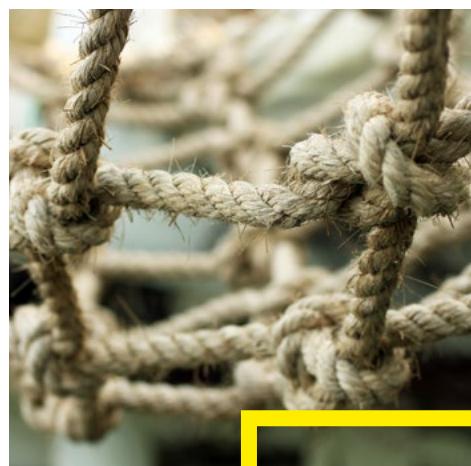




# NACHHALTIGKEITS- BERICHT 2020

---

KRÄFTE BÜNDELN – MEHRWERT SCHAFFEN



**Do!day  
Do!morrow  
Do!gether**

# I. NACHHALTIGKEIT LEBEN

## ökonomisch

97.000 Kundenbeziehungen  
**1,05** Bewertung der Kundenberatungen  
 (nach Schulnotensystem 1-5, 1447 Befragungen RLB Steiermark AG)  
**7,9 Mrd. Euro** Finanzierungsvolumen

## ökologisch

39 zertifizierte Berater für Nachhaltige Geldanlagen  
**24 %** Wachstum bei nachhaltigen Finanzierungen  
 (Volumen 559 Mio. Euro)  
**11 %** weniger direkte CO2-Emissionen als im Vorjahr

## sozial

740.000 Euro für Spenden und Sponsoring  
**60.000 Euro** Großspende an Licht ins Dunkel  
**1.380** Laptops für Home-Schooling

Wir	1.084
17 %	455.000

Mitarbeitende  
 Anteil weiblicher Führungskräfte  
 Euro für Aus- und Weiterbildung

Für die RLB Steiermark wesentliche  
 Sustainable Development Goals (SDGs):

SDG	ZIEL
<b>1</b>	<b>Keine Armut</b>
<b>3</b>	<b>Gesundheit und Wohlergehen</b>
<b>4</b>	<b>Hochwertige Bildung</b>
<b>5</b>	<b>Geschlechtergleichheit</b>
<b>6</b>	<b>Sauberes Wasser und Sanitärversorgung</b>
<b>7</b>	<b>Bezahlbare und saubere Energie</b>
<b>8</b>	<b>Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum</b>
<b>9</b>	<b>Industrie, Innovation und Infrastruktur</b>
<b>11</b>	<b>Nachhaltige Städte und Gemeinden</b>
<b>12</b>	<b>Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster</b>
<b>13</b>	<b>Maßnahmen zum Klimaschutz</b>
<b>15</b>	<b>Leben an Land</b>
<b>16</b>	<b>Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen</b>

## Jahreshighlights

### Corona Hilfsmaßnahmen für Unternehmer und Private

Rasche Hilfe war das Gebot der Stunde, als Mitte März 2020 das Land in den Lockdown ging und die Wirtschaft still stand. Die Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark war österreichweit das erste Institut, das ein Online-Stundungsansuchen für Privat- und Unternehmenskunden zur Verfügung stellte. Private wie auch Unternehmer konnten auf der Homepage in nur fünf Minuten ein einfaches Formular ausfüllen, die Kreditnehmer hatten meist in wenigen Stunden ihre komplette Lösung auf dem Tisch. Das Comeback der Wirtschaft wurde von Raiffeisen mit finanzieller und fachlicher Unterstützung angetrieben. Insgesamt stellte Raiffeisen Steiermark 800 Mio. Euro an Liquiditätshilfen in Form von Überbrückungsfinanzierungen, Soforthilfen und Ratenstundungen zur Verfügung.



### Gesundheitlicher Schutz und mehr durch die Digitale Signatur

Die Corona-Zeit hat Unternehmen vor gänzlich neue Situationen gestellt: Entscheidungsprozesse und Unterschriften müssen auch aus dem Homeoffice funktionieren, die Sozialkontakte und mitunter der Bankbesuch sollten verringert werden, gleichzeitig sollte die Bewilligung von Bankkrediten möglichst rasch erfolgen. Die digitale Unterschrift trägt zu all dem bei, denn Verträge können orts- und zeitunabhängig ohne Bankbesuch oder postalische Zusendung unterschrieben werden – etwa im Homeoffice. Viele Corona-Liquiditätshilfen für Unternehmen wurden mit der digitalen Unterschrift abgewickelt. Ein weiterer Aspekt ist die automatische Archivierung sämtlicher Unterlagen, womit Papierausdrucke und die physische Ablage entfällt. Allein bei Raiffeisen Steiermark könnten jährlich bis zu 35 Tonnen Papier eingespart werden – das sind über sieben Millionen Blatt Papier, was einer Fläche von 90 Fußballfeldern entspricht.

Digital unterzeichnen können Kunden bei der RLB Steiermark auch in der persönlichen Beratung. Dazu wurden die Büros mit Unterschriften-Pads ausgestattet. Als Plattform zur Abwicklung des Unterschriftenprozesses dient die digitale Unterschriftenmappe MOXIS, die man gemeinsam mit dem Partner XiTrust auf den Weg gebracht hat.

## Laptops für NMS-Schüler mit Bedarf

Der Corona-Lockdown in Österreich ab Mitte März betraf auch die Schüler. Rund 150.000 Kinder und Jugendliche mussten in der Steiermark zuhause bleiben und mit „Home-Schooling“ das Auslangen finden – eine noch nie dagewesene Situation für Lehrer, Schüler und Eltern. Experten sprachen davon, dass sich große Unterschiede im Bildungsfortschritt der Kinder ergeben könnten. „Wohlstand, Wirtschaftskraft und Bildung gehen Hand in Hand. Deshalb darf kein Schulkind zurückbleiben und ist es uns ein großes Anliegen, dafür unseren Beitrag zu leisten“, erklärte Raiffeisen-Generaldirektor Martin Schaller.

Im Rahmen der Aktion „Gemeinsam stark, gemeinsam steirisch“ der steirischen Landesregierung hat Raiffeisen Steiermark zusammen mit der WKO, der Industriellenvereinigung und fünf anderen großen steirischen Unternehmen 1.380 Laptops für steirische NMS-Schüler aufgestellt. Die Aktion ermöglicht Kindern, denen kein Computer zur Verfügung steht, die Teilnahme am digitalen Unterricht. Das Zusammenhalten der Unternehmen und Interessensvertretungen ist ein schönes Beispiel für das Raiffeisen-Prinzip der Solidarität.



## Soziales Engagement durch eine Großspende an Licht ins Dunkel

Die RLB Steiermark und die steirischen Raiffeisenbanken setzten am Ende eines herausfordernden Jahres 2020 ein starkes Signal der sozialen Verantwortung. Getreu dem Motto von Gründer Friedrich Wilhelm Raiffeisen „Was einer allein nicht schafft, schaffen viele“ wurden die Kräfte gebündelt und die beachtliche Summe von 60.000,- Euro auf die Beine gestellt.

Das Geld fließt an ausgewählte Projekte von „Licht ins Dunkel“ in der Steiermark und an den „Licht ins Dunkel“ Soforthilfefonds, der in Not geratene Familien unterstützt. Den Scheck überreichte Raiffeisen-Generaldirektor Martin Schaller ORF Steiermark Landesdirektor Gerhard Koch.

## Regionale Entwicklung durch die Initiative „Wir beleben unser Land“

Raiffeisen Steiermark ist Partner der Initiative „Wir beleben unser Land“, die das Bauen, Sanieren und Wohnen in der Steiermark positiv beeinflussen will. Um den ländlichen Raum zu beleben, Ortskerne zu schützen, alte Bausubstanz zu retten und gleichzeitig bedrohte Handwerkskenntnisse zu bewahren und die lokale Wirtschaft zu unterstützen, ziehen zahlreiche Berufs- und Interessensgruppen hier an einem Strang. Denn „die historischen Gebäude sind Teil der steirischen Identität. Wertvolle Bausubstanz zu erhalten und wiederzubeleben schafft nicht nur Wertschöpfung in der Region, sondern ist auch klima- und ressourcenschonend“, betont Landesrat Hans Seitinger im Pressegespräch. „Es ist eine lohnende Aufgabe, das Wertvolle an Gebäuden für die Zukunft zu sichern. Denn damit stärken wir nicht nur Unternehmen mitsamt vielen Arbeitsplätzen, sondern auch die kulturellen Wurzeln unserer Gesellschaft“, so RLB Generaldirektor Martin Schaller.



## Pflege der Kundenbeziehungen bei den Raiffeisen Oktober-Gesprächen

Wie schütze ich mein Ersparnis vor der Inflation? Wie baue ich langfristig Vermögen auf? Wie sorge ich für meine Kinder vor? Die Geldfragen wurden in der Coronakrise und durch die anhaltende Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank eher mehr als weniger. Deswegen widmete Raiffeisen deren Beantwortung gleich einen ganzen Monat und lud die Kunden zum Oktober-Gespräch. Bei den Spargeschenken setzte die RLB Steiermark auch in diesem Jahr wieder auf regionale Produkte und beschenkte die Kunden mit Bio Kastanienhonig aus der Steiermark.

## Finanzielle Bildung auf der Raiffeisen Finanzreise

Kann sparen eigentlich Spaß machen? Welcher Geldtyp sind Sie? Wie veranlagen Profis? Diese und viele andere Fragen beantwortet die „Finanzreise“ der RLB. Die montäglichen E-Mail-Newsletter rücken das vernachlässigte Thema der „financial literacy“, also der finanziellen Bildung, in den Vordergrund und versorgen schon rund 3.500 Abonnenten mit wertvollem Wissen und Tipps für ihr Geldleben. Mit auf die Reise gehen kann jeder auf [www.finanzreise-raiffeisen.at](http://www.finanzreise-raiffeisen.at)



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>I. NACHHALTIGKEIT LEBEN</b>	2
Jahreshighlights	3
I.1. Vorwort – Gut unterwegs mit großen Zielen im Blick	8
I.2. Über diesen Bericht	10
<b>II. DIE RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK</b>	13
II.1. Geschäftsmodell	14
II.2. Unternehmensgeschichte und -philosophie	14
II.3. Unternehmensvision und -mission	15
II.4. Auszeichnungen und Zertifizierungen	16
II.5. Die 10 Prinzipien des Global Compact	18
II.6. Sustainable Development Goals	20
<b>III. NACHHALTIGKEIT MANAGEN</b>	23
III.1. Unser Nachhaltigkeitsverständnis	24
III.2. Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells	25
III.3. Nachhaltige Unternehmensführung	25
III.4. Ökonomischer Fußabdruck®	26
III.5. Stakeholdereinbindung	30
III.6. Wesentlichkeitsanalyse	32
<b>IV. NACHHALTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN</b>	35
IV.1. Digitalisierung	36
IV.2. Kundenbeziehungen	38
IV.3. Finanzierungen	39
IV.4. Eigenveranlagungen	43
IV.5. Kundenveranlagungen	44
IV.6. Sicherheit	45

<b>V. MITARBEITER</b>	47
V.1. Struktur und Beschäftigungsverhältnisse	48
V.2. Faire Arbeitsbedingungen	48
V.3. Diversität und Chancengleichheit	49
V.4. Aus- und Weiterbildung	50
V.5. Gesundheit	52
<b>VI. UMWELT</b>	55
VI.1. Energie	56
VI.2. Ressourcen	57
<b>VII. ETHIK &amp; CORPORATE GOVERNANCE</b>	61
VII.1. Compliance am Arbeitsplatz	62
VII.2. Bestechung und Korruption	63
VII.3. Marktmissbrauch	64
VII.4. Menschenrechte	64
VII.5. Umwelt	65
VII.6. Beschwerdemanagement	65
<b>VIII. SOZIALES ENGAGEMENT</b>	67
VIII.1. Regionale Entwicklung	68
VIII.2. Bildung und Forschung	68
VIII.3. Kultur	69
VIII.4. Sport	69
VIII.5. Sicherheit und Gesundheit	69
VIII.6. Soziales	70
<b>IX. WESENTLICHE RISIKEN</b>	71
<b>X. ANHANG</b>	72
Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen	72
Mitarbeiter	73
Umwelt	74

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Geschäftsberichts wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung der Formulierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch ausdrücklich für alle Geschlechter.

## I.1. Vorwort – Gut unterwegs mit großen Zielen im Blick

Vor einem Jahr standen wir an dieser Stelle stark unter dem Eindruck einer vieles in Frage stellenden Pandemie. Auch jetzt sind wir noch mitten in dieser krisenhaften Zeit und auch noch nicht in einer „neuen Normalität“ angekommen. Das Thema Nachhaltigkeit hat nicht an strategischer Priorität verloren. Im Gegenteil. Die Erfahrungen der vergangenen zwölf Monate geben dem Thema Nachhaltigkeit eine noch höhere Dringlichkeit und Wichtigkeit, selbst wenn der Alltag von Infektionszahlen und Inzidenzwerten überlagert ist.

Vor einem Jahr beleuchteten wir die Quelle unserer Zuversicht, eine starke Rolle in der Transformation hin zu einer nachhaltigeren Welt einnehmen zu können: unsere Werte, Überzeugungen und Prinzipien, die vor über 150 Jahren zur Gründung von Raiffeisen führten. Mehr denn je liegt der Schlüssel für die positive Gestaltung und Sicherung der Zukunftschancen für nachfolgende Generationen in Regionalität, Solidarität, Subsidiarität und einem Nachhaltigkeitsansatz, welcher Menschen, Natur und Marktwirtschaft in Einklang bringt.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark sieht sich in der Region in einem gemeinsamen Rennen der eigenen Branche, der Wirtschaft und dem öffentlichen Bereich im Land: gegen die Zeit (wie beim Klimawandel), aus einer Krise heraus und in eine nachhaltige Zukunft für die Menschen im Land.

Die Finanzbranche, und da insbesondere die Banken, wurde von der europäischen Politik auserkoren, die Transformation Europas voranzutreiben, hin zu einer nachhaltigeren Gesellschaft im Sinne der Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen (UN Sustainable Development Goals) und einem auf Nachhaltigkeit ausgerichteten Wirtschaftsraum.

Die RLB Steiermark sieht sich in diesem Thema in einem Wettstreit für die Sache, nicht als Rivale zu anderen Finanzinstituten. Das 150 Jahre alte Raiffeisen Prinzip „Was einer allein nicht schafft, das schaffen viele.“ kommt hier in einer europäischen und globalen Schicksalsgemeinschaft und auch im eigenen Land zum Tragen. Als Spitzeninstitut der größten regionalen Bankengruppe streben wir eine Führungsrolle in diesem Rennen an. Wir werden schrittweise Erfolge aber auch erlebte Herausforderungen mit der Ambition sichtbar machen, eine Leuchtturmrolle für die Steiermark einzunehmen.

Die aus den politischen Zielen abgeleiteten neuen beziehungsweise in den letzten Monaten detaillierter ausgeführten Vorgaben durch Gesetzgebung, Aufsicht und Regulatoren unter dem Schlagwort „Sustainable Finance“ verlangen unserer Branche einige Kraftanstrengung ab. Um die ESG-Kriterien (Environment, Social, Governance) verantwortungsvoll zu erfüllen, bedarf es Adaptionen in der Datenbeschaffung, Erweiterungen im Berichtswesen und nicht zuletzt Anpassungen in der Geschäftspolitik. „Gut genug“ ist uns hier nicht genug.

Für uns sind diese Herausforderungen gleichzeitig Basis für mehr, für eine strategische Weiterentwicklung unserer Rolle im Markt und in der Gesellschaft. Im Geschäftsjahr 2021 widmen wir uns über die Zielsetzung, selbst ein noch nachhaltigeres Unternehmen zu werden, hinausgehend auch einer visionären Fragestellung: Wie tragen wir aktiv dazu bei, die Steiermark und Regionen, in denen wir tätig sind, insgesamt nachhaltiger zu machen?

Eine ernsthafte Orientierung an den drei Eckpfeilern der Nachhaltigkeit, Umwelt (Ökologie), Mensch (Gesellschaft) und Wirtschaft (Ökonomie) erfordert eine in dieser Form nicht dagewesene Multidimensionalität im unternehmerischen Handeln. Bei vielen strategischen wie tagtäglichen Entscheidungen sind Unternehmen gefordert, alle drei Dimensionen in Einklang zu bringen. Die Raiffeisen-Landesbank nimmt auch diese Herausforderung aktiv an und arbeitet kontinuierlich an der Weiterentwicklung und Verbesserung geeigneter Steuerungsmechanismen, digitalen Werkzeugen, neuen Formen der Zusammenarbeit und den unternehmenskulturellen Fähigkeiten beginnend beim schrittweisen Erlernen mehrdimensionaler Führungskompetenzen im Sinne eines „sowohl als auch“. Damit etablieren wir ein neues Verständnis einer nachhaltigen Unternehmensführung und eine mutig weitergedachte Rolle der RLB Steiermark in der Transformation des Landes hin zu einer nachhaltigen Region. Daraus leiten wir ein neues Zielbild und den Rahmen ab für eine überarbeitete Nachhaltigkeitsstrategie als zentrales Element unserer Geschäftsstrategie.

Während wir Zielbilder und Strategien schrittweise und auf Grundlage von Erfahrungen am Weg weiterentwickeln und schärfen, setzen wir zahlreiche konkrete Maßnahmen, die uns parallel dazu einen Schritt nach dem anderen in eine nachhaltigere Zukunft führen. Wir nutzen beispielsweise die Möglichkeiten der Digitalisierung, um die Menge an Papier in der Kommunikation mit unseren Kunden maximal zu reduzieren – das spart Geld (Ökonomie), verbessert die Möglichkeiten unseren Kunden nahe zu sein (Mensch) und nutzt der Umwelt (Ökologie), wenn Bäume weiterhin CO2 kompensieren. Wir beginnen hier bei uns selbst, indem wir uns vornehmen, alle Mitarbeiter, die auch unsere Kunden sind, weg vom Papier auf digitale Kommunikationswege mitzunehmen. Derartige persönliche positive Erfahrungen helfen uns beim Umdenken hin zu mehr Nachhaltigkeit und machen uns zu glaubwürdigen Botschaftern in Sachen Nachhaltigkeit – Schritt für Schritt.

Große Herausforderungen bedingen große Visionen und erfordern mehr als nur große Worte, sondern ein mutiges Voranschreiten in kleinen Schritten mit einem großen Ziel vor Augen.

Die RLB Steiermark geht diesen Weg und vertraut auf die Kraft der Gemeinschaft der Menschen im Land – Bürger, Unternehmer, Politiker und Mitarbeiter –, die zusammen schaffen, was einer alleine nicht kann. Stellvertretend für unser Unternehmen laden wir sie ein, diesen Weg gemeinsam mit uns zu gehen und die Zukunft der Steiermark nachhaltig zu gestalten.



**Mag. Rainer Stelzer, MBA**  
Vorstandsdirektor

**Mag. Dr. Ariane Pfleger**  
Vorstandsdirektorin

**KR MMag. Martin Schaller**  
Generaldirektor

**MMag. Dr. Florian Stryeck**  
Vorstandsdirektor

## I.2. Über diesen Bericht

Im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht, den der Vorstand der Raiffeisen-Landesbank (RLB) Steiermark am 6. April 2021 aufgestellt hat, stellen wir die ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen unserer Unternehmensaktivität des Jahres 2020 dar und präsentieren unsere aktuellen Nachhaltigkeitsaktivitäten. Ziel des Berichts ist es, umfassend Rechenschaft darüber abzulegen, wie die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ihren Nachhaltigkeitsauftrag im Berichtszeitraum erfüllt hat und wie sie ihre Nachhaltigkeitsleistung künftig umsetzen und verbessern wird. Zur Schonung der Ressourcen wird auf eine gedruckte Auflage verzichtet. Der Nachhaltigkeitsbericht der RLB Steiermark ist online auf der Website [www.raiffeisen.at/stmk](http://www.raiffeisen.at/stmk) zu finden.

Dieser Bericht stellt die „nichtfinanzielle Erklärung“ der Raiffeisen-Landesbank Steiermark (gem. §§ 267a und 243b UGB) entsprechend dem Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz dar. Laut Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz (NaDiVeG) sind Kapitalgesellschaften, die Unternehmen von öffentlichem Interesse sind und am Abschlussstichtag mehr als 500 Arbeitnehmer beschäftigen, dazu verpflichtet, einen nichtfinanziellen Bericht für das Geschäftsjahr abzugeben. Da diese Kriterien auf die Raiffeisen-Landesbank Steiermark zutreffen, ist sie als Bank ebenfalls gefordert, nichtfinanzielle Informationen zu berichten. Dieser Nachhaltigkeitsbericht bildet ebenso den Fortschrittsbericht „Communication on Progress“ (COP) des UN Global Compact ab.

Das Thema Nachhaltigkeit ist von Beginn an mit den Werten von Raiffeisen verbunden. In diesem nichtfinanziellen Bericht stellt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ihre nachhaltigen Aktivitäten und Maßnahmen zu den gemäß NaDiVeG zu behandelnden Themen Umwelt, Arbeitnehmer und Soziales, Korruption und Bestechung sowie Menschenrechte vor. Die Adressaten sind – wie in unserem Stakeholder-Universum ausgewiesen (siehe Seite 21) – alle Stakeholder der RLB Steiermark. In die Auswahl der wichtigsten Themen dieses Berichts waren unterschiedliche Stakeholder eingebunden.

### Berichtsgrenzen

Der Berichtszeitraum für die Kennzahlen und Beschreibungen umfasst, sofern nicht anders erwähnt, das Geschäftsjahr 2020 und somit den Zeitraum 1. Jänner bis 31. Dezember 2020. Der Bericht schließt nahtlos an den Nachhaltigkeitsbericht des vorangegangenen Jahres an und wird jährlich publiziert.

Der Bericht beinhaltet die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (auch als „RLB Steiermark AG“ bezeichnet) sowie die Landes-Hypothekenbank Steiermark AG (auch als „HYPO Steiermark“ oder „HYPO Steiermark AG“ bezeichnet), die gemeinsam den Raiffeisen-Landesbank Steiermark Konzern bilden. Dieser Konzern ist gemeint, wenn in diesem Bericht von der Raiffeisen-Landesbank

Steiermark die Rede ist (auch als „RLB Steiermark“ oder „RLB Steiermark-Konzern“ bezeichnet).

Beziehen sich die angegebenen Kennzahlen ausschließlich auf die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG oder auf andere Körperschaften, so wird das explizit ausgewiesen. Die Aktivitäten im Bereich Nachhaltigkeit sollen vorrangig in einer Sicht auf den gesamten Konzern aufgezeigt werden. Für die Zwecke des Einzelabschlusses gem. § 243b UGB gibt es keine anderen oder eingeschränkten Konzepte, welche in anderer Weise als im Konzern verfolgt werden. Der Bericht entspricht unseres Erachtens daher beiden gesetzlichen Ansprüchen, jenem des § 267a und des § 243b UGB.

Ansprechpartner für den vorliegenden Bericht ist das Nachhaltigkeitskomitee der RLB Steiermark. Anmerkungen, Ideen und Verbesserungsvorschläge richten Sie bitte per E-Mail an seine Vorsitzende Mag. Dr. Ariane Pfleger unter [ariane.pfleger@rlbstmk.at](mailto:ariane.pfleger@rlbstmk.at).

### Standards und Monitoring

Dieser Bericht folgt im Aufbau den Standards der Global Reporting Initiative, ist jedoch nicht in Übereinstimmung mit diesen erstellt. Ziel bleibt es, den Nachhaltigkeitsbericht der RLB Steiermark im nächsten Berichtsjahr in Übereinstimmung mit den GRI-Standards in der Option „Kern“ zu erstellen. Die GRI (Global Reporting Initiative) Leitlinien sind jenes Rahmenwerk für die Nachhaltigkeitsberichterstattung, das global und auch in Österreich am meisten Anwendung findet. Auch das Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz (NaDiVeG) bezieht sich in den Erläuterungen auf GRI als geeigneten Standard für die Berichterstattung. Zur Erhebung quantitativer Daten ist geplant, in Zukunft die Software „mona“ (Monitoring Nachhaltigkeit) zum Einsatz zu bringen. Dieses, auf der Global Reporting Initiative (GRI) aufbauende, innovative Tool basiert auf wissenschaftlichen Daten und dient als Instrument beim Nachhaltigkeitsmonitoring und -reporting. In diesem Jahr diente, wie schon im Jahr zuvor, MS Excel als Mittel zur Datenerfassung.

### Wesentlichkeit, Auswirkungen und Bestimmung der Berichtsinhalte

Im Bericht widmen wir uns jenen Themen, welche in der RLB Steiermark als wesentlich identifiziert wurden, die Erwartungen unserer Stakeholder reflektieren und Schwerpunkte unseres Engagements des vergangenen Jahres bildeten. Als Basis für das Nachhaltigkeitsverständnis der Raiffeisen-Landesbank Steiermark dient eine Wesentlichkeitsanalyse. Dabei wurden die detailliert ausgewerteten internen und externen Nachhaltigkeitsanforderungen und -erwartungen an die RLB Steiermark sowie die Auswirkungen der RLB Steiermark auf Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft in einer Wesentlichkeitsmatrix zusammengeführt. Die wesentlichen Themen

dieser Analyse werden nachfolgend in den Abschnitten nachhaltige Produkte und Dienstleistungen, Mitarbeiter, Umwelt, Ethik und Corporate Governance sowie soziales Engagement näher ausgeführt.

Die Wesentlichkeitsanalyse basiert auf den Ergebnissen eines Workshops mit Vertretern aus unterschiedlichen Unternehmensbereichen der RLB Steiermark und externen Beratern. Sie soll sicherstellen, dass die berichteten Inhalte jene Themen und Indikatoren abdecken, welche die größten Auswirkungen in Bezug auf die unternehmerischen Aktivitäten, Produkte und Dienstleistungen haben. Dies umfasst sowohl die von der RLB Steiermark verursachten Auswirkungen, die innerhalb des Konzerns auftreten, als auch jene, zu denen sie beiträgt – bei den Raiffeisenbanken in der Bankengruppe Steiermark, denen die RLB Steiermark AG als Spitzeninstitut vorsteht, oder bei Geschäftsbeziehungen des RLB Steiermark-Konzerns mit anderen Entitäten.

## Ökonomie

Die Informationen zu wirtschaftlichen Zusammenhängen im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht basieren im Wesentlichen auf den Angaben des Jahresfinanzberichts 2020 der RLB Steiermark. Die darin enthaltenen Informationen und Daten, aus denen Teile für diesen Bericht entnommen wurden, sind von externen Wirtschaftsprüfern auditiert worden. Darüberhinausgehende Informationen finden Sie im Jahresfinanzbericht 2020.

## Ökologie

Betriebsökologische Angaben gelten, wenn nicht anders angegeben, für den gesamten RLB Steiermark-Konzern. So wurde die verbrauchte Energie, unter anderem zur Berechnung des Corporate Carbon Footprints, für jede RLB-Bankstelle und jede HYPO Steiermark-Filiale einzeln erhoben. Besonderes Augenmerk liegt dennoch auf der RLB-Zentrale in Raaba-Grambach. Einerseits da hier ein Großteil der Konzernmitarbeiter ihren Dienstort hat, andererseits, weil bei ihrer Errichtung ökologische Überlegungen eine große Rolle spielten, was die ÖGNI-Zertifizierung in Gold widerspiegelt.

## Vergleichbarkeit der Informationen

Die Vergleichbarkeit des Berichts 2020 zum Bericht 2019 ist inhaltlich gewährleistet. Die Bezugsgröße etwa für den Bedarf an Energie für Strom und Heizung „Fläche in Quadratmeter“ ist gleich geblieben, es wurden keine Filialen eröffnet oder geschlossen. Die Mitarbeiteranzahl fiel marginal von 1.119 auf 1.084 Köpfe. Die tabellarische Darstellung am Ende des Berichts beinhaltet einen Zeitraum von drei Jahren.

## Formulierung

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Berichts wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung der Formulierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch ausdrücklich für alle Geschlechter.



## II. DIE RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK

„Unsere Raiffeisen-Werte Solidarität, Subsidiarität, Regionalität und Nachhaltigkeit bekommen in herausfordernden Zeiten noch mehr Gewicht.“

**Generaldirektor KR MMag. Martin Schaller**  
Vorstandsvorsitzender der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG



„Mit der Kraft der Gemeinschaft geht vieles leichter. Wir nehmen unsere Kunden und Mitarbeiter gerne mit ins Boot.“

**Präsident Ök.-Rat Ing. Wilfried Thoma**  
Vorsitzender des Aufsichtsrats



## II.1. Geschäftsmodell

Die Raiffeisen-Landesbank (RLB) Steiermark AG ist das Spitzeninstitut der Raiffeisen-Bankengruppe (RBG) Steiermark. Gemeinsam mit 48 selbstständigen steirischen Raiffeisenbanken und insgesamt über 200 Bankstellen, bildet sie die führende Bankengruppe im Süden Österreichs, die zudem in rein steirischem Eigentum steht. Als „Bank für Banken“ ist die RLB Steiermark AG Geldausgleichsstelle der steirischen Raiffeisenbanken und darüber hinaus Servicezentrale für viele Belange der RBG Steiermark.

Selbst betreibt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG neun Bankstellen in Graz und eine in Fohnleiten, in denen die Kunden umfassend in allen Fragen beraten werden. Zum Konzern der Raiffeisen-Landesbank Steiermark gehört die 100-Prozent-Tochter Landes-Hypothekenbank (HYPO) Steiermark AG. Ab der geplanten Fusion im August 2021 werden alle Kunden unter dem gemeinsamen Markendach Raiffeisen betreut. Für das Berichtsjahr 2020 werden auch die Nachhaltigkeitsaktivitäten der HYPO Steiermark AG in diesem Bericht mitbetrachtet.

Gemeinsam betrieben die RLB Steiermark AG und die HYPO Steiermark AG, also der RLB Steiermark-Konzern, im Jahr 2020 20 Bankstellen steiermarkweit. Die HYPO Steiermark-Filialen und Zweigstellen befinden sich in Graz, Deutschlandsberg, Leibnitz, Feldbach, Fürstenfeld, Bruck an der Mur, Judenburg und Schladming. Per 1.1.2021 wurden die HYPO Filialen in Feldbach, Fürstenfeld, Schladming und Judenburg an die ortsansässigen Raiffeisenbanken verkauft.

Als RLB Steiermark-Konzern bieten wir unseren Privatkunden Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Konto & Karte, Internetbanking, Sparen & Anlegen, Finanzieren sowie Vorsorgen & Absichern. Vermögende Privatkunden werden unter der gemeinsamen Marke PREMIUM Private Banking betreut.

