWAG Group zum Thema „Corporate Social Responsibility in der BAWAG Group“ befragt. Die Ergebnisse vermittelten ein übersichtliches Bild davon, welche Nachhaltigkeitsthemen für unsere Stakeholder wichtig sind und verstärkt ins Auge gefasst werden sollten. Ein interner Workshop des CSR-Komitees, das in Q4 2019 durch die oben beschriebene CSR-Organisation abgelöst wurde, diente anschließend der Präsentation der Befragungsergebnisse und der Definition der Wesentlichen Themen für den Konzern. Die Ergebnisse des Wesentlichkeitsprozesses waren auch 2020 die Grundlage für jene wesentlichen CSR-Themen, die im Konzern verstärkt verfolgt wurden und im vorliegenden Bericht berichtet werden. Details können im CSR-Bericht 2018 (Seite 9) nachgelesen werden.

102-43
102-44

Dementsprechend bilden die sieben Handlungsfelder mit ihren jeweiligen Auswirkungen, die in enger Verbindung zu den UN-SDGs, den Prinzipien und Zielen des UN Global Compact und den Prinzipien des UN-Global-Compact-Women’s-Empowerment-Programmes sowie den Menschenrechten stehen, das Fundament der BAWAG Group CSR-Strategie und der daraus abgeleiteten Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms (Seite 18).

CSR-LEITBILD

Das CSR-Leitbild der BAWAG Group orientiert sich an der CSR-Strategie des Konzerns, die auf den sieben Handlungsfeldern aufgebaut ist. Daraus ergeben sich die Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms (Seite 18). Eine zusammenfassende Darstellung der einzelnen Handlungsfelder mit einer Risiko- und Auswirkungsanalyse sowie den Sustainable Development Goals (SDGs), den Prinzipien und Zielen des UN Global Compact, den Prinzipien des UN-Global-Compact Women's-Empowerment-Programmes, den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI-Standards) und den Belangen nach NaDiVeG findet sich in den jeweiligen Kapiteln der Wesentlichen Themen.

Darüber hinaus wurden im vorliegenden Bericht GRI-Codes, SDG-, COP- und WEP-Verweise neben den Textinhalten inkludiert, um eine bessere Orientierung über die verschiedenen Themenfelder zu geben.

	Handlungsfelder	Das bedeutet es für die BAWAG Group
102-47	Wirtschaftlicher Erfolg	... unser einfaches und transparentes Geschäftsmodell, das auf niedriges Risiko, Effizienz sowie regional auf Österreich, Deutschland und entwickelte Märkte ausgerichtet ist, zu verfolgen. ... durch die konsequente Umsetzung unserer Strategie und das Vorantreiben strategischer Initiativen zum Erfolg unserer Stakeholder beizutragen.
	Ethik und Integrität	... nach den ethischen Werten des Code of Conduct, den zehn Prinzipien des UN Global Compact und den sieben Prinzipien des UN-Global-Compact-Women's-Empowerment-Programmes zu handeln. ... sich an den 17 Sustainable Development Goals des UN Global Compact als Zielrahmen für nachhaltiges Handeln zu orientieren. ... durch entsprechende Policies und Richtlinien die Grundlage für ethisches und integriertes Handeln aller Mitarbeiter sicherzustellen. ... den Themen Anti-Korruption und Datenschutz im Compliance-Management einen besonderen Stellenwert einzuräumen.
	Verantwortung gegenüber Kunden	... unseren Kunden die Möglichkeit zu geben, ihre Bankgeschäfte nach individuellen Wünschen, wann und wo immer sie das möchten, über unsere digitalen und physischen Vertriebskanäle abzuwickeln. ... erfolgreiche und langfristige Geschäftsbeziehungen mit zufriedenen Kunden über alle Vertriebskanäle und Plattformen hinweg zu führen.
	Nachhaltigkeit im Kerngeschäft	... die Entwicklung zukunftsfähiger Geschäftsfelder zu fördern und ein vielfältiges Produkt- und Dienstleistungsangebot zur Verfügung zu stellen, das sich an ökologischen, wirtschaftlichen und sozialen Anforderungen orientiert. ... ein verlässlicher Partner für Unternehmen und die regionale Wirtschaft zu sein und die ökologische und soziale Verantwortung wahrzunehmen. ... Produkte und Services mit nachhaltigem Schwerpunkt und Finanzierungen von Projekten mit Mehrwert für die regionale Wirtschaft zu unterstützen.
	Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement	... zivilgesellschaftliches Engagement und das soziale Engagement der Mitarbeiter zu fördern.
	Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit	... den Mitarbeitern eine gesunde und karrierefördernde Arbeitsumgebung zu bieten. ... einen offenen, wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeitern zu pflegen und ihre Potenziale zu fördern. ... Chancengleichheit und Diversität im Unternehmen zu leben.
	Umwelt- und Klimaschutz	... die direkten Auswirkungen auf die Umwelt im Arbeitsalltag und die indirekten Auswirkungen durch Produkte und Dienstleistungen so gering wie möglich zu halten und so für kommende Generationen eine lebenswerte Umwelt sicherzustellen.

DIE ZIELE DER VEREINTEN NATIONEN FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG

Die „Agenda 2030“ enthält 17 Ziele für Nachhaltige Entwicklung, die soziale, ökologische und ökonomische Aspekte umfassen und wiederum auf 169 Unterziele aufgeteilt sind. Im Folgenden ist der Beitrag der BAWAG Group zu neun SDGs angeführt. Auf Basis der bestehenden CSR-Maßnahmen und deren Beitrag zu einzelnen SDGs wurden die Ziele vom CSR-Team evaluiert und die untenstehende Auswahl getroffen.



Unsere sieben wesentlichen Themen (basierend auf unserer Wesentlichkeitsanalyse) stehen in engem Zusammenhang mit den Sustainable Development Goals („SDGs“), dem Fundament der BAWAG Group CSR-Strategie und den daraus abgeleiteten Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms. Wir bekennen uns zur Agenda 2030 und nachhaltigem Wirtschaften für eine intakte Zukunft.

Durch die Geschäftstätigkeit der BAWAG Group und deren Beitrag zur Erreichung der SDGs entstehen auch potentielle Konfliktfelder und Risiken. Diese sind im vorliegenden Bericht bei den Risikoanalysen der Wesentlichen Themen dargestellt.



SDG 1: Keine Armut (Wesentliches Thema: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft; Verantwortung gegenüber Kunden)

- ▶ Als Bank ermöglichen wir den Zugang zu Finanzdienstleistungen für verschiedene Gesellschaftsgruppen. Durch einfache und benutzerfreundliche Bankprodukte unterstützen wir den langfristigen Aufbau von Vermögen und die Altersvorsorge. Da tendenziell Frauen in den Erwerbsjahren weniger Geld zurücklegen und eher von Altersarmut betroffen sind, kommunizieren wir hier verstärkt.
- ▶ Wir ermöglichen KMUs als wichtigen Wirtschaftsmotoren und Arbeitgebern in der DACH-Region den Zugang zu Bank- und Finanzierungsprodukten. So tragen wir zur Stärkung der Wirtschaftsstandorte bei.
- ▶ Durch die Barrierefreiheit unserer Filialstandorte und unser Angebot an Bankprodukten und -dienstleistungen für benachteiligte Personengruppen tragen wir zur finanziellen Inklusion bei. Neben dem in der EU verpflichtenden VZKG-Konto ist das „Neue Chance-Konto“ ein Beispiel unseres Produktangebotes, das ein finanziell selbstständiges Leben fördert.
- ▶ Als Partner zahlreicher NGOs unterstützen wir deren Aktionen und Maßnahmen und bieten begünstigte Entgelte für Spendenzahlungen an.



SDG 4: Hochwertige Bildung (Wesentliches Thema: Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit; Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement)

- ▶ Bildung unterstützt die Menschen beim Treffen selbstbestimmter Entscheidungen, beim verantwortungsvollen Umgang mit Geld und der Teilhabe am technologischen Wandel. Bei Sponsoring-Vereinbarungen fokussieren wir uns auf Projekte zum Ausbau der Finanzbildungs- und Digitalisierungskompetenzen und erarbeiten selbst Bildungsangebote (u.a. „Safe & Cool“-Check).
- ▶ Wir ermöglichen im Betriebskindergarten in Wien die Betreuung und Bildung von Vorschulkindern und tragen damit zu mehr Vereinbarkeit von Beruf und Familie bei unseren Mitarbeitern bei.

- ▶ Bei Weiterbildungsprogrammen verpflichten wir uns, auf eine gleichwertige Besetzung von männlichen und weiblichen Teilnehmern zu achten (BAWAG P.S.K.-Frauenförderplan) und ermöglichen so ein inklusives, gleichberechtigtes und hochwertiges Weiterbildungssystem im Unternehmen.



SDG 5: Geschlechtergleichheit (Wesentliches Thema: Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit)

- ▶ Weibliche und männliche Mitarbeiter haben gleichermaßen Zugang zu Initiativen zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie (z.B. Teilzeitarbeitsmodelle (auch für Führungskräfte), die flexible Gestaltung des Arbeitsortes oder Informationsveranstaltungen).
- ▶ Als Arbeitgeber führen wir Förderprogramme durch, um die männlich dominierte Finanzbranche für Frauen attraktiv zu machen. Der Frauenförderplan, als verbindlicher Rahmen zur Förderung von Chancengleichheit im Unternehmen, soll das Bewusstsein schärfen, gleiche Karrierechancen ermöglichen, finanzielle Gleichstellung erreichen und eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie für Eltern ermöglichen.
- ▶ Der „BAWAG P.S.K. Frauenpreis“ rückt Projekte in den Vordergrund, an deren Spitze Frauen stehen.
- ▶ Wir schärfen das Bewusstsein bei Frauen für Finanzbildung, private Altersvorsorge, Pensionslücke und Altersarmut durch Informationskampagnen.



SDG 7: Bezahlbare und saubere Energie (Wesentliche Themen: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft; Umwelt- und Klimaschutz)

- ▶ Den Anteil an erneuerbarer Energie am globalen Energiemix erhöhen wir einerseits durch das umweltfreundliche Angebot des österreichische Strom- und Gasversorgers easy green energy als Tochterunternehmen. Andererseits setzen wir in allen unseren Standorten langfristig auf Energie aus erneuerbaren Quellen.



SDG 8: Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum (Wesentliche Themen: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft; Umwelt- und Klimaschutz; Wirtschaftlicher Erfolg; Verantwortung gegenüber Kunden)

- ▶ Wir fördern innovatives Unternehmertum durch den Zugang zu Bank- und Finanzierungsprodukten für Business-Kunden und sind auch in wirtschaftlich angespannten Zeiten ein verlässlicher Partner. In der COVID-19-Krise hat die BAWAG Group KMU-Kunden mit Überbrückungsdarlehen, Stundungen und Garantien unterstützt.
- ▶ Wir fokussieren uns strategisch auf Länder mit stabilen Rechtssystemen. Wir bekennen uns zu fairen und menschenwürdigen Arbeitsbedingungen bei unseren Geschäftsbeziehungen. Die Achtung der Grundrechte, Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter sind Voraussetzungen für den Start einer Geschäftsbeziehung mit uns („Supplier Code of Conduct“).



SDG 9: Industrie, Innovation und Infrastruktur (Wesentliches Thema: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft)

- ▶ Wir finanzieren die Realisierung und Modernisierung von Vorhaben, die unter anderem dem Ausbau und der Verbesserung des Infrastrukturangebots in ländlichen Regionen dienen. Dazu gehören Projekte in den Bereichen Bildung, Gesundheit, Wasserversorgung und öffentlicher Verkehr.



SDG 12: Nachhaltige/r Konsum und Produktion (Wesentliches Thema: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft)

- ▶ Wir fördern nachhaltige Konsumententscheidungen durch Finanzierungsprodukte für energieeffizientes Bauen oder Sanieren („KlimaBonus Wohnen“) sowie Konsumieren („KlimaBonus Haushalt“). Wir leisten damit einen Beitrag zum Zehn-Jahres-Rahmen für Programme für nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster.



SDG 13: Maßnahmen zum Klimaschutz (Wesentliche Themen: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft; Umwelt- und Klimaschutz)

- ▶ Wir treiben Umwelt- und Klimaschutz auf Konzernebene an und sensibilisieren verschiedene Stakeholdergruppen für die Auswirkungen des Klimawandels: Kunden bei der Beratung zu nachhaltigen Investmentmöglichkeiten oder energieeffizienten Bauvorhaben; Mitarbeiter bei der Integration von ressourcenschonenden Initiativen im Arbeitsalltag („paperless branch“); Lieferanten durch die Verpflichtung, auf Umweltschutz zu achten („Supplier Code of Conduct“).



SDG 16: Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen (Wesentliche Themen: Ethik & Integrität; Umwelt- und Klimaschutz)

- ▶ Klare Richtlinien und Prozesse sollen wirtschaftskriminelle Handlungen sowie marktmissbräuchliches und korruptes Verhalten in der BAWAG Group verhindern. Strenge Kontrollen und Prozesse sollen illegale Finanzströme unterbinden.
- ▶ Die Arbeit eines „Chief Information Security Office“ und Informationskampagnen für unsere Kunden sollen zur Bekämpfung von organisierter Kriminalität im Netz beitragen.
- ▶ Wir setzen ein Zeichen gegen Korruption und Bestechung bei unseren Geschäftsbeziehungen („Supplier Code of Conduct“). Es werden keine Handlungen von Geschäftspartnern geduldet, die Entscheidungen von Regierungsvertretern und öffentlichen Stellen bzw. Behörden unrechtmäßig beeinflussen können.

NACHHALTIGKEITSPROGRAMM

Mit dem Inkrafttreten der EU Disclosure-Verordnung 2021/2022 sind verschiedene zusätzliche Veröffentlichungs- und Informationspflichten hinsichtlich des Umgangs mit Nachhaltigkeitsrisiken verbunden. Die Umsetzung dieser Verpflichtungen wird aktuell in einem konzernweiten BAWAG Group-Projektteam behandelt. Einzelne Maßnahmen sind verschiedenen Wesentlichen Themen zuordenbar und im nachfolgenden Nachhaltigkeitsprogramm der Übersichtlichkeit wegen nicht angeführt.

Handlungsfeld 1: CSR-Strategie

Ziel: Stärkung des CSR-Bewusstseins und -engagements	Status Quo
Verbesserung im Ranking der Nachhaltigkeits-Ratingagenturen	...
Neudefinition der internen CSR-Organisation und Verbreiterung der CSR-Verantwortlichkeiten innerhalb des Konzerns	✓
Evaluierung der bestehenden Wesentlichkeitsanalyse mit den BAWAG Group-Tochtergesellschaften in Deutschland und der Schweiz	→







Handlungsfeld 2: Ethik und Integrität (SDG 16)

Ziel: Sicherstellung der Einhaltung aller Richtlinien und Policies	Status Quo
Erweiterung des Schulungsprogramms für Mitarbeiter zum Thema Information Security	✓
Start des überarbeiteten, verpflichtenden Antikorruptions-Selbstlernprogrammes für Mitarbeiter	→
Durchführung der jährlichen Risikoanalysen und -audits und darauf basierend Festlegung von konzernweiten Kontrollschwerpunkten	...
Integration der Beurteilung von potentiellen Nachhaltigkeitsrisiken in den jährlich stattfindenden Risk-Control-Self-Assessment-Prozess für Bereiche und Tochterunternehmen	→
Erweiterung des Whistleblowing-Tools auf deutsche Tochterunternehmen	→
Etablierung einer klaren Governance-Struktur für den Umgang mit Klimarisiken, um aufsichtsrechtlichen Erwartungen und Vorschriften Rechnung zu tragen	→






Handlungsfeld 3: Verantwortung gegenüber Kunden (SDG 1, 8)

Ziel: Passende Produkte und Services für jede Lebenslage und jeden Lebensabschnitt	Status Quo
Evaluierung und Umsetzung von Maßnahmen zur Prozessvereinfachung bei Veranlagungsprodukten	✓
Prozessevaluierungen und -screenings zur Unterstützung unserer Kunden bei „Shift to Digital“ bzw. der Nutzung der digitalen Services	...

Handlungsfeld 4: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft (SDG 1, 7, 8, 9, 12, 13)**Ziel: Verlässlicher Finanzpartner für Privat- und Kommerzkunden sowie die regionale Wirtschaft**

Erweiterung des nachhaltigen Angebots im Wohn- und Konsumkreditgeschäft der BAWAG P.S.K.	
Fortführung des „Neue Chance“-Kontos zur finanziellen Inklusion von benachteiligten Bevölkerungsgruppen	
Ausbau des Angebots an Produkten mit ESG-Ansatz	
Einführung von ESG-relevanten Kreditvergabe-kriterien und/oder Branchen-Ausschlusskriterien	
Emission eines Green Bonds (vorbehaltlich der Marktbedingungen)	
Ausbau des Angebots an papierlosen, rein digitalen Produktantragsstrecken für Privat- und Kommerzkunden	

Handlungsfeld 5: Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement (SDG 4)**Ziel: Weiterer Fokus auf Freiwilligentage, crowdfunding.at und Maßnahmen zur Verbesserung der Finanzbildung und der Digitalisierungskompetenzen**

Weiterführung des Engagements im Bereich Finanzbildung und Fortführung der Maßnahmen zur Steigerung der Digitalisierungskompetenzen bei unterschiedlichen Alters- und Gesellschaftsgruppen	
Ausweitung des Bewusstseins für Freiwilligenarbeit bei den BAWAG Group-Mitarbeitern	
Ausweitung der Freiwilligentage auf alle Mitarbeiter der BAWAG Group in Österreich	
Betreuung von Finanzierungsvorhaben von regionalen Sozialprojekten auf crowdfunding.at	
Ausarbeitung und Publikation einer konzernweit gültigen Sponsoring-Policy	

Handlungsfeld 6: Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit (SDG 4, 5)

Ziel: Wertschätzung und Förderung von Mitarbeitern

Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen durch Umsetzung des Frauenförderplans	...
Vereinfachung der Bewerbungsprozesse durch den Einsatz innovativer Recruiting-Technologien	✓
Ausbau des Mitarbeiterangebots für individualisiertes Lernen durch neue Online-Plattformen	✓
Ausweitung des MbO-Prozesses auf Mitarbeiter der Südwestbank	nicht umgesetzt
Überarbeitung und Prozessverbesserungen des MbO-Systems	→
Harmonisierung der Mitarbeiter-Benefits für alle Tochterunternehmen	→

Handlungsfeld 7: Umwelt- und Klimaschutz (SDG 1, 7, 8, 13, 16)

Ziel: Verringerung der Umweltauswirkungen, um die Lebensgrundlage zukünftiger Generationen nicht zu gefährden

Umsetzung von Maßnahmen zur Energieoptimierung bei Filialumbau in Österreich (zum Beispiel Tausch der Beleuchtung auf LED sowie Erneuerung von Klimaanlage oder Heizkesseln)	✓
Anschaffung eines Elektroautos für die betriebsinterne Logistik	✓
Umstieg auf grüne Energielieferanten in allen BAWAG Group-Standorten	...
Digitalisierungsmaßnahmen zur Papierreduktion	...
Weiterführung des Austausches von bestehenden IT-Geräten durch Geräte mit Energieeffizienz-Zertifizierung	...
Reduktion der Scope-1- und Scope-2-CO ₂ -Emissionen	...

 **In Umsetzung/Planung**
 **Umgesetzt**
 **Laufend**

**Wirtschaftlicher
Erfolg bringt uns
alle zusammen
weiter**

**und weiter
zusammen zu
halten bringt
uns allen Erfolg.**

WIRTSCHAFTLICHER ERFOLG

Bedeutung für die BAWAG Group

Das Schaffen von Wertschöpfung für verschiedene Stakeholder der BAWAG Group an oberster Stelle. Wirtschaftlicher Erfolg ermöglicht es uns, Stakeholder-Interessen, wie etwa jener von Kunden, Mitarbeitern, Aktionären, der öffentlichen Hand sowie der Gesellschaft im Allgemeinen, Rechnung zu tragen. Darüber hinaus erhöht es die Stabilität der Wirtschaft und des Finanzsektors im Speziellen.

103-1

103-2

103-3

Chancen

Von wirtschaftlichem Erfolg profitieren unterschiedliche Stakeholder, wie beispielsweise Aktionäre durch die Steigerung des Unternehmenswerts sowie Kapitalausschüttungen. Mitarbeiter können marktgerecht entlohnt werden. Kunden profitieren von einem umfassenden Produkt- und Dienstleistungsangebot, Geschäftspartner und Lieferanten erhalten Aufträge.

Weiters beeinflusst unsere wirtschaftliche Stabilität als Bank das Kreditvergabegeschäft positiv, was zur Schaffung oder Sanierung von Wohneigentum oder zur Umsetzung nachhaltiger Infrastrukturprojekte sowie zur Unternehmensfinanzierung beiträgt. Dies trägt zur Wohlstandsverteilung und Förderung der Wirtschaft bei.

Risiken

Mangelnder wirtschaftlicher Erfolg kann unsere Geschäftstätigkeit gefährden, zum Vertrauensverlust bei relevanten Stakeholdern führen, einen sinkenden Aktienkurs sowie rückläufige Kundenanzahl verursachen, zum Mitarbeiterabbau aufgrund von immer geringerem Handlungsspielraum führen sowie Kapitalreserven aufzehren. Bleibt der wirtschaftliche Erfolg langfristig aus, wäre der Handlungsspielraum des Unternehmens immer geringer, mit potentiellen negativen unmittelbaren Auswirkungen auf unterschiedliche Stakeholder.

Due-Diligence-Prozesse und (laufende) Maßnahmen

Wirtschaftlicher Erfolg setzt eine verantwortungsbewusste, qualifizierte, transparente und auf langfristige Wertsteigerung ausgerichtete Führung und Kontrolle voraus.

Wesentliche Aufgaben erfüllen hier die Bereiche Accounting & Participations und Financial Planning & Analysis.

Etablierte Prozesse stellen im Bereich Accounting & Participations die Umsetzung von Änderungen der österreichischen GAAP, IFRS und regulatorischen Richtlinien und Vorschriften sicher und der Bereich ist dementsprechend Ansprechpartner für Wirtschaftsprüfer.

Im Bereich Financial Planning & Analysis (FP&A) laufen die Prozesse für die Berichtsanforderungen in Verbindung mit den klassischen methodischen Controllingaufgaben (PCR, CM-Schema, FTP, KPI-Definition etc.) für die gesamte BAWAG Group. Die Controlling-Einheiten steuern die Bank auf Einzel- und Gruppenebene durch ein regelmäßiges Berichtswesen. Diese Berichte bilden das Kernelement des Management Information Systems (MIS). FP&A umfasst auch das regulatorische Reporting, das für die Vorbereitung und Umsetzung bestehender und neuer Meldevorschriften zuständig ist.

Wie in allen Geschäftsbereichen und wesentlichen Themen setzt die BAWAG Group auch hier auf Offenheit und Transparenz. Auf der Website werden umfangreiche Informationen dargestellt und laufend aktualisiert wie Geschäfts- und Zwischenberichte, Investor-Relations-Mitteilungen, Kursinformationen und Daten zur Aktie, Unternehmenspräsentationen, Ad-hoc-Mitteilungen oder Pressemeldungen, um Aktionären und der interessierten Öffentlichkeit, transparente Informationen zur Verfügung zu stellen.

Handlungsfeld 1: Wirtschaftlicher Erfolg

Wesentliche Auswirkungen	...Schaffung von Wertschöpfung für Stakeholder: Aktionäre (Dividende), MitarbeiterInnen (marktkonforme Entlohnung), Lieferanten und Geschäftspartner, Kunden, öffentliche Hand (Steuern und Abgaben) ...indirekte volkswirtschaftliche Auswirkungen: Stabilität des Finanzsektors, funktionsfähige Wirtschaft, Arbeitsplätze, Wohlstand, Verteilungseffekt ...
Potenzielle Risiken für die BAWAG Group	Wirtschaftliches Risiko
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	...unser einfaches und transparentes Geschäftsmodell, das auf niedriges Risiko, Effizienz sowie regional auf Österreich, Deutschland und entwickelte Märkte ausgerichtet ist, verfolgen. ...durch die konsequente Umsetzung unserer Strategie und das Vorantreiben strategischer Initiativen zum Erfolg unserer Stakeholder beitragen.
Due-Diligence Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Controlling, Wirtschaftsprüfung
SDGs	SDG 1, SDG 8, SDG 9
UN Global Compact	Keine Zuordnung
UN Global Compact Women's Empowerment Programm	Keine Zuordnung
GRI	201-1, 201-4, 202-2
NaDiVeG-Bezug	Kein NaDiVeG-Mindestbelang

**COVID-19**

Die schwerwiegenden Auswirkungen der COVID-19-Pandemie haben zu einem Einbruch der wirtschaftlichen Aktivität und einer enormen Belastung der Gesellschaft geführt.

Wir haben uns 2020 zu allererst darauf konzentriert, unsere Kunden, die lokale Wirtschaft und die Mitglieder unserer Teams zu schützen und zu unterstützen.

Die COVID-19-Pandemie hat die Vorteile unserer Strategie besonders deutlich gezeigt, da unser Hauptaugenmerk stabilen und ausgereiften Märkten gilt, in denen fiskalpolitisch konservative Regierungen ihre finanzielle Stärke zur Stützung ihrer Volkswirtschaften durch massive Konjunkturprogramme zur Abfederung der negativen wirtschaftlichen Auswirkungen der Pandemie eingesetzt haben. Dies zeigt sich auch in der geringen Volatilität unserer Kernmärkte in der DACH/NL-Region.

Ein intensiver interner Austausch zwischen dem Management und allen Fachbereichen sowie der strukturierte Austausch auf EU Ebene hat stattgefunden, sodass alle COVID-19 relevanten Maßnahmen auf nationaler und internationaler Ebene bestmöglich beachtet und umgesetzt sowie einer laufenden Prüfung unterzogen werden. Das waren beispielsweise EZB-Calls, Calls betreffend die Überprüfung von Wertpapierportfolios, zu Kreditsicherheiten und Zahlungsaufschüben oder zur Überprüfung des Retail Portfolios.

AKTUELLE ERGEBNISSE

2020 hat die BAWAG Group ein solides Ergebnis erzielt. Die BAWAG Group weist einen Nettogewinn in Höhe von 284 Mio. € und einen Return on Tangible Common Equity von 10,2% aus. Das zugrundeliegende operative Geschäft blieb mit einem Ergebnis vor Risikokosten von 653 Mio. € und einer Cost/Income Ratio von 44% solide. Die operativen Kernerträge stiegen trotz der Auswirkungen der Pandemie und den damit zusammenhängenden Veränderungen des Umfelds um 1% auf 1.171 Mio. €. Unsere solide operative Leistung in diesem sehr herausfordernden makroökonomischen Umfeld im vergangenen Jahr war ein Beweis für die Widerstandsfähigkeit des Geschäftsmodells und die strategische Ausrichtung der BAWAG Group.

Tabelle: Konzernkennzahlen im Überblick

in Mio. €	2020	2019	2018
Operative Kernerträge	1.171,1	1.162,5	1.123,3
Jahresüberschuss vor Steuern	369,9	604,3	572,7
Nettogewinn	284,2	459,1	436,5
Return on Common Equity	8,5%	13,5%	12,7%
Return on Tangible Common Equity	10,2%	16,1%	14,8%
Cost/Income Ratio	44,3%	42,7%	44,2%
Risikokosten / zinstragende Aktiva	0,56%	0,18%	0,12%
Bilanzsumme	53.128	45.662	44.698
Kundenkredite	32.004	30.467	30.482
Kundeneinlagen und eigene Emissionen	38.890	35.827	34.620
Eigenkapital (exkl. AT1-Kapital und Dividendenabgrenzungen)	3.423	3.297	3.491
Risikogewichtete Aktiva	20.072	20.385	20.465
Common Equity Tier 1 Quote (fully loaded)	14,0%	13,3%	14,5%
NPL Ratio	1,5%	1,7%	1,7%
NPE Ratio	1,6%	2,0%	1,9%

201-1 Tabelle: Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert

in Mio. €	2020
Direkt erwirtschafteter wirtschaftlicher Wert	
Zinserträge	1.113,7
Dividendenerträge	2,8
Provisionserträge	329,1
Gewinne und Verluste aus finanziellen Vermögenswerten und Schulden	-28,9
Sonstige betriebliche Erträge	127,7
Anteil am Ergebnis von assoziierten Unternehmen, die nach der Equity-Methode bilanziert werden	1,1
Summe direkt erwirtschafteter wirtschaftlicher Wert	1.545,5
Verteilter wirtschaftlicher Wert	
Betriebskosten	677,7
Provisionsaufwendungen	74,3
Sonstige betriebliche Aufwendungen	152,5
Operative Aufwendungen excl. Mitarbeiter und excl. Investitionen in die Gemeinschaft	226,3
Risikokosten	224,6
Löhne und betriebliche Sozialleistungen für Angestellte	297,4
Personalaufwand	297,4
Zahlungen an Kapitalgeber	215,2
Zinsaufwendungen	200,2
AR1 coupon	15
Dividenden	0
Zahlungen an die Regierung (aufgeschlüsselt nach Land)	35
Bezahlte Steuern vom Einkommen	35
Investitionen in die Gemeinschaft	0,3
Summe verteilter wirtschaftlicher Wert	1.225,6
Zurückbehaltener wirtschaftlicher Wert	319,9

RATINGS

Moody's Investors Service hat im Juli 2020 die Ratings für die BAWAG P.S.K. bestätigt. Das langfristige Rating für vorrangige unbesicherte Verbindlichkeiten sowie die Emittenten- und Einlagenratings der Bank liegen weiterhin auf „A2“, das Standalone-Rating (Baseline Credit Assessment) auf „baa1“ sowie das Rating für nachrangige Verbindlichkeiten auf „Baa2“. Das Additional-Tier-1-Kapital der BAWAG Group AG wird mit „Ba1“ geratet.

Die BAWAG Group/BAWAG P.S.K. hat auch 2020 an den Nachhaltigkeitsrating-Prozessen europäischer und internationaler Agenturen teilgenommen, darunter das ISS-oekom Corporate Rating, der VÖNIX Nachhaltigkeitsindex, das Sustainability ESG Rating oder das MSCI ESG Rating. Im letztgenannten Rating konnte sich die BAWAG Group durch transparente Berichterstattung innerhalb eines Jahres von „BB“ auf „BBB“ verbessern.

