Bausparkasse Schwäbisch Hall AG

Nachhaltigkeitsbericht 2015

Digitalisierung gestalten

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken

Schwäbisch Hall
Auf diese Steine können Sie bauen

„SCHWÄBISCH HALL RICHTET SICH ALS UNTERNEHMEN AUF EINE ZUNEHMEND DIGITALE ZUKUNFT AUS.“

INHALT

01 BRIEF DES VORSTANDS
02 DIGITALE FAKTEN
04 VORANTREIBEN STATT GETRIEBEN WERDEN
10 NACHHALTIGKEITSANSATZ UND STAKEHOLDER-DIALOG
13 UNTERNEHMENSFÜHRUNG
15 PRODUKTE, LEISTUNGEN UND WERTSCHÖPFUNG
22 VERANTWORTUNGSVOLLER ARBEITGEBER
28 BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ
30 GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT
31 GENOSSENSCHAFTLICHE FINANZGRUPPE, SCHWÄBISCH HALL-GRUPPE

Der Vorstand der Bausparkasse Schwäbisch Hall AG (v. li.): Gerhard Hinterberger, Alexander Lichtenberg, Reinhard Klein (Vorsitzender) und Jürgen Gießler

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

sicher erleben auch Sie, mit welcher Dynamik die Digitalisierung unsere Lebensbereiche verändert. Der Sektor der Finanzdienstleistungen bildet hier keine Ausnahme. Insbesondere das Privatkundengeschäft wird sich in den kommenden Jahren weiterhin massiv verändern.

Wir nehmen diese Entwicklung auf und arbeiten konsequent an der Digitalisierung unserer Wertschöpfungskette. Vom Auftragseingang über die Abwicklung bis zur Kundenbetreuung werden wir unsere Geschäftsprozesse automatisieren und beschleunigen. Dabei stellen wir natürlich den Kundennutzen in den Mittelpunkt unserer Überlegungen. Schon heute bieten wir viele Vertriebs- und Serviceleistungen online an. Dieses Angebot werden wir weiter ausbauen. Wie sich Schwäbisch Hall konkret auf eine zunehmend digitale Zukunft ausrichtet, zeigen wir Ihnen in dieser Publikation an ausgewählten Beispielen.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht orientiert sich an den Leitlinien der Global Reporting Initiative in der aktuellen Fassung (G4). Die Berichterstattung soll sich auf die Aspekte einer nachhaltigen Unternehmensführung konzentrieren, die für die wichtigsten Anspruchsgruppen relevant sind. Deshalb haben wir gemeinsam mit den Unternehmen der DZ BANK Gruppe unsere Kunden, Geschäftspartner, Mitarbeiter und weitere gesellschaftliche Interessensgruppen befragt. Besonders wichtig sind für sie die Verpflichtung auf genossenschaftliche Werte, nachhaltige Produkte und die Verantwortung als Arbeitgeber. Diesen Themen widmen wir uns auf den folgenden Seiten somit ausführlicher. G4-1

Die Antworten bestätigen, welche Bedeutung Bausparen als nachhaltiges Finanzprodukt hat. Bausparen spielt eine Schlüsselrolle, um wichtige Zukunftsaufgaben zu bewältigen. Durch die Finanzierung energieeffizienter Häuser und Wohnungen können unsere Produkte zum Motor für die Energiewende im Gebäudebestand und wesentlicher Baustein für den Klimaschutz werden. Das Thema altersgerechtes Wohnen ist ebenfalls im Bewusstsein der Menschen angekommen und wird für weitere Impulse sorgen. Für viele Menschen ist Wohneigentum zudem die Antwort auf die Frage, wie sie sich in Zeiten niedriger Zinsen finanziell fürs Alter absichern können. Auch in diesen Punkten wollen und werden wir weiterhin unseren Beitrag leisten.

Machen Sie sich mit der Lektüre dieses Nachhaltigkeitsberichts Ihr eigenes Bild von unserem Engagement.

Mit freundlichen Grüßen

Reinhard Klein (Vorsitzender des Vorstands)

Jürgen Gießler

Gerhard Hinterberger

Alexander Lichtenberg

DIGITALE FAKTEN

Der Trend zur Digitalisierung betrifft bei Schwäbisch Hall viele Bereiche und verändert auch das Geschäftsfeld „Bauen und Wohnen“. Dabei geht es um viel mehr als nur um Bits und Bytes. Die Digitalisierung durchdringt alle Lebensbereiche.

212.950

Besucher zählte Schwäbisch Hall im Juni 2015 auf seiner Webseite www.schwaebisch-hall.de nach dem umfangreichen Relaunch – fast 30 Prozent mehr als noch im Vormonat und im alten Design. Ein komplett überabeitetes Layout, neue Funktionen und eine übersichtliche Anordnung machen den digitalen Zugang zu Schwäbisch Hall nun noch einfacher.

10.979

mal wurden 2015 die E-Learning-Angebote wie zum Beispiel die Web-Akademie Schwäbisch Hall zur Weiterbildung genutzt.

77,6 %

der Bundesbürger waren 2015 „online“. Gegenüber dem Vorjahr bedeutet dies erneut einen Anstieg (2014: 76,8 Prozent).

Quelle: Statista 2016

58 %

Mehr als die Hälfte aller Deutschen gibt an, dass sie bei einem Neubau über den Einbau von Smart-Home-Produkten nachdenken würden.

69 %

Bei Sanierungs- und Renovierungsprojekten liegt die Zahl sogar noch höher.

8 %

Lediglich 8 Prozent der Befragten können sich einen Einbau nicht vorstellen.

Quelle: Handelsblatt Studie 2013

48:00

Stunden

dauert es bei Schwäbisch Hall dank des elektronischen Prozesses LeanCredit nur noch, um eine Kreditentscheidung bei Standardkrediten herbeizuführen – in der Papierwelt dauerte es bis zu zehn Tage.

58 %

ist der Anteil aller Internetnutzer, die bundesweit für ihre Bankgeschäfte Online-Banking nutzen. Im Vorjahr lag der Anteil bei 54 Prozent.

Quelle: Statista 2016

VORANTREIBEN STATT GETRIEBEN WERDEN

Anspruchsvollere Kunden, neue Wettbewerber, zusätzliche technische Möglichkeiten: Die Digitalisierung verändert das Umfeld für Finanzdienstleister auf vielfältige Weise. Für Schwäbisch Hall gehört dieser Megatrend zu den wichtigsten strategischen Themen, um das Unternehmen dauerhaft zukunftsfähig zu machen. Flexibilität, Lernbereitschaft und Konzentration sind künftig gefragter denn je.

Gut möglich, dass der 9. Januar 2007 einmal in den Geschichtsbüchern auftauchen wird. An diesem Tag präsentierte der damalige Apple-Chef, Steve Jobs, der Öffentlichkeit das neue iPhone. Nur etwas mehr als acht Jahre später haben sich Smartphone und Tablet flächendeckend als Kommunikationsmittel durchgesetzt. Das mobile Internet hat nicht nur revolutioniert, wie wir kommunizieren und uns informieren. In der Kombination mit immer besserer Datenübertragung und größeren Rechnerkapazitäten ist es die Triebfeder für eine fundamentale Umwälzung, die Wirtschaft und Gesellschaft gleichermaßen betrifft: die digitale Transformation.

Branchenübergreifend entstehen neue Ideen. Finanzunternehmen mit technologiebasierten Geschäftsmodellen, die so genannten FinTechs, greifen mit ihren Innovationen Banken und andere klassische Finanzdienstleister an. Letztere müssen sich teilweise radikal verändern oder werden sogar komplett in Frage gestellt. Im Finanzsektor nimmt diese Entwicklung im Privatkundengeschäft zur Zeit besonders stark Fahrt auf. Statt in der Filiale erledigen Kunden ihre Bankgeschäfte am Smartphone. Und bevor sie in ein Beratungsgespräch gehen, informieren sich mittlerweile acht von zehn Verbrauchern intensiv über Online-Angebote. Dabei entscheiden sie immer häufiger spontan und situativ, ob und bei wem sie einen Vertrag abschließen. Die Bankfiliale vor Ort ist längst nicht mehr der logische erste und einzige Anlaufpunkt, wenn es um Finanzfragen geht. Für die Finanzinstitute wird es in diesem Umfeld zunehmend schwieriger, Kunden dauerhaft an das eigene Haus und die eigene Marke zu binden.

Mehr Zeit für Kundenbedürfnisse

Wer Digitalisierung nur als Bedrohung wahrnimmt, übersieht die großen Chancen, die damit verbunden sind. So eröffnet sich durch sie erst die Möglichkeit, zusätzliche Märkte und Kundengruppen zu erschließen. Durch die genauere Analyse von Daten ergibt sich ein besseres Bild davon, was Kunden wirklich wollen und worauf sie ihre Entscheidungen aufbauen. Und zuletzt bedeutet „digital“ richtig eingesetzt einfachere, schnellere und unterm Strich effizientere Arbeitsabläufe. Schon heute gibt es hierfür bei Schwäbisch Hall zahlreiche Beispiele, etwa der elektronische Kreditantrag LeanCredit

KUNDENPRÄFERENZEN

Mehr als 80 Prozent der Bankkunden in Deutschland wechseln zwischen mindestens zwei verschiedenen Kommunikationskanälen, bevor sie einen Vertrag abschließen. Das ergab eine Umfrage des Beratungsunternehmens Eurogroup Consulting aus dem Jahr 2015 unter mehr als 3.000 Kunden. Die Einteilung in Online- oder Filialkunden geht daher an der Wirklichkeit vorbei. So wollen 40 Prozent der Direktbank-Kunden bei Bedarf nicht auf eine persönliche Beratung verzichten. Die Ergebnisse zeigen, wie wichtig ein überzeugendes Omnikanal-Angebot im Wettbewerb um Kunden ist.

KURZINTERVIEW

„Großer Handlungsdruck“

Drei Fragen an Dr. Jens Kleine, Professor mit Schwerpunkt Bankmanagement und Finanzwirtschaft an der Hochschule München

Welchen Einfluss hat die Digitalisierung darauf, wie sich Bankkunden verhalten?
Der Aufstieg des Smartphones ist der Schlüssel für viele Veränderungen. Es ist zu einer Art „Fernbedienung“ für unser Leben geworden – das gilt auch für Finanzgeschäfte. Die Banken müssen hierzu ein Angebot bereit halten.

Vor welchen Herausforderungen stehen die Banken?
Sie müssen sich digital erneuern, brauchen ein Innovationsradar und einen Innovationsmanager. Und sie müssen viel, viel schneller werden. FinTechs entwickeln heute binnen weniger Monate, wofür Banken Jahre brauchen. Banken können und sollten diese neuen Anbieter in ihre Prozesse einbinden.

Was empfehlen Sie den Banken noch?
Es geht darum, den Kunden gesamthaft zu betrachten und zu prüfen, ob das eigene Geschäftsmodell noch zum veränderten Kundenverhalten und -bedarf passt.
Die Finanzbranche war einmal eine der innovativsten der Welt. Das muss sie wieder werden; der Handlungsdruck ist groß.

oder das Online-Service-Portal, in dem Bausparkunden Adressänderungen oder Freistellungsaufträge selbst beauftragen können. Ein weiteres Beispiel ist die „Kredit-Fuchs-App“, mit der sich der Beleihungswert einer Immobilie noch während des ersten Beratungsgesprächs ermitteln lässt. Innovationen wie diese entlasten die Berater von aufwändigem Papierkram. Damit geben sie ihnen mehr Zeit, sich um die Bedürfnisse ihrer Kunden zu kümmern und tragen außerdem dazu bei, Abläufe zu beschleunigen.

Denn die persönliche Beratung in der Filiale oder beim Kunden zu Hause bleibt für Schwäbisch Hall ein zentrales Anliegen. Umfragen zeigen, dass die meisten Kunden von Finanzinstituten die Verträge nach wie vor am liebsten im Rahmen eines persönlichen Termins abschließen. Das gilt erst recht für die Finanzierung der eigenen vier Wände, die für viele die größte Investition ihres Lebens ist. Gleichzeitig lassen sich

ONLINE-SERVICE-PORTAL

OPTIMALES ZUSAMMENSPIEL

Bank- oder Adressdaten ändern, Einzugsermächtigungen erteilen, Unterlagen anfordern. Diese und weitere Standard-Aufträge können Schwäbisch Hall-Kunden über das Online-Service-Portal selbst erledigen. Die Bausparkasse hat allen Kunden mit dem Versand der Kontoauszüge für 2015 Zugangsdaten für das Portal zur Verfügung gestellt. Viele Kunden haben den neuen Service bereits genutzt.

