



Addiko Bank

Konsolidierter
nichtfinanzieller Bericht 2020

Inhaltsverzeichnis

Einführung	3
1. Addiko Bank	5
1.1. Strategie der Addiko Bank	6
1.2. Rolle der Addiko Bank in der Gesellschaft	7
1.3. Verkaufsmethoden und Produktbezeichnung	9
1.4. Zugang zu Produkten und deren Leistbarkeit	10
1.5. Die Addiko-Mitarbeiterstrategie - Mission und Vision	12
1.5.1. Anzahl der Mitarbeiter	12
1.5.2. Altersstruktur der Mitarbeiter des Konzerns	13
1.5.3. Bildungsniveau	14
1.5.4. Inaktive Mitarbeiter	14
1.5.5. Personalentwicklung	14
1.5.6. Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter	15
1.5.7. Diversität und Chancengleichheit	16
1.5.8. Einstellung von Mitarbeitern	17
1.5.9. Aus- und Weiterbildung - Learning and Personal Growth	17
1.5.10. Leistungs- und Entwicklungsgespräche sowie zielorientiertes Management	17
1.5.11. Vergütung	18
1.5.12. Mitarbeiterzufriedenheit	18
1.5.13. Auszeichnungen im Employer Branding	19
1.6. Compliance in der gesamten Gruppe	19
1.6.1. Der Code of Business Conduct and Ethics	19
1.6.2. Menschenrechte	19
1.6.3. Bekämpfung von Korruption und Bestechung	19
1.6.4. Whistleblowing	20
1.6.5. Transparenz	20
1.6.6. Interessenskonflikte	20
1.6.7. Compliance Management	21
1.6.8. Trainings	21
1.6.9. Schutz von Kundendaten	21
1.6.10. Informationssicherheit	22
1.7. Umweltbelange	22
1.7.1. Raumentimierung	22
1.7.2. Energieeinsparung	23
1.7.3. Reduktion der CO ₂ -Emissionen - neue Fahrzeuggeneration	24
1.7.4. Reisemanagement	24
1.7.5. Dokumentmanagementsystem	24
1.7.6. Auswirkungen des digitalen Banking	24
1.7.7. Papierreduzierung und nachhaltiges Drucken	25
1.7.8. Allgemeine Sensibilisierung	25
2. GRI-Inhaltsindex	26
3. Impressum	29

Einführung

Die Addiko Bank ist eine große Kapitalgesellschaft, die ein Unternehmen von öffentlichem Interesse ist und das in § 243b und § 267a UGB festgelegte Kriterium erfüllt, im Jahresdurchschnitt auf konsolidierter Basis mehr als 500 Arbeitnehmer zu beschäftigen. Weil sie diese spezifischen Kriterien erfüllt, erstellt die Addiko Bank daher nach geltendem Recht einen konsolidierten nichtfinanziellen Bericht.

Im Rahmen einer aus Vertretern mehrerer Unternehmensbereiche bestehenden Expertengruppe führte die Addiko Bank eine Wesentlichkeitsprüfung durch und definierte und präzierte dabei die maßgeblichen nichtfinanziellen Themen. Ziel war u.a. das Zusammentragen von Informationen über die wirtschaftlichen, sozialen und umweltrelevanten Auswirkungen der Geschäftstätigkeit der Addiko Bank. Die Auswirkungen der Geschäftstätigkeit der Addiko Bank auf Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft wurden hinsichtlich Ausmaß, Wahrscheinlichkeit und Einflussfähigkeit untersucht. In der Entscheidungsfindung wurde dabei neben § 243b und § 267a UGB, in denen der Fokus auf Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange, die Achtung der Menschenrechte und die Bekämpfung von Korruption und Bestechung gelegt wird, auch die Materiality Map¹ des amerikanischen Sustainability Accounting Standards Board (SASB) berücksichtigt.

Basierend auf den Ergebnissen der Expertengruppe und einer entsprechenden Analyse definierte die Addiko Bank ihre wichtigsten Interessensgruppen. Diese bestehen aus Kunden, Arbeitnehmern, Betriebsrat, Aufsichtsrat, Aktionären, Regulierungsbehörden, Lieferanten und Dienstleistern, Interessensvertretungen, Mitbewerbern und Rating-Agenturen. Darüber hinaus wurden die in diesem nichtfinanziellen Bericht genannten Themen als wesentlich festgelegt. Außerdem wurde u.a. festgestellt, dass die Addiko Bank, ihre Geschäftsbeziehungen, ihre Produkte oder Dienstleistungen keine wesentlichen Risiken für das Produktdesign und Lifecycle Management darstellen bzw. keine negativen Auswirkungen auf diese haben, da die Addiko Bank lediglich Produkte im Zusammenhang mit täglichen Bankgeschäften anbietet, die wenig bis gar keine Beratungsleistungen erfordern und für eine Standardisierung geeignet sind.

Die wichtigsten Themen im vorliegenden nichtfinanziellen Bericht umfassen insbesondere die Rolle der Addiko Bank in der Gesellschaft, den Zugang zu Produkten und deren Leistbarkeit, Verkaufsmethoden und Produktbezeichnung, Mitarbeiter (einschließlich Gleichberechtigung, faire Arbeitsbedingungen, Vergütung und Förderung) sowie Compliance in der gesamten Gruppe (einschließlich Bekämpfung von Korruption und Bestechung, Schutz von Kundendaten und Datensicherheit).

Des Weiteren hat die Addiko Bank die 17 Ziele für nachhaltige Entwicklung (Global Sustainable Development Goals, SDGs) berücksichtigt, die 2015 von der Generalversammlung der Vereinten Nationen als Kern der Agenda 2030 festgelegt wurden.

Im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit kann die Addiko Bank einen Beitrag zur Umsetzung der Ziele „Gesundheit und Wohlergehen“ (3), „Geschlechtergleichstellung“ (5), „Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum“ (8) und „Maßnahmen zum Klimaschutz“ (13) leisten.



Gesundheit und Wohlergehen

Die Addiko Bank fördert Gesundheit und Wohlergehen. Die Mitarbeiter der Addiko Bank werden zu einem gesunden und aktiven Lebensstil motiviert. In den Büröküchen wird gesunde Ernährung gefördert und Mitarbeiter werden zu Mitgliedschaften in lokalen Fitnessstudios sowie Teilnahmen an Business Runs und lokalen Marathons ermutigt. Ebenfalls gibt es bei der Addiko Bank häufig im Büro durchgeführte Gesundenuntersuchungen sowie Gastreferenten zum Thema Gesundheitsbewusstsein. Weitere Informationen sind in Kapitel 1.5.12. enthalten.



Geschlechtergleichstellung

Die Addiko Bank hat eine Group Diversity and Inclusion Policy erarbeitet und diese in allen Addiko-Ländern eingeführt. Darin werden konzernweite Diversitätsziele für Geschäftsleitungen und Aufsichtsräte festgelegt. Alle Schulungen für Führungskräfte wurden im Hinblick auf die Einbeziehung von Diversität und Integration überarbeitet und das zweite Jahr in Folge wurde ein „Diversity Forum“ abgehalten. Dabei wurde diskutiert und überlegt, durch welche Maßnahmen ein integratives Arbeitsumfeld gefördert werden kann. Eine Maßnahme betrifft z.B. die Auszeichnung aller Unternehmen der Addiko Bank als Top-Arbeitgeber bis 2022. Durch solche Auszeichnungen wird bestätigt, dass im Arbeitsalltag Gleichberechtigung herrscht sowie integrative Maßnahmen und Richtlinien umgesetzt werden. Weitere Informationen sind in Kapitel 1.5.7. enthalten.

¹ The SASB Foundation (2018): SASB Materiality Map, abgerufen unter <https://materiality.sasb.org/> am 15. November 2019.



Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum

Entsprechend den Bemühungen der Addiko Bank, gut bezahlte und qualitativ hochwertige Jobs zu schaffen und Berufseinsteigern Beschäftigungsmöglichkeiten zu bieten, haben die Addiko Bank a.d., Serbien (ABSE) und die Addiko Bank d.d., Bosnien & Herzegowina (ABSA) 2019 mit der Universität Belgrad und der Universität Sarajewo Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen. Ziel ist die Förderung von Praktika und Zusammenarbeit. Darüber hinaus arbeiten die Addiko Bank d.d., Kroatien (ABC) und die Addiko Bank a.d., Montenegro (ABM) eng mit Universitäten und Studentenorganisationen in den jeweiligen Ländern zusammen, um mehr Beschäftigungsmöglichkeiten für junge Absolventen zu schaffen. Des Weiteren ist in den Regionen, in denen die Addiko Bank tätig ist, immer noch hohes Potenzial für die Weiterentwicklung der Finanzintermediation und für Verbesserungen der Digitalisierung gegeben. Weitere Informationen sind in Kapitel 1.4. enthalten.



Maßnahmen zum Klimaschutz

Der Klimaschutz stellt einen bedeutenden Bestandteil der Geschäftstätigkeit der Addiko Bank dar. Ziel der Addiko Bank ist es, zu einem stärkeren Umweltbewusstsein beizutragen. Durch optimierte Geschäftsprozesse wird ein nachhaltiger Ansatz der kontinuierlichen Reduzierung von CO₂-Emissionen und Plastik sowie der Einsparung von Energie verfolgt. Weitere Informationen sind in Kapitel 1.7. enthalten.

1. Addiko Bank

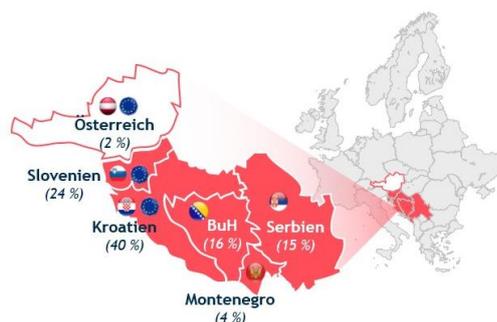
Die Addiko Gruppe ist eine Bankengruppe im mittel- und südosteuropäischen Raum (CSEE) mit Hauptniederlassung in Wien (Österreich), die sich auf Privatkunden (Consumer) sowie kleine und mittlere Unternehmen (SME) spezialisiert hat. Die Addiko Gruppe ist über sechs Tochterbanken in fünf Ländern im CSEE-Raum tätig: Kroatien, Slowenien, Bosnien und Herzegowina (wo die Addiko Gruppe zwei Banken betreibt), Serbien und Montenegro. Mit ihren sechs Tochterbanken betreut die Addiko Gruppe ca. 0,8 Mio. Kunden im CSEE-Raum über ein gut verteiltes Netzwerk von 168 Filialen sowie über moderne digitale Bankvertriebskanäle.

Die Addiko Bank AG, die österreichische Mutterbank, ist ein in Wien, Österreich, registriertes konzessioniertes Kreditinstitut mit Vollbanklizenz, notiert an der Wiener Börse, und wird von der österreichischen Finanzmarktaufsicht sowie der Europäischen Zentralbank beaufsichtigt. Die Addiko Bank AG betreut ihre Tochterbanken mittels konzernweiter Strategien, Richtlinien und Kontrollen und verwaltet die Liquiditätsreserven der Gruppe.

Die Addiko Gruppe positionierte sich mit einer klaren Strategie als spezialisierter Bankkonzern für Consumer und SME mit dem Schwerpunkt auf dem Ausbau des Consumer- und SME-Kreditgeschäfts sowie des Zahlungsverkehrs („Fokusbereiche“). In diesem Bereich bietet die Addiko Gruppe unbesicherte Kreditprodukte für Consumer sowie Betriebsmittelkredite für ihre SME-Kunden an, und finanziert sich überwiegend über Privatkundeneinlagen. Die Addiko Gruppe hat ihre Kreditportfolios in den Bereichen Mortgage, Public Finance und Large Corporates („Nicht-Fokusbereiche“) in den letzten Jahren kontinuierlich reduziert und auf diese Art und Weise liquide Mittel und Kapital für das sukzessive Wachstum ihrer Portfolios in den Bereichen Consumer und SME bereitgestellt.

Die Addiko Gruppe bietet ein modernes Kundenerlebnis im Einklang mit ihrer Strategie des „straightforward banking“, die als „focus on essentials, deliver on efficiency and communicate simplicity“ beschrieben ist. Bankprodukte und -dienstleistungen wurden besonders in den Segmenten Consumer und SME standardisiert, um die Effizienz zu steigern, ein hervorragendes Kundenerlebnis zu bieten und eine robuste Qualität der Kreditportfolios beizubehalten. Der Aufbau starker Kompetenzen im Risikomanagement ist erforderlich, um das Portfolio im Einklang mit dem umsichtigen Risikoansatz der Addiko Gruppe zu verwalten. Eine erfolgreiche Kreditvergabe an Consumer und SME erfordert eine hervorragende Risikobewertung, Automatisierung und Mahnwesen. Die Addiko Gruppe investiert kontinuierlich in Talente, um ein starkes Risikomanagement zu gewährleisten.

Addiko Bank, % der Vermögenswerte der Gruppe (gerundet)



~0,8 Mio. Kunden	168 Filialen	€ 5,9 Mrd. Vermögens- werte gesamt	66 %-34 % Verteilung der Vermögenswerte EU vs. EU- Beitrittsländer
€ 3,6 Mrd. Kredite und Forderungen	€ 4,7 Mrd. Kunden- einlagen	€ 852 Mio. Eigenkapital	ba2 Rating von Moody's (Baseline Credit Assessment)

1.1. Strategie der Addiko Bank

Die Addiko Gruppe konzentriert ihre Aktivitäten auf die Segmente Consumer und SME, denen sie unbesicherte Kreditprodukte sowie Zahlungsdienstleistungen anbietet. Das Wertversprechen in diesen Fokusbereichen basiert auf Komfort (wenn möglich eine einzige Interaktion) und Geschwindigkeit (schnell genug, dass die Kunden keine alternativen Lösungen benötigen), da Kunden aus diesen Gruppen mit größerer Wahrscheinlichkeit standardisierte und einfache Produkte und Dienstleistungen benötigen, für die Komfort und Geschwindigkeit wichtiger sind als Beratungsdienste.

Die Addiko Gruppe verfügt über ein gut verteiltes Filialnetz in der Region, um ihre digitalen Angebote zu bewerben und gleichzeitig aktuellen Kunden und potentiellen Neukunden die Gewissheit zu geben, persönlich mit Bankvertretern sprechen oder eine Unterschrift leisten zu können, falls dies rechtlich erforderlich ist.