2020 lag ein Analyseschwerpunkt auf den genannten Ratings. Um den umfassenden Informationsvoraussetzungen der Ratingagenturen zukünftig proaktiv und auch außerhalb des Berichtsjahres zu begegnen, wurde eine ESG-Landing-Page auf bawaggroup.com eingerichtet. Dort werden laufend Dokumente und Updates zum Nachhaltigkeitsengagement und zu weiteren relevanten Themen (e.g. Informationssicherheit und Datenschutz) publiziert.

**Wenn Werte
weiter unser
Handeln
bestimmen**

**dann hat auch
unser Handeln
weiter einen
Wert.**

ETHIK UND INTEGRITÄT

Bedeutung für die BAWAG Group

Die Unternehmenskultur der BAWAG Group basiert auf Respekt & Teamwork, Kundenfokus & Reputation, sowie Integrität & Compliance.

BAWAG Group strebt Integrität durch die Verinnerlichung von gesetzlichen und internen Vorschriften an. Vorgaben sollen nicht nur bekannt sein, sondern in jeder Situation eingehalten werden.

Die Einhaltung von Gesetzen und verbindlichen Vorschriften, die für jeden Arbeitnehmer und alle Organe gelten und das Bekenntnis zu darüberhinausgehenden Prinzipien sind uns wichtig.

103-1
103-2
103-3
SDG 16

Chancen

Indem wir strenge Standards für unsere Geschäftsprozesse schaffen, stellen wir jedem Mitarbeiter klare Leitlinien für gesetzeskonformes Handeln im Unternehmensalltag zur Verfügung und reduzieren damit auch sein privates Haftungsrisiko. Durch eine integre und korrekte Geschäftsführung werden wir als verantwortungsvolles und verlässliches Unternehmen und Partner bei unseren Stakeholdern wahrgenommen und möchten so ein Vertrauensklima schaffen. Dies ist die Grundlage für langfristige Geschäftsbeziehungen und kann sich damit auch positiv auf unseren Unternehmenserfolg auswirken.

Risiken

Aus der Nichteinhaltung von Gesetzen, internen Richtlinien oder Vorgaben können nachhaltiger Vertrauensverlust von Kunden und anderen Stakeholdergruppen sowie Reputationsschäden, Korruptions- und Haftungsrisiken für die BAWAG Group entstehen.

Due-Diligence-Prozesse und (laufende) Maßnahmen

Auf die regelmäßige und umfassende Schulung und Kommunikation von gesetzlichen Vorschriften und interner Richtlinien wird in der BAWAG Group ein besonderes Augenmerk gelegt. Dadurch soll sichergestellt werden, dass den Mitarbeitern die relevanten Informationen zu Richtlinien und Verpflichtungen mitgegeben werden, damit sie in ihrem Arbeitsalltag integer handeln können. Das interne Schulungsangebot wird dahingehend laufend ausgebaut und verbessert.

Die Überprüfung der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und interner Richtlinien geschieht durch interne Kontrollsysteme. Dazu gehören auch technische Prüfeinrichtungen sowie Genehmigungsprozesse. Darüber hinaus werden jährlich

Risikoanalysen und Audits durchgeführt, um sicherzustellen, dass die gesetzlichen Erfordernisse, Policies und Prozesse ordnungsgemäß eingehalten werden.

Handlungsfeld 2: Ethik und Integrität

Wesentliche Auswirkungen	<ul style="list-style-type: none"> ...Schaffung eines positiven Umfelds für rechtskonformes Verhalten, innerhalb und außerhalb des Unternehmens ...Stärkung des Vertrauens bei Stakeholdergruppen (Kunden, Mitarbeiter, Geschäftspartner, Investoren) ...Steigerung der Selbstverantwortung bei Mitarbeitern und Geschäftspartnern ...indirekte volkswirtschaftliche Auswirkungen: Vermeidung von Korruption, fairer Wettbewerb, Stabilität des Finanzsektors, funktionsfähige Wirtschaft...
Potenzielle Risiken für die BAWAG Group	Reputationsrisiko, Korruptionsrisiko, Haftungsrisiko
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	<ul style="list-style-type: none"> ...nach den ethischen Werten des Code of Conduct, den zehn Prinzipien des UN Global Compact und den sieben Prinzipien des UN-Global-Women's-Empowerment-Programmes handeln ...sich an den 17 SDGs des UN Global Compact als Zielrahmen für nachhaltiges Handeln orientieren ...durch entsprechende Policies und Richtlinien die Grundlage für ethisches und integrires Handeln aller Mitarbeiter sicherstellen ...den Themen Anti-Korruption und Datenschutz im Compliance-Management einen besonderen Stellenwert einräumen
Due-Diligence-Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Mitarbeiter-Schulungen zu gesetzlichen Vorschriften und Standards, Kontrollsysteme, Risikoanalysen, Audits, Compliance- und Datenschutzorganisation, Whistleblower-Hotline, Datenschutz- und Korruptionsvorfälle
SDGs	SDG 8, SDG 16
UN Global Compact	Prinzipien 1, 2, 10
UN Global Compact Women's Empowerment Programm	Keine Zuordnung
GRI	205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 418-1, 419-1
NaDiVeG-Bezug	Achtung der Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption und Bestechung



COVID-19

Alle Unternehmen der BAWAG Group haben von Anbeginn der Gesundheitskrise eng mit den staatlichen Behörden und Institutionen zusammengearbeitet und alle Gesetze, Verordnungen und Empfehlungen zum Schutz der Kunden und Mitarbeiter umfassend eingehalten.

Im Zuge der COVID-19-Pandemie und der damit verbundenen Notwendigkeit für viele Mitarbeiter, ins Homeoffice zu wechseln, wurden die Verhaltensregeln aus der Acceptable Use Policy (wie z.B. die Nutzung des Firmen-Notebooks im Privatbereich und die Anforderungen der Privatgeräte für den Zugriff auf das Unternehmensnetz) speziell aufbereitet und kommuniziert.

Im März und April 2020 gingen die typischen Phishing-Angriffe zwar zurück, stiegen aber mit Ende des ersten Lock-downs wieder rasant an. Es wurde vor steigenden Angriffen, insbesondere auch vor potentiellen COVID-19-Pandemie-bezogenen Angriffen, sowohl im Intranet als auch auf der Webseite sowie in den eBanking-Applikationen gewarnt.

RISIKOKULTUR UND COMPLIANCE

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

102-11
102-16

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

Sämtliche Risiko- und Compliance-Einheiten der BAWAG Group berichten an den Chief Risk Officer. Die Trennung zwischen Markt- und Risikobereichen wird strikt eingehalten. Der Gesamtvorstand wird monatlich und proaktiv über die Gesamtrisikosituation informiert. Nichtfinanzielle Risiken werden im „NFR & ESG Committee“ diskutiert sowie im Rahmen der Produkteinführungsprozesse verpflichtend beurteilt.

Vierteljährlich werden Risiko- und Compliance-Berichte an die jeweiligen Ausschüsse des Aufsichtsrats übermittelt. Die risikopolitischen Vorgaben werden fortwährend im Hinblick auf Anpassungen in der Geschäftsstrategie, geänderte regulatorische Anforderungen wie auch sich verändernde Marktbedingungen überprüft. Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften und interne Verhaltensregeln können zu Reputationsrisiken und schwerwiegenden Konsequenzen wie Strafen, Bußgeldern und Nachteilen für die BAWAG Group führen. Einzelne Mitarbeiter, die in solche Verstöße verwickelt sind, müssen mit Bußgeldern oder Gefängnisstrafen sowie mit arbeitsrechtlichen Disziplinarmaßnahmen bis hin zur Entlassung rechnen. Jeder Versuch, ein Finanzdelikt zu begehen, wird als ernst zu nehmender Verstoß gegen die Geschäftsgrundsätze und Integrität der BAWAG Group angesehen und entsprechend untersucht.

Risk Control Self Assessments

Weitere nichtfinanzielle Risiken, die mit Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit oder die Geschäftsbeziehungen verbunden sind (im Sinne des § 267a (3) UGB), werden jährlich in den Fachbereichen im Rahmen der Risk Control Self Assessments (RCSAs) identifiziert. Im Rahmen der RCSAs beurteilen alle Bereiche und Tochtergesellschaften ihre Vorgaben und Prozesse nach definierten Kriterien. Im operationellen Risiko werden unterschiedliche Subkategorien wie zum Beispiel Verstoß gegen Gesundheits- und Sicherheitsbestimmungen, Diskriminierung, Verletzung von Richtlinien und Verletzung der Privatsphäre identifiziert und adressiert. Die Bereiche und Tochtergesellschaften müssen ihr jeweiliges Risiko, sowie auch die Effektivität der Kontrollen und Maßnahmen identifizieren und beurteilen.

2020 lag der Erhebungsschwerpunkt bei den Zusatzfragen im Rahmen der RCSAs auf „Corporate Social Responsibility“. Dabei wurden in allen Bereichen der BAWAG P.S.K. sowie in den Tochtergesellschaften die jeweiligen CSR-Verantwortlichkeiten, die Implementierung von CSR-Themen in den individuellen Prozessen sowie geplante Maßnahmen zur Thematik eruiert. Die Ergebnisse wurden anschließend auf Einzelbasis ausgewertet und im Rahmen des RCSA-Prozesses an das gesamte Management Board berichtet.

Nachdem auf Nachhaltigkeitsthemen 2020 der Schwerpunkt im Rahmen des RCSA-Prozesses lag, wird die Bewertung potentieller Nachhaltigkeitsrisiken ab 2021 auf Dauer als Thema in diesen Prozess integriert (siehe Nachhaltigkeitsprogramm).

Code of Conduct

- COP 1** Der Verhaltenskodex der BAWAG Group soll allen Mitarbeitern, aber auch Dritten und Kunden der BAWAG Group ein Verständnis von Bankenethik vermitteln und ist ein wichtiges Regelwerk, das die Werte repräsentiert, die wir in der BAWAG Group als unbedingt schützenswert erachten: Respekt, Vertrauen, Verantwortung und unseren guten Ruf.
- COP 2**
- COP 6**

Es ist wichtig, dass die Mitarbeiter diese Regeln und Werte verinnerlichen, weshalb alle Mitarbeiter in Österreich im Zweijahresabstand eine „Compliance & Conduct“-Schulung absolvieren müssen. Die Schulungen sind laufend (im Regelfall alle zwei Jahre, für besonders relevante Bereiche wie den Vertrieb ab 2021 auch jährlich) zu absolvieren. Der letzte Durchgang der Schulungen war 2019. Jeder neue Mitarbeiter in Österreich muss diese jedoch absolvieren und diese Kenntnisse in der Folge alle zwei Jahre auffrischen. Im Rahmen dieser Schulung werden die Mitarbeiter mit Aspekten der Geschäftsethik und den Regeln zur Korruptionsbekämpfung, allen Aspekten der Compliance und den allgemeinen Verhaltensgrundsätzen, die im Tagesgeschäft gelten, vertraut gemacht. Der Verhaltenskodex gilt auch für den Vorstand und den Aufsichtsrat.

Unser Verhaltenskodex wird regelmäßig auf Aktualität und Qualität überprüft, gegebenenfalls überarbeitet und auf der Website und im Intranet der BAWAG Group in deutscher und englischer Sprache veröffentlicht.

Know your customer (KYC)

BAWAG Group setzt Maßnahmen, um Geldwäsche und andere illegale Aktivitäten (einschließlich Terrorismusfinanzierung, Steuerbetrug und andere illegale Steuer- und Betrugsaktivitäten) zu vermeiden. Dabei unterstützen wir internationale und nationale Behörden bei der Bekämpfung derartiger Verbrechen. BAWAG Group verfügt über klare Richtlinien für ihre Mitarbeiter (AML/TF – „Anti Money Laundering/Terrorism Financing- & Sanktionshandbuch“ sowie „Anti Fraud Policy“) und Schulungen in Form eines Selbstlernprogramms mit Wissenscheck. Die Schulungen müssen zu Beginn des Arbeitsverhältnisses von jedem Mitarbeiter unabhängig von Position und Bereich absolviert werden. Eine Nachschulung wird mindestens alle 1,5 Jahre vorgenommen und ist ebenfalls verpflichtend.

Wertpapier-Compliance

Konzernweite Richtlinien regeln die persönlichen Wertpapiergeschäfte der Mitarbeiter sowie den Umgang mit compliance-relevanten Informationen und die Vermeidung von Interessenkonflikten. Die BAWAG Group legt großen Wert auf Mitarbeiterschulungen. Im verpflichtenden Selbstlernprogramm „Compliance und Conduct“ wird auch dieses Thema abgedeckt. Die Einhaltung der Richtlinie wird beispielsweise bei sogenannten Compliance-Audits gemäß einem jährlichen Plan überprüft. Davon umfasst sind auch Audits in ausgewählten Tochtergesellschaften der BAWAG Group.

Anti-Korruption

- 205-2** Die BAWAG Group duldet keine Finanzkriminalität. Jeder Missbrauch von Macht, Stellung oder Ressourcen, um sich einen persönlichen Vorteil oder einen Vorteil für Dritte zu verschaffen und das Verhalten des Empfängers in einer bestimmten Weise zu beeinflussen ist untersagt. Wir verbieten daher ausdrücklich jede Form von Bestechung oder Korruption.
- SDG 16**
- COP 10**

Die Anti-Korruptionsrichtlinie der BAWAG Group regelt die Annahme und Vergabe von Geschenken und entspricht den geltenden gesetzlichen Vorschriften. Diese ist im Intranet der BAWAG P.S.K. neben einem kompakten Leitfaden, der die wesentlichen Pflichten der Mitarbeiter in Zusammenhang mit der Korruptionsbekämpfung leicht verständlich zusammengefasst, abrufbar. Jeder Versuch der Bestechung oder der Gewinnung anderer unrechtmäßiger Vorteile ist abzulehnen und unverzüglich dem Compliance Office zu melden und die zuständige Abteilung ist zu informieren. Wir gehen entschieden gegen Korruptionsversuche in allen unseren Geschäftsbereichen vor. Die Einhaltung der Richtlinie wird beispielsweise im Rahmen der

zuvor genannten Compliance-Audits überwacht. Darüber hinaus sind alle Mitarbeiter verpflichtet, laufend aktuelle Schulungsprogramme zu absolvieren, wie 2019 das Selbstlernprogramm „Compliance und Verhalten“. Dieses Programm beinhaltet alle Aspekte der konzernweiten und 2019 aktualisierten Anti-Korruptionsrichtlinie, wie zum Beispiel relevante gesetzliche Definitionen und Bestimmungen darüber, was als akzeptables Verhalten insbesondere im Zusammenhang mit der Annahme oder Vergabe von Zuwendungen und dem gesetzeskonformen Umgang mit Amtsträgern gilt.

Das für Mitarbeiter in Österreich verpflichtende SLP „Compliance & Conduct“ deckt auch Anti-Korruptionsthemen ab.

Tochterunternehmen in Deutschland und der Schweiz:

- ▶ In der SWB wurde 2020 das Web-based Training „Betrugsprävention“ von 62 Mitarbeitern bearbeitet. Das Thema Korruption ist in diesem Training ebenfalls behandelt. Das Programm wird zukünftig alle 2 Jahre verpflichtend zu bearbeiten sein. Eine Anti-Korruptionsrichtlinie (analog BAWAG P.S.K.) ist in Planung. Für alle Mitarbeiter der Südwestbank steht das Handbuch Betrugsprävention im Infoportal zur Verfügung. Im Handbuch sind grundsätzliche Aussagen zu „sonstigen strafbaren Handlungen“ enthalten, wozu auch Korruption gehört. Darüber hinaus ist eine Geschenkeannahmerichtlinie inkludiert.
- ▶ In der BFL Leasing mussten alle Mitarbeiter an der jährlich verpflichtenden Geldwäsche- und Betrugspräventionsschulung teilnehmen. In diesem Rahmen wird auch das Thema Korruption behandelt. An der Schulung haben 100% der Mitarbeiter teilgenommen.
- ▶ In der start:bausparkasse Deutschland fand die einmal jährlich verpflichtende Schulung zum Thema Geldwäsche, initiiert vom Geldwäschebeauftragten, in Form eines Selbstlernprogramms statt. 24 Mitarbeiter haben an der Schulung teilgenommen.
- ▶ Von der 2019 integrierten ZAK wurden die BAWAG Group Antikorruptions- und Geschenkerichtlinie übernommen.

2020 wurden in der BAWAG Group keine Korruptionsfälle gemeldet.

205-3

Auch bei Geschäftsbeziehungen mit Lieferanten achten wir auf Anti-Korruptionsbestimmungen, die im „Supplier Code of Conduct“ verankert sind.

Datenschutz und Informationssicherheit

SDG 16

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

Die BAWAG Group hat eine Reihe von Sicherheitsrichtlinien eingeführt, die sowohl allgemeine als auch spezifische Sicherheitsthemen wie Identifikation und Zugangsmanagement abdecken. Im Jahr 2020 wurde das Sicherheitsrichtlinien Dokumentenset den aktuellen Herausforderungen (z.B. bzgl. zunehmender Cloudnutzung) entsprechend angepasst und umfassend erweitert.

State-of-the-Art-Technologien und Dienstleistungen werden eingesetzt, um das erwartete hohe interne und externe Sicherheitsniveau zu erreichen. Darüber hinaus werden organisatorische Maßnahmen wie regelmäßige „Security Awareness“-Schulungen für Mitarbeiter, Sicherheitsinformationsblogs und Sicherheitswarnungen für Mitarbeiter und Kunden (auf unserem öffentlichen BAWAG P.S.K.-Sicherheitsportal) gesetzt.

Die im Austausch zwischen CISO-Office und IT-Experten definierten Sicherheitsmaßnahmen werden von zertifizierten Sicherheitsexperten ausgeführt – sowohl im CISO-Office als auch im IT-Security Operations Team. Ein besonderer

Sicherheitsschwerpunkt wurde bei der Entwicklung, Implementierung, dem Betrieb, der Nutzung und der Wartung neuer IKT-Lösungen gesetzt, um neu entstehende Sicherheitsrisiken frühzeitig zu erkennen und die Einhaltung neuer regulatorischer Vorgaben zu erreichen.

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

Die BAWAG Group führt regelmäßig Penetrationstests (Sicherheitstests) mit Hilfe von spezialisierten Expertenunternehmen durch, insbesondere für internetbasierte Systeme (wie unsere Digital-Banking-Lösungen). Die regelmäßige Durchführung von Penetrationstests ist in der BAWAG Group nicht nur durch die Finanzmarktregulierung, sondern auch durch die interne Policy „Penetration Testing Standard“ vorgeschrieben. Die Ergebnisse der Penetrationstests werden genutzt, um die Sicherheit der getesteten Systeme noch weiter zu verbessern. Für interne Systeme führt die BAWAG P.S.K. nicht nur spezifische Penetrationstests, sondern auch laufende Schwachstellen-Scans durch, um Unzulänglichkeiten auch in der internen IT-Landschaft aufzudecken. Erkannte Schwachstellen werden entsprechend ihrer Kritikalität rechtzeitig behandelt.

Um unseren umfassenden Cybersecurity-Ansatz zu validieren, nehmen wir ein renommiertes Cybersecurity-Rating-Service in Anspruch, das die vergleichsweise gute Cybersecurity-Position der BAWAG Group (inklusive unserer internationalen Einheiten) im Finanzsektor belegt.

Die BAWAG Group war stets hohen Datenschutzstandards verpflichtet, was sich auch in der zeitgerechten Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung und des österreichischen Datenschutzgesetzes zeigte. Die Konzern-Datenschutzbeauftragte berät die relevanten Stakeholder innerhalb der BAWAG Group. Die Abteilung Datenschutz ist im Bereich Non-Financial Risk & Regulatory Compliance integriert und berichtet anlassbezogen an den Chief Risk Officer. Darüber hinaus werden Datenschutz- und Informationssicherheitsthemen im NFR & ESG Committee bei Bedarf behandelt.

Für alle Mitarbeiter gilt eine umfassende Datenschutzrichtlinie. Zu Schulungszwecken wurde ein verpflichtendes Selbstlernprogramm eingeführt, das laufend aktualisiert wird. Das Selbstlernprogramm ist von allen Mitarbeitern in Österreich alle zwei Jahre zu absolvieren. 2020 haben rund 95% dieses erfolgreich abgeschlossen. Darüber hinaus tragen Kontaktpersonen im Konzern dazu bei, das Bewusstsein für eine vertrauliche Behandlung der persönlichen Daten unserer Kunden und Mitarbeiter zu schärfen.

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

Datenschutzverletzungen werden der Datenschutzbehörde gemäß Datenschutzgrundverordnung gemeldet. Ein Online-Anfrageformular für Kunden und detaillierte Informationen rund um die Datenverarbeitung sind auf den Webseiten der Konzerngesellschaften verfügbar. Die Betroffenen werden bei Änderungen der Richtlinien oder bei Datenschutzverstößen rechtzeitig benachrichtigt.

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

Im Jahr 2020 lag der Fokus der BAWAG Group auf der weiteren Umsetzung und Etablierung eines konzernweiten Datenschutz- und Informationssicherheits-Compliance-Programms.

In der SWB finden regelmäßige Web-Based Trainings zum Thema Datenschutz statt. 2020 nahmen 28 Mitarbeiter am Training teil. Aktuell ist das Training im Rhythmus von 2 Jahren von allen Mitarbeitern zu absolvieren. Über das Intranet wurde immer wieder zum Thema Datenschutz sensibilisiert, auch insbesondere in Verbindung mit dem mobilen Arbeiten im häuslichen Umfeld (Homeoffice). Die SWB hat seit mehreren Jahren einen externen Datenschutzbeauftragten.

In der BFL Leasing wurde 2020 ein neuer Datenschutzbeauftragter bestellt.

In der start:bausparkasse Deutschland fanden die einmal jährlich verpflichtenden Schulungen zum Datenschutz, initiiert vom Datenschutzbeauftragten, statt. Die nächste Schulung wird in Form eines Selbstlernprogramms nach der erfolgten Schulung zur Geldwäsche stattfinden.

In der ZAK wurden die verstärkten Datenschutzrichtlinien in den Zahnarztpraxen bezüglich ärztlicher Schweigepflicht und Datenschutz für die Patienten eingeführt.

Whistleblowing

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

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

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

CORPORATE GOVERNANCE

Der Corporate Governance Kodex verfolgt das Ziel einer verantwortlichen, auf nachhaltige und langfristige Wertschaffung ausgerichteten Leitung und Kontrolle von Gesellschaften und Konzernen. Die BAWAG Group hat sich verpflichtet, den Österreichischen Corporate Governance Kodex einzuhalten. Der konsolidierte Corporate Governance-Bericht ist jährlich im Geschäftsbericht der BAWAG Group integriert. Weitere Informationen zum Thema Governance finden sich unter folgendem Link:

▶ <https://www.bawaggroup.com/BAWAGGROUP/IR/DE/CorporateGovernance/>

VERANTWORTUNG GEGENÜBER KUNDEN

Wenn wir alles
tun, um unsere
Kunden weiter
zu bringen

dann entwickeln
wir uns gemein-
sam erfolgreich
weiter.

103-1 Bedeutung für die BAWAG Group

103-2

103-3

Die BAWAG Group verfolgt seit jeher den Ansatz, den Bedürfnissen ihrer Kunden gerecht zu werden, möglichst vielen Menschen den Zugang zu Bankdienstleistungen zu verschaffen und lebenszyklisch passende Produkte und Services anzubieten. Den Bedürfnissen der Kunden kommt oberste Priorität zu. Ihr Verhalten und ihre Bedürfnisse befinden sich – unter anderem bedingt durch die zunehmende Digitalisierung des Alltags – im ständigen Wandel. Dementsprechend schnell verändern sich auch die Erwartungen der Kunden an die Produkte und Dienstleistungen einer Bank, denen die BAWAG Group mit Innovationskraft über alle Vertriebskanäle hinweg entsprechen möchte.

Chancen

Maßnahmen zur maximalen Ausrichtung an Kundenbedürfnisse und nahtlose Interaktion mit den Kunden über alle Vertriebskanäle hinweg stärken das Kundenvertrauen sowie die Kundenbindung und schaffen zufriedene Kunden, die zu Wiederkäufern, intensiven Produkt- und Servicenutzern sowie zu Weiterempfehlern werden. Dies kann zu steigenden Kundenzahlen und einem höheren Marktanteil führen.

Risiken

Ein Sinken der Produktqualität aufgrund mangelnder Kundenorientierung könnte die Konkurrenzfähigkeit unseres Angebots beeinträchtigen. Dies könnte wiederum zu Reputationsschäden, Vertrauensentzug durch die Kunden und in weiterer Folge zu Geschäftseinbußen für die BAWAG Group führen.

Ein unzureichender Zugang zu Bankdienstleistungen hätte verschiedene Folgen für unsere Kunden: Die Auswirkungen reichen von der beschränkten Fähigkeit, Finanzgeschäfte zu tätigen, bis zu weniger Möglichkeiten Bankprodukte und -dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Dadurch hätten Kunden beispielsweise weniger Anlaufstellen, um Unternehmensgründung oder Bauvorhaben zu finanzieren sowie langfristig Vermögen durch Veranlagung aufzubauen.

Besonders stark wären die negativen Auswirkungen auch auf Personen mit besonderen Bedürfnissen. Durch ein mangelndes Angebot von Services und Dienstleistungen für sehbehinderte oder mobilitätseingeschränkte Personen wäre ihr Zugang zu einem aktiven Geldleben stark eingeschränkt.

Due-Diligence-Prozesse und (laufende) Maßnahmen

Verschiedene Prozesse sorgen dafür, dass Verbesserungsmöglichkeiten erkannt werden und verantwortungsbewusstes Handeln im Sinne unserer Kunden forciert wird. So wird durch das Sammeln und die Analyse von Kundenfeedbacks

durch den Bereich „Customer Experience“ und die regelmäßige Kommunikation von daraus resultierenden Kennzahlen an Entscheidungsträger gewährleistet, dass Kundenzufriedenheit oberste Priorität hat.

Durch den Produkteinführungsprozess (kurz: PEP) soll sichergestellt werden, dass Produkte entsprechend den regulatorischen Anforderungen, den Kundenbedürfnissen, unserer Retail-Strategie sowie unter Berücksichtigung von sozialen, ökologischen und bindenden Unternehmensrichtlinien (wie dem Code of Conduct) entwickelt werden. Durch die Bewertungs- und Abstimmungsprozesse im Rahmen des PEPs wird gewährleistet, dass potentiellen Risiken durch die Produkteinführung und die Erschließung neuer Geschäftsfelder identifiziert werden.

Verschiedene Prozesse und Richtlinien im Vertrieb stellen sicher, dass vor Produktabschlüssen die Leistbarkeit (z.B. bei Finanzierungen), individuelle Anlagehorizonte und persönliche Risiko-/Ertragsprofile (z.B. bei Veranlagungen) eingehend geprüft und dokumentiert werden. Dies wird ebenfalls durch interne Kontrollsysteme überprüft. Vergehen werden unter anderem mit Berechtigungsentzügen geahndet.

Durch einen strukturierten Beschwerdeprozess wird sichergestellt, dass Beschwerdefälle erfasst, professionell aufgearbeitet und gegebenenfalls Prozessänderungen und -verbesserungen vorgenommen werden.

Regelmäßige Schulungs- und Feedbackprozesse sowie Kontrollen sorgen vor allem auch im Vertrieb dafür, dass verantwortungsvolles Handeln im Sinne unserer Kunden und entsprechend unseren Werten laufend an unsere Mitarbeiter kommuniziert und weitergegeben wird.

Handlungsfeld 3: Verantwortung gegenüber Kunden

Wesentliche Auswirkungen	<ul style="list-style-type: none"> ...Bessere Information und höhere Kompetenz bei Kunden (etwa zu Risiken der Produkte) ...Erhöhung der Transparenz und Sicherheit für Kunden ...Steigerung des Verständnisses und der Kompetenz für Finanzprodukte (etwa auch zu Risiken) ...Besseres Verständnis für die Anliegen und Wünsche der Kunden (Know your Customer) ...Stärkere Vertrauensbildung bei Kunden ...Höhere Kundenzahlen steigern den wirtschaftlichen Erfolg bzw. die indirekten ökonomischen Auswirkungen (siehe Handlungsfeld weiter oben)
Potentielle Risiken für die BAWAG Group	Vertrauens- und Kundenverlust, Verlust von Marktanteilen, wirtschaftliches und finanzielles Risiko
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	<ul style="list-style-type: none"> ...Kunden die Möglichkeit geben, ihre Bankgeschäfte nach individuellen Wünschen, wann und wo immer sie möchten, über digitale und physische Vertriebskanäle abzuwickeln ...erfolgreiche und langfristige Geschäftsbeziehungen mit zufriedenen Kunden über alle Vertriebskanäle und Plattformen hinweg führen
Due-Diligence-Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Kundenfeedback, Kundenbefragungen, Marktanteile, Kundenzahlen, Produkteinführungsprozess, Kontrollsysteme, Beschwerdeprozess, Schulungs- und Feedbackangebot der Vertriebsmitarbeiter
SDGs	SDG 1
UN Global Compact	Prinzipien 1, 8
UN-Global-Compact-Women's-Empowerment-Programm	Keine Zuordnung
GRI	417-1, 417-2, 417-3, FS 1, FS 2, FS 11, FS 13, FS 14
NaDiVeG-Bezug	Kein NaDiVeG-Mindestbelang



COVID-19

Als Bank waren wir 2020 durch den COVID-19 Ausbruch an verschiedenen Stellen gefordert, um die Realwirtschaft zu unterstützen, mit unseren Kunden in Kontakt zu bleiben und ihre Liquidität zu sichern, sowie den Betrieb unserer Filialen durchgehend und sicher aufrecht zu erhalten.

Alle Filialen in Österreich und Deutschland blieben unter strengen Hygienevorschriften und Sicherheitsmaßnahmen während der beiden Lockdowns geöffnet. Zum Schutz unserer Mitarbeiter und Kunden wurden Mund-Nasen-Masken verteilt, Plexiglasscheiben an den Kassen und in den Beratungsräumen installiert, Desinfektionsmittel zur Verfügung gestellt und die Reinigungsintensität erhöht. Die Arbeit des mobilen Privatkundenvertriebs wurde durch die Kontaktbeschränkungen stark eingeschränkt, Hausbesuche bei Kunden konnten weitgehend nicht stattfinden. Besonders auch Risikogruppen wurde empfohlen zum eigenen Schutz nicht in die Filialen zu kommen und alternative Services wie Digital Banking oder Telefonbanking zu nutzen (weitere Informationen im Kapitel „Nachhaltigkeit im Kerngeschäft“).