Das Online-Serivce-Portal bietet Kunden einen weiteren Kanal, mit ihrer Bausparkasse in Kontakt zu treten – schnell, unkompliziert und von überall. Auch das Unternehmen profitiert: So werden die Berater im Außendienst und die Mitarbeiter in der Zentrale von administrativen Dingen entlastet und haben mehr Zeit für ihre Kernaufgaben. Der weitere Ausbau des Online-Service-Portals markiert den Weg zu mehr Omnikanal-Kommunikation.

DER COMPUTER-GESTÜTZTE PROZESS VON HEIMAT SCHAFFEN® GARANTIERT EINE BERATUNG ENTLANG DER BEDÜRFNISSE DES KUNDEN.

immer weniger Kunden auf einen Kontaktweg festlegen. Sie erwarten, dass digitale Informationsangebote und mobile Kommunikation auf der einen sowie die persönliche Beratung auf der anderen Seite möglichst nahtlos ineinandergreifen.

Deshalb ist der Omnikanal-Ansatz, also das gleichberechtigte Nebeneinander verschiedener Beratungs-, Vertriebs- und Kommunikationskanäle, für Schwäbisch Hall das Leitbild in der digitalen Weiterentwicklung. Und die hat längst begonnen: Die neue Unternehmens-Website mit ihrem umfassenden Informationsangebot und dem Online-Service-Portal steht genauso dafür wie die persönliche Kundenberatung nach der Philosophie HEIMAT schaffen®. Der computergestützte Prozess garantiert eine systematische Beratung entlang der Bedürfnisse des Kunden. Zusätzlich schafft er für den Berater die Sicherheit, sowohl kundenorientiert zu beraten als auch alle regulatorischen Anforderungen einzuhalten.

Ausrichtung auf die digitale Zukunft

Der digitale Wandel wird weiter fortschreiten. Deshalb gilt es für Unternehmen, frühzeitig zu erkennen, wie sich Kundenbedürfnisse verändern. Und das idealerweise schon, bevor die Kunden diese Bedürfnisse selbst artikulieren. So wie es ein Zitat des Automobilpioniers Henry Ford auf den Punkt bringt, das auch Steve Jobs gerne verwendete: „Hätte ich meine Kunden gefragt, was sie wollen, hätten sie mir ‚schnellere Pferde' geantwortet."

Heute gilt es das digitale Pendant zu dem zu finden, was das massentaugliche Auto

LeanCredit

SCHLANK UND SCHNELL

Tempo wird für Banken im Wettbewerb um Kunden immer wichtiger. LeanCredit, der elektronische Prozess zur einfachen, komfortablen Darlehenseinreichung, beschleunigt die Kreditentscheidung. Der Bankberater übermittelt alle Daten und Unterlagen elektronisch. Das spart Papier und vor allem Zeit: Bei Standardkrediten erhält der Berater über ein Ampelsystem direkt nach dem Datenversand eine Einschätzung über eine mögliche Kreditzusage. Die Kreditentscheidung gibt es binnen 48 Stunden – in der Papierwelt dauerte es bis zu zehn Tagen.

KreditFuchs-App

MOBILE VERKAUFSHILFE

Der Beleihungswert einer Immobilie ist für die Baufinanzierung zentral. Mit der KreditFuchs-App können Außendienstmitarbeiter diesen Wert binnen weniger Minuten auf ihrem Smartphone oder Tablet ermitteln und die Information noch im Gespräch an den Kunden weitergeben. Weitere Funktionen sind der Haushaltsrechner, der das verfügbare Einkommen des Kunden ermittelt oder der Baufi-Navi, der die aktuellen Konditionen je nach Finanzierungsbedarf anzeigt. Die KreditFuchs-App beschleunigt den Prozess und steigert auch das Beratungserlebnis für den Kunden.

Anfang des 20. Jahrhunderts war. Es braucht in den Firmen eine Kultur, die unternehmerisches Handeln fördert. Es geht ums Ausprobieren, manchmal auch den „Mut zur Lücke“ und insbesondere um Geschwindigkeit (siehe hierzu auch das Interview auf Seite 6). Auch Schwäbisch Hall muss sich in diese Richtung entwickeln, ohne dabei die Tugenden zu vernachlässigen, die das Unternehmen seit seiner Gründung stark machen: den hohen Qualitätsanspruch, Verlässlichkeit und Kundenorientierung.

Den Rahmen für den Kulturwandel in der Bausparkasse setzen die im vergangenen Jahr in einem Dialogprozess weiterentwickelten

INTERVIEW

Kontinuierlicher Austausch statt digitaler Elfenbeinturm

Thomas Schüttler, Bereichsberater Digital Transformation Management in der Bausparkasse Schwäbisch Hall, erläutert die Aufgaben des Innovationsmanagements in der Schwäbisch Hall-Gruppe und erste Ergebnisse.

Herr Schüttler, was ist Ihre Aufgabe als Innovationsmanager bei Schwäbisch Hall?
Meine wichtigste Aufgabe ist, Innovationen zu entdecken, die Schwäbisch Hall weiterbringen, und sie ins Haus zu tragen. Es geht darum, Chancen und Risiken auszuloten, neue Ideen voranzutreiben und für ihre Umsetzung zu sorgen.

Wie fit ist Schwäbisch Hall für die Digitalisierung?
Kompetenz in IT und Datenverarbeitung gehört schon immer zum Kern unseres Geschäftsmodells. Aber die Digitalisierung stellt neue Anforderungen. Gefragt ist ein fortlaufender Innnovationsprozess, der vom Prinzip des Versuchs und Irrtums geprägt sein wird. Ideen müssen schnell ausprobiert, die Ergebnisse rasch analysiert und dann die Idee entweder weiterverfolgt, angepasst oder verworfen werden. Ein solches Vorgehen, das auch ohne langwierige Vorstudien und große Abstimmungsprozesse auskommt, bedeutet für ein Unternehmen wie Schwäbisch Hall, das für Perfektion, Beständigkeit und höchste Sicherheit steht, schon einen Kulturwandel.

Wie fördern Sie diesen Kulturwandel?
Ein wichtiger Punkt ist zu zeigen, welchen Nutzen digitale Innovationen haben. So haben wir im November 2015 auf einer Hausmesse in Schwäbisch Hall unsere Arbeit vorgestellt und eine Auswahl von

Leitlinien zur internen Zusammenarbeit. Darüber hinaus fördert und steuert die Bausparkasse die Entwicklung und Durchsetzung von Innovationen gezielt über ein Innovationsmanagement, das in eine entsprechende Inititative der DZ BANK Gruppe eingebettet ist. Ein Element der Initiative ist die direkte Kooperation mit der digitalen Gründerszene über eine Zusammenarbeit mit Plug and Play aus Berlin. Auf das Startup-Fördernetzwerk der Axel Springer-Gruppe gehen beispielsweise die Entwicklung der KreditFuchs-App und weitere Innovationen zurück.

Auch hinter den Kulissen richtet sich Schwäbisch Hall auf die digitale Zukunft aus. Dazu gehört die gezielte Modernisierung der IT-Landschaft, die über das Projekt „Neue Unternehmensplattform“ bereits auf den Weg gebracht ist.

„Digitalisierung ist bei uns kein Modewort, sondern Programm“, bringt es der Vorstandsvorsitzende der Bausparkasse Schwäbisch Hall, Reinhard Klein, auf den Punkt. „Den digitalen Wandel voranzutreiben ist eine unserer strategischen Kernaufgaben. Wir sind dabei keinesfalls Getriebene, sondern treiben das Thema aus einer Position der Stärke heraus voran.“ ■

bereits umgesetzten Neuentwicklungen präsentiert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten sich an neun Ständen ein Bild davon machen, wie eine Idee entsteht, was daraus werden kann und welchen Mehrwert sie für das Unternehmen bringt. So wird Innovation konkret. Für das Jahr 2016 haben wir mit dem Format „Innovation 360 Grad“ eine Plattform entwickelt, über die wir uns regelmäßig mit einzelnen Fachbereichen austauschen. Schließlich wollen wir Innovationen, die uns besser machen. Und die lassen sich nicht im digitalen Elfenbeinturm entwickeln, sondern nur im Austausch mit denen, die nachher damit arbeiten.

Apropos Austausch. Welchen Stellenwert hat die Kooperation mit dem Startup-Netzwerk von Axel Springer?
Über die Zusammenarbeit mit Axel Springer Plug and Play haben wir direkten Zugriff auf die digitalen Innovationen. Wir kommen schneller zu Prototypen, können sie testen und entscheiden dann, ob wir den Ansatz weiterverfolgen oder nicht. In den ersten zwölf Monaten haben wir so rund 50 Gründer und ihre Ideen geprüft. Einige wurden direkt umgesetzt, andere haben wir zurückgestellt oder auch komplett verworfen. So funktioniert digitaler Wandel. Meine Kollegen aus der DZ BANK Gruppe und ich sind regelmäßig in Berlin. Wir erhalten durch die Zusammenarbeit viel mehr Impulse zu Trends und wichtigen Handlungsfeldern, als wenn wir uns diesen Themen ausschließlich alleine nähern würden.

DATENSICHERHEIT

PFLICHT UND KERNANLIEGEN

Datensicherheit und Datenschutz spielen für die Stakeholder von Schwäbisch Hall eine große Rolle, wie die Befragungen zur Wesentlichkeitsanalyse deutlich gemacht haben. Und sie sind für die Bausparkasse Verpflichtung. In der IT-Sicherheit orientiert sie sich dabei an international akzeptierten Standards. Durch regelmäßige Schulungen und Informationen sorgt sie bei den Mitarbeitern für das erforderliche Wissen und vor allem die Sensibilität für dieses wichtige Thema.

NACHHALTIGKEITSANSATZ UND STAKEHOLDERDIALOG

In Strategie und Kultur fest verankert

Kunden, Mitarbeiter, Genossenschaftsbanken – mit diesen und weiteren wesentlichen Anspruchsgruppen steht Schwäbisch Hall in einem engen und kontinuierlichen Dialog. Ihre Präferenzen und Anforderungen an das Unternehmen geben die Richtung für die Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsansatzes und der Strategie vor und beeinflussen maßgeblich den Inhalt dieses Nachhaltigkeitsberichts.

G4-DMA
G4-3

Die Bausparkasse Schwäbisch Hall AG koordiniert und bündelt seine Nachhaltigkeitsstrategie und -aktivitäten mit den anderen Instituten der DZ BANK Gruppe. Das

G4-27

auf dieser Ebene installierte „Corporate Responsibility Committee“ (CRC) setzt sich aus den Nachhaltigkeitsbeauftragten der DZ BANK sowie der Gruppenunternehmen zusammen. Es trifft sich sechsmal im Jahr und bearbeitet in vier Arbeitsgruppen die Themen Klimawandel, Kommunikation und Reporting, Richtlinien und Standards sowie Produkte. Pate des CRC ist der Vorstandsvorsitzende der Bausparkasse, Reinhard Klein.

G4-18
G4-25

Im Jahr 2015 haben die DZ BANK und die übrigen Unternehmen der Gruppe gemeinsam externe und interne Anspruchsgruppen (Stakeholder) in einer Online-Umfrage zum Thema Nachhaltigkeit befragt: Was erwarten sie vom Unternehmen, seinen Produkten und Dienstleistungen? Welche Aspekte von Nachhaltigkeit und verantwortungsvoller Unternehmensführung sind ihnen besonders wichtig?

G4-26

Die Auswahl der befragten Interessengruppen orientierte sich an deren Bedeutung für das Unternehmen. Die Genossenschaftsbanken als Kunden und Eigentümer, Firmen- und Privatkunden der DZ BANK Gruppe sowie Mitarbeiter gehören zu den wichtigsten Stakeholdern. Als Anspruchsgruppen mit hohem wirtschaftlichen Stellenwert waren Lieferanten und Dienstleister sowie Verbände und Investoren in die Befragung eingebunden, ebenso wie Nichtregierungsorganisationen („Non Governmental Organizations“, NGOs), Rating-Agenturen sowie Vertreter aus Wissenschaft und Politik.