Die Entwicklung digitaler Funktionen ist eine wesentliche Säule für die Umsetzung der Strategie der Addiko Gruppe. Durch die Digitalisierung von Vertrieb und Service kann die Addiko Gruppe ihren Zielkunden mehr Komfort und Geschwindigkeit bieten, operativ effizient arbeiten, Kosten optimieren und gleichzeitig eine größere Reichweite im Vergleich zu einem rein physischen Filialnetz erzielen, während sich der digitale Reifegrad in den Märkten der Addiko Gruppe erhöht.

Die folgenden Stärken sind die Haupttreiber, die es der Addiko Gruppe ermöglichen, ihre Strategie erfolgreich umzusetzen:

Gut positionierte Region für Konvergenz des noch nicht ausreichend durchdrungenen Bankensektors

Die Addiko Gruppe ist in der letzten Konvergenzregion der EU tätig, in der die Finanzintermediation gering ist und die digitale Transformation noch im Entstehen begriffen ist. Darüber hinaus wächst der unbesicherte Privatkundenkreditmarkt in der Region schneller als in der EU. Die Addiko Gruppe ist davon überzeugt, dass das Angebot eines unkomplizierten Bankgeschäfts mit modernen digitalen Funktionen eine solide Basis für die Steigerung des zukünftigen Geschäfts in der Region bietet.

Eine gut etablierte, überregionale Plattform mit Synergiepotenzialen hinsichtlich Wettbewerbsfähigkeit

Fundiertes internationales Know-how, lokale Kompetenzen und die Präsenz in CSEE-Ländern bilden die Basis für ein regionales Team, das eine schlanke und effiziente Plattform für die Umsetzung seiner Geschäftsstrategie bietet. Die Addiko Gruppe verfügt über ein effizientes Betriebsmodell, in welchem sie Schlüsselfunktionen in Tochtergesellschaften ausgelagert. Dies ermöglicht eine Kostenreduktion durch Zentralisierung von Diensten, Skaleneffekten, Agilität und Umsetzungsvermögen sowie die Anziehung von Talenten.

Transformation in einen fokussierten Consumer- und SME-Spezialisten

Die Addiko Gruppe hat sich von einer Universalbank in eine Spezialbank für die CSEE-Region gewandelt, mit Schwerpunkt auf hochprofitable Kredite für Consumer und SME („Fokusbereiche“), die mit einfachen, komfortablen und digital gestützten Angeboten serviert werden. Die Addiko Gruppe bietet unkompliziertes Banking an, was sich auch in der Kommunikation mit Kunden konsequent widerspiegelt. Komfort und Schnelligkeit zählen zu den wichtigsten Faktoren für Kunden aus dem Consumer- und SME-Bereich. Die Spezialisierung der Addiko Gruppe auf die Kreditvergabe in diesem Bereich wird durch ein umsichtiges Risikomanagement des aus vergangenen Geschäften bestehenden, soliden Portfolios im Nicht-Fokusbereich unterstützt, das im Rahmen eines geplanten Abbaus genutzt werden kann, um die Expansion in das Consumer- und SME-Geschäft zu finanzieren.

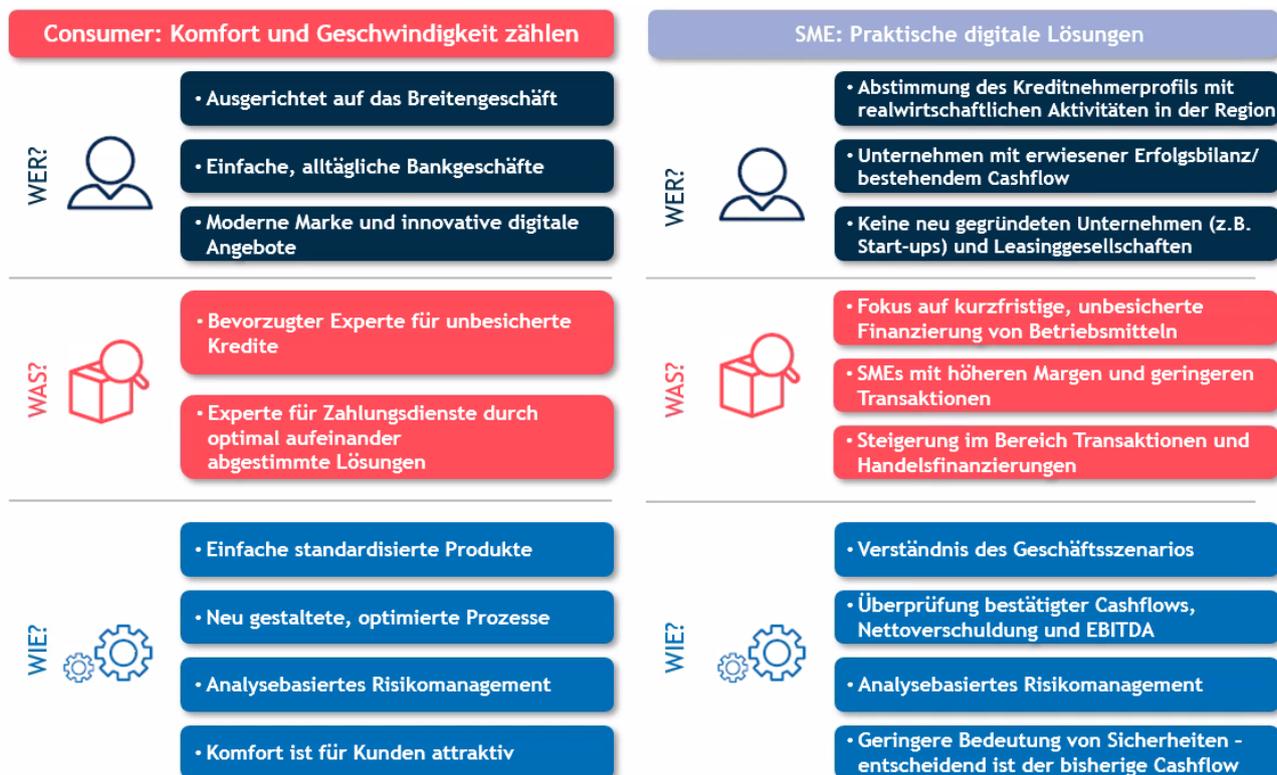
Erschließung von Wachstumspotenzial in traditionellen Märkten mit innovativen digitalen Lösungen

Die Addiko Gruppe hat die Weiterentwicklung des digitalen Bankings in den Mittelpunkt ihrer Strategie gestellt. Sie implementierte technologische Lösungen, die sich in weiter entwickelten Märkten bereits bewährt haben, in den CSEE-Märkten jedoch als innovativ angesehen werden. Die Addiko Gruppe geht davon aus, dass die Fokussierung auf das digitale Banking dazu beitragen wird, Marktanteile in ihren „Fokusbereichen“ zu gewinnen, ohne das Filialnetz ausbauen zu müssen.

Solide bilanzielle Grundlage für weiteres Gewinnwachstum

Die Addiko Gruppe verfügt über eine solide und gut kapitalisierte Bilanz, die den Ausbau ihres Geschäfts in den „Fokusbereichen“ Consumer und SME unterstützt. Die Addiko Gruppe arbeitet in Bezug auf Finanzierung, Risikoparameter und Kapitalbasis mit starken Parametern, die es der Addiko Gruppe finanziell ermöglichen, ihre Strategie umzusetzen.

Consumer- und SME-Konzept der Addiko Gruppe



1.2. Rolle der Addiko Bank in der Gesellschaft

Die Addiko Gruppe nimmt ihre Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und ihren Stakeholdern ernst. Sie setzt sich aktiv im Bereich Corporate Social Responsibility (CSR) ein und versucht stets, in der Region, in der sie tätig ist, ihren Beitrag zu leisten - durch die Unterstützung von gemeinnützigen Projekten und Initiativen sowohl durch ehrenamtliche Arbeit als auch durch Spenden. Viele dieser Aktivitäten sind Teil der Initiative „Addiko Cares“ und spiegeln sich im Addiko-Unternehmenswertesystem wider - in anderen Worten, dies ist Addiko's Art, den Gemeinden, in denen sie lebt, arbeitet und tätig ist, etwas zurückzugeben. In den letzten Jahren haben hunderte Mitarbeiter an CSR-Projekten teilgenommen und ihre Zeit und Energie einem guten Zweck gewidmet.

Addiko bot auch im Jahr 2020 einen Rahmen für verschiedene CSR-Aktivitäten, wenn auch aufgrund der Covid-19-Pandemie in etwas geringerem Umfang. Im März und April lag der Fokus in sämtlichen Märkten der Addiko Gruppe auf der Unterstützung medizinischer Institutionen zum Kauf von medizinischer und/oder Schutzausrüstung.

Während der Covid-19-Pandemie setzte die Addiko Gruppe proaktiv und rasch alle nötigen und möglichen Maßnahmen um, um weiterhin wesentliche Bankdienstleistungen anbieten zu können. Es wurden die entsprechenden Vorsichtsmaßnahmen ergriffen, um die Gesundheit und Sicherheit aller Mitarbeiter und Partner zu schützen. Außerdem wurden geeignete Maßnahmen umgesetzt, um Kunden einen sicheren und uneingeschränkten Zugang zu allen Bankdienstleistungen zu ermöglichen, wobei ein besonderer Fokus auf digitale Dienstleistungen und Kommunikationskanäle gelegt wurde.

Auch unter diesen herausfordernden Umständen setzte Addiko weiterhin auf Innovation im digitalen Banking und entwickelte neue Produkte und Funktionen, wie etwa mAccount in Serbien, mLoan in Montenegro und eine neugestaltete virtuelle Filiale in Kroatien. Addiko setzt in ihrer Entwicklung weiterhin den Fokus auf Komplettdienstleistungen, um ihren Kunden rein digitale Kredite und Girokonten anbieten zu können. Die Addiko Gruppe behält auch ihre Herangehensweise bei, Kunden in finanziell herausfordernden Situationen zu unterstützen; so bietet Addiko etwa unkomplizierten Zugang zu Moratorien und zielgerichtete Unterstützungsprogramme an und unterstützt die Kunden dabei, auf unkomplizierte Weise fundierte finanzielle Entscheidungen zu treffen.

Im Folgenden werden Good-Practice-Beispiele aus den einzelnen Ländern herausgegriffen.

Österreich

Aufgrund der eingeschränkten Möglichkeiten für ehrenamtliche Arbeit der Mitarbeiter sammelte die Addiko Bank AG bei einer weihnachtlichen Spendenaktion (dem „Addiko-Adventkalender“) mehr als EUR 10.000. Die Mitarbeiter der Addiko Bank AG konnten an jedem Geschäftstag im Dezember ein neues Fenster des Adventkalenders öffnen und für eine von zwölf gemeinnützigen Organisationen in Wien und Klagenfurt abstimmen. Täglich gingen EUR 350 an die NPO mit den meisten Stimmen, EUR 150 an die Organisation auf dem zweiten Platz und EUR 50 an die Organisation auf dem dritten Platz. Die Organisation, die zwischen 1. und 23. Dezember die meisten Stimmen bekam, erhielt zusätzlich EUR 1.200 für das letzte Adventkalender-Fenster. Außerdem spendeten die Mitarbeiter auch individuell an Organisationen ihrer Wahl.

Bosnien & Herzegowina

Anfang 2020 stand ganz im Zeichen der Schlussphase des Mitarbeiter-Freiwilligenprojekts „One gift for one smile“. In diesem Projekt erhielten kranke und sozial schwache Kinder in Banja Luka, Ost-Sarajevo, Teslić, Bijeljina und Sarajevo Pakete mit Nahrungsmitteln und Hygieneartikeln. Das ehrenamtliche Engagement der Mitarbeiter der Addiko Bank bestand auch in persönlichen Kontakten mit Kindern aus Waisenhäusern in Tuzla und Sarajevo sowie in freiwilligen Blutspenden. Schulkinder aus Mostar und Sarajevo erhielten Schulbücher und -materialien.

Am Beginn der Covid-19-Krise hatte die Unterstützung medizinischer Institutionen beim Kauf von Beatmungsgeräten, Tests und anderer Schutzausrüstung Priorität. Die Addiko Bank Bosnien & Herzegowina initiierte diese Aktivitäten im Bankensektor. Durch das Zusammenwirken der Banken konnten Spenden an die drei größten medizinischen Zentren in Sarajevo, Mostar und Banja Luka getätigt werden.

Die Addiko Bank Bosnien & Herzegowina spendete auch Schutzausrüstung und Hygieneartikel an kulturelle Institutionen, wie etwa das Nationaltheater in Sarajevo, und an drei Einrichtungen in Banja Luka: das Nationaltheater, das Kulturzentrum Banski Dvor und das Stadttheater Jazavac, mit dem die Addiko Bank Bosnien & Herzegowina seit Jahren ein traditionelles Partnerschaftsabkommen unterhält. Die Spenden ermöglichten ihnen, in diesen herausfordernden Zeiten ihren Betrieb aufrechtzuerhalten. Studenten in Tuzla und Banja Luka erhielten Tablet-Spenden, um an Online-Kursen teilnehmen zu können. Das Jahr endete mit der freiwilligen Tätigkeit beim mobilen Team von Organisationen, die Menschen mit Behinderungen betreuen.

Kroatien

Vor der Pandemie nahmen die Mitarbeiter der Addiko Bank Kroatien in der Hauptniederlassung in Zagreb traditionell an freiwilligen Blutspenden teil. Mit dem Ausbruch von Covid-19 wurden alle freiwilligen Aktivitäten unterbrochen, um die Sicherheit der Mitarbeiter während der Krise zu gewährleisten. Um das kroatische Gesundheitssystem im Kampf gegen die Pandemie zu unterstützen, spendete die Addiko Bank Kroatien an die Krankenhäuser KBC Osijek und KB Dubrava, zwei primär für Atemwegserkrankungen eingerichtete Intensivstationen zur Betreuung von Patienten mit Covid-19, so dass diese die nötigen medizinischen Geräte und Schutzausrüstungen anschaffen konnten. Außerdem wurden allen Kunden, die im Gesundheitssektor tätig sind, die Girokonto- und Girokontopaketsgebühren für drei Monate erlassen. So zeigte die Addiko Bank Kroatien ihre Anerkennung für die Rolle von Gesundheitspersonal, das im Kampf gegen Covid-19 an vorderster Front stand.

