

Richtlinien zum Umgang mit Endkund*innen der EVN Gruppe



1 Zweck

Wir sind uns der Auswirkungen unserer Aktivitäten auf Konsument*innen und Endkund*innen bewusst und nehmen unsere Verantwortung für deren Schutz ernst. Diese Richtlinie dient als Leitfaden für unsere Bemühungen, wesentliche Auswirkungen, Risiken und Chancen in Bezug auf Konsument*innen und Endkund*innen zu identifizieren, zu bewerten und zu steuern. Sie legt die Grundsätze und Verfahren fest, anhand derer wir negative Auswirkungen auf diese Personengruppen überwachen, kontrollieren und/oder reduzieren. Dabei stellen wir sicher, dass wir die gesetzlichen Anforderungen erfüllen. Mit dieser Richtlinie verpflichten wir uns, unsere Geschäftspraktiken durch fortlaufende Innovation zu verbessern, um die positiven Auswirkungen unserer Produkte und Dienstleistungen sowie unseres technischen Fortschritts auf Konsument*innen und Endkund*innen zu fördern. Dies steht auch im Einklang mit den von den Vereinten Nationen (UN) verabschiedeten Zielen für nachhaltige Entwicklung (SDGs), denen wir uns bereits seit vielen Jahren verpflichtet fühlen. Darüber hinaus möchten wir die positiven Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Konsument*innen und Endkund*innen weiter stärken, indem wir die Vision der UN für 2050 in unser Management integrieren. Diese Vision sieht vor, dass Unternehmen und Kund*innen gemeinsam Produkte und Dienstleistungen entwickeln, die ihre Ziele und Werte in einen nachhaltigen Lebensstil und nachhaltige Verhaltensweisen umsetzen. In unserem Fokus steht ein respektvoller Umgang mit Konsument*innen und Endkund*innen auf allen verfügbaren Kanälen. In besonderer Weise berücksichtigen wir dabei eine nachhaltige Ressourcennutzung.

2 Anwendungsbereich

Die Richtlinie steuert sämtliche wesentlichen nachhaltigen Wirtschaftstätigkeiten der EVN Gruppe und ist gruppenweit gültig.

Wir erwarten auch von unseren Geschäftspartner*innen, Lieferant*innen und Kund*innen, dass sie unsere Vorgaben und Bemühungen zur Verringerung negativer Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft respektieren und unterstützen. Wo immer möglich, kooperieren wir, um die Auswirkungen gemeinsamer Aktivitäten auf Umwelt und Gesellschaft zu minimieren und unsere Nachhaltigkeitsziele zu erreichen.

Bei den vorliegenden Verhaltensgrundsätzen und Aktionslinien konzentrieren wir uns auf die im Rahmen der jährlich aktualisierten Wesentlichkeitsanalyse ermittelten Fokusthemen.

3 Verhaltensgrundsätze

Bei der Umsetzung unseres Engagements für Konsument*innen und Endkund*innen orientieren wir uns an den folgenden Verhaltensgrundsätzen, die für alle unsere Geschäftsaktivitäten gelten:

- Management von Auswirkungen auf Konsument*innen und Endkund*innen: Wir berücksichtigen alle möglichen positiven wie negativen Auswirkungen auf Konsument*innen und Endkund*innen in unserer internen Entscheidungsfindung sowie in der Analyse langfristiger Risiken.
- Regelmäßige Erhebung der Auswirkungen, Risiken und Chancen: Wir identifizieren, quantifizieren und bewerten die Auswirkungen, Risiken, Chancen und Abhängigkeiten unserer Aktivitäten und Standorte in Bezug auf Konsument*innen und Endkund*innen und setzen Maßnahmen zur Minimierung negativer Auswirkungen auf vulnerable Kund*innengruppen.
- Kontinuierliche Verbesserung: Wir optimieren unsere Prozesse, um ein kontinuierliches Engagement mit Konsument*innen und Endkund*innen sicherzustellen.
- Einbindung von Konsument*innen und Endkund*innen: Wir binden Konsument*innen und Endkund*innen in einen laufenden Feedbackprozess zur Qualitätssicherung unserer Serviceleistungen ein.
- Bewusstseinsbildung: Wir fördern das Bewusstsein unserer Führungskräfte und Mitarbeiter*innen für wesentliche Risiken betreffend Konsument*innen und Endkund*innen und schulen Fachleute des Unternehmens zur Minimierung dieser Risiken.

4 Vorrangige Aktionslinien

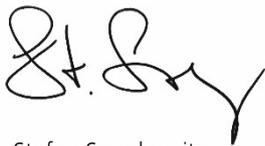
Konsument*innen und Endkund*innen nehmen in der Strategie der EVN Gruppe eine führende Rolle ein. Deshalb haben wir folgende vorrangige Aktionslinien festgelegt:

- Schutzmaßnahmen: Wir ergreifen transparente und niederschwellige Maßnahmen zum Schutz vulnerabler Kund*innengruppen.
- Regelmäßige Erhebung der Auswirkungen, Risiken und Chancen: Wir ermitteln und bewerten kontinuierlich die Auswirkungen, Risiken, Chancen und Abhängigkeiten unserer Aktivitäten in Bezug auf Konsument*innen und Endkund*innen.
- Inklusives Stakeholder-Management: Wir arbeiten mit unseren Stakeholdern zusammen und berücksichtigen ihre Bedürfnisse und Erwartungen in Bezug auf Konsument*innen und Endkund*innen. Zudem binden wir unsere Stakeholder über digitale Kanäle in den laufenden Feedbackprozess ein.
- Bewusstseinsbildung: Wir fördern das Bewusstsein für Datenschutz und Cybersecurity in Bezug auf Konsument*innen und Endkund*innen durch interne und externe Schulungen sowie durch transparente Kommunikation der Auswirkungen unserer Aktivitäten auf diese Bereiche.
- Transparente Preispolitik: Wir betreiben gegenüber unseren Kund*innen eine transparente Preispolitik betreffend unsere Produkte und Dienstleistungen.

5 Verantwortung

Der Vorstand der EVN Gruppe repräsentiert die höchste Ebene in der Organisation des Unternehmens, die für die Umsetzung dieser Richtlinie verantwortlich ist.

Der Vorstand der EVN AG



Stefan Szyszkowitz
Sprecher des Vorstands



Alexandra Wittmann
Mitglied des Vorstands



Stefan Stallinger
Mitglied des Vorstands