

VERHALTENSKODEX (CODE OF CONDUCT)  
DER BANK FÜR TIROL UND VORARLBERG AKTIENGESELLSCHAFT  
STAND APRIL 2021

# Verhalten kodex

3	<b>Philosophie und Zielsetzung der Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft (BTV)</b>	6	<b>Behördenkontakte</b>
4	<b>Geltungsbereich</b>	6	<b>Medienkontakte</b>
4	<b>Allgemeine Verhaltensweisen und Werte der BTV</b>	6	<b>Social-Media-Nutzung während der Arbeitszeit und Social-Media-Richtlinien</b>
4	<b>Verantwortungsvolles Führungsverhalten und vertrauensvolle Kommunikation</b>	7	<b>Umgang mit gesetzlichen Rahmenbedingungen</b>
4	<b>Führen anhand von Zielen</b>	7	<b>Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben und Branchenstandards</b>
4	<b>Attraktives Arbeitsumfeld und Wertschätzung</b>	7	<b>Internes Kontrollsystem</b>
4	<b>Gegenseitiger Respekt</b>	7	<b>Bankgeheimnis und Datenschutz</b>
4	<b>Gleichbehandlung und Diversität</b>	7	<b>Geldwäscheprävention und Verhinderung von Terrorismusfinanzierung</b>
5	<b>Gesundheitsförderung und Wohlbefinden</b>	7	<b>Compliance</b>
5	<b>Umgang mit Konflikten</b>	8	<b>Interessenkonflikte</b>
5	<b>Sexuelle Belästigung und Mobbing</b>	8	<b>Hinweisgeberstelle (Whistleblowing)</b>
5	<b>Arbeitszeit</b>	8	<b>Geschenke, Einladungen und Korruptionsbekämpfung</b>
5	<b>Nebenbeschäftigungen</b>	8	<b>Betrugsbekämpfung</b>
5	<b>Persönliche Weiterentwicklung</b>	8	<b>Anregungen, Kritik und alternative Streitbeilegung</b>
6	<b>Selbstorganisiertes Lernen (SOL)</b>	8	<b>Beschwerdemanagement (Ombudsstelle)</b>
6	<b>Angemessenes Erscheinungsbild und Umgangsformen</b>	9	<b>Alternative Streitbeilegung</b>
6	<b>Umgang mit Alkohol und Nichtraucherschutz</b>	9	<b>Umwelt und gesellschaftliche Verantwortung</b>
6	<b>Umgang mit Behörden und Medien</b>	9	<b>Kostenbewusstsein und Ressourcenschonung</b>
		9	<b>Elektroautos</b>
		10	<b>Einhaltung der Bestimmungen des Code of Conduct</b>

## **Philosophie und Zielsetzung der Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft (BTV)**

Geld ist etwas Wertvolles, zutiefst Schützenswertes. Dieser Verantwortung ist sich die BTV seit ihrer Gründung im Jahr 1904 bewusst – und folgt ihrem Leitspruch „Investieren statt spekulieren“ daher konsequent. Die BTV tätigt ausschließlich Geschäfte, die sie versteht, und zwar vor Ort, in ihren heimischen Märkten. Mit ihrer seit jeher vorsichtigen und vorausschauenden Geschäftsphilosophie hat die BTV schon mehrere Krisen der Welt- und Finanzwirtschaft unbeschadet überstanden. Das macht sie zu einem verlässlichen, überraschungsfreien Finanzpartner.

Die BTV pflegt ein konservatives Wertemodell: Eigenständigkeit und unternehmerisches Handeln bilden die Leitlinien für ihre Entscheidungen. Dies schätzen die mittelständischen, exportorientierten FirmenkundInnen genauso wie die PrivatkundInnen sowohl in Tirol und Vorarlberg als auch in Wien, Bayern, Baden-Württemberg, Südtirol, der deutschsprachigen Schweiz und Norditalien. BTV KundInnen in Norditalien werden von Lienz und Innsbruck aus betreut. Die BTV ist außerdem Repräsentantin der Deutschen Handelskammer für Tirol und Vorarlberg sowie der Handelskammer Schweiz-Österreich-Liechtenstein.