Im Rahmen der Umfrage im August und September 2015 wurden rund 200 Vertreter der verschiedenen Anspruchsgruppen befragt. Sie umfasste fünf Handlungsfelder mit untergeordneten Themen und basierte auf Analysen zu den vorherrschenden gesellschaftlichen Nachhaltigkeitstrends. Die Befragung erfolgte zusätzlich zum kontinuierlich gepflegten Dialog mit den wesentlichen Anspruchsgruppen. Dieser erfolgt über Mitarbeiter- oder Kundenbefragungen, die Mitarbeit in Gremien oder die aktive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Die auf Gruppenebene ermittelten Ergebnisse haben die einzelnen Unternehmen im Anschluss jeweils für sich bewertet. Bei Schwäbisch Hall geschah dies in einem Workshop mit Vertretern verschiedener Fachbereiche, in dem die Antworten der Stakeholder mit der unternehmensinternen Perspektive abgeglichen und diskutiert wurden. Das Ergebnis ist in der Materialitätsmatrix abzulesen. Sie zeigt auf, welche Relevanz die internen und externen Stakeholder den unterschiedlichen Handlungsfeldern beimessen.

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass ein auf den genossenschaftlichen Werten basierendes Geschäftsmodell, auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Produkte und Dienstleistungen und die Verantwortung des Unternehmens für die Mit-

arbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für die Stakeholder von besonderer Bedeutung sind. Schwäbisch Hall setzt diese Erkenntnisse bereits in seiner Unternehmens- und Nachhaltigkeitsstrategie um und wird diese Handlungsfelder auch in Zukunft in den Blick nehmen.

Nachhaltigkeit im strategischen Kern verankert

Als Bausparkasse der Volksbanken und Raiffeisenbanken ist Schwäbisch Hall fest in der genossenschaftlichen FinanzGruppe verankert. Die gemeinsamen Werte bestimmen das unternehmerische Handeln: Respekt, Solidarität, Verantwortung und Partnerschaftlichkeit. Sie verdichten sich in der Unternehmensmission, gemeinsam mit Kunden und Partnern Heimat zu schaffen und zu erhalten. Die Unternehmensstrategie zielt darauf ab, über Bausparen bezahlbaren Wohnraum für breite Kreise der Bevölkerung zu schaffen, zur Vermögensbildung und Altersvorsorge beizutragen sowie den Umweltschutz durch die Förderung ökologischen und energieeffizienten Bauens und Wohnens voranzutreiben. Schwäbisch Hall hat den Anspruch, dauerhaft Marktführer beim Thema Bauen und Wohnen zu sein.

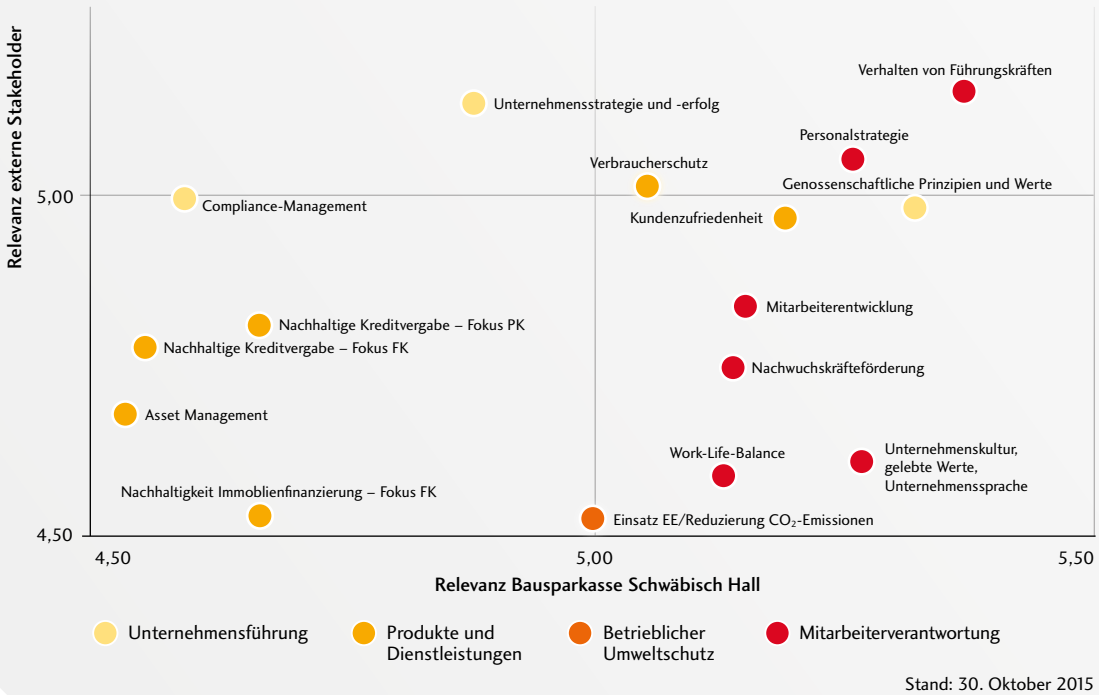
Eine auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Unternehmensführung ist fester Bestandteil von Unternehmensstrategie und -kultur und ist in der Markenpositionierung verankert. Sie spiegelt sich in allen operativen Prozessen wider. Nachhaltigkeit kommt auch in den Eigenschaften des Kernprodukts Bausparen zum Ausdruck: Der geschlossene Kreislauf aus Sparbeiträgen, Anlagezinsen der Bausparkasse und den Rückzahlungen der Darlehenskunden steht für Stabilität. Zusätzlich leistet Bausparen über die Finanzierung langfristiger Projekte wie den Neubau von Wohnimmobilien und den energieeffizienten Umbau von Bestandsimmobilien einen Beitrag zu mehr Nachhaltigkeit beim

G4-56

G4-19
G4-20
G4-21
G4-27

MATERIALITÄTSMATRIX DER BAUSPARKASSE SCHWÄBISCH HALL (AUSSCHNITT)

Einordnung anhand einer sechsstufigen Likert-Skala zur Messung der persönlichen Einstellung

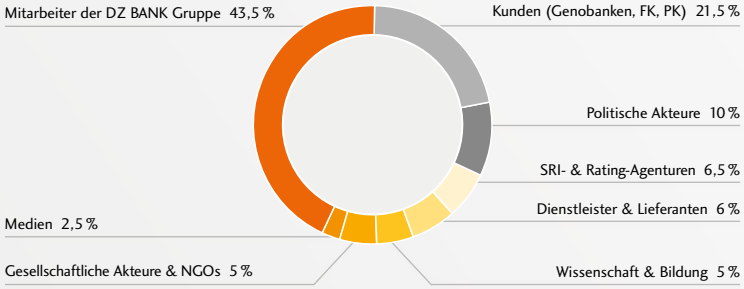


Stand: 30. Oktober 2015

Die vollständige Matrix finden Sie unter www.schwaebisch-hall.de/nachhaltigkeit

G4-24

DZ BANK GRUPPE: MATERIALITÄTSPROZESS 2015
Einbezogene Stakeholder*



* Versand an insgesamt 200 Stakeholder

Bauen und Wohnen und trägt zum langfristigen Vermögensaufbau der Haushalte bei. Wohneigentum stabilisiert die Wohnungsversorgung im Land, weil dadurch entstehende „Umzugsketten" wieder kostengünstige Mietwohnungen freimachen. Städte und Gemeinden erfahren durch Wohneigentumsbildung eine Stärkung: Ländliche Ortschaften werden vor Entsiedelung geschützt, städtische Wohnquartiere durch bürgerschaftliches Engagement stabilisiert.

G4-14
G4-15

Der Nachhaltigkeitsansatz von Schwäbisch Hall umfasst die vier Dimensionen Produkte und Dienstleistungen, Ökologische Effizienz, Ethik und Gesellschaft sowie Nachhaltige Personalpolitik. Für jede Dimension sind Leitsätze formuliert, aus denen sich Nachhaltigkeitsziele ableiten. Aus den Zielen folgen wiederum Handlungsfelder, die sich auf das Unternehmen mit seinen Standorten sowie die Produkte und Märkte beziehen. Ein Beauftragter des Vorstands koordiniert und steuert sämtliche Nachhaltigkeitsaktivitäten im Unternehmen.

G4-22
G4-23
G4-12

Im Jahr 2015 hat Schwäbisch Hall die Nachhaltigkeitsstrategie weiterentwickelt und räumt nun insbesondere der Nachhaltigkeit von Produkten und Dienstleistungen eine stärkere Rolle ein. Die Ergebnisse des Weltklimagipfels von Paris und der „Nationale Aktionsplan Energieeffizienz (NAPE)" geben die erste Dimension des mehrstufigen Handlungsplans der Bausparkasse vor. Im Mittelpunkt steht die Unterstützung der Klimaziele der Bundesregierung, indem möglichst viele Haus- und Wohneigentümer für Energieeffizienz und CO_2-Einsparungsmaßnahmen gewonnen werden sollen. Als weiteren Schritt hat Schwäbisch Hall in seinen Anlagerichtlinien verankert, dass das Wertpapierportfolio des Unternehmens zu weniger als 25 Prozent aus Papieren von Unternehmen bestehen darf, die als CO_2-intensiv gelten. Weitere Informationen hierzu im entsprechenden Kapitel ab Seite 28.

Nachhaltigkeits-Ratings belegen führende Position

Schwäbisch Hall gliedert die eigenen Nachhaltigkeitsaktivitäten in die Methodik und Strategie der DZ BANK Gruppe ein. Ein Nachweis über die außerordentliche Nachhaltigkeitsleistung der DZ BANK Gruppe erfolgt über Nachhaltigkeits-Ratings (siehe Tabelle rechts).

Die Bausparkasse Schwäbisch Hall sowie die anderen Unternehmen der DZ BANK Gruppe haben sich den Grundsätzen des „Global Compact" der Vereinten Nationen (UN) verpflichtet. Gemeinsam berichten sie jährlich über die Fortschritte bei der Umsetzung der Prinzipien des Global Compact. Bindend für alle Unternehmen der DZ BANK Gruppe ist seit 2014 der gemeinsame Verhaltenskodex. Er umfasst unter anderem Regeln und Prinzipien zum ökologisch verantwortungsvollen Handeln, zur guten Unternehmensführung sowie zur Vermeidung und Bekämpfung von Wirtschaftskriminalität.

Ebenfalls auf Gruppenebene existieren Lieferantenstandards. Sie basieren auf den Prinzipien

NACHHALTIGKEITS-RATINGS DER BAUSPARKASSE

Rating-Anbieter	Datum aktuelles Rating	Einstufung	Bemerkungen
oekom research AG	Anfang 2015	„Prime“ / C+	Teil der Top 3 Banken („Industry Leader“)
imug	Anfang 2016	neutral (CC) positive (BB) positive (BB)	Uncovered Bonds Mortage Covered Bonds Public Sector Covered Bonds
sustainalytics	Anfang 2015	Outperformer	aktuell auf dem Platz 56 von 384 Banken weltweit

des Global Compact, der vom Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik (BME) verabschiedeten Verhaltensrichtlinie „Code of Conduct“ sowie den einschlägigen Konventionen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Lieferanten müssen Auskunft über ihre Nachhaltigkeitsleistung sowie eine Selbstauskunft „Geschäftspartner-Compliance“ abgeben. Ohne diese Unterlagen und den Nachweis eventuell geforderteter Nachbesserungen vergibt Schwäbisch Hall keine neuen Aufträge an den betreffenden Lieferanten.

Die DZ BANK AG hat im Jahr 2013 die „Equator Principles“ anerkannt und setzt sie seitdem im Bereich Projektfinanzierung und Firmenkundengeschäft um. Zudem hat sie eine Entsprechenserklärung zum Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) abgegeben. Die Erklärung der Bausparkasse Schwäbisch Hall sowie ihr Beitritt zur „WIN Wirtschaftsinitiative Nachhaltigkeit Baden-Württemberg“ sind für 2016 in Vorbereitung.

Reporting entspricht GRI 4

G4-32
G4-33

Mit diesem Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht erläutert die Bausparkasse Schwäbisch Hall ihr Nachhaltigkeitsverständnis sowie ihre Strategie und legt ihre Leistung im Bereich nachhaltiger Unternehmensführung und -entwicklung im Berichtsjahr 2015 offen. Bei der Erstellung des Nachhaltigkeitsberichts hat sich die Bausparkasse Schwäbisch Hall an den Leitlinien der Global Reporting Initiative in der aktuellen Fassung (G4) orieniert. Das Berichtsniveau schätzt das Unternehmen selbst als „Core“ ein, eine externe Prüfung dieser Einschätzung erfolgte nicht. ■

Informationen zu Equator Principles finden Sie unter www.equator-principles.com

Informationen zu den Transparenzniveaus nach GRI 4.0 auf www.gri.org

UNTERNEHMENSFÜHRUNG

Genossenschaftliche Werte als Maßstab

Die Ausrichtung der Unternehmensführung und die Kultur von Schwäbisch Hall entsprechen den Prinzipien des Bausparens und den genossenschaftlichen Werten. Langfristiges Denken, verantwortungsvolles und faires Verhalten gegenüber Kunden, Partnern, Mitarbeitern und im Wettbewerb spielen eine besondere Rolle.

