



NON FINANCIAL ANNUAL REPORT 2023

ÖWS 2023

INHALTSVERZEICHNIS

Inhalt

Vorwort	1
Strategieentwicklung	2
Kundenbetreuung und Produkte	3
Operations und Gremienmanagement	4
IT und Projektmanagement	5
Risikomanagement	6
ESG/Compliance	8

Vorwort

Das Jahr 2023 war in der Bankenbranche von erhöhtem regulatorischem Druck, voranschreitender Digitalisierung und verstärkter Fokussierung auf Nachhaltigkeit geprägt.

Der vorliegende „Non financial annual report 2023“ startet deshalb mit der Darstellung der Strategieentwicklung und der gefundenen Wege und Lösungen, um in der ÖWS mit diesen Herausforderungen umzugehen. In einem mehrstufigen Prozess wurden für die zentralen Aufgaben und Themen Initiativen und Ziele entwickelt.

Die hohe Qualität unserer Services ist dabei die Basis für unsere langjährigen stabilen Kundenbeziehungen und die Grundlage für alle weiteren Entwicklungen. Dazu liegt in diesem Dokument ein Überblick der wichtigsten Tätigkeiten und Resultate aus operativem Bereich und Projektmanagement vor.

Solche Ergebnisse lassen sich nur mit zufriedenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen erzielen. Direktes Feedback haben wir hier durch unsere Mitarbeiterbefragung im November 23 erhalten. Das Resultat möchten wir auch in diesem Bericht teilen.

Strategieentwicklung

Gemeinsam mit dem Aufsichtsrat der ÖWS wurde die Entwicklung einer neuen mehrjährigen Strategie beschlossen. In Folge wurde zwischen Mai und September 2023 ein mehrstufiger Planungsprozess umgesetzt.

Eine detaillierte Standortbestimmung hat gezeigt, dass die ÖWS bei einer Marktdurchdringung von 98% beträchtliche Synergieeffekte hinsichtlich IT-Betrieb, operativer Abwicklung und Projektabwicklungen generiert. Die gemeinschaftliche Beschaffung der Wertpapierdaten über die Provider ist ebenfalls mit großen wirtschaftlichen Synergien verbunden.

Durch zentrale Kontrollen und die Steuerung fachlicher Themen über verschiedene Gremien wird eine ausgezeichnete Qualität für alle Kunden gesichert. Diese Servicequalität und die Gesamtzufriedenheit der Kunden wird strukturiert gemessen und zeigt laufend Werte auf hohem Niveau.

Dabei konnte der Preis für die Kernleistung – nicht zuletzt durch die Modernisierung der IT-Architektur – trotz massiv steigender Datenmengen und Inflationsentwicklung stabil gehalten werden.

In den kommenden Jahren erwartet uns eine weitere Zunahme der Datenmenge und -komplexität, welche auch eine schnellere Datenverfügbarkeit und End-to-End-Digitalisierung erfordert. Im Rahmen unseres Masterplans streben wir deshalb in den kommenden Jahren eine bedarfsorientierte Versorgung an, indem wir direkten Zugriff über APIs ermöglichen. Dies beinhaltet auch die Erweiterung der mandantenspezifischen Versorgung, um unseren Kunden maximale Flexibilität und Auswahl zu bieten.

Dabei ist es unser Anspruch, den hohen Servicegrad beizubehalten und die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden weiterhin zu erfüllen. Die Bereitstellung von digitalem Content und webbasierten Prozessen wird die Zusammenarbeit für alle Beteiligten effizienter gestalten.

Um dem steigenden Kostendruck zu begegnen, planen wir die Erweiterung unseres Leistungsportfolios und unserer Wertschöpfungskette. Unsere strategischen Ziele für die kommenden Jahre umfassen die Erweiterung unseres Kundenkreises über das Backoffice hinaus. Die Einführung von Design Thinking ermöglicht eine agile Produktentwicklung, die flexibel auf die sich ändernden Marktanforderungen reagieren kann. Zudem planen wir Kooperationsprojekte mit Vendoren und Systemherstellern, um innovative Lösungen zu entwickeln und neue Marktpotenziale zu erschließen. Damit unser Stellenwert als Synergiezentrum weiter verdeutlicht wird, werden wir spezifische Kennzahlen entwickeln, um die Kosteneffizienz noch transparenter darzustellen.