Es wurden breitangelegte Kommunikationskampagnen für Kunden und Mitarbeiter in der gesamten BAWAG Group und über alle Töchter und Marken gestartet. Dazu gehörte die Kommunikationskampagne „Bleibt sicher!“ der BAWAG P.S.K. Über alle Kanäle hinweg (Websites, Social Media, Filialen, Digital Banking-Plattformen) wurden Informationen und Updates zu den jeweils aktuellen COVID-19-Einschränkungen und alternativen Banking-Kanälen publiziert. Während des ersten Lockdowns wurden durch das Kundenservice-Center darüber hinaus sogenannte „Take Care Calls“ durchgeführt. Unser übergeordnetes Ziel war es, schnellstmöglich Fragen zu beantworten und sicherzustellen, dass unsere Kunden trotz Einschränkungen ihre täglichen Bankgeschäfte erledigen können.

Um im Bedarfsfall rasch auf veränderte Gegebenheiten und Kundenbedürfnisse reagieren zu können, wurde im Zuge des ersten Lockdowns zudem der „Emergency PEP“ eingeführt (weitere Informationen im folgenden Kapitel).

Darüber hinaus wurden zwei bereichs- und abteilungsübergreifende „Corona Task Force“-Gruppen gegründet, die in täglichen, virtuellen Besprechungen die nationalen und internationalen Entwicklungen zu COVID-19 und deren Auswirkungen auf unsere Standorte und unser Geschäft diskutierten, Maßnahmen mit der Geschäftsleitung koordinierten und die Kommunikation von Maßnahmen für Mitarbeiter und Kunden über unsere Kanäle übernahmen.

PRODUKTEINFÜHRUNGSPROZESS

102-11 Der Produkteinführungsprozess (PEP) spielt bei der Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen, beim Erschließen neuer Märkte sowie bei wichtigen Änderungen bestehender Produkte, Dienstleistungen und Märkten eine zentrale Rolle. Bei der Produktentwicklung müssen alle Risiken, wie zum Beispiel das Kreditrisiko, das Marktrisiko und das operationelle Risiko, berücksichtigt werden. Seit Anfang 2020 müssen im Produkteinführungsprozess verpflichtend ESG-Kriterien in die Bewertung einfließen.

PEP: Berücksichtigung von Umwelt- und Sozialfaktoren

FS 2
FS 11 2020 wurden alle neu eingeführten Produkte hinsichtlich CSR-/ESG-Aspekten geprüft. Konkret bedeutet das, dass potentiell positive Auswirkungen der Produkteinführung auf Umwelt-, Sozial- und Governance-Aspekte durch die zuständigen Produktmanager zu bewerten und anzuführen sind. Die Auswirkungen werden anhand einer Stellungnahme zu Nachhaltigkeitsaspekten (CSR/ESG Statement), die in die Dokumentvorlage für Produkteinführungen integriert ist, abgefragt und dargestellt:

- ▶ Environmental: Positiv werden unter anderem der Ausbau von grüner Energie oder Elektromobilität, die Steigerung der Energieeffizienz oder die Reduktion des natürlichen Ressourceneinsatzes, wie etwa Papier, bewertet.

- ▶ Social: Positiv werden unter anderem die Möglichkeit zur Teilhabe von Menschen mit speziellen Bedürfnissen, der Abbau von Diskriminierung, die Bekämpfung von Armut oder die Erweiterung von Bildungsangeboten bewertet.
- ▶ Governance: Die Konformität mit internen Richtlinien wie dem Code of Conduct, der Antikorruptions- oder der Datenschutzrichtlinie wurde als verpflichtende Voraussetzung für eine Produkteinführung definiert und muss jedenfalls erfüllt sein. Die Konformität neuer Produkte mit internen Richtlinien war auch bereits vor Einführung des CSR/ESG-Statements verpflichtend.

Bei etwaigen Mängeln im Produkteinführungsprozess ist ein vierstufiger Eskalationsprozess, mit dem Non-Financial Risk and ESG Committee als letzter Stufe, vorgesehen.

Insgesamt wurden 2020 26 Produkte über den PEP bewertet und eingeführt, wovon jedenfalls 9 ein positiver Umweltaspekt zugeschrieben werden konnte. 13 Produkte erfüllten mindestens einen positiven Sozialaspekt.

Einführung des „Emergency PEPs“

Um rasch auf veränderte Gegebenheiten reagieren und unseren Kunden notwendige Dienstleistungen zeitnah zur Verfügung stellen zu können, wurde Anfang 2020, aufgrund der COVID-19-Krise, der „Emergency PEP“ eingeführt. Dieser kommt als verkürzte Version des standardisierten PEPs nur bei Notfällen zur Anwendung, wenn durch das Nicht-Handeln der Bank ein Schaden für die Bank, deren Kunden oder deren Mitarbeiter entsteht. Die Durchlaufzeit ist daher wesentlich kürzer gehalten, um in Ausnahmesituationen so rasch wie möglich reagieren zu können.

Auch im Emergency PEP sind die ESG-Kriterien verpflichtend zu bewerten. Von 10 eingeführten Produkten im Zuge von „Emergency PEPs“ erfüllten 2020 über die Hälfte (6 PEPs) zumindest einen positiven Umweltaspekt. 9 erfüllten zumindest einen positiven Sozialaspekt.

PEP-Richtlinie und interne Schulungen

FS 1

Ebenfalls wurde die Richtlinie zum Produkteinführungsprozess um CSR-/ESG-Informationen ergänzt. Darin ist festgehalten, dass jede Produktidee auf die ESG-Kriterien geprüft werden muss, bevor der Produkteinführungsprozess gestartet wird.

Um eine gruppenweite Sensibilisierung für die CSR-/ESG-Thematik zu fördern, wurde 2020 für alle BAWAG Group-Mitarbeiter, die in Produkteinführungen involviert sind, eine interne Schulung hinsichtlich der neuen Grundsätze abgehalten, in welcher ebenso die Berücksichtigung der CSR-/ESG-Kriterien im Produkteinführungsprozess thematisiert wurde.

KUNDENORIENTIERUNG

Wir sind bestrebt, auf allen Vertriebswegen höchste Kundenzufriedenheit zu erreichen. Ein Dialog auf Augenhöhe sowie eine proaktive Kommunikation mit unseren Kunden ist uns besonders wichtig, weshalb wir unseren Kunden über verschiedene Kanäle die Möglichkeit bieten, Anfragen zu stellen und Feedback zu geben.

Neben den Mitarbeitern, die in der Kundenbetreuung in den Filialen tätig sind, sind beispielsweise das Kundenservice-Center, die Beschwerdestelle oder soziale Netzwerke wesentliche Feedback-Plattformen.

Unsere Infrastruktur in der Region sichert den Zugang zu Bankdienstleistungen

Die BAWAG P.S.K. ermöglicht ihren Kunden österreichweit den Zugang zu Bankdienstleistungen über verschiedene Zugangspunkte. Dazu gehören neben dem BAWAG P.S.K.-Filialnetzwerk ein breites Angebot an rund 1.200 Geldausgabegeräten außerhalb der Filialen sowie die mobilen Privatkundenexperten. Darüber hinaus stehen unseren KMU-Kunden Cash-in-Services in mehr als 1.800 Post-Geschäftsstellen in ganz Österreich zur Verfügung. Telefonische Kundenservices und Onlineangebote, die 24/7 verfügbar sind, runden das Serviceangebot ab.

Durch die Aufrechterhaltung dieser Infrastruktur ermöglicht die BAWAG P.S.K. auch Einwohnern in dünn besiedelten Regionen den Zugang zu Bankdienstleistungen. In den folgenden Bundesländern liegt die Einwohnerzahl pro Quadratkilometer unter dem Österreich-Schnitt (106,1*):

FS 13 **Tabelle: Zugangspunkte zu Bankdienstleistungen in dünn besiedelten Bundesländern in Österreich**

31.12.2020	Einwohner pro Quadratkilome- ter*	Filialen	Geldausga- beegeräte (außerhalb von Filialen)	Mobile Berater
Niederösterreich	87,8	8	215	6
Salzburg	78	5	81	3
Steiermark	76	15	219	5
Burgenland	74,3	3	45	2
Tirol	59,9	4	102	5
Kärnten	58,9	6	101	2

Quelle: de.statista.com

Das BAWAG P.S.K.-Filialnetz

Die BAWAG P.S.K. trägt als Bank dazu bei, Zugang zu Bankdienstleistungen in Österreichs ländlichen Regionen zu bieten. Einen wesentlichen Teil übernehmen dabei die Filialstandorte, von denen es per 31.12.2020 86 inklusive SB-Zonen, die rund um die Uhr zugänglich sind, gab.

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

2020 wurde die Finalisierung des eigenständigen BAWAG P.S.K.-Filialnetzwerks weiter forciert. Es wurden zwei Filialen in Wien und Vorarlberg renoviert und im neuen Design wiedereröffnet.

Mobile Privatkundenexperten der BAWAG P.S.K.

Zusätzlich zu den Filialstandorten und Geldausgabegeräten hat die BAWAG P.S.K. in den letzten zwei Jahren auch eine Flotte von mobilen Privatkundenexperten etabliert, die Kunden in ländlichen Regionen den Zugang zu Bankberatung und

1) „Österreichische Wohnbevölkerung“ ist als die Anzahl der Personen mit Hauptwohnsitz definiert. Datenstand: 2016. Quelle: Statistik Austria.

Bankdienstleistungen ermöglicht. 2020 lag dabei der Fokus auf der fachlichen Weiterentwicklung der Experten und der Definition unserer Kerngebiete.

Per 31.12.2020 beschäftigte die BAWAG P.S.K. 16 mobile Vertriebsmitarbeiter. Sie bieten die gewohnten Bankservices und fungieren als Bindeglied zwischen Filiale und Region. Durch ihre zeitliche und örtliche Flexibilität sind sie für Kunden in ländlichen Regionen auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten oder samstags als Ansprechpersonen verfügbar.

Barrierefreier Zugang zu Filialstandorten

Per 31.12.2020 hat die BAWAG P.S.K. 86 Standorte mit Selbstbedienungs-Zonen (kurz: SB-Zonen) ausgestattet. Alle diese SB-Zonen sind für Hör- und Sehbehinderte barrierefrei. Die dafür notwendigen Funktionen wurden nach den Anforderungskriterien des österreichischen Blinden- und Sehbehindertenverbandes umgesetzt. Sehschwache können die Geräte ihren Bedürfnissen entsprechend bedienen, dazu gehören das Erhöhen des Bildschirmkontrasts, das Auswählen von größeren Schriften, sowie das Ausschalten von Bildern und Animationen. Die Abfrage des Kontostandes, die Auszahlung sowie das PIN-Management können durch die Audiofunktion unterstützt werden.

Ein barrierefreier Zugang zu den BAWAG P.S.K.-Standorten mit SB-Zonen ist während der Öffnungszeiten in 95% der Filialen möglich, außerhalb der Öffnungszeiten in 91% der Standorte. Der Zutritt zu Safes ist innerhalb der Öffnungszeiten barrierefrei in 59% der Filialen möglich. In 34% der SB-Zone ist es zusätzlich für Rollstuhlfahrer möglich, die Geldautomaten zu unterfahren, was die Bedienung des Gerätes für diese Kundengruppe deutlich erleichtert.

Alle Südwestbank-Standorte bieten rollstuhlgerechte Räumlichkeiten.

Bargeldservice

BAWAG P.S.K.-Kunden, für die sich der Weg zur nächsten Filiale oder dem Geldautomaten beschwerlich gestaltet, können sich Bargeld an einem gewünschten Tag persönlich zuhause vorbeibringen lassen. Jeder in Österreich wohnhafte Kunde kann zum Konto eine „Baranweisung Inland“ beauftragen.

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

24/7 – das digitale Kundenerlebnis

Privatkunden

- ▶ Auch 2020 wurden die Digital-Banking-App der BAWAG P.S.K. „klar“ und die „easybank“ App laufend erweitert und verbessert. Heuer wurden den Kunden insgesamt 14 Updates mit Verbesserungen und Erweiterungen angeboten: Vor allem die Self-Service-Funktionen (Änderungen der persönlichen Daten in den Apps) oder die Kartenfeatures (Kreditkarte nachbestellen oder PIN-Code der Kreditkarte anzeigen, SmartCash und 3D Secure) standen auf der Wunschliste der Kunden weit oben und wurden erfüllt. Das trifft auch auf Features, wie beispielsweise die eigenen Kontonamen oder die Umsatzbelege und das Kopieren und Teilen von IBAN/BIC zu.

Mehr als 7,6 Mio. Überweisungen wurden inzwischen über die beiden Apps durchgeführt. Fast 3 Mrd. € wurden bereits über die „klar“- und „easybank“-Apps überwiesen.

- ▶ Die easybank hat im April mit der neuen Produktfamilie „easybroker“ ihr Online-Trading komplett neu aufgestellt. Erstmals in Österreich ist es über die „easybroker“-Produkte möglich, Online-Trading ohne eigene Spesen durchzuführen.

FS 14
SDG 1

Geschäftskunden

- ▶ Die BAWAG P.S.K. hat ihr digitales Business-Kundenerlebnis 2020 weiter ausgebaut und bietet heimischen Ein-Personen-Unternehmen die Möglichkeit, ein Geschäftskonto auf rein digitalem Weg zu eröffnen – ohne dafür eine Filiale aufsuchen zu müssen. Nach dem erfolgreichen Abschluss der neuen Online-Antragsstrecke für die „KontoBox XLarge Business“ kann noch am selben Tag in das neue BAWAG P.S.K.-Businesskonto eingestiegen werden.
- ▶ Die BFL Leasing hat 2020 das neue Kundenformat „BFL on AIR“ eingeführt. So will das Unternehmen trotz aktuellem Social Distancing mit seinen Geschäftspartnern in regem Kontakt bleiben und über aktuelle Entwicklungen informieren. Im ersten Videocall im August wurden unter anderem Fragen zu Kreditentscheidungen oder der Bearbeitung von Verträgen beantwortet.

KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat höchste Priorität. Da dies stark von der Qualität unserer Produkte, Services und Prozesse abhängt, analysiert der Bereich „Customer Experience“ laufend Kundenfeedbacks und initiiert bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen bei Produkten und Prozessen.

Zufriedenheitsmonitoring bei Kunden

Die umfassenden „Touchpoint-Befragungen“ wurden 2020 weiter fortgesetzt. Nach jedem Kontakt des Kunden mit einer Beratungs- oder Servicestelle der BAWAG P.S.K. wird die Meinung des Kunden hinsichtlich der Qualität und Zufriedenheit erhoben. Die Ergebnisse zeigen ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit und Verbesserungen bei der Qualität:

- ▶ Filialberatung mit konstant hohen Zufriedenheitsniveaus: Rund 91% der Kunden geben an sehr zufrieden oder zufrieden mit unserer Beratungsqualität zu sein.
- ▶ Kurzberatung in einer Filiale mit hohen Service-Zufriedenheitswerten und einer leichten Verbesserung zum Vorjahr (2020: 77%; 2019: 76%).
- ▶ Bei den Kassen- und Transaktionsbereichen als stark frequentierten Kontaktstellen konnten ebenfalls gute Ergebnisse erzielt werden: 8 von 10 Befragten waren mit ihrem Besuch im Kassen- und Transaktionsbereich sehr zufrieden oder zufrieden.
- ▶ Die Zufriedenheitswerte bei Transaktionen in den Selbstbedienungszonen verzeichneten mit 81% an sehr zufriedenen oder zufriedenen Kunden eine Steigerung zum Vorjahr (2019: 79%).

Beschwerdemanagement

In der für die BAWAG P.S.K. gültigen „Beschwerdemanagement-Richtlinie“ wird definiert, wie mit Kundenbeschwerden umgegangen wird und wie dies organisatorisch und regulatorisch konform aufgesetzt ist.

Unser Ziel ist es, den Regularien entsprechend und verantwortungsvoll mit Beschwerden umzugehen, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und durch die eingehende Analyse der präsentierten Sachverhalte unsere Servicequalität zu verbessern. Es ist unser Ziel, jede Kundenbeschwerde so rasch und effizient wie möglich zu bearbeiten und zufriedenstellende Lösungen zu finden.

Beschwerden können über verschiedene Kanäle (telefonisch, Web-Formulare, persönlich in den Filialen oder auch per Post) eingereicht werden. Unabhängig vom Eingangsweg werden alle Beschwerden registriert und die Kunden erhalten bei

nicht sofortiger Lösung eine Empfangsbestätigung mit der einzelnen Beschwerdennummer schriftlich mitgeteilt. Das Beschwerdemanagement übernimmt die Prüfung/Koordination des Sachverhalts und kontaktiert gegebenenfalls Fachabteilungen hinsichtlich zusätzlicher Dokumente.

Der Kunde wird vom Beschwerdemanagement oder anderen geeigneten Abteilungen kontaktiert, um eine gemeinsame Lösung zu finden. Sollte keine Einigung mit dem Kunden erzielt werden können, wird dieser schriftlich über das Ergebnis der Prüfung informiert.

Kunden haben zudem die Möglichkeit, sich an Schlichtungsstellen zu wenden, die offizielle Einrichtungen zur alternativen Streitbeilegung (ADR) nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG) sind. Nach diesem Gesetz können sich Unternehmer und Verbraucher freiwillig einem alternativen Streitbeilegungsverfahren anstelle eines Gerichtsverfahrens unterziehen. Ein solches Verfahren kann nur durch den Verbraucher eingeleitet werden. Jede dieser unabhängigen Stellen muss durch ihre Verfahrensordnung sicherstellen, dass Streitigkeiten auf der Grundlage einer objektiven Beurteilung der Umstände der Verbraucherbeschwerde und unter Wahrung der Rechte der Parteien in fairer und praktikabler Weise beigelegt werden. Darüber hinaus ist auch eine schnelle Verfahrensdauer gesetzlich festgelegt. Für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten bei bestimmten Kundenbeschwerden in der Kreditwirtschaft ist die „Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft“ (bankenschlichtung.at) eingerichtet worden.

Bei online abgeschlossenen Verträgen hat der Verbraucher auch die Möglichkeit, sich an die von der Europäischen Kommission eingerichtete Streitbeilegungsplattform (ec.europa.eu/odr) zu wenden. Der „Internet-Ombudsmann“ (ombudsmann.at) ist zuständig für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit über das Internet geschlossenen Verträgen oder sonstigen Fragen des E-Commerce- oder Internetrechts, des Datenschutzes, des Urheber- oder Markenrechts im Zusammenhang mit dem Internet. Die Verbraucherschlichtung Austria (www.verbraucherschlichtung.at) ist die zuständige Stelle für Beschwerden im Zusammenhang mit Fremdwährungskrediten. Auf den Vertragsunterlagen werden Verbraucher bereits ausdrücklich auf die Möglichkeit der Anrufung dieser Schlichtungsstellen hingewiesen.

Das Beschwerdemanagement- und Customer-Experience-Analytics-Abteilung analysiert laufend die erhaltenen Daten und Informationen und formuliert auf Basis dessen Verbesserungsvorschläge für Produkte und interne Prozesse. Die Daten der Auswertung werden dem „NFR & ESG Committee“ kommuniziert und im Meeting besprochen.

Verbesserung der Kundenprozesse

In bereichs- und abteilungsübergreifender Zusammenarbeit wurden auch 2020 Prozesse analysiert und Maßnahmen umgesetzt, die der Verbesserung des Kundenerlebnisses bei der BAWAG P.S.K. dienen: Darunter fallen beispielsweise die Analyse der Veranlagungsprozesse aus Kundenperspektive oder die Verbesserung der Kundenkommunikation bei den schriftlichen Mitteilungen zu Kreditanträgen und Überziehungsrahmen. Ziel dabei war es unseren Kunden Gründe bei negativen Kreditentscheidungen oder bei der Senkung bzw. Einstellung des Überziehungsrahmens noch transparenter und kundenfreundlicher zu kommunizieren.

Produktentwicklung: Einführung „Customer Experience KPIs“

Um von Beginn eines Produktzyklus an die Stimme des Kunden präsent zu halten, wurde 2020 ein neuer Prozess bei den neu etablierten „Product Operating Groups“ (kurz: POGs) etabliert, die im Bereich Retail für die Produktentwicklung verantwortlich sind. Vom Bereich CX werden den Verantwortlichen monatlich sogenannte „Customer Experience KPIs“ aus Kundenbefragungen übermittelt, deren Fokus auf Kennzahlen liegt, die das Kundenerlebnis beim jeweiligen Produkt abbilden. Der für Girokonten verantwortlichen POG werden beispielsweise die Ergebnisse aus Kundenbefragungen zum Kontoeröffnungsprozess übermittelt.

VERANTWORTUNGSVOLLER KUNDENSERVICE

Der verantwortungsvolle und respektvolle Umgang mit unseren Kunden ist uns wichtig und in verschiedenen Richtlinien (unter anderem im Code of Conduct) festgelegt. Dabei halten wir uns an gesetzliche Vorschriften und legen selbst strenge, interne Leitlinien fest. So wollen wir sicherstellen, dass an jeder Stelle des Unternehmens, die Bedürfnisse unserer Kunden an vorderster Stelle stehen.

Neue „Responsible Marketing & Sales“-Richtlinie

417-1 2020 haben wir die konzernweit gültige „Responsible Marketing & Sales Policy“ eingeführt und an jene Mitarbeiter kommuniziert, in deren direkte Verantwortungsbereich die Umsetzung liegt. Die Richtlinie soll als strategischer Verhaltenskodex für den verantwortungsvollen Umgang im Marketing und Vertrieb dienen und Vertrauen bei unseren Kunden aufbauen.

Zu den allgemeinen Grundsätzen der Richtlinie gehören das Bekenntnis zu rechtskonformem, respektvollem und integrem Verhalten, der sensible Umgang mit Daten, keine Diskriminierung, der Ausbau der analytischen Fähigkeiten, der Abbau von Barrieren und profitables und verantwortungsvolles Wachstum.

Zu den Leitlinien im Marketing zählen das Bekenntnis zu transparenter und klarer Sprache bei Kommunikationsmaßnahmen, faires Pricing, Diversität bei Werbesujets und eine respektvolle Ansprache aller Kundengruppen. Im Vertrieb bekennen wir uns zu passenden Empfehlungen für unsere Kunden, dem laufenden Training unseres Sales-Personals, laufenden Qualitätskontrollen und dem Fokus auf unsere Kernkompetenzen.

Die Richtlinie ist unter folgendem Link aufrufbar: www.bawaggroup.com/BAWAGGROUP/IR/DE/ESG

Weitere Eckpfeiler des verantwortungsvollen Kundenmanagements:

- ▶ Nur jene BAWAG P.S.K.-Kunden werden proaktiv durch Marketingkampagnen angesprochen, bei denen wir davon ausgehen, dass ihre finanzielle Situation den Abschluss des beworbenen Finanzdienstleistungsprodukts zulässt.
- ▶ Die Inanspruchnahme der Kontoüberziehungsmöglichkeiten bei BAWAG P.S.K.-Kunden unterliegt einem laufenden Monitoring. Sollten wir bemerken, dass sich ein Kunde der Obergrenze seines Einkaufsrahmens nähert und auch längere Zeit dort verharrt, nehmen wir Kontakt auf und bieten gegebenenfalls eine Alternative zur Kontoüberziehung an. So können Kunden nicht nur Sollzinsen sparen, sondern bekommen auch die Möglichkeit für einen übersichtlichen, strukturierten Schuldenabbau. Dieser Service geht über die gesetzlichen Vorschriften hinaus, da die in Frage kommenden Kunden proaktiv adressiert werden und die Kriterien, nach denen die BAWAG P.S.K. die relevante Kundengruppe definiert, umfassender sind als gesetzlich gefordert.
- ▶ Um einem langfristigen Kreditrisiko für Kunden zu begegnen, bieten wir im Falle von Krankheit und Arbeitslosigkeit beim Kreditabschluss spezielle Versicherungspakete an. Diese Leistung ist gesetzlich nicht vorgeschrieben, wird von der BAWAG P.S.K. aber im Sinne der Kunden erbracht.
- ▶ BAWAG P.S.K.-Kunden werden jährlich zu einem Finanz-Check in die Filialen eingeladen, bei dem sie gemeinsam mit persönlichen Kundenmanagern ihre kurz- und langfristigen finanziellen Ziele definieren. Dementsprechend wird ein individueller Finanzplan erstellt.
- ▶ Die BAWAG P.S.K. weist ihre Girokonto-Kunden je nach Kontomodell proaktiv monatlich bzw. quartalsweise auf neue Entgeltaufstellungen per ePostfachnachricht hin. So möchte die Bank sicherstellen, dass Kunden immer über Konditionen am Laufenden bleiben. Gesetzlich vorgeschrieben wäre es, nur einmal jährlich, eine derartige Meldung abzugeben.

- ▶ Die BAWAG P.S.K. investiert mehr Zeit in die Versicherungsausbildung ihrer Berater: Anstelle der vorgeschriebenen 15 Stunden umfasst die Ausbildung insgesamt 17 Stunden.
- ▶ Die BAWAG P.S.K. will als verlässlicher Finanzpartner ihre Kunden transparent über alle Vor- und Nachteile aufklären. Kundeninformationen in Werbemitteln, die früher in kleingedruckten Fußnoten ausgewiesen waren, werden insbesondere bei Werbemitteln zu Kredit- und Veranlagungsprodukten unter der Rubrik „Fair zu wissen“ und in gleicher Größe wie der restliche Text abgedruckt. So soll mehr Transparenz für wichtige Kundeninformationen hergestellt werden.

NACHHALTIGKEIT IM KERNGESCHÄFT

Wer weiter
sieht kommt
weiter

wer weiter
kommt sieht
weiter. Von: Friedrich Löchner /
Pseudonym Erich Ellinger

Bedeutung für die BAWAG Group

- 103-1** Es ist uns wichtig, die Entwicklung zukunftsfähiger, ressourcenschonender und umweltfreundlicher Geschäftsfelder und
103-2 Technologien zu fördern. Als Bank verfügen wir – indem wir Kredite vergeben, Kundengelder veranlagen und Kunden den
103-3 Zugang zum Zahlungsverkehr ermöglichen – über einen wichtigen Hebel, um eine nachhaltige und zukunftsfähige Entwicklung unserer Gesellschaft zu gestalten. Mit dem wesentlichen Thema „Nachhaltigkeit im Kerngeschäft“ entsprechen wir auch den sich ändernden Kundenwünschen, die zunehmend Wert auf die Nutzung nachhaltiger Produkte und Services legen. Darüber hinaus möchte die BAWAG Group ihre Verantwortung wahrnehmen, Nachhaltigkeit zu leben und ihre ökonomischen Ziele nicht auf Kosten von Ökologie und sozialem bzw. gesellschaftlichem Beitrag zu erreichen.

Wir setzen vermehrt auf Produkte und Services, die einen gesellschaftlichen, ökologischen und realwirtschaftlichen Nutzen für die Gesellschaft oder Umwelt stiften, und darauf, das Angebot an Produkten zu minimieren, welche für die Gesellschaft oder die Umwelt Risiken bergen oder mit negativen Auswirkungen verbunden sind. Wir wollen unser Angebot, das sich an ökologischen, wirtschaftlichen und sozialen Anforderungen orientiert, laufend erweitern – im Bereich Finanzierungen und Girokonten oder bei Veranlagungs- und Versicherungsprodukten, die wir gemeinsam mit unseren Kooperationspartnern anbieten (Wüstenrot, BAWAG P.S.K. Versicherung, Amundi Österreich, Savity oder Generali Versicherung).

Chancen

Um der Klimakrise zu begegnen, sieht das Pariser Abkommen von 2015 unter anderem vor, die internationalen Finanzflüsse mit den Klimazielen in Einklang zu bringen – und damit weg von CO₂-intensiven Investitionen zu kommen. Der EU-Green-Deal und der EU-Aktionsplan zur Finanzierung nachhaltigen Wachstums werden bei dieser Transformation für die Finanzwirtschaft eine entscheidende Rolle spielen, die wir entsprechend unserer Konzernstrategie nützen wollen. Mit der vorgeschlagenen Taxonomie wird erstmals ein einheitliches Klassifikationssystem für nachhaltige Projekte definiert.

Die Klimaschutz-Maßnahmen bringen viele Chancen mit sich: Regulatorische Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit der Sustainable Finance Agenda der EU (u.a. Disclosure- und Taxonomie-Verordnung) verpflichten uns dazu, unsere Geschäftsbeziehung sowie das Produktportfolio hinsichtlich Nachhaltigkeitsrisiken zu analysieren und eventuelle negative Auswirkungen auf das Unternehmen bzw. die Rendite eines Investments transparent offenzulegen. Dies können wir nützen, um unser Geschäftsmodell zukunftsfähig zu gestalten, negative Auswirkungen auf Investitionen zu minimieren und gleichzeitig durch die gesteigerte Transparenz das Vertrauen von Kunden und Investoren zu gewinnen. Dies kann darüber hinaus unsere Geschäftsentwicklung positiv beeinflussen und unterstützt gleichzeitig die Überleitung der internationalen Finanzflüsse in Investitionsmöglichkeiten, die in Einklang mit den Klimazielen stehen.

Risiken

Neben den physischen Risiken, die die direkten Folgen des Klimawandels beschreiben, gilt es für die Finanzbranche auch, sich mit den einhergehenden Transformationsrisiken auseinanderzusetzen, die im Zusammenhang mit politischen und regulatorischen Maßnahmen stehen. Keine Berücksichtigung dieser Risiken oder von ökologischen und sozialen Aspekten im Kerngeschäft hätte zur Folge, dass wir beispielsweise ohne Berücksichtigung von Umweltkriterien CO₂-intensive Projekte finanzieren, die unsere Umwelt und das Klima belasten und so den Lebensraum für die nächsten Generationen gefährden. Ebenso könnten wir Investitionsentscheidungen treffen, die beispielsweise Ländern mit Menschenrechtsverletzungen oder Branchen/Unternehmen kontroverser Geschäftsfelder zugutekommen oder wiederum einen negativen Einfluss auf das Klima oder die Umwelt haben könnten.

Da Nachhaltigkeitsanforderungen in den nächsten Jahren verstärkt im Fokus regulatorischer Änderungen und Anforderungen stehen werden, würden wir durch einen mangelnden Fokus auf dieses Thema langfristig das Verletzen von regulatorischen Bestimmungen riskieren.

Weiters könnten wir durch ein mangelndes Angebot an nachhaltigen Produktlösungen das gesteigerte Kundenbedürfnis nicht erfüllen und so Marktanteile verlieren.