Darüber hinaus sind wir ein starker Partner für Firmenkunden jeder Größe, Institutionelle Kunden sowie Projektgesellschaften. Kernmarkt ist die Steiermark, wir begleiten unsere Kunden aber auch nach Wien, Deutschland und in die angrenzenden Märkte Süd- und Osteuropas. Die Produkte und Dienstleistungen für Firmenkunden konzentrieren sich auf die Bereiche Liquidität, Finanzieren, Betriebliche Vorsorge und Cash Management. Daneben gibt es weitere Leistungen in Bereichen wie Auslandsgeschäft, Veranlagungen oder auch spezielle Angebote für Jungunternehmer und Start-Ups in der Raiffeisen TATEN-Bank.

Mit dem Zukunftsmodell der Digitalen Regionalbank bieten wir unseren Kunden das Beste aus zwei Welten und perfektionieren die Kombination aus regionaler Nähe und persönlicher Beratung und modernen digitalen Services. Darüber hinaus sehen wir uns als Bank verantwortlich für die Gesellschaft. Wir erachten faire Part-

nerschaften als Basis für ein vertrauensvolles Miteinander. Und wir engagieren uns in der Region sozial, da wir uns als Gestalter einer nachhaltigen Unternehmens- und Gesellschaftsentwicklung sehen. Aus diesen Gründen bringen wir unsere Werte und Kompetenzen nicht nur in Finanzthemen bestmöglich und effizient zum Einsatz, sondern beteiligen uns aktiv an der Entwicklung der Zukunft unserer Gemeinschaft.

## II.2. Unternehmensgeschichte und -philosophie

Die Idee von Friedrich Wilhelm Raiffeisen hat seit über 150 Jahren Bestand. 1862 legte er den Grundstein für die heute weltumspannende Organisation der Raiffeisengenossenschaften. Seit rund 130 Jahren gibt es Raiffeisenbanken in der Steiermark. 1927 wurde der steirische Raiffeisenverband gegründet, um unter dem gemeinsamen genossenschaftlichen Dachverband das Warengeschäft vom Kreditgeschäft trennen zu können.

„Für den Geldverkehr soll nun der Raiffeisenverband dienen als festes Fundament und zusammenfassendes Institut, sozusagen als Nationalbank der steirischen Bauernschaft“, hielt Kommerzialrat Franz Kandeler, Präsident der Landwirtschaftsgesellschaft, fest. Mit der Gründung des Raiffeisenverbandes wurde auch die Zentralkasse des Raiffeisenverbandes ins Leben gerufen - die Vorläuferin der Raiffeisen-Landesbank Steiermark.

Der Name hat sich geändert, aber die Marke Raiffeisen und das jahrhundertealte Schutzsymbol des Giebelkreuzes stehen damals wie heute für Sicherheit und verlässliche Partnerschaft.

Die Raiffeisen-Idee ist im Laufe der Jahre zum Generationendenken geworden, das auf bewährten Prinzipien basiert:

1. **Selbsthilfe:** Bereitschaft zur gegenseitigen Hilfe
2. **Selbstverwaltung:** Im Rahmen der demokratischen Grundsätze entscheiden die Mitglieder selbst über ihre Genossenschaft.
3. **Solidarische Wirtschaftsgesinnung:** mit einem gemeinsamen wirtschaftlichen Ziel auf der Basis des „Füreinandereinstehens“ (= Haftung)
4. **Nachhaltigkeit des Erfolgs:** Das gemeinsame Ziel ist eine dauerhafte wirtschaftliche Verbesserung. Tageserfolge dienen diesem Ziel nicht immer.
5. **Subsidiarität:** Die Kraft der Genossenschaft wird nur dort eingesetzt, wo die Kraft des Einzelnen nicht ausreicht und er daher Hilfe benötigt.
6. **Identitätsprinzip:** Mitglieder (Mitunternehmer) und Kunden sind bei der Genossenschaft ident.

Die heutige RLB Steiermark ist eine Aktiengesellschaft, dennoch bilden diese Prinzipien die Fundamente ihres Handelns. Darüber hinaus orientieren wir uns als steirisches Spitzeninstitut an weiteren Werten, die in unserem Zukunftsbild formuliert sind. In diesem haben wir uns dazu verschrieben, professionell, respektvoll sowie offen und transparent zu agieren.

## Code of Conduct

Der konzernweit gültige Verhaltenskodex für den Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitenden, der Code of Conduct, ist ein verbindliches Regelwerk für alle Mitarbeiter und entsprechend auf der Homepage der RLB Steiermark abrufbar. Er basiert auf den Raiffeisen-Grundwerten und orientiert sich an den konkreten Erfordernissen des Alltagsgeschäfts. Mehr dazu finden Sie im Kapitel „Ethik und Corporate Governance“ und auf <https://www.raiffeisen.at/stmk/rlb/de/meine-bank/unser-unternehmen/nachhaltigkeit.html> unter „Berichte und Downloads“.

## II.3. Unternehmensvision und -mission

In gemeinsamer Abstimmung haben die Führungskräfte die Vision und Mission des RLB Steiermark-Konzerns festgelegt. Dabei nehmen wir es als Anspruch, als RLB Steiermark-Konzern die führende Bankengruppe in der Steiermark zu bleiben und unsere Position weiter auszubauen. Weiter lautet unsere Vision:

Als RLB Steiermark sind wir für unsere Kunden die Nummer 1 als Firmenkundenbank sowie als Retailbank. Wir sind eine digitale Regionalbank, die sich konsequent an den Bedürfnissen ihrer Kunden ausrichtet. Wir beweisen unsere Vorrangstellung durch Qualität, Service und das beste Preis-Leistungs-Verhältnis. Dadurch differenzieren wir uns als RLB Steiermark klar gegenüber unseren Mitbewerbern. Als erfolgreiche Kundenbank sind wir darüber hinaus das Spitzeninstitut der führenden Bankengruppe in der Steiermark und tragen dazu bei, diese Position weiter auszubauen.

Um unsere Vision leben zu können, machen wir die Mission, den Kernauftrag unseres Unternehmens, in drei Aussagen fest:

1. Wir erhalten unsere Selbstständigkeit als RLB Steiermark-Konzern.
2. Wir wollen unsere Eigenkapitalquoten aus eigener Kraft erfüllen, indem wir Eigenkapital generieren.
3. Risiko, Ertrag und Kosten sind das maßgebliche Dreieck, an dem wir uns orientieren.

Um diese gesetzten Ziele zu erreichen, haben wir fünf zentrale Handlungsebenen für unser Verhalten festgelegt:

1. **Selbstständigkeit:** Wir sichern unsere wirtschaftliche Selbstständigkeit aus eigener Kraft. Wir tragen die Verantwortung für unsere Kunden, treffen die Entscheidungen und betreuen unsere Kunden und Raiffeisenbanken vor Ort.
2. **Leistungsorientierung:** Wir arbeiten effizient, effektiv und kostengünstig. Dazu reflektieren wir unsere Leistungen sowie Prozesse und Produktkataloge. Wir setzen uns nachhaltige Ziele und verfolgen diese konsequent.
3. **Veränderungsbereitschaft:** Je höher unsere Veränderungsbereitschaft ist, umso besser ist unsere Positionierung in Zukunft. Wir sind bereit zu schneller Veränderung und „schneiden alte Zöpfe ab“, wenn wir der Meinung sind, dass wir sie nicht mehr benötigen.
4. **Kooperation:** Wir erachten Kooperationen als sinnvoll und notwendig, um gemeinsam erfolgreich zu arbeiten und Synergien zu heben.
5. **Die Marke Raiffeisen und ihre Werte:** Die Brücke von unseren historischen Wurzeln in die Zukunft schlagen wir durch die zeitgemäße Interpretation der Raiffeisen-Prinzipien. Wir stehen zur Marke und leben sie konsequent. Durch die Nähe zu unseren Kunden können wir rasche Entscheidungen vor Ort treffen und Wettbewerbsvorteile generieren. Die digitale Regionalbank ist unser Zukunftsmodell, denn mit diesem Omnikanal-Ansatz stehen wir auf allen Ebenen mit unseren Kunden in Beziehung.

## II.4. Auszeichnungen und Zertifizierungen

**1**

**Familienfreundlichster Betrieb**



Ein achtsames Miteinander, faire Arbeitsbedingungen und flexible Arbeitsmodelle sind Maßnahmen für eine motivierende und attraktive Arbeitswelt unserer Mitarbeiter. Diese bilden auch die Basis für die Auszeichnung als familienfreundlichster Betrieb der Steiermark. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat im Jahr 2015 den ersten Platz in der Kategorie „Großunternehmen“ erreicht. Jährlich werden von der steirischen Initiative „Taten statt Worte“ die familienfreundlichsten Betriebe ausgezeichnet. Die Einreichungen werden in fünf verschiedenen Kategorien bewertet. Die Kriterien sind umfassend und reichen von Arbeitszeit- und Karenzmodellen über Kinderbetreuungseinrichtungen bis zu familienfreundlichen Zusatzangeboten des Unternehmens.

**2**

**ÖGNI - Österreichische Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft**



Wir wollen zum Erhalt einer intakten Umwelt für kommende Generationen beitragen. Insbesondere die Themen Energie und Ressourcenverbrauch sind für uns von Bedeutung. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist bestrebt, den Verbrauch von Energie und Rohstoffen soweit wie möglich zu reduzieren. Es ist uns ein Anliegen, negative Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren. Daher haben wir in den letzten Jahren verstärkt daran gearbeitet, unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern. Unser Gebäude am Standort in Raaba-Grambach ist durch die Österreichische Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft (ÖGNI) mit „Gold“ zertifiziert. Die ÖGNI zertifiziert nachhaltige Gebäude und Stadtquartiere nach den europäischen Qualitätszertifikaten DGNB. Folgende Themenfelder werden über den gesamten Gebäudelebenszyklus bewertet: Ökologie, Ökonomie, soziokulturelle und funktionale Qualität, Technik, Prozesse sowie Standort.

**3**

**ISO/IEC 20.000 - Optimale IT-Servicequalität für unsere Kunden**



Kosteneffizient, zuverlässig und wirksam: Mit der international führenden Norm für IT-Servicemanagement stellen wir die Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Kunden in den Mittelpunkt. Die Norm, nach der wir seit 2010 zertifiziert sind, bietet einen systematischen Ansatz für die laufende Verbesserung unserer IT-Prozesse: von der klaren Definition unserer Services und Prozesse bis hin zu deren laufender Kontrolle, Steuerung und Verbesserung.

**4**

**ISO/IEC 27.001 - Informationssicherheit mit System**



Von den Mitarbeitern bis hin zum Rechenzentrum: Die Zertifizierung nach ISO 27.001 schafft seit 2011 einen sicheren Rahmen für den Betrieb unseres Rechenzentrums und den aktiven Schutz von Informationen. Mit anderen Worten bietet uns die Norm einen strukturierten Ansatz, um Probleme zu vermeiden bzw. Sicherheitslücken systematisch zu bewerten und zu minimieren. Dabei stehen neben technischer IT-Sicherheit auch organisatorische, personelle und physische Aspekte – bspw. von der Mitarbeiter-Awareness bis hin zum Brandschutz – im Fokus.

---

**5****Österreichs bester Kreditprozess für Kommerzkunden**Gesellschaft für  
PROZESSMANAGEMENT

Die Gesellschaft für Prozessmanagement (GP) vergibt jährlich den renommierten „Process Award“. Der „Process Award“ zeichnet Firmen aus, die ihre Organisation mit Hilfe von Prozessmanagement weiterentwickeln. 2018 erreichte der Kreditprozess für Kommerzkunden der Raiffeisen-Landesbank Steiermark bei diesem das höchstmögliche Level 5 – somit ist er der beste Prozess Österreichs. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark setzt für diesen ausgezeichneten Kreditprozess spezielle Werkzeuge ein, um den Firmenkunden rasche Lösungen mit hoher Qualität zu bieten. Alle Arbeitsschritte sowie Qualitäts- und Zeitvorgaben sind im Prozess transparent, mess- und steuerbar. Verbunden mit dem Know-how der Mitarbeiter können die Abläufe kontinuierlich verbessert werden.

---

**6****Global Compact**

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat den UN Global Compact unterzeichnet und unterstützt somit die zehn universellen Prinzipien. Diese stellen in den Bereichen Arbeitsnormen, Menschenrechte, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung klar, welche Grundsätze die Teilnehmerorganisationen in ihren Strategien, Richtlinien und Verfahren zu berücksichtigen haben. Unterzeichner des UN Global Compact tragen somit zu einer gerechten Ausgestaltung der Globalisierung bei.

---

## II.5. Die 10 Prinzipien des Global Compact

„Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark nimmt am UN Global Compact teil, denn Nachhaltigkeit ist für uns Ausdruck von zukunftsorientiertem Denken. Nachhaltiges Wirtschaften ist in unseren Prinzipien verwoben und bildet die Grundlage unseres Geschäftsmodells. Als bedeutendes steirisches Wirtschaftsunternehmen legen wir Wert darauf, die Grundlage für kommende Generationen und unsere Regionen zu sichern. Das gelingt uns jedoch nicht alleine. Mit unserem breiten Netzwerk aus Stakeholdern schaffen wir es gemeinsam, nachhaltig zu sein. Der UN Global Compact ist ein wichtiger Stakeholder, an den wir anknüpfen.“

*Martin Schaller, Generaldirektor der  
Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG*

Der United Nations (UN) Global Compact ist eine freiwillige Initiative, zu der sich Unternehmen verpflichten, um universelle Prinzipien der Nachhaltigkeit einzuführen sowie dazu beizutragen UN-Ziele zu unterstützen. Es ist die weltweit größte Initiative zu Corporate Social Responsibility (CSR) und nachhaltiger Entwicklung. Die Globalisierung sozialer und ökologischer zu gestalten, hat sich die Bewegung als Ziel gesetzt. Zehn universelle Prinzipien bilden die Basis des

UN Global Compact. Sie beinhalten die Bereiche Arbeitsnormen, Menschenrechte, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung. Ein zentrales Element ist auch die Unterstützung der Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen. Als Mitglied des UN Global Compact bekennt sich die Raiffeisen-Landesbank Steiermark zu diesen Prinzipien sowie den SDGs. Hier halten wir Maßnahmen zu den zehn Prinzipien des UN Global Compact fest.

Bereich	Prinzip	Fortschritt/Maßnahme
<b>Menschen-rechte</b>	<b>1</b> Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten und	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verbindliche Regelungen im Code of Conduct</li> <li>➤ Berücksichtigung der Prinzipien in den Eigenveranlagungen</li> </ul>
	<b>2</b> sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Weitere Forcierung der nachhaltigen Veranlagungsmöglichkeiten für Kunden (Nachhaltigkeitsfonds)</li> </ul>
<b>Arbeits-normen</b>	<b>3</b> Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren sowie ferner für	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Moderne und flexible Arbeitszeitmodelle</li> <li>➤ Konstruktive Kommunikation zwischen Vorstand und Arbeitnehmervertretung</li> </ul>
	<b>4</b> die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit,	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Einhaltung bzw. Überfüllung der gesetzlichen Regelungen</li> <li>➤ Werteorientierte Führungsleitlinien (professionell, respektvoll, offen &amp; transparent), die im Zukunftsbild festgeschrieben sind</li> </ul>
<b>Umwelt-schutz</b>	<b>5</b> die Abschaffung der Kinderarbeit und	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Berücksichtigung auf Basis des Code of Conduct mit entsprechenden Ausschlusskriterien</li> <li>➤ Zahlreiche Aktivitäten für Kinder und Jugendliche zur Förderung eines selbstbestimmten Lebens</li> <li>➤ Berücksichtigung bei der Auswahl von Lieferanten</li> </ul>
	<b>6</b> die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wahrung der Chancengleichheit im Rahmen des Auswahlverfahrens für neue Mitarbeiter sowie bei den innerbetrieblichen Entwicklungsmöglichkeiten (Ausbildung)</li> <li>➤ Gezielte Aktivitäten zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie</li> </ul>
<b>Korruptions-bekämpfung</b>	<b>7</b> Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen,	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Erstellung eines Corporate Carbon Footprint für das Unternehmen und permanente Verbesserungsmaßnahmen auf Basis dieser Kriterien</li> </ul>
	<b>8</b> Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen, und	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Schaffung eines Kriterienkatalogs für nachhaltige Finanzierungen inkl. eines intern und extern wirkenden Anreizsystems</li> </ul>
	<b>9</b> die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Stärkere Betonung in Richtung grüne Finanzierungen</li> </ul>
<b>10</b> Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verbindliche Regelungen im Code of Conduct</li> <li>➤ Berücksichtigung bei Eigenveranlagungen</li> <li>➤ Wirksame interne organisatorische Verankerung zur permanenten Bewusstseinsbildung und zum Monitoring</li> </ul>

## II.6. Sustainable Development Goals

Um zur Lösung der globalen Herausforderungen beizutragen, menschliches Wohlergehen zu fördern und die Umwelt zu schützen, verabschiedete die UN-Staatengemeinschaft im September 2015 die „Agenda 2030“ für nachhaltige Entwicklung. Kernbestandteil sind die 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung – die sogenannten Sustainable Development Goals (SDGs) und deren 169 Unterziele.

Die SDGs integrieren neben der sozialen und wirtschaftlichen Entwicklung auch die ökologische Nachhaltigkeit. Zudem greifen sie Aspekte wie Frieden und Sicherheit, Gerechtigkeit und globale Partnerschaften auf, die für nachhaltige Entwicklung von großer Bedeutung sind. Die SDGs haben globale Gültigkeit. Das bedeutet, dass alle 193 UN-Mitgliedstaaten, darunter auch Österreich, gefordert sind, gemäß ihren Kapazitäten einen Beitrag zur Zielerreichung zu leisten. Daneben sollen Anreize geschaffen werden, damit auch nichtstaatliche Akteure vermehrt einen aktiven Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung leisten.

Die Wesentlichkeitsanalyse der RLB Steiermark (S. 22), auf deren Basis vorliegender Bericht verfasst wurde, war auch maßgeblich für die Gewichtung der für den Konzern relevanten SDGs durch das im Jahr 2019 gegründete Nachhaltigkeitskomitee bzw. in weiterer Folge Managementboard Nachhaltigkeit der RLB Steiermark. Die globalen SDGs werden von der RLB Steiermark in unterschiedlicher Art und Weise verfolgt. In manchen Bereichen kann man unmittelbar Akzente setzen (Betriebsökologie, Mitarbeitergesundheit ...), andere durch die Funktion als Finanzdienstleister bzw. Kreditgeber indirekt beeinflussen (Nachhaltige Investitionen, Geldanlage, aber auch Zulieferer...).

13 von 17 SDG fühlt sich die RLB Steiermark besonders verpflichtet. Innerhalb dieser übergeordneten Ziele, versucht man maßgebliche Akzente zu setzen und hat – in unterschiedlicher Ausprägung – eigene Ziele formuliert und mit deren Umsetzung begonnen. Die Maßnahmen werden innerhalb der Kapitel „Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen“, „Mitarbeiter“, „Umwelt“, „Ethik & Corporate Governance“ und „soziales Engagement“ explizit erläutert.



SDG	ZIEL
<b>1</b>	<b>Keine Armut</b> – Armut in allen ihren Formen und überall beenden
<b>3</b>	<b>Gesundheit und Wohlergehen</b> – Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern
<b>4</b>	<b>Hochwertige Bildung</b> – Inklusive, gleichberechtigte und hochwertige Bildung gewährleisten und Möglichkeiten lebenslangen Lernens für alle fördern
<b>5</b>	<b>Geschlechtergleichheit</b> – Geschlechtergleichstellung erreichen und alle Frauen und Mädchen zur Selbstbestimmung befähigen
<b>6</b>	<b>Sauberer Wasser und Sanitärversorgung</b> – Verfügbarkeit und nachhaltige Bewirtschaftung von Wasser und Sanitärversorgung für alle gewährleisten
<b>7</b>	<b>Bezahlbare und saubere Energie</b> – Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und moderner Energie für alle sichern
<b>8</b>	<b>Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum</b> – Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern
<b>9</b>	<b>Industrie, Innovation und Infrastruktur</b> – Eine widerstandsfähige Infrastruktur aufbauen, breitenwirksame und nachhaltige Industrialisierung fördern und Innovationen unterstützen
<b>11</b>	<b>Nachhaltige Städte und Gemeinden</b> – Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten
<b>12</b>	<b>Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster</b> – Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster sicherstellen
<b>13</b>	<b>Maßnahmen zum Klimaschutz</b> – Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen
<b>15</b>	<b>Leben an Land</b> – Landökosysteme schützen, wiederherstellen und ihre nachhaltige Nutzung fördern, Wälder nachhaltig bewirtschaften, Wüstenbildung bekämpfen, Bodendegradation beenden und umkehren und dem Verlust der biologischen Vielfalt ein Ende setzen
<b>16</b>	<b>Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen</b> – Friedliche und inklusive Gesellschaften für eine nachhaltige Entwicklung fördern, allen Menschen Zugang zur Justiz ermöglichen und leistungsfähige, rechenschaftspflichtige und inklusive Institutionen auf allen Ebenen aufbauen



**Unser Verständnis von Nachhaltigkeit umfasst drei zentrale Bereiche:**

**Ökologie**

Ein achtsamer Umgang mit unserer Umwelt ist uns wichtig, um kommenden Generationen ausreichend Ressourcen und eine intakte Umwelt zu hinterlassen.

**Ökonomie**

Nachhaltiges Wirtschaften beinhaltet für uns wirtschaftliche Stabilität, Eigenständigkeit, langfristige Planung sowie kontinuierliche Weiterentwicklung.

**Soziales**

Wir sehen uns nicht nur als verlässlicher Partner in Finanzangelegenheiten, sondern auch als verantwortungsvoller Mitgestalter der Gesellschaft.

# III. NACHHALTIGKEIT MANAGEN

„Wir bauen auf langfristige Kundenbeziehungen, die geprägt sind von beiderseitigem Vertrauen. Als finanzieller Begleiter unserer Kunden tragen wir zu einem gelingenden Geldleben bei.“

**Mag. Rainer Stelzer, MBA**  
Vorstandsdirektor



„Globale Risiken wie der Klimawandel bieten auch Chancen, wenn es darum geht, ihnen creative Lösungen entgegenzustellen.“

**MMag. Dr. Florian Stryeck**  
Vorstandsdirektor

„Die sozialen Aspekte der Gesundheitskrise dürfen nicht außer Acht gelassen werden. Darum ist uns das Miteinander bei der Entwicklung neuer Arbeitswelten wichtig.“

**Mag. Dr. Ariane Pfleger**  
Vorstandsdirektorin



### III.1. Unser Nachhaltigkeitsverständnis

Das Geschäftsmodell zeigt, Nachhaltigkeit ist von Anbeginn ein Grundprinzip der Raiffeisen-Landesbank Steiermark und ein Maßstab für unseren unternehmerischen Erfolg. Vor allem lässt sich das an folgenden Punkten festmachen:

- Seit über 125 Jahren verbindet Raiffeisen in der Steiermark (seit 130 Jahren in Österreich) wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlich verantwortlichem Handeln.
- Wir verstehen unter Nachhaltigkeit verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln für ein langfristig ökonomisch positives Ergebnis unter Berücksichtigung wesentlicher gesellschaftlicher und ökologischer Aspekte.
- Wir verbinden auch in Zukunft wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlicher Verantwortung, indem wir Nachhaltigkeit als festen Bestandteil unseres Handelns verankern, als integrierte Führungs- und Managementverantwortung leben sowie wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte bei unseren Geschäftstätigkeiten berücksichtigen.
- Als Klammer für die vielfältigen Aktivitäten dient die österreichweite Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative (RNI), bei der die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG seit der Gründung aktives Mitglied ist.

Dementsprechend bekennen wir uns dazu, unsere Managementstrukturen und -prozesse an dieser Haltung auszurichten. Schließlich sind wir mehr als Geldgeber und Finanzinstitut. Wir sehen uns als Bank verantwortlich für die Gesellschaft. Wir erachten faire Partnerschaften als Basis für ein vertrauensvolles Miteinander. Und wir engagieren uns in der Region sozial, da wir uns als Gestalter einer nachhaltigen Unternehmens- und Gesellschaftsentwicklung sehen. Aus diesen Gründen bringen wir unsere Werte und Kompetenzen nicht nur in Finanzthemen bestmöglich und effizient zum Einsatz, sondern beteiligen uns darüber hinaus an der Entwicklung der Zukunft unsere Gemeinschaft.

Unser erklärtes Ziel ist es, uns auf jene Bereiche zu konzentrieren, die ein großes Wirkungspotential besitzen. Dazu gehört es, die Nachhaltigkeitswirkung unserer Geschäftstätigkeiten kontinuierlich zu verbessern sowie nachvollzieh- und messbar zu machen. Für eine integrative Nachhaltigkeitspolitik unseres Konzerns, haben wir im Frühjahr 2019 ein Nachhaltigkeitskomitee ins Leben gerufen. Somit wurde 2019 das Thema Nachhaltigkeit strukturell noch stärker im Unternehmen verankert. Wir wollen damit eine langfristige Wertsteigerung für unsere Unternehmensgruppe erreichen und einen aktiven Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung unserer Gesellschaft leisten.

### Ein Jahr im Zeichen von Corona

2020 stand stark im Zeichen der weltweiten Corona-Pandemie, die nicht nur gesundheitliche, sondern auch wirtschaftliche Folgen mit sich brachte. Die Banken trugen als Schnittstelle zwischen den Unternehmen und den staatlichen Hilfsprogrammen wesentlich zur Lösung des Problems bei. Die Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark war die erste Bankengruppe in Österreich, die noch vor Wirksamwerden des gesetzlichen Moratoriums ihren Kunden ein Online-Stundungs-Ansuchen zur Verfügung stellte. Private und Unternehmer ließen 2020 aufgrund von Einkommensausfällen Kreditraten in Höhe von 95 Mio. Euro studieren und konnten sich so eine finanzielle Atempause verschaffen. Insgesamt stellte Raiffeisen Steiermark rund 800 Mio. Euro an Liquiditätshilfen zur Verfügung – 400 Mio. Euro in Form von Überbrückungsfinanzierungen, 300 Mio. Euro in Form von Soforthilfen wie z. B. für die AMS-Kurzarbeit.

## III.2. Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich zur führenden Bank im Süden Österreichs entwickelt. Gemeinsam mit ihren Tochterunternehmen und im Verbund mit den steirischen Raiffeisenbanken wirkt sie als bedeutende, finanzielle Drehscheibe für Firmen- und Privatkunden.

Um den geltenden regulatorischen Anforderungen zu begegnen, hat die Raiffeisen-Bankengruppe (RBG) Steiermark unter Federführung der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG ein gemeinsames Verständnis für eine langfristig ausgerichtete Geschäftspolitik und wirksame Instrumente entwickelt. Dies dokumentiert sich am Liquiditätsverbund, Risikoverbund und Eigenkapitalverbund, die von laufenden Monitorings begleitet werden. Im Eigenkapitalverbund sind dies Anreizmechanismen zur gezielten Steuerung und Steigerung der Kernkapitalausstattung. Diese Maßnahmen zeigen deutlich positive Effekte und tragen zur nachhaltigen Gewinnthesaurierung und somit Selbstständigkeit und Unabhängigkeit der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark und ihrer Mitglieder bei. Gleichzeitig wird dadurch die Sicherheit für jeden einzelnen Kunden zusätzlich verbessert.

Zusammen mit dem sogenannten Institutional Protection Scheme (IPS), das eine gegenseitige Haftungsgemeinschaft innerhalb des Raiffeisensektors ist, sind zum Schutz der Mitglieder und somit auch der Kunden durchdachte Frühwarnsysteme bzw. Mechanismen im Einsatz. Zusätzlich hat sich die steirische Raiffeisen-Bankengruppe im Rahmen dieses Haftungsverbunds „Spielregeln“ erteilt. Dadurch kann ein mögliches Risiko für die RBG Steiermark so früh wie möglich erkannt und so weit wie möglich minimiert werden.

In der Prozesslandkarte der RLB Steiermark ist der Prozess „Nachhaltigkeit managen“ Teil der sogenannten Managementprozesse und ein Teilprozess des Prozesses „Strategie entwickeln und steuern“. Damit ist sichergestellt, dass das Thema Nachhaltigkeit kontinuierlicher Teil der Strategieentwicklung der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist. Auch forcieren wir mit dem Nachhaltigkeitskomitee das Nachhaltigkeitsmanagement im Unternehmen. Es wurde damit begonnen, das Nachhaltigkeitsmanagement im Unternehmen weiterzuentwickeln und somit stark im Konzern zu verankern.

## III.3. Nachhaltige Unternehmensführung

Die organisatorische Verankerung von Nachhaltigkeit per 31.12.2020 stellt sich wie folgt dar:

Kontrollebene	Aufsichtsrat RLB Steiermark
Vorstandsebene	Generaldirektor KR MMag. Martin Schaller Vorstandsdirektor Mag. Rainer Stelzer, MBA Vorstandsdirektor MMag. Dr. Florian Stryeck Vorstandsdirektorin Mag. Dr. Ariane Pfleger
Steuerungs- bzw. Programmebene	Nachhaltigkeitsbeauftragte Mag. Dr. Ariane Pfleger Nachhaltigkeitskomitee
Umsetzungsebene	Arbeitsgruppen zu Spezialthemen Mitarbeitende

### Bildung des Nachhaltigkeitskomitees

Das Nachhaltigkeitskomitee (auch Management Board Nachhaltigkeit) der RLB Steiermark hat sich am 4. April 2019 in seiner ersten Sitzung konstituiert. Es setzt sich aus zwölf Vertretern der Bereiche Treasury, Personalmanagement, Konzernorganisation, Kreditprozess, Risikocontrolling, Marketing & Vertrieb, Kommerzkunden, Compliance sowie Facility Management zusammen unter der Koordination der Nachhaltigkeitsbeauftragten VDir. Mag. Dr. Ariane Pfleger.

Die Aufgaben des Nachhaltigkeitskomitees wurden wie folgt definiert:

1. Formulierung, Umsetzung sowie laufende Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie im Konzern
2. Formulierung der Nachhaltigkeitspolitik im Konzern
3. Validierung der Wesentlichkeitsanalyse
4. Definition der Ausschlusskriterien
5. Analyse und Überwachung aktueller Nachhaltigkeitsentwicklungen und Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit des Konzerns
6. Diskussion und Definition erforderlicher Maßnahmen
7. Einarbeitung der Ausschlusskriterien in den Kreditprozess
8. Bericht über die Entwicklungen nachhaltiger Produkte
9. Abstimmung über die Nachhaltigkeitsmaßnahmen bzw. Produkte
10. Bericht an Vorstand
11. externe Berichterstattung (Nachhaltigkeitsbericht, Investorenpräsentation etc.)

