



universität  
wien

# MAGISTERARBEIT

Titel der Magisterarbeit

Der unternehmerische Beitrag zur  
Armutsbekämpfung.  
Corporate Social Responsibility im  
Finanzdienstleistungssektor mit Augenmerk  
auf die Institution der Zweiten Sparkasse.

Verfasser

Christian Vihanek, Bakk. phil.

angestrebter akademischer Grad

Magister der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, 2014

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 066 841  
Studienrichtung lt. Studienblatt: Magisterstudium Publizistik- und  
Betreuerin: Kommunikationswissenschaft  
MMag. DDr. Julia Wippersberg, Privatdoz.



## **Danksagung**

Hiermit gilt mein besonderer Dank Frau DDr. Julia Wippersberg, die mir durch ihre Betreuung eine wichtige Stütze beim Anfertigen dieser Magisterarbeit war.

Ein weiteres Dankeschön gilt Herrn Martin Litschauer von der Caritas, Herrn Alexander Maly von der Schuldnerberatung, Herrn Gerhard Ruprecht von der Zweiten Sparkasse, sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse für ihre großartige Mithilfe.

Abschließend möchte ich noch meiner Familie ein Dankeschön für die Unterstützung im Laufe meines Studiums aussprechen.



# INHALTSVERZEICHNIS

|  |    |
|--|----|
| ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....  | 1  |
| TABELLENVERZEICHNIS .....  | 2  |
| 1 EINLEITUNG .....   | 3  |
| 1.1 PROBLEMSTELLUNG .....  | 3  |
| 1.2 AUFBAU DER ARBEIT .....  | 4  |
| THEORETISCHER TEIL.....  | 6  |
| 2 ARMUT ALS ANTEIL MENSCHLICHER GESELLSCHAFT .....   | 6  |
| 2.1 DAS PHÄNOMEN DER ARMUT IN DER (ÖSTERREICHISCHEN) GESELLSCHAFT ...  | 7  |
| 2.1.1 Absolute und relative Armut .....  | 10 |
| 2.1.2 Subjektive und objektive Armut .....   | 11 |
| 2.1.3 Der Begriff der Armutgefährdung.....   | 11 |
| 2.1.4 Die Facetten der Armutsbekämpfung.....   | 14 |
| 2.2 NICHTREGIERUNGSGESELLSCHAFTEN (NGOs) ALS SOZIALE AKTEURE IM<br>KAMPF UM (FINANZIELLE) ARMUT .....                  | 19 |
| 2.2.1 Die Caritas .....  | 20 |
| 2.2.2 Die Schuldnerberatung .....  | 21 |
| 2.3 DER ARME MENSCH ALS DER REPRÄSENTANT VON ARMUT IN DER<br>GESELLSCHAFT .....  | 24 |
| 2.3.1 Das Thomas-Theorem als Ansatz der Deutung sozialer Realität .....  | 25 |
| 2.3.2 Die Theorie der Erlernten Hilflosigkeit .....  | 27 |
| 2.4 DER RELIGIÖSE BLICKWINKEL AUF DIE ARMUT UND IHRE BEKÄMPFUNG.....   | 29 |
| 2.4.1 Die „Stimme der Armut“: Die Theologie der Befreiung.....   | 30 |
| 2.4.2 Das Dialogprinzip von Martin Buber.....  | 33 |
| 2.4.2.1 „Ich und Du“ als philosophischer Ansatz für ein verändertes kommunikatives<br>Miteinander .....                | 35 |
| 3 SOZIALE VERANTWORTUNG VON (FINANZ-)UNTERNEHMUNGEN:<br>DER ARMUTSGEFÄHRDETE MENSCH ALS BANKKUNDE .....                | 37 |
| 3.1 LIQUIDITÄT ALS MENSCHENRECHT: DAS HABENKONTO ALS BESTANDTEIL<br>GESELLSCHAFTLICHER TEILHABE.....                   | 38 |
| 3.2 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY ALS AUSDRUCK EINER<br>GESELLSCHAFTLICHEN VERANTWORTUNG .....                       | 39 |
| 3.2.1 Kommunikative (Um-)Positionierung über das Verständnis sozialer<br>Unternehmensverantwortung.....                | 43 |
| 3.2.2 Das Konzept der sozialen Unternehmensverantwortung als Indikator für eine<br>veränderte Unternehmenspolitik..... | 45 |
| 3.2.3 Die CSR-Verantwortungspyramide nach Archie B. Caroll .....   | 48 |
| 3.2.4 Kritik am Konzept der Corporate Social Responsibility .....  | 50 |
| 3.3 FREIWILLIGKEIT IM BANKENSEKTOR .....   | 52 |
| 3.3.1 Der Mitarbeiter im Bankensektor als Repräsentant sozialer<br>Unternehmensverantwortung.....                      | 53 |
| 3.3.2 Corporate Volunteering als Instrument der Nutzung von Personalressourcen<br>abseits des Kerngeschäfts.....       | 54 |
| 3.3.3 Corporate Citizenship: Der Arbeitnehmer als Bürger des Unternehmens ...  | 56 |

|   |     |
|---|-----|
| 4 FINANZDIENSTLEISTUNG MIT SOZIALER HANSDCHRIFT: DIE ZWEITE SPARKASSE ALS INSTITUTION UNTER VERÄNDERTEN RAHMENBEDINGUNGEN ..... | 59  |
| 4.1 DIE GESCHICHTE DER ZWEITEN SPARKASSE.....   | 59  |
| 4.2 DIE ERSTE STIFTUNG UND IHR GESELLSCHAFTLICHER AUFTRAG.....  | 61  |
| 4.3 DIE GRENZLINIE ZU DEN KONVENTIONELLEN BANKINSTITUTEN.....   | 63  |
| 4.3.1 Die Zweite Sparkasse als Kreditinstitut mit besonderer gesellschaftlicher Rahmung .....                                   | 63  |
| 4.3.2 Der Unterschied zu Bankverbindungen konventioneller Kreditinstitute.....  | 64  |
| 4.3.3 Armutsbekämpfung durch Kooperationen: Die Partnerorganisationen der Zweiten Sparkasse.....                                | 66  |
| 4.4 DAS HABENKONTO ALS BINDEGLIED ZUR GESELLSCHAFT: FINANZIELLE DEMOKRATISIERUNG DURCH DIE ZWEITE ALS BANKVERBINDUNG .....      | 71  |
| 4.4.1 Der Kunde der Zweiten: Liquidität abseits von Bonitätskriterien.....  | 71  |
| 4.4.2 Die Rahmenbedingungen dieser Kontoverbindung .....  | 74  |
| 4.5 DIE SYSTEMATISCHE (RE-)INTEGRATION DURCH DAS ZUGESTEHEN FINANZIELLER CHANCEN .....  | 75  |
| EMPIRISCHER TEIL.....   | 77  |
| 5 FORSCHUNGSFRAGEN.....   | 77  |
| 5.1 HYPOTHESEN.....   | 78  |
| 6 UNTERSUCHUNGSMETHODE .....  | 79  |
| 6.1 DER FRAGEBOGEN ALS WISSENSCHAFTLICHE METHODE .....  | 79  |
| 6.2 DAS EXPERTENINTERVIEW ALS WISSENSCHAFTLICHE METHODE .....   | 81  |
| 6.3 GRUNDGESAMTHEIT .....   | 83  |
| 6.3.1 Der Mitarbeiter im Bankensektor.....  | 83  |
| 6.3.2 Die Zweite Sparkasse.....   | 84  |
| 6.4 STICHPROBE .....  | 85  |
| 7 ERGEBNISSE DER QUANTITATIVEN BEFRAGUNG .....  | 87  |
| 7.1 PRÜFUNG DER HYPOTHESEN.....   | 87  |
| 8 RESÜMEE UND AUSBLICK.....   | 101 |
| 9 LITERATURVERZEICHNIS .....  | 105 |
| 9.1 MONOGRAPHIEN UND SAMMELBÄNDE .....  | 105 |
| 9.2 INTERNETQUELLEN .....   | 123 |
| 9.3 FACHZEITSCHRIFTEN .....   | 127 |
| 9.4 QUELLENANGABE DER INTERVIEWS.....   | 128 |
| 9.5 INTERNE QUELLEN.....  | 128 |
| 10 ANHANG .....   | 129 |
| 10.1 TRANSKRIPTION DES INTERVIEWS MIT MARTIN LITSCHAUER, LEITER DER SOZIALBERATUNG DER CARITAS WIEN .....                       | 129 |
| 10.2 TRANSKRIPTION DES INTERVIEWS MIT ALEXANDER MALY, OPERATIVER GESCHÄFTSFÜHRER DER SCHULDNERBERATUNG WIEN.....                | 141 |
| 10.3 HÄUFIGKEITSTABELLEN AUS DER QUANTITATIVEN UNTERSUCHUNG .....   | 152 |
| 10.4 FRAGEBOGEN DER QUANTITATIVEN UNTERSUCHUNG .....  | 154 |
| 10.5 DIE INTERVIEWLEITFÄDEN .....   | 157 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 10.5.1 | Leitfaden des Gesprächs mit Herrn Martin Litschauer von der Caritas Sozialberatung .....                   | 157 |
| 10.5.2 | Leitfaden des Gesprächs mit Herrn Alexander Maly von der Schuldnerberatung Wien, Fonds Soziales Wien ..... | 159 |
| 10.5.3 | Leitfaden des Gesprächs mit Herrn Dr. Gerhard Ruprecht, Vorstandsmitglied der Zweiten Sparkasse .....      | 160 |
| 10.6   | CURRICULUM VITAE .....   | 161 |
| 10.7   | ABSTRACT .....   | 162 |
| 10.7.1 | Abstract (englische Version).....  | 163 |



## **Abbildungsverzeichnis**

|  |     |
|--|-----|
| Abbildung 1: CSR-Verantwortungspyramide nach Archie B. Carroll (Eigene Darstellung in Anlehnung an Carroll, 1991: 42) .....                            | 48  |
| Abbildung 2: Kundenvermittlung an die Zweite Sparkasse. (Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 23).....                                    | 70  |
| Abbildung 3: Die Kunden der Zweiten Sparkasse (Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 22).....  | 73  |
| Abbildung 4: Mitarbeiter brauchen neben ihrer Ausbildung auch das nötige Fingerspitzengefühl beim Erfragen heikler Information.....                    | 88  |
| Abbildung 5: Die Mitarbeiter der Zweiten müssen mehr Sozialkompetenz in ihre Tätigkeit einbringen als Mitarbeiter konventioneller Bankinstitute.....   | 89  |
| Abbildung 6: Berater der Zweiten sollten mehr Erfahrung im Bereich der Beratung vorweisen können als Mitarbeiter konventioneller Kreditinstitute ..... | 92  |
| Abbildung 7: Mitarbeiter brauchen mehr soziale Kompetenzen, damit sie einen anderen Blickwinkel haben .....  | 93  |
| Abbildung 8: Sollten Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse eine besondere Ausbildung erhalten .....  | 94  |
| Abbildung 9: Armutgefährdete Menschen erwarten sich kein Mitleid, sondern eine kompetente Beratung .....   | 95  |
| Abbildung 10: Die Zweite thematisiert die Armutsbekämpfung .....   | 98  |
| Abbildung 11: Die Zweite dient der Ersten Stiftung als Imagepolitur.....   | 100 |

## **Tabellenverzeichnis**

|  |     |
|--|-----|
| Tabelle 1: Mitarbeiter brauchen neben ihrer Ausbildung auch das nötige Fingerspitzengefühl beim Erfragen heikler Information .....                   | 88  |
| Tabelle 2: Die Mitarbeiter der Zweiten müssen mehr Sozialkompetenz in ihre Tätigkeit einbringen als Mitarbeiter konventioneller Bankinstitute. ....  | 89  |
| Tabelle 3: Berater der Zweiten sollten mehr Erfahrung im Bereich der Beratung vorweisen können als Mitarbeiter konventioneller Kreditinstitute ..... | 91  |
| Tabelle 4: Mitarbeiter brauchen mehr soziale Kompetenzen, damit sie einen anderen Blickwinkel haben.....   | 93  |
| Tabelle 5: Sollten Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse eine besondere Ausbildung erhalten .....  | 94  |
| Tabelle 6: Armutgefährdete Menschen erwarten sich kein Mitleid, sondern eine kompetente Beratung .....   | 95  |
| Tabelle 7: Die Zweite thematisiert die Armutsbekämpfung .....  | 98  |
| Tabelle 8: Die Zweite dient der Ersten Stiftung als Imagepolitik .....   | 99  |
| Tabelle 9: Geschlecht.....   | 152 |
| Tabelle 10: Aussagen über das Problem der Armut in Österreich .....  | 152 |
| Tabelle 11: mögliche Gründe für die Überschuldung der Menschen.....  | 153 |
| Tabelle 12: Menschen, die bei der Zweiten ein Konto hatten, sind dennoch anfälliger für Überschuldung .....  | 153 |

# 1 Einleitung

„The only place where poverty should be is in museums.“

Muhammad Yunus

## 1.1 Problemstellung

Beim Phänomen der Armut handelt es sich um ein weltumspannendes Problem, das nicht nur in den Entwicklungs- oder Schwellenländern, sondern auch in den Industriestaaten auftritt. „Armut als soziales Problem ist ohne den gesellschaftlichen Kontext nicht denkbar. Armutstheorien haben deshalb ‚Konjunktur‘ in Zeiten sozialer Umbrüche und Verwerfungen.“ (Huster et al., 2008: 16)

Im Rahmen dieser Magisterarbeit beschäftige ich mich mit dem Thema der sozialen Verantwortung von Unternehmen im Bereich der Finanzdienstleistung. Banken sind Akteure der Gesellschaft, die ihren Kunden unter anderem ein Konto zur Verfügung stellen. Der Inhaber legt sein Geld über eine Kontoverbindung an, erhält im Gegenzug aber Sicherheit und einen Zinssatz. „Zinsen gehören zu den zentralen ökonomischen Größen, mit denen nicht nur der vermeintliche Fachmann, sondern auch der Laie mehr oder weniger regelmäßig konfrontiert wird.“ (Gischer et al., 2012: 93)

Im Zentrum dieses Schriftstückes steht die Verantwortung der Finanzdienstleister zur Bekämpfung finanzieller Armut in Österreich. Präziser formuliert handelt es sich um das Konto als Beitrag zur Armutsbekämpfung. Als Beispiel dient die Zweite Sparkasse, die denjenigen Menschen eine Kontoverbindung ermöglicht, die bei einem anderen Institut abgelehnt werden.

In dieser Magisterarbeit geht es darum, den Beitrag der Institution der Zweiten Sparkasse auf das Problembewusstsein von finanzieller Armut und ihre Bekämpfung zu untersuchen.

## 1.2 Aufbau der Arbeit

Nach dieser Einleitung, die das erste Kapitel der vorliegenden Magisterarbeit darstellt, folgen der theoretische Abschnitt und damit das zweite Kapitel über das Phänomen der Armut als Bestandteil menschlicher Gesellschaft. Hierbei wird besonders auf die unterschiedlichen Facetten der Armut Bezug genommen. Der darauffolgende Unterpunkt widmet sich dem Phänomen in der (österreichischen) Gesellschaft, das wiederum durch die Unterpunkte absolute und relative, sowie subjektive und objektive Armut ergänzt wird. Es werden auch auf den Begriff der Armutgefährdung und auf die Facetten der Armutsbekämpfung näher eingegangen: In diesem Punkt wird besonders dem Phänomen des Mikrokredites ein besonderes Augenmerk beigemessen. Mit den Nichtregierungsorganisationen wird ein Unterkapitel thematisiert, das die besondere Funktion der regierungsunabhängigen Institutionen bei der Armutsbekämpfung erläutert. Hierbei wird auf die Schuldnerberatung und die Caritas als Beispiele näher eingegangen, da diese auch als Partnerorganisationen der Zweiten Sparkasse fungieren. Anschließend folgt eine Abhandlung über den Armen als Repräsentant von Armut: Als gesellschaftliches Problem ist es der Mensch, der damit konfrontiert ist.

