



NON FINANCIAL ANNUAL REPORT 2022

ÖWS 2022

INHALTSVERZEICHNIS

Inhalt

Vorwort	1
Strategie und strategische Projekte	2
Kundenbetreuung und Produkte	3
Operations und Gremienmanagement	4
IT und Projektmanagement	6
Risikomanagement	7
ESG/Compliance	9

Vorwort

Nach den Herausforderungen von 2020/21 ist es 2022 nicht ruhiger geworden. Bewegungen im Kundensegment, technische Neuerungen bei Lieferanten und die allgemeine Teuerung sind nur einige der vielen Themen, die uns beschäftigen.

Der folgende „Non financial annual report 2022“ geht zunächst auf strategische Fragestellungen und Lösungen ein. In Folge finden sich die Inhalte der jeweiligen Teams der ÖWS, fokussiert auf die wichtigsten Tätigkeiten und Resultate, sowohl im operativen Bereich als auch im Projektmanagement.

Wir hoffen, mit diesem erstmalig in dieser Form erstellten Dokument einen kompakten und interessanten Überblick unserer Leistungen im Jahr 2022 zu liefern.

Strategie und strategische Projekte

Wir führen jährlich einen strategischen Planungsprozess durch, der die Marktsituation und die Interessen unserer Stakeholder berücksichtigt. Dieser Prozess übersetzt unsere langfristigen strategischen Ziele in messbare kurz- und mittelfristige, und erlaubt eine unterjährige Überprüfung der Zielerreichung und deren Management.

Ein Schwerpunkt der aktuellen Strategie ist die Entwicklung und der Vertrieb neuer Produkte bzw. Produktergänzungen, um weiteren Kundennutzen zu generieren und die Kosten für die bestehenden Kunden positiv zu beeinflussen.

Derzeit werden über die Plattform FIDAP Sanktionsinformation von SIX angeboten, welche mittlerweile von fünf unserer Großkunden genutzt werden. Die diesbezügliche zusätzliche Anbindung des Datenproviders WM Datenservice Frankfurt ist momentan im Aufbau.

Der weitere Ausbau der Plattform FIDAP WP-Stammdaten API wird derzeit in Kooperation mit ATOS als Minimal Viable Produkt umgesetzt. Dazu werden im Rahmen einer agilen Produktentwicklungsmethode die Bedürfnisse der Kunden identifiziert. Daraufhin wird eine Usecase-Implementierung anhand Design-thinking Methode angewandt, um sowohl unmittelbaren Kundennutzen zu generieren als auch die Grundlage für zukünftige weitere Entwicklungen zu schaffen. Der Fokus liegt zunächst bei Daten aus dem fachlichen Umfeld von ESG und Wertpapierstammdaten (z.B. PRIIPs). Als Ergebnis können die Kunden in einem zentralen Authentication & Authorization System für Portal und API ihre benötigten Daten beziehen.

Am Ende des Weges steht eine Plattform, die aktiv von allen relevanten Daten-/Service Providern als Vertriebsweg genutzt wird, die Systemhersteller vorzugsweise integrieren und in der Konsumenten eine kostengünstige, zuverlässige und widerspruchsfreie Quelle zur Integration in ihre jeweiligen Systeme finden.

Diese strategische Ausrichtung wird auch durch das Ergebnis unserer Kundenbefragung 2022 bestätigt: Die Mehrheit unserer Kunden befürwortet deutlich einen erweiterter Serviceumfang, die proaktive Entwicklung von Lösungen und das voran treiben innovativer Technologien.

Kundenbetreuung und Produkte

SERVICEERWEITERUNGEN

Es ist unser oberstes Ziel, die Bedürfnisse und Erwartungen unsere Kunden mit unserer Service-Leistung zu erfüllen. Dafür ist es auch essenziell, diese Bedürfnisse zu kennen. Gerade im Bereich der Finanzdienstleistungen und der Finanzdaten kommt es gegenwärtig laufend zu Veränderungen, technologisch und im Bereich der angebotenen Produkte.