Um diese Ziele zu erreichen, ist es entscheidend, dass das Team der ÖWS für die kommenden Herausforderungen gerüstet ist. Wir werden sicherstellen, dass der Arbeitsplatz attraktiv und zeitgemäß bleibt, um ein motiviertes und effizientes Arbeiten zu ermöglichen.

Darüber hinaus starten wir einen Lehrbetrieb, um Ausbildungsmöglichkeiten zu bieten und zur Fachkräfteentwicklung beizutragen. Mit diesen Maßnahmen stärken wir nicht nur unser Team, sondern sind auch auf eine zukunftsorientierte und nachhaltige Entwicklung der ÖWS ausgerichtet.

Kundenbetreuung und Produkte

SERVICEERWEITERUNGEN

Mit digitalen Innovationen erweitern wir kontinuierlich unser Portfolio, um flexibel auf sich ändernde Anforderungen reagieren zu können. Ein Beispiel hierfür ist FIDAP, das individuelle Dienstleistungen und Produkte auch über eine webbasierte API bereitstellt. Dadurch erleichtern wir den Zugang zu benötigten Daten und schaffen neue Möglichkeiten für Marktteilnehmer.

Durch den Einsatz von Design Thinking haben wir einen Ansatz entwickelt, um komplexe Herausforderungen im Finanzdatenbereich zu identifizieren. 2023 haben wir gemeinsam mit bestehenden und potenziellen Kunden strukturierte Interviews durchgeführt und daraus die entsprechenden Problemstatements abgeleitet. Aus diesem Prozess heraus wurde zum Beispiel das PRIIPs Service initiiert (Fertigstellung 2024).

VERANSTALTUNGEN UND KOMMUNIKATION

Gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern veranstalten wir regelmäßig Events, um branchenrelevante Neuigkeiten auszutauschen, Informationen zu teilen und eine Plattform zu schaffen, auf der wir zusammen mit anderen Experten Geschäftsideen entwickeln können.

Ein fester Bestandteil unseres Jahreskalenders ist unser Kundenforum, das traditionell im Sommer stattfindet. Am 21. Juni 2023 hatten wir das Privileg, den "Vienna Financial Data Summit" in der einzigartigen Eventlocation Weitsicht am Cobenzl auszurichten. Diese groß angelegte Veranstaltung haben wir in enger Kooperation mit unserem langjährigen Partner WM Datenservice organisiert. Zahlreiche Datenlieferanten, Software- und Systemherstellern haben die Gelegenheit genutzt, um sich zu vernetzen und Informationen über aktuelle Anforderungen und Innovationen im Bereich der Finanzmarktdaten auszutauschen.

Eine weitere Maßnahme war die Erneuerung unserer Homepage, die Anfang 2023 umgesetzt wurde und unseren Kunden einen übersichtlichen Zugriff auf unsere Angebote und Services bietet. Derzeit ist der Ausbau eines personalisierten Kundenbereichs als Webapplikation in Umsetzung, der in Folge über interaktive Funktionen verfügen wird.

Operations und Gremienmanagement

DATENQUALITÄT

Hinsichtlich Korrektheit bei der manuellen Datenbearbeitung haben wir höchste Ansprüche. Unsere Datenqualität wird laufend kontrolliert, gemessen und reportet. 2023 war wie auch 2022 ein hervorragendes Jahr mit einer Fehlerquote in der manuellen Auftragsbearbeitung von nur 0,06%.

Im Oktober 2023 haben wir ein beeindruckendes Ziel erreicht: Das Team Security Operations hat über 8800 Kunden-Aufträge mit der makellosen Fehlerquote von 0,0% manuell bearbeitet!

