



  
Nach  
haltig  
keit

# Grundsatzerklärung zum Angebot verantwortungsvoller und nachhaltiger Produkte

Stand 25.11.2025

## Inhaltsverzeichnis

1. Kundenstrategie .....	3
2. Produkte und Dienstleistungen .....	5
2.1 Nachhaltige Finanzierung und Beratung .....	5
2.2 Nachhaltige Wertpapiere: .....	7
3. Messung der Kundenzufriedenheit: .....	8
4. Menschenrechte .....	9
4.1 Finanzierungen: .....	9
4.2 Veranlagung: .....	9
4.3 Versicherung: .....	10
5. Mechanismen, um Beschwerden von Kunden zu bearbeiten .....	11
5.1 Beschwerdemanagement: .....	11
5.2 Generelle Ansätze in Bezug auf Beschwerden: .....	11
5.3 Ansätze des Vertriebsmanagement: .....	11

## 1. Kundenstrategie

Die VOLKSBANK WIEN AG (VBW) verpflichtet sich, negative Auswirkungen auf Kundinnen und Kunden schnell zu identifizieren und für Abhilfe zu sorgen. Die Compliance steuert sowohl den Beschwerdeprozess als auch die eingehenden Meldungen aus den Hinweisgebersystemen. Dies ermöglicht, bei Bedarf schnell und zielgerichtet auf die jeweils zur Abhilfe von Missständen erforderlichen Facheinheiten zuzugehen und den Vorgang zu analysieren, um so schnell wie möglich Missstände zu beheben und dadurch negativen Auswirkungen auf Kundinnen und Kunden entgegenzutreten. Compliance überwacht, dass die Missstände behoben worden sind.

Die VBW stellt selbst verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, über welche Kundinnen und Kunden Missstände adressieren können: Hinweisgebersystem, Beschwerdeprozess innerhalb der VBW, Filialstruktur für persönliche Ansprache. Daneben können sich Kundinnen und Kunden an die Ombudsstelle im ÖGV wenden. Die Möglichkeiten zur Meldungserfassung werden über den Intranet- und Internet-Auftritt der VBW bereitgestellt. Dort finden Kundinnen und Kunden den Zugang zum Hinweisgebersystem, die Kontaktdaten zu den Filialen und die Kontaktdaten zur Ombudsstelle im ÖGV.

Die Geschäftsstrategie bildet die Basis für alle Strategien in der VBW so auch für die Kundenstrategie, die durch ihr Zusammenspiel die Basis für neue Erkenntnisse und Ziele ergeben. Die Geschäftsstrategie und alle untergeordneten Strategien werden vom Vorstand der Volksbank Wien genehmigt. Die Ergebnisse aus der Wachstums- und Nachhaltigkeitsstrategie in Bezug auf Kundinnen und Kunden wurden in der VBW-Kundenstrategie 2030 verankert.

Die Kundenstrategie 2030 bezieht sich auf die Chancen und Wachstumspotenziale am österreichischen Bankenmarkt, unter anderem im Kontext der umfassenden Nachhaltigkeitstransformationen von Wirtschaft und Gesellschaft, die zusätzliche Finanzierungsbedarfe und Beratungsbedürfnisse auslösen. Die umsichtige bzw. solide Vergabe von Krediten wird durch die Verbund-Arbeitsrichtlinien für die private Finanzierung, die Kommerz-Finanzierung, die Pouvoir-Ordnung, die Arbeitsrichtlinie Kreditauszahlungen, das Privatkunden-Antragsrating, das Unternehmensrating, die Expertensysteme, das Income Producing Real Estate, den Einnahmen-Ausgaben-Rechner sowie die Existenzgründer sichergestellt. Diese Regelwerke gewährleisten, dass sowohl die gesetzeskonforme Handhabung gemäß dem Verbraucherkreditgesetz als auch die Vorgaben des Hypothekar- und Immobilienkreditgesetzes strikt eingehalten werden, während gleichzeitig alle Aufsichtsanforderungen erfüllt werden. Auch bei Veranlagungsprodukten ist ein verantwortungsvoller Umgang in der Kundenberatung der VBW oberste Prämisse. Dies wird unter anderem durch die Verbund-Arbeitsrichtlinie „Umsetzung der regulatorischen Vorschriften aus MIFID II“ abgebildet. In diesem Regelwerk ist die Umsetzung der wesentlichen MiFID II- / MiFIR-Vorgaben in den Bereichen Kundenwertpapier-geschäft, insbesondere in Bezug auf den Anlegerschutz, sowie Handel und Märkte, Meldewesen und die entsprechenden Aufzeichnungspflichten für die VBW vorgegeben. Die Arbeitsrichtlinie IDD beinhaltet die Umsetzung der regulatorischen Vorgaben aus IDD in der VBW wie zum Beispiel die Informationspflichten, Wohlverhaltensregeln sowie die Ausbildungs- und Weiterbildungspflichten im Versicherungsgeschäft.