### III.4. Ökonomischer Fußabdruck®

Um die Wirkung von nachhaltigen Maßnahmen der RLB Steiermark innerhalb des Konzerns und gegenüber ihren Stakeholdern, insbesondere in der Funktion als Spitzeninstitut der Raiffeisen-Bankengruppe, richtig einordnen zu können, schadet es nicht, einen wiederholten Blick auf die Bedeutung von Raiffeisen für die regionale Wirtschaft zu werfen. Diesbezüglich wurde im Jahr 2017 – beauftragt von der Raiffeisen Bankengruppe Österreich – in Zusammenarbeit mit dem Wirtschaftsforschungsinstitut Economica - der Ökonomische Fußabdruck® des RLB Steiermark Konzerns und der steirischen Raiffeisenbanken für Österreich ermittelt. Der Ökonomische Fußabdruck® ist eine eingetragene Marke des Economica/Cognion Forschungsverbunds. Dabei wurden nicht nur die direkten wirtschaftlichen Beiträge durch die operative Tätigkeit, sondern auch die Effekte im vor- und nachgelagerten Wertschöpfungsnetzwerk (indirekte und induzierte Effekte) erfasst. Weiters wurde die österreichweite Bedeutung hinsichtlich des direkten, indirekten und induzierten Wertschöpfungs- und Beschäftigungsbeitrags untersucht. Abschließend wurde der fiskalische Beitrag evaluiert, wobei die betreffenden Steuer- und Abgabenleistungen sowohl in absoluter Größe als auch relativ zum Gesamtsteuer- und Abgabenaufkommen in den jeweiligen Kategorien bestimmt wurden.

#### Die wesentlichen Ergebnisse der Erhebung 2017

- 690 Mio. Euro Bruttowertschöpfung  
Die gesamte Bruttowertschöpfung von Raiffeisen in der Steiermark beträgt 690,5 Mio. Euro. Damit ist jeder 76. Euro, der in der Steiermark erwirtschaftet wird, direkt, indirekt oder induziert Raiffeisen zuzuschreiben. Übrigens: Der Wert ist knapp doppelt so hoch wie die Elektrizitätsversorgung in der Steiermark.
- 8.253 Arbeitsplätze  
Raiffeisen sorgt für Beschäftigungseffekte für 8.253 Personen. Damit ist jeder 77. Arbeitsplatz in der Steiermark unmittelbar oder mittelbar Raiffeisen zuzuschreiben.
- 311 Mio. Euro Steueraufkommen  
Das gesamte Steuer- und Abgabenaufkommen aus den Aktivitäten von Raiffeisen Steiermark beträgt in Summe 311,5 Mio. Euro. Der größte Teil davon stammt aus lohnabhängigen Steuern und Abgaben, danach folgen die inländischen Ertragsteuern (KÖSt, ESt und KEST), die Umsatzsteuer sowie sonstige Produktionsabgaben, Gütersteuern und sonstige Steuern und Abgaben.

#### Regionalwirtschaftliche Leistung der RLB Steiermark und der Raiffeisenbanken in der Steiermark

Nachstehend wird mittels multiregionaler Input-Output-Analyse der regionalwirtschaftliche Beitrag der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (inklusive ihrer Töchter und Beteiligungen) sowie der Raiffeisenbanken in der Steiermark in Hinblick auf die von ihnen

generierte Bruttowertschöpfung und Beschäftigung quantifiziert. Insgesamt unterscheidet man drei verschiedene Effekttypen:

- Den direkten Wertschöpfungs- bzw. Beschäftigungseffekt: Dieser umfasst jenen Wert an Bruttowertschöpfung bzw. Beschäftigung, der direkt in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (inklusive ihrer Töchter und Beteiligungen) sowie den Raiffeisenbanken in der Steiermark erwirtschaftet bzw. an Beschäftigung generiert wird.
- Den sich aus den Zuliefererbeziehungen (Vorleistungsverflechtungen) entlang der gesamten Wertschöpfungskette ableitenden indirekten Wertschöpfungs- bzw. Beschäftigungseffekt (z.B. benötigt eine Bank Strom, Bürobedarf, Reinigung usw. – dadurch wird die Endnachfrage in der Elektrizitätswirtschaft, im Handel sowie bei unternehmensbezogenen Dienstleistungen angeregt).
- Die aus der Einkommensverwendung resultierenden induzierten Effekte: Die im direkten und indirekten Effekt geschaffenen bzw. abgesicherten Arbeitsplätze generieren Einkommen, die einen höheren Konsum von Gütern und Dienstleistungen – verglichen mit der Situation ohne Arbeitsplatz – erlauben. Dieses zusätzliche Einkommen wird von den Beschäftigten wieder – vor allem zu Konsum- und Investitionszwecken – ausgegeben. Diese regt die Endnachfrage, insbesondere im Einzelhandel und der Gastronomie, an.

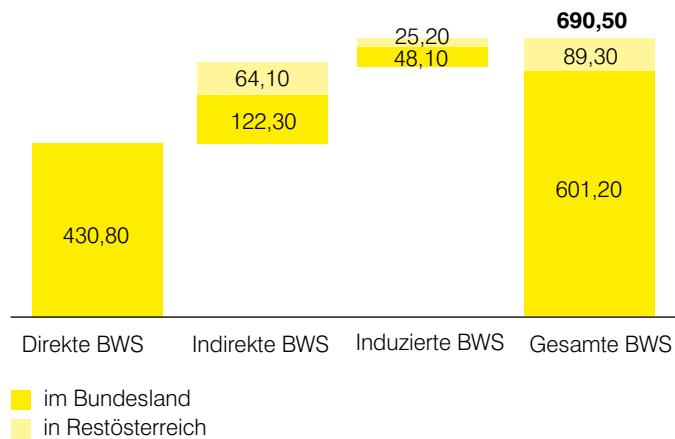
#### Wertschöpfungskette

Im Jahr 2017 erwirtschafteten die RLB Steiermark und die Raiffeisenbanken in der Steiermark einen Bruttoproduktionswert (BPW) von knapp 665,8 Mio. Euro. Daraus wurde ein direkter Wertschöpfungsbeitrag von 430,8 Mio. Euro (davon 122,9 Mio. Euro von der RLB Steiermark AG, 48,3 Mio. Euro von deren Töchtern und Beteiligungen und 259,6 Mio. Euro von den Raiffeisenbanken in der Steiermark) bzw. inklusive indirekter und induzierter Effekte ein gesamter Bruttowertschöpfungsbeitrag von 690,5 Mio. Euro (davon lassen sich 174 Mio. Euro auf die RLB Steiermark AG, 113 Mio. Euro auf deren Töchter und Beteiligungen und 403,5 Mio. Euro auf die Raiffeisenbanken in der Steiermark zurückführen) österreichweit generiert. Mit 601,2 Mio. Euro wurden rund 87 Prozent des Gesamteffekts in der Steiermark wirksam, 89,3 Mio. Euro Wertschöpfung wurden über Vorleistungsverflechtungen in Restösterreich ausgelöst.

Setzt man den gesamten und direkten Effekt zueinander in Relation, so erhält man den sogenannten Wertschöpfungsmultiplikator. Dieser beläuft sich österreichweit auf 1,60, für die Steiermark auf 1,40, was wiederum bedeutet, dass mit jedem durch die RLB Steiermark und die Raiffeisenbanken in der Steiermark erwirtschafteten Euro österreichweit weitere 0,60 Euro, davon 0,40 Euro in der Steiermark, an Wertschöpfung ausgelöst werden. Vergleicht man die Zahlen mit den Ergebnissen aus 2013, so sind Verschiebungen zwischen den direkten und indirekten Effekten zu erkennen, welche vor allem

methodischen Verbesserungen geschuldet sind. Die einzelnen Effekte bzw. die Multiplikatoren sind daher nicht unmittelbar mit jenen aus 2013 vergleichbar. Der Beitrag der Raiffeisen-Landesbank AG und der Raiffeisenbanken zur Bruttowertschöpfung der Steiermark beläuft sich direkt auf 0,9 Prozent, inklusive indirekter und induzierter Effekte auf insgesamt 1,3 Prozent.

Der in der Steiermark ausgelöste direkte Wertschöpfungsbeitrag der Tätigkeit der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark entspricht in etwa dem Doppelten der steirischen Wertschöpfung in der Herstellung von Gebäuden. Der österreichweit direkt, indirekt und induziert ausgelöste Wertschöpfungsbeitrag ist im Branchenvergleich doppelt so hoch wie der Wertschöpfungsbeitrag der Elektrizitätsversorgung in der Steiermark.



Bruttowertschöpfungseffekte (BWS-Effekte) der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark, in Österreich, in Mio. Euro, 2017  
Quelle: RLB, Economica

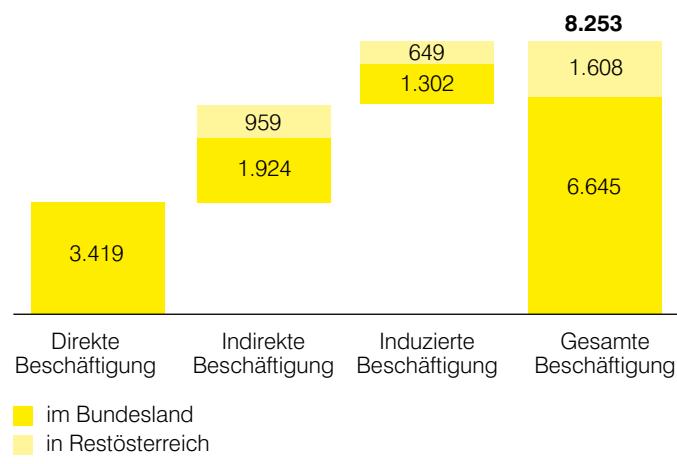
Die Bruttowertschöpfung pro Beschäftigtem, als Maß der Produktivität, beläuft sich auf 126.006 Euro und entspricht damit dem Durchschnitt der Produktivität der Abwasserentsorgung in der Steiermark und übersteigt beispielsweise die Produktivität des Sektors der Architektur- und Ingenieurbüros um das Doppelte, jene des Einzelhandels fast um das 3,8-fache. Der gesamte Beitrag der Raiffeisen-Bankengruppe zur Bruttowertschöpfung der Steiermark liegt mit 1,41 Prozent im Mittelfeld aller österreichischen Bundesländer, wie aus Abbildung 2 hervorgeht. Der mit Abstand höchste regionale Wertschöpfungsbeitrag wird mit einem Anteil an der Bruttowertschöpfung in Höhe von 2,47 Prozent in Wien erzielt.

## Beschäftigungseffekte

3.419 Personen (davon 707 in der RLB Steiermark AG, 312 in deren Töchtern und Beteiligungen und 2.400 in den Raiffeisenbanken in der Steiermark) fanden im Jahr 2017 eine Beschäftigung in der Raiffeisen-Landesbank AG und den Raiffeisenbanken in der Steiermark.

Über die Verflechtung mit Vorleistungsbetrieben im Inland und durch sogenannte Einkommenseffekte wurden in Österreich weitere 4.834 Arbeitsplätze (indirekt und induziert), davon 3.226 in der Steiermark, geschaffen bzw. abgesichert; dies ergibt einen Gesamteffekt von 8.253 Beschäftigten österreichweit (davon 1.665 durch die RLB Steiermark AG, 1.464 durch deren Töchter und Beteiligungen und 5.123 durch die Raiffeisenbanken in der Steiermark) bzw. 6.645 in der Steiermark.

Ein direkter Beschäftigungseffekt in Höhe von 3.419 Personen bzw. ein Gesamteffekt in der Steiermark in Höhe von 6.645 Beschäftigten entspricht auf der Basis von 508.478 Beschäftigten für 2017 (Quelle: Statistik Austria) einem Anteil von 0,67 bzw. 1,31 Prozent aller Beschäftigten in der Steiermark. Dies entspricht der doppelten Beschäftigtenzahl im Bereich der Energieversorgung in diesem Bundesland.



Beschäftigungseffekte der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken, in Köpfen, 2017  
Quelle: RLB, Economica

Ausgedrückt in Vollzeitäquivalent-Arbeitsplätzen (VZÄ-Arbeitsplätze) sind die RLB Steiermark AG und die Raiffeisenbanken in der Steiermark direkt für 2.998 Arbeitsplätze verantwortlich. Inklusive der indirekten und induzierten Effekte erhöht sich die Zahl der VZÄ-Arbeitsplätze auf 6.797, davon 5.509 in der Steiermark und 1.288 in Restösterreich. Damit ist ein überdurchschnittlich hoher Anteil von rund 88 Prozent aller Arbeitsplätze in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und den Raiffeisenbanken Vollzeitstellen.

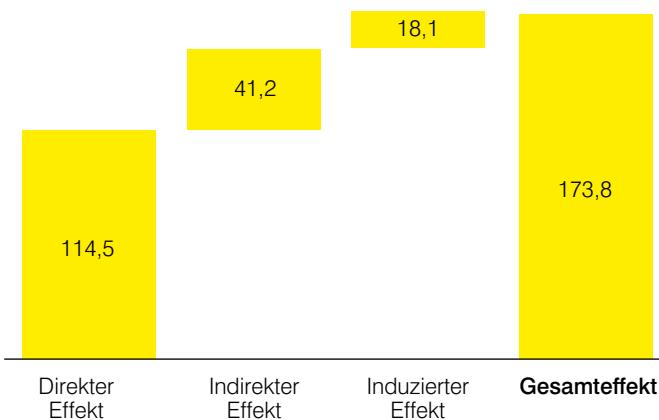
## Fiskalischer Beitrag

Im Jahr 2017 betrug das gesamte Steuer- und Abgabenaufkommen, das sich aus den Aktivitäten der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG (inklusive Töchter und Beteiligungen) und der Raiffeisenbanken in der Steiermark ableiten lässt, rund 311,5 Mio. Euro. Davon sind 81,9 Mio. Euro der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, 53,6 Mio. Euro deren Töchtern und Beteiligungen und 176 Mio.

Euro den Raiffeisenbanken in der Steiermark zuzuschreiben. Der fiskalische Beitrag liegt damit über dem Niveau des Aufkommens der gesamten Zolleinnahmen (279 Mio. Euro) oder der Konzessionsabgabe für Glücksspielunternehmen (250 Mio. Euro). Anzumerken ist, dass ein Vergleich einzelner Zahlen mit den Ergebnissen aus 2013 – mit Ausnahme der direkten Effekte – aufgrund methodischer Verbesserungen nicht unmittelbar zulässig ist.

Mit einem Anteil von knapp 56 Prozent am Gesamtaufkommen sind die lohnabhängigen Steuern und Abgaben für den relativ größten Anteil verantwortlich. Dieser Wert lag im Jahr 2017 bei insgesamt 173,8 Mio. Euro (2013: 161 Mio. Euro). Den überwiegenden Teil machten dabei die direkten Steuer- und Abgabeneffekte in Höhe von 114,5 Mio. Euro aus (2013: 124,8 Mio. Euro). Hinzu kamen indirekte Effekte in Höhe von 41,2 Mio. Euro und schließlich induzierte Fiskaleffekte im Ausmaß von 18,1 Mio. Euro.

Der unmittelbare und mittelbare fiskalische Beitrag der RLB Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark geht aber deutlich über die lohnabhängigen Steuern und Abgaben hinaus und wird im Folgenden näher dargestellt.



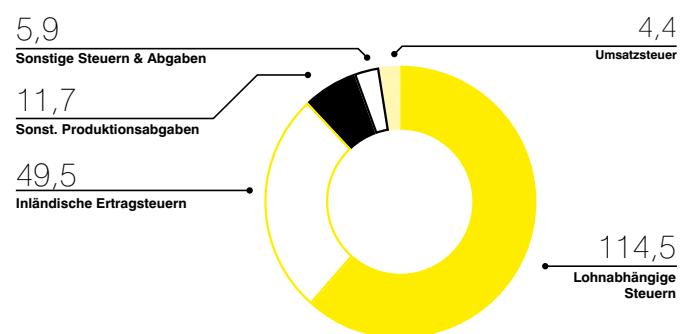
*Lohnabhängige Steuern und Abgaben der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark, in Mio. Euro, 2017  
Quelle: RLB, Economica*

Zum Steuer- und Abgabenaufkommen tragen die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und die Raiffeisenbanken in der Steiermark auf folgende Weise bei:

1. Durch die von ihnen selbst getragenen Steuern und Abgaben.
2. Durch jene Steuern und Abgaben, die für Dritte einbehalten und an den Staat bzw. die entsprechenden öffentlichen Einrichtungen abgeführt werden.
3. Durch jene Steuern und Abgaben, die sich entlang der vor gelagerten Wertschöpfungskette (indirekte Effekte) und durch Einkommenseffekte (induzierte Effekte) ergeben.

Die mit Punkt 1 und 2 umfassten Steuern und Abgaben werden in nachfolgender Abbildung dargestellt. Im Jahr 2017 lag dieser fiskalische Beitrag bei 186 Mio. Euro. Davon entfielen 114,5 Mio. Euro auf die lohnabhängigen Steuern und Abgaben (das entspricht einem Anteil von 61,5 Prozent), die inländischen Ertragsteuern (KÖSt und KEST) machten 49,5 Mio. Euro aus (26,6 Prozent) und 11,7 Mio. Euro erbrachten noch die sonstigen Produktionsabgaben (6,3 Prozent).

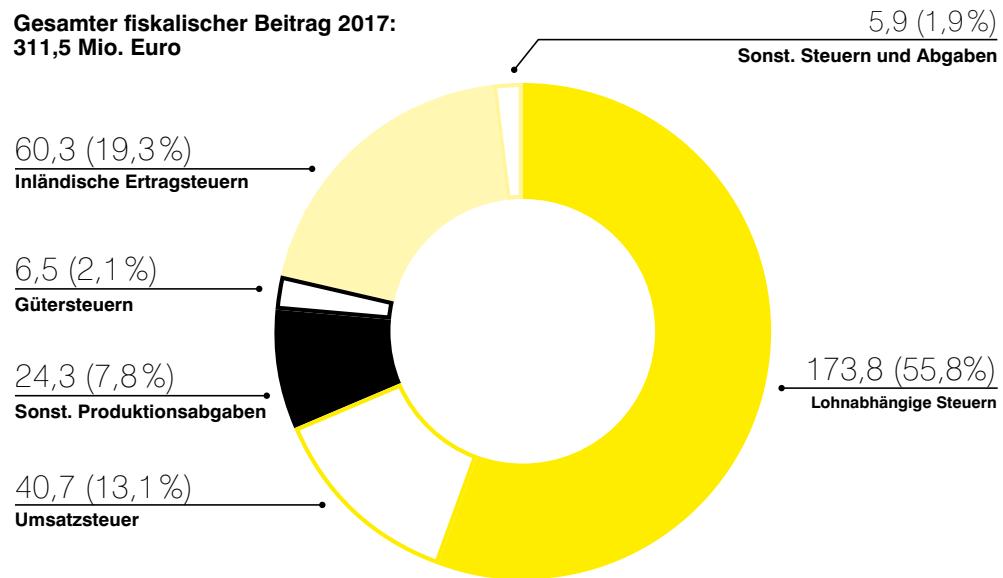
#### **Direkter fiskalischer Beitrag 2017: 186 Mio. Euro**



*Direkter fiskalischer Beitrag der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark, in Mio. Euro, 2017  
Quelle: RLB, Economica*

Die gesamte, mittelbare und unmittelbare fiskalische Leistung der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark an den österreichischen Staat, d.h. alle Steuern und Abgaben, die auf Grund ihrer wirtschaftlichen Aktivitäten direkt, indirekt und induziert im Wirtschaftsjahr 2017 angefallen sind, ist nachfolgender Abbildung zu entnehmen.

Wie bereits erwähnt, machen die lohnabhängigen Steuern und Abgaben mit 173,8 Mio. Euro die größte Abgabekategorie aus, die inländischen Ertragsteuern (KÖSt, ESt und KEST) machten 60,3 Mio. Euro aus (19,3 Prozent) und 40,7 Mio. Euro sind auf das Aufkommen an Umsatzsteuer (13,1 Prozent) zurückzuführen. Der Rest verteilt sich auf sonstige Produktionsabgaben (24,3 Mio. Euro), Gütersteuern (6,5 Mio. Euro) und sonstige Steuern und Abgaben in Höhe von 5,9 Mio. Euro.



Direkter fiskalischer Beitrag der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der Raiffeisenbanken in der Steiermark, in Mio. Euro, 2017  
Quelle: RLB, Economica

Wie bereits erwähnt, machen die lohnabhängigen Steuern und Abgaben mit 173,8 Mio. Euro die größte Abgabenkategorie aus, die inländischen Ertragsteuern (KÖSt, ESt und KEST) machen 60,3 Mio. Euro aus (19,3 Prozent) und 40,7 Mio. Euro sind auf das Aufkommen an Umsatzsteuer (13,1 Prozent) zurückzuführen. Der Rest verteilt sich auf sonstige Produktionsabgaben (24,3 Mio. Euro), Gütersteuern (6,5 Mio. Euro) und sonstige Steuern und Abgaben in Höhe von 5,9 Mio. Euro.

## **III.5. Stakeholdereinbindung**

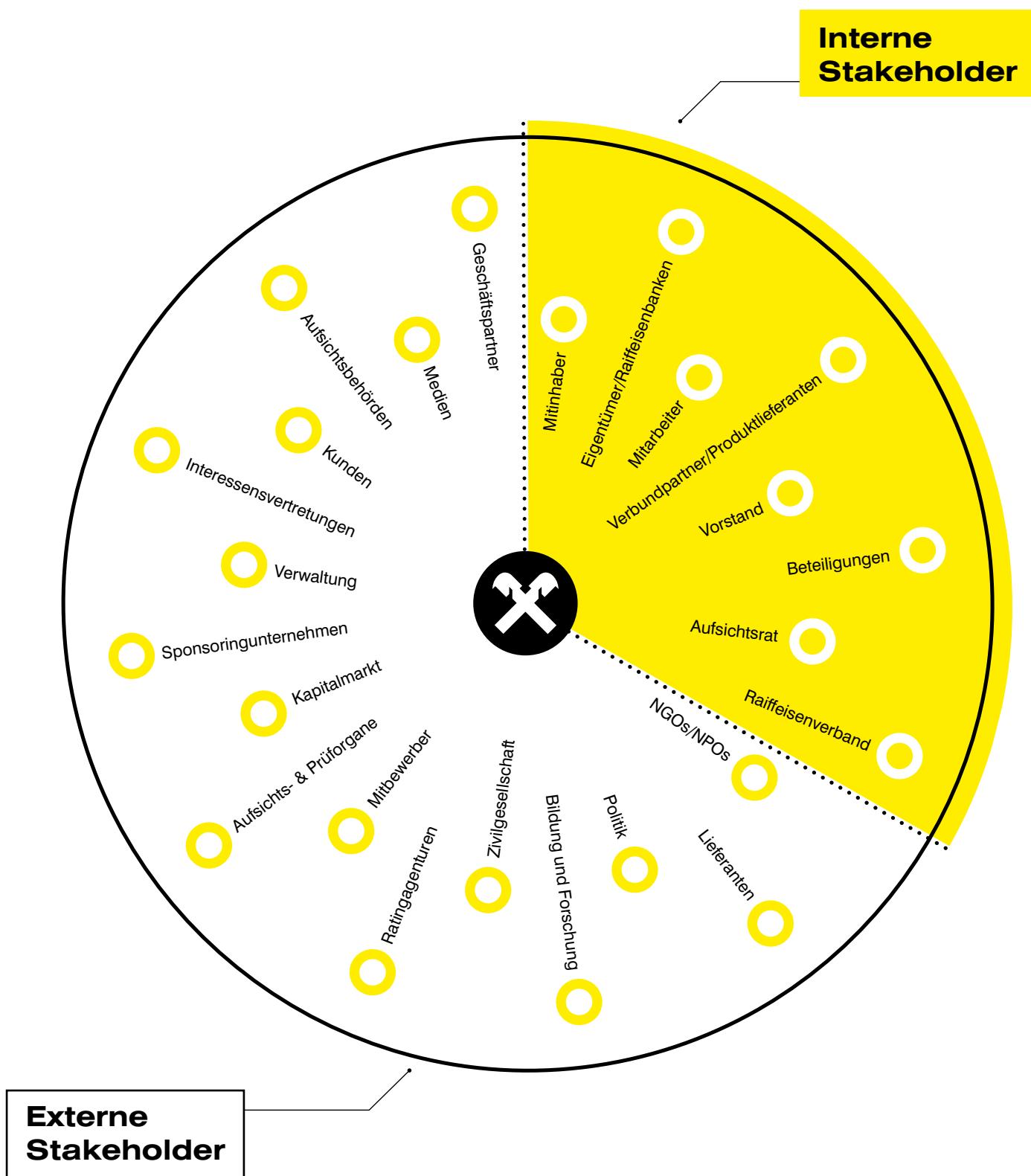
Unsere Geschäftstätigkeit berührt die Interessen vieler Anspruchsgruppen und Menschen. Wir bekennen uns dazu, dass wir unser Unternehmen nur nachhaltig führen können, wenn wir einen offenen und konstruktiven Austausch mit unseren Anspruchsgruppen pflegen und gemeinsam auch zu kontroversiellen Themen Lösungen suchen und finden. Das Einbinden der Stakeholder muss deshalb einer der Handlungsschwerpunkte im Zuge einer Nachhaltigkeitsstrategie und ein zentrales Element unseres Nachhaltigkeitsmanagements sein.

Das Ziel ist es, relevante und sensible Themen durch einen effektiven und regelmäßigen Dialog mit den unterschiedlichen Stakeholdergruppen zu identifizieren. Die Ergebnisse und Themen aus den Stakeholderdialogen behandeln wir in unseren Nachhaltigkeitsgremien und leiten entsprechende konkrete Zielsetzungen und Maßnahmen zur Weiterentwicklung unseres Nachhaltigkeitsmanagements ab.

### **Stakeholder der RLB Steiermark**

Die RLB Steiermark definiert als ihre Stakeholder jene Personen und Personengruppen, die im Zusammenhang mit ihrer direkten oder indirekten Geschäftstätigkeit berechtigte Anliegen gegenüber dem Unternehmen haben. Dazu zählen in erster Linie Mitarbeitende, Kunden, Eigentümer, Tochterunternehmen und Beteiligungen sowie Geschäftspartner. Darüber hinaus gibt es eine Reihe weiterer Anspruchsgruppen, zu denen wechselseitige und regelmäßige Beziehungen bestehen.

## Stakeholder des RLB-HYPO-Konzerns



## III.6. Wesentlichkeitsanalyse

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich zum Ziel gesetzt, durch die verstärkte Integration von Nachhaltigkeit in das Unternehmen positive Auswirkungen sowie einen Zusatznutzen für Mensch und Umwelt zu erzielen. Auch der wirtschaftliche Erfolg soll langfristig gesichert sein. Daher berücksichtigen wir die drei Dimensionen nachhaltigen Handelns: Ökonomie, Ökologie und Soziales. Wir sind uns dabei unserer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft bewusst.

Um die Prioritäten im Bereich Nachhaltigkeit zu definieren, hat die Raiffeisen-Landesbank Steiermark eine Wesentlichkeitsanalyse als Basis für den Bericht, aber auch für die weitere Maßnahmenplanung, durchgeführt. In einem ersten Schritt wurden dazu potentielle Nachhaltigkeitsthemen des Unternehmens definiert. Hierfür wurden Themen aus den Bereichen Kunden, Mitarbeiter, Umwelt, Ethik und gesellschaftliches Engagement auf ihre Relevanz hin überprüft. Die Auswahl der relevanten Nachhaltigkeitsthemen erfolgte in einem Workshop mit Vertretern aus verschiedenen Organisationsbereichen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sowie mit Unterstützung externer Berater.

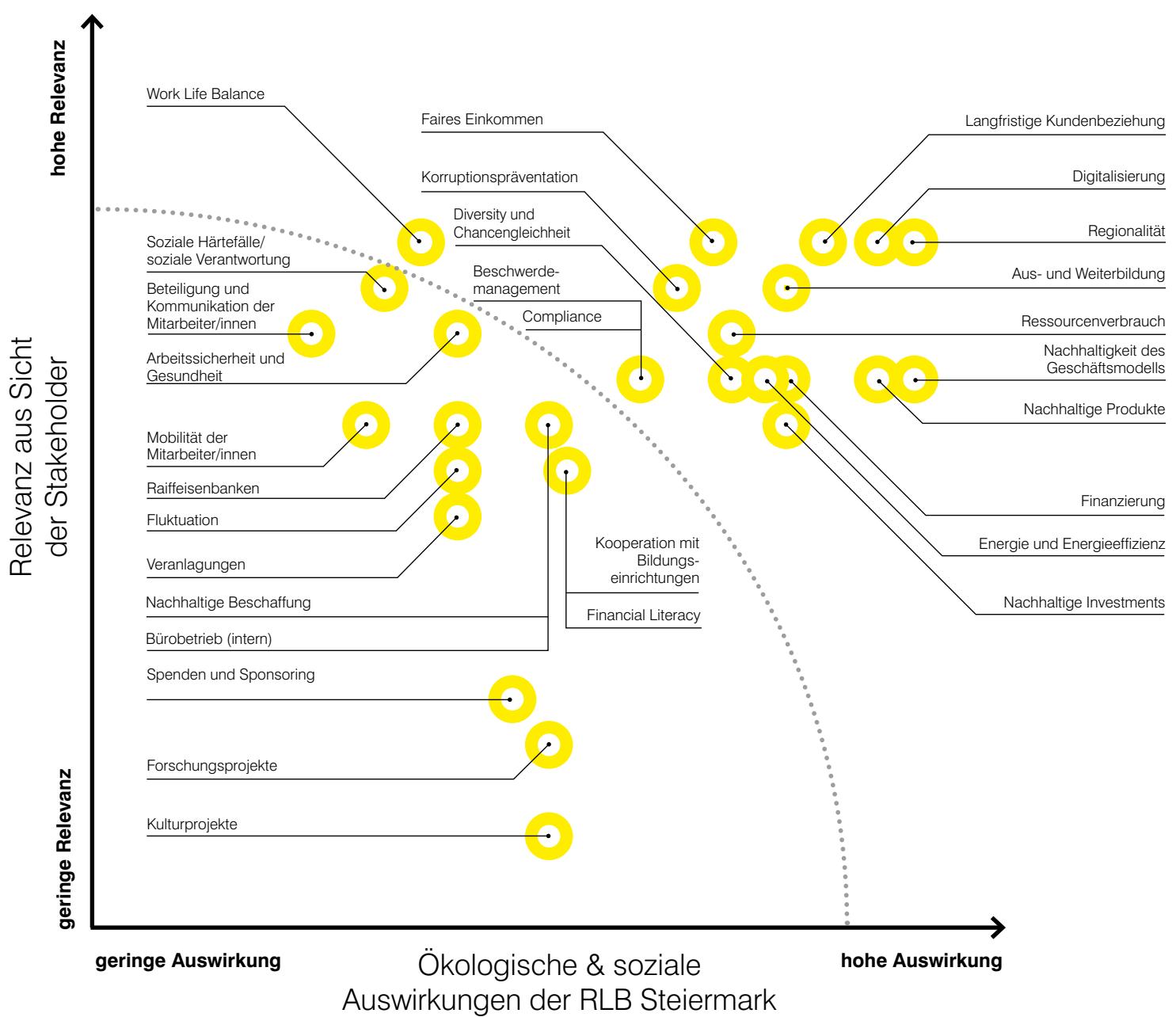
Die identifizierten Nachhaltigkeitsthemen wurden anschließend hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf die Umwelt und Gesellschaft mittels einer Impact-Analyse bewertet. Mit dieser „Innensicht“ des Unternehmens wurde festgehalten, mit welchen Themen die Raiffeisen-Landesbank Steiermark aktuell die höchsten Auswirkungen auf die Umwelt und Gesellschaft hat. Durch die Einbeziehung von Vertretern unterschiedlicher Organisationseinheiten wurde ein ausgewogenes Bild bei der Impact-Analyse sichergestellt.

