

Nichtfinanzieller Bericht 2019 _____

18,4%
des Fuhrparks
sind E-Fahrzeuge

NICHTFINANZIELLER BERICHT

- 41** Allgemeines
- 46** Menschenrechte und verantwortungsvolle Beschaffung
- 49** Compliance und Antikorrruption
- 52** Wirtschaft
- 56** Umwelt
- 65** MitarbeiterInnen und Diversität
- 71** Gesellschaft, Datenschutz und Datensicherheit
- 75** Bericht über die unabhängige Prüfung der nichtfinanziellen Berichterstattung



Weitere Informationen
zu unserem E-Fuhrpark
finden Sie
auf Seite 63



Alle Schwerpunkte
und Ziele im Bereich
Umwelt finden Sie
ab Seite 56

Nachhaltigkeit hat bei der Österreichischen Post einen sehr hohen Stellenwert. Auch zukünftig wird die Post ihre Auswirkungen auf die Wirtschaft, die MitarbeiterInnen und die Umwelt sowie die Gesellschaft mit einer Vielzahl zielgerichteter Maßnahmen positiv gestalten. Als Unternehmen ist die Post ihren Kapitalgebern zu wirtschaftlichem Erfolg verpflichtet. Dabei ist sie sich aber ihrer gesellschaftlichen Verantwortung, ihrer Rolle als Arbeitgeberin und ihres ökologischen Fußabdrucks sehr bewusst. Durch die Integration von Nachhaltigkeit in das Kerngeschäft kann die erfolgreiche Zukunft des Unternehmens gesichert werden.

Erläuterungen zu den Berichtsinhalten

Seit der vollständigen Öffnung des Postmarktes in Österreichs garantiert die Österreichische Post AG die Versorgung des Landes mit qualitativ hochwertigen Post-Universaldienstleistungen. Die Österreichische Post AG erwirtschaftet 88% des Konzernumsatzes. Aus diesem Grund fokussierte sich die Post bei der bereits seit 2010 jährlichen Nachhaltigkeitsberichterstattung nach GRI auf die Österreichische Post AG. Mit dem Inkrafttreten des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (NaDiVeG) haben sich neue Berichterstattungspflichten für die Post ergeben. Im Geschäftsjahr 2017 hat die Post erstmals ihre Geschäftsberichterstattung um Angaben zu wesentlichen nichtfinanziellen Aspekten ihrer Geschäftstätigkeit in den Bereichen Achtung der Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption und Bestechung sowie Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelange auf den gesamten Konzern erweitert.

Die folgenden Kapitel enthalten die geforderten Angaben gemäß § 243b Abs. 1–3 UGB i. V. m. § 267a 1–3 UGB und umfassen nichtfinanzielle Informationen der Österreichischen Post AG sowie ihrer vollkonsolidierten Konzernunternehmen. Um Redundanzen zu vermeiden, wird mitunter auf Stellen im Lagebericht sowie im Corporate Governance-Bericht, die nichtfinanzielle Angaben enthalten, verwiesen. Dies betrifft weiterführende Angaben zum Geschäftsmodell, dem Risikomanagement sowie dem Diversitätskonzept der Österreichischen Post.

Nichtfinanzielle Kennzahlen werden im Zweijahresvergleich dargestellt.

Die hier veröffentlichten Angaben wurden von unabhängiger dritter Stelle geprüft. Eine entsprechende Bestätigung der KPMG Austria GmbH Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft ist am Ende des Nichtfinanziellen Berichts zu finden.

—  siehe S. 75

Weiterführende Informationen zu den einzelnen Nachhaltigkeitsthemen mit Projektbeispielen finden Sie im gesonderten Nachhaltigkeitsbericht. Er wurde nach den GRI-Standards und in Übereinstimmung mit der Option „Kern“ erstellt. Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde ebenfalls von der KPMG Austria GmbH Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft geprüft und zeitgleich mit dem Geschäftsbericht veröffentlicht.

—  siehe Nachhaltigkeitsbericht 2019

Geschäftsmodell

Die Österreichische Post bietet mit rund 20.300 MitarbeiterInnen und einem Jahresumsatz von 2 Mrd EUR bedeutende Logistik- und Postdienstleistungen in Österreich und darüber hinaus an. Das Kerngeschäft umfasst die Beförderung von Briefen, Werbesendungen, Printmedien und Paketen sowie diverse Logistikdienstleistungen. Die Post bündelt ihre Geschäftsaktivitäten in den beiden Divisionen Brief, Werbepost & Filialen sowie Paket & Logistik.

Mit ihren Konzernunternehmen ist die Post im Bereich Brief, Werbepost & Filialen sowie Paket & Logistik neben Österreich auch in Deutschland und Südost- und Osteuropa aktiv. Der folgende Nichtfinanzielle Bericht deckt den gesamten Konzern ab. Die Muttergesellschaft Österreichische Post AG trägt 88% zum Gesamtumsatz bei und beschäftigt 85% der MitarbeiterInnen. Die Datenerfassung im Konsolidierungskreis des Konzerns wurde 2019 ausgeweitet. Deshalb sind die nichtfinanziellen Kennzahlen auf Konzernebene nicht direkt mit dem Vorjahr

vergleichbar. An einer weiteren Harmonisierung wird gearbeitet, um zukünftig eine bessere Vergleichbarkeit der Kennzahlen auf Konzernebene zu ermöglichen. In weiterer Folge werden daher Veränderungen jeweils für die Österreichische Post AG kommentiert.

Nähere Informationen zum Geschäftsmodell sowie zur Strategie der Österreichischen Post finden Sie im Kapitel Unternehmen und Aktionäre.

■  siehe ab S. 2f

Konzernunternehmen	Land
ACL advanced commerce labs GmbH	Österreich
adverserve Holding GmbH	Österreich
bank99 AG (vormals Brüll Kallmus AG)	Österreich
EMD – Elektronische- u. Mikrofilm-Dokumentationssysteme Ges.m.b.H.	Österreich
feibra GmbH	Österreich
Medien.Zustell GmbH	Österreich
Post E-Commerce GmbH	Österreich
Post Immobilien GmbH	Österreich
Post Systemlogistik GmbH	Österreich
Post.Wertlogistik GmbH	Österreich
Scanpoint GmbH	Österreich
sendhybrid ÖPBD GmbH	Österreich
AUSTRIAN POST International Deutschland GmbH	Deutschland
City Express d.o.o.	Serbien
City Express Montenegro d.o.o.	Montenegro
Express One d.o.o., Sarajevo	Bosnien und Herzegowina
Express One Hungary Kft.	Ungarn
IN TIME s.r.o.	Slowakei
M&BM Express OOD	Bulgarien
Overseas Trade Co. Ltd. d.o.o.	Kroatien
Scanpoint Slovakia s.r.o.	Slowakei
Slovak Parcel Service s.r.o.	Slowakei
Weber Escal d.o.o.	Kroatien

Verantwortung für Nachhaltigkeit

Das Thema Nachhaltigkeit ist für die Österreichische Post von großer Bedeutung. Daher ist es organisatorisch direkt bei Generaldirektor DI Dr. Georg Pölzl in der Abteilung „Corporate Social Responsibility (CSR) und Umweltmanagement“ verankert. Die Abteilung steht im ständigen Austausch mit unterschiedlichen Unternehmens- und Konzernbereichen.

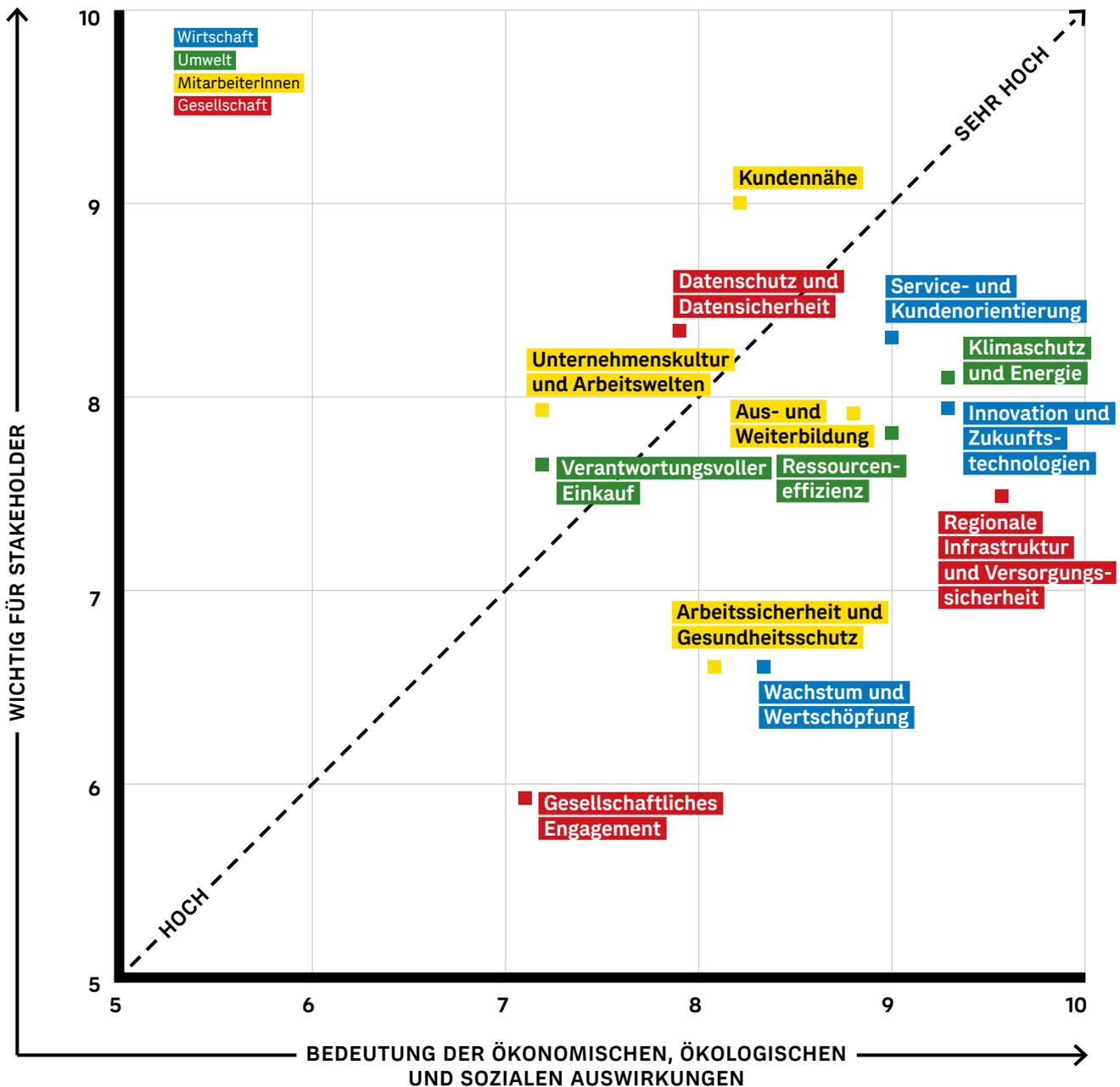
Um eine auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Unternehmensentwicklung zu gewährleisten, bringt der Vorstand nachhaltigkeitsrelevante Sachverhalte in die höchsten Entscheidungsgremien und -prozesse wie Vorstands- und Aufsichtsratssitzungen ein. Somit nimmt auch der Aufsichtsrat als oberstes Kontrollorgan seine Aufgaben hinsichtlich der ökonomischen sowie sozialen und ökologischen Verantwortung des Unternehmens wahr. Wesentliche unternehmerische Entscheidungen über soziale und ökologische Aspekte werden im Einklang mit dem Unternehmensleitbild der Post und auf Basis der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen getroffen.

Wesentliche Themen

Die Österreichische Post hat die wesentlichen Themen in einem interaktiven Prozess mit externen Stakeholdern und internen Fachpersonen gemeinsam erarbeitet. Die Wichtigkeit der wesentlichen Themen als auch die Auswirkungen auf das wirtschaftliche Umfeld, die Umwelt, die MitarbeiterInnen sowie die Gesellschaft wurden mit externen und internen Stakeholdern erarbeitet. Die Ergebnisse wurden anschließend in einer Wesentlichkeitsmatrix verankert.

Die wesentlichen Themen sind sowohl für die Muttergesellschaft Österreichische Post AG als auch für ihre Konzernunternehmen geschäftsrelevant und beinhalten die vom Gesetz abzudeckenden Bereiche. Als Universalienleistungler in Österreich gelten jedoch für die Österreichische Post AG rechtliche Vorgaben hinsichtlich der Versorgungssicherheit und Zustellgeschwindigkeit, die auf ihre Konzernunternehmen nicht zutreffen. Dementsprechend ist das wesentliche Thema „Regionale Infrastruktur und Versorgungssicherheit“ ausschließlich für die Österreichische Post AG relevant.

G 08 Wesentlichkeitsmatrix der Österreichischen Post



Aufgrund ihrer Bedeutung für die Post und ihre Stakeholder fließen die Themen in die integrierte Unternehmens- und Nachhaltigkeitsstrategie der Post ein und werden mithilfe von Zielen und Maßnahmen verfolgt.

Zudem bekennt sich die Post zu den 17 globalen Zielen der Vereinten Nationen, den sogenannten Sustainable Development Goals (SDG). Wie die Post die SDGs umsetzt, wird in den einzelnen Zieltabellen mit dem folgenden Symbol  markiert.

Der Nichtfinanzielle Bericht gliedert sich in sechs Abschnitte, in denen alle genannten Belange inklusive Herausforderungen, Konzepten, Ergebnissen, Due-Diligence Prozessen sowie Risiken und nichtfinanziellen Kennzahlen dargestellt werden.

- Menschenrechte und verantwortungsvolle Beschaffung – Wir handeln verantwortungsvoll
- Compliance und Antikorruption – Wir handeln integer
- Wirtschaft – Wir wirtschaften nachhaltig
- Umwelt – Wir handeln zukunftsorientiert
- MitarbeiterInnen und Diversität – Wir alle sind die Post
- Gesellschaft, Datenschutz und Datensicherheit – Wir stellen den Menschen in den Mittelpunkt

Risikobetrachtung

Der Nichtfinanzielle Bericht geht auf Risiken ein, die von der Post auf die wesentlichen Belange ausgehen. Diese werden in den jeweiligen Abschnitten näher erläutert. Derzeit bestehen keine wesentlichen Risiken in Bezug auf die Belange, jedoch werden im Bericht der Vollständigkeit halber die jeweiligen nichtfinanziellen Risiken aus den behandelten Themenbereichen genannt.

Darüber hinaus betreibt die Österreichische Post ein umfangreiches Risikomanagement, das die Risiken für das Unternehmen und alle Unternehmenseinheiten und Konzerngesellschaften abdeckt.

Aufgrund der nachhaltigen Ausrichtung des Unternehmens fließen auch ökologische, soziale und ethische Aspekte in die Risikosteuerung ein. Dabei wurde im Jahr 2019 ein verstärkter Fokus auf Risiken aus den Bereichen Umwelt, Sozialen und Governance (ESG-Risiken) und die klimabezogenen Risiken gemäß TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) gelegt. Aufgrund der besonderen Bedeutung liegt im Jahr 2020 der Fokus auf der weiteren Integration der ESG-Risiken in das konzernweite Risikomanagement und somit dem Ausbau des ESG-Risikomanagementsystems. Risiken und Chancen aus dem Bereich Nachhaltigkeit werden von den Fachleuten in den jeweiligen Organisationseinheiten überwacht und bei Überschreitung der Wesentlichkeitsgrenzen an das zentrale Risikomanagement gemeldet. Eingemeldete Nachhaltigkeitsrisiken werden der konzernweiten Risikobewertung und -analyse unterzogen und entweder qualitativ oder quantitativ bewertet. Besteht bei einer qualitativen Bewertung jedoch ein besonders hohes Risikopotenzial, muss in weiterer Folge eine Quantifizierung des Risikos vorgenommen werden.

Im Konzern erfolgt eine halbjährliche Aktualisierung aller Risiken und ein anschließendes Reporting an den Vorstand. Dabei werden qualitative als auch quantitative Nachhaltigkeitsrisiken bei Überschreiten eines intern definierten Risikoschwellenwerts an den Vorstand berichtet.

—  siehe ab S. 99

Auszeichnungen und Anerkennungen



Die Post agiert nachhaltig – das wird vom Kapitalmarkt sowie verschiedenen nationalen und internationalen Ratings bestätigt.



MSCI ESG RESEARCH

Mit AAA erzielte die Österreichische Post bei den MSCI Environmental, Social und Governance Ratings im Jahr 2019 wiederholt das bestmögliche Ergebnis. Dabei wurde sie nach dem Best-in-Class-Ansatz mit anderen Unternehmen innerhalb der Branche verglichen und bewertet. Positiv beurteilt wurde vor allem der Ausbau der Elektrofahrzeugflotte. Die attraktiven Vergütungssysteme und Weiterbildungsangebote für die MitarbeiterInnen sowie die guten und soliden Strukturen in der Unternehmensführung wurden ebenfalls hervorgehoben.



ISS ESG

ISS ESG ist eine der weltweit führenden Rating-agenturen im nachhaltigen Anlagesegment. Im ESG Corporate Rating von 2019 wurde die Österreichische Post für ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten mit dem Prime-Status ausgezeichnet. Mit diesem Prime-Rating zählt die Post zu den führenden Unternehmen im Nachhaltigkeitsbereich in der Branche Transport und Logistik.