Keine Förderung von Infrastrukturprojekten in den Regionen würde den wirtschaftlichen Fortschritt hemmen, was wiederum einen Einfluss auf das gesamte Wirtschaftssystem – und damit auch auf uns, als dort aktive Bank – hat.

Due-Diligence-Prozesse und (laufende) Maßnahmen

Durch die Verankerung von verantwortungsvollem und profitabilem Wachstum unter Berücksichtigung der ESG-Faktoren in unsere Konzernunternehmensstrategie stellen wir sicher, dass die Weiterentwicklung unserer Geschäftstätigkeit in Einklang mit Umwelt und Sozialem steht.

Durch die Arbeit des „Regulatory Office“ wird sichergestellt, dass EU-weite und nationale Regelwerke und Änderungen laufend beobachtet und an die relevanten Bereiche zur Adaption von Prozessen und Richtlinien weitergeleitet werden. Dies betrifft auch gesetzliche Vorschriften hinsichtlich „Sustainable Finance“ wie die Disclosure-Verordnung.

Handlungsfeld 4: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft

Wesentliche Auswirkungen	...Umleitung der Finanzströme (Allokation von Kapital) hin zu mehr Relevanz für Nachhaltigkeit ... Steigende Nachhaltigkeitsausrichtung von Finanzprodukten ...Stabilität des Finanzsektors ...Impulse für nachhaltige Wirtschaft ...Wertschöpfung und Wohlstand ohne negative Auswirkungen auf Umwelt oder Gesellschaft
Potentielle Risiken für die BAWAG Group	Reputationsrisiko, wirtschaftliches Risiko (neue Geschäftsfelder), Risiken durch Klimawandel
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	...die Entwicklung zukunftsfähiger Geschäftsfelder fördern und ein vielfältiges Produkt- und Dienstleistungsangebot zur Verfügung stellen, das sich an ökologischen, wirtschaftlichen und sozialen Anforderungen orientiert ...ein verlässlicher Partner für Unternehmen und die regionale Wirtschaft sein und die ökologische und soziale Verantwortung wahrnehmen ...Produkte und Services mit nachhaltigem Schwerpunkt und Finanzierungen von Projekten und Finanzierungen von Projekten mit Mehrwert für die regionale Wirtschaft unterstützen
Due-Diligence-Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Produkteinführungsprozess, Unternehmensstrategie, Screening regulatorischer Änderungen
SDGs	SDG 1, SDG 7-9, SDG 12-13
UN Global Compact	Prinzipien 1-2, 7-9
UN-Global-Compact-Women's-Empowerment-Programm	Keine Zuordnung
GRI	FS 6, FS 7, FS 8, 203-1, 412-3
NaDiVeG-Bezug	Umwelt- und Sozialbelange, Achtung der Menschenrechte



COVID-19

Die BAWAG Group begegnete der Krise, auf Basis der Ergebnisse der erfolgreichen Transformation der vergangenen Jahre, aus einer Position der Stärke: eine starke Kapitalbasis, eine solide Refinanzierung und ausreichend Liquidität. Trotz des herausfordernden Umfelds im Berichtsjahr erzielte die BAWAG Group eine solide operative Performance (Tabelle Konzernkennzahlen, S. 23), was ein weiterer Beweis für die Krisenfestigkeit unseres Geschäftsmodells ist. Wir werden unsere Strategie in den Kernmärkten konsequent und diszipliniert weiterzuverfolgen, um auch in Zukunft unser verantwortungsbewusstes und profitables Wachstum zu sichern.

Unsere Filialen waren und sind unter den gebotenen Sicherheitsmaßnahmen für die Kunden geöffnet und all unsere Teams – vom Vertrieb über unser Kundenservicecenter bis hin zu den Kollegen in den Fachbereichen – arbeiten in diesen herausfordernden Zeiten eng mit unseren Kunden zusammen – und das in allen Unternehmen der BAWAG Group.

Die BAWAG Group arbeitet von Beginn der Pandemie an eng mit der Regierung, den Behörden und Institutionen zusammen und wird weiterhin versuchen, ihren Teil zur Unterstützung der Realwirtschaft in Österreich, Deutschland, der Schweiz und anderen Märkten, in denen wir tätig sind, beizutragen und beispielsweise ihren Privat- und Firmenkunden bei der Bewältigung der wirtschaftlichen Folgen des COVID-19-Virus als verlässlicher Finanzpartner zur Verfügung stehen.

Im Vordergrund unserer Angebote standen einerseits Lösungen, die darauf abzielten, Services zu schaffen oder zu verbessern, die darauf gerichtet waren den persönlichen Kontakt zwischen Kunden und Betreuer oder die Notwendigkeit von Filialbesuchen zu reduzieren und damit den Schutz und die Sicherheit der Mitarbeiter und Kunden bestmöglich zu gewährleisten, und die andererseits darauf gerichtet waren, Kunden rasch und unbürokratisch in finanziell schwierigen Situationen zu unterstützen.

Finanzielle Unterstützung

Die BAWAG P.S.K. hat Geschäftskunden (österreichischen KMUs) sofort eine Vorfinanzierung von AMS Kurzarbeitsgeldern angeboten. Dies war der erste wichtige Schritt, damit Unternehmen ihre Liquidität bewahren konnten.

Zur Onlineabwicklung von Stundungen und Überbrückungen im Zuge der COVID-19-Pandemie wurden Web-Applikationen geschaffen und freigeschaltet, sodass dafür keine Filialbesuche erforderlich waren.

Im Segment KMU wurden Kreditverträge COVID-19-bedingt gestundet sowie Überbrückungsfinanzierungen gewährt. Privatkunden wurde ebenfalls das Stunden von Kreditverträgen ermöglicht. Die Beantragung verlief über die eigens erstellte Web-Applikation und wurde natürlich kostenlos durchgeführt. Eine automatische Laufzeitverlängerung der gestundeten Raten ist inbegriffen.

Im Segment Corporate Banking wurden Darlehensvolumina COVID-19-bedingt gestundet.

Services-Erweiterungen zum Schutz der Gesundheit

Für Privatkunden wird die Möglichkeit der Online-Kontoeröffnung angeboten, im Rahmen derer auch die Legitimierung kontaktlos, mittels Banküberweisung oder Videogespräch möglich ist.

Kunden haben auch die Möglichkeit der Online-Kreditkarteneröffnung über Antrag im eBanking oder die Webseite.

Die Verwendung der Debitkarten wurde forciert und für die Kunden vereinfacht. Die Abfrage der PIN ist einfach in der klar-App möglich. Zusätzlich haben wir seit dem ersten Lockdown Kunden, die diese Möglichkeit über die klar-App nicht nutzen konnten, die PIN auf Wunsch nach Hause gesendet. Auch Kunden, die ihre Debitkarte schon länger nicht genutzt haben und die eine neue PIN anfordern, wird die PIN nach Hause zugeschickt. Damit kann in all diesen Fällen die PIN-Abholung in der Filiale entfallen.

Durch die Erhöhung des NFC-Limits bei BAWAG P.S.K. und easybank-Debitkarten von 25 € auf 50 € wurde den Kunden ermöglicht einen höheren Betrag ohne PIN-Eingabe kontaktlos zu bezahlen.

Durch die Erhöhung der Zustellgrenze von Baranweisungen auf 4.000 € für Ersatzempfänger zu den starken Pensions-Auszahlungsterminen im April und Oktober 2020 haben wir Personen der Risikogruppe besonders geschützt, da sie ihre Pensionen nicht selbst vor Ort, sondern durch Ersatzempfänger abholen lassen konnten. Darüber hinaus wurde mit „cashless pension payment“ ein kontaktloser Prozess eingeführt, mit dem es möglich ist, die Bank zu beauftragen, Pensionen, die zuvor bar ausgezahlt wurden auf ein Konto zu überweisen.

Orders in Bezug auf Kapitalmaßnahmen zu Wertpapieren im Depot können vom Kunden mit E-Mail an die Bank geschickt werden.

Im Juni 2020 wurde der telefonische Order- und Beratungsprozess eingeführt, um den geänderten Kundenbedürfnissen Rechnung zu tragen. Der Filialberatungsservice kann vom Kunden bei 175 Beratern auch telefonisch in Anspruch genommen werden. Hierzu ist kein Termin in der Filiale notwendig.

Die Kündigung eines Wüstenrot-Bausparvertrages kann in einem kontaktlosen Prozess über ein auf der Homepage downloadbares Formular erfolgen.

Weitere Maßnahmen in der BAWAG Group

- ▶ easyleasing unterstützte im ersten Lockdown ihre Kunden im großen Umfang mit einfachen und schnellen Stundungen über 2 bis 3 Monate. Darüber hinaus wurden Firmenkunden aktiv über die Möglichkeit eines AWS Kredites informiert.
- ▶ easy green energy setzte während der COVID-19-Krise bewusst Maßnahmen, um vor allem Personen in finanzieller Notlage zu unterstützen. Aus Rücksicht auf die vorherrschende Ausnahmesituation setzte der Stromanbieter auf ein kulanteres Verhalten bei Endabrechnungen etwa durch Ratenvereinbarungen. Ebenfalls konnten Betriebe ihren Teilzahlungsbetrag über das übliche Ausmaß verringern und es wurden Stundungen vereinbart.

Die Netzbetreiber verzichteten auf eine Abschaltung von Strom und Gas bei Zahlungsrückständen. So konnte die Strom- und Wärmeversorgung von finanziell schwächeren Haushalten auch bei ausstehenden Zahlungen aufrechterhalten werden.

- ▶ Auch das gesamte BFL-Team arbeitet seit März 2020 im Homeoffice. Externe Termine werden nur per Telefon bzw. Videocall (Vertrieb) durchgeführt. Somit schützen wir unsere Mitarbeiter und unser Umfeld. BFL-Kunden haben die Möglichkeit ihre Leasingraten, die sie aufgrund der aktuellen COVID-19-Krise schwer bis gar nicht zahlen können, für einen bestimmten Zeitraum zu stunden.
- ▶ Die start:bausparkasse Deutschland bietet den Kunden Änderungen der Rückzahlungsvereinbarungen an.
- ▶ Auch die SWB hat alle gesetzlich erforderlichen Maßnahmen umgesetzt wie zum Beispiel die Gewährung von Ratenpausen und KfW-Schnellkredite.
- ▶ In der Zahnärztekasse wurden Spezialdarlehen als Überbrückungskredite sowie die Aufschiebung der Amortisation von Darlehen und Rückbelastungen für Zahnarztpraxen angeboten. Für Patienten war die Verlängerung der Teilzahlungsraten möglich.

RISIKOAVERSE VERANLAGUNGSSTRATEGIE

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

Gemäß der risikoaversen Strategie der BAWAG Group ist der Großteil des Kreditportfolios auf westliche Wirtschaftsräume mit stabilen Rechtssystemen ausgerichtet.

Per 31.12.2020 entfallen 69% der Kundenkredite auf die DACH-Region. Auf die Gesamtsumme der Kundenkredite bezogen, kommen 55% aus Österreich.

Tabelle: BAWAG Group-Exposure nach Regionen (Prozentteil am Gesamtexposure)

FS 6	per 31.12. in %	2020
	Europe & Central Asia	93%
	Middle East & North Africa	0%
	Latin America & Caribbean	0%
	East Asia & Pacific	0%
	North America	7%
	Sub-Saharan Africa	0%
	South Asia	0%

1) Die Regionen wurden entsprechend der GRI FS6-Empfehlung nach der regionalen Aufteilung der World Bank definiert.

Per 31.12.2020 hatte die BAWAG Group kein Exposure in Rüstungsindustrien, Nuklearenergie oder in Industrien zur Förderung und Verstromung von Kohle. Zudem wurde das Exposure in Industrien zur Gewinnung von Erdöl und Erdgas mittels Fracking oder Teersand auf 0% reduziert. Der Konzern finanziert Unternehmen und Projekte mit nachhaltigen Aspekten als Unternehmensgegenstand. Dazu zählen Unternehmen im Bereich Erneuerbare Energien oder Social Enterprises, wie zum Beispiel Kindergärten, Pflege- und Gesundheitseinrichtungen im öffentlichen Sektor.

Tabelle: BAWAG Group-Branchen-Exposure (Prozentanteil am Gesamtexposure)

per 31.12. in %	2020	2019
Rüstungsindustrie	0%	0%
Produktion und Vertrieb von ABC-Waffen	0%	0%
Produktion und Vertrieb von konventionellen Waffen	0%	0%
Produktion und Vertrieb von sonstigen militärischen Dienstleistungen	0%	0%
Nuklearenergie	0%	0%
Produktion von Strom in Nuklearkraftwerken	0%	0%
Bau von und Kerntechnologien für Atomkraftwerke	0%	0%
Abbau und Handel von Uran	0%	0%
Sonstige ethische Risiken	<0,1%	<0,1%
Produktion von und Handel mit Suchtmitteln (Tabak, Alkohol > 20 Volumens-%)	0%	0%
Produktion, Handel und Anwendung von grüner Gentechnologie	0%	0%
Betrieb von Glücks- und Wettspielen und dazugehörige Dienstleistungen/Anlagen	0,05%	0,05%
Fossile Energieträger¹⁾	0%	0,1%
Gesamtsektor fossile Energieträger	0%	<0,1%
Förderung und Verstromung von Kohle	0%	0%
Gewinnung von Erdöl und Erdgas mittels Fracking oder Teersand	0%	<0,05%
Klimawandel	0,2%	0,3%
Erneuerbare Energien	0,2%	0,3%
Nachhaltige Mobilität	0%	0%
Nachhaltiges Bauen	0%	0%
Sonstige ethische Chancen	2,1%	2,8%
Sozial ausgerichtete Unternehmen / Projekte	0,3%	0,4%
Sozialer Wohnbau	1,8%	2,4%
Ökologische Landwirtschaft	0%	0%

1) Fossile Energieträger werden exkl. Tankstellen dargestellt.

FINANZIERUNGSGRUNDSÄTZE

Die Konzernstrategie der BAWAG Group sieht eine verstärkte Fokussierung auf ESG-Themen in den nächsten Jahren vor. Durch die breite Betrachtung der Wertschöpfungskette aus ESG-Perspektive, möchte die BAWAG Group ihr Risikoverständnis erweitern und Geschäftsmöglichkeiten zum Nutzen ihrer Aktionäre, Kunden und anderer Stakeholder wahrnehmen. Zusätzlich zum ESG-Risikomanagementansatz sieht die BAWAG Group auch bestimmte ESG-bezogene Trends als Geschäftsmöglichkeiten. Wir möchten spezifische Wachstumschancen nutzen, die mit ökologischen und sozialen Entwicklungen verbunden sind. Beispiele dafür sind der Übergang zu einer ressourcenschonenden Wirtschaft und die Notwendigkeit eines stärkeren Umweltschutzes und einer stärkeren sozialen Integration.

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

PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Finanzierungen

203-1 Corporate Business – Finanzierungen mit Mehrwert für die Region

SDG 1

SDG 8

SDG 9

COP 9

Die BAWAG P.S.K. hat im August 2020 mit der EIB einen Teilrefinanzierungsvertrag (Kreditvergabezeitraum 2020 bis 2024) über 50 Mio. € (aufstockbar auf 100 Mio. €) zur Mitfinanzierung der Errichtung von leistbarem Wohnraum (Affordable Housing/Social Housing) sowie der Renovierung und Hebung der Energieeffizienzklasse von Bestandsgebäuden geschlossen.

EIB Darlehen Affordable/Social Housing: <https://www.eib.org/de/projects/loans/all/20190857>

Auch im Bereich Public konnte im Dezember der Abschluss eines Refinanzierungsdarlehens mit dem Titel „Urban Development“ mit der EIB fixiert werden (Volumen 100 Mio. €). Im Fokus stehen Investitionsprojekte von Gemeinden, Gemeindeverbänden usw. im Bereich Klima, Energie, Bildung, Wasser/Abfallrecycling, Gesundheit.

EIB Darlehen Urban Development: <https://www.eib.org/de/projects/loans/all/20200238>

- ▶ Darüber hinaus vertrauen zahlreiche Unternehmen, Kommunen und die öffentliche Hand bei der Finanzierung und Realisierung von Projekten der BAWAG P.S.K. Von den Infrastrukturvorhaben, die die Bank in den letzten Jahren (mit-)finanziert hat, waren ein Großteil Projekte, die den Ausbau und die Verbesserung der Infrastruktur in ländlichen Regionen in ganz Österreich forcierten. Die einzelnen Finanzierungen bewegten sich 2020 zwischen 0,5 Mio. € und 20 Mio. € und flossen in folgende Projekte:

- Bildung: Die BAWAG P.S.K. finanziert in Österreich zahlreiche Bildungseinrichtungen. Diese umfassen verschiedene Objekte, angefangen vom Bildungscampus über Schulen bis hin zu Kindergärten
- Der zweite wesentliche Bereich ist die Wasserwirtschaft, wobei hier sowohl die Wasserver- als auch die Abwasserentsorgung (Filteranlagen, Dekarbonisierung) finanziert wird.
- Gesundheitsbereich: Krankenhausfinanzierung und öffentliche sowie private Pflegeeinrichtungen
- Soziale Infrastruktur: Sporthallen, regionales Hallenbad
- Sozialer Wohnbau: Teilrefinanzierungsvertrag mit der EIB zur Mitfinanzierung von leistbarem Wohnraum
- Public transport: Verlagerung Gütertransport auf die Schiene – Finanzierung zweier Unternehmen im Bereich Eisenbahn und Logistik
- Abfalltrennanlagen und Recycling

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

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

KMU-Kunden – Unternehmensfinanzierungen

SDG-1
SDG-8

Die Möglichkeit der Microfinanzierungen für KMUs wurde in die zielgruppenspezifische Kommunikation auf der Website integriert. Das Neugeschäft von Microfinanzierungen unter € 5.000 für KMU-Kunden betrug 2020 über € 270.000 (Überziehungsrahmen und Einmalkredite).

Die AWS-Investitionsprämie (Förderung von nachhaltigen und ökologischen Investments) wurde in die Beratungsleistung mitaufgenommen – die Kunden wurden informiert und auf die Möglichkeiten der Investitionsprämie hingewiesen.

Mit der Implementierung einer KMU-Upload-Funktion für wirtschaftliche Unterlagen auf der Website sind kein Filialbesuch notwendig und keine Ausdrücke erforderlich, was einen wesentlichen Beitrag zu unserem Konzept der „paperless branch“ (weitere Details unter „Umwelt- und Klimaschutz“) darstellt.

Privatkunden – Konsum- und Wohnfinanzierungen

COP 7
SDG 12
SDG 13

▶ Konsum- und Wohnfinanzierungen mit KlimaBonus

Eine Kreditaktion für Konsumkredite wurde für 2 Monate als Pilot eingeführt. Hier unterstützt die BAWAG P.S.K. Kunden mit einem Bonus in Form von Ös (JÖ-Programm) bei einem Kauf eines energieeffizienten Haushaltsgeräts (A+++).

Weiters wurde im Wohnbaukredit-Bereich eine Aktion für 2 Monate als Pilot gestartet. Hier unterstützt die BAWAG P.S.K. ihre Kunden mit einer Prämie von 1.000 € für den Hauskauf oder Sanierung mit HWB-Klasse A oder besser im Energieausweis. Die Ergebnisse beider Aktionen werden evaluiert und die Wiederholung oder Aufnahme ins dauerhafte Produktportfolio geprüft.

▶ Hypothekarkredite

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

▶ Umweltdarlehen

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

Die Homepage der **start:bausparkasse Deutschland** (start-bsk.de) ist barrierefrei nutzbar und Kunden sowie Vertriebspartner haben die Option, Services online anzufragen bzw. Aufträge formlos per E-Mail zu erteilen. Die Baufinanzierungsprodukte werden nahezu ausschließlich über die Verkaufsplattformen Europace und ehyp angeboten, die eine maximal digitale und damit papierlose Beantragung ermöglichen.

Veranlagungen

FS 7 Amundi: Breites Angebot an Investmentfonds mit ESG-Ansatz

FS 8

SDG 13

Es ist besonders im Hinblick auf Veranlagung wichtig, als Bank soziale und ökologische Verantwortung zu übernehmen. Mit dem „Amundi Ethik Fonds“, „Amundi Ethik Fonds ausgewogen“ (seit Juni 2020), „Amundi Öko Sozial Rent“, „Amundi Öko Sozial Stock“ und „Amundi CPR Climate Action“ (seit Jänner 2020) des Kooperationspartners Amundi Austria bietet die BAWAG P.S.K. fünf Investmentfonds an, die ethische, ökologische und soziale Aspekte in den Vordergrund stellen.

Die Auswahl der Einzeltitel und internationalen Emittenten in den Fonds erfolgt nach strengen ethisch-ökologischen Ausschlusskriterien, damit die nachhaltige, ökologische und soziale Ausrichtung der Veranlagung gesichert ist. Alle fünf Fonds tragen das EUROSIF-Transparenz-Logo für Nachhaltigkeitsfonds und wurden mit dem Österreichischen Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte ausgezeichnet.

Die Investitionen in die fünf Publikumsfonds „Amundi Ethik Fonds“, „Amundi Ethik Fonds ausgewogen“, „Amundi Öko Sozial Rent“, „Amundi Öko Sozial Stock“ und „Amundi CPR Climate Action“ sind bei den Kunden der BAWAG P.S.K. im Jahr 2020 weiter deutlich gestiegen: Mit dem „Amundi Ethik Fonds“ war 2020 erstmals ein nachhaltiger Investmentfonds der absatzstärkste Fonds im Retailbereich der BAWAG P.S.K.

Diagramm: Prozentsatz der BAWAG P.S.K.- und easybank-Kundeninvestments in Amundi-Fonds mit ESG-Ansatz am Neugeschäft 2020 (per 31.12.2020)¹⁾

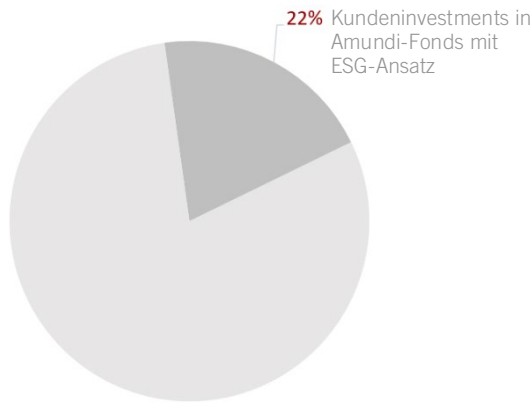
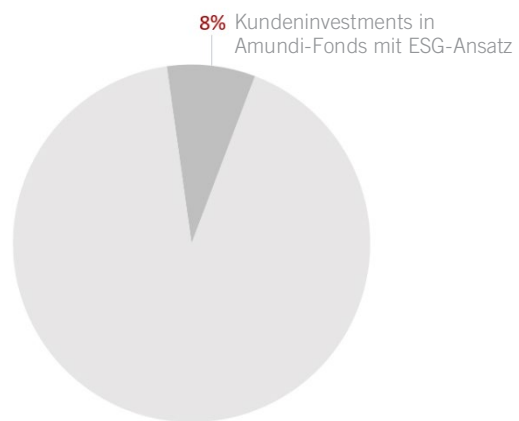


Diagramm: Prozentsatz der BAWAG P.S.K.- und easybank-Kundeninvestments in Amundi-Fonds mit ESG-Ansatz am gesamten Investmentbestand (per 31.12.2020)¹⁾



Savity Green & Savity Grow: digitale Vermögensverwaltung mit ESG-Ansatz

BAWAG P.S.K.- und easybank-Kunden haben die Möglichkeit, bei ihrer digitalen Vermögensverwaltung mit der Anlagestrategie „Savity Green“ ihr Geld nur in nachhaltige Unternehmen und Branchen, die ESG-Prinzipien berücksichtigen, zu investieren. Savity Green investiert nicht in kontroverielle Sektoren (wie etwa Waffenindustrie, Glücksspiel, Pornografie), in die Atomindustrie, in den Kohleabbau, in die Erbzellenforschung, in Unternehmen, die Kinderarbeit fördern, oder in korrupte Staaten oder Firmen. Stattdessen wird überproportional in Zukunftstechnologien investiert. Gegenüber einer breit

¹⁾ Ergänzung zur Berichterstattung von FS7 und FS8: Bei den Amundi-Fonds mit ESG-Ansatz sind der gesellschaftliche und ökologische Nutzen nicht getrennt darstellbar, weil diese als Gesamtkonzept behandelt werden. Daher wird der Anteil an Amundi-Fonds-Veranlagungsprodukten mit gesellschaftlichem und ökologischem Nutzen gemeinsam dargestellt.

gestreuten Anlage ist der CO₂-Ausstoß der Unternehmen in einem Savity-Green-Portfolio mit dem Ertrags-/Risikoniveau Ausgewogen um 60% niedriger.

Im 4. Quartal 2020 wurde Savity Grow eingeführt. Diese Strategie verfolgt den langfristigen Vermögensaufbau mit dem Ziel, vom technologischen Fortschritt zu profitieren. Der Anlageschwerpunkt liegt auf Themen, die heute schon relevant sind und zukünftig noch wichtiger werden. Dazu zählt natürlich der Klimawandel, der im Anlagekonzept ganzheitlich berücksichtigt wird. „Savity Grow“ ist ökologisch nachhaltig und somit auch gut für unseren Planeten. So investiert „Savity Grow“ beispielsweise in ETFs/UCITS-Fonds, die für Aktieninvestments nach der Systematik von MSCI ein ESG Screening gewährleisten, womit kontroverielle Praktiken im Umweltbereich ausgeschlossen werden können. Hervorzuheben ist, dass bei Savity Grow bereits eine Veranlagung ab € 3.000 möglich ist und der Vermögensaufbau in Form eines Sparplans ab € 100.

Konten & Karten

Soziale Inklusions-Konten bei der BAWAG P.S.K.

**FS 7
SDG 1**

- ▶ Das „**Neue Chance**“-Konto der BAWAG P.S.K., das bereits 2009 einführt wurde, ist für Menschen konzipiert, die ansonsten vom Zahlungsverkehr ausgeschlossen wären. Weder Kontonummer noch Bankleitzahl weisen darauf hin, dass es sich dabei um ein Konto auf Guthabenbasis handelt. Das verhindert, dass Kunden im Rahmen der Durchführung ihrer Geldgeschäfte und Transaktionen – direkt oder indirekt – stigmatisiert werden.
- ▶ Ergänzend dazu bietet unser **VZKG-Konto** allen Menschen einen sehr günstigen Zugang zu einem Bankkonto. Speziell bedürftige Personen erhalten dieses Pauschalkonto inklusive Kontokarte um 40 € pro Jahr.
- ▶ **Beihilfenkonten (Budget)** ermöglichen spezifischen Zielgruppen (wie z.B. Asylwerber) die Teilhabe am Geldleben sowie die Durchführung finanzieller Transaktionen.

Diagramm: Verteilung Soziale Inklusions-Konten (nach Stückzahl per 31.12.2020)

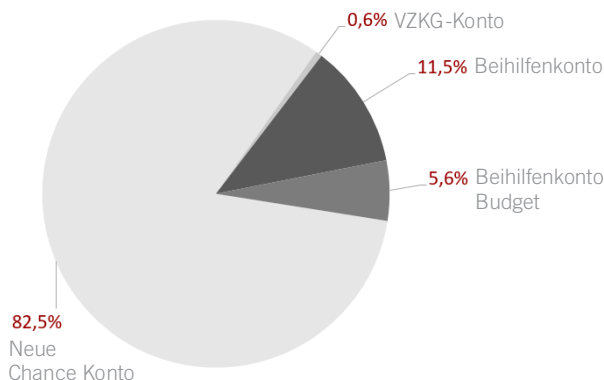
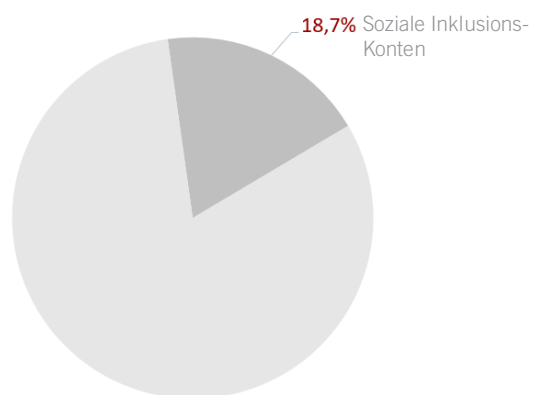


Diagramm: Anteil Sozialer Inklusions-Konten an Gesamtkontenbestand (nach Stückzahl per 31.12.2020)



COP 8 Onlinekonten – einfach & papierlos

Das „Einfach Online Konto“ bietet höchsten Komfort und jederzeitige Bedienbarkeit mit den Vorteilen einer Retailbank. Ideal für Kunden deren Bedarf nicht mit unseren BAWAG P.S.K.-üblichen KontoBoxen abgedeckt ist, die ihre Kontogeschäfte online erledigen möchten und selten Bargeld benötigen. Die Beantragung sowie der Abschluss erfolgen vollständig online.

Auch im Bereich der Kommerzkunden wurde der papierlose Kontoeröffnungsantrag für alle Neukunden der Gesellschaftsformen nicht prot. EU, prot. EU & GmbH mit dem Ziel eingeführt einen volldigitalen Antrag ohne Ausdrücke und Papier zur bieten. Die BAWAG P.S.K. ist damit die erste österreichische Vollbank mit einer volldigitalisierten Kontoeröffnung im Kommerzbereich.

Auch die Marke „Qlick“ mit dem Angebot von Ratenkrediten ist ausschließlich digital und deshalb ressourcenschonend. Die Antragsstrecke ist komplett online, hier wird keinerlei Papier verbraucht.

Debit Mastercard

Kunden können mit der neuen Debit Mastercard Onlinekäufe ohne Kreditkarte tätigen. Damit ist es für Kunden, die keine Kreditkarte möchten oder aus Bonitätsgründen keine Kreditkarte erhalten, möglich, ohne Benachteiligung durch ein geringerwertiges Sicherheitsverfahren bei Onlinehändlern einzukaufen. Dabei handelt es sich um das weltweit standardisierte Sicherheitsverfahren 3D-Secure für Mastercard-Produkte – eine kostenlose Registrierung genügt. Zusätzlich ist jetzt auch der Einkauf bei Händlern möglich, welche bisher nur Kreditkarten akzeptierten.