Ergänzt wird die Impact-Bewertung durch eine Anfang 2018 durchgeführte Stakeholderbefragung. Kunden, Mitarbeiter, Eigentümervertreter, Raiffeisen-Landesbanken, Vertreter des Raiffeisenverbandes und Wirtschaftsprüfer nahmen an der Online-Umfrage teil. Die Stakeholder wurden gebeten, die Relevanz der identifizierten Nachhaltigkeitsthemen aus ihrer Sicht zu bewerten.

Die Resultate der Stakeholderbefragung ergeben zusammen mit den Ergebnissen der Impact-Bewertung die Wesentlichkeitsmatrix der Raiffeisen-Landesbank Steiermark, wie in der Abbildung dargestellt. Sie definiert die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark und zeigt, welche Themen im Fokus der Nachhaltigkeitsaktivitäten und der Berichterstattung liegen. Dabei sind vor allem Themen, die direkt mit dem Kerngeschäft der Raiffeisen-Landesbank Steiermark zusammenhängen, als wesentlich einzustufen.

Nachhaltigkeit als integralen Bestandteil unserer Kernaktivitäten weiter auszubauen, ist uns daher ein Anliegen. Hierfür wird vor allem das 2019 etablierte Nachhaltigkeitskomitee weiterhin einen bedeutenden Beitrag leisten. Es ist geplant, spätestens im nächsten Jahr die Wesentlichkeitsanalyse einer Überprüfung zu unterziehen und gegebenenfalls zu adaptieren sowie auch die Einbindung der Stakeholder zu intensivieren.

## Wesentlichkeitsmatrix





## IV. NACHHALTIGE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN

Der verminderte Konsum und die Unsicherheit führten im Berichtsjahr mit über 10 Prozent zur höchsten Sparquote seit 10 Jahren. Das war auch bei Raiffeisen in der Steiermark zu beobachten. Mit rund 17 Mrd. Euro liegt aktuell so viel Geld auf den Spar- und Girokonten der steirischen Raiffeisenkunden wie überhaupt noch nie. Aufgrund der anhaltenden Niedrigzinspolitik der Europäischen Zentralbank verliert es dort real an Wert. Ein Ausweg können höherwertige Veranlagungsformen wie Aktien und Wertpapierfonds sein. Darum standen die Raiffeisen Oktober-Gespräche, zu denen heuer anstelle der traditionellen Veranstaltungen um den Weltspartag erstmals eingeladen wurde, ganz im Zeichen dieser Thematik. 40.000 Steirerinnen und Steirer besuchten im Oktober ihren Raiffeisenberater und informierten sich darüber, wie man langfristig Vermögen aufbauen kann.

## IV.1. Digitalisierung

In der Steiermark ist Raiffeisen klarer Marktführer im digitalen Banking. Das soziale Abstandthalten durch Corona wirkte wie ein Turbo für die Entwicklung digitaler Lösungen. Das Raiffeisen Internetbanking Mein ELBA ist die meistgenutzte Online Banking Plattform der Österreicher. Auch bereits 340.000 Steirerinnen und Steirer vertrauen auf das Online Finanzportal von Raiffeisen; 98 Prozent loggen sich in 100 Tagen wenigstens einmal ein. Die Zahl der ELBA-Nutzer wächst seit 2015 jährlich um 5 Prozent. Pro Monat werden von ihnen mehr als 2 Millionen Überweisungen getätig – Tendenz steigend. Insgesamt werden bei Raiffeisen bereits 97 Prozent aller Zahlungsverkehrstransaktionen digital beauftragt. Und davon immer mehr am Smartphone mit der Mein ELBA App. Das mobile Banking hat, gemessen an den Zugriffen der Nutzer, bei einem Verhältnis von 80:20 die Desktop-Version längst eingeholt und erfreut sich nicht nur bei der jüngeren Generation großer Beliebtheit. Interessanterweise ist es die Gruppe der 50- bis 59-jährigen, die am häufigsten per Smartphone einsteigt, während beim Zugriff auf die Desktopversion die 20- bis 29-jährigen die Nase vorn haben.

Auch den Zahlungsverkehr hat Corona beeinflusst. Der Trend zur Zahlung mit Debit- oder Kreditkarte hält an und erfuhr durch die verstärkte Empfehlung dazu im Handel ab Mai 2020 einen Schub. Das lässt sich an den Zahlen bei Raiffeisen ablesen. Waren es von Jänner bis April 2020 noch unter 85.000 Zahlungen mit der Raiffeisen Debitkarte (Bankomatkarte) an POS-Kassen täglich, sind es seit Mai 2020 jeden Tag über 100.000. Die Erhöhung des Kontaktlos-Limits ohne PIN-Eingabe von 25,- auf 50,- Euro im Mai tat ihr übrigens, um den Anteil der kontaktlosen Zahlungen mit Karte oder Smartphone an den Kassenterminals stark zu steigern. Lag das Verhältnis zwischen Zahlungen mit PIN-Eingabe und Zahlungen ohne PIN Mitte 2019 noch bei 50:50, so beträgt es jetzt 30:70.

Die Zahlen aus dem Jahr 2020 belegen eindrucksvoll, wie wichtig der frühzeitig eingeschlagene Weg in Richtung Digitalisierung war. Das Zukunftsmodell von Raiffeisen ist die digitale Regionalbank.

Die digitale Regionalbank ist unsere Interpretation einer Omnikanal-Strategie, die vertraute Raiffeisen-Prinzipien wie Nähe, Sicherheit und Vertrauen mit den digitalen Optionen vernetzt. Unter dem Motto „Wir sind dort, wo unsere Kunden sind“ vertieft sie gezielt die Kundenkontakte mittels elektronischer Kanäle und baut auf unser Bankstellennetz, das auch weiterhin das dichteste im Land sein wird. Sie bietet den Kunden das „persönlichste Finanzportal Österreichs“ und intensiviert gleichzeitig die persönliche Beratung. Sie garantiert einerseits höchste Datensicherheit und gewährleistet andererseits, dass auch morgen noch vertraute Mitarbeiter für unsere Kunden da sind. Studien (z.B. Kearney 2018) belegen, dass der Großteil der österreichischen Bankkunden genau diese Kombination wünscht.

Gerade in Zeiten vieler Umbrüche liegt es an uns, dem Wandel offen zu begegnen, um gut überlegt neue Chancen zu nutzen. Das bedeutet für alle Beteiligten einen gewissen Balanceakt zwischen Bewährtem und Neuem. Einen bedeutenden Anteil am Erfolg haben die Mitarbeiter, die den digitalen Wandel entscheidend mitgestalten. Aber auch Kunden sind eingeladen, sich in die agile Arbeitsweise einzubringen, frühzeitig Feedback zu geben und so die Services mitzustalten. „Evolution“ ist in Summe das treffende Wort, wie Raiffeisen die Herausforderungen der digitalen Transformation meistern wird.

Im Sinne des Subsidiaritätsprinzips entwickelt die RLB Steiermark digitale Lösungen in der Mehrzahl gemeinsam im österreichischen Raiffeisensektor. Wir bringen uns mit Experten und als Pilotbank ein und gestalten die digitalen Entwicklungsprozesse wesentlich mit. In den letzten Monaten wurde eine Reihe von digitalen Produkten und Services auf den Markt gebracht. Dem Omnikanal-Gedanken folgend, bilden wir Produkte – sofern es aus Kundensicht nachgefragt ist – sowohl digital als auch in der Bankstelle ab.

## Digitale Produkte und Lösungen der RLB Steiermark

### MEIN ELBA\* – Persönliches Finanzportal

- Überblick über Girokonto, Karten, Sparen, Versicherungen, Wertpapierdepot, Börse-Infos u.v.m.
- Finanzmanager mit Kategorisierung der Umsätze
- Expressüberweisung
- Sicherheits-Standard „pushTAN“
- Wertpapier-Positionsübersicht & -Handel
- Digitale Versicherungsmappe
- Direkter Draht zum Raiffeisen-Berater
- Produkte online abschließen
  - Kreditkarte
  - Debitkarte im Wunschdesign
  - Online Sparen / Online Bausparen
  - Digitale Vermögensverwaltung WILL
  - Unfallversicherung
  - Online Kredit
  - Online Leasing

### Debit Mastercard

- Die neue Raiffeisen Debitkarte
- Bankomatkarte mit E-Commerce Funktionalitäten
- Sicher und bequem online und offline bezahlen

### MEIN ELBA-APP\*\*

- Mein ELBA fürs Smartphone mit zusätzlichen Funktionen
  - Benachrichtigungen über Ein- & Ausgänge in Echtzeit
  - Scannen von IBAN, Zahlschein oder QR-Code
  - Finanzreserve mittels Sofort Kredit

### ELBA-PAY APP

- Mit der Digitalen Debitkarte kontaktlos bezahlen und Geld abheben
- Kundenkarten verwalten
- Funktion ZOIN: Geld senden und empfangen so einfach wie eine SMS

### Raiffeisen Club-App

- Alle Vorteile und Ermäßigungen auf einen Blick
- Kauf ermäßiger Tickets
- Bankensuche

### Raiffeisen Bluecode App

- Bargeldlos und kontaktlos bezahlen mit dem Smartphone
- Digitale Mehrwertservices wie Stempelpässe, Gutscheine und Kundenkarten immer dabei

### Apple Pay

- Einkäufe schnell mit allen Apple Pay-kompatiblen Geräten bezahlen
- Freigabe mittels Biometrie (Face ID oder Touch ID)

### Garmin Pay

- Im Handumdrehen kontaktlos bezahlen mit der Garmin Smartwatch

### Handy-Signatur

- Rechtsgültige Unterschriftenleistung für sämtliche Bankgeschäfte
- Orts- und zeitunabhängig unterschreiben und Behördengänge erledigen
- Aktivierung in Ihrer Raiffeisenbank

\*Raiffeisen Internetbanking | \*\*Raiffeisen Internetbanking auf dem Smartphone

## IV.2. Kundenbeziehungen

Als Bankunternehmen mit ausgeprägter Dienstleistungskultur streben wir danach, mit unserer Kundenbetreuung stetig die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, eine hohe Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbeziehungen zu erreichen. Schließlich hat die Zufriedenheit der Kunden höchste Priorität für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Es ist uns wichtig, dass unsere Kunden die beste Betreuung und qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen erhalten. Daher bieten wir unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen, um sie bei ihren individuellen Plänen und Vorhaben zu unterstützen.

Die Grundlage für eine gute Kundenbeziehung wird bereits beim Erstkontakt geschaffen. Für den bestmöglichen gemeinsamen Start haben wir den sogenannten Onboardingprozess für Privatkunden entwickelt. Während dieser Phase erhält der Kunde alle notwendigen Informationen über alle relevanten Produkte und Services. Neben dem persönlichen Kontakt erhält der Kunde eine Welcome-SMS am Tag der Kontoeröffnung sowie eine Mailbox mit Informationen zu den Zahlungsverkehrsprodukten innerhalb von 30 Tagen nach Kontoeröffnung. Die Mailbox enthält in anschaulicher Form alles zu den Themen ELBA, Apps und der „digitalen“ Bankomatkarte.

In weiterer Folge haben regelmäßige, aber auch anlassbezogene Beratungsgespräche hohe Relevanz für die Langfristigkeit von Kundenbeziehungen. So setzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark neben digitalen Lösungen weiterhin auf persönliche Beratung. 2020 wurden insgesamt 51.656 persönliche, umfassende Beratungsgespräche durchgeführt (2019: 65.072). Die Veränderung zum Vorjahr ist der Corona-Krise geschuldet.

Es ist für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark von höchster Bedeutung, den Anforderungen der Kunden stets gerecht zu werden. Deshalb messen wir kontinuierlich die Zufriedenheit unserer Kunden, insbesondere hinsichtlich der Beratungsqualität. Alle Kunden, die eine Bankstelle der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG besuchen und eine persönliche Beratung von mindestens 30 Minuten in Anspruch nehmen, werden am nächsten Tag per SMS gebeten, diesen Besuch zu bewerten. Die Bewertung erfolgt mittels Schulnotensystem. Insgesamt wurden im Jahr 2020 1.447 Bewertungen (2019: 3.050) von Kunden abgegeben. Die durchschnittliche Bewertung lag 2020 mit der Durchschnittsnote 1,05 besser als 2019 (Note 1,08).

Das Bewertungssystem ist zudem mit dem Beschwerdemanagement verbunden. Bewerten Kunden einen Besuch mit vier oder schlechter, wird die Bewertung an das Beschwerdemanagement weitergeleitet. Somit stellen wir sicher, dass die Servicequalität stets auf hohem Niveau bleibt, denn dadurch können wir gezielte Maßnahmen setzen.

Unser Ziel ist es, weiterhin eine Bewertung von mindestens unter 1,1 zu erhalten. Um das beizubehalten, monitoren wir regelmäßig und prüfen mögliche Verbesserungen. Die Schulung unserer Mitarbeiter ist hierbei ein wesentlicher Bestandteil, um die Kundenzufriedenheit langfristig zu sichern.

Ein weiterer Qualitätsanspruch in der Beratung ist der Ansatz, unsere Kunden bedarfsgerecht zu beraten. In diesem Zusammenhang ist zu betonen, dass keine klassischen Verkaufsprovisionen an die Vertriebsmitarbeiter bezahlt werden. Die Incentivierung erfolgt auf Basis eines Mix aus qualitativen und quantitativen Zielen für die Person sowie dem Unternehmensergebnis. Zudem gibt es laufend Schulungen für die Berater.

Die hohe Kundenzufriedenheit sowohl im Privat- als auch im Firmenkundenbereich ist das Ergebnis unserer Bemühungen. Diese spiegelt sich auch in der Dauer der Kundenbeziehungen wider. Zu 60 Prozent der Privatkunden und mehr als 52 Prozent aller Firmenkunden der RLB Steiermark pflegen wir eine Kundenbeziehung, die mindestens zehn Jahre lang besteht.

Als Regionalbank liegt unser Fokus im Kundengeschäft in der Steiermark. 87.688 unserer Firmen- und Privatkunden stammen aus der Steiermark. Das sind 91 Prozent der Privat- und 87 Prozent der Firmenkunden. Das Finanzierungsvolumen steirischer Firmen- und Privatkunden bei der RLB Steiermark beläuft sich auf insgesamt 3,9 Milliarden Euro und bleibt damit konstant zum letzten Jahr. 88 Prozent des Finanzierungsvolumens für Firmenkunden, geht an Unternehmen, die ihren Stammsitz in Österreich haben.

Regionale Wertschöpfung setzt voraus, dass es agile Unternehmen gibt, die den Wirtschaftsstandort Steiermark ankurbeln. Eine nachhaltige Maßnahme unseres Kerngeschäfts ist daher die Förderung von Jungunternehmern. Mit dem 2018 eingeführten Raiffeisen-Service „Taten Bank“ unterstützen wir diese bei der Unternehmensgründung. Das Raiffeisen Jungunternehmerservice deckt fünf Kompetenzbereiche ab: Eine ausführliche Gründungsberatung, das Gründerkonto, die Förderungsberatung, Finanzierung und IT-Unterstützung. Bei Bedarf ermöglicht die RLB Steiermark auch Finanzierungsformen, die als Eigenkapital anrechenbar sind.

Neben der Neugründung von Start-ups, begleiten wir auch die Übergabe von bereits bestehenden Unternehmen. Von der Beratung bis zu individuellen Finanzdienstleistungen stehen unsere Berater persönlich bei der Planung und Umsetzung der Nachfolge zur Seite. Dieses Angebot wurde 2018 seitens der RLB Steiermark AG eingeführt und unterstützt Unternehmen, ihren Fortbestand zu sichern. Ergänzt wird das Nachfolgeservice seit 2020 durch Raiffeisen Continuum, einem Eigenmittelfonds, der verdienten Mitarbeitern oder auch externen Nachfolgeinteressenten das für die Unternehmensfinanzierung nötige Eigenkapital zur Verfügung stellt und damit

den Schritt ins Unternehmertum ermöglicht. Das bewährte Nachfolge-Service von Raiffeisen wird in der Steiermark von Landwirten und größtenteils von Klein- und Mittelbetrieben in Anspruch genommen. Genau dieser Unternehmensgröße nimmt sich auch Raiffeisen Continuum in Kooperation mit den regionalen Raiffeisenbanken an.

## IV.3. Finanzierungen

Eine Bank kann durch gezielte Mittelverwendung spürbare Akzente hin zu mehr Nachhaltigkeit in ihrem Kerngeschäft setzen. Dies kann sowohl durch eine bewusste, ökologisch und sozial verantwortliche Kreditvergabe, als auch durch eine entsprechende Wertpapier-Eigenveranlagung im Depot-A erfolgen. Durch die Definition von Positivkriterien für den Finanzierungsbereich, sowie strikter Ausschlusskriterien für die Finanzierung als auch die Wertpapier-Eigenveranlagung, erlegen wir uns intern klare Leitlinien auf, welche Branchen, Unternehmen bzw. Projekte wir als nachhaltig einstufen bzw. per se von einer Finanzierung bzw. Veranlagung ausschließen.

### Nachhaltige Finanzierungen

Für den Raiffeisen-Landesbank Steiermark Konzern nimmt Nachhaltigkeit im Finanzierungsbereich seit jeher einen hohen Stellenwert ein. Als nachhaltig klassifizieren wir Finanzierungen, wenn durch die finanzierten Projekte langfristig positive Auswirkungen auf die Umwelt bzw. das Klima entstehen und/oder gesellschaftliche bzw. soziale Aspekte dadurch gefördert werden. In Bezug auf unser Kerngeschäft sehen wir hier insbesondere im Bereich erneuerbarer Energien bzw. energieeffizienter Gebäude eine große Chance, einen wesentlichen Beitrag für den Klima- und Umweltschutz zu generieren.

Da rund 39 Prozent des weltweiten CO<sub>2</sub>-Ausstoßes auf den Gebäude- bzw. Bausektor<sup>1</sup> und 40 Prozent des Energieverbrauchs auf Gebäude<sup>2</sup> zurückzuführen sind, sehen wir besonders bei energieeffizienten Gebäude- bzw. Wohnbaufinanzierungen – und dabei insbesondere bei geförderten Wohnbaufinanzierungen – einen wesentlichen Hebel zur nachhaltigen und ressourcenschonenden Regionalentwicklung. Als regional tätige Universalbank wollen wir den von uns gelebten Nachhaltigkeitsgedanken vor allem zu unseren Kunden in unserem Kerngebiet, das Bundesland Steiermark, hinaustragen, indem wir die Zufriedenheit unserer Kunden mit innovativen nachhaltigen Produkten und Services gewährleisten.

78 Prozent aller Privatkundenfinanzierungen und 45 Prozent aller Firmenkundenfinanzierungen (Volumen) erfolgen demnach für steirische Kunden. Ein Teil der Kundenfinanzierungen fließt in den geförderten Wohnbau, ein Finanzierungsbereich, in dem die RLB Steiermark seit ihrem Bestehen langjährige, hohe Beratungskompetenz aufgebaut hat. Von den Wohnbaufinanzierungen mit einem

Gesamtvolumen von 1.955 Millionen Euro fließen rund 380 Millionen Euro oder 19 Prozent in den geförderten Wohnbau. Dabei handelt es sich etwa um in besonders energieeffizienter Weise errichtete, geförderte Neubauten, ökologische bzw. thermische Sanierungen von bestehenden Gebäuden oder die Neuschaffung von Wohnraum für Jungfamilien. Durch die Implementierung von Mindestanforderungen hinsichtlich der einzuhaltenden Energieeffizienz von Wohnimmobilien in die Förderkriterien des Bundeslandes Steiermark wird über geförderte Wohnbaufinanzierungen ein wesentlicher Beitrag zur Steigerung bzw. Optimierung der Energieeffizienz sowie zur Vermeidung von CO<sub>2</sub>-Emissionen und somit ein Beitrag zur Erreichung der Pariser Klima- sowie UN Nachhaltigkeitsziele geleistet.

Der Raiffeisen-Landesbank Steiermark Konzern kommittiert sich dazu, über sein Kerngeschäft diese Zielerreichung nachweislich zu fördern. Anhand von Positivkriterien für nachhaltige Finanzierungen in Form eines Kriterienkatalogs wurden konzernweit Kategorien im Bereich nachhaltiger Finanzierungen definiert:

- Erneuerbare Energien (Finanzierungen von Projekten in Bereichen wie Windenergie, Solarenergie, Photovoltaik, Hydroenergie, Biomasse, Geothermie, u.a.)
- Energieeffiziente Gebäude (Finanzierungen von Neubauten und Sanierungen in besonders energieeffizienter Bauweise, welche ein Mindestmaß an Energieeffizienz entsprechend ihres Energieausweises und/oder eine Wohnbauförderung des Landes Steiermark aufweisen)
- Zertifizierte Immobilienprojekte/Gebäude bzw. Green Buildings (Finanzierungen von Immobilienprojekten und Gebäuden mit anerkannten Zertifizierungen wie LEED, BREEAM, DGNB, ÖGNI, HQE, u.a.)

Der so ausgestaltete Kriterienkatalog ermöglicht eine Zuordnung von relevantem Finanzierungsneugeschäft in die genannten Kategorien nachhaltiger Finanzierungen. Parallel dazu wird auch das Kreditbestandsgeschäft analysiert, um auch aus dem bestehenden Kreditportfolio den Anteil nachhaltiger Finanzierungen anhand intern definierter Nachhaltigkeitskriterien ausweisen zu können. Bei der Analyse des nachhaltigen Kreditbestandsportfolios werden nur Finanzierungen, welche ab 1.1.2013 abgeschlossen wurden, in den Bestand aufgenommen. Aufgrund der laufend strenger werdenden Energieeffizienzanforderungen im Bau- bzw. Gebäudesektor erfolgt touristisch eine Evaluierung der Energieeffizienzanforderungskennzahlen, um dem technischen Fortschritt sowie strenger EU- bzw. nationalen Energieeffizienzvorgaben hinsichtlich Ressourceneinsparung und Klimaschutz Rechnung zu tragen.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2020 wurden im Bereich nachhaltiger Finanzierungen weitere Maßnahmen gesetzt, um die Auswahl der nachhaltigen Finanzierungen bzw. deren Kennzeichnung und Dokumentation in den Systemen weiter zu standardisieren. Einerseits wurde konzernweit ein formaler Prozess zur Auswahl von

1) Quelle: <https://www.iea.org/reports/global-status-report-for-buildings-and-construction-2019>

2) Quelle: Eurostat, Energiebilanzen (Ausgabe 2019), Endenergieverbrauch im Jahr 2017

nachhaltigen Finanzierungen implementiert, welcher durch ein eigenes Gremium überwacht wird. Dieses neu eingesetzte Sustainable Bond Committee (SBC), welches ein Sub-Gremium des Nachhaltigkeitsgremiums (Nachhaltigkeitskomitee bzw. Management Board Nachhaltigkeit) darstellt, hat die Aufgabe, die konzernweiten Kriterien für die Auswahl von nachhaltigen Finanzierungen festzulegen, laufend zu evaluieren und bei Bedarf anzupassen. Weiters hat das SBC die Funktion, den „Green Asset Pool“ zu überwachen sowie adäquate Maßstäbe für dessen Monitoring und Reporting

vorzusehen. Das SBC setzt sich aus Vertretern des Nachhaltigkeitsmanagements, des Treasury, des Gesamtbank- und Adressrisiko-controllings, sowie im Bedarfsfall aus Vertretern der Kunden- bzw. Vertriebseinheiten sowie der Marktfolge- bzw. Midoffice-Einheiten zusammen.

Mit Ende des Geschäftsjahres 2020 weisen die einzelnen nachhaltigen Finanzierungskategorien folgende Volumina auf:

Nachhaltige Finanzierungs-kategorie	Finanzierungs-volumen			Sustainable Development Goal	SDG Ziele	RLB Steiermark Ziele
	2018	2019	2020			
<b>Erneuerbare Energien</b>	52 Mio.	49 Mio.	46 Mio.		<b>Zugang zu bezahlbarer, verlässlicher, nachhaltiger und moderner Energie für alle sichern</b>	Klimaschutz Energieeffizienz fördern und CO <sub>2</sub> -Ausstoß reduzieren 7.2 Bis 2030 den Anteil erneuerbarer Energie am globalen Energiemix deutlich erhöhen 7.3 Bis 2030 die weltweite Steigerungsrate der Energieeffizienz verdoppeln
<b>Energieeffiziente Gebäude</b>	188 Mio.	308 Mio.	398 Mio.		<b>Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen</b>	13.2. Klimaschutzmaßnahmen in die nationalen Politiken, Strategien und Planungen einbeziehen
<b>Zertifizierte Immobilienprojekte / Gebäude</b>	51 Mio.	95 Mio.	115 Mio.		<b>Städte und Siedlungen inklusiv, sicher, widerstandsfähig und nachhaltig gestalten</b>	Klimaschutz Energieeffizienz fördern und CO <sub>2</sub> -Ausstoß reduzieren 11.1 Wohnraum und Grundversorgung sicherstellen 11.6 Städtische Umweltbelastung reduzieren
<b>Gesamt</b>	291 Mio.	452 Mio.	559 Mio.			Projekte in energieeffizienten Gebäuden forcieren

Das Volumen an nachhaltigen Finanzierungen im Konzern beläuft sich mit Ablauf des Geschäftsjahres 2020 in den drei nachhaltigen Finanzierungskategorien in Summe auf rund 559 Mio. Euro, ist also um ca. 24 Prozent gestiegen. Dies ergibt einen Anteil an den gesamten vergebenen Finanzierungen von rund 7,2 Prozent. Ziel des Unternehmens ist es, den Bestand an nachhaltigen Finanzierungen in den drei genannten Bereichen bis 2024 auf rund 750 Mio. Euro bzw. ca. 10 Prozent der Gesamtkundenfinanzierungen (Privat- und Firmenkundenfinanzierungen per 31.12.2020 7,75 Mrd. Euro) zu steigern. Dies soll einerseits durch die Generierung von nachhaltigem Kreditneugeschäft von ca. 50 Mio. Euro p.a. erreicht werden – dies auf Basis der aktuellen Businesspläne – sowie durch die Kennzeichnung von nachhaltigem Kreditbestandsgeschäft. Dadurch konnte der Nettobestand an nachhaltigen Finanzierungen im Geschäftsjahr 2020 um rund 107 Mio. Euro gesteigert werden. Durch eine stringente Verankerung der Anforderungen im Kreditprozess in Bezug auf die Einholung notwendiger Unterlagen (wie z.B. Energieausweise bzw. Gebäude-Zertifizierungen) und entsprechende Kennzeichnung in den Systemen, als auch die Bonifikation von generationentauglichen Projekten, welche den drei genannten nachhaltigen Finanzierungskategorien entsprechen, sind wir optimistisch, unsere Zielvorgaben zu erreichen.

Neben dem weiteren Aufbau des grünen Finanzierungspools hat sich der Raiffeisen-Landesbank Steiermark Konzern im Bereich der nachhaltigen Finanzierungen für 2021 viel vorgenommen. Die bisher im Kriterienkatalog festgelegten Energieeffizienzanforderungen werden an die strengerer nationalen bzw. europäischen Vorgaben angepasst, um den Anforderungen hinsichtlich CO2-Reduktion, Energieeffizienzsteigerung sowie Ressourceneinsparung gerecht zu werden. Weiters wird die Aktualisierung des Kriterienkatalogs eine noch detailliertere Datenanforderung betreffend Dokumentation von Nachhaltigkeitskriterien in den Systemen beinhalten. Zusätzlich wird die Aufnahme weiterer Kategorien nachhaltiger Finanzierungen evaluiert (z.B. Biologische bzw. nachhaltige Land- und Forstwirtschaft, Abfall- bzw. Abwasserwirtschaft, Sauberer Transport, uvm.).

In Kooperation mit einem externen Energieberatungsunternehmen, der Energieagentur Steiermark GmbH, wurden erstmals für den Bestand an nachhaltigen Finanzierungen für das Geschäftsjahr 2020 eine Impact Analyse sowie ein dementsprechendes Impact Reporting erarbeitet. Parallel dazu strebt die RLB Steiermark ein Green Bond Programm an, welches dem Unternehmen ermöglicht, seine Refinanzierungsquellen um ein attraktives Instrument in Form von Green Bonds im gedeckten als auch im ungedeckten Refinanzierungsbereich kurz- bis mittelfristig zu erweitern. Das RLB Steiermark Green Bond Programm beinhaltet die Implementierung eines Green Bond Frameworks samt Schaffung aller erforderlichen internen Prozesse und Voraussetzungen, sowie dessen Prüfung durch eine externe ESG-Ratingagentur. Die Motivation ein Green Bond Programm aufzusetzen liegt auch darin begründet, unser Nachhaltigkeits-Commitment als Emittent gegenüber unseren Stakeholdern zu bekräftigen und dem steigenden Marktbedarf an nachhaltigen

Veranlagungsmöglichkeiten gerecht zu werden. Weiters sehen wir darin eine zielgerichtete Lenkung von Kapitalflüssen in Richtung der europäischen Bestrebungen zur Umsetzung der „Sustainable Finance“ Zielsetzungen.