Durch digitale Innovationen wollen wir unser Produktportfolio dahingehend erweitern, dass in Zukunft flexibel auf den jeweiligen Bedarf eingegangen werden kann. Über unsere Plattform FIDAP wollen wir mit der WP-Stammdaten API individuelle und personalisierte Dienstleistungen und Produkte anbieten, damit die benötigten Daten zeitnah und unkompliziert zur Verfügung stehen. Dies sehen wir auch als Chance für Datenlieferanten und Anbieter von Technologie, sich als Marktteilnehmer zu positionieren.

Gemeinsam mit unserem langjährigen IT-Partner ATOS haben wir hierfür mit Ende 2022 ein Projekt gestartet, welches auf Basis einer innovativen Methode mit ausgewählten Kunden eine detaillierte Erhebung der bestehenden Bedürfnisse durchführt. Der fachliche Fokus liegt hier auf aktuellen Themen wie z.B. ESG und PRIIPS, sowie der Neartime-Versorgung von Wertpapierstammdaten.

Eine weitere Maßnahme ist die Erneuerung unserer Homepage, die 2023 umgesetzt wird und unseren Kunden einen übersichtlichen Zugriff auf unsere Angebote und Services schaffen soll.

VERANSTALTUNGEN UND KOMMUNIKATION

Wir führen gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern regelmäßig Veranstaltungen durch, um Neuigkeiten in der Branche auszutauschen, Informationen zu teilen und ein Basis zu schaffen, um gemeinsam mit anderen Experten Geschäftsideen zu entwickeln.

Ein Fixtermin ist unser Kundenforum, welches seit Jahren im Sommer stattfindet. Im Juni 2022 durften wir Kunden und Partner im Hotel Andaz Vienna am Belvedere begrüßen.

Die Vorbereitungen für unsere Veranstaltung „Vienna Financial Data Summit“ 2023 laufen bereits: Am 21. Juni werden wir gemeinsam mit unserem langjährigen Partner WM Datenservice in der Eventlocation Weitsicht am Cobenzl zu einer Veranstaltung im großen Rahmen einladen. Ziel der Veranstaltung ist es Datenlieferanten, Software- und Systemhersteller sowie Nutzer zu vernetzen und die Vorteile des Einsatzes unserer innovativen Plattformtechnologie zu präsentieren

KUNDENBEFRAGUNG

Wie zufrieden unsere Kunden sind, erfahren wir am besten von ihnen selbst. Deshalb haben wir im September 2022 eine Kundenbefragung durchgeführt. Es war die erste seit 2018, und somit waren wir sehr gespannt, wie wir uns aus Kundensicht über die bewegten Coronajahre entwickelt haben. Wir konnten uns bei der Gesamtzufriedenheit von der Note 1,8 auf 1,6 nochmals steigern und wurden auch in den einzelnen Kriterien jeweils noch besser als 2018 bewertet. Über das hervorragende Ergebnis haben wir uns sehr gefreut, und sehen es als Auftrag, unsere Leistungen und unser Service weiterhin auf höchstem Niveau zu halten.

Operations und Gremienmanagement

DATENQUALITÄT

Aus Kundensicht ist die hohe Qualität und Korrektheit der gelieferten Daten das wichtigste Service der ÖWS. Deshalb hat das Security Operations engmaschige Qualitätskontrollen eingerichtet, welche dazu geführt haben, dass wir 2022 mit 0,06 % den niedrigsten Wert an manuellen Fehlern seit Beginn der Messung 2005 erreichen konnten. Diese Bemühungen wurden auch von unseren Kunden honoriert: in der Kundenbefragung wurde die Korrektheit der Daten mit der Schulnote 1,4 hervorragend bewertet.

Den hohen Anspruch, den wir an unsere Datenqualität haben, geben wir auch an unsere Lieferanten weiter. Das gemeinsame Vorantreiben der Qualitätsthemen führt auch in diesem Bereich zu messbaren Verbesserungen, so hat sich die Kundenzufriedenheit mit der Datenqualität der Lieferanten 2022 von 1,93 auf 1,7 verbessert.

Mit unseren Kunden schließen wir Service Level Agreements ab, dort gewährleisten wir eine Erreichung von 98 %. 2022 hat das Datenserviceteam diese Vereinbarung zu 100 % eingehalten.

Unsere Serviceprozesse werden ständig an die Bedürfnisse unseren Kunden angepasst. So wurde 2022 für das Auftragstool FACE eine englischsprachige Version entwickelt, zwei unserer großen Kunden verwenden dieses Feature bereits.

