Code of Conduct

Verhaltenskodex der Wüstenrot Gruppe

wüstenrot

Wüstenrot Gruppe

Inhaltsver-zeichnis

1. **Vorwort des CEO** **03**

2. **Allgemeine Prinzipien und Geltungsbereich** **04**

3. **Vision und Mission** **05**

4. **Geschäftsethik** **06**

5. **Mitarbeiter:innen** **07**

1. Arbeit bei der Wüstenrot Gruppe 07
2. Vorbildfunktion von Führungskräften 08
3. Umgang mit Mitarbeiter:innen 08
4. Faire Arbeitsbedingungen und Vergütung 08
5. Weiterentwicklung 09
6. Arbeitnehmervertretung 09
7. Arbeitnehmerschutz 09
8. Schutz von Vermögenswerten und geistigem Eigentum 09

6. **Kund:innen** **10**

1. Umgang mit Kund:innen 10
2. Umgang mit Beschwerden 11
3. Verantwortungsvolle Kreditvergabe 11

7. **Governance** **12**

1. Compliance Management System 12
2. Risikomanagement und Internes Kontrollsystem 13
3. Interne Revision 13

8. **Verhaltensregeln** **14**

1. Interessenkonflikte 14
2. Korruption und Bestechung 15
3. Kartellrecht und fairer Wettbewerb 15
4. Betrugsmanagement 16
5. Wirtschaftssanktionen 16
6. Geldwäsche und Terrorismus-finanzierung 17
7. Insiderhandel und Marktmissbrauch 18
8. Karitative Zuwendungen und Sponsoring 18

9. **Transparenz, Vertrauen und Kommunikation** **19**

1. Wir sprechen Themen offen an 19
2. Externe Kommunikation 19
3. Datenschutz 20
4. Informationssicherheit 20
5. Ordnungsgemäße Buchführung und Geschäftsunterlagen 21
6. Tax Compliance 22
7. Zusammenarbeit mit Aufsichtsbehörden und anderen öffentlichen Stellen 22

10. **Unternehmensverantwortung und Nachhaltigkeit** **23**

1. Einhaltung geltender rechtlicher Vorgaben sowie interner Compliance- und Governance-Standards 24
2. Umweltschutz 25
3. Menschenrechte 26
4. Gesellschaftliches Engagement 26

11. **Verstöße, Fehlverhalten und Whistleblowing** **27**

1. Vorwort des CEO

Liebe Mitarbeiter:innen,
liebe Leser:innen,

seit mehr als 100 Jahren genießt die Wüstenrot Gruppe bei der österreichischen Bevölkerung großes Vertrauen sowie hohe Bekanntheit und wird als verlässlicher Finanzpartner für alle Lebensphasen geschätzt.

Ob Finanzieren, Versichern, Vorsorgen oder Sparen – wir bieten unseren rund eine Million Kund:innen ein vielfältiges Produktangebot. Im Rahmen unseres unternehmerischen Handelns übernehmen wir seit jeher soziale und ökologische Verantwortung und orientieren uns an den Prinzipien einer verantwortungsvollen und transparenten Unternehmensführung (Good Governance). Unser Code of Conduct bietet dabei eine wertvolle Orientierung: Er unterstützt sowohl die gesamte Unternehmensleitung und den Aufsichtsrat als auch alle Mitarbeiter:innen als maßgeblicher Leitfaden für die Umsetzung und Einhaltung sämtlicher rechtlicher und aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Für unsere Kund:innen, Lieferant:innen und Geschäftspartner:innen ist er zudem ein transparenter Nachweis unserer gelebten Unternehmenskultur.

Mit der Einhaltung des Code of Conducts stellen wir sicher, dass unsere Kund:innen von exzellenten Produkten und hervorragenden Serviceleistungen profitieren, die stets ihre Wünsche und Bedürfnisse in den Mittelpunkt stellen. Ebenso gewährleisten wir damit gegenüber allen Geschäftspartner:innen und Aufsichtsbehörden ein Höchstmaß an Seriosität und Professionalität.

Teil des vorliegenden Code of Conducts ist auch eine Auflistung aller zuständigen Anlaufstellen, an die (potenziell) regelwidriges Verhalten im täglichen Arbeitsumfeld anonym und vertraulich gemeldet werden kann. So stellen wir sicher, dass Probleme frühzeitig erkannt sowie behoben werden und die Reputation der Wüstenrot Gruppe geschützt wird. Wir alle repräsentieren Wüstenrot – sowohl nach innen als auch nach außen. Damit tragen wir gemeinsam die Verantwortung für ein nachhaltig positives Erscheinungsbild unseres Unternehmens. Der Beitrag jeder und jedes Einzelnen ist entscheidend, damit wir von unseren Kund:innen, Geschäftspartner:innen und (zukünftigen) Kolleg:innen weiterhin als zuverlässiger und sicherer Allfinanzpartner sowie Arbeitgeber wahrgenommen werden.

Salzburg/Wien, August 2026

CEO Mag. Gregor Hofstätter-Pobst

2. Allgemeine Prinzipien und Geltungsbereich

Der Code of Conduct ist Ausdruck unserer gemeinsamen Werte, unserer Verantwortung gegenüber Kund:innen, Mitarbeitenden und der Gesellschaft sowie unseres Anspruchs, Vertrauen langfristig zu sichern.

Er gilt für alle Mitarbeiter:innen, Geschäftsführer:innen sowie Mitglieder des Vorstandes und des Aufsichtsrates der Wüstenrot Wohnungwirtschaft eGen. (WWW), der Bausparkasse Wüstenrot AG (BWAG), der Wüstenrot Versicherungs-AG (WVAG), der Wüstenrot Bank AG (BANK) und der Wüstenrot Technology GmbH (WTEC) sowie deren Tochtergesellschaften – sowohl im Inland als auch im Ausland, unabhängig von Position, Funktion oder Managementebene.

Alle Adressat:innen dieses Code of Conduct tragen gemeinsam Verantwortung dafür, die darin festgelegten Grundsätze im beruflichen Alltag aktiv zu leben. Dazu gehört insbesondere, sich mit den Bestimmungen vertraut zu machen, sich regelmäßig über Änderungen über die internen Kanäle zu informieren und diese konsequent einzuhalten.

Als Wüstenrot Gruppe wenden wir uns mit diesem Anspruch auch an unsere Kund:innen und Geschäftspartner:innen und appellieren an die Einhaltung der im Code of Conduct festgelegten Grundsätze.

3. Vision und Mission

Mit größtmöglicher Sorgfalt gegenüber Umwelt und Gesellschaft begleiten wir unsere Kund:innen persönlich und digital in eine Zukunft, in der Finanzieren, Versichern und Vorsorgen ein Leben lang mit einem Finanzpartner gelingt.

Als Bank, Bausparkasse und Versicherung unter einem Dach sind wir der einzige Finanzpartner in Österreich, der seine Kund:innen mit individuell passenden Gesamtlösungen aus einer Hand ein Leben lang begleitet: vom ersten Bausparvertrag zum Girokonto weiter ins eigene Zuhause und in eine sichere Pension.

Mit persönlicher Beratung und modernen digitalen Services erreichen wir ein Maximum an Kundennähe. Dabei kommunizieren wir offen und auf Augenhöhe. Weil wir für die Erfüllung unserer Leistungsversprechen Verantwortung übernehmen, schaffen wir Vertrauen und Sicherheit.

Als Wüstenrot Gruppe leisten wir einen aktiven Beitrag, damit unsere Zukunft lebenswert bleibt:

- Wir veranlagen das Geld unserer Kund:innen verantwortungsvoll.
- Wir berücksichtigen bei der Produktgestaltung Nachhaltigkeitskriterien und erweitern damit unser Angebot.
- Wir wirtschaften ressourcenschonend und unterstützen soziale Anliegen.
- Wir führen unser Unternehmen nach höchsten ethischen und moralischen Standards.

> Unser Engagement ist Teil unserer DNA und langfristig verankert.

4. Geschäftsethik

Unser unternehmerisches Handeln basiert auf Integrität, Fairness und Verantwortung. Wir treffen Entscheidungen im Einklang mit gesetzlichen, regulatorischen und internen Vorgaben und berücksichtigen dabei die Interessen unserer Kund:innen, Mitarbeiter:innen, Geschäftspartner:innen und der Gesellschaft.

Wir handeln ehrlich, verlässlich und transparent und vermeiden Situationen, in denen persönliche oder wirtschaftliche Interessen zu Konflikten mit unseren Verpflichtungen führen können.

Als Orientierung für unser tägliches Handeln gilt: Wir prüfen, ob unsere Entscheidungen rechtmäßig sind, unseren internen Regeln und Werten entsprechen und wir sie transparent und nachvollziehbar vertreten können.

5. Mitarbeiter:innen

1. Arbeit bei der Wüstenrot Gruppe

Chancengleichheit, Vielfalt und Integration sind entscheidende Vorteile für unseren geschäftlichen Erfolg und grundlegende Prinzipien unserer Unternehmenskultur.