Dem gesunden Wachstumskurs der BTV liegen vor allem Nahbeziehungen zu ihren KundInnen zugrunde. BTV MitarbeiterInnen nehmen sich Zeit, um die Bedürfnisse der KundInnen auszuloten und zu verstehen – und damit die beste Lösung zu finden. BTV Kunden profitieren von der hohen Marktkennntnis und dem Spezial-Know-how der MitarbeiterInnen sowie von schnellen Entscheidungen.

Seit jeher ist es Ziel der BTV, den Unternehmenswert nachhaltig zu steigern. Dafür nimmt die Bank Einlagen aus der Region und stellt diese Unternehmen ebendort wieder in Form von Krediten zur Verfügung. In der Kundenbetreuung punktet die BTV neben den klassischen Leistungen einer Bank mit ihrem Netzwerk und der besonderen Dienstleistungsorientierung ihrer MitarbeiterInnen. Die BTV bildet mit ihren Schwesterbanken Oberbank AG und BKS Bank AG die 3 Banken Gruppe.

Die BTV bekennt sich in ihrer Unternehmenspolitik dazu, die Anliegen ihrer KundInnen, MitarbeiterInnen, AktionärInnen und sonstigen PartnerInnen ausgewogen zu beachten. Dieses Gleichgewicht und die Wertebeständigkeit tragen wesentlich zur Stabilität, Sicherheit und Eigenständigkeit der BTV bei. Auch ihrer sozialen und ökologischen Verantwortung ist sich die BTV bewusst. Die BTV nimmt auf die Schonung von Ressourcen Bedacht und tritt für die Chancengleichheit von Männern und Frauen ein.

Die BTV geht mit gutem Beispiel voran und legt ihre hohen moralischen sowie ethischen Prinzipien ihrem wirtschaftlichen Handeln zugrunde. Im Bewusstsein ihrer gesellschaftlichen Verantwortung hat die BTV in diesem Verhaltenskodex (Code of Conduct) ihre Grundhaltung sowie Wertvorstellungen näher beschrieben und legt darin ihre Mindeststandards für ein respektvolles und vertrauensvolles Miteinander fest. Der Code of Conduct ist eine Form der freiwilligen Selbstverpflichtung, sich rechtmäßig und nach ethischen Grundsätzen zu verhalten.

Der Code of Conduct soll dazu dienen, die BTV und ihre GeschäftspartnerInnen vor Fehlverhalten zu schützen. Außerdem dient er den MitarbeiterInnen der BTV beim Umgang mit KollegInnen, KundInnen, Behörden und Medien zur Orientierung und formuliert verpflichtende Regeln und Verhaltensweisen.

## **Geltungsbereich**

Der BTV Code of Conduct gilt für alle MitarbeiterInnen der BTV sowie für alle konzernmäßig verbundenen Unternehmen. Der Code of Conduct gilt in der Zweigniederlassung Deutschland und der Zweigniederlassung Staad uneingeschränkt, sofern keine davon abweichenden länderspezifischen gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Regelungen bestehen.

Der Code of Conduct wird allen MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht und steht zum jederzeitigen Abruf zur Verfügung.

## **Allgemeine Verhaltensweisen und Werte der BTV**

### **Verantwortungsvolles Führungsverhalten und vertrauensvolle Kommunikation**

Die BTV Führungskräfte handeln unternehmerisch, gesellschaftlich und ethisch verantwortungsvoll. Sie motivieren ihre MitarbeiterInnen zu sehr guten Leistungen und bringen Energie und neue Ideen in ihre Teams. Sie sind kompetente GesprächspartnerInnen für ihre MitarbeiterInnen und begeistern durch ihr Vorbild. Dabei liegt das Hauptaugenmerk im respektvollen und vertrauensvollen Umgang zwischen Führungskräften und MitarbeiterInnen. Führungskräfte schaffen ein Umfeld, in welchem MitarbeiterInnen entsprechend ihren Fähigkeiten optimal arbeiten und sich entfalten können.