Wenig später, im Dezember 2020, erschütterte Kroatien ein gewaltiges Erdbeben. Die Addiko Bank Kroatien reagierte sofort und den Kunden in der vom Erdbeben direkt betroffenen Gespanschaft Sisak-Moslavina wurden ihre monatlichen Girokontoführungsgebühren für Dezember 2020 erlassen. In der Hauptniederlassung der Addiko Bank Kroatien sammelten die Mitarbeiter Unterstützung für betroffene Bürger. Die Addiko Bank Kroatien leistete auch eine finanzielle Spende an UNICEF und ihre Aktivitäten, die Kinder und ihre Familien in von Erdbeben betroffenen Gebieten mit psychosozialen Hilfsleistungen unterstützen, sowie konkrete Unterstützung bei der Lieferung von Schutzausrüstung und Hygieneartikeln.

Als Weihnachtsgeschenk für Kunden und Partner wählte die Addiko Bank Kroatien Schokolade und Seife, die von sehbehinderten Personen und Menschen mit Beeinträchtigungen in den Vereinen Sfera visia und Hedona hergestellt wurden, und unterstützte so deren Aktivitäten im Rahmen des Projektes „Addiko Cares“. Trotz der unvorhersehbaren Umstände konnten 2020 kulturelle Veranstaltungen in der Festung Šibenik sowie Online-Filmvorführungen des Filmfestivals Zagreb stattfinden, die die Addiko Bank Kroatien mit Stolz unterstützte.

Montenegro

Im Jahr 2020 wurden mehrere ehrenamtliche Aktivitäten durchgeführt. Die Mitarbeiter der Addiko Bank Montenegro legten einen Teil ihres monatlichen Einkommens zur Seite und sammelten Spenden zum Kauf von 100 humanitären Hilfspaketen. Außerdem spendeten sie Schulbedarf an Kinder aus besonders bedürftigen Familien. Die Addiko Bank Montenegro spendete Kindern, die in der „Sparwoche“ geboren wurden, EUR 200, zusätzlich zu einer Spende der Zentralbank Montenegro über EUR 200.

Zusätzlich zum Engagement und der Solidarität der Mitarbeiter spendete die Addiko Bank Podgorica an die nationale Koordinierungsstelle sowie an das klinische Zentrum, um so das montenegrinische Gesundheitssystem in der Anschaffung von medizinischer und Schutzausrüstung während der Covid-19-Pandemie zu unterstützen. Leider vereitelte die Pandemie 2020 zahlreiche kulturelle Veranstaltungen, doch die Freiluftveranstaltung „Summer Jam“, unterstützt von der Addiko Bank Montenegro, im Rahmen derer 17 verschiedene Popkonzerte stattfanden, konnte in den Sommermonaten mit Erfolg abgehalten werden.

Serbien

Im Zuge der Covid-19-Pandemie beschloss die Addiko Bank Serbien, Mittel, die ursprünglich für Unternehmensveranstaltungen und -versammlungen geplant gewesen waren, zur Unterstützung gemeinnütziger Initiativen einzusetzen, um bedürftigen Personen zu helfen. Außerdem spendete die Addiko Bank Serbien an das Institut für Virologie, Impfstoffe und Seren „Torlak“ sowie an die Nationale Organisation für Seltene Erkrankungen (NORBS).

Um die Sicherheit ihrer Mitarbeiter zu gewährleisten, fanden keine externen ehrenamtlichen Tätigkeiten wie in den Vorjahren statt. Vor der Pandemie hatte die Addiko Bank Serbien die Gelegenheit, Partnerschaften mit kulturellen Institutionen sowie Veranstaltern von traditionellen Veranstaltungen zu knüpfen, wie etwa dem lokalen Theater „Atelier 212“ und dem Musicology-Festival.

Slowenien

Die zahlreichen humanitären Aktivitäten der Addiko Bank Slowenien bestanden 2020 etwa in Nahrungsmittel-, Kleidungs- und Schulmaterialspenden für Kinder aus benachteiligten Familien am Beginn des neuen Schuljahres sowie zu Weihnachten. Es wurden auch Spenden an Kinder geliefert, die ihre Weihnachtsferien in der Klinik für Pädiatrie des Universitätsklinikums Maribor verbringen mussten.

Während der ersten Welle der Covid-19-Pandemie spendete die Addiko Bank Slowenien Computerausrüstung an die Grundschule Bršljin in Novo mesto, um Kindern aus sozial benachteiligten Familien und kinderreichen Familien die Möglichkeit zu geben, an Distance-Learning teilzunehmen. Außerdem erging eine Spende an Schutzmasken an 13 Seniorenheime, um einen besseren Schutz für ältere Personen und ihre Pfleger zu gewährleisten. Im Rahmen der Eröffnung der renovierten Filialen in Celje und Koper spendete die Addiko Bank Slowenien an die Grundschule Glazija sowie an die Wohltätigkeitsorganisation Palčica Pomagalčica zur Unterstützung der Kampagne „Catch your dreams“.

Außerdem setzte die Addiko Bank Slowenien 2020 ihre erfolgreiche Kooperation mit Kino Šiška, dem Zentrum Sloweniens für zeitgenössische Musik, darstellende Kunst und bildende Kunst, in der neuen Saison fort.

1.3. Verkaufsmethoden und Produktbezeichnung

Im Einklang mit ihrem Grundsatz der Bereitstellung unkomplizierter Banklösungen achtet die Addiko Bank insbesondere auf transparente, direkte und klare Kommunikation. Dieses Prinzip wird im Rahmen der Kommunikationskonzepte auf allen Plattformen verfolgt.

Die drei Grundsätze hinter der Bereitstellung unkomplizierter Banklösungen sind: „Focus on the Essentials“, „Deliver Efficiency“ und „Communicate Simplicity“. Für die Kunden bedeutet dies, dass Addiko ihnen die Auswahl erleichtern und praktisches Service bieten. Gleichzeitig wird das Ansehen von Addiko als verantwortlicher Kreditgeber gewährleistet. Diese Leistungen und Ergebnisse wurden von unabhängigen Behörden gewürdigt und mit Kundenservice-Zertifikaten ausgezeichnet. So wurde etwa, wie zuvor schon der ABC und der Addiko Bank d.d., Slowenien (ABS) auch der ABBL und der ABSA von der International Certification Association (ICERTIAS) das „Customers' Friend Certificate“ verliehen. Gleichzeitig sind Vertreter der Addiko Bank als Mitglieder in nationalen Bankenverbänden vertreten und dort intensiv in die Entwicklung und Umsetzung von Branchenstandards im Einklang mit höchsten ethischen Grundsätzen eingebunden.

Wie wichtig es der Addiko Bank ist, ein verantwortlicher Kreditgeber zu sein, spiegelt sich insbesondere im Produktdesign sowie in der späteren Kommunikation und Werbung wider. In Anzeigen und Werbungen werden Produkteigenschaften direkt und transparent dargestellt, wobei der Vertrieb und das umsichtige Risikomanagement vollständig aufeinander abgestimmt sind.

Bei ihrer Produktwerbung verwendet die Addiko Bank zur Gewährleistung vollständiger Transparenz repräsentative Beispiele und versorgt ihre Kunden mit allen für eine bewusste Finanzierungsentscheidung notwendigen Informationen. Noch genauere Informationen zu Produkten und Dienstleistungen sind jederzeit auf den Websites der Addiko Bank verfügbar.

Während der gesamten durch die Covid-19-Pandemie verursachten globalen Krise behielt die Addiko Gruppe ihre Herangehensweise bei, die in ihrer Mission und Strategie definiert ist: Kunden in finanziell herausfordernden Situationen zu unterstützen, ihnen raschen Zugang zu Moratorien und Unterstützungsprogrammen zu gewähren und ihnen zu helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen. Ein Kundenbetreuungsprojekt in Kroatien ist ein gutes Beispiel dafür: Das Ziel ist, Kunden durch den gesamten Prozess des Moratoriums zu begleiten, sie proaktiv anzusprechen und ihnen frühzeitig die besten Lösungen anzubieten. Kunden, die ihren Arbeitsplatz verloren haben, wird zusätzliche Hilfe angeboten, indem ihnen ein praktischer und verständlicher Leitfaden zur Vorbereitung auf den Online-Bewerbungsprozess zur Verfügung gestellt wird. In einer Kundenumfrage unter 1865 Kunden, die Moratorien in Anspruch nahmen, zeigten sich 92 % mit den Maßnahmen zufrieden und 74 % würden die Addiko Gruppe ihren Freunden und Familien empfehlen.

Alle Vermarktungsmaßnahmen zeigten Wirkung. Als einer der wichtigsten Indikatoren für die Kundenzufriedenheit verzeichnet die Addiko Bank in den letzten Jahren einen kontinuierlichen Anstieg der Markenerwägung (also eine höhere Anzahl an Kunden, welche die Addiko Bank für ihre Bankgeschäfte in Betracht ziehen würden).

Dies und die Tatsache, dass der Bekanntheitsgrad der Marke Addiko Bank in allen Märkten wie gewünscht angestiegen ist, untermauern das gute Image der Addiko Bank. Die Addiko Bank glänzt mit ehrlicher Werbung unter Berücksichtigung der höchsten Standards und Werte, die ein verantwortungsbewusster Kreditgeber vertreten sollte - und die von der Addiko Bank auch gelebt werden.

1.4. Zugang zu Produkten und deren Leistbarkeit

Mit dem Ziel der Bereitstellung eines umfassenden Zugangs zu ihren Produkten und Dienstleistungen beantwortet die Addiko Bank Fragen zu allgemeinen finanziellen Belangen entsprechend ihrem Ansatz „Focus on the Essentials“. Die Addiko Bank handelt in Bezug auf Barrierefreiheit im Einklang mit allen lokalen Gesetzen und Vorschriften. Über die Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen hinaus arbeitet die Addiko Bank kontinuierlich an der Verbesserung der Barrierefreiheit ihrer Filialen (Rollstuhlrampen etc.).

Consumer-Geschäft

Die Privatkunden der Addiko Gruppe können über die digitalen Bankdienstleistungen der Addiko Gruppe digitale Bankgeschäfte durchzuführen. Nichtkunden finden auf spezifischen Kreditseiten weitere Details und Antragsfunktionen für die Privatkundenprodukte der Addiko Gruppe, wie etwa interaktive Rechner, Kontaktformulare und eine mehrkanalige Akquisitionsplattform / einen Chatbot für Verkaufsgespräche mit Fokus auf die Produkte des individuellen Marktes. Addiko führte Chat-Banking ein und war eine der ersten Banken in der Region, die Bankdienstleistungen auf der Nachrichten- und Voice-Plattform Viber anbietet.

Die Kontaktzentren haben eine Schlüsselrolle in der Bereitstellung von Dienstleistungen an Kunden, der Beschleunigung von Cross-Selling-Aktivitäten, der Verbesserung von Kundenbetreuungsprogrammen und der digitalen Akquisition. Außerdem sind sämtliche Bankomatgeräte moderne Geräte mit neuen Funktionen, und es steht eine ausreichende Anzahl an Bankomatgeräten zur Verfügung.

Die Addiko Gruppe tritt mit ihren Privatkunden vorwiegend in Filialen in Kontakt und erwartet einen wachsenden Anteil aus digitalen und alternativen Kontaktmöglichkeiten (wie etwa Express-Einrichtungen mit mehr multifunktionellen Selbstbedienungsgeräten, virtuellen Filialen, Teams aus kompetenten Verkäufern, die auf dem Arbeitsgelände der Kunden anwesend sind), digitalen Kanälen und Partnerschaften mit Dritten in den kommenden Jahren.

Während der Covid-19-Pandemie verstärkte die Addiko Gruppe ihre Remote-Kapazitäten und bietet so ihren Kunden eine große Bandbreite an Kontaktmöglichkeiten an. Es werden sowohl online als auch über Telefon Unterstützung angeboten,

sodass die Kunden unkompliziert ihre alltäglichen Bankgeschäfte abwickeln, neue Produkte erwerben und Karten sperren oder ersetzen lassen können.

Die Kapazitäten der Addiko-Kontaktzentren wurden aufgestockt und neue Funktionen eingeführt, um eine bessere Kommunikation mit den Kunden zu ermöglichen; diese umfassen Videofunktionen, IVR-Chats und Termine in Filialen.

Während der Lockdowns war das Filialnetzwerk teilweise geschlossen, um sowohl Kunden als auch Mitarbeiter zu schützen. Wenn sie geöffnet waren, wurden die Filialen regelmäßig gründlich gesäubert und desinfiziert, die Mitarbeiter trugen Masken und Handschuhe, und es wurden in den Filialen Schutzschilder angebracht, um allen, die die Filialen der Addiko Gruppe betreten, einen zusätzlichen Schutz gegen das Virus zu bieten.

Addiko Bank@Work war auch weiterhin eine wichtige Säule der Geschäftsstrategie der Addiko Gruppe - durch ihren proaktiven Ansatz hält die Addiko Gruppe das Komfortversprechen ein, das sie ihren Kunden gibt. In Hinblick auf das alltägliche Bankgeschäft versucht die Addiko Gruppe, sich von der Konkurrenz abzuheben, indem sie hochwertige Online- und mobile Bankdienstleistungen, innovative Bankkanäle sowie innovative Arten, die Kunden in der Abwicklung ihrer alltäglichen finanziellen Bedürfnisse zu unterstützen, anbietet, etwa durch die Bereitstellung verschiedener Arten von Zahlungsmethoden.

Die Addiko Bank nutzt die virtuelle Filiale, ihre Banking-Komplettlösung, die 2019 in Kroatien eingeführt wurde, und veröffentlichte eine neue Version dieser App, um das Kundenerlebnis zu verbessern; auch in der Addiko Bank Slowenien (ABS) begann nun die Entwicklung dieses Konzepts.

Zusätzlich zu mLoan, das 2019 in Serbien eingeführt wurde und durch das bestehende Kunden der Addiko Bank einen Antrag für einen neuen Kredit stellen und diesen erhalten können, startete die Addiko Bank a.d. Serbien eine ähnliche Komplettlösung zur Eröffnung von Girokonten - die Bank bereitet sich nun darauf vor, Anfang 2021 allen Kunden in Serbien das Komplett-Krediterlebnis in der mobilen Banking-App zugänglich zu machen.

Seit Q4 2020 ist die mLoan-Lösung auch für Kunden der Addiko Bank in den Unternehmen der Addiko Bank in Montenegro (Addiko Bank a.d., Montenegro) und Bosnien (Addiko Bank a.d., Banja Luka und Addiko Bank d.d., Sarajevo) verfügbar. Um die moderne Kundenbetreuung zu unterstützen, führte die Addiko Gruppe basierend auf den aktuellsten Standards für Benutzeroberflächen und Nutzererfahrung vollständig neue Internet- und Mobile-Banking-Konzepte ein. Lösungen wie Photo Pay und die Einführung von Chat-Diensten sind Beispiele für das Engagement der Addiko Gruppe, kontinuierlich Verbesserungen der Dienstleistungsstandards vorzunehmen.