Mit dem Thomas-Theorem und der Erlernten Hilflosigkeit nach Martin Seligman werden zwei theoretische Ansätze herangezogen, die das Phänomen der Armut aus unterschiedlichen wissenschaftlichen Blickwinkeln betrachten. Armut ist jedoch auch im religiösen Kontext von Bedeutung: Im darauf folgenden Unterkapitel wird auf die Theologie der Befreiung als Stimme der Armen näher eingegangen. Das Dialogprinzip von Martin Buber folgt anschließend, da durch diesen Ansatz der zwischenmenschlichen Komponente Ausdruck verliehen wird.

Im dritten Kapitel dieses Schriftstückes wird die soziale Verantwortung von (Finanz-)Unternehmen beleuchtet: Die Kundschaft von Banken sind Menschen, die diverse Anforderungen erfüllen müssen, um ein Finanzprodukt wie ein Girokonto in Anspruch nehmen zu dürfen. In diesem Zusammenhang wird dem armutsgefährdeten Menschen als Bankkunde eine besondere Stellung zuteil: Wegen mangelnder Bonität sind diese Menschen oftmals von der

Inanspruchnahme eines Kontos ausgeschlossen. Das Habenkonto rückt damit in den Fokus der Betrachtung. Auf die damit verbundene Liquidität als Menschenrecht wird näher eingegangen. Im darauffolgenden Unterpunkt wird das Konzept der Corporate Social Responsibility betrachtet. Es handelt sich hierbei um eine unternehmerische Herangehensweise, sich gegenüber der Öffentlichkeit zu positionieren. Die CSR-Verantwortungspyramide von Archie B. Caroll wird hierbei als theoretischer Aspekt herangezogen. Der darauf folgende Unterpunkt beschäftigt sich mit der Freiwilligkeit im Bankensektor, der über die Konzepte des Corporate Volunteering und des Corporate Citizenship näher betrachtet wird. Die Zweite Sparkasse ist von der freiwilligen Mitarbeit bestimmt.

Im vierten Kapitel dieses Schriftstückes liegt der Fokus auf der Institution der Zweiten Sparkasse. Als Finanzdienstleister mit sozialer Handschrift unterscheidet er sich grundsätzlich von konventionellen Instituten. Diese besonderen Charakteristika werden beleuchtet. Das Habenkonto ohne Überziehungsmöglichkeit als Produkt der Zweiten Sparkasse ist ein zentraler Aspekt in diesem Kapitel. Geschichtliche Aspekte, aber auch die Grenzlinie zu den konventionellen Bankinstituten werden thematisiert. Das Ziel dieser Institution ist die Reintegration ins finanzielle Leben. Mit diesem Kapitel über die Zweite Sparkasse endet die theoretische Abhandlung der Magisterarbeit.

Mit dem fünften Kapitel beginnt der empirische Abschnitt, in dem die Forschungsfragen und die Hypothesen formuliert werden.

Anschließend folgt im sechsten Kapitel eine Abhandlung über die Untersuchungsmethoden. Hierbei wird auf den Fragebogen und das Experteninterview als wissenschaftliche Methoden eingegangen. Im darauf folgenden siebten Kapitel werden die Ergebnisse der quantitativen Befragung und damit die Prüfung der Hypothesen dargestellt.

Im achten Kapitel sind ein Resümee und ein Ausblick niedergeschrieben. Anschließend folgen das Literaturverzeichnis und der Anhang, in dem die transkribierten Interviews samt Leitfäden und die Tabellen zu finden sind.

## **Theoretischer Teil**

### **2 Armut als Anteil menschlicher Gesellschaft**

Das soziale Problem der Armut ist ein Tatbestand, der mit diversen Gründen in Verbindung steht. Jedenfalls handelt es sich dabei um ein gesellschaftliches Phänomen. „Armut kann als ökonomisches, kulturelles, psychisches, sozialsystemisches oder gar zeitliches Problem begriffen werden.“ (Dietz, 1997: 12)

Ein Leben, das durch die Charakteristika der Armut bestimmt wird, ist hingegen ein Zustand, den die Betroffenen vermeiden möchten. „Geschichte und Gegenwart der Armut und sozialen Ausgrenzung, ihrer Wahrnehmung und Deutung und der eingeschlagenen Wege, sie zu bekämpfen, unterliegen Zeitströmungen und Konjunkturen.“ (Huster et al., 2008: 14)

Jedoch gibt es auch freiwillige Zugänge zur Armut, wie sie im religiösen Kontext zu finden sind. Ein solches Leben ist von dem Verzicht geprägt und das Armutsgelübte ein Weg, sein Leben zu organisieren. Freiwillige Armut hat in vielen Religionen eine Bedeutung. (Vgl. Müller, 2006: 52)

Nach Verwiebe (2011: 6f.) sind in der Forschung drei verschiedene Ansätze zu unterscheiden: der Ressourcenansatz, der multiple Lebenslagenansatz und der Deprivationsansatz. Ersterer thematisiert das Einkommen von Personen oder Haushalten, das für die Existenzsicherung notwendig ist. Der multiple Lebenslagenansatz thematisiert nicht nur das Einkommen, sondern auch Aspekte wie Gesundheit, Bekleidung, Nahrung und Wohnraum. Hier ist auch das Erreichen von Mindeststands ein Thema. „Der multiple Lebenslagenansatz hat in der mehrdimensionalen Armutsforschung einen großen Stellenwert erlangt.“ (Verwiebe, 2011: 7)

Beim Deprivationsansatz handelt es sich um ein Armutskonzept, das sich mit den deprivierten Lebenslagen der Menschen beschäftigt. „Der Deprivationsansatz stellt den kausalen Nexus zwischen Einkommensressourcen und finanziell bedingten Deprivationen ins Zentrum der Armutdefinition.“ (Groh-Samberg, 2009: 113)

## 2.1 Das Phänomen der Armut in der (österreichischen) Gesellschaft

Das Zusammenleben im gesellschaftlichen Rahmen ist von finanziellen Unterschieden geprägt. Neben den wohlhabenden Bürgerinnen und Bürgern einer Gesellschaft, gibt es auch diejenigen Mitglieder, die am Rande der Armutsgrenze leben müssen. „Armut ist kein festgelegtes Merkmal wie Alter oder Haarfarbe. Armut ist eine normative Zuschreibung und beruht meist auf einem politischen Konsens.“ (Till-Tentschert, Ursula: Armut in Österreich – statistisch betrachtet. 2012)

Als weltumspannendes Phänomen ist Armut nicht nur in den Entwicklungsländern, sondern auch in den entwickelten Staaten zu finden. Es ist daher auch in Österreich ein Thema. In jeder Gesellschaft spielt Armut und der damit verbundene Mangel eine Rolle. „In der Armutsforschung besteht ein breiter Konsens darüber, dass Armut im Kern ein Mangel an materiellen Ressourcen bedeutet.“ (Keller und Groh-Samberg, 2011: 43)

In ärmeren Ländern wird in diesem Zusammenhang von Entwicklungshilfe gesprochen. Es handelt sich dabei um die Bemühung wohlhabender Staaten, diesen Ländern in ihrem Entwicklungsprozess helfend unter die Arme zu greifen. Diese Art der Unterstützung kann personell und finanziell organisiert werden. Letzteres ist oftmals in Form von Spenden zu gewährleisten. Hierbei werden im Rahmen einer Sammlung Hilfsgelder lukriert, die dann in die jeweiligen Länder entsendet werden. Vor allem der Krieg führt zu einer Verarmung der örtlichen Bevölkerung. Oftmals sind die mit einem bewaffneten Konflikt in Verbindung stehenden Konsequenzen ein Grund für die Verarmung eines ganzen Landes. Besonders in konfliktreichen Gebieten Afrikas werden dadurch Teile der Bevölkerung in die Armut gezwungen. Krieg ist mit Armut verbunden. Als Beispiel wären auch Länder wie Österreich und Deutschland zu nennen, die nach dem Zweiten Weltkrieg von Armut betroffen waren. „Unmittelbar nach dem Krieg waren Armut und wirtschaftliche Not ein Massenphänomen [...] Armut wurde als gesellschaftliches Problem wahrgenommen und nicht wie später als individuelles.“ (Stang, 2008: 580)

Die Armut ist ein Mangel an lebenswichtigen Ressourcen. Der Kampf um diese Lebensmittel ist mitunter der Auslöser für bewaffnete Konflikte. Ein fehlender

Zugang zu Wasser kann in einer Region zur Destabilisierung führen. (Vgl. Grambow, 2013: 19) Der Bau von Wasserkraftwerken kann als eine Maßnahme begriffen werden, die Infrastruktur zu stärken und diese zwischenmenschlichen Brandherde zu entschärfen.

Die Menschen, die von der Armut betroffen sind, sind oftmals mit Vorurteilen konfrontiert. Der arme Mensch ist damit eine zentrale Figur in der Diskussion um Armut und ihre Charakteristika. „Der Diskurs über Armut ist – ähnlich wie derjenige über den Reichtum – in den allermeisten Fällen mit starken Werturteilen verknüpft, sei es, dass skandalisierend, verurteilend oder auch bewundernd über die jeweiligen Sachverhalte gesprochen wird.“ (Jähnichen, 2008: 151)

Diese Stereotypen wirken in die zwischenmenschliche Kommunikation ein und vereinfachen das Bild der Armut. Es werden den armen Menschen Attribute zugeschrieben, die mit ihrer realen Lebenssituation nicht vereinbar sind. „Meist zielen Stigmata auf angebliche Sekundärtugenden von armen Bevölkerungsgruppen ab, bezeichnen sie als faul, unordentlich oder unorganisiert.“ (Keller und Groh-Samberg, 2011: 53)

Ebenso ist die Migration ein Grund für die Überschuldung. (Vgl. Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 64ff.) Hier muss jedoch auch angemerkt werden, dass es vom Herkunftsland abhängig ist, da Industriestaaten andere Finanzdienstleistungen anbieten. „Einen Konsumkredit in Anatolien gibt es nicht.“ (Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 69f.)

Eine weitere Begleiterscheinung der Armut ist die fehlende Bildung des Nachwuchses. Ein mangelhaftes bzw. fehlendes Einkommen der Eltern und die damit verbundene Förderung der Kinder führen in ein gesellschaftliches Muster, das weitervererbt wird. Bildung ist damit ein zentraler Aspekt, der auch mit dem Erlernen eines Finanzverhaltens in Verbindung steht. Bei der Bewältigung von Armut spielt somit auch das familiäre Umfeld eine gewichtige Rolle. Es hat eine besondere Bedeutung im sozialen Bereich des Menschen inne. Die Familie ist gleichsam eine Stütze, die bei der Bewältigung von Fehlentscheidungen eine wichtige Rolle zu spielen hat. Jedoch kann auch die Familie ein Grund für die Armut sein. Der Umgang mit Geld wird oftmals von den Eltern erlernt. Familien mit wenig Einkommen können ihren Kindern nicht die Ausbildung zu Teil werden lassen, die das Kind benötigen würde. In diesem Zusammenhang ist auch das Phänomen der Kinderarmut zu thematisieren. Davon sind vor allem Haushalte

mit nur einem Elternteil betroffen. (Vgl. Hampp, Ramona: Vererbte Armut: Fast jedes sechste Kind armutsgefährdet. 16.10.2013; 09:38.)

Um eine Familie als arm oder wohlhabend zu klassifizieren, werden statistische Richtwerte wie das Haushaltseinkommen herangezogen. Dadurch wird ein Vergleich ermöglicht, der dem Phänomen der Armut handfeste Argumente entgegengesetzt.

„Zentraler Armutsindikator ist das jährliche Haushaltseinkommen – das Einkommen aller Personen im Haushalt bezogen auf das letzte Kalenderjahr. Um die Vergleichbarkeit verschieden großer Haushalte herzustellen, wird ein gewichtetes Pro-Kopf-Einkommen (sog. Äquivalenzeinkommen) errechnet. Im Bewusstsein, dass Armut, gemessen über Einkommen, nur indirekt erfasst werden kann, wird von Armutgefährdung gesprochen.“ (Till-Tentschert, Ursula: Armut in Österreich – statistisch betrachtet. 2012)

Eine weitere Facette der Armut ist die Gefährdung im Alter: Vor allem Menschen in Pension gelten oftmals als armutsgefährdet. Altersarmut ist daher ein Begriff, der unter anderem durch eine zu geringe Pension entsteht. In diesem Zusammenhang gewinnt auch die Privatvorsorge eine stärkere Gewichtung. Eine Studie der Allianz Versicherung zeigt des Weiteren auf, dass Altersarmut in Industriestaaten ein weibliches Problem ist. (Vgl. Allianz Studie: Altersarmut ist vor allem ein Frauenproblem. 04.02.2014.)

Die armutsgefährdeten Mitglieder der Gesellschaft leben unter schlechten Bedingungen, sind mitunter obdachlos oder auf Zuschüsse angewiesen. Sie sind ein Bestandteil des sozialen Umfeldes, physisch sichtbar, doch ihr Leid wird oft übersehen. „Es gibt viele Versuche, Armut zu definieren und zu messen. Viele Länder berechnen statistische Armutsgrenzen (poverty lines), die ein in der jeweiligen Gesellschaft vermutetes Existenzminimum festlegen.“ (Nuscheler, 2010: 235)

Diese Umstände rufen die Rolle der politischen Akteure zunehmend in den Fokus der Betrachtung, da sie die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen gestalten. Das Streichen von Sozialleistungen führt mitunter dazu, dass bereits mangelhaft situierte Familien eine zusätzliche Hürde zu bewältigen haben. Die Situation der Armut wird in Österreich von den politischen Akteuren mitbestimmt. Ein Schritt hierbei war die Installation der bedarfsoorientierten Mindestsicherung. Sie soll eine

Hilfeleistung für Menschen darstellen, die ihren Lebensunterhalt nicht auf dem Niveau des soziokulturellen Existenzminimums aus eigenem Einkommen bestreiten können. (Vgl. Lampert und Althammer, 2004: 322)

### **2.1.1 Absolute und relative Armut**

Das Phänomen der Armut ist durch viele Facetten und unterschiedliche Begrifflichkeiten und Betrachtungsweisen definiert. „Es existiert eine Vielzahl von Armutsbegriffen und Verwendungskontexten.“ (Verwiebe, 2011: 4)

Hauser (2008) nennt die Beseitigung von relativer Armut als ein Kriterium von Industriestaaten. „Es handelt sich dabei um Menschen, die am Rande der Gesellschaft leben und zum Überleben gerade noch das Notwendigste haben.“ (Putz, 2008: 49) Unter absoluter Armut versteht man hingegen, wenn den Menschen das Notwendigste zum Überleben fehlt: Ein Entbehren von Nahrung, Kleidung oder Wohnung ist lebensgefährdend. (Vgl. Nuscheler, 2010: 236)

Die Grenzen von absoluter und relativer Armut sind jedoch auch nicht akkurat festgelegt. Kriterien wie der Wohlstand einer Volkswirtschaft zählen hier ebenfalls mit. „Das Existenzminimum wird nicht absolut bestimmt, sondern die Armutsgrenze entsteht in Zusammenhang mit dem jeweiligen Wohlstand der Gesellschaft.“ (Schmid und Wallmann, 1998: 25)

Nach Schätzungen der Weltbank gelten diejenigen Menschen als extrem arm, die einen Gegenwert von weniger als 1,25 Dollar pro Tag zur Verfügung haben. Dieser Wert musste gegenüber den Millenniumszielen 2001 von einem Dollar nach oben angehoben werden. (Vgl. Die UN Millenniumskampagne Deutschland: Bekämpfung von extremer Armut und Hunger)

Unter relativer Armut versteht man, wenn die Lebensbedingungen der Menschen vom durchschnittlichen Lebensstandard abweichen. „Während absolute Armut ein Leben am Existenzminimum bedeutet, bezieht sich relative Armut auf eine deutliche Benachteiligung in Relation zu einem mittleren Lebensstandard in der Gesellschaft, in der jemand zu einem bestimmten Zeitpunkt lebt.“ (Burzan, 2008: 21)

Der international anerkannte Begriff der relativen Armut ist mit der Vorstellung von sozialer Ungleichheit verbunden. (Vgl. armut.de: Relative Armut. 2008.)