Als Wüstenrot Gruppe ist es uns besonders wichtig, ein respektvolles, offenes und inklusives Arbeitsumfeld zu schaffen, damit das gesamte Potenzial aller Mitarbeiter:innen genutzt und gleichzeitig auch auf die Bedürfnisse der Kund:innen eingegangen wird. Für die Wüstenrot Gruppe ist die Förderung von Vielfalt und einem integrativen Arbeitsplatz nicht nur von großer moralischer und ethischer Bedeutung, sondern ist auch für den Erfolg und das Wachstum des Unternehmens entscheidend. Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter:innen sich in der jeweiligen Arbeitsumgebung willkommen, respektiert, unterstützt und wertgeschätzt fühlen. Ein inklusives Arbeitsumfeld hat eine motivierende Wirkung für Mitarbeiter:innen und fördert damit auch in weiterer Folge deren Leistung.

Jede Art von Diskriminierung, Mobbing, sexueller Belästigung u. ä. hat keinen Platz in der Wüstenrot Gruppe. Für diesbezügliche Anliegen unserer Mitarbeiter:innen stehen wir jederzeit unter Wahrung der Diskretion zur Verfügung, Vorwürfen gehen wir nach und schaffen konsequent Abhilfe, um für alle Mitarbeiter:innen ein sicheres und produktives Arbeitsumfeld zu schaffen.

Handlungsempfehlungen:

- Wir streben danach, allen Mitarbeiter:innen in allen Bereichen – wie z. B. Karriereentwicklung, Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben, Vergütung – die gleichen Chancen zu bieten.
- Wir respektieren einander, pflegen eine achtsame Kommunikation untereinander und behandeln uns gegenseitig als Individuen mit unterschiedlichen Bedürfnissen.
- Wir fördern die Vielfalt, um Lernen und Innovation anzuregen und eine nachhaltige, wertbasierte Leistungskultur zu fördern.

2. Vorbildfunktion von Führungskräften

Als Führungskräfte sind wir dafür verantwortlich, einander und die Mitarbeiter:innen bei der Weiterentwicklung zu unterstützen, den persönlichen Einsatz der Mitarbeiter:innen zu fördern sowie nachhaltig und beispielhaft zu agieren, um so eine Vorbildfunktion einzunehmen.

Handlungsempfehlungen:

- Wir sind zugänglich und präsent, geben aktiv und wertschätzend Feedback und nehmen solches auch entgegen, um unser Verhalten zu reflektieren und uns laufend weiterzuentwickeln.
- Wir fördern Diversität bei allen Mitarbeiter:innen, sowie auch bei Führungspositionen.

3. Umgang mit Mitarbeiter:innen

Chancengleichheit, Diversität, Nachhaltigkeit und Integration sind grundlegende Prinzipien unserer Unternehmenskultur und dabei entscheidende Wettbewerbsvorteile für unseren geschäftlichen Erfolg.

Handlungsempfehlungen:

- Wir streben danach, allen Mitarbeiter:innen gleiche Chancen zu bieten, sei es z. B. in Bezug auf persönliche Karriereentwicklung, Gleichgewicht zwischen Berufs- und Privatleben oder Vergütung.
- Wir leben Diversität in der gesamten Organisation und schätzen diese.

> Wir prägen unsere Führungskultur durch Verantwortung und transparente Kommunikation, Innovation, Empowerment und Agilität.

4. Faire Arbeitsbedingungen und Vergütung

Alle Mitarbeiter:innen haben Anspruch auf faire und angemessene Arbeitsbedingungen sowie Vergütung.

Handlungsempfehlungen:

- Wir reagieren auf Feedback unserer Mitarbeiter:innen oder deren Führungskraft.
- Wir bieten eine faire und angemessene Vergütung, die an eine nachhaltige Leistungserbringung gebunden ist.
- Wir unterstützen unsere Mitarbeiter:innen im Falle von Restrukturierungen beim internen Arbeitsplatzwechsel bzw. beim Outplacement aktiv und wertschätzend.

5. Weiterentwicklung

Wir bieten unseren Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, beruflich und persönlich zu wachsen und sich laufend weiterzuentwickeln.

Handlungsempfehlungen:

- Wir bieten proaktiv vielfältige Programme in den Bereichen Fachtraining, Wissensvermittlung, Soft Skills, Mentoring, Coaching und Führungskräfteentwicklung an.
- Wir unterstützen unsere Mitarbeiter:innen auch in der physischen und psychischen Gesunderhaltung und bieten vielfältige, allen Mitarbeiter:innen zugängliche Programme aus dem Bereich der Betrieblichen Gesundheitsförderung an.
- Wir leiten konkrete Entwicklungsmaßnahmen aus den definierten Skill- & Kompetenzprofilen unserer Mitarbeitenden ab.

6. Arbeitnehmervertretung

Wir respektieren die Rechte unserer Mitarbeiter:innen auf Mitbestimmung und Arbeitnehmervertretung. Den Mitarbeiter:innen der Wüstenrot Gruppe steht es frei, einer Gewerkschaft beizutreten oder sich in Form von Betriebsräten im rechtlichen Rahmen des Arbeitsverfassungsgesetzes zu organisieren.

Eine konstruktive Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat trägt wesentlich zum Wohl der Mitarbeiter:innen und des Unternehmens bei.

7. Arbeitnehmerschutz

Sicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeiter:innen haben für uns hohe Priorität. Wir schaffen ein Arbeitsumfeld, das physische und psychische Gesundheit schützt und fördern ein verantwortungsbewusstes Verhalten im Umgang mit Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz.

8. Schutz von Vermögenswerten und geistigem Eigentum

Alle materiellen und immateriellen Vermögenswerte der Wüstenrot Gruppe sind zu schützen. Zum materiellen Vermögen der Wüstenrot Gruppe gehören vor allem der Grundbesitz und das Inventar. Zunehmende Bedeutung kommt dem geistigen (immateriellen) Vermögen zu. Hierzu zählen gruppeneigene Softwareprodukte, Methoden, Strategien, Risikomodelle und andere Ergebnisse geistiger Arbeit, aber auch Patente, Schutz- und Urheberrechte.

Der Schutz dieser Vermögenswerte vor Schaden und Missbrauch ist ein wichtiges Prinzip der Wüstenrot Gruppe. Während und auch nach dem Dienstverhältnis darf Dritten gegenüber kein geistiges Eigentum offengelegt werden. Das Vermögen der Wüstenrot Gruppe wird ausschließlich für geschäftliche oder genehmigte Zwecke verwendet.

Als Wüstenrot Gruppe respektieren wir die Vermögenswerte und das geistige Eigentum anderer Unternehmen.

Handlungsempfehlung:

- Mit den Vermögenswerten der Wüstenrot Gruppe verfahren wir wie mit unserem persönlichen Eigentum.

6. Kund:innen

1. Umgang mit Kund:innen

Der Erfolg der Wüstenrot Gruppe basiert auf einem soliden Fundament hoher Werte. Als Bank, Bausparkasse und Versicherung unter einem Dach begleiten wir unsere Kund:innen in allen wichtigen Finanz- und Lebensphasen mit individuell passenden Gesamtlösungen. Ziel ist es, langfristige und vertrauensvolle Kund:innenbeziehungen aufzubauen und nachhaltig zu pflegen. Persönliche Beratung und moderne digitale Services greifen dabei entlang einer einheitlichen Customer Journey ineinander.

Die Vertriebs- und Vergütungsmodelle der Wüstenrot Gruppe sind konsequent kund:innenorientiert ausgestaltet. Sie sind darauf ausgerichtet, Interessenkonflikte sowie Fehlanreize zu vermeiden oder angemessen zu begrenzen und ein verantwortungsvolles Verhalten sicherzustellen. Im Rahmen eines ganzheitlichen Customer-Relationship-Management-Ansatzes stehen die Interessen unserer Kund:innen stets im Vordergrund und sind unter Einhaltung aller geltenden regulatorischen und internen Vorgaben zu wahren. Durch einen ganzheitlichen 360-Grad-Beratungsansatz stellen wir sicher, dass unsere Kund:innen auf Basis ihrer individuellen Bedürfnisse, Ziele und Lebenssituationen jene Produkte und Lösungen erhalten, die für sie bestmöglich geeignet sind.

Wir kommunizieren offen, transparent und auf Augenhöhe mit unseren Kund:innen. Im Sinne eines aktiven Beziehungsmanagements erfassen, verstehen und berücksichtigen wir ihre Bedürfnisse entlang der gesamten Customer Journey und stellen sicher, dass Beratung, Produktvermittlung und Serviceleistungen konsistent, verständlich und verlässlich erfolgen – unabhängig davon, ob diese persönlich oder digital in Anspruch genommen werden.

Kund:innenfeedback ist ein zentraler Bestandteil unseres Customer Relationship Managements. Rückmeldungen, Anliegen und Beschwerden werden ernst genommen, strukturiert bearbeitet und gezielt zur Weiterentwicklung unserer Produkte, Services und Prozesse genutzt. Einheitliche Qualitäts- und Servicestandards entlang der gesamten Customer Journey sichern dabei ein durchgängig hohes Kund:innenerlebnis.