Die Addiko Gruppe legt einen besonderen Fokus auf den Verkauf standardisierter Produkte (unbesicherte Kredite und Kontopakete) über digitale Kanäle gemäß den jeweiligen spezifischen Marktbeschränkungen/-einschränkungen. Die Produkte sind digital verfügbar, was Simulationen (wenn zweckmäßig), Komplettverkäufe (wenn rechtlich zulässig) und Neukundengewinnung ermöglicht.

2020 wurde in Kroatien und Slowenien ein hochmodernes Kreditantragsverarbeitungssystem in Kombination mit einer Kreditentscheidungs-Engine eingeführt, das schon in den Unternehmen der Addiko Bank in Serbien, Bosnien & Herzegowina und Montenegro eingesetzt wurde. Die Veröffentlichung von Inhalten in sozialen Medien, die Förderung regelmäßiger digitaler Kommunikation, die Umsetzung von Funktionen wie Chat Pay über Viber, ein Chatbot, sowie eine dem digitalen Zeitalter entsprechende Filialgestaltung - all dies trägt zur Stärkung der digitalen Dimension der Marke der Addiko Gruppe, der Erreichbarkeit für Kunden und dem Komfort bei. Die Addiko Gruppe setzte weiterhin auf einen kreativen Marketingansatz in allen Märkten, in denen sie tätig ist; so wurden sogenannte „Red Days“ organisiert und Kunden spannende Aktionen, vorwiegend für Kleinkredite, angeboten. Für die im Aktionszeitraum gestellten Kreditanträge haben Kunden die Möglichkeit, bis zu 50 % Zinsnachlass zu erhalten, die erste Rate auf ihr Girokonto rückerstattet zu bekommen oder ein Auto zu gewinnen.

SME und Corporate Business

Im Firmenkundenbereich werden alle SME-Kunden der Addiko Bank von ihrem persönlichen Relationship-Manager betreut. Die Relationship-Manager haben ihre Basis in 40 SME Business Centers in den Ländern, in denen die Addiko Bank tätig ist. Die Relationship-Manager sind nicht nur für den Verkauf von Bankprodukten zuständig, sondern betreuen ihre jeweiligen Kunden auch als zuverlässige Finanzberater. In den Filialen der Addiko Bank, die in SME Business Centers untergebracht sind, wird der Laufkundschaft das gesamte Produktspektrum angeboten, während SME-Kunden in allen anderen Filialen der Addiko Bank grundlegende Services im Zusammenhang mit der Kontoführung in Anspruch nehmen können. Relationship-Manager im Segment SME besuchen ihre aktuellen sowie potenzielle Kunden proaktiv vor Ort.

Seit 2018 vergeben die Unternehmen der Addiko Bank in Serbien und Slowenien Betriebsmittelkredite und Handelsfinanzierungen über eine digitale Plattform. Firmenkunden können solche Produkte entweder in einem der SME Business Centers der Addiko Bank oder über einen Relationship-Manager beantragen, der ausgestattet mit einem iPad zum Kunden kommt. Die Kunden durchlaufen anschließend einen optimierten digitalen Prozess, der zu einer gültigen Kreditentscheidung führt.

2019 entwickelte die Addiko Bank für SME-Kunden in Kroatien dieselben Funktionen, gefolgt von Montenegro sowie Bosnien und Herzegowina im dritten Quartal 2020. Gleichzeitig arbeitet die Addiko Bank an der Einführung weiterer Produkte und Produktkategorien in den digitalen Kanälen.

2019 schloss die Addiko Bank die Vereinheitlichung des E-Banking in allen Ländern, in denen die Addiko Bank tätig ist, ab. In diesem Zusammenhang führte die Addiko Bank vor kurzem eine vollständig überarbeitete E-Banking-Plattform für Firmenkunden in Slowenien und in Montenegro (2019) sowie in Kroatien, in Bosnien & Herzegowina und in Serbien (2018) ein.

Die neue E-Banking-Plattform wurde in Zusammenarbeit mit Schlüsselkunden mit dem Hauptaugenmerk auf Benutzerfreundlichkeit und Kundenerlebnis, insbesondere in Bezug auf Transaktionen, gestaltet. Darüber hinaus bietet sie die technische Grundlage dafür, den Vertriebskanal E-Banking von einem reinen Informationsbeschaffungskanal mehr und mehr in einen Selbstbedienungskanal umzuwandeln, wo Kunden selbst digitale Produkthanträge stellen können.

1.5. Die Addiko-Mitarbeiterstrategie - Mission und Vision

Die Kultur bei der Addiko Gruppe entwickelt sich kontinuierlich weiter und spiegelt ihre Prinzipien des Vertrauens, der Integrität und der klaren Leistungsorientierung wider. Addiko's Vision ist „Straightforward Banking“ und in diesem Sinne transformiert Addiko ihre Geschäftskultur, um zu definieren, wie Addiko ihr Geschäft voranbringen - wie Addiko Ziele setzen, Ergebnisse erzielen und wie Addiko ihre Angestellten rekrutieren, beschäftigen, entwickeln und motivieren, die wiederum das Geschäft voranbringen, indem sie Umsatz erzeugen. Dies tut Addiko, indem sie ihre Führungskräfte alle Möglichkeiten gibt, um Veränderung zu bewirken, die Mitarbeitereinbindung zu fördern und ihre „Values and Behaviors“ in ihren täglichen Aktivitäten zu stärken. Addiko setzt den Fokus darauf, schrittweise einen „Great Place to Work“ aufzubauen. Addiko ist stolz auf ihre Mitarbeiter und ihre zahlreichen Erfolge.

Die Rolle von HR (Human Resources) ist es, das Personalmanagement zu stärken und das Unternehmen dabei zu unterstützen, die Strategie des Straightforward Banking durch Addikos Mitarbeiter umzusetzen.

Das HR-Team arbeitet mit der Initiative „Business to Shape the Workplace“ und optimiert dadurch die Teamstruktur, verwaltet die HR-Kosten und ermöglicht Arbeitsweisen, die die Zusammenarbeit, Verbindung, Einbindung sowie Ergebnisse verbessern. HR-Prozesse wie Einstellungs-, Entwicklungs-, Talent- und Leistungsmanagement gewährleisten, dass die Mitarbeiter zur Unternehmenskultur passen und engagiert sind, profitables Unternehmenswachstum in einem dynamischen EU-Bankenumfeld zu erzielen, während sie die Regeln solider Corporate Governance einhalten.

Die Verantwortung der Mitarbeiter der Addiko Bank zeigt sich auch in dem intensivierten Fokus auf interne Kommunikation. Das Intranet der Addiko Bank wurde aktualisiert und es finden mehrmals im Jahr Meetings mit dem Vorstand statt. Ob persönlich oder in einem virtuellen Umfeld, die Mitarbeiter können sich frei zu strategisch wichtigen Themen äußern.

1.5.1. Anzahl der Mitarbeiter

Zum Ende des Geschäftsjahres 2020 beschäftigte die Addiko Bank insgesamt 2.847 Mitarbeiter.

Die Mehrheit der Mitarbeiter der Addiko Bank sind in Vollzeit und mit unbefristeten Arbeitsverträgen angestellt.

Überblick über Personalstand, Arbeitsverträge und Arbeitszeitmodelle JE 2020

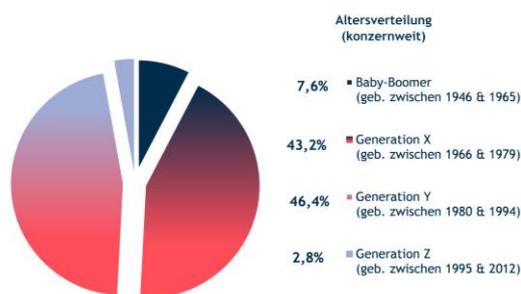
JE 2020 (Geschlecht, Arbeitsverträge, Arbeitszeitmodelle)	Geschlechterverteilung			Arbeitsvertrag		Arbeitszeitmodell	
	SUMME	Personalst and WEIBLICH	Personalst and MÄNNLICH	UNBEFRISTET	BEFRISTET	VOLLZEIT	TEILZEIT
ADDIKO GRUPPE SUMME	100% 2.847	70,4% 2.003	29,6% 844	94,3% 2.684	5,7% 163	99,1% 2.820	0,9% 27
Addiko Bank AG Austria	133	53	80	125	8	121	12
Addiko Bank d.d. Croatia	963	687	276	916	47	960	3
Addiko Bank d.d. Slovenia	336	206	130	325	11	328	8
Addiko Bank d.d., Bosnia & Herzegovina (Sarajevo)	368	290	78	323	45	367	1
Addiko Bank a.d., Bosnia & Herzegovina (Banja Luka)	339	268	71	322	17	338	1
Addiko Bank a.d. Serbia	532	381	151	521	11	531	1
Addiko Bank a.d. Montenegro	176	118	58	152	24	175	1

1.5.2. Altersstruktur der Mitarbeiter des Konzerns

Das durchschnittliche Alter der Mitarbeiter der Addiko Bank beträgt 40,9 Jahre, wobei die Anzahl der zur Generation Z gehörenden Mitarbeiter kontinuierlich steigt (+1.0 % im Vergleich zu 2019).

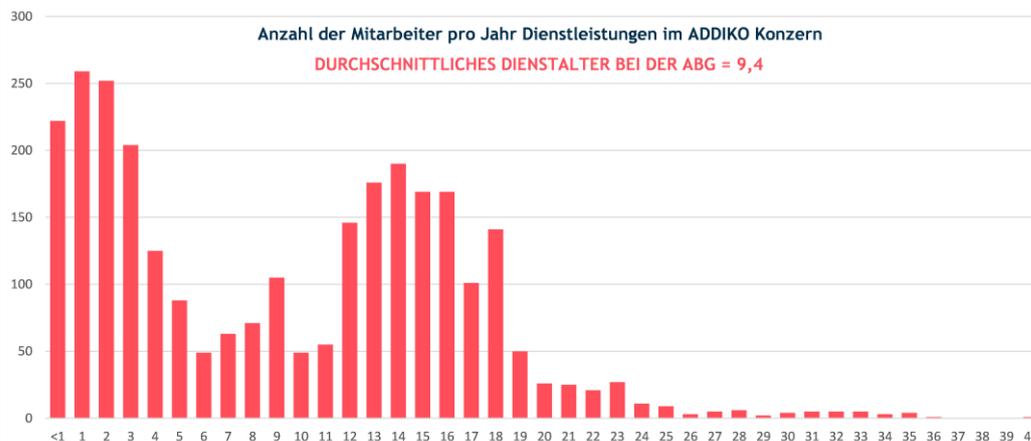
Überblick Altersverteilung zum JE20

Altersverteilung nach Geschlecht	WEIBLICH		MÄNNLICH	
	HC	%	HC	%
Baby-Boomer (geb. zwischen 1946 & 1965)	155	7,7%	62	7,3%
Generation X (geb. zwischen 1966 & 1979)	879	43,9%	351	41,6%
Generation Y (geb. zwischen 1980 & 1994)	917	45,8%	403	47,7%
Generation Z (geb. zwischen 1995 & 2012)	52	2,6%	28	3,3%



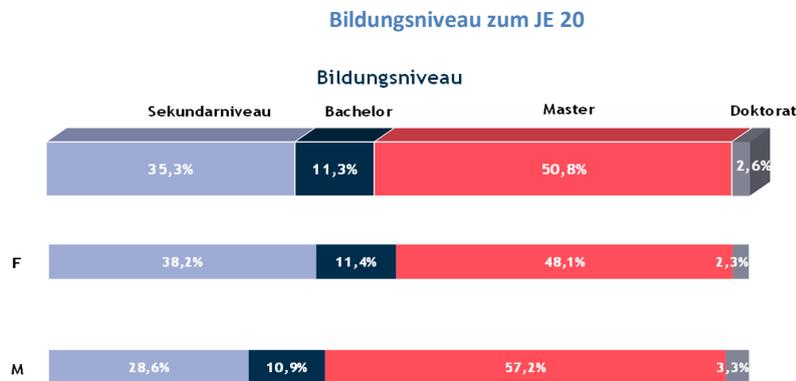
Das durchschnittliche Dienstalter bei der Addiko Bank beträgt 9,4 Jahre. Mehr als 37 % der Mitarbeiter sind seit weniger als fünf Jahren bei der Addiko Bank beschäftigt.

Überblick über die Verteilung des Dienstalters zum JE 2020



1.5.3. Bildungsniveau

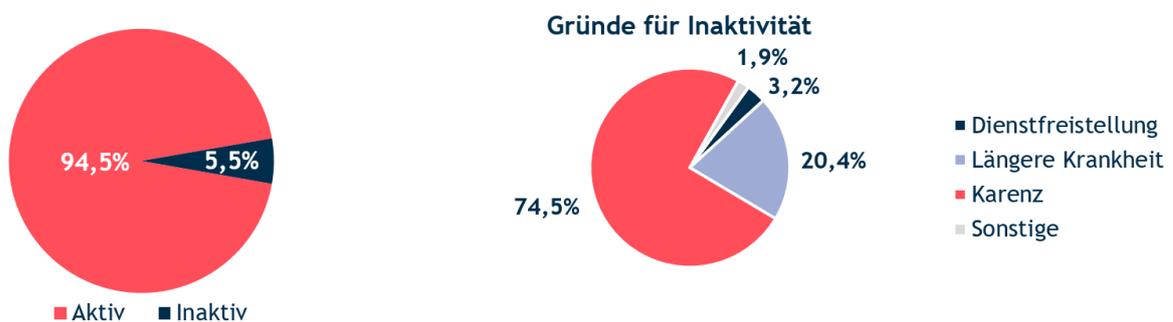
Auf Konzernebene haben mehr als 64 % der Mitarbeiter der Addiko Bank einen Bachelorabschluss oder eine höhere Ausbildung. Die Statistik zeigt Unterschiede im Bildungsniveau: 62 % der weiblichen und 71 % der männlichen Mitarbeiter haben einen akademischen Grad.



1.5.4. Inaktive Mitarbeiter

Zum Ende des Geschäftsjahres 2020 waren auf Konzernebene der Addiko Bank 5,5 % aller Mitarbeiter inaktiv, die meisten davon in Karenz.