Kreditkarten

Künftig haben all unsere BAWAG P.S.K., easybank und PayLife-Kreditkartenkunden die Möglichkeit, ihren persönlichen PIN-Code für die Zahlungsfreigabe direkt in klar, easybank-App oder myPayLife abzufragen und so die Zusendung eines postalischen Papier-PIN-Briefes zu unterdrücken.

easy green energy - eine „grüne“ Erfolgsgeschichte in der BAWAG Group

Der Strom- und Gasversorger easy green energy ist ein 2015 gegründetes Tochterunternehmen. Mittlerweile ist das Unternehmen zweitgrößter Alternativenanbieter in Österreich und versorgt rund 160.000 Kunden mit grünem Strom und Gas. Die future-Strom-Angebote des Unternehmens sind bereits seit dem Gründungsjahr durch das Österreichische Umweltzeichen zertifiziert. easy green energy ist ein Vorzeigebispiel für ein Unternehmen mit einem nachhaltigen und mehrfach ausgezeichneten Produktangebot innerhalb des Konzerns. Mitarbeiter der BAWAG Group haben die Möglichkeit, beim Wechsel von ihrem bisherigen Energielieferanten zu easy green energy einen exklusiven Mitarbeiterbonus zu erhalten.

SDG 7

Der „easy green energy-Strom“ stammt zur Gänze aus erneuerbaren Energiequellen, wird in österreichischen Wasserkraftwerken produziert und ist frei von fossilen und nuklearen Energieträgern. Je nach Produktauswahl können Kunden nicht nur grünen, sondern auch zusätzlich umweltzertifizierten Ökostrom (UZ 46) beziehen.

Das Unternehmen bietet ausschließlich zertifiziert klimaneutrales Gas, welchem seit Ende 2019 je nach Option ein 10 % ökologisch-hochwertiges Biogas beigemischt wird. Das unabhängige Prüfinstitut ÖKOTREND zertifiziert das Gas von easy green energy regelmäßig als klimaneutrales Produkt und empfiehlt das Angebot als „wirkungsvollen Beitrag zum Klimaschutz“.

Neu seit Dezember 2020: easyladen

Das Unternehmen bietet zusätzlich ein neues e-mobility Produkt an: easy laden. Via App oder physische Ladekarte profitieren easy green energy-Kunden nicht nur zu Hause von grünem Strom, sondern haben auch Zugang zum Ladenetz. In Österreich und ganz Europa können Kunden ihr Elektrofahrzeug bargeldlos zu günstigen Konditionen laden. Ihr individuelles e-mobility-Angebot können sich Kunden mithilfe eines Configurators selbst online nach ihren Wünschen und Bedürfnissen zusammenstellen. easy green energy ist somit einer der ersten Anbieter, die den Abschluss von e-mobility komplett online ermöglichen.

Um der grünen Markenbotschaft treu zu bleiben, wird die Verwendung der App zur Benutzung der Ladestellen hervorgehoben. Damit soll die Produktion von Plastikkarten minimiert werden. Über die App finden Kunden die nächste passende Ladestation und können den Ladevorgang sowie die Bezahlung starten. Es gibt bei der Mobilitätskarte einen Onlinebonus in der Höhe von € 1,- pro Monat, um den Verzicht auf Papier voranzutreiben. Die Kunden können ihre Rechnungen jederzeit komfortabel im Online-Kundenportal abrufen und werden ausschließlich per E-Mail kontaktiert.

Mit den neuen Tarifmodellen soll der Umstieg auf ein elektrisch betriebenes Fahrzeug erleichtert werden. Das Ziel der Produkterweiterung ist es, einen Beitrag zur Elektromobilität und somit einer nachhaltigen Zukunft zu leisten.

GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG UND PERSÖNLICHES ENGAGEMENT

Man kann immer
weiter gehen,
als man denkt

und immer
weiter denken,
als man geht. Von:
Jan Rimmer

Bedeutung für die BAWAG Group

- 103-1** Die BAWAG Group nimmt ihre soziale Verantwortung wahr und setzt sich für gesellschaftspolitisch relevante Themen ein. Unser Engagement soll den Menschen Nutzen und Mehrwert bringen. Durch die crowdfunding.at-Plattform ermöglichen wir regionalen Sozialprojekten Finanzierungsmöglichkeiten.
- 103-2**
- 103-3**

Zudem spenden wir als Unternehmen regelmäßig für Initiativen und Sozialprojekte. 2020 wurden insgesamt über 104.000 € von der BAWAG Group gespendet (2019: 103.000 €).

Chancen

Wir konzentrieren uns bei Sponsoring-Vereinbarungen auf die Bereiche Bildung, Kultur und Soziales und schärfen damit das Wahrnehmungsprofil der Bank. Dadurch steigt für Mitarbeiter und Kunden, die auf diese Bereiche Wert legen, die Attraktivität der BAWAG Group.

Verbindungen zu NGOs und sozialen Institutionen sowie Bildungsinstitutionen können zum Nutzen benachteiligter Personengruppen ausgebaut und vertieft werden.

Darüber hinaus hat die Unterstützung des Freiwilligenengagements unserer Mitarbeiter positive Effekte auf das Wir-Gefühl im Unternehmen.

Risiken

Das Vernachlässigen der oben genannten Aspekte kann für die BAWAG Group neben Reputationsrisiken auch das Sinken der Attraktivität als Arbeitgeber und Bank mit sich bringen.

Sozialprojekte und Initiativen, die der Konzern seit Jahren als Bank oder projektmäßig über die crowdfunding.at-Plattform unterstützt, müssten nach neuen Finanzierungspartnern oder -möglichkeiten suchen. Die Realisierung von sozialen Initiativen könnte sich damit verzögern.

Durch mangelnde Unterstützung der Freiwilligentätigkeit von Mitarbeitern könnte das Bewusstsein für die Bedeutung von zivilgesellschaftlichem Engagement sinken. Ohne freiwillige Helfer könnten wiederum viele Sozialprojekte ihr Vorhaben nur eingeschränkt oder gar nicht umsetzen.

Due-Diligence-Prozesse und (laufende) Maßnahmen

Verschiedene Prozesse stellen sicher, dass die Sozialprojekte, die via crowdfunding.at unterstützt werden können, unseren Vorgaben und Grundsätzen entsprechen. So wird jedes Sozialprojekt, das auf der Plattform veröffentlicht wird, vorab durch verschiedene Fachabteilungen auf seine Gemeinnützigkeit geprüft und bewertet.

Spendenvorhaben werden vor der Genehmigung nach dem Mehraugenprinzip geprüft.

Durch genaue Vorgaben und die Prüfung jedes Antrags eines Freiwilligentages wird sichergestellt, dass das Engagement unserer Mitarbeiter karitativen und gemeinnützigen Zwecken und Projekten zugutekommt.

Handlungsfeld 5: Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement

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



COVID-19

2020 wurde auf unserer crowdfunding.at-Plattform einer der Projektschwerpunkte auf Initiativen zur Abfederung der Auswirkungen von COVID-19 gelegt und über verschiedene Projekte wurden insgesamt 40.000 € gesammelt. Die Finanzierungen kamen Sozialeinrichtungen zugute, die bedürftige Menschen in Notlagen unterstützen (weitere Informationen im folgenden Kapitel).

Durch COVID-19 und die damit verbundenen Kontaktbeschränkungen mussten viele Sozialeinrichtungen ehrenamtliche Mitarbeit einschränken. Dadurch konnten auch in der BAWAG Group geplante Initiativen für Freiwilligenarbeit nicht stattfinden (weitere Informationen im folgenden Kapitel). Dies hatte zur Folge, dass die Zahl der absolvierten Stunden für Freiwilligenarbeit 2020 im Vergleich zum Vorjahr nicht ausgebaut werden konnte. Trotzdem wurden Informationen für Mitarbeiter zur Verfügung gestellt, wie sie auf individueller Basis Freiwilligenarbeit nachgehen können.

INITIATIVEN UND MASSNAHMEN

crowdfunding.at

Seit 2014 unterstützt die BAWAG P.S.K. über die Plattform crowdfunding.at Sozialprojekte und ökologisch-nachhaltige Projekte Einzelner oder privater Organisationen dabei, ihre Vorhaben der Öffentlichkeit zu präsentieren und über Crowdfunding Beiträge von Privatpersonen zu lukrieren. Bisher wurden Finanzierungen von fast 900.000 € zusammengetragen, allein 2020 waren es 200.000 €. Auf der Plattform werden Sozialprojekte aus den Themenbereichen Arbeit, Wohnen, Bildung, Gesundheit, Kultur, Umwelt und Technologie ins Rampenlicht gestellt und bei der Finanzierung ihres Vorhabens unterstützt.

2020 wurden unter anderem Finanzierungen als Unterstützung für folgende Projekte über crowdfunding.at gesammelt: das Projekt „Birdhelp“ gegen das heimische Vogelsterben; das Projekt „Rote Nasen Clowdoctors“; das Projekt „Dank-Dir“ mit Therapien und Heilbehelfen für schwer behinderte Kinder; die kinderfreundliche Sanierung des „Falkencamp Döbriach“ sowie das Projekt „MOMO Kinderhospiz“.

Zudem wurde 2020 bei den Projektveröffentlichungen ein Themenschwerpunkt auf COVID-19-Projekte von gemeinnützigen Organisationen und deren Arbeit gelegt. Hierzu gab es auf crowdfunding.at verschiedene Projekte von Caritas, Rotem Kreuz, Rote Nasen, Make-A-Wish und der Essensausgabe des Sozialkaufhauses Wiener Neustadt. Insgesamt wurden für Bedürftige und spezielle Bedürfnisse der Schwächsten der Gesellschaft, die sich aus den Herausforderungen rund um COVID-19 ergeben haben, 40.000 € gesammelt.

Im Rahmen eines zweiten Themenschwerpunkts wurden von der BAWAG P.S.K. pro Kontoeröffnung im Oktober und November 10 € für die sozialen Projekte gespendet. In den sozialen Medien konnten unsere Kunden für ihr bevorzugtes Projekt stimmen. Damit wurden sowohl in der Filiale als auch online die Projekte einer breiten Öffentlichkeit kommuniziert, die Crowdfunding-Plattform und die Spendenmöglichkeit mit Ös thematisiert und die Projekte seitens der Bank unterstützt.

Freiwilligentage

Die Ausweitung der Freiwilligentage auf alle Mitarbeiter der BAWAG Group in Österreich wurde 2020 erfolgreich abgeschlossen. Die Mitarbeiter können bis zu zwei Arbeitstage pro Jahr für Freiwilligenarbeit für gemeinnützige Organisationen und Projekte nutzen, ohne dafür Urlaubstage in Anspruch nehmen zu müssen.

2020 wurde gemeinsam mit dem Roten Kreuz ein „Mapathon“ veranstaltet, bei dem 12 Freiwillige der BAWAG Group mit dem Erfassen von nicht kartierten Gebieten auf Landkarten halfen. Darüber hinaus half ein Freiwilligenteam bei der Realisierung einer sogenannten „Bienenose“ mit und unterstützte damit das crowdfunding.at-Projekt „Bee Heroes“.

Durch den zweiten Lockdown im November und Dezember war es nicht möglich, einen geplanten Freiwilligentag im Ute-Bock-Flüchtlingsheim im Dezember durchzuführen. Jedoch wurde eine Mitarbeiterinitiative gestartet, bei der kontaktlos Spenden und Weihnachtsgeschenke für die Heimbewohner angeliefert werden konnten.

Tabelle: Absolvierte Stunden an Freiwilligenarbeit für Sozialprojekte von Mitarbeitern

	2020	2019	2018
Stunden gesamt	200	312	48

Bessere Antworten-Preis für „Hop In Job“

Der „Bessere Antworten-Preis“ der BAWAG P.S.K. ist mit 3.000 € dotiert und ging 2020 an den Verein ZORO für das Projekt „Hop In Job“. Das Projekt unterstützt sozial benachteiligte Personen, Alleinerziehende und junge Menschen beim Start oder Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt.

Um auch als Arbeitgeber dieses Projekt zu unterstützen, bieten wir vom Verein ZORO vorausgewählten Personen die Möglichkeit, in einem 10-wöchigen Praktikum Arbeitserfahrung zu erwerben und bestenfalls danach in ein Dienstverhältnis übernommen zu werden. Dieses Pilotprojekt haben wir im November 2020 im Wiener Filialbereich gestartet.

Neuer „Finanz-Check“ für Kinder ab 6 Jahren

SDG 4

Um die Entwicklung von Finanzkompetenz frühzeitig zu fördern, hat die BAWAG P.S.K. 2020 gemeinsam mit dem Sozialunternehmen Three Coins ein Finanzquiz für Kinder ab 6 Jahren entworfen, das den Einstieg in deren Geldleben unterstützt. Jedes Kind kann eigenständig oder gemeinsam mit den Eltern den „Safe&Cool“-Check auf der BAWAG P.S.K.-Website kostenlos absolvieren. Der Check mit seinen 10 Fragen vermittelt erste Grundlagen für vernünftiges Konsumieren und Sparen, aber auch wie man mit persönlichen Bankdaten sicher umgeht. Darüber hinaus wird Basiswissen über allgemeine Finanzthemen, einfache Bankvorgänge und das Taschengeldkonto auf witzige und spielerische Art und Weise abgefragt. Der Check ist auch als Einstiegsquiz zu allen „Safe&Cool“-Taschengeldkonten bei der BAWAG P.S.K. konzipiert, um schon im Vorfeld erste Grundlagen rund um den sicheren Umgang mit Geld in der digitalen Welt zu erlangen.

Aktion Blutspenden

Auch 2020 hat die Blutspendeaktion des Österreichischen Roten Kreuzes in der Zentrale der BAWAG Group stattgefunden, COVID-19-bedingt mit erhöhten Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen. Insgesamt wurden 26 Blutkonserven von Mitarbeitern für kranke und verletzte Menschen gespendet.

Licht ins Dunkel

Auch 2020 hat die BAWAG P.S.K. wieder Licht ins Dunkel mit insgesamt 50.000 € unterstützt. 20.000 € flossen davon in den „Licht ins Dunkel“-Soforthilfefonds. Jeweils 10.000 € kamen dem SOS-Kinderdorf in Moosburg, das tiergestützte Therapien für Kinder und Jugendliche anbietet, der Caritas St. Pölten und dem Kinderdorf Pötttsching zugute, das Kindern aus schwierigen familiären Verhältnissen ein Zuhause bietet.

LERNEN.MÖGLICH.MACHEN

Die BAWAG Group hat im Dezember 2020 einen internen Spendenaufruf für den Hilfsfonds „LERNEN.MÖGLICH.MACHEN“ der Volkshilfe Österreich gestartet. Der Hilfsfonds ermöglicht Kindern und Jugendlichen, die in armutsgefährdeten Haushalten in Österreich leben, den Zugang zu bildungsfördernden Angeboten. Insgesamt wurden 150.000 € gespendet.

BAWAG P.S.K. Fraueninitiative unterstützt #wirtun

Im Rahmen des BAWAG P.S.K. Frauenpreises 2020 hat die BAWAG P.S.K. Fraueninitiative das Projekt #wirtun der Caritas mit einem Spendenbetrag in Höhe von 10.000 € unterstützt. Die Initiative hat es sich zum Ziel gemacht, Frauen in akuten Krisen

zu helfen. Es werden Unterkünfte, Betreuung und Beratung für Frauen bereitgestellt, die in versteckter Obdachlosigkeit leben oder von Armut oder Gewalt betroffen sind.

Zoohackathon

Die BAWAG Group war 2020 zum zweiten Mal Sponsor des „Zoohackathon“ der US-Botschaft in Wien und war mit Mentoren vor Ort. Das international durchgeführte Event fand erstmals europaweit und virtuell statt. Auch diesmal war die Entwicklung von Technologielösungen zur Eindämmung des globalen Handels mit Wildtieren das Ziel der Veranstaltung.

COVID-19: Unterstützung UNICEF

Die BAWAG Group spendete 1.000 € zur Unterstützung der Eindämmung von COVID-19 an die Organisation UNICEF. Das Spendengeld wurde für Hygieneartikel sowie wichtige medizinische Versorgung wie Handschuhe und Masken eingesetzt. In Dörfern und Schulen wurden Informationskampagnen zu COVID-19-Vorsichtsmaßnahmen durchgeführt.

SDG 1 Partner für gemeinnützige Organisationen

Die BAWAG P.S.K. ist seit Jahrzehnten die Hauptbankverbindung zahlreicher Spendenorganisationen in Österreich. Rund 150 Non-Profit bzw. Non-Governmental Organizations zählen zu den langjährigen Kunden. Die BAWAG P.S.K. begünstigt zudem die Einzahlung von Spenden. Seit Jahren liegt der begünstigte Spesensatz für Bargeldeinzahlungen in den Filialen der BAWAG P.S.K. für zahlreiche Spendenzwecke bei 0,55 € pro Transaktion.

**Wenn alle die
gleiche Chance
haben weiter
zu kommen**

**dann ist das
unser aller
Chance weiter
zu kommen.**

MITARBEITERFÖRDERUNG UND -ENTWICKLUNG, DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

Bedeutung für BAWAG Group

Unsere Mitarbeiter sind der Schlüssel zur Umsetzung unserer Strategie und zum Aufbau der BAWAG Group von morgen. Die Technologie hat nicht nur das Kundenverhalten verändert, sondern auch die Art und Weise, wie wir zusammenarbeiten. Neben dem traditionellen Bankfachwissen mussten auch die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeiter von Finanzinstituten verbessert werden, um sich an diese Veränderungen anzupassen.

103-1
103-2
103-3

Hochqualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen, zu entwickeln und zu halten, ist ein wesentlicher Faktor für den Erfolg der BAWAG Group. Wir sehen unsere Verantwortung auch darin, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, in dem Mitarbeitern Raum für ihre weitere Entwicklung gegeben wird. Daher ist die Förderung der beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung von Mitarbeitern durch eine wertschätzende und karrierefördernde Arbeitsumgebung sowie durch zielgruppengerechte Programme und individuelle Entwicklungsmaßnahmen besonders wichtig.

Mitarbeitergesundheit, Arbeitssicherheit sowie Diversität und Chancengleichheit sehen wir als weitere wichtige Säulen eines erfolgreichen Personalmanagements. Als familienfreundliches Unternehmen setzen wir konkrete Maßnahmen für unsere Mitarbeiter um.

Chancen

Gelebte Diversität und Chancengleichheit haben eine positive Auswirkung auf die Geschäftsprozesse und damit auf den Unternehmenserfolg des Konzerns. In der BAWAG Group arbeiten Menschen aus 45 Nationen, aus allen Altersgruppen, die im Berufsleben stehen, mit unterschiedlichen sexuellen Orientierungen, mit Einschränkungen und verschiedenen Glaubensrichtungen täglich zusammen.

Durch Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen und ein langfristiges Personalmanagement erhöhen sich die Attraktivität der BAWAG Group als Arbeitsgeber und die Mitarbeiterzufriedenheit.

Risiken

Eine Vernachlässigung der oben genannten Aspekte kann die Attraktivität der BAWAG Group bei aktiven und potentiellen Mitarbeitern mindern und damit die Fluktuation erhöhen.

Reputationsschäden können die Aufnahme neuer, qualifizierter Mitarbeiter erschweren.

Fehlende Motivation, beispielsweise durch Ungleichbehandlung von Mitarbeitern, könnte einen negativen Einfluss auf die Arbeitsprozesse und -abläufe haben. Dies kann auch unser Kundenangebot beeinflussen.

Die fehlende Berücksichtigung von Maßnahmen gegen das Auftreten von gesundheitlichen Risiken, die sich aus dem Arbeitsalltag bei unseren Mitarbeitern ergeben, könnte zu körperlichen und psychischen Belastungen und Krankheiten bei unseren Mitarbeitern führen.

Due Diligence-Prozesse und (laufende) Maßnahmen

Durch strukturierte Feedback-Prozesse, den gezielten Wissenstransfer von Führungskompetenzen und ein breites Angebot an Weiterbildungsmöglichkeiten soll gewährleistet werden, dass unsere Mitarbeiter in ihrer persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung unterstützt werden. So wollen wir sicherstellen, dass die Mitarbeiter ihr Arbeitsumfeld als motivierend und wertschätzend empfinden.

Durch das breite Angebot an Schulungen wollen wir gewährleisten, dass Mitarbeiter das Wissen zur erfolgreichen Bewältigung ihres Arbeitsalltags in Zeiten von zunehmender Digitalisierung und Veränderungen ihres Arbeitsumfeldes erhalten und es nützlich einsetzen können.

Nach Weiterbildungsprogrammen gibt es für Teilnehmer die Möglichkeit, dem Bereich Human Resources Feedback über ein standardisiertes Format zum Ablauf und zur Gestaltung des Programmes zu geben. So soll sichergestellt werden, dass Verbesserungsmöglichkeiten in den Programmen identifiziert und ggf. umgesetzt werden.

Durch das klare Bekenntnis zu Chancengleichheit und Diversität, das Angebot zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie die Umsetzung des Frauenförderplans soll gewährleistet sein, dass Mitarbeiter mit unterschiedlichen Persönlichkeiten und in verschiedenen Lebenssituationen bei ihrem Karriereweg unterstützt und keine Ungleichheiten geschaffen werden.

Durch die Angebote und Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung soll potentiellen psychischen und physische Belastungen von Mitarbeitern am Arbeitsplatz vorgebeugt und diesen frühzeitig entgegengewirkt werden.

Handlungsfeld 6: Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit

Wesentliche Auswirkungen	<ul style="list-style-type: none"> ...Mitarbeiterzufriedenheit ...Motivation und Sinnstiftung ...Physische und psychische Gesundheit ...Einfluss auf Diversität (insb. Geschlechtergleichstellung) ...Chancen durch Erhöhung des Bildungsgrades ...Schaffung von Arbeitsplätzen ...Steigerung des wirtschaftlichen Erfolgs und der indirekten ökonomischen Auswirkungen (siehe Handlungsfeld weiter oben)
Potentielle Risiken für die BAWAG Group	Hohe Fluktuationsrate, vermehrte Krankenstände, Vertrauensverlust, Fachkräftemangel, Recruiting, Probleme bei Geschäftsabwicklung
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	<ul style="list-style-type: none"> ...Mitarbeitern eine gesunde und karrierefördernde Arbeitsumgebung bieten ...einen offenen, wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeitern pflegen und ihre Potenziale fördern ...Chancengleichheit und Diversität im Unternehmen leben
Due-Diligence-Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Bewertungsplattformen, Nachhaltigkeitsratings, Mitarbeiterfeedback zu Talente- sowie Aus- und Weiterbildungsprogramme, Frauenförderplan, Gesundheitsförderung
SDGs	SDG 4, SDG 5, SDG 8
UN Global Compact	Prinzipien 3–6
UN-Global-Compact-Women's-Empowerment-Programm	Prinzipien 1–7
GRI	401–1, 401–2, 401–3, 404–1, 404–3, 405–1, 406–1, FS 4
NaDiVeG-Bezug	Sozial- und Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte



COVID-19

Die COVID-19-Pandemie hatte keinen direkten Einfluss auf die Beschäftigungsverhältnisse (z.B. Kündigungen oder Anmeldungen zur Kurzarbeit). Es gab jedoch Sonderbetreuungszeiten und Freistellungen von Risikopatienten.

Durch die Auswirkungen von COVID-19 und die Umstellung des Arbeitsalltags haben sich verschiedene Chancen und Risiken für die Mitarbeiter ergeben. So besteht für Mitarbeiter im Vertrieb durch den Kundenkontakt ein höheres Ansteckungsrisiko als für jene Mitarbeiter der Zentrale, die größtenteils im Homeoffice arbeiten. Durch die Veränderungen des Arbeitsalltags und die stärkere Nutzung von digitalen Tools im Homeoffice gibt es das Risiko von Überforderungen durch neue Arbeitsprozesse, aber auch das verstärkte Verschwimmen der Grenzen von Privatem und Beruflichem. Für die Mitarbeiter im Homeoffice ergeben sich jedoch auch durch das Wegfallen des Arbeitsweges eine leichtere Vereinbarkeit von Privatem und Beruflichem, sowie die individuellere Gestaltbarkeit des Arbeitsortes und der –zeit.

Eine eigene Task-Force koordiniert seit Beginn der COVID-19-Pandemie die Maßnahmen der BAWAG Group zum Schutz der Mitarbeiter und dient als zentrale Schnittstelle zwischen Mitarbeitern, Führungskräften und Entscheidungsträgern.

Diese aus unterschiedlichen Bereichen zusammengestellte Arbeitsgruppe kommuniziert regelmäßig entsprechende Updates und Informationen im Intranet oder direkt an die Mitarbeiter und Führungskräfte.

Mit Inkrafttreten der COVID-19-Maßnahmen wurde in der BAWAG Group ein entsprechendes Sicherheitskonzept mit reduzierter Mitarbeiteranzahl in den Großraumbüros erstellt und wurden zeitnah Auflagen kommuniziert und Desinfektionsmittel und zwei Stoffmasken pro Mitarbeiter zur Verfügung gestellt.

In den Filialen wurden zusätzlich Plexiglas-Vorrichtungen montiert, Sicherheitspersonal sorgte dafür, dass sich nicht zu viele Personen zeitgleich in den Filialen aufhielten und ein Schichtbetrieb wurde eingeführt.

Auf Grund der COVID-19-bedingten Mehrbelastungen für z.B. Alleinerzieher oder Eltern in Vollzeit mit Kinderbetreuung wurde das individuelle Angebot durch die Arbeitspsychologinnen erweitert. Auch die individuelle Beratung durch die Betriebsärzte und Beratungen betreffend korrekter Ergonomie zuhause wurden in Abstimmung mit Human Resources verstärkt online angeboten und durchgeführt.

Für die kurzfristige Umstellung auf virtuelles Arbeiten wurden neben entsprechender Bereitstellung des IT-Equipments auch Videoschulungen zur Verwendung von Microsoft Teams angeboten und geplante Präsenztrainings, wenn inhaltlich möglich, auf Onlinetrainings umgestellt.

COVID-19-bedingter Sonderurlaub für Kinderbetreuung: Es wurde eine 3-wöchige Sonderbetreuungszeit für Kinder bis zum vollendeten 14. Lebensjahr für alle Mitarbeiter in der BAWAG Group in Österreich angeboten. In der BAWAG Group kam dabei ein 3-Stufen-Modell als Unterstützung in der Durchführung zum Einsatz.

Im Dezember unterstützte die BAWAG Group Mitarbeiter, die bei den österreichweit durchgeführten Massentests teilnehmen wollten. Mitarbeitern wurde bei Bedarf bis zu 2 Stunden während der Arbeitszeit für die Teilnahme zur Verfügung stellt.

Mit Jahresende hat die BAWAG Group eine COVID-19-Sonderprämie für alle aktiven Mitarbeiter in Höhe von 300 € ausbezahlt als Anerkennung des besonderen Engagements während der herausfordernden Monate der COVID-19-Maßnahmen. Bereits im Sommer erhielten Mitarbeiter im Filialvertrieb, die während des 1. Lockdowns gearbeitet hatten, einen Bonus.

COVID-19 hatte auch einen Einfluss auf die Aktivitäten des Vereins „BAWAG P.S.K. Sportklub“, da aufgrund der Kontaktbeschränkungen Aktivitäten verschoben oder abgesagt wurden. Outdoor-Einheiten konnten teilweise unter der Einhaltung von Abstandsregeln stattfinden (z.B. Lauftreffs). Indoor-Trainings konnten durch den Umstieg auf Onlineeinheiten (z.B. Yoga, Pilates) durchgeführt werden.

DIVERSITÄTSKENNZAHLEN

102-8
405-1
401-1 **Tabelle: Entwicklung der Mitarbeiterzahl**

	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Mitarbeiterzahl	4.073	4.353	4.046
Fluktuationsrate (in %) ¹⁾	9%	8%	8%

1) Nicht berücksichtigt sind Kündigungen durch den Arbeitgeber, sowie Mitarbeiteraustritte im Rahmen des Sozialplans und Pensionierungen. Die Berechnung erfolgte auf Basis von Vollzeitäquivalente.

Die Kennzahlen zu Abgängen und Neueintritten finden sich im Appendix.

Tabelle: Ausmaß des Beschäftigungsverhältnisses

	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Vollzeit	2.590	2.712	2.470
Frauen	1.178	1.266	1.144
Männer	1.412	1.446	1.326
Teilzeit	1.483	1.641	1.576
Frauen	1.129	1.221	1.147
Männer	354	420	429

Tabelle: Art des Beschäftigungsverhältnisses nach Geschlecht

	31.12.2020	31.12.2019
Unbefristet	3.996	4.235
Frauen	2.259	2.409
Männer	1.737	1.826
Befristet	77	118
Frauen	48	78
Männer	29	40

Tabelle: Art des Beschäftigungsverhältnisses nach Ländern

	31.12.2020	31.12.2019
Unbefristet	3.996	4.235
Österreich	3.400	3.575
Deutschland	538	626
Andere	58	34
Befristet	77	118
Österreich	63	94
Deutschland	14	24
Andere		

Tabelle: Geschlechterverteilung (in %)

	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Frauen	57%	57%	57%
Männer	43%	43%	43%
Anteil Frauen in Führungspositionen	33%	34%	28%

**WEP 1
WEP 7**

Tabellen: Belegschaft / leitende Organe nach Altersgruppe und Geschlecht

		Altersgruppe			Anzahl
		<30	30-50	>50	
31.12.2020					
Männer	Vorstand		6		6
	Bereichsleitung / Geschäftsführung		30	11	41
	Bereichs- bzw. Vertriebsleitung regional / Verkaufsleitung / Abteilungsleitung	1	55	31	87
	Filialeitung / Gruppenleitung / Teamleitung	6	104	42	152
	Keine leitende Funktion	317	578	585	1.480
Summe (Männer)		324	773	669	1.766
Frauen	Vorstand				
	Bereichsleitung / Geschäftsführung		7		7
	Bereichs- bzw. Vertriebsleitung regional / Verkaufsleitung / Abteilungsleitung	2	34	8	44
	Filialeitung / Gruppenleitung / Teamleitung	8	60	19	87
	Keine leitende Funktion	506	1.018	645	2.169
Summe (Frauen)		516	1.119	672	2.307
Gesamt		840	1.892	1.341	4.073

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

405-1

	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Aufsichtsrat ¹⁾ (in Köpfen)	6	6	9
davon Männer	4	4	6
davon Frauen	2	2	3

1) Altersgruppe Aufsichtsrat 2020: 6 Aufsichtsräte männlich/weiblich >50 Jahre (100%); Anteil Frauen im Aufsichtsrat 2020: 33%.

