



**VERTRAUEN, REGIONALITÄT,  
KUNDENFOKUS**

**ALL DAS MACHT UNS ZUR  
HAUSBANK**



# 374,7

MIO. EURO EIGENMITTEL <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Eigenmittel per 31. Dezember 2020

## KUNDENORIENTIERT IN IHRER REGION.

Die **Anlage-Bank** für Tirol.  
Die **Unternehmer-Bank** für Tirol.  
Die **Wohnbau-Bank** für Tirol.

# INHALT

<b>Vision, Mission, Leitbild und Werte</b>	<b>4</b>
<b>Hauptgeschäftsstellen und Filialen</b>	<b>8</b>
<b>Vorstand, Prokuristen, Aufsichtsrat und Staatskommissär</b>	<b>11</b>
<b>Bericht des Vorstandes</b>	<b>13</b>
Erläuterung zu den Geschäfts- und Rahmenbedingungen	13
Analyse des Geschäftsverlaufes	17
Mitarbeiter	21
Unternehmenskultur	25
Umwelt und Soziales	25
Dank des Vorstandes	27
<b>Bericht des Aufsichtsrates</b>	<b>29</b>
<b>Bilanz zum 31. Dezember 2020</b>	<b>30</b>
<b>Gewinn- und Verlustrechnung 2020</b>	<b>32</b>
<b>Volksbank Tirol Versicherungsservice GmbH (VTV)</b>	<b>34</b>
<b>TeamBank: Ein gutes Geschäftsjahr mit dem fairen Credit</b>	<b>37</b>
<b>Union Investment: Verwaltetes Vermögen auf neuem Rekordniveau</b>	<b>39</b>
<b>Volksbank Tirol – Hausbank der Zukunft</b>	<b>40</b>
<b>Volksbank Tirol begleitet ihre Kunden durch die Corona-Pandemie</b>	<b>42</b>
<b>Kundenzufriedenheit im Fokus</b>	<b>45</b>
<b>Kundenveranstaltungen 2020</b>	<b>46</b>
<b>Die Volksbank Tirol hilft</b>	<b>49</b>
<b>Filialübersicht</b>	<b>52</b>

---



# UNSERE VISION

## EINE STARKE BANK FÜR EIN STARKES LAND.

Die Volksbank Tirol ist eine Regionalbank, die höchstes Kundenvertrauen genießt, den Wohlstand in der Region Tirol fördert und dabei die Menschen in den Mittelpunkt stellt. Die Volksbank Tirol ist die Hausbank für alle Unternehmer und unternehmerisch denkenden Privaten in Tirol, für die Bankgeschäfte Vertrauenssache sind.

# UNSERE MISSION

Unsere Kunden erreichen mit der Volksbank Tirol als Partner ihre Ziele besser, leichter und schneller.  
Das macht die Volksbanken erfolgreicher.



## UNSER LEITBILD

### ALS ANLAGE-, UNTERNEHMER- UND WOHNBAU-BANK INVESTIEREN WIR IN TIROL.

#### **Wir investieren in Tirol und sichern Wirtschaftswachstum und Arbeitsplätze.**

Wir konzentrieren uns auf das Bankgeschäft in Tirol und sichern damit die wirtschaftliche Entwicklung unseres Landes. Wir leben, was wir sind – eine Regionalbank, die sich auf den optimalen Nutzen für ihre Kunden fokussiert. Die Spareinlagen unserer Kunden bleiben in Tirol. Wir finanzieren damit kleine und mittlere Unternehmen sowie den Wohnbau in Tirol, fördern das Wirtschaftswachstum und sichern regionale Arbeitsplätze.

#### **Wir investieren in unsere Mitarbeiter.**

Die ausgezeichnete Ausbildung der Mitarbeiter ist eine besondere Stärke der Volksbank Tirol. Nicht zuletzt macht uns dieser Vorteil zu einer erstklassigen Beraterbank. Langjährige Kunden vertrauen auf die gewohnten und erfahrenen Ansprechpartner vor Ort. Auf die Kompetenz bestens geschulter und motivierter Mitarbeiter in den Bereichen Anlageberatung, Firmenkundengeschäft und Wohnbaufinanzierung ist stets Verlass.

#### **Wir sind eine selbstständige und starke Tiroler Regionalbank.**

Wir sind eine selbstständige Tiroler Regionalbank und bieten professionelle Finanzdienstleistungen, unabhängige und persönliche Beratung sowie bedarfsgerechte Produkte für Firmen- und Privatkunden. Als starke Tiroler Regionalbank sind wir der finanzielle Nahversorger der Tiroler Bevölkerung und nehmen eine führende Rolle als Anlage-, Unternehmer- und Wohnbau-Bank in Tirol ein.

#### **Volksbank Tirol: Die Anlage-Bank für Tirol.**

Als Anlage-Bank mit langjähriger Tradition konzentrieren wir uns darauf, mit innovativen Produkten, erstklassigen Serviceleistungen und persönlicher Beratung unsere Kunden beim Vermögensaufbau, der Vermögensverwaltung und der Vermögensübertragung erfolgreich zu begleiten. Unsere Anlageexperten sorgen dafür, dass das uns anvertraute Geld stets den persönlichen Anforderungen und der aktuellen Marktsituation entsprechend angelegt wird.

#### **Volksbank Tirol: Die Unternehmer-Bank für Tirol.**

Als Unternehmer-Bank sind wir mit unserem Know-how in der Unternehmensberatung der Spezialist für die Finanzierung, Veranlagung und Unternehmensübertragung von kleinen und mittleren Unternehmen. Unsere Firmenkunden schätzen die Präsenz und Kompetenz vor Ort, die damit verbundenen kurzen Entscheidungswege und unsere verantwortungsvolle Kundenberatung. Wir wachsen gemeinsam mit unseren Kunden und sind aufgrund unserer Größe und Kapitalstärke auch in Zukunft in der Lage, erfolgreiche Tiroler Unternehmer mit Krediten zu sehr guten Konditionen zu versorgen und sie auf ihrem Wachstumskurs zu begleiten.

#### **Volksbank Tirol: Die Wohnbau-Bank für Tirol.**

Als Wohnbau-Bank sind wir darauf spezialisiert, unsere Kunden bei der Wohnraumbeschaffung, Wohnbaufinanzierung und Absicherung der eigenen vier Wände mit modernen Finanzdienstleistungen zu versorgen. Mit viel Know-how, Erfahrung und dem Wissen um die aktuellen Landesförderungen schnüren die Wohnbauexperten der Volksbank Tirol ein optimales und kostengünstiges Finanzierungspaket. Unsere Kunden werden bei der Realisierung ihres persönlichen Wohntraums tatkräftig unterstützt.

---

**VOLKSBANK. Vertrauen verbindet.**





Innsbruck

**REGION INNSBRUCK/INNSBRUCK-LAND**



# UNSERE WERTE

## DIE BASIS FÜR UNSEREN ERFOLG.

Werte sind Kern und Antrieb eines jeden Unternehmens. Im sensiblen Finanzbereich ist es besonders wichtig, klare Werte zu haben und diese konsequent zu verfolgen. Als regional verbundene Bank haben wir uns stets an Werten orientiert, die selbstverständlich auch für unsere Kunden wertvoll sind.



### VERTRAUEN

Vertrauen ist die Grundlage jeder guten Beziehung.

Als Volksbank Tirol setzen wir auf vertrauensvolle Kundenpartnerschaften. Vertrauen entsteht durch den persönlichen Kontakt mit dem Berater. Unseren Erfolg verdanken wir in erster Linie unseren treuen Kunden, was wir sehr zu schätzen wissen.



### REGIONALITÄT

Regionalität bedeutet, direkt in der Region zu wirtschaften.

Als Volksbank Tirol konzentrieren wir uns auf Bankgeschäfte in Tirol. Damit sichern wir die wirtschaftliche Entwicklung unseres Landes. Mit viel Herzblut sind wir direkt in der Region für unsere Kunden da und wissen: Nur gemeinsam sind wir stark.



### KUNDENFOKUS

Kundenfokus garantiert Finanzdienstleistungen mit optimalem Nutzen.

Als Volksbank Tirol stehen wir für bedarfsorientierte Kundenberatung und aktive Information. Unsere Kunden profitieren von kurzen Entscheidungswegen mit rascher Geschäftsabwicklung. Wir sind nahe am Kunden und pflegen die Nähe zum Kunden.

**VOLKSBANK. Vertrauen verbindet.**



# HAUPTGESCHÄFTSSTELLEN UND FILIALEN



**Hauptgeschäftsstelle Landeck**  
Malsler Straße 29, 6500 Landeck



**Hauptgeschäftsstelle Innsbruck**  
Meinhardstraße 1, 6020 Innsbruck

## FILIALEN DER REGION OBERLAND

### Filiale Fiss

Untergasse 5  
6533 Fiss

### Filiale Galtür\*

Nr. 40  
6563 Galtür

### Filiale Imst

Kramergasse 1  
6460 Imst

### Filiale Ischgl

Dorfstraße 83  
6561 Ischgl

### Filiale Kappl

Nr. 482  
6555 Kappl

### Filiale Landeck-Perjen\*

Schrofensteinstraße 5  
6500 Landeck

### Filiale Pfunds

Stuben 502  
6542 Pfunds

### Filiale Reutte

Obermarkt 16  
6600 Reutte

### Filiale St. Anton a. A.

Dorfstraße 50  
6580 St. Anton a. A.

### Filiale Serfaus

Untere Dorfstraße 23  
6534 Serfaus

### Filiale Zams\*

Hauptstraße 100  
6511 Zams

## FILIALEN DER REGION INNSBRUCK/INNSBRUCK-LAND

### Filiale Fulpmes\*

Kirchstraße 6  
6166 Fulpmes

### Filiale Hall

Wallpachgasse 6  
6060 Hall

### Filiale Telfs

Weissenbachgasse 2  
6410 Telfs

\* SB-Filiale





**Hauptgeschäftsstelle Schwaz**  
Josef-Wopfner-Straße 8, 6130 Schwaz



**Hauptgeschäftsstelle Kufstein**  
Unterer Stadtplatz 21, 6330 Kufstein

## FILIALEN DER REGION SCHWAZ/ZILLERTAL

**Filiale Brixlegg**  
Marktstraße 40a  
6230 Brixlegg

**Filiale Mayrhofen**  
Hauptstraße 416  
6290 Mayrhofen

**Filiale Fügen**  
Hauptstraße 83  
6263 Fügen

**Filiale Zell a. Z.**  
Gerlosstraße 2  
6280 Zell a. Z.

**Filiale Jenbach\***  
Auf der Huben 1  
6200 Jenbach

## FILIALEN DER REGION UNTERLAND

**Filiale Ebbs\***  
Kirchplatz 1  
6341 Ebbs

**Filiale Kufstein-Endach\***  
Weidach 4  
6330 Kufstein

**Filiale Ellmau**  
Dorf 45  
6352 Ellmau

**Filiale Söll**  
Dorf 126  
6306 Söll

**Filiale Hopfgarten**  
Brixentaler Straße 28  
6361 Hopfgarten

**Filiale St. Johann**  
Hinterkaiserweg 1  
6380 St. Johann

**Filiale Kirchbichl**  
Tiroler Straße 10  
6322 Kirchbichl

**Filiale Walchsee\***  
Johannesstraße 8  
6344 Walchsee

**Filiale Kitzbühel**  
Vorderstadt 24  
6370 Kitzbühel

**Filiale Wörgl\***  
Bahnhofstraße 31  
6300 Wörgl

**Filiale Kössen**  
Alleestraße 1a  
6345 Kössen

**VOLKSBANK. Vertrauen verbindet.**







# VORSTAND, PROKURISTEN UND AUFSICHTSRAT

## VORSTAND

### Dir. Mag. Markus Hörmann

Vorsitzender  
Mieming

### Dir. Mag. Martin Holzer

Vorsitzender-Stellvertreter  
Landeck

### Dir. Werner Foidl bis 8.9.2020

Wörgl

## PROKURISTEN

### Gerald Gleixner

### Michael Jörg

### Florian Kayed bis 13.8.2020

### Gerald Lechner

### Hubert Lenhart

### Andreas Mißlinger, MBA

### Robert Petutschnigg

### Stefan Posch

### Dr. Andreas Praxmarer bis 8.2.2020

### MMag. Dr. Thomas Schiendl

### Michael Senn

### Josef Tratter

### Leopold Viereder

## AUFSICHTSRAT

### VORSITZENDE

#### Vorsitzender

### Mag. Robert Oelinger

Innsbruck

#### 1. Vorsitzender-Stellvertreter

### Walter Gaim

Prutz

#### 2. Vorsitzender-Stellvertreter

### Mag. Martin Singer, MAS

Schwaz

### MITGLIEDER

### Dr. Maximilian Ellinger

Schwoich

### Walter Oberhollenzer

Stans

### Dr. Johannes Roilo

Innsbruck

### Mag. Claus Huter

Kufstein

### Mag. (FH) Thomas Kneringer

Flirsch

### VOM BETRIEBSRAT DELEGIERT

### Andrea Ager

### Christoph Nöbl

### Anna Reiter, MSc

### Harald Stock bis 10.12.2020

### Stefan Riedel ab 10.12.2020

### STAATSKOMMISSÄR

#### Ministerialrätin

### Mag. Elisabeth Vitzthum

#### Ministerialrat

### Mag. Martin Rupprechter



*Der Vorstand der Volksbank Tirol AG*

*Von links: Vorstandsvorsitzender-Stellvertreter Mag. Martin Holzer und Vorstandsvorsitzender Mag. Markus Hörmann*

---



# BERICHT DES VORSTANDES

## ERLÄUTERUNG ZU DEN GESCHÄFTS- UND RAHMENBEDINGUNGEN

Die COVID-19-Pandemie hat bisher nicht nur weltweit unzählige Menschenleben gekostet, sondern auch aufgrund der gesundheitspolitischen Maßnahmen zu ihrer Eindämmung die größte Wirtschaftskrise seit Jahrzehnten ausgelöst. Der konjunkturelle Einbruch der Weltwirtschaft im Frühjahr 2020 war jedoch weniger stark und die Erholung seit Mai 2020 stärker als erwartet. Allerdings führten die folgenden Infektionswellen zu einer vorübergehenden Abschwächung der konjunkturellen Erholung.

Die OECD rechnete in ihrer Anfang Dezember veröffentlichten Prognose mit einem Rückgang des globalen BIP im Jahr 2020 um 4,2 %. Der Einbruch der US-Wirtschaft fiel im Jahr 2020 geringer aus als in Europa. Laut OECD schrumpfte das BIP im Jahr 2020 um 3,7 %, bevor es in den Folgejahren wieder steigen sollte.

China, das Land, in dem die Pandemie ihren Ausgang nahm, zeigte sich äußerst rigoros sowohl in deren Bekämpfung als auch in der wirtschaftspolitischen Gegensteuerung. Somit wies China als einzige große Volkswirtschaft der Welt 2020 ein positives Wachstum auf und wird voraussichtlich auch in den Folgejahren stärker als die Weltwirtschaft wachsen. Die OECD erwartete für 2020 ein Jahreswachstum von 1,8 %.

Das Wirtschaftswachstum in der CESEE-6-Region brach 2020 um rund 5,0 % ein. Für 2021 wird eine moderate Erholung von 3,8 % und für 2022 von 3,6 % erwartet.

Die Wirtschaftsleistung des Euroraums brach gemäß der Prognose des Eurosystems im Jahr 2020 infolge der COVID-19-Pandemie um rund 7,5 % ein. Maßnahmen zur Eindämmung der Infektionswellen werden die Wirtschaft in einem abnehmenden Ausmaß auch noch im Jahr 2021 belasten, wobei mit einem Wirtschaftswachstum von 3,6 % gerechnet wird.

Österreichs Wirtschaft erholte sich vom tiefen Konjunkturinbruch im ersten Halbjahr 2020 über die Sommermonate rascher als erwartet. Die Infektionswellen führten jedoch zu einem erneuten Konjunkturinbruch im vierten Quartal. Die weitere Konjunktorentwicklung wird maßgeblich vom Verlauf der COVID-19-Pandemie bestimmt. Nach dem Auslaufen der gesundheitspolitischen Maßnahmen und einer mit Jahresende 2021 erfolgreich umgesetzten medizinischen Lösung erwartet die OeNB einen kräftigen konjunkturellen Aufholprozess. Nach einem Rückgang

des realen BIP im Ausmaß von 7,1 % im Jahr 2020 wird für die Jahre 2021 bis 2023 mit Wachstumsraten von 3,6 %, 4,0 % bzw. 2,2 % gerechnet. Die Arbeitslosenquote nach nationaler Definition stieg 2020 auf 10,2 % und sinkt bis 2023 nur geringfügig auf 8,9 %. Ein stärkerer Anstieg der Arbeitslosigkeit wird durch die Kurzarbeitsprogramme verhindert. Laut einer OeNB-Inflationsprognose vom Dezember 2020 sank die HVPI-Inflationsrate im Jahr 2020 gegenüber dem Vorjahr leicht und lag bei 1,3 %. Im Jahr 2021 steigt die HVPI-Inflationsrate angesichts weiterhin bestehender freier Produktionskapazitäten nur moderat auf 1,4 % an und wird in den Jahren 2022 und 2023 jeweils 1,7 % erreichen.

