

**Nichtfinanzieller Bericht
DenizBank AG
2022**

INHALT

Einleitung	3
Organisationsprofil	5
Wirtschaftliche Entwicklung	7
Risiken und deren Management	8
Wesentlichkeit der Inhalte	12
Corporate Social Responsibility	12
Verantwortungsvolle Investitionsentscheidungen	13
Wirtschaftstätigkeiten gemäß Taxonomie-Verordnung	14
Compliance	15
Feedback Management (Beschwerdemanagement)	17
Datenschutz	19
Anti Money Laundering	20
Wahrung der Menschenrechte	21
Die DenizBank AG als Arbeitgeber	22
Die DenizBank AG und ihre Umwelt	26
Nichtfinanzielle Leistungsindikatoren des DenizBank AG	30

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1:	Entwicklung der Bilanzsumme der DenizBank AG	7
Abbildung 2:	Entwicklung der anrechenbaren Eigenmittel der DenizBank AG	7
Abbildung 3:	Altersstruktur der DenizBank AG	23
Abbildung 4:	Personalverteilung der DenizBank AG	24

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Wesentliche Bilanzpositionen im Jahr 2022	8
Tabelle 2:	Risikopolitische Grundsätze der DenizBank AG	9
Tabelle 3:	Risikoprofil der DenizBank AG	10
Tabelle 4:	Taxonomie-relevante Risikopositionen	14
Tabelle 5:	Mitarbeiterkennzahlen der DenizBank AG	26
Tabelle 6:	Verwertungskennzahlen	27
Tabelle 7:	Papierverbrauch der DenizBank AG	27
Tabelle 8:	Stromverbrauch der DenizBank AG	28
Tabelle 9:	Wasserverbrauch der DenizBank AG	28
Tabelle 10:	Fluganzahl & Treibstoffverbrauch	29
Tabelle 11:	Nichtfinanzielle Leistungsindikatoren der DenizBank AG	31

Einleitung

Kaum ein Begriff wird heutige und zukünftige Generationen prägen, wie jener der Nachhaltigkeit. Einen ersten wichtigen Grundstein für die feste gesellschaftliche Verankerung des Begriffs legte die Europäische Union 1999 mit dem Vertrag von Amsterdam, indem sie nachhaltige Entwicklung zu einem ihrer grundlegendsten Ziele erklärte. Weitere wichtige Meilensteine hin zu einer nachhaltigen Weltgemeinschaft sollten folgen, etwa mit der 2015 verabschiedeten Agenda 2030, über die 17 politische Zielsetzungen zur Sicherung nachhaltiger Entwicklungen für die Vereinten Nationen gesetzt wurden. Nur kurz darauf – im November 2016 – stellte die Europäische Kommission ihr strategisches Konzept zur Entwicklung einer nachhaltigen europäischen Union im Einklang mit der Agenda 2030 vor und formulierte 2019 mit dem europäischen Green Deal schließlich ein weiteres ehrgeiziges Ziel: Bis 2050 soll die europäische Union keine Netto-Treibhausgasemissionen mehr freisetzen und damit klimaneutral werden.

Um das Ziel der Klimaneutralität zu erreichen, braucht es tiefgreifende Veränderungen der Wirtschaft und damit verbunden große Investitionen. Bereits 2018 entwarf die Europäische Union im Rahmen der Erarbeitung des europäischen Green Deals daher einen „Aktionsplan zur Finanzierung nachhaltigen Wachstums“. Durch diesen sollen Investitionsströme aus dem Finanzsektor gezielt in nachhaltige Unternehmungen gelenkt werden. Herzstück des umfassenden Maßnahmenpakets ist die EU-Taxonomie-Verordnung, die zu Teilen per 1.1.2022 in Kraft getreten ist. Mit ihr schafft die Europäische Union das erste international einheitliche Klassifizierungsmodell zur Definition nachhaltiger Wirtschaftstätigkeiten und erweitert zugleich die Berichtsaufgaben für Unternehmen, die gemäß der europäischen Non-financial Reporting Directive zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen verpflichtet sind. Maßnahmen, die Gesellschafter:innen und Gesellschaft zusätzlich dafür sensibilisieren sollen, Verantwortung zu übernehmen – für heutige und für zukünftige Generationen.

Methodologie

Die DenizBank AG ist sich als wichtiger Teil der österreichischen Gesellschaft und der europäischen Gemeinschaft ihrer Verantwortung bewusst. Mit dem vorliegenden Nichtfinanziellen Bericht beschreibt die DenizBank AG umfassend Einflüsse, die sie durch ihre Tätigkeiten auf Umwelt-, Sozial-, und Arbeitnehmerbelange nimmt. Gemeinsam mit der Darlegung der operativen Geschäftsfelder und Angaben zur begonnenen Implementierung einer ganzheitlichen Nachhaltigkeitspolitik auf allen Ebenen der Unternehmensstrategie wird die Transparenz des Unternehmens für alle Stakeholder und die interessierte Öffentlichkeit weiter gesteigert.

In der Methodik der Erstellung orientiert sich die DenizBank AG streng an den erforderlichen gesetzlichen Vorgaben, die im Abschnitt *Rechtlicher Hintergrund* des Berichts detailliert beschrieben werden. Zusätzliche Rahmenwerke wurden nicht mit einbezogen.

Zum Bericht

Die nachfolgenden Informationen und angeführten Kennzahlen beziehen sich auf den Berichtszeitraum vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2022. Der Nichtfinanzielle Bericht erscheint einmal pro Jahr, seine Veröffentlichung erfolgt gemeinsam mit dem Geschäftsbericht.

Darüber hinaus ist die DenizBank AG auch Eigentümer der CR Erdberg Eins GmbH & Co KG und der Deniz Immobilien Service GmbH. Da diese beiden Firmenteile nicht wesentlich für das Verständnis des Geschäftsverlaufs der DenizBank AG sind, werden sie in diesem Bericht nicht weiter berücksichtigt.

Redaktionsschluss für den Bericht war der 8. Februar 2023. Der Bericht wurde vom Aufsichtsrat geprüft und in der Hauptversammlung besprochen. Eine externe Überprüfung erfolgte nicht.

Aus Gründen des Umweltschutzes wurde von einer Papierform des Berichts abgesehen. Stattdessen steht er unter www.denizbank.at/nachhaltigkeit und www.denizbank.de/nachhaltigkeit zum Download bereit.

Rechtlicher Hintergrund des Berichts

Mit dem am 17.1.2017 kundgemachten Bundesgesetz zur nationalen Umlegung der Non-Financial Reporting Directive, mit dem zur Verbesserung der Nachhaltigkeits- und Diversitätsberichterstattung das Unternehmensgesetzbuch, das Aktiengesetz und das GmbH-Gesetz geändert wurden, werden Unternehmen und Muttergesellschaften, die von öffentlichem Interesse sind und an den Abschlusstichtagen das Kriterium erfüllen, im Jahresdurchschnitt mehr als 500 Arbeitnehmer:innen zu beschäftigen, dazu verpflichtet, in den Lagebericht eine konsolidierte nichtfinanzielle Erklärung aufzunehmen. Diese Erklärung hat Angaben zu enthalten, die für das Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage der Gesellschaft sowie der Auswirkungen ihrer Tätigkeit erforderlich sind und sich mindestens auf Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange, auf die Achtung der Menschenrechte und auf die Bekämpfung von Korruption und Bestechung beziehen. Die Analyse hat die nichtfinanziellen Leistungsindikatoren unter Bezugnahme auf die im Jahresabschluss ausgewiesenen Beträge und Angaben zu erläutern. Diese Angaben haben zu umfassen:

- eine kurze Beschreibung des Geschäftsmodells der Gesellschaft;
- eine Beschreibung der von der Gesellschaft in Bezug auf die oben genannten Belange und verfolgten Konzepte;
- die Ergebnisse dieser Konzepte;
- die angewandten Due-Diligence-Prozesse;
- die wesentlichen Risiken, die wahrscheinlich negative Auswirkungen auf diese Belange haben werden und die Handhabung dieser Risiken durch die Gesellschaft;
- die wichtigsten nichtfinanziellen Leistungsindikatoren, die für die konkrete Geschäftstätigkeit von Bedeutung sind.

Verfolgt die Gesellschaft in Bezug auf einen oder mehrere der zuvor genannten Belange kein Konzept, hat die nichtfinanzielle Erklärung eine klare Begründung hierfür zu enthalten.

Darüber hinaus wurden die Berichtspflichten durch die Taxonomie-Verordnung und eine sie ergänzende delegierte Verordnung erweitert. Für das Berichtsjahr 2022 sind demgemäß auch Auskünfte über den Anteil an Risikopositionen zu geben; bei nicht taxonomiefähigen und taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten; gegenüber Staaten, Zentralbanken, supranationalen Emittenten, sowie Derivaten; gegenüber Unternehmen, die nicht zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen verpflichtet sind. Diese Angaben sind durch qualitative Hintergrundinformationen zu untermauern.

Den Gesellschaften steht es frei, anstelle einer konsolidierten Nichtfinanziellen Erklärung einen gesonderten, konsolidierten Nichtfinanziellen Bericht zu erstellen, der dieselben erforderlichen Angaben zu enthalten hat.

Organisationsprofil

Die DenizBank AG wurde 1996 gegründet und ist eine österreichische Universalbank. Sie unterliegt dem österreichischen Bankwesengesetz und ist Mitglied der Einlagensicherung AUSTRIA GmbH. Die DenizBank AG ist Teil der solide expandierenden DenizBank Financial Services Group, die sich seit Juli 2019 im Besitz der Emirates NBD Bank PJSC (ENBD) befindet. Die DenizBank Financial Services Group hält mit Ausnahme von zwei Stückaktien 100% der DenizBank AG.

Darüber hinaus ist die DenizBank AG 100-prozentiger Eigentümer der Deniz Immobilien Service GmbH und gemeinsam mit dieser auch Eigentümer der CR Erdberg Eins GmbH & Co KG. Über diese beiden Beteiligungen werden Grundstücke und Gebäude der Firmenzentrale in Wien Erdberg gehalten. Da sie nicht wesentlich für das Verständnis des Geschäftsverlaufs der DenizBank AG sind und die Wesentlichkeit der Inhalte des Berichts ein maßgebendes Kriterium sind, werden sie in diesem Bericht nicht weiter berücksichtigt.

DenizBank Financial Services Group

Die DenizBank Financial Services Group zählt gemessen an den konsolidierten Aktiva zu den fünf größten Privatbanken der Türkei. Die DenizBank Financial Services Group fokussiert sich in ihren Geschäften primär auf Privat- und Firmenkunden, Klein- und Mittelbetriebe, Exporteure, Öffentliche- sowie Projekt-Finanzierungen. Zusätzlich operiert die Gruppe in Nischenmärkten wie der Finanzierung von Schiffbau, Tourismus, Healthcare Services, Bildung und der Vergabe von landwirtschaftlichen Krediten.

DenizBank AG

Die DenizBank AG beschäftigte in Österreich und Deutschland per Stichtag 31.12.2022 396 Mitarbeiter:innen. Als Universalbank bietet die DenizBank AG ihren Kund:innen die gesamte Bandbreite an Bankprodukten an. Spezieller Fokus wird dabei stets auf Kundennähe und Kundenbedürfnisse sowie ein Maximum an Transparenz gelegt. Das Angebot an Privatkund:innen reicht vom klassischen Girokonto, dem Basiskonto mit vergünstigten Konditionen für sozial schwache oder benachteiligte Kund:innen, über Geldtransfers bis hin zu modernen online Sparformen mit Tages- und Festgeldkonten. Unterstützt von der rundum aktualisierten Banking-App DenizMobile, einer umfassenden Internetbanking-Plattform, je einem Service Center und Filialen in Österreich und Deutschland verfolgt die DenizBank AG eine hochmoderne Form des Multikanalansatzes. Besonderer Fokus wird dabei auf digitale Produkt- und Servicelösungen gelegt, die den Kund:innen ein orts- und zeitunabhängiges Bankerlebnis ermöglichen.