Das Leitbild fasst Unternehmenszweck, Selbstverständnis und Verantwortung des Unternehmens zusammen und bildet die Grundlage für die Zusammenarbeit mit Kunden, Geschäftspartnern und weiteren Anspruchsgruppen sowie aller Mitarbeiter untereinander. Es bildet darüber hinaus, neben den relevanten gesetzlichen Bestimmungen, den Rahmen für die Ausrichtung von Governance und Compliance im Unternehmen. Im Leitbild

G4-56

FAIRNESS, EHRLICHKEIT UND VERANTWORTUNGSBEREITSCHAFT SIND ECKPUNKTE.

spiegeln sich die genossenschaftlichen Werte wider. Fairness, Ehrlichkeit und Offenheit im Umgang miteinander und die Verantwortungsbereitschaft für das gemeinsame Handeln sind wesentliche Eckpunkte.

Die Bausparkasse Schwäbisch Hall pflegt das Prinzip des Bausparens seit der Gründung vor mehr als 85 Jahren und hat es in dieser Zeit kontinuierlich weiterentwickelt. Bis heute sprechen die Produkte von Schwäbisch Hall breite Bevölkerungskreise an und stehen grundsätzlich jedem Kunden offen. Der Geschäftsbetrieb einer Bausparkasse unterliegt den Vorschriften des Gesetzes über das Kreditwesen sowie des Bausparkassengesetzes. Die gesetzlichen Regelungen zielen darauf ab, die Bauspartarife von vornherein so auszurichten, dass bis zur Zuteilung gleichmäßige, möglichst kurze Wartezeiten anfallen. Die für die einzelnen Tarife austarierten Zinsen gelten für alle Bausparer, unabhängig von der abgeschlossenen Bausparsumme und der jeweiligen Besparung.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bausparkasse sind auf ein redliches und integres Handeln sowie einen verantwortungsbewussten Umgang mit Vermögenswerten verpflichtet; dies umfasst auch Richtlinien für Mitarbeitergeschäfte. Die Belegschaft wird umfassend und fortlaufend über die zu beachtenden Regeln informiert und entsprechend geschult. Im Jahr 2015 lag der Schwerpunkt auf den Themenkomplexen Datenschutz und IT-Sicherheit, für die es entsprechende E-Learning-Anwendungen gibt.

Das Compliance-Management-System umfasst die in der Bausparkasse Schwäbisch Hall eingeführten Grundsätze und Maßnahmen zur Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens der Mitarbeiter. Es dient dazu, Compliance-Risiken zu erkennen und zu überwachen sowie eventuellen Verstößen vorzubeugen. Aufgaben, Aufbau und Funktion werden durch die relevanten Gesetze und aufsichtsrechtlichen Vorgaben für Kreditinstitute definiert. Eine umfassendere Darstellung des Systems enthält der Risikobericht des Konzern-Geschäftsberichts 2015.

Am Standort Schwäbisch Hall werden jährlich verschiedene Bereiche auf Korruption geprüft. Über das Organisationshandbuch können alle Mitarbeiter die Unterlagen zur Korruptionsbekämpfung einsehen. Seit dem Jahr 2015 gibt es in der Bausparkasse Schwäbisch Hall eine so genannte Geschäftspartnerprüfung. Diese dient der Korruptionsbekämpfung und ist grundsätzlich ab einem Auftragsvolumen von eine Million Euro pro Jahr und bei allen Beratern mit Auslandsbezug durchzuführen. Darüber hinaus existiert seit dem Jahr 2014 ein Hinweisgebersystem, über das Mitarbeiter, Kunden oder Geschäftspartner Verdachtsfälle von Wirtschaftskriminalität melden können.

Für das Jahr 2015 sind dem Unternehmen keine Fälle von Korruption bekannt, und es wurden im Rahmen der Risikoanalyse keine Korruptionsrisiken identifziert, die als erheblich zu bezeichnen wären. Auch sind gegen das Unternehmen keine Verfahren aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens oder vergleichbarer Sachverhalte anhängig. ■

PRODUKTE, LEISTUNGEN UND WERTSCHÖPFUNG

Konsequent nachhaltig

Bausparen ist ein nachhaltiges Produkt. Es hilft, Vermögen dauerhaft aufzubauen und für das Alter vorzusorgen und trägt zur finanziellen Grundlage für klima- und ressourcenschonenderes sowie demografiefestes Bauen und Wohnen bei. Außerdem entspricht es dem Kern der genossenschaftlichen Idee: „Was einer alleine nicht schafft, das schaffen viele."

Die Nachfrage nach dem klaren, transparenten und stabilen Finanzprodukt Bausparen ist weiter groß: Rund 900.000 Bausparverträge mit einem Volumen von 35,0 Milliarden Euro wurden im Jahr 2015 in Deutschland bei Schwäbisch Hall abgeschlossen. Das bedeutet das zweitbeste Ergebnis in der 85-jährigen Unternehmensgeschichte.

Mit Bauspar- und Baufinanzierungslösungen von Schwäbisch Hall lassen sich Investitionen in eine höhere Energieeffizienz und in die Nutzung erneuerbarer Energien realisieren.

Dabei hat Schwäbisch Hall im vergangenen Jahr 116.000 neue Kunden gewonnen. G4-4

Zu diesen Werten hinzu kommen 566.000 neue Bausparverträge bei einer der Joint-Venture-Bausparkassen in Osteuropa beziehungsweise China. Im zweiten Geschäftsfeld Baufinanzierung hat Schwäbisch Hall im Jahr 2015 neue Höchstwerte beim Neugeschäft erzielt und ist auch hier einer der führenden Anbieter in Deutschland.

Die Gesamtvertriebsleistung in Höhe von 51,1 Milliarden Euro bedeutet ebenfalls einen neuen Rekord.

Niedrigzins sorgt für herausforderndes Umfeld

Das Ergebnis vor Steuern für die Bausparkasse inklusive der Tochterunternehmen ging 2015 um 10 Prozent auf 341 Millionen Euro zurück. Hier zeigen sich die Auswirkungen der Geldpolitik der Eurpoäischen Zentralbank deutlich. Sie sorgen dafür, dass der Leitzins und die Renditen auf Bundesanleihen angesichts der wirtschaftlichen Verhältnisse in Deutschland zu gering sind. Das hat bei Schwäbisch Hall insbesondere Auswirkungen auf die Entwicklung des Zinsüberschusses, der im Jahr 2015 leicht rückläufig war.

Auf das niedrige Zinsniveau hat Schwäbisch Hall bereits mit dem neuen Tarifprogramm,

G4-EC1

WESENTLICHE NEUGESCHÄFTS- UND FINANZKENNZAHLEN

	2015	2014	Veränderung in %
Schwäbisch Hall in Deutschland			
Neugeschäft Bausparen (vorgelegt, in Mrd. €)	35,0	31,1	+12,5
Neugeschäft Baufinanzierung (vorgelegt, in Mrd. €)	14,4	13,5	+6,7
Neu abgeschlossene Verträge (Anzahl)	898.597	809.083	+11,1
Kunden (in Mio.)	7,5	7,4	+1,4
Auslandsgeschäft (Joint-Venture-Bausparkassen)			
Neugeschäft Bausparen (vorgelegt, in Mrd. €)	9,4	8,5	+10,6
Neugeschäft Baufinanzierung (in Mrd. €)	2,7	2,7	–0,3
Neu abgeschlossene Verträge (Anzahl)	528.157	527.231	+0,2
Kunden (in Mio.)	3,2	3,2	–
Ergebnis/Finanzkennzahlen			
Konzernergebnis vor Steuern (in Mio. €)	341	379	–10,0
Zinsüberschuss (in Mio. €)	918	943	–2,7
Provisionsergebnis (in Mio. €)	–111	–94	–18,1
harte Kernkapitalquote (in %)	31,1	32	–2,8

Detaillierte Informationen zur Geschäfts- und Ergebnisentwicklung sowie zur finanziellen Situation von Schwäbisch Hall enthält der Finanzbericht.

das niedrigere Darlehenszinsen bietet, mit Kosteneinsparungen im Konzern und einer Schärfung des Geschäftsmodells reagiert. Dazu zählt auch die Ausweitung des Baufinanzierungsgeschäfts. Das neue Bausparkassengesetz erhöht den Handlungsspielraum und erweitert die Anlage- und Refinanzierungsmöglichkeiten.

Das neue Tarifsystem bietet nicht nur die niedrigsten Darlehenszinsen in der Unternehmensgeschichte (ab 1,4 Prozent). Es umfasst auch ein besseres und vielfältigeres Angebot für junge Sparer inklusive „Junge Leute-Bonus“ und für Lösungen zur staatlich geförderten Altersvorsorge im Rahmen des „Wohn-Riesters“. Darüber hinaus will die Bausparkasse das Geschäft mit Baufinanzierungen weiter ausbauen. Bereits jetzt gehört Schwäbisch Hall zu den führenden Anbietern in Deutschland.

Weitere Elemente der strategischen Weiterentwicklung sind die kontinuierliche Steigerung der Beratungsqualität (siehe auch Seite 22) und die konsequente Digitalisierung im Unternehmen. Hier geht es erstens um ein verbessertes Online-Angebot für Kunden sowie darum, die digitalen Kanäle und die persönliche Beratung besser miteinander zu verknüpfen. Zweitens gilt es, die internen Prozesse effizienter zu gestalten. Schwäbisch Hall investiert hier erheblich: in eine neue IT-Plattform, in die Entwicklung neuer Kommunikations- und Beratungsinstrumente und nicht zuletzt in das entsprechende Know-how von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

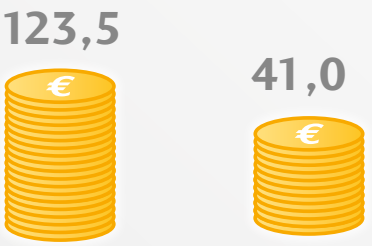
In der Region verwurzelt, mit der Region verbunden

Schwäbisch Hall ist der größte Arbeitgeber in der Region Schwäbisch Hall und ein wichtiger Auftraggeber für heimische Unternehmen und

trägt allein damit in einem erheblichen Ausmaß zur regionalen Wertschöpfung bei.

Die Zusammenarbeit mit und die Förderung der Entwicklung von Stadt und Region ist für die Bausparkasse gelebte Verantwortung als „Corporate Citizen“. Auf der wirtschaftlichen Ebene drückt sie sich beispielsweise darin aus, dass das Unternehmen beim Einkauf von Waren und Dienstleistungen Anbieter aus der Region bevorzugt und etwa die Hälfte des Nahrungsmittelsbedarfs aus regionalen Quellen bezieht. Seit Jahren besteht auch eine intensive Zusammenarbeit mit dem lokalen Energieversorgungsunternehmen bei der klimaneutralen Energieversorgung der Unternehmenszentrale (mehr auf Seite 28).

WERTSCHÖPFUNG IN DER REGION
in Mio. Euro



Ausgezahlte Nettogehälter der Beschäftigten im Innendienst (nur Standort Schwäbisch Hall)

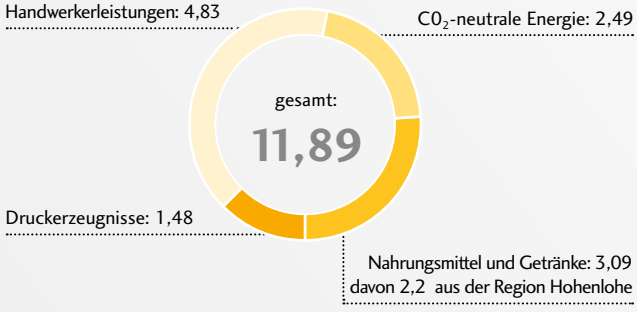
An das Finanzamt Schwäbisch Hall gezahlte Steuern

Produkte und Leistungen für mehr Nachhaltigkeit

Eine verbesserte Energieeffizienz des Gebäudebestands ist einer der Schlüssel, um die anspruchsvollen Klimaziele der Bundesregierung zu erreichen. Besonders wichtig ist dabei die Modernisierung und energetische Sanierung von bestehenden Immobilien, denn mehr als zwei Drittel des Wohnungsbestands entsprechen nicht den aktuellen Anforderungen an Energieeffizienz. Das gilt im besonderen Maß für Eigenheime.