Bei den Tourismusexporten muss mit hohen Verlusten gerechnet werden. Der Rückgang der Exporte von Gütern und Dienstleistungen betrug für das Gesamtjahr 2020 über 10 %.

Durch den starken Wirtschaftseinbruch sowie die umfangreichen fiskalischen Stützungsmaßnahmen verschlechterte sich der Budgetsaldo 2020 auf etwa -9,2 % des BIP (nach +0,7 % des BIP 2019). In den Folgejahren ermöglichen das Auslaufen vieler diskretionärer Maßnahmen (insbesondere Kurzarbeit, Fixkostenzuschuss und Umsatzerersatz) und die konjunkturelle Erholung wieder einen graduellen Abbau des Defizits, sodass für 2023 ein Budgetsaldo von -1,4 % des BIP erwartet wird. Durch die hohen Defizite sowie die schwache BIP-Entwicklung stieg die Staatsschuldenquote 2020 und 2021 sehr stark an (auf 83,3 % bzw. 86,4 % des BIP) und geht danach bis 2023 geringfügig auf 82,5 % des BIP zurück.

Der EZB-Rat beschloss am 10. Dezember 2020, den Zinssatz für die Hauptrefinanzierungsgeschäfte und die Zinssätze für die Spitzenrefinanzierungsfazilität und die Einlagefazilität unverändert bei 0,00 %, 0,25 % bzw. -0,50 % zu belassen. Weiters wurde beschlossen, das Pandemie-Notfallankaufprogramm (Pandemic Emergency Purchase Programme – PEPP) um 500 Mrd. Euro auf insgesamt 1.850 Mrd. Euro zu erweitern. Außerdem wurde der Zeithorizont für die Nettoankäufe im Rahmen des PEPP bis mindestens Ende März 2022 verlängert. Diese und weitere ergriffene geldpolitische Maßnahmen werden dazu beitragen, die günstigen Finanzierungsbedingungen während der Pandemie aufrechtzuerhalten, die Kreditvergabe an alle Wirtschaftssektoren zu fördern, die Konjunktur zu unterstützen und dadurch mittelfristig Preisstabilität zu gewährleisten.





Walchsee, Lochner Wasserfall

**REGION UNTERLAND**



## BERICHT DES VORSTANDES

Das Einlagenwachstum privater Haushalte bei österreichischen Banken veränderte sich bis Ende September 2020 mit Ausbruch der COVID-19-Pandemie nur in geringem Ausmaß. Im September lag die Jahreswachstumsrate bei 5,2 % und damit geringfügig über dem Wert von Dezember 2019 (4,6 %). Der Aufbau täglich fälliger Einlagen zulasten gebundener Gelder hielt auch im bisherigen Verlauf der COVID-19-Pandemie an. Der kapitalgewichtete Durchschnittszinssatz für neue Einlagen mit vereinbarter Laufzeit lag in Österreich im September 2020 mit 0,20 % nur um 13 Basispunkte über jenem von täglich fälligen Einlagen (0,07 %). Unternehmenseinlagen, die zu einem Großteil täglich fällig gehalten werden, stiegen mit Ausbruch der COVID-19-Pandemie sowohl in Österreich als auch im Euroraum sprunghaft an.

Im Februar 2020 lagen die jeweiligen Wachstumsraten noch bei 5,4 % (Österreich) bzw. 6,7 % (Euroraum), um in weiterer Folge auf 20,2 % bzw. 19,5 % (September 2020) anzusteigen. Aufgeschobene Investitionen dürften mitunter ein Grund für die stark steigenden Unternehmenseinlagen sein. Mit Ausbruch der COVID-19-Pandemie ging das Wachstum von Konsumkrediten, welches im Dezember 2019 noch bei -0,4 % lag, auf bis zu -5,3 % im September 2020 zurück. Die Jahreswachstumsrate für Wohnbaukredite lag im gesamten Zeitraum 2020 bei mindestens 5,5 % und wies im September 5,9 % auf.

In Summe lag das Kreditwachstum privater Haushalte im September 2020 mit 3,7 % um 0,6 % Punkte über der Entwicklung im Euroraum (3,1 %). Das Kreditwachstum nichtfinanzieller Unternehmen legte in Österreich mit Ausbruch der COVID-19-Pandemie deutlich zu, die Jahreswachstumsrate stieg von 5,4 % im Februar bis auf 7,2 % im April. In den Folgemonaten nahm die Wachstumsdynamik wieder ab, mit 5,8 % (September 2020) blieb das Kreditwachstum bei Unternehmen in Österreich jedoch weiterhin auf hohem Niveau. Neben den nationalen Handlungen (z. B. staatliche Garantieprogramme für Unternehmenskredite) dürften auch die geldpolitischen Maßnahmen des Eurosystems (z. B. gezielte längerfristige Refinanzierungsgeschäfte) das Kreditwachstum des Unternehmenssektors gestützt haben.

In Tirol sank die Sachgütererzeugung in den ersten neun Monaten unterdurchschnittlich, im dritten Quartal fiel dann die Bauproduktion hinter den bundesweiten Trend zurück. Die Entwicklung des Einzelhandelsumsatzes blieb über die gesamten ersten neun Monate unterdurchschnittlich.

Während im Gesamtjahr 2020 auch der Rückgang der Nächtigungen im Tourismus geringer als im Mittel aller Bundesländer ausfiel, hatten die diesbezüglichen Einschränkungen doch überdurchschnittliche Folgen. Der Tiroler Arbeitsmarkt erlitt 2020 den österreichweit höchsten Anstieg an Personen in Arbeitslosigkeit oder Schulung. Im ersten Halbjahr erfuhr die Tiroler Wirtschaft auch den bundesweit stärksten Rückgang der Bruttowertschöpfung. Eine positivere Entwicklung war in der ersten Jahreshälfte bei den Warenausfuhren zu erkennen. Mit einem geringen Minus belegte Tirol im Bundesländervergleich den zweiten Platz.

Die Volksbank Tirol ist als zugeordnetes Kreditinstitut Teil des Kreditinstitute-Verbundes (Haftungs- und Liquiditätsverbund) mit der VOLKSBANK WIEN AG (VBW) als Zentralorganisation iSd § 30a BWG.

Der Verbund dient sowohl dem geregelten Transfer von Liquidität zwischen den Mitgliedern (Liquiditätsverbund) als auch der Erbringung sonstiger Leistungen zwischen den Mitgliedern (Haftungsverbund), verbunden mit Weisungsrechten der Zentralorganisation. Damit ist eine indirekte Absicherung der Gläubiger aller Mitglieder gegeben. Direkte Forderungsrechte Dritter gegen die Vertragsparteien werden durch den Vertrag nicht begründet. Die Zentralorganisation ist verpflichtet, die Liquiditätsversorgung der zugeordneten Kreditinstitute sowie die Einhaltung der regulatorischen Eigenmittelerfordernisse durch den Verbund sicherzustellen. Somit kann sowohl den wirtschaftlichen Herausforderungen in einem sich ändernden Marktumfeld als auch den steigenden regulatorischen Erfordernissen noch besser begegnet werden.

Die aufsichtsrechtlichen Bestimmungen der Teile 2 bis 8 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013 sind vom Kreditinstitute-Verbund auf konsolidierter Basis einzuhalten.

Der Kreditinstitute-Verbund ruht auf drei Säulen:

- dem Haftungsverbund (§ 30a Abs 1 Z 2 BWG)
- dem Liquiditätsverbund (§ 30a Abs 10 BWG)
- den Generellen und Individuellen Weisungen (§ 30a Abs 10 BWG)

FitchRatings, die internationale Agentur für Bankratings, hat am 16. November 2020 für den Volksbanken-Verbund und die Volksbanken das Langfrist-Rating mit „BBB“ bestätigt, aber mit Ausblick „negativ“. Seit 1. Jänner 2019 fungiert die Einlagensicherung AUSTRIA Ges. m. b. H. als einheitliche Sicherungseinrichtung.



REGION INNSBRUCK/  
INNSBRUCK-LAND



## Bremetall Sonnenschutz UNSERE KUNDEN. UNSERE PARTNER.

Thaur

Bremetall Sonnenschutz steht für Qualität, Innovation und eine zukunftsweisende grüne Technologie. Die vielfältige Palette textiler Sonnenschutzprodukte für den Außenbereich wird – wie die Beratung durch die Volksbank – auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten. Screens, Markisen und Sonnensegel werden ausschließlich in Österreich produziert und bringen „Sonnenlicht in Balance“.

*Im Bild von links: Volksbank-Filialleiter Harald Stock mit Geschäftsführer DI Marko Überegger*





# BERICHT DES VORSTANDES

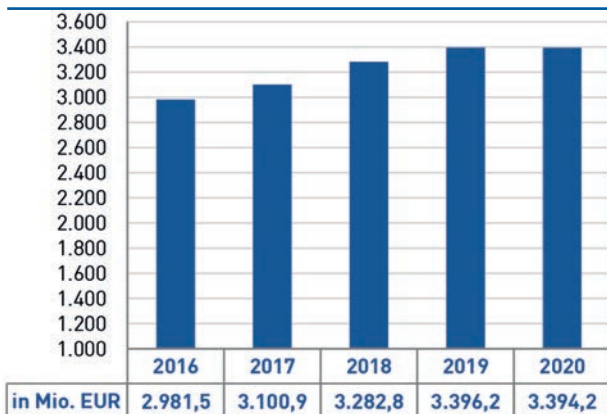
## ANALYSE DES GESCHÄFTSVERLAUFES

Die Volksbank Tirol ist eine selbstständige regionale Bank, die ihre Geschäftstätigkeit auf den Raum Tirol konzentriert. In ihrem Einzugsgebiet versteht sich die Bank vor allem als Finanzierungspartner der Klein- und Mittelbetriebe sowie der Privatkunden.

Als gesetzlicher Revisionsverband hat der Österreichische Genossenschaftsverband (Schulze-Delitzsch) den gesetzlichen Auftrag, den Jahresabschluss, den Lagebericht und die Gebarung der Volksbank Tirol zu prüfen.

Leistungsfähigkeit, Rentabilität und eine solide Eigenmittelausstattung nehmen in der Geschäftspolitik einen hohen Stellenwert ein. Im Sinne der Strategie der „Kundenpartnerschaft“ ist es ein wesentliches Ziel der Volksbank Tirol, ihr Produktportfolio und ihre Vertriebsorganisation nach den aktuellen Kundenbedürfnissen auszurichten sowie Kosten und Erträge zu optimieren, um ihre Leistungsfähigkeit als Regionalbank, ihre Rentabilität und Eigenmittelausstattung weiter zu verbessern. Das genossenschaftliche Prinzip, das auf dem Mitbegründer des Genossenschaftswesens Hermann Schulze-Delitzsch beruht, steht für die Volksbank Tirol stets im Fokus ihrer gesamten Tätigkeit. Der Schulze-Delitzsch-Grundsatz „Wer partnerschaftlich denkt, handelt nachhaltig“ hat einen hohen Stellenwert im Umgang mit Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern. Die Unternehmenspolitik der Volksbank Tirol ist in diesem Sinne auf langfristige Stabilität und Nachhaltigkeit ausgerichtet. Die Geschäftsbereiche der Volksbank Tirol umfassen das Kredit-, Einlagen- und Wertpapierdepotgeschäft.

### Bilanzsumme

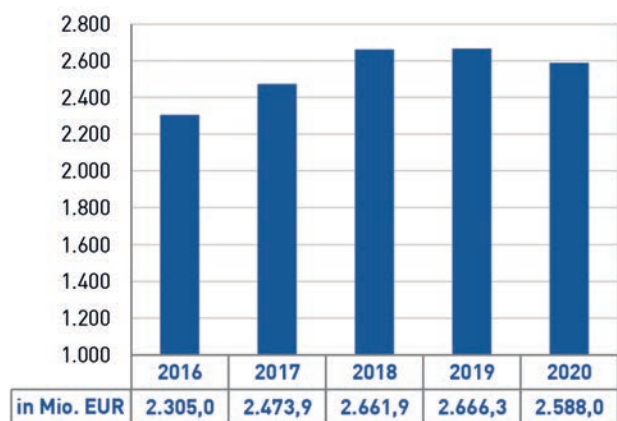


Die allgemeine wirtschaftliche Lage in Österreich gab die Rahmenbedingungen für die Unternehmen der Region vor. Die durch die COVID-19-Pandemie belastete wirtschaftliche Situation der Region wirkte sich negativ auf das Geschäftsjahr 2020 aus. Die Bilanzsumme verringerte sich im Vergleich zu 2019 um 1,94 Mio. Euro und betrug zum 31. Dezember 2020 3.394,2 Mio. Euro.

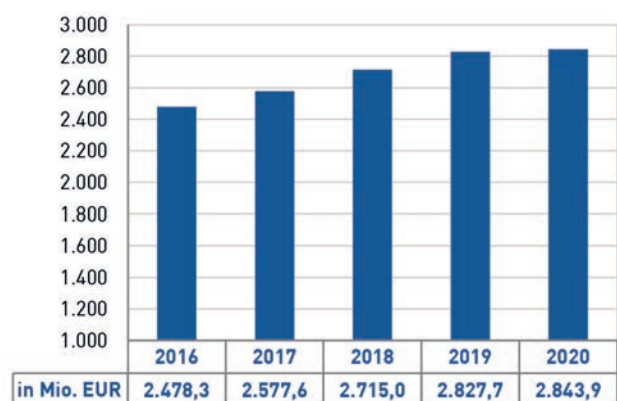
Aufgrund einer leicht geänderten Refinanzierungsstruktur haben sich die Primäreinlagen gegenüber dem Vorjahr um 3,3 % reduziert.

Die Kreditvergabe war weiterhin auf ein qualitatives Wachstum (ausreichende Besicherung und gute Kundenbonität) ausgerichtet. Das Kreditvolumen konnte gegenüber dem Vorjahr um 0,6 % gesteigert werden.

### Verbindlichkeiten gegenüber Kunden



### Forderungen an Kunden





REGION OBERLAND



## Elektro Müller UNSERE KUNDEN. UNSERE PARTNER.

### Landeck

„Ein Begriff für Zuverlässigkeit“ – so lautet der Leitspruch der Firma Elektro Müller. Aus diesem Grund schätzt man auch die Volksbank seit Jahrzehnten als Hausbank des Vertrauens bei Elektro Müller. Elektroinstallationen, Küchenstudio, Geräteservice, Multimedia und zukunftssichere Energieversorgung mit Photovoltaik: Elektro Müller realisiert die Vorstellungen der zufriedenen Kunden aus nah und fern.



*Im Bild von links: Johannes, Gerhard und Markus Müller mit Volksbank-Kundenberater Christoph Nöbl*



## BERICHT DES VORSTANDES

Das Kunden-Depotvolumen konnte um 3,6 % gesteigert werden. Das im Berichtsjahr niedrige Zinsniveau wirkte sich negativ auf die Ertragslage aus. Dieser Entwicklung wurde mit einer sparsamen Gebarung entgegengewirkt.

Um den Kundenbedürfnissen noch besser gerecht zu werden, wurden im Geschäftsjahr 2020 verstärkt Investitionen für Digitalisierung vorgenommen. Weiters wurde nach Abschluss der Implementierung des MarktService-Centers Passiv und des KundenServiceCenters im Jahr 2019 im Geschäftsjahr 2020 mit der Einführung des Markt-ServiceCenters Aktiv gestartet.

Die lokale Volksbank und deren Filialen mit Beratung sind primärer Vertriebskanal. Die Digitalisierungsmaßnahmen unterstützen das Geschäftsmodell mit digitalen Produkten und Services. Die Nähe zum Kunden bleibt auch in Zukunft ein wesentliches Asset der Volksbank Tirol.

Aufgrund des anhaltend niedrigen Zinsniveaus und der im Jahr 2020 erstmalig zu berücksichtigenden Vorsorgen für marktinduzierte Modifikationen verringerte sich der Nettozinsertrag gegenüber dem Vorjahr um 6,2 % auf 43,7 Mio. Euro. Auch das Dienstleistungsgeschäft war von der COVID-19-Pandemie negativ geprägt. Trotz der herausfordernden Rahmenbedingungen konnte der Provisions-saldo um 3,0 % gegenüber dem Vorjahr gesteigert werden.

Wie bereits in den Vorjahren wurde im Jahr 2020 ein hohes Augenmerk auf die Kostenentwicklung gelegt. Der Kosten-Ertrags-Koeffizient (Verhältnis der Betriebsaufwendungen zu den Betriebserträgen) konnte gegenüber dem Vorjahr von 77,7 % auf 74,8 % verbessert werden.