Relative Armut kann dann auch zur sozialen Ausgrenzung führen. „Armut führt immer zu gesellschaftlichem Ausschluss, Armut macht einsam. Wer arm ist, hat keine Wahl.“ (Putz, 2008: 49)

Absolute Armut ist in vielen Entwicklungsländern ein gravierendes Problem, „ist aber in Österreich und in anderen modernen Gesellschaften weitestgehend überwunden.“ (Verwiebe, 2011: 5)

### **2.1.2 Subjektive und objektive Armut**

Die subjektive Sicht auf die Armut ist von der persönlichen Betrachtung geprägt und geht mit der Überlegung einher, ob die Menschen mit ihrem Einkommen auskommen bzw. sich deshalb subjektiv arm bezeichnen. „Bei subjektiver Armut wird die Sichtweise der Armen selber berücksichtigt. Subjektive Armut liegt vor, wenn eine Person das Gefühl hat, über zu wenig Mittel zur individuellen Bedürfnisbefriedigung zu verfügen.“ (Wendt, 2010: 31)

Die objektive Armut ist ein Zustand, der von den außenstehenden Personen zugeschrieben wird: So kann es mitunter vorkommen, dass einem Menschen objektive Armut zugesprochen wird, obwohl er sich selbst nicht als armutsgefährdet betrachtet. Ebenso ist es möglich, dass der Betroffene subjektiv Armut empfindet, ein Dritter diesen Zustand hingegen nicht erkennen kann.

„Armut, die sich durch die subjektive Wahrnehmung der einzelnen ergibt, schließt aus, dass es ein objektiv festgelegtes Existenzminimum gibt. [...] So können Personen mit gleichem Einkommen unterschiedliche Bedürfnisse und somit auch unterschiedliche Maßstäbe zur Beurteilung ihrer Einkommenssituation haben.“ (Schmid und Wallmann, 1998: )

### **2.1.3 Der Begriff der Armutgefährdung**

Das Phänomen der Armut ist per se ein Mangelzustand, bedeutet Entbehrung und Verzicht und geht eng mit sozialer Benachteiligung einher. Die individuellen finanziellen Verhältnisse sind mangelhaft, liquide Mittel stehen nicht zur freien Verfügung.

„Wer wirtschaftlich arm ist, kann seine elementaren Bedürfnisse (Ernährung, Kleidung, Wohnung, Gesundheit, Bildung etc.) nicht befriedigen. Um seine Grundbedürfnisse befriedigen zu können, braucht man ein regelmäßiges, hinreichend hohes Einkommen oder ein Vermögen, aus dem man die erforderlichen Ausgaben tätigen kann.“ (Braun, 2010: 15f.)

Das statistische Amt der Europäischen Union definiert diejenigen Menschen als armutsgefährdet, deren Einkommen 60 % des Medians des nationalen Äquivalenzeinkommens beträgt. (Vgl. eurostat: Income distribution statistics 07.2013)

Im Rahmen der Studie EU-SILC 2012 wurde festgestellt, dass im Jahr 2012 14,4 Prozent der Bevölkerung armutsgefährdet war. Vier Prozent der gesamten Bevölkerung waren erheblich materiell depriviert und 7,6 Prozent (Personen unter 60 Jahren) lebten in Haushalten mit keiner oder sehr niedriger Erwerbsintensität. (Vgl. Statistik Austria: Armut und soziale Eingliederung. 24.02.2014)

Die Gefährdung durch Armut kann zeitlich beschränkt sein und durch einen vorübergehenden Arbeitsplatzverlust ausgelöst worden sein. Jedoch kann auch trotz Erwerbstätigkeit ein Zustand permanenter Armut vorhanden sein. Damit steht der Begriff „working poor“ in Verbindung: Armut trotz Erwerbstätigkeit ist ein Phänomen, das durch schlechte Bezahlung gekennzeichnet wird. „Gerechten Lohn für die geleistete Arbeit zu erhalten, ist ein Ausweg aus der Armut. Darüber hinaus müssen die wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Strukturen neu überdacht werden.“ (Putz, 2008: 52)

Charakteristisch an dem Problem der Armut trotz Erwerbstätigkeit ist, dass Menschen ihre derzeitige Lage kaum ändern können. Es handelt sich dabei um die ungewollte Beibehaltung des Status quo. Damit wird abermals unterstrichen, dass die Bewältigung der Armut ein komplexes Phänomen darstellt.

„Die Linderung der Armut ist eine gewaltige Aufgabe, die viele unterschiedliche Programme erfordert. Zunächst benötigen die Allerbedürftigsten Nahrung, Wasser, Medizin und Obdach. Subventionierte Armutsbekämpfungsprogramme (humanitäre Hilfe) ist erforderlich, um diese elementaren Überlebensbedingungen zu gewährleisten.“ (Felder-Kuzu, 2005: 25)

Ein weiterer Parameter im Rahmen der globalen Betrachtung von Armut ist das Bevölkerungswachstum: Besonders in Schwellenländern wie Indien oder China wächst die Bevölkerung rasant. Auch in den afrikanischen Ländern ist ein Bevölkerungswachstum zu beobachten, das die damit einhergehende Armutgefährdung zuspitzt. (Vgl. science.orf.at: Bevölkerungswachstum in Afrika verschärft Armut.)

Mit diesem Wachstum steht auch das Problem der Armut von großen Teilen der Bevölkerung in Verbindung: Viele Familien in diesen Ländern können ihren Lebensstandard nicht halten und bestreiten ihren Alltag unter schwierigsten Bedingungen. Der Anteil an Menschen, die von der Armut betroffen sind, ist in diesen Ländern gravierend höher. „Während sie in den reichen Ländern ein Minderheitenproblem ist, obwohl auch hier, wie nationale Armutsergebnisse belegen, diese Minderheiten größer werden, ist sie in der Dritten Welt – und ganz besonders in der ‘Vierten Welt’ – ein Mehrheits- und Massenproblem.“ (Nuscheler, 2010: 236)

Die Problematik von Krankheiten in der Dritten Welt ist ein weiterer Parameter, der hierbei eine wichtige Rolle spielt: HIV/AIDS, Tuberkulose und Malaria sind die häufigsten Erkrankungen in den Entwicklungsländern. Fehlende finanzielle Mittel verschlimmern diesen Zustand abermals, da sich die Betroffenen die lebenswichtigen Medikamente nicht leisten können. Gleichzeitig führt Armut zu einer schlechten Gesundheit, da die Lebensumstände armer Menschen ein Nährboden für Krankheitserreger sind. (Vgl. Mante, Gabriele: Wenn Armut krank macht. 2010)

Auch das Wirtschaftswachstum kann zu einer Verbesserung der Situation der Armen beitragen. Armut ist ein Zusammenwirken von ökonomischen, sozialen und politischen Prozessen. (Vgl. Hanano, Rima: Das Phänomen Armut. 2011) Die Betrachtung von Armut in einer Gesellschaft sollte mit Augenmaß vorgenommen werden. Oftmals sind Menschen, die sich mit einem Mangelzustand arrangieren müssen, mehrfach vorbelastet. „Zu den Risikogruppen gehören Alleinerziehende, Familien mit mehreren Kindern, Langzeitarbeitslose und MigrantInnen.“ (Putz, 2008: 49)

Mögliche Gründe hierfür sind ein Fehlen gesellschaftspolitischer Institutionen, die sich um soziale Gerechtigkeit bemühen. Aber auch der allgemeine wirtschaftliche Aufschwung, der den Wohlstand vieler Landsleute fördert, aber die Ärmsten

übersieht. Neben den Millenniumszielen der Vereinen Nationen haben auch nationale Akteure Strategien zur Bekämpfung von Armut entwickelt. „In einer Reihe der großen Entwicklungs- und Schwellenländer, darunter China, Indien und Brasilien, sind in den vergangenen Jahren politische Strategien zur Bekämpfung von Armut verabschiedet worden.“ (Eberlei, 2008: 597)

#### **2.1.4 Die Facetten der Armutsbekämpfung**

Die Bekämpfung von Armut ist ein facettenreiches Phänomen innerhalb der Gesellschaft. Ein grundlegender Faktor hierbei ist, dass man in Armut lebende Menschen nicht aus der gesellschaftlichen Realität wegdenkt: Sie sind nach wie vor ein Teil davon. Diesen Menschen muss geholfen werden, ihre finanziellen Bedürfnisse zu ordnen, so dass eine gesellschaftliche Reintegration gelingen kann. „Armutsbekämpfung ist in den vergangenen zehn Jahren auf einen Spitzenplatz der internationalen Agenda gerückt.“ (Eberlei, 2008: 595)

Sie ist eine der zentralen Herausforderungen einer Gesellschaft. Damit in Verbindung stehen steigende Preise für Lebensmittel, Krankheiten und klimatische Veränderungen. Das gemeinsame Auftreten dieser Faktoren führt zu einer Situation, die für die Armen weltweit zu einem Problem wird. Die Bekämpfung von Armut ist daher eine zentrale Aufgabe der nationalen und internationalen Entwicklungspolitik. (Vgl. Hanano, Rima: Das Phänomen Armut. 2011)

Es gilt hierbei auch zwischen nationalen und internationalen Strategien zu unterscheiden. Auf Europäischer Ebene wird über ein Konto für alle Menschen debattiert, das sich von den etablierten Bonitätskriterien unterscheidet: Die gesetzliche Verankerung ermöglicht jedem EU-Bürger den Zugang zu einem Konto. (Vgl. Gammelin, Cerstin / Boehringer, Simone: Girokonto soll soziales Grundrecht werden. 5.3.2013.)

Ebenso sind Nichtregierungsorganisationen wichtige gesellschaftliche Akteure, die einen Beitrag zur Armutsbekämpfung leisten können. Als europäische Agentur wäre die „Confederation for Cooperation of Relief and Development“, kurz CONCORD, zu nennen: Sie ist der Dachverband der europäischen Nichtregierungsorganisationen. Im Jahr 2003 gegründet, widmet sie sich unter

anderem den Menschenrechten und der Bekämpfung von Armut. (Vgl. CONCORD: Shaping Development Policy.)

Liquidität ist ein zentraler Begriff im Armutsdiskurs: Das Zugestehen von finanziellen Beträgen im Rahmen eines Kleinkredites kann als Maßnahme der Armutsbekämpfung verstanden werden. „Die Form des Mikrokredits gilt im Gegensatz zu anderen Krediten als wichtiges Mittel zur Armutsbekämpfung, da Kreditgeber nicht nur an monetären Gewinnen interessiert sind, sondern auch die Lebensumstände ihrer Kunden verbessern wollen.“ (Jonker et al., 2011: 139)

Der Friedensnobelpreisträger Muhammad Yunus aus Bangladesch hat sich mit Mikrokrediten an die Bekämpfung von Armut angenähert. Diese Form der Finanzierung ermöglicht es Menschen mit wenig Kapital, eine Unternehmung in die Wege zu leiten. „Mikrofinanz hilft den Armen, ihr Einkommen zu verbessern und eine erfolgreiche Geschäftstätigkeit aufzubauen. Der Zugang zu Finanzdienstleistungen erleichtert es ihnen, alltägliche Krisen zu meistern. Mit anderen Worten: Mikrofinanz reduziert ihre Verletzbarkeit.“ (Felder-Kuzu, 2005: 26)

Das System der Grameen-Bank ist hierbei ein Vorreiter, da es durch die Praxis der Kreditvergabe zeigen konnte, dass Menschen mit kleinen finanziellen Beträgen ihre Lage ändern können.

„Am Anfang jeder Entwicklung steht in der Grameen-Welt nicht die Bildung, sondern der Kleinkredit. Erst der Kredit und eine erfolgreich umgesetzte Geschäftsidee ermöglichen die Befreiung von materieller Not, die absolute Voraussetzung dafür, dass ein Wunsch nach Bildung überhaupt entstehen kann.“ (Spiegel, 2006: 92)

Das Phänomen der Mikrokredite ist daher nicht nur ein weiteres Finanzprodukt, sondern auch eine Umkehr vom traditionellen Denken der Kreditinstitute. Die Vergabe von Krediten an Menschen mit mangelnder Bonität kann ein Risiko bedeuten, doch selbst bei einem laufenden Kredit können Probleme auftauchen. Bei der Mikrofinanz geht es um das Bereitstellen von Summen im kleinen Rahmen für die Besitzlosen der Gesellschaft. Yunus sah in dieser Methode eine Möglichkeit, das Leiden dieser Menschen zu verringern.

„Muhammad Yunus konzentrierte sich mit seinem Projekt der Grameen Bank nicht auf die Armen, sondern ganz bewusst auf die Allerärmsten. Er tat dies aus der Überzeugung heraus, dass diese die Unterstützung eines

ganz auf sie zugeschnittenen Bankensystems am nötigsten haben.  
(Spiegel, 2006: 31)

Die Kreditvergabe von Banken ist an Voraussetzungen geknüpft und von der internen Positionierung – strategische Ausrichtung, Kreditvergaberichtlinien – des Institutes abhängig. (Vgl. Bruckner und Hammerschmied, 2008: 28ff.)

Um die Gefahr einer ausbleibenden Rückzahlung zu vermeiden, wird im Gegenzug eine Reihe von Sicherheiten verlangt, die die Ansprüche des Gläubigers garantieren soll. „Kreditsicherheiten spielen in der Praxis eine große Rolle. Durch die Risikoüberwälzung auf andere Personen oder die Risikobegrenzung über Vermögensgegenstände können Risiken verringert bzw. vermieden werden.“ (Pfingsten, 2000: 692f.)

Damit hängt auch die Bonität des Kunden zusammen: Banken wollen ihr verliehenes Geld wieder sicher zurück wissen. „In der Welt der üblichen Bankdienstleistungen – beispielsweise Kredite und Sparmodelle – haben Arme nur sehr begrenzte Möglichkeiten.“ (Felder-Kuzu, 2005: 27)

Natürlich sind diese ausformulierten Sicherheiten keine Garantie dafür, dass der Kreditgeber seine Leihgabe auch zurückhält. Jedoch ist es ein notwendiger Faktor im Kreditwesen. Damit steht auch die Komponente des Vertrauens in Verbindung: Der Gläubiger vertraut auf die Rückzahlung durch den Schuldner.

„Steht die Kreditfähigkeit eines potentiellen Kreditnehmers zweifelsfrei fest, so wird im nächsten Schritt die Kreditwürdigkeit geprüft. Die grundlegende Frage dabei ist, ob der Kreditnehmer voraussichtlich in der Lage sein wird, die zu vereinbarenden Rückzahlungen zu leisten. Formal geht es letztlich darum, die Wahrscheinlichkeitsverteilung der zukünftigen Zahlungen des Kreditnehmers zu schätzen.“ (Pfingsten, 2000: 674)

Das Fundament unseres Geldsystems ist mit Vertrauen behaftet: Man hofft auf ein sicheres Verwahren seines Kapitals. „Das Vertrauen in das Funktionieren der Kapitalmärkte als zentraler Bestandteil unserer Wirtschaftsordnung hat in den letzten Jahren – ausgelöst durch Bilanzmanipulationen und Unternehmenszusammenbrüche – in der ganzen Welt Einbußen hinnehmen müssen.“ (Schäfer, 2009: 20)

Das Rating hingegen, das mit dem Begriff der Bonität assoziiert wird, dient Banken dazu, die Kreditansuchenden – Privatpersonen oder Unternehmen – zu klassifizieren.