Die mit den Kunden vereinbarten Service Levels konnten auch 2023 wieder zu 100% eingehalten werden.

In den jährlich durchgeführten Qualitätszirkeln mit unseren Kunden wurde uns diese Qualität auch durch eine sehr hohen Gesamtzufriedenheit mit ÖWS bestätigt.

GREMIEN

Die von uns betreuten Gremien bieten unseren Kunden und Partnern Plattformen, um fachliche Themen im Kreise von Experten zu diskutieren und gemeinsame Vorgehensweisen zu entwickeln. Im Jahr 2023 hat die ÖWS drei Fachkomitees, zwei Meldewesenfachrunden und zwei große Steuerfachrunden unter Beteiligung aller wichtigen Banken Österreichs geleitet oder koordiniert.

Nach unseren Veranstaltungen hinterfragen wir die Zufriedenheit mit der Aufbereitung und dem Ergebnis des Meetings, sowie der Umsetzung der im letzten Termin vereinbarten „To dos“. Im Jahr 2023 erhielten wir von unseren Kunden dafür die ausgezeichnete Note von 1,04.

IT und Projektmanagement

IT

Eine robuste und zuverlässige IT-Struktur bildet das Rückgrat der ÖWS-Geschäftsaktivitäten. Durch fortlaufende Überwachung und Weiterentwicklung der Systeme sowie tägliche Echtzeitkontrollen und -messungen stellen wir sicher, dass die Prozesse reibungslos ablaufen und die Daten vollständig und rechtzeitig bereitstehen.

Durch regelmäßigen Austausch mit unseren Kunden und Lieferanten verbessern wir kontinuierlich diese Abläufe. Mit unseren Hauptlieferanten haben wir klar definierter Ziele und Service-Level-Vereinbarungen, welche im Rahmen der Lieferantenbewertung 2023 überprüft wurden.

Um weitere Maßnahmen zur Steigerung der IT-Sicherheit zu implementieren, wurde im Jahr 2023 ein eigenes diesbezügliches Projekt umgesetzt.

PROJEKTMANAGEMENT

Mit unserem ausgereiften und professionellen Projektmanagement können wir komplexe Anforderungen im Bereich strategischer Weiterentwicklungen und IT direkt umsetzen. Dabei arbeiten wir eng mit unseren Partnern zusammen, um maßgeschneiderte Lösungen für unsere Kunden zu entwickeln.

Ob die Projektumsetzung im geplanten Zielkorridor verläuft, wird konstant gemessen und reportet, so waren die 2023 abgeschlossenen Projekte zu 100% in Time, Quality und Budget.

Um die Datenmengen zu reduzieren, und somit bei den Kunden die Kosten zu senken und schnellere Datenlieferungen zu ermöglichen, wurde 2023 gemeinsam mit SDS und unseren Kunden ein Projekt zur Datenlöschung von inaktiven Optionsscheinen und Indexpertifikaten in GEOS FI umgesetzt.

Das Vorhaben war mit einer internen Datenreduktion um 50% höchst erfolgreich, und konnte somit zu einer wesentlichen Effizienzsteigerung bei Banken und ÖWS beitragen.

Risikomanagement

Zur Sicherung der Stabilität und Sicherheit der Services implementiert die ÖWS ein systematisches Risikomanagement, welches alle relevanten Unternehmensbereiche umfasst. Prozesse werden auf potenzielle Risiken überprüft und entsprechende Maßnahmen festgelegt. Ein Internes Kontrollsystem (IKS) gewährleistet, dass die Kontrollen gemäß den Prozessrisiken durchgeführt werden.

STRATEGISCHE RISIKEN

Um die Verrechnungsstruktur flexibler zu gestalten und an neue Gegebenheiten anzupassen, wurde das Verrechnungsmodell 2023 mit externer Unterstützung durch die KPMG neugestaltet und abgestimmt. Das transparente und den aktuellen Bedingungen angepasste Kostenverrechnungsmodell wurde dem Aufsichtsrat präsentiert und durch die Generalversammlung beschlossen.