Handlungsempfehlungen:

- Wir stellen die Bedürfnisse unserer Kund:innen in den Mittelpunkt und beraten individuell sowie lösungsorientiert.
- Wir beraten transparent, nachvollziehbar und stets im Interesse unserer Kund:innen – inklusive klarer Kommunikation zu Kosten, Risiken und Alternativen.
- Wir sorgen für einheitliche, nachvollziehbare und widerspruchsfreie Informationen über alle Kontaktpunkte hinweg.
- Wir kommunizieren verständlich, ehrlich und respektvoll und stellen ein gemeinsames Verständnis sicher.
- Wir nehmen Feedback und Beschwerden ernst und nutzen diese gezielt zur laufenden Verbesserung.
- Wir halten Zusagen ein, dokumentieren Prozesse sauber und kommunizieren Veränderungen frühzeitig und transparent.

2. Umgang mit Beschwerden

Das Beschwerdemanagement der Wüstenrot Gruppe ist ein zentraler Bestandteil des ganzheitlichen Voice-of-the-Customer-Programms.

Bei Wüstenrot verstehen wir uns bei Beschwerden, Feedback und Anliegen jeder Art als persönliche Partnerin unserer Kund:innen. Jegliches Feedback ist essenziell für die Weiterentwicklung des Unternehmens und jede:r Kund:in wird mit ihren/seinen Anliegen ernst genommen.
Das Ziel des Voice-of-Customer-Programms ist einerseits die Wiederherstellung der Kund:innenzufriedenheit durch eine direkte Kontaktaufnahme mit den Kund:innen. Wir streben eine Steigerung der Servicequalität an, indem Anliegen und individuelle Probleme zügig und kompetent gelöst werden.

Andererseits dienen die Erkenntnisse, die aus Beschwerden und Feedback aus unterschiedlichen Kanälen gewonnen werden, dem fortlaufenden Verbesserungsprozess sowie Produkt- und Serviceentwicklungen. Dadurch fließen Erfahrungen der Kund:innen direkt in unsere Unternehmensentwicklung ein und sorgen für eine stetige Qualitätsverbesserung unserer Angebote und Leistungen.

Um die Kund:innenstimmen zu sammeln, bieten wir Raum, Anliegen offen zu äußern. Wir wollen, dass sich Kund:innen gehört fühlen und ihr Feedback wertgeschätzt wird. Grundsätzlich können Beschwerden und Feedback über alle Kanäle eingebracht werden.

Dazu zählen insbesondere:

- Telefonisch über das Dialogcenter der Wüstenrot Gruppe
- Schriftlich per Brief oder Mail (z. B. *office@wuestenrot.at*)
- Persönlich in einer Geschäftsstelle oder bei der/dem Privatkundenberater:in
- Online über die Webseite und App

Zusätzlich gehen wir aktiv auf die Kund:innen zu und fragen regelmäßig nach ihrer Zufriedenheit mit Wüstenrot, um mögliche Servicedefizite, Abwanderungsgründe und Beschwerden zu erkennen, bevor sie zu Kündigungen führen. Auch öffentliche Kommentare fließen in das Voice-of-Customer-Programm ein und werden beantwortet, um den Stellenwert von Feedback in unserer Organisation aufzuzeigen. Beschwerden und Anliegen von aktuellen, potenziellen oder ehemaligen Kund:innen oder deren Vertreter:innen werden stets freundlich, individuell, lösungsorientiert und zeitnah bearbeitet.

Handlungsempfehlungen

- Wir verstehen Beschwerden als Chance zur Verbesserung und begegnen unseren Kund:innen jederzeit wertschätzend, respektvoll und lösungsorientiert.
- Wir stellen sicher, dass Beschwerden transparent, zeitnah und über klar definierte Zuständigkeiten bearbeitet sowie Kund:innen regelmäßig über den Bearbeitungsstand informiert werden.
- Wir hören aktiv zu, zeigen Verständnis für die Anliegen unserer Kund:innen und entwickeln gemeinsam individuelle sowie praktikable Lösungen.
- Wir dokumentieren Beschwerden vollständig und einheitlich, um Transparenz zu gewährleisten und nachhaltige Verbesserungen abzuleiten.
- Wir analysieren Beschwerden systematisch, um Ursachen frühzeitig zu erkennen, Fehler künftig zu vermeiden und unsere Servicequalität fortlaufend weiterzuentwickeln.

3. Verantwortungsvolle Kreditvergabe

Wir verfolgen einen verantwortungsbewussten und nachhaltigen Umgang bei der Vergabe von Krediten.

Ziel ist es, Finanzierungen nur dann bereitzustellen, wenn Kund:innen ihre finanziellen Verpflichtungen voraussichtlich dauerhaft erfüllen können. Gleichzeitig legen wir großen Wert auf einen transparenten, fairen und verständlichen Umgang während des gesamten Finanzierungsprozesses. Dazu gehört, die finanziellen Situationen unserer Kund:innen sorgfältig zu bewerten, Finanzierungsprodukte verantwortungsvoll zu vermarkten sowie Kund:innen bei finanziellen Herausforderungen frühzeitig zu unterstützen und gemeinsam tragfähige Lösungen zu entwickeln.

Handlungsempfehlungen

- Wir prüfen vor jeder Kreditvergabe die finanzielle Leistungsfähigkeit unserer Kund:innen sorgfältig.
- Unsere Finanzierungsprodukte kommunizieren wir transparent, verständlich und verantwortungsvoll.
- Bei erkennbaren finanziellen Schwierigkeiten suchen wir frühzeitig das Gespräch mit unseren Kund:innen und erarbeiten gemeinsam lösungsorientierte Maßnahmen zur Stabilisierung ihrer finanziellen Situation.

7. Governance

Verantwortungsvolle Unternehmensführung (Good Governance) ist ein zentraler Bestandteil unseres Handelns. Sie stellt sicher, dass unsere Geschäftstätigkeit im Einklang mit gesetzlichen, regulatorischen und internen Vorgaben erfolgt und nachhaltig gesteuert wird.

Dabei wird sichergestellt, dass die Wüstenrot Gruppe reibungslos funktioniert und die Interessen aller Handelnden geschützt werden. Durch unsere breit aufgestellte Governance sorgen wir dafür, dass alle Mitarbeiter:innen, Führungskräfte und Organvertreter:innen stets die höchsten Standards einer Good Governance einhalten. Regelmäßige Überprüfungen und Schulungen sorgen für Aktualität und Effektivität.

Klare Verantwortlichkeiten, wirksame Steuerungs- und Kontrollsysteme sowie unabhängige Überprüfungen tragen dazu bei, Risiken zu begrenzen, Regelkonformität sicherzustellen und das Vertrauen in die Wüstenrot Gruppe zu stärken.

1. Compliance Management System

Die Wüstenrot Gruppe ist sich der zentralen Rolle von Kreditinstituten und Versicherungsunternehmen für die volkswirtschaftliche Stabilität und das Funktionieren des Finanzkreislaufes und damit ihrer eigenen besonderen Funktion bewusst.

Die damit verbundene Verantwortung wird von der Wüstenrot Gruppe und sämtlichen Stakeholdern aktiv angenommen. Die Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben und Regelungen und eine enge Kooperation mit den Aufsichts- und Kontrollorganen sind die Grundlage dieser Tätigkeit.

Da gerade durch Führungsverhalten und Umgang mit Mitarbeiter:innen die Unternehmenskultur geprägt wird, bekennen sich der Vorstand sowie die Führungskräfte der Wüstenrot Gruppe zu ihrer Verantwortung und Vorbildfunktion für die Einhaltung der regulatorischen und gesetzlichen Compliance-Vorgaben. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Compliance-Bemühungen auch im Tagesgeschäft akzeptiert, umgesetzt und gelebt werden.

Oberstes Ziel der Compliance-Funktion ist die Sicherstellung der Rechtmäßigkeit. Compliance-Ziele haben daher die Aufgabe, einen Maßstab darzustellen, an dem sich das unternehmerische Handeln messen lässt. Sie sind ausschlaggebend für die erfolgreiche Weiterentwicklung des Unternehmens durch die Umsetzung von Compliance-Maßnahmen und deren Akzeptanz. Die Compliance-Kultur der Wüstenrot Gruppe sorgt dafür, dass es ein Höchstmaß an Vertrauen in unserem Unternehmen gibt.
Es umfasst eine Vielzahl von Maßnahmen wie die Bekämpfung und Verhinderung von Korruption und Bestechung, von kartellrechtlichen Absprachen, von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, von Sanktions-Vorschriften oder sicherheitsrelevanten Themen und sorgt so für die Erfüllung aller nationaler und internationaler Vorschriften sowie Compliance-Standards.

Regelmäßige Aus- und Weiterbildungen tragen zu einem nachhaltigen Compliance-Bewusstsein bei. Sämtliche Stakeholder:innen innerhalb der Wüstenrot Gruppe werden daher regelmäßig durch regulatorische Schulungen unter anderem im Umgang mit den Bestimmungen des Code of Conduct, den Bestimmungen zur Verhinderung von Korruption und Bestechung, den Bestimmungen zum Marktmissbrauch und Insiderhandel sensibilisiert und unterrichtet. Somit stellt die Wüstenrot Gruppe sicher, dass alle Mitarbeiter:innen, Führungskräfte und Organmitglieder über die zentralen Bestimmungen des Code of Conduct jederzeit Bescheid wissen.