Die BTV ist geprägt durch ein offenes und vertrauensvolles Kommunikationsklima. Die Führungskräfte informieren ihre MitarbeiterInnen zeitnah über bevorstehende Änderungen und Maßnahmen und schaffen damit eine transparente Unternehmenskommunikation. Für wichtige persönliche Anliegen der MitarbeiterInnen stehen die Führungskräfte zur Verfügung und sind stets bestrebt, gemeinsame Lösungen zu finden.

### **Führen anhand von Zielen**

In regelmäßig stattfindenden Gesprächen zwischen Führungskräften und MitarbeiterInnen werden Ziele und Erwartungen klar kommuniziert und Leitlinien für künftige Erfolge vereinbart. Darüber hinaus werden die persönliche Entwicklung und der Fortschritt der einzelnen MitarbeiterInnen besprochen

und die persönlichen Entwicklungsziele gemeinsam festgelegt. Die MitarbeiterInnen können ihre Sichtweisen und Ideen aktiv einbringen. Anregungen und Wünsche werden miteinander diskutiert und gemeinsam Lösungen erarbeitet.

### **Attraktives Arbeitsumfeld und Wertschätzung**

Die MitarbeiterInnen sind Dreh- und Angelpunkt des unternehmerischen Handelns der BTV. Sie repräsentieren die Leistung, Qualität, Kundenorientiertheit und Kundenfreundlichkeit der BTV. Die BTV bietet ihren MitarbeiterInnen langfristige und attraktive Arbeitsplätze. Der Umgang mit- und untereinander ist wertschätzend und respektvoll. Andere Meinungen werden respektiert und alle MitarbeiterInnen werden entsprechend ihren persönlichen Interessen und Stärken eingesetzt. Der persönliche Einsatz, die Leistung und die Professionalität der MitarbeiterInnen haben in der BTV einen sehr hohen Stellenwert. Die Wertschätzung der BTV ihren MitarbeiterInnen gegenüber äußert sich unter anderem in umfangreichen Sozial- und Zusatzleistungen, die weit über das gesetzliche Mindestmaß hinausgehen.

### **Gegenseitiger Respekt**

Die BTV erwartet von ihren MitarbeiterInnen, dass sie einander mit Respekt begegnen und sowohl in der persönlichen als auch in der elektronischen Kommunikation einen zuvorkommenden Umgangston benutzen. Sie arbeiten partnerschaftlich, team- und lösungsorientiert. Alle MitarbeiterInnen sind zugleich KundInnen und werden ebenso behandelt und betreut. Jeder Ansprechpartner ist dafür verantwortlich, dass Anliegen und Anfragen zeitgerecht beantwortet werden.

### **Gleichbehandlung und Diversität**

Die BTV engagiert sich für ein Arbeitsumfeld, das von Freundlichkeit, Offenheit, Respekt und Vertrauen geprägt ist. Ein angenehmes und freundliches Arbeitsklima ist in der BTV die Basis für erfolgreiche Zusammenarbeit. Alle MitarbeiterInnen werden ungeachtet von Geschlecht, Hautfarbe, sexueller Orientierung, kultureller und ethnischer Herkunft, Nationalität, Alter, Bildung, ihren körperlichen oder geistigen Fähigkeiten, Religion, Weltanschauung und Glaube gleich behandelt.

### **Gesundheitsförderung und Wohlbefinden**

Die Gesundheit und das Wohlbefinden der MitarbeiterInnen sind der BTV sehr wichtig. Es steht den MitarbeiterInnen eine Betriebsärztin bei der aktiven Gesundheitsförderung beratend zur Seite. Zudem unterstützt die BTV Maßnahmen, die das Gesundheitsniveau der MitarbeiterInnen heben, um berufsbedingten Krankheiten vorzubeugen. Die BTV möchte Sicherheit am Arbeitsplatz bieten und Arbeitsunfälle verhindern.