Die Kundenstrategie umfasst die korrekte Vergabe von Krediten und Forderungen an Kundinnen und Kunden. Dies wird unter anderem durch die Prüfung diverser Kennzahlen, der Rückzahlungsfähigkeit, der Eigenmittel und der Fristenkonformität der jeweiligen Finanzierung gewährleistet. Im Veranlagungsbereich der VBW liegt der Fokus insbesondere auf der Bedarfserhebung bei Kundinnen und Kunden, der Prüfung ihrer Risikobereitschaft sowie der Erfüllungspflichten zu den Veranlagungsgeschäften. Das Monitoring der Kennzahlen erfolgt durch das Risiko Controlling der VBW sowie durch diverse Prüfungen durch die Revision bzw. durch die Aufsicht. Die Nachhaltigkeitsziele werden mit konkreten Key Performance Indicators hinterlegt. Für die Entwicklung und Umsetzung der Maßnahmen sowie die Steuerung der Zielerreichung sind Verantwortlichkeiten definiert.

Privatkunden und Kommerzkunden sind als Interessengruppen von der Policy (Strategie) betroffen.

## 2. Produkte und Dienstleistungen

Es werden zahlreiche Maßnahmen gesetzt, die finanzielle Sicherheit der Kundinnen und Kunden zu unterstützen. Es werden Wachstumsmöglichkeiten erkannt, insbesondere durch die weitreichenden Nachhaltigkeitstransformationen in Wirtschaft und Gesellschaft, die einen erhöhten Bedarf an Finanzierungslösungen und Beratungsleistungen mit sich bringen. Als genossenschaftliches Finanzinstitut strebt die VBW an, diese Potenziale gezielt zu nutzen und ihre Positionierung in diesem Bereich zu stärken. Dem Thema regionale Nähe und Nachhaltigkeit insbesondere mit Blick auf das Produktangebot wird eine Bedeutung beigemessen. Die VBW ergreift ebenfalls Maßnahmen, um negative Auswirkungen in Bezug auf Datenschutz der Kundendaten zu vermindern (siehe Nachhaltigkeitsbericht Kapitel S4).

Die Zielvorgaben beinhalten folgende Vorgaben zur verantwortungsvollen Vergabe von Krediten und sonstigen Bankprodukten:

- » Durch die Steuerung der Geldströme haben Banken einen großen Hebel, wie Kapital eingesetzt wird. Durch das Angebot von Produkten mit ESG-Bezug wird Kundinnen und Kunden die Möglichkeit gegeben, aktiv zur Transformation beizutragen und durch eine Abwendung der Auswirkungen des Klimawandels selbst weniger von Schäden durch den Klimawandel betroffen zu sein.
- » Durch die Finanzierung von Klimawandelanpassungen wird der finanzielle Schaden bei künftigen Klimaereignissen wie Überschwemmungen etc. weniger groß ausfallen, was zur finanziellen Sicherheit der Kundinnen und Kunden beiträgt.
- » Die VBW sieht viele Chancen und Wachstumspotenziale, u. a. aufgrund der umfassenden Nachhaltigkeitstransformationen von Wirtschaft und Gesellschaft, die zusätzliche Finanzierungsbedarfe und Beratungsbedürfnisse auslösen. Die VBW möchte diese Chancen durch ihre Positionierung als genossenschaftliches Finanzinstitut aktiv nutzen.
- » Die steigende Nachfrage nach nachhaltiger Beratung macht es erforderlich, dass Kommerzkundenberater über Expertise in ESG-Themen verfügen und diese in den Beratungsprozess einbinden.
- » Neben der Betreuung der Kommerzkunden ist es besonders wichtig, bei kleinen und mittleren Unternehmen auch die private Sphäre der Unternehmer zu berücksichtigen. Daher ist das Zusammenspiel der Beratenden in der unternehmerischen und privaten Betreuung – insbesondere in Kombination mit dem Private Banking – essenziell, um die hohen Potenziale auf beiden Seiten optimal zu nutzen.

### 2.1 Nachhaltige Finanzierung und Beratung

Zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit und auf Grund von Investorenanforderungen ergeben sich steigende Finanzierungsbedarfe im Bezug auf die nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft. Deshalb wurde für die Kommerzkundenberater das Thema ESG in den Beratungsprozess integriert. Dafür sind keine spezifischen Qualifikationen und Fachwissen notwendig, wichtig ist jedoch das Thema Nachhaltigkeit und die damit verbunden Chancen und Risiken bei den Kunden bewusst anzusprechen und sie auf ihrem Weg der Transformation zu begleiten.

Die Maßnahmen zur verantwortungsvollen Vergabe von Finanzierungsprodukten im Rahmen der Kundenstrategie 2030 umfassen:

- » Entwicklung und Vermarktung nachhaltiger Finanzprodukte für Privat- und Kommerzkunden, um die wachsende Nachfrage zu bedienen und Ertragspotenziale zu nutzen.
- » Produktangebot zur Finanzierung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen
- » Schulungen für Kundenberater, um ESG-Potenziale und -Risiken zu erkennen und kompetent in Kundengesprächen einzusetzen.
- » Evaluierung unterstützender Beratungstools zur Verbesserung der Beratungsqualität. Kundinnen und Kunden, welche nicht berichtspflichtig sind, setzen sich oft wenig mit ESG und den Auswirkungen auf ihr tägliches Geschäftsleben auseinander. Hier gilt es, die Kundinnen und Kunden mit Einfühlungsvermögen an das Thema heranzuführen, auf mögliche Problemstellungen aufmerksam zu machen und gegebenenfalls an die richtigen Beratungsstellen weiterzuleiten.
- » Ausbau der Beratung bei gemeinnützigen und genossenschaftlichen Baugesellschaften.

Die steigende Nachfrage zu nachhaltigen Produkten macht es notwendig, dass Kommerzkundenberater die Chancen und Risiken im Bezug auf ESG in ihre Betreuungs- und Risikobeurteilung aufnehmen. Ein grundlegendes Verständnis für die Auswirkungen von ESG auf verschiedene Branchen ist erforderlich, um Chancen und Risiken zu identifizieren und Potenziale gezielt durch nachhaltige Finanzinstrumente und Förderungen zu nutzen. Die Geschäftsleitung der VBW stellt sicher, dass genügend personelle Ressourcen und Schulungen zur Verfügung stehen und die Umsetzungen entsprechend hoch priorisiert werden.

