

VERHALTENSKODEX (CODE OF CONDUCT)  
DER BANK FÜR TIROL UND VORARLBERG AKTIENGESELLSCHAFT  
STAND APRIL 2023

# Verhalten kodex

# Inhalt

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

# Verhaltenskodex (Code of Conduct) der Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft

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

„Zukunftsfähig. Werte. Schaffen.“

Dieser Leitgedanke steht für die strategische Positionierung, die Ambitionen und die Identität der BTV. Die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kund\*innen motivieren uns und treiben uns an. Wir finden für ihre Anliegen die bestmöglichen Antworten. Dabei steht ihr Kernbedürfnis stets im Mittelpunkt: reale Werte schaffen, entwickeln, sichern und weitergeben.

Durch unser langfristiges, vorausschauendes und zuverlässiges Handeln überzeugt die BTV als starker und vertrauensvoller Partner – und das seit ihrer Gründung 1904. Das Fundament dafür bilden eine zukunftsfähige Geschäftsstrategie, eine verantwortungsvolle Unternehmensführung und eine werte-basierte Unternehmenskultur. Das Hauptaugenmerk liegt auf einem ganzheitlichen Beratungsansatz und dem Mut zur Meinung.

Die BTV ist ein Unternehmen mit Geist & Haltung. Sie agiert eigenständig und verantwortungsvoll. Geist bedeutet, das Richtige zu erkennen, und Haltung bedeutet, das Richtige zu tun. Aus dieser Einstellung und inneren Überzeugung heraus beschäftigen wir uns intensiv mit Zukunftsthemen, entwickeln nachhaltige Lösungen und setzen mutige Schritte. Wir sind verantwortlich für soziale, wirtschaftliche und ökologische Belange.

In der Kundenbetreuung überzeugt die BTV neben der vertrauensvollen Kundenbeziehung mit ihrem Netzwerk und der besonderen Dienstleistungsorientierung. Zudem ist es uns ein großes Anliegen, den Unternehmenswert nachhaltig zu steigern. Dafür werden Einlagen aus der Region genutzt und Unternehmen ebendort in Form von Krediten zur Verfügung gestellt.

Die Eigenständigkeit und das unternehmerische Handeln schätzen nicht nur Privat- und Private-Banking-Kund\*innen, sondern insbesondere auch mittelständische, exportorientierte Firmen.

Die BTV agiert in vier Ländern: in Österreich (Tirol, Vorarlberg und Wien), Deutschland, Italien (Südtirol) und der deutschsprachigen Schweiz.

## Risikokultur

Zentrale Elemente der Risikokultur in der BTV sind die Strategie 2030 sowie die Gesamtbank-Risikostrategie. Alle Mitarbeiter\*innen sind sich ihrer jeweiligen Verantwortung in Bezug auf das Risikomanagement in vollem Umfang bewusst. Sie tragen dafür Sorge, dass sie in den diversen Bereichen und bei allen Tätigkeiten die Vorgaben, die sich daraus ergeben, kennen, beachten und umsetzen.

Die zentralen Elemente der Risikokultur in der BTV sind:

- Mit „Tone from the Top“ übernimmt der Vorstand die Vorbildfunktion und lebt die Risikokultur vor.
- Jede/r Mitarbeiter\*in ist sich seiner/ihrer Verantwortung in Bezug auf das tägliche Risikomanagement bewusst und übernimmt diese Verantwortung.
- Eine wirksame Kommunikation und ein kritischer Dialog ist zwischen allen Hierarchieebenen möglich.
- Anreize für Interessenkonflikte werden konsequent vermieden.
- Die verschiedensten Kulturelemente werden in der Governance verankert.
- Alle Mitarbeiter\*innen halten sich an die Regelwerke – dies wird auch von den Führungskräften, insbesondere dem Vorstand, eingefordert.

## Geltungsbereich

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 und damit die BTV und ihre Geschäftspartner\*innen vor Fehlverhalten zu schützen. Außerdem dient er den Mitarbeiter\*innen der BTV beim Umgang mit Kolleg\*innen, Kund\*innen, Behörden und Medien zur Orientierung und formuliert verpflichtende Regeln und Verhaltensweisen.