„Kerngedanke des Ratings ist es, die gegenwärtige und zukünftige Zahlungsfähigkeit eines Schuldners durch Gebrauch einer mehrstufigen Skala einzustufen. [...] Das durch ein solches Rating zum Ausdruck gebrachte Urteil soll jedoch nicht nur ein Abbild der finanziellen Situation schaffen, sondern darüber hinaus eine Aussage über die Zukunftsperspektiven des emittierten Unternehmens liefern.“ (Everling, 2007:4)

Der Mikrokredit hat eine Bedeutung als Instrument der sozialen Umschichtung: Dem armutsgefährdeten Menschen wird dadurch ein Weg ermöglicht, unternehmerische Chancen zu nützen. Die Pflastersteine sind Gelder aus dem Konzept der Mikrofinanz. „Es versteht sich von selbst, dass kleine Kredite weniger riskant sind als große Kredite.“ (Spremann und Gantenbein, 2007: 334) Aber diese Kleinkredite sind dennoch kein Allheilmittel gegen Armut. Neben dem Kapital, das mit einem solchen Kleinkredit einher geht, sind auch andere Maßnahmen bedeutend, die zum erfolgreichen Umgang beitragen. „Bildung und Begleitung sind flankierende Maßnahmen, ohne die Mikrokreditnehmer einem größeren Risiko ausgesetzt sind, ein Fiasko zu erleben.“ (Venro, 2007: 144)

Das Geld ist ein Faktor innerhalb der gesellschaftlichen Ordnung: Es gewährleistet die Teilnahme an der Wirtschaft und damit das Bestreiten des täglichen Lebens. Um jedoch Geld über einen Kredit lukrieren zu können, müssen Voraussetzungen erfüllt sein. „Kreditfähig sind grundsätzlich natürliche Personen, juristische Personen des privaten und öffentlichen Rechts sowie Personenhandelsgesellschaften, wobei im einzelnen unterschiedliche rechtliche Bedingungen erfüllt sein müssen.“ (Pfingsten, 2000: 671)

Die Praxis in der Kreditvergabe richtet sich nach den angebotenen Sicherheiten. Wenn man diese Versicherung nicht vorweisen kann, dann wird das Kreditansuchen sogleich ad acta gelegt. Der Besitzlose ist damit per se vom Prozess der Kreditvergabe ausgeschlossen. „Die traditionellen Banken wollen mit ihren Bankhäusern Bedeutung und Macht ausstrahlen. Sie errichten ihre Gebäude daher in den Metropolen oder zumindest in den regionalen Zentren und vertreten die Auffassung: Wer von uns etwas will, muss zu uns kommen.“ (Spiegel, 2006: 55)

Das Ziel von Kleinkrediten ist, Menschen einen Zugang zum Wirtschaftssystem zu gewährleisten. Durch eine Garantievereinbarung zwischen der Ersten Bank

und dem Europäischen Investitionsfonds können Mikrokredite über die Erste an Unternehmen vergeben werden. Dieses von der Europäischen Union geförderte Programm richtet sich an Menschen, die mit Erschwernissen am Arbeitsmarkt zu kämpfen haben und/oder dadurch keinen Zugang zum klassischen Kreditmarkt haben. (Vgl. sparkasse.at: EU-gefördertes Mikrokredit-Programm. 2014.)

Muhammad Yunus hat mit seiner Grameen Bank auch einen wesentlichen Beitrag zur Entwicklungsarbeit in Bangladesh geleistet. (Vgl. Venro, 2007: 44) Oft waren nur kleine finanzielle Beträge nötig, so dass einem Menschen geholfen werden konnte. Muhammad Yunus hat das Prinzip der Mikrokredite etabliert: Durch diese Art der Kreditvergabe wird selbst den Besitzlosen ein Kredit gewährt. Oftmals steckt in dieser Art der Wertschätzung ein nicht zu unterschätzender Motivator, der zu einer verlässlichen Rückzahlung führt. Die Menschen sehen diese Fremdfinanzierung als Chance, ihren derzeitigen Status zu ändern. Der Mikrokredit ist jedoch keine Erfindung von Muhammad Yunus, sondern eine historisch begründete Maßnahme. „Schon früh in der Geschichte und in allen möglichen Regionen weltweit haben sich Menschen zum Zwecke der Verbesserung des Gemeinwohls zusammengetan.“ (Venro, 2007: 38)

Wobei auch kritisch anzumerken ist, dass ein Mikrokredit nicht immer ein Weg aus der Armut ist. „In den meisten Fällen sind Mikrokredit-Kunden auch nach Jahren nicht in der Lage, reguläre Sparkonten bei Geschäftsbanken zu eröffnen und so das durch Mikrokredite wirtschaftlich Erreichte zu sichern.“ (Duthel, 2013: 19)

Es darf auch nicht vergessen werden, dass es sich bei diesem Konzept um ein Wirtschaftsmodell handelt. Die Kreditgeber verrechnen Zinsen, die von den Kreditnehmern nur schwer zurückgezahlt werden können. Viele geraten dadurch in eine Verschuldungssituation. (Vgl. faz.net: Arme Bauern in der Schuldenfalle. 03.02.2011; 15:10)

## 2.2 Nichtregierungsorganisationen (NGOs) als soziale Akteure im Kampf um (finanzielle) Armut

Das Phänomen der Armut ist weltumgreifend und für die Betroffenen existenzgefährdend. Es ist ein Bestandteil der gesellschaftlichen Realität und mit Herausforderungen verbunden. (Vgl. Eberlei, 2008)

Nichtregierungsorganisationen sind national und/oder international tätige Unternehmungen, die sich sozialen Belangen widmen. Sie sind damit ein wichtiger gesellschaftlicher Akteur, der auf Ungerechtigkeiten aufmerksam machen kann. „NGOs sind heute in vielen Tätigkeitsbereichen anzutreffen und aus dem öffentlichen Leben nicht mehr wegzudenken.“ (Frantz und Martens, 2006: 12)

Wichtige Funktionen der Nichtregierungsorganisationen sind unter anderem Kritik und Kontrolle. Als regierungsunabhängige Institutionen treten sie auch aktiv für die Interessen der Bürger ein. Sie sind mitunter auf Spendengelder angewiesen und müssen deshalb ein besonderes Augenmerk auf ihren öffentlichen Auftritt legen. „Was für Unternehmen gilt, gilt analog auch für Behörden und andere Organisationen sowie insbesondere für gemeinnützige Einrichtungen im weitesten Sinne.“ (Heer, 2012: 358)

Solche Organisationen sind auch ein Sprachrohr für diejenigen Menschen, die im Rahmen einer politischen Debatte nicht gehört werden. Damit wird abermals die Korrektivfunktion einer solchen Unternehmung unterstrichen, die als Gegengewicht zu politischen Parteien fungiert. „Zunehmend wächst den NRO deshalb auch eine Rolle als staatliche Gegenmacht zu, indem sie als Fürsprecher und Lobbyisten derjenigen auftreten, die sich im politischen Prozess nicht ausreichend artikulieren können.“ (Stockmann, 2010: 447)

Vertrauen ist daher unverzichtbar für eine gemeinnützige Organisation. Das unabhängige Handeln einer Nichtregierungsorganisation ist ein zentrales Charakteristikum ihrer Organisation. „Ist das Vertrauen einmal `ramponiert`, dauert es regelmäßig mindestens mehrere Monate, bis die Glaubwürdigkeit in den Augen von Spendern und Öffentlichkeit wiederhergestellt ist.“ (Heer, 2012: 385)

Ein bekanntes Beispiel für eine Nichtregierungsorganisation im Bereich des Kreditwesens ist die Grameen Bank. Der Friedensnobelpreisträger des Jahres 2006, Muhammad Yunus, hat mit der Vergabe von Mikrokredite an angehende Unternehmer einen Beitrag zur Armutsbekämpfung geleistet. „In a poverty-free world, the only place you would be able to see poverty is in the poverty museums.“ (Yunus, 2007: 247)

### **2.2.1 Die Caritas**

Als Nichtregierungsorganisation hat die Caritas eine wichtige nationale und internationale Rolle als gesellschaftlicher Akteur inne. Sie engagiert sich unabhängig von der religiösen und ethischen Zugehörigkeit für die Anliegen der Menschen. „Die Hilfe der Caritas richtet sich an alle Not leidenden Menschen unabhängig von ihrer Herkunft oder Nationalität, von ihrem Geschlecht, von ihrer religiösen oder ethnischen Zugehörigkeit.“ (Küberl, 2006: 243)

Die Ursprünge der Caritas gehen jedoch in das Jahr 1897 zurück, wo in Deutschland die erste Organisation gegründet wurde. Der Theologe Lorenz Werthmann gründete in Köln den Caritasverband, um die katholischen sozialen Hilfeangebote aufrecht zu erhalten. Bis heute ist der Sitz der Organisation in Freiburg im Breisgau. (Vgl. Caritas Deutschland: Geschichte der Caritas. 15.04.2013)

Auch in Österreich nimmt die Caritas als soziale Einrichtung aktiv an der Gestaltung der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen teil. Sie ist eine Hilfsaktion der katholischen Kirche und setzt sich mit ihren neun Diözesanorganisationen für die Menschen ein. (Vgl. Caritas Österreich: Leitbild) Die österreichische Caritas ist ein nationaler Akteur und auch ein Bestandteil der Caritas Internationalis, die als Dachverband fungiert. Solidarität, Gerechtigkeit und die menschliche Würde sind Prinzipien der Organisation, die 1951 gegründet wurde. Der Hauptsitz der Caritas Internationalis ist Rom. Des Weiteren zählt die Vereinigung weltweit über 160 Mitglieder. (Vgl. Caritas: Who we are. On the ground around the world.)

Die global vertretene Organisation der Caritas ist damit ein Gegengewicht zu den nationalen Regierungen. Durch ihr Engagement greifen sie bewusst in den

politischen Prozess ein. Jedoch ist ihrem Handlungsspielraum Schranken gesetzt. Als gemeinnützige Institution ist die Caritas auf Spenden angewiesen. Ohne dieses Kapital können Projekte nicht realisiert werden.

„Das größte Kapital von NRO ist ihre Unabhängigkeit – von Markt und Staat – sowie ihre Glaubwürdigkeit. NRO, die sich hauptsächlich aus Spenden und freiwilligen Beiträgen finanzieren, konkurrieren auf einem immer wettbewerbsintensiveren Spendenmarkt.“ (Stockmann, 2010: 449)

Solche Organisationen sind von diversen finanziellen Zuschüssen abhängig. Die Caritas wird vor allem durch Geldspenden unterstützt, aber auch durch öffentliche, kirchliche und private Zuwendungen. (Vgl. Kübel, 2006: 243)

Die Nichtregierungsorganisationen übernehmen innerhalb eines sozialen Umfeldes auch eine Korrektivfunktion, indem sie bedürftigen Menschen unter die Arme greifen.

„Die Caritas ist gefordert, dort auf Missstände aufmerksam zu machen und gegebenenfalls auch den regulierenden Staat einzufordern, wo der reine Wettbewerb zu gesellschaftlich und/oder moralisch nicht vertretbaren Ergebnissen führt. Dies etwa im Bereich der qualitativen und/oder quantitativen Unterversorgung einzelner Gruppen mit sozialen Dienstleistungen.“ (Kübel, 2006: 247)

Bei der Caritas ist die Freiwilligkeit – neben den hauptberuflichen Mitarbeitern – ein Stützpfiler: Hier muss jedoch darauf geachtet werden, dass die Freiwilligen passend eingesetzt werden. „Es geht hier also weniger darum, im Wettstreit mit anderen NPO möglichst viele Freiwillige zu gewinnen, sondern eine möglichst ideale Entsprechung zwischen den Erwartungen und Möglichkeiten der Organisation und jener der Ehrenamtlichen zu finden.“ (Kübel, 2006: 249)

## 2.2.2 Die Schuldnerberatung

Die Schuldnerberatung ist eine Stütze für Menschen, die schwierige finanzielle Situationen in Form der Verschuldung zu bewältigen haben. Sie ist ebenfalls eine Partnerorganisation der Zweiten Sparkasse und bietet den Menschen eine kompetente Beratung an, indem sie ihre Finanzlage thematisiert. Die Kernkompetenz der Schuldnerberatung ist die Beratung von verschuldeten

Personen. Dieser Ausgangspunkt ist auf finanzielle Fehlentscheidungen in der Vergangenheit zurückzuführen. Eine solche Situation wird dann zu einem juristischen Problem, das oftmals in einem Privatkonkurs mündet. Ein solches Verfahren geht mit einer Offenlegung der persönlichen Daten und der Vermögensverhältnisse einher. Der Betroffene ist für längere Zeit finanziell eingeschränkt. (Vgl. schuldnerberatung.at: Generelle Regeln im Privatkonkurs. 2014.)

Die Schuldnerberatung ist eine Anlaufstelle für solche Menschen. Beim ersten Beratungsgespräch wird die finanzielle Situation der Betroffenen offengelegt, worauf eine wirkungsvolle Hilfestellung aufbaut. Diese Phase ist mit Emotionen verbunden und erfordert deshalb auch eine soziale Kompetenz der handelnden Personen. Auch die Prävention hat in der Schuldnerberatung eine besondere Bedeutung: Sie vermittelt ihre Botschaften auch in der Öffentlichkeit. „Ein großer Teil der Präventionsarbeit findet in den Schulen statt: In eigenen Workshops oder Schwerpunktwochen kann der Umgang mit Geld besonders intensiv durchgenommen werden.“ (schuldnerberatung.at: Prävention. 2014)

Wenn eine Person in den Privatkonkurs gehen muss, dann ist die Frage der Kreditrückzahlung eine offene, die es zu lösen gilt. Grundsätzlich gibt es zwei Konzepte, die man in Anspruch nehmen kann. Einerseits ist der Zahlungsplan zu nennen, der vom Schuldner aufgestellt wurde und von Seiten der Gläubiger auf freiwilliger Basis angenommen werden kann. „Der Zahlungsplan ist ein freiwilliges Angebot des Schuldners.“ (Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 42f.)

Die andere Möglichkeit ist das Abschöpfungsverfahren, das auch ohne die Zustimmung der Gläubiger eingeleitet werden kann. Bei diesem Verfahren wird ebenfalls nur ein Teil der Schulden zurückgezahlt. (Vgl. Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 44ff.) Beide Verfahren der Entschuldung implizieren die Tatsache, dass die Gläubiger nur einen Teil ihrer Forderungen erhalten werden. Dimmel (2005) widmet sich im Rahmen seines Artikels dem Phänomen der Überschuldung: Er nennt soziale Inkompetenz als Faktor innerhalb des Problems.

„Überschuldung ist im Regelfall nicht bloß Ausdruck ökonomischer Marginalisierung, sondern zugleich auch Ausdruck sozialer Inkompetenz. Diese Inkompetenz drückt sich auch in der Unfähigkeit aus, mit einem

gegebenen Einkommen (knappen Ressourcen) rational zu wirtschaften.“ (Dimmel, 2005: 365)

Wenn von Seiten der Klienten gewisse Kriterien erfüllt sind, dann kann von der Schuldnerberatung eine Empfehlung für ein Konto bei der Zweiten Sparkasse ausgesprochen werden. In weiterer Folge wird dann ein Termin mit der Zweiten Sparkasse vereinbart und von ehrenamtlichen Mitarbeitern die Betreuung übernommen. (Ruprecht, 2014)

Die Problematik der Überschuldung ist ein gesellschaftliches Problem, das theoretisch jedem Menschen betreffen kann, da finanzielle Fehlentscheidungen individuell geprägt sind.