Aktive und inaktive Mitarbeiter und Gründe für Inaktivität zum JE20

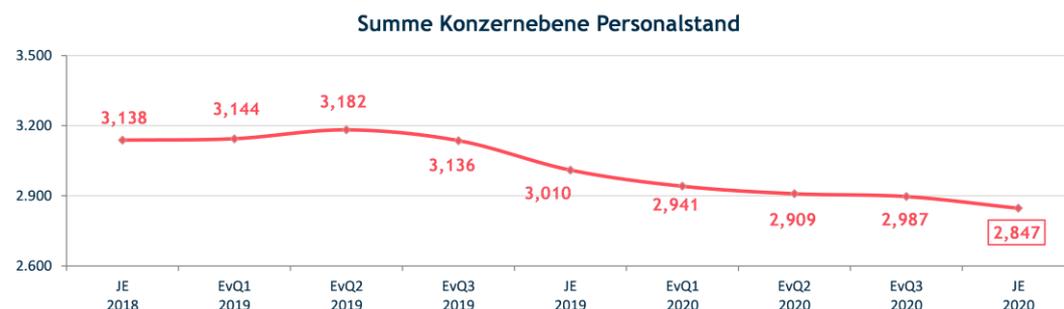


Von allen Mitarbeitern der Addiko Bank befanden sich 8,2 % in Elternzeit (239 Mitarbeiter), davon 230 weibliche und 9 männliche Angestellte.

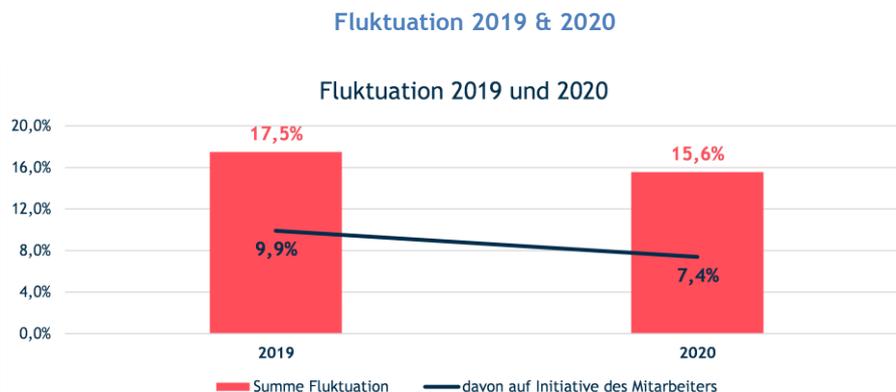
1.5.5. Personalentwicklung

Zum 31. Dezember 2020 waren insgesamt 2.847 Mitarbeiter bei der Addiko Bank beschäftigt, das sind 163 weniger als zum Jahresende 2019.

Entwicklung der Mitarbeiterzahl der Addiko Bank JE 2018 - JE 2020



Im Jahr 2020 nahm die Fluktuation im Vergleich zum Vorjahr ab. Dies zeigte sich in der Messung der gesamten Mitarbeiterfluktuation sowie in der Fluktuation auf Initiative der Mitarbeiter.



1.5.6. Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter

Der Schutz der Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiter stand im Jahr 2020 an erster Stelle. Anfang März wurden Beschränkungen für Reisen und Meetings eingeführt und Richtlinien für die Heimarbeit erlassen. Diese blieben das gesamte Jahr 2020 gültig. Im März 2020 wechselte die Addiko Bank gleichsam ins „Home Office“ und die Anzahl an Mitarbeitern, die in der gesamten Addiko Bank in Heimarbeit beschäftigt waren, erhöhte sich von 200 auf 2000. Ein Drittel der Beschäftigten der Addiko Bank arbeitete aufgrund der Beschaffenheit ihrer Arbeit weiterhin in den Büros und Filialen. Um die persönliche Sicherheit zu gewährleisten, wurden Social-Distancing-Maßnahmen, Verhaltensrichtlinien und verstärkte Hygienemaßnahmen in den Büros umgesetzt. Diese sind seitdem der Standard in den Büros und Filialen der Addiko Bank geworden. Zahlreiche Maßnahmen wurden im Filialnetzwerk umgesetzt. Die Arbeitsstunden in den Filialen wurden gemäß der lokalen Vorschriften zu Gesundheit und Sicherheit während der Covid-19-Pandemie verringert. In allen Filialen wurden rasch Abstandsmaßnahmen umgesetzt, wie etwa Plexiglasscheiben und Hygienemaßnahmen für Angestellte und Kunden.

Die Mitarbeiter wurden mit Masken und Handschuhen ausgestattet und in den Büros weit voneinander entfernt platziert. In den Filialen wurden außerdem Social-Distancing-Maßnahmen eingeführt, um die Anzahl von Kunden und Mitarbeitern pro Quadratmeter zu beschränken. Den Mitarbeitern wurden viele zusätzliche Unterstützungsmöglichkeiten angeboten, einschließlich organisiertem, gefördertem Transport in die Arbeit, Krisenmanagement und Training für Heimarbeit. Das Personal der Filialen wurde in drei Teams eingeteilt.

Das erste Team bestand aus Mitarbeitern, für die spezifische persönliche Umstände zutrafen (chronische Krankheiten, Schwangere, Mitarbeiter mit kleinen Kindern, Pfl egende etc.). Diese Gruppe wurde nach Hause gesandt und in weiterer Folge umgeschult und eingesetzt, um das Personal im Call Center und in den Filialen von zuhause aus zu unterstützen.

Das zweite und das dritte Team arbeiteten in wöchentlichen Schichten, um Social Distancing zu gewährleisten. Die Mitarbeiter in den Call Centers wurden in mehrere Teams eingeteilt, die von verschiedenen Bürostandorten arbeiteten. Der Zweck dieser Maßnahmen bestand darin, das Risiko eines Infektionsausbruchs zu verringern und so die Mitarbeiter und Kunden zu schützen. Das Feedback der Mitarbeiter war positiv; die Mitarbeiter zeigten Anerkennung für die Maßnahmen, die zum Schutz ihrer Sicherheit und auch jener der Kunden getroffen wurden. Im Juni wurden die normalen Filialöffnungszeiten wiederhergestellt, um dem Kundenbedarf gerecht zu werden. Die Addiko Bank wird lokale Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen auch weiterhin genau verfolgen und einhalten und berücksichtigt dabei sowohl die Gesundheit und Sicherheit von Mitarbeitern und Kunden als auch die Betriebskontinuität.

Im ABG-Krankenstandsüberblick ist den Statistiken für 2020 ein Rückgang der Abwesenheiten in Zusammenhang mit Krankenständen im Vergleich zu 2019 zu entnehmen. Dies ist das direkte Ergebnis der zahlreichen Maßnahmen, die getroffen wurden, um die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter zu schützen.

Überblick über ABG-Krankenstände 2019 & 2020

ABG Krankenstände 2019 & 2020 (ohne Elternkarenz)	2019	2020
SUMME Stunden an Krankenständen	198.105	177.909
SUMME Krankenstände % (vs. Gesamtarbeitsstd.)	3,3%	3,2%
davon Krankenstandsstd. FRAUEN	161.492	150.453
Krankenstände FRAUEN % (vs. Gesamtarbeitsstd.)	3,9%	3,9%
davon Krankenstandsstd. MÄNNER	36.613	27.455
Krankenstände MÄNNER % (vs. Gesamtarbeitsstd.)	2,0%	1,6%

Von 3,2 % Abwesenheiten aufgrund von Krankenständen standen 2020 nur 0,07 % mit Arbeitsunfällen in Zusammenhang. Insgesamt waren 10 Mitarbeiter (9 weibliche und 1 männlicher) im Jahr 2020 aufgrund eines Arbeitsunfalls im Krankenstand, wobei die Unfälle auf dem Weg zur oder von der Arbeit passierten.

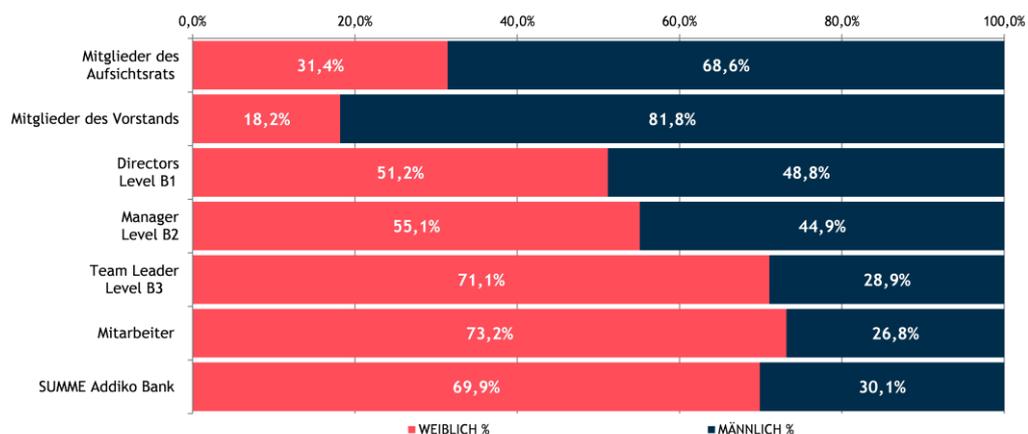
Im Bereich Gesundheit und Gesundheitsvorsorge stellt die Addiko Bank für ihre Mitarbeiter eine Unfallversicherung zur Verfügung und übernimmt die Hälfte der Prämie für eine private Zusatzkrankenversicherung. In den meisten Unternehmen der Addiko Bank zahlt der Arbeitgeber für zusätzliche private Gesundheitsvorsorge.

1.5.7. Diversität und Chancengleichheit

Die Addiko Bank setzt sich für den Aufbau einer vielfältigen und inklusiven Belegschaft ein, unabhängig von Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Nationalität, Religion, nationaler Herkunft, Volksgruppe, sexueller Orientierung, Alter, Farbe, Personenstand und elterlichem Status.

2020 haben alle Unternehmen der Addiko Bank die Group Diversity and Inclusion Policy eingeführt und sich zu den Group Gender Diversity-Zielen bekannt. Im Jahr 2020 konzentrierte sich die Addiko Bank auf ihre Verpflichtung, die Diversität in Positionen im Management und den Aufsichtsräten zu verstärken und erhöhte den Frauenanteil im Aufsichtsrat von 25 % auf 31 %.

Diversität und Chancengleichheit JE20



Die Prinzipien der Diversität und Inklusion sollen das Fundament und die gute Praxis eines inklusiven Arbeitsumfelds stärken und die Talentediversität wahren, finanzielle Gleichstellung sichern, Bewusstsein schaffen, Karrieremöglichkeiten bereitstellen und flexible Arbeitsmodalitäten für die Mitarbeiter der Addiko Bank ermöglichen.

Im Jahr 2020 wurden keine Vorfälle von Diskriminierung festgestellt.

1.5.8. Einstellung von Mitarbeitern

Die Auswahl und Einstellung von Mitarbeitern basiert auf klar definierten Unternehmensanforderungen. Die Addiko Bank schafft ein Umfeld, das die Einstellung von Kandidaten mit unterschiedlichen Hintergründen, Erfahrungen und Perspektiven ermöglicht, um die besten Ergebnisse ohne Einschränkungen zu erzielen.

Für Schlüsselrollen wird auch eine Bewertung der Fähigkeiten und Eignung des Bewerbers (fit & proper) gemäß den europäischen und lokalen regulatorischen Vorgaben durchgeführt. Dabei wird internen Besetzungen und Förderungen der Vorrang gegeben. Der Fokus liegt auf der Identifikation von Talenten. Der Anteil der offenen Führungspositionen, der intern besetzt wurde, beträgt 75 % und insgesamt werden über 60 % der offenen Stellen intern besetzt.

1.5.9. Aus- und Weiterbildung - Learning and Personal Growth

Den Mitarbeitern der Addiko Bank stehen im Laufe ihrer Karriere viele Möglichkeiten zur betrieblichen Aus- und Weiterbildung, Kurse und digitale Lernangebote zur Verfügung. Die Addiko Bank ermutigt ihre Mitarbeiter, sich intern auf offene Positionen zu bewerben und unterstützt bereichsübergreifende Transfers. Auch die Teilnahme an Transformations- und Gruppenprojekten fördert die Berufserfahrung.

Die Addiko Bank ist überzeugt

- von lebenslangem Lernen und einem „Alles-ist-möglich“-Ansatz;
- von der 10:20:70-Entwicklungsregel - 10 % Weiterbildung in Kursen, 20 % Mentoring und Feedback, 70 % betriebliche Weiterbildung;
- dass jeder Mitarbeiter dafür verantwortlich ist, seine Karriere selbst weiterzuentwickeln.

Die Addiko Bank fördert eine Unternehmenskultur, in der auf kontinuierliche Weiterbildung gesetzt wird. Der Erfolg dieser Strategie wurde in der Engagement Survey 2020 bestätigt, in der die Mitarbeiter die Frage nach der Unterstützung ihres Vorgesetzten in ihrer beruflichen Entwicklung („My manager actively supports my professional growth and development“) mit 4,29 von 5 bewerteten.

Es werden auch virtuelle Lernbereiche für die Mitarbeiter eingerichtet, um Micro Learning zu fördern. Das Intranet der Addiko Bank ist eine der Hauptquellen für Materialien zur Führungskräfteentwicklung. Außerdem werden interaktive Business-Vorträge in Form von Master Classes mit Gastvortragenden organisiert. Besonders für Schlüsselkräfte und andere spezifische Mitarbeiter wird ein besonderer Fokus auf die individuelle Entwicklung gelegt.

Im Jahr 2016 gründete die Addiko Bank die Addiko Bank Academy, die Weiterbildungsmöglichkeiten in den Bereichen Leadership, Banking, Risikomanagement, Verkauf und Compliance bietet. Der Fokus der Addiko Bank liegt auf dem Sicherstellen wirkungsvoller Führungskräftekompetenz, regulatorischer Compliance, gestärkten Kompetenzen im Umgang mit Kunden, dem Etablieren von Datenanalysekompetenzen und das Hervorheben des umsichtigen Risikoansatzes durch eLearning sowie andere interne und externe Weiterbildungsmöglichkeiten.

Aufgrund der Auswirkungen der Covid-19-Pandemie ging die durchschnittliche Anzahl an Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiter 2020 im Vergleich zum Vorjahr zurück. Im Jahr 2020 absolvierte jeder Mitarbeiter durchschnittlich 22 Stunden Weiterbildung, während der Durchschnitt 2019 bei 30 Stunden pro Mitarbeiter lag.