Tabellen: Belegschaft nach Nationalität

31.12.2020	Österreich	Deutschland	Andere
Vorstand	1	1	4
Bereichsleitung / Geschäftsführung	30	10	8
Bereichs- bzw. Vertriebsleitung regional / Verkaufsleitung / Abteilungsleitung	97	20	14
Filialleitung / Gruppenleitung / Teamleitung	181	47	11
Keine leitende Funktion	2.822	524	303
Gesamt	3.131	602	340

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

RECRUITING

2020 wurde das bestehende Recruitingtool der BAWAG Group in Österreich durch ein Workflow Tool ersetzt. Die neu überarbeitete Recruiting Policy definiert die wesentlichen Grundsätze und Regeln des internen und externen Recruiting Prozesses und ist abgestimmt auf die strategischen und kostenseitigen Unternehmensziele.

COP 6

Die wesentlichen Vorteile dieser neuen Lösung sind:

- ein schneller, intuitiver und professioneller Prozess für Bewerber;
- ein verbesserter Service durch Human Resources bei der Suchen nach den besten Mitarbeitern;
- ein papierloser und damit umweltbewusster Recruiting Prozess;
- Stärkung der Arbeitgebermarke als innovatives und modernes Unternehmen;
- einfaches Single Sign-on;
- Terminvereinbarungen werden automatisch in den Outlook Kalendern eingetragen;
- Verfügbarkeit via App.

Die BAWAG Group steht für Chancengleichheit und diverse Teams. Die Recruiter sind auf dieses Thema sensibilisiert. Zusätzlich wurde heuer ein Spezial-Workshop zum Thema „Unbewusste Voreingenommenheit/„unconscious bias“ von einem Experten des Diversity Think Tank Austria durchgeführt. Als Multiplikatoren gaben unsere Recruiter dieses Wissen in den

WEP 2

Einführungsworkshops zum neuen Recruitingtool an die Führungskräfte der BAWAG Group Österreich weiter. Bis Ende 2020 wurden auf diesem Weg 88 Hiring Manager zu diesem Thema geschult.

Grundsätzlich fördert die BAWAG Group unbefristete Arbeitsverhältnisse. Leasingpersonal wird nur in Ausnahmefällen an- gestellt. Mit neuen Mitarbeitern schließen wir ein befristetes Dienstverhältnis von 6 Monaten ab, wobei der 1. Monat als Pro- bemonat vereinbart wird.

MITARBEITERENTWICKLUNG IN DER ZENTRALE

Programme für neue Mitarbeiter

Praktikum „Come & Learn“

Die BAWAG Group bietet Studierenden in sechsmonatigen Praktika einen interessanten und abwechslungsreichen Einblick in das Berufsleben. Die Praktikanten können ihr im Studium erworbenes Wissen weiterentwickeln. Sie arbeiten aktiv an bankspezifischen Projekten und Aufgaben mit und sammeln dabei nicht nur wertvolle praktische Erfahrungen in verschie- denen Fachbereichen, sondern lernen auch die Prozesse der Bank kennen. Praktika in der BAWAG Group sind ideale Ein- stiegsmöglichkeiten für eine spätere erfolgreiche Karriere im Unternehmen.

Traineeprogramm „Start & Move“

Hochschulabsolventen werden mit dem Traineeprogramm „Start & Move“ angesprochen. Im Rahmen des einjährigen Pro- gramms erhalten die Trainees einen umfassenden Einblick in das Unternehmen, arbeiten an bankbezogenen Projekten mit und können ein erstes internes Netzwerk aufbauen. Darüber hinaus erhalten sie eine fundierte Ausbildung in ihrem Ge- schäftsbereich und können ihre Fähigkeiten durch Workshops zu interpersonellen Fähigkeiten kontinuierlich erweitern.

Von den insgesamt 15 Teilnehmern 2020 waren 8 Frauen.

Im September 2020 hat ein neues Traineeprogramm in der BAWAG Group gestartet.

Programme für bestehende Mitarbeiter

Bei der Auswahl von Programmteilnehmern und spezifischen Schulungsmöglichkeiten für Mitarbeiter wird auf ein ausgewo- genes Verhältnis zwischen Frauen und Männern geachtet.

Talentprogramm

Zur Förderung von Führungskräften und Experten bietet die BAWAG Group das einjährige Talentprogramm „forTa- lents“ an. Im Mittelpunkt steht die Erweiterung sozialer, fachlicher und methodischer Kompetenzen. Die Teilnehmer werden in ihrer beruflichen und persönlichen Entwicklung unterstützt und können ihr Netzwerk in der Bank ausbauen. Dieses Pro- gramms ist offen für Talente, die im Rahmen des Talentprozesses der BAWAG Group identifiziert wurden. Human Resources berücksichtigt bei der Auswahl der spezifischen Teilnehmergruppe Diversity-Aspekte, unter anderem die Gleichstellung der Geschlechter. 12 Frauen und 9 Männer haben 2020 von diesem Programm profitiert.

Data Analyst Academy

Eine neue Ausbildungsakademie für Datenanalysten startete im September 2020. Zielgruppe waren neue Mitarbeiter mit einem technischen Universitätshintergrund. Dieses Programm bietet den Absolventen eine fundierte externe und interne

praxisorientierte Ausbildung (z.B. bankfachliches Know-how, technische und Programmierkenntnisse) mit der Möglichkeit von Jobrotationen in mehreren Bereichen und der aktiven Arbeit an Use Cases. Von den 7 Teilnehmern waren 2 Frauen.

Risk-Center-of-Excellence-Programm

Ein neues Programm im Risikobereich unterstützte 2020 talentierte Fachkräfte und High Potentials in ihrer Entwicklung. Begleitet von einem Mentor/einer Mentorin wurden die 5 Teilnehmer, davon 2 Frauen, auf zukünftige Führungs- oder Projektaufgaben in der BAWAG Group vorbereitet.

Das Programm beinhaltete Jobrotationen, eine interne Wissensakademie, regelmäßige Treffen mit dem Senior Management und die Verantwortung für ein wichtiges Risikoprojekt.

Programm für Führungskräfte

Das sechsmonatige „LEAD-Programm“ für junge Führungskräfte dient neuen Führungskräften in den zentralen Bereichen, ihren Führungsstil zu entwickeln. Die Teilnahme umfasst eine Potenzialanalyse des eigenen Kommunikationsverhaltens, Einzelgespräche mit externen Coaches, Mentoring-Einheiten und den Austausch mit Sparringpartnern in der Bank. Der Schwerpunkt liegt auf der Bewältigung von Führungsherausforderungen. Dieses Programm steht allen neu ernannten Führungskräften (Teamleiter, Gruppenleiter, Abteilungsleiter) offen. Von den insgesamt 18 Teilnehmern 2020 waren 9 Frauen.

Erfahrene Führungskräfte und Managementteams werden durch individuelles (Management-) Coaching, Führungsschulungen für Führungskräfte und Team-Workshops unterstützt, um spezifischen Bedürfnissen gerecht zu werden. Der Schwerpunkt liegt auf Einzelcoachings und Teamsitzungen mit Unterstützung von Human Resources und externen Trainern.

Nachfolgeplanung

Die BAWAG Group ist stolz darauf, eine Organisation zu sein, die Beförderungen auf der Grundlage von Verdiensten vornimmt. Die Beurteilung des Potenzials, des Karriereverlaufs der Mitarbeiter und die entsprechenden Aufstiegsmöglichkeiten erfolgen auf der Grundlage von Talent, Ehrgeiz und Leistungen.

Die Ergebnisse dieser Beurteilungen werden im Rahmen von Talent-Reviews zwischen Human Resources und dem Senior Management diskutiert. Karrieremöglichkeiten und Karrierewege werden im Einklang mit der strategischen Nachfolgeplanung festgelegt.

Im Jahr 2019 wurde ein gruppenweites Führungsziel für das Senior Leadership Team eingeführt und 2020 übernommen, das die Führungsentwicklung, Nachfolgeplanung, Talentförderung und Talentverbesserung zu einer der obersten Prioritäten macht.

Seit 2019 besteht ein sogenannter „Erweiterter Vorstand“, der leitenden Managern eine breitere Plattform für strategische Diskussionen und Know-how-Transfer mit dem Vorstand bietet. Im Jahr 2020 ernannte der Vorstand daraus ausgewählte Bereichsleiter zu Stellvertretern.

MITARBEITERENTWICKLUNG IM VERTRIEB

Lehrlinge

Jungen Menschen Ziele und Perspektiven für die Zukunft zu geben, ist für die BAWAG Group sehr wichtig. Die Bank bildet daher seit Jahren Lehrlinge aus und wurde bereits mehrfach ausgezeichnet, unter anderem mit dem Zertifikat „Staatspreis für die besten Ausbildungsbetriebe – Fit for Future“.

Mit ihrem Ausbildungsprogramm zum Bankkaufmann/zur Bankkauffrau bietet die Bank eine hochwertige Ausbildung an, die die Lehrlinge in die Lage versetzen soll, nach der Lehre mit ihrer fundierten Ausbildung in der Beratung und dem Verkauf durch zu starten. Mit einem gut strukturierten Ausbildungsplan, dem Schulbesuch und der Unterstützung durch die Filialen werden die Lehrlinge optimal auf ihr späteres Berufsleben vorbereitet. Mit September 2020 haben in 7 Bundesländern wieder 24 Lehrlinge im ersten Lehrjahr in der BAWAG P.S.K. begonnen – davon 12 junge Frauen.

Nachwuchsführungskräfte

Die Führungsrolle ist ein permanenter Entwicklungsprozess. Dementsprechend umfasst die Ausbildung für Retail-Führungskräfte der BAWAG P.S.K. ein vielfältiges Leistungsspektrum mit klarem Fokus auf Steuerung der Filiale, Zielverantwortung und Mitarbeiterentwicklung.

Für Talente im Vertrieb wird der Lehrgang Leader's Basics angeboten, ein Nachwuchsführungskräfteprogramm, mit dem Ziel, zukünftige Führungspositionen aus den eigenen Reihen besetzen zu können. Das sichert die Entwicklung künftiger Führungskräfte und bietet eine rasche und zielsichere interne Besetzung von Führungspositionen.

Talente mit Führungspotenzial im Vertrieb werden jährlich für diesen Lehrgang vorgeschlagen. Werden diese dann durch die Vertriebsführung nominiert, durchlaufen sie ein Assessment Center und absolvieren eine Potenzialanalyse. Das ermöglicht es, die Entwicklung der TeilnehmerInnen maßgeschneidert zu forcieren.

Im Rahmen des Lehrgangs bauen die Talente Führungsfähigkeiten auf, lernen Vertriebssteuerungsinstrumente einzusetzen und Zusammenhänge zu erkennen. Hauptaugenmerk wird auf Praxistransfer, begleitet durch die direkten Führungskräfte, gelegt. Der Lehrgang schließt mit einer kommissionellen Prüfung ab.

Neueintritte in Führungsfunktionen

Grundstein der Ausbildung ist das Sales Camp. Es bietet in den ersten 13 Monaten einen strukturierten, fachlichen Entwicklungsplan. Die Module sind je nach Vorerfahrung verpflichtend oder optional zu besuchen. Je nach Führungserfahrung und in Abstimmung mit dem Regionaldirektor gibt es für die neue Führungskraft weiters die Möglichkeit den Nachwuchsführungslehrgang Leader's Basics zu absolvieren.

Was darf eine neue Führungskraft in den ersten 6 Monaten noch erwarten:

- eine Potenzialanalyse: Die Ergebnisse werden in einem Feedbackgespräch analysiert. Ziel ist es, konkrete Entwicklungsmaßnahmen zu definieren und in der Folge umzusetzen
- Praxistage in einer Fremdfiliale und ein Buddy-System
- ein Intensivtraining zum Thema Internes Kontrollsystem mit einem abzuschließenden Quick Check

Führungskräfte-Entwicklung

Um bestehenden Führungskräften ein optimales Ausbildungsangebot zu bieten, sind verschiedene Einflussfaktoren zu berücksichtigen. Einerseits gibt es unterschiedliche Rollenprofile im Vertrieb, differenzierte Anforderungen und die strategische Ausrichtung des Filialvertriebes. Andererseits gilt es, den Input aus Ergebnissen von Potenzialanalysen, aktueller Performance und Vertriebsumfragen zu berücksichtigen.

Ziel ist es, Vertriebsführungs Kräften in der BAWAG Group ein vielfältiges und maßgeschneidertes Angebot für Persönlichkeitsentwicklung, Leadership und Fachthemen anzubieten, um ihnen das notwendige Rüstzeug zu geben, ihre Teams zum Erfolg zu führen.

Einerseits werden Themen für Leadership- und Persönlichkeitsentwicklung als Wahlmodule angeboten. Bei der Auswahl der Themen wurden Wünsche und Anregungen der Vertriebsführungs Kräfte sowie Trends in der Bankenbranche berücksichtigt. Jede Führungskraft findet eigenverantwortlich die für sich optimale Weiterbildungsmaßnahme, um für den Führungsalltag gut gerüstet zu sein.

Andererseits bieten wir für erfahrene Führungskräfte den Lehrgang Leader's Premium an. Dieser Lehrgang fördert kollegiales Lernen, bietet die Möglichkeit das eigene Netzwerk zu erweitern und das eigene Führungsverhalten gut zu reflektieren. In den vier Modulen wird besonders auf eine ausgewogene Mischung unterschiedlicher Lernmethoden Wert gelegt.

Persönlichkeitsanalysen für Führungskräfte

Um die Weiterentwicklung von Führungskräften neben allen angebotenen Programmen so individuell wie möglich zu gestalten, erhalten Führungskräfte im Vertrieb persönliche Profile aus zwei sich gut ergänzenden Persönlichkeitsanalysen:

TMA (Talent- und Motivationsanalyse), ein online basiertes Instrument zur Analyse von Talenten und Motiven von Menschen. Die Talent- und Motivationsanalyse misst die für den Arbeitskontext relevanten Talente und Kompetenzen.

PCM (Process Communication Model), eine online basierte Analyse, die menschliche Persönlichkeit und Kommunikation beschreibt. Dieses Profil hilft Kommunikation, Motivation und Stress besser zu verstehen.

Nachfolgeplanung

Der Sales-Talent-Management-Prozess ist ein strukturierter Nachfolgeplanungsprozess im Vertrieb. Die Ziele von STM sind:

- Einschätzung der Fähigkeiten entlang definierter Kriterien für alle Vertriebsmitarbeiter und Führungskräfte
- Angebot von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Strukturierte Nachfolgeplanung – Talentmanagement (Nominierungen für Leader's Basics)
- Trainings für Mitarbeiter

TRAININGS FÜR ALLE MITARBEITER

Trainings stehen den aktiven Mitarbeitern der BAWAG Group in Österreich zur Verfügung – unabhängig davon, ob sie voll- oder teilzeitbeschäftigt sind. BAWAG Group stellt Leasingpersonal ausschließlich in Ausnahmefällen an. Die verpflichtenden Trainings und Selbstlernprogramme werden auf den Tätigkeitsbereich der geleasteten Mitarbeiter abgestimmt¹⁾.

Die neu zusammengestellten Onboarding-Seiten im Intranet der Bank dienen als Unterstützung für neue Mitarbeiter während der ersten Tage in der BAWAG Group.

In den ersten Wochen lernen die Mitarbeiter die Bank durch verpflichtende Selbstlernprogramme (siehe Kapitel „Ethik & Integrität“) und individuelle Schulungen in ihren Teams kennen.

FS 4 Mit der zunehmenden Bedeutung von Nachhaltigkeitsthemen hat die BAWAG Group heuer beschlossen, ihre Mitarbeiter zu diesem Thema zu schulen. Die Trainings wurden mit den ESG Officers akkordiert. Die ESG Officers, aus den Bereichen Kommunikation & Vertrieb, Investor Relations, Risiko, Governance, Human Resources & Diversity Management, steuern als dezentrales Gremium entsprechende Projekte und Prozesse.

In einem ersten Schritt hielten Risikoverantwortliche einen speziellen Workshop zum ESG-Risikomanagement mit einem externen Experten ab. Im Workshop wurden insbesondere ESG-Risiken, Instrumente und Methoden sowie die Herausforderungen diskutiert.

In einem zweiten Schritt erhielten alle Mitarbeiter in einem verpflichtenden Selbstlernprogramm einen Überblick über Nachhaltigkeitsthemen. Das Programm fasst das Thema nachhaltiges Handeln für die BAWAG Group zusammen und zeigt aktuelle Initiativen der Bank zu diesem Thema auf. Rund 92% haben das Selbstlernprogramm erfolgreich abgeschlossen.

In einem dritten Schritt werden alle Mitarbeiter des Bereichs Privat- und Geschäftskunden, Mitarbeiter, die Wertpapierberatung anbieten, Mitarbeiter der Bereiche Corporate Banking sowie des Ressorts Risiko mit einem verpflichtenden Selbstlernprogramm zu den Themen Nachhaltiges Wirtschaften und ESG und deren Anwendung im Tagesgeschäft vertieft bis Ende Februar 2021 geschult. Mit Jahresende haben bereits über 50% das Programm erfolgreich abgeschlossen.

Im Einzelnen wurden folgende Themen behandelt:

- EU-Rechtsrahmen (Nachhaltiges Finanzwesen etc.)
- Nachhaltige Investitionen / Finanzierungen,
- Marktlage und Nachfrage,
- Chancen und Kundennutzen,
- ESG-Kriterien und
- ESG-Risiken

Mit diesen Maßnahmen verfolgt die BAWAG Group das Ziel, ein unternehmensweites Bewusstsein für Nachhaltigkeit zu schaffen, langfristig Produktinnovationen zu fördern und ESG-Themen in die Geschäftsprozesse der Bank zu integrieren.

Zusätzlich zu den von der BAWAG Group angebotenen Selbstlernprogrammen und Trainings haben die Mitarbeiter auch die Möglichkeit, ihre beruflichen Fähigkeiten durch externe Schulungen und Workshops weiterzuentwickeln. Die konkreten Anforderungen und Voraussetzungen werden in regelmäßigen persönlichen Gesprächen mit dem direkten Vorgesetzten ermittelt.

Inhalt und Umfang der Schulungen sind auf die Bedürfnisse unserer MitarbeiterInnen und die Geschäftsanforderungen zugeschnitten. So wurde beispielsweise im Jahr 2020 im Kundenservice-Center ein individuell gestaltetes Coaching- und Schulungsprogramm für alle Agenten eingeführt, um die Kommunikationsfähigkeiten weiterzuentwickeln. Die BAWAG Group unterstützt auch spezifische Ausbildungsbedürfnisse (z.B. CFA, MBA, externe Schulungen) durch zusätzliche Stundenzahl, Kostenerstattung oder jährliche Mitgliederübernahme (z.B. CEFA, CRM, CIIA, CISSP, CISA).

Zusätzlich bietet seit Anfang 2020 die Online-Lernbibliothek goodhabitz mit mehr als 80 Kursen allen MitarbeiterInnen Schulungen zur persönlichen und beruflichen Entwicklung an, die methodisch vielfältig gestaltet sind. 595 Teilnehmer haben bis Jahresende die neue Plattform besucht – über die gesamte Laufzeit wurden bis Jahresende 267 Stunden Lernzeit absolviert.

Die BAWAG Group in Österreich unterstützt Mitarbeiter bei der beruflichen Neuorientierung durch eine Arbeitsstiftung in Kooperation mit dem WAFF. Die Arbeitsstiftung hilft bei der Planung des Wiedereinstiegs, gewährleistet eine finanzielle Absicherung in dieser Zeit und vermittelt Aus- und Weiterbildungen sowie Praktika. Weiters unterstützt die Arbeitsstiftung – falls gewünscht – auch bei der aktiven Jobsuche.

Tabelle: Ausbildungstage nach Geschlecht

31.12.2020¹⁾	Tage gesamt	Durchschnittliche Tage	404-1
Frauen	6.152	3,2	
Männer	6.944	4,5	
Gesamt	13.096	3,8	

1) Ein Ausbildungstag wird mit 8 Stunden definiert.

31.12.2019 ²⁾	Tage gesamt	Durchschnittliche Tage
Frauen	8.850	4,4
Männer	10.242	6,5
Gesamt	19.092	5,4

1) Ein Ausbildungstag wird mit 8 Stunden definiert. Die Zahlen umfassen die Anzahl der Ausbildungstage von aktiven Mitarbeitern der BAWAG P.S.K., easybank, start:bausparkasse Österreich, Südwestbank, start:bausparkasse Deutschland, BFL Leasing und Health Coevo AG. Die Ausbildungstage der Zahnärztekasse wurden 2019 nicht erhoben.

Tabellen: Ausbildungstage nach Position

31.12.2020³⁾	Tage gesamt	Durchschnittliche Tage
Führungskräfte		
Frauen	602	4,7
Männer	1.079	3,8
Mitarbeiter Vertrieb		
Frauen	5.538	5,7
Männer	4.330	10,5
Mitarbeiter zentrale Standorte		
Frauen	1.220	1,2
Männer	327	0,4

3) Ein Ausbildungstag wird mit 8 Stunden definiert.

31.12.2019 ¹⁾	Tage gesamt	Durchschnittliche Tage
Führungskräfte		
Frauen	830	6,8
Männer	1.707	5,4
Mitarbeiter Vertrieb		
Frauen	5.301	8,4
Männer	6.403	14,2
Mitarbeiter zentrale Standorte		
Frauen	2.719	2,2
Männer	2.132	2,6

1) Ein Ausbildungstag wird mit 8 Stunden definiert. Die Zahlen umfassen die Anzahl der Ausbildungstage von aktiven Mitarbeitern der BAWAG P.S.K., easybank, start:bausparkasse Österreich, Südwestbank, start:bausparkasse Deutschland, BFL Leasing und Health Coevo AG. Die Ausbildungstage der Zahnärztekasse wurden 2019 nicht erhoben.

Spezielle Trainings für Mitarbeiter in der Zentrale

Neue Mitarbeiter starten ihre Bankkarriere mit einem Willkommenstag. Dieser Workshop bietet einen ersten Einblick in die Bank und ihre Strategie, gefolgt von einem Follow-up in einer zweiten Runde, das sich mit den Themen Risikomanagement, Informationssicherheit und Interne Revision befasst.

Im Follow-up für Neueinsteiger wird das Ressort Risiko mit seinen Bereichen und dessen Kernaufgaben allen neuen Mitarbeitern vorgestellt. Es werden die Risikostrategie und Risiko-Governance erklärt und welche Rolle das Thema Risiko im gesamten Unternehmen hat. Weitere Schwerpunkte sind der Einblick ins Group Data Warehouse und die Wichtigkeit von Daten für das Unternehmen.

Im Vortrag zur Informationssicherheit werden anhand von praktischen Beispielen die neuen Mitarbeiter für die Wichtigkeit dieses Themas sensibilisiert und Vorgaben und Ratschläge zur persönlichen Vorsicht in der täglichen Arbeit geteilt. Klare Handlungsvorgaben, sollte es einen Verdacht geben, helfen den neuen Mitarbeitern, richtig zu handeln.

Beim Vortrag der Internen Revision werden die Aufgaben und die Rolle der Internen Revision in einer Bank besprochen. Neuen Mitarbeitern wird in diesem Vortrag unter anderem vermittelt, an wen sie sich wenden können, sollten Verdachtsfälle auftreten.

Regelmäßige Risk & Finance Days halten Mitarbeiter aus diesen Bereichen zu aktuellen Themen auf dem Laufenden.

Ab März 2020 wurde der Großteil der Trainings und Workshops COVID-19-bedingt online durchgeführt. Die neue Form des Distance Learnings wurde sehr gut angenommen und hat den Mitarbeitern die Teilnahme ermöglicht.

Spezielle Trainings für Mitarbeiter im Vertrieb

Sales Camp: Ausbildung neue MitarbeiterInnen im Vertrieb

Alle neuen MitarbeiterInnen werden mit einem Willkommenstag in ihrer Filiale empfangen, dieser wurde – COVID-19-bedingt – auf vor Ort umgestellt. Die Vertriebsmitarbeiter starten im Anschluss, mit ihrer Grundausbildung, dem sogenannte Sales Camp. Bei der Ausbildung wird zwischen den Rollenbildern (Floormanager, Kundenmanager und Kundenmanager Mobil) unterschieden.

Alle neuen Mitarbeiter werden durch die eigene Führungskraft begleitet und entwickelt. Die Mitarbeiterentwicklung wird durch einen Mitarbeiterbeurteilungsbogen (auch je nach Rollenbild) bei den sog. Checkpoints dokumentiert.

Fachliche Weiterbildung im Vertrieb

Nach dem Sales Camp können sich die Mitarbeiter fachlich im Wertpapierbereich oder Wohnbaukreditbereich weiterbilden. Für beide Fachrichtungen sind die Ausbildungslehrgänge ähnlich aufgebaut und bestehen aus 4 Bausteinen:

- Vorbereitungsaufgaben
- Training
- Nachbereitungsaufgaben
- Prüfung/Zertifizierung

Nach der Ausbildung bieten wir den Mitarbeitern die Chance, an einem Praxisworkshop teilzunehmen. Dieser bietet ihnen die Möglichkeit, ihre ersten Erfahrungen zu besprechen, eventuelle Fragen zu klären und ihr erlangtes Wissen zu festigen.

Bei der fachlichen Weiterbildung zählen wir auch auf ein Mentoringsystem. Jeder neue Mitarbeiter bekommt einen erfahrenen Mentor/Buddy zugeteilt, der ihn während der gesamten Ausbildung begleitet.

Für alle Mitarbeiterinnen im Vertrieb stehen mehrere Selbstlernprogramme, Online- und Präsenztrainings zur Verfügung, um ihre Kenntnisse auf neustem Stand zu halten und gleichzeitig die gesetzlichen Weiterbildungspunkte zu erlangen.

Kompetenzen und Sales Trainings

Jährlich werden spezielle Themen je nach Strategie und Fokus auch für Weiterentwicklung von Kompetenzen, Kundenorientierung oder Verkaufstechniken angeboten. Die Trainingsmethoden sind vielfältig: vom Training on the Job in den Filialen, über Onlinekurse bis zu mehrtägigen Präsenztrainings.

In der Südwestbank gibt es die Möglichkeit, interne und externe Seminare zu unterschiedlichen Themen wie Persönlichkeitstrainings, Technischschulungen oder Fach- und Vertriebsseminare in Anspruch zu nehmen. Nach den Trainings wird die Zufriedenheit mit der jeweiligen Bildungsmaßnahme evaluiert. Die Südwestbank legt Wert auf eine bedarfsorientierte Personalentwicklung. Die Abteilung „Personalentwicklung“ plant in enger Abstimmung mit der Geschäftsleitung und den Fachbereichsleitern Maßnahmen zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung der Mitarbeiter. Neben bankinternen Möglichkeiten der Weiterbildung gibt es auch externe Studiengänge / Bachelor- / Masterprogramme, an denen sich die Südwestbank durch gezielte Fördermaßnahmen beteiligt.

EMPLOYEE EXPERIENCE

Flexibles Arbeiten

WEP 2

In den meisten organisatorischen Einheiten gibt es variable Arbeitszeiten mit definierten Funktionszeiten.

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

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

- Bildungskarenz für 2–12 Monate

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

Arbeiten in einem flexiblen Umfeld mit hybriden Teams wird auch in Zukunft eine wichtige Säule der Kultur in der BAWAG Group bleiben. Die Erfahrungen der letzten Monate haben gezeigt, dass örtlich flexibles Arbeiten für viele Bereiche gut funktioniert und Vorteile für Mitarbeiter und Unternehmen bringt. Die im Sommer durchgeführte Mitarbeiterumfrage hat ergeben, dass die überwiegende Mehrheit unserer Mitarbeiter weiterhin flexibles Arbeiten nutzen möchte.

Die BAWAG Group hat in Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat der BAWAG P.S.K. entsprechende Regelungen und Empfehlungen erarbeitet. Darüber hinaus haben wir einen FlexOffice Guide für MitarbeiterInnen und Führungskräfte erstellt.

Zusätzliche zum FlexOffice Guide für MitarbeiterInnen und Führungskräfte wurde im Rahmen des Selbstlernprogramms Datenschutz ein eigenes Kapitel zum Thema Datenschutz im Homeoffice aufgenommen, um die Mitarbeiter entsprechend zu schulen. Diese Onlineschulung musste 2020 verpflichtend von allen Mitarbeitern absolviert werden.

Vereinbarkeit Beruf und Familie

- SDG 4** Die BAWAG Group arbeitet kontinuierlich daran, ihren Mitarbeitern ein flexibles und familienfreundliches Arbeitsumfeld zu bieten.
- SDG 5** Als verantwortungsbewusster Arbeitgeber ist es der BAWAG Group wichtig, dass sich die verschiedenen Lebensphasen ihrer Mitarbeiter mit ihrer Arbeit, ihren Familien und ihrer Freizeit vereinbaren lassen.
- WEP 2**
- WEP 3**

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

Tabelle: Elternteilzeit

401-3

	31.12.2020	31.12.2019 ¹⁾
Gesamtzahl der Mitarbeiter, die im Berichtszeitraum Elternzeit in Anspruch genommen haben	249	265
Frauen	211	239
Männer	38	26
Gesamtzahl der Mitarbeiter, die im Berichtszeitraum nach Beendigung der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind	85	86
Frauen	57	69
Männer	28	17
Gesamtzahl der Mitarbeiter, die nach der Elternzeit zurückgekehrt sind und 12 Monate danach noch beschäftigt waren	94	89
Frauen	81	75
Männer	13	14
Rückkehrrate		
Frauen	86%	82%
Männer	97%	81%
Verbleibsrate		
Frauen	80%	
Männer	62%	

1) Die Verbleibsrate konnte 2019 aufgrund der Datenlage nicht abgebildet werden.

Zertifizierung

Die BAWAG P.S.K. hat sich 2013 im Rahmen eines strukturierten Auditierungsprozesses zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie bekannt und erhielt die drei Jahre gültige Zertifizierung als familienfreundliches Unternehmen. Im Herbst 2020 wurde der Auditierungsprozess neuerlich durchlaufen und das Zertifikat zum „Audit berufundfamilie“ zum zweiten Mal erfolgreich bestätigt.

„Papa-Monat“ und Sonderurlaubstage

Wir unterstützen auch Väter bei der BAWAG P.S.K. dabei, in Elternkarenz zu gehen oder den sogenannten „Papa-Monat“ in Anspruch zu nehmen. Seit 2014 erhalten zudem alle Väter bei der BAWAG P.S.K. zwei sogenannte „Papa-Tage“. Das sind zwei Sonderurlaubstage unmittelbar nach der Geburt ihres Kindes zusätzlich zu den zwei Sonderurlaubstagen, die laut Kollektivvertrag zustehen. Damit haben Väter insgesamt zusätzlich vier Tage für die Familie zur Verfügung.