„Will soziale Arbeit diesen Anforderungen nicht ausweichen, so bedingt dies, dass sie sich mit der Überschuldung – und damit mit der Verarmung – von Bevölkerungsgruppen generell auseinandersetzen muss und die Probleme der Schuldnerberatung nicht mehr bei sogenannten Randgruppen lokalisieren kann.“ (Schruth, 2003: 20)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schuldnerberatung betreuen Menschen, die ihr Leben und die finanziellen Belastungen nicht mehr selbstständig bewältigen können. Gemeinsam mit dem Schuldner wird daraufhin nach einer Möglichkeit gesucht, die derzeitige Situation zu ändern. Thomsen (2008) merkt an, dass das Handwerk eines solchen Beraters fachübergreifend sein muss. „Schuldnerberatung ist also ein in sich interdisziplinäres Arbeitsfeld.“ (Thomsen, 2008: 15)

Die Schuldnerberatung in Wien wird aus Länder- und Bundesmittel finanziert: Es handelt sich hierbei um eine 60/40 Finanzierung, wo die Gemeinde Wien und das AMS Wien beteiligt sind. (Vgl. Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 304ff.) Die ASB Schuldnerberatungen ist die Dachorganisation und koordiniert die gemeinsamen Interessen der staatlich anerkannten Schuldnerberatungen in Österreich. Der Sitz dieser gemeinnützigen GmbH ist Linz. Die ASB Schuldnerberatungen GmbH wird aus den Mitteln des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz sowie dem Bundesministerium für Justiz gefördert. (Vgl. [schuldnerberatung.at](http://schuldnerberatung.at): Über asb. 2014)

Die Schuldnerberatung ist gemeinsam mit der Caritas ein Gründungsmitglied der Zweiten Sparkasse. Anhand der Zuweisungen lässt sich feststellen, dass sie auch den größten Anteil vorweisen kann. Am 25. Februar 2010 startete die

Schuldnerberatung Wien gemeinsam mit der Zweiten Sparkasse und Jugend am Werk das Projekt „I €AN“, das sich besonders dem Thema „Umgang mit Geld“ gewidmet hat und sensibilisieren soll. Die damit verbundenen Workshops werden von den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Zweiten Sparkasse durchgeführt. Ziel dieses Projektes ist es, die Kundenanzahl zu reduzieren. (Vgl. Die Zweite Sparkasse: Eine Erfolgsgeschichte. 2014)

## 2.3 Der arme Mensch als der Repräsentant von Armut in der Gesellschaft

Das Phänomen Geld ist untrennbar mit dem gesellschaftlichen Leben verbunden. Ein Girokonto, das Zahlungen ermöglicht, ist ein wichtiger Garant für das Bestreiten des Alltags. Doch nicht jeder Mensch bekommt ein solches Konto. Armutgefährdete Menschen werden aufgrund ihrer finanziellen Situation von diesem Anspruch ausgeschlossen.

Der arme Mensch ist der Repräsentant der Armut. Da es sich bei dem Phänomen der Armut um einen globalen Begriff handelt, sind auch die armen Menschen weltweit präsent. „Armut als eigenständiges soziales Problem kann mit sozialer Ungleichheit gebunden werden und darum zu Abgrenzung und sozialer Isolation übergehen.“ (Martinson, 2006: 111)

Der arme Mensch personifiziert das Phänomen der Armut. Es ist ein soziales Problem und der armutgefährdete Mensch mit einem Mangel konfrontiert.

„Einerseits bezeichnet Armut eine extreme Form sozialer Ungleichheit, ein extremes Ausmaß an Ressourcenmangel und Lebenslagendeprivationen. [...] Andererseits ist Armut ein dichotomes und binär kodiertes Konzept, das innerhalb des empirisch vorfindbaren Spektrums materieller Ungleichheiten eine eindeutige Grenzziehung zwischen Armut und Nichtarmut verlangt.“ (Groh-Samberg, 2009: 24)

Bruckner und Hammerschmied (2008) nennen vier Faktoren bzw. interne Entscheidungen, die bei der Kreditvergabe an Kunden relevant sind: Strategische Ausrichtung der Bank, Kreditvergaberichtlinien, Bonität des Kunden und Sicherheiten. Während sich Ersteres auf die passende Zielgruppe fokussiert, sind Richtlinien und Bonitätsfeststellungen dazu geeignet, ob der Kunde seiner entgegengenommenen Verantwortung auch nachkommen könnte. Hingegen

dienen Sicherheiten bzw. Risikopositionen dazu, das Risiko der kreditvergebenden Bank zu verringern. (Vgl. Bruckner und Hammerschmied, 2008: 28ff.)

Der arme Mensch hat daher seinen Platz innerhalb der Gesellschaft zugewiesen bekommen, der ihm sein Leben abermals erschwert. Die Herausforderung ist die Änderung seiner gesellschaftlichen Stellung, um durch individuelle Ansätze dem Phänomen der Armut entgegentreten zu können. Eine Option wäre der Mikrokredit, der mitunter andere Motive der Geldleihe im Vordergrund positioniert. (Vgl. Jonker et al., 2011: 139)

### **2.3.1 Das Thomas-Theorem als Ansatz der Deutung sozialer Realität**

Die Soziologen Dorothy Swaine Thomas und William Isaac Thomas haben einen Lehrsatz entwickelt, der über die Sozialwissenschaft hinaus an Bedeutung genießt. „Diese sehr knappe, auch als ‘Thomas-Theorem’ bekannte Bestimmung gehört zu den wichtigsten Definitionen in der Geschichte der Soziologie.“ (Strübing, 2005: 125)

Dieser prägnante Satz, der fächerübergreifende Bekanntheit vorweisen kann, lautet wie folgt: „If men define situations as real, they are real in their consequences.“ (Thomas und Thomas, 1928: 572)

Die Grundlegung des Thomas-Theorems ist, dass jedes menschliche Handeln mit Konsequenzen verbunden ist. „Kaum ein Satz findet daher unter Soziologen eine größere Zustimmung als das sog. Thomas-Theorem.“ (Esser, 2004: 111) Wenn Menschen die Situationen als real betrachten, dann sind auch die Konsequenzen realer Natur. „In der Soziologie alltäglicher Handlungen hat man mit Hilfe dieses Theorems Diskrepanzen, die zwischen Einstellungen von Menschen und ihrem tatsächlichen Verhalten vorkommen und Sozialwissenschaftler beunruhigen, erklärt.“ (Kippenberg, 2012: 86)

Es handelt sich dabei um eine Situationsdefinition, die eine Auswirkung auf die darauf folgende Handlung hat. „In der Theorieperspektive des Thomas-Theorems bedeutet die Definition der Situation also eine aktiv deutende Auseinandersetzung mit gegebenen Umständen. Diese bestimmen das Handeln

zwar nicht, sie können aber auch nicht folgenlos ignoriert werden.“ (Strübing, 2013: 35)

Nach Keller (2009: 30) kann das Handeln, das im Thomas-Theorem beschrieben wird, als eine Aktion des Problemlösens verstanden werden. „Thomas geht nun davon aus, dass Menschen immer in ‘Situationen’ handeln und dass dieses Handeln ganz im Sinne des Pragmatismus als eine situationsbezogene ‘Problemlösung’ verstanden werden kann.“ (Keller, 2009: 30)

Jede menschliche Handlung ist daher mit Konsequenzen verbunden. Robert King Merton hat das Thomas-Theorem herangezogen und darauf aufbauend seine Theorie der self-fulfilling prophecy definiert. „Der erste Teil des Theorems ist eine ständige Erinnerung daran, daß die Menschen nicht nur auf die objektiven Gegebenheiten einer Situation reagieren, sondern auch, und bisweilen hauptsächlich, auf die Bedeutung, die diese Situation für sie hat.“ (Merton, 1995: 399)

Robert King Merton (1957) hat mit seiner Theorie der self-fulfilling prophecy einen theoretischen Ansatz geschaffen, der an dem Thomas-Theorem anknüpft: Am Beispiel der Last National Bank (Vgl. Merton, 1957: 422f.) könnte eine subjektive Annahme – die Bank ist zahlungsunfähig – dazu führen, dass wegen der anschließenden Auflösung der Konten durch die Späher eine reale Zahlungsunfähigkeit möglich wird. Ein Ansturm auf eine Bank aufgrund der Situationsannahme kann eine zahlungsfähige Bank in den Ruin führen.

„In dem fiktiven Beispiel wurde über eine Last National Bank, einem florierenden Finanzunternehmen, das Gerücht der Zahlungsunfähigkeit verbreitet. Um es abzukürzen, die Kunden drängten darauf hin in die Bank, um ihr Geld abzuheben, sofern noch welches da war. Einen solchen Vorgang übersteht keine Bank und sei sie noch so liquide.“ (Mühler, 2008: 21)

Diese soziologische Parabel kennzeichnet eine Konstellation, die eine falsche Annahme einer vorliegenden Situation als richtig erweist. „The self-fulfilling prophecy is, in the beginning, a false definition of the situation evoking a new behavior which makes the originally false conception come true.“ (Merton, 1957: 423)

Für das Thomas-Theorem ist die individuelle Situation besonders bedeutsam. Eine Handlung ist von der persönlichen Sichtweise geprägt: Die subjektive Einschätzung bestimmt das weiterführende Handeln.

„Das Thomas-Theorem besagt, daß im Moment des Handelns nur die subjektiven, jeweils real vorliegenden, wenngleich oft ganz und gar falschen und ‘irrationalen’ Vorstellungen der Akteure bedeutsam sind – und daß dieses Handeln auch dann ‘reale’ und objektive Folgen hat, wenn die subjektive Sichtweise objektiv nicht zutreffen.“ (Esser, 2004: 112)

Für die Außenstehenden kann das Handeln eines Anderen womöglich ein irrationaler Akt sein, jedoch für den Handelnden im Augenblick Sinn ergeben.

„Die Definition einer Situation, wie falsch oder irreführend sie in den Augen anderer auch scheinen mag, liegt den Aktionsweisen der darin Handelnden und damit auch den beobachtbaren ‘realen Folgen’ dieser Situation zugrunde.“ (Keller, 2009: 31)

Als weiteres Beispiel kann der Inhaber beziehungsweise der Nicht-Inhaber einer Kontoverbindung gesehen werden. Das Bankkonto ist ein unabdingbarer Parameter im Alltag. Individuen, die über eine solche Kontoverbindung nicht verfügen, könnten möglicherweise als finanziell unzuverlässig betrachtet werden. In weiterer Folge könnte das zu sozialem Ausschluss führen. Wie bereits im Thomas-Theorem angemerkt, werden Situationen subjektiv wahrgenommen, die objektive Beschaffenheit ist jedoch meistens anders.

### 2.3.2 Die Theorie der Erlernten Hilflosigkeit

Der Begriff der Erlernten Hilflosigkeit steht „für eine Minderung der Fähigkeit, eine Vermeidungsreaktion zu erlernen, die auftritt, nachdem ein Individuum unvermeidbaren aversiven Reizen ausgesetzt wurde.“ (Mazur, 2006: 549)

Martin E.P. Seligman (1992) hat sich im Rahmen einiger Experimente dem Phänomen der Erlernten Hilflosigkeit gewidmet. Hilflosigkeit bezeichnet demnach einen psychologischen Zustand eines Menschen, der im Zuge bestimmter Ereignisse erlernt wurde.

„Hilflosigkeit ist der psychologische Zustand, der häufig hervorgerufen wird, wenn Ereignisse unkontrollierbar sind. [...] Unsere spontanen Ideen

sind ein guter Ausgangspunkt: ein Ereignis ist unkontrollierbar, wenn wir nichts daran ändern können, wenn nichts von dem, was wir tun, etwas bewirkt.“ (Seligman, 1992: 8)

Das Phänomen der Erlernten Hilflosigkeit wurde zunächst im Rahmen von tierischen Experimenten überprüft. „Da das Phänomen der erlernten Hilflosigkeit sehr schnell an Popularität gewann, versuchte man, es auch in Humanexperimenten nachzuweisen.“ (Stiensmeier-Pelster, 1988: 11)

Das Phänomen der Erlernten Hilflosigkeit kennzeichnet einen individuellen Zustand, der von den Erfahrungen bestimmt ist, die mit Hilflosigkeit in Verbindung stehen. Dieses Konzept erklärt auch, warum ein bestimmtes Verhalten daraufhin unterlassen wird. Erlernte Hilflosigkeit geht mit dem Faktor Kontrollierbarkeit bzw. Unkontrollierbarkeit einher.

„Nach Seligman ist ein Ereignis dann unkontrollierbar, wenn dieses unabhängig von den eigenen willentlichen Reaktionen auftritt, d.h. wenn dessen Auftreten gleichwahrscheinlich ist, gleichgültig, ob eine bestimmte Reaktion ausgeführt wird oder nicht.“ (Stiensmeier-Pelster, 1988: 7)

Hilflosigkeit ist somit ein menschlicher Zustand, der erlernt wurde. In einer bestimmten Situation wird das Gefühl der Hilflosigkeit ein bestimmender Faktor. Der Betroffene entwickelt auch die Einstellung, seine Situation nicht ändern zu können. Damit stehen auch depressive Verhaltensmuster im Zusammenhang. Erlernte Hilflosigkeit ist nach Seligman (1992) auch eine Erklärung für Depressionen. Die Lebenssituation eines Menschen kann mitunter dazu führen, dass individuelle Entscheidungen als unwichtig wahrgenommen werden. Die finanzielle Situation eines Schuldners kann dann dazu führen, dass er aus eigener Kraft seinen Lebensumstand nicht lösen kann.

Seligman (1992: 118ff.) hat desweiteren durch experimentelles Vorgehen herausgefunden, dass neben der Kontrollierbarkeit auch die Vorhersagbarkeit einen Zusammenhang bilden. „Diese beiden Variablen lassen sich nur sehr mühsam trennen; denn wenn Kontrolle besteht, ist auch Vorhersage möglich“ (Seligman, 1992: 119)

Die Theorie der erlernten Hilflosigkeit bezeichnet einen Zustand, persönliche Entscheidungen als unwichtig wahrzunehmen. Das Problem der Armut ist für die Betroffenen eine unveränderbare Tatsache und wird auf persönliche Merkmale zurückgeführt. Armutgefährdete Menschen können ihre Lebensumstände nicht

mehr kontrollieren und fühlen sich deshalb hilflos. Eine finanzielle Schieflage kann ebenfalls mit einem solchen Ereignis verglichen werden. Menschen befinden sich in einer schwierigen Situation, da ihre Geldmittel knapp bemessen sind. Ein Konto bei der Zweiten Sparkasse kann als eine Möglichkeit begriffen werden, die finanzielle Kontrollierbarkeit positiv zu beeinflussen.