IKS (INTERNES KONTROLLSYSTEM)

Unser IKS basiert auf COBIT und bildet das Rückgrat unseres Risikomanagements. Die Kennzahlen und KPIs für Schlüsselprozesse wurden 2023, wie jedes Jahr, überprüft und angepasst. Die Kontrollen wurden gemäß Vereinbarung im SLA durchgeführt.

Die Schlüsselkennzahlen wurden entsprechend der Vorgabe gemessen und quartalsweise in der erweiterten Geschäftsführersitzung präsentiert sowie dem Aufsichtsrat zur Verfügung gestellt.

OPERATIVE RISIKEN IN DER DATENPFLEGE

Die frühzeitige Identifikation fehlerhafter oder fehlender Daten reduziert das Kundenrisiko erheblich. Unsere strukturierte 4-Augen-Kontrolle bei der manuellen Datenanlage basiert auf einer Risikobewertung der Kunden und wird laufend um aktuelle Inhalte ergänzt.

Zur rechtzeitigen Korrektur von Fehlern und zur Ergänzung fehlender Daten setzen wir automatisierte Prüflisten und Plausibilisierungen ein, die mit unseren Kunden abgestimmt sind und in den SLAs festgelegt wurden. Diese werden kontinuierlich überwacht und 2023 zu 100% umgesetzt.

Im Falle einer Kundenreklamation erfolgt in der Regel eine umgehende und gründliche Analyse, um das Risiko zu bewerten und gegebenenfalls Sofortmaßnahmen zu ergreifen. Im Jahr 2023 wurde diese Analyse in 100% der betroffenen Aufträge durchgeführt.

Die hervorragenden Werte unserer Qualitätskennzahlen bestätigen die Wirksamkeit dieser Vorgehensweisen.

IT-SICHERHEIT/CONTINGENCY

Die Gewährleistung der Verfügbarkeit und Sicherheit unserer technischen Systeme für Kunden und Partner ist ein zentraler Aspekt der Risikominimierung bei der ÖWS.

Datenlieferausfälle und Systemstörungen stellen ein hohes potenzielles Risiko dar. Daher werden die Systemfunktionen, Schnittstellen und Datenübertragungen bei der ÖWS mehrmals täglich überprüft. Für den Fall eines Ausfalls stehen ausgereifte Notfallpläne bereit, um klar definierte Maßnahmen zu ergreifen.

Im Jahr 2023 wurden zusätzlich folgende Projekte zur Erhöhung der IT-Sicherheit umgesetzt:

- Contingencytest 2023: Kontrolle des Contingency Ablaufes und der zu überprüfenden Systeme.
- Ein kundenspezifischen Service, welches die Kursversorgung im Incident Fall sicherstellt
- Umsetzung weiterer IT Security-Maßnahmen (z.B. Multifaktor Authentifizierung)

PROJEKTRISIKEN

In jedem unserer Projekte werden die Projektrisiken im Rahmen des Projektauftrags erfasst, beschrieben und Gegenmaßnahmen zur Steuerung festgelegt. Die Effektivität dieser Maßnahmen wird monatlich im Projektsteuerkreis überprüft und dokumentiert. Der Status der Projektrisiken wird im Quartalsbericht veröffentlicht.

Für die im Jahr 2023 abgeschlossenen Projekte bestätigte sich, dass die festgelegten Maßnahmen wirksam waren und es zu keinen nachhaltigen Abweichungen in den Projektverläufen oder Ergebnissen kam.

ESG/Compliance

Die Anforderungen zum Themenkomplex „Environmental, Social und Governance“ beschäftigten uns auch 2023 mit den entsprechenden Schwerpunkten. Wir berücksichtigen hier sowohl die Erfordernisse der Branche als auch unsere eigenen hohen Ansprüche.