2. Risikomanagement und Internes Kontrollsystem

Verantwortungsvolles Handeln bedeutet für uns auch, Risiken frühzeitig zu erkennen, angemessen zu bewerten und aktiv zu steuern.

Wir berücksichtigen dabei insbesondere finanzielle, regulatorische, operationelle sowie Reputationsrisiken. Risiken werden anhand geeigneter Methoden und nachvollziehbarer Kriterien analysiert und bewertet und in unsere Entscheidungsprozesse integriert.

Die Wüstenrot Gruppe verfügt über ein wirksames Risikomanagement System und ein internes Kontrollsystem, die beide darauf ausgerichtet sind, Risiken zu erkennen und zu steuern, Regelkonformität sicherzustellen und die Stabilität unserer Geschäftsprozesse zu gewährleisten.

Alle Mitarbeiter:innen übernehmen im Rahmen ihrer Tätigkeit die Verantwortung, einen proaktiven Umgang mit potenziellen Risiken und ein umsichtiges, gewissenhaftes Handeln zu leben.

3. Interne Revision

Die Interne Revision ist eine unabhängige Funktion, welche direkt dem Gesamtvorstand untersteht und regelmäßig an diesen berichtet.

In ihrer Funktion überprüft sie unter anderem, ob unsere Geschäftsprozesse sowie unsere Kontroll- und Steuerungssysteme regelkonform, wirksam und effizient ausgestaltet sind.

Sie trägt dazu bei, Risiken frühzeitig zu erkennen, Verbesserungspotenziale aufzuzeigen und die fortlaufende Weiterentwicklung unserer Organisation zu unterstützen.

Alle Mitarbeiter:innen übernehmen im Rahmen ihrer Tätigkeit die Verantwortung.

8. Verhaltensregeln

1. Interessenkonflikte

Wir nehmen Rücksicht auf die Interessen unserer Mitarbeiter:innen und Kund:innen und behandeln sie stets fair und respektvoll. Die Wüstenrot Gruppe trifft daher alle angemessenen Vorkehrungen, um potenziell unzulässige Interessenkonflikte zu erkennen und durch geeignete Maßnahmen die Verwirklichung des Konfliktpotenzials zu verhindern. Wir beraten unsere Kund:innen bestmöglich, um ihnen eine fundierte Entscheidungsgrundlage bieten zu können.

Ein Interessenkonflikt kann dann vorliegen, wenn die Interessen des Unternehmens oder der Mitarbeiter:innen mit den Verpflichtungen gegenüber den Kund:innen konkurrieren und für die Kund:innen ein potenzieller Nachteil entsteht oder entstehen könnte.

Interessenkonflikte können auch zwischen Unternehmen und Mitarbeiter:innen aufkommen, wenn die Interessen der Mitarbeiter:innen mit den Verpflichtungen gegenüber dem Unternehmen bzw. die Interessen des Unternehmens mit seinen Verpflichtungen gegenüber seinen Mitarbeiter:innen konkurrieren. Interessenkonflikte können jederzeit jede:n Mitarbeitende:n betreffen.

Interessenkonflikte können auch innerhalb der Wüstenrot Gruppe auftreten, z. B. wenn es nicht möglich ist, die Interessen jedes Unternehmens gleichwertig zu beachten oder wenn der Vorteil eines Unternehmens zu einem Nachteil oder einem Schaden für ein anderes Unternehmen der Wüstenrot Gruppe führt.

Können Interessenkonflikte nicht vermieden werden, muss der/die betroffene Mitarbeitende seine/ihre Führungskraft informieren und gegebenenfalls den Kund:innen die Art und Ursache des konkreten Interessenkonflikts offenlegen. Transparenz ist dabei unser oberstes Gebot.

Interessenkonflikte können beispielhaft in folgenden Szenarien auftreten:

- bei Ehen und Lebensgemeinschaften im Unternehmen
- bei Nebentätigkeiten
- bei Geschäftsbeziehungen zwischen Mitarbeiter:innen und Kund:innen
- im Umgang mit Kund:innen und Geschäftspartner:innen durch Annahme, Angebot oder Gewährung von Geschenken und Einladungen

Handlungsempfehlung:

- Erkennen wir Interessenkonflikte, informieren wir unverzüglich unsere Führungskräfte oder Compliance.
- Nähere Informationen und die richtige Vorgehensweise beim Auftreten von (potenziellen) Interessenkonflikten finden Mitarbeiter:innen in der Richtlinie zur Prävention von Interessenkonflikten, Korruption und Bestechung.

> „Wir nehmen Rücksicht auf die Interessen unserer Mitarbeiter:innen und Kund:innen und behandeln sie stets fair und respektvoll.“

2. Korruption und Bestechung

Korruption führt zu Wettbewerbsverzerrungen und hat das Potenzial für Vermögens- und Reputationsschäden.

Korruption bedeutet die anvertraute Macht zu einem privaten Vorteil zu missbrauchen. Im Gegensatz dazu ist Bestechung das Anbieten eines Vorteils für die Vornahme oder Unterlassung einer Handlung. Es kann daher sowohl die passive Geschenkannahme als auch das aktive Beschenken strafbar sein.

Der Begriff „Vorteil" umfasst grundsätzlich jede Leistung materieller oder immaterieller Art, die den/die Vorteilsnehmer:in oder eine:n Dritte:n besserstellt (ihm/ihr also nützlich ist) und auf die man keinen Anspruch hat. So zählen nicht nur Geld- oder Sachgeschenke als Vorteil, sondern auch Einladungen (z. B. Restaurant, Veranstaltung etc.), die Gewährung von Rabatten, Gutschriften oder die Unterstützung bei einer Bewerbung. Auch sogenannte „Facilitation Payments" (Beschleunigungszahlungen), also kleinere inoffizielle Zuwendungen zur schnelleren oder bevorzugten Abwicklung von Routinehandlungen, sind in diesem Zusammenhang zu nennen und ausnahmslos verboten.

Die Wüstenrot Gruppe legt Wert auf langfristige und nachhaltige Beziehungen und geht daher mit Kund:innen, Geschäftspartner:innen, Aufsichtsbehörden und Amtsträger:innen ethisch korrekt um. Aus diesem Grund dulden wir kein korruptes Verhalten. Wer solche Verhaltensweisen in der Wüstenrot Gruppe beobachtet, hat dies bei der Führungskraft, der Compliance-Funktion oder im Hinweisgeber-System einzumelden.

Handlungsempfehlungen:

- Wir treffen Geschäftsentscheidungen nur aus objektiv nachvollziehbaren Gründen.
- Wir informieren uns über die einschlägigen internen Richtlinien bevor wir Einladungen, Geschenke oder sonstige Zuwendungen annehmen oder anbieten.
- Ganz besonders bei Amtsträger:innen, Politiker:innen und Vertreter:innen öffentlicher Einrichtungen achten wir darauf, keine Vorteile (z. B. Geschenke, Einladungen oder sonstige Zuwendungen) anzubieten, die Zweifel an deren Unabhängigkeit oder Integrität verursachen könnten. Im Rahmen von Due-Diligence-Prüfungen von Geschäftspartner:innen sind wir bemüht potenzielle Korruptionsrisiken zu identifizieren und zu bewerten.

3. Kartellrecht und fairer Wettbewerb

Die Wüstenrot Gruppe bekennt sich zum Grundsatz des freien Wettbewerbs als ein Schlüsselelement der Marktwirtschaft. Wettbewerb fördert die Wirtschaftsleistung und erhöht für Verbraucher:innen die Auswahl an qualitativ hochwertigen Produkten und Dienstleistungen zu wettbewerbsfähigeren Preisen.

Unser unternehmerisches Handeln muss immer im Einklang mit dem geltenden Kartell- und Wettbewerbsrecht stehen und darf keinesfalls den fairen Wettbewerb verhindern, einschränken oder gar verzerren.

Folgende Verhaltensweisen können wettbewerbswidrig sein:

- der Austausch mit Wettbewerber:innen über geschäftlich sensible Informationen
- Vereinbarungen mit Wettbewerber:innen über Preise, Prämien oder das Angebot an Produkten
- Austausch von Informationen mit Wettbewerber:innen über künftige Strategien
- unlautere Beschränkung oder Kontrolle von Produkten oder Märkten
- die Aufteilung von Kund:innen und von Märkten
- Gebiets- oder Kund:innenbeschränkungen für Vermittler:innen

Handlungsempfehlung:

- Bei der Teilnahme an Branchenveranstaltungen, wo wir auf Vertreter:innen treffen, gehen wir besonders sorgsam mit vertraulichen Informationen um, da es in diesem Rahmen schnell zu Diskussionen über sensible Themen kommen kann. Sollten wir im Laufe der Veranstaltung Bedenken entwickeln, ob die Diskussion im Einklang mit den kartell- oder wettbewerbsrechtlichen Bestimmungen stehen, so verlassen wir den Veranstaltungsort und wenden uns umgehend an die jeweilige Führungskraft oder der Compliance-Funktion.