ÄNDERUNGEN BZW. ERGÄNZUNGEN IM DATENHAUSHALT

Als wesentliche Ergänzungen bzw. Adaptierungen im Datenhaushalt ist 2022 die EUR Umstellung in Kroatien, die Integration der ersten ESG Stammdatenfelder und vorbereitende Tätigkeiten für die Kennzeichnung der PTPs (Publicly Traded Partnerships) in den Systemen zu erwähnen.

Die ersten Dry-Runs für einen etwaigen Bail In Fall im Rahmen des BaSAG's haben stattgefunden und die Drehbücher bzw. Dokumentationen wurden erstellt.

Zusätzlich wurden im Rahmen der geplanten Formatumstellung „VF1“ beim Lieferanten WM Datenservice projekthaft die Vorbereitungen und Abstimmungen mit unserem Softwarehersteller durchgeführt.

GREMIEN

Wie stellen unseren Kunden und Partnern eine Plattform zur Verfügung, auf welcher fachliche Themen unter Experten abgestimmt und gemeinsame Vorgangsweisen entwickelt werden.

2022 wurden unter der Teilnahme aller wesentlichen Banken Österreichs drei Fachkomitees, zwei Meldewesenfachrunden und zwei große Steuerfachrunden unter der Leitung bzw. Koordination der ÖWS abgehalten. In diesen Gremien werden Neuerungen wie z.B. ESG hinsichtlich fachlicher und

technischer Implementierung in den österreichischen Abwicklungssystemen thematisiert und abgestimmt.

Um zu wissen, wie gut dieser Informationsaustausch zwischen den Interessengruppen funktioniert, lassen wir die Veranstaltungen im Nachgang bewerten, 2022 wurden diese mit der Note 1,1 benotet.

IT und Projektmanagement

IT

Eine stabile und verlässliche IT-Struktur ist die Basis für das Geschäft der ÖWS. Durch die Betreuung und Weiterentwicklung der Systeme und tägliche Real-Time Kontrollen und Messungen stellen wir sicher, dass die Prozesse funktionieren und die Daten vollständig und rechtzeitig erscheinen.

In ständiger Kommunikation mit Kunden und Lieferanten werden diese Prozesse optimiert. Für unsere Hauptlieferanten WM und SIX haben wir diesbezüglich auch Ziele und Service Levels vereinbart.

Der 2021 vollzogene Wechsel auf unser neues Rechenzentrum ATOS hat zu einer Reihe von Folgeaktivitäten geführt, so wurden 2022 mehrere Projekte mit dem Schwerpunkt IT-Security umgesetzt, um die Sicherheit in den Systemen laufend zu verbessern und die technologische Modernisierung voranzutreiben. Damit möchten wir auch dafür sorgen, dass unsere Kunden mit unserer Zuverlässigkeit weiterhin so zufrieden sind, wie wir der Kundenbefragung 2022 entnehmen konnten.

PROJEKTMANAGEMENT

Um die komplexen Anforderungen im Bereich strategischer Weiterentwicklungen und IT umzusetzen, verfügen wir über ein ausgereiftes Projektmanagement. Gemeinsam mit unseren Partnern entwickelte Lösungen werden im Rahmen unseres Projektmanagements im Haus geplant und umgesetzt. Dadurch können wir eine direkte Erfüllung der Kundenbedürfnisse gewährleisten.

Eines unserer derzeit wichtigsten strategischen Projekte, ist die gemeinsam mit ATOS entwickelte FIDAP - WP Stammdaten API. Damit können unterschiedliche Daten von diversen Providern den Usern auf einer flexiblen, individuellen Basis zur Verfügung gestellt werden.

Um die Datenmengen zu reduzieren, und somit bei den Kunden die Kosten zu senken und schnellere Datenlieferungen zu ermöglichen, betreiben wir seit Beginn 2022 gemeinsam mit SDS und unseren Kunden ein Projekt zur Datenlöschung in GEOS FI.

Technische Weiterentwicklung unserer Kunden und Partner tragen wir mit, so sind wir seit 2021 in das umfangreiche Projekt „Eddy Neu“ unseres Datenlieferanten WM involviert.