### **Umgang mit Konflikten**

Mitteilungen und Beschwerden der MitarbeiterInnen nimmt die BTV sehr ernst und sie unterstützt ihre MitarbeiterInnen dabei, Lösungen zu finden. Wenn gewünscht unterstützt die BTV ihre MitarbeiterInnen auch beim Zugang zu weiteren Einrichtungen, die bei der Problemlösung behilflich sein können. Dies selbstverständlich unter Wahrung des Rechts auf Anonymität und unter Einhaltung der sonstigen gesetzlichen Vorgaben. Wenn es Konflikte gibt, bemühen sich alle MitarbeiterInnen und Führungskräfte der BTV, diese mit Feingefühl, Fairness und konstruktiv zu lösen, sodass diese keinen Einfluss auf die Beziehung zu KundInnen und GeschäftspartnerInnen haben.

### **Sexuelle Belästigung und Mobbing**

Alle Handlungen, die als sexuelle Belästigung empfunden werden können, sind zu unterlassen und es wird diesbezüglich keine Toleranz geübt. Dazu zählen entsprechende Witze, auf das Äußere bezogene Bemerkungen, sexuelle Anspielungen, SMS oder E-Mails mit anzüglichem Inhalt, körperliche Berührungen, durch Druck erzwungene Versprechen von Vorteilen oder das Aufhängen oder elektronische Speichern pornografischer Bilder und Kalender.

Auch jegliche Handlungen, die als Mobbing empfunden werden können, sind zu unterlassen und werden nicht toleriert. Dazu zählen insbesondere sich wiederholende oder kontinuierliche Unterstellungen, Beleidigungen oder sonstige Verhaltensweisen, die zur Ausgrenzung einer Person führen.

### **Arbeitszeit**

Ein flexibles Arbeitszeitmodell gewährt allen MitarbeiterInnen die Möglichkeit, innerhalb gewisser Zeitspannen den Arbeitsbeginn und das Arbeitsende selbst zu bestimmen. Dadurch können berufliche und private Interessen leichter in Einklang gebracht und koordiniert werden. Das flexible Arbeitszeitmodell ermöglicht es, Phasen höherer Arbeitsbelastung mit Phasen geringerer Arbeitsbelastung auszugleichen, und trägt dazu bei, eine Balance zwischen Beruf und Freizeit zu schaffen. Die BTV ist dabei besonders darauf bedacht, dass die Arbeitsbedingungen für die MitarbeiterInnen die rechtlichen Rahmenbedingungen erfüllen und die Ruhezeiten und Arbeitszeitgrenzen eingehalten werden.

### **Nebenbeschäftigungen**

Nebenberufliche Tätigkeiten sind vor deren Aufnahme Human Resources zu melden und müssen, unter Abwägung allfälliger Interessenkonflikte, genehmigt werden.

### **Persönliche Weiterentwicklung**

Das Thema Aus- und Weiterbildung hat in der BTV einen sehr hohen Stellenwert. Durch ein umfangreiches Aus- und Weiterbildungsangebot sowie individuell ausgearbeitete Ausbildungspläne, die in Abstimmung zwischen den Führungskräften und Human Potentials entstehen, wird die Ausbildung genau auf die Bedürfnisse und Ziele der MitarbeiterInnen zugeschnitten. Die BTV bietet dazu ein umfassendes Angebot an internen und externen Seminaren und auch Ausbildungsaufenthalte an. Alle MitarbeiterInnen haben die Möglichkeit, sich weiterzubilden, und werden bei ihrer laufenden Weiterentwicklung unterstützt.

### **Selbstorganisiertes Lernen (SOL)**

Die Aus- und Weiterbildung in der BTV stellt einen aktiven und selbstgesteuerten Prozess dar. Das dazu entwickelte Modell des selbstorganisierten Lernens bietet den MitarbeiterInnen die Möglichkeit, ihre Aus- und Weiterbildung in bestimmten Themengebieten individuell zu gestalten. Die MitarbeiterInnen sind in diesem Lernmodell für ihren Lernfortschritt und ihre Weiterentwicklung selbst verantwortlich. Sie werden bei ihrer selbstverantwortlichen Erarbeitung von Lernzielen und der Auswahl der geeigneten Lernmethode durch einen Lernbegleiter unterstützt. Der Lernbegleiter moderiert die Lerngruppe, reflektiert den Lernerfolg und sichert die Qualität der Ausbildung.