Die DenizBank AG ist zudem Kooperationspartner für Produktvermittlungen der Wüstenrot Gruppe, der Wüstenrot Bausparkasse AG, der Santander Consumer Bank GmbH und von Allianz Travel Österreich. Außerdem ist die DenizBank AG auch Vertriebspartner von MoneyGram.

Facettenreich gestaltet sich das Angebot der DenizBank AG auch im Bereich Wholesale Banking, in dem die DenizBank AG Geschäftskund:innen ein umfangreiches Angebot an Einlage- und Kreditprodukten bietet. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf Investitionskrediten, Projekt- und Außenhandelsfinanzierungen und individuellen Finanzierungslösungen, die entsprechend den Kundenbedürfnissen angepasst werden. Selbstverständlich werden Firmenkund:innen auch klassische Bankdienstleistungsprodukte, wie zum Beispiel Einlagen, Barkredite, Cash und Account Management angeboten. Erweitert wird das Produktportfolio durch Projektfinanzierungen und Anlageprodukte für Klein- und Mittelunternehmen.

Die Bankorganisation selbst ist marktnah. Die modernen digitalen Service- und Produktlösungen werden durch operative Filialen komplementiert. In Österreich verfügte die DenizBank AG im Berichtsjahr über 13 Standorte, in Deutschland über 7 inklusive einer Kopfstelle in Frankfurt am Main unter der Bezeichnung DenizBank (Wien) AG, Zweigstelle Frankfurt/Main.

Die DenizBank AG hat sich selbst auch eine Vision und Mission vorgegeben, die wie folgt lauten:

Vision

Mit besonderem Schwerpunkt auf das Privatkundengeschäft, unserem fokussierten Produktportfolio, exzellenten Service und einer soliden finanziellen Basis ist es unser Ziel, die Bank zu sein, die von Firmen- und Privatkund:innen bevorzugt wird.

Mission

Wir erreichen dieses Ziel, indem wir mit praktischen Banklösungen unsere Kund:innen stärken, ihr Leben verbessern und eine Bank werden, die die Zufriedenheit von Mitarbeiter:innen, Kund:innen und Aktionär:innen mit unseren Unternehmensattributen maximiert.

Wirtschaftliche Entwicklung

Entwicklung der Bilanzsumme in Mio. Euro

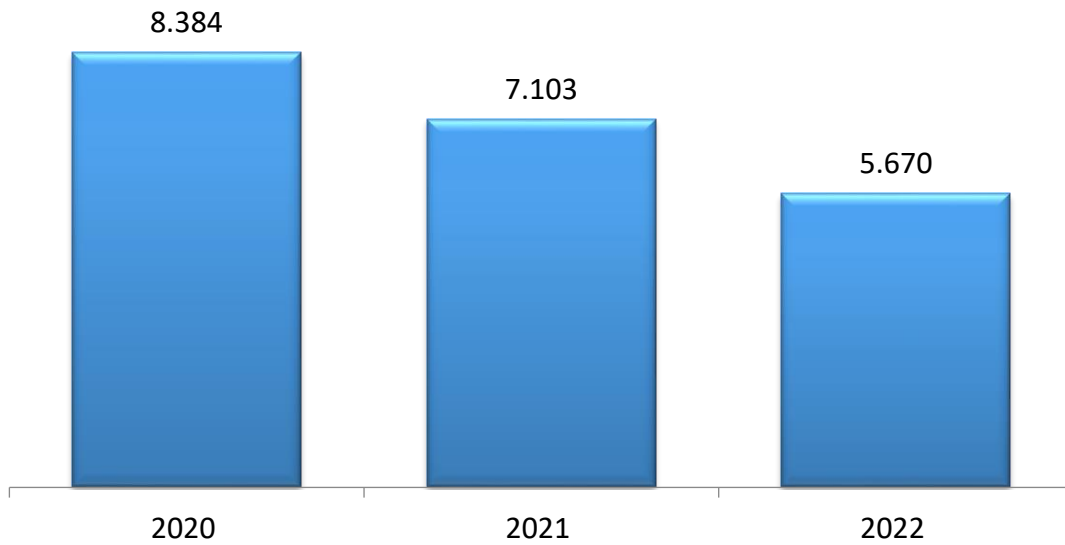


Abbildung 1: Entwicklung der Bilanzsumme der DenizBank AG

Die Bilanzsumme beträgt per Jahresabschluss EUR 5.7 Milliarden. Die anrechenbaren Eigenmittel belaufen sich auf EUR 1.15 Milliarden.

Entwicklung der anrechenbaren Eigenmittel in Mio. Euro

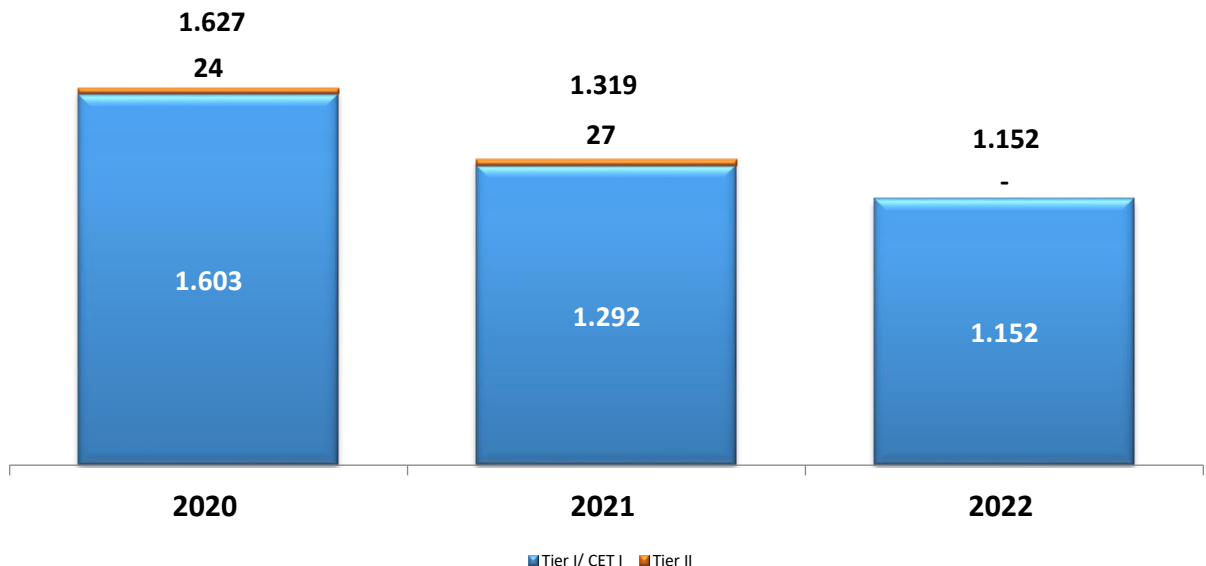


Abbildung 2: Entwicklung der anrechenbaren Eigenmittel der DenizBank AG

Bilanzkennzahlen

Wesentliche Bilanzpositionen im Jahr 2022	in EUR Mio.
Bilanzsumme	5.670
Kundenkredite	2.810
Kredite an Kreditinstitute	1.198
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	120
Verbindlichkeiten gegenüber Kund:innen	4.143
<i>Davon Spareinlagen</i>	843

Tabelle 1: Wesentliche Bilanzpositionen im Jahr 2022

Alle Details zu den wirtschaftlichen Positionen der DenizBank AG sind im Jahresabschlussbericht 2022 enthalten.

Risiken und deren Management

Entscheidend für das Vertrauen der Kund:innen und den nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg ist für die DenizBank AG neben einem entsprechenden Produktportfolio auch eine umfassende Überwachung und Steuerung der sich aus dem Bankgeschäft ergebenden Risiken.

Dazu folgt die DenizBank AG risikopolitischen Grundsätzen, die die Gesamtheit der zentralen Verhaltensregeln für den Umgang mit Risiken innerhalb des Unternehmens regeln. Diese Grundsätze bilden die Grundlage für ein einheitliches Verständnis des Risikomanagements im Zusammenhang mit den Unternehmenszielen.

Die risikopolitischen Grundsätze werden vom Gesamtvorstand definiert. Jede:r Mitarbeiter:in ist in eigenverantwortlicher Weise dazu verpflichtet, diese Grundsätze nach bestem Wissen und Gewissen zu befolgen und damit aktiv zur Vermeidung von Verlusten aus inhärenten Risiken beizutragen. Die risikopolitische Ausrichtung ist in die Unternehmenskultur der DenizBank AG vollumfänglich integriert.

In Ergänzung der risikopolitischen Grundsätze ist die Einhaltung der bankrelevanten gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben zu überwachen und durch präventive und organisatorische Maßnahmen sicher zu stellen. Ebenso ist eine zeitgerechte Umsetzung von neuen aufsichtsrechtlichen Vorgaben wesentlicher Bestandteil der Grundprinzipien der Risikostrategie. Hiermit wird gewährleistet, dass die Sorgfaltspflichten gemäß §39 und §39a BWG stets eingehalten werden.

Das Risikomanagement der DenizBank AG basiert auf den folgenden risikopolitischen Grundsätzen:

Grundsatz 1: Sorgfältiges Risikomanagement

Das Risikomanagement der DenizBank AG handelt mit einem hohen Maß an Verantwortung und Sorgfalt. Dieser Grundsatz ist auch eine der Hauptsäulen der DenizBank Financial Services Group.

Grundsatz 2: Bewusste Übernahme der Risiken

Die DenizBank AG bedient nur Geschäftsfelder, in denen sie über entsprechende Systeme und Kenntnisse zur Beurteilung der spezifischen Risiken verfügt. Der Aufnahme neuer Geschäftsfelder oder Produkte geht eine adäquate Analyse der geschäftsspezifischen Risiken im Rahmen des Neu-Produktkomitees voraus.

Grundsatz 3: Zeitnahe Einbindung des Vorstandes in das Tagesgeschäft

Der Vorstand der DenizBank AG ist eng und zeitnah in die Geschäftstätigkeit der Bank involviert und über das laufende Tagesgeschäft informiert.

Grundsatz 4: Gewährleistung der Risikotransparenz durch Risikoreporting

Das laufende Risikoreporting vermittelt einen Überblick über die wesentlichen Positionen der Bank, sodass auf dieser Informationsbasis der Risikogehalt der eingegangenen Positionen zeitnah beurteilt werden kann. Im Rahmen der Risikoüberwachung erfolgt eine umfassende, objektive und transparente Offenlegung der Risiken gegenüber dem Vorstand, den Aufsichtsorganen und der Muttergesellschaft.

Grundsatz 5: Vermeidung von Interessenkonflikten

Um etwaige Interessenkonflikte zu vermeiden, folgt die DenizBank AG einer strikten Trennung der Abteilungen in Markt und Marktfolge. Diese Trennung wird auch auf Vorstandsebene eingehalten.

Grundsatz 6: Erzielung einer adäquaten Eigenkapitalverzinsung

Im Rahmen der Gesamtbanksteuerung strebt die DenizBank AG ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Risiko und Rendite an, um eine anhaltend adäquate Eigenkapitalverzinsung zu erwirtschaften.

Grundsatz 7: Maßnahmen gegen zukünftige Beeinträchtigungen

Das Risikomanagement wird im Sinne eines „Frühwarnsystems“ eingesetzt, um mögliche Beeinträchtigungen der laufenden und zukünftigen Geschäftstätigkeit zeitgerecht durch entsprechende Maßnahmen vermeiden zu können.

Grundsatz 8: Jederzeitige Gewährleistung der Risikotragfähigkeit

Zur Sicherstellung der adäquaten Kapital- und Liquiditätsausstattung der Bank, erfolgt eine laufende Bewertung, Analyse, Überwachung und Steuerung aller relevanten Risiken, die im Rahmen der Risiko-Wesentlichkeitsanalyse identifiziert wurden. Die Risikomanagement-Prozesse sollen sicherstellen, dass eine Verschlechterung der Kapital- bzw. Liquiditätssituation der Bank frühzeitig erkannt wird, um entsprechende Korrekturmaßnahmen, die im Sanierungsplan gemäß BaSAG definiert sind, einleiten zu können.