Im Rahmen des Green Bond Programms können insbesondere die steirischen Raiffeisenbanken seit Anfang 2020 wesentlich dazu beitragen, indem sie nachhaltige Finanzierungen in den hypothekarischen Deckungsstock der RLB Steiermark einliefern und somit die nachhaltige Ausrichtung ihres Kerngeschäfts im steirischen Zentralinstitut bündeln. Hierfür wurde für die steirischen Raiffeisenbanken ebenfalls ein eigener Kriterienkatalog für nachhaltige Finanzierungen definiert, welcher im ersten Schritt die nachhaltigen Finanzierungskategorien „Energieeffiziente Gebäude“ und „Zertifizierte Gebäude/Green Buildings“ enthält, welcher analog zum konzernweiten Kriterienkatalog sukzessive um weitere Kategorien nachhaltiger Finanzierungen erweitert werden wird. Für die Einlieferung nachhaltiger Hypothekarfinanzierungen erhalten die steirischen Raiffeisenbanken eine entsprechende Bonifikation. Ziel ist es, den grünen bzw. nachhaltigen Anteil im hypothekarischen Deckungsstock der Raiffeisen-Landesbank Steiermark entsprechend zu steigern.

Besonderes Augenmerk legen wir im kommenden Jahr auch auf die Konzeption innovativer nachhaltiger Finanzierungsprodukte, um den steigenden Bedarf an nachhaltigen Produkten unserer Kunden, nicht nur im Veranlagungsbereich für unsere Investoren über Green Bonds, sondern auch im Finanzierungsbereich zu bedienen.

## Leasing

Erfreulich ist, dass im Jahr 2020 der Fahrzeugbestand an Elektrofahrzeugen in Österreich beachtlich gestiegen ist. So wurden von Jänner bis Ende Dezember 15.972 elektrisch betriebene Fahrzeuge zum Verkehr zugelassen und rund 9 Prozent davon über Raiffeisen-Leasing finanziert. Die Raiffeisen-Leasing GmbH hatte per 31.12.2019 die Finanzierung von vollelektrischen Fahrzeugen im Ausmaß von rund 250,0 Mio. Euro im Bestand. Im Zeitraum Jänner bis Ende Dezember 2020 wurden Neuverträge von rund 79,2 Mio. Euro abgeschlossen. 14,4 Mio. Euro davon trug die Leasing-Abteilung der RLB Steiermark bei, was wiederum 17,8 Prozent (2019: 12,7 %) ihres gesamten Leasing-Neuvolumens von 80,9 Mio. Euro ausmachte.

**RLB Steiermark als Partner nachhaltiger  
Immobilienprojekte**

Anfang 2020 hat die Legero Schuhfabrik Gesellschaft m.b.H. das neu errichtete Headquarter des Unternehmens („legero united campus“), gelegen in Feldkirchen bei Graz, bezogen. Für die Nachnutzung des ehemaligen Unternehmensstandortes in der Marburger Straße 10, in Graz St. Peter, wurde seit 2018 ein Wohnprojekt entwickelt, welches „state of the Art“ im Hinblick auf die Architektur und die nachhaltige Wohnqualität sein wird. Die seit Sommer 2020 in Bau befindliche Wohnhausanlage weist eine Nutzfläche von ca. 6.200 m<sup>2</sup> aus, es werden 104 Wohnungen sowie zwei Geschäftsräume samt einer Paketstation und einem Waschsalon errichtet. In der Tiefgarage werden 69 Stellplätze zur Verfügung stehen, im Freien werden 10 Stellplätze für Besucher der Bewohner und für Kunden der Geschäftsräume nutzbar sein. Die Fertigstellung der Wohnhausanlage ist im Frühjahr 2022 geplant. Sämtliche Bestandseinheiten werden der langfristigen und nachhaltigen Vermietung zugeführt.



## IV.4. Eigenveranlagungen

Die RLB Steiermark fühlt sich auch in der Wertpapier-Eigenveranlagung dem Thema Nachhaltigkeit verpflichtet. Als Standard nachhaltiger Anlagen hat sich die Begrifflichkeit „ESG“ etabliert. Diese drei Buchstaben beschreiben drei nachhaltigkeitsbezogene Verantwortungsbereiche von Unternehmen: Das E für Environment steht hierbei für ökologische Belange wie Umweltschutz, Verminderung von Treibhausgasemissionen oder Energieeffizienz. Das S für Social steht für Soziales wie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Diversity und gesellschaftliches Engagement. Und unter G wie Governance wird die nachhaltige Unternehmensführung inkl. Steuerungs- und Kontrollprozessen verstanden. Es wurde ein Plan erarbeitet, der eine schrittweise Integration von ESG-Aspekten in den gesamten Eigenveranlagungs-Prozess vorsieht. Konkret wurden in der durch das Leitungsorgan festgelegten Eigenveranlagungsstrategie folgende Maßnahmen verankert:

- Laufende Beobachtung und Analyse des ESG-Marktes
- Berücksichtigung von ESG-Aspekten in der Eigenveranlagung
- Kennzeichnung von Green und Social Bonds im Front Office System
- Tägliches ESG-Assessment des Nostro-Portfolios durch Dritte
- Veröffentlichung eines Nachhaltigkeitsberichts der Eigenveranlagung
- ESG-Qualifizierung der Mitarbeiter in der Eigenveranlagung und Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsagenden in den Mitarbeiterzielen
- Jährliche Validierung der genannten Maßnahmen

Das Know-how im Bereich der nachhaltigen Finanzinvestitionen ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Implementierung von ESG-Aspekten in der Eigenveranlagung. Daher wurden bereits erste Weiterbildungsmaßnahmen in Form von Konferenzbesuchen und der Absolvierung von Online-Fortbildungsmustern gesetzt. Darüber hinaus werden Nachhaltigkeitsagenden seit 2020 auch in den Mitarbeiterzielen berücksichtigt.

Aufbauend auf die 2019 implementierte laufende interne Analyse wurden auch 2020 nachhaltige Investitionen getätigt. Der Bestand im Nostro-Portfolio beläuft sich per 31.12.2020 auf ca. 75 Mio. Euro (31.12.2019: 41,7 Mio. Euro), dies entspricht einem Anstieg von rund 80 % gegenüber dem Vorjahr. Es wird damit gerechnet, dass der Bestand Ende 2021 die 100-Millionen-Grenze überschritten haben wird.

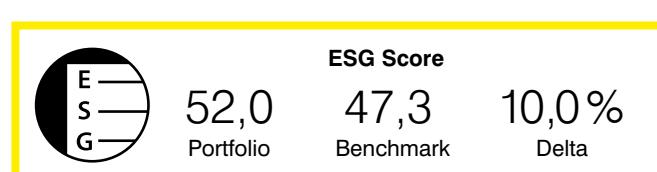
Die Berücksichtigung von ESG-Aspekten wird aber deutlich umfassender verstanden. In den Ausschlusskriterien der RLB Steiermark ist festgelegt, dass es keine Direktinvestitionen in Marktpartner mit kontroversen Geschäftspraktiken (Korruption, Umweltschutz,

Menschenrechte & Arbeitsbedingungen) sowie in kontroverse Geschäftsfelder (Waffen, Energie, Glücksspiel, Tabak) gibt.

Im 1. Quartal 2021 wurde zum zweiten Mal ein umfangreiches externes ESG-Assessment der Direktinvestitionen durchgeführt: Hierfür wurden einerseits die Ausschlusskriterien extern überprüft und andererseits die gesamte Eigenveranlagung einem ESG-Screening unterzogen und mit einer Benchmark (25 % Euro Staatsanleihe und 75 % Euro Financials) verglichen. Im Ergebnis stellt sich heraus, dass die Ausschlusskriterien eingehalten wurden und nur bei zwei Emittenten mit einem Anteil von 1,1 % des Nostrovolumens möglicherweise ein Verdacht auf Verletzung vorliegt. Beide Banken haben allerdings bereits Maßnahmen ergriffen, weshalb die Positionen vorerst gehalten wurden.

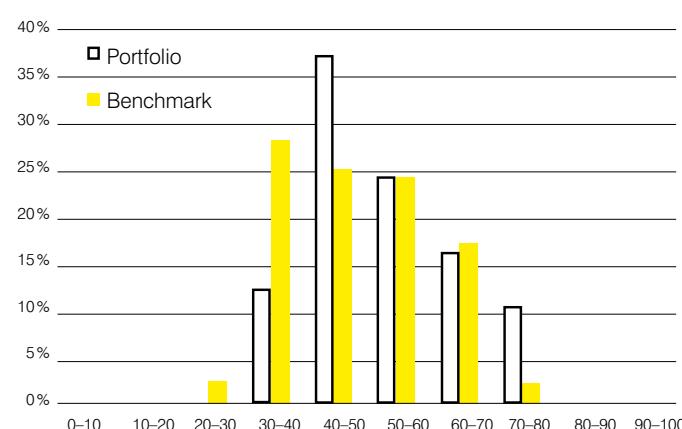
Der in der beauftragten Analyse ermittelte ESG Score quantifiziert das Ausmaß des nachhaltigen Agierens. Hierfür werden neben den drei klassischen Nachhaltigkeitskomponenten Environment, Social und Governance auch die Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells und Kontroversen berücksichtigt.

Vergleicht man den ESG-Score des Nostroportfolios mit jenem der Benchmark, so zeigt sich, dass in der Eigenveranlagung in deutlich mehr nachhaltig wirtschaftende Emittenten investiert wird. Der ESG-Score unseres Portfolios ist um 10 % höher als jener des Vergleichsportfolios und beträgt 52.

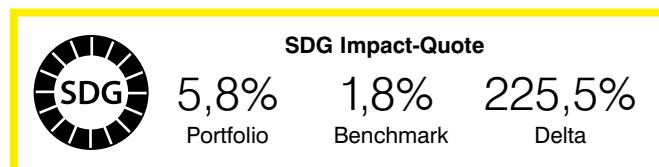


In der Häufigkeitsanalyse wird der Anteil des Portfolios nach ESG-Score-Gruppen dargestellt. Im Vergleich zur Benchmark sind im Portfolio der RLB Steiermark deutlich weniger Positionen mit niedrigem ESG-Score zu finden, während bei dem höchsten vorhandenen ESG-Score (70-80) eine Übergewichtung vorliegt:

### Häufigkeit von ESG Scores



Ebenfalls finden die von der UN in der Agenda 2030 festgelegten Sustainable Development Goals, kurz SDGs, im Eigenveranlagungsprozess Berücksichtigung. Diese werden Unternehmen zugeordnet, die Produkte und Dienstleistungen anbieten, die der Erreichung der UN-Ziele dienen. Als SDG-Impact-Quote wird schließlich jener Anteil des Portfolios bezeichnet, der in diese Unternehmen investiert wurde. Mit einer Quote von 5,8 % liegt das Portfolio über jener des Vergleichsportfolios.



Es ist das Bestreben der RLB Steiermark, die Umsetzungsschritte für ein nachhaltiges Agieren in der Eigenveranlagung weiter zu entwickeln. Daher werden die Maßnahmen zukünftig jährlich validiert und die weitere Vorgehensweise in der Eigenveranlagungsstrategie dokumentiert.

## IV.5. Kundenveranlagungen

Die Raiffeisen Landesbank Steiermark ist sich der Verantwortung bewusst, die sich aufgrund der angebotenen Veranlagungsmöglichkeiten für Kunden ergibt. Die Einlagen unserer Kunden bilden zum Großteil die Basis für die vorhin beschriebenen Finanzierungen. Auf Basis unseres etablierten Geschäftsmodells kommen 78 Prozent der Ersteinlagen von Kunden in der Steiermark. Neben Spareinlagen bilden Eigenemissionen der RLB Steiermark und HYPO Steiermark als Anleiheemittenten eine weitere wesentliche Säule der Liquiditätsaufbringung des Konzerns bzw. der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark. Es ist unser Ziel, unsere Positionierung als Emittent zu stärken, indem wir uns auch mit nachhaltigen Finanzierungs- und Refinanzierungsprodukten intensiv auseinandersetzen. So haben wir im Produktkatalog für Anleiheemissionen des RLB Steiermark-Konzerns aufgenommen, dass Anleihen auch einer konkreten nachhaltigen Mittelverwendung, etwa für entsprechende nachhaltige Finanzierungen, zugeführt werden können. Eine erste nachhaltige Emission (deren Emissionserlös zweckgewidmet für energieeffiziente Immobilien verwendet wird) ist in Planung, konnte aber durch die Verschiebung der Prioritäten aufgrund der Ereignisse rund um die Corona-Pandemie noch nicht umgesetzt werden.

Die RLB Steiermark bietet darüber hinaus nachhaltige Investitionsmöglichkeiten an. Spezielle Nachhaltigkeitsfonds der Raiffeisen Kapitalanlagegesellschaft (KAG) unterliegen mehreren anerkannten Prinzipien. Diese sind die „Principles for Responsible Investment“ (PRI) als freiwillige Selbstverpflichtung von Asset Managern, Asset Owners und Service Providern sowie die ESG-Kriterien und Sustainable Development Goals. Diese Kriterien werden in jeder Investi-

mententscheidung berücksichtigt. Die hohe Qualität der Nachhaltigkeitsfonds der Raiffeisen KAG bestätigen unabhängige Gütesiegel.

### FNG-Siegel 2020



Das Forum Nachhaltige Geldanlagen (FNG) setzt mit dem FNG-Siegel einen Qualitätsstandard für nachhaltige Investmentfonds im deutschsprachigen Raum. Das FNG-Siegel bietet Privatanlegern:

- transparente, verständliche Darstellung der Nachhaltigkeitsstrategie
- Berücksichtigung der Kriterien Umwelt, Soziales und gute Unternehmensführung
- Sicherstellung des Ausschlusses von Kernenergie und Waffen
- Sicherstellung des Ausschlusses bei Verstößen gegen den UN-Global Compact

Insgesamt wurde vom FNG 2019 die Höchstnote „3 Sterne“ an 37 Investmentfonds vergeben. 11 dieser Fonds werden von der Raiffeisen KAG gemanagt. Damit ist die Raiffeisen KAG die Fondsgesellschaft im deutschsprachigen Raum, die die meisten „3-Sterne“-Siegel hält.

### Europäisches Transparenzlogo Eurosif



Das Europäische Transparenzlogo für Nachhaltigkeitsfonds steht für mehr Transparenz im nachhaltigen Anlagenmarkt und stellt einen wichtigen Schritt für die Qualitätssicherung nachhaltiger Geldanlagen und die Förderung des Vertrauens in diese besondere Form von Investments dar. Die Raiffeisen KAG gehört zu den Unterzeichnern der Europäischen Transparenzleitlinien und setzt ein transparentes Management in ihren nachhaltigen Investments um: Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Aktien, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Mix, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Solide, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Short Term, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Emerging Markets-Aktien, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Momentum, Raiffeisen-Nachhaltigkeit-Diversified, Raiffeisen-Green Bonds, Klassik Nachhaltigkeit Mix.

## Österreichisches Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte



Die Auswahlkriterien für Umweltzeichen-Fonds sind klar definiert und werden von fondsinternen Einrichtungen oder externen Organisationen überprüft. Anleger wollen ein klares Bild über das ökologisch-soziale Konzept des Fonds ihres Vertrauens. Fonds mit dem Umweltzeichen stellen diese Informationen nach den Transparenzleitlinien des European Sustainable and Responsible Investment Forum dar. Die Nachhaltigkeitsfonds der Raiffeisen KAG zählen zu den ersten, die gemäß Österreichischem Umweltzeichen zertifiziert sind, das vom Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Infrastruktur & Technologie (BMKUEMIT) verliehen wird.

### Nachhaltigkeitsfonds weiterhin im Trend

Seitens unserer Kunden und Berater ist ein erfreulicher Trend in Richtung nachhaltige Geldanlage zu erkennen. Nachhaltigkeitsfonds werden teilweise als Strategiefonds ausgewiesen und nehmen somit eine bevorzugte Position in unserem Produktsortiment ein. Der Bestand von Nachhaltigkeitsfonds belief sich per 31.12.2020 auf 146 Mio. Euro, 16 Prozent mehr als im Jahr davor. 60,4 Mio. Euro entfallen dabei auf Raiffeisen-Nachhaltigkeitsfonds. Hier beträgt das Wachstum sogar 35 Prozent. Bezogen auf alle in Raiffeisen-Wertpapierfonds veranlagten Gelder machen Raiffeisen-Nachhaltigkeitsfonds einen Anteil von 18,5 Prozent aus (2019: 14,2 %). Bezogen auf das gesamte Wertpapiervolumen machen Nachhaltigkeitsfonds einen Anteil von 5 Prozent aus (2019: 4,3 %), was eine Steigerung zum Vorjahr bedeutet. Wir führen diese Steigerung auf unsere Kunden- und Beraterveranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit sowie werbliche Unterstützung mittels Folder oder Spezialanalysen auf der Webseite zurück.

Auch die Ausbildung unserer Berater im Bereich nachhaltige Geldanlage sehen wir als Mitgrund, für diese positive Entwicklung. Berater erhalten im Rahmen des Seminars „Ethisch-nachhaltige Geldanlage – zertifizierte Ausbildung“ eine praxisnahe Ausbildung zum Thema nachhaltiges Investment. Die Ausbildung erfolgt durch die Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT), einer unabhängigen Non-Profit-Organisation, die sich für eine nachhaltige Ausrichtung von Wirtschaft und Gesellschaft einsetzt. Die Ausbildung beinhaltet e-learning-Einheiten, einen Online Test und eine Präsenzveranstaltung. Aktuell haben im Konzern 39 Mitarbeiter diese Zusatzausbildung absolviert. Ein verantwortungsvoller Veranlagungserfolg mit gesellschaftlicher Wirkung ist dabei unser Ziel, an dem wir uns orientieren.

Mit „WILL – die digitale Vermögensverwaltung“ hat Raiffeisen 2020 darüber hinaus ein hochmodernes, volldigitales Produkt als ergänzendes Angebot zu dem von Kunden geschätzten Beratungsangebot im Wertpapiergeschäft ausgerollt. Ab einem Volumen von 10.000 Euro kann man aus vier nachhaltigen Portfolios wählen. Diese werden mit der Nachhaltigkeits- und Asset-Management-Expertise von Raiffeisen erstellt und aktiv gemanagt. Investiert wird mit WILL ausschließlich in nachhaltige Investmentfonds und nachhaltige börsengehandelte Indexfonds (ETFs).

## IV.6. Sicherheit

Kundeninformation und -beratung sind wesentliche Bestandteile unseres Alltags. In Beratungsgesprächen klären wir Kunden über die Finanzprodukte auf. Zudem stellen wir bei Empfehlungen sicher, dass diese ehrlich und fair abgegeben und die Kunden über Risiken angemessen aufgeklärt werden. Falsche oder irreführende Werbung ist für uns inakzeptabel.

Um unsere Kunden auf mögliche Risiken hinzuweisen, gibt es auf unserer Webseite die Rubrik „Sicherheit“. Darin werden zum Beispiel häufige Risiken beschrieben und der sichere Umgang beim Online Banking wird erklärt. Somit können sich die Kunden auch jederzeit individuell und aktuell informieren.

Auch in unserem Rechenzentrum stehen wir für Nachhaltigkeit und Sicherheit. Seit der Inbetriebnahme des neuen Raiffeisen Rechenzentrums (RRZ) am Standort Raaba-Grambach vor acht Jahren wurde das zentrale Herzstück des IT-Service eröffnet. Damit verfügen die gesamte Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark und auch das Raiffeisen Informatik Center Steiermark (RICS) über eines der sichersten und modernsten Rechenzentren Österreichs, von dem sie selbst zentrale Bankanwendungen beziehen. Mit der nachhaltigen Investition in die Zukunft des Standortes in der Steiermark ist auch die Basis für die kontinuierliche Digitalisierung für den Raiffeisensektor verbunden. Dies ist auch für die zukünftigen Anwendungen der Digitalen Regionalbank bedeutend. Sicherheit, Technologie und Verfügbarkeit sind oberste Prämisse des Rechenzentrums.

Ein Ausdruck dieser Prämisse sind die Zertifizierungen nach ISO 27.001 (für höchste Sicherheit), ISO 27.018 (für normkonforme Umsetzung von Datenschutz in der Cloud), ISO 20.000 (Nachweis für optimale Umsetzung der IT-Services). Diese Auszeichnungen bestätigen die höchsten Sicherheits- und Qualitätsstandards des RRZ. Sie zeugen ebenso von der permanenten Weiterentwicklung der Systeme und der Weiterbildung der Mitarbeiter. Wir sind stolz, solch hohe Sicherheits- und Qualitätsstandards zu erfüllen. Sie sind für uns Teil nachhaltigen Wirtschaftens und Basis für das hohe Kundenvertrauen.



## V. MITARBEITER

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist ein verantwortungsvoller Arbeitgeber. Die Marke Raiffeisen bildet dafür die Basis und integriert soziale und ethische Unternehmenswerte, die auf die genossenschaftlichen Wurzeln zurückgehen. Als attraktiver Arbeitgeber bieten wir darüber hinaus marktgerechte Vergütung und Zusatzleistungen, umfassende Chancen zur Weiterentwicklung im Unternehmen und vielfältige und interessante Aufgabengebiete. Damit schaffen wir ein Umfeld, das die Balance zwischen Arbeit und Freizeit ermöglicht. Engagement und Kompetenz entstehen nur in einem motivierenden Umfeld. Daher leben wir nach unseren werteorientierten Führungsleitlinien, die für „Professionalität, Respekt und Offenheit und Transparenz“ stehen.

## V.1. Struktur und Beschäftigungsverhältnisse

Kompetenz und vertrauensvolle Mitarbeiter- und Kundenbeziehungen sind die Basis für unseren geschäftlichen Erfolg. Um dies zu erreichen, schaffen wir Strukturen, die auf eine langfristige Mitarbeiterbindung abzielen und eine Unternehmenskultur, die Kommunikation, Motivation und Engagement fördert. Wesentliche Faktoren für attraktive und sichere Arbeitsplätze sind die Marke Raiffeisen, die Mitarbeit beim Marktführer sowie die Beschäftigung in einer Bank, die zu 100 Prozent in österreichischer Hand ist.

Mit insgesamt 1.084 Mitarbeitern (2019: 1.119) ist die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ein wichtiger Arbeitgeber in der Steiermark. 49 Prozent unserer Mitarbeiter sind Frauen (2019: 48,6 %), die Anzahl an Frauen in Führungspositionen ist bei 17 Prozent konstant geblieben. Das Unternehmen verfolgt das Ziel, diesen Anteil langfristig auszubauen.

Auf Basis von flexiblen Arbeitszeitmodellen ist etwa ein Viertel unserer Mitarbeiter teilzeitbeschäftigt. Der Anteil an befristeten Arbeitsverhältnissen bewegt sich auf einem niedrigen Niveau und ist 2020 auf 2,3 Prozent gesunken (2019: 3,1 %).

Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit unserer Mitarbeiter von über 17 Jahren belegt, dass wir auf eine enge und langfristige Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeitern setzen. Die Fluktionsrate beträgt aktuell 8,5 Prozent (2019: 5,81 Prozent). Die Altersstruktur im Konzern ist relativ ausgewogen. Derzeit sind 8,2 Prozent der Mitarbeiter unter 30 Jahre, rund 48 Prozent sind zwischen 30 und 50 Jahre und circa 44 Prozent über 50 Jahre alt. Im Vergleich zu 2019 ist die Belegschaft mit einem Durchschnittsalter von 46,3 Jahren geringfügig „älter“ geworden. Hintergrund für diese Struktur sind einerseits die langfristig ausgerichteten Beschäftigungsverhältnisse, andererseits die im Finanzdienstleistungsbereich in den letzten Jahren allgemein abgeflachte Kurve an Neuaufnahmen, was wiederum aus dem gesamtwirtschaftlichen Umfeld erwächst.

## V.2. Faire Arbeitsbedingungen

Als Regionalbank verstehen wir uns als Teil der regionalen Gesellschaft und Volkswirtschaft. Deshalb engagieren wir uns für eine nachhaltige Entwicklung dieser Bereiche in der Steiermark. Auch unsere Mitarbeiter sind Teil dieses Systems – deswegen ist uns ein verantwortungsvoller und fairer Umgang mit ihnen und ihren Familien wichtig. Wesentliche Bestandteile fairer Arbeitsbedingungen sind für uns ein faires, marktgerechtes Einkommen, die Balance zwischen Arbeit und Freizeit sowie Arbeitssicherheit und -gesundheit.

Wir bieten unseren Mitarbeitern eine faire Gesamtvergütung, die Leistung honoriert. Darüber hinaus stellen wir zahlreiche Zusatzleistungen wie Pensionsvorsorge und Zusatzversicherungen im Gesundheitsbereich zur Verfügung. Ebenso unterstützen wir unsere Mitarbeiter finanziell, etwa bei der Kinderbetreuung, der Geburt eines Kindes oder in Form von Essenzuschuss und vergünstigten Einkaufsmöglichkeiten. Um die Ausgewogenheit der Vergütung intern und extern sicherzustellen, überprüfen wir diese regelmäßig.

Es ist uns wichtig, dass unsere Mitarbeiter eine Balance zwischen Arbeit und Freizeit erreichen. Ein gesundes Zusammenspiel zwischen Arbeit und Privatleben ist Voraussetzung für persönlichen Erfolg und Leistungsfähigkeit im Berufsleben. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich deshalb dazu entschieden, gezielte Maßnahmen zu setzen.

Dazu gehören auch flexible Arbeitszeit- und Arbeitsortmodelle. Die Angebote für flexible Arbeitszeitmodelle reichen von Gleitzeit, geblockten Arbeitszeiten und Jobsharing bis hin zu Altersteilzeit. Dadurch werden sowohl kurzfristige Flexibilität durch vorübergehende Anpassung der Arbeitszeit, als auch längerfristige Maßnahmen zur Flexibilisierung unterstützt. Die freie Gestaltung von Randzeiten sowie Teilzeitmodelle stellen besonders die Familienorientierung voran. In der Betriebsvereinbarung FLEX wird ein längerer Durchrechnungszeitraum für die Arbeitszeit festgehalten, der viel Freiraum für die Arbeitszeitgestaltung der Mitarbeiter schafft. Gezielte Modelle ermöglichen die flexible Gestaltung des Arbeitsortes. Die Mitarbeiter können dabei Telearbeit und mobiles Arbeiten in Anspruch nehmen.

Am 12.3.2020 wurden seitens des Vorstands an die Führungskräfte kommuniziert: Mobiles Arbeiten soll - wo es möglich ist - ab sofort für jede Organisationseinheit im Ausmaß von bis zu 50 Prozent der Mitarbeiter zum Einsatz kommen. Dadurch stieg die Zahl an Stunden in Telearbeit im Konzern 2020 auf 465.000. Damit sind 37 Prozent der gesamten Arbeitszeit im „Homeoffice“ abgeleistet worden. Mitarbeiter erhielten die Möglichkeit, zur Betreuung von Angehörigen freigestellt zu werden. Diesen Sonderurlaub nahmen im März und April 2020 30 Personen im Ausmaß von in Summe 208 Tagen in Anspruch. Die darauf folgende gesetzlich verpflichtende Betreuungsfreistellung nutzen 86 Personen im Ausmaß von rund 350 Tagen.

Zum Schutz unserer Mitarbeiter und Kunden vor einer Ansteckung mit dem Corona-Virus wurden eine Corona-Taskforce einberufen und umfassende Maßnahmen getroffen, die mit Hilfe einer betriebsinternen Corona-Ampel kommuniziert wurden. In Absprache mit den Betriebsärzten wurden Hygieneregeln und der Umgang mit Infektions-/Quarantänefällen und Risikopersonen definiert. Die detaillierten Maßnahmen finden Sie im Geschäftsbericht 2020.

Die Angebote unseres Betriebssport- und Kulturvereins (BSKV) leisten einen Beitrag, der über das übliche Arbeitsumfeld weit hinausgeht. Der Verein bietet, sofern es die coronabedingten

Einschränkungen zulassen, besondere Veranstaltungen wie Reisen, sportliche Aktivitäten oder Konzertbesuche zu einem vergünstigten Preis für unsere Mitarbeiter an. Die Kultur des „Miteinanders“ in der Freizeit und die Kontakte zwischen den Mitarbeitern fördern zudem die Zusammenarbeit.

Um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu fördern, gibt es in der coronafreien Zeit spezielle Angebote für Mitarbeiter mit Kindern. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark bietet jedes Jahr ein Sommer KidsCamp an, um die Mitarbeiter bei der Kinderbetreuung während der Sommerferien zu unterstützen. Zwei Wochen lang können Kinder von sechs bis 14 Jahren am KidsCamp teilnehmen, wo ihnen Spiel und Spaß geboten wird. Ein weiteres Angebot sind reservierte Kinderbetreuungsplätze, die die Raiffeisen-Landesbank Steiermark für ihre Mitarbeiter in Raaba-Grambach, aber auch in der Stadt Graz organisiert. Zudem können die Mitarbeiter das Angebot an Tagesmüttern nutzen.

Das Bündel all dieser Maßnahmen war wichtige Voraussetzung dafür, dass die Raiffeisen-Landesbank Steiermark von der Initiative „Taten statt Worte“ die Auszeichnung als familienfreundlichster Betrieb der Steiermark erhalten hat. Wir haben im Jahr 2015 den ersten Platz in der Kategorie „Großunternehmen“ erreicht.

### V.3. Diversität und Chancengleichheit

#### Gleichbehandlung

Es ist unser Ziel, Diversität im Unternehmen aktiv zu fördern. Wir schätzen eine vielfältige Belegschaft, da sie Innovation fördert und die Vielfalt unserer Kunden widerspiegelt. Diversität und Chancengleichheit beginnt für uns bereits bei der Personalauswahl. Alle Bewerber werden rein nach Qualifikation und Erfahrung beurteilt. Kriterien wie ethnische oder soziale Herkunft, Geschlecht, Religion, Staatsangehörigkeit, sexuelle Ausrichtung oder politische Einstellung spielen keine Rolle. Und auch in unserem 2016 erarbeiteten „Zukunftsbeeld“ findet sich das Thema der Gleichbehandlung wieder. Unsere werteorientierten Führungsleitlinien bauen auf Professionalität, Respekt sowie Offenheit und Transparenz.

Nach diesen Leitlinien behandeln wir ebenso unsere Mitarbeiter. Das Einkommen der Mitarbeiter bei der Raiffeisen-Landesbank Steiermark orientiert sich an Marktgegebenheiten, der Tätigkeit sowie der Qualifikation der Mitarbeiter. Es ist uns wichtig, die gleiche Bezahlung für Männer und Frauen umzusetzen und keine Unterschiede bei der Vergütung zu akzeptieren.