Über die Schwäbisch-Hall-Stiftung „bauen – wohnen – leben“ ist die Bausparkasse Mitglied der Unternehmerinitiative „Stiftung 2 Grad“. In ihr bekennen sich die Vorstandsvorsitzenden bedeutender deutscher Unternehmen zum Ziel der deutschen Klimapolitik: die Emissionen von Treibhausgasen in Deutschland bis zum Jahr 2020 um 40 Prozent und bis 2050 um 95 Prozent gegenüber dem Wert aus dem Jahr 1990 zu reduzieren. Sie sagen zu, diese weitgehende Dekarbonisierung der Wirtschaft mit ihrem unternehmerischen Handeln zu unterstützen.

AUFTRAGSVOLUMEN AN DIENSTLEISTER UND LIEFERANTEN AUS DER REGION PRO JAHR
in Mio. Euro (Netto)



Schwäbisch Hall leistet mit entsprechenden Bauspar- und Baufinanierungslösungen einen Beitrag, um die erforderlichen Maßnahmen für mehr Klimaschutz im Gebäudebestand zu finanzieren. Bei mehr als der Hälfte der Vorhaben, bei denen ein Produkt von Schwäbisch Hall komplett oder als wesentlicher Baustein zur Finanzierung beigetragen hat,

handelt es sich um Modernisierungen. Ein Bausparvertrag eignet sich hierfür ideal, da die durchschnittliche Bausparsumme der bei Schwäbisch Hall abgeschlossenen Verträge in Höhe von 39.000 Euro in etwa den Aufwendungen entspricht, die für eine umfassende Sanierung eines Einfamilienhauses zu veranschlagen sind.

NEUE UNTERNEHMENSPLATTFORM

INVESTITON IN NEUE UNTERNEHMENS-PLATTFORM

Einsatz von Standardsoftware, wo immer es möglich und sinnvoll ist, überarbeitete Prozesse und mehr Automatisierung – das sind die wesentlichen Elemente der Neuausrichtung der IT in der Bausparkasse. Das seit gut 30 Jahren organisch gewachsene System wird von Grund auf erneuert und zukunftsfähig gemacht. In den kommenden Jahren wird Schwäbisch Hall hier einen dreistelligen Millionenbetrag investieren. Im ersten Schritt werden die Prozesse und Systeme im Baufinanzierungsgeschäft angepasst. Durch verstärkte Automatisierung wird sich die Bearbeitungszeit für Baufinanzierungen wesentlich verkürzen – ein wichtiger Faktor im Wettbewerb.

Mit dem im November 2015 eingeführten neuen Tarifprogramm „Fuchs 03“ hat Schwäbisch Hall Finanzierungsangebote für Modernisierungen und energetische Sanierungen weiterentwickelt und attraktiver gestaltet. So ist für Modernisierungsdarlehen innerhalb des Baufinanzierungsangebots „FuchsKonstant“ bis zu einem Volumen von 30.000 Euro kein Grundbucheintrag erforderlich. Für energetische Sanierungen können Kunden zudem einen Zinsvorteil in Höhe von 0,35 Prozent in Anspruch nehmen, bei einer garantierten Zinsbindung von bis zu 20 Jahren. Außerdem wurde die erforderliche Mindestsumme auf 10.000 Euro herabgesetzt und die Möglichkeiten zur Kombination verschiedener Produktvarianten verbessert.

Schon bevor die Konditionen für Modernisierung- und Sanierungsprojekte verbessert wurden, war die Nachfrage nach diesen Angeboten sehr hoch. So lag der Absatz von „FuchsEnergie“ im Jahr 2015 um rund 55 Prozent über dem Vorjahreswert.

Auch dem genossenschaftlichen Prinzip der Mitgliederförderung trägt Schwäbisch Hall mit dem Angebot Rechnung: So können Mitglieder eines Instituts der genossenschaftlichen FinanzGruppe für die Finanzierung von energetischen Modernisierungen einen weiteren Zinsvorteil in Höhe von gegenwärtig 0,15 Prozent in Anspruch nehmen.

Umfassendes Beratungsangebot

Informationen rund um das Thema Energieeffizienz beim Bauen und Wohnen sind auch wesentlicher Bestandteil der laufenden Kundenkommunikation und der allgemeinen Öffentlichkeitsarbeit von Schwäbisch Hall. Hierzu zählen unter anderem eine passende Rubrik im Internetauftritt der Bausparkasse, entsprechende Themen in der Kundenzeitschrift „Wohnglück“ und regelmäßige Informationen für Medien und weitere wichtige Multiplikatoren.

Das in Zusammenarbeit mit den Volksbanken und Raiffeisenbanken etablierte Beratungsangebot „Geno-Immobilien-Kompass“ für Eigentümer sowie die gemeinsam mit der RWE Effizienz GmbH angebotene Beratung zur energetischen Sanierung haben im Jahr 2015

zusammen mehr als 300 Kunden in Anspruch genommen.

Verantwortliches Handeln auch in der Kapitalanlage

G4-PR3

Schwäbisch Hall vergibt Darlehen an Bausparer und legt darüber hinaus freie Mittel am Kapitalmarkt an, wobei hier das Bausparkassengesetz und weitere Rechtsvorschriften einen klaren Rahmen setzen. Außer in Anleihen öffentlicher Emittenten, Pfandbriefe, Bankschuldverschreibungen und Anleihen supranationaler Organisationen kann die Bausparkasse auch in Anleihen von Unternehmen investieren.

Hier gelten seit dem Jahr 2014 Ausschlusskriterien, nach denen Anleihen von Unternehmen aus bestimmten Branchen (z. B. Rüstungsgüter, Alkohol und Tabak, Pornografie) und/oder mit ethisch umstrittenen Geschäftspraktiken (Kinder-/Zwangsarbeit, Menschenrechtsverletzungen, kontroverses Umweltverhalten) für eine Investition nicht in Frage kommen. Seit 2015 schließt die Bausparkasse Anleihen von Unternehmen aus, die mehr als 25 Prozent ihres jährlichen Konzern-Gesamtumsatzes im Bereich Kohlekraftwerke (Braun-/Steinkohle) erzielen.

Ausbau und stärkere Verzahnung der Vetriebskanäle

Schwäbisch Hall will für die Kunden der beste Partner in allen Finanzfragen rund um die eigenen vier Wände sein – so ist es im Unternehmensleitbild verankert. Wesentliche Voraussetzung dafür ist eine umfassende und an den individuellen Bedürfnissen des Kunden orientierte Beratung. Der persönliche Kontakt zwischen Kunden und dem Berater in einer der etwa 12.800 Filialen der genossenschaftlichen FinanzGruppe in ganz Deutschland oder bei einem selbstständigen Baufinanzierungsberater steht im Mittelpunkt der Kundenbetreuung. Schwäbisch Hall investiert deshalb kontinuierlich in den Ausbau des eigenen Vertriebs- und Beratungsnetzes. Allein im Jahr 2015 kamen mehr als 400 Außendienstmitarbeiter neu hinzu. Mehr als 3.200 der Vertriebspartner verfügen über eine Qualifikation mit Prüfung zum Bauspar- und Finanzfachmann, und zahlreiche der Mitarbeiter im Außendienst haben zusätzlich eine Ausbildung zum Baufinanzierungsberater.

SOCIAL MEDIA IM AUSSENDIENST

Digitale Fitness

Schwäbisch Hall will die regionale Vernetzung mit Kunden und Banken stärken und die Sichtbarkeit im Internet erhöhen. In einer Pilotmaßnahme werden rund 200 Außendienst-Mitarbeiter über Webinare geschult und intensiv unterstützt, beispielsweise bei der Gestaltung eines optimalen Online-Auftritts mit einer Facebook-Unternehmensseite. An Bedeutung gewinnt außerdem das Thema Bewertungen. Schwäbisch Hall bittet in einem weiteren Pilotprojekt Kunden, die Beratungsqualität über die Bewertungsplattform eKomi, einem Kooperationspartner von Google, zu dokumentieren. Das kann zu einer besseren Platzierung und Sichtbarkeit in den Suchmaschinen führen. Ziel ist, die Präsenz vor Ort intelligent und kundenfreundlich mit den neuen Medien zu verknüpfen.

Der 2014 eingeführte Beratungsprozess nach der Philosophie HEIMAT schaffen® bildet die Voraussetzung für eine qualitativ hochwertige und kundenorientierte Finanzberatung. Darüber hinaus gibt er Kunden wie Beratern die Sicherheit, dass das Gespräch über die Finanzierung allen gesetzlichen Vorgaben entspricht. HEIMAT schaffen® baut auf dem einheitlichen Beratungsprozess für alle Institute der genossenschaftlichen FinanzGruppe auf. Zentrale Elemente sind eine spezielle Beratungssoftware sowie eine systematische Gesprächsstruktur.

G4-PR5

Um den sich verändernden Ansprüchen und Gewohnheiten der Kunden Rechnung zu tragen, investiert Schwäbisch Hall darüber hinaus erheblich in den Ausbau des digitalen Informations- und Serviceangebots. Dabei liegt ein besonderes Augenmerk darauf, die Online-Kanäle optimal mit der persönlichen Beratung zu vernetzen. Dazu gehört auch, die selbstständigen Vertriebspartner beim Aufbau eines eigenen optimalen Online-Auftritts zu unterstützen.

Kundeninteresse wahren

Bevor sie einen Vertrag abschließen, werden die Kunden durch den Berater und über Produktinformationsblätter genau über die Eigenschaften des Produkts und damit verbundene mögliche Risiken informiert. Die Berater wiederum erhalten bei der Einführung neuer Produkte umfassende Materialien sowie spezielle Schulungen.

Auch während der Vertragslaufzeit schützt Schwäbisch Hall die Belange der Kunden. Bei Zahlungsschwierigkeiten hat beispielsweise der Erhalt der Wohnimmobilie für den Darlehensnehmer Priorität („Sanieren vor Liquidieren“). In den vergangenen Jahren lag die Genesungsquote stets bei rund 80 Prozent.

Intensiver Kundendialog

Um die Qualität der eigenen Leistungen zu messen, nutzt Schwäbisch Hall verschiedene Indikatoren. Dazu gehören etwa die Stornierungsquote oder Informationen und Erhebungen zur Kundenzufriedenheit. Außer über den direkten Kontakt über die Außendienstmitarbeiter und die Berater in den genossenschaftlichen Banken erfolgt die Datenerhebung durch regelmäßige Kundenbefragungen sowie eigene Studien und Analysen externer Anbieter. Diese beziehen sich sowohl auf die Beratung (unter anderem durch Testkaufstudien) als auch auf die Bearbeitung laufender Darlehen durch die Schwäbisch Hall Kreditservice GmbH.

Ein weiterer Indikator ist die Platzierung in Rankings oder Auszeichnungen, die auf Zufriedenheitsbefragungen von Kunden oder externen Bewertungen durch neutrale Institute basiert.

WESENTLICHE KENNZAHLEN ZUR KUNDENBINDUNG UND QUALITÄT VON BERATUNG UND LEISTUNGEN

	2015	2014
Kundenbindungsindex	73	75
Bewertung Beratungsqualität	70	74
Bewertung Produktqualität	49	49

Im Online-Service Portal können Kunden viele verschiedene Vertragsangelegenheiten direkt, einfach und eigenständig erledigen.

Im Jahr 2015 wurde Schwäbisch Hall durch die Finanzzeitung „Euro am Sonntag“ als „Beste Bauparkasse“ ausgezeichnet (Ausgabe 36/15). Im Ranking der Zeitschrift „Focus Money“ in Kooperation mit ServiceValue zur Kundenzufriedenheit bei Bausparkassen landete Schwäbisch Hall mit dem Gesamturteil „sehr gut“ auf Platz zwei (Focus Money Ausgabe 21/15). In einer weiteren Untersuchung von ServiceValue in Zusammenarbeit mit der „Wirtschaftswoche“ wurde Schwäbisch Hall als Bausparkasse mit dem höchsten Vertrauen der Kunden bewertet (Oktober 2015). Auch im Wettbewerb „Service Champion 2015“ war Schwäbisch Hall der Sieger in der Kategorie Bausparkassen. Beim Deutschen Fairness Preis 2015 des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ) erreichte die Bausparkasse Platz zwei.