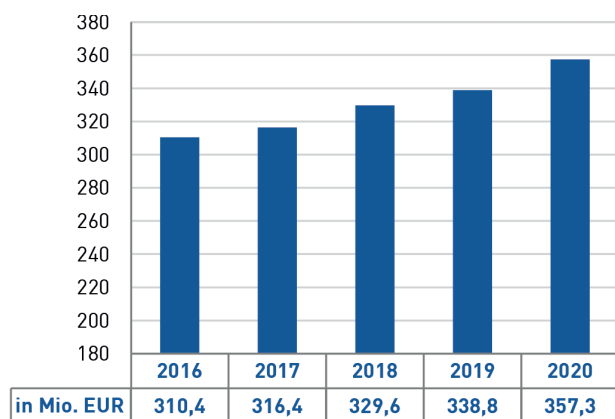
Wegen der Vorsorgen im Kreditbereich, welche im Wesentlichen auf Post-Model Adjustments für in der Zukunft erwartete, jedoch zum Bilanzstichtag noch nicht eingetretene Forderungsausfälle aus der COVID-19-Pandemie zurückzuführen sind, reduzierte sich das EGT entsprechend.

Die Eigenmittel betragen zum 31. Dezember 2020 374,7 Mio. Euro, wobei sich der Anpassungsbetrag aufgrund der IFRS9-Übergangsbestimmungen auf 17,8 Mio. Euro belief. Die Eigenmittelquote bezogen auf das Gesamtrisiko zum 31. Dezember 2020 errechnet sich mit 19,6 %, die Kernkapitalquote betrug 18,7 %.



*Die hervorragende Kapitalausstattung der Volksbank Tirol bedeutet Sicherheit für die Kunden und ist eine solide Basis für ein gesundes Wachstum in der Zukunft.*

### Kernkapital



## REGION SCHWAZ/ZILLERTAL



# H.T.S. Transport UNSERE KUNDEN. UNSERE PARTNER.

## Stans

Das Transportunternehmen H.T.S. bringt unter dem Motto „heben, liefern, lagern“ Waren auf den Weg – und das seit mehr als 60 Jahren. Die Spezialfahrzeuge sind auf allen europäischen Straßen unterwegs. Durch echte Tiroler Handschlagqualität entsteht Nähe zu den Kunden, deren Zufriedenheit das oberste Credo ist. Das wird mit Kompetenz und Freundlichkeit erreicht. H.T.S. ist – genau wie die Volksbank – ein Partner, auf den man zählen kann.

*Im Bild von links: Josef Troppmair, Geschäftsführer Hubert Troppmair und Hubert Troppmair jun. mit Volksbank-Kundenberater Erich Lentner*





# BERICHT DES VORSTANDES

## MITARBEITER

Die Volksbank Tirol beschäftigte 317 Mitarbeiter (Vollzeitäquivalente) per 31. Dezember 2020. Durch ein gemeinsames Verständnis von Vertrauen, Regionalität und Kundenfokus dürfen wir auf ein erfolgreiches Jahr 2020 zurückblicken. Nicht zuletzt ist es unseren leistungsstarken Mitarbeitern zu verdanken, dass Herausforderungen im vergangenen Geschäftsjahr erfolgreich gemeistert wurden und unsere Kunden Qualität auf höchstem Niveau erfahren durften.

Wir sind stolz darauf, dass wir im vergangenen Geschäftsjahr 21 neue motivierte Mitarbeiter in der Volksbank Tirol begrüßen durften. Für sie fand im Jänner 2020 die jährliche „Willkommen@Volksbank“-Veranstaltung statt, bei der ihnen die Volksbank Tirol vorgestellt wurde und sie die Gelegenheit erhielten, Fragen direkt an den Vorstand zu richten.

### Entwicklungs- und Weiterbildungsangebot

Wir rüsten uns vorausschauend für die Zukunft und streben eine nachhaltig erfolgreiche Positionierung als Tiroler Regionalbank an. Wir möchten unsere Marktposition und Wahrnehmung als Beraterbank ausbauen: als „die Hausbank“, welche innovative Produkte mit erstklassigem Service und einer kundenorientierten, persönlichen Beratung verbindet. Dafür sind unsere Mitarbeiter unser wertvollstes Kapital. Um auch in Zeiten der Pandemie individuelle Weiterbildungs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten zu schaffen, fand im vergangenen Jahr eine weitläufige Umstellung von Präsenz- auf Onlineseminare statt. Durch rasches Handeln und die gute Zusammenarbeit mit der Volksbank Akademie war es auch im vergangenen Jahr möglich, ein umfassendes Bildungsprogramm in gewohnt hoher Qualität anzubieten.

Damit alle neueintretenden Mitarbeiter über fundiertes Bankwissen verfügen, absolvierten 21 Kollegen im Jahr 2020 die Basisausbildung der Volksbank Tirol. Darin werden Grundlagen in den Bereichen Volkswirtschaftslehre, Recht, Giro- und Spargeschäft sowie Kredit- und Provisionsgeschäft vermittelt.

Um die zentralen Werte Vertrauen, Regionalität und Kundenfokus in unserer erstklassigen Beratungsleistung spürbar zu machen, absolvierten acht Kollegen im Jahr 2020 die Kundenberaterausbildung. Sie haben in den letzten zwei Jahren großes Engagement gezeigt und bei der Prüfung am 12. und 13. Oktober 2020 in Schwaz ihr Können unter Beweis gestellt.

Wir durften Lisa Hofer, Monika Hofer, Rebecca Lettenbichler, Margit Oberladstätter, Nicola Öttl, Sarah Schwenninger, Jasmin Strigl und Victor Westerthaler zum erfolgreichen Abschluss dieser Ausbildung gratulieren.

Auch für unsere Führungskräfte enthielt das umfassende Bildungsprogramm spannende Module. Um angehende, aber auch langjährige Führungskräfte in ihrem täglichen Tun zu fördern, wurden die Lehrgänge „Führungskräfte Professional“ und „Führungskräfte Senior“ angeboten. Insgesamt beschäftigten sich im Rahmen dieser Ausbildung acht Führungskräfte mit Grundsätzen sowie mit unterschiedlichen Tools und Werkzeugen zum Thema Mitarbeiterführung.

Gute Kommunikation ist nicht nur wichtig, sondern sogar entscheidend für langfristige Kundenbeziehungen. Zur einheitlichen Kommunikation unserer Risikostrategie wurde im vergangenen Jahr ein Impulstraining für Firmenkundenberater konzipiert. Weiters wurden im Zuge dessen aktuelle Herausforderungen im wirtschaftlichen Umfeld und hilfreiche Tipps zur erfolgreichen Gesprächsführung mit dem Kunden erläutert.



Da die neuen Rahmenbedingungen viele Besonderheiten und ein neues digitales Arbeitsumfeld mit sich brachten, wurde unser Bildungsprogramm um einzelne Module mit digitalem Fokus erweitert. So wurde durch die Blended-Learning Trainings „Virtuelle Führung“, „Virtuelle Meetings“ und „Virtuelle Zusammenarbeit“ ein angemessener Rahmen für Inspiration und Erfahrungsaustausch geschaffen. Im Fokus standen Besonderheiten des virtuellen Führens, neue Möglichkeiten der virtuellen Interaktion, der Einsatz neuer Medien sowie die Moderation in virtuellen Räumen.

## BERICHT DES VORSTANDES

### Volksbank-Erfolgsgeschichten

Ergebnisse einer Studie zeigten, dass die Volksbank von Kunden und externen Partnern meist positiver wahrgenommen wird als von den eigenen Mitarbeitern. Dahingehend hatten alle Führungskräfte in den letzten Monaten die Aufgabe, sich im Team die gemeinsame Frage nach den Potenzialen sowie den positiven Erfolgsgeschichten, die sich am Zielbild der Volksbank orientieren, zu stellen. Insgesamt wurden von 150 Führungskräften mehrere Interviews zum Thema „persönliche Erfolge“ in der Volksbank geführt. Ein Expertengremium wählte letztlich aus 270 Erfolgsgeschichten eine Erfolgsgeschichte pro Verbundbank zur Verfilmung aus. Auch die Vorstände schilderten in einem Interview ihre persönliche Sichtweise zum Thema „Erfolg“.

### Volksbank Fit

Der Erfolg der Volksbank Tirol hängt in hohem Maß vom Engagement, der Kompetenz, der Begeisterung und der Gesundheit ihrer Mitarbeiter ab. Da uns nicht nur die finanzielle Gesundheit unserer Kunden, sondern auch die körperliche Fitness und der Zusammenhalt unserer Mitarbeiter am Herzen liegen, sind wir besonders stolz auf unser einzigartiges Gesundheits- und Fitnessangebot im Rahmen von „Volksbank Fit“. Aufgrund der Pandemie war auch in diesem Bereich eine Anpassung unseres Angebots notwendig.

Da aufgrund der COVID-19 geschuldeten Situation die Nutzung unseres Fitnessstudios nur eingeschränkt möglich war, brachte Diplomtrainer Gerhard Außerlechner mit seiner Frau Andrea den Sport per Livestream zu unseren Mitarbeitern nach Hause. So fanden unterschiedliche Trainingseinheiten getreu dem Motto „WIR trainieren weiter: GEMEINSAM“ unter detaillierter Anleitung im digitalen Format statt. Auch mit der Organisation einer kostenlosen Grippe- bzw. Zeckenimpfung und den Obstwochen leisteten wir als Arbeitgeber einen Beitrag für eine gesunde Zukunft.

### Mitarbeitererehrungen

Die Kunden der Volksbank Tirol schätzen eines ganz besonders: langfristig gleichbleibende Ansprechpartner. Aus diesem Grund ist es der Unternehmensleitung jedes Jahr ein großes Anliegen, ihre Wertschätzung für loyale und wertvolle Leistungen sowie hohe Mitarbeitertreue zum Ausdruck zu bringen. Leider konnten die Mitarbeitererehrungen wegen der Pandemie im Jahr 2020 nicht im gewohnten Rahmen abgehalten werden. Führungskräfte bedankten sich im kleinen Rahmen herzlich für den immerwährenden Arbeitseinsatz und die langjährige Loyalität.

*Unter Anleitung von Gerhard Außerlechner und seiner Frau Andrea hielten sich Volksbank-Mitarbeiter von zu Hause aus fit.*







Die Zusammenarbeit des Vorstandstrios beruhte stets auf Vertrauen. Von links: Mag. Martin Holzer, Werner Foidl und Mag. Markus Hörmann

## JUBILARE

### 45 Dienstjahre

Dir. Werner Foidl, Heimo Mayer

### 40 Dienstjahre

Johann Leo, Christian Nimmervoll, Kathrin Schlorhauser, Margit Stark, Leopold Viereder, Anita Volgger

### 35 Dienstjahre

Hannes Leitinger, Karl-Josef Probst

### 30 Dienstjahre

Erika Bilgeri, Claudia Blaschek, Mag. Hubert Funder, Beate Hotz, Elke Mungenast, Birgit Schneider, Erich Scharf

### 25 Dienstjahre

Richard Gugglberger, Armin Lorenz, Martin Peer, Kerstin Schatz

## Personelle Änderung im Vorstand

Werner Foidl schied mit 31. Juli 2020 aus dem Vorstand der Volksbank Tirol AG aus und trat nach 45 Dienstjahren in der Volksbank den wohlverdienten Ruhestand an. Seine Agenden wurden vom Vorstandsvorsitzenden Mag. Markus Hörmann übernommen. Gemeinsam mit Mag. Martin Holzer wird die Bank seither von zwei Vorständen geführt.

Werner Foidl zeichnete insbesondere für die Marktfolgebereiche verantwortlich. Dabei verbesserte er nachhaltig Prozessabläufe und sorgte für ein reibungsloses Funktionieren des gesamten Bankbetriebes. Zu den weiteren Meilensteinen seiner beruflichen Laufbahn zählte auch der erfolgreiche Zusammenschluss der Volksbank Tirol Innsbruck-Schwaz AG mit der Volksbank Landeck eG und der Volksbank Kufstein-Kitzbühel eG zur heutigen Volksbank Tirol AG.

Unter der gemeinsamen Führung mit seinen beiden Vorstandskollegen entwickelte sich die Volksbank Tirol in den letzten Jahren zu einer der kapitalstärksten Banken des Landes.

Wir bedanken uns für die Loyalität sowie den Einsatz zum Wohle der Bank. Für die Zukunft wünschen wir Werner Foidl alles Gute und beste Gesundheit.



Mit einer Torte mit der Aufschrift „Alles Gute zum Ruhestand“ wurde Werner Foidl feierlich verabschiedet.



## Hauschild Installationen UNSERE KUNDEN. UNSERE PARTNER.

### Kitzbühel

Hauschild Installationen garantiert professionelle Beratung in Sachen Gebäudetechnik und Badarchitektur. Größter Wert wird dabei auf die Nachhaltigkeit gelegt. Umweltfreundliche Anlagen begeistern die Kunden. Ob Gas-, Wasser- und Heizsysteme, alternative Energien, Hallen- und Freibäder oder moderne Komplettbäder – alles kommt aus einer Hand. Dabei kann man – wie bei der Volksbank – auf Kompetenz zählen.

*Im Bild von links: Volksbank-Filialleiter Erich Scharf mit Geschäftsführer Peter Hauschild*





# BERICHT DES VORSTANDES

## UNTERNEHMENSKULTUR

Die Volksbank Tirol ist gegen jede Form von Diskriminierung, Korruption und Geldwäsche und setzt sich für die Einhaltung der Menschenrechte ein. Diese Grundsätze sind im „Code of Conduct“ festgehalten, der auf der Homepage der Volksbank Tirol für jedermann abrufbar ist. Der „Code of Conduct“ bildet die Grundlage und dient als Hilfestellung für rechtlich und moralisch bzw. ethisch einwandfreies Handeln jedes einzelnen Mitarbeiters.



Mit dem „Code of Conduct“ soll sichergestellt werden, dass sowohl die Interessen der Volksbank Tirol als auch jene ihrer Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner hinreichend geschützt, Kundenbindungen intensiviert, Risiken minimiert und schließlich die Mitarbeiter für wertorientiertes und richtiges Handeln sensibilisiert werden.

Datenschutz und Datensicherheit haben in der Volksbank Tirol einen hohen Stellenwert und daher wird der gesetzliche Auftrag, den Schutz der Daten von Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern sowie von Betriebsgeheimnissen zu gewährleisten, sehr ernst genommen.

Wesentliche Beiträge für die Datensicherheit bieten die sichere IT-Landschaft, umfassende Schulungen der Mitarbeiter sowie die strikten Verträge mit Geschäftspartnern.

## UMWELT UND SOZIALES

Umwelt- und Klimaschutz, Energieeffizienz und Ressourcenschonung sind der Volksbank Tirol ein zentrales Anliegen.

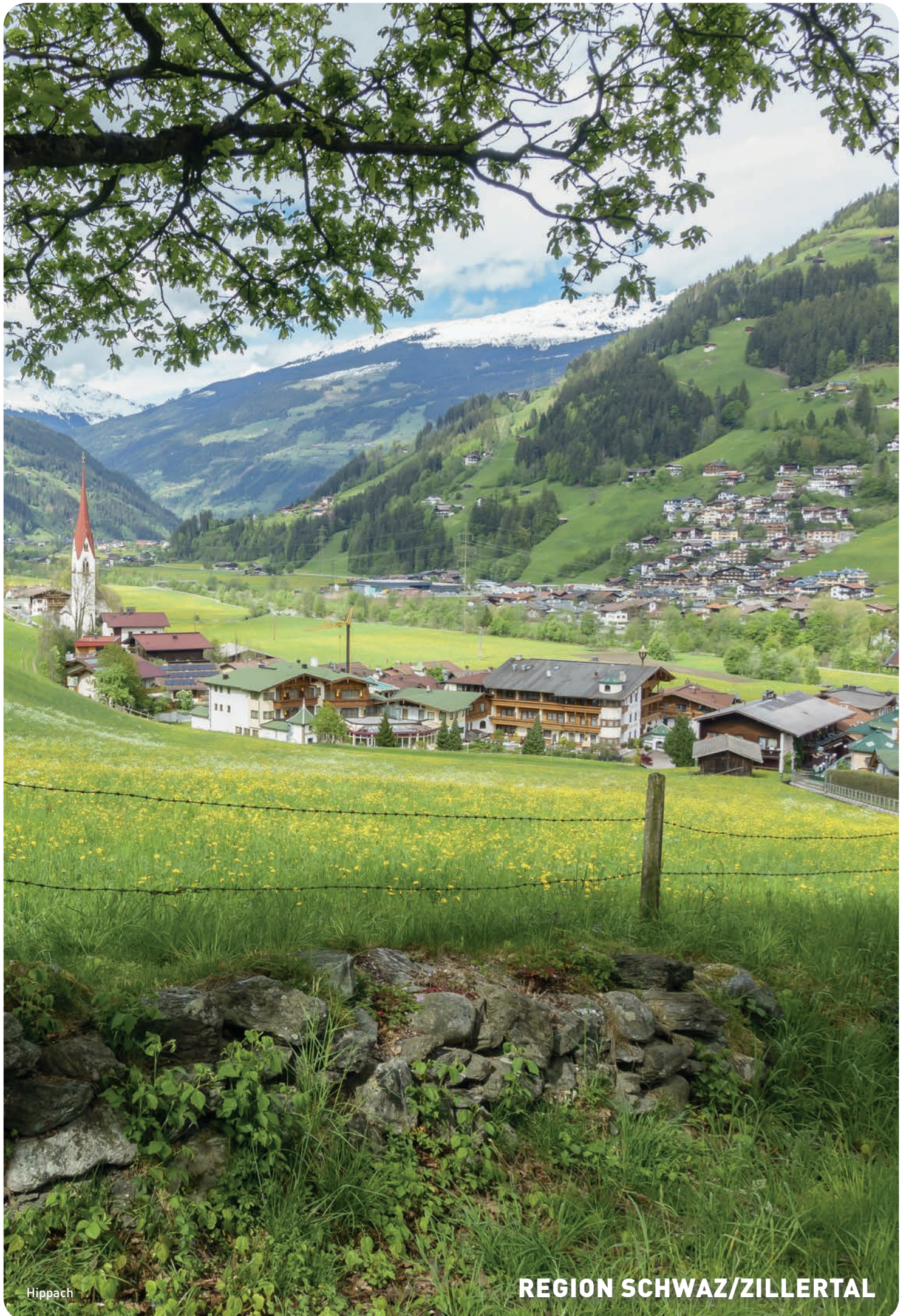
Eine der entscheidenden Maßnahmen im Rahmen des Klimaschutzes ist die Senkung des Energieverbrauchs. Ein Beitrag zur Senkung des Stromverbrauchs leistet die großflächige Verwendung von Energiesparlampen sowie die Anschaffung von Photovoltaikanlagen zur autonomen Energiegewinnung.