## **2.4 Der religiöse Blickwinkel auf die Armut und ihre Bekämpfung**

Religion ist ein gesellschaftliches Integral, das die Menschen verbindet. Ihre Aufgabe ist es, den Gläubigen eine Perspektive anzubieten, die ihnen Hoffnung verleiht. „Religionen können der Legitimation von Armut dienen oder zumindest dafür missbraucht werden, wenn sie etwa eine passive Hinnahme der Armut als Schicksal oder Wille Gottes verkünden.“ (Müller, 2006: 51)

Armut im religiösen Kontext kann hingegen auch freiwillig zustande kommen: Der freiwillige Verzicht auf Besitz kann als Ausdruck für religiöse Überzeugungen gedeutet werden. Die Franziskaner können hierbei als Anregung herangezogen werden: Das Leben in Armut ist ein zentraler Aspekt in der franziskanischen Lebensweise. Dieses Ideal, welches bereits von Franz von Assisi formuliert wurde, hat auch zum Armutsstreit geführt. Dieser Disput zwischen radikalen Franziskanern und den päpstlich orientierten Interpreten um den Umgang mit der Armut hatte auch eine theologische Brisanz. „Gegen diese Entwicklung der Kirche wenden sich die radikalen Franziskaner, die das Armutideal ihres Ordens verteidigten, während der Papst die These von der Eigentumslosigkeit Christi und seiner Jünger als häretisch erklärt. (Rohls, 1999: 227)

Die Armut ist ein gesellschaftliches Problem und ein Zeugnis sozialer Verhältnisse gleichermaßen. Die Religion ist ein Teil der Gesellschaft und trägt zur Thematisierung von Armut bei. Ein Aspekt, der ebenfalls von religiösen Motiven beeinflusst ist, ist das Verbot des Zinses: Dieses Verbot bei der Vergabe eines Kredites ist auch historisch begründet. Weiß (2005) beschäftigt sich mit dem kirchlichen Zinsverbot und Hanke (2005) widmet sich dem islamischen Banksystem. Um Wucher – das arabische Wort dafür ist „Riba“ – zu vermeiden, etablierte sich auf der Grundlage des Glaubens das Verbot des Zinses. „Zins, also eine vereinbarte Mehrleistung bei der Rückgabe von geliehenem Gut,

existiert seit der Entstehung des Geldes, und genau so lange ist es umstritten.“ (Hanke, 2005: 158)

Gutiérrez (2009) merkt an, dass die Ordnung innerhalb einer Gesellschaft an der Entwicklung der Armut mitwirkt. Soziale Unstimmigkeiten können daher zu Ungunsten der Lebensweise einzelner Mitglieder beitragen. „Sie ist das Ergebnis sozialer Strukturen und mentaler und kultureller Kategorien, sie hängt mit der Art und Weise zusammen, wie die Gesellschaft in ihren verschiedenen Bereichen aufgebaut ist.“ (Gutiérrez, 2009: 71)

Die Kirche ist als Institution ihren Gläubigen eine Stütze im Alltag. Als Beispiel kann die Theologie der Befreiung genannt werden, die in die gesellschaftlichen Verhältnisse Lateinamerikas, aber auch in das Selbstverständnis der Kirche eingegriffen hat. „Auseinandersetzungen um die Theologie der Befreiung verbinden sich mit der Frage nach Einheit und Aufgabe der Kirche.“ (Schwieger, 1987: 270)

#### **2.4.1 Die „Stimme der Armut“: Die Theologie der Befreiung**

Die Theologie der Befreiung repräsentiert eine Facette der christlichen Theologie. In Lateinamerika entwickelt, stellt sie die Anliegen der Armen als Opfer einer Politik der Repression ins Zentrum ihrer Bemühungen und wird auch als die „Stimme der Armen“ bezeichnet. In der Befreiungstheologie geht es „um befreites Leben, um menschenwürdiges und gottgefälliges Zusammenleben.“ (Goldstein, 1989: 59)

Nach Biancucci (1987: 53f.) unterscheidet sich die Theologie der Befreiung von der klassischen und der existenziellen Theologie: Während die klassische Theologie nach dem Inhalt und der Begründung des Glaubens spricht, fragt die existenzielle Theologie danach, wie das Wort Gottes für die persönliche Situation des modernen Menschen ausgelegt werden kann. Sie „versuchte aufzuzeigen, wie die Offenbarung Gottes dem konkreten Menschen in seiner Tiefe Antwort zu geben vermochte.“ (Biancucci, 1987: 54)

Ein Unterscheidungsmerkmal der Befreiungstheologie von den oben genannten theologischen Richtungen ist die Orientierung an konkreten gesellschaftlichen Problemen. „Sie zielt auf Änderung der Verhältnisse, wo diese dem Evangelium

widersprechen. Sie gibt sich nicht zufrieden mit der Erkenntnis oder mit der Erklärung der Welt, sie will diese Welt verändern.“ (Biancucci, 1987: 54)

Es wird damit praxisbezogen auf gesellschaftliche Probleme in den lateinamerikanischen Ländern Bezug genommen. Die Situation der Armen wird über die Institution der Religion thematisiert und damit gleichzeitig eine neue inhaltliche Ausgestaltung der Theologie begründet. „Ähnlich wie die ‘Politische Theologie’ will sie nicht nur ein neues Kapitel über die Bedeutung des Politischen oder die ‘Befreiung’ schreiben, sondern sie bedeutet eine völlige Neuorientierung der Theologie von Grund auf.“ (Lehmann, 1977: 15)

Im Jahr 1968 fand vom 24. August bis zum 6. September die Zweite Generalkonferenz im kolumbianischen Medellín statt: Im Rahmen dieses lateinamerikanischen Bischofsrates<sup>1</sup> wurden soziale Fragen der Kirche thematisiert. Medellín wird auch als geschichtlicher Wendepunkt der Kirche Lateinamerikas verstanden. (Vgl. Biancucci, 1987: 32)

Die Beschlüsse, die im Rahmen dieser Bischofskonferenz vollzogen wurden, waren ein grundlegender Aspekt in der Entwicklung der Theologie der Befreiung.

„Zwar wurde die Theologie der Befreiung in den Beschlüssen von Medellin kein einziges Mal erwähnt. Aber das ganze Dokument ist durchdrungen vom Geist der Theologie der Befreiung, und viele der zentralen Themen der Theologie der Befreiung wurden direkt angesprochen und im Sinne dieser Theologie interpretiert.“ (Greinacher, 1980: 80)

Die Zweite Bischofskonferenz war ein Ereignis, das sich kritisch mit der aktuellen gesellschaftlichen Situation auseinandersetzte. Die lateinamerikanischen Länder waren derzeit politisch von Eliten geprägt, die den Reformbedarf für die arme Bevölkerung unterdrückte. „Die Kirche hat in Medellín verstanden, daß sie angesichts der ungeheueren sozialen Ungerechtigkeiten in Lateinamerika nicht gleichgültig bleiben durfte.“ (Biancucci, 1987: 33)

Die dritte Generalversammlung des lateinamerikanischen Episkopates fand vom 27. Jänner bis zum 13. Februar 1979 in der mexikanischen Stadt Puebla statt. Innerhalb dieser Bischofskonferenz wurde nochmals auf die gegenwärtige Situation der armen Menschen hingewiesen und die Vorgehensweise der Nationen, die die privilegierten gesellschaftlichen Schichten schützten, kritisiert.

---

<sup>1</sup> Die spanische Bezeichnung hierfür ist „Consejo Episcopal Latinoamericano“ (CELAM), in der alle katholischen Bischöfe Lateinamerikas vertreten sind.

„Entschiedener und häufiger als in dem Dokument von Medellin wird in den Beschlüssen von Puebla auf die unverzichtbare Würde des Menschen und auf die sich daraus ergebenden Menschenrechte hingewiesen.“ (Greinacher, 1980: 103)

In den lateinamerikanischen Bischofskonferenzen in Medellín und Puebla beschäftigte man sich intensiv mit den Themenbereichen der Gerechtigkeit und dem sozialen Frieden über die wirtschaftliche Entwicklung bis zu Armut und Ausgrenzung. „Sie konfrontierten diese Situationen mit dem Wort Gottes, versuchten sie zu bewerten, daraus Konsequenzen für die kirchliche Verkündigung zu ziehen und konkrete Handlungskriterien und pastorale Richtlinien auszuarbeiten.“ (Marcus, 1998: 250)

Die Theologie der Befreiung nimmt die Armut in den lateinamerikanischen Ländern als Bezugspunkt für ihr Engagement. Der Begriff der Armut rückt als zentraler Gedanke in die Bemühungen der Akteure. „Die Armut ist eine komplexe Tatsache. Sie beschränkt sich daher nicht auf den ökonomischen Bereich, womit dessen Wichtigkeit nicht geleugnet ist.“ (Gutiérrez, 2009: 70)

Der Peruaner Gustavo Gutiérrez – er zählt zu den bekanntesten und federführenden Befreiungstheologen – unterstreicht den Charakter der Armut als gesellschaftlichen Zustand und Ungerechtigkeit. (Vgl. Gutiérrez, 2009: 71)

Vor allem deshalb muss für die Armen Partei ergriffen werden, so dass sie im größeren Rahmen zu Gehör finden. „Die Kirche, die noch wenige Jahre zuvor vorwiegend eine Kirche der Reichen und Mächtigen war, stellt sich jetzt aus Treue zum Evangelium klar auf die Seite der Entrechteten und ergreift Partei für sie.“ (Marcus, 1998: 322)

Die religiösen Wortführer haben erkannt, dass sich die gegenwärtige Situation der Armen nur verändern lässt, wenn man für sie spricht. Damit ging auch ein Umdenken von gesellschaftlichen Strukturen einher. Die Institution der Kirche engagierte sich für die Armen und wirke so in die gesellschaftlichen Verhältnisse ein.

„Erkennt man an, dass die Armut keine unausweichliche Tatsache ist, dass sie menschengemachte Ursachen hat und dass sie eine komplexe Realität ist, so führt das dazu, dass man die klassischen Formen des Umgangs mit der Notsituation der Armen und Bedeutungslosen überdenkt.“ (Gutiérrez, 2009: 71)

Diese theologische Ausrichtung fragt danach, wie Glaubensinhalte mit der Praxis der Befreiung zusammenpassen und an der Änderung einer ungerechten Situation beitragen können. (Vgl. Biancucci, 1987: 54)

Damit ist sie auch politisch und stand oftmals in der Kritik, marxistisches Gedankengut zu vertreten. „Die katholische Kirche in Europa wie auch insbesondere die Theologie als Wissenschaft stand aufs Ganze gesehen von Anfang an der sozialistischen Arbeiterbewegung feindlich gegenüber.“ (Greinacher, 1980: 51)

Ein gewichtiges Element innerhalb des Konzeptes der Theologie der Befreiung ist die Basisgemeinde, die als entscheidendes Element mitwirkt. „Die Basisgemeinden sind für die katholische Kirche in Lateinamerika zu einer entscheidenden Wirklichkeit geworden.“ (Greinacher, 1980: 106)

Ausgehend von den christlichen Basisgemeinschaften bildete sich Kritik gegen die herrschenden Strukturen und die damit verbundene Ungerechtigkeit. Teilweise finden sich in diesem Engagement marxistische Anleihen wieder. (Vgl. religion.orf.at: Theologie der Befreiung: Totgesagte leben länger, 26.07.2013.) Die Bewegung wurde unter anderem durch das Zweite Vatikanische Konzil beeinflusst. „Die Theologie der Befreiung weist mit Nachdruck darauf hin, daß die Kirche sich nur dann auf die Sache Jesu berufen kann, wenn sie sich wie Jesus die Sache der Armen zu eigen macht.“ (Greinacher, 1980: 138)

Der Arme als Teil der Gesellschaft hat in dieser theologischen Auffassung eine besondere Rolle inne. Seine soziale Stellung wird im Rahmen eines religiösen Diskurses zum Thema. Ausgehend von den Basisgemeinden wurde aktiv in die politischen Verhältnisse Lateinamerikas eingegriffen. „Die theoretische Aufarbeitung dieser Erfahrungen als Theologie der Befreiung und als Theorie über Soziale Bewegungen hat den Armen bzw. der Armut oft einen fast mythischen ethischen Wert zugeschrieben.“ (Sobottka, 2009: 137)

#### **2.4.2 Das Dialogprinzip von Martin Buber**

Martin Buber hat aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht interessante Aspekte auf die zwischenmenschliche Verständigung gelegt. Ein Aspekt in

seinem Werk ist das dialogische Prinzip. „Der Dialog vollzieht sich in der reinen Gegenwart.“ (Lang, 1963: 50)

Die Bedeutung des buberschen Werks wirkt in unterschiedlichste gesellschaftliche Bereiche ein. „Die Größe des jüdischen Denkers Martin Buber besteht wohl weitgehend darin, daß er die Grundlage für eine künftige philosophische Anthropologie geschaffen hat. Er entwickelte als wesentlichen Bestandteil dieser Anthropologie die Idee der Dialogik.“ (Dilger, 1983: 1)

Im Dialog wird die Beziehung zwischen den Menschen von einer besonderen Qualität geprägt. „Das dialogische Prinzip bezeichnet eine ‘Haltung’, mit der der Einzelne der Wirklichkeit gegenübertritt, eine Haltung, die keiner geordneten Begriffsstruktur entspricht.“ (Werner, 1994: 20)

Der Dialog mit dem Gegenüber ist der Referenzpunkt, der für die eigene Identitätsbildung von Bedeutung ist. Buber spricht hierbei von den Grundwörtern. „Die Grundworte sind nicht Einzelworte, sondern Wortpaare.“ (Buber, 1958: 9)

Das Gespräch kennzeichnet eine besondere Qualität. Wenn ein Gesprächspartner mit einem Anderen in eine Beziehung tritt, dann verändert sich damit auch die Qualität des Gesprächs. „Der Mensch wird am Du zum Ich.“ (Buber, 1958: 29)

In der Beratung ist die zwischenmenschliche Komponente von Wichtigkeit. Die Beratung eines Finanzdienstleister ist hingegen auch von ökonomischen Interessen geleitet: Eine Bank muss ihre Finanzprodukte an die Kunden herantragen. Damit geht auch die Gefahr einher, dass Verträge erstellt werden, die womöglich vom Kunden nicht erfüllt werden können.

Martin Buber setzt mit seinem Dialogprinzip die Beziehung in ein besonderes Verhältnis: Im Grundwort Ich-Du ist keine Grenze vorhanden. „Sondern nachbarnlos und fugenlos ist er Du und füllt den Himmelskreis. Nicht als ob nichts andres wäre als er: aber alles andre lebt in seinem Licht.“ (Buber, 1958: 13)

Die Arbeit Martin Bubers ist von einem religiösen Motiv geleitet. Dilger (1983) merkt an, dass das Dialogische Prinzip jedoch auch im profanen Bereich seine Wichtigkeit hat. (Vgl. Dilger, 1983: 13ff.)

#### **2.4.2.1 „Ich und Du“ als philosophischer Ansatz für ein verändertes kommunikatives Miteinander**

Mit seinem Schriftstück „Ich und Du“ hat der Religionsphilosoph Martin Buber sein Hauptwerk verfasst. Nach Ehlen et al. (Vgl. 2010: 60) ist das Werk in teilweise beschwörender Sprache geschrieben. Des Weiteren nimmt die Philosophie Martin Bubers ihren Ausgang – wie die neuzeitliche Philosophie – vom Subjekt-Objekt-Verhältnis. „Aber er führt eine wesentliche Änderung ein. Das, was entgegensteht, kann zwei grundsätzlich verschiedene Formen annehmen: Es ist entweder Objekt der Erkenntnis und des Handelns oder Gegenüber der Beziehung.“ (Ehlen et al., 2010: 60)

Martin Buber benennt hierbei die Grundwörter, die sein Werk bestimmten. „Die Welt ist dem Menschen zwiefältig nach seiner zwiefältigen Haltung.“ (Buber, 1958: 9)

Diese Grundwörter sind zentral und differenzieren in Ich-Du und Ich-Es: Sie sind gleichsam der Kern des buberschen Denkens. „Es gibt kein Ich an sich, sondern nur das Ich des Grundworts Ich-Du und das Ich des Grundworts Ich-Es. Wenn der Mensch Ich spricht, meint er eins von beiden.“ (Buber, 1958: 9)

Das Individuum bildet in der Gesellschaft auch seine Identität aus. Beide Grundwörter haben Charakterzüge, die wiederum das Ich verändern. „Den Menschen, zu dem ich Du sage, erfahre ich nicht. Aber ich stehe in der Beziehung zu ihm, im heiligen Grundwort. Erst wenn ich daraus trete, erfahre ich ihn wieder. Erfahrung ist Du-Ferne.“ (Buber, 1958: 14)

Das Grundwort Ich-Du stiftet die Welt der Beziehung: Es handelt sich hierbei um einen besonderen Wert des Zwischenmenschlichen. Gleichsam thematisiert das Grundwort Ich-Du eine zwischenmenschliche Qualität, die über das Grundwort Ich-Es nicht möglich wäre. „Stehe ich einem Menschen als meinem Du gegenüber, spreche das Grundwort Ich-Du zu ihm, ist er kein Ding unter Dingen und nicht aus Dingen bestehend.“ (Buber, 1958: 13)

Auch das „ewige Du“ Gottes ist ein markanter Aspekt im Denken Martin Bubers. Im Grundwort Ich-Es ist hingegen die Erfahrung der bestimmende Parameter. „Die Welt der Erfahrung gehört dem Grundwort Ich-Es zu. Das Grundwort Ich-Du stiftet die Welt der Beziehung.“ (Buber, 1958: 11)

Martin Buber differenziert im Rahmen seines philosophischen Werkes zwischen der Welt der Erfahrung und der Welt der Beziehung, in der die Wirklichkeit per se eine besondere Rolle spielt.

