



Grundsätze der Beschwerderichtlinie

Dez 2024

1. Leitlinien im Umgang mit Beschwerden

Die BAWAG Group hat eine Richtlinie ("Grievance Policy") eingeführt, die die wichtigsten Grundsätze und Ziele betreffend ein Beschwerdeverfahren innerhalb der BAWAG Group festgelegt. Die Beschwerderichtlinie gilt für alle Mitarbeiter:innen der BAWAG Group und definiert den Rahmen für die Behandlung von Beschwerden. Soweit in anderen Ländern ergänzende Regelungen bestehen, werden diese länderspezifisch beachtet und berücksichtigt.

Die BAWAG Group verpflichtet sich, dass Mitarbeiter:innen nicht dafür sanktioniert werden dürfen, dass sie Schritte im Rahmen dieser Richtlinie eingeleitet haben, selbst wenn die Beschwerde nicht aufrechterhalten wird, es sei denn, sie war unwahr und/oder wurde in böser Absicht vorgebracht.

Während des Beschwerdeverfahrens wird der Schutz der Privatsphäre in allen Phasen gewährleistet, wobei Daten nur bei Bedarf weitergegeben werden und die Vertraulichkeit streng gewahrt bleibt.

Beschwerden im Sinne der Richtlinie sind Beschwerden über Maßnahmen des Unternehmens oder eines Kollegen („a Grievance“). Mit der Umsetzung ihrer Beschwerderichtlinie verfolgt die BAWAG Group folgende Ziele:

- Steigerung der Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen;
- vermeidbare Kündigungen verhindern;
- Beschwerden als Gelegenheit zur Umsetzung von Initiativen zur Qualitätsverbesserung zu erkennen; und
- Förderung und Unterstützung einer positive Unternehmenskultur.

In der Folge werden wesentliche Punkte der Beschwerderichtlinie beschrieben.

2. Prozedere

- Ein offenes Gespräch mit Kollegen oder dem Vorgesetzten ist oft der schnellste Weg, um Missverständnisse und Unklarheiten zu klären und zu beseitigen. Jede Beschwerde sollte in erster Linie mit dem direkten Vorgesetzten besprochen werden. Ist der direkte Vorgesetzte in die Beschwerde verwickelt oder ist er nicht die ideale Person, um die Beschwerde anzusprechen, ist die Beschwerde an den Vorgesetzten der nächsten Ebene zu richten.
- Es liegt in der Verantwortung aller Führungskräfte, Beschwerden ernst zu nehmen und ihnen nachzugehen – unter Berücksichtigung des Datenschutzes und einer angemessenen Anonymität. Vorgesetzte können Human Resources um Unterstützung in beratender oder vermittelnder Funktion bitten.
- Meldungen im Zusammenhang mit der Offenlegung von Informationen von öffentlichem Interesse („Whistleblowing“), Diskriminierung und Belästigung können anonym über ein Whistleblowing-Tool eingereicht werden.
- Wenn alle Versuche, eine Beschwerde informell zu lösen fehlschlagen, können die Mitarbeiter:innen ein E-Mail an Human Resources senden. In dieser E-Mail sollten Art und Umfang der Beschwerde erläutert werden, einschließlich Angaben zu Datum, Uhrzeit,

beteiligten Personen etc. Es kann auch das Ergebnis oder angestrebte Abhilfe, die ein/e Mitarbeiter:in anstrebt, angegeben werden. Human Resources wird ein Beschwerdeverfahren einleiten, das einen raschen, fairen und unabhängigen Entscheidungsprozess gewährleisten soll.

3. Entscheidung über die Beschwerde und Recht auf Einspruch

- Sobald die Untersuchungen abgeschlossen sind (einschließlich Anhörung und Gesprächen), wird die Entscheidung über die Beschwerde mitgeteilt.
- Beschwerdeentscheidungen werden ordnungsgemäß dokumentiert und dem zuständigen Vorstandsmitglied ein Bericht vorgelegt.
- Gegen die Beschwerdeentscheidung kann Einspruch eingelegt werden. In Fall eines Einspruchs wird ein Einspruchsverfahren durchgeführt, das in einer finalen Entscheidung endet.