Es wird darauf geachtet, den Papierverbrauch bei Ausdrucken und Kopien zu senken bzw. nur ökologisch einwandfreies Papier zu verwenden.

Die Volksbank Tirol nimmt die soziale Verantwortung für die Gesellschaft wahr, indem sie zahlreiche karitative Organisationen und soziale Projekte unterstützt. Weiters engagiert sich die Volksbank Tirol für Bildungs- und Kulturprojekte in der Region.







Hippach

**REGION SCHWAZ/ZILLERTAL**



# BERICHT DES VORSTANDES

## DANK DES VORSTANDES

Als Hausbank tausender Tiroler sind wir durch Vertrauen verbunden, regional verwurzelt und nahe am Kunden – auch in herausfordernden Zeiten. Dass diese Werte im außergewöhnlichen Corona-Jahr 2020 auch von unseren Stakeholdern gelebt wurden, dafür möchten wir uns herzlich bedanken.

Kunden sind die Basis für unseren Erfolg. Wir sind froh, dass wir den unternehmerisch denkenden Privaten sowie Klein- und Mittelunternehmern in Tirol als verlässlicher Finanzpartner durch die Krise helfen konnten.

Einen großen Anteil daran hatten unsere Mitarbeiter. Mit ihrer Top-Ausbildung gaben unsere Kundenberater dem Dasein als Beraterbank eine Berechtigung – trotz eingeschränkter persönlicher Kontakte. Wichtig waren auch die internen Abteilungen, denn ohne Back-Office-Mitarbeiter hätte sich der hohe Qualitätsanspruch an Produkte und Services nicht aufrechterhalten lassen.

Ein zusätzlicher Dank gilt dem Betriebsrat. Täglich setzten sich dessen Mitglieder für die Interessen ihrer Kollegen ein und pflegten dabei eine sehr partnerschaftliche Zusammenarbeit mit dem Vorstand.

Wir danken auch den Aufsichtsratsmitgliedern, welche die ihnen aufgetragene Kontrolltätigkeit umsichtig wahrnahmen. Die gemeinsame Arbeit an einer modernen Hausbank war dem Vorstand angesichts der zusätzlichen coronabedingten Herausforderungen eine große Stütze.

Dankesworte richten wir außerdem an unsere Geschäftspartner. Die Kooperationen waren stets von der gemeinsamen Verantwortung für unsere Kunden geprägt.

Uns alle hat die Corona-Krise im Jahr 2020 noch näher zusammengebracht. Dieses vertraute Gefühl von Zusammenhalt soll uns weiterhin begleiten. In der Tat ist es dies, was uns als regionale Hausbank auszeichnet, denn Vertrauen verbindet.



*Der Aufsichtsrat der Volksbank Tirol AG*

*Von links stehend: Dr. Johannes Roilo, Mag. Robert Oelinger, Mag. Claus Huter, Walter Oberhollenzer, Mag. (FH) Thomas Kneringer und Dr. Maximilian Ellinger; von links sitzend: Walter Gaim und Mag. Martin Singer, MAS*

---



## BERICHT DES AUFSICHTSRATES

Der Aufsichtsrat hat in sechs Sitzungen die ihm nach Gesetz und Satzung obliegenden Aufgaben wahrgenommen und sich in jeder Sitzung eingehend mit allen die Bank betreffenden wesentlichen Angelegenheiten befasst. Der Vorstand hat regelmäßig über die Geschäftstätigkeit und die Lage des Unternehmens berichtet und hat insbesondere im Hinblick auf das Bankwesengesetz und die Grundsätze ordnungsgemäßer Geschäftsführung Daten zum Vergleich der Plan- mit den Ist-Werten der Geschäftsentwicklung vorgelegt. Die interne Revision hat regelmäßig über die von ihr durchgeführten Prüfungen berichtet. Der Jahresabschluss zum 31. Dezember 2020 und der Lagebericht wurden durch den Österreichischen Genossenschaftsverband (Schulze-Delitzsch) geprüft. Die Prüfung führte nach ihrem abschließenden Ergebnis zu keinen Einwendungen. Der Abschlussprüfer hat daher bestätigt, dass die Buchführung und der Jahresabschluss samt Lagebericht nach seiner pflichtgemäßen Prüfung den gesetzlichen Vorschriften und den diese Vorschriften in zulässiger Weise ergänzenden Bestimmungen der Satzung entsprechen.

Der Jahresabschluss vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung oder sonstiger maßgeblicher Rechnungslegungsgrundsätze ein möglichst getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Unternehmens. Der Lagebericht steht im Einklang mit dem Jahresabschluss. Der gemäß § 92 Absatz 4a Aktiengesetz bestellte Ausschuss zur Prüfung und Vorbereitung der Feststellung des Jahresabschlusses (Prüfungsausschuss) hat diesen ebenfalls eingehend geprüft und sich den Ausführungen der Verbandsprüfer angeschlossen.

Dem Aufsichtsrat wurde darüber vom Prüfungsausschuss ausführlich berichtet und empfohlen, den Jahresabschluss in vorliegender Form zu genehmigen. Der Aufsichtsrat hat selbst den gemäß § 96 Absatz 1 Aktiengesetz vom Vorstand vorgelegten Jahresabschluss samt Lagebericht und Vorschlag für die Gewinnverteilung wie auch die Ordnungsmäßigkeit der laufenden Geschäftsführung geprüft. Nach dem abschließenden Ergebnis dieser Prüfung gemäß § 96 Absatz 2 Aktiengesetz ist kein Anlass zu Beanstandungen gegeben. Der Aufsichtsrat hat daher den Jahresabschluss samt Lagebericht gebilligt, der damit gemäß § 96 Absatz 4 Aktiengesetz festgestellt ist.

Nach dem für die Bank erfolgreichen Jahr möchte ich im Namen des gesamten Aufsichtsrates dem Vorstand und den Mitarbeitern für deren hervorragende Arbeit und deren überdurchschnittlichen Einsatz für unser Haus Dank und Anerkennung aussprechen.

Innsbruck, März 2021

### DER VORSITZENDE DES AUFSICHTSRATES

Mag. Robert Oelinger e. h.

# BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2020

Verkürzte Darstellung des Jahresabschlusses per 31. Dezember 2020. Die Offenlegung erfolgt 2021 beim Firmenbuch Innsbruck und in der Wiener Zeitung. Vom Jahresabschlussprüfer wurde die Bilanz geprüft und der uneingeschränkte Bestätigungsvermerk erteilt.

AKTIVA	EUR	EUR	EUR	Vorjahr in TEUR
<b>1. Kassenbestand, Guthaben bei Zentralnotenbanken und Postgiroämtern</b>			26.655.424,14	29.149
<b>2. Schuldtitel öffentlicher Stellen und Wechsel, die zur Refinanzierung bei der Zentralnotenbank zugelassen sind</b>				
a) Schuldtitel öffentlicher Stellen und ähnliche Wertpapiere		9.985.787,70		
b) zur Refinanzierung bei Zentralnotenbanken zugelassene Wechsel			9.985.787,70	8.622
<b>3. Forderungen an Kreditinstitute</b>				
a) täglich fällig		374.930.177,48		
b) sonstige Forderungen		11.804.163,75	386.734.341,23	406.211
<b>4. Forderungen an Kunden</b>			2.843.942.617,69	2.827.663
<b>5. Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere</b>				
a) von öffentlichen Emittenten				
b) von anderen Emittenten darunter: eigene Schuldverschreibungen		12.554.503,96	12.554.503,96	10.798
<b>6. Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere</b>			2.007.153,00	2.007
<b>7. Beteiligungen</b>			56.301.519,04	55.963
darunter: an Kreditinstituten	42.097.891,32			
<b>8. Anteile an verbundenen Unternehmen</b>			416.000,00	416
darunter: an Kreditinstituten				
<b>9. Immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens</b>			12.297,20	11
<b>10. Sachanlagen</b>			34.008.417,68	35.873
darunter: Grundstücke und Bauten, die vom Kreditinstitut im Rahmen seiner eigenen Tätigkeit genutzt werden	25.245.026,15			
<b>11. Anteile an einer herrschenden oder an mit Mehrheit beteiligten Gesellschaft</b>				
darunter: Nennwert				
<b>12. Sonstige Vermögensgegenstände</b>			6.535.061,50	10.222
<b>13. Gezeichnetes Kapital, das eingefordert, aber noch nicht eingezahlt ist</b>				
<b>14. Rechnungsabgrenzungsposten</b>			122.853,30	204
<b>15. Aktive latente Steuern</b>			14.942.667,03	9.016
<b>SUMME DER AKTIVA</b>			<b>3.394.218.643,47</b>	<b>3.396.159</b>
<b>1. Auslandsaktiva</b>			218.075.900,56	239.196



<b>PASSIVA</b>	<b>EUR</b>	<b>EUR</b>	<b>EUR</b>	<b>Vorjahr in TEUR</b>
<b>1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten</b>				
a) täglich fällig		111.207.641,58		
b) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist		270.583.198,16	381.790.839,74	293.364
<b>2. Verbindlichkeiten gegenüber Kunden</b>				
a) Spareinlagen		912.928.687,65		
darunter: aa) täglich fällig	689.394.297,06			
bb) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist	223.534.390,59			
b) Sonstige Verbindlichkeiten		1.675.027.286,10	2.587.955.973,75	2.666.316
darunter: aa) täglich fällig	1.256.550.771,62			
bb) mit vereinbarter Laufzeit oder Kündigungsfrist	418.476.514,48			
<b>3. Verbriefte Verbindlichkeiten</b>				
a) begebene Schuldverschreibungen				
b) andere verbrieftete Verbindlichkeiten		9.526.187,41	9.526.187,41	21.024
<b>4. Sonstige Verbindlichkeiten</b>			5.054.340,85	6.977
<b>5. Rechnungsabgrenzungsposten</b>			53.049,23	933
<b>6. Rückstellungen</b>				
a) Rückstellungen für Abfertigungen		6.835.738,00		
b) Rückstellungen für Pensionen		5.365.037,00		
c) Steuerrückstellungen		7.897.970,10		
d) Sonstige		18.815.285,35	38.914.030,45	37.463
<b>6.A Fonds für allgemeine Bankrisiken</b>			12.250.000,00	12.250
<b>7. Ergänzungskapital gemäß Teil 2 Titel 1 Kapitel 4 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013</b>			17.111.913,58	17.111
<b>8. Zusätzliches Kernkapital gemäß Teil 2 Titel 1 Kapitel 3 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013</b>				
<b>8.A Pflichtwandelschuldverschreibungen gemäß § 26 BWG</b>				
<b>8.B Instrumente ohne Stimmrechte gemäß § 26a BWG</b>				
<b>9. Gezeichnetes Kapital</b>			20.429.824,62	20.429
<b>10. Kapitalrücklagen</b>				
a) gebundene		132.627.911,49		
b) nicht gebundene		1.244.412,42	133.872.323,91	133.864
<b>11. Gewinnrücklagen</b>				
a) gesetzliche Rücklage		197.185,57		
b) satzungsmäßige Rücklagen				
c) andere Rücklagen		143.097.844,36	143.295.029,93	142.295
<b>12. Haftrücklage gemäß § 57 Abs 5 BWG</b>			42.823.839,55	42.823
<b>13. Bilanzgewinn</b>			1.141.290,45	1.304
<b>SUMME DER PASSIVA</b>			<b>3.394.218.643,47</b>	<b>3.396.159</b>
<b>1. Eventualverbindlichkeiten</b>			755.193.978,72	733.069
darunter: a) Akzepte und Indossamentverbindlichkeiten aus weitergegebenen Wechseln				
b) Verbindlichkeiten aus Bürgschaften und Haftung aus der Bestellung von Sicherheiten	755.193.978,72			
<b>2. Kreditrisiken</b>			341.357.268,97	345.996
<b>3. Verbindlichkeiten aus Treuhandgeschäften</b>				
<b>4. Anrechenbare Eigenmittel gemäß Teil 2 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013</b>			374.745.218,78	366.971
darunter: Ergänzungskapital gemäß Teil 2 Titel 1 Kapitel 4 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013	11.873.149,20			
<b>5. Eigenmittelanforderungen gemäß Art. 92 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013</b>				
<b>6. Auslandspassiva</b>			485.327.323,85	622.950

## GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG 2020

	EUR	EUR	EUR	Vorjahr in TEUR
<b>1. Zinsen und ähnliche Erträge</b>			51.241.597,03	52.774
darunter: aus festverzinslichen Wertpapieren	250.552,90			
<b>2. Zinsen und ähnliche Aufwendungen</b>			-7.515.877,13	-6.165
<b>I. NETTOZINSERTRAG</b>			<b>43.725.719,90</b>	<b>46.608</b>
<b>3. Erträge aus Wertpapieren und Beteiligungen</b>				
a) Erträge aus Aktien, anderen Anteilsrechten und nicht festverzinslichen Wertpapieren		21.330,00		
b) Erträge aus Beteiligungen		1.184,00		
c) Erträge aus Anteilen an verbundenen Unternehmen			22.514,00	28
<b>4. Provisionserträge</b>			35.442.488,08	34.703
<b>5. Provisionsaufwendungen</b>			-1.910.202,34	-2.151
<b>6. Erträge/Aufwendungen aus Finanzgeschäften</b>				
<b>7. Sonstige betriebliche Erträge</b>			2.782.996,80	2.886
<b>II. BETRIEBSERTRÄGE</b>			<b>80.063.516,44</b>	<b>82.075</b>
<b>8. Allgemeine Verwaltungsaufwendungen</b>				
a) Personalaufwand		-26.920.371,80		
darunter:				
aa) Löhne und Gehälter	-20.408.112,51			
bb) Aufwand für gesetzlich vorgeschriebene soziale Abgaben und vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	-5.299.348,47			
cc) sonstiger Sozialaufwand	-518.316,66			
dd) Aufwendungen für Altersversorgung und Unterstützung	-722.556,19			
ee) Dotierung der Pensionsrückstellung	42.131,00			
ff) Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen	-14.168,97			
b) sonstige Verwaltungsaufwendungen (Sachaufwand)		-29.620.715,50	-56.541.087,30	-60.760
<b>9. Wertberichtigungen auf die in den Aktivposten 9 und 10 enthaltenen Vermögensgegenstände</b>			-2.393.214,92	-2.543
<b>10. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>			-985.070,30	-444
<b>III. BETRIEBSAUFWENDUNGEN</b>			<b>-59.919.372,52</b>	<b>-63.748</b>
<b>IV. BETRIEBSERGEBNIS</b>			<b>20.144.143,92</b>	<b>18.327</b>
<b>11. + 12.</b>				
Saldo aus Wertberichtigungen auf Forderungen und Zuführungen zu Rückstellungen für Eventualverbindlichkeiten sowie Erträge aus der Auflösung von Wertberichtigungen auf Forderungen und aus Rückstellungen für Eventualverbindlichkeiten			-15.933.764,74	-1.920



	EUR	EUR	EUR	Vorjahr in TEUR
<b>13. + 14.</b> Saldo aus Wertberichtigungen auf Wertpapiere, die wie Finanzanlagen bewertet sind, sowie auf Beteiligungen und Erträge aus Wertberichtigungen auf Wertpapiere, die wie Finanzanlagen bewertet sind			303.148,52	5.162
<b>V. ERGEBNIS DER GEWÖHNLICHEN GESCHÄFTSTÄTIGKEIT</b>			<b>4.513.527,70</b>	<b>21.569</b>
<b>15. Außerordentliche Erträge</b> darunter: Entnahmen aus dem Fonds für allgemeine Bankrisiken				
<b>16. Außerordentliche Aufwendungen</b> darunter: Zuweisungen zum Fonds für allgemeine Bankrisiken				
<b>17. Außerordentliches Ergebnis</b> [Zwischensumme aus Posten 15 und 16]				
<b>18. Steuern vom Einkommen und Ertrag</b>			-2.962.607,24	-6.449
<b>19. Sonstige Steuern, soweit nicht in Posten 18 auszuweisen</b>			-714.483,98	-724
<b>VI. JAHRESÜBERSCHUSS</b>			<b>836.436,48</b>	<b>14.394</b>
<b>20. Rücklagenbewegung</b> Hafrücklage gemäß § 57 Abs 5 BWG	Dotierung (-)	Auflösung (+)		-13.400
<b>VII. JAHRESGEWINN</b>			<b>836.436,48</b>	<b>994</b>
<b>21. Gewinnvortrag</b>			304.853,97	
<b>VIII. BILANZGEWINN</b>			<b>1.141.290,45</b>	<b>1.304</b>

Innsbruck, 25. März 2021

Volksbank Tirol AG

#### VORSTAND

Mag. Markus Hörmann e. h.