Neben den Bausparern sind die Partner in der genossenschaftlichen FinanzGruppe die wichtigsten Adressaten der Bausparkasse. Die Mitarbeiter im Außendienst arbeiten eng mit den Volksbanken und Raiffeisenbanken und den dortigen Kundenberatern zusammen.

Außerdem stellt Schwäbisch Hall den fortlaufenden Kontakt mit den Partnern durch regelmäßige Bankenforen sowie Schulungen und Informationen sicher. Produkte, Prozesse, Systeme und die Vertriebs- und Marketingunterstützung sind auf den Bedarf der Partnerbanken der genossenschaftlichen FinanzGruppe ausgerichtet. Der Beirat der Bausparkasse Schwäbisch Hall besteht aus 40 Vertretern genossenschaftlicher Banken aus dem gesamten Bundesgebiet. Er berät den Vorstand.

Die Bausparkasse Schwäbisch Hall setzt ein qualitätsorientiertes Vergütungssystem für ihre Handelsvertreter und andere Kooperationspartner ein. Bewertet wird nicht allein die Höhe der einzelnen Abschlüsse, sondern auch die Qualität – in Form einer regelmäßigen freiwilligen Besparung der Verträge durch den Kunden. Die Bewertung erfolgt bei jedem einzelnen Vertrag sowohl beim Abschluss als auch noch einmal nach 18 Monaten. Weisen Verträge keine gute Besparungsqualität auf, führt dies zu deutlichen Provisionsabschlägen beim Außendienstmitarbeiter von bis zu 50 Prozent.

Mehr Informationen zu den Auszeichnungen finden Sie unter:

http://bit.ly/bsh-nhb15-1
Beste Bausparkasse

http://bit.ly/bsh-nhb15-2
Kundenzufriedenheit

http://bit.ly/bsh-nhb15-3
Vertrauen

VERANTWORTUNGSVOLLER ARBEITGEBER

Engagement ermöglichen, Leistung fördern

Mit vielfältigen Angeboten zur Aus- und Weiterbildung sowie zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, einem umfassenden Gesundheitsmanagement und einer erfolgsorientierten Vergütung schafft Schwäbisch Hall die Voraussetzungen dafür, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Potenzial bestmöglich entfalten können.

G4-LA1

Schwäbisch Hall verfolgt eine lebensphasenorientierte Personalpolitik. Dahinter steht die Erkenntnis, dass sich die Bedürfnisse des Einzelnen im Hinblick auf das Arbeitsumfeld, auf die Möglichkeiten, Job und Familienleben zu vereinbaren oder auf die Frage nach der beruflichen Aus- und Weiterbildung im Laufe des Lebens verändern. Mitarbeiter wünschen sich zunehmend individuelle Lösungen. Die Bausparkasse bietet hier bereits seit Jahren ein umfassendes Angebot, das ihr auch in Wettbewerben zur Arbeitgeberattraktivität regelmäßig einen Platz in der Spitzengruppe bringt (siehe Kasten Seite 27). Dabei geht es ihr nicht nur darum, im zunehmend schärferen Wettbewerb um qualifizierte Mitarbeiter zu bestehen und das Unternehmen optimal auf die Konsequenzen der demografischen Entwicklung auszurichten, sondern auch darum, Leistungsfähigkeit und Motivation aller Beschäftigten dauerhaft zu fördern.

Mitarbeiter gewinnen und optimal fördern

Arbeitnehmer zu finden und an das eigene Unternehmen zu binden, ist eine der zentralen Aufgaben der Personalarbeit. In der Mitarbeitergewinnung ist die Arbeitgeberkampagne „Der zweitwichtigste Ort der Welt“ die zentrale Maßnahme. Die im Jahr 2014 initiierte Kampagne setzt an der Bedeutung des Arbeitsumfeldes für das eigene Wohlbefinden an und zeigt, dass eine berufliche Aufgabe bei Schwäbisch Hall mehr ist als nur ein Job. Die Kampagne ist mit dem Dachmarken-Auftritt der DZ BANK Gruppe „Erfolgsprinzip: WIR“ koordiniert. Zudem hat Schwäbisch Hall mit der erstmaligen Teilnahme an einer „Nacht der Ausbildung“ sowie weiteren Veranstaltungen wie dem Azubi-Info-Tag gezielt junge Nachwuchskräfte angesprochen.

Zum Jahresende 2015 waren 276 Auszubildende sowie vier Trainees bei Schwäbisch Hall beschäftigt. Von ihnen haben 100 beziehungsweise vier ihre Ausbildung im vergangenen Jahr begonnen. Schwäbisch Hall bietet klassische Ausbildungen in acht Berufen. Abiturienten können bei Schwäbisch Hall auch eine Berufs- und Hochschulausbildung kombinieren. Dieses dreijährige duale Studium führt zu einem Bachelor-Abschluss in den Fachrichtungen Betriebswirtschaft, Wirtschaftsinformatik, Informationstechnik, Facility Management, Food Management oder Digitale Medien. Zum Jahresende absolvierten insgesamt 46 junge Frauen und Männer diese Ausbildung, davon haben 12 das Studium 2015 aufgenommen. Hochschulabsolventen können mit einem zwölfmonatigen Trainee-Programm bei Schwäbisch Hall in das Berufsleben starten.

Allen Auszubildenden steht ein modernes Ausbildungszentrum zur Verfügung, das viel Platz bietet für selbstständiges Lernen und Gruppenarbeiten unter der Anleitung erfahrener Kollegen.

Die stetige fachliche und persönliche Weiterentwicklung auch der qualifizierten Mitarbeiter ist

für Schwäbisch Hall ein wichtiges Anliegen. Grundlage für den Entwicklungsbedarf jedes einzelnen Mitarbeiters bildet das Jahresgespräch. In diesem vereinbaren alle Mitarbeiter mit ihrer Führungskraft individuelle Aufgaben und Entwicklungsziele für das folgende Jahr und besprechen den weiteren Qualifzierungsbedarf.

Die im Jahr 2015 angebotenen Seminare und Trainings für Mitarbeiter umfassten Themen wie zum Beispiel Projektmanagement, Prozessoptimierung, IT-Beratung oder auch fachliche Qualifizierungsreihen. Darüber hinaus gab es eine Vielzahl von bereichsspezifischen Trainings und Workshops, mit denen Schwäbisch Hall sicherstellt, dass heute und künftig notwendige Fähigkeiten und Erfahrungen im Unternehmen vorhanden sind, um auf dem Markt bestehen zu können.

G4-LA9

Im Innen- wie im Außendienst setzt Schwäbisch Hall bei der Qualifizierung zunehmend webbasierte Formate wie die Lernplattform „Web-Akademie Schwäbisch Hall“ oder andere Selbstlernmedien ein. Dadurch lässt sich die Schulung beschleunigen, Reisekosten und -zeiten entfallen weitgehend, und die Qualifizierung lässt sich flexibler in den Arbeitsalltag integrieren. Künftige Fach- und Führungskräfte werden auf ihre Aufgaben mit spezifischen Programmen vorbereitet. Auf diese Weise kann Schwäbisch Hall Führungspositionen zu rund 80 Prozent aus den eigenen Reihen besetzen.

FUCHS-QUIZ-APP

Lernen mit Spaßfaktor

Mit dem eigenen Smartphone spielerisch berufliches Wissen festigen und vertiefen. Das können die rund 4.000 Bausparberater von Schwäbisch Hall mit der Fuchs-Quiz-App. Die App beinhaltet über 500 Fragen aus den vier zentralen Wissensgebieten Bausparen, Baufinanzierung, Wohn-Riester und Beratung. Jeweils zwei Mitarbeiter treten gegeneinander an und spielen in vier Runden um den Sieg. Das Angebot kommt an: Schon drei Monate nach der Einführung waren mehr als 2.300 Spieler in der App angemeldet und haben seitdem rund 75.000 Duelle gespielt. Mittlerweile werden annähernd 90 Prozent aller Fragen richtig beantwortet.

WICHTIGE PERSONALKENNZAHLEN*

	2015	2014
Durchschnittsalter (Jahre)	44,7	44,4
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit (Jahre)	19,3	18,9
Krankheitstage je Mitarbeiter	18,9	16,0
Fluktuationsquote (%)	5,4	3,7
Weiterbildungstage je Mitarbeiter	2,7	3,7

* Beschäftigte der Schwäbisch Hall-Gruppe in Deutschland (nur Innendienst)

Auszubildende informieren sich auf einer internen Weiterbildungsmesse, wie Schwäbisch Hall die Weiterqualifizierung unterstützt.

Auch für Mitarbeiter, die bereits Führungsverantwortung übernommen haben, gibt es verschiedene Angebote, um ihre Management-Qualitäten weiterzuentwickeln. Mitglieder des Vorstands und der ersten Führungsebene aller Unternehmen der DZ BANK Gruppe vernetzen sich über den „Corporate Campus“ und tauschen hier ihre Erfahrungen und Meinungen aus. Ziel des Corporate Campus ist es, auf Top-Management-Ebene neue Perspektiven und Ideen zu entwickeln und so die Zukunftsfähigkeit der DZ BANK Gruppe sicherzustellen.

Als weitere Bausteine stehen allen Mitarbeitern vielfältige Angebote zur ganzheitlichen Kompetenzentwicklung durch die Schwäbisch Hall Training GmbH (SHT), externe Anbieter oder auch praxisbezogene Qualifizierungen durch erfahrene Kollegen offen.

Demografiefestes Unternehmen

G4-LA10

Um den Wissens- und Erfahrungsschatz der altersbedingt ausscheidenden Mitarbeiter für das Unternehmen zu erhalten, bietet Schwäbisch Hall bereits seit einigen Jahren ein Wissenstransfer-Coaching an. Ein Coach begleitet den strukturierten Prozess. Dabei geben Mitarbeiter, die auf den Renteneintritt zusteuern, ihre Erfahrungen und ihr Wissen an ihre jeweiligen Nachfolger weiter. Das Modell hat sich in der Praxis bewährt und wird kontinuierlich weiterentwickelt.

Weitere wesentliche Bausteine, die das Unternehmen demografiefest machen, sind die umfassenden Angebote, mit denen Mitarbeiter ihre Verantwortung für Familie und Beruf miteinander in Einklang bringen können. Wesentliches Element sind flexible und variable Arbeitszeitregelungen. So existieren gruppenweit rund 80 verschiedene Teilzeitmodelle, die immer mehr Mitarbeiter in Anspruch nehmen. Hinzu kommt die Möglichkeit zur Heim- beziehungsweise Telearbeit nach entsprechender

G4-10

NUTZUNG TEILZEITANGEBOTE

	Bausparkasse Schwäbisch Hall	Schwäbisch Hall-Gruppe
Feste Arbeitsverhältnisse	**932**	**3.316**
Davon:		
Vollzeit	662	2.088
Teilzeit	270	1.228
Teilzeitbeschäftigte		
Männer	27	121
Frauen	243	1.107

individueller Vereinbarung. Für Führungskräfte gilt die Vertrauensarbeitszeit, was individuellen Bedürfnissen ebenfalls entgegenkommt.

Schwäbisch Hall fördert aktiv die Übernahme von Führungsaufgaben durch Mitarbeiter in Teilzeitbeschäftigung. Auch die Einführung fester Besprechungszeiten und jährlich zehn besprechungsfreier Tage trägt zu mehr Familienfreundlichkeit bei. Letztere sind soweit wie möglich abgestimmt auf wichtige Termine wie beispielsweise die Einschulung der Erstklässler an vielen regionalen Schulen.

Seit mehr als 45 Jahren betreibt die Bausparkasse zudem die Kindertagesstätte Fuchsbau und gehört damit zu den Pionieren in der betrieblichen Kinderbetreuung. Im Fuchsbau werden derzeit 70 Kinder im Alter von ein bis zehn Jahren in Kleinkinder- sowie in altersgemischten Gruppen betreut. Die Öffnungszeiten sind so gestaltet, dass sie den Anforderungen von berufstätigen Eltern entsprechen.

In den Sommerferien 2015 lud Schwäbisch Hall zum zweiten Mal Mitarbeiterkinder zu einem dreiwöchigen betrieblichen Ferienprogramm ein. Das Angebot mit naturpädagogischem Ansatz richtete sich an Mitarbeiterkinder zwischen fünf und 14 Jahren, die nicht in der betriebseigenen Kindertagesstätte untergebracht sind.