4. Betrugsmanagement

Betrugsprävention und -management wird in der Wüstenrot Gruppe ganzheitlich betrachtet, die Expert:innen der Compliance und Internen Revision kümmern sich um alle Betrugsarten:

- Interner Betrug
- Betrug im Kartengeschäft und Zahlungsverkehr
- Betrug im Produktantragsprozess
- Betrug bei der Einreichung von Versicherungsschäden

Die Wüstenrot Gruppe hat eine gruppenweit gültige Richtlinie zur Betrugsprävention („Fraud Policy“) etabliert. Der Vorstand der Wüstenrot Gruppe betrachtet daher bereits jeden Versuch einer betrügerischen Handlung als einen ernst zu nehmenden Verstoß gegen die geschäftlichen Grundsätze sowie die Integrität der Wüstenrot Gruppe und ihrer Mitarbeiter:innen. Die Wüstenrot Gruppe toleriert kein Verhalten, welches mit dieser Richtlinie nicht in Einklang steht und wird Verstöße gegen diese Richtlinie konsequent verfolgen.

Um besser zusammenzuarbeiten, tauschen wir regelmäßig Erfahrungen und Wissen aus. Das erfolgt sowohl innerhalb der Wüstenrot Gruppe als auch mit externen Stakeholdern in der Finanzbranche bzw. mit Behörden. Dabei geht es um neue nationale und internationale Betrugsmuster, Trends und branchenübergreifende Initiativen zur Betrugsbekämpfung.

Diese Vielzahl an Maßnahmen soll dazu beitragen, die durch betrügerische Aktivitäten entstandenen Schäden für unsere Kund:innen und die Wüstenrot Gruppe gering zu halten.

5. Wirtschaftssanktionen

Bei Wirtschaftssanktionen (Handels- oder Finanzsanktionen) handelt es sich um Beschränkungen, die von einem Land, mehreren Ländern oder einer internationalen Organisation gegen ein bestimmtes Land, eine Gruppe, ein Unternehmen oder eine natürliche Person verhängt wurden, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Der Zweck kann sein, eine Änderung der Außenpolitik eines Staates herbeizuführen, Menschenrechtsverletzungen zu unterbinden oder eine Verbreitung von Nuklear- und Massenvernichtungswaffen zu verhindern.

Die Wüstenrot Gruppe verfügt über ein umfangreiches Regelwerk (z. B. Richtlinien, Verfahren und interne Kontrollen, usw.), um die Einhaltung der relevanten Gesetze zu gewährleisten. Die Wüstenrot Gruppe verpflichtet sich, sämtliche Geschäftstätigkeiten unter Einhaltung der aktuell geltenden Wirtschaftssanktionen der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika sowie des Vereinigten Königreichs nicht durchzuführen.

Handlungsempfehlungen:

- Wir kennen unsere Geschäftspartner:innen und Kund:innen.
- Wir haben ein angemessenes Verständnis ihres Kerngeschäfts und ihrer Aktionärsstruktur (wirtschaftliche Eigentümerin/wirtschaftlicher Eigentümer), um uns vergewissern zu können, dass die Geschäftsbeziehung nicht gegen relevante Sanktionen verstößt (Due Diligence).
- Wir nutzen die Sanktionsprüfungs-Instrumente der Wüstenrot Gruppe zur Durchführung der risikobasierten Due Diligence, um sicherzustellen, dass Personen, die an der Geschäftsbeziehung oder erbrachten Finanzdienstleistung beteiligt sind (oder davon profitieren können) keine gelisteten Personen/Unternehmen sind.
- Wir dokumentieren ordnungsgemäß die Ergebnisse der Due-Diligence- und Financial-Sanctions-Prüfung.
- Wir sind dafür verantwortlich, alle betreffenden Vorschriften im Geschäftsalltag durchgehend anzuwenden.

> Die Wüstenrot Gruppe hat eine gruppenweit gültige Richtlinie zur Betrugsprävention etabliert.

6. Geldwäsche und Terrorismus-finanzierung

Geldwäsche bezeichnet das Verbergen oder Verschleiern des illegalen Ursprungs von Erträgen, die aus bestimmten kriminellen Aktivitäten kommen. Terrorismusfinanzierung wird definiert als Bereitstellen oder Sammeln von Vermögenswerten zur Ausführung eines terroristischen Aktes oder zur Unterstützung einer terroristischen Gruppe.

Die Wüstenrot Gruppe ist nicht nur gesetzlich verpflichtet, an der Verfolgung und Aufdeckung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung mitzuwirken, sondern lehnt auch aus eigenem Interesse jegliches Verhalten ab, das diese Straftaten unterstützen könnte.

Die Wüstenrot Gruppe bekennt sich zum „Know Your Customer" Prinzip (KYC) als zentralem Bestandteil der Sorgfaltspflichten gegenüber Kund:innen. Die Umsetzung der KYC-Anforderungen stellt eine wesentliche Voraussetzung für die ordnungsgemäße Einhaltung der geltenden gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben dar und dient insbesondere der wirksamen Prävention von Geldwäsche, Terrorismusfinanzierung, Betrug und der Umgehung von Wirtschaftssanktionen. Zu diesem Zweck werden im Rahmen des KYC-Prinzips kundenbezogene Informationen zur Identität und zur Geschäftsbeziehung risikoorientiert erhoben, überprüft und über die Dauer der Geschäftsbeziehung aktualisiert.

Handlungsempfehlungen:

- Wir beachten während der Dauer der Kundenbeziehung das KYC-Prinzip und dokumentieren laufend die Geschäftstätigkeiten, die Einkommensquellen sowie die wirtschaftlichen Eigentümer der Kund:innen.
- Wenn wir verdächtige Zahlungen oder Aktivitäten entdecken, informieren wir unverzüglich den/die Geldwäsche-Beauftragte:n.
- Wir überprüfen regelmäßig, ob sich die Vorschriften oder Prüfungsschritte verändert haben und beachten bei allen Tätigkeiten die Vorgaben bzw. Richtlinien der Aufsichts- und Regulierungsbehörden.

7. Insiderhandel und Marktmissbrauch

Die Wüstenrot Gruppe setzt sich für einen fairen Wertpapierhandel ein, deswegen ergreift sie Maßnahmen, um die missbräuchliche Verwendung von Insiderinformationen zu vermeiden und einen vorschriftsmäßigen Ablauf der Wertpapiergeschäfte garantieren zu können.

Eine Insiderinformation ist eine öffentlich nicht bekannte, genaue Information, die direkt oder indirekt einen oder mehrere Emittenten von Finanzinstrumenten oder ein oder mehrere Finanzinstrumente betrifft und die, wenn sie öffentlich bekannt würde, geeignet wäre, den Kurs dieser Finanzinstrumente oder den Kurs sich darauf beziehender derivativer Finanzinstrumente erheblich zu beeinflussen, weil sie ein:e verständige:r Anleger:in wahrscheinlich als Teil der Grundlage seiner Anlageentscheidung nutzen würde.

Die Weitergabe von Insiderinformationen an unbefugte (unternehmensinterne oder außenstehende dritte) Personen ist grundsätzlich verboten. Eine Ausnahme stellen Mitarbeiter:innen dar, die Informationen zur Erledigung ihrer geschäftlichen Aufgaben benötigen.

Mitarbeiter:innen, die über Insiderinformationen verfügen, dürfen diese nicht dazu verwenden, um den Markt zu beeinflussen. Marktmanipulation ist in der österreichischen Rechtsordnung ein Straftatbestand und zieht ernsthafte Konsequenzen nach sich, welche zur Kündigung des Beschäftigungsverhältnisses oder gar zu Zivil- und/oder strafrechtlichen Sanktionen führen kann.

Ebenso macht sich strafbar, wer unter Nutzung der Insiderinformationen für den eigenen Vorteil oder eines Dritten Finanzinstrumente erwirbt oder veräußert (Insiderhandel).

Diese Verhaltensweisen können zu schweren Schäden, in concreto einem Reputations- und/oder einem Vertrauensschaden für die Wüstenrot Gruppe führen.

Handlungsempfehlung:

- Mitarbeiter:innen dürfen Insiderinformationen grundsätzlich nicht weitergeben.
- Wenn Mitarbeiter:innen Marktmanipulationen oder Insiderhandel beobachten, sind sie aufgerufen, dies an ihre Führungskraft, an die Compliance-Funktion oder mit Hilfe des Hinweisgeber-Systems unverzüglich zu melden.

8. Karitative Zuwendungen und Sponsoring

Verantwortung für die Gesellschaft und die Umwelt zu übernehmen, ist ein zentraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Dabei bemüht sich die Wüstenrot Gruppe um Förderungen im Bereich des Sports sowie um Unterstützung von Menschen, die von sozialen Härtefällen betroffen sind.

Die Wüstenrot Gruppe engagiert sich in den Bereichen Sozial- und Sportsponsoring mit dem Ziel, im Rahmen ihrer Möglichkeiten einen Beitrag zur Förderung und Unterstützung nachhaltiger Projekte zu leisten, die im Einklang mit den Unternehmenswerten stehen.