Mag. Martin Holzer e. h.

## ERFOLGREICHER UND KRISENFESTER VERSICHERUNGSBEREICH

# VOLKSBANK TIROL VERSICHERUNGSSERVICE GMBH (VTV)

Die VTV blickt trotz allgemeiner Krisensituation auf ein erfolgreiches Jahr 2020, in dem sie sich als zuverlässiger Versicherungspartner bewies.

### ERFREULICHE GEWINNSTEIGERUNG IM JAHR 2020

Das seit mehreren Jahren außerordentlich positive Ergebnis der Volksbank Tirol Versicherungsservice GmbH (VTV) setzte sich auch 2020 fort. Ertragspotenziale wurden durch Effizienzsteigerungen im Mitarbeiterbereich und einer damit verbundenen Kostenreduktion ausgeschöpft.

Beachtlich ist außerdem eine weitere Zunahme der Verträge bei privaten Versicherungskunden auf ca. 34.000, was einer Steigerung von rund 1.700 Neuverträgen gegenüber dem Vorjahr entspricht. Dies führte zu einer Verbesserung des Eigenkapitals um 14 %. Zudem verbuchte die VTV eine Gewinnsteigerung in der Höhe von 24 %. Im Gewerbeversicherungsbereich wurde die Bereinigung der Provisionseinkünfte mit unserem Partner Erster Tiroler Versicherungsdienst GmbH (ETVD) erfolgreich abgeschlossen.

Im März 2020 wurde auch die VTV aufgrund der Corona-Pandemie vor noch nie dagewesene und kaum vorhersehbare Herausforderungen gestellt. Dennoch wurde umgehend mit entsprechenden Maßnahmen reagiert. Beispielsweise wurden die Mitarbeiter in A/B/C-Teams gesplittet, die jeweils vor Ort oder im Homeoffice arbeiteten. Die sofortige Umstellung auf Remote Work funktionierte einwandfrei. Der interne Austausch wurde stets durch digitale Jour fixes und Videokonferenzen sowie telefonisch sichergestellt.

Trotz der Turbulenzen wurden von unseren Mitarbeitern die Anforderungen der Insurance Distribution Directive (IDD) zur Gänze erfüllt und die notwendigen Weiterbildungsstunden erfolgreich absolviert.



Die VTV-Geschäftsführer Andreas Brunner (links im Bild) und Josef Tratter sind stolz auf die gemeisterten Herausforderungen im Krisenjahr.





Die Versicherungslösungen der VTV sind so vielfältig wie ihre Kunden.

## UNSERE PRIVATKUNDEN – KUNDENSERVICE UND KRISENMANAGEMENT

Im Jahr 2020 lag der Fokus entsprechend der Kundenwünsche nach Kapitalaufbau oder Pensionsförderungen im Vorsorgebereich. Zudem war die Einkommenssicherung nach Unfällen bzw. anderen existenzbedrohenden Ereignissen sehr wichtig. Individuelle Konzepte zum Schutz des Eigentums bei Elementargefahren und im Rechtsbereich ergänzten die Palette an sinnvollen Kundenlösungen der VTV.



Auch während der Corona-Krise hielt die VTV schützend die Hand über ihre Kunden.

Während der allgemeinen Krisensituation rund um das Corona-Virus wurde schnell deutlich, dass einige Kunden verstärkt Serviceleistungen und ein Krisenmanagement aufgrund eingeschränkter Einkommensverhältnisse benötigten. Durch die sehr gute Zusammenarbeit mit Produktpartnern konnten wir praktische und leicht umsetzbare Hilfestellungen zu Ansparverträgen anbieten. Durch diese Unterstützungen wurden spontane Rückkäufe und damit verbundene Kundennachteile zum größten Teil vermieden. Auch die ERGO-Vorsorgekampagnen wurden sehr erfolgreich am Markt platziert. So berieten wir Kunden beispielsweise zu den Ansparlösungen der ERGO-Versicherung und boten mit einem „g’sunden Bauernkistl“ gleichzeitig eine gesunde Ergänzung zur finanziellen Zukunftsvorsorge.

## UNSERE FIRMENKUNDEN – KRISENFESTE BETREUUNG MIT ETVD

Die Kundenübergabe an die Erster Tiroler Versicherungsdienst GmbH (ETVD) wurde 2020 abgeschlossen. Die regionale und kompetente Betreuung des ETVD ist unseren Gewerbekunden ein großes Anliegen. Deshalb konzentrierte sich das ETVD-Team auch auf die Stabilisierung und Servicing jener Kunden, die stark mit den Auswirkungen der COVID-19-Pandemie zu kämpfen hatten. Nachdem diese intensive Hilfestellung sehr geschätzt wurde, wird künftig auch die Betreuung im Bereich der betrieblichen Altersvorsorge intensiviert. Mit dem ETVD als Partner ist eine persönliche und kompetente Beratung für Firmenkunden gewährleistet.

## KONZENTRATION AUF DAS WESENTLICHE IN 2021

Der Fokus auf konkrete Kundenbedürfnisse ist zentraler Bestandteil unserer Lösungsmodelle. Somit richtet sich das Versicherungsangebot für Privatkunden nach dem essenziellen Absicherungsbedarf. Vermehrt können Alltagslösungen wie beispielsweise Fahrrad-, Fotokamera- oder auch Drohnenversicherungen über das Internet abgeschlossen werden. Deshalb fokussiert sich die VTV auf nachhaltige Versicherungslösungen, die beratungsintensiv sind. Die regional vertretenen und bestens geschulten Mitarbeiter der Volksbank Tirol unterstützen bei allen Versicherungsthemen, die Kunden für eine abgesicherte Zukunft bedenken sollten.

**VOLKSBANK**  
TIROL  
VERSICHERUNGSSERVICE

REGION INNSBRUCK/  
INNSBRUCK-LAND



## STMS Marketing Services UNSERE KUNDEN. UNSERE PARTNER.

### Innsbruck

Die Marketing-Agentur STMS legt großen Wert auf Leidenschaft. Für Kunden der unterschiedlichsten Branchen entstehen kreative Kampagnen mit Witz und Charme. Wiedererkennungseffekt garantiert. Ganz nach dem Motto: Was man gerne macht, macht man gut. Diesen Grundsatz verfolgt auch der Volksbank-Berater, der mit Leidenschaft für seine Kunden da ist. Denn Vertrauen und Verlässlichkeit verbinden.

*Im Bild von links: Die Geschäftsführer Oliver Oelinger und Robert Lercher mit Volksbank-Kundenberater German Haider*





## FINANZIELLER FREIRAUM FLEXIBEL ABRUFBAR

# TEAMBANK VERZEICHNET MIT DEM FAIREN CREDIT EIN GUTES GESCHÄFTSJAHR 2020

Mit flexiblen Zahlungserleichterungen war unser Partner, die TeamBank Österreich, für die Kunden da.

Die TeamBank Österreich, eine Niederlassung der deutschen TeamBank AG und verlässlicher Partner der Volksbank Tirol, blickt zufrieden auf das Jahr 2020 zurück. Die Anzahl der Kunden in Österreich stieg um 7,9 % im Vergleich zum Vorjahr auf rund 81.000 weiter an. Der Bestand in Österreich überschritt im Jahr 2020 die Milliardenmarke und ist um 11,2 % auf 1.042 Mio. Euro angestiegen. Somit baute die TeamBank Österreich ihre Marktposition weiter deutlich aus und erreichte auf dem Markt für Ratenkredite im vierten Quartal 2020 einen Anteil von 8,4 %. Dies entspricht einer Steigerung von 1,2 % gegenüber dem Vergleichszeitraum 2019. In der Volksbank Tirol lag 2020 der Fokus auf Bestandsabsicherung und vertrieblichen Optimierungsmaßnahmen. Im Vertrieb konzentrierten wir uns weiters darauf, unsere Kunden von den Vorteilen einer Finanzreserve zu überzeugen und konnten in diesem Bereich die Kundenanzahl um 46,5 % und das Bestandsvolumen um 16,5 % steigern. Für 2021 erwarten wir uns durch die Einführung des Telefonkredites einen neuerlichen Wachstumsimpuls für den fairen Credit.

### EINFACHE UND KUNDENORIENTIERTE LÖSUNGEN

„Nachhaltig unsere Kundenbeziehungen zu pflegen und nicht nur bei einem konkreten Kreditanlass für unsere Kunden da zu sein, stand in keinem Jahr so ausdrücklich auf unserer Agenda wie in 2020“, so Frank Mühlbauer, Vorstandsvorsitzender der TeamBank AG. „Mit flexiblen Zahlungserleichterungen gelang es uns oft, Sorgen zu nehmen und diesen einfach und unbürokratisch Abhilfe zu verschaffen.“ Auch die Weiterentwicklung der Finanzreserve, die eine faire und flexible Finanzierungsmöglichkeit bietet, begleitet Kunden langfristig im Sinne einer nachhaltigen Beziehung.



Im Pandemiejahr 2020 zeigte die TeamBank, was Kundennähe wirklich bedeutet.

### DIGITALE PRODUKT- UND SERVICEANGEBOTE

Wie man Nachhaltigkeit und digitale Innovationen intelligent miteinander kombiniert, zeigte die im Spätsommer 2020 eingeführte Lösung zum digitalen Vertragsabschluss in den Filialen. Die TeamBank ist einer der ersten Ratenkreditanbieter, der einen vollständig digitalen Kreditabschluss in der Filiale implementiert hat.

Solche digital-persönlichen und voll digitalen Lösungen werden als Ergänzung zum weiterhin wichtigen Filialgeschäft auch nach Corona zunehmend an Bedeutung gewinnen. Bereits heute nutzt fast jeder zweite Kunde die digitalen Serviceangebote. Deshalb investiert die TeamBank auch weiterhin zielgerichtet in innovative und clever verzahnte Technologien, verstärkten dort deren Team und optimierten so das Kundenerlebnis stetig weiter.

Der faire Credit der TeamBank kann einfach telefonisch beantragt werden. Die Vertragsunterlagen kommen per Post nach Hause.



## REGION OBERLAND



# Ematric

## UNSERE KUNDEN. UNSERE PARTNER.

### Landeck

In Landeck befindet sich eine moderne Welt der Automation, Mechatronik und Robotik: Ematric ist der ideale Ansprechpartner für individuelle Lösungen in der Automobil- und Lebensmittelproduktion, für den Spezial-Anlagenbau, die Lagerlogistik und Energietechnik. Von der Analyse bis zur Umsetzung begleitet Ematric seine Auftraggeber auf dem Weg zu mehr Effizienz und blickt – wie die Volksbank – kundenorientiert in die Zukunft.

*Im Bild von links: Die Geschäftsführer Rainer Haag und Thomas Weiskopf mit Volksbank-Kundenberater Reinhold Mungenast*





## FONDSNACHFRAGE STIEG WÄHREND PANDEMIE WEITER AN VERWALTETES VERMÖGEN AUF NEUEM REKORDNIVEAU

Seit Beginn der Corona-Krise haben Sparer noch mehr zur Seite gelegt.  
Die Nachfrage nach Investmentfonds stieg deutlich.

### RÜCKBLICK AUF DAS GEMEINSAME GESCHÄFTSJAHR 2020

Die Zusammenarbeit der österreichischen Volksbanken mit ihrem Fondspartner Union Investment erzielte ein neues Rekordergebnis. Insgesamt erhöhte sich das in Fonds von Union Investment veranlagte Volumen aller Kunden österreichischer Volksbanken im Jahr 2020 auf einen Bestand von 3,8 Milliarden Euro. Das bedeutet eine Steigerung von knapp 15 % gegenüber dem bisherigen Rekordjahr 2019. Das verwaltete Wertpapiervermögen der Volksbank Tirol verzeichnete einen Anstieg auf rund 800 Millionen Euro. Deutlich wurde, dass private Fondssparer im vergangenen Jahr – das vom Pandemiegeschehen maßgeblich mitbestimmt war – große Besonnenheit und eine längerfristige Orientierung bei der Geldanlage an den Tag legten.

### BEREITSCHAFT ZUM SPAREN STEIGT

Seit Beginn der Corona-Krise ist festzustellen, dass die Menschen das Sparen sogar verstärkt haben. Insbesondere bei den Fondssparplänen gab es ein deutliches Wachstum. Erstmals kletterte die Anzahl der Sparpläne in Union-Investment-Fonds österreichweit mit 110.300 über die Marke von 100.000 Stück. Dies entspricht einer Steigerung von 20 % gegenüber dem Vorjahr. Österreichweit stieg auch die Zahl der Neukunden bei Union Investment um 6,5 %, was mehr als 5.500 Kunden entspricht. Eine ähnliche Entwicklung zeigte sich in Tirol: Hier wurden im Jahr 2020 netto rund 1.500 neue Sparpläne und ebenso eine Steigerung der Fonds-Neukunden registriert. Im März 2021 verzeichnete die Volksbank Tirol mehr als 10.000 Fondssparkunden.

### PREISGEKRÖNTE ANLAGEBERATUNG: „PRIX DE FONDS“

In Zeiten kaum vorhandener Zinsen, ja sogar negativer Realzinsen, ist es notwendig, ertragreiche Anlageprodukte abseits der klassischen Sparformen anzubieten. Die Volksbank Tirol setzte sich deshalb auch im vergangenen Jahr besonders für das Sparen mit Fonds ein. Als Ergebnis wurde eine Vielzahl der Kunden von interessanten Fondslösungen überzeugt. Für das Engagement erhielten wir im Juni 2020 den „Prix de Fonds“ in Gold von Union Investment. In der gesamten Geschichte der bisher 24 Verleihungen ist die Volksbank Tirol die einzige Bank, welche den Preis viermal hintereinander verliehen bekam.

Mit unserer kundenorientierten Fondsberatung erzielten wir damit erneut unter allen genossenschaftlichen Partnerbanken in Österreich und Deutschland den ersten Platz, worauf wir sehr stolz sind.



Marc Harms, Mitglied der Geschäftsführung Union Investment Austria (links im Bild), Michael Senn, Leiter Vertriebsmanagement (hinten), und die Volksbank-Vorstände Mag. Martin Holzer und Mag. Markus Hörmann (rechts im Bild) halten die Preise in Ehren.

### NACHHALTIGE GELDANLAGE: THEMA MIT ZUKUNFT

Das Wachstumsthema Nachhaltigkeit hat für Union Investment und die genossenschaftlichen österreichischen Volksbanken traditionellerweise hohe Priorität. Aber auch bei den Anlegern gewinnt Nachhaltigkeit bei der Veranlagung immer mehr an Bedeutung. Insgesamt stieg das Fondsvolumen in nachhaltige Geldanlagen von Union Investment per Jahresende österreichweit auf 470 Millionen Euro. Das bedeutet, 2020 floss bereits mehr als jeder dritte Euro in nachhaltige Produkte – sowohl in der Volksbank Tirol als auch österreichweit im Volksbanken-Verband.

Derzeit befinden wir uns in einer Phase der Transformation in eine zunehmend nachhaltige Ausrichtung der Wirtschaft. Das Produktangebot von Union Investment wurde 2020 in diesem Sinne angepasst: Die beiden Fonds UniAktien Nachhaltig Global und UniRak Nachhaltig Konservativ wurden Anfang 2020 mit dem Österreichischen Umweltzeichen als staatlichem Gütesiegel zur Zertifizierung nachhaltiger Geldanlagen ausgezeichnet. Damit gibt es zukunftsfähige Antworten für die Bedarfe der Anleger und Banken.