Der BTV Code of Conduct gilt für alle Mitarbeiter\*innen der BTV sowie für alle konzernmäßig verbundenen Unternehmen. Er gilt uneingeschränkt auch in der Zweigniederlassung Deutschland und der Zweigniederlassung Staat, sofern keine davon abweichenden länderspezifischen gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Regelungen bestehen. Der Code of Conduct wird allen Mitarbeiter\*innen zur Kenntnis gebracht und steht zum jederzeitigen Abruf zur Verfügung.

## Allgemeine Verhaltensweisen und Werte der BTV

### Verantwortungsvolles Führungsverhalten und vertrauensvolle Kommunikation

Die BTV ist ein Unternehmen mit Geist & Haltung. In diesem Sinne handeln BTV Führungskräfte unternehmerisch, gesellschaftlich und ethisch verantwortungsvoll. Sie motivieren ihre Mitarbeiter\*innen zu Bestleistungen, fördern neue Ideen und laden dazu ein mitzugestalten. Sie sind kompetente Gesprächspartner\*innen für ihre Teams und begeistern durch ihr Vorbild. Dabei liegt das Hauptaugenmerk im respektvollen und vertrauensvollen Umgang zwischen Führungskräften und Mitarbeiter\*innen. Sie schaffen ein Umfeld, in dem alle entsprechend ihren Fähigkeiten optimal arbeiten und sich entfalten können.

Die BTV ist geprägt durch ein offenes und vertrauensvolles Kommunikationsklima. Die Führungskräfte informieren ihre Mitarbeiter\*innen zeitnah über bevorstehende Änderungen und Maßnahmen und schaffen damit eine transparente Unternehmenskommunikation. Für wichtige persönliche Anliegen stehen sie zur Verfügung und bemühen sich stets, gemeinsam Lösungen zu finden.

### Führen anhand von Zielen

In regelmäßig stattfindenden Gesprächen kommunizieren Führungskräfte mit Mitarbeiter\*innen Ziele sowie Erwartungen und vereinbaren Leitlinien für künftige Erfolge. Sie diskutieren die individuelle Entwicklung und den Fortschritt der einzelnen Mitarbeiter\*innen. Sie legen die persönlichen Ziele gemeinsam fest, besprechen Anregungen sowie Wünsche und erarbeiten zusammen Lösungen. Die Mitarbeiter\*innen bringen ihre Sichtweisen und Ideen dabei aktiv ein.

### Attraktives Arbeitsumfeld und Wertschätzung

Die Mitarbeiter\*innen sind Dreh- und Angelpunkt des unternehmerischen Handelns der BTV. Sie repräsentieren die Leistung, Qualität, Kundenorientierung und Kundenfreundlichkeit der BTV. Im Gegenzug bietet die BTV langfristige und attraktive Arbeitsplätze. Wir gehen wertschätzend und respektvoll mit- und untereinander um, respektieren die Meinungen anderer und erfüllen Aufgaben, die unseren persönlichen Interessen sowie Stärken entsprechen. Die BTV würdigt und schätzt den persönlichen Einsatz, die Leistung sowie die Professionalität der Mitarbeiter\*innen. Ihre Wertschätzung zeigt sie unter anderem in der gelebten Feedbackkultur sowie in umfangreichen Sozial- und Zusatzleistungen, die weit über das gesetzliche Mindestmaß hinausgehen.

### Gegenseitiger Respekt

Die Mitarbeiter\*innen begegnen sich mit Respekt und achten sowohl in der persönlichen als auch in der elektronischen Kommunikation stets auf einen zuvorkommenden Umgangston. Sie arbeiten partnerschaftlich, team- und lösungsorientiert. Alle Mitarbeiter\*innen sind zugleich Kund\*innen und

werden ebenso behandelt wie auch betreut. Als Ansprechpartner\*innen übernehmen sie die Verantwortung dafür, Anliegen und Anfragen zeitgerecht zu beantworten.