Grundsatz 9: Einhaltung gesetzlicher Vorgaben

Die Einhaltung aufsichtsrechtlicher und sonstiger gesetzlicher Vorgaben wird durch den Einsatz qualifizierter Mitarbeiter:innen und einer umfassenden aktuellen internen Dokumentation und Arbeitsanweisungen für Mitarbeiter:innen der Markt-Abteilungen als auch der Marktfolge-Abteilungen (u.a. Risk Management Funktion, Compliance, AML und Interne Revision) gewährleistet.

Grundsatz 10: Entwicklung einer angemessenen Risikokultur

Durch die Abhaltung von Workshops und die Teilnahme an internen und externen Schulungen, die über die grundlegenden Kenntnisse des Risikomanagementsystems hinausgehen sowie aktive bankinterne Kommunikation wird das Risikobewusstsein der Mitarbeiter:innen gefördert und damit verbunden die Schaffung einer gelebten Risikokultur angestrebt.

Grundsatz 11: Eigenverantwortung der Mitarbeiter

Jede:r Mitarbeiter:in ist verpflichtet, mögliche Schäden vom Unternehmen abzuwenden. Die Eigenverantwortung jedes:r einzelnen Mitarbeiters:in gilt für jede Hierarchiestufe der Bank. Die risikopolitischen Grundsätze werden allen Mitarbeiter:innen kommuniziert und sind von diesen verpflichtend einzuhalten.

Tabelle 2: Risikopolitische Grundsätze der DenizBank AG

Risikoprofil

Das Risikoprofil der DenizBank AG ist das Resultat der Identifizierung aller Risiken, denen sich die Bank auf Grund ihres Geschäftsmodells ausgesetzt sieht. Die regelmäßige Beurteilung der Materialität dieser Risiken sowie die daraus abgeleitete Notwendigkeit einer detaillierten Analyse, Überwachung und Begrenzung der als materiell eingestuften Risiken formen das Risikoprofil der Bank. Auf Basis des Risikoprofils und unter Berücksichtigung des Geschäftsplans wird der Risikoappetit der Bank definiert, unter der

Prämisse der Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Mindestanforderungen, vor allem hinsichtlich Eigenmittel- und Liquiditätsausstattung.

Die folgenden Risikoarten werden seitens der DenizBank AG als relevant bewertet:

Marktrisiko	<ul style="list-style-type: none"> • Zinsänderungsrisiko • Fremdwährungsrisiko • Credit Spread Risiko
Kreditrisiko	<ul style="list-style-type: none"> • Kreditausfallsrisiko • Kontrahentenausfallrisiko Migrationsrisiko • Migrationsrisiko • Risiken aus Fremdwährungskrediten • Restrisiko aus kreditrisikomindernden Techniken • Konzentrationsrisiko (Land, Sektor, Single Name)
Operationelles Risiko	<ul style="list-style-type: none"> • Risiken durch externe Faktoren • Personelles Risiko • Systemrisiko inkl. IKT-Risiken • Prozessrisiko • Legal / Compliance Risiko
Sonstige Risiken	<ul style="list-style-type: none"> • Liquiditätsrisiko • Risiko von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung • Geschäftsrisiko • Reputationsrisiko • Risiko einer übermäßigen Verschuldung • Risiken aus dem makroökonomischen Umfeld • Outsourcing-Risiko

Tabelle 3: Risikoprofil der DenizBank AG

Für die Einschätzung der Wesentlichkeit der einzelnen Risikoarten wurden quantitative und qualitative Kriterien entwickelt, welche regelmäßig geprüft werden.

Für die wesentlichen Risiken wurden entsprechende Verfahren, Modelle und Prozesse definiert und dokumentiert, um das Risiko zu quantifizieren, zu steuern und zu limitieren.

Risiken und deren Management in Hinblick auf nichtfinanzielle Belange

Im Rahmen der Beurteilung von Risiken werden auch nicht-finanzielle Faktoren berücksichtigt. Im Besonderen finden nicht-finanzielle Faktoren in die Risikoarten Kreditrisiko, operationelles Risiko und sonstige Risiken Eingang. Auf diese Risikoarten wird im Folgenden mit Bezug auf Sozial- und Arbeitnehmerbelange eingegangen.

Kreditrisiko

Im Rahmen der Kreditvergabe hat die DenizBank AG sensible Sektoren definiert, in welche keine Investitionen erfolgen sollen. Unter strenger Einhaltung des Know-Your-Customer-Prinzips (die prozesshafte strenge Identifizierung und Verifizierung von Kundenidentitäten) wird sichergestellt, dass es auch tatsächlich nicht zu Investitionen in diesen Sektoren kommt. Mehr dazu im Abschnitt [Verantwortungsvolle Investitionsentscheidungen](#).

Operationelle Risiken

Im Bereich des operationellen Risikos sind vor allem das personelle Risiko und mögliche externe Risiken anzuführen. Um personelles Risiko und damit einhergehende mögliche Schäden für Kund:innen und Mitarbeiter:innen zu minimieren, achtet die DenizBank AG streng darauf, Arbeitsbelastungen für Mitarbeiter:innen in einem angemessenen Rahmen zu halten und außerdem einen optimalen Transfer von Know-How jederzeit zu ermöglichen. Das mögliche operationelle Risiko durch einzelne Mitarbeiter:innen wird durch Kontrollen sowie Stellvertreterregelungen weiter reduziert. Ebenso trägt die laufende Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter:innen zur Reduktion des Risikos bei.

Das Risiko für Mitarbeiter:innen durch physische Bedrohungen (Einbruch in Geschäftsräume, Überfälle, etc.) wird durch fortlaufende Verhaltenstrainings und die Umsetzung geeigneter Sicherheitsmaßnahmen so gering wie möglich gehalten.

Darüber hinaus betrachtet es die DenizBank AG als eine ihrer wichtigsten Aufgaben, dafür Sorge zu tragen, dass es innerhalb des Unternehmens zu keinerlei Formen von Diskriminierungen kommt und Aufstiegsprozesse so transparent wie möglich gestaltet sind (mehr dazu im Abschnitt [Die DenizBank AG als Arbeitgeber](#)).

Compliance Risiken

Wesentlich sind in diesem Bereich vor allem Risiken in Zusammenhang mit Verstößen der DenizBank AG gegen ihre Verpflichtungen aus der delegierten Verordnung (EU) 2017/565, dem Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018) sowie gegen einschlägige Standards, die von der ESMA und FMA diesbezüglich herausgegeben werden.

Vor dem Hintergrund der gesetzlichen Anforderungen gemäß WAG 2018 ermittelt die WAG Compliance-Funktion den Umfang des Compliance-Risikos der DenizBank AG, wobei die Wertpapierdienstleistungen und Anlagetätigkeiten der DenizBank AG sowie die Arten der von ihr gehandelten Finanzinstrumente zu berücksichtigen sind. Die Risikoanalyse bildet die Grundlage für die Ziele und das Arbeitsprogramm der WAG Compliance-Funktion, deren Ergebnisse regelmäßig und bei Bedarf auch ad hoc überprüft werden, um etwaige neu auftretende Risiken zeitgerecht zu erfassen. Zudem wird zumindest einmal jährlich über die Umsetzung und Wirksamkeit des gesamten Kontrollumfelds für Wertpapierdienstleistungen und Anlagetätigkeiten, über die ermittelten Risiken sowie über das Beschwerde-Management und die ergriffenen oder zu ergreifenden Maßnahmen an den Vorstand berichtet.

Um WAG relevante Compliance Risiken zu minimieren, werden Mitarbeiter:innen der DenizBank AG regelmäßig durch Schulungen, interne Schreiben und Richtlinien auf relevante Themen (unter anderem: Mitarbeitergeschäfte, Interessenkonflikte, Marktmissbrauch (Insiderhandel und Marktmanipulation, Anti-Korruption und Whistleblowing) und entsprechende gesetzliche Rahmenbedingungen aufmerksam gemacht.

Ein wesentliches Risiko geht auch von der Gewährung und Annahme von Zuwendungen aus (potenzielle Bestechung und Korruption). Die gesetzlichen Bestimmungen des Strafgesetzbuches werden seitens der DenizBank AG streng eingehalten. Im Jahr 2022 wurden keine Verstöße gegen die Antikorruptionsbestimmungen festgestellt.

Darüber hinaus sind Prozesse zur Vermeidung von Verstößen gegen §39 Abs. 6 BWG – insbesondere eine ständige Überwachung und regelmäßige Bewertung der Angemessenheit und Wirksamkeit der Grundsätze und Verfahren gemäß §39 Abs. 6 Z 1 BWG sowie der Maßnahmen, die zur Behebung etwaiger Mängel unternommen wurden -

von entscheidender Bedeutung und dementsprechend in der DenizBank AG implementiert.

Detailliertere Informationen zu risikominimierenden Maßnahmen im Bereich der WAG sowie Regulatory Compliance Risiken und deren Realisierung bieten darüber hinaus die Abschnitte [Compliance](#) und [Anti Money Laundering](#).

Wesentlichkeit der Inhalte

Die nachfolgend behandelten Themenfelder wurden auf Grundlage des beschriebenen Geschäftsmodells sowie den dafür relevanten Risiken im Rahmen der Erstellung des Berichts als wesentlich eingestuft – für das Verständnis des Geschäftsverlaufs sowie der Auswirkungen der Geschäftstätigkeiten der DenizBank AG auf Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange, auf die Achtung der Menschenrechte und auf die Bekämpfung von Korruption und Bestechung.

Corporate Social Responsibility

Auf ökologischer wie auf sozialer Ebene wird kaum ein Begriff dieses und kommende Jahrzehnte prägen, wie jener der Nachhaltigkeit. Die DenizBank AG ist sich ihrer diesbezüglichen Verantwortung bewusst. In der Erbringung ihrer Leistungen strebt die DenizBank AG im Sinne einer modernen und zukunftsorientierten Unternehmensführung nach wirtschaftlichem Erfolg, der im Einklang mit einem nachhaltigen und fairen Gesellschaftssystem steht und die Entwicklung eines solchen fördert. Unter gleichzeitiger Berücksichtigung damit einhergehender, neuer Risiken stellt die DenizBank AG sicher, heutigen und zukünftigen Interessen ihrer Kunden, Mitarbeiter und Stakeholder sowie der sie umgebenden Gesellschaften gerecht zu werden.

Nachhaltigkeit nachhaltig organisiert

Die DenizBank AG verfolgt im Rahmen ihrer Nachhaltigkeitspolitik einen ganzheitlichen Ansatz. Nachhaltigkeit bzw. ESG (Environmental, Social, Governance) soll als fester Bestandteil direkt in die Unternehmensstrategie einfließen und damit auch von allen internen Governance- und Kontroll-Mechanismen sowie in produktbezogenen Prozessen berücksichtigt werden.

Ein dementsprechend umfassender Implementierungsprozess wurde 2021 bereits gestartet und soll im Laufe des Geschäftsjahres 2023 fortgeführt werden. Über eine eigene Sustainability Policy sollen künftig die Verantwortlichkeiten einzelner Unternehmensbereiche in Bezug auf ESG-Faktoren geregelt werden. Ergänzende geschäftsfeldbezogene Richtlinien werden auch die Berücksichtigung ESG-relevanter Kriterien im Kredit- und Anlagegeschäft sicherstellen. Für den Bereich des Wholesale Bankings der DenizBank AG, durch den die Bank aufgrund von Investitionsleistungen maßgeblichen Einfluss auf ihre Umwelt nimmt, wurde eine entsprechende Richtlinie bereits verabschiedet (mehr dazu im Kapitel [Verantwortungsvolle Investitionsentscheidungen](#)).

Ebenfalls in Kraft ist der 2021 neuformulierte Code of Conduct, über den konkrete Unternehmenswerte definiert werden, die für alle Mitarbeiter gleichermaßen und zu jederzeit Gültigkeit haben (mehr dazu im Kapitel [Die DenizBank als Arbeitgeber](#)).

Durch diese Maßnahmen möchte die DenizBank AG künftig gewährleisten, dass im Zuge der Ausübung der Geschäftstätigkeiten sowohl umweltbezogene als auch soziale Ziele und Risiken sowie Faktoren einer nachhaltigen und verantwortungsvollen Unternehmensführung berücksichtigt werden.