CARBON DISCLOSURE PROJECT

Beim Carbon Disclosure Project (CDP), der weltweit größten Datenbank für unternehmensrelevante Umwelt- und Klimainformationen, die von Kapitalmarktteilnehmern stark zur Beurteilung potenzieller Investments genutzt wird, erzielte die Post 2019 das bestmögliche Ergebnis – ein A-Rating – und wurde somit als einziges ATX-Unternehmen in die „CDP Climate Change A List“ aufgenommen. Dieses Ergebnis belegt nicht nur die transparente Umweltberichterstattung der Post, sondern auch die Qualität der eingeleiteten Klimaschutzmaßnahmen.



ECOVADIS

Die CSR-Tätigkeit der Österreichischen Post AG wurde beim EcoVadis-Rating mit dem „Gold Recognition Level“ ausgezeichnet. EcoVadis ist eine Bewertungsplattform für Nachhaltigkeit, die sich das Ziel gesetzt hat, die Umwelt- und Sozialpraktiken von Unternehmen durch ein CSR-Performance-Monitoring innerhalb der Lieferkette zu fördern und Unternehmen beim nachhaltigen Handeln zu unterstützen.



IPC GOLD AWARD 2019

Die Österreichische Post engagiert sich in internationalen Programmen wie dem „Environmental Measurement and Monitoring System“ (EMMS) der International Post Corporation (IPC). 2019 wurde sie mit dem IPC Gold Award ausgezeichnet.

Menschenrechte und verantwortungsvolle Beschaffung

Wir handeln verantwortungsvoll

Die Österreichische Post AG und ihre Konzernunternehmen messen dem korrekten Umgang mit MitarbeiterInnen, GeschäftspartnerInnen und KundInnen sowie mit Behörden und Institutionen eine besondere Bedeutung zu. Die lückenlose Einhaltung aller für die Unternehmen geltenden Vorschriften und Gesetze spielen dabei eine wichtige Rolle, denn die Post möchte als integer und verantwortungsvoll wahrgenommen werden – in Geschäfts- und Arbeitsbeziehungen sowie als Dienstleistungsunternehmen.

Konzepte und ihre Ergebnisse

In diesem Zusammenhang nimmt die Post auch die Wahrung von Menschenrechten sehr ernst. Wesentliche Themen, die dies widerspiegeln, sind:

- Unternehmenskultur & Arbeitswelten
- Verantwortungsvoller Einkauf

Die Post tritt für die Einhaltung der Menschenrechte ein und achtet die Würde jedes einzelnen Menschen. Bereits seit 2007 ist die Post Mitglied im UN Global Compact (unglobalcompact.com) und orientiert sich bei der Umsetzung ihrer Ziele und Aktivitäten unter anderem an dessen Prinzipien bezüglich Menschen- und Arbeitsrechten und lehnt jede Form von Missachtung der Men-

schenrechte sowie Kinder- und Zwangsarbeit kategorisch ab. Die Post erwartet die Einhaltung dieser Prinzipien auch von ihren GeschäftspartnerInnen.

Ausdruck dafür ist der im Jahr 2011 vom Vorstand als konzernweit bindende Vorschrift beschlossene Verhaltens- und Ethikkodex der Post. Die Inhalte des Verhaltens- und Ethikkodex spiegeln das Bekenntnis des Post-Konzerns zu den Prinzipien des UN Global Compact wider. Alle weiteren Konzernrichtlinien und Verhaltensanweisungen stützen sich auf den Verhaltens- und Ethikkodex und leiten sich von ihm ab. Die Verpflichtung zu diversen Konventionen der International Labour Organization (ILO), einer Sonderorganisation der Vereinten Nationen, die soziale Gerechtigkeit sowie Menschen- und Arbeitsrechte fördert, ist weiterer Ausdruck dessen, dass sich die Post für die Achtung der Menschenrechte einsetzt. Zudem werden seitens des Staats Österreich Menschenrechte in der Verfassung und in zahlreichen einfachen Gesetzen geschützt. Auch die Europäische Menschenrechtskonvention hat Verfassungsrang.

Durch die Verpflichtung zur Achtung der Menschenrechte kommt die Post ihrer ethischen und moralischen Verantwortung nach und vermeidet dadurch das Aufkommen von Gerichtsverfahren, potenziellen Strafzahlungen und Verfahrenskosten sowie Reputationsschäden und damit einhergehende finanzielle Einbußen.

Im Hinblick auf die Wahrung von Menschenrechten hat sich die Post die folgenden Ziele gesetzt:

T 02 Hauptziel → Unternehmenskultur & Arbeitswelten positiv gestalten

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
SDG 5, 8, 10 Förderung einer menschenwürdigen Unternehmenskultur	Maßnahmen zur Förderung von rechts- und unternehmenskonformem Verhalten	Weitere Umsetzung präventiver Maßnahmen zur Förderung rechts- und unternehmenskonformem Verhaltens Weitere Gewährleistung von Mitarbeiterrechten

UNTERNEHMENSKULTUR & ARBEITSWELTEN

Die Achtung der Menschenwürde ist vor allem im Personalbereich ein wichtiges Thema. So tritt die Post Vorurteilen und jeglicher Art von Diskriminierung entschlossen entgegen. Die Gleichbehandlung aller MitarbeiterInnen unabhängig von Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung oder Identität, Nationalität, ethnischer Herkunft, Behinderung, Religion oder Weltanschauung wird von kollektivvertraglichen Regelungen der Arbeitsbedingungen und dem konzernweiten Verhaltens- und Ethikkodex geregelt. Vertiefend werden im Rahmen der Führungsakademie die Führungsleitlinien den Führungskräften nähergebracht, wo sie speziell für ein rechts- und unternehmenskonformes Verhalten trainiert werden. Darüber hinaus fördert die Post bewusst eine Unternehmenskultur, die von Respekt, Offenheit, Vertrauen und Wertschätzung geprägt ist. So wird beispielsweise auch das Thema Mobbing in diversen Schulungen aufgegriffen. Weiters setzt sich der Betriebsrat der Österreichischen Post AG für die Aufrechterhaltung dieser Werte ein und sorgt stets für eine faire und chancengleiche Behandlung. Durch den Betriebsrat werden Arbeitnehmerbelange auch im Aufsichtsrat vertreten, wodurch eine Einbeziehung der ArbeitnehmerInnen bei wichtigen Entscheidungen der Unternehmensleitung sichergestellt ist.

VERANWORTUNGSVOLLER EINKAUF

Die Kernaufgabe der Österreichischen Post besteht darin, Sendungen entgegenzunehmen, zu sortieren und zuzustellen. Dafür benötigt die Post technische Anlagen, Maschinen, Betriebsmittel, Fahrzeuge, IT- und andere Dienstleistungen.

Dabei wird zwischen der Beschaffung für das Kerngeschäft, insbesondere für Infrastruktur und Logistik, und der Beschaffung für die Verwaltung, wie etwa IT aber auch indirekte Materialien und Services unterschieden. Im Rahmen des verantwortungsvollen Einkaufs berücksichtigt die Post bei Einkaufsentscheidungen neben Preis, Qualität und Lieferzeit auch Umwelt- und Sozialaspekte.

Die Post legt Wert auf verantwortungsvolles Verhalten und Integrität – nicht nur in unternehmensinternen Prozessen, sondern auch in allen Geschäftsbeziehungen. Sie ist sich ihrer Rolle in der Lieferkette bewusst und nimmt ihre Verantwortung entlang der gesamten Wertschöpfungskette wahr. Aufgrund dessen hat die Achtung der Menschenrechte im Konzerneinkauf einen entscheidenden Stellenwert.

Geschäftsbeziehungen der Österreichischen Post AG

Der Konzern-Einkauf verantwortet ein jährliches Auftragsvolumen von rund 0,6 Mrd EUR. Damit gibt die Österreichische Post AG eine hohe Anzahl an Aufträgen und trägt zur Wertschöpfung in Österreich bei.

In der Beschaffungspolitik setzt das Unternehmen auf regionale Strukturen: 97% der insgesamt rund 5.000 LieferantInnen sind in Österreich angesiedelt. Damit entfallen mehr als 92% des Einkaufsvolumens auf österreichische Unternehmen.

Corporate Procurement Policy und Local Procurement Policy

Die konzernweite und die lokale Beschaffungsrichtlinie legen fest, dass sich alle Geschäftsbeziehungen an ethischen Grundsätzen zu orientieren haben und den Geboten der Fairness entsprechen müssen. Sämtliche Einkäufe über 100.000 EUR unterliegen der konzernweiten Beschaffungsrichtlinie (Corporate Procurement Policy). Für Einkäufe unter 100.000 EUR wird die konzernweite Beschaffungsrichtlinie durch die lokale Beschaffungsrichtlinie (Local Procurement Policy) ergänzt.

Die Richtlinien berücksichtigen auch den Bereich Nachhaltigkeit: Ein weiterer Grundsatz fordert eine umwelt- und sozialverantwortliche Ausgestaltung der Beschaffung und der Lieferantenbeziehungen in Einklang mit der Nachhaltigkeitsstrategie. Die Regelungen in der Beschaffungsrichtlinie bezüglich Procurement Excellence (Qualitätsstandards, Reporting, Lieferantenbeurteilung) und Compliance gelten für den gesamten Konzern-Einkauf. Hinzu kommen Beschaffungen, die teilweise vom operativen Bereich dezentral, abwickelt werden. Die Compliance-Regelungen gelten zudem für Fälle der Ausnahmeliste, die gemäß der Beschaffungsrichtlinie der Post gesonderten Regelungen unterliegen.

Verhaltenskodex für LieferantInnen

Seit 2012 ist der Verhaltenskodex für LieferantInnen der Österreichischen Post Teil der Standardunterlagen bei Ausschreibungsverfahren. Die LieferantInnen der Post unterliegen der konzerneigenen Beschaffungsrichtlinie und verpflichten sich, die im Verhaltenskodex für LieferantInnen geforderten sozialen Mindeststandards einzuhalten.

Bei allen externen LieferantInnen, mit denen die Post strategisch bedeutsame, finanziell wesentliche oder langfristige Geschäftsbeziehungen aufnehmen will, wird mittelfristig regelmäßig eine Risikobeurteilung durchgeführt. Ziel ist das Einkaufs- und vor allem das Ausfalls- und Abhängigkeitsrisiko möglichst gering zu halten.

Vendor Integrity Check

Ein weiteres Instrument zur Achtung der Menschenrechte im Verantwortungsbereich des Konzerneinkaufs ist die Compliance-Prüfung Vendor Integrity Check (VIC). Ab einem jährlichen Nettobeschaffungsvolumen von mindestens 1 Mio EUR beziehungsweise bei High Risk Categories bereits ab 50.000 EUR werden LieferantInnen

dem VIC unterzogen. Dadurch überprüft die Post die Einhaltung des Lieferantenkodex. Dieser berücksichtigt neben Compliance-relevanten Aspekten auch Nachhaltigkeitsaspekte, wie Menschenrechte und Arbeitsrecht, Gesundheit und Sicherheit, Umweltschutz sowie Ethik und Unternehmensverantwortung. Seit 2018 findet der VIC in Form eines systemgestützten Prozesses statt und wurde 2019 um eine Social Monitoring Lösung erweitert. Der systembasierte Ansatz erhöht die Datensicherheit und -qualität der erhobenen Informationen deutlich. Anschließend prüfen die Compliance-Abteilung und der Konzern-Einkauf die Daten.

Bei kritischen Punkten werden die LieferantInnen zur Stellungnahme aufgefordert. Erfüllt ein/e Lieferant/in die Kriterien des VIC nicht, werden Maßnahmen in Abstimmung mit der Compliance-Abteilung festgelegt und deren Umsetzung überprüft. Im Jahr 2019

ist ein solcher Fall aufgetreten. Im Sinne der laufenden Verbesserung des Lieferantenmanagements wurde ein Prozess zur stichprobenartigen vorgelagerten Überprüfung der LieferantInnen hinsichtlich Compliance-Risiken eingeleitet. Die Post arbeitet an der Erweiterung des vorgelagerten Prüfprozesses.

Auch konzerneigene Unternehmen, also Konzernunternehmen, erbringen für die Post Dienstleistungen und zählen daher ebenfalls zu den LieferantInnen. Sie sind jedoch vom VIC ausgenommen, weil sie im Compliance-Management-System der Österreichischen Post eingebunden sind. Die Postgesellschaften anderer Länder, mit denen Kooperationsvereinbarungen bestehen, benötigen ebenfalls keinen VIC. Die internationale Zusammenarbeit und die Rahmenbedingungen des grenzüberschreitenden Postverkehrs werden vom Weltpostverein (Universal Postal Union) geregelt.

T 03 Hauptziel → Verantwortung im Einkauf wahrnehmen

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
 12 Fortführung Prüfungen der LieferantInnen	Die Lieferantenprüfungen wurden im Jahr 2019 fortgeführt. Im Zuge dessen fanden auch zwei Vor-Ort-Audits statt Prozesseinleitung zu stichprobenartigen vorgelagerten Lieferantenprüfungen	Weiterentwicklung des Lieferanten-Risikomanagements Erweiterung des vorgelagerten Prüfprozesses

Nichtfinanzielle Kennzahlen

Kennzahlen	Post-Konzern		
	2017	2018	2019
Anzahl von Lieferantenprüfungen im Rahmen des Vendor Integrity Checks	36	81	123

Nichtfinanzielle Risiken

Durch die Vielzahl an Geschäftsbeziehungen ergibt sich das Risiko der Nichteinhaltung von Menschenrechten. Dies kann zu menschenunwürdigen Lebens- und Arbeitsverhältnissen führen sowie unzulässige Geschäftsbeziehungen mit Dritten verursachen. Zur Minimierung dieses Risikos wurden Maßnahmen wie der Vendor Integrity Check und die Lieferantenbewertung konzernweit installiert.

Compliance und Antikorrruption

Wir handeln integer

Werte wie Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit und Transparenz stellen für die Post wesentliche Maßstäbe des geschäftlichen Handelns dar. Dazu gehört auch, dass alle Beschäftigten des Konzerns im geschäftlichen Umgang jeden Anschein von Bestechlichkeit oder Unredlichkeit vermeiden.

Konzepte und ihre Ergebnisse

Die Österreichische Post bekennt sich zum UN Global Compact und damit zu den darin formulierten Prinzipien. Mit der Unterzeichnung lehnt die Post unlautere Geschäftspraktiken, Korruption und Bestechung entschieden ab. Die Österreichische Post erwartet die Einhaltung dieser Prinzipien gleichermaßen von ihren GeschäftspartnerInnen.

Das folgende wesentliche Thema der Post bringt dies zum Ausdruck:

— Unternehmenskultur & Arbeitswelten

Die Österreichische Post AG hat 2010 ein konzernweites Compliance-Management-System (CMS) etabliert. Das CMS umfasst die Bereiche „Kapitalmarkt“ und „Business-Compliance“, worunter auch das Thema „Antikorrruption“ fällt. Das Business-CMS entspricht der ISO Norm 37001 (Antikorrupsions-Managementsysteme), das Kapitalmarkt-CMS der ISO Norm 19600 (Compliance-Managementsysteme). Dies wurde im Jahr 2018 durch den TÜV Süd geprüft und zertifiziert. Die Zertifizierungen wurden für die Österreichische Post AG 2019 in einem Überwachungsaudit bestätigt.

Das CMS der Post schafft Transparenz über Compliance-relevante Sachverhalte mithilfe einer risikoorientierten Präventionsstrategie. Auf Basis der Ergebnisse der Compliance-Risikoanalysen werden risikoreduzierende Regelungen aufgestellt und entsprechende Maßnahmen in Geschäftsprozesse integriert.

Beim CMS nimmt die verantwortungsvolle Unternehmenskultur einen zentralen Stellenwert ein. Die Basis dafür sind das Leitbild, der Verhaltens- und Ethikkodex, eine klare Regelung von Rollen und Verantwortlichkeiten sowie Compliance-Richtlinien. Begleitet werden alle Schritte von umfangreichen Informations- und Schulungsmaßnahmen sowie einem handlungsorientierten Beratungsangebot.

Bei der Verankerung des CMS im gesamten Konzern wird das zentrale Compliance-Office von Compliance-Beauftragten unterstützt. Im Zuge des CMS hat die Österreichische Post AG in den einzelnen Fachbereichen und in allen Konzernunternehmen, an denen sie mehrheitlich beteiligt ist, Compliance-Beauftragte benannt. Zum Zeitpunkt der Berichterstellung gibt es 34 Compliance-Beauftragte in Österreich und acht Compliance-Beauftragte in ausländischen Beteiligungen. Die Aktivitäten der zentralen und der regionalen Compliance-Organisation tragen dazu bei, in allen Unternehmenseinheiten eine nachhaltige, praxis- und handlungsorientierte Professionalisierung und Weiterentwicklung des Compliance-Management-Systems sicher zu stellen.