## Gleichbehandlung, Diversität und Inklusion

Die BTV engagiert sich für ein Arbeitsumfeld, das von Freundlichkeit, Offenheit, Respekt und Vertrauen geprägt ist. Ein inklusives Arbeitsumfeld sowie ein angenehmes und freundliches Klima sind die Basis für erfolgreiche Zusammenarbeit. Alle Mitarbeiter\*innen werden gleichbehandelt, ungeachtet von Geschlecht, Alter, geografischer Herkunft, Hautfarbe, sozialer/ethnischer Herkunft, sexueller Orientierung, genetischen Merkmalen, Religion/Weltanschauung/politischer Anschauung, Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, Vermögen, Beeinträchtigung oder sonstigen Aspekten, die in keinem Bezug zur Beschäftigung stehen.

## Gesundheitsförderung und Wohlbefinden

Die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter\*innen haben in der BTV einen hohen Stellenwert. Allen Mitarbeiter\*innen steht eine Betriebsärztin bei der aktiven Gesundheitsförderung beratend zur Seite. Darüber hinaus stärkt die BTV mit gezielten Maßnahmen das Gesundheitsbewusstsein und -niveau der Mitarbeiter\*innen, um berufsbedingten Krankheiten vorzubeugen. Dabei achten wir insbesondere auf Sicherheit am Arbeitsplatz, um Unfälle zu verhindern.

## Umgang mit Konflikten

Mitteilungen und Beschwerden der Mitarbeiter\*innen nimmt die BTV sehr ernst. Sie unterstützt dabei, Lösungen zu finden, und bietet auf Wunsch Zugang zu weiteren Einrichtungen, die zur Problemlösung beitragen können. Dies selbstverständlich unter Wahrung des Rechts auf Anonymität und unter Einhaltung der sonstigen gesetzlichen Vorgaben. Kommt es zu Konflikten, bemühen sich Mitarbeiter\*innen und Führungskräfte, diese konstruktiv, mit Feingefühl und Fairness zu lösen, sodass diese keinen Einfluss auf die Beziehung zu Kund\*innen und Geschäftspartner\*innen haben.

## Sexuelle Belästigung und Mobbing

Wir vermeiden alle Handlungen, die als sexuelle Belästigung empfunden werden könnten, und tolerieren solche Handlungen in keinem Fall. Dazu zählen entsprechende Witze, auf das Äußere bezogene Bemerkungen, sexuelle Anspielungen, elektronische Nachrichten mit anzüglichem Inhalt, körperliche Berührungen, durch Druck erzwungene Versprechen von Vorteilen sowie das Aufhängen oder elektronische Speichern pornografischer Bilder.

Darüber hinaus unterlassen wir Handlungen, die als Mobbing empfunden werden könnten, und tolerieren diese in keinem Fall. Dazu zählen insbesondere sich wiederholende oder kontinuierliche Unterstellungen, Beleidigungen oder sonstige Verhaltensweisen, die zur Ausgrenzung einer Person führen.

## Arbeitszeit

Alle Mitarbeiter\*innen bestimmen im Rahmen eines flexiblen Arbeitszeitmodells innerhalb gewisser Zeitspannen Arbeitsbeginn und -ende selbst, um berufliche und private Interessen leichter in Einklang zu bringen. Darauf aufbauend gleichen wir Phasen höherer mit Phasen geringerer Arbeitsbelastung aus und schaffen eine Balance zwischen Beruf und Freizeit. Dabei achtet die BTV nicht nur darauf, dass die Arbeitsbedingungen die rechtlichen Vorgaben erfüllen, sondern auch darauf, dass alle Mitarbeiter\*innen Ruhezeiten und Arbeitszeitgrenzen einhalten.

## Mobiles Arbeiten

Allen Mitarbeiter\*innen der BTV steht – abhängig von der Vereinbarkeit mit der jeweiligen Aufgabe – die Möglichkeit des mobilen Arbeitens offen.

## Nebenbeschäftigungen

Bevor Mitarbeiter\*innen nebenberufliche Tätigkeiten aufnehmen, werden diese von Human Resources, unter Abwägung allfälliger Interessenkonflikte, genehmigt.