Risikomanagement

Um die Unternehmensstabilität und die Sicherheit der Services zu unterstützen, betreibt die ÖWS ein strukturiertes Risikomanagement. Die Prozesse werden auf ihr Risikopotential geprüft und entsprechende Maßnahmen und Kontrollen definiert. Ein umfangreiches IKS (Internes Kontrollsystem) gewährleistet, dass die Kontrollen den Prozessrisiken entsprechend durchgeführt werden.

STRATEGISCHE RISIKEN

Bewegungen innerhalb der Kundenstruktur können zu einer Veränderung der Kosten der Leistung für einzelne oder alle Kunden führen. Durch die Verbreiterung der Produktpalette und den Gewinn von Neukunden werden zusätzliche Erträge lukriert, um die Preisgestaltung für bestehende Kunden zu optimieren. Um die Verrechnungsstruktur flexibler zu gestalten, und an neue Gegebenheiten anzupassen, wird diese 2023 neu aufgesetzt.

IKS (INTERNES KONTROLLSYSTEM)

Unser IKS ist die Basis unseres operationalen Risikomanagements und orientiert sich am Framework von COBIT. Die Risiken der jeweiligen Prozessschritte werden in einer Risikomatrix bewertet und mit den Kontrollen des IKS zusammengeführt. Ein Ampelsystem im IKS weist den Schweregrad des jeweiligen Risikos aus.

Für die Schlüsselprozesse sind Kennzahlen und KPIs definiert. Einmal im Jahr werden diese auf ihre Aktualität, Funktionsfähigkeit und Vollständigkeit geprüft und bei Bedarf entsprechend angepasst.

Die ordnungsgemäße Durchführung und Dokumentation des IKS wurde 2022 von der Bankenrevision bestätigt: Die Schlüsselkennzahlen wurden entsprechend der Vorgabe gemessen, die Zielwerte sind plausibel und wurden quartalsweise in der erweiterten Geschäftsführersitzung präsentiert sowie dem Aufsichtsrat zur Verfügung gestellt.

OPERATIVE RISIKEN IN DER DATENPFLEGE

Ein wesentliches Risiko für die Kunden der ÖWS liegt bei den Auswirkungen fehlerhafter oder fehlender Daten. Je früher in der Prozesskette diese Daten identifiziert werden, desto geringer ist das Kundenrisiko. Deshalb ist es unser Ziel, Fehler zu finden, bevor sie in die Kundensysteme gelangen. Dafür wurde bei der manuellen Datenanlage eine strukturierte 4-Augen-Kontrolle implementiert. Die Inhalte dieser Kontrollen sind auf eine Risikobewertung der Kunden gestützt und werden laufend an die aktuellen Bedürfnisse angepasst.

Eine weitere Maßnahme, um fehlerhafte Daten rechtzeitig zu korrigieren bzw. fehlende Daten zu befüllen, sind automatisierte Prüflisten und Plausibilisierungen. Die wichtigsten dieser Prüfungen wurden gemeinsam mit den Kunden abgestimmt und deren tägliche Durchführung im SLA vereinbart. Dies wird laufend kontrolliert und 2022 zu 100% umgesetzt.

Wenn es doch einmal zu einer Kundenreklamation kommt, werden diese in der Regel taggleich einer tiefgehenden Analyse unterzogen, dass damit zusammenhängende Risiko bewertet, und ggf. sofort Maßnahmen gesetzt. 2022 wurde diese Analyse in 100% der betroffenen Aufträge durchgeführt.

IT-SICHERHEIT/CONTINGENCY

Die Wahrung der Verfügbarkeit und Sicherheit der technischen Systeme für Kunden und Partner ist ein zentraler Bestandteil der Risikominimierung der ÖWS. Eine detaillierte Risikobewertung der Prozessrisiken ist die Grundlage für die Definition der Systemkontrollen im IKS (internes Kontrollsystem). Ein besonders hohes Risiko stellen potenzielle Ausfälle der Datenlieferungen und Systemausfälle dar.

Die Funktion der Systeme, der Schnittstellen und die pünktliche Übertragung der Daten werden deshalb in der ÖWS mehrmals täglich überprüft. Die dazu im IKS definierten Kontrollen der Kernprozesse waren Bestandteil der Revision 2022 und wurden sehr gut bewertet.