Ethisches Verhalten hat in der Post einen hohen Stellenwert, deshalb verfolgt sie mit ihrem CMS die folgenden Ziele:

T 04 Hauptziel → Einwandfreies und vorbildliches Verhalten sicher stellen

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 8 Regelungen für werte- und gesetzeskonformes Verhalten</p> <p>Fortführung der Compliance-Risikoanalyse: Risikogespräche mit internationalen Compliance-Beauftragten inkl. Standortbesuchen, Maßnahmenfestlegung- und -umsetzung sowie Fallbearbeitung</p>	<p>Zwei Konzern-Richtlinien überarbeitet und verabschiedet</p> <p>20 persönliche Risikogespräche mit nationalen Compliance-Beauftragten</p> <p>Sieben Risikogespräche mit internationalen Compliance-Beauftragten</p>	<p>Fortsetzung Compliance-Risikoanalyse</p>

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 8 Bewusstseinsbildung: — Information, Kommunikation und Schulung der Regelungen sowie Weiterführung des Helpdesks (Anlaufstelle für Compliance-Anliegen) — Kommunikation und Information an Externe über CMS</p>	<p>Zwei neue E-Learnings erarbeitet</p> <p>230 Kontakte über den Helpdesk</p> <p>Beteiligung an drei Transparency-International-Arbeitsgruppen</p> <p>Drei externe Berichte (Geschäftsbericht/Nicht-finanzieller Bericht, Corporate Governance-Bericht, Nachhaltigkeitsbericht) und Vorträge bei Fachveranstaltungen</p>	<p>Bewusstseinsbildung: Information, Kommunikation und Schulungen sowie Weiterführung des Helpdesks (Anlaufstelle für Compliance-Anliegen)</p> <p>Kommunikation und Information an Externe über CMS durch Berichte und Vorträge bei Fachveranstaltungen</p>
<p>SDG 8 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess: Kontrolle der Maßnahmenumsetzung und Wirksamkeit sowie Unterstützung bei definierten Geschäftsaktivitäten und Prüfungen</p>	<p>Vier Kooperationen bei Revisionsprüfungen</p>	<p>Kontinuierlicher Verbesserungsprozess: Kontrolle der Maßnahmenumsetzung und Wirksamkeit sowie Unterstützung bei definierten Geschäftsaktivitäten und Prüfungen</p>

RISIKOANALYSE ALS BASIS DES COMPLIANCE-MANAGEMENT-SYSTEMS

Die wesentliche Säule in der Erkennung von Korruptionsrisiken ist die vom Compliance-Team jährlich durchgeführte Compliance-Risikoanalyse. In die Risikoanalyse fließen Informationen aus dem Konzernrisikomanagement, persönlichen Gesprächen mit Compliance-Beauftragten und Compliance-Beobachtungen ein. Die persönlichen Risiko-Gespräche, in die die Compliance-Beobachtungen eingeflossen sind, umfassten fünf österreichische und sieben internationale Gesellschaften und deckten somit rund 63% der Konzerngeschäftsstandorte ab. Im Jahr 2019 wurden keine wesentlichen Compliance-Risiken identifiziert. Die Ergebnisse werden an den Vorstand berichtet, der das daraus abgeleitete Compliance-Programm verabschiedet.

COMPLIANCE UND ANTIKORRUPTIONSRICHTLINIEN FÜR VERANTWORTUNGSVOLLES HANDELN

Weitere Instrumente zur Förderung von verantwortungsvollem und integren Verhalten sind Richtlinien. Diese leiten sich vom Verhaltens- und Ethikkodex ab und konkretisieren dessen Rahmenvorgaben zu den jeweiligen Themen. Die Kapitalmarkt-Compliance-Richtlinie hat zum Ziel, ein integriertes Verhalten der Post am Kapitalmarkt zu gewährleisten und das Kapitalmarkt-Compliance-Verständnis zu fördern. Wesentlicher Inhalt der Regelungen ist die Unterbindung der missbräuchlichen Verwendung von Insiderinformationen. Die Richtlinie entspricht den geltenden europäischen und österreichischen Kapitalmarktvorschriften und ist bindend für alle MitarbeiterInnen im Konzern.

Im Jahr 2018 hat die Post das Thema Antikorruption in einer neuen Richtlinie geregelt. Die Konzernvorschrift zur „Annahme und Gewährung von Geschenken, Einladungen und sonstigen Vorteilen“ und die Konzernvorschrift zum „Umgang mit Spenden und Sponsoring“ wurden zu einer Business-Compliance-Richtlinie

zusammengelegt. Sie wurde außerdem um die Themen „Umgang mit Interessenkonflikten“ und „Umgang mit Unternehmensressourcen“ erweitert. Diese Richtlinie wurde im Jahr 2019 neuerlich überarbeitet.

BEWUSSTSEINSBILDUNG DURCH SCHULUNGSAKTIVITÄTEN

Eine weitere bedeutende Tätigkeit im Rahmen des CMS der Post ist die Bewusstseinsbildung von MitarbeiterInnen zum Thema Compliance und Antikorruption. Zum Einsatz kommen Aushänge, Infoscreens, Artikel im Mitarbeitermagazin, Präsenz- und Online-Schulungen. Diese unterschiedlichen Kommunikations- und Schulungsformen ermöglichen sowohl eine zielgruppenspezifische als auch eine breitenwirksame Adressierung von Compliance-Themen. Ende 2018 wurde eine Neuerstellung eines Compliance-Schulungsvideos in die Wege geleitet, welches im Jahr 2019 in ein E-Learning zum Thema Business-Compliance eingebettet wurde. Der Roll-out des E-Learnings wurde 2019 gestartet und wird im Jahr 2020 fortgesetzt.

Sowohl im Themenbereich der „Business-Compliance“ als auch der „Kapitalmarkt-Compliance“ lag 2019 der Fokus auf der Entwicklung von zwei neuen E-Learningprogrammen. Darüber hinaus wurde auch das Präsenzschulungsprogramm fortgesetzt sowie im Mitarbeitermagazin „Meine Post“ über die wichtigsten Punkte im Zusammenhang mit Business- und Kapitalmarkt-Compliance aufgeklärt.

Neben Schulungen für MitarbeiterInnen ist die Fortbildung der Compliance-Beauftragten Teil der Schulungsaktivitäten. Im April 2019 fand der International Compliance Day statt. Weiters wurde die Compliance-Akademie fortgesetzt. 18 Personen schlossen erfolgreich die Ausbildung zum Compliance-Officer ab, 14 Personen haben darüber hinaus eine Zertifizierung erworben.

Durch die genannten Maßnahmen im Bereich Antikorrruption und Compliance wurden im Berichtsjahr 100% der MitarbeiterInnen der Österreichischen Post zu diesen Themen informiert. Auch der gesamte Vorstand, der Aufsichtsrat und das gesamte Topmanagement wurden zu Antikorrruption und Compliance geschult.

Für Fragen, Anmerkungen und Bedenken stehen das Compliance-Team und der konzernweit erreichbare Compliance-Helpdesk persönlich, telefonisch oder auch anonym im Intranet oder per E-Mail zur Verfügung. 2019 wurden 230 Mitarbeiteranfragen und Dokumentationen zu den Themen Vorteilsannahme und -gewährung, Spenden und Sponsoring sowie zu den Verhaltensgrundsätzen der Post vom Compliance-Helpdesk bearbeitet.

ALS REAKTION AUF KORRUPTIONSVORFÄLLE ERGRIFFENE MASSNAHMEN

2019 haben sich in der Österreichischen Post keine Korruptionsvorfälle ereignet. Im Anlassfall werden arbeits- und disziplinarrechtliche Maßnahmen ergriffen.

Im Jahr 2019 wurden die im Rahmen des Compliance-Management-Systems der Österreichischen Post eingeleiteten Maßnahmen zur Korruptionsprävention konzernweit erfolgreich weitergeführt.

Nichtfinanzielle Risiken

Die Compliance-Risikoanalyse weist, wie das Risikomanagementsystem, darauf hin, dass das Thema Antikorrruption weiterhin kontinuierliche Aktivitäten erfordert, jedoch kein akutes Korruptionsrisiko besteht.

Über das Konzernrisikomanagement sowie über die jährliche Compliance-Risikoanalyse der Österreichischen Post werden auch potenzielle Korruptionsrisiken erfasst. Trotz bestehender Sponsoring-, Spenden- sowie Antikorrupsionsrichtlinien besteht das Risiko, dass Bestechungsversuche durch Dritte (Geschenke, Einladungen, sonstige Vorteile) unternommen werden. Die kontinuierlichen Maßnahmen im CMS zielen darauf ab, diese Risiken zu minimieren.

Nichtfinanzielle Kennzahlen

Post-Konzern

Kennzahlen	2017	2018	2019
Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	Gegen die Österreichische Post gab es im Jahr 2017 keine wesentlichen Klagen, Sanktionen oder Geldbußen wegen der Verletzung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	Im Jahr 2018 gab es gegen die Österreichische Post keine Klagen, Sanktionen oder Geldbußen aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- oder Monopolbildung, gestützt auf UWG und/oder KartG Gegen die Österreichische Post gab es im Jahr 2018 keine wesentlichen Klagen, Sanktionen oder Geldbußen wegen der Verletzung von Gesetzen oder Vorschriften im sozialen Bereich	Gegen die Österreichische Post wurde im Juni 2019 beim Kartellgericht ein Antrag auf Abstellung bzw. Feststellung des Missbrauchs marktbeherrschender Stellung eingebracht. Die Vorwürfe betreffen vor allem eine angebliche Diskriminierung der Antragsteller durch Gewährung nachteiliger Preiskonditionen, Behinderung im Wettbewerb sowie Unzulässigkeit der vertraglich vereinbarten Geheimhaltungsklauseln und unrichtige Anwendung von Umsatzsteuerregelungen. Das Verfahren ist noch in erster Instanz anhängig. Gegen die Österreichische Post gab es im Jahr 2019 keine wesentlichen Klagen, Sanktionen oder Geldbusen wegen der Verletzung von Gesetzen oder Vorschriften im sozialen Bereich.

Wir wirtschaften nachhaltig

Der nachhaltige wirtschaftliche Erfolg des gesamten Unternehmens ist von großer Bedeutung für die Österreichische Post. Im Zentrum steht dabei die langfristige Verteidigung der Marktführerschaft in Österreich sowie das profitable Wachstum in definierten Märkten. Die voranschreitende Digitalisierung, der steigende Wettbewerbsdruck und die Internationalisierung der Märkte führen zu Veränderungen am Markt und zu Herausforderungen für die gesamte Logistikbranche. Um den wirtschaftlichen Erfolg langfristig zu sichern, begegnet die Post den Veränderungen aktiv mit zukunftsfähigen Lösungen, die auf die Bedürfnisse der KundInnen ausgerichtet sind. Innovationen kommt deshalb eine große Bedeutung zu.

Konzepte und ihre Ergebnisse

Die Post investiert laufend in den Ausbau und die Modernisierung von Infrastruktur und Arbeitsprozessen. Darüber hinaus verfolgt sie eine attraktive Dividendenpolitik für ihre EigentümerInnen. Zudem will das Unternehmen die steigenden Anforderungen aller KundInnen mit entsprechenden Angeboten und Services erfüllen sowie Wachstumspotenziale nutzen. Die strategische Ausrichtung steht in Einklang mit den wesentlichen Themen, die die Stakeholder der Post im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse im Bereich Wirtschaft bestimmt haben:

- Wachstum und Wertschöpfung
- Innovation und Zukunftstechnologien
- Service- und Kundenorientierung

Um die Erfolge und Fortschritte im Bereich Wirtschaft zu messen, hat die Post folgende Ziele und Maßnahmen definiert:

T 05 Hauptziel → Nachhaltiges Geschäftsmodell der Post weiterentwickeln

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
 8 Weiterhin stabiler Konzernumsatz 2019 (Umsatz 2018 von 2 Mrd EUR)	Trotz herausfordernder Rahmenbedingungen wurde das Ziel eines Konzernumsatzes von 2 Mrd EUR erreicht	Weiterhin stabiler Konzernumsatz 2020 (Umsatz 2019 von 2 Mrd EUR)
 8 Laufende Optimierung der Strukturen und Prozesse zur weiteren Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung	Auch 2019 wurden laufend Maßnahmen gesetzt, um die Strukturen zu optimieren, die Effizienz zu steigern und Kosten einzusparen. So konnte der Österreichische Post-Konzern im Berichtsjahr eine EBITDA-Marge in Höhe von 15,8 % ausweisen	Laufende Optimierung der Strukturen und Prozesse zur weiteren Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung
 8 Stabiles operatives Ergebnis (EBIT) auf dem Niveau des Jahres 2018 angepeilt (EBIT 2018 von 210,9 Mio EUR)	Das operative Ergebnis (EBIT) der Österreichischen Post lag 2019 mit 200,6 Mio EUR um 4,9 % unter dem operativen Ergebnis des Vorjahres	Stabiles operatives Ergebnis (EBIT) auf dem Niveau des Jahres 2019 angepeilt (EBIT 2019 von 200,6 Mio EUR)
 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13		Verstärkter Fokus auf Nachhaltigkeitscharakter bei Produktinnovationen, v. a. hinsichtlich den Dimensionen Soziales und Umwelt

T 06 Hauptziel → KundInnen und Innovationen in den Mittelpunkt stellen

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
 SDG 8, 11 Forcierung von Online-Services, wie der Post App und des E-Briefs	Forcierung von Online-Services wie Post App, Postkarten App, Online-Paketmarke erfolgt	Weiterhin Forcierung von Online-Services, wie der Post App und des E-Briefs
 SDG 8, 11		Durchführung von diversen IT-Projekten zur Steigerung der Nutzerfreundlichkeit der unterschiedlichen Online-Services-Angebote (Homepage, Post App, AllesPost etc.)
 SDG 8, 11 Mittelfristige Verdopplung der Selbstbedienungslösungen	45.633 Post Empfangsboxen stehen zur Verfügung	Ausweitung der Post Empfangsboxen auf 50.000 bis 2020
	66.464 Fächer in Abholstationen	Ausbau auf 78.000 Fächer in Abholstationen bis 2020
	413 SB-Zonen stehen zur Verfügung	Weiterer Ausbau der SB-Zonen

WACHSTUM UND WERTSCHÖPFUNG

Die Post sieht in der nachhaltigen Ausrichtung ihrer Tätigkeiten große Chancen für das gesamte Unternehmen. Im Jahr 2019 wurde die Post vom Carbon Disclosure Project (CDP) mit dem bestmöglichen A-Rating bewertet. Dieses und weitere ESG-Ratings zeigen, dass die Post aus Sicht des Kapitalmarkts bereits nachhaltig agiert.

Eine solide Umsatzentwicklung, eine nachhaltig hohe Profitabilität und die Fortsetzung der attraktiven Dividendenpolitik sind die erklärten Ziele der Post. Eine nachhaltig erfolgreiche Unternehmenssteuerung muss sowohl finanzielle als auch nichtfinanzielle Aspekte berücksichtigen und zur Wertschöpfung beitragen – das ist das Grundverständnis des Unternehmens. So haben die Zielvorgaben aus den Bereichen Umwelt, Gesellschaft und MitarbeiterInnen einen positiven Effekt auf Einflussfaktoren der nachhaltigen Profitabilität, beispielsweise Mitarbeiterzufriedenheit oder Energieeffizienz. Gleichzeitig kann nur ein erfolgreiches Unternehmen seine gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen und einen angemessenen Beitrag leisten, um soziale und ökologische Bedürfnisse zu erfüllen.

Weiterführende Informationen zum Geschäftsmodell sowie zur Strategie der Post finden Sie im Geschäftsbericht 2019.

 siehe S. 8

INNOVATION UND ZUKUNFTSTECHNOLOGIEN

Ein wesentlicher Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg in sich verändernden Märkten liegt in der Entwicklung und Markteinführung innovativer Produkte und Geschäftsmodelle sowie in der Erweiterung der bestehenden Produktpalette aus dem Kerngeschäft heraus. Um dem Anspruch als Dienstleistungsunternehmen gerecht zu werden, ergänzt bzw. verbessert die Öster-

reichische Post ständig ihre Services auf Basis von innerbetrieblichen Innovations- sowie Forschungs- und Entwicklungs-(F&E)-Maßnahmen. Zusätzlich arbeitet die Österreichische Post laufend an der Optimierung ihrer Prozesse und Abläufe. Dabei werden unternehmensintern oder gemeinsam mit KooperationspartnerInnen auch innovative Lösungen erforscht und entwickelt, die in vielen Fällen zu neuen Marktstandards für die gesamte Logistikbranche führen.

Die Innovationstätigkeit in der Österreichischen Post erfolgt durch ein Zusammenspiel aus zentraler Steuerung und dezentralen Innovationsteams in den Geschäftsbereichen, welche die Produkte bzw. Services verantworten. Das neu geschaffene zentrale Innovationsmanagement bestätigt die Relevanz der Forschungs- und Entwicklungstätigkeiten für die Unternehmensführung. Dabei ist es Partner der Geschäftsbereiche für die digitale Transformation und baut darauf auf, Marktbedürfnisse und Zukunftstrends rechtzeitig zu erkennen und durch entsprechende Initiativen die Wettbewerbssituation der Österreichischen Post nachhaltig abzusichern.

Neben eigenen Entwicklungsaktivitäten kooperiert die Österreichische Post seit Langem mit namhaften österreichischen Universitäten, Fachhochschulen und anderen Forschungseinrichtungen. Wichtige PartnerInnen sind dabei die Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft (FFG), der Klima- und Energiefonds sowie die Wirtschaftsagentur Wien. Ziel dieser Zusammenarbeit ist es, den Fokus auf Innovationen weiter zu verstärken und in der Entwicklung von Produkten und Services auf wissenschaftlich fundierte Ergebnisse zurückgreifen zu können.