### **Angemessenes Erscheinungsbild und Umgangsformen**

KundInnen erwarten sich von ihrer Bank, dass sie solide, vertrauenswürdig und zuverlässig ist. Abgesehen vom fachlichen Wissen schätzen KundInnen Handschlagqualität, Seriosität und gepflegtes Auftreten. Die BTV erwartet sich von ihren MitarbeiterInnen, dass sie die BTV durch ihr gepflegtes Erscheinungsbild, ihr Verhalten und ihre Kommunikationsweise angemessen und professionell repräsentieren.

### **Umgang mit Alkohol und Nichtraucherschutz**

Alkoholkonsum während der Arbeitszeit ist nicht gestattet. Gemäßigter Alkoholkonsum ist lediglich bei Kundenveranstaltungen oder Geschäftsessen, jeweils im gesellschaftlich üblichen Rahmen, gestattet. In den Räumlichkeiten der BTV herrscht absolutes Rauchverbot.

### **Umgang mit Behörden und Medien**

#### **Behördenkontakte**

Die BTV arbeitet mit Regulierungs- und Aufsichtsbehörden wie zum Beispiel der Finanzmarktaufsicht (FMA), der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA, Finanzämtern, Firmenbuchgerichten etc. in kooperativer und transparenter Weise zusammen. Die Kommunikation mit Regulierungs- und Aufsichtsbehörden erfolgt über die jeweils zuständigen

Bereiche und dazu befugten Personen. In diesem Zusammenhang hat die BTV umfassende Verfahren zur Einhaltung der aufsichtsrechtlichen Vorgaben installiert und klare Prozesse für das aufsichtsrechtliche Meldewesen definiert.

#### **Medienkontakte**

Nur die Mitglieder des Vorstands und speziell von der BTV autorisierte Personen äußern sich gegenüber Medien in Bezug auf die BTV. Interviews, Vorträge und selbstständige Veröffentlichungen über Geschäfte, Datenbestände und sonstige innerbetriebliche Angelegenheiten sind den MitarbeiterInnen ausdrücklich untersagt. Bei Äußerungen gegenüber Medien als Privatperson ist es MitarbeiterInnen nicht gestattet, sich auf ihre Funktion in der BTV zu berufen.

#### **Social-Media-Nutzung während der Arbeitszeit und Social-Media-Richtlinien**

Für die BTV haben Diskretion, Geheimhaltung, Datensicherheit und Datenschutz oberste Priorität. Die technischen Systeme der BTV dienen primär dienstlichen Zwecken. Alle MitarbeiterInnen sind verpflichtet, die ihnen zur Verfügung stehenden Mittel unter Wahrung des ökonomischen Interesses und ohne Störung des Betriebes zu nutzen. Social Media sind kein tragender Teil der Marketingkommunikation. Eine Ausnahme stellen ausgewählte Business-Plattformen dar. Hier positioniert sich die BTV als Arbeitgeber, um neue MitarbeiterInnen für die BTV zu begeistern. Zudem werden diese Plattformen genutzt, um die allgemeine Positionierung der BTV potenziellen MitarbeiterInnen zu vermitteln. Diese Inhalte werden von den Bereichen Human Resources sowie dem Vorstandsbüro veröffentlicht. Generell sind alle MitarbeiterInnen für ihre Äußerungen im Web selbst verantwortlich. Die publizierten Botschaften können von einer breiten Öffentlichkeit gelesen werden. Zur Unterstützung für richtiges Verhalten hat die BTV Richtlinien für den Gebrauch von Social Media verfasst, bei denen der Fokus auf dem Schutz der MitarbeiterInnen und des Unternehmens liegt. Diese Richtlinien sind allen MitarbeiterInnen zugänglich.

## Umgang mit gesetzlichen Rahmenbedingungen

### Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben und Branchenstandards

Die Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben und Branchenstandards hat für die BTV oberste Priorität und legt den Grundstein für das Vertrauen der KundInnen in die BTV. Zur Einhaltung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften hat die BTV umfassende Richtlinien und interne Kontrollmechanismen geschaffen, um unethische oder gesetzeswidrige Praktiken zu erkennen und zu verhindern.