Neue Vorstandsmitglieder erhalten umfassende interne und externe Onboarding-Unterstützung, um ihnen eine reibungslose Eingliederung in die Unternehmenskultur und die Arbeitsweisen (Culture and Ways of Working) der Addiko Bank zu ermöglichen. Alle Mitglieder der Geschäftsleitungen innerhalb der Addiko Bank sowie das gesamte Top-Management erhielten ein 360°-Feedback zu ihrer Weiterentwicklung. Darüber hinaus werden zur Gewährleistung der Kompetenz, Fähigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeiter kontinuierlich viele fachliche Weiterbildungen sowie Coaching-Möglichkeiten angeboten.

1.5.10. Leistungs- und Entwicklungsgespräche sowie zielorientiertes Management

Die Addiko Bank fördert eine Leistungs- und Feedbackkultur. Das Leistungsmanagement und regelmäßiges Leistungsfeedback ermöglichen erfolgreiche Leistungen und dienen dem Ziel, die Unternehmensleistung zu verbessern. Das Ziel ist es, den Leistungszyklus immer weiter zu verbessern und dafür eine systematische und professionelle Plattform für faire Leistungsevaluierung und persönliche Entwicklung zu bieten. Das Leistungsmanagementsystem der Addiko Bank wird als

Schlüsselprozess für alle Mitarbeiter angesehen; keine Leistungs- oder Karrierefeedbacks sind nur für jene Mitarbeiter möglich, die weniger als 3 Monate arbeiten. 98 % der Mitarbeiter erhielten 2020 regelmäßiges Leistungs- oder Karrierefeedback.

1.5.11. Vergütung

Die Vergütungsstrategie der Addiko Bank verfolgt das Ziel, Leistungen und Mitarbeit mittels einer angemessenen Kombination aus fixer und variabler Vergütung zu belohnen. Es handelt sich dabei um ein marktbasierendes System, durch das die Addiko Bank einerseits keine übermäßigen Risiken eingeht und andererseits Nachhaltigkeit und langfristige Ergebnisse belohnt.

Die Vergütungspolitik unterliegt den Bestimmungen der anzuwendenden Gesetze, den Leitlinien der europäischen Bankenaufsichtsbehörde (EBA), den von jeder lokalen Nationalbank festgelegten Entscheidungen sowie den EU-Richtlinien zur Kapitaladäquanz. Diese Bestimmungen legen Kriterien und Bedingungen für die Auszahlung variabler Vergütungen an Führungskräfte und Mitarbeiter fest.

Schlüsselfunktionen, die das Risikoprofil der Addiko Bank im Rahmen ihrer Pflichten, Aufgaben und Tätigkeiten wesentlich beeinflussen können, umfassen Vorstandsmitglieder und Leiter einzelner Abteilungen, einschließlich Risikomanagement und Interne Revision.

Die variablen Vergütungen der Addiko Bank werden gemäß einem Rahmenwerk für variable Vergütung vergeben und sind eng mit dem zielorientierten Management verbunden. Durch die Auszahlung variabler Vergütungen werden sowohl außerordentliche Leistungen einzelner Personen als auch Teamerfolge belohnt.

1.5.12. Mitarbeiterzufriedenheit

Mitarbeiterfeedback und -einbindung stellen einen wichtigen Bestandteil der Unternehmenskultur der Addiko Bank dar. Addiko möchte die unterschiedlichen Sichtweisen ihrer Mitarbeiter verstehen. Im Jahr 2020 organisierte die Addiko Bank die Umfrage „Addiko Bank Culture and Engagement Survey“, an der fast 80 % der Mitarbeiter teilnahmen. Des Weiteren wird Mitarbeiterfeedback durch interaktive Mitarbeiter-Workshops sowie „Pulse-check“-Umfragen gesammelt. Das Mitarbeiterfeedback wird regelmäßig zur Verbesserung der internen Kommunikation und zum besseren Verständnis der Ansichten von Mitarbeitern herangezogen und zur Steigerung der Attraktivität des Arbeitsplatzes berücksichtigt.

Die Addiko Bank ermutigt die Vorgesetzten zu einem zugänglichen, offenen Führungsstil („open door“) und erwartet von den Führungskräften eine Vorbildwirkung in Hinblick auf Integrität, Vertrauen und Respekt. In der Engagement and Culture Survey 2020 bewerteten Mitarbeiter der Addiko Bank ihre Führungskräfte in den drei Kategorien, die verantwortliches Führungsverhalten repräsentieren, mit 4,30 von 5,00 Punkten.

Die Gesamtbewertung für Mitarbeiterereinbindung lag bei 4,2 von 5,0 und der Index für Mitarbeiterzufriedenheit bei 74,5 von 100. Addiko wird weiterhin jährlich die Mitarbeiterzufriedenheit evaluieren.

Wenn auch das Jahr 2020 nicht viele Gelegenheiten für Veranstaltungen für Wohlbefinden, Team-Building oder für Festivitäten der Mitarbeiter bot, wurden große Anstrengungen unternommen, um einen positiven und konstruktiven Arbeitsplatz einzurichten, an dem trotz Social Distancing und Heimarbeit Zeit für persönliche Interaktionen blieb.

In der täglichen Arbeit ist es Addiko ein Anliegen, Möglichkeiten zu finden, um den Teamgeist bei der Addiko Bank zu stärken. In der Vergangenheit zählten dazu etwa die Mitwirkung in der Addiko Sports and Culture Association in Slowenien sowie die Teilnahme am Addiko Walk and Run in Kroatien, am Business Run in Österreich sowie am Marathon in Sarajewo, sowie der Tag des Kindes bei der Addiko Bank. Aufgrund der durch Covid-19-Lockdowns auferlegten Beschränkungen war das Wohlbefinden der Mitarbeiter ein Schwerpunkt. Addiko organisierte zahlreiche virtuelle Gastvortragende und interaktive Workshops mit Experten aus dem Bereich Gesundheit und Wellness; so schärfte Addiko das Bewusstsein ihre Mitarbeiter für ihr psychisches und körperliches Wohlbefinden und ermutigten sie, in den herausfordernden Umständen, die das Jahr mit sich brachte, besonders darauf zu achten.

1.5.13. Auszeichnungen im Employer Branding

Addiko arbeitet weiterhin an ihrem Ruf als Arbeitgeber und will in jedem Land, in dem Addiko tätig ist, als guter und attraktiver Arbeitgeber angesehen werden. Im Jahr 2020 folgten die Addiko Bank Sarajevo and die Addiko Bank Montenegro den Addiko Banken in Kroatien und Serbien nach und erhielten das ‚Employer Partner Certificate‘ der SELECTIO Group, durch das Unternehmen mit qualitativ hochwertigen Methoden im Personalmanagement (HR) ermittelt und gefördert werden. Außerdem erhielt die Addiko Bank Kroatien eine Auszeichnung für ‚Excellence in Challenging Times‘ als Anerkennung für die Bemühungen der Addiko Bank um die Gesundheit und das Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter in Zeiten der Krise (Covid-19-Pandemie und Erdbeben in Kroatien).

1.6. Compliance in der gesamten Gruppe

1.6.1. Der Code of Business Conduct and Ethics

Die Addiko Bank fordert von ihren Mitarbeitern eine besonders verantwortungsvolle Einhaltung von Vorschriften auf Basis gesetzlicher, regulatorischer und interner Regeln sowie der ethischen Prinzipien, die im Code of Business Conduct and Ethics der Addiko Bank dargelegt sind.

Der Code of Business Conduct and Ethics der Addiko Bank stellt ein verbindliches regulatorisches Rahmenwerk dar und gilt konzernweit für alle Mitarbeiter, dritte Dienstleister und Geschäftspartner.

Er unterstreicht ihre ethischen Werte und beinhaltet allgemeine Vorschriften zum Mitarbeiterverhalten sowie spezifische Vorschriften, die den Umgang von Mitarbeitern mit Kunden, Mitbewerbern, Geschäftspartnern, Regierungsbehörden, Aktionären sowie untereinander regeln.

Da Compliance einen Teil der Unternehmenskultur darstellt, ist die Compliance-Funktion der Addiko Bank dezentral angelegt. Funktionsleiter haben organisatorische Pflichten und üben Beaufsichtigungstätigkeiten aus. Dadurch wird sichergestellt, dass es zu keiner Verletzung der anzuwendenden Regelungen und gesetzlichen Vorschriften für die Finanzbranche kommt, die durch adäquate Maßnahmen und Kontrolle hätte verhindert werden können.

Die wichtigsten Standards der Addiko Bank sind:

- würde- und respektvolle Behandlung anderer,
- ethisches und gesetzeskonformes Handeln,
- faire, offene und verantwortungsvolle Führung der Geschäfte.

1.6.2. Menschenrechte

Die Addiko Bank respektiert den Schutz der international anerkannten Menschenrechte. Die Addiko Bank hat sich der Wahrung der grundlegenden Menschenrechte ihrer Mitarbeiter verpflichtet. Gleichzeitig setzt sie die Einhaltung derselben hohen Standards durch ihre Lieferanten, Partner und andere Parteien, die im Auftrag der Addiko Bank Leistungen erbringen, voraus.

Die Addiko Bank hat sich zur Schaffung eines Arbeitsplatzes verpflichtet, der frei von sexueller oder rassistisch motivierter Belästigung sowie anderweitig rechtswidriger Diskriminierung ist und an dem Drohungen, Gewalttaten oder körperliche Bedrohungen keinen Platz finden. Missbrauch, Belästigung und anderweitig anstößiges Verhalten ist sowohl verbal als auch körperlich oder visuell inakzeptabel.

Die „Values and Behaviours“ der Addiko Bank basieren auf Vertrauen, Respekt und Integrität. Die Addiko Bank ist ein Arbeitgeber, der Chancengleichheit fördert und Entscheidungen in den Bereichen Einstellung, Beschäftigung, Weiterentwicklung und Beförderung ausschließlich auf Basis der Fähigkeiten und des Potenzials einer Person in Bezug auf die Erfordernisse der Tätigkeit trifft.

1.6.3. Bekämpfung von Korruption und Bestechung

Die Addiko Bank verfolgt eine Nulltoleranzpolitik im Zusammenhang mit jeglicher Art von Korruption oder Bestechung. Gruppenstandards und Policys stellen die Einhaltung der jeweiligen Gesetze und Vorschriften sicher.

Jede Form von Bestechung und Korruption ist streng verboten, einschließlich dessen, jegliche Wertgegenstände direkt oder indirekt einem Mitarbeiter oder Amtsträger (einschließlich staatlicher Unternehmen), einer politischen Partei, einem Amtsanwärter oder jeglicher Person, die öffentliche Aufgaben oder staatliche Funktionen ausübt, mit der Absicht

zu geben oder zu versprechen, Aufträge zu erhalten oder fortzuführen oder sich einen unzulässigen Vorteil in Bezug auf jeglichen Aspekt der Geschäfte der Addiko Bank zu verschaffen.

Geschenke und Einladungen müssen immer angemessen sein und dürfen keinen Interessenskonflikt oder den Anschein eines solchen erwecken. Die Addiko Bank erwartet dasselbe von Kunden, Geschäftspartnern und Dritten. Bestechung und Korruption werden in keiner Form akzeptiert.

Anforderung, Annahme oder Angebot jeglicher Art von Schwarzgeldzahlungen, Schmiergeld, Bestechung, Tauschhandel oder anderer unsachgemäßer Zahlungen oder Zuwendungen in Verbindung mit jeglichen Unternehmensausgaben oder dem Verkauf von Waren und Dienstleistungen ist streng untersagt.

Im Einklang mit internationalen Standards und Gesetzen sowie der Strategie der Addiko Bank gilt es als rechtswidrig, wenn die Institute der Addiko Bank und Personen, die für die Addiko Bank oder im Namen der Addiko Bank arbeiten, direkt oder indirekt jeglichen ausländischen Amtsträgern oder Mitarbeitern, jeglicher ausländischen politischen Partei oder jeglichen Anwärtern auf ein ausländisches Amt eine Zahlung oder Wertgegenstände mit der Absicht anbieten, leisten, geben, versprechen oder autorisieren, Aufträge zu erhalten oder fortzuführen oder sich einen unzulässigen Vorteil (direkt oder indirekt) zu verschaffen.

Die Addiko Bank verlangt, dass alle Verträge mit Dritten eine Regelung enthalten, der zufolge die anzuwendenden Anti-Korruptionsbestimmungen einzuhalten sind.

Im Jahr 2020 hat die Addiko Bank keinen Korruptionsfall festgestellt oder aufgezeichnet.

1.6.4. Whistleblowing

Die Addiko Bank bekennt sich zur Prävention von Verstößen oder anderer negativer Entwicklungen innerhalb der Gruppe und hat deshalb als Frühwarnsystem ein Whistleblowing-Verfahren eingerichtet, mithilfe dessen Mitarbeiter ihre Bedenken zu möglichen Risiken im Zusammenhang mit rechtswidrigem, unlauterem, unsachgemäßem und inakzeptablem Verhalten über verschiedene Kanäle, wie z.B. per E-Mail, auf dem Postweg, per Intranet, Internet etc. äußern können.

„Whistleblower“ müssen als Ergebnis ihrer Whistleblowing-Handlungen keine negativen beruflichen Auswirkungen befürchten. Unabhängig davon, wen die Meldung betrifft, sind Vergeltungsmaßnahmen gegen eine Person, die nach Treu und Glauben einen möglichen Verstoß meldet, in der Addiko Bank streng verboten.

Alle Fälle werden jederzeit streng vertraulich behandelt, genauestens untersucht und als heikle Angelegenheit mit der gebotenen Sorgfalt gehandhabt.

1.6.5. Transparenz

Die Philosophie der Addiko Bank ist eine faire, klare, offene, transparente und unmissverständliche Art der Kommunikation, durch die ihre Kunden und sonstige Interessensgruppen relevante, sachgemäße und zeitgerechte Informationen erhalten.

Die Addiko Bank hat sich daher in ihren öffentlich zugänglichen Berichten und Dokumenten, die von jedem Unternehmen der Addiko Bank an Aufsichtsbehörden, Mitarbeiter, Kunden, Geschäftspartner, Interessensgruppen und die Öffentlichkeit im Allgemeinen übermittelt oder diesen zugänglich gemacht werden, zu einer vollständigen, fairen, zeitgerechten und verständlichen Offenlegung verpflichtet.

1.6.6. Interessenskonflikte

Im Einklang mit dem Code of Business Conduct and Ethics, der Compliance and Conflict of Interest Policy, entsprechenden Richtlinien und gültigen gesetzlichen Vorschriften ist die Addiko Bank in der Lage, potenzielle oder tatsächliche Interessenskonflikte zu identifizieren und entsprechend damit umzugehen.