Im Bereich der Produkte und Dienstleistungen im Kerngeschäft wurde im Geschäftsjahr 2019 wieder eine Vielzahl innovativer und selbst entwickelter Lösungen umgesetzt. Während eine Reihe an Projekten in den

Produktmanagement-Teams der Divisionen initiiert und abgewickelt werden, erfolgt zur Sicherung der Service-Führerschaft eine zentrale Weiterentwicklung der Endkunden-Services mit dem Anspruch, neueste Technologien zur Verbesserung der Kernservices sowie der Schaffung und Erforschung neuer Geschäftsmodelle auf der Endkundenseite einzusetzen. So entwickelte die Österreichische Post ihre Lösungen in den Bereichen Mobile Services („Post App“) und Vereinfachung der Zustellung („AllesPost“) auch 2019 konsequent weiter. Bei letzterem handelt es sich um ein innovatives Angebot, mit dem KundInnen die Möglichkeit haben, jegliche Pakete über die Kanäle und Lösungen der Österreichischen Post zu empfangen. Die Online-Lösungen der Post zeichnen sich dabei durch ein hohes Maß an Sicherheit, Flexibilität, Effizienz und Vertrauenswürdigkeit aus.

Im Umfeld Brief- und Werbepost hat die Österreichische Post ein Innovation Board als Plattform für Innovation ins Leben gerufen, wo funktionsübergreifend an kreativen Projekten, Themenstellungen und neuen Geschäftsmodellen gearbeitet wird. Dabei werden strategisch relevante Themen einem schnellen Prototyping und Testing unterzogen.

Die Bereiche Mail Solutions und Logistics Solutions sind weitere, wesentliche Felder mit signifikanten kundenseitigen Weiterentwicklungen.

Der Bereich Mail Solutions ist der führende Anbieter für innovative, physische Postdienstleistungen und erarbeitet zudem digitale Lösungen für den B2B-Bereich. Der Fokus liegt auf effizienten Business-Lösungen wie intelligentem Inputmanagement, digitalem Dokumentenmanagement, dem dualen Versand, Daten- und Adressmanagement und der digitalen Werbung. Die Online-Prospektplattform Aktionsfinder, als digitale Verlängerung des physischen Flugblattes, die Mehrheitsbeteiligung an Adverserve, dem Experten für Programmatic Advertising, und das erfolgreiche Printmedium KUVERT runden das Lösungsportfolio von Mail Solutions ab.

Im Bereich Logistics Solutions entwickelt die Österreichische Post laufend maßgeschneiderte Kundenlösungen für Warehousing und Fulfillment sowie diverse „Value Add Services“ – wie beispielsweise das Zwei-Mann Handling oder eine zeitdefinierte Zustellung (e.g. Same Day Delivery). Diese Lösungen sorgen in Verbindung mit innovativen Online-Services für mehr Effizienz, höhere Flexibilität und generell für eine kundenorientierte Optimierung von Kommunikation und Distribution. Mit der Beteiligung an der ACL advanced commerce labs GmbH werden die E-Commerce-Angebote weiter ausgebaut. So können wir KundInnen vom Online-Shop bis zum Customer Service, vom Frontend bis zum Backend, alles aus einer Hand anbieten. Somit sind wir in der Lage, unseren KundInnen maßgeschneiderte Lösungen vom Online-Shop

über IT-Lösungen, Warehousing, Fulfillment, Endkundenbelieferung, bis hin zu Lösungen der Bargeldbewirtschaftung zu Verfügung zu stellen.

Im Bereich Prozesse und Abläufe liegt ein wesentlicher Forschungs- und Entwicklungsschwerpunkt auf den Themen Ressourcenschonung und Energieeffizienz. Die Österreichische Post AG hat von 2009 bis 2019 rund 21 Mio EUR in die CO₂-neutrale und schadstofffreie Zustellung investiert.

Ein weiterer Schwerpunkt des Investitionsprogramms lag in der Berichtsperiode im Bereich Betriebs- und Geschäftsausstattung: Neben den laufenden Investitionen im Bereich Fuhrpark wurde vor allem in die Filialausstattung investiert. Über den Fuhrpark und den Ausbau der Elektromobilität wird im Schwerpunktthema Umwelt berichtet. Ein weiteres Thema bildeten Investitionen, die im Rahmen des Kapazitätserweiterungsprogramms getätigt wurden. Zudem wurde das Programm „City Logistik“ 2019 von Paket Österreich in der Division Paket & Logistik weitergeführt und der erste Pilotbetrieb zu City Hub – die Zustellung mittels E-Lastenrädern über zentral gelegene Micro-Verteilzentren (City Hubs) – in Wien umgesetzt. In diesem Test wurde ein nachhaltiges Zustellkonzept für urbane Gebiete entwickelt und erprobt. Dieses Projekt wurde aus Mitteln des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie (BMVIT) gefördert und im Rahmen des Programms – Logistikförderung – durch die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH (SCHIG mbH) abgewickelt. Weiters wurde 2019 in das Themenfeld Predictive Analytics investiert, wo ein statistisches Modell mit dem Ziel erarbeitet werden soll, aus historischen Unternehmensdaten Paketmengen pro Tag auf Logistikzentren-Ebene 90 Tage im Voraus vorhersagen zu können. Damit wird einerseits eine effizientere Personaleinsatzplanung per Verteilschicht und andererseits eine verbesserte Toureneinsatzplanung möglich.

Sowohl für Innovationen als auch Investitionen sucht die Post immer nach Fördermöglichkeiten. Die Abteilung CSR & Umweltmanagement berät und unterstützt hier alle betroffenen Bereiche und koordiniert auch die steuerliche Forschungsprämie.

Es handelt sich hierbei um eine exemplarische und nicht vollständige Darstellung ausgewählter Forschungsprojekte.

SERVICE- UND KUNDENORIENTIERUNG

Die Post stellt die Bedürfnisse ihrer KundInnen ins Zentrum und arbeitet laufend an neuen Produkten und Services, die auf die aktuellen Kundenbedürfnisse nach mehr Flexibilität eingehen. Kundenkomfort und Servicequalität durch flexible Zustellkonzepte und Online-Lösungen stehen dabei im Fokus und sind die Antwort auf die sich verändernden Kundenansprüche und den generellen Wandel im Markt. Dazu zählen Services wie die Post App, mit der Pakete umgeleitet und in der Filiale abgeholt, aber auch E-Briefe zugestellt werden können. In den Jahren 2019 und 2020 hat sich das Unternehmen zum Ziel gesetzt, die derzeitigen Online-Lösungen in eine moderne IT-Umgebung zu integrieren.

Die Post ist immer bestrebt, ihren KundInnen die höchstmögliche Qualität aller Leistungen zu bieten. Das gilt bei neuen Ideen und innovativen Services genau wie beim gewohnten Angebot. Dieser Ansatz macht sich bezahlt und wird durch die guten und konstanten Zufriedenheitswerte verdeutlicht. Im Berichtsjahr wurde die Kundenzufriedenheit quartalsweise vom renommierten Institut für empirische Sozialforschung (IFES) erhoben. Mittels repräsentativer Befragungen mit einer Samplegröße von n = 2.000 pro Welle wurde der „Customer Satisfaction

Index“ (CSI) ermittelt, der sich aus Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zusammensetzt.

Die Kundenzufriedenheitsmessung mittels CSI beurteilt Werte bis 50 Punkte als kritisch und Werte zwischen 51 und 60 Punkten als mäßig. Ab 61 Punkten wird von einem guten Wert gesprochen. 70 Punkte und mehr sind sehr gut; 81 Punkte bis zum Höchstwert von 100 Punkten bedeuten ausgezeichnet. Der durchschnittliche CSI-Wert der Post lag in diesem Jahr bei 70 Punkten. Dies ist das beste erzielte Ergebnis seit Beginn der Messung der Kundenzufriedenheit. Darauf ist die Post sehr stolz: Der Ausgangswert lag bei 64 Punkten im Jahr 2011.

Im Bereich Kundenzufriedenheit spielt der Kundenservice eine große Rolle. Die Post bietet allen KundInnen die Möglichkeit, via E-Mail, Kontaktformular und Facebook Kontakt aufzunehmen. Das Post-Kundenservice-Team bearbeitet darüber hinaus auch Anfragen zu den Konzernunternehmen. Im Jahr 2019 gab es aufgrund der Datenschutzauskünfte mehrere Tausend Anfragen beim Post-Kundenservice. Alle dieser Anfragen wurden fristgerecht beantwortet.

Finanzielle Risiken

Die relevanten Risiken im Bereich Wirtschaft finden Sie im Konzernrisikobericht ab S. 99.

Finanzielle Kennzahlen

T 07 Wertschöpfungsbetrachtung

Mio EUR	Österreichische Post AG ¹		Post-Konzern ²	
	2018	2019	2018	2019
ENTSTEHUNG				
Umsatzerlöse und sonstige betriebliche Erträge	1.862,4	1.945,8	2.054,6	2.153,0
abzüglich Vorleistungen	-705,3	-830,3	-822,9	-965,7
davon Material und bezogene Leistungen	-361,9	-392,5	-441,2	-473,3
davon sonstige betriebliche Aufwendungen	-274,2	-370,4	-287,1	-374,4
davon Abschreibungen	-69,1	-67,5	-94,5	-118,1
WERTSCHÖPFUNG	1.157,1	1.115,5	1.231,8	1.187,3
VERTEILUNG				
an MitarbeiterInnen (Gehälter, Sozialaufwand)	935,7	912,2	1.011,9	980,1
an AktionärInnen (Dividende)	140,5	140,5 ³	140,5	140,5 ³
an den Staat (Steuern)	62,9	57,5	65,1	61,6
an KreditgeberInnen (Zinsaufwand)	2,4	0,2	1,0	4,7
Restbetrag	15,6	5,1	13,2	0,3
WERTSCHÖPFUNG	1.157,1	1.115,5	1.231,8	1.187,3

¹ nach UGB

² nach IFRS

³ Vorschlag an die Hauptversammlung am 16. April 2020

Wir handeln zukunftsorientiert

Als Logistikunternehmen kommt der Post gerade im Umweltbereich eine große Verantwortung zu. Um dieser gerecht zu werden, analysiert die Post die globalen Entwicklungen und Herausforderungen und stimmt ihre Konzepte und die Maßnahmen in diesem Bereich auf diesen Kontext ab.

Megatrends, die die Post vor Herausforderungen stellen, sind der globale Klimawandel, lokale Immissionen, Ressourcenknappheit und die daraus folgende Energie- wende. Vor allem die Globalisierung und der dadurch stetig zunehmende internationale Handel haben große Auswirkungen auf Umwelt und Klima – besonders durch den Ausstoß klimawirksamer Treibhausgase wie CO₂.

Konzepte und ihre Ergebnisse

Die Post integriert Umweltaktivitäten bereits seit Jahren konsequent in ihr Kerngeschäft, um ihren ökologischen Fußabdruck von Jahr zu Jahr zu steuern. Die Leistungen der Post im Bereich Umwelt sind auf die wesentlichen Themen abgestimmt:

- Klimaschutz & Energie
- Ressourceneffizienz
- Verantwortungsvoller Einkauf

Die Post sieht Umweltschutz als kontinuierlichen Prozess. Deshalb evaluiert sie die Schwerpunkte, Ziele und Maßnahmen regelmäßig und passt sie, wenn nötig, an.

Zur Steuerung und Kontrolle ihrer Umweltleistungen hat die Post für 2019 und 2020 folgende Ziele und Maßnahmen definiert:

T 08 Hauptziel → Klima schützen und Ressourcen schonen

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 13 Weiterführung der Initiative CO₂ NEUTRAL ZUGESTELLT und Evaluierung der Ausweitung auf die Konzernunternehmen</p>	<p>Auch 2019 wurden die CO₂-Emissionen der Österreichischen Post AG und deren Kompensation von TÜV Austria geprüft. Eine Ausweitung erfolgt aufgrund strategischer Entscheidungen bis auf weiteres nicht</p>	<p>Weiterführung der Initiative CO₂ NEUTRAL ZUGESTELLT</p> <p>Evaluierung eines posteigenen Waldschutz- oder Wiederaufforstungsprojekts</p>
<p>SDG 13 Science-Based-Target-CO₂-Reduktionsziel: Reduktion der CO₂-Emissionen um 14% bis 2025 (Basisjahr 2013) und Evaluierung von CO₂-Reduktionszielen für Konzernunternehmen</p>	<p>Anstieg der CO₂-Emissionen der Österreichischen Post AG aufgrund der wachsenden Paketmengen (insb. auch durch die Übernahme der Mengen von DHL) um 9,3% (Basisjahr 2013). Eine Ausweitung auf Konzernunternehmen erfolgt aufgrund strategischer Entscheidungen bis auf weiteres nicht</p>	<p>Berechnung eines neuen Science Based Targets für maximale Erderwärmung von 1,5 °C</p>
<p>SDG 9, 13 Einsatz von 100% Elektrofahrzeugen in der Zustellung (letzte Meile) bis 2030</p>	<p>1.750 E-Fahrzeuge waren Ende 2019 bei der Österreichischen Post AG im Einsatz, das entspricht einem Anteil von 19,5% aller Zustellfahrzeuge</p>	<p>Einsatz von 100% Elektrofahrzeugen in der Zustellung (letzte Meile) bis 2030</p>
	<p>In Eisenstadt erfolgt eine 100%ig grüne Briefzustellung. In Wien, Wiener Neustadt und St. Pölten werden über 90% der Brief- und Werbesendungen grün zugestellt. In den restlichen Landeshauptstädten werden zwischen 60% und 80% der Brief- und Werbesendungen grün zugestellt. In weiterer Folge erfolgt die Ausweitung der grünen Zustellung auf den ländlichen Raum</p>	<p>Bis 2022 erfolgt die Umstellung der gesamten Brief- und Paketzustellung in Graz von dieselbetriebenen Fahrzeugen auf 100% E-Fahrzeuge</p>

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 7 Weitere Energieeffizienzmaßnahmen in der Österreichischen Post AG, den Konzernunternehmen und die Durchführung eines konzernweiten Energieaudits</p>	<p>Umsetzung von 25 Energieeffizienzmaßnahmen in den Kategorien Beleuchtung, Raumwärme, Strommessung und Warmwasserbereitung bei der Österreichischen Post AG und den nationalen Konzernunternehmen</p> <p>Durchführung eines konzernweiten Energieaudits mit Fokus auf Gebäude, Fuhrpark und Transportlogistik</p>	<p>Weitere Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen in der Österreichischen Post AG und den Konzernunternehmen auf Basis des Energieaudits</p>
<p>SDG 9 Weiterführung der Optimierungs- und Qualitätssicherungsprojekte im Bereich Wertstoffmanagement bei der Österreichischen Post AG</p>	<p>Das Wertstoffmanagement wurde im Logistikzentrum Wernberg der Österreichischen Post AG neu organisiert. Beim Bau des Logistikzentrums Hagenbrunn wurde die effiziente Wertstoffentsorgung bereits mitgeplant</p>	<p>Durchführung von Optimierungs- und Qualitätssicherungsprojekten in weiteren Logistikzentren und Zustellbasen der Österreichischen Post AG</p>
<p>SDG 7 Errichtung einer Photovoltaikanlage am Dach des neuen Paketzentrums Hagenbrunn und Sondierung weiterer Umsetzungsstandorte</p>	<p>Die Photovoltaikanlage am Dach des neuen Paketzentrums Hagenbrunn mit 499 kWp wurde errichtet und Ende 2019 in Betrieb genommen</p>	<p>Errichtung einer neuen Photovoltaikanlage mit 499 kWp am Dach des neuen Paketzentrums in Kalsdorf und Planung von vier weiteren Photovoltaikanlagen mit einer Leistung von 1.521 kWp</p> <p>Erstellung einer Ökobilanz nach ISO 14040 für das Flugblatt „Kuvert“ der Österreichischen Post zur Identifizierung umweltintensiver Prozessschritte. In weiterer Folge soll die Wertschöpfungskette umweltfreundlicher gestaltet werden</p>

T 09 Hauptziel → Umweltsensibilisierung stärken

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 7, 9, 13 Vorbereitung der ISO-14001-Zertifizierung von zwei weiteren Standorten (Logistikzentrum Hagenbrunn und Unternehmenszentrale Post am Rochus)</p>	<p>Das Paketzentrum Hagenbrunn wurde erfolgreich nach ISO 14001 zertifiziert. Ein Konzept zur Zertifizierung der Unternehmenszentrale Post am Rochus wurde erarbeitet</p>	<p>ISO-14001-Zertifizierung der Unternehmenszentrale Post am Rochus</p>
<p>SDG 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16 Ausrollen des internen Gütesiegels „CSR INSIDE“ zur Zertifizierung von Projekten und MitarbeiterInnen zum Thema Nachhaltigkeit</p>	<p>Das Konzept zu CSR INSIDE fließt im Jahr 2020 in einen integrativen und konzernweiten Prozess zur Überarbeitung der Nachhaltigkeitsstrategie ein</p> <p>Durchführung einer Mitarbeiterumfrage zum Thema Nachhaltigkeit</p>	<p>Integrativer und konzernweiter Prozess zur Überarbeitung der Nachhaltigkeitsstrategie</p>
<p>SDG 3, 13 Interne Promotion und österreichweite Teilnahme an der Initiative „Österreich radelt“ zur Umweltsensibilisierung und Gesundheitsförderung</p>	<p>Mit über 240 TeilnehmerInnen an der Initiative „Österreich radelt“ hat die Post den zweiten Platz in der Kategorie „TeilnehmerInnen absolut“ erreicht</p>	<p>Weiterführung der Teilnahme bei der Initiative „Österreich radelt“ zur Umweltsensibilisierung und Gesundheitsförderung</p>
<p>SDG 9, 11 Projekt zur Verwertung ausgemusterter Dienstkleidung</p>	<p>Ein Projektkonzept zur Verwertung ausgemusterter Dienstkleidung wurde erarbeitet</p>	<p>Das Projekt zur Verwertung ausgemusterter Dienstkleidung findet im Februar bzw. März 2020 statt</p>
<p>SDG 10, 11, 13 Anwendung des Leitfadens für nachhaltige Veranstaltungen bei Events der Post</p>	<p>Im Jahr 2019 wurden je ein Kunden- und ein MitarbeiterEvent als Green Event ausgeführt sowie zertifiziert. Für kleinere Veranstaltungen wurde der Leitfaden angewendet</p>	<p>Alle großen Veranstaltungen (Jahresauftakt, Weihnachtsfeier, Prospektaward, Hauptversammlung) werden als Green Events ausgeführt sowie zertifiziert und für kleinere Veranstaltungen wird der Leitfaden angewendet</p>
<p>SDG 9 Pilotprojekt zur Ansiedelung von Bienenvölkern im Logistikzentrum Wien Inzersdorf</p>	<p>Im Zuge des Pilotprojekts wurden acht Bienenvölker auf den Grünflächen des Briefzentrum Wien angesiedelt und es wurde der erste Post-Bio-Honig geerntet</p>	<p>Evaluierung einer Ausweitung des Projekts auf weitere Standorte</p>

KLIMASCHUTZ UND ENERGIE

Eine zentrale Rolle im Bereich Klimaschutz und Energie spielt die Reduktion der CO₂-Emissionen und somit die Initiative CO₂ NEUTRAL ZUGESTELLT. Dabei werden alle Sendungen innerhalb von Österreich durch die Österreichische Post AG CO₂-neutral zugestellt. Im Rahmen dieser Initiative werden in einem ersten Schritt Maßnahmen für höhere Effizienz in den Kernprozessen gesetzt, etwa Gebäude und Beleuchtung energetisch optimiert und die Fahrzeugflotte kontinuierlich erneuert.