Ein Missbrauch von gemeinnützigen Zuwendungen als Mittel zur verdeckten Leistung von Bestechungsgeldern wird strengstens abgelehnt. Eine geschäftliche Gegenleistung wird für gemeinnützige Zuwendungen nicht erwartet, jede andere freiwillige Zahlung oder Leistung ohne adäquate Gegenleistung ist untersagt. Alle Zuwendungen müssen angemessen und legal sein.

Unter Sponsoring versteht man die Förderung von Einzelpersonen, Personengruppen, Organisationen oder Veranstaltungen in Form von Geld-, Sach- und Dienstleistungen. Als Gegenleistung wird die Unterstützung der Kommunikations- und Marketingziele der Wüstenrot Gruppe erwartet, indem das Unternehmen z. B. mit der gesponserten Person bzw. Institution assoziiert wird. Der Fokus liegt darauf, auf das Unternehmen aufmerksam zu machen, das Markenimage zu stärken sowie eine erhöhte Sichtbarkeit und einen größeren Bekanntheitsgrad zu erreichen. So sind z. B. manche karitative Einrichtungen wie RollOn seit Jahrzehnten mit der Wüstenrot Gruppe eng verbunden.

Handlungsempfehlungen:

- Die Abwicklung der Projekte hat stets transparent zu erfolgen und ist klar zu dokumentieren.
- Wir sind bestrebt, im öffentlichen Bewusstsein eine neutrale Position einzunehmen. Daher werden keine Spenden oder Zuwendungen an politische Parteien oder deren Vorfeldorganisationen bzw. Organisationen im Nahebereich von politischen Parteien vorgenommen.

9. Transparenz, Vertrauen und Kommunikation

1. Wir sprechen Themen offen an

Unsere Unternehmenskultur ist geprägt von Offenheit, einem Diskurs auf Augenhöhe sowie einem respekt- und verantwortungsvollen Umgang miteinander.

Offene und ehrliche Kommunikation mit Mitarbeitenden und Kund:innen ist für uns zentral. Für die Informationsweitergabe innerhalb des Unternehmens und den internen Austausch nutzen wir Kommunikationsmaßnahmen wie die WIKI-News, die Posts auf der WIKI-Startseite und thematische Teams-Kanäle.

Der Vorstand kommuniziert proaktiv und intensiv nach innen alle wichtigen Geschehnisse, zum Beispiel über das News-Format "Der Vorstand informiert" oder interne E-Mails. Gute Kollaboration, transparente Kommunikation und ein wertschätzendes Miteinander innerhalb von Teams und Organisationen haben einen hohen Stellenwert innerhalb der Wüstenrot Gruppe. Wenn alle an einem Strang ziehen, ist das Team stärker.

Handlungsempfehlungen:

- Wir arbeiten auf Basis einer Vertrauenskultur und sprechen Themen frühzeitig und direkt an.
- Wir nutzen vorhandene und etablierte Kommunikations- und Berichtsstrukturen, um zielgerichtet und klar miteinander zu kommunizieren.
- Wir setzen uns für nachhaltige und vertrauensvolle Beziehungen zwischen allen Mitabeiter:innen ein.

2. Externe Kommunikation

Externe Kommunikationsmaßnahmen wie Pressearbeit, Website, Wüstenrot App, Blog und Social Media dienen zur Förderung und Unterstützung der Unternehmensziele. Wir nutzen diese verantwortungsvoll, um Informationen zu Produkten, Services und wichtige Markenbotschaften nach außen zu transportieren.

Klare Kommunikation ist ein Bekenntnis zu Customer Centricity und zu einer umfassenden Stakeholder-Orientierung. Wir bemühen uns um eine verständliche und einfache Sprache gegenüber unseren Kund:innen und Zielgruppen. Wir fördern damit das Vertrauen in unsere Marke und schaffen Verständnis für unsere Produkte und Services.

Unsere Social-Media-Kommunikation wird anhand unserer Social-Media-Strategie umgesetzt. Die Maßnahmen unterstützen die Zielsetzungen der Unternehmenskommunikation und des Marketings.

Alle Kommunikations- und Marketing-Maßnahmen sind aufeinander abgestimmt und verfolgen einen integrierten Ansatz: Unsere Kund:innen und Zielgruppen erhalten laufend Informationen aus unterschiedlichen Perspektiven des Unternehmens. So stärken wir die Markenbindung und bauen ein vertrauenswürdiges Image auf. Laufende Erfolgskontrolle sichert den effizienten Ressourceneinsatz.

Handlungsempfehlung:

- Wir kommunizieren transparent und sachlich. Die Presse-Kommunikation erfolgt ausschließlich über den/die Pressesprecher:in und in Abstimmung mit bzw. nach Freigabe des zuständigen Vorstands.

3. Datenschutz

Die Digitalisierung schreitet immer schneller voran und Daten sind eines unserer wichtigsten Güter. Wir geben keine schutzwürdigen Kundeninformationen ohne Zustimmung unserer Kund:innen preis, sofern uns keine entsprechende gesetzliche Verpflichtung hierzu trifft.

Wir respektieren und erkennen den Schutz personenbezogener Daten an und verpflichten uns, entsprechend den datenschutzrechtlichen Vorgaben sowie den darüber hinausgehende unternehmensspezifischen internen Regelungen, mit diesen Daten sorgfältig, fair und regelkonform umzugehen. Dies gilt auch nach Beendigung eines Dienstverhältnisses.

Handlungsempfehlungen:

- Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur, wenn es für den jeweiligen Geschäftszweck unbedingt erforderlich und zulässig ist.
- Wir melden Sicherheitsvorfälle und Datenschutzverletzungen gemäß den internen Datenschutzregelungen.
- Wir sorgen dafür, dass alle vertraulichen Daten im eigenen Verantwortungsbereich gesichert sind.
- Wir verhindern, dass Dritte Login-Daten verwenden, wir schützen unsere Computer, mobilen Geräte und Datenträger vor Diebstahl und unbefugter Nutzung.
- Vor dem Verlassen des Arbeitsplatzes schließen wir alle Dokumente mit vertraulichen Informationen weg.
- Wir umgehen niemals geltende Sicherheitsmaßnahmen.

4. Informationssicherheit

Die Sicherheit unserer IT-Systeme, Netzwerke und Daten ist eine wesentliche Voraussetzung für den nachhaltigen Erfolg unseres Unternehmens.

Cyberbedrohungen nehmen kontinuierlich zu – daher ist ein verantwortungsvoller und sicherer Umgang mit IT-Ressourcen für uns alle verpflichtend. Wir absolvieren regelmäßig Schulungen via E-Learning, wenden das Gelernte an und halten interne Richtlinien ein.

Wir schützen unsere Systeme und Informationen vor unbefugtem Zugriff, Manipulation, Verlust und Missbrauch. Dabei halten wir uns an geltende Sicherheitsrichtlinien, Standards und interne Vorgaben und tragen aktiv dazu bei, Sicherheitsrisiken zu minimieren.

Handlungsempfehlungen:

- Wir verwenden ausschließlich autorisierte Software und Systeme und installieren keine Programme ohne Freigabe.
- Wir achten auf sichere Passwörter und nutzen – wo vorgesehen – Mehrfaktor-Authentifizierung.
- Wir geben keine Zugangsdaten weiter und speichern diese nicht ungeschützt (z. B. auf Notizzetteln oder ungesicherten Dateien).
- Wir gehen aufmerksam mit E-Mails, Links und Anhängen um und melden verdächtige Nachrichten (z. B. Phishing-Versuche).
- Wir halten unsere Geräte und Anwendungen durch Updates und Sicherheitsmaßnahmen auf dem neuesten Stand.
- Wir nutzen Unternehmensgeräte und -netzwerke ausschließlich für zulässige Zwecke und im Einklang mit internen Richtlinien.
- Wir sperren unsere Geräte, wenn wir den Arbeitsplatz verlassen, und achten besonders im mobilen Arbeiten auf die sichere Nutzung.
- Wir melden IT-Sicherheitsvorfälle oder Auffälligkeiten unverzüglich gemäß den internen Richtlinien.
- Wir deaktivieren keine sicherheitsrelevanten Systeme oder Schutzmechanismen oder umgehen diese.