„Im Rahmen des Ich-Es-Verhältnisses wird die Wirklichkeit benutzt, erfahren, ausgebeutet, in feste Schemata eingeordnet. [...] Die Ich-Du-Beziehung ist demnach eine Haltung gegenüber der Welt, die nicht durch die Kategorien des Benutzens, Erfahrens und Ausbeutens bestimmt ist.“  
(Werner, 1994: 22)

Das Ich im Grundwort Ich-Du ist somit grundlegend anders zu betrachten als das Ich im Grundwort Ich-Es. „Letztere stellt sich immer als ein Herrschaftsverhältnis dar, in dem das Ich sich das Es unterwirft, während in der Ich-Du-Beziehung deutlich wird, daß das Ich allererst durch das Du, letztlich das göttliche Du als Gegenüber konstituiert wird.“ (Rohls, 1999: 607)

### **3 Soziale Verantwortung von (Finanz-)Unternehmungen: Der armutsgefährdete Mensch als Bankkunde**

Das Phänomen der sozialen Verantwortung von Unternehmen hat sich in der Gesellschaft etabliert. Das Einstehen für Verantwortung ist eine Möglichkeit, eine andere Facette des eigenen Unternehmens zu thematisieren. „Eine Unternehmung, die soziale Verantwortung als Ziel verfolgt, muß zuallererst völlig offen werden für alle Anliegen und sich von ihrer traditionellen Umweltsicht lösen.“ (Göbel:1992: 140)

Eine ernsthaft gelebte soziale Verantwortung versteht es, diejenigen Aspekte des unternehmerischen Handelns in den Vordergrund zu rücken, die auch mit der eigenen Organisation in Verbindung stehen. „CSR muss einen Zusammenhang mit der eigenen Tätigkeit haben.“ (Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 410)

Der Dialog mit den jeweiligen Gruppen der Unternehmung wird dadurch auch grundlegend verändert. „Unternehmen haben dieselben Bürgerpflichten wie alle Mitglieder der Gesellschaft. Sie müssen die Gesetzte beachten, zum Allgemeinwohl beitragen und ihrer Umwelt mit dem entsprechenden Respekt begegnen – sie sind für alle ihre Handlungen verantwortlich.“ (Breuer, 2011: 80)

Da Bankprodukte komplex sind, haben sie ihre Schattenseiten. Oftmals ist es ein Mangel an Informationen, der zu einer verzerrten Wahrnehmung beiträgt. Aktien oder diverse Wertpapiere werden als eine Chance auf eine höhere Rendite gesehen, obwohl das damit verbundene Risiko oftmals nicht mitgedacht wird. Dieses Ausblenden von Risiken führt mitunter in eine Situation der Überschuldung, die mit einem Wohlstandsverlust verbunden sein kann.

Damit entsteht aber auch eine neue Dialoggruppe der Banken: Der Mensch mit finanziellen Belastungen und mit schlechter Bonität. „Ein CSR-Engagement unterstützt den Imageaufbau der Unternehmen und beeinflusst damit die Beziehungen zwischen Unternehmen und ihren Stakeholdern.“ (Duong Dinh, 2010: 25)

### **3.1 Liquidität als Menschenrecht: Das Habenkonto als Bestandteil gesellschaftlicher Teilhabe**

Das Geld ist ein zentraler Parameter innerhalb der gesellschaftlichen Ordnung. Es stellt eine grundlegende Bedeutung für das Funktionieren der Wirtschaft dar. Seine Zirkulation ist ein Ausdruck von gesellschaftlicher Partizipation. Makroökonomisch betrachtet ist das Funktionieren der Wirtschaft von der Zirkulation des Geldes abhängig. (Vgl. Heertje und Wenzel, 2002: 222)

Das Habenkonto ist hingegen eine Möglichkeit, sein Kapital in Form von Ein- und Auszahlungen ohne Überziehungsrahmen zu organisieren. Über eine Kontoverbindung werden Zahlungsflüsse wesentlich einfacher gestaltet: So gesehen ist das Zugreifen auf das vorhandene Kapital ein Recht des Menschen, das ihm die gesellschaftliche Teilhabe überhaupt erst ermöglicht. „Ein weithin akzeptiertes ethisches Bezugssystem bilden die Menschenrechte. Das sind individuelle Rechte, die nicht speziellen Menschen zukommen, sondern universal den Menschen schlechthin, unmittelbar erfließend aus der menschlichen Natur.“ (Göbel, 2010: 147)

Menschenrechte sind als internationale Vorgaben jedoch von den nationalen Grundrechten zu unterscheiden. Menschenrechte sind in internationalen Abkommen festgeschrieben, während die Grundrechte in den Verfassungen der Staaten einzusehen sind. Bei Verletzung der Menschenrechte können völkerrechtliche Sanktionen ausgesprochen werden. „Auf die Einhaltung der Menschenrechte besteht kein Rechtsanspruch. Sie sind internationale Vorgaben, die nicht von allen Staaten in die Verfassung übernommen wurden und in der alltäglichen Praxis unterschiedlich gewichtet werden.“ (Schmid und Wallmann, 1998: 63)

In diesem Zusammenhang kann auch die Kontoführung als ein Menschenrecht angesehen werden, da sie grundlegend ins gesellschaftliche Leben einwirkt und unsere Welt mitbestimmt. „Menschenrechte bezeichnen Ansprüche, die im faktisch geltenden Recht zu verankern sind, deren Legitimität aber in einer höheren normativen Ordnung begründet ist.“ (Koenig, 2005: 16)

Das Geld ist somit ein elementarer Bestandteil der Gesellschaft, der das Zusammenleben mitbestimmt. Ohne liquide Mittel ist ein Leben in Gesellschaft

nicht möglich. Finanzielle Fehlentscheidungen, die in der Vergangenheit getroffen wurden und zu einer Überschuldung in der Gegenwart geführt haben, sind ein möglicher Grund, warum ein Konto an einer Geschäftsbank gekündigt worden ist. Damit steht der Privatkonskurs in Zusammenhang, der den finanziellen Status einer Person grundlegend verändert.

Die Europäische Kommission möchte deshalb auch ein Konto für alle EU-Bürger als Grundrecht definieren. Durch diese gesetzliche Verankerung wird es möglich sein, über ein Girokonto seinen Alltag zu organisieren. (Vgl. Gammelin, Cerstin / Boehringer, Simone: Girokonto soll soziales Grundrecht werden. 5.3.2013.)

### **3.2 Corporate Social Responsibility als Ausdruck einer gesellschaftlichen Verantwortung**

Eine Investition in die Öffentlichkeitsarbeit muss für das Unternehmen aus ökonomischer Perspektive gerechtfertigt sein. Sie ist aber auch eine Investition in die Zukunftssicherung eines Unternehmens. „Öffentlichkeitsarbeit dient der Sicherung der unternehmerischen Existenz und damit auch der langfristigen Stärkung der Marktposition.“ (Kleinert, 1982: 29)

Beim Konzept der Corporate Social Responsibility als Aspekt der Öffentlichkeitsarbeit geht es nicht (nur) um den überlebenswichtigen Gewinn, sondern um die Verpflichtung des Unternehmens gegenüber seiner Umwelt. „Corporate Social Responsibility trägt zu einer Harmonisierung des Zusammenspiels von Wirtschaft und Gesellschaft bei. Ziel ist, die Balance zwischen den Aktivitäten des Unternehmens und den Erwartungen der Umwelt herzustellen.“ (Breuer, 2011: 77)

Die Arbeit mit der Öffentlichkeit ist ein wichtiger Aufgabenbereich des Unternehmens. Damit ist Planung verbunden, sowie Kontrolle als flankierende Maßnahme. „Im Rahmen gesellschaftsbezogener Public Relations versteht sich das Unternehmen als Teil der Gesellschaft und richtet seine Handlungen und seine Kommunikation auf die gesamte Öffentlichkeit aus.“ (Mast, 2013: 16)

Ein Charakteristikum ist der freiwillige Zugang zu unternehmerischer Verantwortung: Damit erkennt das Unternehmen an, neben seiner

herkömmlichen Tätigkeit auch diejenigen Aspekte anzusprechen, die negativ besetzt sind.

„Nicht die gesetzliche Einhaltung der Unternehmen, sondern die freiwillige Selbstverpflichtung steht im Vordergrund. Die Unternehmen erkennen, dass die Herstellung von Waren und Dienstleistungen und der damit verbundene Gewinn sowie die Schaffung von Arbeitsplätzen, nur einen Teil der Unternehmensaufgabe darstellen.“ (Kuhlen, 2005: 7)

Soziale Verantwortung sollte daher keine leere Worthülse sein, die man als Imagewandel etikettiert. Sie braucht Werte, die vom jeweiligen Unternehmen auch gelebt werden. „Als Begriff ist Unternehmensverantwortung ein gesellschaftlicher und unternehmerischer Vermögenswert, der Investitionen verdient hat und in den es sich zu investieren lohnt.“ (Lin-Hi, 2009: 160)

In diesem Zusammenhang ist auch transparentes Vorgehen von Bedeutung. Dadurch werden Prozesse innerhalb einer Struktur einsehbar gemacht. Zusätzlich gewinnt das Unternehmen an Vertrauen. „Um eine Beziehung aufrecht zu erhalten, muss alles getan werden, damit das erzielte Vertrauen erhalten bleibt und wenn möglich laufend noch verstärkt wird.“ (Holzheu, 2010: 3)

Soziale Unternehmensverantwortung eröffnet auch neue Wege. Diese Umstrukturierung im Sinne des Leitgedankens für mehr soziale Verantwortung im Unternehmenshandeln beeinflusst mitunter auch die Imagezuschreibung durch die Dialoggruppen. Oftmals ist dieses Neudenken unternehmensinterner Abläufe eine Voraussetzung für die Zukunftssicherung eines Unternehmens. „Als soziale Systeme eingebettet in das gesellschaftliche Gesamtsystem, können sich Unternehmen sozialen und gesellschaftlichen Herausforderungen nicht verschließen.“ (Arnold, 2011: 69)

Verantwortung ist ein Wert, der das Handeln eines Unternehmens mitbestimmt. Mit einem Verhaltenskodex kann diesem Ethos Ausdruck verliehen werden. Er unterstreicht abermals die geplante Positionierung, die ein Unternehmen vorgeben möchte.

„Ein Unternehmen verpflichtet sich mit einem Kodex zur Befolgung bestimmter sozialer, ökologischer oder sonstiger Prinzipien, die über die Gesetzesvorgaben hinausgehen. Initiativen, im Rahmen derer Unternehmen durch die Einhaltung von Prinzipien die Erreichung

gemeinnütziger Ziele verfolgen, können ebenfalls hinzugezählt werden.“ (Jonker et al., 2011: 77)

Der Verhaltenskodex ist strategisch ausgerichtet und stellt eine unternehmenspolitische Rahmung dar. Dadurch wird ein Verhalten eingeleitet, das auch die Wahrnehmung des gewünschten Unternehmensbildes zu beeinflussen sucht. „Ein solcher Code of Conduct kann Unternehmenswerte, Führungsgrundsätze und ethische und moralische Leitlinien beinhalten.“ (Müller, 2013: 87)

Somit ist der Code of Conduct eine Sammlung von Verhaltensweisen, die ein gewünschtes Vorgehen des Unternehmens gegenüber seinen Dialoggruppen veranschaulicht. Es handelt sich um die Planung, wie ein Unternehmen gegenüber seiner Umwelt gesehen werden möchte. Dadurch werden die unternehmerischen Schachzüge offen gelegt. „Immer mehr Unternehmen führen Verhaltenskodizes in den Bereichen Arbeitsbeziehungen, Menschenrechte und Umwelt ein, nicht zuletzt weil das Interesse der Verbraucher nach ethischen Standards und somit der öffentliche Druck auf Unternehmen wächst.“ (Kuhlen, 2005: 14)

Damit wird der Verhaltenskodex innerhalb der Öffentlichkeitsarbeit ein Instrument, das für eine neue Unternehmenspolitik stehen kann. Er macht Prozesse innerhalb der Unternehmung sichtbar und für die Kritik zugänglich. Das Eingestehen von sozialer Verantwortung auf der Seite der Unternehmen ist auch mit transparentem Vorgehen verbunden. „Der gegenwärtige Ruf nach Transparenz ist der Ruf nach einer Offenlegung der Informationen und Entscheidungen. Transparenz bedeutet das Erkennbarsein der Gründe; sie erlaubt nachzuvollziehen, warum eine, wenn auch falsche, Entscheidung getroffen wurde.“ (Svetlova, 2010: 95)

Nachhaltigkeit ist ein weiterer Aspekt, der mit dem Phänomen der Corporate Social Responsibility einhergeht. Der Begriff gewinnt in der Öffentlichkeit zunehmend an Wichtigkeit. „Am Grundsatz der Nachhaltigkeit ausgerichtete Unternehmen haben in aller Regel eine Unternehmensstrategie, die auf eine langfristige Wertsteigerung setzt.“ (Von Rosen, 2009: 92)

Im Grünbuch der Europäischen Kommission über die soziale Verantwortung von Unternehmen wird das Konzept der Corporate Social Responsibility abermals als ein Bekenntnis zum verantwortungsvollen Umgang mit den vorhandenen

Ressourcen hingewiesen. Es wird auf eine bessere Gesellschaft hingearbeitet, in der Unternehmen soziale Verantwortung als Teil ihrer Identität betrachten. (Vgl. Europäische Kommission (2001): Grünbuch. Europäische Rahmenbedingungen für die soziale Verantwortung der Unternehmen)

Das Management der gesellschaftlichen Verantwortung ist ein Faktor im strategischen Auftritt von Unternehmen. Wie bereits erwähnt, zeichnet sich die Arbeit mit den Dialoggruppen als langfristige Aufgabe aus. „Die Öffentlichkeitsarbeit will eine solche Bekanntschaft zu ihren Bezugsgruppen herstellen und diese möglichst zu einer stabilen Freundschaft – oder gar Partnerschaft – entwickeln.“ (Grupe, 2011: 3)

Die Unternehmen, die sich mit der Umsetzung eines solchen Konzeptes beschäftigen, müssen diese Aufgabe gewissenhaft erledigen. Vor allem die Kommunikation mit den Dialoggruppen ist eine Aufgabe, die mit Managementwissen in Verbindung steht.

„Es dürfte nachvollziehbar sein, dass eine so verstandene unternehmerische Verantwortung alles andere als eine einfache Aufgabe ist und die Umsetzung nicht gewissermaßen nebenbei erfolgen kann; die Übernahme von Verantwortung bedarf einer strategischen Herangehensweise.“ (Lin-Hi, 2008:57 )

Die gesellschaftlichen Gruppierungen, mit denen ein Dialog geführt wird, sind auch aus betriebswirtschaftlicher Sicht bedeutsam. „Die exakte Festlegung der Dialoggruppen mit Prioritätenfestlegung ist schon deshalb notwendig, weil niemand unbegrenzte Mittel zur Verfügung hat. Da das so ist, muss aus betriebswirtschaftlichen Gründen eine Auswahl getroffen werden.“ (Immerschitt, 2009: 76)

### **3.2.1 Kommunikative (Um-)Positionierung über das Verständnis sozialer Unternehmensverantwortung**

Ein Wirtschaftsunternehmen ist ein Akteur im jeweiligen Markt und fungiert nach einer betriebswirtschaftlichen Logik. Es ist aber auch ein gesellschaftlicher Teilnehmer und damit ein Mitglied des sozialen Umfeldes. „Zur Unternehmensumwelt gehören nicht nur Märkte und andere Branchenbedingungen, sondern weitere politische, ökonomische, soziokulturelle, technologische, ökologische und rechtliche Rahmenbedingungen.“ (Müller, 2013: 4f.)