Es wird von den Mitarbeitern der Addiko Bank erwartet, dass sie ihre Beziehungen untereinander, innerhalb der Addiko Bank und mit außenstehenden Organisationen objektiv und ehrlich gestalten, um dem höchsten Integritätsniveau zu entsprechen.

Mitarbeiter dürfen ihre Positionen nicht nutzen, um daraus persönliche Vorteile zu ziehen. In der Regel sind alle Mitarbeiter dazu verpflichtet, ethische, rechtliche, finanzielle oder andere Interessenskonflikte im Zusammenhang mit der

Addiko Bank bzw. ihren Kunden bzw. Dritten zu vermeiden und offenzulegen, sowie sich selbst einer Position mit Entscheidungsgewalt in Bezug auf jegliche Konfliktsituation im Zusammenhang mit der Bank zu entziehen. In Bezug auf Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats wurden in den jeweiligen Geschäftsordnungen spezielle Regelungen festgelegt.

1.6.7. Compliance Management

Die Addiko Bank nutzt ihr Compliance-Management-System, um

- a) Verhalten, das den Compliance-Regeln entspricht, zu fördern und zu bestärken;
- b) Compliance-Verstöße zu minimieren und zu eliminieren;
- c) Risiken für potenzielle Verstöße zu identifizieren;
- d) Präventionsmaßnahmen umzusetzen;
- e) jeglichen Compliance-Verstoß durch Individuen, die ohne Ermächtigung und unter Verstoß gegen klare Vorschriften handeln, aufzudecken, zu beheben und proaktiv zu eliminieren; und
- f) eine kontinuierliche Verbesserung ihres Compliance-Management-Systems zu erzielen.

Der Chief Compliance Officer leitet die Compliance-Aktivitäten und berichtet in dieser Funktion direkt dem Vorstand und Aufsichtsrat. Die zentrale Compliance-Abteilung koordiniert die Compliance-Aktivitäten der gesamten Gruppe.

Für jedes Land, in dem die Addiko Bank tätig ist, wurde ein lokaler Compliance Officer ernannt. Diese Person fungiert als lokale Kontaktperson für Mitarbeiter in allen Belangen des rechtlich und ethisch korrekten Verhaltens in Geschäftssituationen.

1.6.8. Trainings

Die Addiko Bank führt systematisch Compliance-Trainings durch. Nach dem Festlegen der Schwerpunkte identifizieren Experten Zielgruppen für jeden Schulungsinhaltsbereich und legen fest, welche Mitarbeiter welche Art von Training benötigen.

Die Addiko Bank ermutigt ihre Mitarbeiter ausdrücklich, jegliche Zweifel in Hinblick auf vorschriftsmäßiges Verhalten in Geschäftssituationen offen anzusprechen und Rat zu suchen. Addiko Bank informiert alle Mitarbeiter, an wen sie sich bei Zweifeln oder Fragen wenden können.

1.6.9. Schutz von Kundendaten

Datenschutz genießt besonders seit dem Inkrafttreten der DSGVO am 25. Mai 2018 in der Gesellschaft einen immer höheren Stellenwert. Die DSGVO stärkte die Rechte betroffener Personen, stellte neue Anforderungen an Verantwortliche und Auftragsverarbeiter im Zusammenhang mit der Verwaltung und Verarbeitung personenbezogener Daten und steigerte die Erwartungen von Kunden, Mitarbeitern und Aufsichtsbehörden.

Da die Geschäftstätigkeit der Addiko Bank die Verarbeitung personenbezogener Daten erfordert, ist der Schutz dieser Daten von entscheidender Bedeutung.

Innerhalb der Addiko Bank wurde ein Projekt zur Umsetzung des Datenschutzrechts durchgeführt. Ziel war die Anpassung der bestehenden Datenverarbeitungsprozesse an die Anforderungen der DSGVO sowie die Ergänzung der bestehenden Lieferantenverträge um dieselben.

Die Addiko Bank führte ein eigenes Compliance Management-System für den Datenschutz ein, das u.a. Richtlinien und Prozesse sowie technische und organisatorische Maßnahmen vorgibt. Dieses konzernweite Compliance-Rahmenwerk für den Datenschutz ist auch von Unternehmen der Addiko Bank in Nicht-EU-Staaten zu beachten, da diese die Bestimmungen der DSGVO zu erfüllen haben, sofern dem keine verpflichtend anzuwendenden lokalen Datenschutz- und Vertraulichkeitsbestimmungen entgegenstehen. Alle Unternehmen der Addiko Bank führen selbst Bestandsaufnahmen in Bezug auf die Datenverarbeitung durch und führten Standardprozesse für den Umgang mit Anfragen betroffener Personen, die von ihren Rechten (z.B. Auskunft, Löschung, Widerspruch) Gebrauch machen wollen, ein.

Weiterbildungen und Schulungen zum Thema Datenschutzbestimmungen sind entscheidend für die Sicherstellung eines wirksamen Datenschutzes innerhalb der Addiko Bank. Alle Mitarbeiter werden regelmäßig über ein Online-Tool (E-Lear-

ning-Programm) zu den Auswirkungen des Datenschutzes im Zusammenhang mit der Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen geschult. Darüber hinaus werden für die kritischsten Systeme Datenschutz-Folgenabschätzungen durchgeführt. Die Addiko Bank schließt im Einklang mit den Bestimmungen des Art. 28 DSGVO Mehrparteien-Datenschutzvereinbarungen ab, wenn ein Lieferant oder Dritter für zwei oder mehr an die Addiko Bank angeschlossene Unternehmen Dienstleistungen erbringt. So wird sowohl die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen als auch Aufsicht gewährleistet.

Jedes Unternehmen der Addiko Bank ernannte als spezialisierte, unabhängige Funktion einen Datenschutzbeauftragten (Data Protection Officer, DPO), der direkt der jeweiligen Geschäftsleitung unterstellt ist. Darüber hinaus koordiniert ein konzernweiter DPO Datenschutzbelange in Bezug auf die gesamte Addiko Bank. Auf diese Art und Weise werden angemessene direkte und indirekte Organisationsstrukturen sowie ein regelmäßiger Austausch zu Datenschutzthemen innerhalb der gesamten Addiko Bank gewährleistet.

Zur Vereinfachung des konzerninternen Datenaustauschs von ihren EU-Unternehmen an ihre Unternehmen außerhalb der EU beantragte die Addiko Bank die Verifizierung verbindlicher interner Datenschutzvorschriften. Die Addiko Bank führte eine Reihe von Berichterstattungs- und Eskalationsprozessen ein, um mögliche Datenschutzverletzungen zeitgerecht prüfen und behandeln zu können. Es wurden 2020 keine Datenschutzverletzungen von systemischer Bedeutung festgestellt.

1.6.10. Informationssicherheit

Die Addiko Bank führte ein modernes Informationssicherheitssystem ein, das die vorhandenen Datenbestände und damit verbundenen Technologien, Anwendungen, Systeme und Prozesse in der digitalen Umgebung, in der die Addiko Bank tätig ist, entsprechend schützen soll.

Die Addiko Bank hält sich an höchste Industriestandards im Bereich IT-Infrastruktur und entwickelte ein umfassendes Informationssicherheitsmanagement und führte dieses ein.

Die Bedeutung des Themas Informationssicherheit bei der Addiko Bank zeigt sich des Weiteren durch die diesbezüglich vorhandenen Richtlinien, Standards, Handbücher und jährlichen Mitarbeiterschulungen.

Außerdem führte die Addiko Bank Gegenmaßnahmen ein, um den Datenschutz aus einer technischen Perspektive zu gewährleisten.

Die Addiko Bank führt monatlich Anfälligkeitsprüfungen und jährlich sowie im Einzelfall Penetrationsprüfungen durch. Außerdem finden wöchentliche Besprechungen mit den wichtigsten IT-Partnern statt, um über mögliche Probleme oder Sicherheitslücken auf dem Laufenden zu bleiben.

1.7. Umweltbelange

Umweltbewusstes Handeln liegt in der Verantwortung jeder einzelnen Person und Organisation und stellt darüber hinaus eine gesetzliche Verpflichtung dar. Obwohl ein direkter Einfluss von Banken auf die Umwelt als eher eingeschränkt und weniger wesentlich als jener von anderen Branchen betrachtet werden kann, bekennt sich die Addiko Bank zu ihrer Verantwortung für den Umweltschutz. Darüber hinaus setzt sie sich bewusst mit Umweltbelangen auseinander, wobei eine Reduzierung des eigenen Verbrauchs natürlicher Ressourcen, vor allem in Bezug auf Strom und Heizung sowie Treibstoff- und Papierverbrauch, angestrebt wird.

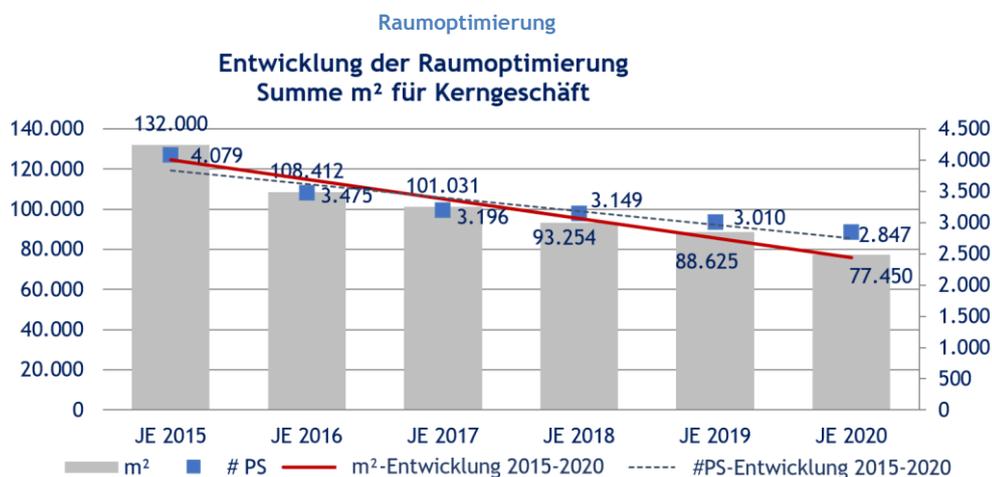
Umweltschutz ist ein wichtiger Bestandteil der Strategie der Addiko Bank und zielt auf die nachhaltige Verbesserung des Lebensraums und Arbeitsumfelds ab. 2020 gab es keine Vorfälle einer Nichteinhaltung von Umweltvorschriften.

Aktuell umfassen die Maßnahmen der Addiko Bank die in den folgenden Unterpunkten genannten Umweltbelange.

1.7.1. Raumoptimierung

Eine der langfristigen Maßnahmen der Addiko Bank betrifft ein konzernweites Raumoptimierungsprojekt, dessen Ziel die Reduzierung der Fläche ist, die für das Kerngeschäft der Addiko Bank genutzt wird. Die Addiko Bank verfolgt in allen Hauptniederlassungen im CSEE-Raum sowie in den Back Offices ein offenes Raumkonzept. Außerdem wird aufgrund der Umstellung der Addiko Bank auf moderne Verkaufskonzepte, wie die Addiko Bank Express Bank und die oben erwähnten

virtuellen Filialen der Addiko Bank, die Verkaufsfläche kontinuierlich reduziert. Dieser Ansatz ist in Bezug auf die Nutzung von Heiz- und Kühlsystemen besonders wirksam und hat aufgrund des reduzierten Energie- und Wasserverbrauchs positive Auswirkungen auf die Umwelt. Aufgrund der aktuellen Covid-19-Pandemie wurde diese positive Entwicklung noch weiter verstärkt. In der Hauptniederlassung der Addiko Bank wurden viele Arbeitsplätze und sogar gesamte Büroflächen durch Home Office und flexible Arbeitskonzepte ersetzt. Diese Bemühungen führten zu einer Verringerung der Bürofläche um 41 % in den vergangenen fünf Jahren, wobei der Ausblick für 2021 weiterhin positiv ist.



1.7.2. Energieeinsparung

Die Addiko Bank fördert weiterhin die Verringerung des Energieverbrauchs. Die Verwendung von LED-Beleuchtung als Möglichkeit zur Energieeinsparung ist Standard im gesamten Netzwerk der Addiko Bank. Der jüngste Erfolg besteht in der Modernisierung der Hauptniederlassung in Banja Luka, in der die gesamte Beleuchtung auf die neueste LED-Technologie umgestellt wurde. Der Kauf qualitativ hochwertiger Produkte bringt nicht nur den Vorteil eines Rückgangs des Energieverbrauchs, sondern garantiert außerdem, dass in der Herstellung die ISO 9001-Norm eingehalten wird und die Produktqualität stabil ist. Dies ist von Bedeutung, weil dadurch weniger technische Wartungsmaßnahmen erforderlich sind und es so zu zusätzlichen Einsparungen beim Treibstoff und bei Produktionsressourcen kommt. Bei der Energiebeschaffung setzt die Addiko Bank zunehmend einen Fokus auf erneuerbare Energiequellen. Bei den Addiko Banken in Slowenien und Serbien wurden bereits Fortschritte erzielt; dort stammen 8-10 % der Energie aus erneuerbaren, „grünen“ Quellen.

Seit dem Start einer Initiative zu Energie- und Ressourceneinsparungen bei der Addiko Bank ist das Bewusstsein für die Bedeutung von vernünftiger Nutzung und Ressourceneinsparung in allen Unternehmen sehr hoch. Ungeachtet der beständigen Fortschritte, die in den vergangenen Jahren erzielt wurden, stellt der Energie- und Treibstoffverbrauch, der im Jahr 2020 verzeichnet wurde, aufgrund von Covid-19 nicht den realen Verbrauch unter normalen Umständen dar. Die Heimarbeit und Reisebeschränkungen spiegeln sich in den Zahlen für 2020 wider.