Der zweite Schritt besteht in der verstärkten Nutzung von alternativen Technologien. Das Unternehmen betreibt vier Photovoltaikanlagen und ist der größte E-Flotten-Betreiber Österreichs. Mit der aus den Anlagen gewonnenen Energie kann nahezu die gesamte E-Flotte der Österreichischen Post AG mit Strom versorgt werden – emissionsfrei.

Alle derzeit nicht vermeidbaren CO₂-Emissionen werden in einem dritten Schritt durch die Unterstützung von nationalen und internationalen Klimaschutzprojekten kompensiert.

Um die Vertrauenswürdigkeit zu stärken, wird die CO₂-neutrale Zustellung aller Sendungen durch die Österreichische Post AG jährlich vom TÜV Austria bestätigt. Inzwischen nutzen über 150 KundInnen das Logo in ihrer Kommunikation, denn die Initiative trägt dazu bei, dass sich auch die CO₂-Bilanz der KundInnen durch die CO₂-neutrale Zustellung ihrer Sendungen verbessert.

Für die Senkung der CO₂-Emissionen ist die Steigerung der Energieeffizienz in den Gebäuden ein wichtiger Faktor, daher stellen Gebäudesanierungen und Energieeffizienzmaßnahmen bei der Post und ihren Konzernunternehmen Hauptbestandteile der Strategie dar. Bereits seit 2012 setzt die Österreichische Post AG beim Bezug von elektrischer Energie ausschließlich auf Strom aus erneuerbaren Quellen. Seit 2018 beziehen die Österreichische Post AG und ihre gesamten österreichischen Konzernunternehmen erneuerbaren Strom aus Österreich.

Außerdem setzt das Unternehmen auf neue Technologien: Die Österreichische Post AG hat mit 1.750 Elektrofahrzeugen den größten E-Fuhrpark des Landes, versorgt zwei große Logistikzentren und ein Bürogebäude mittels eigener Photovoltaikanlagen und setzt LED-Beleuchtung in ihren Gebäuden ein.

Im Jahr 2016 hat die Österreichische Post AG ein wissenschaftlich fundiertes Klimaziel, das Science Based Target, definiert: Bis zum Jahr 2025 sollen die Emissionen um weitere 14% bezogen auf das Basisjahr 2013 verringert werden. Seit der Berechnung des ersten Science Based Target im Jahr 2016 haben sich die für die Berechnung verwendeten Annahmen des Paketwachstums und die Rahmenbedingungen erheblich verändert. Deshalb wird im Jahr 2020 ein neues Science Based

Target berechnet. Dieses Ziel soll zudem zu einer maximalen Erderwärmung von max. 1,5 °C beitragen. Im Vergleich zum Basisjahr sind die Emissionen auch 2019 um 9,3% gestiegen. Das starke Mengenwachstum im Paketbereich (+82,5% im Zeitraum 2013 bis 2019) und die größere Paketmenge durch die Übernahme der DHL steigerten die Kilometerleistung der Post. Das führte zu einem höheren Energieverbrauch im Fuhrpark und damit einhergehend zu mehr CO₂-Emissionen.

Die Österreichische Post erfasst alle relevanten Kennzahlen, die zur Berechnung der CO₂-Emissionen erforderlich sind, auf Konzernebene und gemäß ISO 14064 Teil 1. Alle Kennzahlen und Berechnungen werden durch externe Audits geprüft. Die Daten der Österreichischen Post AG werden zusätzlich nach ISO 14064 zertifiziert. Dieser Prozess stellt sicher, dass die gebührende Sorgfaltspflicht zur Erhebung der Kennzahlen für das wesentliche Thema Klimaschutz eingehalten wird.

RESSOURCENEFFIZIENZ

Im Bereich Ressourceneffizienz steht der bewusste Einsatz von Ressourcen im Mittelpunkt. Dies erfordert eine Analyse der im Konzern eingesetzten Materialien und eine anschließende bewusste Steuerung. Ein wesentliches Instrument zur Erlangung einer höheren Ressourceneffizienz ist das Umweltmanagementsystem nach ISO 14001, das seit dem Jahr 2016 in der Post Anwendung findet. Denn durch sensibilisierte MitarbeiterInnen ist ein bewussterer Einsatz der Materialien möglich. Mittlerweile sind das größte Logistikzentrum der Österreichischen Post AG, das Briefzentrum in Wien, das Paketzentrum in Wernberg und das gesamte Konzernunternehmen Medien. Zustell GmbH nach ISO 14001 zertifiziert.

Auch einem verantwortungsbewussten Abfall- und Wertstoffmanagement kommt beim Thema Ressourceneffizienz eine große Bedeutung zu. Im Sinne einer nachhaltigen Abfallwirtschaft werden bei der Konzernmutter und den inländischen Konzernunternehmen Abfälle so weit wie möglich vermieden. Lassen sich diese nicht vermeiden, werden sie ordnungsgemäß entsorgt.

VERANTWORTUNGSVOLLER EINKAUF

Im Rahmen ihres hohen Nachhaltigkeitsanspruchs achtet die Österreichische Post nicht nur darauf, die Umweltauswirkungen ihrer eigenen Aktivitäten so gering wie möglich zu halten. Im Rahmen des Materialeinkaufs kommt dem Papierverbrauch eine besondere Bedeutung zu. Bei der Papierbeschaffung achtet die Österreichische Post AG deshalb auf verantwortungsvolle Quellen, wie etwa auf das FSC- oder PEFC-Siegel. Auch bei der Auswahl ihrer PartnerInnen ist ein gemeinsames Verständnis bezüglich Umweltschutz und Verantwortung wichtig.

Die Post ist sich ihrer Rolle in der Lieferkette sowie der Folgewirkungen ihrer Einkaufsentscheidungen

bewusst. Deshalb fordert sie neben der Einhaltung von Sozialstandards, wie auf S. 46 berichtet, auch die Einhaltung von Umweltstandards ein. Diese sind im Verhaltenskodex für LieferantInnen festgehalten.

Nichtfinanzielle Risiken

Das relevanteste Risiko, das sich durch die energieintensive Geschäftstätigkeit der Post als Logistikunternehmen auf die Umwelt ergibt, ist der Beitrag zum Klimawandel. Um dieses Risiko zu minimieren, hat die Österreichische Post zahlreiche Maßnahmen gesetzt, die unter dem Punkt Konzepte und ihre Ergebnisse auf S.56 genannt werden.

Die Risiken im Umweltbereich auf die Post als Unternehmen sind wiederum natürliche Einflüsse, im Besonderen direkte und indirekte Folgen des Klimawandels. Normative Änderungen im Bereich der Umweltpolitik und wirtschaftliche Einflüsse, wie etwa beim Zertifikathandel, zählen ebenso dazu.

Nichtfinanzielle Kennzahlen

Die Österreichische Post erfasst die Energiekennzahlen aus den Bereichen Immobilien und Fuhrpark für die Österreichische Post AG und allen nationalen sowie internationalen vollkonsolidierten Konzernunternehmen.

Energie im Überblick

Der gesamte Energieverbrauch für Immobilien und Fuhrpark der Österreichischen Post AG ist im Vergleich zum Vorjahr um 6% auf rund 376 Mio kWh gestiegen. Im Bereich Immobilien stieg der Energieverbrauch um 1% auf rund 122 Mio kWh. Im Bereich Fuhrpark stieg der Energieverbrauch um 9% auf rund 254 Mio kWh. Haupteinflussgröße ist in beiden Fällen das starke Mengenwachstum im Paketbereich (+ 18%), getragen durch die Partnerschaft der Österreichischen Post mit der Deutschen Post DHL. Die Österreichische Post hat seit August 2019 die Zustellung

der Privatkundenpakete der Deutschen Post in Österreich in das eigene bestehende Logistiknetzwerk übernommen. Diese Integration und Mengensteigerung erforderte eine Kapazitätsausweitung sowohl in den Logistikzentren als auch in den Transport- und Fahrzeugkapazitäten. Gesamtheitlich betrachtet ergibt sich durch den Wegfall des DHL-eigenen Zustellnetzwerkes eine Effizienzsteigerung in der Zustelleistung in ganz Österreich und somit eine Verbesserung der Energie- und Umweltbilanz.

Kennzahlen aus dem Bereich Umwelt

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass alle Kennzahlen sowohl auf Echtdaten als auch auf Hochrechnungen basieren. Hochrechnungen sind notwendig, da aufgrund des Zeitpunkts der Erhebung die Verfügbarkeit an Echtdaten eingeschränkt ist. Die Vorgehensweise in der Hochrechnung wird kontinuierlich evaluiert und weiter verbessert.

Vor dem Hintergrund eines starken Wachstums im Paketbereich verursacht dies zumeist Steigerungen bei den Kennzahlen im Vergleich zum Vorjahr.

Des Weiteren wurde die Erfassung innerhalb des Konsolidierungskreises im Vergleich zum Vorjahr ausgeweitet. Es wird nunmehr der gesamte Konzern abgebildet. Eine Vergleichbarkeit auf Konzernebene mit dem Vorjahr ist daher nicht direkt möglich.

Ergänzend werden Entwicklungen der jeweiligen Kennzahlen daher nur für die Österreichische Post AG erläutert.

	Einheit	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
		2018 ²	2019	2018 ²	2019
ENERGIEVERBRAUCH IMMOBILIEN UND FUHRPARK	Mio kWh	354,0	375,9	433,1	486,3
Energieverbrauch Immobilien gesamt ³	Mio kWh	121,6	122,3	139,8	145,5
Energieverbrauch Fuhrpark gesamt ⁴	Mio kWh	232,4	253,6	293,3	340,8

¹ **Post-Konzern 2018:** Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern mit Ausnahme des Konzernunternehmens Express One Hungary berücksichtigt.

Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern abgebildet.

² Im Zuge des Audits wurden die Kennzahlen des Fuhrparks und der Immobilien aus dem Jahr 2018 nach unten revidiert, da die ursprüngliche Berechnung korrigiert wurde.

³ Die Energiekennzahlen der Immobilien für das Jahr 2019 beziehen sich auf sämtliche Flächen der Post (Büro, Zustellbasen, Logistikzentren, Filialen). Die Kennzahlen der Österreichischen Post AG basieren auf Echtdaten, die bis zum Stichtag 14.01.2020 verfügbar waren. Der verbleibende Anteil basiert auf Hochrechnungswerten. Kennzahlen der Konzernunternehmen basieren auf Daten, die bis zum Stichtag 24.01.2020 von diesen zur Verfügung gestellt wurden. Teilweise wurden Hochrechnungen vorgenommen.

⁴ Die Energiekennzahlen des Fuhrparks für das Jahr 2019 beziehen sich auf alle motorisierten Fahrzeuge der Post. Für die Österreichische Post AG handelt es sich dabei um Echtdaten. Die Kennzahlen der Konzernunternehmen basieren auf Daten, die bis zum Stichtag 24.01.2020 von diesen zur Verfügung gestellt wurden. Teilweise wurden Hochrechnungen vorgenommen.

Energie Immobilien

Die Österreichische Post AG verwaltet über 1 Mio m² an Gebäudenutzflächen. Die Flächenanzahl in m² ist im Vergleich zum Jahr 2018 um 5% gestiegen. Der gesamte Energieverbrauch im Bereich Immobilien erhöhte

sich nur um 1% auf rund 122 Mio kWh. Betrachtet man die spezifischen CO₂-Emissionen in Tonnen pro m² kam es im Vergleich zum Vorjahr zu einer Reduktion um 2,6%.

	Einheit	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
		2018	2019	2018 ²	2019
GEBÄUDENUTZFLÄCHEN (m²)	m ²	1.055.669	1.112.936	1.209.874	1.319.093
ENERGIEVERBRAUCH IMMOBILIEN GESAMT³	Mio kWh	121,6	122,3	139,8	145,5
Erdgas	Mio kWh	32,7	32,0	38,9	41,3
Heizöl	Mio kWh	2,0	2,4	2,1	2,5
Fernwärme	Mio kWh	30,3	31,1	33,0	33,0
Strom gesamt	Mio kWh	56,6	56,8	65,8	68,7
davon Strom aus erneuerbaren Energien	Mio kWh	55,4	55,4	59,0	59,2
davon Strom aus eigenen Photovoltaikanlagen	Mio kWh	1,4	1,3	1,6	1,3
davon Strom aus unbekanntem Quellen	Mio kWh	1,2	1,4	6,8	9,4
ENERGIEVERBRAUCH IMMOBILIEN PRO m²	kWh/m ²	115	110	116	110

¹ **Post-Konzern 2018:** Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern mit Ausnahme des Konzernunternehmens Express One Hungary berücksichtigt.

Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern abgebildet.

² Im Zuge des Audits wurden die Kennzahlen des Fuhrparks und der Immobilien aus dem Jahr 2018 nach unten bzw. ein Wert (Gebäudenutzflächen) nach oben revidiert, da die ursprüngliche Berechnung korrigiert wurde.

³ Die Energiekennzahlen der Immobilien für das Jahr 2019 beziehen sich auf sämtliche Flächen der Post (Büro, Zustellbasen, Logistikzentren, Filialen). Die Kennzahlen der Österreichischen Post AG basieren auf Echtdateien, die bis zum Stichtag 14.01.2020 verfügbar waren. Der verbleibende Anteil basiert auf Hochrechnungswerten. Kennzahlen der Konzernunternehmen basieren auf Daten, die bis zum Stichtag 24.01.2020 von diesen zur Verfügung gestellt wurden. Teilweise wurden Hochrechnungen vorgenommen.

Energie Fuhrpark

Im Jahr 2019 legte die Österreichische Post AG für die Erbringung ihrer Dienstleistungen insgesamt 186 Mio km zurück. Im Vergleich zum Vorjahr stieg die Kilometerleistung um 9 %. Haupteinflussgröße ist das starke Mengenwachstum im Paketbereich (+ 18 %), getragen durch die Partnerschaft der Österreichischen Post mit der Deutschen Post DHL. Daher stieg auch der Treibstoffverbrauch um 9 % auf 254 Mio kWh, spezifisch (pro km) reduzierte sich der Treibstoffverbrauch um 0,4 %.

Die Österreichische Post hat seit August 2019 die Zustellung der Privatkundenpakete der Deutschen Post in Österreich in das eigene bestehende Logistiknetzwerk übernommen. Diese Integration und Mengensteigerung

erforderte eine Kapazitätsausweitung in den Transport- und Fahrzeugkapazitäten. Gesamtheitlich betrachtet ergibt sich durch den Wegfall des DHL-eigenen Zustellnetzwerkes eine Effizienzsteigerung in der Zustelleistung in ganz Österreich und somit eine Verbesserung der Energie- und Umweltbilanz.

Zur weiteren Verbesserung der Umwelleistung setzt die Österreichische Post AG sehr viele Maßnahmen im Eigenfuhrpark (Ausbau E-Mobilität, moderne und energieeffiziente Fahrzeugflotte). Die direkte Beeinflussbarkeit des Energieverbrauchs ist beim Fremdfuhrpark nicht gegeben.

	Einheit	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
		2018 ²	2019	2018 ²	2019
KILOMETERLEISTUNG³	Mio km	170,1	185,8	229,4	266,8
ENERGIEVERBRAUCH FUHRPARK GESAMT³	Mio kWh	232,4	253,6	293,3	340,8
davon Eigenfuhrpark	Mio kWh	146,5	151,0	178,6	207,0
davon Stromverbrauch E-Mobilität	Mio kWh	1,2	1,5	1,2	1,5
davon Fremdfuhrpark	Mio kWh	85,9	102,6	114,7	133,8
ENERGIEVERBRAUCH FUHRPARK PRO KM	kWh/100 km	136,6	136,5	127,9	127,7

¹ **Post-Konzern 2018:** Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern mit Ausnahme des Konzernunternehmens Express One Hungary berücksichtigt.

Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern abgebildet.

² Im Zuge des Audits wurden die Kennzahlen des Fuhrparks aus dem Jahr 2018 nach unten revidiert, da die ursprüngliche Berechnung korrigiert wurde.

³ Die Kennzahlen des Fuhrparks für das Jahr 2019 beziehen sich auf alle motorisierten Fahrzeuge der Post. Für die Österreichische Post AG handelt es sich dabei um Echtdateien. Die Kennzahlen der Konzernunternehmen basieren auf Daten, die bis zum Stichtag 24.01.2020 von diesen zur Verfügung gestellt wurden. Teilweise wurden Hochrechnungen vorgenommen.

Emissionen

Die CO₂e-Emissionen (Scope 1–3) der Österreichischen Post AG sind im Vergleich zum Vorjahr um 8 % auf 76.946 Tonnen gestiegen. Die CO₂e-Emissionen im Bereich Immobilien (Scope 1 und Scope 2) der Österreichischen Post AG sind um 3 % auf 12.701 Tonnen gestiegen. Der Anstieg der CO₂e-Emissionen (Scope 1 und Scope 3) im Fuhrpark beträgt 9 % (auf 64.245 Tonnen).

Haupteinflussgröße ist in beiden Fällen das starke Mengenwachstum im Paketbereich (+ 18 %), getragen durch die Partnerschaft der Österreichischen Post mit der Deutsche Post DHL Group. Die Österreichische Post hat

seit August 2019 die Zustellung der Privatkundenpakete der Deutschen Post in Österreich in das eigene bestehendes Logistiknetzwerk übernommen. Diese Integration und Mengensteigerung erforderte eine Kapazitätsausweitung sowohl in den Logistikzentren als auch der Transport- und Fahrzeugkapazitäten. Gesamtheitlich betrachtet ergibt sich durch den Wegfall des DHL-eigenen Zustellnetzwerkes eine Effizienzsteigerung in der Zustellung in ganz Österreich und somit eine Verbesserung der Energie- und Umweltbilanz.

	Einheit	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
		2018	2019	2018 ²	2019
CO₂e-EMISSIONEN (SCOPE 1–3)³					
NACH GREENHOUSE GAS PROTOCOL GESAMT	t CO ₂ e	71.389	76.946	92.361	105.546
CO₂e-EMISSIONEN IMMOBILIEN	t CO ₂ e	12.365	12.701	17.575	19.155
CO ₂ e Scope 1 – Gebäude	t CO ₂ e	7.078	7.238	8.819	9.122
Erdgas	t CO ₂ e	6.541	6.400	8.251	8.265
Flüssiggas	t CO ₂ e	0	179	0	179
Heizöl	t CO ₂ e	537	659	567	678
CO ₂ e Scope 2 – Gebäude ⁴	t CO ₂ e	5.287	5.462	8.756	10.033
Fernwärme	t CO ₂ e	4.991	5.105	5.543	5.500
Strom	t CO ₂ e	296	358	3.213	4.533
CO₂e-EMISSIONEN FUHRPARK	t CO ₂ e	59.024	64.245	74.786	86.391
CO ₂ e Scope 1 – Eigenfuhrpark	t CO ₂ e	37.065	38.063	45.213	52.285
CO ₂ e Scope 3 – Fremdfuhrpark	t CO ₂ e	21.959	26.182	29.573	34.106
CO₂e-EMISSIONEN GESAMT PRO KM	t CO ₂ e/Mio km	419,7	414,1	402,6	395,6

¹ Post-Konzern 2018: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern mit Ausnahme des Konzernunternehmens Express One Hungary berücksichtigt.

² Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern abgebildet.

³ Im Zuge des Audits wurden aufgrund von Änderungen in den Energieverbräuchen auch die CO₂e-Emissionen nach unten revidiert.

⁴ Bei der Berechnung der Scope-1-, Scope-2- und Scope-3-Emissionen werden alle klimarelevanten Gase berücksichtigt. Die CO₂-Emissionsfaktoren für die Österreichische Post AG und nationalen Konzernunternehmen stammen aus der Datenbank des Österreichischen Umweltbundesamtes. Bei allen Emissionsfaktoren handelt es sich um CO₂-Äquivalente. Eine Ausnahme stellen die Emissionen der Fernwärme Wien, Graz und Hall in Österreich dar. Die CO₂e-Emissionen der Österreichischen Post AG für das Basisjahr 2013 werden wie folgt angegeben: CO₂e Scope 1 – Straßentransport (Eigentransport): 35.199 t; CO₂e Scope 1 – Gebäude: 8.887 t; CO₂e Scope 2 – Gebäude: 6.346 t; CO₂e Scope 3 – Partnerunternehmen: 19.951 t. Diese Zahlen beziehen sich ausschließlich auf die Österreichische Post AG. Die Differenz zu früher publizierten CO₂e-Emissionskennzahlen für das Jahr 2013 ergibt sich daher aus der Nichtberücksichtigung der Post Wertlogistik GmbH.

⁵ Die Berechnung der Scope-2-Emissionen (Strom und Fernwärme) für die Österreichische Post AG erfolgt nach der Market Based Method. Das heißt, soweit vorhanden werden lieferantenspezifische Emissionsfaktoren verwendet. Wenn die Scope-2-Emissionen mit der Location Based Method (keine lieferantenspezifischen Emissionsfaktoren, kein Grünstrom) berechnet werden, ergeben sich für das Jahr 2019 CO₂-Emissionen in der Höhe von 20.625 t. Daraus wird ersichtlich, welchen Einfluss der Bezug von Strom aus erneuerbaren Energien hat. Die Berechnung der Scope-2-Emissionen (Strom, Fernwärme) der nationalen Konzernunternehmen erfolgt nach der Market Based Method. Das heißt, soweit vorhanden werden lieferantenspezifische Emissionsfaktoren verwendet. Die Berechnung der Scope-2-Emissionen (Strom) der internationalen Konzernunternehmen erfolgt nach der Location Based Method.

Relative Emissionen

Aufgrund der Mengenveränderungen im Brief- und Paketgeschäft ist es sinnvoll, die relativen CO₂e-Emissionen für verschiedene Bezugsgrößen auszuweisen. Erstmals werden die relativen gesamten CO₂-Emissionen bezogen auf die gesamte Kilometerleistung sowie auf den Umsatz ausgewiesen.

Die relativen CO₂e-Emissionen der Immobilien gehen im Vergleich zum Vorjahr um 2,6% auf 11,4 Tonnen pro Tsd m² zurück.

Die relativen CO₂e-Emissionen des Fuhrparks gehen im Vergleich zum Vorjahr um 0,4% auf 345,7 Tonnen pro Mio km zurück.

Bezogen auf den Umsatz steigen die relativen CO₂-Emissionen im Vergleich zum Vorjahr um 4,6% auf 41,4 Tonnen pro Mio EUR an.

Bezogen auf die Gesamtkilometerleistung gehen die relativen CO₂-Emissionen im Vergleich zum Vorjahr um 1,3% auf 414,1 Tonnen pro Mio km zurück.

Relative Kennzahlen	Einheit	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
		2018	2019	2018	2019
CO₂e-EMISSIONEN ZU UMSATZ	t CO ₂ e/Mio EUR	39,6	41,4	47,2	52,2
CO₂e-EMISSIONEN GESAMT PRO KM	t CO ₂ e/Mio km	419,7	414,1	402,6	395,6
CO₂e-EMISSIONEN IMMOBILIEN PRO m²	t CO ₂ e/1.000 m ²	11,7	11,4	14,5	14,5
CO₂e-EMISSIONEN FUHRPARK PRO KM	t CO ₂ e/Mio km	347,0	345,7	326,0	323,8

¹ **Post-Konzern 2018:** Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern mit Ausnahme des Konzernunternehmens Express One Hungary berücksichtigt.
Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern abgebildet.

Fahrzeuge

Der Bestand an E-Fahrzeugen erhöhte sich bei der Österreichischen Post AG im Jahr 2019 um 10% auf 1.750 Stück. Der Gesamtbestand an Fahrzeugen ist im Vergleich zum Vorjahr um 3% auf 9.510 Fahrzeuge angestiegen.

	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
	2018	2019	2018	2019
FAHRZEUGE GESAMT	9.257	9.510	10.473	11.239
Fahrräder	719	734	758	773
davon Elektrofahrräder	620	649	621	650
Mopeds	921	977	970	1.025
davon Elektromopeds	416	428	417	428
Fahrzeuge bis 3,5 t	7.467	7.636	8.529	9.168
davon Erdgasfahrzeuge bis 3,5 t	0	0	2	1
davon Elektrofahrzeuge bis 3,5 t	556	673	560	684
Fahrzeuge über 3,5 t	150	163	216	273

¹ **Post-Konzern 2018:** Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern mit Ausnahme des Konzernunternehmens Express One Hungary berücksichtigt.
Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern abgebildet.

Papier

Der Papierverbrauch der Österreichischen Post AG ist aufgrund verschiedener Maßnahmen (Druckereinstellung, Sensibilisierungsmaßnahmen etc.) um 424 Tonnen niedriger. Der Anteil an Papier aus nachhaltigen Quellen (FSC bzw. PEFC) beträgt rund 85%.

	Einheit	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
		2018	2019	2018	2019
PAPIERVERBRAUCH GESAMT	t	5.469	5.045	5.697	5.374
davon nachhaltig produziert (PEFC- und FSC-Papier)	t	5.195	4.324	5.243	4.384

¹ **Post-Konzern 2018:** Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern mit Ausnahme des Konzernunternehmens Express One Hungary berücksichtigt.
Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern abgebildet.

MitarbeiterInnen und Diversität

Wir alle sind die Post

Dem Personalmanagement der Post als Dienstleistungsunternehmen kommt eine besondere Bedeutung zu, denn mit seinen Maßnahmen trägt es entscheidend zum Erfolg und der Zukunftsfähigkeit des Unternehmens bei. In diesem Zusammenhang spielen ein gutes Arbeitsumfeld, attraktive Karrieremöglichkeiten, Arbeitssicherheit und betriebliche Gesundheitsförderung eine wesentliche Rolle. Megatrends, die das Postgeschäft im Bereich MitarbeiterInnen beeinflussen, sind der demographische Wandel unter dem Aspekt der Erhaltung der Beschäftigungsfähigkeit, die steigende Komplexität der Tätigkeiten, der Effizienzdruck und die Automatisierung von Abläufen. Damit verbunden sind die Minimierung von Unfallrisiken, der Schutz der MitarbeiterInnen sowie eine ausgewogene Work-Life-Balance zur Steigerung der Motivation und der Mitarbeiterbindung.

Konzepte und ihre Ergebnisse

In einem Umfeld, das so stark von Veränderungen und Wandel geprägt ist, sind klare gemeinsame Visionen und Wertvorstellungen für MitarbeiterInnen wichtig, um zielorientiert und nachhaltig handeln zu können. Die Leistungen der Post sind auf die wesentlichen Themen, die sich aus den Dialogen mit den Stakeholdern ergeben haben, abgestimmt:

- Unternehmenskultur und Arbeitswelten
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Aus- und Weiterbildung
- Kundennähe

Die Förderung der Unternehmens- und Führungskultur ist ein zentrales Anliegen der Personalarbeit der Post. Zur Steuerung und Kontrolle ihrer Leistungen im Mitarbeiterbereich hat die Post Ziele und Maßnahmen definiert, die regelmäßig evaluiert und gegebenenfalls angepasst werden. Eine Übersicht zu den Zielen und Maßnahmen finden Sie in der folgenden Tabelle:

T 10 Hauptziel → Unternehmens- und Führungskultur fördern

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 4, 5, 8, 10 Entwicklung, Kommunikation und Einführung eines neuen Kompetenzmodells für Führungskräfte</p>	Entwicklung, Kommunikation und Einführung eines neuen Kompetenzmodells für die Führungskräfte im Rahmen des Relaunch-Prozesses des 360-Grad-Feedbacks	Ausbau der Entwicklungsangebote hinsichtlich Führungsleitlinien und Führungskompetenzen; weitere flächendeckende Kommunikation und Ausrollung des E-Learning zum Kompetenzmodell
<p>SDG 5, 10 Relaunch 360-Grad-Feedback-Prozess</p>	Relaunch des 360-Grad-Feedback-Prozesses für die Österreichische Post AG unter Einbindung der Führungskräfte; Durchführung des 360-Grad-Feedbacks für die Führungskräfte; starker Fokus auf die individuelle Unterstützung und Entwicklung durch zielgerichtete Angebote aus der Führungsakademie, individuelle Coaching-Dialoge und Team-Debriefings	Durchführung 360-Grad-Feedback 2020
<p>SDG 4, 5, 8, 10 Führungsakademie</p>	Neukonzeption der Führungsakademie mit strategischer Verknüpfung zwischen den Weiterbildungsangeboten und den Führungsleitlinien; individuelle Entwicklung auf Basis des Führungskräfte-Feedbacks (360-Grad); Pflicht- und Wahlmodule für unterschiedliche Zielgruppen	Ausrollung der Führungsakademie inklusive neuen Formaten wie Key-Note-Vortragsreihe, Führung KOMPAKT als Zwei-Tages-Training für alle neuen Führungskräfte

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 4, 5, 8, 10 Trainings für Führungskräfte: Durchführung von Schulungen und Seminaren für Führungskräfte im Umfang von mindestens 1.000 Personentagen</p>	Schulungen und Seminare für Führungskräfte im Ausmaß von 1.750 Personentagen wurden durchgeführt	Durchführung von Schulungen und Seminaren für Führungskräfte im Umfang von mindestens 1.000 Personentagen
<p>SDG 8, 11 „Ein Tag beim Kunden“: Teilnahme von mindestens 250 Führungskräften am Programm</p>	264 Führungskräfte nahmen am Programm „Ein Tag beim Kunden“ teil	Teilnahme von mindestens 250 Führungskräften am Programm „Ein Tag beim Kunden“
<p>SDG 5, 8, 10 Audit „berufundfamilie“: Weiterführung des Re-Audits und laufende Umsetzung der geplanten Maßnahmen</p>	Geplante Re-Audits und Maßnahmen wurden weitergeführt und umgesetzt und im Jahresbericht zur Zielvereinbarung festgehalten	Die geplanten Maßnahmen weiterführen bzw. laufend umsetzen
<p>SDG 5, 8, 10 Onboarding-Prozess für die Unternehmenszentrale</p>	Konzeption eines Onboarding-Prozesses für neue MitarbeiterInnen in der Unternehmenszentrale inklusive begleitendem E-Learning-Modul	

T 11 Hauptziel → Auf Gesundheit und Sicherheit achten

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 3 Durchführung von 1.000 Gesundheitsberatungen und 15 Gesundheitstagen</p>	Es wurden rund 850 Gesundheitsberatungen und sieben Gesundheitstage durchgeführt	Durchführung von 950 Gesundheitsberatungen und zwölf Gesundheitstagen
<p>SDG 3 Erstellung von einer Broschüre und von Plakaten zur richtigen Bewegung samt Schulungsoffensive</p>	Die Schulungsoffensive wurde durch die ArbeitsmedizinerInnen umgesetzt und die Plakate wurden für die Fachbereiche Zustellung und Verteilung erstellt. Die Videos wurden auf einen eigenen Kanal online geladen um sie besser nutzbar zu machen. Die zugehörige Broschüre soll 2020 erstellt werden	Maßnahmen zum Schwerpunkt „Heben und Tragen“ wie etwa die Erstellung einer Broschüre
<p>SDG 3 Umsetzung des Projekts „Fit2Work“ im Briefzentrum Wien</p>	Das Projekt „Fit2Work“ wurde gestartet. Nach einer Mitarbeiterbefragung wurden Maßnahmen festgelegt, die ab 2020 umgesetzt werden sollen.	Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen des „Fit2Work“-Projektes im Briefzentrum Wien
<p>SDG 3, 5, 8, 10 Evaluierung psychischer Belastungen in der Unternehmenszentrale</p>	Die Evaluierung in der Unternehmenszentrale wurde vorbereitet und geplant und im vierten Quartal 2019 gestartet	Abschluss der Evaluierung psychischer Belastung in der Unternehmenszentrale und im Post-Kundenservice
<p>SDG 3 Ableitung von Maßnahmen zu den häufigsten Unfallursachen 2018, Erstellung von Plakaten zum Thema „Sturz und Fall“ und Maßnahmen zum Thema Verkehrssicherheit</p>	Durchführung von Fahrsicherheitstrainings für MopedfahrerInnen in ausgewählten Zustellbasen	Sichtbarkeit des Arbeitnehmerschutzes auf allen größeren Dienststellen; Ableitung von Maßnahmen zu den häufigsten Unfallursachen 2019, Erstellung von Plakaten zum Thema „Sturz und Fall“
<p>SDG 3 Erstellung von Checklisten für die einzelnen Bereiche zur einfachen Handhabung und Umsetzung des Arbeitnehmerschutzes. Schulungs-/ Unterweisungsoffensive für Führungskräfte</p>	Erstellung von Checklisten für die einzelnen Bereiche zur einfachen Handhabung und Umsetzung des Arbeitnehmerschutzes. Schulungs-/ Unterweisungsoffensive für Führungskräfte	Weiterführung der Schulungsoffensive für Führungskräfte
<p>SDG 3 Herzratenvariabilitätsanalysen: Evaluierung der durchgeführten Maßnahmen</p>	Die bisher durchgeführten Maßnahmen wurden evaluiert und sollen 2020 fortgesetzt werden	Durchführung von Herzratenvariabilitätsanalysen und Gesundheitsworkshops in mindestens fünf Dienststellen

UNTERNEHMENSKULTUR UND ARBEITSWELTEN

Die Etablierung einer offenen und modernen Unternehmens- und Führungskultur ist für die Post von hoher Wichtigkeit. Um ein gutes Betriebsklima und leistungsfördernde Arbeitsbedingungen zu schaffen, wurden auf Grundlage des Unternehmensleitbildes Führungsleitlinien erarbeitet. Sie sollen dazu beitragen, die Unternehmens- und Führungskultur kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Neben einheitlichen Führungsleitlinien und einer offenen Kommunikationskultur rundet das Angebot zusätzlicher Sozialleistungen über den Verein post.sozial die motivierenden und leistungsfördernden Arbeitsbedingungen bei der Post ab. Der Verein ist gemeinnützig und bezweckt die soziale Unterstützung von aktiven MitarbeiterInnen der Österreichischen Post AG und österreichischer Konzernunternehmen, aber auch von MitarbeiterInnen im Ruhestand sowie Angehörigen und Hinterbliebenen. Das Leistungsangebot reicht von finanzieller Unterstützung bei außergewöhnlichen Belastungen wie Krankheit oder Naturkatastrophen über vergünstigte Eintrittskarten zu Kultur- und Sportveranstaltungen bis hin zu kostengünstigen Urlaubsangeboten und Angeboten zur Kinderbetreuung während der Ferienzeit.

ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ

Der Post ist es ein großes Anliegen, die Gesundheit und Sicherheit ihrer MitarbeiterInnen zu erhalten und zu fördern sowie Unfälle und arbeitsbedingte Krankheiten zu vermeiden.

Aufgrund ihrer hohen Bedeutung ist die Arbeitssicherheit bei der Österreichischen Post AG organisatorisch fest verankert: Arbeitssicherheit wird in formellen Arbeitsschutzausschüssen behandelt, zu deren Mitgliedern Sicherheitsfachkräfte, ArbeitsmedizinerInnen, Sicherheitsvertrauenspersonen, die Belegschaftsvertretung sowie der Arbeitgeber selbst gehören.

Im Jahr 2019 wurden bei der Österreichischen Post AG 23 regionale Arbeitsschutzausschüsse für Arbeitsstätten mit mehr als 100 MitarbeiterInnen beziehungsweise für Arbeitsstätten mit gewisser Gefährdung abgehalten.

Die Vorgaben dazu sind im Arbeitnehmerschutzgesetz (ASchG) durch § 88 und § 88a geregelt. Zu einzelnen sicherheits- und gesundheitsrelevanten Themen werden Verbesserungsvorschläge erarbeitet und die Umsetzung der Maßnahmen besprochen.

Unabhängig davon erfolgen in jeder Arbeitsstätte gemäß den gesetzlichen Vorgaben Beratungen seitens der Organe des Arbeitnehmerschutzes. Somit wird die gesamte Belegschaft der Österreichischen Post AG durch den Arbeitnehmerschutz – Sicherheitsfachkräfte sowie

ArbeitsmedizinerInnen – betreut. Zum Thema Arbeitssicherheit und Unfallschutz gibt es neben den gesetzlichen Vorgaben unternehmensinterne Organisationsvorschriften, Betriebsanweisungen und Merkblätter. Um arbeitsbedingte Belastungen zu minimieren, wurden neben Schulungen und laufenden Unterweisungen zusätzlich Plakate für unterschiedliche Arbeitsvorgänge, die das Heben und Tragen betreffen, erstellt. Bei wesentlichen Belangen der Arbeitssicherheit und des Unfallschutzes werden die Gewerkschaft und der Betriebsrat miteinbezogen, zudem sind sie in den genannten Arbeitsschutzausschüssen vertreten.

Darüber hinaus will die Post die Gesundheit und das Wohlbefinden ihrer MitarbeiterInnen unterstützen und fördern. Daher bietet die Österreichische Post AG eine Reihe von Maßnahmen und Initiativen zum Thema Gesundheitsschutz wie beispielsweise Gesundheitsberatungen und Gesundheitstage mit umfangreichem Beratungs- und Informationsangebot sowie die Förderung des sportlichen Engagements.

Der Schutz von MitarbeiterInnen ist neben unserer unternehmerischen Verantwortung auch ein geschäftsrelevanter Faktor, da durch Unfälle und Ausfallzeiten auch Kosten entstehen. Durch die Förderung der Arbeitssicherheit und Gesundheit wird somit auch die betriebliche Effizienz gefördert und werden Produktivitätssteigerungen ermöglicht.

AUS- UND WEITERBILDUNG

Die Post hat zielgruppen- und kompetenzorientierte Aus- und Weiterbildungsprogramme etabliert, um das vorhandene Potenzial ihrer MitarbeiterInnen voll auszuschöpfen und den Unternehmenserfolg nachhaltig zu sichern. Dazu gehören Fachschulungen, Weiterbildungskurse, Coachings und Trainings in der Österreichischen Post AG und in ihren Konzernunternehmen.

Darüber hinaus wird die Ausbildung von jungen ArbeitnehmerInnen durch ein spezielles Traineeprogramm unterstützt sowie im Rahmen der Lehrlingsausbildung die „Lehre mit Matura“ angeboten.

Die Investitionen in Aus- und Weiterbildung ermöglichen langfristige Karrierewege durch die fachliche und persönliche Weiterentwicklung der MitarbeiterInnen. Es ist davon auszugehen, dass dies ein relevanter Faktor für die Zufriedenheit und somit Bindung der MitarbeiterInnen ist. Eine geringe Fluktuation verhindert wiederum Wissensabwanderung aus dem Unternehmen und trägt dazu bei, Recruiting- und Einschulungskosten für neue MitarbeiterInnen gering zu halten.

KUNDENNÄHE

Das Thema Kunden- und Serviceorientierung ist im Leitbild der Post verankert und daher wichtig für alle MitarbeiterInnen. Das Unternehmen ist davon überzeugt, dass sich sämtliche Maßnahmen zur Förderung der MitarbeiterInnen positiv auf das Thema Kundennähe auswirken. Denn ganz im Sinne des Leitsatzes „Wir stellen die KundInnen in den Mittelpunkt“ bieten gut ausgebildete MitarbeiterInnen optimalen Service und tragen so zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei.

Um auf die veränderten Lebensstile und Ansprüche der KundInnen einzugehen, arbeitet die Post stetig an innovativen Leistungen, die ihre Angebotspalette ergänzen. Dabei stehen der Kundenkomfort und die Servicequalität immer im Vordergrund. Die Kundenorientierung und der hohe Servicelevel der MitarbeiterInnen werden durch die guten Kundenzufriedenheitswerte der Österreichischen Post AG, die quartalsweise von einem externen Institut erhoben werden, belegt.

Im Berichtsjahr wurde die Kundenzufriedenheit quartalsweise vom renommierten Institut für empirische Sozialforschung (IFES) erhoben. Mittels repräsentativer Befragungen mit einer Samplegröße von n = 2.000 pro Welle wurde der „Customer Satisfaction Index“ (CSI) ermittelt, der sich aus Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zusammensetzt.

Die Kundenzufriedenheitsmessung mittels CSI beurteilt Werte bis 50 Punkte als kritisch und Werte zwischen 51 und 60 Punkten als mäßig. Ab 61 Punkten wird von einem guten Wert gesprochen. 70 Punkte und mehr sind sehr gut; 81 Punkte bis zum Höchstwert von 100 Punkten bedeuten ausgezeichnet. Der durchschnittliche CSI-Wert der Post lag in diesem Jahr bei 70 Punkten. Dies ist das beste erzielte Ergebnis seit Beginn der Messung der Kundenzufriedenheit. Darauf ist die Post sehr stolz: Der Ausgangswert lag bei 64 Punkten im Jahr 2011.

Im Bereich Kundenzufriedenheit spielt der Kundenservice eine große Rolle. Die Post bietet allen KundInnen die Möglichkeit, via E-Mail, Kontaktformular und Facebook Kontakt aufzunehmen. Das Post-Kundenservice-Team bearbeitet darüber hinaus auch Anfragen zu den Konzernunternehmen. Im Jahr 2019 gab es aufgrund der Datenschutzauskünfte mehrere Tausend Anfragen beim Post-Kundenservice. Alle diese Anfragen wurden fristgerecht beantwortet.

DIVERSITÄT

Chancengleichheit am Arbeitsplatz und Gleichbehandlung von MitarbeiterInnen sind für die Österreichische Post AG wie auch für ihre Konzernunternehmen selbstverständlich. Im Rahmen ihres Diversity-Managements fördert die Post soziale Vielfalt und nutzt sie konstruktiv. Die Post will die individuelle Verschiedenheit

ihrer MitarbeiterInnen nicht nur tolerieren, sondern diese im Sinne einer positiven Wertschätzung besonders hervorheben. Das schafft eine produktive Gesamtatmosphäre im Unternehmen. Um Chancengleichheit zu schaffen, tritt die Post jeder Form von Diskriminierung, Mobbing und sexueller Belästigung entschieden entgegen und hat als klares Bekenntnis dafür bereits 2013 die Charta der Vielfalt unterzeichnet.

Wir sind davon überzeugt, dass die Vielfalt bei der Österreichischen Post die Innovationskraft erhöht und es uns ermöglicht, den vielfältigen Anforderungen der KundInnen sowie zukünftigen Entwicklungen gerecht zu werden und so langfristig die Profitabilität des Unternehmens zu sichern.

Für weitere Informationen, welche Maßnahmen zur Förderung von Diversität im Unternehmen ergriffen werden, sowie für Angaben zur Diversität im Vorstand und im Aufsichtsrat wird auf den Corporate Governance-Bericht verwiesen.

Nichtfinanzielle Risiken

Trotz Maßnahmen zur Unfallverhütung und Erhaltung der Gesundheit ergeben sich die Risiken im Bereich MitarbeiterInnen durch mögliche Gesundheitsbeeinträchtigungen von MitarbeiterInnen, die durch arbeitsbedingte Beanspruchungen hervorgerufen werden können.

Nichtfinanzielle Kennzahlen

Im Jahr 2019 beschäftigte der Österreichische Post-Konzern durchschnittlich 20.338 MitarbeiterInnen (Jahresmittelwert; Vollzeitäquivalente) und weist somit einen leichten Rückgang im Vergleich zum Vorjahr auf.

Die Kennzahl „Frauen in leitenden Positionen“ verzeichnet im Berichtsjahr erneut einen leichten Anstieg des Frauenanteiles im Konzern auf 25,6%. Dies ist u.a. ein Effekt der kontinuierlichen Frauenförderungsmaßnahmen.

Die Fluktuation des Österreichischen Post-Konzerns liegt 2019 bei 16,6%. Die steigende Tendenz spiegelt einerseits die Situation am Arbeitsmarkt wider, ist aber auch bedingt durch die spezifische Mitarbeiterstruktur der Österreichischen Post AG. Die strukturelle Veränderung – stetiger Abgang von MitarbeiterInnen im Beamtenverhältnis und Neuaufnahme von MitarbeiterInnen im neuen Kollektivvertrag – bedingt eine erhöhte Fluktuation.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
	2018	2019	2018	2019
MITARBEITER/-INNEN GESAMT (VZK²)	17.406	17.205	20.545	20.338
davon Frauen	5.264	5.347	6.481	6.517
davon Männer	12.142	11.859	14.064	13.821
nach Altersklassen				
unter 30 Jahren	2.731	2.956	3.396	3.667
30–50 Jahre	7.535	7.437	9.377	9.247
ab 51 Jahren	7.139	6.813	7.772	7.424
MITARBEITER/-INNEN IN LEITENDEN POSITIONEN (VZK)³	778	725	972	916
davon Frauen	186	178	245	234
davon Männer	591	546	727	682
nach Altersklassen				
unter 30 Jahren	19	20	24	33
30–50 Jahre	363	341	513	490
ab 51 Jahren	395	364	435	393
MITARBEITER/-INNEN VOLLZEIT (PERSONEN)	15.324	15.139	18.228	18.029
MITARBEITER/-INNEN TEILZEIT (PERSONEN)	3.600	3.615	3.951	3.934
FLUKTUATION (ABGÄNGE ABSOLUT – PERSONEN)⁴	2.548	2.910	3.280	3.652
davon Frauen	918	1.081	1.211	1.320
davon Männer	1.630	1.829	2.069	2.332
nach Altersklassen				
unter 30 Jahren	735	855	969	1.123
30–50 Jahre	789	922	1.130	1.317
ab 51 Jahren	1.024	1.133	1.181	1.212

¹ Post-Konzern 2018: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern berücksichtigt.

Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern berücksichtigt.

² VZK = Vollzeitkräfte

³ Vorstände, Führungskreis („Direct Reports“ der Vorstände), erweiterter Führungskreis („Direct Reports“ des Führungskreises oder der Schlüsselkräfte) und Führungskonferenz (MitarbeiterInnen der BE zwei bis fünf, die mindestens drei MitarbeiterInnen führen) sowie alle weiteren leitenden MitarbeiterInnen, die mindestens drei MitarbeiterInnen führen.

⁴ Abgänge Stammpersonal mit zumindest sechsmonatigem Dienstverhältnis. Hierbei sind sämtliche Formen des Abgangs mitberücksichtigt.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Divisionen

	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
	2018	2019	2018	2019
MITARBEITER/-INNEN GESAMT (VZK²)	17.406	17.205	20.545	20.338
Brief, Werbepost & Filialen	13.590	13.436	14.270	14.115
Paket & Logistik	1.710	1.879	4.118	4.280
Corporate	2.106	1.891	2.156	1.942

¹ Post-Konzern 2018: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern berücksichtigt.

Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern berücksichtigt.

² VZK = Vollzeitkräfte (Jahresmittelwert)

Krankenstand und Unfälle

Die Krankenstandsquote ist trotz gesteigerter Paketmengen gesunken. Die Anzahl der Arbeitsunfälle bei der Österreichischen Post AG hat sich von 2018 auf 2019 erhöht. Im Geschäftsjahr 2019 wurden 784 Arbeits-

unfälle erfasst. Sturz und Fall, Verkehrsunfälle sowie die Bedienung von Arbeitsmitteln zählen zu den Hauptunfallursachen.

	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
	2018	2019	2018	2019
KRANKENSTANDSQUOTE MITARBEITER / -INNEN (VZK² IN %)	10,6	9,0	9,7	8,5
ANZAHL DER ARBEITSUNFÄLLE³	718	784	809	851
TODESFÄLLE DURCH UNFALL	0	0	3	0

¹ Post-Konzern 2018: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern berücksichtigt.

Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern berücksichtigt.

² VZK = Vollzeitkräfte

³ Unfälle ab einem Ausfalltag inkl. Folgekrankenstände (inkl. Wegunfälle im Dienst).

Aus- und Weiterbildung

Gut ausgebildete MitarbeiterInnen tragen entscheidend dazu bei, dass das Unternehmen erfolgreich bleibt. Deswegen bietet die Post ihren MitarbeiterInnen die Möglichkeit, sich fachlich, aber auch persönlich weiterzuentwickeln und setzt auf zielgruppen- und

kompetenzorientierte Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Anzahl der Seminare, der SeminarteilnehmerInnen sowie die Anzahl der Personenstunden erhöht.

	Österreichische Post AG		Post-Konzern ¹	
	2018	2019	2018	2019
ANZAHL DER SEMINARE²	1.062	1.142	1.259	1.296
ANZAHL DER TEILNEHMER / -INNEN	6.473	6.713	6.868	7.379
PERSONENSTUNDEN	118.415	135.340	123.496	142.708

¹ Post-Konzern 2018: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern berücksichtigt.

Post-Konzern 2019: Bei den Kennzahlen wird der gesamte Post-Konzern berücksichtigt.

² E-Learnings nicht enthalten.

Gesellschaft, Datenschutz und Datensicherheit

Wir stellen den Menschen in den Mittelpunkt

Die Konzernmutter Österreichische Post AG ist verpflichtet, ihrem Versorgungsauftrag gerecht zu werden und täglich Post-Universaldienstleistungen für jeden Haushalt in ganz Österreich in höchster Qualität und zu einem einheitlichen Preis sowie ein flächendeckendes Standortnetz zur Verfügung zu stellen. Aufgrund dessen konzentrieren sich viele Angaben dieses Kapitels auf die Österreichische Post AG.

Um Veränderungen zu begegnen, denen das Postgeschäft aufgrund des gesellschaftlichen Wandels und der Digitalisierung unterworfen ist, beobachtet und analysiert die Post diese Herausforderungen und richtet ihr Management darauf aus.

Die Herausforderungen im Bereich Gesellschaft umfassen vor allem den demographischen Wandel, verschiedene Lebensstile der KundInnen sowie zunehmendes Nachhaltigkeits- und Umweltbewusstsein.

Konzepte und ihre Ergebnisse

Priorität hat die Gewährleistung der flächendeckenden Versorgung des Landes mit postalischen Diensten, denn damit ist die Österreichische Post AG entscheidend für die Kommunikationsinfrastruktur Österreichs mitverantwortlich. Daneben unterstützt die Österreichische Post AG verschiedene Sozialprojekte, die einen direkten Bezug zu ihrem Kerngeschäft haben.

Darüber hinaus sind für die Post Vertraulichkeit sowie Informations- und Datensicherheit äußerst wichtige Themen. Denn sowohl GeschäftskundInnen als auch die Empfänger der Sendungen stellen der Post Daten zur reibungslosen Abwicklung von Transport und Zustellung zur Verfügung.