### Internes Kontrollsystem

Die BTV legt all ihren Geschäften das Vier-Augen-Prinzip zugrunde, sodass Fehler leichter erkannt und vermieden werden können. Zudem hat die BTV in jedem Bereich ein für die jeweiligen Abläufe entsprechend ausgestattetes internes Kontrollsystem eingerichtet, das ebenfalls der frühzeitigen Fehlererkennung und Fehlerprävention dient.

### Bankgeheimnis und Datenschutz

Die Wahrung des Bankgeheimnisses bildet die Grundlage für das Vertrauen der KundInnen in die BTV. Alle MitarbeiterInnen der BTV sind an das Bankgeheimnis gebunden und zur strengsten Verschwiegenheit hinsichtlich der KundInnen-, MitarbeiterInnen- und Geschäftsdaten, die ihnen in Ausübung ihres Berufs zur Kenntnis gelangen, verpflichtet. Die Verschwiegenheitspflicht besteht nicht nur gegenüber externen Personen, sondern auch gegenüber KollegInnen, die mit der Betreuung der Kundenposition nicht unmittelbar betraut sind. Eine Durchbrechung des Bankgeheimnisses erfolgt nur in ausdrücklich vom Gesetz genannten Fällen und nach eingehender Prüfung des Sachverhalts. Die MitarbeiterInnen sind auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit in der BTV zur Wahrung des Bankgeheimnisses verpflichtet. Darüber hinaus sind die MitarbeiterInnen der BTV auch an das Datengeheimnis gebunden, das zur Geheimhaltung aller personenbezogenen Daten verpflichtet, die den MitarbeiterInnen in Ausübung ihres Berufs zur Kenntnis gelangen.

## Geldwäscheprevention und Verhinderung von Terrorismusfinanzierung

Vorgänge der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung untergraben die Integrität der Banken, können ihre Reputation bedrohen und die Stabilität des gesamten Finanzplatzes gefährden. Die BTV unterstützt daher den internationalen Kampf gegen Vorgänge der Geldwäsche oder der Terrorismusfinanzierung und nimmt ihre gesetzlichen Sorgfalts- und Meldepflichten äußerst gewissenhaft wahr. Einen wesentlichen Beitrag zur Verhinderung von derartigen Vorgängen bildet das Prinzip „Know your customer“, welches die BTV verpflichtet, die Identität ihrer KundInnen vor Aufnahme einer Geschäftsbeziehung festzustellen. Zudem hat die BTV automationsunterstützte Systeme zur Erkennung von verdächtigen Transaktionen eingerichtet. Die MitarbeiterInnen werden in regelmäßigen Abständen geschult und haben ständigen Zugang zum BTV Geldwäschehandbuch, das alle maßgeblichen Informationen zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung kurz und beispielhaft beschreibt. Werden verdächtige Transaktionen festgestellt, wird umgehend der Geldwäschebeauftragte verständigt, der alle weiteren erforderlichen Maßnahmen ergreift.

### Compliance

Die BTV hat in Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen, insbesondere gemäß Börsengesetz, Wertpapieraufsichtsgesetz, Emittenten-Compliance-Verordnung und Marktmissbrauchsverordnung, sowie hinsichtlich der Einhaltung des Standard Compliance Codes der österreichischen Kreditwirtschaft laufende Überwachungsmaßnahmen eingerichtet, um die ordnungsgemäße Durchführung von Wertpapierdienstleistungen zu gewährleisten. Die Einhaltung der Compliance-Regelungen wird insbesondere durch folgende Maßnahmen sichergestellt, die wesentlich dazu beitragen, Insidergeschäfte und Marktmanipulationen zu verhindern:

- Einrichtung einer unabhängigen Compliance-Funktion
- Schaffung von Vertraulichkeitsbereichen
- Führen von Beobachtungs- und Sperrlisten
- Laufende Kontrolle der Geschäfte von MitarbeiterInnen und des Eigenhandels
- Regelmäßige MitarbeiterInnenschulungen

Darüber hinaus haben die MitarbeiterInnen ständigen Zugang zum BTV Compliance-Handbuch, das neben den Grundsätzen ordnungsgemäßer Compliance Definitionen von Insidergeschäften und Marktmanipulationen enthält und detaillierte Richtlinien für Wertpapiergeschäfte und Meldepflichten vorgibt.