5. Ordnungsgemäße Buchführung und Geschäftsunterlagen

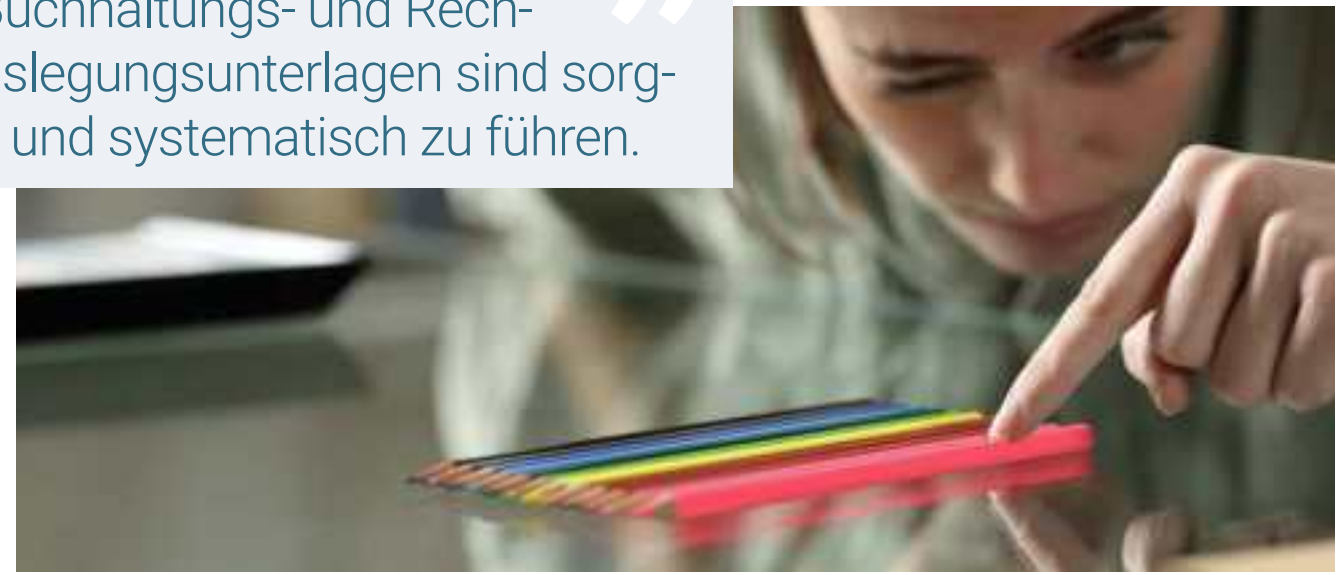
Um den gesetzlichen Anforderungen zur Buchführung gerecht zu werden und um auf eine zuverlässige Quelle für geschäftliche Entscheidungen zurückgreifen zu können, muss die Buchhaltung vorschriftsgemäß vorgenommen und müssen die relevanten Geschäftsunterlagen aktuell gehalten werden. Alle finanziellen Transaktionen müssen korrekt, vollständig und zeitnah erfasst werden.

Die Buchhaltungs- und Rechnungslegungsunterlagen sind sorgfältig und systematisch zu führen, um eine lückenlose Nachvollziehbarkeit sicherzustellen. Die Aufzeichnungen sind so zu führen, dass diese einen genauen Überblick über die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Unternehmens und der Gruppe bieten.

Finanzinformationen und Geschäftsdokumente sind vertraulich zu behandeln und dürfen nur befugten Personen zugänglich gemacht werden. Diese Dokumentation der geleisteten Arbeit ist auch notwendig, um den Berichtspflichten gegenüber den Aufsicht- und Regulierungsbehörden sowie den Steuerbehörden nachkommen zu können. Die in der Buchführung tätigen Mitarbeiter:innen müssen über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen. Durch ein gewissenhaftes Erfüllen der Melde- und Berichtspflichten kann jede/r Mitarbeiter:in zum Erfolg der Wüstenrot Gruppe beitragen.

Unsere Bücher, Geschäftsberichte und regulatorische Berichterstattung entsprechen den geltenden Gesetzen und Grundsätzen der Rechnungslegung.

> Die Buchhaltungs- und Rechnungslegungsunterlagen sind sorgfältig und systematisch zu führen.



Handlungsempfehlungen:

- Alle finanziellen Transaktionen werden präzise und unverzüglich auf der Grundlage von geeigneten Belegen erfasst. Die Erfassung und Dokumentation der finanziellen Transaktionen gewährleistet eine lückenlose Nachvollziehbarkeit für sachverständige Dritte.
- Es werden regelmäßig und systematisch interne und externe Überprüfungen von Buchhaltungsunterlagen und Rechnungslegungsunterlagen durchgeführt. Identifizierte Abweichungen und Unregelmäßigkeiten werden unverzüglich behoben, um die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen und internen Standards sicherzustellen.
- Die betrauten Mitarbeiter:innen werden über gesetzliche Änderungen und neue Buchhaltungsstandards informiert gehalten.
- Die technischen Systeme zur Buchführung unterstützen eine hohe Datenqualität und Datenintegrität.

6. Tax Compliance

Wir verpflichten uns, in allen Steuerangelegenheiten mit Integrität und Transparenz zu handeln. Mit dem Tax Code of Conduct hat die Wüstenrot Gruppe klare Verhaltensregeln und Grundsätze für ihre Steuerangelegenheiten festgelegt.

Der Tax Code of Conduct der Wüstenrot Gruppe basiert auf dem allgemeinen Verhaltenskodex der Wüstenrot Gruppe, der die Grundregeln für unser Handeln in Hinblick auf Nachhaltigkeit und sozialer Verantwortung festlegt.

Unsere Mitarbeiter:innen verpflichten sich, die abgabenrechtlichen Gesetze, Richtlinien, Verordnungen sowie Melde- und Offenlegungs-Pflichten einzuhalten. Um die ständige Weiterentwicklung der Kenntnisse und des Fachwissens unserer Mitarbeiter:innen in Steuerfragen zu gewährleisten, bieten wir ihnen Zugang zu einer Reihe von internen und externen Schulungen. Alle Gesellschaften befolgen den Tax Code of Conduct in ihren Prozessen und binden die internen Steuerabteilungen ein, um ein einheitliches steuerliches Verständnis innerhalb der Wüstenrot Gruppe sicherzustellen.

Zusätzlich zu diesen allgemeinen Aspekten, bestehen spezifische Regelungen und Anweisungen für bestimmte Geschäftsbereiche bzw. Transaktionen. Die Wüstenrot Gruppe verpflichtet sich, die gesetzlichen Steuerschulden abzuführen und geeignete Maßnahmen zu setzen, die gewährleisten, dass die anfallenden Steuern termingerecht und in der richtigen Höhe abgeführt werden.

Die Tax Compliance Anforderungen an die Wüstenrot Gruppe betreffen neben ihren eigenen Steuern auch die Steuern Dritter (z. B. KESt, Lohnsteuer, Abzugsteuern), welche für diese einbehalten und abgeführt werden, sowie diverse abgabenrelevante Meldeverpflichtungen, die Abgabensicherungs- sowie Steuertransparenzzwecken dienen, aber zu keiner unmittelbaren, konkreten Steuerzahlungsverpflichtung der Wüstenrot Gruppe führen. Besonderer Wert wird auf einen proaktiven und transparenten Umgang mit den Steuerbehörden gelegt.

Handlungsempfehlungen:

- Wir halten uns an die Verfahren, Prozesse und Anforderungen, welche im Unternehmen vorgegeben sind.
- Wir befassen uns mit sämtlichen Steuerfragen, die in die definierten Zuständigkeitsbereiche der jeweiligen Stellen im Unternehmen fallen.
- Wir entwickeln Bewusstsein für die damit verbundenen steuerlichen Risiken.
- Wir halten uns an die Steuervorschriften, um mit unserem Verhalten dazu beizutragen, dass unser Unternehmen die Steuern rechtzeitig und in voller Höhe begleicht.
- Wir konsultieren rechtzeitig unsere Steuerexpert:innen innerhalb des Unternehmens zu Zweifelsfragen und Risiken in Zusammenhang mit Steuern

7. Zusammenarbeit mit Aufsichtsbehörden und anderen öffentlichen Stellen

Wir pflegen einen offenen und kooperativen Dialog mit Aufsichtsbehörden und anderen öffentlichen Stellen und deren Vertreter:innen.

Dabei handeln wir jederzeit verlässlich, professionell und im Einklang mit den geltenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen. Die Mitarbeiter:innen der Wüstenrot Gruppe sind sich ihrer Verantwortung und Aufgaben in Bezug auf den Umgang mit öffentlichen Stellen, wie insbesondere der Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), der Österreichischen Nationalbank (OeNB) oder den Gebietskörperschaften, aber auch jeglichen anderen Behörden (Baubehörden, Gerichte oä), mit welchen Mitarbeiter:innen der Wüstenrot Gruppe im Zuge ihrer Tätigkeit Kontakt haben, bewusst. Jeglicher Kontakt mit diesen unterliegt strengstens der geschäftlichen Natur und ist frei von Korruption.

Handlungsempfehlungen:

- Wir halten uns an die Verfahren, Prozesse und Anforderungen, welche im Unternehmen vorgegeben sind.
- Anfragen von Behörden werden nur von den dafür definierten Stellen im Unternehmen (insb. SPOC) beantwortet (interne Koordinierung durch diese Stellen). Alle beteiligten Abteilungen der Wüstenrot Gruppe stellen sicher, dass Anfragen vollständig, richtig und fristgerecht beantwortet werden können.

10. Unternehmensverantwortung und Nachhaltigkeit

Als Unternehmen tragen wir Verantwortung gegenüber unseren Kund:innen, unseren Mitarbeiter:innen sowie gegenüber der Gesellschaft. Diese Verantwortung bildet einen Orientierungsrahmen für unser unternehmerisches Handeln.

Die Wüstenrot Gruppe hat interne Grundsätze zu Umwelt-, Sozial- und Governance-Themen (ESG) definiert. Diese Grundsätze legen fest, wie entsprechende Aspekte in Entscheidungsprozessen berücksichtigt werden, stellen jedoch keine Aussage über konkrete ökologische oder soziale Auswirkungen einzelner Maßnahmen oder Produkte dar.