Bei der Weiterentwicklung des Angebots hat das Unternehmen nicht nur die Interessen von Eltern im Blick. So können Mitarbeiter mit pflegebedürftigen Angehörigen beispielsweise eine bis zu 24-monatige Pflegepause sowie Informations- und Beratungsangebote in Anspruch nehmen.

Vielfalt als Chance betrachten

Die Wertschätzung aller Mitarbeiter unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Orientierung ist für Schwäbisch Hall selbstverständlich und Bestandteil der Unternehmenskultur.

Schwäbisch Hall legt auf die Gleichstellung und Gleichbehandlung seiner Mitarbeiter großen Wert, auch in der Führungskräfteentwicklung. Mit der Unterzeichnung eines „Letter of intent“ zur nachhaltigen Steigerung des Anteils von Frauen in Führungspositionen hat sich Schwäbisch Hall schon 2011 der Frauenförderung verpflichtet. Im Zuge des seit Mai 2015 geltenden „Gesetzes für die gleichberechtigte Teilhabe von Frauen und Männern an Führungspositionen in der Privatwirtschaft und im öffentlichen Dienst“ hat die Bausparkasse Zielgrößen für Frauen in Führungspositionen festgelegt, die bis Mitte 2017 umgesetzt werden sollen. Durch eine systematische Nachwuchsförderung und

FRAUEN IN FÜHRUNGSPOSITIONEN*
jeweils Anteil in Prozent

	2015	2014
Führungsebene 1	14,3	11,5
Führungsebene 2	14,7	17,3
Führungsebene 3	31,9	31,2

* bezogen auf die Beschäftigten der Schwäbisch Hall-Gruppe in den drei Führungsebenen

SCHWÄBISCH HALL FÖRDERT DIE BERUFLICHE ENTWICKLUNG VON FRAUEN.

umfangreiche Angebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, durch Coachings, Mentoringprogramme und Veranstaltungen unterstützt Schwäbisch Hall außerdem nachhaltig die berufliche Entwicklung von Frauen im Unternehmen.

G4-11

Gesunde und leistungsfähige Mitarbeiter sind Schwäbisch Hall ein wichtiges Anliegen. 2015 lag der Schwerpunkt des betrieblichen Gesundheitsmanagements auf der Fortführung des Programms „Schwäbisch Hall in Balance“, das von den Mitarbeitern sehr gut angenommen wurde. Präventivmaßnahmen zur Entspannung und Bewegung, die im betriebseigenen Bewegungszentrum ausgeführt werden können, wurden ausgebaut. Auch in Zukunft soll an den Schwerpunkten „Mein Leben in Balance“, „Team in Balance“ und „Führung in Balance“ festgehalten werden.

Bereits im Jahr 2012 hat Schwäbisch Hall als erstes Unternehmen in Deutschland für die Mitarbeiter im Außendienst ein Gesundheitsmanagement eingeführt, das auf ihre speziellen Anforderungen ausgerichtet ist. Derzeit arbeitet das Unternehmen an einem Modell, das selbstständige Handelsvertreter im Krankheitsfall finanziell besser absichern soll.

Im Gesundheitsmanagement kommt den Führungskräften eine besondere Verantwortung zu. Sie werden unter anderem in Seminaren für das Thema sensibilisiert. Zudem können Führungskräfte mit der Hilfe von Coaches den Umgang mit schweren Erkrankungen innerhalb des Teams erlernen. Eine wichtige Rolle spielt die Wiedereingliederung von Mitarbeitern, die nach einer längeren oder dauerhaften Erkrankung an ihren Arbeitsplatz zurückkehren möchten. Im Rahmen des Betrieblichen Eingliederungsmanagements fanden im Jahr 2015 mehr als 150 Beratungsgespräche statt, in denen mit betroffenen Mitarbeitern ihre Möglichkeiten besprochen und passende Maßnahmen eingeleitet wurden.

Vergütung setzt Anreize zu unternehmerischem Handeln

Die Vergütung der Beschäftigten im Innendienst erfolgt im Wesentlichen gemäß dem Tarifvertrag für die Mitarbeiter des privaten Bankgewerbes, ergänzt um kollektive Regelungen auf betrieblicher Ebene. Die Arbeitsverträge mit den Führungskräften (inklusive Leitende Angestellte) sind außertariflich geregelt. Über alle Ebenen gibt es ein durchgängiges Vergütungssystem, das heißt von Mitarbeitern, die nach Tarifvertrag angestellt sind, über die außertarifvertraglich Angestellten bis zu den Leitenden Angestellten. Die Vergütung setzt sich aus zwölf Monatsgehältern und einer Zielerreichungsprämie zusammen. Grundlage für die erfolgsorientierte Vergütung bilden die Ziele der Unternehmensstrategie. Die einzelnen Kriterien orientieren sich an den wesentlichen Steuerungskennzahlen des Unternehmens. Sie werden jährlich neu festgelegt und setzen Anreize für Mitarbeiter, ihr Verhalten

oben:
Auszeichnung für Spitzenleistung: Werner Ollechowitz, Bereichsleiter Personal (links), nimmt die Auszeichnung Top-Arbeitgeber 2015 entgegen.

unten:
Gemeinsam fit: Laufgruppen gehören zum Angebot des Gesundheitsmanagements von Schwäbisch Hall.

an einer nachhaltigen Unternehmensentwicklung zu orientieren.

Neben dem Grundgehalt und der erfolgsabhängigen Komponente besteht ein modernes System zur betrieblichen Altersversorgung sowie ein Paket an Zusatzleistungen wie Versicherungen, ein kostenloses Job-Ticket für den öffentlichen Personennahverkehr und Zuschüsse für Bildungskosten. Aus der neuen Institutsvergütungsverordnung ergaben sich 2015 einige regulatorische Anforderungen, die zu kleineren Anpassungen des Vergütungssystems führten.

AUSZEICHNUNGEN

Dass Schwäbisch Hall auch im Jahr 2015 als attraktiver Arbeitgeber punkten konnte, belegen viele Auszeichnungen. So führt Schwäbisch Hall beim Wettbewerb Top-Arbeitgeber 2015 das Ranking als bester Arbeitgeber aller Finanzinstitute in Deutschland an und erreichte in der Gesamtbewertung aller Branchen den vierten Platz. Vor allem die Aktivitäten zur Personalentwicklung von Nachwuchs-, Fach- und Führungskräften überzeugten die Juroren. Auch die systematische Eingliederung von neuen Mitarbeitern und die leistungsfördernde familienfreundliche Unternehmenskultur bewerteten sie mit „herausragend“.

Mit einem vierten Platz zählt die Bausparkasse Schwäbisch Hall zu den Spitzenreitern auch im Kununu-Ranking. Die mit dem Karrierenetzwerk XING verbundene Internet-Plattform hat die am besten bewerteten Arbeitgeber der Finanzbranche in Deutschland ermittelt. Besonders gute Werte erhielt Schwäbisch Hall in den Bereichen „interessante Aufgaben“ und „Karriere und Weiterbildung“.

Bei den HR Excellence Awards, bei dem das Magazin „Human Resources Manager“ innovative und beispielhafte Projekte der Personalarbeit von Konzernen und Unternehmen prämiert, belegte die Bausparkasse Schwäbisch Hall in der Kategorie „Strategische Personalplanung“ den zweiten Platz. Für den Wettbewerb waren insgesamt 450 Projekte eingereicht und davon 116 Projekte in 38 Kategorien nominiert worden.

Die Bausparkasse hat 2015 erneut erfolgreich am Corporate Health Award teilgenommen. Im Benchmarkvergleich wurde das Gesundheitsmanagement von Schwäbisch Hall in die Exzellenz-Kategorie eingestuft.

BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ

Den hohen Standard weiter verbessern

Schwäbisch Hall arbeitet in weiten Teilen bereits sehr klima- und ressourcenschonend. Die Verbesserung der eigenen Öko-Effizienz ist für das Unternehmen eine Daueraufgabe.

Die Bausparkasse Schwäbisch Hall leitet die entsprechenden Ziele und Aktivitäten aus der Umwelt- und Klimastrategie der DZ BANK Gruppe ab. Sie hat das Ziel, die Umweltleistung der Unternehmen kontinuierlich zu erheben, zu messen und zu verbessern. Bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall liegt die Verantwortung für Umweltfragen und klimawandelbezogene Themen beim Nachhaltigkeitsbeauftragten. Er tauscht sich im Rahmen des Kompetenzcenters Umwelt regelmäßig mit den anderen Umwelt- beziehungsweise Nachhaltigkeitsbeauftragten aus der DZ BANK Gruppe aus.

Im Jahr 2015 hat Schwäbisch Hall das gesetzlich geforderte Energieaudit nach DIN EN 16247-1 vorgenommen. Der dabei ermittelte wesentliche Ansatz, weitere Einsparungen zu erzielen, liegt in der weiteren Sensibilisierung der Mitarbeiter für das Thema Energieeinsparung. Schwäbisch Hall wird im laufenden Jahr

ENERGIE- UND WASSERVERBRAUCH SCHWÄBISCH HALL (HAUPTVERWALTUNG)

	Einheit	2015	2014	Veränderung in %
Strom				
Strom	KWh	13.090.189	13.305.026	– 1,6
Strom pro Mitarbeiter	KWh	4.217	4.200	+0,4
Wärme				
Fernwärme witterungsbereinigt	KWh	8.524.944	7.420.536	+14,9
Eigenwärme (Gas)	KWh	59.021	64.392	– 8,3
Gesamtwärme pro Mitarbeiter	KWh	2.765	2.362	+17,1
Wasser				
Trinkwasser	cbm	51.044	50.142	+1,8
Wasserverbrauch pro Mitarbeiter	cbm	16,4	15,8	+3,8
Papierverbrauch				
Gesamtpapierverbrauch	t	604	744	– 18,8
Papierverbrauch pro Mitarbeiter	t	0,18	0,23	– 21,7
Gesamtmüllaufkommen		877	854	+2,7
davon Recyclinganteil	t	797	771	+3,4
Gesamtmüllaufkommen pro Mitarbeiter	t	0,28	0,27	+3,7
Anteil Recycling pro Mitarbeiter	t	0,26	0,24	+8,3

daher weitere Maßnahmen konzipieren, die das Ziel haben, das Nutzerverhalten zu verbessern.

Um die Öko-Effizienz des Betriebs zu messen und zu steuern, ermittelt Schwäbisch Hall unterschiedliche Kennzahlen auf Basis der Ist-Verbrauchswerte der einzelnen Energieträger. Sie werden mit Flächen- und Gebäudedaten, der Anzahl der Mitarbeiter sowie spezifischer Anlagedaten kombiniert.

Umweltfreundlicher Betrieb

Als nicht produzierendes Unternehmen beschränkt sich der direkte Materialverbrauch bei Schwäbisch Hall im Wesentlichen auf Drucker- und Kopierpapier. Durch die verstärkte Nutzung elektronischer Dokumente, intern wie im Kontakt mit Kunden und weiteren Externen, soll der Papierverbrauch soweit wie möglich gesenkt werden.

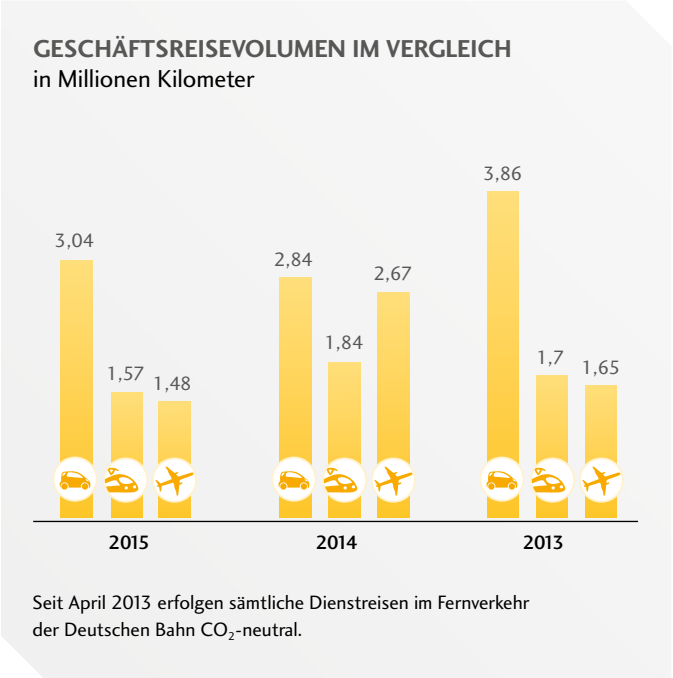
Das Unternehmen nutzt ausschließlich Papier, dessen Rohstoff aus als nachhaltig zertifizierter Forstwirtschaft stammt (FSC-Siegel). Diese Anforderung gilt auch für sämtliches Papier, das Schwäbisch Hall für gedruckte Publikationen nutzt. Der Postversand erfolgt generell klimaneutral.