Betriebskindergarten an zentralen Standorten

Die BAWAG Group bietet Eltern an zwei zentralen Wiener Standorten Betreuungsplätze für ihre Kinder im Betriebskindergarten an. Teilzeitmitarbeiter, Alleinerzieher oder MitarbeiterInnen mit besonderen Arbeitszeitregelungen werden bei der Vergabe der Betreuungsplätze bevorzugt ausgewählt. Auf rund 750 m² verfügt die Einrichtung im Headquarter über großzügige und helle Gruppenräume und kindergerechte Sanitäranlagen. Die Kinder erhalten täglich frische Mahlzeiten.

Informationsveranstaltung für werdende Eltern

Alle werdenden Mütter und Väter der BAWAG Group in Österreich werden zu einer zweimal jährlich stattfindenden Informationsveranstaltung zum Thema Karenzmanagement und Wiedereinstieg ins Unternehmen eingeladen. 2020 haben als Onlineveranstaltung insgesamt 10 Mitarbeiter teilgenommen.

Welcome-Back-Event

Seit 2009 veranstalten Human Resources und der BAWAG P.S.K.-Betriebsrat einen Welcome-Back-Event. Alle Mitarbeiter der BAWAG Group in Österreich, die nach dem Termin des letzten Welcome-Back-Events bis einschließlich 31. Dezember des Folgejahres aus der Karenz zurückkehren, werden eingeladen, sich über Neuerungen und Entwicklungen im Konzern zu informieren. 2020 haben 38 Mitarbeiter am Online-Informationsevent teilgenommen.

Mitarbeiterfeedback und -ideen

Mitarbeiterfeedback und Ideen zu aktuellen Themen sind wichtige Faktoren zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Im Juli 2020 haben wir eine Befragung zum Thema Homeoffice unter den Mitarbeitern der österreichischen BAWAG Group-Gesellschaften durchgeführt. Die Teilnahmequote von über 78% zeigte das große Interesse und Engagement unserer Mitarbeiter. Die Umfrage ergab, dass unsere Mitarbeiter viele positive Erfahrungen beim Arbeiten im Homeoffice machen konnten. Von allen Umfrageteilnehmern wollten 94% Homeoffice fortsetzen, wobei ein Großteil bis zu 3 Tage von zu Hause arbeiten möchte. Am meisten schätzten die Mitarbeiter die Zeitersparnis durch den Wegfall der Fahrtzeiten, die erhöhte Flexibilität und gesteigerte Produktivität.

Im Herbst fand eine 2. Umfragen zum Thema Homeoffice unter Führungskräften statt, um aus den Erfahrungen und best practices der einzelnen Bereiche zu lernen und diese in Form des FlexOffice Guides an alle Mitarbeiter weiterzugeben.

Es ist geplant, Mitarbeiterumfragen zu aktuellen Themen fortzusetzen sowie eine breitere Befragung zur Zufriedenheit der Mitarbeiter in der BAWAG Group vorzunehmen.

BAWAG Group Mitarbeiter haben auch die Möglichkeit, innovative Ideen gemäß einem definierten Prozess einzureichen. Die Ideen werden von einem Beurteilungsgremium bewertet und anschließend prämiert. Damit soll die Weiterentwicklung von Produkten und Prozessen durch die Mitarbeiter gefördert werden.

Kommunikation

Informationen an Mitarbeiter werden über Kommunikationsplattformen verbreitet. Um den zusätzlichen Informationsbedarf im Vertrieb abdecken zu können, steht eine neu konzipierte Plattform über sharepoint zur Verfügung.

Im zweiten Halbjahr 2020 fanden konzernweite Vorstands-Townhall-Meetings online statt. Alle Mitarbeiter waren eingeladen an diesem Event teilzunehmen. Die Live-Veranstaltung wurde über MS Teams aufgezeichnet und stand im Anschluss allen Mitarbeitern zur Verfügung. Auch einzelne Vorstandsressorts nutzen diese Form der Onlinemeetings, um Updates und wichtige Informationen direkt an ihre Mitarbeiter weiterzugeben.

Bei der Zusammenarbeit von Menschen können Missverständnisse auftreten. BAWAG Group fördert den offenen Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitern. Mitarbeiter können sich mit Anliegen oder Beschwerden direkt an ihre Führungskraft wenden. Sollte sich eine Beschwerde auf diesem Weg nicht lösen lassen, steht Human Resources zur Verfügung.

Human Resources untersucht nach einem strukturierten Verfahren begründete Beschwerden und ergreift geeignete Maßnahmen, wenn sich ein Beschwerdefall eines Mitarbeiters erhärtet:

- Meldungen können an den Head of Human Resources gerichtet werden. Human Resources holt vom einmeldenden Mitarbeiter sowie dem betroffenen Mitarbeiter eine schriftliche Stellungnahme zum Gegenstand der Meldung binnen einer angemessenen Frist ein.

- Head of Human Resources klärt bei Bedarf mit Human Resources Legal bzw. einem externen Anwalt rechtliche Fragestellungen.
- Im Falle einer berechtigten Beschwerde entscheidet Human Resources und Human Resources Legal über weitere Konsequenzen (z. B. Schulung, Abmahnung, in schweren Fällen bis hin zur Auflösung des Dienstverhältnisses).
- Beschwerden werden grundsätzlich vertraulich behandelt oder Human Resources holt vorab das Einverständnis des einmeldenden Mitarbeiters zur Weitergabe der Information ein.
- Mitarbeiter können sich darüber hinaus an die Arbeitnehmervertretung wenden.

Performance Management – Mitarbeiter-Feedbackprozess

Die BAWAG Group-Vergütungsrichtlinie versteht sich als Balance zwischen Honorierung der erbrachten Leistung, Kompetenz und Grad der Verantwortlichkeiten. Der „Führen durch Ziele“ (-Management by Objectives, „MbO“)-Prozess ist dabei weiterhin ein wichtiges Managementtool zur Unterstützung der Geschäftsstrategie.

Mit dem Start des jährlichen Prozesses der Mitarbeitergespräche werden Unternehmensziele definiert, die für die Entwicklung der Bank und jedes einzelnen Mitarbeiters wichtig sind. Die Bewertung der Leistung jedes Mitarbeiters spiegelt dabei die professionelle und soziale Kompetenz jedes Einzelnen wie auch das Erreichen der persönlichen und der definierten Konzernziele wider. Die MbO-Gespräche werden hierarchisch gesehen „topdown“ geführt: Somit wird erreicht, dass alle gesetzten Ziele konsequent auf allen Funktionsebenen besprochen werden.

2020 erhielten in der BAWAG Group 90% der Mitarbeiter eine Leistungsbeurteilung.

Tabelle: Leistungsbeurteilung nach Position und Geschlecht (in %)

	31.12.2020	31.12.2019	404-3
Führungskräfte			
Frauen	91%	87%	
Männer	83%	82%	
Mitarbeiter Vertrieb			
Frauen	91%	95%	
Männer	94%	95%	
Mitarbeiter zentrale Standorte			
Frauen	87%	87%	
Männer	88%	89%	

Die ursprünglich geplante Erweiterung des MBO-Prozesses auf Südwestbank-Mitarbeiter konnte auf Grund vor Ort bestehender regulatorischer Auflagen nach einer intensiven Prüfung nicht umgesetzt werden: Zwei parallellaufende Prozesse sind hier im Sinne der Sache zielführender.

Betriebliche Gesundheitsförderung

WEP 3

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

- Untersuchungen und Begutachtungen durch einen Betriebsarzt
- Behandlung von Akuterkrankungen
- Impfaktionen
- Ärztliche Erste-Hilfe-Leistungen

- Kostenlose jährliche Vorsorgeuntersuchung
- Arbeitspsychologe
- Heilmasseurin an den Standorten der Betriebsordination

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

Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz

Die Prävention arbeitsbedingter psychischer Belastungen wird pro Tochterunternehmen oder Bereich in Form einer Onlineumfrage durch den externen Arbeitspsychologen des Arbeitsmedizinischen Dienstes durchgeführt. 2020 fand die Evaluierung aufgrund des Lockdowns im Frühjahr ab Herbst mit Beginn in den neuen Filialen statt.

401-2 Weitere betriebliche Sozialleistungen

Tabelle: Weitere betriebliche Sozialleistungen

In Tsd. €	31.12.2020	31.12.2019
Fahrtkostenzuschüsse	451	424
Pensionskassenbeiträge	7.834	7.903
Jubiläumzahlungen	462	2.812
Beihilfen (insb. für Heirat / Geburt / Tod, WAFF)	125	201
Unfallversicherung	283	230
Zuschuss zur Krankenzusatzversicherung	135	235
Betriebsküche (Menüs / Personal / Bons)	669	1.143
Betriebsarzt und Gesundheitsprogramme	104	167
Betriebskindergarten	388	350
Mitarbeiterveranstaltungen (insb. Weihnachtsgutscheine / Weihnachtsessen / Ausflüge)	229	373
Zuschuss für den Betriebsrat (Impfaktionen, Ferienzimmer, Sportclub etc.)	320	300
Summe	11.000	14.138

Benefits

401-2

Die Benefits in der BAWAG Group stehen allen Mitarbeitern zur Verfügung.

BENEFITS IN DER BAWAG GROUP



Flexibles Arbeiten

wo es der Bankbetrieb zulässt, bieten wir **Flexibilität** bei Arbeitszeit und Arbeitsort



Betriebskindergarten

für Kinder ab Vollendung des **ersten Lebensjahres** von 6:30-17:30 Uhr



Betriebsordination

für MitarbeiterInnen bei **akuten Beschwerden**, zusätzlich werden **Gesundheitsleistungen** (Impfungen) organisiert



Fitnessangebot

eigener **Sportclub** und **Vergünstigungen** in vielen **Fitnessstudios**

Life-long Learning

maßgeschneidert für unsere MitarbeiterInnen in der Zentrale und im Vertrieb



Frauenmentoring-Programme

fördern die berufliche Entwicklung unserer weiblichen **Mitarbeiterinnen**



Sabbaticals

stehen unseren MitarbeiterInnen auf **Wunsch** und nach **Vereinbarung** offen



Events & Geschenke

für unsere MitarbeiterInnen zu **besonderen Anlässen**



Mitarbeiterkonditionen

erhalten unsere MitarbeiterInnen für **Bankprodukte** (z.B. Konto, Kredit)



Essensgutscheine

Vergünstigungen für alle MitarbeiterInnen



Mitarbeitervergünstigungen

in vielen **Geschäften** und **Betrieben** (z.B. OMV, Rewe, H&M, Terme Wien)



Betriebliche Altersvorsorge

zusätzlich zu den gesetzlich vorgesehenen **Pensionsleistungen**



BAWAG P.S.K. Sportklub

Der gemeinnützige Verein „BAWAG P.S.K. Sportklub“ existiert seit 1978 und hat den Zweck die sportlichen Aktivitäten der BAWAG P.S.K.-Mitarbeiter zu fördern und die Ausübung von Sport und Spiel und anderen Erholungsmöglichkeiten zu ermöglichen. Dazu werden regelmäßige Trainings, Turniere und (mehrtägige) Ausflüge (z.B. Skiwoche) organisiert.

Es können alle Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. und Tochterunternehmen in Österreich sowie pensionierte Mitarbeiter oder Angehörige von Mitarbeitern Sportclub-Mitglieder werden. Sowohl Mitglieder des BAWAG P.S.K. Sportclubs als auch Mitarbeiter der BAWAG P.S.K. erhalten auf Sportangebote vergünstigte Preise.

In den letzten Jahren wurde das Sportangebot, das sich ursprünglich stark auf die Mitarbeiter in Wien und Umgebung konzentriert hat, auch vermehrt auf die Mitarbeiter in den Bundesländern ausgeweitet. Dies geschah durch größere Events (beispielsweise Business Run), aber auch durch die Umstellung auf Onlinekursen infolge der COVID-19-Pandemie.

FÖRDERUNG VON VIELFALT UND CHANCENGLEICHHEIT

COP 6 Eine aktive Gleichstellungspolitik und die Förderung der Vielfalt unter den Mitarbeitern gehören untrennbar zu einem modernen Arbeitgeber und einem kundenorientierten Unternehmen.

WEP 1

WEP 2

WEP 4

In der BAWAG Group arbeiten Menschen aus 45 Nationen, aus allen Altersgruppen, die im Berufsleben stehen, mit unterschiedlichen sexuellen Orientierungen, mit Einschränkungen und verschiedenen Glaubensrichtungen, täglich zusammen. Vielfalt und Chancengleichheit für alle MitarbeiterInnen sind zentrale Erfolgsfaktoren des Konzerns und liegen in der Verantwortung der Geschäftsleitung, werden von Human Resources operativ umgesetzt und von allen Führungskräften und Mitarbeitern des Unternehmens gelebt.

Alle Mitarbeiter der BAWAG Group, unabhängig davon, ob vollzeit- oder teilzeitbeschäftigt, sind gleich und fair zu behandeln. Die BAWAG Group duldet keine Diskriminierung aufgrund von Alter, Geschlecht, Behinderung, sexueller Orientierung, Herkunft oder Religion. Die BAWAG Group lehnt auch jede Form von Mobbing, sexueller Belästigung, Bedrohung und Gewalt entschieden ab.

SDG 4 **Frauenförderplan**

SDG 5

Der Frauenförderplan, der seit 2012 in Kraft ist, dient als verbindlicher Rahmen zur Förderung der Gleichstellung und zur Sicherung der Chancengleichheit von Frauen und Männern im Unternehmen. Der Plan basiert auf vier Prinzipien und konkreten Maßnahmen:

- Sensibilisierung
- Gleiche Karrierechancen
- Finanzielle Gleichheit
- Förderung einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie für Frauen und Männer

WEP 6 **Fraueninitiative**

WEP 7

Die BAWAG P.S.K. Fraueninitiative ist ein vom Vorstand der BAWAG Group unterstütztes Netzwerk von Expertinnen und weiblichen Führungskräften aus allen Bereichen der Bank. Ziel der Initiative ist die Förderung der Gleichstellung von Frauen im BAWAG Konzern in Form der Erreichung von Karrierezielen in Führungs- oder Expertenpositionen, der monetären Gleichstellung und der Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Frauen-Mentoring-Programm

Zum siebenten Mal startet im Oktober 2020 der Bewerbungsprozess für das BAWAG Group Women's Mentoring-Programm.

Jährlich wird zwischen externen und internen Frauen-Mentoring-Programm abgewechselt.

Das externe Frauen-Mentoring-Programm richtet sich an Mitarbeiterinnen mit längerer Führungserfahrung, die von externen Topmanagern aus der Wirtschaft als Mentees profitieren möchten und ihren Horizont erweitern wollen.

Das interne Frauen-Mentoring Programm ist für alle Kolleginnen geeignet, die sich weiterentwickeln möchten, bereits erste Führungserfahrung gesammelt haben oder sich in diese Richtung entwickeln möchten.

Das Ziel des Frauen-Mentoring-Programms ist, Mitarbeiterinnen die Möglichkeit zu geben, sich intensiv mit der Thematik „Frauen und Karriere“ auseinanderzusetzen, mit ihren Mentoren einen intensiven persönlichen Austausch zu haben und ein Netzwerk innerhalb des Unternehmens aufzubauen. Top-Führungskräfte der BAWAG Group stehen in diesem Programm den Mentorinnen zur Verfügung, um in gemeinsamen Gesprächen ihre Erfahrung weiterzugeben und den Mentees mit Rat zur Seite zu stehen. Während des Mentoring-Jahres werden den Mentees fachliche und persönlichkeitsbildende Inhalte in Workshops, Netzwerkveranstaltungen und im Rahmen der BAWAG Group Business Academy eine umfangreiche Weiterbildung angeboten. Die Teilnehmerinnen haben die Möglichkeit, sich mit internen Experten zu den Themen Finanzen, Risiko und Retail sowie in Business Talks mit Vorstandsmitgliedern der BAWAG Group in einem sehr persönlichen Rahmen auszutauschen.

Frauenpreis

Im Dezember wurde der 8. BAWAG P.S.K. Frauenpreis an Prof. Dr. Elisabeth Puchhammer-Stöckl und Prof. Dr. Judith Aberle, Virologinnen der Medizinischen Universität Wien, überreicht. Die mit 5.000 € dotierte Auszeichnung würdigt herausragende Leistungen von Frauen und besonderes Engagement zur Positionierung von Frauen in der Gesellschaft.

Die Forscherinnen, Prof. Dr. Elisabeth Puchhammer-Stöckl und Prof. Dr. Judith Aberle, stachen mit ihrem aktuellen Engagement im Bereich der Virologie heraus. Darüber hinaus verfolgt das Zentrum für Virologie an der Medizinischen Universität Wien bereits seit längerer Zeit die Gleichberechtigung der Geschlechter durch gezielte Maßnahmen. Sechs von acht ProfessorInnen sind weiblich – ein Verhältnis, das im internationalen Vergleich selten ist, das unterstützt die Entscheidung der BAWAG P.S.K. Fraueninitiative.

SDG 5
WEP 5
WEP 6

UMWELT- UND KLIMASCHUTZ

Was zählt, ist wie wir jetzt weiter machen

weil die nächste Generation weiter auf uns zählt.

Bedeutung für die BAWAG Group

- 103-1** Auch wenn die von Banken direkt ausgehende Umweltbelastung sehr begrenzt ist, ist sich die BAWAG Group ihrer indirekten Verantwortung bewusst und achtet auf die möglicherweise aus dem Finanzierungsgeschäft entstehenden Gefahren für die Umwelt.
- 103-2**
- 103-3**

Wir möchten Auswirkungen auf die Umwelt mit Produkten, Dienstleistungen und im Arbeitsalltag aller Mitarbeiter gering halten. Durch die regelmäßige Optimierung des Energieverbrauchs bei unseren Standorten und bei unserer IT-Infrastruktur sowie durch den Fokus auf lokale Lieferanten wollen wir einen Beitrag zur Verringerung der Umweltauswirkungen unserer Geschäftstätigkeit leisten.

Chancen

Umwelt- und Klimaschutz schaffen die Grundlagen für ein langfristiges Bestehen unseres Unternehmens. Durch unser Engagement positionieren wir uns als verantwortungsvoller Partner und Arbeitgeber, der zur Schaffung einer lebenswerten Zukunft beiträgt. Als Bank tragen wir durch Kredite für innovative, ressourcenschonende Geschäftsfelder zum nachhaltigen Wandel bei. Durch die Zusammenarbeit mit lokalen Lieferanten und Dienstleistern der DACH-Region tragen wir zu kurzen Transportwegen und der Ersparnis von CO₂ sowie zur Erhöhung der Wertschöpfung in den Ländern unserer Geschäftstätigkeit bei. Weiters unterstützen wir durch Klimaschutzmaßnahmen den Schutz und Fortbestand unserer Standorte.

Risiken

Keine Berücksichtigung von Umwelt- und Klimaschutz könnte die Zukunftsgrundlagen der nächsten Generationen gefährden und damit auch unser Geschäftsmodell. Steigende Temperaturen könnten den Energieaufwand für Klimatisierung der Standorte steigern und damit zu erhöhten Betriebskosten führen. Veränderte Umweltbedingungen könnten Geschäftsstandorte negativ beeinflussen (z.B. durch Wetterschäden).

Würden wir lokale Lieferanten nicht fördern, könnte dies zu einer reduzierten Auftragslage und Verringerung der Ertragsquellen bei Wirtschaftstreibenden in der Region führen. Dies könnte dann zu weniger Investitionsbereitschaft bei lokalen Unternehmen führen, was wiederum eine reduzierte Nachfrage nach Finanzierungen von der BAWAG Group bedeuten könnte.

Due-Diligence Prozesse und (laufende) Maßnahmen

Das laufende Umwelt- und Ressourcenmanagement wird in Österreich vom Bereich „Einkauf, Immobilien- und Facility-Management“ verwaltet. Durch verschiedene Prozesse und Standards (z.B. „Supplier Code of Conduct“, „Corporate Procurement Policy“), die auch konzernweit für die Verantwortlichen in den Tochterunternehmen gelten, stellen wir sicher, dass Geschäftsbeziehungen unseren Werten und Grundsätzen entsprechen und dass wir Ressourcen an unseren Standorten effizient und so schonend wie möglich einsetzen.

Handlungsfeld 7: Umwelt- und Klimaschutz

Wesentliche Auswirkungen	<ul style="list-style-type: none"> ...Vorbildwirkung für Mitarbeiter und andere Unternehmen ...Erhalt der natürlichen Lebensgrundlage des Menschen ...Förderung von intakter Umwelt und Natur ...Eindämmung des Klimawandels, Beitrag zu den Paris-Zielen ...Förderung der Kreislaufwirtschaft
Potentielle Risiken für die BAWAG Group	Risiken durch Klimawandel, Finanzrisiken, Reputationsrisiken
Vorgangsweise / Bedeutung für die BAWAG Group	...die direkten Auswirkungen auf die Umwelt im Arbeitsalltag und die indirekten Auswirkungen durch Produkte und Dienstleistungen so gering wie möglich halten und so für kommende Generationen eine lebenswerte Umwelt sicherstellen
Due-Diligence-Prozesse (laufende Maßnahmen) und Überprüfung	Umwelt- und Ressourcenmanagement, konzernweite Prozesse und Standards für Geschäftsbeziehungen;
SDGs	SDG 7–8, SDG 13
UN Global Compact	Prinzipien 1–8
UN-Global-Compact-Women’s-Empowerment-Programm	Keine Zuordnung
GRI	204-1, 302–1, 302–2, 305–1, 305–2, 305–3
NaDiVeG-Bezug	Umweltbelange



COVID-19

Durch die COVID-19-Krise haben die Mitarbeiter der zentralen Standorte den Großteil des Jahres von zuhause gearbeitet. Für das Arbeiten im Headquarter wurde eine reduzierte Mitarbeiterzahl vorgeschrieben. Durch die geringere Anzahl an im Headquarter tätigen Mitarbeitern haben sich auch die Betriebsaufwände (Strom, Heizung, Papier) für diese Standort 2020 deutlich reduziert.

Durch den Umstieg auf virtuelle Meetings haben sich auch die gefahrenen oder geflogenen Kilometer der BAWAG Group reduziert.

Durch COVID-19 gab es im Lieferantenmanagement nur leichte Auswirkungen in Form von Lieferverzögerungen. Zum überwiegenden Teil gab es keine größeren Auswirkungen auf die Lieferketten.

UMWELTKENNZAHLEN

SDG 13 **Tabelle: Umweltkennzahlen¹⁾**

	Einheit	2020	2019 ²⁾	2018 ³⁾
per 31.12.				
Materialverbrauch				
	kg	164.564	840.643	161.847
	Stück	9.049.198	11.008.672	7.034.210
302-1	Energieverbrauch⁴⁾			
302-2	kWh	12.831.686	16.413.990	19.768.857
Raumwärme				
	kWh	3.205.619	2.487.469	3.273.929
	kWh	7.740.654	6.275.751	8.138.831
	kWh	11.135.205	8.763.220	11.412.760
	kWh	870.957	968.059	
	kWh	188.933		
Fuhrpark / Mobilität				
	kWh	239.815	381.316	167.044
	kWh	1.433.704	1.906.333	889.966
	kWh	550.731	4.410.288	2.473.922
	kWh	27.062.097	32.843.206	29.303.848
CO₂-Emissionen⁷⁾				
Scope 1 – Direkte Emissionen				
	t CO ₂ -e	289	731	275
	t CO ₂ -e	869	674	614
	t CO ₂ -e	1.158	1.405	889
Scope 2 – indir. Emissionen aus Energiebezug (Market Based)				
	t CO ₂ -e	147	332	
	t CO ₂ -e	1.578	1.320	
	t CO ₂ -e	1.725	1.652	
Scope 2 – indir. Emissionen aus Energiebezug (Location Based)				
	t CO ₂ -e	3.627		5.674
	t CO ₂ -e	1.578		1.781
	t CO ₂ -e	5.205		7.456
Scope 3 – sonstige indirekte Emissionen				
	t CO ₂ -e	378	3.086	1.718
	t CO ₂ -e	378	3.086	1.718
	t CO ₂ -e	3.261	6.143	
	t CO ₂ -e	6.741		10.063

305-1
305-2
305-3

1) Die Energieverbrauchsdaten werden auf Basis aktueller Rechnungsinformationen gezeigt. Eine stichtagsgenaue Darstellung ist aufgrund unterschiedlicher Abrechnungszeiträume nicht möglich. Die dargestellten Werte aus 2018 können nicht direkt mit den Werten aus 2019 oder 2020 verglichen werden, da die einbezogenen Gesellschaften unterschiedlich sind.

2) Berichtsjahr 2019: Beim Stromverbrauch konnten die Daten der start:bausparkasse in Deutschland und BFL Leasing aufgrund eines Umzugs nicht inkludiert werden. Beim Stromverbrauch der BAWAG P.S.K. sind 23% der Filialen nicht in die Berechnung inkludiert, da keine Daten vorhanden waren. Beim Raumwärmeverbrauch konnten die Daten der start:bausparkasse in Deutschland, der BFL Leasing, der Zahnärztekasse AG und des Südwestbank-Standorts Reichenau nicht inkludiert werden. Bei der BAWAG P.S.K. sind neue Filialen und Filialen deren Raumwärmeverbräuche mittels Betriebskosten verrechnet werden, nicht enthalten (Abdeckungsgrad: 39% aller Filialen). Bei der Scope 2-Berechnung wurde die „Location Based“-Methode nicht ermittelt.

3) Berichtsjahr 2018: Die Umweltkennzahlen beziehen sich auf die BAWAG P.S.K., easybank und start:bausparkasse in Österreich. Stromverbrauch, Wärmeverbrauch und Scope 2 (Location Based) wurden zusätzlich um die Daten der Südwestbank ergänzt. 2018 wurde Scope 2 nicht nach der „Market Based“-Methode ermittelt.

4) Berichtsjahr 2020: Der Stromverbrauch der BFL Leasing, 2 BAWAG P.S.K. Filialen sowie 3 easyleasing Standorte sind nicht enthalten. Der Raumwärmeverbrauch der BFL Leasing, 3 BAWAG P.S.K.-Filialen sowie 3 easyleasing-Standorte sind nicht enthalten. In beiden Fällen lagen keine Daten vor. Eine Berichterstattung ist 2021 geplant.

5) Der Fernkälte-Verbrauch gilt ausschließlich für das BAWAG Group Headquarter und wird seit 2019 dargestellt.

6) Heizöl wird erst seit 2020 und nur die BAWAG P.S.K. berichtet.

7) Durch Rundungen der Dezimalstellen können geringe Abweichungen entstehen. Die Berechnungsmethode der CO₂-Bilanz erfolgt entsprechend dem Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard und bezieht sich jedes Jahr auf die aktuell veröffentlichten Emissionsfaktoren des österreichischen und deutschen Umweltbundesamtes, der deutschen Agentur für Erneuerbare Energien und Stromkennzeichnungen verschiedener Energieanbieter. Bei der Bilanzierung der Treibhausgase (THG) werden dabei neben CO₂ auch alle weiteren Gase mit THG-Potential – u. a. Methan, Lachgas – entsprechend ihrer Klimawirksamkeit berücksichtigt. Die Fernkälte wurde nicht in der Scope 2-Berechnung inkludiert, da keine Emissionsfaktoren vorlagen.

8) Für Fernwärme wurde der Umrechnungsfaktor von Location-Based verwendet.

MASSNAHMEN UND INITIATIVEN

COP 8

Lieferantenmanagement

Im „Supplier Code of Conduct“ wird unsere Erwartungshaltung gegenüber Lieferanten in Bezug auf den Umweltschutz festgelegt. Die Richtlinie muss verpflichtend von jedem Lieferanten der BAWAG P.S.K. unterfertigt werden, bevor eine Geschäftsbeziehung gestartet werden kann. Damit verpflichten wir unsere Lieferanten zur Achtung der Grundrechte, Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiter zu berücksichtigen und nehmen auf Anti-Korruptionsregelungen Bezug. Im Zuge der Lieferantenbewertung werden kommerzielle, fachlich/technische, rechtliche und allgemeine Parameter rund um die künftige Zusammenarbeit umfassend beleuchtet und bewertet.

102-9
SDG 8
SDG 13
SDG 16
COP 1
COP 2
COP 4
COP 5
COP 6
COP 10

Im Zuge der Harmonisierung der Beschaffungsprozesse wurde abgeleitet von der zentralen „Corporate Procurement Policy“ für die Tochterunternehmen E2E Kreditmanagement, E2E Transaktionsmanagement, start:bausparkasse Österreich, start:bausparkasse Deutschland, BFL Leasing, Health Coevo und Zahnärztekasse AG eine Einzelpolicy eingeführt. Somit wird eine einheitliche Vorgehensweise beim Einkauf gewährleistet.

Zusätzlich gibt es die „Procurement Governance“, die sich an alle im Einkaufsprozess involvierten Mitarbeiter richtet. Die Richtlinie regelt jegliche Themen hinsichtlich Organisation, Prozesse und Systeme im Beschaffungsprozess. Sie legt bei der Vergabe von sämtlichen externen Leistungen die Bevorzugung nachhaltiger Unternehmen bei gleichem Preis-/Leistungsverhältnis im Zuge von Ausschreibungen fest.

Rund 74% aller Ausgaben der BAWAG P.S.K. und easybank 2020 ging an lokale Lieferanten¹⁾. Die Hauptbeschaffungsgüter kommen aus den Bereichen Software- und Informationsdienste, Marketing, Miete, Versicherungen und Facilitymanagement/Geschäftsausstattung.

204-1
COP 4

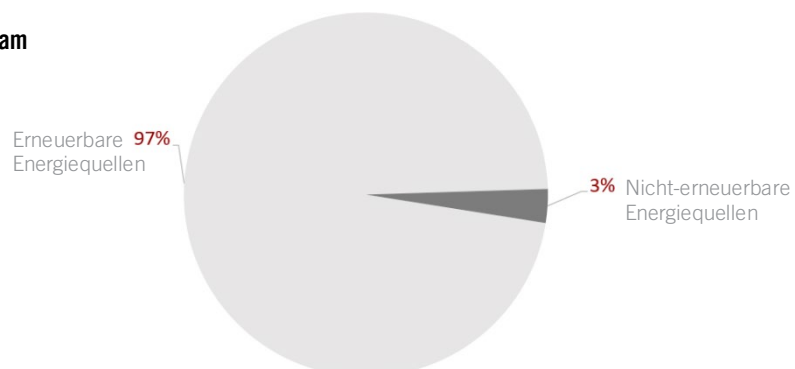
Betriebsmanagement

Unser Ziel: 100% Grüne Energie

SDG 7

Die BAWAG Group hat es sich zum Ziel gesetzt, möglich rasch alle ihre Standorte mit grüner Energie zu beliefern. Dies ist zu einem großen Teil bereits gelungen und wurde auch 2020 weiter vorangetrieben.