Energieverbrauch in kWh

Energieverbrauch in kWh

	ABC	ABS	ABSA	ABBL	ABSE	ABM	Gesamt in kWh
JE 2020	4.086.630	1.163.256	2.224.195	1.275.475	1.882.841	472.369	11.104.766
JE 2019	4.799.147	1.230.660	2.798.407	1.477.480	2.189.360	511.290	13.006.344

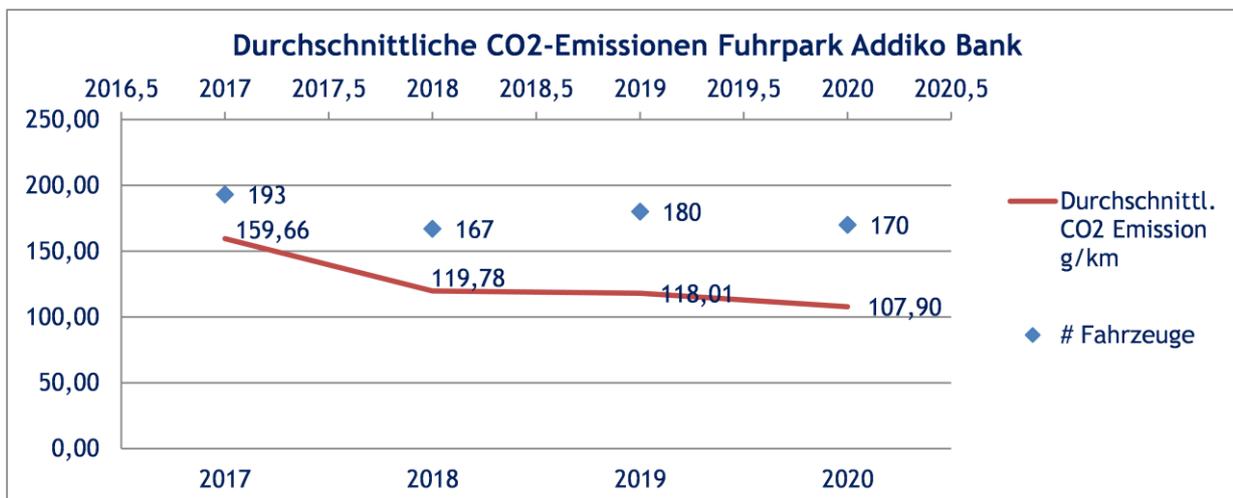
Treibstoff in Litern

	ABC	ABS	ABSA	ABBL	ABSE	ABM	Gesamt in Litern
JE 2020	59.150	21.000	23.700	20.847	26.806	2.941	154.444
JE 2019	102.493	48.000	41.561	40.634	39.675	5.224	277.587

1.7.3. Reduktion der CO₂-Emissionen - neue Fahrzeuggeneration

Mit der Erneuerung des Fuhrparks der Addiko Bank sowie dem Erwerb einer neuen Generation an Fahrzeugen alle vier Jahre sowie einer kontinuierlichen Reduktion der Anzahl an Fahrzeugen konzentrierte sich die Addiko Bank weiterhin auf eine Reduktion der CO₂-Emissionen (g/km) des Fuhrparks. In den vergangenen vier Jahren gingen die CO₂-Emissionen kontinuierlich zurück, und zwar insgesamt um 32 %, auf einen gewichteten Durchschnitt von 107,90 g/km, wie aus der untenstehenden Tabelle hervorgeht.

Reduzierung der CO₂-Emissionen



Darüber hinaus gibt es in der gesamten Addiko Bank Sensibilisierungsmaßnahmen für einen bewussteren Treibstoffverbrauch. Dennoch könnte die Reduktion der CO₂-Emissionen weiter vorangetrieben werden, indem Firmenautos auf Basis fossiler Brennstoffe durch Hybrid- oder E-Fahrzeuge ersetzt werden. Der Erwerb solcher Hybrid- und E-Fahrzeuge wird in der Mobilitätsstrategie der Addiko Bank für 2021 untersucht.

1.7.4. Reisemanagement

Die beste Möglichkeit zur Reduzierung von CO₂-Emissionen auf Geschäftsreisen ist es, diese allgemein zu vermeiden bzw. nur in begrenztem Umfang durchzuführen. Die Addiko Bank führte daher bei all ihren Unternehmen ein hochwertiges Videokonferenzsystem ein und hält ihre Mitarbeiter dazu an, wenn möglich Videoanrufe als Alternative zu persönlichen Meetings zu nutzen. Für unvermeidbare Geschäftsreisen führte die Addiko Bank Reiserichtlinien ein, um die Anzahl der Reisen so gering wie möglich zu halten. Um lange Anreisen am Zielort der Geschäftsreise zu vermeiden, stellt die Addiko Bank ihren Mitarbeitern eine Liste empfohlener Hotels zur Verfügung, die zu speziellen Preisen gebucht werden können und in unmittelbarer Nähe der üblichen Konferenzstandorte liegen.

1.7.5. Dokumentmanagementsystem

Die Addiko Bank befasst sich mit der kontinuierlichen Verbesserung ihrer internen Abläufe, um effizienter zu werden und wann immer möglich Ressourcen (besonders Papier) einzusparen. Während manche Organisationseinheiten aufgrund gesetzlicher Vorgaben Papier verwenden müssen, liegen andere Dokumente nach den in den letzten Jahren durchgeführten Optimierungsmaßnahmen für das Dokumentmanagement der Addiko Bank nun vollständig digital vor.

1.7.6. Auswirkungen des digitalen Banking

Die Förderung von digitalen Bankdienstleistungen durch die Addiko Bank, wie E-Banking und M-Banking, hat neben den offenkundigen Vorteilen für Kunden auch umweltrelevante Vorteile durch weniger Druckaufträge und Papier (z.B. weniger Einzahlungsscheine und andere Dokumente, geringerer Tonerverbrauch usw.).

1.7.7. Papierreduzierung und nachhaltiges Drucken

Durch ein optimiertes Druckmanagement lässt sich nicht nur Papier einsparen, auch der Einfluss auf Abfall, im Zusammenhang mit der Verwendung von Tonern, sowie auf den Energieverbrauch ist erheblich. Die Addiko Bank verwendet daher einheitliche multifunktionale Großdrucker der Energieeffizienz-Kategorie A. In den Einstellungen ist doppelseitiger Schwarz-Weiß-Druck als Standard festgelegt.

1.7.8. Allgemeine Sensibilisierung

Die Addiko Bank wird ihren ökologischen Fußabdruck weiter reduzieren. Konzernweite Sensibilisierungskampagnen für Umweltschutz werden durchgeführt, um unter den Mitarbeitern eine effizientere Verwendung von Unternehmensressourcen (z.B. Verwendung der Firmenautos, bewusste Stromnutzung, elektronische Dokumente anstelle von Papierausdrucken usw.) zu fördern.

Wien, 23. Februar 2021
Addiko Bank AG

DER VORSTAND

e.h. Csongor Bulcsu Németh
(Vorsitzender)

e.h. Markus Krause

e.h. Ganesh Krishnamoorthi

2. GRI-Inhaltsindex

GRI-Thema	GRI-Veröffentlichungsnummer und Titel	Verweis auf konsolidierten nichtfinanziellen Bericht	Kommentare und Verweise
GRI 201 - Wirtschaftliche Leistung			
GRI 201 - Wirtschaftliche Leistung	201-1 Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	n/a	Jahresfinanzbericht der Addiko Bank AG für 2020
Wesentliches Thema: Korruptionsbekämpfung (GRI 205 Korruptionsbekämpfung)			
GRI 205 - Korruptionsbekämpfung	205-3 Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	Seite 21	Es wurden keine Korruptionsvorfälle festgestellt.
Wesentliches Thema: Verantwortungsbewusste Kriterien in der Lieferkette und ökologische Auswirkungen von Bankgeschäften (GRI 302 Energie und GRI 305 Emissionen)			
GRI 302 Energie	302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Seite 24	Der Gesamtenergieverbrauch betrug 11.021.925 kWh und der Gesamtreibstoffverbrauch 147.638 Liter.
	302-4 Verringerung des Energieverbrauchs	Seite 24	Der Energieverbrauch wurde um 1.995.059 kWh/15,3 % verringert, der Treibstoffverbrauch um 130.274 Liter/46,8 %.
GRI 305 Emissionen	305-1 Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Seite 25	Addiko misst Emissionen nicht in Tonnen CO ₂ . In Addikos Fahrzeugflotte hat Addiko einen CO ₂ -Emissionsdurchschnitt von 107,90 g/km.
Wesentliches Thema: Umwelt-Compliance (GRI 307)			
GRI 307 Umwelt-Compliance	307-1 Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen	Seite 23	In der Addiko Bank gab es keine Vorfälle einer Nichteinhaltung von Umweltschutzvorschriften.
Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 401 Beschäftigung)			
GRI 401 Beschäftigung	401-1 Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	Seite 15,16	Die Einstellungen neuer Mitarbeiter gingen 2020 auf 290 zurück, verglichen mit 408 im Jahr 2019. Gleichzeitig ging auch die Zahl der Abgänge zurück, von 547 im Jahr 2019 auf 453 im Jahr 2020, wobei sich die Fluktuationsrate von 17,5 % im Jahr 2019 auf 15,6 % im Jahr 2020 verringerte.
	401-3 Elternzeit	Seite 15	Insgesamt befanden sich 239 Angestellte (230 weibliche und 9 männliche Angestellte) 2020 in Elternzeit. 2019 betrug die Gesamtzahl 265, davon 245 weibliche und 20 männliche Angestellte. 2020 betrug die Gesamtzahl der Abwesenheiten 260.238 Stunden, im Vergleich zu 305.814 Stunden im Jahr 2019.
Wesentliches Thema: Gesundheit & Work-Life-Balance der Mitarbeiter (GRI 403 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz)			
GRI 403 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-2 Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	Seite 16,17	Von 3,2 % Abwesenheiten wegen Krankenstands standen 2020 nur 0,07 % mit Arbeitsunfällen in Zusammenhang. Dies betraf 2020 insgesamt 10 Angestellte (9 Frauen und 1 Mann),

			mit einer Gesamtzahl von 3.848 Abwesenheitsstunden.
Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 404 Aus- und Weiterbildung)			
GRI 404 Aus and Weiterbildung	404-1 Durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildungen pro Jahr und Angestelltem	Seite 18	Aufgrund der Covid-19-Pandemie sank die Anzahl an Weiterbildungsstunden pro Mitarbeiter 2020 auf 22 (im Vergleich zu 30 im Jahr 2019).
	404-3 Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	Seite 18	Das Leistungsmanagementsystem der Addiko Bank wird als Schlüsselprozess für alle Angestellten angesehen; keine Leistungs- oder Karrierefeedbacks sind nur für jene Mitarbeiter möglich, die weniger als 3 Monate arbeiten. 98 % der Mitarbeiter erhielten 2020 regelmäßig Leistungs- oder Karrierefeedbacks.
Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 405 Diversität und Chancengleichheit)			
GRI 405 Diversität und Chancengleichheit	405-1 Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	Seite 17	2020 setzten alle Unternehmen der Addiko Bank die Group Diversity and Inclusion Policy um und bekannten sich zu den Group Gender Diversity-Zielen, was Addiko Banks Bekenntnis zum Aufbau einer diversen, inklusiven Belegschaft bestärkt. Infolgedessen waren im Jahr 2020 ein Drittel (5) der 15 neu benannten Aufsichtsratsmitglieder Frauen.
Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 406 Nichtdiskriminierung)			
GRI 406 Nichtdiskriminierung	406-1 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Seite 17	Es wurden keine Vorfälle von Diskriminierung festgestellt.
GRI 418 - Schutz der Kundendaten			
GRI 418 - Schutz der Kundendaten	418-1 Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	Seite 22	Die Addiko Bank hat zahlreiche Berichts- und Eskalationsprozesse umgesetzt, um sicherzustellen, dass potenzielle Datenschutzverletzungen frühzeitig festgestellt und Maßnahmen ergriffen werden können. Es wurden 2020 keine Datenschutzverletzungen systemischer Bedeutung verzeichnet.

Glossar

Addiko Bank	Addiko Bank Gruppe
ABH	Addiko Bank AG, Österreich
ABC	Addiko Bank d.d., Kroatien
ABS	Addiko Bank d.d., Slowenien
ABSA	Addiko Bank d.d., Bosnien & Herzegowina / Föderation
ABBL	Addiko Bank a.d., Bosnien & Herzegowina / Republika Srpska
ABSE	Addiko Bank a.d., Serbien
ABM	Addiko Bank a.d., Montenegro
ARZ	ARZ Allgemeines Rechenzentrum GmbH
CEO	Chief Executive Officer
CFO	Chief Financial Officer
CRO	Chief Risk Officer
CRBO	Chief Retail Banking Officer
CO ₂	Kohlendioxid
CSEE	Central and South-Eastern Europe (Mittel- und Südosteuropa)
CSR	Corporate Social Responsibility (soziale Verantwortung)
DPO	Data Protection Officer (Datenschutzbeauftragter)
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
DXC	DXC Technology
EBA	Europäische Bankenaufsichtsbehörde
EU	Europäische Union
etc.	et cetera
HR	Human Resources
ICERTIAS	International Certification Association
ISO 9001	Der internationale Standard, der die Vorgaben für ein Qualitätsmanagementsystem festlegt
JE	Jahresende
KPI	Key Performance Indicator/s (Leistungsindikator/en)
LED	Light-Emitting Diode (Leuchtdiode)
Large Corporates	Das Segment Large Corporates umfasst juristische Personen und Unternehmer mit jährlichen Bruttoumsätzen von über EUR 40 Mio.
NGO	Non-Governmental Organisation/s (Nichtregierungsorganisation/en)
oHV	ordentliche Hauptversammlung
PI	Private Individual (Privatperson)
PS	Personalstand
Retail (PI/Micro)	Das Segment Retail besteht aus den folgenden Kategorien: (i) PI - Privatpersonen, die keinen Konzern, kein Unternehmen und keine Organisation vertreten, und (ii) Micro - Kleinstunternehmen (private Unternehmer und gewinnorientierte Unternehmen) mit jährlichen Bruttoumsätzen von unter EUR 0,5 Mio.
SME	Small and Medium-Sized Enterprises (kleine und mittlere Unternehmen)

3. Impressum

Eigentümer und Herausgeber:

Addiko Bank AG

Sitz:

Wipplingerstraße 34/4. OG, 1010 Wien, Österreich

Vorstand:

Csongor Bulscu Németh (CEO), Markus Krause (CFO und CRO) und Ganesh Krishnamoorthi (CRBO/IT/Dig.)

Aktionäre der Addiko Bank AG:

- DDM INVEST III AG (Schweiz) - Schweiz (9,90 %)
- Europäische Bank für Wiederaufbau und Entwicklung (EBWE) - Vereinigtes Königreich (8,40 %)
- Wellington Management Group LLP - USA (7,18 %)
- Dr. Jelitzka + Partner Gesellschaft für Immobilienberatung und -verwertung GmbH - Österreich (6,99 %)
- WINEGG Realitäten GmbH - Österreich (6,84 %)
- MW Funds PTE.LTD - Singapur (5,00 %)
- Brandes Investment Partners, L.P. - USA (4,07 %)
- Vorstand & Aufsichtsrat (0,55 %)
- Sonstige Aktionäre (51,06 %)

Verantwortlich für den Inhalt:

Governance & Board Affairs