Spenden und Sponsorings

Es liegt im Selbstverständnis der DenizBank AG, Aktivitäten im Bereich Kultur, Soziales, Bildung und Sport zu fördern und zu unterstützen – auf überregionaler wie auf regionaler Ebene. Insbesondere im kulturellen Bereich hat die DenizBank AG dabei eine wichtige Brückenfunktion inne, derer man sich bewusst ist und die man gerne annimmt. Um Kulturen zu verbinden, konzentriert sich die DenizBank AG, gezielt Projekte mit integrativem Charakter zu fördern und zu unterstützen.

Barrierefreiheit

Die DenizBank AG legt besonderen Wert auf Barrierefreiheit. Filialen, die aufgrund ihrer historischen Bauweise über dem Gehsteigniveau liegen, sind mit Rampen für Rollstuhlfahrer ausgestattet. Zusätzlich dazu sind zur Unterstützung der Kunden Klingeln in den Eingangsbereichen der Filialen angebracht. Für den richtigen Umgang mit den Rampen werden die Mitarbeiter eigens geschult. Eine Liste mit allen DenizBank-Filialen in Österreich und Deutschland, die barrierefrei zugänglich sind bzw. über mobile Rampen verfügen, kann auf den Webseiten www.denizbank.at bzw. www.denizbank.de sowie in der App DenizMobile eingesehen werden. Darüber hinaus sind Geldausgabeautomaten der DenizBank AG mit Kopfhöreranschlüssen sowie mit Brailleschrift (Blindenschrift) für Menschen mit Sehbehinderung ausgestattet.

Verantwortungsvolle Investitionsentscheidungen

Banken kommt in der Etablierung eines nachhaltigen Gesellschaftssystems eine zentrale Rolle zu, da sie durch Finanzierungsleistungen maßgeblichen Einfluss auf die Entwicklung eines Wirtschaftsraumes nehmen. Die DenizBank AG möchte angesichts der globalen Herausforderungen ein aktiver Teil der Lösung sein und den Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft durch nachhaltige Investitionen unterstützen und vorantreiben.

Demgemäß ist der Bereich Wholesale Banking innerhalb der DenizBank AG für die Realisierung der Nachhaltigkeitspolitik im Rahmen möglicher Investitionen und Finanzierungsanfragen unter Einhaltung aller gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben und Richtlinien zuständig. Durch nachhaltige Produktlösungen und Investitionen soll ein positiver ökologischer und sozialer Nutzen und gleichzeitig eine wettbewerbsfähige Geschäftsentwicklung erzielt werden.

Dementsprechend und gemäß der bereits verabschiedeten internen Richtlinie werden künftig sämtliche Finanzierungsanfragen und mögliche Investitionen durch das Wholesale Banking in enger Absprache mit den potentiellen Geschäftspartnern hinsichtlich der gesetzlich gültigen ESG-Kriterien analysiert, geprüft und anschließend im Rahmen des internen Genehmigungsprozesses dem Kreditkomitee vorgelegt. Das Kreditkomitee, in dem unter anderem der Gesamtvorstand vertreten ist, ist dabei neben seiner Kontrollfunktion auch für die ganzheitliche Steuerung nachhaltiger Investitionen der DenizBank AG verantwortlich.

Über die eigene Sustainability Policy sollen darüber hinaus auch für den Bereich Treasury Leitprinzipien zur Berücksichtigung ESG-relevanter Faktoren geschaffen werden. Überschüssige Barmittel sollen dann soweit möglich unter Berücksichtigung des ESG-Ratings der Gegenpartei nachhaltig veranlagt werden.

Sektoren

Die DenizBank AG strebt im Rahmen ihrer Anlageentscheidungen eine Fokussierung primär auf die Sektoren an, die im Einklang mit der jeweiligen geschäftsfeldbezogenen internen Richtlinie stehen. Die Branche wird jedoch nicht als alleiniges Kriterium für

mögliche Finanzierungsentscheidungen herangezogen, da auch das Unternehmen selbst und seine Aktivitäten hinsichtlich ESG-Kriterien untersucht werden.

Um eine kohlenstoffarme Wirtschaft weiter zu unterstützen, hat die DenizBank AG entschieden, dass sie Sektoren und Unternehmen nur nach einer detaillierten Bewertung mit ihren Finanzierungsdienstleistungen unterstützen wird, damit identifiziert werden kann, ob diese direkt schwerwiegende negative Auswirkungen auf das Wirtschaftssystem haben würden. Darüber hinaus hat die DenizBank AG Branchen definiert, die Wertpapierdienstleistungen nur nach eingehender Prüfung erhalten dürfen. Diese Sektoren und Geschäftsfelder sind unter anderem der Kohleenergiesektor einschließlich Kernenergie. Sollten entsprechende Investitionsleistungen an Unternehmen ergehen, die anderen Unternehmen Leistungen bieten, so sind in diesen Fällen auch die Aktivitäten der mit dem Investitionsempfänger in Verbindung stehenden Unternehmen zu prüfen.

Wirtschaftstätigkeiten gemäß Taxonomie-Verordnung

Gemäß der seit 1.1.2022 zum Teil in Kraft getretenen Taxonomie-Verordnung und der entsprechenden sie ergänzenden delegierten Verordnung wird im Folgenden Auskunft über die Anteile an Risikopositionen bei taxonomiefähigen und bei nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten gegeben sowie gegenüber Unternehmen, die nicht zur Veröffentlichung nicht finanzieller Informationen verpflichtet sind. Die Anteile werden jeweils an den gesamten Aktiva bemessen.

Eine Wirtschaftstätigkeit gilt dabei grundsätzlich als taxonomiefähig, wenn sie einem für die Taxonomie-Verordnung relevanten NACE-Code zugewiesen werden kann und von einem Unternehmen erbracht wird, dass gemäß der Non-Financial Reporting Directive zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen verpflichtet ist.

Als nicht taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten gelten demnach all jene, die von Unternehmen erbracht werden, die zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen verpflichtet sind, deren entsprechende Tätigkeit jedoch keinem für die Taxonomie-Verordnung relevanten NACE-Code zugewiesen werden kann.

Unternehmen, die nicht zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen verpflichtet sind, sind auf europäischer Ebene vor allem Klein- und Mittelbetriebe, welche die in der Non-Financial Reporting Directive definierten Größenmerkmale unterschreiten und darüber hinaus all jene, die nicht zum Europäischen Wirtschaftsraum zählen.

ANTEIL AN RISIKOPOSITIONEN JEWEILS GEMESSEN AN DEN GESAMTEN AKTIVA	2022
taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten	3,33%
nicht taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten	9,67%
gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten	29,52%
Derivate	0,69%
gegenüber Unternehmen, die nicht zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen verpflichtet sind	48,31%
Handelsportfolio	0,0026%
Kurzfristige Interbankenkredite	0,81%

Tabelle 4: Taxonomie-relevante Risikopositionen

Die Anteile an Risikopositionen bei taxonomiefähigen und nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten ergeben sich aus der Struktur des bestehenden Kreditportfolios. Gemessen an den gesamten Aktiva entfallen 48,31% an Risikopositionen auf Unternehmen, die größen- oder standortbedingt nicht zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen verpflichtet sind. Darüber hinaus ist die DenizBank AG aktuell im Privatkundenbereich nicht aktiv im Kreditgeschäft tätig und vergibt demgemäß auch keine taxonomiefähigen Hypothekarkredite oder Fahrzeugfinanzierungen an Privatpersonen,

was sich zusätzlich auf den Anteil an Risikopositionen bei taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten auswirkt.

Die Anteile an nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten beruhen zum überwiegenden Teil auf Risikopositionen gegenüber europäischen Banken, jene gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten vor allem auf Positionen gegenüber der Österreichischen Nationalbank.

Die DenizBank AG verfügt aktuell über kein Handelsportfolio nennenswerter Größe. Eine Veränderung diesbezüglich ist nicht in Planung.

Wie in den Kapiteln [Corporate Social Responsibility](#) und [Verantwortungsvolle Investitionsentscheidungen](#) beschrieben wird, hat die DenizBank AG bereits damit begonnen, ESG-Faktoren stärker in ihre Unternehmensstrategie einzuarbeiten und Prozesse erarbeitet, die entsprechende Faktoren künftig auch im Rahmen von Investitionsentscheidungen berücksichtigen.

Compliance

Das Handeln innerhalb der rechtlichen Rahmenbedingungen ist insbesondere für die Finanzbranche von allergrößter Bedeutung. Compliance ist bei der DenizBank AG seit ihrer Gründung in alle Prozesse integriert. Kompetentes Compliance Management bildet für die DenizBank AG die Grundlage einer verantwortungsvollen Unternehmensführung.

Rechtlicher Hintergrund – Compliance

Gemäß Artikel 22 DeVO (EU) 2017/565 iVm § 29 WAG 2018 und im Einklang mit § 39 Abs. 6 BWG ist jedes Kreditinstitut verpflichtet, eine wirksame und unabhängige Compliance Organisation auf Dauer einzurichten. Diese ist direkt dem Gesamtvorstand unterstellt und agiert im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung organisatorisch und fachlich unabhängig und weisungsfrei.

Organisation

Die Compliance-Funktion wird innerhalb der DenizBank AG durch den Compliance Officer, die Stellvertretung und Mitarbeiter:innen der entsprechenden Abteilungen wahrgenommen. Sie alle verfügen dabei über eine permanente und uneingeschränkte Prüfungs-, Auskunfts-, Zugangs- und Einsichtsbefugnis in alle Geschäftsbereiche der DenizBank AG.

Darüber hinaus verfügt die DenizBank AG auch über ein Compliance Komitee, das ebenfalls auf Dauer eingerichtet und direkt dem Gesamtvorstand unterstellt ist. Dem Compliance Komitee sitzt ein Vorstandsmitglied vor.

Hauptaufgabe dieses Komitees ist es, compliance-relevante Sachverhalte und Fragestellungen innerhalb der DenizBank AG zu diskutieren und gegebenenfalls entsprechende Empfehlungen an den Vorstand auszusprechen.

Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Die DenizBank AG, ihr Management und ihre Mitarbeiter:innen bekennen sich klar zur Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Die erforderlichen Maßnahmen hierzu werden in einer internen Antikorruptionsrichtlinie festgehalten, deren Rechtsgrundlagen insbesondere das Strafgesetzbuch, das Wertpapieraufsichtsgesetz 2018, das Bundesgesetz gegen unlauteren Wettbewerb sowie entsprechende europäische und internationale Vorgaben sind.

Die Antikorruptionsrichtlinie ist von allen Mitarbeiter:innen der DenizBank AG im In- und Ausland strikt zu beachten ist. Ziel dieser Richtlinie ist es sicherzustellen, dass in der DenizBank AG eine auf gegenseitigem Vertrauen basierende Unternehmenskultur gelebt wird, in der Korruption und Bestechung nicht toleriert werden und alle relevanten gesetzlichen Bestimmungen zur Korruptionsbekämpfung im gesamten Unternehmen beachtet und eingehalten werden.

Generell gilt innerhalb der DenizBank AG eine Zero Tolerance Policy. Verstöße gegen die Antikorruptionsrichtlinie können eine Dienstrechtsverletzung darstellen, die bis hin zur Auflösung des Dienstvertrages führen kann.

Sollten Umstände in der DenizBank AG wahrgenommen werden, die einen Korruptionsverdacht begründen können, müssen diese unverzüglich an die Abteilung Compliance gemeldet werden. Die Meldung kann auch über das Whistleblowing-System der DenizBank AG erfolgen.

Umgang mit Interessenkonflikten

Rechtsgrundlage der Richtlinie zum Umgang mit Interessenkonflikten bilden insbesondere die DelVO 2017/565 auf europarechtlicher Ebene sowie das Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 auf nationaler Ebene.

Die DenizBank AG schreibt dem Vorbeugen von Interessenkonflikten und dem richtigen Umgang mit diesen ebenfalls große Bedeutung zu. Die von allen Mitarbeiter:innen einzuhaltende Richtlinie zum Umgang mit Interessenkonflikten zielt darauf ab, dass mögliche Interessenkonflikte zwischen Mitarbeiter:innen und Kund:innen oder auch zwischen Kund:innen untereinander vermieden werden oder bei Vorliegen angemessen aufgelöst werden.