Durch die Vorgabe in den Arbeitsrichtlinien zur Kreditvergabe für Verbraucher und Kommerzkunden sind die Standards im Zusammenhang mit einer verantwortungsvollen Kreditvergabe sorgfältig verankert, die Prozesse der VBW stellen dazu eine entsprechende Kontrollkette zur Einhaltung der Vorgaben dar. Das Thema Nachhaltigkeit spielt auch in der Kreditentscheidung eine wesentliche Rolle, sei es durch die entsprechende Einstufung des Kunden in Bezug auf ESG-Chancen und -Risiken wie auf die zu finanzierende Aktivität. An der ständigen Aus- und Weiterbildung der Kundenberater wird kontinuierlich gearbeitet, um mit verpflichtenden Schulungen und Trainings auch im Themenfeld ESG eine Beratung bieten zu können. Dazu gehört für die VBW auch eine transparente und sorgfältige Produktentwicklung und Produktbewerbung, welche weder irreführend noch diskriminierend ist.

Nachhaltigkeitsziele in Bezug auf nachhaltige Finanzierungen wurden definiert dies beinhaltet sowohl soziale als auch ökologische Kennzeichnungen die regelmäßig über das Nachhaltigkeitskomitee berichtet werden.

Die Maßnahme deckt alle Geschäftsbereiche im Zusammenhang mit Produkten und Beratung von Finanzierungsprodukten ab.

Die Maßnahme betrifft Kundinnen und Kunden, Kooperationspartner und Mitarbeitende.

## 2.2 Nachhaltige Wertpapiere:

Das Augenmerk liegt auf der Schaffung von individuellen Lösungen für die einzelnen Kundinnen und Kunden bei Veranlagung und Vermögensaufbau. Analog zur Nachhaltigkeitsstrategie sollen bis 2030 vermehrt nachhaltige Wertpapierlösungen vertrieben werden. Die Etablierung von nachhaltigen Wertpapieren benötigt zusätzlich zu den regulatorischen Ausbildungsvorgaben adäquate Schulungen der Mitarbeitenden der VBW. Vor allem im Private Banking und bei Firmenkunden bedarf es einer speziellen Beratungskompetenz.

Die VBW arbeitet sowohl an ihren digitalen Kanälen als auch an hybriden Betreuungsmodellen. Zusätzlich ist man in Abstimmung mit der Union Investment als Produktpartnerin. Gemeinsam arbeiten entsprechende Stakeholder der VBW und der Union Investment an Informationsveranstaltungen für Kundinnen und Kunden und laufenden Fortbildungen von Mitarbeitenden, um eine kompetente und sorgfältige Kundenberatung zu gewährleisten.

Die VBW konzentriert sich auf Kundinnen und Kunden, die eine persönliche Beratung und ganzheitliche Betreuung schätzen und in Anspruch nehmen möchten. Darüber hinaus ist es unerlässlich, das persönliche Beziehungsmodell durch digitale Kanäle und Konnektivität auszubauen. Um dennoch eventuelle Fehlerpotenziale zu vermeiden, wurden seitens des Kernbanksystems entsprechende Vorkehrungen getroffen. Ein Wertpapierankauf ist nur im Rahmen einer Beratung und mit gültigem Risikoprofil möglich. Ohne Beratung ist ein Kauf zwar zulässig, jedoch nur nach ausdrücklichem Wunsch des Kunden. Ebenso darf kein Wertpapier erworben werden, dessen Risikostufe die im Anlegerprofil festgelegte Risikobereitschaft überschreitet. Diese persönliche und qualitative Beratung spiegelt sich auch im Preisaushang wider, der ein faires Preis-Leistungs-Verhältnis darstellt.

Nachhaltigkeitsziele in Bezug auf nachhaltige Wertpapiere wurden definiert dies beinhaltet sowohl soziale als auch ökologische Aspekte die regelmäßig über das Nachhaltigkeitskomitee berichtet werden.