## REGIONALE, VERTRAUENSVOLLE UND MODERNE HAUSBANK

# VOLKSBANK TIROL – HAUSBANK DER ZUKUNFT

**Regionale Verankerung, vertrauensvolle und top-ausgebildete Berater sowie beste digitale Services machen die Volksbank Tirol zur Hausbank der Zukunft.**

### REGIONALE UND VERTRAUENSVOLLE HAUSBANK

Die Volksbank Tirol ist mit der heimischen Wirtschaft durch die genossenschaftliche Idee eng vernetzt. Als regional verwurzelte Bank konzentrieren wir uns vorwiegend auf Bankgeschäfte in Tirol. So positionieren wir uns gerade in Zeiten der Globalisierung und Digitalisierung ganz bewusst als Regionalbank. Damit wird der langfristige wirtschaftliche Erfolg der Kunden in der Region gefördert. Gemeinsam mit Produktpartnern wird professionelle Stärke erreicht. Die Volksbank Tirol ist die Hausbank für Unternehmer und unternehmerisch denkende Private in Tirol. Es liegt uns besonders am Herzen, eine vertrauensvolle Kundenbeziehung zu schaffen, denn Vertrauen ist die Basis des Erfolges. Es entsteht durch den persönlichen Kontakt mit dem Berater. Um das Vertrauen zu bestätigen, ist die Beratung entscheidend. Deshalb setzen wir auf höchste Qualität in der Kundenberatung.

### KUNDENJAHRESGESPRÄCH

Als Beraterbank ist es unser Anspruch, Kunden mindestens einmal jährlich umfassend zu beraten. Dies geschieht im Rahmen eines strukturierten Jahresgesprächs. Ziel ist es, Kunden in deren jeweiligen Lebenssituation finanziell optimal zu unterstützen. Hierfür werden in Summe vier Punkte besprochen.

Um auf den richtigen Kanälen in Kontakt zu bleiben, will die Volksbank zunächst einmal sicherstellen, dass sämtliche Daten aktuell sind. Gemeinsam wird dann die aktuelle finanzielle Situation analysiert und eine detaillierte Bestandsaufnahme gemacht. Als Ergebnis erhalten Kunden



*Im Rahmen eines Jahresgesprächs wird das Geldleben der Kunden aus einer 360-Grad-Perspektive betrachtet.*

einen Überblick, wie ihr Geldleben in Sachen Alltagsgeschäfte, Vermögensaufbau und Finanzierungen strukturiert ist. Weil die persönlichen Ziele der Kunden im Mittelpunkt stehen, wird im dritten Schritt über geplante Anschaffungen, Absicherung und erwartete finanzielle Änderungen gesprochen. Umgekehrt informiert die Volksbank als vierten Punkt, wie diese Zukunftswünsche mit bedarfsgerechten Lösungsangeboten wahr gemacht werden können. Das Jahresgespräch ist damit eine 360-Grad-Betrachtung des Geldlebens unserer Kunden in einem gemeinsamen Termin.

### AUSBILDUNG IN DER HIGHTECH-HAUSBANK

Um nutzenorientierte und kompetente Beratungsgespräche zu gewährleisten, wird viel in die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter investiert.

Alle angehenden Kundenberater durchlaufen eine rund zweijährige Ausbildung. Bevor sie zur Prüfung antreten, haben sie die Chance auf ein 90-minütiges Coaching, bei dem sie mittels Virtual-Reality-360-Grad-Technologie eine reale Beratungssituation durchlaufen. Die fiktiven Kunden konfrontieren die Berater laufend mit neuen Herausforderungen. Den Prüflingen steht während der virtuellen Tour permanent ein erfahrener Coach aus Fleisch und Blut als Sparringspartner zur Seite. Eine reale Herausforderung in einem Beratungsgespräch mag auch die Frage zu einem Produkt- oder Serviceauftrag im hausbanking sein. Nachdem das digitale Angebot der Volksbank sukzessive ausgebaut wird, startete 2021 erstmals eine digitale Lernreise zur Ausbildung von digitalen Botschaftern. Im Rahmen von Hands-on-Trainings wurden Mitarbeiter über mehrere Monate zu Experten für sämtliche Themen rund ums hausbanking der Volksbank ausgebildet.

Erst wenn die Ausbildungen erfolgreich abgeschlossen sind, dürfen Mitarbeiter unsere Kunden im jeweiligen Fachgebiet individuell beraten. So garantiert die Volksbank Tirol höchste Qualität in der Kundenbetreuung.

### HAUSBANK DER ZUKUNFT

Vertrauen kann man nicht digitalisieren, Bankgeschäfte schon. Die moderne Hausbank der Zukunft ist deshalb dem Opti-Channel-Gedanken verpflichtet. Mit Verbindung der analogen und digitalen Hausbank erhalten Kunden die Möglichkeit, selbst zu entscheiden, über welchen Kanal





Kundenberater nutzen die Virtual-Reality-Brille im Rahmen ihrer Beraterausbildung. Christoph Nöbl, Leiter Anlagekunden und Coach (links im Bild), sowie Anlageberater und Trainer Andreas Hebenstreit sind von den Lerneffekten überzeugt.

sie mit ihrem Berater Kontakt aufnehmen. Als Hausbank sind wir sowohl in der Filiale, am Telefon als auch online mit dem hausbanking präsent. Genau dort, wo die Kunden uns brauchen. Auch ein situationsspezifischer Wechsel der Kanäle ist möglich, sodass der Kunde immer genau das bekommt, was er braucht: das Optimum, um seine finanziellen Bedürfnisse abzudecken.



Als moderne Bank sind wir immer nur einen Klick entfernt und im Handumdrehen für unsere Kunden da.

Das Angebot der Volksbank richtet sich nicht nur an bestehende Kunden. Auch Neukunden sollen von der digitalen Evolution der Volksbanken profitieren. So genügen ein Reisepass und ein Smartphone, um online Kunde zu werden und jederzeit von überall ein Volksbank-Girokonto zu eröffnen – und das in weniger als acht Minuten. Eine Erleichterung für neue Kunden ist in diesem Zusammenhang auch das digitale Kontowechsel-Service. Dabei werden die bestehenden Zahlungsaufträge der letzten Monate des bisherigen Kontos ausgelesen und völlig automatisch auf das neue Volksbank-Konto übertragen. Ein Kontowechsel war noch nie einfacher.

## HAUSBANKING ALS BELIEBTESTE BANKING-APP

Das hausbanking der Volksbank wurde 2020 zur besten Banking-App Österreichs gewählt. Im Rahmen einer Kundenbefragung der Gesellschaft für Verbraucherstudien (ÖGVS) wurde unser Angebot am besten bewertet und geht als Sieger der acht untersuchten Filialbanken hervor\*. Beurteilt wurden die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit des Mobile-Banking-Angebotes und auch die Komfortabilität und Zuverlässigkeit der Anwendung. Die persönlich gestaltbare Startseite sowie die Möglichkeit, Konten eigens zu benennen bzw. Produktgruppen zu sortieren, verbessern die Übersichtlichkeit.

Bei jeder relevanten Funktion stehen Erklärvideos und Detailbeschreibungen zur Verfügung. Die verschiedenen Möglichkeiten für einen raschen Login in der App, wie der vierstellige Geheimcode, Fingerabdruck oder die Gesichtserkennung, bieten mehr Komfort beim Einstieg. Durch Login per Face- oder Touch-ID wird der Anmeldeprozess sehr beschleunigt. Spezielle Funktionen, wie die Filial- oder Bankomatsuche und der Zahlschein-Scan der App, erweitern den Einsatzbereich über grundlegende Zahlungsfunktionen hinaus. Der Ausbau des Online-Angebots durch den digitalen Einkaufswagen ermöglicht weiters umfangreiche Self-Service-Leistungen. Dieser Spitzenplatz bestätigt die Bestrebungen um einen kontinuierlichen Ausbau der digitalen Leistungen.

\* Gesellschaft für Verbraucherstudien GmbH: ÖGVS-Kunden-Votum: Österreichs beste Girokonten (Filialbanken) 2020. Kundenbefragung 07/2020



## GEMEINSAM DIE KRISE MEISTERN

# VOLKSBANK TIROL BEGLEITET DURCH DIE CORONA-PANDEMIE

**Auf die Hausbank ist Verlass – von Beginn an stand die Volksbank Tirol ihren Kunden während der Corona-Krise zur Seite.**



*Es sollte nicht lange dauern, bis das Corona-Virus auch Tirol erreichte.*

### **GESUNDHEIT ALS OBERSTE PRIORITÄT**

Mit Ende Feber 2020 leitete das Corona-Virus auch in der Volksbank Tirol umfassende Änderungen ein. Wir setzten die Empfehlungen der Regierung und Gesundheitsexperten betreffend Hygienemaßnahmen und Reduzierung sozialer Kontakte konsequent um. In der Praxis bedeutete dies, die Organisation in kürzester Zeit radikal umzustellen. Spätestens mit der Notfallübung im März 2020 wurde dies im Arbeitsalltag spürbar. Die getestete dezentralisierte Organisationsstruktur wurde beibehalten und die Krise ausgerufen. Von nun an wurden die Sicherheitsmaßnahmen laufend erweitert. Desinfektionsspender wurden aufgestellt und Arbeitsplätze desinfiziert; Kundenevents und Schulungen abgesagt sowie Dienstreisen und persönliche Meetings eingestellt; die Lifte außer Betrieb genommen und Post in den Hauptgeschäftsstellen stockwerksintern abgewickelt; Homeoffice-Arbeitsplätze eingerichtet; an den Schaltern und in Beratungsbüros Schutzscheiben aus Plexiglas installiert sowie Schutzmasken zur Verfügung gestellt. Im Sommer wurde Mitarbeitern die Kostenübernahme von freiwilligen PCR-Tests nach Urlauben angeboten.



*Als Hausbank waren wir seit Beginn der Krise rund um die Uhr auch von zuhause erreichbar.*

Parallel wurden mit Inkrafttreten der Corona-Ampel im September 2020 drei weitere Notfallübungen organisiert. Die Möglichkeit, während der Arbeitszeit freiwillig an den Massentests teilzunehmen, wurde von vielen Angestellten genutzt. Während sich der Krisenstab zu Beginn drei Mal wöchentlich per Telefonkonferenz besprach, wurde Mitarbeitern ebenso regelmäßig über das Geschehen berichtet. Dies war wichtig, denn das zwischenzeitliche Aufsperrern der Wirtschaft und die abermalige Rückkehr zum Lockdown im November und Dezember 2020 brachte jedes Mal neue Regelungen mit sich.

### **INFORMATION UND ERREICHBARKEIT FÜR UNSERE KUNDEN**

Als Beraterbank steht die Volksbank Tirol für aktive Information. Darum war es uns ein besonderes Anliegen, Kunden umfassend über die Entwicklungen zu informieren. Neben dem individuellen Kontakt mit dem Berater erfolgte dies in den Filialen mittels Plakaten, Aushängen, Bodenmarkierungen und SB-Geräten; online via Website, Newsletter, hausbanking und Videokonferenzen. Zusätzlich inserierten wir in Medien und versendeten SMS. Trotz der kurzfristigen neuen Arbeitsbedingungen lief der Betrieb durchgehend stabil. Dies ist wichtig, denn Banken sind eine kritische Infrastruktur. So war die Volksbank Tirol selbst während der kritischen Phasen der Lockdowns für Kunden vollumfänglich erreichbar. Keine der Hauptgeschäftsstellen oder Filialen wurde geschlossen und Öffnungszeiten blieben unverändert. Die Bargeldversorgung war in allen Filialen stets sichergestellt. Ebenso war das telefonische KundenServiceCenter uneingeschränkt erreichbar. Zusätzlich installierten wir online neue Features im hausbanking für die einfache Erreichbarkeit von zuhause.

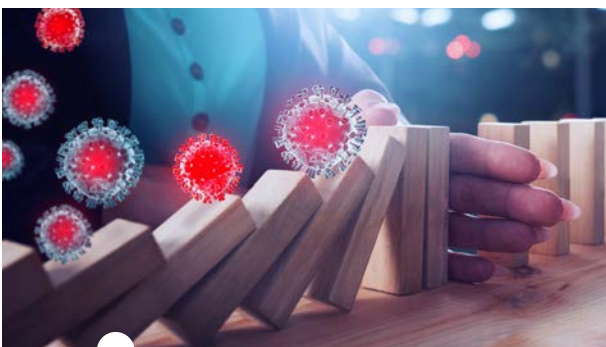


## UNTERSTÜTZUNG DER TIROLER WIRTSCHAFT

Von Beginn an war uns klar, wie herausfordernd der behördlich angeordnete Shutdown für Wirtschaftstreibende ist. Deshalb waren wir in der Volksbank Tirol darauf vorbereitet, Unternehmer mit aller Kraft zu unterstützen. Noch bevor die Bundesregierung ihre Hilfspakete verkündete, boten wir Unternehmen in der Region rasch Zahlungserleichterungen an. Unabhängig vom staatlichen Förderprogramm half die Volksbank Tirol hunderten Firmenkunden mit Stundungen, Laufzeitverlängerungen oder Rahmenerhöhungen. Mit Fixierung der Regierungsmaßnahmen wurde mit Hochdruck daran gearbeitet, die gesetzlich beschlossenen Hilfspakete schnellstens zu unseren Kommerzkunden zu bringen. Zur Abwicklung der vielen Überbrückungskredite wurde sogar eine Samstagsschicht im Kreditmanagement eingeschoben. Förderexperten und Berater standen Kunden mit allen wichtigen Informationen zur Seite, unterstützten bei Anträgen und halfen bei der Abstimmung mit Förderstellen. Als Hausbank vieler Tiroler war uns natürlich auch bewusst, dass ebenso Privathaushalte finanzielle Engpässe erfahren. Deshalb stand die Volksbank Tirol auch hier sofort zur Stelle, denn wer rasch hilft, hilft doppelt.

## HILFE FÜR PRIVATKUNDEN

Noch vor dem gesetzlichen Schuldenmoratorium lockerten wir Liquiditätsengpässe bei Einkommensausfall mit unkomplizierter Ratenstundung. Dabei wollten wir es Inhabern eines Verbraucherkredites besonders einfach machen: Eine Kreditstundung bis zu drei Monate war digital ohne Filialbesuch mittels Serviceauftrag im hausbanking oder via Online-Antrag möglich. Für Wohnbaufinanzierungen schufen wir die Möglichkeit einer gebührenfreien Ratenstundung bis zu zwölf Monate. Privatpersonen wurden außerdem Einkaufsreserven zur Verfügung gestellt.



*Bei hunderten Klein- und Mittelbetrieben sowie Privaten griff die Volksbank Tirol helfend bei Einnahmen- und Einkommensausfällen ein.*



*Mit Digital-Events für Anleger informierte die Volksbank Tirol über aktuelle Kapitalmarktentwicklungen.*

Darüber hinaus wurden unsere Kunden auch auf das kontaktlose Bezahlen mittels Bankomat- und Kreditkarten angesprochen. Zusätzlich wurde das Limit für kontaktlose POS-Zahlungen auf 50 Euro erhöht. Insbesondere bei Anlagekunden orteten wir aufgrund der Entwicklung an den Finanzmärkten Verunsicherung. Mit Telefonschulungen halfen wir Mitarbeitern dabei, ihre Kunden telefonisch oder mittels Webkonferenz kompetent zu beraten. Ebenso organisierten wir Ende März bzw. Anfang April 2020 Online-Kundenkonferenzen sowie im Mai und November 2020 Online-Anlage-Foren. Im virtuellen Raum informierten Experten von Union Investment in Live-Videovorträgen über Hintergründe der Börsenentwicklung und beleuchteten Auswirkungen der aktuellen Kapitalmarktsituation.

## DIE KRISE ALS CHANCE NUTZEN

Um der Krise den Beigeschmack der Katastrophe zu nehmen, wollen wir die sich daraus ergebenden Chancen nicht vergessen. Von den behördlichen Maßnahmen über die Fördergelder der Regierung bis hin zur neuen Arbeitsweise war vorher nichts in Richtlinien geregelt und wenig erprobt. Wo es noch keine klaren Vorgaben gibt, sind Mut, Flexibilität und Kreativität gefragt. All dies hat die Volksbank Tirol bewiesen. Die Pandemie hat zum Vorschein gebracht, zu welchen Leistungen die Volksbank Tirol fähig ist, wenn Mitarbeiter mit Einsatzfreude und Selbstorganisation schwierige Herausforderungen lösen. Wir haben gelernt, Prioritäten effizienter zu setzen, Entscheidungen schneller zu treffen und Kompetenzen zu erweitern, flexibler in Sachen Arbeitsort zu sein, Hard- und Software anzupassen, vermehrt digitale Wege der Kommunikation zu beschreiten und neue Formate für Kundenveranstaltungen zu implementieren. Nun werden wir unserem Anspruch als moderne Hausbank sogar noch besser gerecht.