Sollte es zu einem Ausfall kommen, sorgen ausgereifte Notfallpläne für die notwendige Klarheit, welche Maßnahmen zu setzen sind. Diese Abläufe werden regelmäßig gemeinsam mit Kunden und Partnern unter echten Bedingungen auf ihre Funktionsfähigkeit getestet. 2022 wurde dazu folgende Projekte umgesetzt:

- Im Rahmen des Contingencytests wurden die Ausweichquartiere und die dafür ggf. benötigten Systeme überprüft. Das Notfallkonzept der ÖWS wurde entsprechend aktualisiert.
- Notfalltest Datenbank Auslieferung an Kunden: Entwicklung eines Verfahrens zur Versorgung aller GEOS Kunden mit den kundenrelevanten GEOS FI Tabellen im Notfall.

PROJEKTRISIKEN

Bei jedem unserer Projekte werden Projektrisiken im Rahmen des Projektauftrags zwingend erhoben, beschrieben und Maßnahmen zur Gegensteuerung dargestellt. Ob die Risiken im Laufe des Projektes schlagend werden und ob die definierten Maßnahmen ausreichend und wirksam sind, wird monatlich im Projektsteuerkreis abgestimmt. Das Ergebnis wird in einer Ampelstruktur eingestuft und festgehalten.

Bei den 2022 abgeschlossenen Projekten waren die jeweils definierten Maßnahmen wirksam und ausreichend, so dass es zu keinen nachhaltigen Abweichungen in den Projektverläufen und den Projektergebnissen gekommen ist.

ESG/Compliance

In unserer Branche sind die Definition und Kontrolle von Regeln eine zentrale Anforderung. Um unseren eigenen Anspruch, gesetzliche Vorgaben und die Notwendigkeiten unserer Stakeholder zu erfüllen, entwickeln und aktualisieren wir laufend die diesbezüglichen Vorgangsweisen und Regelwerke.

MITARBEITER:INNEN/SOZIALES

Wir leben Wertschätzung und Chancengleichheit gegenüber unseren Mitmenschen – unabhängig von ethnischer Zugehörigkeit, Religion oder Weltanschauung, Alter, Behinderung, Geschlecht und sexueller Orientierung. Die ausgeprägte Gleichstellung, Diversität und Chancengleichheit wurde im Feedbackreport des Staatspreises Qualität 2021 explizit hervorgehoben und somit auch von externer Seite bestätigt.

Wir bieten unseren Mitarbeiter:innen die Möglichkeit zur laufenden fachlichen und persönlichen Weiterbildung. In der Kundenbefragung 2022 wurde die Kompetenz der Mitarbeiter:innen mit hervorragenden 1,7 Punkten bewertet.

Um die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter:innen direkt zu erfahren, planen wir für 2023 wieder eine Befragung.

UMWELT

Wir achten auf die Schonung der Ressourcen und darauf, unseren ökologischen Fußabdruck so niedrig wie möglich zu halten. Durch die verstärkte Nutzung von Homeoffice und den bewussten vermehrten Einsatz virtueller Meetings auch mit Kunden und Partnern, konnten wir dazu beitragen, dass sich die verkehrsbedingte Umweltbelastung 2022 deutlich reduziert.

Die Einhaltung von Bestimmungen, z.B. hinsichtlich Abfallwirtschaft, ist für uns selbstverständlich.

GOVERNANCE & COMPLIANCE

Unser ganzheitliches Unternehmensmodell ist gemäß Business Excellence eingeführt. Wir lassen uns dazu auch Feedback geben, und nehmen in mehrjährigen Abständen an Assessments der AFQM zum Staatspreis für Qualität teil. 2021 konnten wir damit eine Nominierung zum Staatspreis erreichen.

Unsere ethischen und moralischen Grundsätze sind in unserem Leitbild festgehalten, das Einhalten dieser internen Richtlinien wird von den Führungskräften sichergestellt. Die Erreichung unserer strategischen und operativen Ziele überwachen wir in unserem strukturierten Berichtswesen.

Wie aktuell und zielführend dieses Vorgehen ist, und ob es ordnungsgemäß durchgeführt wird, lassen wir uns auch von externer Seite bestätigen: Wir sind seit 2006 durchgehend von der Quality Austria gemäß ISO 9001:2015 zertifiziert und lassen uns regelmäßig - so auch 2022 - durch wechselnde Bankenrevisionen prüfen.