### 3. Messung der Kundenzufriedenheit:

Das zentrale Ergebnis der Maßnahmen im Finanzierungsbereich ist die Stärkung der Kundenbindung bzw. Kundenzufriedenheit sowie die Positionierung als regionale Hausbank, auf die Kundinnen und Kunden bei Finanzierungsanfragen genauso vertrauen können wie im Veranlagungsbereich. Die persönliche Beratung, bei der Lösungen individuell auf die Bedürfnisse jedes Finanzierungskunden zugeschnitten werden, kombiniert mit der Entwicklung nachhaltiger Finanzierungsprodukte, führt zu zufriedenen Kundinnen und Kunden

Die Ergebnisse des Kunden-Net-Promoter-Score (NPS) sind neben den Absatzzielen im Finanzierungsbereich der VBW ein zentraler Parameter. Diese Kennzahlen werden monatlich ausgewertet und analysiert. Die Wirksamkeit der Maßnahme wird gezielt im Hinblick auf die Verbesserung des Net Promoter Score verfolgt.

Die Kundenzufriedenheit wird nach Benotungen durch die Kundinnen und Kunden und der Befragung der Weiterempfehlung mit einem Net Promoter Score dargestellt. Um dies regelmäßig zu monitoren, werden jährlich entsprechende Umfragen durch Telemark Marketing im Auftrag der VBW durchgeführt. Der Kunden-Net-Promoter-Score wird als einer von acht Nachhaltigkeits-Key-Performance-Indicators im Nachhaltigkeitskomitee berichtet.

Die Jahresgespräche haben nachweislich einen positiven Einfluss auf den Kunden-Net-Promoter-Score, daraus ergibt sich das Ziel, mit möglichst vielen Kundinnen und Kunden ein Jahresgespräch zu führen.

Durch die Auswertung der Kundenbefragung werden erforderliche Maßnahmen abgeleitet.

- » Stetige Weiterentwicklung der Schulungskonzepte
- » Anpassung der regulatorisch vorgegebenen Schulungen bei Änderungen
- » Tourliche Überprüfung und Anpassung sämtlicher Verträge, welche an Kundinnen und Kunden ausgefertigt bzw. von Kundinnen und Kunden unterfertigt werden
- » Fortlaufende Überarbeitung und Verbesserung der Prozesse
- » Generierung neuer Omnichannel-Lösungen für ein verbessertes Service der Kundinnen und Kunden
- » Stetige Unterstützung der Mitarbeitenden bei der Lösungsfindung von Kundenbeschwerden

## 4. Menschenrechte

Es gibt etablierte Prozesse zur Überprüfung der Einhaltung der Anforderungen aus den Rahmenwerken (IAO, OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen und Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte) wie z. B. ein Whistleblowingsystem.

Die angebotenen Bankprodukte und Services stellen einen Einflussbereich mit möglichen Berührungspunkten zu Menschenrechtsfragen dar. Die VBW ist danach bestrebt, einen positiven Beitrag zur Sicherung der Menschenrechte zu leisten, einerseits durch die Bereitstellung von Kapital und andererseits durch das Angebot an Anlagemöglichkeiten in Zusammenarbeit mit den Produktpartnern.

### 4.1 Finanzierungen:

Ausschluss von Geschäftsbeziehungen oder Finanzierungen für Gewerbetreibende in bestimmten Branchen und Geschäftsfeldern.

Für die Finanzierung von Geschäftstätigkeiten in Konfliktgebieten sind die entsprechenden Sanktionen und Embargos einzuhalten. Des Weiteren werden keine Geschäftsbeziehungen eingegangen, wenn Geschäfte betrieben werden, bei denen bekannt ist, dass bei diesen direkt oder indirekt Zwangs- oder Kinderarbeit eingesetzt wird.

Gleiches gilt, wenn bekannt ist, dass die Europäische Menschenrechtskonvention oder arbeits- und sozialrechtliche Verpflichtungen des jeweiligen Landes nicht eingehalten werden.

Um potenziellen Menschenrechtsverletzungen vorzubeugen und die Sorgfaltspflicht der VBW zu wahren, werden ESG-Aspekte, wie z. B.

- » Einhaltung arbeits- und sozialrechtlicher Verpflichtungen,
- » Schutz von Konsumenten sowie
- » ethische Standards in der Lieferkette im Zuge der Kreditvergabe bei Gewerbebetreibenden beurteilt.