Bei Erkennen eines potenziellen Interessenkonfliktes überprüft die DenizBank AG gemäß Wertpapieraufsichtsgesetz 2018, inwieweit sie selbst oder ihre Mitarbeiter:innen am Ergebnis einer für den:die Kund:innen erbrachten Dienstleistung oder eines für den:die Kund:in getätigten Geschäfts ein vom Kundeninteresse abweichendes Interesse hat. Die Konfliktanalyse erfolgt dabei in Kooperation mit den betroffenen Mitarbeiter:innen.

Reichen die organisatorischen und personellen Maßnahmen zur Bewältigung eines Interessenkonfliktes nicht aus, um zu gewährleisten, dass das Kundeninteresse nicht beeinträchtigt wird, so ist die DenizBank AG gesetzlich verpflichtet, dem:der Kund:in vor Ausführung des Geschäftes die Art und Ursache des konkreten Interessenkonfliktes offenzulegen. Die Offenlegung ist dabei allerdings nicht als Alternative zur Ergreifung von Vermeidungsmaßnahmen zu verstehen.

Als wirksame Verfahren und Maßnahmen zur Bewältigung von Interessenkonflikten innerhalb der DenizBank AG sind unter anderem die Organisation der Compliance Abteilung selbst, die Einrichtung von Vertraulichkeitsbereichen, die Überwachung von Mitarbeitergeschäften, die Sicherstellung der Unabhängigkeit und eine konfliktfreie Vergütungspolitik zu nennen.

Alle Mitarbeiter:innen sind darüber hinaus verpflichtet, ihnen bekannte Interessenkonflikte und begründete Verdachtsfälle ausnahmslos dem Compliance Officer zu melden, der diese überprüft.

Verstöße gegen die Richtlinie zum Umgang mit Interessenkonflikten werden von der Compliance Abteilung je nach Schwere des Vorfalles an den Vorstand und auch an den

Aufsichtsrat der DenizBank AG sowie an die Personalabteilung gemeldet. Zuwiderhandeln kann bis zur Auflösung des Dienstverhältnisses führen.

Annahme und Gewährung von Zuwendungen

Die Annahme und Gewährung von Zuwendungen (wie Geschenke oder Einladungen) wird in der DenizBank AG in einer Antikorruptionsrichtlinie streng geregelt, die für sämtliche Mitarbeiter:innen im In- und im Ausland gilt. Alle Mitarbeiter:innen der DenizBank AG haben sich zur Rechtstreue zu verpflichten und die relevanten Rechtsnormen sowie die Vorgaben der Antikorruptionsrichtlinie strikt einzuhalten.

Allen Mitarbeiter:innen der DenizBank AG ist es untersagt, verbotene Zuwendungen anzunehmen, zu gewähren oder sich versprechen zu lassen.

Mitarbeiter dürfen im Rahmen ihrer betrieblichen Tätigkeit niemals Zuwendungen fordern, selbst wenn diese nicht mit der Vornahme oder Unterlassung einer dienstlichen Tätigkeit verbunden sind. Das Fordern von Zuwendungen führt ungeachtet deren Wertes stets zu einer disziplinarischen Untersuchung und allenfalls zu (straf)rechtlichen Konsequenzen.

Das Zuwiderhandeln gegen die Antikorruptionsrichtlinie birgt für die agierenden Personen generell die Gefahr, unter Korruptionsverdacht zu geraten und in Folge straf- und dienstrechtliche Konsequenzen zu erleiden.

Schulungen und Tests – Compliance

Die Compliance Abteilungen der DenizBank AG führt Schulungen für Mitarbeiter:innen zu Compliance-relevanten Themen durch. Die Schulungen finden in regelmäßigen Abständen und anlassbezogen statt. Außerdem ist ein online durchgeführter Compliance-Test von allen Mitarbeiter:innen der DenizBank AG zu absolvieren und in regelmäßigen Zeitabständen zu wiederholen.

Feedback Management (Beschwerdemanagement)

Die DenizBank AG betrachtet das Vertrauen ihrer Kund:innen als ihr höchstes Gut. Die Qualität der Kundenbeziehungen hängt letztlich von der Erfahrung der Kund:innen mit der Bank im täglichen Bankgeschäft ab. Da Vertrauen immer auch auf transparenter und zeitgerechter Kommunikation mit den Kund:innen basiert, werden alle Beschwerden und Anregungen umgehend und mit größter Sorgfalt durch die zuständige Abteilung Feedback Management bearbeitet. Folglich ist das Beschwerdemanagement für die Kommunikation zwischen Beschwerdeführer:innen und der DenizBank AG verantwortlich. Ständiges Ziel dessen ist es, eine nachhaltige Beschwerdebearbeitung zu gewährleisten und dadurch die (potenzielle) Geschäftsbeziehung zu stärken sowie die Servicequalität stetig zu verbessern.

Der Ansatz des Beschwerdemanagements der DenizBank AG basiert auf der Überzeugung, dass ein kontinuierlicher Dialog und schnelle Reaktionen essenziell sind, um die Zufriedenheit der Kundschaft aufrechtzuerhalten und zu verbessern. Ein angemessenes Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden ist von grundlegender Bedeutung, um operative Exzellenz zu erreichen und etwaige Risiken zu minimieren. Beschwerden können Bereiche hervorheben, in denen die Servicequalität mit positiven Auswirkungen auf Risikominderung verbessert werden kann. Die Beschwerdegründe werden neutral und fair bewertet, damit Versäumnisse und Missverständnisse gemeinsam mit den entsprechenden Fachabteilungen aufgearbeitet, vorbeugende Maßnahmen gesetzt sowie Interessenkonflikte gegebenenfalls festgestellt und vermieden werden können. Dem jeweiligen Kundeninteresse wird dabei größtmöglicher Wert im Sinne der Geschäftspolitik der DenizBank AG zugeschrieben. Die aus der Beschwerdebearbeitung

gewonnenen Erkenntnisse sieht die DenizBank AG auch als Möglichkeit, Produkte und Verfahren zu optimieren, um die Kundenerwartungen nicht bloß zu erfüllen, sondern diese sogar zu übertreffen. In diesem Sinne bietet ein effizientes Beschwerdebearbeitungsverfahren die Gelegenheit, die Kundenbeziehung und das Vertrauen zu stärken.

Beschwerden oder Anliegen werden unabhängig vom Eingangskanal – ob persönlich in der Filiale, telefonisch oder schriftlich per Brief, E-Mail bzw. über die Website, die DenizMobile App oder über das Internetbanking-Portal – gleichermaßen behandelt. Die Grundlage dafür bildet ein klar definierter Arbeitsprozess, der allen Mitarbeiter:innen bekannt ist und die Sicherstellung der Politik der objektiven und fairen Behandlung vorgibt. Des Weiteren wurden Bearbeitungsgrundsätze sowie Beschwerdeausschlussgründe festgelegt, um die Wirkung des Beschwerdemanagements für die Gesamtbank und (potenziellen) Kund:innen transparent zu machen und klare Zuständigkeitsgrenzen aufzuzeigen.

Entsprechend der von der Europäischen Union erlassenen Richtlinie, Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung der Europäischen Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA) sowie der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde (EBA) und der nationalen Gesetze wird im Sinne von Verbraucher:innen und Unternehmer:innen ein standardisiertes und transparentes Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden verfolgt. Das Beschwerdemanagement meldet alle Beschwerden zum Ende eines Kalenderjahres gemäß der Vermögens-, Erfolgs- und Risikoausweis-Verordnung (VERA-V) an die Finanzmarktaufsicht (FMA).

Datenschutz

Die DenizBank AG erachtet es als eine ihrer bedeutendsten Pflichten, den Schutz ihr anvertrauter personenbezogener Daten zu jedem Zeitpunkt sicherzustellen und diese Daten ausschließlich gemäß geltenden Datenschutzbestimmungen zu verarbeiten.

Um ein hohes Datenschutzniveau und die Einhaltung der maßgeblichen gesetzlichen Anforderungen der DSGVO sowie anderer Datenschutzgesetze zu gewährleisten, beschäftigt die DenizBank AG jeweils einen Datenschutzbeauftragten in Österreich und Deutschland. Diese verfügen über die entsprechend notwendige fachliche Expertise, die bei der engen Zusammenarbeit mit allen anderen Abteilungen der DenizBank AG zum Einsatz kommt.

Die Datenschutzbeauftragten erfassen in ihrer Funktion alle internen und externen Unternehmensprozesse, die datenschutzrechtliche Relevanz aufweisen und strukturieren diese gesetzeskonform. Bei der Arbeit werden sie umfassend durch die IT und IT-Security Abteilungen unterstützt. Sie erstellen die erforderlichen Dokumente wie Datenschutzerklärungen, führen Schulungen der Mitarbeiter:innen durch, nehmen sich etwaiger datenschutzrechtlicher Frage- und Problemstellungen an und gewährleisten die Erfüllung der Betroffenenrechte. Die datenschutzrechtlichen Kompetenzen im Unternehmen werden stetig ausgebaut und durch externe Fortbildungsmaßnahmen gefördert. Durch das ständige Monitoring aller datenschutzrechtlich relevanten Abläufe kann sich die DenizBank AG schnell auf verändernde gesetzliche Anforderungen einstellen und auf Vorfälle effizient und schnell reagieren.

Die vorgefundenen Verfahrensabläufe, ihre datenschutzrechtliche Erheblichkeit, gegebenenfalls festgestellte Rechtskonformitätsdefizite und die eingeleiteten und umgesetzten Abhilfemaßnahmen werden vom Datenschutzbeauftragten dokumentiert und direkt an den Vorstand berichtet.

Datenschutzrechtlich relevante Vorgänge des Geschäftsbetriebs werden dem Datenschutzbeauftragten unmittelbar gemeldet. Darüber hinaus sind die Datenschutzbeauftragten verpflichtet, etwaige datenschutzrechtliche Fehlleistungen in Hinblick auf ihre Meldepflichtigkeit zu bewerten und erforderlichenfalls rechtzeitig die Aufsichtsbehörde sowie die Betroffenen davon in Kenntnis zu setzen.

Anti Money Laundering

Unter Geldwäscherei/Geldwäsche versteht man das Einschleusen von illegal erwirtschafteten Geldern in den legalen Finanz- und Wirtschaftskreislauf. Drogenhandel, Prostitution, illegales Glücksspiel, Waffenhandel und Korruption stellen die Hauptbetätigungsfelder der organisierten Kriminalität dar. Damit gehen oftmals Korruption, Bestechung, Anstiftung zur Untreue, Erpressung, Urkundenfälschung, Subventionsbetrug, Steuerhinterziehung oder Buchführungs- und Bilanzmanipulationen einher.

Komplexer als Geldwäscherei/Geldwäsche ist es, die Terrorismusfinanzierung festzumachen. Unter Terrorismusfinanzierung versteht man das Bereitstellen oder Ansammeln von Vermögen zur Ausführung bestimmter schwerer Straftaten. Der Unterschied zur Geldwäsche liegt darin, dass die Mittelaufbringung für terroristische Aktivitäten meist aus „seriösen“ Transaktionen stammt.

Jeder Finanzplatz birgt in sich das Risiko, für Geldwäscherei/Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung missbraucht zu werden. Ein zentrales Ziel der DenizBank AG ist es daher, angemessene Geldwäsche-Präventivmaßnahmen zu treffen, die den Missbrauch des Finanzsystems zur Verschleierung und Verschiebung von kriminellen Geldern verhindern. Da es Aufgabe der ermittelnden Behörden bleiben muss, die kriminalistische Arbeit durchzuführen, ist der Finanzsektor im Vorfeld dazu aufgerufen, die Identität seiner Kunden zu kennen und die Nachvollziehbarkeit von Geldflüssen zu gewährleisten. Dies dient vor allem dazu, bei Verdacht von kriminellen Aktivitäten einerseits alle Informationen, die von ermittelnden Behörden angefordert werden, zur Verfügung stellen zu können und andererseits selbst in der Lage zu sein, bei verdächtigen Aktivitäten Geldwäscheverdachtsmeldungen an die Behörden zu erstatten.