### **Interessenkonflikte**

Rechtmäßiges Handeln, Sorgfalt, Redlichkeit, die Einhaltung von Marktstandards sowie das Handeln im Interesse der KundInnen sind oberste Prinzipien der BTV für eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung mit ihren KundInnen. Die BTV ist bestrebt, Interessenkonflikte gar nicht erst entstehen zu lassen. Zur Vermeidung nachteiliger Auswirkungen auf die KundInnen hat die BTV vielfältige organisatorische und arbeitsrechtliche Vorkehrungen getroffen und eine umfassende Interessenkonflikte-Policy herausgegeben. Sollten dennoch Interessenkonflikte entstehen, z. B. durch Zusammentreffen von Kundenaufträgen mit eigenen Geschäften der BTV oder Geschäften ihrer MitarbeiterInnen oder mit sonstigen Interessen der BTV, werden diese offengelegt, dem Compliance-Beauftragten gemeldet und transparent und fair gelöst.

### **Hinweisgeberstelle (Whistleblowing)**

Die BTV hat in Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen bei der Konzernrevision eine Hinweisgeberstelle eingerichtet, an welche MitarbeiterInnen unter Wahrung der Vertraulichkeit ihrer Identität betriebsinterne Verstöße gegen aufsichtsrechtliche Bestimmungen schriftlich anhand eines standardisierten Meldeformulars melden können.

### **Geschenke, Einladungen und Korruptionsbekämpfung**

Die Grenzen, bei denen Einladungen und Zuwendungen von GeschäftspartnerInnen akzeptable Bereiche überschreiten und als Vorteile im Sinne des Korruptionsstrafrechts zu beurteilen sind, sind nicht immer einfach abzustecken. Vor allem betragsmäßig geringe (Gast-)Geschenke, Aufmerksamkeiten und Einladungen können kulturell bedingt sein oder als gute Gepflogenheiten im Geschäftsleben betrachtet werden. Gemäß dem Standard Compliance Code hat die BTV verpflichtende interne Richtlinien zur Geschenkkannahme erlassen, damit MitarbeiterInnen bei der Annahme von Zuwendungen

bzw. Geschenken, Sachgeschenken, Preisnachlässen, Bewirtungen und Einladungen zu Reisen, Veranstaltungen und Entertainments nicht gegen gesetzliche Regelungen verstoßen. Die Annahme und Vergabe von Geldgeschenken ist generell untersagt, für alle anderen Formen von Geschenken gelten strenge Wertgrenzen und Genehmigungspflichten, welche in den BTV Richtlinien zur Geschenkkannahme detailliert geregelt sind.

Darüber hinaus erwartet die BTV von all Ihren MitarbeiterInnen und GeschäftspartnerInnen aufrichtiges und ethisch einwandfreies Geschäftsgebahren und toleriert keine Form von Bestechung und Korruption. Allgemein gilt, dass keinerlei Vorteile gewährt, angeboten oder versprochen werden dürfen, die (unabhängig von der Höhe des Wertes) dazu geeignet wären, die Entscheidung der GeschäftspartnerInnen oder sonstiger EmpfängerInnen zu beeinflussen.

### **Betrugsbekämpfung**

Die BTV toleriert keinerlei betrügerische Handlungen und erwartet von ihren MitarbeiterInnen und GeschäftspartnerInnen, sich redlich zu verhalten. Die BTV verfolgt ausnahmslos jeden Verdacht einer betrügerischen Handlung und entscheidet nach detaillierter Prüfung des jeweiligen Sachverhalts über die Konsequenzen.