### 4.2 Veranlagung:

Im Geschäftsjahr 2022 wurde die sogenannte „Nachhaltigkeitspräferenzabfrage“ im Finanzdienstleistungssektor eingeführt. Das bedeutet, dass Anlageberater ihre Kundinnen und Kunden zu Wünschen bezüglich Nachhaltigkeit befragen müssen und folglich nur Finanzinstrumente empfehlen dürfen, die diesen Wünschen entsprechen.

Im Produktportfolio der Union Investment befinden sich zahlreiche nachhaltige Fonds, welche als Produktpartnerin von der VBW angeboten werden. In einer nachhaltigen Geldanlage werden die Anforderungen an eine Fondslösung neben Verfügbarkeit, Rendite und Sicherheit um Nachhaltigkeitskriterien ergänzt. Die Auswahl der Anlagen erfolgt nach festen ethischen, sozialen und ökologischen Kriterien, den ESG-Kriterien.

Die Zusammenstellung von nachhaltigen Fonds wird nach einem definierten Verfahren vom Fondsmanagement umgesetzt. Im ersten Schritt werden mittels „UniESG-Nachhaltigkeitsfilter“ Unternehmen und Staaten ausgeschlossen, die gegen Ausschlusskriterien der Union Investment verstoßen. Neben der Orientierung am UNGC zählen dazu bspw. auch Menschenrechtsverletzungen, Umweltzerstörung oder Korruption.

### 4.3 Versicherung:

ERGO, als Produktpartnerin der VBW, verfolgt gemeinsam mit ihrer Muttergesellschaft Munich Re eine gruppenweite Nachhaltigkeitsstrategie. Diese Strategie umfasst unter anderem, dass bei der Entwicklung von Veranlagungs- und Versicherungsprodukten Nachhaltigkeitskriterien berücksichtigt werden. Auch Anforderungen aus freiwilligen Selbstverpflichtungen, die ERGO gemeinsam mit Munich Re eingegangen ist, werden berücksichtigt. Dazu gehören die Prinzipien des UN Global Compacts, die Principles for Responsible Investment sowie die Principles for Sustainable Insurance.

Im Zuge des vielfältigen Angebots und der nachhaltigen Veranlagungen werden auch in der Privatkundenbetreuung menschenrechtsbezogene Aspekte beachtet. Dazu werden in der täglichen Praxis soziale Kriterien bei der Betreuung sowie der Beratung von Privatkunden berücksichtigt. Zu Beispielen zählen eine faire Kredit-, Leasing- und Kontovergabe oder eine wertfreie Beratung zur Wahrung der Chancengleichheit. Jede Kundin bzw. jeder Kunde wird unabhängig von Alter, Herkunft, Hautfarbe, Ethnie, Religion, sexueller Orientierung, politischer Anschauung, sozialer Herkunft oder anderer Hintergründe gleichbehandelt.

Der generelle Ansatz im Unternehmen, um Maßnahmen zur Sicherung von Menschenrechten in Bezug auf Verbraucher und/oder Endnutzer im Unternehmen abzuleiten, zu implementieren und zu monitoren, gestaltet sich wie folgt:

- » Falls im Rahmen einer neuen Geschäftsbeziehung bzw. einer Finanzierung sich Anhaltspunkte ergeben, dass Menschenrechte beim Gewerbebetreibenden nicht gewahrt werden, kann der Sachverhalt an die Compliance übergeben werden, die dann im Rahmen einer Due Diligence Prüfung über die Sachlage entscheidet.
- » Nachhaltigkeitspräferenzabfrage: Das bedeutet, dass Anlageberater ihre Kundinnen und Kunden zu Wünschen bezüglich Nachhaltigkeit befragen müssen und folglich nur Finanzinstrumente empfehlen dürfen, die diesen Wünschen entsprechen.