## Persönliche Weiterentwicklung

Das Thema Aus- und Weiterbildung hat in der BTV hohe Priorität. Alle Mitarbeiter\*innen können gemeinsam mit den Führungskräften und Human Potentials aus einem umfangreichen Angebot ihre Ausbildungspläne individuell zusammenstellen, um sie möglichst genau auf ihre Aufgaben, Bedürfnisse und Ziele zuzuschneiden. Dafür bietet die BTV eine Vielzahl an internen und externen Seminaren und Informationsformaten sowie auch Ausbildungsaufenthalte an. Alle Mitarbeiter\*innen haben die Möglichkeit, sich weiterzubilden, und werden bei ihrer laufenden Entwicklung unterstützt.

Die BTV hat ein Modell des selbstorganisierten Lernens entwickelt, im Rahmen dessen alle Mitarbeiter\*innen ihre Aus- und Weiterbildung in bestimmten Themengebieten individuell gestalten. In diesem Lernmodell übernehmen sie die Verantwortung für den Lernfortschritt und die Weiterentwicklung selbst. Lernbegleiter\*innen unterstützen sie bei der Erarbeitung von Zielen und der Auswahl der geeigneten Methode. Sie moderieren die Lerngruppe, reflektieren den Lernerfolg und sichern die Qualität der Ausbildung.

## Angemessenes Erscheinungsbild und Umgangsformen

Kund\*innen erwarten von ihrer Bank, dass sie solide, vertrauenswürdig und zuverlässig ist. Abgesehen von fachlichem Wissen schätzen Kund\*innen Handschlagqualität, Seriosität und gepflegtes Auftreten. Daher achten unsere Mitarbeiter\*innen darauf, die BTV durch ein gepflegtes Erscheinungsbild, ihr Verhalten und ihre Kommunikationsweise angemessen und professionell zu repräsentieren.

## Umgang mit Alkohol und Nichtraucherschutz

Während der Arbeitszeit konsumieren Mitarbeiter\*innen keinen Alkohol. Einzige Ausnahmen sind Kundenveranstaltungen oder Geschäftsessen, bei denen sie im gesellschaftlich üblichen Rahmen Alkohol gemäßigkt konsumieren können. Zudem halten sie sich stets an das absolute Rauchverbot in allen Räumlichkeiten der BTV.

## 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 und Firmenbuchgerichten, in kooperativer und transparenter Weise zusammen. Wir kommunizieren mit den Behörden über die jeweils zuständigen Bereiche und dazu befugten Personen. Zudem halten wir uns an die umfassenden Verfahren zur Einhaltung der aufsichtsrechtlichen Vorgaben sowie die klaren Prozesse für das aufsichtsrechtliche Meldewesen, die die BTV in diesem Zusammenhang definiert hat.

### Medienkontakte

Mitarbeiter\*innen äußern sich in Bezug auf die BTV nicht gegenüber Medien. Der Austausch mit diesen ist Vorstandsmitgliedern und speziell von der BTV autorisierten Personen vorbehalten. Mitarbeiter\*innen ohne gesonderte Genehmigung geben keine Interviews, halten keine Vorträge und veröffentlichen keinerlei Informationen über Geschäfte, Datenbestände und sonstige innerbetriebliche Angelegenheiten. Äußern sie sich als Privatperson gegenüber Medien, berufen sie sich niemals auf ihre Funktion in der BTV.

### Social Media

Die BTV nutzt soziale Netzwerke wie Facebook, LinkedIn und Instagram als Teil der Marketingkommunikation, um sich als attraktives Unternehmen zu positionieren und die Marke zu stärken. Es ist der BTV ein großes Anliegen, auch in sozialen Netzwerken den Werten, dem Geschäftsmodell, dem Nachhaltigkeitsgedanken und ihren Mitarbeiter\*innen gerecht zu werden.

Um den Umgang in sozialen Netzwerken für unsere Mitarbeiter\*innen zu erleichtern, haben wir „How to Social Media“-Richtlinien implementiert. Sie schützen nicht nur unser Unternehmen, sondern auch uns als Mitarbeiter\*innen und

sind allen jederzeit zugänglich.