### **Anregungen, Kritik und alternative Streitbeilegung**

#### **Beschwerdemanagement (Ombudsstelle)**

Die MitarbeiterInnen der BTV sind stets bemüht, ihre KundInnen bestmöglich zu beraten und zu betreuen. Anregungen und Kritik sind dazu äußerst wertvoll, um Fehler in Prozessen erkennen zu können und zu beheben. Die BTV hat für Beschwerden und kritische Rückmeldungen ihrer KundInnen die BTV Ombudsstelle geschaffen. Jede Kundenbeschwerde wird ernst genommen, erfasst und bearbeitet. KundInnen können ihre Kritik und Beschwerden im Wege über ihre Betreuer oder telefonisch bzw. per E-Mail an die BTV Ombudsstelle richten.



### **Alternative Streitbeilegung**

KundInnen steht es außerdem frei, für die alternative Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft mit der BTV die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft anzurufen. Für Beschwerden im Zusammenhang mit einem Fremdwährungskredit können sich KundInnen an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte wenden.

### **Umwelt und gesellschaftliche Verantwortung**

#### **Kostenbewusstsein und Ressourcenschonung**

Der BTV ist der verantwortungsvolle Umgang mit natürlichen Ressourcen ein wichtiges Anliegen. Das Ziel ist es, ein Bewusstsein für natürliche Ressourcen wie z. B. Energie und Papier zu schaffen und durch bewussten Umgang den Verbrauch zu reduzieren. Die MitarbeiterInnen sind aufgefordert, mit Arbeitsmaterialien nachhaltig und sparsam umzugehen. Zur Steigerung des Umweltbewusstseins stehen den MitarbeiterInnen Recyclingsysteme für die Mülltrennung zur Verfügung. Zur Schonung der Umwelt sollen bei Dienstreisen in erster Linie öffentliche Verkehrsmittel benutzt oder Fahrgemeinschaften gebildet werden. Elektronische Geräte und Lichtquellen sollen ausgeschaltet werden, wenn diese nicht benötigt werden, sodass der Stromverbrauch so gering wie möglich gehalten wird.

### **Elektroautos**

Die BTV möchte bei ihren MitarbeiterInnen ein Bewusstsein für klimarelevante Auswirkungen von Treibhausgasen schaffen und hat als Zeichen dafür bereits zwei Elektroautos in ihren Fuhrpark aufgenommen. Dadurch soll ein Beitrag zur Verringerung des Ausstoßes von Treibhausgasen geleistet werden.

## **Einhaltung der Bestimmungen des Code of Conduct**

Die Einhaltung der Bestimmungen des Code of Conduct wird im jeweiligen Verantwortungsbereich durch die Führungskräfte überwacht und Verstöße gegen den Code of Conduct werden Human Resources zur Kenntnis gebracht. Nach sorgfältiger Prüfung des Einzelfalles legt Human Resources gemeinsam mit der Führungskraft und in Abstimmung mit dem Vorstand die zu ergreifenden Maßnahmen fest. Je nach Schwere des Verstoßes reicht das Spektrum der möglichen Maßnahmen und Sanktionen von einer Versetzung, Abgabe der Funktion bis hin zur Abmahnung oder fristlosen Beendigung des Dienstverhältnisses. Human Resources wird jegliche Verstöße gegen den Code of Conduct dokumentieren und regelmäßig evaluieren, ob weitere Maßnahmen zur Verhinderung von Verstößen gegen den Code of Conduct erforderlich sind, z. B. in Form von Schulungen. Diese Ergebnisse werden dem Vorstand in Form eines jährlichen Berichts zur Kenntnis gebracht.

Innsbruck, am 1. April 2021

Der Vorstand



Dr. Markus Perschl  
Mitglied des Vorstandes



Gerhard Burtscher  
Vorsitzender des Vorstandes



Mario Pabst  
Mitglied des Vorstandes



Bank für Tirol und Vorarlberg  
Aktiengesellschaft  
Stadtforum 1  
6020 Innsbruck  
Österreich

T +43 505 333 – 0  
E [btv@btv.at](mailto:btv@btv.at)



Ein Lotse sorgt für sicheres Geleit. Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen eine kleine BTV Lotsenflagge am Revers.  
Ein sprechendes Symbol: Wir begleiten Sie auf Ihrem Weg zum Erfolg.

[www.btv.at](http://www.btv.at)