Es wurden keine Fälle der Nichteinhaltung der Leitprinzipien der Vereinten Nationen für Wirtschaft und Menschenrechte, der Erklärung der IAO über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit oder der OECD-Leitsätze für multinationale Unternehmen, an denen Verbraucher und Endnutzer beteiligt sind, in der nachgelagerten Wertschöpfungskette der VBW gemeldet.

## 5. Mechanismen, um Beschwerden von Kunden zu bearbeiten

### 5.1 Beschwerdemanagement:

Die VBW hat Prozesse aufgesetzt, damit Beschwerden einheitlich erfasst werden. Die Compliance steuert und überwacht den Bearbeitungsprozess sowie die Ableitung geeigneter Abhilfemaßnahmen.

Compliance überwacht zentral die Bearbeitungsprozesse bei eingehenden Whistleblowing-Meldungen und Beschwerden und stellt dadurch sicher, dass alle Hinweise / Beschwerden in geeigneter Weise bearbeitet werden. Soweit möglich, steht die VBW im Dialog mit dem Hinweisgeber bzw. Beschwerdeführer. Die Mitarbeitenden der VBW werden regelmäßig bezüglich der Erfordernisse der Erfassung von Kundenbeschwerden in die Beschwerdedatenbank geschult. Compliance überwacht, dass aufgezeigte Missstände behoben werden.

Compliance verfügt über einen zentralen Überblick über alle eingehenden Beschwerden und Hinweise (i.S. Whistleblowing). Die Nutzungsfrequenz der Meldekanäle lässt darauf schließen, ob Kundinnen und Kunden die Möglichkeit der Abgabe von Hinweisen oder Beschwerden bekannt ist und sie diesen Wegen vertrauen. Weitergehende Erhebungen finden nicht statt (siehe Nachhaltigkeitsbericht G1).

### 5.2 Generelle Ansätze in Bezug auf Beschwerden:

- » Stetige Weiterentwicklung der Schulungskonzepte
- » Anpassung der regulatorisch vorgegebenen Schulungen bei Änderungen
- » Tourliche Überprüfung und Anpassung sämtlicher Verträge, welche an Kundinnen und Kunden ausgefertigt bzw. von Kundinnen und Kunden unterfertigt werden
- » Fortlaufende Überarbeitung und Verbesserung der Prozesse
- » Generierung neuer Omnichannel-Lösungen für ein verbessertes Service der Kundinnen und Kunden
- » Stetige Unterstützung der Mitarbeitenden bei der Lösungsfindung von Kundenbeschwerden
- » Jährliche Überprüfung und Aktualisierung der Arbeitsrichtlinie „Umgang mit Marketingmitteilungen und internen Unterlagen“

### 5.3 Ansätze des Vertriebsmanagement:

- » Förderung der Kompetenz und Fähigkeiten, um auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden bestmöglich eingehen zu können
- » Zeitgerechte Anpassung und Schulung bei Änderungen der regulatorischen Anforderungen
- » Halbjährliche Sitzungen des Arbeitskreises „Kredithandbuch“ und des Arbeitskreises „Passiv“, um neue Erkenntnisse in der Judikatur, vor allem in Bezug auf den Verbraucherschutz, zeitgerecht umzusetzen
- » Förderung der positiven Fehlerkultur verbunden mit einer stetigen Umsetzung der Lessons Learned
- » Evaluierung und Start digitaler Projekte für mehr Zugänglichkeit, Transparenz, Personalisierung und schnelleren Support für die Kundinnen und Kunden
- » Kurze Wege der Abstimmung bei Kundenanliegen bzw. Beschwerden, um ohne Umwege zu einer positiven Lösung für die Kundinnen und Kunden zu kommen

**IMPRESSUM:**

Medieninhaber und Hersteller: VOLKSBANK WIEN AG, Dietrichgasse 25, 1030 Wien

Tel.: +43 1 401 37-0, kundenservice@volksbankwien.at, [www.volksbankwien.at](http://www.volksbankwien.at)

Verlags- und Herstellungsort: Wien, Stand: 11/2025