Rechtlicher Hintergrund – Anti Money Laundering

Die Vorschriften zur Verhinderung der Nutzung des Finanzsystems zum Zwecke der Geldwäscherei/Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung für die Kredit- und Finanzinstitute wurden mit der Umsetzung der 5. und 6. EU-Geldwäscherichtlinie im Finanzmarkt-Geldwäschegesetz für Österreich und im Geldwäschegesetz für Deutschland zusammengefasst.

Darüber hinaus sind die EU-Richtlinien, EU-Verordnungen, Rundschreiben der Finanzmarktaufsicht in Österreich, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht in Deutschland, EBA Leitlinien, ESMA und Empfehlungen der Financial Action Task Force on Money Laundering zur Verhinderung der Nutzung des Finanzsystems zum Zwecke der Geldwäsche und der Terrorismusfinanzierung einzuhalten.

Umsetzung – Anti Money Laundering

Die Bestimmungen zur Prävention von Geldwäscherei/Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung werden innerhalb der DenizBank AG durch die Abteilung „Geldwäscheprävention – Anti-Money-Laundering-Abteilung“ wahrgenommen. Gemäß dem Finanzmarkt-Geldwäschegesetz in Österreich und dem Geldwäschegesetz in Deutschland hat die DenizBank AG jeweils in Österreich und in Deutschland auf Führungsebene eine:n Geldwäschebeauftragte:n und eine:n Stellvertreter:in bestellt. Der:Die Geldwäschebeauftragte ist für die Einhaltung der geldwäscherechtlichen Vorschriften zuständig. Er:Sie ist unabhängig und arbeitet weisungsfrei und ist direkt dem Vorstand unterstellt.

Aufgabenbereich des:der Geldwäschebeauftragten ist die Sicherstellung der Einhaltung der Sorgfaltspflichten zur Bekämpfung von Geldwäscherei/Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung innerhalb der DenizBank AG. Die hierfür zu setzenden

Handlungen werden entweder durch den:die Geldwäschebeauftragte:n selbst oder durch die Anti-Money-Laundering-Abteilung vorgenommen.

Darüber hinaus wurden durch den:die Geldwäschebeauftragte:n gruppenweite Strategien zur Verhinderung von Geldwäscherei/Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung eingerichtet sowie deren Koordinierung und Überwachung sichergestellt. Diese sind in der „AML Policy“ der DenizBank AG in schriftlicher Form festgelegt, im Intranet veröffentlicht und geben die Mindestanforderungen für die DenizBank AG sowie für die Zweigniederlassung in Deutschland vor, die jeweils über eigene Anti-Money-Laundering-Abteilungen verfügen.

Alle Mitarbeiter:innen der DenizBank AG haben zu Beginn ihres Dienstverhältnisses den Erhalt und das Studieren der Geldwäscherichtlinien zu bestätigen und sind verpflichtet, einmal im Jahr einen entsprechenden E-Learning-Test im Multiple-Choice-Verfahren zu absolvieren und an Schulungen teilzunehmen. Extra zur Verfügung gestellte Handbücher dienen den Mitarbeiter:innen dabei als zusätzliche Orientierung und Informationsquelle.

Zusätzlich dazu verfügt die DenizBank AG über ein automatisiertes Überwachungssystem, das den täglichen Geschäftsverlauf der Bank durchgehend kontrolliert. Alle ein- und ausgehenden Transaktionen sowie Kontoeröffnungen werden online und offline mit Sanktions- und Blacklists abgeglichen. Verdächtige Transaktionen werden durch das System gestoppt und zur Überprüfung an die AML-Abteilung weitergeleitet.

Darüber hinaus verfügt die DenizBank AG auch im Bereich Anti Money Laundering über einen eigenen Risikoanalyse-Prozess, über den alle Geschäftstätigkeiten laufend auf ihre Anfälligkeit in Bezug auf Geldwäscherei/Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung geprüft werden. Die Grundlage dieses Prozesses bilden Erfahrungswerte der Bank selbst sowie entsprechendes Informationsmaterial von nationalen und internationalen Behörden. Im Rahmen dieses Prozesses werden in einer ersten Phase die potenziellen Risiken ermittelt, welche unter Berücksichtigung sämtlichen relevanten Risikofaktoren stattfindet. Im Anschluss daran werden die einzelnen Risikokategorien auf die konkreten Geschäftstätigkeiten der Kund:innen umgelegt.

In der zweiten Phase der Risikobewertung wird der Schwerpunkt auf den:die einzelne:n Kund:in oder die durchgeführten Transaktionen gelegt. Alle Kund:innen werden einer Risikoeinstufung zugeteilt, die sich aus den Risikofaktoren für Österreich aus der Anlagen I bis III des Finanzmarkt-Geldwäschegesetzes und für Deutschland aus den Anlagen I und II des Geldwäschegesetzes sowie den gegebenen Risikovariablen ergibt.

Weitere Maßnahmen zur Geldwäsche-Prävention stellen auf Unternehmensebene etwa die Kundenannahmepolitik, das Know-Your-Customer-Prinzip, laufende Prozessanpassungen und Maßnahmen zur Überwachung von Geschäftsverläufen sowie Mitarbeiterschulungen dar. In letzteren werden gezielt Informationen und Anweisungen mit Bezug auf die Bekämpfung von Geldwäscherei/Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung gegeben. Mitarbeiter:innen werden außerdem dafür sensibilisiert, verdächtiges Verhalten von Personen unverzüglich der Abteilung Anti Money Laundering zu melden.

Wahrung der Menschenrechte

Als Teil der DenizBank Financial Services Group stellt die oberste Handlungsmaxime der DenizBank AG die stete Wahrung der Menschenrechte in allen Geschäftsbereichen dar. Darüber hinaus hat die DenizBank AG einen eigenen Code of Conduct verabschiedet, der für alle Mitarbeiter:innen einen verpflichtend einzuhaltenden Handlungsrahmen darstellt und Toleranz und gegenseitigen Respekt als Grundvoraussetzungen für die Ausführung der beruflichen Tätigkeiten definiert. Diskriminierende Einstellungen jedweder Art und

insbesondere in Bezug auf Rasse, Geschlecht, Alter, Religion, philosophische oder politische Meinungen werden innerhalb der DenizBank AG nicht akzeptiert.

Die DenizBank AG als Arbeitgeber

Die Mitarbeiter:innen der DenizBank AG bilden die Grundlage des Unternehmenserfolges. Gerade in wirtschaftlich anspruchsvollen Zeiten ist es der DenizBank AG daher wichtig, auch für ihre Mitarbeiter:innen ein Partner zu sein, auf den man sich verlassen kann. Mit Stichtag 31. Dezember 2022 beschäftigte die DenizBank AG in Österreich und Deutschland in Summe 396 Mitarbeiter:innen. Unter Berücksichtigung des Standortes der Bankzentrale in Wien sowie des Filialnetzes waren im Berichtsjahr rund 85% der Beschäftigten in Österreich tätig, die restlichen 15% in Deutschland. Mit 210 weiblichen und 186 männlichen Mitarbeiter:innen liegt dabei ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis vor, auf das die DenizBank AG größten Wert legt.

Rund 77% der Mitarbeiter:innen der DenizBank AG waren im Berichtsjahr vollzeitbeschäftigt. 111 Unternehmensaustritten standen dabei 75 Neueinstellungen gegenüber. Neueintretende Mitarbeiter:innen erhalten im Regelfall einen auf sechs Monate befristeten Dienstvertrag. Das gibt beiden Seiten – Arbeitgeber und Arbeitnehmer:in – Zeit festzustellen, ob das Beschäftigungsverhältnis längerfristig fortgesetzt werden soll. Anhand einer Leistungsbeurteilung vor Ablauf der Befristung wird die Performance des:der Mitarbeiters:in dokumentiert und in einem Feedbackgespräch zwischen Führungskraft und Mitarbeiter:in diskutiert. Im Berichtsjahr konnten etwa 90% der befristeten Beschäftigungsverhältnisse in unbefristete überführt werden. Etwa 49% der Beschäftigten sind bereits mehr als fünf Jahre in der DenizBank AG tätig. Die Quote der Mitarbeiter:innen mit einem Universitätsabschluss als höchsten Ausbildungsgrad lag im Berichtsjahr bei etwa 51%.

Kulturelle Vielfalt als Chance für das Unternehmen

Die DenizBank AG setzt mit Erfolg auf kulturelle Vielfalt. Im Berichtsjahr waren Mitarbeiter:innen aus 23 verschiedenen Nationen beschäftigt, die zusammen 29 Sprachen sprechen.

Der Großteil der Beschäftigten kommt dabei mit etwa 48% aus Österreich. Der zweitgrößte Teil der Arbeitnehmer stammt mit etwa 35% aus der Türkei, während 9% aller Mitarbeiter:innen deutsche Staatsbürger sind. Die restlichen 8% sind auf verschiedene Nationalitäten verteilt, welche von Usbekistan über diverse europäische Länder wie Slowakei, Niederlande oder Spanien bis hin nach Kirgisistan reichen.

Die Multikulturalität der Belegschaft zeigt sich auch in der Tatsache, dass beinahe alle Mitarbeiter:innen der DenizBank AG zumindest eine Fremdsprache beherrschen. Etwa 79% der Beschäftigten sprechen darüber hinaus sogar eine zweite Fremdsprache.

Altersstruktur der DenizBank AG Mitarbeiter:innen

Die DenizBank AG führt in ihrem Team erfolgreich Mitarbeiter:innen mit langjähriger Erfahrung und jüngere Kolleg:innen zusammen, die gemeinsam Banking neu denken und auf ein neues Level heben möchten. Die beiden größten Altersgruppen stellen dabei die 30- bis 39-Jährigen (etwa 49%) und die unter 30-Jährigen (etwa 24%) dar.

Etwa 26% der Mitarbeiter:innen im Unternehmen waren im Berichtsjahr 40 Jahre und älter. Auf erfolgreichen Wissenstransfer zwischen den Generationen legt die DenizBank AG großen Wert – etwa in Form von gemischten Projektgruppen nach Alter, Geschlecht und Nationalität.

Altersstruktur der DenizBank AG

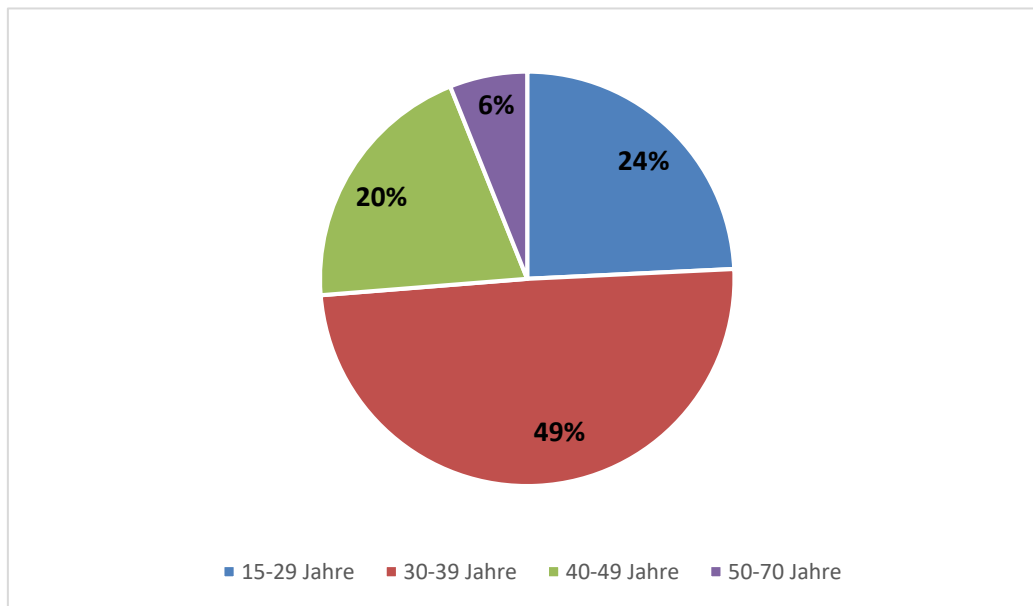


Abbildung 3: Altersstruktur der DenizBank AG

Kontinuierliche Weiterbildung

Der Bereich Learning & Development umfasst sämtliche Maßnahmen, die dazu beitragen, die Mitarbeiter:innen der DenizBank AG kontinuierlich und zielgerichtet weiterzuentwickeln oder auszubilden. Neben zugeschnittenen Trainingsangeboten, die verpflichtend von verschiedenen Anspruchsgruppen zu konsumieren sind, haben die Mitarbeiter:innen zusätzlich die Möglichkeit, eigeninitiativ Schulungen zu besuchen, die durch die DenizBank AG finanziell getragen bzw. unterstützt werden.