Für Äußerungen im Web sind Mitarbeiter\*innen selbst verantwortlich. Sie sind sich bewusst, dass die publizierten Botschaften von einer breiten Öffentlichkeit gelesen werden können, und verzichten auf respektlose, unprofessionelle, belästigende, diffamierende, diskriminierende oder unzulässige Aussagen.

Der Code of Conduct gilt auch in sozialen Medien. Darüber hinaus sind gesetzliche Vorgaben wie zum Beispiel zu Datenschutz, Bankgeheimnis, Markenrecht oder Urheberrecht einzuhalten.

## Umgang mit gesetzlichen Rahmenbedingungen

### Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben und Branchenstandards

Die Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben und Branchenstandards legt den Grundstein für das Vertrauen der Kund\*innen in die BTV. Sie hat daher für die BTV oberste Priorität. Die Bank hat zur Einhaltung der gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften umfassende Richtlinien und interne Kontrollmechanismen geschaffen, mit denen unethische oder gesetzeswidrige Praktiken erkannt und verhindert werden.

### Internes Kontrollsystem

Die BTV bekennt sich im internen Kontrollsystem zum COSO(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)-Standard 2013 und dem „Three Lines of Defence“-Modell.

Wir streben für alle Schlüssel- und Hauptkontrollen einen hohen Standard an, der der Qualität eines 4-Augen-Prinzips entspricht. Im Rahmen von jährlichen Assessments arbeitet die BTV laufend an der Weiterentwicklung des internen Kontrollsystems. Zudem haben wir in jedem Bereich ein für die jeweiligen Abläufe entsprechend ausgestattetes internes Kontrollsystem eingerichtet, das Fehler frühzeitig erkennt und verhindert.

## Rahmenwerk Risikogovernance

Die Inhalte der Risikogovernance machen die BTV widerstandsfähiger. Den organisatorischen Rahmen dafür gibt das dazugehörige Rahmenwerk Risikogovernance vor. Darin sind die Aufgaben und Verantwortlichkeiten in der BTV klar definiert. Weiters regelt dieses die Informationsprozesse und die Berichterstattung sowie die Dokumentationsstruktur im Risikomanagement.

## Bankgeheimnis und Datenschutz

Die Wahrung des Bankgeheimnisses bildet die Grundlage für das Vertrauen der Kund\*innen in die BTV. Alle Mitarbeiter\*innen der BTV sind an das Bankgeheimnis gebunden und verpflichten sich zur strengsten Verschwiegenheit hinsichtlich der Kund\*innen-, Mitarbeiter\*innen- und Geschäftsdaten, die ihnen in Ausübung ihres Berufs zur Kenntnis gelangen. Die Verschwiegenheitspflicht besteht nicht nur gegenüber externen Personen, sondern auch gegenüber Kolleg\*innen, die mit der Betreuung der jeweiligen Kundenposition nicht unmittelbar betraut sind. Auch nach Beendigung unserer Tätigkeit in der BTV sind wir zeitlich unbegrenzt zur Wahrung des Bankgeheimnisses verpflichtet. Darüber hinaus sind wir an das Datengeheimnis gebunden, das uns zur Geheimhaltung aller personenbezogenen Daten verpflichtet, über die wir in Ausübung unseres Berufs Kenntnis erlangen.

## Geldwäscheprävention und Verhinderung von Terrorismusfinanzierung

Vorgänge der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung untergraben die Integrität einer Bank, bedrohen ihre Reputation und gefährden die Stabilität des gesamten Finanzplatzes. Die BTV unterstützt 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“. Es verpflichtet uns, die Identität unserer Kund\*innen vor Aufnahme einer Geschäftsbeziehung festzustellen. Zudem hat die BTV automationsunterstützte

Systeme zur Erkennung von verdächtigen Transaktionen eingerichtet. Mitarbeiter\*innen nehmen regelmäßig an Schulungen teil und haben jederzeit Zugriff auf das BTV Geldwäschehandbuch, das alle maßgeblichen Informationen zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung kurz und beispielhaft beschreibt. Stellen sie verdächtige Transaktionen fest, verständigen sie umgehend den Geldwäschebeauftragten, der alle weiteren erforderlichen Maßnahmen ergreift.