COC

2023 haben wir unseren neuen Code of Conduct erstellt und veröffentlicht. Unser CoC definiert die grundlegenden Werte und Verhaltensstandards der ÖWS. Als integraler Bestandteil unserer Unternehmenskultur gilt er für alle Mitarbeiter. Dieser Leitfaden definiert unseren Zugang zu Werten wie Integrität, Respekt und Verantwortung. Der neue Verhaltenskodex wurde den Mitarbeitern Anfang 2023 in einer internen Präsentation vorgestellt und daraufhin auf unserer Homepage www.oews.co.at veröffentlicht. Dass wir unsere Werte in der ÖWS auch leben, zeigt sich nicht zuletzt im Ergebnis der Mitarbeiterbefragung 2023: Die Fragestellungen spiegelten die Inhalte des CoC in weiten Teilen wider und wurden durchwegs zustimmend beantwortet, so wurde z.B. der Themenkomplex „Werte“ mit einem Durchschnitt von 1,69 sehr positiv benotet.

MITARBEITERBEFRAGUNG

Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen sind für uns ein wichtiges Instrument, um ein besseres Verständnis für die Bedürfnisse, Meinungen und die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter zu gewinnen. Deshalb haben wir im Herbst 2023 eine Mitarbeiterbefragung gemäß waipius™ durchführen lassen.

Wir durften uns über einen sehr guten Rücklauf (96%) und ein hervorragendes Ergebnis freuen: Mit einer Gesamtzufriedenheit von 1,46 wurde im Vergleich mit früheren Befragungen (z.B. 1,60 in 2017) der bislang beste Wert erzielt. Der Branchen-Benchmark von 1,92 wurde deutlich überboten.

In der Detailbetrachtung haben insbesondere die Themenkomplexe „Führung“ und „Kompetenz und Weiterbildung“ eine besonders gute Bewertung gezeigt.

UMWELT

Wir legen großen Wert auf die nachhaltige Nutzung von Ressourcen und darauf, unseren ökologischen Fußabdruck so gering wie möglich zu halten. Durch die konsequente Nutzung von Home-Office und den bewussten vermehrten Einsatz von virtuellen Meetings, auch mit unseren Kunden und Partnern, konnten wir dazu beitragen, dass sich die Umweltbelastung auch 2023 verringert hat.

Die interne Akzeptanz dieses Arbeitsmodells wurde in der Mitarbeiterbefragung bestätigt.

Sämtliche für die ÖWS geltenden Umweltbestimmungen, z.B. im Bereich der Abfallwirtschaft, wurden 2023 selbstverständlich eingehalten.

GOVERNANCE & COMPLIANCE

Unser ganzheitliches Unternehmensmodell ist gemäß Business Excellence und ISO 9001:2015 strukturiert und zertifiziert. Unsere ethischen und moralischen Grundsätze sind in unserem CoC und unserem Leitbild

festgelegt. Im vergangenen Geschäftsjahr wurden weder von externer Stelle noch intern Abweichungen zu diesen Normen und Grundsätzen gemeldet.

Um sicherzustellen, dass unsere Geschäftspraktiken und Prozesse den höchsten Standards entsprechen, unterziehen wir uns regelmäßig einer freiwilligen Revision durch die Revisionsabteilungen der Banken. Diese wird rollierend von den Mehrheitseigentümern geplant und durchgeführt. 2021-2023 wurde ein weiterer Zyklus erfolgreich abgeschlossen.

Um den Aufsichtsrat der ÖWS umfassend zu informieren, fanden im Jahr 2023 alle geplanten Aufsichtsratssitzungen statt.

Die Berichte über unsere strategischen und operativen Ziele wurden fristgerecht und vollständig bereitgestellt.

2023 haben wir auch unser Verrechnungsmodell neugestaltet, um eine transparente und den aktuellen Bedingungen angepasste Kostenverrechnung sicherzustellen und damit einen wichtigen Beitrag zur finanziellen Governance geleistet.