## REGION SCHWAZ/ZILLERTAL



### \*\*\*\* KOSIS Sports Lifestyle Hotel UNSERE KUNDEN. UNSERE PARTNER.

#### Fügen

Das Zillertal hat einen neuen Lifestyle-Hotspot: Im Vier-Sterne-Haus KOSIS Sports Lifestyle Hotel trifft alpiner Schick auf moderne Eleganz und ganz viel Gastfreundschaft – von den 65 trendigen Zimmern und Suiten bis zur KOSIS Fun.Food.Bar und dem Restaurant „Wine & Dine“, wo Tiroler Kulinarik mit Internationalität kombiniert wird. Kurzum: in der Region verwurzelt und zugleich weltoffen – genau wie die Volksbank.

*Im Bild von links: Die Geschäftsführer Michael und Thomas Huber, Seniorchef Werner Kostenzer mit Gabriel und Luisa sowie Volksbank-Filialleiter Hannes Rupprechter*





## UNSER ZIEL: BEGEISTERTE KUNDEN, DIE UNS WEITEREMPFEHLEN

# KUNDENZUFRIEDENHEIT IM FOKUS

Mit einem umfassenden After-Sales-Service- und Qualitätsmanagement-System wird die Kundennachbetreuung in der Volksbank Tirol hochgehalten.

### AFTER-SALES-SERVICE UND QUALITÄTSMANAGEMENT

Kundenfokus ist einer unserer zentralen Unternehmenswerte. Um diesen nachweisbar und konsequent zu verfolgen, wird seit November 2017 in der Volksbank Tirol eine standardisierte Kundennachbetreuung durchgeführt. Dieses After-Sales-Service- und Qualitätsmanagement-System hilft uns, unser Ziel zu verfolgen – nämlich zufriedene und begeisterte Kunden.

Mit Unterstützung unseres Kooperationspartners, der Telemark Marketing GmbH, werden im Rahmen unseres After-Sales-Service laufend Kundenzufriedenheitsmessungen durchgeführt. Nach einer postalischen Einladung zur Befragung werden Kunden per Telefon kontaktiert und interviewt. Unsere Fragen beziehen sich auf die Zufriedenheit, Weiterempfehlungsbereitschaft, unsere Stärken und Schwächen, Verbesserungsmöglichkeiten, Wiederwahl und einige weitere Dienstleistungsaspekte, die insbesondere unsere Beratungsleistung betreffen.

Mit der Erhebung dieser Leistungsmerkmale möchten wir unseren Kunden einen besonderen Service bieten, denn sofern wir Beratungs- oder Handlungsbedarf feststellen, werden unverzüglich die persönlichen Kundenberater informiert. Regelmäßige Reportings mit vollkommen anonymisierten Daten werden außerdem dazu genutzt, intern die notwendigen Anpassungsprozesse zu veranlassen, um optimal auf die Bedürfnisse unserer Kunden eingehen zu können.

### SEHR LOYALE VOLKSBANK-KUNDEN

Die Ergebnisse der Befragung zu Produktabschlüssen oder Jahresgesprächen im Zeitraum Jänner bis Juni 2020 zeigen jedenfalls, dass unsere Kunden mit unserem Bankinstitut sehr zufrieden sind. Über alle Produktbereiche



*Eine regelmäßige After-Sales-Betreuung unserer Kunden ist uns wichtig.*

hinweg wird die Zufriedenheit mit den Leistungen der Volksbank Tirol in mindestens 90 % der Fälle mit den Bestnoten Eins und Zwei bewertet. Ebenso wird in fast allen Sparten die Frage nach der Zufriedenheit mit der Beratung zu 90 % mit den Bestnoten Eins und Zwei beantwortet. Dass sich diese Loyalität für die befragten Kunden ebenso in einer hohen Weiterempfehlungsbereitschaft widerspiegelt, freut uns natürlich sehr. Dies ist besonders wichtig für uns, denn die Weiterempfehlung durch Familie, Freunde oder Bekannte spielt bei der Suche nach einem Finanzpartner eine entscheidende Rolle. Wir möchten das laufende Monitoring unserer Leistungen mithilfe des After-Sales-Service- und Qualitätsmanagement-Systems weiterhin fortsetzen, um auch in Zukunft maßgeschneiderte Finanzlösungen anbieten zu können. Schließlich ist die individuelle Bedarfssituation der Kunden die Basis unserer Produktentwicklung. Deshalb ist es uns auch ein Anliegen, ein herzliches Dankeschön für die Ehrlichkeit bei der Fragenbeantwortung auszusprechen. Wir wissen das Feedback sehr zu schätzen und freuen uns auch künftig über die Mitwirkungsbereitschaft unserer Kunden.

*Über die hohe Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden freuen wir uns sehr. Hierfür bedanken wir uns auch mit einer Gutschrift von 50 Euro für jeden geworbenen Kunden.*



## EVENTS UND AKTIVITÄTEN DER VOLKSBANK TIROL

# KUNDENVERANSTALTUNGEN 2020

Ausgewählte Kundenveranstaltungen des vergangenen Jahres im Überblick.

### TIROLER HAUSBAU & ENERGIE MESSE IN INNSBRUCK GAB DEN STARTSCHUSS FÜR DIE BAUSAISON

Bereits zum siebten Mal öffnete die Häuslbauermesse vom 31. Jänner bis 2. Feber 2020 ihre Pforten. Rechtzeitig vor Beginn der Bausaison wurde Tiroler Häuslbauern und Sanierern wieder Eingang in das Innsbrucker Messegelände zu den neuesten Trends, Innovationen und Lösungen sowie fachkundiger Beratung gewährt. Für ein umfassendes Angebot sorgten rund 180 Aussteller aus den Bereichen Haus-



Die Volksbank-Wohnbauexperten Saba Kolakovic (links im Bild), Claudia Höpferger und Alois Holzer informierten die interessierten Messebesucher.

bau, Sanierung, Renovierung, Energielösungen sowie Finanzierungen. Fachliche Vorträge von zahlreichen Experten zu branchenrelevanten Themen rundeten den Messebesuch ab. Allen Interessierten wurden von der Volksbank Tirol kostenlos Eintrittskarten zur Verfügung gestellt. Mit dem Messestand vor Ort präsentierte sich die Volksbank Tirol wieder als verlässliche Wohnbau-Bank auf der führenden Bau-messe Westösterreichs.



Volksbank-Anlageberater Florian Knapp (links im Bild) und Volksbank-Wohnbauberaterin Sanela Mesic übergaben Martin Reiter, dem Gewinner des Volksbank-Gewinnspiels, einen Finanzierungsgutschein im Wert von 500 Euro.

### DIGITALE ANLAGE-EVENTS MIT INFORMATIONSSCHARAKTER IN ZEITEN VON SOCIAL DISTANCING

#### Online-Kundenkonferenzen zu Beginn der Krise

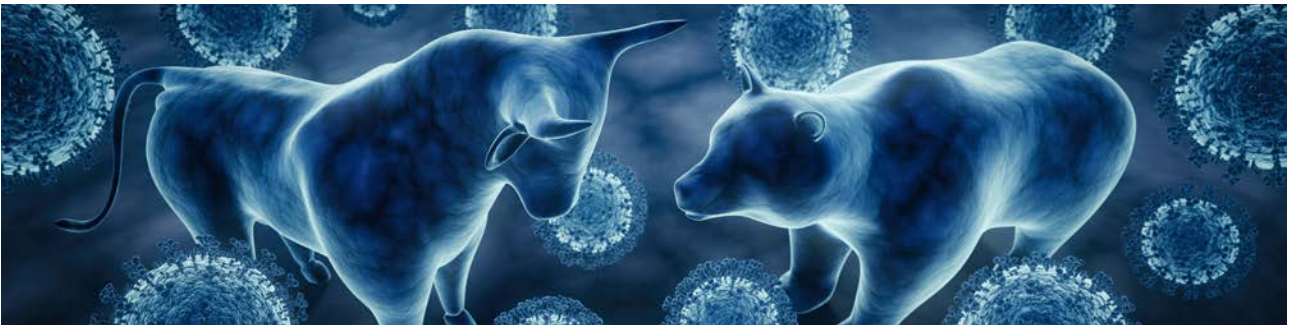
Die Corona-Pandemie führte insbesondere zu Beginn des Jahres 2020 zu massiven Verwerfungen an den Kapitalmärkten. Geldanleger zeigten sich vom Auf und Ab der Börsenkurse irritiert. Anleger und Investoren erwarten in solchen Marktphasen aktuelle und rasche Informationen direkt von Experten. Genau hier liegt die Stärke von Tirols Anlage-Bank mit Tradition. Als Beraterbank stehen wir schließlich für aktive Information. Deswegen wurden am 31. März und 1. April 2020 zwei Online-Kundenkonferenzen veranstaltet. Im virtuellen Raum gaben Experten von

Union Investment eine aktuelle Markteinschätzung und präsentierten mögliche Zukunftsszenarien. „Mit solchen digitalen Events möchten wir unseren Kunden zeigen, dass wir auch in der Krise da sind“, erläuterte Mag. Martin Holzer, Vorstand der Volksbank Tirol AG, bei der Begrüßung. Marc Harms, Mitglied der Geschäftsführung von Union Investment Austria, und Tom Ganschow, Vertriebsdirektor Vermögensmanagement Österreich bei Union Investment Austria, beleuchteten im Anschluss ca. eine Stunde die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Kapitalmärkte.

Aufgrund der großen Teilnehmerzahl von knapp 500 Personen und des äußerst positiven Feedbacks lag der Schluss nahe, weitere Volksbank-Digital-Events zu organisieren.







### Online-Anlage-Foren zur aktuellen Börsenentwicklung

Als moderne Hausbank entschieden wir uns deshalb, auch unsere traditionell jedes Jahr im Mai stattfindenden Anlage-Foren zu veranstalten – und zwar online. Am 5. und 6. Mai 2020 wurden Kunden und interessierte Geldanleger zu den ersten Online-Anlage-Foren der Volksbank Tirol eingeladen.

Nach den einleitenden Worten von Volksbank-Vorstand Mag. Martin Holzer informierten Portfoliomanager von Union Investment rund eine Stunde in Live-Videovorträgen über die Hintergründe der Börsenentwicklung. Die insgesamt fast 650 Teilnehmer hatten die Möglichkeit, bei der Anmeldung vorab Fragen an die Referenten zu übermitteln. Die große Anzahl an eingereichten und unterschiedlichen Fragestellungen machte beide Online-Events individuell und einzigartig. Die Fragen wurden von den Experten im Rahmen der Live-Vorträge beantwortet. So referierte Christian Kopf, Leiter Portfoliomanagement Renten und Währungen bei Union Investment, über aktuelle Entwicklungen am Kapitalmarkt. Benjardin Gärtner, Leiter Portfoliomanagement Aktien bei Union Investment, sprach zum Thema Aktien in der Krise. Zuhörer bekamen damit wertvolle Informationen zur turbulenten Kapitalmarktsituation, um individuelle Anlageentscheidungen zu treffen.

Eine tolle Eventserie, mit der wir unserem Ruf als erstklassige Anlage-Bank alle Ehre machten.



Tom Ganschow (links im Bild) und Marc Harms von Union Investment gaben Anlegern aktuelle Einblicke in das Kapitalmarktumfeld.

### Weiteres Online-Anlage-Forum zur Chancenoptimierung

Während bis Mitte des Jahres Anleger vor allem Informationen zur Portfoliostabilisierung wünschten, rückte in der zweiten Jahreshälfte das Thema Chancenorientierung in den Vordergrund. Wie Kapitalmarktentwicklungen erfolgreich im Portfoliomanagement umgesetzt werden, erfuhren Kunden und Interessierte deshalb bei einem weiteren Online-Anlage-Forum am 18. November 2020.

Nach den einleitenden Worten von Mag. Martin Holzer, Vorstand der Volksbank Tirol AG, informierte das bewährte Referendenduo Christian Kopf und Benjardin Gärtner von Union Investment rund eineinhalb Stunden live über die Börsenentwicklung und daraus abzuleitende Chancen. Christian Kopf, Leiter Portfoliomanagement Renten und Währungen bei Union Investment, referierte über aktuelle Entwicklungen am Kapitalmarkt. Benjardin Gärtner sprach als Leiter des Portfoliomanagement Aktien bei Union Investment über Aktienmärkte zwischen Lockdown, US-Wahl und Brexit. Im Rahmen der Vorträge ging man auch wieder direkt auf Fragen der Teilnehmer ein, welche sie bei der Anmeldung oder während des Events per Live-Chat übermittelten. Fast 500 Teilnehmer hörten den Hintergrundinformationen zur Krise und dem Finanzmarkt für eine chancenoptimierte Anlagestrategie gespannt zu.

Einmal mehr erbrachten wir mit dieser Online-Veranstaltung den Beweis: Wir sind auch in herausfordernden Zeiten trotz persönlicher Kontakteinschränkungen für unsere Kunden da.



Benjardin Gärtner (links im Bild) und Christian Kopf von Union Investment teilten ihre Experteneinschätzungen mit dem interessierten Publikum im virtuellen Raum.

REGION UNTERLAND



## Wohnatelier UNSERE KUNDEN. UNSERE PARTNER.

Ebbs, Oberndorf bei Kitzbühel

Wohnatelier und Plan360° vereinen Planen, Bauen und Wohnen. Stillstand bedeutet Rückschritt. Und so sind Wohnatelier und Plan360° stets in Entwicklung. Im Verbinden von Pragmatik mit Kreativität entstehen Lebensräume, so persönlich und individuell wie die Beratung der Volksbank. Immer im Fokus die Qualität: Materialien wie Holz, Stein und Glas ins rechte Licht gerückt ergeben stimmige Wohnkonzepte.

*Im Bild von links: Die Geschäftsführer Franz Hechenbichler und Norbert Bergmann mit Volksbank-Filialleiter Thomas Kogler*





## SOZIALES ENGAGEMENT DER VOLKSBANK TIROL

# DIE VOLKSBANK TIROL HILFT

Ein kleiner Auszug unserer geförderten Sozialprojekte des Jahres 2020.

Im Jahr 2020 wurden sechs Tiroler Hilfsorganisationen für die Weltspartags- und Weihnachtsspenden der Volksbank Tirol ausgewählt. Insgesamt wurde eine Spendensumme in Höhe von 14.000 Euro zur Verfügung gestellt.

### WELTSPARTAGSSPENDE DER VOLKSBANK TIROL

Jährlich nimmt die Volksbank Tirol den Weltspartag zum Anlass, eine Tiroler Hilfsorganisation finanziell zu unterstützen. Hiermit möchte sie Bedürftigen langfristig Freude bereiten, anstatt mit Geschenken kurzzeitig zu vergnügen. Dieses Jahr wurde der Verein Herzkinder Österreich mit einer Spende in Höhe von 5.000 Euro bedacht. Damit werden Nächtigungen und Betreuung von Tiroler Familien in den Teddyhäusern finanziert, die seit mehr als zehn Jahren in Linz und Wien betrieben werden. Dort werden Unterkünfte für Angehörige von Kindern mit Herzerkrankungen zur Verfügung gestellt.

Dies ist insbesondere für Tiroler Familien wichtig, denn im Landeskrankenhaus Innsbruck werden keine Kinder am Herzen operiert. Markus Rainer, Geschäftsführer vom Verein Kinderpatenschaft Österreich und Kooperationspartner der Herzkinder Österreich, freut sich sehr über die Spende der Volksbank Tirol: „Mit den Teddyhäusern haben wir ein Zuhause auf Zeit geschaffen. Eltern müssen sich nicht um eine Unterkunft sorgen. Die Familien können sich zur Gänze auf die Genesung der Schützlinge konzentrieren.“ Als regional verbundene Bank ist der Volksbank Tirol die Unterstützung hilfsbedürftiger Tiroler ein großes Anliegen.

Markus Rainer (links im Bild), Geschäftsführer des Vereins Kinderpatenschaft Österreich und Kooperationspartner der Herzkinder Österreich, freute sich über den Spendenscheck der Volksbank Tirol, überreicht von Mag. Martin Holzer, Vorstand der Volksbank Tirol AG.



## WEIHNACHTSSPENDEN DER VOLKSBANK TIROL



Mag. Franz Mair, geschäftsführender Obmann des Fördervereins der Telefonseelsorge (links im Bild), und Mag. Astrid Höpperger, Leiterin der Telefonseelsorge, nahmen den Spendenscheck von Mag. Markus Hörmann, Vorstandsvorsitzender der Volksbank Tirol AG, entgegen.