#### Familienorientierung

Um die Chancengleichheit im Unternehmen zu fördern, setzen wir auch Maßnahmen im Karenzmanagement. Damit die Mitarbeiter während der Karenz mit dem Unternehmen in Kontakt bleiben können, gibt es zahlreiche Anknüpfungspunkte. Durch die Firmenzeitung und interne Newsletter erhalten Mitarbeiter in Karenz Informationen zu aktuellen Themen. Zudem sind sie herzlich zu unseren Betriebsfeiern und -ausflügen eingeladen.

Ein Erfolgskriterium für einen gelungenen Wiedereinstieg nach der Karenz ist die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter. Aus diesem Grund bieten wir ihnen die Möglichkeit, unser Angebot an Nach- und Einschulungen, aber auch an weiterbildenden Seminaren während der Karenz zu nutzen. Um den Wiedereinstieg so einfach wie möglich zu gestalten, gibt es Rückkehrgespräche sowie auch Mentoring für die Wiedereinsteiger. Damit wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter nach der Karenz wieder gut in den Berufsalltag starten können und Unterstützung bei möglichen Herausforderungen erhalten. Die Angebote für einen gleitenden Wiedereinstieg oder auch für Arbeitszeiten, die die Betreuungspflichten der Mitarbeiter berücksichtigen, sind weitere Maßnahmen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark, um Wiedereinsteiger aktiv zu fördern.

Da das Thema Karenz und Kinderbetreuung sowohl Männer als auch Frauen betrifft, richten sich diese Angebote immer an alle unsere Mitarbeiter. Bereits bevor es zum Rechtanspruch wurde, gingen männliche Mitarbeiter bei der RLB Steiermark in Karenz. 2020 blieben sechs für einen „Papamonat“ zuhause, gleich viel wie 2019.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark sieht die im Familienleben erworbenen Qualifikationen wie Organisationsmanagement und Problemlösungsfähigkeit auch als wertvolle Kompetenzen im Berufsalltag. Aus diesem Grund berücksichtigen wir die Familienkompetenzen bei Einstellung und Aufstieg im Unternehmen. Der Begriff Familie umfasst für unseren Konzern viele Aspekte. Familie ist immer da, wo Personen gemeinsam den Alltag gestalten und Menschen Verantwortung füreinander übernehmen. Daher ist es uns wichtig, nicht nur Maßnahmen für eine gute Kinderbetreuung zu setzen, sondern etwa auch das Thema Pflege von Angehörigen zu unterstützen. Es ist für uns selbstverständlich, Pflegekarenz oder auch Pflegeteilzeit anzubieten, um die Pflege von Angehörigen zu ermöglichen. Es ist uns ein Anliegen, Mitarbeitern in fordernden Situationen behilflich zu sein. Deshalb bieten wir unseren Mitarbeitern etwa auch die Möglichkeit, psychosoziale Beratung in Anspruch zu nehmen.

Über die familienfreundlichen Angebote informieren wir unsere Mitarbeiter über verschiedene Kanäle. In Sitzungen, Meetings oder auch Führungsgremien werden die Angebote direkt kommuniziert. Zudem werden Informationen über die Betriebszeitung, den internen Newsletter und auch im Intranet bereitgestellt.

## Menschen mit Behinderung

Chancengleichheit betrifft nicht nur Frauen und Familien, sondern auch Menschen mit Behinderungen. Sie sollen die gleichen Möglichkeiten im Alltag haben. Aus diesem Grund sind sowohl unsere Bankstellen als auch die Bürostandorte barrierefrei. Um auch Menschen mit Behinderungen als Mitarbeiter zu gewinnen, werden Jobs auch auf der MyAbility-Plattform ausgeschrieben. Für Mitarbeiter mit Einschränkungen können Arbeitszeiten flexibel gestaltet und an die Bedürfnisse angepasst werden. Behindertenarbeitsplätze werden durch Betriebsärzte evaluiert.

In Zeiten, in denen es zunehmend schwieriger wird, kompetente und loyale Mitarbeiter zu gewinnen und um unserer gesellschaftlichen Verantwortung Rechnung zu tragen, wird es immer wichtiger, eine vielfältige Mitarbeiterstruktur (Diversity) zu fördern. Zur Entwicklung des Bewusstseins für einen natürlichen Umgang mit behinderten Kollegen und Kunden haben wir daher einen e-Learning Content zum Thema „Disability Awareness“ für alle Mitarbeiter des RLB-/ Hypo-Konzerns erstellt. Ziele dieses e-Learnings sind Grundlagenwissen zum Thema Behinderung aufzubauen und Grundlagen zum Verständnis, zur Akzeptanz und zum Selbstvertrauen im Umgang mit Menschen mit Behinderung zu schaffen.

## V.4. Aus- und Weiterbildung

### Einstiegs- und Karrieremöglichkeiten

Die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter ist eine wesentliche Voraussetzung, um als Dienstleister für unsere Kunden hohe Qualität zu erbringen. Die Weiterentwicklung der Mitarbeiter, zielgerichtete Investitionen in die Aus- und Weiterbildung, Qualifizierung und lebenslanges Lernen sind dafür unverzichtbar. Unser Ziel ist es, die Kompetenzen im Unternehmen weiter auszubauen und die Mitarbeiter individuell zu fördern.

Gerade für junge Menschen unterschiedlichster Ausbildungsniveaus und Berufsausbildungen bietet Raiffeisen einen attraktiven Arbeitsplatz und gute Perspektiven. Um junge Menschen zu fördern, bieten wir Einstiegsmöglichkeiten über unser Lehrlingsprogramm, als Praktikant bzw. Trainee, als Serviceberater (Privatkunden), Assistent (Firmenkunden) im Vertrieb und Risikomanagement bzw. Sachbearbeiter Junior im Expertenbereich. 2019 wurde ein neues Lehrlingsprogramm in Kooperation mit den Raiffeisenbanken aufgenommen. Dieses richtet sich an Maturanten, die zum „Serviceberater Professional“ ausgebildet werden.

### Lehrlingsprogramm ausgezeichnet

In Anerkennung des Engagements bei der Ausbildung von Fachkräften bekam die RLB Steiermark am 23. Oktober 2019 die Auszeichnung „Stars of Styria 2019“ verliehen. Diesen Preis vergibt die Wirtschaftskammer Steiermark jährlich an Ausbildungsbetriebe und auch Lehrlinge, die ihre Lehrabschlussprüfung mit Auszeichnung abgelegt haben.

Als Berater- und Allfinanzbank wollen wir vor Ort die beste Ausbildung und Kompetenzen in allen Geschäftsfeldern gemäß unserer Geschäftsfeldstrategie und den jeweiligen Berufsbildern zur Verfügung stellen. Über den Raiffeisenverband ermöglichen wir Bankausbildungen als Serviceberater und Sachbearbeiter Junior und Professional, Privatkunden- sowie Firmenkundenbetreuer Junior und Professional. Über den Raiffeisen Campus werden Fachausbildungen wie zum Beispiel Privatkunden-Colleg, Firmenkunden-Colleg angeboten. Der Raiffeisenverband und der Raiffeisen Campus stellen die Bildungsangebote auf ihrer jeweiligen Webseite dar.

Um den Einstieg für neue Mitarbeiter bestmöglich zu gestalten, werden individuelle Ausbildungspläne entwickelt. Diese sind speziell an die Jobanforderungen angepasst. Ebenso gibt es bei uns einen umfassenden Onboarding-Prozess von der Einführung in den Job bis hin zum Mitarbeiterseminar.

### Talentemanagement

In weiterer Folge bieten wir den Mitarbeitern eine aktive Karriereplanung an. Orientiert an den Berufsbildern und den Entwicklungsstufen der Mitarbeiter wird jährlich der aktuelle Entwicklungsstatus mit dem gewünschten Berufsbild abgeglichen. Um die Entwicklung zur angestrebten Position gezielt voranzutreiben, werden entsprechende individuelle Maßnahmen mit den Mitarbeitern vereinbart. Basis dafür sind auch die jährlichen Mitarbeitergespräche. Auch 2020 wurde wie schon im Vorjahr mit rund 96 Prozent der Mitarbeiter ein Mitarbeitergespräch geführt. Darauf aufbauend setzen wir im Unternehmen Trainings, Führungslehrgänge, Coachings etc. ein und fördern damit die Weiterentwicklung und bewusste Karriereplanung. Im Rahmen unseres Talentemanagements werden leistungsorientierte Mitarbeiter mit Potential spezifisch gefördert und gefordert (z.B. persönliche Entwicklungspläne, Karrieremöglichkeiten in den Bereichen Fach-, Führungs- oder Projektmanagement). Wir sehen im Talentemanagement ein zentrales Werkzeug für die gezielte Nachfolge im Unternehmen und die daraus folgende Kontinuität.

Führungskräfte sehen sich jeden Tag mit neuen, sich ändernden Anforderungen im Bereich der Führung konfrontiert. Unterschiedliche Herausforderungen beim Führen erfordern angemessene Herangehensweisen und Antworten. Deshalb ist die Fähigkeit, den Führungsstil situativ anzupassen, entscheidend.

## Führungskräfteseminar Fit2Lead

Nachwuchsführungskräften bieten wir die Möglichkeit, sich durch die Teilnahme am Programm Fit2Lead auf die Aufgaben als Führungskraft vorzubereiten. Fit2Lead umfasst drei Module, die sich einerseits mit den Kompetenzen der Schlüsselkräfte auseinandersetzen (Führungsstil, Moderation), andererseits auch mit konkreten Führungsaufgaben wie zum Beispiel Delegation. Abschließend werden Konflikt- und Veränderungsmanagement thematisiert. Für erfahrene Führungskräfte wurde 2018 erstmals das Programm „Fit2Lead - Advanced“ angeboten. Darin werden vertiefend Themen wie Mitarbeitergespräche und Talentemanagement behandelt.

## Führungskräfteseminar Fit & Proper

Daneben gibt es als Nachweis für Schlüsselkräfte auch regelmäßige Fit & Proper-Ausbildungen zum Bankrecht. Ebenso haben Führungskräfte die Möglichkeit, sich in zahlreichen Einzelschulungen in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, dem Raiffeisenverband und dem Raiffeisen Campus weiterzubilden. Am Campus gibt es zum Beispiel Lehrgänge zu den Themen Risikomanagement, Compliance oder Innenrevision.

Wir legen großen Wert darauf, adäquate Aus- und Weiterbildung für Mitarbeiter und Führungskräfte gleichermaßen zu ermöglichen. In Summe haben wir im Jahr 2020 für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen 454.957 Euro ausgegeben (2019: 897.677 Euro). Die durchschnittlichen Ausgaben pro Mitarbeiter lagen bei 420 Euro (2019: 802 Euro). Im Jahr 2020 absolvierten die Mitarbeiter durchschnittlich 1,9 Aus- oder Weiterbildungstage (2019: 3 Tage). Pro Angestelltem waren es 1,8 Tage (2019: 3 Tage), pro Führungskraft waren es im Schnitt 2,6 Tage (2019: 3,6 Tage). Der Rückgang an Schulungstagen ist mit dem Ausfall zahlreicher Schulungen in Präsenz zu erklären. Die Umstellung auf Online-Schulungsangebote lief erst langsam an. Mittlerweile haben aber so gut wie alle schulenden Bereiche umgestellt und entsprechende Möglichkeiten geschaffen. So nahmen im Jahr 2020 insgesamt 65,5 Prozent der Mitarbeiter an zumindest einer Schulung teil.

Die Kompetenzniveaus der jeweiligen Schulungen sind je Berufsbild und Karrierestufe in den Stellenbeschreibungen definiert. Die Erreichung der Schulungsziele wird durch Maßnahmen wie Prüfungen/Kompetenzchecks, Zertifizierungen oder Fit & Proper-Regelungen überprüft.

## Führungskräfteseminar Mitarbeitergespräch als Fördergespräch

Die dynamische Entwicklung der Wirtschaft (Stichwort Digitalisierung), der zunehmende Wettbewerb (auch der am Arbeitsmarkt), die demografischen Veränderungen, die neuen organisatorischen und inhaltlichen Herausforderungen und auch die gestiegenen

Erwartungen von leistungsorientierten Mitarbeitern erfordern, dass Mitarbeiter, insbesondere Talente und Schlüsselkräfte, professionell geführt und somit langfristig engagiert im Unternehmen gehalten werden. Das jährliche Mitarbeitergespräch (MAG) ist ein wesentlicher Bestandteil der Personalentwicklung der RLB Steiermark und zählt zu den wichtigsten Instrumenten für Mitarbeiter und Führungskräfte, um die individuelle Mitarbeiterleistung an den Unternehmenszielen auszurichten. Durch die entsprechende Förderung und Entwicklung der Mitarbeiter wird im Umkehrschluss auch der Unternehmenserfolg sichergestellt. Dementsprechend ist die Rolle der Führungskraft als „Förderer“, „Entwickler“ und „Coach“ zentral und wichtig.

Die Zielsetzungen der Schulung an drei Terminen im Oktober/ November 2019 lauteten wie folgt: Führungskräfte der RLB Steiermark verstehen das MAG als wertvollen Austausch mit dem Mitarbeiter, als Personalentwicklungsgespräch und ihre Verantwortung als Coach und Entwickler in diesem Zusammenhang, verbessern ihre Fähigkeit, das MAG zielgerichtet und motivierend mit unterschiedlichsten Mitarbeitertypen zu führen und die Mitarbeiter-Entwicklung mit laufenden Follow-Up Dialogen sicherzustellen, tauschen „Best Practices“ und Möglichkeiten der Mitarbeiterentwicklung im Rahmen der RLB aus, „kalibrieren“ ihren eigenen Zugang und bekommen Feedback zur eigenen Gesprächsführung.

Als digitale Regionalbank sind neben technischen, weiterhin bankspezifische Kompetenzen unser Aushängeschild. Eine breit gefächerte Personalentwicklung ist die Basis für die kontinuierliche Weiterentwicklung dieser Kompetenzen auf allen Ebenen und in jeder Lebensphase. Wir entwickeln und setzen gezielte Maßnahmen, um allen Mitarbeitern zielgerichtete Weiterbildungen zu ermöglichen. Der Ausbildungsbedarf des Konzerns orientiert sich an der Unternehmensstrategie. Das Konzept der digitalen Regionalbank wird immer stärker auch in den Berufsbildern und Stellenbeschreibungen verankert.

Zur Unterstützung der Mitarbeiter bei der Transformation in Richtung Digitalisierung und dabei Ängste zu vermeiden bzw. Sicherheit zu geben, wurde ein e-Learning Content zum Thema „Digitalisierung in der Arbeitswelt“ für alle Mitarbeiter des RLB-/Hypo-Konzerns bereitgestellt. Durch eine professionelle multimediale und interaktive Gestaltung des e-Learning Moduls konnten sowohl eine hohe Lernmotivation als auch eine effektive Wissensvermittlung und ein stärkeres Bewusstsein für Veränderung in den Anforderungen bei allen Mitarbeitern erreicht werden.

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark fördert das Potenzial und die Kompetenzen der Mitarbeiter durch ein breites Spektrum an Aus- und Weiterbildungen. Sektorintern und -extern gibt es umfassende Weiterbildungsmöglichkeiten und Spezialweiterbildungen zum Erwerb von Fach-, Methoden- und Führungs-, unternehmerischer, aber auch zur persönlichen Kompetenz.

Sektorintern hielten 41 Referenten rund 968,5 Vortragsstunden am Raiffeisen Campus bzw. beim Raiffeisenverband Steiermark. Teilnehmer sind die Beschäftigten in der gesamten Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark. Zusätzlich hielten 13 Referenten 317 externe Vortragsstunden, zum Beispiel auf der FH JOANNEUM, der FH Campus 02, der Karl-Franzens-Universität Graz, dem WIFI Graz oder an Schulen. Dabei wird neben den vorrangigen Zielen auch verfolgt, Employer Branding zu betreiben und die Kompetenz des Raiffeisen-Sektors nach außen sichtbar zu machen.

## V.5. Gesundheit

Die Themen Gesundheit und Sicherheit bilden für uns ebenfalls wesentliche Bestandteile fairer Arbeitsbedingungen. Im Jahr 2020 beliefen sich die Gesamtausgaben für die betriebliche Gesundheitsförderung auf 72.700 Euro (2019: 51.200 Euro), stiegen demnach um 42 Prozent. Die durchschnittlichen Pro-Kopf-Ausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung pro Mitarbeiter lagen bei 67,07 Euro (2019: 45,76 Euro). Hiermit werden die Kosten für die Betriebsärzte sowie für die Jahresplanung im Vitalplan abgedeckt. Der Vitalplan ist ein jährlicher Maßnahmenplan, der gemeinsam mit den Vertretern des Betriebsrates und den Betriebsärzten erarbeitet und umgesetzt wird. Dazu kamen im Jahr 2020 coronabedingte Ausgaben.

Um die Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz frühzeitig zu erkennen, erfolgen regelmäßige Evaluierungen durch die Betriebsärzte. Tourlich werden die Arbeitsplätze in der RLB Steiermark sowohl hinsichtlich der körperlichen als auch der psychischen Risiken bewertet. Auf Basis der Evaluierung werden entsprechende Maßnahmen abgeleitet.

Das Angebot für die Mitarbeiter in der betrieblichen Gesundheitsförderung deckt verschiedenste Bereiche ab. Im Fokus stehen die Themen Stressmanagement, Ernährung und körperliche Aktivitäten, um die Mitarbeiter gut bei der täglichen Arbeit unterstützen zu können. Eine konkrete Maßnahme ist etwa die Beratung hinsichtlich ergonomisch richtig eingestellter Arbeitsplätze. Sport- und Bewegungsangebote bieten den Mitarbeitern die Möglichkeit, einen Ausgleich zum Alltag zu finden. In unserem Mitarbeiter-Restaurant achten wir außerdem auf gesunde Wahlmöglichkeiten.

Im Rahmen des Vitalplans 2019 wurden verschiedene Aktivitäten mit Schwerpunkt Gesundheit organisiert. Diese umfassen Erste-Hilfe-Kurse und Auffrischungskurse, FSME-Impfungen oder Melanom-vorsorge-Termine. Zusätzlich zum jährlich stattfindenden Vitalplan werden bedarfsbezogen in unregelmäßigen Abständen auch Vital- und Gesundheitstage zu verschiedenen Schwerpunktthemen in den Bereichen Bewegung, Ernährung oder Psyche organisiert.

Sprechstunden der Betriebsärzte, präventive arbeitsmedizinische Betreuung an den Arbeitsplätzen (z.B. Ergonomie), Arbeitsplatzbegutachtungen, Mutterschutz-/Behindertenevaluierungen und Gesundheitschecks für Neueintritte finden regelmäßig statt. Bei Bedarf wird zudem eine professionelle arbeitspsychologische Betreuung angeboten. Vorsorgemaßnahmen wie Impfaktionen, Sehtests, Augentraining und Vorsorgeuntersuchungen stehen den Mitarbeitern zur Verfügung. Spezielle Gesundheitsangebote werden auch von unserem Betriebssport- und Kulturverein (BSKV) angeboten.

Neben der körperlichen Gesundheit ist uns auch das seelische Wohlbefinden unserer Mitarbeiter wichtig. Durch zahlreiche Kreativ- und Kulturangebote, aber auch Mitarbeiter-Events wie zum Beispiel Kabarettabende, kommt der Ausgleich nicht zu kurz. Ebenso bieten wir das „Mentalpaket Resilienz“ für die psychische Gesundheit. Dabei steht eine Videoserie allen Beschäftigten über die Intranet-Plattform zur Verfügung.

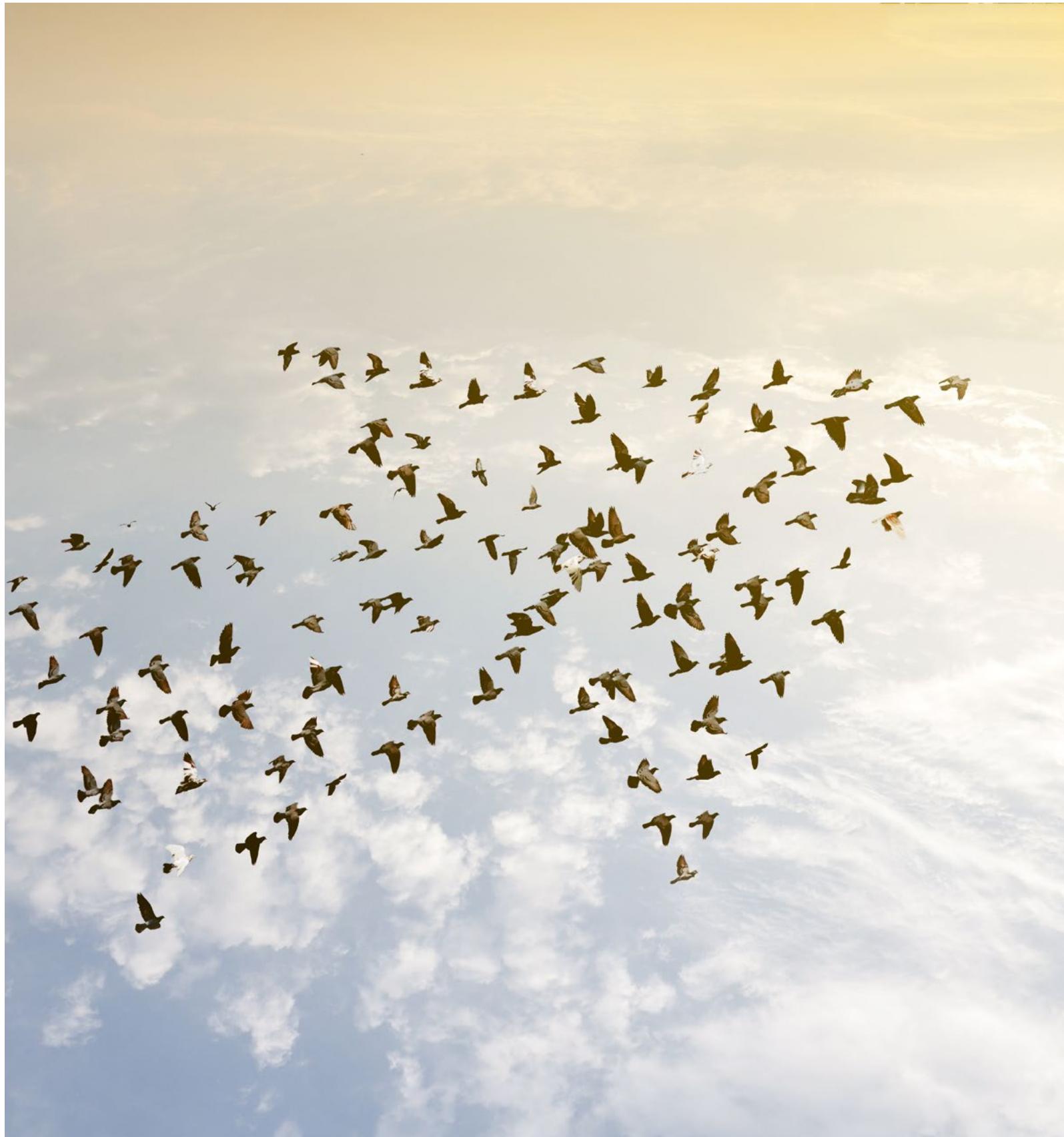
Im Fall von Sucht- oder Burnout-Erkrankungen unterstützen wir mittels eines Stufenplans und bieten einen Zuschuss zu den Behandlungseinheiten. Präventiv wirken außerdem spezielle Trainings für Führungskräfte sowie hilfreiche Informationen für Betroffene auf unserer Mitarbeiter-Plattform. Auf dieser finden sich allgemein Tipps rund um Gesundheitsthemen (z.B. Hygienemaßnahmen, Bewegungs- und Augenübungen, Zeitmanagement etc.). Gesundheitsthemen werden ebenso in unsere Mitarbeiterzeitschrift aufgenommen.

Im Jahr 2020 wurden durchschnittlich 7 Krankenstandstage (2019: 8) pro Mitarbeiter verzeichnet. Nach längeren Krankenständen nutzen wir das Modell der Wiedereingliederungsteilzeit oder unseren innerbetrieblichen Wiedereingliederungsplan.

Für außerordentliche Krisen wurde 2014 der Verein Raiffeisen-Sozialfonds Steiermark eingerichtet. Der Zweck des Fonds besteht darin, Mitarbeiter der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sowie der Raiffeisenbanken und deren Ehepartner bei Schicksalsschlägen zu unterstützen. Dazu ist bei Bedarf ein Beitrag jedes Instituts der Raiffeisen Bankengruppe Steiermark vereinbart. Der Kollektivvertrag sieht zudem im Falle des Ablebens eines aktiven Mitarbeiters eine Zahlung an die anspruchsberechtigten Hinterbliebenen vor.

053

RAIFFEISEN-LANDESBANK  
STEIERMARK 2020





## VI. UMWELT

Im Sinne der drei Nachhaltigkeitsdimensionen Ökonomie, Ökologie und Soziales sind wir bestrebt, nicht nur unser Kerngeschäft nachhaltig auszurichten, sondern auch mit unserer Umwelt achtsam umzugehen. Wir sind daher darauf bedacht, negative Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren und unseren Corporate Carbon Footprint möglichst gering zu halten. Als eine Maßnahme haben wir 2015 ein zertifiziertes Energiemanagement nach ISO 50.001 eingeführt. Das Gebäude am Standort in Raaba-Grambach ist außerdem ÖGNI zertifiziert. Die Infrastruktur des Raiffeisen Rechenzentrums erhielt die Zertifizierungen ANSI/TIA-942 und EN 50600 für höchste Gebäudestandards. Wir arbeiten stetig daran, unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern, um kommenden Generationen eine intakte Umwelt zu erhalten. Mit den Maßnahmen, die wir heute treffen, gestalten wir schließlich die Welt von morgen.

## VI.1. Energie

### Energieverbrauch

Der Energieverbrauch ist eine Messgröße, um den ökologischen Fußabdruck unseres Unternehmens zu bestimmen. Wir nehmen uns selbst in die Pflicht, unseren Energieverbrauch soweit wie möglich zu reduzieren und die damit verbundenen Emissionen zu minimieren. Als angesehenes steirisches Unternehmen wollen wir schließlich der Region so wenige Emissionen wie möglich zumuten, um kommenden Generationen eine intakte Umwelt zu sichern.

2020 hatte der Konzern einen Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb im Ausmaß von 4.330.732 kWh (2019: 4.436.313 kWh). Zwischen 2014, dem Jahr als die Konzernzentrale in Raaba-Grambach eröffnet wurde, und 2020 konnten wir diesen um 28,1 Prozent senken. Somit beträgt die jährliche Einsparung in diesem Zeitraum im Durchschnitt 1.695.622 kWh. Der durchschnittliche Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb pro Mitarbeiter in Vollzeitäquivalent (VZÄ) belief sich 2020 auf 4.613,15 kWh. Im Vergleich zum Vorjahreswert von 4.630,81 kWh hat sich der Gesamtenergieverbrauch je Vollzeitmitarbeiter verringert.

Die Reduktion unseres Energieverbrauchs in den vergangenen Jahren führen wir neben der durch vermehrte Homeoffice-Arbeit verringerten Präsenz unserer Mitarbeiter in der Bank auf verschiedene Maßnahmen zurück. Einerseits konnte die RLB Steiermark die Wärmerückgewinnung steigern. Außerdem wurde etwa beim Austausch von Leuchtkörpern darauf geachtet, neuere Standards zu verwenden. Daneben sorgen wir auch für Bewusstseinsschaffung beim Nutzerverhalten unserer Mitarbeiter. Das trägt dazu bei, die Energieeffizienz am Arbeitsplatz zu erhöhen. Künftig werden wir die Bewusstseinsbildung der Mitarbeiter hinsichtlich energiebezogener Themen im Unternehmen noch weiter in den Fokus rücken.

### Corporate Carbon Footprint

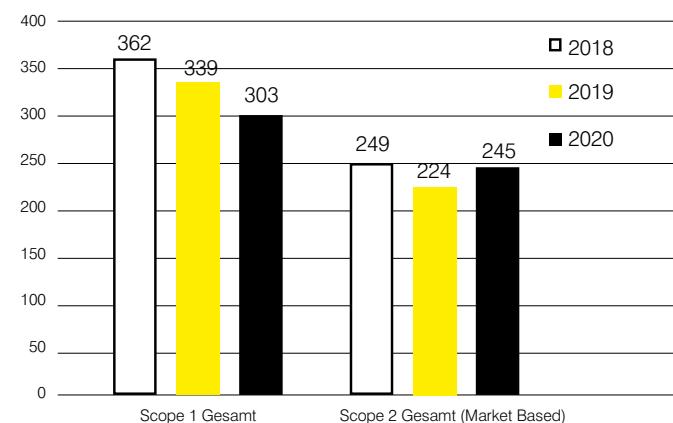
Der Corporate Carbon Footprint (CCF) der Raiffeisen-Landesbank Steiermark für das Geschäftsjahr 2020 wurde nach dem Standard des Greenhouse Gas Protocol erstellt. Er quantifiziert den Treibhausgas-Fußabdruck aller 28 Standorte und erfasst die unternehmensbedingten und relevanten Treibhausgasemissionen in CO<sub>2</sub>-Äquivalenten.

In den CCF werden jene Emissionen, die ein Unternehmen direkt oder indirekt verursacht, eingerechnet. Im Rahmen des CCF der Raiffeisen-Landesbank Steiermark werden die Emissionen aus Scope-1 die Scope-2 dargestellt. Scope 1 betrifft Emissionen, die direkt im Unternehmen anfallen. Bei der Berechnung für die RLB Steiermark waren dies die Bereiche Mobilität (Diesel und Benzin) sowie die Heizung (Erdgas). In Scope 2 werden indirekte Treibhausgas-Emissionen aus dem Bezug von Strom, Wärme und Prozessdampf berücksichtigt, im Falle der RLB Steiermark Strom und Fernwärme.

	Emissionen in t CO <sub>2</sub> e [market based]	Emissionen in t CO <sub>2</sub> e [location based]
Scope 1	303	303
Scope 2	245	899
<b>GESAMT</b>	<b>548</b>	<b>1.202</b>

Bei der „Market based Methode“ werden Emissionen basierend auf dem tatsächlichen Energiemix des Unternehmens berechnet. Die „Location based Methode“ quantifiziert Emissionen auf Basis der lokalen oder nationalen Grid-Faktoren, das heißt den durchschnittlichen Emissionsfaktoren einer bestimmten geografischen Region.

### Corporate Carbon Footprint 2018–2020 [in t CO<sub>2</sub>eq]



Im Vergleich zum Vorjahr konnten die eigenen Treibhausgasemissionen des Unternehmens (Scope 1) um 11 Prozent gesenkt werden. Durch den erhöhten Bezug von Fernwärme stiegen die Scope-2-Emissionen, die im Jahr 2019 um 10 Prozent sanken, 2020 um 9 Prozent an.