2022 wurden etwa 100 Weiterbildungen durchgeführt. Der Fokus lag dabei auf der Erweiterung von Fachkenntnissen. Fit & Proper Online-Schulungen, sowie interne E-Learnings, die das Wissen zu Compliance, AML, FATCA und IT-Security zum Inhalt hatten, waren Teil des Bildungsangebots.

Zusätzlich gab es im Berichtsjahr auch wieder die Möglichkeit Deutschkurse zu besuchen, die vorrangig für Mitarbeiter:innen, die aus dem Ausland an einen Standort der DenizBank AG in Österreich oder Deutschland gewechselt sind, angeboten werden. Damit fördert die DenizBank AG die Integration neuer fremdsprachiger Kolleg:innen aktiv. Das Sprachangebot wurde auch um Englisch-Lehrgänge erweitert, die die Sprachkenntnisse bestehender Mitarbeiter:innen ausbauen sollen.

Für Mitarbeiter:innen in Deutschland, die eine Führungsfunktion inne haben sowie für alle Filialleiter:innen in Österreich, wurde ein Führungskräftelehrgang angeboten, innerhalb dessen der Fokus auf Kommunikation im Team- und Einzelsetting gelegt wurde. Dieser sollte die Rolle der Führungskraft schärfen und damit auch zu einer positiven Beziehungskultur zwischen Manager und Mitarbeiter:innen fördern.

Ganz gleich, ob Online-Formate oder Präsenztrainings, die DenizBank AG setzt auch in Zukunft auf interaktive Methoden, um im Bereich Learning & Development flexibler agieren zu können und einen nachhaltigen sowie erlebbaren Lern- und Wissenstransfer für ihre Mitarbeiter:innen zu gewährleisten.

Chancengleichheit im Unternehmen

Die DenizBank AG betrachtet es als eine ihrer wichtigsten Aufgaben, dafür Sorge zu tragen, dass innerhalb des Unternehmens niemand aufgrund des Geschlechts, der Abstammung, Religion, Nationalität, Herkunft, politischen und gewerkschaftlichen Betätigung oder Einstellung diskriminiert wird. Damit einher geht die Wahrung der Menschenrechte. Die Mitarbeiter:innen erkennen diese Bemühungen an und unterstützen die DenizBank AG in der Realisierung dieser Aufgabe durch ihr entsprechendes Verhalten.

Es ist daher eine Selbstverständlichkeit innerhalb der DenizBank AG, dass allen Mitarbeiter:innen dieselben Aufstiegschancen im Unternehmen zuteil werden und dass sie nach denselben Kriterien in ihrer Leistung beurteilt werden. Dies gilt für alle Unternehmensebenen gleichermaßen und ohne Einschränkung und zeigt sich auch in der Tatsache, dass der Frauenanteil auf höchster Managementebene mehr als 50% beträgt.

Dass Aufstiegsprozesse innerhalb der DenizBank AG generell so transparent und gerecht wie möglich geregelt werden, wird über eine eigene Richtlinie sichergestellt, die allen Mitarbeiter:innen bei Eintritt in das Unternehmen übergeben wird und die zudem jederzeit über das Intranet der DenizBank AG eingesehen werden kann. Die Gruppen- und Abteilungsleiter:innen können einmal pro Jahr besonders engagierte Mitarbeiter:innen für eine Beförderung vorschlagen. Die Entscheidung über die jährlichen Beförderungen wird schließlich vom Promotion Committee getroffen, das sich aus den Vorständ:innen und der Leitung der Abteilung Human Resources zusammensetzt.

Personalverteilung DenizBank AG

Die Verteilung des Personals entsprechend der verschiedenen Karrierelevel gestaltete sich im Berichtsjahr wie folgt:

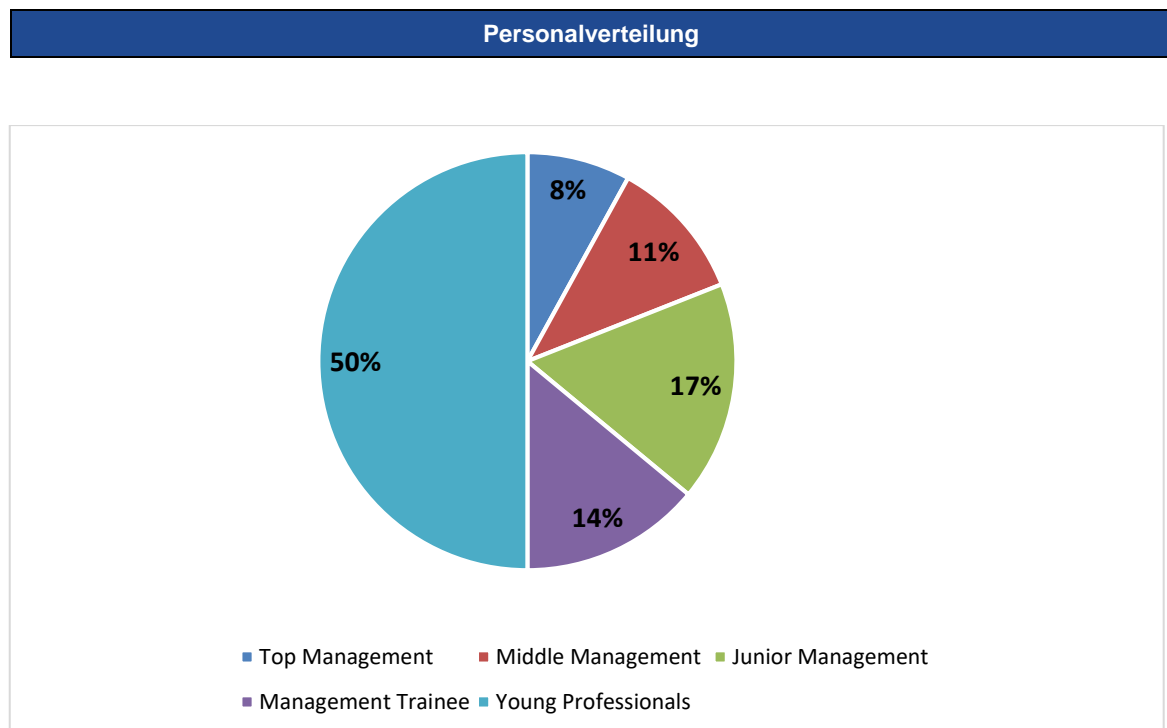


Abbildung 4: Personalverteilung der DenizBank AG

Das Top Management setzt sich aus dem Management Board, den Direktor:innen und Gruppenleiter:innen zusammen. In die Kategorie Middle Management fallen jegliche Mitarbeiter:innen, die den Titel Abteilungsleiter:in und stellvertretende:r Abteilungsleiter:in tragen. Koordinator:innen, Manager sowie Filialleiter:innen zählen zum Junior Management. Als Management Trainees werden Assistant Coordinator, Auditor:innen sowie Legal Counsels bezeichnet. Unter den Begriff der Young Professionals fallen unsere jüngeren Mitarbeiter:innen, die üblicherweise Schul- und Studienabgänger mit keiner oder wenig Berufserfahrung sind und ihre ersten Schritte in die Berufswelt setzen.

Code of Conduct

Um ihre Kund:innen, das Unternehmen, dessen Reputation und auch ihre Mitarbeiter:innen in ihren Handlungen zu schützen und zu stärken, hat die DenizBank AG einen Code of Conduct verabschiedet. Über den Code of Conduct werden wichtige Unternehmenswerte definiert, die für alle Mitarbeiter:innen unternehmensweit Gültigkeit haben und damit einen verbindlichen Handlungsrahmen darstellen. Diese Werte sind:

Integrität

Integrem Handeln – in Einklang mit den Unternehmenswerten das Richtige zu tun – kommt innerhalb der DenizBank AG allergrößte Bedeutung zu. Es bildet das Fundament der Unternehmenskultur.

Unterstützung von Mensch und Umwelt

Die DenizBank AG versteht ihre Mitarbeiter:innen als ihr wichtigstes Kapital. Durch ein faires Vergütungssystem, Transparenz in Bezug auf Kommunikation und Entscheidungsfindung und individuelle Weiterbildungsmaßnahmen wird ein wertschätzender Rahmen geschaffen, der es Mitarbeiter:innen ermöglicht, sich selbst zu entfalten und zu wachsen.

Darüber hinaus bemüht sich die DenizBank AG zu jederzeit um den schonenden Umgang mit Ressourcen und ermutigt und bekräftigt Mitarbeiter:innen darin, Vorschläge zur weiteren Reduktion von Ressourcenverbrauch vorzubringen.

Diversität

Fortschritt und Innovation entstehen aus Synergien unterschiedlicher Fähigkeiten, Perspektiven, Bedürfnisse und Erwartungen. Die DenizBank AG setzt aus Überzeugung auf Vielfalt. Als internationaltätiges Unternehmen vereint sie Mitarbeiter:innen aus 23 Nationen und 29 Sprachen unter einem Dach.

Respekt

Teamgeist, Toleranz und gegenseitiges Vertrauen markieren wichtige Eckpfeiler im Wertekatalog der DenizBank AG und im täglichen Gespräch mit Kund:innen und Kolleg:innen. Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Rasse, Hautfarbe, ethnischer oder sozialer Herkunft, genetischer Merkmale, Sprache, Religion oder Weltanschauung, politischer oder sonstiger Überzeugungen, Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, Vermögen, Geburt, Behinderung, Alter oder sexueller Orientierung werden in der DenizBank AG ausnahmslos nicht akzeptiert.

Ehrlichkeit, Offenheit und Transparenz

Die DenizBank AG fördert aktiv eine Speak-up-Kultur, in der alle Mitarbeiter:innen jederzeit ihre Standpunkte und Perspektiven darlegen können. Ehrlichkeit, Offenheit und Transparenz werden auf allen Unternehmensebenen gefordert und gefördert. So wird eine Unternehmenskultur geschaffen, die es der DenizBank AG und ihren Geschäftspartner:innen und Kund:innen erlaubt, auf einer den gemeinsamen Austausch fördernden Ebene zusammenzuarbeiten.

Verantwortung

Die DenizBank AG und ihre Mitarbeiter:innen halten sich zu jederzeit an sämtliche gesetzlichen Vorgaben und regulatorischen Bestimmungen sowie die internen Richtlinien und gültige Marktpraktiken.

Darüber hinaus nimmt der Code of Conduct in seinen Darstellungen auch Bezug auf andere wichtige Unternehmensrichtlinien, wie etwa jene für die Bereiche Compliance oder Anti-Money-Laundering. Der Code of Conduct wird neuen Mitarbeiter:innen bei Unternehmenseintritt ausgehändigt und kann zudem jederzeit im Intranet eingesehen werden.

Zudem hat die DenizBank AG ein Disciplinary Committee eingerichtet, in dem schwerwiegende Fehlhandlungen und Verstöße gemeinsam mit dem Vorstand, Head of Legal Department und Head of Human Resources thematisiert werden. Die Ereignisse werden detailliert besprochen und entsprechende Maßnahmen und Konsequenzen ergriffen. Diese können je nach Schwere des Verstoßes bis hin zu strengen personellen Konsequenzen führen.