## Compliance

Die BTV hat in Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen laufende Überwachungsmaßnahmen eingerichtet, um die ordnungsgemäße Durchführung von Wertpapierdienstleistungen zu gewährleisten. Folgende Maßnahmen stellen die Einhaltung der Compliance-Regelungen sicher und tragen wesentlich dazu bei, Insidergeschäfte und Marktmanipulationen zu verhindern:

- Einrichtung einer unabhängigen Compliance-Funktion
- Schaffung von Vertraulichkeitsbereichen
- Führen von Beobachtungs- und Sperrlisten
- Laufende Kontrolle der Geschäfte von Mitarbeiter\*innen und des Eigenhandels
- Regelmäßige Schulungen aller Mitarbeiter\*innen

Alle Mitarbeiter\*innen haben zudem jederzeit Zugriff auf das Compliance-Handbuch der BTV, das neben den Grundsätzen ordnungsgemäßer Compliance auch Definitionen von Insidergeschäften und Marktmanipulationen sowie detaillierte Richtlinien für Wertpapiergeschäfte und Meldepflichten enthält.

## Interessenkonflikte

Rechtmäßiges Handeln, Sorgfalt, Redlichkeit, die Einhaltung von Marktstandards sowie das Handeln im Interesse der Kund\*innen sind oberste Prinzipien der BTV für eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung. Die BTV ist bestrebt, Interessenkonflikte gar nicht erst entstehen zu lassen. Zur Vermeidung nachteiliger Auswirkungen auf Kund\*innen hat die BTV

vielfältige organisatorische und arbeitsrechtliche Vorkehrungen getroffen und eine umfassende Interessenkonflikt-Policy veröffentlicht. Sollten dennoch Interessenkonflikte entstehen, z. B. wenn Kundenaufträge mit eigenen Geschäften der BTV oder Geschäften ihrer Mitarbeiter\*innen oder mit sonstigen Interessen der BTV zusammentreffen, melden wir diese umgehend dem Compliance-Beauftragten und dem Conflicts Office, die diese transparent und fair lösen und/oder offenlegen.

## Hinweisgeberstelle (Whistleblowing)

Die BTV hat in Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen bei der Internen Revision eine Hinweisgeberstelle eingerichtet, an die wir als Mitarbeiter\*innen unter Wahrung der Vertraulichkeit unserer Identität betriebsinterne Verstöße gegen aufsichtsrechtliche Bestimmungen schriftlich mithilfe eines standardisierten Meldeformulars bekanntgeben können.

## Geschenke, Einladungen und Korruptionsbekämpfung

Es ist nicht immer einfach zu beurteilen, ab wann Einladungen und Zuwendungen von Geschäftspartner\*innen akzeptable Bereiche überschreiten und als Vorteile im Sinne des Korruptionsstrafrechts zu beurteilen sind. 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 halten wir uns in der BTV an verpflichtende interne Richtlinien zur Geschenkannahme, damit wir als Mitarbeiter\*innen bei der Annahme von Zuwendungen, Geschenken, Sachgeschenken, Preisnachlässen, Bewirtungen und Einladungen zu Reisen, Veranstaltungen und Entertainments nicht gegen Gesetze verstoßen.

Die Annahme und Vergabe von Geldgeschenken ist generell untersagt, für alle anderen Formen von Geschenken gelten strenge Wertgrenzen und Genehmigungspflichten, die in den BTV Richtlinien zur Geschenkannahme detailliert geregelt sind. Darüber hinaus achten Mitarbeiter\*innen wie auch Geschäftspartner\*innen der BTV auf ein aufrichtiges und



ethisch einwandfreies Geschäftsgebaren und tolerieren keine Form von Bestechung sowie 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 Geschäftspartner\*innen oder sonstiger Empfänger\*innen zu beeinflussen.