	Emissionen in t CO <sub>2</sub> e [market based]		
	2019	2020	Veränderung in %
Scope 1	339	303	- 11 %
Scope 2	224	245	+ 9 %

Der vorliegende Corporate Carbon Footprint stellt ein sehr gutes Ergebnis dar und unterstreicht den bewussten Umgang mit Energie. Der CCF der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist um rund 80 Prozent kleiner als der Durchschnittswert in unserer Region. Mit dem CCF haben wir die CO<sub>2</sub>-Bilanz unseres Unternehmens im Blick. Für die Zukunft gibt er Anhaltspunkte zur weiteren Verbesserung.

### Energiemanagement

Aktuell können wir mit unserem zertifizierten Energiemanagementsystem den Energieeinsatz optimieren, um eine nachhaltigere Nutzung zu erreichen. Hierfür haben wir ein konstantes Monitoring

der Energiedaten etabliert und verwenden Energiemessgeräte, mit denen wir unseren Energieeinsatz überwachen. Bei starken Abweichungen im Energieverbrauch sind wir in der Lage, mit sofortigen Maßnahmen zu reagieren. Ein eigenes Energieteam, dieses setzt sich aus Mitarbeitern aus den Bereichen Facility Management und Haustechnik zusammen, hat den Energieverbrauch im Blick. Es bringt Verbesserungsvorschläge für Energieeffizienz ein und steht den Kollegen im Büro- und Filialbetrieb mit seinem Know-how zur Seite, um Energieeffizienzmaßnahmen umzusetzen.

Eine Maßnahme, die wir in unserem Haus gesetzt haben, betrifft die Beschaffung von Informations- und Kommunikationstechnik. Wir achten darauf, den Ressourcen- und Energiebedarf zu minimieren. In unserem Unternehmen verwenden wir ausschließlich Geräte von Herstellern mit Energiezertifikaten (z.B. Standards gemäß The Eco Declaration, Energystar). Daher betrug 2020 der Anteil an IT-Geräten mit Energiezertifikaten, ebenso wie schon die drei Jahre zuvor, 100 Prozent.

## Erneuerbare Energien

Um unseren ökologischen Fußabdruck zu minimieren, legen wir Wert darauf, vermehrt Energie aus erneuerbaren Quellen zu nutzen. 66 Prozent unseres Gesamtenergieverbrauchs fielen 2020 auf erneuerbare Energien. Bei erneuerbaren Ressourcen setzen wir am Standort Raaba-Grambach auf eine installierte Photovoltaikanlage und Wärmerückgewinnung. Als weitere Maßnahme für einen nachhaltigen Umgang mit dem Energieverbrauch, nutzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG zum Heizen sowie Kühlen des Gebäudes in Raaba Tiefensonden und Brunnenwasser.

Durch die in Raaba-Grambach installierte Photovoltaikanlage haben wir 2020 381.670 kWh an Strom aus erneuerbaren Energien gewonnen. Bei der Anlage handelt es sich um eine OeMAG-Anlage. Die erzeugte Energie wird in das Netz der Energie Steiermark eingespeist. Ab 2028 werden wir die Anlage auf Überschusseinspeisung umstellen. Ab diesem Zeitpunkt können wir die erzeugte Energie in unsere Energiebilanz einfließen lassen. Seit der Inbetriebnahme 2015 konnten wir dank der Photovoltaikanlage mithelfen, etwa 1.200 Tonnen an Co2-Emissionen einzusparen.

Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, den durchschnittlichen Stromverbrauch pro Mitarbeiter in VZÄ auf unter 3.000 kWh pro Jahr zu reduzieren. Dieses Ziel haben wir im Jahr 2020 beinahe erreicht. Der jährliche Stromverbrauch 2020 pro Mitarbeiter in VZÄ betrug durchschnittlich 3.039,60 kWh (2019: 3.233,52 kWh).

Der Wärmebedarf pro Mitarbeiter (VZÄ) betrug 1.573,54 kWh (2019: 1.397,28 kWh). An unserem Standort in Raaba-Grambach haben wir es 2020 geschafft, 90,9 Prozent unseres Wärmebedarfs mittels Wärmerückgewinnung abzudecken. Den restlichen Wärmebedarf decken wir durch Fernwärme ab.

## Fahrzeuge

Eine Emissionsreduktion wollen wir auf langfristige Sicht auch bei unserem Fuhrpark erreichen. Derzeit umfasst der Fuhrpark sieben Pool-Fahrzeuge, davon drei Elektroautos, eines mehr als im Vorjahr. Nachdem die persönlichen Vor-Ort-Beratungen allerdings coronabedingt stark eingeschränkt waren, betrug deren Auslastung nur 50 Prozent.

Wir engagieren uns dafür, neue technologische Möglichkeiten zu nutzen, um klimarelevante Emissionen zu reduzieren. Um unsere Mitarbeiter, Kunden und Geschäftspartner überdies bei der Nutzung von E-Fahrzeugen zu unterstützen, stellen wir Ladestationen bereit. Die Infrastruktur hierfür wurde 2018 um einige Stationen erweitert.

Der durchschnittliche Treibstoffverbrauch der Poolautos lag 2020 bei 5,48 Liter pro 100 Kilometer (2019: 5,72 Liter). Jener aller Dienstfahrzeuge bei 6,69 Liter pro 100 Kilometer (2019: 6,72 Liter). Der durchschnittliche CO2-Ausstoß aller Dienstfahrzeuge erhöhte sich leicht auf 163,3 Gramm pro gefahrenem Kilometer (2019: 162,2 g). Grund dafür ist, dass 2020 anteilmäßig – ebenfalls bedingt durch Corona – mehr Kurzstrecken gefahren wurden. Sehr viele Beratungsgespräche wurden über Telefon oder Videokonferenz abgehalten. Das social distancing trug deutlich dazu bei, Emissionen zu reduzieren.

## VI.2. Ressourcen

### Papier

Mit der Vermeidung von Abfall geht die Reduzierung des Papierverbrauchs einher. Bei der Einsparung von Ressourcen spielt der Papierverbrauch eine wichtige Rolle in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark.

Um den Papierverbrauch zu reduzieren, beachten wir mehrere Maßnahmen. Im alltäglichen Geschäftsleben achten wir etwa auf die Einstellungen beim Drucken und Kopieren. Druckaufträge werden als doppelseitiger Druck in Graustufen vorgeschlagen. Auch die elektronische Übermittlung von Dokumenten unterstützt bei der Senkung des Papierverbrauchs. Ebenso verwenden wir Druck- und Kopierpapier mit Öko-Labels wie PEFC und The green range.

2020 wurden in der RLB Steiermark insgesamt 20.755 kg Druck- und Kopierpapier verbraucht (2019: 29.548 kg). 100 Prozent davon waren holzfrei und zertifiziert. Jeder Mitarbeiter in VZÄ verbrauchte im Schnitt 22,1 Kilogramm Druck- und Kopierpapier (2019: 30,8 kg). Die Papiereinsparung von 28 Prozent innerhalb eines Jahres ist zu einem Gutteil der coronabedingten Abwesenheit der Mitarbeiter vom Büroarbeitsplatz zuzuschreiben. Dennoch konnten wir schon in der Vergangenheit eine deutliche Reduktion erzielen. Vor rund 10 Jahren lag der jährliche Papierverbrauch noch bei rund 100 Kilogramm je Mitarbeiter.

Durch die Digitalisierung von Prozessen und durch Bewusstseinsbildung wollen wir unseren Papierverbrauch konstant auf 25 Kilogramm pro Vollzeit-Mitarbeiter senken. Ob das auch ohne Pandemie gelingt, werden die nächsten Jahresberichte zeigen. Im Frühjahr 2021 wurde in der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark eine Arbeitsgruppe Papierreduktion ins Leben gerufen, um im ersten Schritt vor allem die Kontounterlagen (Kontoauszüge, Debitorenauszüge, AGB, AGB-Änderungen, Verträge) vollkommen digital und somit papierlos abzubilden. Als erstes Ziel wurde definiert, alle Mitarbeiterkonten diesbezüglich und mit Hilfe der digitalen Signatur zu 100 Prozent umzustellen.

## **Wasser**

Ein deutlicher Hinweis auf den hohen Anteil an Homeoffice-Stunden im Coronajahr 2020 ist der Wasserverbrauch. An unserem Standort in Raaba-Grambach belief sich der Wasserverbrauch 2020 pro Mitarbeiter in VZÄ auf durchschnittlich 3,3 m<sup>3</sup> (2019: 7,16 m<sup>3</sup>). Das ist ein Rückgang um 54 Prozent. Eine Maßnahme um Wasser zu sparen, ist die Verwendung von Regenwasser für die Spülung der WC-Anlagen im Gebäude in Raaba-Grambach.

## **Lebensmittel**

Wie unser Konzern, achtet auch unser betriebsinternes Restaurant im Standort Raaba-Grambach, welches Teil der SV (Österreich) GmbH ist, auf Regionalität. Allgemein versucht die SV (Österreich) GmbH den Bezug von Lebensmitteln verstärkt aus Österreich abzudecken. Die Betriebsleiter der einzelnen Restaurants sind außerdem dazu angehalten, Kooperationen mit lokalen Lieferanten einzugehen. Wir sehen darin Gemeinsamkeiten zwischen dem Nachhaltigkeitsverständnis der SV (Österreich) GmbH und unserem Konzern.

Analog zu den von der Bundesregierung verordneten Lockdowns war auch das Mitarbeiter-Restaurant in Raaba-Grambach zeitweise geschlossen. Das spiegelt der Einkaufswert der Lebensmittel wider. Dieser betrug 2019 noch 517.701 Euro, im Corona-Jahr 2020 nur noch 285.288. Gemessen am Einkaufswert stammten 21,9 Prozent der Produkte aus der Steiermark (2019: 21,4 %), weitere 39 Prozent aus Österreich (2019: 35,4 %), 5,7 Prozent trugen das AMA-Gütesiegel (2019: 6,7 %). Produkte aus nachhaltigem Anbau (z.B. Bio) machen 0,9 Prozent des Gesamteinkaufswerts aus (2019: 1,1 %).





# VII. ETHIK & CORPORATE GOVERNANCE

Als bedeutendes steirisches Wirtschaftsunternehmen ist es der Raiffeisen-Landesbank Steiermark nicht nur wichtig ökologisch und sozial zu handeln. Besonderer Fokus liegt auf einer transparenten und verantwortungsvollen Geschäftsführung. Daher legen wir Wert darauf, dass Gesetze eingehalten werden und wir eine gute Vertrauensbasis zu all unseren Stakeholdern pflegen. Diese ermöglicht uns, potentielle Risiken frühzeitig zu erkennen und aktiv zu handeln. Die Einhaltung ethischer Grundsätze ist in unserem Unternehmen nicht an einer Abteilung festgemacht. Ein großes kooperierendes Geflecht, bestehend aus einzelnen Themenschwerpunkten, befasst sich damit. Künftig werden wir vor allem in unserem Kerngeschäft weitere Kriterien für nachhaltiges Wirtschaften festmachen.

## VII.1. Compliance am Arbeitsplatz

### Verhaltenscodex

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark legt großen Wert auf die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften.

Die Leitlinien für unser wirtschaftliches und verantwortungsvolles Handeln legen wir im Verhaltenskodex (Code of Conduct = CoC) des Unternehmens fest. Die darin festgehaltenen Grundwerte beinhalten die Themen Kundenorientierung, Professionalität, Qualität, gegenseitiger Respekt, Initiative, Teamwork sowie Integrität. Dieser Verhaltenskodex ist von all unseren Mitarbeitern einzuhalten, er bildet einen Bestandteil der allgemeinen Anstellungsbedingungen. Er wird durch ein ausführliches Compliance-Handbuch und eine Abwicklungsrichtlinie zur Vermeidung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung ergänzt. Diese Handbücher spezifizieren die im RLB Steiermark-Konzern CoC enthaltenen Grundprinzipien und geben detaillierte Angaben, wie die Umsetzung in den Geschäftsalltag stattzufinden hat.

Die oberste Verantwortung für die einheitliche Anwendung des CoC des RLB Steiermark-Konzerns liegt beim Vorstand der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG. Die operative Verantwortung für die vollständige Einführung, Umsetzung und Anwendung in allen Einheiten des Konzerns liegen beim RLB Compliance Officer. Die Führungskräfte im Konzern tragen die Verantwortung für die Anwendung und Befolgung des CoC in ihrem Verantwortungsbereich. Ihre Aufgabe ist es, das Verhalten der Mitarbeiter zu überwachen und die Einhaltung des Verhaltenskodex sicherzustellen.

Wenn Mitarbeiter materielle Verstöße gegen den Verhaltenskodex beobachten, müssen diese unverzüglich dem Vorgesetzten bzw. dem Compliance Office gemeldet werden. Das kann über jegliche Kommunikationsform und auch anonym erfolgen. Alle Meldungen werden vertraulich behandelt und wir stellen sicher, dass für gutgläubige Meldungen kein beruflicher Schaden entsteht. Verstöße gegen den Verhaltenskodex äußern sich in arbeitsrechtlichen Konsequenzen und können mit Disziplinarmaßnahmen bis hin zur fristlosen Beendigung des Arbeitsverhältnisses geahndet werden.

### Wertpapier-Compliance

Sämtliche Mitarbeiter unterliegen ebenso den Bestimmungen der Wertpapier-Compliance, die auf Basis der gesetzlichen Vorgaben im Konzern-Compliance-Handbuch ihren Niederschlag finden. Damit zusammenhängend, sorgt das Konzern-Compliance-Office mittels regelmäßiger Schulungen der Mitarbeiter, aktivem Mitwirken bei themenbezogenen Prozessen und Projekten sowie umfassenden Kontroll- und Prüfungshandlungen dafür, dass die gesetzlichen Regelungen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen vollumfänglich erfüllt werden.

Alle Abteilungen, die direkten Kontakt mit Kunden haben, werden in jährlich stattfindenden Trainings geschult. Vertraulichkeitsbereiche werden laut Schulungskonzept alle zwei Jahre geschult. Neu ins Unternehmen eingetretene Mitarbeiter sowie Mitarbeiter, die aus Karenzzeiten zurückkehren, haben e-Learning Programme zu absolvieren.

### Diskriminierung

Gegenseitiger Respekt, Ehrlichkeit und Integrität sind fundamentale Werte für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark. Die Meinung anderer, persönliche Würde, Privatsphäre und Persönlichkeitsrechte werden respektiert. Außerdem dulden wir keinerlei Diskriminierung und Belästigung zum Beispiel aufgrund von Nationalität, Kultur, Religion, Hautfarbe, Geschlecht, sexueller Orientierung, Alter oder körperlicher Behinderung. Unsere Einstellungs-, Beförderungs- und Beurteilungspolitik basiert rein auf leistungsorientierten Kriterien, wie Zielvereinbarungen oder berufliche Erfahrung.

Wir werden weiterhin keine Diskriminierung am Arbeitsplatz tolerieren. Sollten dennoch Verstöße beobachtet werden, können Mitarbeiter diese bei ihrem jeweiligen Vorgesetzten melden. Gespräche unter Einbezug der Personalabteilung, interner Berater oder des Betriebsrats sind im Bedarfsfall jederzeit möglich.

### Interessenkonflikte

Die Vergütung entspricht internationalen Standards und steht mit der Geschäftsstrategie, den Zielen, Werten und langfristigen Interessen der Bank in Einklang. Allen Mitarbeitern der Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist es untersagt, auf persönliche Hedging-Strategien oder vergütungs- und haftungsbezogene Versicherungen zurückzugreifen.

Eigene Interessen der Mitarbeiter dürfen unter keinen Umständen in Konflikt mit den Verpflichtungen gegenüber dem RLB Steiermark-Konzern oder den Kunden stehen. Interessenkonflikte können aus einem persönlichen Naheverhältnis zwischen dem Mitarbeiter und Kunden, Vertretern von Geschäftspartnern oder anderen Mitarbeitern entstehen. Im Zusammenhang mit Geschenken, Einladungen, Auftragsvergaben und Finanzinstrument, Korruption, Betrug oder Marktmissbrauch können ebenso potentielle Interessenkonflikte entstehen. All diese müssen dem zuständigen Compliance Officer gemeldet werden. Dieser entscheidet über das Vorliegen eines tatsächlichen Interessenkonflikts und die notwendigen Maßnahmen.

### Persönliche Verantwortung

Alle Mitarbeiter sind angehalten, innerhalb des Unternehmens verantwortlich zu agieren. Diese Verantwortung dient zur Sicherheit und zum Schutz der Kunden, Mitarbeiter und Bank. Um dies zu gewährleisten, wurden folgende Kontrollpflichten etabliert und sind von allen einzuhalten:

- das Vier-Augen-Prinzip
- die Legitimationsprüfung
- die Einhaltung der Unterschriftsberechtigungen
- die Echtheits-/Plausibilitätsprüfung der vorgelegten Dokumente
- die Einhaltung von Limit-Regeln
- die Einhaltung von eingeräumten (persönlichen) Kompetenzen

## Prävention von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

Der Konzern unterstützt den internationalen Kampf gegen Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung und wendet strengste Vorsichts- und Abwehrmaßnahmen an. Ziel der Geldwäscheprävention ist es, das Einbringen von illegal erworbenem Geld in den Wirtschaftskreislauf zu unterbinden sowie zu verhindern, dass Personen, die in Zusammenhang mit kriminellen Handlungen stehen, Zugang zum Finanzsystem erhalten. Transaktionen mit möglichem terroristischen Hintergrund werden blockiert. Im Konzern werden dazu neben den gesetzlichen Vorgaben interne Richtlinien erlassen. Die Mitarbeiter werden laufend geschult und sensibilisiert. Daneben sind umfassende technische Systeme zur Erkennung von verdächtigen Handlungen im Einsatz.

Durch die Maßnahmen zur Verhinderung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung leistet die RLB einen wichtigen Beitrag für ein sauberes Zahlungsverkehrssystem und unterstützt damit die Realwirtschaft in Österreich.

## Datenschutz

Der verantwortungsvolle Umgang mit den Daten unserer Kunden, Mitarbeiter und Partner ist für uns von sehr hoher Bedeutung. Umfassender Schutz dieser Daten und die gleichzeitige Einhaltung der diesbezüglich bestehenden regulatorischen Vorgaben (DSGVO, DSG2018) sind essenzielle Bausteine der internen Banksysteme und -prozesse und werden daher in unserer Unternehmenskultur großgeschrieben.

Wir gehen bei der Verarbeitung (Entgegennahme, Verwendung und Aufbewahrung) von jeglichen Daten (Finanzdaten, technische Daten, Betriebsdaten, Kundeninformationen, Aktennotizen etc.) mit größter Sorgfalt und Diskretion vor und sorgen mit unseren bestehenden Datensicherheitsstandards und rechtlich vordefinierten Abläufen dafür, dass unbefugte Dritte unsere Datenbestände und Informationen weder nutzen, noch einsehen, verändern oder zerstören können. Zur Sicherstellung einer gesetzeskonformen, ordnungsgemäßen Datenverarbeitung wurden und werden laufend umfängliche aufbau- und ablauforganisatorische Maßnahmen im Unternehmen (bspw. bestehendes Datenschutzmanagementsystem) umgesetzt.

Datenschutzrechtliche Verstöße werden im RLB Steiermark-Konzern durch einen eigenen Prozess abgewickelt. Dieser Prozess definiert

die gesetzeskonforme Überprüfung und Bewertung (sowie ggf. die Meldung) von potenziellen Datenschutzverletzungen im Unternehmen und die Dokumentation derer zu bestehenden Nachweispflichten. Auf Basis eines internen Prüfschemas zu potentiellen Datenschutzverletzungen wird jeweils einzeln im Anlassfall darauf abgestellt, ob dabei ein Risiko des Eingriffs in die Rechte und Freiheiten der Betroffenen besteht bzw. bestanden hat und welche Maßnahmen (Meldung/Nicht-Meldung, Sensibilisierung der Mitarbeiter) anschließend zu setzen sind. Ein Review dieses Prozesses sowie aller anderen datenschutzrechtlich relevanten Prozesse im Unternehmen findet jährlich statt. Darüber hinaus werden regelmäßig interne Evaluierungen auf Basis definierter Parameter durchgeführt und es finden Begutachtungen durch die interne und auch externe Revision statt. Im Jahr 2020 wurden im RLB Steiermark-Konzern keine Verstöße gegen die Datenschutzgrundverordnung festgestellt.

Alle Mitarbeiter des RLB Steiermark-Konzerns werden durch die Organisationseinheit Datenschutz- und Datenmanagement bzw. Data Governance Organisation (DGO) auf bestimmte Handlungsweisen mittels Datenschutzpolicy, Informationsblättern sowie verpflichtend abzulegenden Schulungsmaßnahmen sensibilisiert. Spezifische Leitfäden mit datenschutzrechtlichen Informationen und Anweisungen dienen unseren Mitarbeitern als Unterstützung im Rahmen ihrer Tätigkeiten und wirken so als präventive Maßnahme zum gesetzeskonformen Umgang im Rahmen der Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Unternehmen.

Wir haben das Ziel, die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Gesetze und Vorgaben weiterhin volumnäßig zu gewährleisten und unser Datenschutzmanagementsystem (DSMS) kontinuierlich den jeweiligen Anforderungen entsprechend anzupassen. Die tourliche Überprüfung der bestehenden datenschutzrechtlichen Kernprozesse auf Basis des bestehenden internen Kontrollsysteams, sowie internen und externen Audits helfen uns, dieses Ziel im Unternehmen zu verwirklichen und nachweislich zu dokumentieren.

## Internetbetrug

Das Thema Internetbetrug ist im Alltag omnipräsent. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark nimmt das Thema Betrugsprävention sehr ernst und stellt ihren Kunden sichere Produkte zur Verfügung. Zudem warnt Raiffeisen seine Kunden bei offenkundigen Betrugszahlungen und schützt diese daher vor Verlust ihrer Gelder.

## VII.2. Bestechung und Korruption

In Entsprechung ihrer Verantwortung im Bereich der Korruptionsprävention und -bekämpfung besteht in der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG seit dem Jahr 2013 eine Antikorruptionsrichtlinie, die vom Vorstand und von allen Mitarbeitern einzuhalten ist. Die Richtlinie schafft im Zusammenhang mit dem Erhalt von Einladungen und Geschenken klare Leitlinien und Handlungsanweisungen. Gleichzeitig wird auch geregelt, welche Regeln beim Ausspruch von Einladungen und bei der Gabe von Geschenken gelten.

Vorstand und Mitarbeiter leisten weder an Amtsträger noch an Privatpersonen Bestechungsgelder oder sonstige Zuwendungen, die als Beeinflussung („Anfüttern“) interpretiert werden könnten. Auch die indirekte Bestechung durch Drittpersonen wird nicht toleriert.

Geschenke und Einladungen an Personen, die gegenüber der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG bzw. der Landes-Hypothekenbank Steiermark AG behördliche Aufsichtsfunktionen ausüben (Aufsichtsbehörden, Finanzamt, Arbeitsinspektorat, Gewerbebehörde), haben gänzlich zu unterbleiben. Die Gabe und der Erhalt von Geldgeschenken ist strikt untersagt. Für Zuwendungen an Amtsträger bestehen strenge Regeln.

Vorstand und Mitarbeiter dürfen Geschenke und Einladungen nur dann annehmen und geben bzw. aussprechen, wenn diese nicht dazu geeignet sind, Entscheidungen in einem konkreten Geschäftsfall oder hinsichtlich einer konkreten Entscheidung in irgendeine Richtung zu beeinflussen. Dies gilt für alle Zuwendungen, mit denen sowohl ein pflichtgemäßes als auch ein pflichtwidriges Verhalten bewirkt werden soll. Das Compliance-Management-System der RLB Steiermark AG im Bereich der Korruptionsprävention sieht ein betragsabhängiges Melde- und Genehmigungs-Procedere vor, an das sich Vorstand und Mitarbeiter halten müssen.

Um die Einhaltung der Antikorruptionsrichtlinie sicherzustellen, werden die Mitarbeiter aus besonders exponierten Bereichen (z.B. aus dem Firmenkundenbereich) regelmäßig geschult. Zusätzlich finden diesbezüglich regelmäßig Prüfungen seitens der Internen Revision statt.

Für das Geschäftsjahr 2020 sind im Zusammenhang mit Korruption und Bestechung weder Strafen noch gerichtliche Erhebungen bekannt.

## VII.3. Marktmissbrauch

Insiderhandel umfasst die unlautere Verwendung und Weitergabe nicht veröffentlichter preisrelevanter Informationen, um sich selbst oder Dritten einen Vorteil im Handel mit Wertpapieren zu verschaffen. Insiderhandel hat unmittelbare strafrechtliche und disziplinarrechtliche Konsequenzen.

Der Missbrauch der Stellung als professioneller Marktteilnehmer beeinträchtigt das Vertrauen in einen funktionierenden Kapitalmarkt und zieht schwerwiegende Konsequenzen, sowohl für den RLB Steiermark-Konzern als auch für die involvierten Mitarbeiter nach sich. Das Gebot der Integrität gilt auch im Kampf um Marktanteile. Wir treffen keine unzulässigen Absprachen und halten uns an die Regeln des fairen Wettbewerbs sowie die gesetzlichen Vorschriften.

Der RLB Steiermark-Konzern verpflichtet sich dazu, im Rahmen seiner Offenlegungspflichten gegenüber den Aufsichtsbehörden und der Öffentlichkeit in seinen Kommunikationsmitteln rechtzeitig vollständige, faire, präzise und verständliche Daten zu liefern. Unsere finanzielle Offenlegung entspricht den jeweils aktuellen Branchennormen.

## VII.4. Menschenrechte

Unser Unternehmen finanziert weder indirekt noch direkt Geschäfte, Projekte oder Parteien, wenn dabei Zwangarbeit (einschließlich Schuldnechtschaft) oder Kinderarbeit eingesetzt wird, oder gegen

- die Europäische Menschenrechtskonvention,
- die arbeits- und sozialrechtlichen Verpflichtungen des jeweiligen Landes,
- die anwendbaren Regelungen internationaler Organisationen und insbesondere der entsprechenden UNO-Konventionen oder
- die Rechte der lokalen Bevölkerung oder der Urvölker verstoßen wird.

Um ein klares Zeichen zu setzen, ist die RLB Steiermark Mitglied des United Global Compact. In den Prinzipien des UN Global Compact, zu welchen sich die RLB Steiermark bekennt, sind die Menschenrechte ebenso abgebildet. Wir zielen darauf ab, die Achtung der Menschenrechte zu unterstützen.

Faire Arbeitsbedingungen haben nicht nur in unserem eigenen Unternehmen höchste Priorität. Wir möchten diese auch in unserem unternehmerischen Umfeld fördern. Die Achtung der Menschenrechte durch unsere Lieferanten ist für uns entscheidend. Aus diesem Grund plant die Raiffeisen-Landesbank Steiermark, eine Vertragsklausel, die schriftlich alle Lieferanten zur Achtung der Menschenrechte verpflichtet, in ihre Verträge aufzunehmen. Langfristig soll eine entsprechende Vertragsklausel in alle Beschaffungsverträge inkludiert sein.

## VII.5. Umwelt

Geschäfte bzw. Projekte, welche nachhaltig die Umwelt gefährden (zum Beispiel: Vernichtung des Regenwaldes oder Verschmutzung der Umwelt und der Gewässer), werden von uns weder finanziert noch gehen wir Beteiligungen ein. Außerdem ist bei der Finanzierungs- und Projektprüfung zu bedenken, dass bei der Mittelverwendung durch das finanzierte Unternehmen die jeweils verbindlichen

- lokalen Umweltschutzvorschriften,
- die EU-Umweltschutzvorschriften und
- die internationalen Übereinkommen zum Schutz der Umwelt eingehalten werden.

### Atomkraft

Der RLB Steiermark-Konzern beteiligt sich nicht am Bau von und Geschäften mit Atomkraftanlagen bzw. deren Betreibern. Die jüngsten Erfahrungen zeigen, dass das mit Atomkraftanlagen verbundene Risiko für die Umwelt und den Menschen derzeit nicht handhabbar ist.

### Waffen

Der RLB Steiermark-Konzern beteiligt sich ebenso nicht an Geschäften mit Waffen und anderen militärischen Gütern sowie Repressionsmaterialien in Ländern, in denen es militärische Konflikte oder politische Unruhen gibt oder solche zu erwarten sind. Wir beteiligen uns nicht an Firmen, die Militärgüter und Waffen produzieren. Finanzierungen und andere Geschäfte mit militärischen Firmen werden streng begrenzt.

### Glücksspiel

Geschäfte mit Unternehmen der Glücksspielindustrie sind nur möglich, wenn sichergestellt ist, dass nicht gegen die geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen verstoßen wird. Besonders zu beachten sind hierbei die Anwendbarkeit ausländischer Regelungen bzw. die Prüfung ausländischer Lizenzen.

### Handelsbeschränkungen und Sanktionen

Der RLB Steiermark-Konzern hält sich an die internationalen Vorgaben zu Finanzsanktionen und Handelsbeschränkungen. In besonderen Fällen können auch strengere Regelungen gelten.

## VII.6. Beschwerdemanagement

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark nimmt jede Beschwerde ernst, denn jede einzelne Beschwerde gibt uns die Möglichkeit, uns zu verbessern. Als zentraler Prozess ist das Beschwerdemanagement in unserem Konzern daher auch in der Prozesslandkarte integriert. Für das Beschwerdemanagement wurden Standards festgelegt, die sowohl für die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG als auch für die HYPO Steiermark AG gültig sind. Diese regeln den Umgang mit Beschwerden und geben Beschwerdekategorien vor. Bei einer Vermehrung gleichartiger Beschwerden, werden die jeweils zuständigen Fachabteilungen kontaktiert. Diese können entsprechende Veränderungen vornehmen. Eine Beschwerde gilt dann als gelöst, wenn der Kunde zufriedengestellt wurde, also beispielsweise der Sachverhalt geklärt ist und eine eventuell zu leistende Refundierung erfolgt ist.

Insgesamt kam es 2020 zu 332 Beschwerden (2019: 453). Wir haben uns jeder einzelnen Beschwerde angenommen und sie überprüft. Anschließend wurden notwendige Maßnahmen eingeleitet, um den Beschwerdefall positiv abzuschließen. Wir nehmen uns vor, die Zahl der Beschwerden weiter zu senken. Ein Schlüssel dafür ist, dass Beschwerden erst gar nicht entstehen. Sich wiederholende Beschwerden werden mit hoher Priorität bearbeitet.