Diagramm: Anteil erneuerbarer Energie am Gesamtstromverbrauch 2020 (in %)²⁾



- ▶ Alle BAWAG Group-Standorte in Österreich und der Schweiz werden mit grüner Energie versorgt. In Österreich geschieht dies über die easy green energy (siehe Informationen im „Nachhaltigkeit im Kerngeschäft“). Der Strom ist mit dem Umweltzeichen UZ46 zertifiziert, wird in Österreich produziert und stammt zur Gänze aus Wasserkraft und erneuerbaren Energiequellen.

1) Als „lokal“ gelten Lieferanten, die ihren Hauptstandort in Österreich, Deutschland oder der Schweiz haben. Internationale Unternehmen, deren Zweigstellen sich in den zuvor genannten Ländern befinden und als Rechnungssteller an die BAWAG Group fungieren, werden in der Darstellung ebenfalls als „lokal“ eingestuft.
2) Der Stromverbrauch der BFL Leasing, 2 BAWAG P.S.K. Filialen sowie 3 easyleasing Standorte sind nicht in der Berechnung enthalten.

- ▶ Auch die Health AG wird an ihren Standorten in Hamburg und Berlin sowie die start:bausparkasse Deutschland werden seit 2020 zur Gänze mit grünem Strom beliefert.
- ▶ Mit 1.1.2021 erfolgt die Umstellung aller Südwestbank-Standorte auf grüne Energielieferanten. Die Zentrale der Südwestbank wird bereits mit grünem Strom versorgt.
- ▶ Bei dem Bürogebäude der BFL Leasing fehlt nach wie vor die technische Infrastruktur zum Umstieg auf grüne Energie, die noch vom Eigentümer des Gebäudes zur Verfügung gestellt werden muss. Sobald dies geschieht, wird die BFL Leasing ebenfalls auf grüne Energie umsteigen.

SDG 13 Energieeffizienz im zentralen Standort

Das Gebäude THE ICON VIENNA strebt weiterhin die höchste „Leadership in Energy and Environmental Design“-Zertifizierung „Platinum“ und die „Building Research Establishment Environmental Assessment Method“-Zertifizierung „Excellent“ an. 2020 wurde die Einreichung zur Bestätigung der Zertifizierungen weiter vorangetrieben.

Energieeffiziente IT-Infrastruktur

Darüber hinaus setzt die BAWAG Group bei ihrer IT-Infrastruktur auf energieeffiziente und ressourcenschonende Geräte. Über 6.000 Notebooks, PCs, Tablets, Monitore und Workstations, die in der BAWAG Group in Österreich im Einsatz sind, haben eine Energy-Star-Zertifizierung und sind damit ressourcenschonender als Standardgeräte.

Grüner Post- und Botenverkehr

2020 wurde für die innerbetriebliche Logistik der zentralen Standorte der BAWAG Group in Österreich ein Elektrofahrzeug zugekauft. Die Südwestbank nützt bereits seit Jahren ein Elektrofahrzeug zur Erledigung innerstädtischer Botendienstfahrten.

Die Österreichische Post AG hat auch 2020 die Zustellung aller BAWAG P.S.K.-Sendungen CO₂-neutral vorgenommen. Die Südwestbank versendete Briefe und Pakete mit GOGREEN klimaneutral. Mithilfe eines unabhängigen Messsystems werden die CO₂-Emissionen aller Sendungen exakt bewertet. Durch die Unterstützung von verschiedenen Klimaschutzprojekten werden die Treibhausgase neutralisiert.

Digitalisierung von Prozessen

Verschiedene Initiativen zur Digitalisierung unserer Prozesse tragen in der gesamten BAWAG Group seit Jahren dazu bei, den Papierverbrauch zu reduzieren. Auch infolge von COVID-19 wurden heuer verstärkt Vertriebsprozesse digitalisiert und so Papier eingespart (weitere Informationen im Kapitel „Nachhaltigkeit im Kerngeschäft“).

- SDG 13** Das Projekt „paperless branch“ zählt seit dem Umstieg auf ein eigenständiges BAWAG P.S.K.-Netzwerk zu den wichtigsten Initiativen zur Papierreduktion. Wenn Kunden es nicht ausdrücklich wünschen, werden Zahlungsverkehrsbelege und Dokumente für die Produktabschlüsse nicht ausgedruckt, sondern auf elektronischem Weg übermittelt. Auch das Unterzeichnen von Verträgen wird elektronisch abgewickelt. 2020 konnten durch diese Maßnahmen allein über 2,1 Mio. A4-Seiten eingespart werden.

APPENDIX

Ergänzende Tabellen zu „Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit“

Tabelle: Abgänge

	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018	401-1
Nach Ländern				
Österreich	513	305	449	
Deutschland	120	127	251	
Andere	12	16	2	
Nach Altersgruppen				
<30	174	170	185	
30–50	228	233	300	
>50	243	45	217	
Nach Geschlecht				
Frauen	173	224	360	
Männer	186	224	342	

Tabelle: Abgänge (in %)

	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Nach Ländern			
Österreich	79%	68%	64%
Deutschland	18%	28%	35%
Andere	3%	4%	1%
Nach Altersgruppen			
<30	46%	38%	26%
30–50	46%	52%	43%
>50	8%	10%	31%
Nach Geschlecht			
Frauen	48%	50%	51%
Männer	52%	50%	49%

401-1 Tabelle: Neueinstellungen

	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Nach Ländern			
Österreich	315	543	581
Deutschland	35	77	22
Andere	8	15	10
Nach Altersgruppen			
<30	219	380	374
30–50	124	219	198
>50	15	36	41
Nach Geschlecht			
Frauen	156	312	331
Männer	202	323	282

Tabelle: Neueinstellungen (in %)

	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Nach Ländern			
Österreich	88%	86%	95%
Deutschland	10%	12%	4%
Andere	2%	2%	1%
Nach Altersgruppen			
<30	61%	60%	61%
30–50	35%	34%	32%
>50	4%	6%	7%
Nach Geschlecht			
Frauen	44%	49%	54%
Männer	56%	51%	46%

GRI-INDEX

Der vorliegende GRI-Index wurde nach den Leitlinien der Global Reporting Initiative 2016 (GRI-Standards, Anwendungsebene „in Übereinstimmung Kern-Option“, branchenbezogenes Indikatoren-Set für Finanzdienstleistungen) erstellt. Alle Daten beziehen sich, soweit nicht anders angegeben, auf das Jahr 2020 bzw. den 31. Dezember 2020.

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

Darüber hinaus wurden in den Kapiteln des vorliegenden Berichts GRI-Codes neben den Textinhalten ergänzt.

Handlungsfelder	GRI-Codes
Wirtschaftlicher Erfolg	201-1, 201-4, 202-2
Ethik und Integrität	205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 418-1, 419-1
Verantwortung gegenüber Kunden	417-1, 417-2, 417-3, FS 1, FS 2, FS 11, FS 13, FS 14
Nachhaltigkeit im Kerngeschäft	203-1, 412-3, FS 6, FS 7, FS 8
Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement	
Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit	401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1, FS 4
Umwelt- und Klimaschutz	204-1, 301-1, 302-1, 302-2, 305-1, 305-2, 305-3

ALLGEMEINE STANDARDANGABEN

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Organisationsprofil	102-1	Name der Organisation	S. 109	
	102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 10f	
	102-3	Ort des Hauptsitzes	S. 109	
	102-4	Betriebsstätten	S. 10	
	102-5	Eigentum und Rechtsform	S. 10	
	102-6	Belieferte Märkte	S. 10f	https://www.bawaggroup.com
	102-7	Größe der Organisation		Per 31.12.2020 hatte die BAWAG Group einen zentralen Standort, 6 weitere Standorte und 94 Filialen in der DACH-Region.
	102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	S. 62f	d. Kein signifikanter Anteil nicht angestellter Arbeitnehmer.
	102-9	Lieferkette	S. 10	
	102-10	Signifikante Änderung in der Organisation und ihrer Lieferkette		Keine signifikanten Änderungen im Berichtszeitraum.
	102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	S. 27f	

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Organisationsprofil	102-12	Externe Initiativen		Transparency-International (Austrian Chapter); Audit Beruf und Familie; equalitA; Österreichische Leitbetriebe; UN Global Compact; UN-Global-Women-Empowerment-Programme; Agenda 2030-Sustainable-Development Goals
	102-13	Mitgliedschaften in Verbänden		Transparency International (Austrian Chapter), UN Global Compact, UN Global Compact WEP
Strategie	102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	S. 6	
Ethik und Integrität	102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	S. 27f	
Führung	102-18	Führungsstruktur		https://www.bawag-group.com/BAWAG-GROUP/IR/DE/ESG unter „Our Governance Structure“
	102-20	Verantwortung der Führungsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen		Das „NFR & ESG Committee“ wird vom Chairman Chief Risk Officer (Deputy: Chief Executive Officer, Deputy: Chief Financial Officer) geführt. Dieser berichtet direkt an den BAWAG Group Aufsichtsrat.
Einbeziehung der Stakeholdergruppen	102-40	Liste der Stakeholdergruppen		CSR-Bericht 2018, S. 9
	102-41	Tarifverhandlungsvereinbarungen		Rund 92% der Mitarbeiter der BAWAG Group fallen unter kollektivvertragliche Regelungen.

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Einbeziehung der Stakeholdergruppen	102-42	Ermittlung und Auswahl von Stakeholdern		12 Stakeholdergruppen wurden 2018 im Zuge des Wesentlichkeitsprozesses durch eine Analyse des CSR-Teams und externer Berater definiert (CSR-Bericht 2018, S. 9). Diese Auswahl wurde auch im Berichtsjahr für Diskussionen herangezogen. Die Stakeholder sind eine Zusammenstellung aller wesentlichen internen und externen Anspruchsgruppen, die in Abstimmung mit Nachhaltigkeitsexperten, die mit der Umsetzung der Stakeholder-Analyse betraut waren, erfolgte.
	102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern		CSR-Bericht 2018, S. 9
	102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen		In der Wesentlichkeitsanalyse 2018 wurden von den Stakeholdergruppen der BAWAG Group die Themen Datenschutz, Antikorruption/Compliance und Wirtschaftlicher Erfolg als die drei wichtigsten Themen bewertet. Datenschutz und Antikorruption/Compliance wurden quer durch alle Stakeholdergruppen als sehr wichtig beurteilt (keine Präferenzen von Stakeholdergruppen erkennbar). Wirtschaftlicher Erfolg wurde besonders durch Mitarbeiter und Lieferanten als wichtig bewertet.

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Vorgehensweise bei der Berichterstattung	102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten		Die Liste findet sich im Konzernanhang 2020 (Note 50), abrufbar unter https://www.bawaggroup.com/Finanzergebnisse
	102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	S. 9	
	102-47	Liste der wesentlichen Themen	S. 14	
	102-48	Neudarstellung von Informationen		Die Zahlen der befristeten Mitarbeiter in den Tabellen „Art des Beschäftigungsverhältnisses nach Geschlecht und Ländern“ für 2019 (S. 63) wurden im vorliegenden Bericht neu dargestellt. Sie inkludieren für 2019 und 2020 auch die Zahl der Mitarbeiter in Altersteilzeit, es sich ebenfalls um ein befristetes Beschäftigungsverhältnis handelt.
	102-49	Änderung bei der Berichterstattung	S. 9	
	102-50	Berichtszeitraum	S. 9	
	102-51	Datum des letzten Berichts		März 2020
	102-52	Berichtszyklus		jährlich
	102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	S. 109	
	102-54	Erklärung zu Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	S. 9, 89	

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Vorgehensweise bei der Berichterstattung	102-55	GRI-Inhaltsindex	S. 89	
	102-56	Externe Prüfung	S. 104f	

MANAGEMENTANSÄTZE UND LEISTUNGSINDIKATOREN

Handlungsfeld 1: Wirtschaftlicher Erfolg

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 21f	
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 21f	
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 21f	
Wirtschaftliche Leistung	201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	S. 24	
	201-4	Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand		Keine Unterstützung im Berichtszeitraum.
Marktpräsenz	202-2	Anteil der aus der lokalen Gemeinschaft angeworbenen oberen Führungskräfte		Die Herkunft von 91% der Mitarbeiter mit leitenden Funktionen in der BAWAG Group (Tabelle „Belegschaft nach Nationalität“) entspricht Österreich und Deutschland, also den Hauptgeschäftsstandorten des Konzerns.

Handlungsfeld 2: Ethik und Integrität

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 25f	
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 25f	
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 25f	
Korruptionsbekämpfung	205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden		Die Einhaltung der Antikorruptionsrichtlinie wird beispielsweise bei „Compliance Audits“ überprüft, die unter anderem das Thema Anti-Korruption umfassen. 2020 wurden 10 Audits bei Bereichen der BAWAG Group in Österreich durchgeführt. Zusätzlich fanden 5 weitere Audits in Bereichen der BAWAG Group in Deutschland und der Schweiz statt.

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Korruptionsbekämpfung	205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung		a. 100% der Aufsichtsräte wurden 2020 im Rahmen des Jahresberichts über Compliance Themen, worunter auch Antikorruption fällt, informiert, sensibilisiert und über Änderungen in relevanten Richtlinien in Kenntnis gesetzt. b. Das SLP „Compliance & Conduct“ für alle Mitarbeiter in Österreich ist im 2-Jahres-Rhythmus verpflichtend zu absolvieren. Der letzte Durchgang fand 2019 statt. Das SLP 2019 wurde von 99% erfolgreich absolviert. Alle neu eintretenden Mitarbeiter sind verpflichtet das SLP zu absolvieren. Für Mitarbeiter der Südwestbank steht das Handbuch „Betrugsprävention“ zur Verfügung. Das Web-based Training „Betrugsprävention“ ist alle 3 Jahre von den Mitarbeitern (inkl. Vorstand) zu absolvieren. 2020 haben 62 Südwestbank-Mitarbeiter die Schulung absolviert. c. Für Geschäftspartner umfasst der „Supplier Code of Conduct“ Antikorruptionsbestimmungen.
	205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	S. 29	
Wettbewerbswidriges Verhalten	206-1	Rechtsverfahren aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- und Monopolbildung		Keine Vorfälle im Berichtszeitraum
Politische Einflussnahme	415-1	Parteispenden		Parteispenden werden durch die Antikorruptionpolicy konzernweit untersagt.

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Privatsphäre von Kunden	418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten		Es gab zwei begründete Beschwerden: In einem Fall wurden Cookies ohne Einwilligung gesetzt. Die Cookies wurden gelöscht. Im zweiten Fall erhielt der Kunde eine unvollständige Datenauskunft. Diese wurde ergänzt. Insgesamt gab es 102 Datenschutzverletzungen, die bereinigt worden sind.
Sozioökonomische Compliance	419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich		Keine Vorfälle im Berichtszeitraum.

Handlungsfeld 3: Verantwortung gegenüber Kunden

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 32f	
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 32f	
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 32f	
Marketing und Kennzeichnung	417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	S. 40f	

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Marketing und Kennzeichnung	417-2	Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung		In einem Verbandsverfahren wurden vom OGH vereinzelte Klauseln, die die BAWAG P.S.K. in ihren Geschäftsbedingungen, Preisblättern und Kreditkartenbedingungen verwendet, als intransparent im Sinne des KSchG qualifiziert. Die Klauseln werden nun geändert, um den Vorgaben der Judikatur zu entsprechen.
	417-3	Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation		Es gab keine Verstöße im Berichtszeitraum.
Branchenbezogene Angaben: Produktportfolio	FS 1	Richtlinien mit speziellen ökologischen und sozialen Komponenten im Kerngeschäft	S. 35	
	FS 2	Prozesse zur Bewertung und Prüfung ökologischer und sozialer Risiken im Kerngeschäft	S. 34f	
Branchenbezogene Angaben: Active-Ownership-Ansatz	FS 11	Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten geprüft werden	S. 34f	
Lokale Gemeinschaften	FS 13	Zugangspunkte in dünn besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Gebieten	S. 36	
	FS 14	Initiativen, um den Zugang von Menschen mit Benachteiligungen zu Bankdienstleistungen zu verbessern	S. 37	

Handlungsfeld 4: Nachhaltigkeit im Kerngeschäft

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 42f	
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 42f	
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 42f	
Branchenbezogene Angaben: Produktportfolio	FS 6	Prozentuale Zusammensetzung des Portfolios für die Geschäftsbereiche nach spezifischer Region, Größe und Branche	S. 47	Neben der Tabelle zum Branchen-Gesamtexposure im CSR-Bericht, ist die Risikokonzentration nach Branchen für Corporates & Public außerdem im Konzern-Geschäftsbericht (S. 234) dargestellt. Die Verteilung des Kreditportfolios nach Größen kann aufgrund der Datenlage nicht entsprechend den GRI-Anforderungen angewendet werden.
	FS 7	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach Zweck	S. 50f	
	FS 8	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen ökologischen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach Zweck	S. 50	

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Indirekte ökonomische Auswirkungen	203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	S. 48f	
Prüfung und Einhaltung der Menschenrechte	412-3	Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden		Im Code of Conduct sind die für die gesamte Geschäftstätigkeit verpflichtenden Standards zur Einhaltung der Menschenrechte geregelt. Dies umfasst auch den Abschluss von Verträgen oder die Einführung von Produkten (PEP). Darüber hinaus gibt es derzeit keine Menschenrechtsklauseln in Investitionsvereinbarungen/-verträgen. Der für Lieferanten verpflichtende Supplier Code of Conduct umfasst Menschenrechtsaspekte wie Gleichbehandlung, Kinderarbeit, Zwangsarbeit etc.

Handlungsfeld 5: Gesellschaftliche Verantwortung und persönliches Engagement

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 54f	
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 54f	
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 54f	
		Absolvierte Stunden für Freiwilligenarbeit durch Mitarbeiter	S. 56	

Handlungsfeld 6: Mitarbeiterförderung und -entwicklung, Diversität und Chancengleichheit

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 59f	
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 59f	
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 59f	
Branchenbezogene Angaben: Produktportfolio	FS 4	Prozesse zur Steigerung der Mitarbeiterkompetenz bei der Umsetzung der ökologischen und sozialen Richtlinien und Verfahren im Kerngeschäft	S. 70	
Beschäftigung	401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	S. 62, 87f	
	401-2	Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden	S. 78	
	401-3	Elternteilzeit	S. 75	
Aus- und Weiterbildung	404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	S. 71f	
	404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	S. 77	
Vielfalt und Chancengleichheit	405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	S. 62f, 65	
Gleichbehandlung	406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		Keine Vorfälle im Berichtszeitraum.

Handlungsfeld 7: Umwelt- und Klimaschutz

GRI-Code		Inhalt nach GRI-Standards (Kern)	Verweis	Anmerkungen
Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzungen	S. 82f	
	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 82f	
	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 82f	
Beschaffungspraktiken	204-1	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten	S. 85	Aufgrund der Datenlage war es nur möglich die Ausgaben von BAWAG P.S.K. und easybank zu berichten. Eine Erweiterung der Darstellung auf weitere Tochterunternehmen ist geplant.
Energie	302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 84	
	302-2	Energieverbrauch außerhalb der Organisation	S. 84	
Emissionen	305-1	Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	S. 84	
	305-2	Indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2)	S. 84	
	305-3	Sonstige indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3)	S. 84	

23. Februar 2021



Anas Abuzaakouk
CEO und Vorsitzender des Vorstands



David O'Leary
Mitglied des Vorstands



Enver Sirucic
Mitglied des Vorstands



Andrew Wise
Mitglied des Vorstands



Sat Shah
Mitglied des Vorstands

BERICHT ÜBER DIE UNABHÄNGIGE PRÜFUNG

102-56 Wir haben die Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit des konsolidierten nichtfinanziellen Berichts gemäß § 267a UGB (im Folgenden "NFI-Bericht") für das Geschäftsjahr 2020, bezeichnet als BAWAG Group Corporate Social Responsibility Bericht 2020 der

**BAWAG Group AG,
Wien**

(im Folgenden auch kurz „BAWAG Group“ oder „Gesellschaft“ genannt),

durchgeführt.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die ordnungsgemäße Aufstellung des NFI-Berichts in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien liegt in der Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft. Die Gesellschaft wendet die gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§ 267a UGB) sowie die Leitlinien zur Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative (GRI Standards) in der Option "Kern" als Berichtskriterien an.

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

Verantwortung des Prüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage unserer Prüfungshandlungen und der von uns erlangten Nachweise eine Beurteilung darüber abzugeben, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Annahme verlassen, dass der NFI-Bericht der Gesellschaft in allen wesentlichen Belangen nicht mit den gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§ 267a UGB) sowie den GRI Standards (Option "Kern") übereinstimmt. Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des für derartige Aufträge geltenden International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000) durchgeführt. Danach haben wir unsere Berufspflichten einschließlich Vorschriften zur Unabhängigkeit einzuhalten und den Auftrag unter Beachtung des Grundsatzes der Wesentlichkeit so zu planen und durchzuführen, dass wir unsere Beurteilung mit einer begrenzten Sicherheit abgeben können.

Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, so dass dementsprechend eine geringere Sicherheit gewonnen wird. Trotz einer gewissenhaften Planung und Durchführung des Auftrags kann nicht ausgeschlossen werden, dass wesentliche Fehler, rechtswidrige Handlungen oder Unregelmäßigkeiten bei der nichtfinanziellen Berichterstattung unentdeckt bleiben. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Prüfers und umfasste insbesondere folgende Tätigkeiten:

- ▶ Befragung von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Konzernebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen und entsprechender Berichtsgrenzen der Gesellschaft zu erlangen;

- ▶ Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung der Gesellschaft in der Berichtsperiode;
- ▶ Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben zu Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelangen, Achtung von Menschenrechten und Bekämpfung von Korruption und Bestechung, einschließlich der Konsolidierung der Daten;
- ▶ Befragungen von Mitarbeitern auf Konzernebene, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der Angaben zu Konzepten, Risiken, Due Diligence Prozessen, Ergebnissen und Leistungsindikatoren verantwortlich sind;
- ▶ Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente, um zu bestimmen, ob qualitative und quantitative Informationen durch ausreichende Nachweise hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;
- ▶ Einschätzung der lokalen Datenerhebungs-, Validierungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten durch eine Stichprobenerhebung bei der Health Coevo AG
- ▶ Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben für die im GRI-Index aufgeführten GRI Standards, welche zur Konsolidierung auf Konzernebene von allen Standorten gemeldet wurden;
- ▶ Einschätzung der Konsistenz der für die Gesellschaft anwendbaren Anforderungen des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§ 267a UGB) sowie der GRI Standards (Option "Kern") mit den Angaben und Kennzahlen im NFI-Bericht;
- ▶ Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben durch kritisches Lesen des NFI-Berichts.

Gegenstand unseres Auftrages ist weder eine Abschlussprüfung noch eine prüferische Durchsicht von Abschlüssen. Ebenso ist weder die Aufdeckung und Aufklärung strafrechtlicher Tatbestände, wie zB von Unterschlagungen oder sonstigen Untreuehandlungen und Ordnungswidrigkeiten, noch die Beurteilung der Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsführung Gegenstand unseres Auftrages. Darüber hinaus ist die Prüfung zukunftsbezogener Angaben, Vorjahreszahlen, Aussagen aus externen Dokumentationsquellen und Expertenmeinungen sowie Verweise auf weiterführende Berichterstattungsformate der Gesellschaft nicht Gegenstand unseres Auftrages. Die im Rahmen der Jahresabschlussprüfung geprüften Angaben wurden auf korrekte Übernahme geprüft (keine inhaltliche Prüfung).

Beurteilung

Auf der Grundlage unserer Prüfungshandlungen und der von uns erlangten Nachweise sind uns keine Sachverhalte bekanntgeworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der NFI-Bericht der Gesellschaft nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§ 267a UGB) sowie den GRI Standards (Option "Kern") aufgestellt wurde.

Verwendungsbeschränkung

Da unser Bericht ausschließlich im Auftrag und im Interesse des Auftraggebers erstellt wird, bildet er keine Grundlage für ein allfälliges Vertrauen dritter Personen auf seinen Inhalt. Ansprüche dritter Personen können daher daraus nicht abgeleitet werden. Einer Veröffentlichung unserer Prüfbescheinigung gemeinsam mit dem NFI-Bericht stimmen wir zu.

Auftragsbedingungen

Bezüglich unserer Verantwortlichkeit und Haftung gegenüber der Gesellschaft und gegenüber Dritten kommt Punkt 7 der Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe zur Anwendung.

Wien, 23. Februar 2021

KPMG Austria GmbH

Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft

Mag. Peter Ertl

Wirtschaftsprüfer

UN GLOBAL COMPACT COMMUNICATION ON PROGRESS (COP)

COMMUNICATION ON PROGRESS (COP)

Als Unterzeichner des UN Global Compact verpflichtet sich die BAWAG Group zur Einhaltung der zehn Prinzipien mit den Schwerpunkten Arbeitsrechte, Menschenrechte, Umweltschutz und Antikorruption sowie seit der Unterzeichnung der UN-Global-Compact-Women's-Empowerment-Prinzipien (WEP) im Jahr 2015 zur Einhaltung der sieben WEP. Der vorliegende CSR-Bericht 2020 ist damit auch ein Bericht im Sinne der jährlichen „Communication on Progress“ (COP). Zu jedem „Prinzip“ wurden Beispiele angeführt, wie diese in der BAWAG Group umgesetzt wurden und werden.

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

Die 10 Prinzipien	Beispiele für die Umsetzung
Prinzip 1: Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten (COP 1)	S. 28, 85 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Supplier Code of Conduct
Prinzip 2: Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen (COP 2)	S. 28, 85 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Supplier Code of Conduct
Prinzip 3: Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren (COP 3)	Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Versammlungsfreiheit und die Zulassung von Gewerkschaften sind in unseren Kernmärkten gesetzlich verankert. Zwischen Management und Betriebsrat erfolgt ein laufender Informationsaustausch, und es werden regelmäßig neue Betriebsvereinbarungen abgeschlossen.
Prinzip 4: Unternehmen sollen für die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit eintreten (COP 4)	S. 85 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Supplier Code of Conduct; der größte Teil unserer Lieferanten stammt aus der DACH-Region. Die Themen Verhandlungsfreiheit, Zwangsarbeit, Arbeitszeiten und Gehälter sind Bestandteil des Supplier Code of Conduct in Punkt 3 „Achtung der Grundrechte, Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter“.
Prinzip 5: Unternehmen sollen für die Abschaffung der Kinderarbeit eintreten (COP 5)	S. 85 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Supplier Code of Conduct
Prinzip 6: Unternehmen sollen für die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten (COP 6)	S. 28, 65, 80, 85 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Supplier Code of Conduct, Recruiting Policies, Frauenförderplan, Frauen-Mentoring-Programm
Prinzip 7: Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen (COP 7)	S. 49f Produkte und Dienstleistungen zu Energieeffizienz
Prinzip 8: Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen (COP 8)	S. 52, 85f Energieeffiziente Standorte, Paperless Branches, Digitalisierung der Prozesse, Erweiterung des Online-Angebotes
Prinzip 9: Unternehmen sollen die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern (COP 9)	S. 48ff Finanzierung von nachhaltigen Projekten

<p>Prinzip 10: Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung (COP 10)</p>	<p>S. 28, 85 Allgemeines/Grundsätze/Richtlinien: Code of Conduct, Supplier Code of Conduct, Antikorruptions- und Geschenkkannahme-Richtlinie, Conflict of Interest Policy. Neueintritte in Österreich müssen Schulungen zur Verhinderung von Geldwäsche erfolgreich abschließen. Die Mitarbeiter müssen Schulungen zu Themen wie Antikorruption und Betrugsprävention absolvieren.</p>
---	--

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

Die 7 Prinzipien	Beispiele für die Umsetzung
<p>Prinzip 1: Etablierung einer gleichstellungsfreundlichen Führungskultur (WEP 1)</p>	<p>S. 63, 69, 80f Frauenförderplan, Frauen-Mentoring-Programm, flexible Arbeitszeitmodelle, Schwerpunktthema in Führungskräfteprogrammen</p>
<p>Prinzip 2: Faire Behandlung aller Männer und Frauen im Erwerbsleben sowie Einhaltung und Förderung der Menschenrechte und der Nichtdiskriminierung (WEP 2)</p>	<p>S. 65f, 73f Recruiting Policy, Code of Conduct, flexible Arbeitsmodelle, Supplier Code of Conduct, Frauenförderplan, Elternteilzeit, Papa-Monat</p>
<p>Prinzip 3: Gewährleistung der Gesundheit, der Sicherheit und des Wohlergehens aller Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer (WEP 3)</p>	<p>S. 75f, 77f Audit Beruf und Familie, Informationsveranstaltungen für werdende Eltern, Welcome-Back-Events für aus der Karenz zurückkehrende Eltern, Betriebskindergärten, betriebliche Gesundheitsförderung</p>
<p>Prinzip 4: Förderung der Bildung, der Ausbildung und der beruflichen Entwicklung von Frauen (WEP 4)</p>	<p>S. 80f Frauenförderplan, Frauen-Mentoring-Programm</p>
<p>Prinzip 5: Förderung des Unternehmertums von Frauen, Stärkung ihrer Rolle im Beschaffungsmarkt sowie Respektierung ihrer Würde bei allen Marketingmaßnahmen (WEP 5)</p>	<p>S. 81 Frauenpreis</p>
<p>Prinzip 6: Förderung der Gleichstellung durch gemeinschaftliche Initiativen und Lobbyarbeit (WEP 6)</p>	<p>S. 80f Frauenpreis, Fraueninitiative</p>
<p>Prinzip 7: Messung und Veröffentlichung der Fortschritte im Bereich der Gleichstellung von Frau und Mann (WEP 7)</p>	<p>S. 63, 80, 108 Bericht über Maßnahmen, Zielsetzungen und Zielerreichung im Rahmen des jährlichen CSR-Berichts und der Communication on Progress (COP); Anteil an weiblichen Führungskräften</p>

Bei Fragen zum Bericht:

102-53

CSR-Team der BAWAG Group
E-Mail: csr@bawaggroup.com

IMPRESSUM

**102-1
102-3**

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

Für Fragen zum CSR-Bericht 2020:
csr@bawaggroup.com

Investor Relations:
investor.relations@bawaggroup.com

Satz:
Inhouse produziert mit firesys