Im gesellschaftlichen Bereich wurden gemeinsam mit den Stakeholdern folgende wesentliche Themen identifiziert:

- Regionale Infrastruktur & Versorgungssicherheit
- Gesellschaftliches Engagement
- Datenschutz & Datensicherheit

Um die Erfolge und Fortschritte in ihrem Schwerpunktfeld Gesellschaft zu messen und ihre Leistungen zu dokumentieren und zu steuern, hat die Post Ziele definiert, die jährlich aktualisiert werden. Die Ziele stellen sich 2019 und 2020 wie folgt dar.

T 12 Hauptziel → Versorgungssicherheit gewährleisten und Rahmenbedingungen gestalten

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 11, 16 Gewährleistung einer jederzeit zuverlässigen Zustellung und Übererfüllung der gesetzlichen Vorgaben durch die Österreichische Post AG</p>	<p>95,4% der Briefe wurden durch die Österreichische Post AG am ersten Werktag nach Einlieferung zugestellt</p>	<p>Gewährleistung einer jederzeit zuverlässigen Zustellung und Übererfüllung der gesetzlichen Vorgaben durch die Österreichische Post AG</p>
<p>SDG 11, 16 Sicherstellung eines österreichweiten Geschäftsstellennetzes über den gesetzlichen Versorgungsauftrag hinaus durch die Österreichische Post AG</p>	<p>Die Österreichische Post AG übertrifft die Vorgaben: Insgesamt 1.770 Standorte umfasste das Geschäftsstellennetz Ende 2019</p>	<p>Sicherstellung eines österreichweiten Geschäftsstellennetzes über den gesetzlichen Versorgungsauftrag hinaus</p>

T 13 Hauptziel → Gesellschaftliches Engagement fördern

Ziele 2019	Erreicht 2019	Geplant 2020 und darüber hinaus
<p>SDG 11, 16 Fortführung der Unterstützung von sozialen Projekten durch die Logistikkompetenz der Post</p>	<p>Insgesamt wurden 412.000 Handys für die Ö3-Wundertüte gesammelt. 9.500 Kinder erhielten Pakete vom #TeamChristkind und 3.200 Schulboxen wurden durch die Österreichische Post AG landesweit verschickt</p>	<p>Fortführung der Unterstützung von sozialen Projekten durch die Logistikkompetenz der Post</p>

REGIONALE INFRASTRUKTUR UND VERSORGUNGSSICHERHEIT

Dieses wesentliche Thema bezieht sich aufgrund des Versorgungsauftrags der Österreichischen Post AG als Universaldienstleistungsunternehmen nur auf die Österreichische Post AG und nicht auf ihre Konzernunternehmen.

Die Österreichische Post AG stellt täglich Briefe und Pakete in ganz Österreich zu. Um die Versorgungssicherheit zu gewährleisten, bietet sie ihre Leistungen flächendeckend im ganzen Land an und befördert jährlich 4,6 Mrd Sendungen. Die Österreichische Post AG erfüllt ihren Auftrag in ausgezeichneter Qualität: 2019 wurden 95,4% der Briefe bereits am nächsten Werktag und 96,3% der aufgegebenen Pakete innerhalb von zwei Werktagen zugestellt.

Beide Werte liegen über den gesetzlichen Anforderungen des Universaldienstes. Mit einem breiten Angebot an Dienstleistungen – online wie offline – berücksichtigt die Post die Kundenbedürfnisse und integriert sie über alltagsnahe Lösungen in ihr Kerngeschäft.

Durch die Optimierung der Standorte und Prozesse wird eine effiziente Logistik sichergestellt. Das trägt zur Kundenzufriedenheit bei. Die Reputation der Österreichischen Post AG und damit verbunden der jährlich erhobene Customer Satisfaction Index sind Einflussfaktoren für ein langfristiges Wachstum des Unternehmens.

GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Die Österreichische Post engagiert sich über die Unternehmensgrenzen hinaus und unterstützt eine Reihe von gesellschaftsrelevanten sozialen Projekten und Aktivitäten. Dabei legt die Post großen Wert darauf, dass das soziale Engagement einen deutlichen Bezug zum Kerngeschäft hat. Auch 2019 unterstützte die Österreichische Post AG erneut die Ö3-Wundertüte in Österreich sowie die Aktion #TeamChristkind.

DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

Aufgrund der technischen Entwicklungen sowie der stetig steigenden Bedeutung von Daten für die erfolgreiche Entwicklung der Post ergreift der Post-Konzern umfangreiche Maßnahmen, um die Vertraulichkeit von Kunden- und Unternehmensdaten wie auch die Integrität und Verfügbarkeit der von der Post betriebenen IT-Systeme zu gewährleisten.

Zur Umsetzung der Anforderungen aus der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO), die seit 25. Mai 2018 europaweit in Kraft ist, hat die Post in den letzten Jahren diverse Maßnahmen ergriffen. Es wurden neue Prozesse aufgesetzt und bestehende Prozesse an die neue Rechtslage angepasst. Es wurden verschiedene Richtlinien zu datenschutzspezifischen Themenstellungen erstellt und an alle MitarbeiterInnen kommuniziert.

Auch die konzernweite Sensibilisierung der MitarbeiterInnen zu den Themen Datenschutz und Datensicherheit spielt eine große Rolle. Zudem wurde eine Datenschutzorganisation etabliert. Diese besteht aus DatenschutzmanagerInnen in den Fachbereichen der Österreichischen Post AG und den Datenschutzbeauftragten und DatenschutzmanagerInnen in den Konzernunternehmen.

Trotz der Implementierung von internen Prozessen und Vorsichtsmaßnahmen zum Thema Datenschutz hat die Datenschutzbehörde im Jahr 2019 die Verarbeitung der statistisch errechneten Marketingklassifikationen „Parteiaffinitäten“ u. a. als rechtswidrig erkannt und eine Verwaltungsstrafe in Höhe von 18 Millionen Euro verhängt. Diese Strafe ist noch nicht rechtskräftig. Laut Behörde verstößt die Post durch die Verarbeitung von Marketingklassifikationen gegen die Datenschutzgrundverordnung,

Die Post ist hier jedoch anderer Rechtsmeinung, wonach es sich bei Marketingklassifikationen um keine personenbezogenen Daten handelt, da diese rein statistische, durch Marketinganalyseverfahren errechnete Wahrscheinlichkeitswerte sind, die keine Aussagen über das tatsächliche Verhalten einer Person beinhalten. Die rechtliche Beurteilung, ob es sich bei Wahrscheinlichkeitswerten um personenbezogene Daten handelt, ist nicht

abschließend geklärt. Derzeit ist strittig, ob es sich bei Marketingklassifikationen um personenbezogene Daten handelt oder nicht.

Um das Leistungsangebot für ihre KundInnen attraktiver zu gestalten, unterstützt die Post diese seit Jahren durch das Daten- und Adressmanagement. Dadurch wird eine möglichst treffsichere und zielgerichtete Werbung gewährleistet. Die Post stützt sich hierbei auf eine langjährige Geschäftspraxis als Adressverlag und Direktmarketingunternehmen auf Basis der Gewerbeordnung, die statistische Methoden zur Ermittlung von Zielgruppen für Werbung und die Zuschreibung bestimmter natürlicher Personen zu diesen explizit erlaubt.

Auch in Zukunft wird die Post ihre Datenschutzorganisation weiter ausbauen und fortentwickeln. Es ist geplant, möglichst viele Datenschutzprozesse zu automatisieren, um eine möglichst schnelle, qualitativ hochwertige Bearbeitung sicherzustellen.

Nichtfinanzielle Risiken

Risiken hinsichtlich des Versorgungsauftrags bestehen in der Unterbrechung der Versorgung mit Postdienstleistungen in Österreich, die durch Betriebsausfälle oder -einschränkungen, Umweltereignisse, IT-Ausfälle, Streiks, Personalengpässe und Grippeepidemie hervorgerufen werden und negative Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit mit sich ziehen können.

Risiken im Bereich Datenschutz und Datensicherheit ergeben sich durch die mögliche Entwendung oder durch die rechtswidrige Veröffentlichung von sensiblen Kunden- sowie Mitarbeiterdaten und daraus folgende Reputationsschäden, eine steigende Kundenzufriedenheit sowie eine Bußgeldandrohung nach der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO).

Nichtfinanzielle Kennzahlen

Kennzahlen	Österreichische Post AG		Post-Konzern	
	2018	2019	2018	2019
Anzahl Geschäftsstellen	1.791	1.770	Nicht anwendbar ¹	Nicht anwendbar ¹
Zustellrate für die am ersten Werktag nach Einlieferung zugestellten Briefe	95,8% der Briefe wurden am ersten Werktag nach Einlieferung zugestellt	95,4% der Briefe wurden am ersten Werktag nach Einlieferung zugestellt	Nicht anwendbar ¹	Nicht anwendbar ¹
Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Index-Wert) ²	70 Punkte beträgt der durchschnittliche gute CSI-Wert	70 Punkte beträgt der durchschnittliche gute CSI-Wert	Kennzahl nicht auf Konzernebene verfügbar	Kennzahl nicht auf Konzernebene verfügbar
Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	Im Jahr 2018 gab es keine wesentlichen Beschwerden und Fälle in Bezug auf die Verletzung von Kundendaten, Datendiebstahl oder Verlust von Kundendaten	Im Jahr 2019 gab es ein amtswegig eingeleitetes Prüfverfahren, drei Einzelbeschwerdeverfahren sowie ein Verwaltungsstrafverfahren in Bezug auf die Hochrechnung der Parteiaffinitäten u. a., welche seitens der Datenschutzbehörde entschieden wurden, jedoch nicht rechtskräftig sind. Außerdem gab es ein Prüfverfahren hinsichtlich Offline-Retargeting, das von der Behörde eingestellt wurde. Ferner entschied die Datenschutzbehörde in Sachen eines stehengelassenen Postdepotbeutel gegen die Post, die dagegen Beschwerde erhoben hat. In einem Verfahren, in welchem die Post selbst keine Partei war, hat die Post der Behörde mit Verweis auf das Postgeheimnis keine Auskunft über Postsendungen erteilt und wurde dafür mit einer Verwaltungsstrafe von EUR 600 bestraft. Die Post hat diese Strafe bezahlt.	Im Jahr 2018 gab es keine wesentlichen Beschwerden und Fälle in Bezug auf die Verletzung von Kundendaten, Datendiebstahl oder Verlust von Kundendaten	Im Jahr 2019 gab es ein amtswegig eingeleitetes Prüfverfahren, drei Einzelbeschwerdeverfahren sowie ein Verwaltungsstrafverfahren in Bezug auf die Hochrechnung der Parteiaffinitäten u. a., welche seitens der Datenschutzbehörde entschieden wurden, jedoch nicht rechtskräftig sind. Außerdem gab es ein Prüfverfahren hinsichtlich Offline-Retargeting, das von der Behörde eingestellt wurde. Ferner entschied die Datenschutzbehörde in Sachen eines stehengelassenen Postdepotbeutel gegen die Post, die dagegen Beschwerde erhoben hat. In einem Verfahren, in welchem die Post selbst keine Partei war, hat die Post der Behörde mit Verweis auf das Postgeheimnis keine Auskunft über Postsendungen erteilt und wurde dafür mit einer Verwaltungsstrafe von EUR 600 bestraft. Die Post hat diese Strafe bezahlt.

¹ Da die Konzernunternehmen der Österreichischen Post nicht dem Universaldienst unterliegen, sind diese Kennzahlen nicht für den Konzern anwendbar.

² Customer-Satisfaction-Index-(CSI)-Wert: Skala von 0–100, < 50 Punkte: kritisch, 51–60: mäßig, 61–70: gut, 71–80: sehr gut, 81–100: ausgezeichnet

Wien, am 21. Februar 2020

Der Vorstand



DI DR. GEORG PÖLZL
Generaldirektor
Vorstandsvorsitzender



DI WALTER OBLIN
Generaldirektor-Stellvertreter
Vorstand Brief & Finanzen



DI PETER UMUNDUM
Mitglied des Vorstands
Vorstand Paket & Logistik

Bericht über die unabhängige Prüfung der nichtfinanziellen Berichterstattung

An den Vorstand der Österreichische Post Aktiengesellschaft

Wir haben die unabhängige Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit des zusammengefassten konsolidierten Nichtfinanziellen Berichts (im Folgenden „NFI-Bericht“) für das Geschäftsjahr 2019 der Österreichische Post AG, Wien, (im Folgenden auch kurz „Gesellschaft“ genannt) durchgeführt.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des NFI-Berichts in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien. Die Gesellschaft wendet die gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) als Berichtskriterien an.

Die Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst zum einen die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung (insbesondere Auswahl der wesentlichen Themen) sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Nachhaltigkeitsangaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Zum anderen umfasst die Verantwortung die Konzeption, Implementierung und Aufrechterhaltung von Systemen, Prozessen und internen Kontrollen, um die Aufstellung einer Nachhaltigkeitsberichterstattung zu ermöglichen, die frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Verantwortung des Prüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage unserer Prüfungshandlungen eine Beurteilung darüber abzugeben, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Annahme verlassen, dass der NFI-Bericht der Gesellschaft in wesentlichen Belangen nicht mit den gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) übereinstimmt.

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des für derartige Aufträge geltenden International Standard on Assurance Engagements (ISAE 3000) durchgeführt. Danach haben wir unsere Berufspflichten einschließlich Vorschriften zur Unabhängigkeit einzuhalten und den Auftrag unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Wesentlichkeit so zu planen und durchzuführen, dass wir unsere Beurteilung mit einer begrenzten Sicherheit abgeben können.

Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine geringere Sicherheit gewonnen wird. Trotz einer gewissenhaften Planung und Durchführung des Auftrags kann nicht ausgeschlossen werden, dass wesentliche Fehler, rechtswidrige Handlungen oder Unregelmäßigkeiten bei der nichtfinanziellen Berichterstattung unentdeckt bleiben.

Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Prüfers und umfasste insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Befragung von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Konzernebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Nachhaltigkeitsthemen und entsprechender Berichtsgrenzen der Gesellschaft zu erlangen;

- Risikoeinschätzung, Durchführung einer Medienanalyse zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung der Gesellschaft in der Berichtsperiode;
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben zu Umwelt-, Sozial- und Arbeitnehmerbelangen, Achtung von Menschenrechten und Bekämpfung von Korruption und Bestechung, einschließlich der Konsolidierung der Daten;
- Befragungen von Mitarbeitern auf Konzernebene, die für die Ermittlung und Konsolidierung sowie die Durchführung der internen Kontrollhandlungen bezüglich der Angaben zu Konzepten, Risiken, Due Diligence Prozessen, Ergebnissen und Leistungsindikatoren verantwortlich sind;
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente um zu bestimmen, ob qualitative und quantitative Informationen durch ausreichende Nachweise hinterlegt sowie zutreffend und ausgewogen dargestellt sind;
- Befragung von Mitarbeitern im Rahmen eines virtuellen Standortbesuchs bei einer internationalen Tochtergesellschaft (City Express d.o.o.) zur Einschätzung der lokalen Datenerhebungs- und Berichterstattungsprozesse sowie der Verlässlichkeit der gemeldeten Daten;
- analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben, welche zur Konsolidierung auf Konzernebene von allen Standorten gemeldet wurden;
- Einschätzung der Konsistenz der für die Gesellschaft anwendbaren Anforderungen des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) mit den Angaben und Kennzahlen im NFI-Bericht;
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben durch kritisches Lesen des NFI-Berichts.

Gegenstand unseres Auftrages ist weder eine Abschlussprüfung noch eine prüferische Durchsicht von Abschlüssen in Übereinstimmung mit österreichischen berufsüblichen Grundsätzen oder mit den International Standards on Auditing (ISA) oder International Standards on Review Engagements (ISRE). Ebenso ist weder die Aufdeckung und Aufklärung strafrechtlicher Tatbestände, wie z. B. von Unterschlagungen oder sonstigen Untreuehandlungen und Ordnungswidrigkeiten, noch die Beurteilung der Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsführung Gegenstand unseres Auftrages. Darüber hinaus ist die Prüfung zukunftsbezogener Angaben, Vorjahreszahlen, Aussagen aus externen Dokumentationsquellen und Expertenmeinungen sowie Verweise auf weiterführende Berichterstattungsformate der Gesellschaft nicht Gegenstand unseres Auftrages. Die im Rahmen der

Jahresabschlussprüfung geprüften Angaben wurden auf korrekte Übernahme überprüft (keine inhaltliche Prüfung).

Wir erteilen diesen Bericht auf Grundlage des mit der Gesellschaft geschlossenen Auftrags. Bezüglich unserer Verantwortlichkeit und Haftung gegenüber der Gesellschaft und gegenüber Dritten kommt Punkt 7 der Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhänder zur Anwendung.

— Die jeweils aktuelle Fassung der AAB ist über [kpmg.at/aab](https://www.kpmg.at/aab) abrufbar.

Zusammenfassende Beurteilung

Auf Basis unserer Prüfungshandlungen sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der NFI-Bericht der Gesellschaft in wesentlichen Belangen nicht mit den gesetzlichen Vorschriften des Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (§§ 243b und 267a UGB) übereinstimmt.

Wien, am 28. Februar 2020



KPMG Austria GmbH

Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaft

Mag. Peter Ertl e. h.

Wirtschaftsprüfer

Ganz
persönlich.
Die Post —



post.at/ir