KENNZAHLEN ZU DEN MITARBEITER:INNEN DER DENIZBANK AG		2022
Mitarbeiter:innen gesamt		396
-	davon in Österreich tätig	336
o	davon vollzeitbeschäftigt	260
o	davon teilzeitbeschäftigt	50
o	davon Karenzen	26
o	Langzeitkrankenstände	0
-	davon in Deutschland tätig	60
o	davon vollzeitbeschäftigt	44
o	davon teilzeitbeschäftigt	9
o	davon Karenzen	7
o	Langzeitkrankenstände	0
	abgewickelte Trainings	100
	Neueinstellungen	75
	Unternehmensaustritte	111
	Langzeitbeschäftigte im Unternehmen (>5 Jahre)	196
	Fluktuationsrate	27,4%
	Anteil weiblicher Mitarbeiterinnen im Unternehmen	53% (210)
Mitarbeiter:innen nach nationaler Herkunft		
	Österreich	190
	Türkei	137
	Deutschland	36
	Albanien, Aserbaidschan, Belgien, Bulgarien, China, Schweiz, Spanien, Frankreich, Griechenland, Kroatien, Ungarn, Kirgisistan, Mazedonien, Niederlande, Polen, Russland, Serbien, Slowakei, Ukraine, Usbekistan	33
	gesprochene Sprachen innerhalb der DenizBank AG	29

Tabelle 5: Mitarbeiterkennzahlen der DenizBank AG

Die DenizBank AG und ihre Umwelt

Der schonende Umgang mit natürlichen Ressourcen ist heute absolutes Kernthema nachhaltiger Umweltpolitik. Dessen ist sich auch die DenizBank AG bewusst, deren Mitarbeiter:innen daher stets bemüht sind, Ressourcen so effizient wie möglich einzusetzen und Verschwendungen aller Art zu vermeiden.

Große Bedeutung kommt im Rahmen des verantwortungsvollen Einsatzes natürlicher Ressourcen auch der Trennung nicht vermeidbarer Abfälle zu. Denn erst durch sie wird hochwertiges Recycling und damit ein schonender Umgang mit Ressourcen möglich.

Um die Abfalltrennung innerhalb des Unternehmens weiter zu optimieren, wurde im Berichtsjahr ein neues Mülltrennungssystem in der Zentrale in Wien eingeführt. Durch begleitende kommunikative Maßnahmen wurde die Belegschaft zudem weiter für die Themen Abfallvermeidung und Abfalltrennung sensibilisiert.

In den Filialen wurde die Reinigung elektrischer Geräte zudem von gasbetriebenen Druckluftdosen auf elektrische Staubgebläse umgestellt.

Datenträger der DenizBank AG wurden 2022 fachgerecht über die Firma REISSWOLF Österreich GmbH entsorgt.

VERWERTUNGSKENNZAHLEN (IN TONNEN)	2022
Sperrmüll	0,000
Datenträgervernichtung	0,000
Elektroschrott	0,000
Bildschirme	0,000
Bleiakkumulatoren	0,083

Tabelle 6: Verwertungskennzahlen

Papierverbrauch

Der Papierverbrauch konnte auch im Berichtsjahr 2022 und damit zum vierten Mal in Folge gesenkt werden. Maßgeblich dafür verantwortlich sind auf der einen Seite organisatorische und anhaltende pandemiebedingte Effekte und auf der anderen Seite vor allem auch das innovative Kernbankensystem der DenizBank AG. Gemeinsam mit dem Workflow-Management-System „ROTA“ soll so Schritt für Schritt ein papierloses Büro geschaffen werden.

PAPIERVERBRAUCH DENIZBANK AG (IN KG)	2022
In Österreich:	
Druckpapier	2.500
Toiletten- und Handpapier	1.600
Briefpapier und Kuverts	2.125
Österreich Gesamt	6.225
In Deutschland:	
Druckpapier	923 ¹
Toiletten- und Handpapier	311 ¹
Briefpapier und Kuverts	88 ¹
Deutschland Gesamt	1.322¹
DenizBank AG Gesamt	7.547¹

Tabelle 7: Papierverbrauch der DenizBank AG

Der Papierverbrauch ist damit seit 2018 (10.589 kg) um rund drei Tonnen (3.042 kg) im Jahr 2022 zurückgegangen.

¹ Aufgrund zum Berichtszeitraum noch nicht geschaffener interner Strukturen konnte für den Bereich Deutschland der Papierverbrauch nicht exakt erhoben werden. Es handelt sich daher bei den angegebenen Zahlen um Schätzwerte, die sich an dem Verbrauch der Mitarbeiter:innen (Filialen) in Österreich orientieren und entsprechend hochgerechnet wurden. Für den Stromverbrauch wurden in Österreich die Verbrauchszahlen per Jahresende des Anbieters Energieallianz Austria GmbH herangezogen. Für Deutschland beruht die Summe auf den (geschätzten) Verbräuchen der entsprechenden Filialen. Hierbei wurden Hochrechnungen entsprechender bisheriger Verbräuche herangezogen. Der Wasserverbrauch kann bis dato nur für die Zentrale in Wien genau wiedergegeben werden. Für die Filialen in Österreich und Deutschland wurden die tatsächlichen Verbrauchszahlen von Musterfilialen auf das jeweilige Filialnetz umgerechnet.

Energieverbrauch

Durch den Einsatz von stromsparender Hardware wie beispielsweise LED-Monitoren, LED-Leuchten und Computern der neuesten Generation nimmt die DenizBank AG ihre gesellschaftliche Verantwortung in Hinblick auf effizienten Energieverbrauch wahr. Ziel der DenizBank AG ist es, auch die Beleuchtungsanlagen in den Filialen und der Zentrale so weit wie möglich auf energiesparende LED-Technologie umzustellen. Ein Konzept, das Wirkung zeigt: Auch aufgrund der Nutzung energiesparender Technologien gelang es, den Stromverbrauch im Vergleich zum Vorjahr um etwa 10% auf 766.667 kWh zu senken.

Darüber hinaus ist es für die DenizBank AG eine Selbstverständlichkeit, ausschließlich Energie zu beziehen, die zu 100 % frei von Atomstrom ist.

Um in Zukunft Energie noch nachhaltiger zu beziehen, ist für das Dach der Unternehmenszentrale in Wien eine eigene Photovoltaikanlage installiert worden. Diese Photovoltaikanlage ist seit August 2022 in Betrieb, damit wurden im Jahr 2022 insgesamt 9.202,84 kWh Strom für unser Gebäude erzeugt.

STROMVERBRAUCH DENIZBANK AG (IN KWH)	2022
Stromverbrauch Filialen Österreich	268.593 ¹
Stromverbrauch Filialen Deutschland (inkl. Zweigniederl.)	145.821 ¹
Stromverbrauch Zentrale	352.253 ¹
Gesamt	766.667¹

Tabelle 8: Stromverbrauch der DenizBank AG

Wasserverbrauch & Einkaufspolitik

Auch im Rahmen des Wasserverbrauchs wird selbstverständlich auf einen schonenden Umgang mit der Ressource geachtet und auch hier gelang es, im Vergleich zum Vorjahr eine deutliche Reduktion an Ressourcenverbrauch zu erzielen. Der Wasserverbrauch konnte vor allem durch die anhaltenden pandemiebedingten Effekte (Home Office) um 33% auf auf 1.325k Liter gesenkt werden.

WASSERVERBRAUCH DENIZBANK AG (IN TAUSEND LITERN)	2022
Wasserverbrauch Filialen Österreich	372 ¹
Wasserverbrauch Filialen Deutschland	197 ¹
Wasserverbrauch Zentrale	676 ¹
Gesamt	1.245¹

Tabelle 9: Wasserverbrauch der DenizBank AG

Mobility

Sowohl der Standort der Firmenzentrale als auch jene der Filialen der DenizBank AG sind so gewählt, dass sie möglichst einfach mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht werden können. Dies ermöglicht es nicht nur den Kund:innen der DenizBank AG sondern auch den Mitarbeiter:innen selbst, auf öffentliche Verkehrsmittel auf ihren Wegen zur Zentrale oder zu den Filialen zu setzen.

Zudem werden laufend weitere Besprechungs- und Seminarräume der DenizBank AG mit moderner Videokonferenztechnologie ausgestattet. Ziel dieser Maßnahme ist es, die Anzahl der Dienstreisen und damit einhergehend die dadurch entstehenden Umweltbelastungen zu verringern. Der Flugverkehr hat im Berichtsjahr zugenommen, mit der Berücksichtigung, dass während der Pandemie nur sehr wenige Flüge durchgeführt wurden.

Der Kraftstoffverbrauch der firmeneigenen Fahrzeugflotte ist im Vergleich zu vor zwei Jahren auch im vergangenen Jahr auf niedrigem Niveau geblieben. Während 2020 noch 13.160 Liter verbraucht wurden, reduzierte sich dieser Wert 2021 um 59 % auf 5.461 Liter und lag 2022 mit 5.972 Litern nur geringfügig über dem Vorjahresverbrauch.

ANZAHL FLÜGE (DENIZBANK AG)		2022
Anzahl der Flüge		65
Treibstoffverbrauch (in Litern)		5.972

Tabelle 10: Fluganzahl & Treibstoffverbrauch

Nichtfinanzielle Leistungsindikatoren des DenizBank AG

UNTERNEHMENSSTANDORTE		2022
DenizBank AG		
Filialen gesamt		20
- davon in Österreich		13
- davon in Deutschland		7
Anteil an Risikopositionen jeweils gemessen an den gesamten Aktiva		2022
taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten		3,33%
nicht taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten		9,67%
Derivate gegenüber Unternehmen, die nicht zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen verpflichtet sind		29,52%
Handelsportfolio		0,69%
Kurzfristige Interbankenkredite		48,31%
		0,0026%
		0,81%
KENNZAHLEN ZU DEN MITARBEITERN DER DENIZBANK AG		2022
Mitarbeiter:innen gesamt		396
- davon in Österreich tätig		336
o davon vollzeitbeschäftigt		260
o davon teilzeitbeschäftigt		50
o davon Karenzen		26
o Langzeitkrankenstände		0
- davon in Deutschland tätig		60
- davon vollzeitbeschäftigt		44
o davon teilzeitbeschäftigt		9
o davon Karenzen		7
o Langzeitkrankenstände		0
o abgewickelte Trainings		100
Neueinstellungen		75
Unternehmensaustritte		111
Langzeitbeschäftigte im Unternehmen (>5 Jahre)		196
Fluktuationsrate		27,4%
Anteil weiblicher Mitarbeiterinnen im Unternehmen		53% (210)
Mitarbeiter:innen nach nationaler Herkunft		
Österreich		190
Türkei		137
Deutschland		36
Albanien, Aserbaidschan, Belgien, Bulgarien, China, Schweiz, Spanien, Frankreich, Griechenland, Kroatien, Ungarn, Kirgisistan, Mazedonien, Niederlande, Polen, Russland, Serbien, Slowakei, Ukraine, Usbekistan		33
gesprochene Sprachen innerhalb der DenizBank AG		29
KENNZAHLEN ZU UMWELTEINFLÜSSEN DER DENIZBANK AG		2022
In Österreich:		
Druckpapier		2.500
Toiletten- und Handpapier		1.600
Briefpapier und Kuverts		2.125
Österreich Gesamt		6.225
In Deutschland:		
Druckpapier		923 ¹
Toiletten- und Handpapier		311 ¹
Briefpapier und Kuverts		88 ¹
Deutschland Gesamt		1.322¹
DenizBank AG Gesamt		7.547¹
Stromverbrauch (in kWh)		
Stromverbrauch Filialen Österreich		268.593 ¹
Stromverbrauch Filialen Deutschland		145.821 ¹

Stromverbrauch Zentrale	352.253 ¹
Gesamt	766.667¹
Wasserverbrauch Filialen Österreich	372 ¹
Wasserverbrauch Filialen Deutschland	197 ¹
Wasserverbrauch Zentrale	676 ¹
Gesamt	1.245¹
Anzahl Flüge	65
Treibstoffverbrauch (in l)	5.972
Verwertungskennzahlen (in Tonnen)	
Sperrmüll	0,000
Datenträgervernichtung	0,000
Elektroschrott	0,000
Bildschirme	0,000
Bleiakkumulatoren	0,083

Tabelle 11: Nichtfinanzielle Leistungsindikatoren der DenizBank AG

Wien, am 15.02.2023

Der Vorstand

Wouter Van Roste
Vorsitzender

Hayri Cansever
Vorstandsmitglied

Mag. Dina Karin Hösele
Mitglied