### 5.000 EURO FÜR DIE TELEFONSEELSORGE

Bereits in der Vorweihnachtszeit ist die Nummer 142 der Telefonseelsorge besonders gefragt. Familienkonflikte, die das ganze Jahr über schwelen, drohen Feuer zu fangen. Auch Personen, die zu Weihnachten besonders einsam sind, rufen an oder nutzen die digitale Beratung der Telefonseelsorge, denn reden hilft. Und jemand der zuhört, auch. In Beziehungsfragen spitzte sich gerade im Jahr 2020 mancherorts die Situation zu. Viele fühlten sich dem Druck der aktuellen Herausforderungen, welche die Pandemie mit sich brachte, nicht mehr gewachsen. Besonders in Zeiten wie diesen verstärken sich soziale Isolation und seelische Not. Immer mehr Menschen benötigen aufgrund schwieriger Lebenssituationen einen Gesprächspartner, der ihnen zuhört.

Die ehrenamtlich beschäftigten Mitarbeiter der Telefonseelsorge Innsbruck sind genau hierfür da: Sie haben ein offenes Ohr für die Nöte und Sorgen der Anrufenden, unabhängig von Geschlecht, Alter, Religionszugehörigkeit oder sozialer Herkunft. Rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr, können Menschen, die jemanden zum Reden brauchen, die Telefonnummer 142 kontaktieren und sich unter absoluter Vertraulichkeit ihre Anliegen von der Seele reden. Wenn jemand lieber schreiben will, bietet die Telefonseelsorge auch die Möglichkeit der anonymen Chat- und E-Mail-Beratung. Um diesen kostenlosen Service weiterhin zu ermöglichen, leistete die Volksbank Tirol eine Weihnachtsspende in Höhe von 5.000 Euro.

### HILFE FÜR IN NOT GERATENE MENSCHEN

Die Teestube Schwaz ist seit 1995 Anlaufstelle für Menschen in Not. Viele der Hilfesuchenden haben zwar ein Erwerbseinkommen, jedoch ist dieses meist so niedrig, dass weder die laufenden Kosten noch Sonderausgaben gedeckt sind. Die Sozialarbeiter der Teestube erarbeiten gemeinsam mit den Betroffenen individuelle Lösungen für deren Notsituation.

Die Unterstützung erfolgt beispielsweise bei der Beantragung von Rechtsansprüchen und Beihilfen, Wohnungs- und Arbeitssuche oder Auswahl der passenden Therapie. Der Sitz der Teestube ist in einem historischen Gebäude der Silberstadt Schwaz: Vom ehemaligen Fuggerhaus aus werden die Vereinsaktivitäten koordiniert. Die Volksbank Tirol überraschte die Teestube in der Vorweihnachtszeit mit einem sicherlich gut investierten Betrag von 1.000 Euro.



Josef Tratter, Volksbank-Regionaldirektor für Schwaz und das Zillertal, übergab den Spendenscheck an Mag. Petra Witting, Geschäftsführerin der Teestube Schwaz.



## RADELN MACHT GLÜCKLICH

Fahrradfahren verlernt man in aller Regel nicht. Doch leider spielt bei manchen Menschen irgendwann der Körper nicht mehr mit. Bei dem weltweiten Projekt „Radeln ohne Alter“ (Cycling without Age) werden ältere Mitbürger von ehrenamtlichen Helfern in Rikschas herumchauffiert. Weltweit sind bereits über 10.000 Helfer auf 1.500 Rikschas in 36 Ländern unterwegs, die mehr als 50.000 Menschen mit Mobilitätseinschränkungen das Erlebnis von wehenden Haaren im Fahrtwind wieder ermöglichen. Menschen aus der Isolation zu holen und ihnen Möglichkeiten zur Begegnung zu geben, das ist das Ziel von „Radeln ohne Alter“. So werden Senioren der beiden Kufsteiner Wohn- und Pflegeheime dazu eingeladen, auf Rikschas die Umgebung, in der sie vielleicht ihr Leben verbracht haben, hautnah neu zu entdecken. Positive Auswirkungen sind sowohl bei den Rikschafahrern als auch bei den Fahrgästen zu verorten: Lebensgeschichten werden ausgetauscht und Fahrgäste fühlen sich wieder als Teil der Gesellschaft.

Es entstehen neue Freundschaften, Brücken zwischen Generationen werden gebaut und eine aktive Mitbürgerschaft wird gefördert. Die Volksbank Tirol freute es sehr, 1.000 Euro für die Anschaffung einer neuen Rikscha in Kufstein zur Verfügung zu stellen.



*Sowohl für Fahrer als auch Fahrgäste ist ein Rikschaausflug jedes Mal ein freudiges Erlebnis.*

## UNTERSTÜTZUNG FÜR DIE LEBENSHILFE LANDECK

Seit der Gründung der Lebenshilfe in Landeck vor 42 Jahren hat sich in der Betreuung und Begleitung von Menschen mit Behinderung sehr viel getan. Die Lebenshilfe verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz, der Wohnen, Arbeiten und Freizeit umfasst. Dafür gibt es unterschiedliche und auf den Bedarf jedes einzelnen Klienten abgestimmte Angebote: Wohnen in vollzeitbegleiteter Form, Wohnen mit mobiler Begleitung in eigenen Wohnungen, Arbeiten in den Einrichtungen der Lebenshilfe und bei regionalen Firmen sowie mobile Begleitung in der Freizeitgestaltung. Diese Angebote werden laufend evaluiert und zum Wohle der Klienten angepasst. So wird es am Standort „Wohnen Perfuchs“ Umbauten geben, um die Bewohner in kleineren Wohneinheiten zu begleiten. Im Bereich „Arbeit Perfuchs“ werden Arbeitsangebote an neuen und barrierefreien Standorten geschaffen. Die Spende der Volksbank Tirol in Höhe von 1.000 Euro wird für die beschriebenen Projekte zweckbestimmt eingesetzt und kommt den Klienten der Lebenshilfe Tirol im Talkessel Landeck zugute.



*Mag. Christoph Gasser, Volksbank-Regionaldirektor für das Oberland (links im Bild), und Michael Jörg, Leiter der Volksbank-Hauptgeschäftsstelle Landeck (rechts im Bild), überreichten die Spende an Reinhard Bazzanella, ehrenamtlicher Mitarbeiter Lebenshilfe Landeck, und Dipl. (FH) Sozialpädagogin Kirsten Witteborg, Leitung Lebenshilfe Landeck „Arbeit Perfuchs“ und „Kimm ein!“.*

## SPENDE AN „TELFER HELFEN TELFERN“

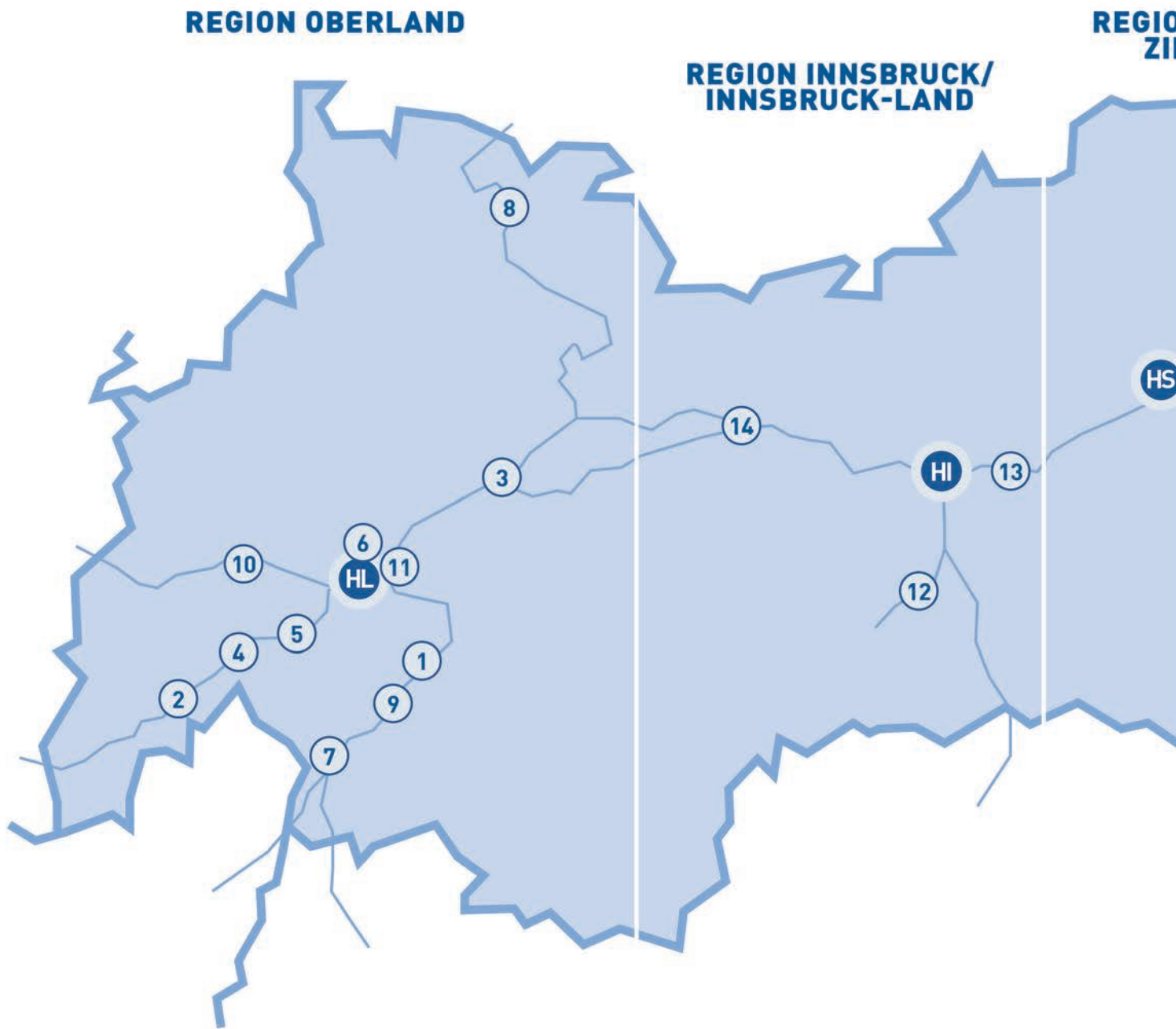
„Telfer helfen Telfern“ entstand aus einer privaten Initiative von Helmut Kopp – seines Zeichens Bürgermeister der Marktgemeinde Telfs von 1974 bis 2004. Er engagierte sich bereits zu seiner Amtszeit für sozial Benachteiligte und für Menschen, die in Notsituationen geraten waren. Zu seinem Geburtstag und Bürgermeisterjubiläum vor 20 Jahren spendeten Freunde und Unterstützer, die sein Wirken sehr schätzten, Beiträge für das große Engagement von Helmut Kopp. Daraufhin rief er den Unterstützungsverein „Telfer helfen Telfern“ ins Leben. Der Verein ist ehrenamtlich organisiert und durch Spenden finanziert, welche zur Gänze an jene fließen, die Hilfe benötigen. Mag. Paul Geir, Filialleiter der Volksbank in Telfs, betonte bei der Spendenübergabe: „Der Verein ‚Telfer helfen Telfern‘ unterstützt schnell und unbürokratisch, wenn der Hut brennt. Menschen in Notsituationen erfahren Hilfe, auf die sie sonst lange warten und für die sie große Hürden überwinden müssten.“



*Christian Härting, Bürgermeister Telfs und Obmann „Telfer helfen Telfern“ (links im Bild), und Vereinskassiererin Doris Schiller freuten sich über den Spendenscheck, übergeben von Mag. Paul Geir, Filialleiter der Volksbank in Telfs.*

DIE VOLKSBANK TIROL. DER FINANZIELLE NAHVERSORGER IM LAND.

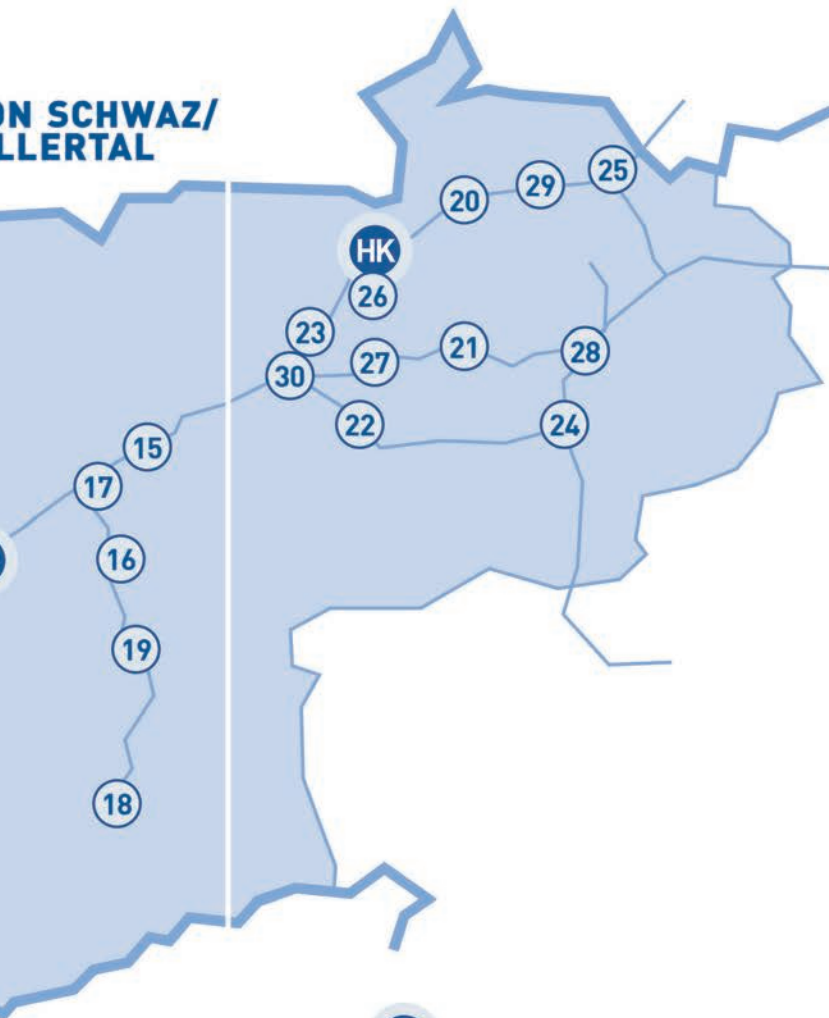
## HAUPTGESCHÄFTSSTELLEN UND FILIALEN





## REGION UNTERLAND

ON SCHWAZ/  
LLERTAL



### HS Hauptgeschäftsstelle Schwaz

- 15 Brixlegg
- 16 Fügen
- 17 Jenbach\*
- 18 Mayrhofen
- 19 Zell a. Z.

### HL Hauptgeschäftsstelle Landeck

- 1 Fiss
- 2 Galtür\*
- 3 Imst
- 4 Ischgl
- 5 Kappl
- 6 Landeck-Perjen\*
- 7 Pfunds
- 8 Reutte
- 9 Serfaus
- 10 St. Anton a. A.
- 11 Zams\*

### HI Hauptgeschäftsstelle Innsbruck

- 12 Fulpmes\*
- 13 Hall
- 14 Telfs

### HK Hauptgeschäftsstelle Kufstein inkl. Business-Center-Bayern

- 20 Ebbs\*
- 21 Ellmau
- 22 Hopfgarten
- 23 Kirchbichl
- 24 Kitzbühel
- 25 Kössen
- 26 Kufstein-Endach\*
- 27 Söll
- 28 St. Johann
- 29 Walchsee\*
- 30 Wörgl\*

## IMPRESSUM

### Herausgeber, Medieninhaber und Verleger

Volksbank Tirol AG, Meinhardstraße 1, 6020 Innsbruck  
Tel. +43 (0)50 566, E-Mail: kundenservice@volksbank.tirol  
www.volksbank.tirol  
FN 42236m

### Konzeption und Gestaltung

Volksbank Tirol AG

### Druck

Alpina Druck, Innsbruck



Dieses Printprodukt wurde klimaneutral produziert. Alle unvermeidbar beim Druck entstandenen Emissionen wurden über anerkannte Klimaschutzprojekte transparent ausgeglichen.

### Fotos

Volksbank Tirol, Adobe Stock, Die Fotografen, Gerhard Berger, TeamBank, Union Investment

### Disclaimer

Die hier dargestellten Informationen wurden mit größter Sorgfalt recherchiert. Die Volksbank Tirol AG übernimmt jedoch keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität oder Genauigkeit der Angaben und Inhalte. Druckfehler oder Irrtum vorbehalten.

Im Interesse des Textflusses und der Leserfreundlichkeit wurden – wenn möglich – geschlechterunspezifische Begriffe, sonst die grammatikalisch männliche Form verwendet. Solche Bezeichnungen beziehen inhaltlich jeweils die weibliche Form mit ein.

Stand: 31. Mai 2021

---



# DURCH VERTRAUEN VERBUNDEN





**90.700**

KUNDEN

**18,7 %**

KERNKAPITALQUOTE <sup>1)</sup>

**6,9 MRD.**

EURO GESCHÄFTSVOLUMEN <sup>2)</sup>

**317**

MITARBEITER <sup>3)</sup>

**VOLKSBANK. Vertrauen verbindet.**