Die für den Betrieb der Hauptverwaltung erforderliche Energiemenge wurde in der Vergangenheit durch entsprechende Maßnahmen bereits deutlich reduziert. Im Jahr 2015 lag der Fokus auf einer weiteren Optimierung. Außerdem wurde die 2014 begonnene Umstellung der Beleuchtungstechnik auf energiesparende LED-Leuchtmittel fortgeführt. Dies geschieht nach wie vor im Rahmen des normalen Austauschs der Leuchtmittel am Ende des jeweiligen Lebenszyklus. Durch die eingeleitete Erneuerung der technischen Infrastruktur in den Rechenzentren wird sich der Energieverbrauch nach aller Voraussicht weiter reduzieren.

Bei den Lüftungs- und Klimaanlagen wurden im vergangenen Jahr für 30 weitere Anlagen Gutachten zu möglichen Energieeinsparpotenzialen erstellt. Nach deren Analyse wird Schwäbisch Hall weitere Maßnahmen zur Umsetzung ableiten und innerhalb der kommenden Jahre sukzessive umsetzen.

G4-EN19

Die in der Hauptverwaltung verbrauchte Energie (Strom und Wärme) stammt vollständig aus CO_2-neutralen Quellen. CO_2-Emissionen, die im Zusammenhang mit der Wärmeerzeugung und Veranstaltungen des Innen- wie des Außendienstes entstehen, kompensiert das Unternehmen durch den Erwerb von Klimaschutz-Zertifikaten eines deutschen, nach dem weltweit anerkannten Standard VCS („Verified Carbon Standard“) zertifizierten Klimaschutz-Projekts.



Seit April 2013 erfolgen sämtliche Dienstreisen im Fernverkehr der Deutschen Bahn CO_2-neutral.

Nach der bisherigen Systematik bildet der CO_2-Fußabdruck von Schwäbisch Hall somit ausschließlich Emissionen ab, die im Zusammenhang mit Dienstreisen freigesetzt werden. ■

GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Verantwortung leben

Hilfe zur Selbsthilfe, langfristige Unterstützung und Engagement für Gesellschaft und Umwelt sind Kernelement des genossenschaftlichen Selbstverständnisses. Schwäbisch Hall wird diesem Anspruch gerecht, indem es ein breites Spektrum an Projekten und Initiativen fördert.

Das soziale und gesellschaftliche Engagement von Schwäbisch Hall konzentriert sich auf die beiden Felder „Jugend und Bildung“ sowie „Umwelt, Kunst und Kultur“. Hierbei legt das Unternehmen den Fokus auf die Region. Außerdem unterstützt Schwäbisch Hall bundesweit Projekte, die in unmittelbarem und mittelbarem Zusammenhang mit den Aspekten „Bauen und Wohnen“ sowie der Vermögensbildung weiter Bevölkerungskreise stehen. Als Drittes kommen Spenden des Unternehmens und der Beschäftigten für wohltätige Zwecke oder zur Katastrophenhilfe hinzu. Im Rahmen eines „Corporate Volunteering“-Programms können Beschäftigte außerdem einen Tag Sonderurlaub pro Jahr für gesellschaftliches Engagement in Anspruch nehmen. Im vergangenen Jahr machten 73 Mitarbeiter von diesem Angebot Gebrauch.

Die Unternehmensstiftung „bauen, wohnen, leben“ sowie die Bürgerstiftung Schwäbisch Hall organisieren einen Großteil der Projekte. Das Unternehmen beteiligt sich über die Zuwendung zum Stiftungskapital und mit direktem Einsatz an der Arbeit beider Stiftungen. Allein die Stiftung bauen, wohnen, leben reichte im Jahr 2015 rund 400.000 Euro an Fördermitteln aus. Ein Überblick über die unterstützten Projekte und Initiativen ist auf der Internetseite von Schwäbisch Hall einzusehen. Beim Engagement in der Region kooperiert die Bausparkasse über die Initiative „Hohenlohe plus“ zudem mit etwa 20 weiteren Unternehmen aus der Region. Zu den wesentlichen Projekten zählt die Mitfinanzierung des „Campus Schwäbisch Hall“, einer Außenstelle der Hochschule Heilbronn.

Seit Jahren fördert die Bausparkasse im Rahmen ihres Engagements für die Region die Freilichtspiele Schwäbisch Hall.

Die Bausparkasse gehört außerdem zum Unterstützerkreis der Stiftung 2 Grad, einer branchenübergreifenden Initiative von Vorstandsvorsitzenden, Geschäftsführern und Familienunternehmern für mehr Klimaschutz.

Bereits seit Jahren fördert Schwäbisch Hall die Organisation „Offroad Kids“, die obdachlose Kinder und Jugendliche betreut. Auch im Jahr 2015 engagierten sich Unternehmen und Mitarbeiter in der akuten Hilfe für Menschen in Not. Für die Opfer der Erdbebenkatastrophe in Nepal spendeten die Mitarbeiter rund 38.000 Euro, das Unternehmen stockte diesen Betrag auf 60.000 Euro auf. Seit der ersten Spendenaktion dieser Art im Jahr 2002, haben Unternehmen und Mitarbeiter insgesamt mehr als eine Million Euro gesammelt. ■

Genossenschaftliche FinanzGruppe

Die Bausparkasse Schwäbisch Hall ist ein Unternehmen der DZ BANK Gruppe, gemeinsam mit der DG HYP, DZ PRIVATBANK, R+V Versicherung, TeamBank, Union Investment Gruppe, der VR LEASING und verschiedenen anderen Spezialinstituten. Die Unternehmen der DZ BANK Gruppe sind Eckpfeiler des Allfinanz-Angebots der genossenschaftlichen FinanzGruppe. Durch die Kooperation der Unternehmen der DZ BANK Gruppe miteinander können die Vertriebsangebote für die genossenschaftlichen Banken und deren rund 30 Millionen Kunden optimiert werden.

WGZ BANK – Die Initiativbank – www.wgzbank.de

Schwäbisch Hall – www.schwaebisch-hall.de

R+V – www.ruv.de

Union Investment – www.union-investment.de

DZ BANK – Zusammen geht mehr – www.dzbank.com

Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

WL BANK – www.wlbank.de

www.vr.de

easyCredit – Einfach. Fair. – www.easycredit.de

MünchenerHyp – www.muenchnerhyp.de

DG HYP – www.dghyp.de

DZ PRIVATBANK – www.dz-privatbank.com

VR LEASING – www.vr-leasing.de

Schwäbisch Hall Gruppe im In- und Ausland

Die Schwäbisch Hall-Gruppe, das sind die Bausparkasse Schwäbisch Hall AG und ihre Tochtergesellschaften im Inland sowie die Beteiligungen und Joint-Venture-Bausparkassen im Auslandsgeschäft. Schwäbisch Hall ist seit mehr als 20 Jahren in verschiedenen zentral- und osteuropäischen Ländern präsent und führt darüber hinaus das Prinzip des Bausparens in ausgewählten Regionen in China ein. Der Eintritt in weitere Märkte wird kontinuierlich geprüft. Eine grundlegende Voraussetzung dafür ist, dass die entsprechenden gesetzlichen Rahmenbedingungen gegeben sind.

INLANDSBETEILIGUNGEN

Schwäbisch Hall Kreditservice
PROCESSING
www.shks.de

SHT
TRAINING & PERSONALENTWICKLUNG
www.shtraining.de

Schwäbisch Hall Facility Management GmbH – Gebäude und mehr
FACILITY MANAGEMENT
www.shfm.de

AUSLANDSBETEILIGUNGEN

PRVÁ STAVEBNÁ SPORITEĽŇA – Základný kameň Vašej budúcnosti.
www.pss.sk

ČMSS – Na těchto základech můžete stavět
www.cmss.cz

Fundamenta Lakáskassza – Alap,amelyre építhet
www.fundamenta.hu

中德住房储蓄银行 Sino-German Bausparkasse
www.sgb.cn

DZ BANK Gruppe

Partner in der genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

Die DZ BANK Gruppe ist Teil der genossenschaftlichen FinanzGruppe, die mehr als 1.000 Volksbanken Raiffeisenbanken umfasst und, gemessen an der Bilanzsumme, eine der größten privaten Finanzdienstleistungsorganisationen Deutschlands ist. Innerhalb der genossenschaftlichen FinanzGruppe fungiert die DZ BANK AG als Spitzeninstitut und Zentralbank für mehr als 850 Genossenschaftsbanken mit deren 10.000 Bankstellen. Sie ist zudem als Geschäftsbank aktiv und hat die Holdingfunktion für die DZ BANK Gruppe. Zur DZ BANK Gruppe zählen die Bausparkasse Schwäbisch Hall, DG HYP, DZ PRIVATBANK, R+V Versicherung, TeamBank, Union Investment Gruppe, die VR Leasing Gruppe und verschiedene andere Spezialinstitute. Die Unternehmen der DZ BANK Gruppe mit deren starken Marken gehören damit zu den Eckpfeilern des Allfinanzangebots der genossenschaftlichen FinanzGruppe. Anhand der vier strategischen Geschäftsfelder Privatkundengeschäft, Firmenkundengeschäft, Kapitalmarktgeschäft und Transaction Banking stellt die DZ BANK Gruppe ihre Strategie und ihr Dienstleistungsspektrum für die Genossenschaftsbanken und deren Kunden dar.

Diese Kombination von Bankdienstleistungen, Versicherungsangeboten, Bausparen und Angeboten rund um die Wertpapieranlage hat in der genossenschaftlichen FinanzGruppe eine große Tradition. Die Spezialinstitute der DZ BANK Gruppe stellen in ihrem jeweiligen Kompetenzfeld wettbewerbsstarke Produkte zu vernünftigen Preisen bereit. Damit sind die Genossenschaftsbanken in Deutschland in der Lage, ihren Kunden ein komplettes Spektrum an herausragenden Finanzdienstleistungen anzubieten.

IMPRESSUM

Herausgeber: Bausparkasse Schwäbisch Hall AG, Schwäbisch Hall
Verantwortlich: Bereich Kommunikation, Politik und Gesellschaft
Nachhaltigkeitsbeauftragter: Roland Vogelmann
Redaktion Nachhaltigkeitsbericht: Kathrin Milich, Karin Lahres
Konzeption und Realisation: Edelmann.ergo GmbH,
Köln, Frankfurt am Main, Berlin, München, Hamburg

Illustration Titel:
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Fotos Innenteil:
Werner Bartsch Photography, Hamburg – Seite 1
Schwäbisch Hall – Seiten 6, 7, 8, 15, 21,27
Jürgen Weller Fotografie – Seite 30
Lithografie: pixelMAKER, Frankfurt am Main
Druck: Görres-Druckerei und Verlag GmbH, Neuwied

Über diesen Nachhaltigkeitsbericht

Die Bausparkasse Schwäbisch Hall hat sich bei der Erstellung des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts an den Leitlinien der Global Reporting Initiative in der Fassung GRI 4.0 sowie den dazu gehörenden branchenbezogenen Kriterien für Finanzinstitute (Sector Supplement) orientiert. Berichtszeitraum ist – sofern nicht anders angegeben – das Kalenderjahr 2015. Die Informationen beziehen sich auf die Aktivitäten der Bausparkasse Schwäbisch Hall und ihrer Beteiligungen in Deutschland. Abweichungen hiervon sind entsprechend gekennzeichnet.

Die dargestellten ökologischen Kennzahlen (Energie, Wasser, Abfall etc.) beziehen sich in der Regel auf die Hauptverwaltung der Bausparkasse Schwäbisch Hall. Abweichungen sind entsprechend ausgewiesen.

Der GRI-Content-Index zum Nachhaltigkeitsbericht steht in der Rubrik „Nachhaltigkeit“ der Internetseite der Bausparkasse Schwäbisch Hall bereit: www.schwaebisch-hall.de/nachhaltigkeit

Bausparkasse Schwäbisch Hall AG
Crailsheimer Straße 52
D-74523 Schwäbisch Hall

www.schwaebisch-hall.de

20021973 KOM 2/03/16