## Betrugsbekämpfung

Die BTV toleriert keinerlei betrügerische Handlungen. Alle Mitarbeiter\*innen und Geschäftspartner\*innen der BTV verhalten sich stets redlich. 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)

Alle Mitarbeiter\*innen der BTV sind stets bemüht, ihre Kund\*innen bestmöglich zu betreuen. Anregungen und Feedback sind für uns hierbei äußerst wertvoll, um Fehler in Prozessen erkennen und beheben zu können. In der BTV stehen Kund\*innen für Beschwerden und kritische Rückmeldungen der/die persönliche Betreuer\*in, Kontaktmöglichkeiten in meineBTV oder die BTV Ombudsstelle zur Verfügung. Wir nehmen jede Kundenbeschwerde ernst, erfassen und bearbeiten sie. Kund\*innen können ihr Anliegen und Feedback persönlich oder telefonisch über ihre Betreuer\*innen, schriftlich per Post oder per E-Mail an die BTV richten. Gleichzeitig prüft die BTV bei jeder Beschwerde, ob es sich um ein operationelles Risiko handelt.

### Alternative Streitbeilegung

Kund\*innen steht es 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

Kund\*innen an die Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte wenden.

## Umwelt und gesellschaftliche Verantwortung

### Kostenbewusstsein und Ressourcenschonung

Die BTV zeigt Verantwortung gegenüber der Umwelt und verwendet Ressourcen nachweislich schonend und bewusst. Die BTV reduziert laufend ihren Verbrauch und CO<sub>2</sub>-Ausstoß, damit leistet sie einen Beitrag zum Umwelt- und Klimaschutz. Dies unterstützen wir mit zentralen Aktivitäten und Leitplanken. Unsere Mitarbeiter\*innen sind aufgefordert, mit Arbeitsmaterialien sparsam umzugehen. Zugleich sensibilisiert die BTV ihr Umfeld, ihre Stakeholder und ihr Netzwerk, in diesem Sinn zu handeln.

### Mobilität

Für die notwendige Mobilität gilt der Grundsatz, öffentliche Verkehrsmittel mit erster Priorität zu nutzen und kurze Distanzen zu Fuß zurückzulegen. Die BTV schafft bei ihren Mitarbeiter\*innen ein Bewusstsein für klimarelevante Auswirkungen von Treibhausgasen und hat eine Neuausrichtung des BTV Fuhrparks unter umweltfreundlicheren, sicherheitsrelevanten sowie wirtschaftlicheren Aspekten umgesetzt. Im neuen Fuhrparkkonzept kommen vermehrt E-Autos (vor allem bei Pool-Autos) zum Einsatz, mit denen wir einen Beitrag zur Verringerung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes leisten. Im BTV Stadtforum stehen den Mitarbeiter\*innen zusätzlich E-Bikes zur Verfügung. Elektroautos und -fahrräder können auch außerhalb der Dienstzeiten privat benützt werden.

### BTV Ausschlussliste Nachhaltigkeit

Die BTV Ausschlussliste beinhaltet Produkte, Technologien und Geschäftstätigkeiten, die mit den Prinzipien der Nachhaltigkeit nicht vereinbar sind. Diese gelten für das gesamte Bankgeschäft und in allen vier Ländern. Konkret bedeutet dies, dass wir in der BTV mit Privaten, Unternehmen und Staaten, deren Aktivitäten mit unseren Prinzipien der Nachhaltigkeit nicht vereinbar sind, keine Geschäftsverbindung eingehen.

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

Führungskräfte überwachen die Einhaltung der Bestimmungen des Code of Conduct im jeweiligen Verantwortungsbereich.

Verstöße gegen den Code of Conduct melden wir unverzüglich an Human Resources.

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, der Abgabe der Funktion bis hin zur Abmahnung oder der 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 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 2023

Der Vorstand



Dr. Markus Perschl, MBA  
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 [info@btv.at](mailto:info@btv.at)



Ein Lotse sorgt für sicheres Geleit. Alle unsere Mitarbeiter\*innen 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)