## VIII. SOZIALES ENGAGEMENT

Als Partner fürs Leben geben wir nicht nur Acht auf die persönliche Kundenbeziehung, sondern auch auf das Gemeinwohl der Gesellschaft. Nachhaltig etwas Gutes für andere tun – das ist tief in der Idee von Raiffeisen verwurzelt. Neben der Verankerung von Nachhaltigkeitskriterien im Kerngeschäft leisten wir durch soziales Engagement einen gesellschaftlichen Beitrag. Als Sponsor, Spender oder Kooperationspartner begleiteten wir Initiativen, Vereine und Einzelpersonen. Wir pflegen langjährige Partnerschaften in den Bereichen Wirtschaft und Landwirtschaft, Sport, Kultur und Bildung. Als steirischer Leitbetrieb liegt es uns besonders am Herzen, die regionale Entwicklung der Steiermark aktiv mitzugestalten.

## VIII.1. Regionale Entwicklung

Unsere gesellschaftliche Mitverantwortung drückt sich auch in mehr als 300 Sponsorings und Kooperationen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG und der HYPO Steiermark aus. Unter diesen sind viele kleine Partnerschaften mit lokalen und regionalen Organisationen, aber auch strategische Partnerschaften, die langfristig ausgerichtet sind. Ca. 50 Kooperationen halten bereits über 5 Jahre lang an. Mehr als zwei Drittel der insgesamt 740.000 Euro an Kooperationen und Sponsorings kommen regionalen steirischen Partnern zugute. Damit zeigen wir Verantwortung für die Region und die Gesellschaft. Die HYPO Steiermark engagiert sich vor allem auf bildungspolitischer, sozialer und kultureller Ebene. Neben zahlreichen anderen Sponsorings setzte sie sich 2019 etwa ganz besonders für die Förderung und Unterstützung alpiner Vereine ein.

Fußball hat in der Steiermark einen großen Stellenwert und der SK Sturm Graz ist der Herzensverein nicht nur vieler Grazer. 2019 jährte sich die Partnerschaft von Raiffeisen und dem SK Sturm Graz zum 40. Mal. Begonnen hat sie 1979 als Namenssponsor des SK Raika Sturm Graz. Drei Meistertitel, fünf Cupsiege und drei Supercup-Siege in Österreich sowie drei Champions-League-Teilnahmen auf europäischer Ebene sind die größten Höhepunkte im Laufe dieser Partnerschaft, die auch in sportlich und wirtschaftlich weniger erfolgreichen Zeiten verlässlich hielt.

Eine besondere Partnerschaft zur Stärkung der steirischen Regionen ist jene zwischen der HYPO Steiermark und der steirischen Wochenzeitung WOCHE, die gemeinsam den „Steirischen Regionalitätspreis“ ins Leben gerufen haben. Bei dieser Auszeichnung geht es nicht um Größe oder Umsatz eines Unternehmens, sondern darum, was ein Betrieb für sein regionales Umfeld bedeutet oder wie tief er regional verankert ist. Das können sowohl kleine Vereine als auch große Industriebetriebe sein. Einzige Bedingung: Das Unternehmen, die Institution oder der Verein sticht durch besondere Einsatz für Arbeitsplätze, Ausbildungsmöglichkeiten, kulturelle Vielfalt, helfende Infrastruktureinrichtungen, soziales Engagement oder andere Bereiche, die das Leben in den Regionen lebenswert machen, hervor.

Die regionale Wirtschaft zu stärken, deutet auch regional einzukaufen. Deshalb fördern die RLB Steiermark und Raiffeisen Steiermark die Internet-Plattform #regionalkaufen der Kleinen Zeitung. Die Corona-Krise zeigt eindringlich, wie wichtig unsere regionalen Betriebe sind. Mit Produkten und Dienstleistungen höchster Qualität tragen sie zur Versorgungssicherheit bei. Und sie geben hunderttausenden Menschen Arbeit in der Nähe. Der Online-Marktplatz #regionalkaufen macht es Kunden einfach, bei regionalen Betrieben zu kaufen und damit die heimische Wirtschaft zu stärken. Gleichzeitig bietet er den Händlern, die (noch) keinen Webshop betreiben, die Möglichkeit, ihre Waren im Internet anzubieten. Dieses Angebot ist kostenlos. Gesucht sind Unternehmen und Produzenten, die versenden oder kontaktlos zustellen. Auch wir bevorzugen bei Kundenge-

schenken regionale Produkte von heimischen Anbietern. Im RLB Steiermark-Konzern haben wir rund 50.000 regionale Wertpräsente und Spargeschenke im Gesamtwert von über 200.000,- Euro an die Kunden verteilt.

## VIII.2. Bildung und Forschung

Viele Fixpunkte im Veranstaltungskalender der RLB Steiermark musste 2020 aus bekannten Gründen abgesagt oder um ein Jahr verschoben werden. Dazu zählten das 31. Konjunkturgespräch Steiermark in Kooperation mit der Industriellenvereinigung Steiermark, das sich schwerpunktmäßig dem Thema Jugend gewidmet hätte, und auch das Agrarsymposium. Diese Veranstaltungen werden 2021 in Online-Formaten nachgeholt.

Grundsätzlich nimmt der Stellenwert der finanziellen Bildung auch kampagnenbegleitend zu, da sich die RLB Steiermark stärker als finanzieller Lebensbegleiter positionieren will. Für die Kampagne von Raiffeisen Steiermark namens „Wünsche erfüllen“ wurden beispielsweise Videos produziert, die nicht rein werblich sind, sondern auch hinsichtlich Schuldenfallen aufklären.

Die HYPO Steiermark beschäftigt sich unter anderem mit dem Thema „Financial Literacy“ (Finanzbildung). So werden zahlreiche Anstrengungen unternommen, um Jugendlichen und Erwachsenen aktuelles Finanzwissen näherzubringen. Ebenso wird versucht, den Umgang mit neuen Werkzeugen wie zum Beispiel Apps zu stärken. Zusätzlich kooperiert die HYPO Steiermark mit verschiedenen Bildungseinrichtungen und gestaltet so die Finanzbildung in der Steiermark mit.

Durch Partnerschaften mit der Fachhochschule Campus 02 oder steirischen Handelsakademien (HAKs) und Handelsschulen bzw. anderen ausgewählten Schulen verbindet die HYPO Steiermark die Bereiche Wirtschaft und Bildung. In und für steirische HAKs werden beispielsweise Begabtenstipendien vergeben, Unterrichtsstunden umgesetzt und Fachvorträge gehalten. Ziel dieser intensiven Partnerschaften ist es, Jugendlichen Fachkompetenz im Finanzgeschäft zu vermitteln und auch das Thema „Wirtschaftsethik“ näher zu bringen. Weiters übernahm die HYPO Steiermark im Rahmen der Aktion „Du & Ich“ die Jahreskosten für einen Platz in einem steirischen Lerncafé, das Schülerinnen und Schülern mit speziellem Bildungsbedarf die Möglichkeit auf einen höheren Bildungsabschluss bietet.

Die HYPO Steiermark engagiert sich in Kooperation mit der Ärztekammer außerdem stark in der Ausbildung von Ärzten, indem sie die Inhalte der Ärzte-Fortbildungstage maßgeblich mitgestaltet. Ebenso unterstützt sie den jährlich stattfindenden „HYPO Steiermark Turnusärzte-Award“ als Exklusivpartner. Mit diesem Preis werden herausragende Leistungen junger steirischer Mediziner ausgezeichnet.

## VIII.3. Kultur

Wir sehen Kultur als ein bedeutendes Element für die Entwicklung unserer Gesellschaft. Daher fördern wir den Kulturbereich. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG ist mit über 20 Jahren ein langjähriger Partner der styriarte, den steirischen Festspielen. Die styriarte bietet musikalischen Kulturgenuss auf höchstem Niveau in der Steiermark.

Die RLB Steiermark AG lädt die Kunden außerdem jedes Jahr zu einem kostenlosen Besuch in ein ausgewähltes steirisches Museum ein. Um große Menschenansammlungen zu vermeiden wurde 2020 gleich der ganze November zum Raiffeisen Kulturmonat ausgerufen, der coronabedingt dann schließlich nur von 8. bis 23. Dezember stattfinden konnte. Mit der Raiffeisenkarte konnten die Kunden bei freiem Eintritt ein reichhaltiges Ausstellungsprogramm im Joanneumsviertel genießen: Die Neue Galerie Graz präsentierte eine vielseitige Schau zum weiblichen Kunstschaften der Jahre 1850 bis 1950 in der Steiermark, gab Einblicke in den künstlerischen Kosmos des Multitalents Dominik Steiger und widmete dem renommierten kroatischen Künstler Julije Knifer eine spannende Retrospektive. Im Naturkundemuseum konnten die Besucherinnen und Besucher mehr über die faszinierenden Lebensweisen der in der Steiermark vorkommenden Ameisenarten erfahren und im Center of Science Activities gab es viele Gelegenheiten, Technik und Naturwissenschaften spielerisch zu erforschen. Raiffeisen bedankte sich mit dem Kulturmonat einerseits bei den Kunden für die erfolgreichen Oktober-Gespräche, andererseits konnte damit auch ein Signal für alle Kulturschaffenden in dieser herausfordernden Zeit gesetzt werden.

Eine langjährige Kulturpartnerschaft pflegt die HYPO Steiermark mit dem Cellisten Friedrich Kleinhapl. Ihr kulturelles Engagement zeigt sie ebenso als Hauptsponsor des internationalen Musikfests ARSONORE sowie als Kooperationspartner der styrianARTfoundation. Die HYPO Steiermark fördert auch zahlreiche Kleinsponsorings im Kulturbereich und unterstützt Veranstaltungen wie Konzerte, Vernissagen sowie Buch- oder CD-Präsentationen. Mit Buchpatenschaften für das Stift Rein verfolgt die HYPO Steiermark das Ziel, historisch wertvolle Kunstwerke und Dokumente zu erhalten und hat dadurch bereits ein Dutzend Werke – zuletzt das Buch „Zinsgulden-Anschlag“ aus dem Jahr 1668 – miterhalten. Außerdem will sie mit ihrem Engagement eine Plattform für Begegnung und Kommunikation schaffen.

## VIII.4. Sport

Besonderes Augenmerk liegt im Sportsponsoring in der Jugendförderung. So trägt die Raiffeisen Steiermark seit über 20 Jahren den Schülercup des Steirischen Skiverbands mit. Dieser gibt den Nachwuchstalenten ab einem Alter von zehn Jahren die Möglichkeit, ihr Können unter Beweis zu stellen und zu verbessern. Der Schülercup ist eine wichtige Basis für spätere Spitzensportler.

Zahlreiche Events und Fanfahrten mussten 2020 aus bekannten Gründen abgesagt werden. Ebenso wurden Meisterschaften in diversen Sportarten abgebrochen oder nicht ausgetragen. Raiffeisen blieb den sportlichen Partnern aber als Unterstützer treu und freut sich wieder auf pandemiefreie Sporterlebnisse, wie den Raiffeisen Businesslauf oder die Spiele des SK Sturm Graz vor Publikum.

## VIII.5. Sicherheit und Gesundheit

Sicherheit ist ein zentrales Anliegen von Raiffeisen – vor allem, wenn es um jene geht, die Kinder. Daher unterstützt die RLB Steiermark AG das Grazer Kindersicherheitshaus „Bärenburg“ sowie den Verein „Große schützen Kleine“ bei ihren wertvollen Aktivitäten. In der „Bärenburg“ erfahren Kinder, wie sie sich einfach vor Unfällen schützen können. Dank der Kooperation der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG mit dem Verein „Große schützen Kleine“ können in coronafreien Zeiten jährlich rund 2.000 Erst- und Zweitklässler der Grazer Volksschulen kostenfrei an der Bärenburg-Erlebnistour teilnehmen.

Seit 2006 findet auf Initiative der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG außerdem die Informations-Tour „mobil & sicher“ statt. Jedes Jahr tourt diese Initiative durch die Steiermark und macht in Schulen Halt. In Workshops informieren sich die Schüler über Social Media, Verkehrssicherheit, Alkohol und Drogen sowie den sicheren Umgang mit Geld. Damit machen sie einen wichtigen Schritt zu mehr Eigenverantwortung. Jährlich unterstützt Raiffeisen Steiermark dadurch etwa 5.000 Jugendliche, Gefahren im Alltag zu vermeiden. Bislang nahmen rund 65.000 Jugendliche im Alter von 13 bis 14 Jahren teil. 2020 musste die Tour aufgrund der Corona-Sicherheitsmaßnahmen ausfallen.

Im Gesundheitsbereich unterstützte die Landes-Hypothekenbank Steiermark AG unter anderem die steirische Ärztekammer, die Caritas Marienambulanz, den Verein „Hilfe für das herzkranke Kind“. Damit setzt die HYPO Steiermark das selbst gesteckte Ziel um, Sozialprojekte für Personen an den Rändern unserer Gesellschaft über renommierte Trägerorganisationen zu fördern.

## VIII.6. Soziales

Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG verzichtet seit einigen Jahren auf den großflächigen Versand von Weihnachtsbilletts und spendet den dadurch eingesparten Betrag von rund 5.000 Euro an eine wohltätige Organisation in der Steiermark. Durch die Absage der Konzernweihnachtsfeier 2020 wurde weiteres Geld frei für wohltätige Zwecke. Raiffeisen hat seit jeher den Blick auch auf jene Menschen gerichtet, die durch Schicksalsschläge in Not geraten sind. Corona verstärkte die Situation in vielen Fällen. Daher entschloss sich die RLB Steiermark 2020 einen namhaften Betrag an Licht ins Dunkel zu spenden und damit vielen Steirerinnen und Steirern finanzielle Linderung ihrer Notsituation zu ermöglichen. Nach dem Motto „Was wenige nicht schaffen, das schaffen viele“ lud man zusätzlich auch die steirischen Raiffeisenbanken und die eigenen Mitarbeiter dazu ein, sich an der Sammelspende zu beteiligen. Im Rahmen der Spendengala von Licht ins Dunkel konnte letztlich ein Scheck in Höhe von 60.000,- Euro übergeben werden.

Konkret floss das Geld unter anderem in zwei Projekte des Vereins Hilfe für Kinder und Eltern - Kinderschutz-Zentrum Graz mit folgender Projektbeschreibung:

**Anna küsst den Frosch und Paul zähmt die Monster (oder umgekehrt) - Einzel- und Gruppenangebote für Kinder als Zeugen und Opfer häuslicher Gewalt**

Gewalt zwischen den Eltern betrifft Kinder existentiell. Zu erleben, dass das eigene Zuhause nicht sicher ist, kann massive Störungen verursachen. Die Einzel- und Gruppenangebote sollen daher betroffenen Kindern im Alter von fünf bis elf Jahren wieder einen sicheren Boden unter ihren Füßen geben sowie Ängsten, Sorgen, aber auch Wut und Enttäuschung einen Platz bieten.

**Kindergruppe HAND IN HAND**

Die „Kindergruppe HAND IN HAND“ ist ein neues Angebot für Kinder im Alter von fünf bis zehn Jahren. Das ganzjährige Projekt ermöglicht sehr rasch, die Bedürfnisse der Kinder zu erkennen und sie dementsprechend zu unterstützen. Die Gruppentreffen finden wöchentlich statt. Durch insgesamt sechs unterschiedliche Module können den Kindern - begleitend zur Einzel- oder Familienberatung - Anstöße zu neuen Erfahrungen gegeben werden.

# IX. WESENTLICHE RISIKEN

Im Zuge der Erstellung des nichtfinanziellen Berichts des Unternehmens wurden Risiken mit Nachhaltigkeitsbezug und deren Einschätzung innerhalb der relevanten Funktionen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark diskutiert. Es wurden die Auswirkungen der nichtfinanziellen Risiken auf das Unternehmen, aber auch auf die Umweltbelange, Arbeitnehmer- und sozialen Belange, die Vermeidung von Korruption und Bestechung und die Achtung von Menschenrechten, bewertet.

Relevante Nachhaltigkeitsthemen der Raiffeisen-Landesbank Steiermark wurden hinsichtlich möglicher Risiken analysiert. Es wurden zwar relevante Risiken identifiziert, aufgrund der Handhabung dieser Risiken sind diese aber als gering einzustufen sowie auch deren Auswirkung auf die Umwelt, Gesellschaft, Arbeitnehmer und Einhaltung der Compliance-Richtlinien.

Ein relevantes Risiko für uns ist die Servicequalität. Sie ist ein essentieller Faktor für den langfristigen Erfolg des Unternehmens, da sie die Kundenbeziehungen beeinflusst. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark ist sich dieses potentiellen Risikos bewusst und setzt daher gezielt Maßnahmen, um eine hohe Servicequalität sicherzustellen. Durch regelmäßiges Monitoring der Kundenzufriedenheit, Bewertung der Beratungsqualität, Beschwerdemanagement und Schulung der Mitarbeiter werden negative Auswirkungen auf Kunden vermieden.

Um die Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells sicherzustellen und den geänderten Kundenanforderungen gerecht zu werden, wurde das Konzept der „Digitalen Regionalbank“ entwickelt. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark reagiert aktiv auf die demographische Entwicklung der Kundenstruktur. Negative Auswirkungen auf Kunden werden durch die Kombination von persönlicher Beratung und digitalen Services vermieden. Es werden alle Kundengruppen bei der Gestaltung von Leistungen beachtet. Zudem werden neue technologische Entwicklungen am Markt durch die digitale Regionalbank berücksichtigt. Durch den verstärkten Einsatz von Online-Services können positive Auswirkungen auf die Umwelt erzielt werden, zum Beispiel durch ein verringertes Verkehrsaufkommen der Kunden und reduzierten Papierverbrauch.

Ein weiterer wichtiger Aspekt im Risikomanagement sind Personalthemen. Für bestimmte Expertenpositionen im Unternehmen gibt es nur eine geringe Anzahl an qualifizierten Personen. Durch Employer-Branding hat es die Raiffeisen-Landesbank Steiermark jedoch geschafft, sich als attraktiver Arbeitgeber am Markt zu positionieren. Um negative Auswirkungen auf Arbeitnehmer und das

Unternehmen zu vermeiden, wird die Marke Raiffeisen-Landesbank Steiermark als Arbeitgeber weiterentwickelt.

Da eine übermäßige Belastung am Arbeitsplatz zur Beeinträchtigung der physischen und psychischen Gesundheit der Mitarbeiter führen kann, wird auch dieses potentielle Risiko von der Raiffeisen-Landesbank Steiermark behandelt. Durch eine regelmäßige Evaluierung der Arbeitsplätze und auch zahlreiche Aktivitäten des Unternehmens und des Betriebsrats kann das Risiko als gering eingestuft werden.

Ein Mangel an Diversität im Unternehmen kann negative Auswirkungen auf die Arbeitnehmerbelange sowie auch auf die Kunden haben. Die Raiffeisen-Landesbank Steiermark hat sich dazu entschieden, eine Frauenquote für den Aufsichtsrat und den Vorstand sowie für die Führungsebene 1 festzulegen. Damit soll sichergestellt werden, dass der Anteil an Frauen in Führungspositionen gesteigert wird.

Maßnahmen im Bereich gesellschaftliches Engagement nutzt die Raiffeisen-Landesbank Steiermark als Chance für einen positiven Beitrag für die Gesellschaft. Durch Aktivitäten der Raiffeisen-Landesbank Steiermark in diesem Bereich können positive Auswirkungen auf die Kunden und Menschen in der Region erreicht werden.

Aufgrund der unternehmerischen Tätigkeit der Raiffeisen-Landesbank Steiermark sind die Auswirkungen auf die Umwelt grundsätzlich als gering einzustufen. Nichtsdestotrotz arbeiten wir daran, die ökologischen Auswirkungen kontinuierlich zu verringern und durch Umsetzen verschiedener Maßnahmen die Ressourcen- und Energieeffizienz zu erhöhen.

Weitere Informationen zum Risikomanagement sind dem Risikobereich im Geschäftsbericht der Raiffeisen-Landesbank Steiermark zu entnehmen.

## X. ANHANG

## Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen

Kennzahl	2018	2019	2020	Einheit
Anzahl der Privatkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	54.500	52.369	52.170	Kunden
Anteil der Privatkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	61	59	60	%
Anzahl der Firmenkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	5.432	5.347	5.946	Kunden
Anteil der Firmenkunden mit Kundenbeziehungen über 10 Jahren	51	51	52	%
Durchschnittliche Note der Kundenbewertungen (Bewertung per SMS, nur RLB AG)	1,08	1,08	1,05	Note
Anzahl regionaler Finanzierungen für Privatkunden (Steiermark)	22.593	21.562	19.273	Konten
Volumen regionaler Finanzierungen für Privatkunden (Steiermark)	955.881.908	972.057.685	971.879.788	EUR
Anteil regionaler Finanzierungen für Privatkunden (Volumen, Steiermark)	82,21	81,00	78,00	%
Anzahl regionaler Finanzierungen für Firmenkunden (Steiermark)	10.508	9.756	9.131	Konten
Volumen regionaler Finanzierungen für Firmenkunden (Steiermark)	2.881.426.907	2.948.256.700	2.924.118.612	EUR
Anzahl regionaler Ersteinlagen von Privatkunden (Steiermark)	106.932	104.283	104.492	Konten
Volumen regionaler Ersteinlagen von Privatkunden (Steiermark)	1.077.904.276	1.128.635.605	1.198.754.181	EUR
Anteil regionaler Ersteinlagen von Privatkunden (Volumen, Steiermark)	90,95	90	89	%
Anzahl regionaler Ersteinlagen von Firmenkunden (Steiermark)	12.117	10.577	12.246	Konten
Volumen regionaler Ersteinlagen von Firmenkunden (Steiermark)	1.534.735.651	1.581.880.330	1.691.514.020	EUR
Anteil regionaler Ersteinlagen von Firmenkunden (Steiermark)	70,92	71	71	%
Finanzierungen im Bereich Erneuerbarer Energie	52 Mio.	49 Mio.	46 Mio.	EUR
Finanzierungen für energieeffiziente Gebäude	188 Mio.	308 Mio.	398 Mio.	EUR
Finanzierungen in zertifizierte Immobilienprojekte/Gebäude	51 Mio.	95 Mio.	115 Mio.	EUR
Anteil am gesamten Finanzierungsvolumen (Gesamtbasis: Firmenkunden-Finanzierungen)	5,04	6,10	7,21	%
Anzahl der Finanzierungen für die nachhaltige Schaffung und Sanierung von Wohnraum (geförderte Wohnbaufinanzierungen)	2.684	2.508	2.280	Stück
Volumen der Finanzierungen für die nachhaltige Schaffung und Sanierung von Wohnraum (geförderte Wohnbaufinanzierungen)	382.216.000	393.218.000	379.921.000	EUR
Anzahl ökologischer Leasingfinanzierungen im Fahrzeugbereich	201	343	383	Stück Strom & Hybrid
Volumen ökologischer Leasingfinanzierungen im Fahrzeugbereich	8,4 Mio.	13,2 Mio.	14,4 Mio.	EUR
Gesamtvolume aller in Nachhaltigkeits-Fonds angelegten Gelder	95,4 Mio.	125,5 Mio.	146 Mio.	EUR
Anteil der in Nachhaltigkeits-Fonds veranlagten Gelder	3,09	4,29	5,00	%
Anzahl der ausgebildeten Nachhaltigkeits-Berater	34	40	39	MA
Gesamtanzahl der Kunden, die Online-Banking nutzen (Mein ELBA + ELBA-App)	44.701	44.634	46.359	Kunden
Anteil der Kunden, die Online-Banking nutzen (Mein ELBA + ELBA-App) an der Gesamtkundenanzahl (mind. 1 Produkt)	50,20	51,16	50,10	%
Anteil aller Kontobewegungen, die digital vom Kunden beauftragt werden	98,76	99,00	99,25	%

## Mitarbeiter

Kennzahl	2018	2019	2020	Einheit
Gesamtmitarbeiteranzahl	1.121	1.119	1.084	Headcount
Mitarbeiter in Vollzeitäquivalenten	968,85	958	938,78	VZÄ
Anteil der Mitarbeiter in Teilzeitbeschäftigung	26,31	28,33	27,21	%
Altersstruktur: Anteil der Mitarbeiter unter 30 Jahre, zwischen 30 und 50 Jahre, über 50 Jahre	8,65 (<30 Jahre) 51,38 (30–50 Jahre) 39,97 (>50 Jahre)	8,76 (<30 Jahre) 49,60 (30–50 Jahre) 41,64 (>50 Jahre)	8,21 (<30 Jahre) 47,88 (30–50 Jahre) 43,91 (>50 Jahre)	%
Fluktuationsrate	4,37	5,81	8,49	%
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	16,65	16,82	17,1	Jahre
Anteil an befristeten Arbeitsverhältnissen	3,21	3,13	2,31	%
Anzahl der Mitarbeiter, die nicht direkt im Konzern angestellt sind	18	20	12	MA
Gesamtausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung	49.600	51.200	72.700	EUR
Durchschnittliche Pro-Kopf-Ausgaben für betriebliche Gesundheitsförderung	44,25	45,76	67,07	EUR
Durchschnittliche Krankenstandstage pro Mitarbeiter (SOLL-Arbeitstage)	8	8	7	Tage
Arbeitsunfälle	11	11	4	Unfälle
Anteil der Frauen an der Gesamtbelegschaft	47,9	48,61	49,08	%
Anteil von Frauen in Führungspositionen	17,12	17,22	16,89	%
Anzahl der Mitarbeiter in Karez	38	43	39	MA
Anzahl der Mitarbeiter mit Behinderungen	34	31	31	MA
Fälle von Diskriminierungen	0	0	0	Fälle
Gesamtausgaben für Aus- und Weiterbildung	885.162,44	897.676,66	454.956,52	EUR
Durchschnittliche Kosten für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter (Angestellte + Führungskräfte)	789,62	802,21	419,7	EUR
Durchschnittliche Kosten für Aus- und Weiterbildung pro Angestelltem	735,96	773,36	391,37	EUR
Durchschnittliche Kosten für Aus- und Weiterbildung pro Führungskraft	1.147,94	987,20	598,88	EUR
Durchschnittliche Aus- und Weiterbildungstage pro Mitarbeiter (Angestellte + Führungskräfte)	2,71	3,05	1,92	Tage
Durchschnittliche Aus- und Weiterbildungstage pro Angestelltem	2,48	2,97	1,82	Tage
Durchschnittliche Aus- und Weiterbildungstage pro Führungskraft	4,21	3,58	2,55	Tage
Anteil geschulte Mitarbeiter	63,16	93,92	65,5	%
Anteil der Mitarbeiter, mit denen ein jährliches Mitarbeitergespräch geführt wird	96	96	96	%

## Umwelt

Kennzahl	2018	2019	2020	Einheit
Gesamtenergieverbrauch für den Büro- und Filialbetrieb	4.654.377	4.436.313	4.330.732	kWh
Anteil an erneuerbaren Energien am Gesamtenergieverbrauch	73,65	70	65,9	%
Durchschnittlicher Energieverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ)	4.804,02	4.630,81	4.613,15	kWh
Gesamtstromverbrauch	3.164.173	3.097.714	2.853.520	kWh
Durchschnittlicher Stromverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ)	3.265,91	3.233,52	3.039,60	kWh
Gesamtwärmeverbrauch	1.490.204	1.338.599	1.477.212	kWh
Anteil des Wärmebedarfs der durch Fernwärme abgedeckt wird (Standort Raaba)	17	7,4	9,1	%
Anteil des Wärmebedarfs der durch die Wärmerückgewinnung abgedeckt wird (Standort Raaba)	83	93,6	90,9	%
Durchschnittlicher Wärmebedarf pro Mitarbeiter (VZÄ)	1.538,12	1.397,28	1.573,54	kWh
Gewonnene Energie durch die PV-Anlage (Standort Raaba)	400.000	391.452	381.670	kWh
Einsparungen von CO <sub>2</sub> -Emissionen durch die Photovoltaikanlage seit 2015 (Standort Raaba)	800	1.000	1.200	t
Anteil an IT-Geräten mit Energiezertifikaten	100	100	100	%
Gesamtpapierverbrauch	31.485	29.548	20.755	kg
Papierverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ)	32,5	30,8	22,1	kg
Gesamtwasserverbrauch (Standort Raaba)	4.642	4.593	2.104	m <sup>3</sup>
Wasserverbrauch pro Mitarbeiter (VZÄ, Standort Raaba)	7,09	7,16	3,30	m <sup>3</sup>
Gesamtanzahl der Poolfahrzeuge und der Elektroautos	7 Pool-Fahrzeuge, davon 1 E-Auto	7 Pool-Fahrzeuge, davon 2 E-Autos	7 Poolfahrzeuge davon 3 E-Auto	
Durchschnittlicher Treibstoffverbrauch bei Poolautos (l/100km)	5,64	5,72	5,48	ltr.
Corporate Carbon Footprint (Emissionen market based)	611,00	563,00	548,00	Tonnen CO <sub>2</sub> e
Corporate Carbon Footprint (Emissionen location based)	2.919,00	2.889,00	1.202,00	Tonnen CO <sub>2</sub> e
		neu: 1.326,00 *		

# RAIFFEISEN-LANDESBANK STEIERMARK AG

## „Geburtsstunde“ 1927

Landeszentrale, Kredit- und Finanzierungsinstitut, Dienstleistungs- und Beratungsstelle der Raiffeisen-Bankengruppe Steiermark

### Betriebsstandorte

Firmensitz

8010 Graz, Kaiserfeldgasse 5

Tel.: +43 316 8036-0, Fax: +43 316 8036-3089

Standort Raaba

8074 Raaba-Grambach, Raiffeisen-Platz 1

Tel.: +43 316/4002-0, Fax: +43 316/4002-3089

### Briefanschrift

Postfach 847, 8011 Graz

E-Mail: [info@rlbstmk.at](mailto:info@rlbstmk.at)

[www.raiffeisen.at/stmk](http://www.raiffeisen.at/stmk)

Bankleitzahl 38000

S.W.I.F.T.-Code RZSTAT2G

Der Nachhaltigkeitsbericht entspricht dem Nichtfinanziellen Bericht gemäß § 267a und § 243b UGB.

Im Sinne der besseren Lesbarkeit dieses Berichts wird auf eine geschlechterspezifische Differenzierung der Formulierung verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten jedoch ausdrücklich für alle Geschlechter.

**Herausgeber und Verleger:** Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, F. d. I. v.: Vorstand der Raiffeisen-Landesbank Steiermark AG, Kaiserfeldgasse 5, 8010 Graz, **Konzept:** josefundmaria communications, **Fotos:** Stefan Leitner, Marija Kanizaj, photoworkers/Peter Riedler, Shutterstock, AdobeStock und beigestellt, **Satz:** josefundmaria communications