Unsere internen Leitlinien umfassen insbesondere:

- Berücksichtigung definierter interner Kriterien im Umgang mit Kundengeldern
- Förderung eines effizienten Ressourceneinsatzes im Rahmen interner Richtlinien

1. Einhaltung geltender rechtlicher Vorgaben sowie interner Compliance- und Governance-Standards

Die Wüstenrot Gruppe verfolgt ein Geschäftsmodell, in dem Aspekte der gesellschaftlichen Verantwortung sowie der Umwelt-, Sozial- und Unternehmensführung (ESG) berücksichtigt werden.

Seit der Gründung im Jahr 1925 liegt ein Schwerpunkt unserer Geschäftstätigkeit auf der Wohnraumfinanzierung. In diesem Rahmen bieten wir auch Produkte für Menschen mit kleineren Einkommen an und berücksichtigen bei relevanten Finanzierungsangeboten Aspekte wie energieeffiziente Sanierung von bestehendem Wohnraum.

> Unsere ESG-Aktivitäten orientieren sich thematisch an internationalen Referenzrahmen.

Der Immobiliensektor stellt dabei einen Bereich dar, in dem finanzielle Entscheidungen mit langfristigen ökologischen und sozialen Entwicklungen verbunden sein können. Darüber hinaus bieten wir Versicherungs- und Vorsorgelösungen zur finanziellen Absicherung in unterschiedlichen Lebenssituationen an. Aspekte wie Altersvorsorge oder Schutz vor finanziellen Risiken werden dabei innerhalb des gesetzlichen und regulatorischen Rahmens adressiert.

Unsere ESG-Aktivitäten orientieren sich thematisch an internationalen Referenzrahmen, unter anderem an ausgewählten Zielen der Vereinten Nationen für nachhaltige Entwicklung (UN SDGs), soweit diese einen Bezug zu unserer Geschäftstätigkeit aufweisen.

Das ESG-Management der Wüstenrot Gruppe ist in vier Handlungsfelder gegliedert:

- Starke Gemeinschaft
- Attraktiver Arbeitgeber
- Verantwortungsvolle Unternehmensführung
- Verantwortungsvoll finanzieren und veranlagen

Entlang dieser Handlungsfelder wurde eine gruppenweite ESG-Strategie als interner Orientierungsrahmen etabliert.

Handlungsempfehlung:

- Wir setzen uns dafür ein, die ESG-Strategie im Rahmen unserer jeweiligen Aufgabenbereiche zu berücksichtigen und umzusetzen.

2. Umweltschutz

Die Wüstenrot Gruppe berücksichtigt Umweltschutzaspekte als Bestandteil verantwortungsbewusster Unternehmensführung.

Dabei ist es unser Anspruch, umweltbezogene Überlegungen im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben sowie interner Regelungen in Entscheidungsprozesse einfließen zu lassen. Ein bewusster Umgang mit Ressourcen ist Teil unserer internen Leitlinien und soll im täglichen Arbeitsumfeld berücksichtigt werden.

Handlungsempfehlungen:

- Wir gehen mit den zur Verfügung gestellten Einrichtungen und Ressourcen sorgfältig und sparsam um.
- Wir beziehen bei Entscheidungen zu Geschäftstätigkeiten oder Projekten mögliche ökologische Auswirkungen sowie potenzielle Reputationsrisiken in unsere Überlegungen ein.
- Wir prüfen im Rahmen unserer Prozesse umweltbezogene Risiken und Chancen unserer Geschäftsaktivitäten und berücksichtigen diese verantwortungsbewusst.

3. Menschenrechte

Die Wüstenrot Gruppe bekennt sich zur Achtung der Menschenrechte und zur Chancengleichheit. Diese Grundsätze gelten für sämtliche Bereiche unserer Geschäftstätigkeit sowie für den Umgang mit Mitarbeiter:innen, Kund:innen, Geschäftspartner:innen und Lieferant:innen.

Wir orientieren uns dabei an dem Grundsatz der Gleichbehandlung und respektieren die Vielfalt von Menschen unabhängig von kulturellem Hintergrund, ethnischer Zugehörigkeit, Geschlecht, Nationalität, Religion, Alter, Familienstand, sexueller Orientierung oder Weltanschauung.

Wir lehnen jede Form von Diskriminierung, Unterdrückung sowie Kinder-, Zwangs- oder Pflichtarbeit ab. In der Zusammenarbeit mit Geschäftspartner:innen achten wir darauf, dass grundlegende Menschenrechtsstandards berücksichtigt werden.

> Die Wüstenrot Gruppe bekennt sich zur Achtung der Menschenrechte und zur Chancengleichheit.

Handlungsempfehlungen:

- Wir behandeln alle Menschen respektvoll und diskriminieren niemanden aufgrund persönlicher Merkmale.
- Wir dulden kein diskriminierendes oder unterdrückendes Verhalten und lehnen jede Form von Kinder-, Zwangs- oder Pflichtarbeit ab.
- Wir berücksichtigen bei der Auswahl von Geschäftspartner:innen und Lieferant:innen die Einhaltung grundlegender Menschenrechtsstandards.

4. Gesellschaftliches Engagement

Die Wüstenrot Gruppe versteht gesellschaftliches Engagement als Teil verantwortungsvoller Unternehmensführung. In diesem Rahmen beteiligen wir uns an ausgewählten langfristigen Kooperationen mit gemeinnützigen Organisationen, insbesondere in den Bereichen Bildung, Integration, Gesundheit oder Tierschutz.

Unterstützt werden Projekte, die einen gesellschaftlichen Mehrwert im Einklang mit unseren unternehmensinternen Werten verfolgen.

Handlungsempfehlungen:

- Wir berücksichtigen gesellschaftliche Aspekte in unserem unternehmerischen Handeln.
- Wir unterstützen soziale Anliegen im Rahmen unserer Möglichkeiten.

11. Verstöße, Fehlverhalten und Whistleblowing

Die Wüstenrot Gruppe setzt sich für eine ehrliche Unternehmenskultur ein. Dieser Code of Conduct ist die Grundlage für unser Handeln und unsere Entscheidungen und spiegelt die Werte und Prinzipien der Wüstenrot Gruppe wider. Ergänzt wird der Code of Conduct durch eine Reihe von Regelwerken.

Verstöße gegen interne oder externe Bestimmungen können schwerwiegende Folgen für die Wüstenrot Gruppe haben. Damit wir unseren hohen ethischen Standards gerecht werden, sind wir alle dazu angehalten, die im Code of Conduct festgelegten Grundsätze und die unternehmensinternen Richtlinien einzuhalten, um mögliche (Compliance-)Verstöße zu verhindern, aufzudecken und allenfalls zu melden. Alle Mitarbeiter:innen sind aufgefordert, bei Kenntnis von (Compliance-)Verstößen die entsprechende Compliance-Funktion unverzüglich zu informieren, damit jedem Verdachtsfall ernst und sorgfältig nachgegangen werden kann.

Eine weitere Möglichkeit zur (anonymen) Meldung von Fehlverhalten oder betriebsinternen Verstößen (gegen gesetzliche Bestimmungen, Bescheide, Verordnungen und regulatorische Vorschriften sowie nationale und internationale Standards und innerbetriebliche Regelwerke) ist das Hinweisgeber-System der Wüstenrot Gruppe.

Das sichere und vertrauliche Hinweisgeber-System erreichen Sie jederzeit unter folgendem Link:
https://whistleblowing.wuestenrot.at

Das Hinweisgeber-System steht sämtlichen Mitarbeiter:innen der Wüstenrot Gruppe sowie Kund:innen, Lieferant:innen und Geschäftspartner:innen offen. Eingebrachte Meldungen werden durch befugte Mitarbeiter:innen der Compliance-Einheit vertraulich in Abstimmung mit der Compliance-Funktion geprüft und bearbeitet. Außerdem steht es jedem offen, die Compliance-Abteilung der Wüstenrot Gruppe direkt zu kontaktieren (*compliance@wuestenrot.at*).

Darüber hinaus können Mitarbeiter:innen ihre Bedenken jederzeit bei der jeweiligen Führungskraft, dem Bereich Personal oder dem Betriebsrat melden.
Unabhängig von den verwendeten Kanälen haben Vertraulichkeit und der Schutz derjenigen, die mögliche Compliance-Verstöße melden, oberste Priorität und sind das Leitprinzip unseres Hinweisgeber-Systems. Alle Meldungen werden daher strikt nach dem Need-to-Know-Grundsatz und mit der strengsten Vertraulichkeit behandelt.

Hinweis:
Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Compliance-Abteilung COMG (*compliance@wuestenrot.at*).

WÜSTENROT GRUPPE

Bausparkasse Wüstenrot AG | Alpenstraße 70, 5020 Salzburg
Wüstenrot Versicherungs-AG | Alpenstraße 70, 5020 Salzburg
Wüstenrot Bank AG | Stubenbastei 2, 1010 Wien
Wüstenrot Technology GmbH | Alpenstraße 70, 5020 Salzburg
Wüstenrot Wohnungwirtschaft eGen | Alpenstraße 70, 5020 Salzburg

August 2026