Für die Interaktion des Unternehmens mit seiner Umwelt sind unterschiedliche Instrumente der Kommunikation zu verwenden. Es gibt somit diverse Methoden, den Dialog in der Öffentlichkeit zu gestalten. „Öffentlichkeitsarbeit verfügt heute über eine Vielzahl von Instrumenten, mit denen Kommunikationsprozesse mit den Dialoggruppen/Zielpersonen angestoßen und in Gang gehalten werden können.“ (Unger und Fuchs, 2005: 238)

Die Arbeit mit den Dialoggruppen eines Unternehmens ist ein Baustein des unternehmerischen Handelns. Über Public Relations baut man langfristig ein Unternehmensbild auf. Daher handelt es sich um einen essenziellen Teil der Unternehmenskommunikation. (Vgl. Kleinert, 1982: 29)

Die Kerndimensionen des nachhaltigen Engagements von Unternehmen sind die Ökonomie, die Ökologie und die Gesellschaft. Es handelt sich hierbei um Herausforderungen, mit denen sich Unternehmen beschäftigen müssen. (Vgl. Prexl, 2010: 17)

Die Wahrnehmung einer Organisation hängt von der Zuschreibung der Dialoggruppen ab. Das Unternehmen hat hingegen die Möglichkeit, sich im Rahmen kommunikativer Maßnahmen in der Öffentlichkeit zu positionieren. Das Bild einer Unternehmung ist vom Dialog mit seinen diversen gesellschaftlichen Gruppen geprägt: Sie schreiben dem Unternehmen ein Bild zu, ein Mosaik der Wahrnehmung. „Das Management der Kommunikation zwischen dem Unternehmen und den einzelnen Teilöffentlichkeiten ist Aufgabe der PR.“ (Mast, 2013: 14)

Die interne Kommunikation dient unter anderem dazu, die Mitarbeiter als Dialoggruppe über die unternehmensinternen Vorgänge zu informieren. Sie besitzt aber auch andere Herangehensweisen als die externe Kommunikation. „Die Faktoren Mitarbeiter, Unternehmen und indirekt die Öffentlichkeit bestimmen den Aufgabenbereich der Internen Kommunikation.“ (Kalmus, 1982: 93)

Mit einem Konzept zur Umsetzung von sozialer Unternehmensverantwortung können sich Wirtschaftsunternehmen intern und extern (um)positionieren. Das bewusste Erkennen von gesellschaftlicher und ökologischer Verantwortung wird fokussiert. „Die entsprechende Positionierung und Public Relations-Botschaften legen fest, welche Inhalte kommuniziert werden sollen und welches Bild der Unternehmung oder des Angebotes sich in den Köpfen der Dialogpartner festsetzen soll.“ (Unger und Fuchs, 2005: 237)

Mit dem Erkennen und Implementieren von gesellschaftlicher Verantwortung in die Unternehmensstruktur kann eine (Um-)Positionierung vollzogen werden: Dieses Neudenken gesellschaftlicher Verantwortung führt dann in weiterer Folge zu einer veränderten Unternehmenskultur. Durch diese Bemühung um kommunikative Positionierung verändert sich dann mitunter auch die Imagezuschreibung der Dialoggruppen.

„Die zunehmenden Erwartungen der Gesellschaft und verschiedener Interessensgruppen an Unternehmen, sich intern und extern nachhaltig, verantwortungsbewusst und transparent zu zeigen, führen zu einem neuartigen Informationsbedarf, auf den die Unternehmen reagieren müssen.“ (Jonker et al., 2011: 35)

Das Unternehmensbild ist variabel und von der Sichtweise der Dialoggruppen abhängig. Die Öffentlichkeitsarbeit, die eine Neuorientierung anstrebt, muss daher die Kommunikation mit ihren Dialoggruppen fokussieren. „Aufbauend auf den ersten drei strategischen Schritten Zielformulierung, Festlegung der Dialogpartner und Definition der inhaltlichen Positionierung kann in einem vierten Schritt an die strategische Umsetzung gegangen werden.“ (Unger und Fuchs, 2005: 237)

Die Arbeit mit der Öffentlichkeit ist durch den Dialog geprägt. Ein Unternehmen ist als wirtschaftlicher, aber auch gesellschaftlicher Akteur in der Öffentlichkeit präsent. Die Leitung eines Unternehmens ist daher von einer überzeugenden unternehmerischen Strategie beeinflusst, die sowohl ökonomische als auch

gesellschaftliche Aspekte mitdenkt. „Die Aufgabe der Unternehmensführung besteht darin, erfolgsträchtige Unternehmensstrategien zu formulieren, zu realisieren und durchzusetzen.“ (Zerfaß, 2010: 287)

Innovationen im Bereich der Technik und die damit einhergehenden technologischen Neuerungen verändern auch die kommunikativen Möglichkeiten der Unternehmen. „Neue Technologien und das Internet ermöglichen der breiten Masse der Anleger einen uneingeschränkten Zugang zu Unternehmensdaten und ökonomischen Zahlen.“ (Svetlova, 2010: 83)

Der Dienstleistungssektor ist von strukturellen Veränderungen betroffen. Er verlagert sich zunehmend in den digitalen Raum und der Auftritt eines Unternehmens im Internet hat sich als Visitenkarte etabliert. Ebenso betrifft es den Leistungsbereich der Kreditinstitute. „Verändert sich die Bank, so muß sich auch die Darstellung der Bank in der Öffentlichkeit ändern.“ (Baas, 1997: 239)

Die Bank Austria hat das Konzept des „smart banking“ in ihre Unternehmensstruktur integriert. Damit wird es dem Konsumenten möglich, Bankgeschäfte unabhängig vom Besuch einer Filiale, unter anderem über Videotelefonie, zu tätigen. (Vgl. bankaustria.at: SmartBanking: Bank Austria startet Investitionsprogramm in Millionenhöhe, um ihr Betreuungsangebot zu erweitern. 03.07.2013.)

Über das Konzept der sozialen Unternehmensverantwortung kann jedenfalls ein kommunikativer Wandel eingeleitet werden. Ebenso erhält die kritische Öffentlichkeit die Möglichkeit, die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen einzufordern. (Vgl. Lutschinger, 2004: 161ff.)

### **3.2.2 Das Konzept der sozialen Unternehmensverantwortung als Indikator für eine veränderte Unternehmenspolitik**

Die Umwelt eines Unternehmens unterliegt Veränderungen. Ebenso ist auch das Unternehmen angehalten, auf diese modifizierte Ausgangslage zu reagieren. „Politische, gesellschaftliche und wirtschaftliche Umbrüche in den letzten Jahren haben zu einer besonderen Herausforderung der Unternehmenskommunikation geführt: Die Vertrauensbeziehungen der Stakeholder zu Organisationen und Institutionen bröckeln.“ (Mast, 2013: 19)

In den Überlegungen zum Phänomen Corporate Social Responsibility kann auf kommende Probleme reagiert werden. „Die größten Herausforderungen des beginnenden 21. Jahrhunderts lassen sich in drei Dimensionen bündeln: Ökonomie, Ökologie und Soziales.“ (Prexl, 2010: 17)

Das Konzept der Corporate Social Responsibility als Indikator für eine veränderte Unternehmenspolitik zeigt daher eine Neuorientierung innerhalb der Organisation auf, die neben der herkömmlichen wirtschaftlichen Tätigkeit auch alternative Zugänge veranschaulicht. „Die soziale unternehmensexistische Verantwortung beruht darauf, dass das unternehmensexistische Verhalten die Grundlage wirtschaftlicher Tätigkeit ist.“ (Kuhlen, 2005: 51)

Die Architekten eines Konzeptes, das sich mit dem Neudenken von unternehmerischen Prozessen beschäftigt, greifen damit in die bisherige Struktur ein: Der Prozess der Veränderung ist ein ausschlaggebendes Kriterium bei der Installation eines CSR-Konzepts. Wobei die Bemühung um Veränderung innerhalb eines Unternehmens ebenfalls ein Ausdruck für eine zunehmende Konkurrenzsituation sein kann. Jedenfalls geht damit eine genaue Betrachtung der Umwelt einher. „Eine sorgfältige Umweltanalyse ist ein conditio sine qua non der sozialen Verantwortung, denn man muß wissen, wer die Betroffenen überhaupt sind und welche Anliegen sie haben.“ (Göbel:1992: 140)

Über ein solches Konzept eröffnet sich für das Unternehmen eine Möglichkeit, sich in der Öffentlichkeit zu positionieren. Die Aktivitäten eines Unternehmens sind ein wichtiger Anhaltspunkt für externe Stakeholder. Mittlerweile ist auch für Investoren die CSR-Performance ein wichtiger Parameter dafür, ob ein Investment getätigt wird oder eine alternative Entscheidung angestrebt werden sollte. „Sozialverantwortliches Verhalten ist nach Einschätzung vieler Investoren ein wichtiger Indikator, um zu entscheiden, ob ein Unternehmen Risiken birgt, die außerhalb des engeren Geschäftszwecks liegen.“ (Mitterbauer, 2004: 101)

Das Einstehen für gesellschaftliche Verantwortung hat auch unternehmensinterne Wandelprozesse zur Folge. Um gegenüber der Öffentlichkeit zu kommunizieren, braucht man zuerst Akzeptanz innerhalb der Organisation. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen über das geplante Vorgehen ausreichend informiert sein. „Die Qualität der internen Beziehungen ist eine entscheidende Voraussetzung für erfolgreiche externe Öffentlichkeitsarbeit.“ (Jung, 1982: 108)

Auf den Finanzmärkten kann mithilfe eines Konzepts der sozialen Unternehmensverantwortung ein Umdenken erzeugt werden. Damit werden auch neue Ideen thematisiert, die zu einer Neubewertung innerhalb dieser Branche führen können.

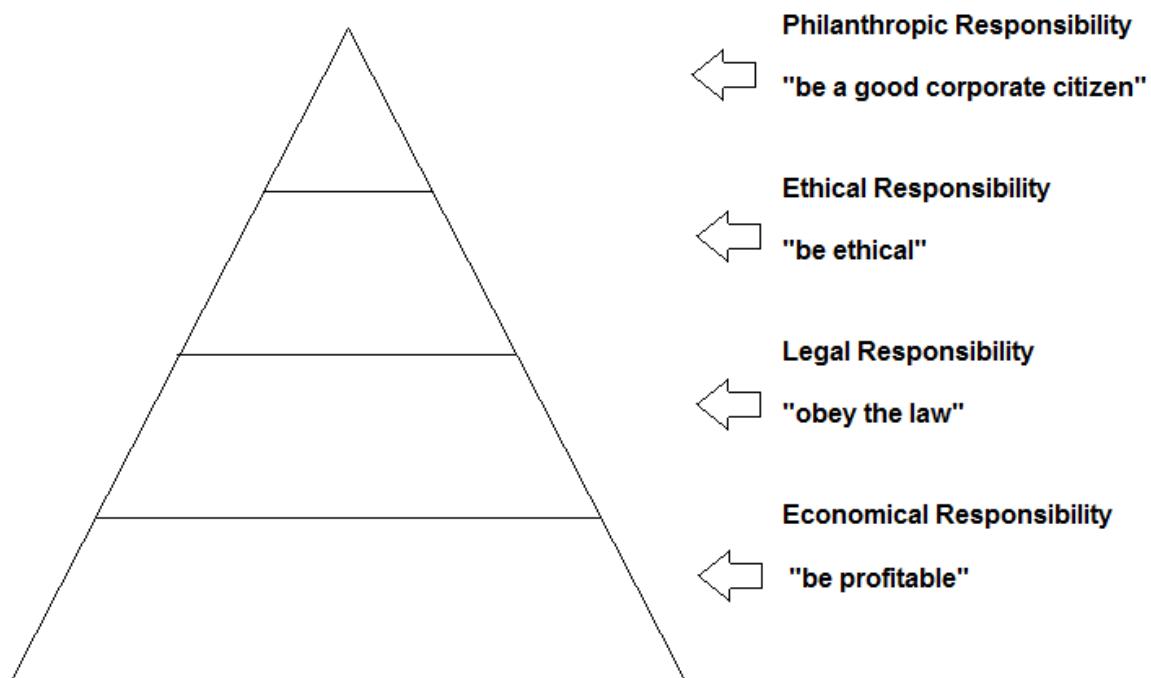
„Vermittelt über den Verantwortungsbegriff kann eine stärkere Bedeutung von CSR auf den Finanzmärkten dazu beitragen, dass soziale und ökologische Standards sowohl bei Finanzdienstleistern und Unternehmen als auch bei den Finanzdienstleistungen selbst eingeführt bzw. gestärkt werden.“ (Ulshöfer, 2009: 41)

### 3.2.3 Die CSR-Verantwortungspyramide nach Archie B. Carroll

Das Handeln eines Unternehmens ist von diversen Interessen geleitet. Neben betriebswirtschaftlichen Kennzahlen sind auch Verantwortlichkeiten gegenüber der Unternehmensumwelt von Bedeutung. Das Wissen um die Rolle der Organisation bestimmt die Öffentlichkeitsarbeit eines Unternehmens mit. „What does it mean for a corporation to be socially responsible?“ (Carroll, 2008: 91)

Archie B. Carroll hat die unterschiedlichen Facetten der Unternehmensverantwortung in seiner Pyramide systematisiert. Es handelt sich um vier Ebenen, die wiederum unterschiedliche Aspekte der Verantwortung benennen: Es wird zwischen ökonomischer, gesetzlicher, ethischer und philanthropischer Verantwortung unterschieden. (Vgl. Müller, 2013: 83)

Abbildung 1: CSR-Verantwortungspyramide nach Archie B. Carroll (Eigene Darstellung in Anlehnung an Carroll, 1991: 42)



Die ökonomische Komponente ist die Grundlegung eines Unternehmens, da es wirtschaftlich agieren muss, um Gewinne zu lukrieren. „Economic Responsibilities bezeichnet die Aufgabe des Unternehmens, basierend auf den Wünschen und Bedürfnissen der Konsumentinnen und Konsumenten, Produkte und Dienstleistungen anzubieten und damit Profite zu erwirtschaften.“ (Mayerhofer et al., 2008: 13)

Wirtschaftliche Verantwortung bedeutet auch, dass in Unternehmen Güter und Dienstleistungen verkauft werden, die von der Gesellschaft ebenfalls erwünscht sind. (Vgl. Müller, 2013: 83)

Darauf baut der rechtliche Aspekt auf, der sich mit den juristischen Rahmenbedingungen beschäftigt. Als Unternehmen handelt man immer nach den Gesetzten, die innerhalb der gesellschaftlichen Ordnung ausformuliert wurden. „Die rechtliche Verantwortlichkeit setzt eine Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften voraus.“ (Müller, 2013: 83)

Darauf folgt die ethische Komponente, die in die Handlungen eines Unternehmens einwirkt. Damit gehen auch Erwartungshaltungen der Gesellschaft einher, die nicht im juristischen Bereich formuliert wurden. „Bei diesem Bereich handelt es sich somit um Handlungsnormen, die eingehalten werden müssen, obwohl sie so nicht in formales Recht gegossen sind.“ (Schranz, 2007: 29)

Die vierte Ebene der Verantwortungspyramide benennt Carroll als philanthropische Komponente. Damit geht unter anderem der Begriff des Corporate Citizenship einher. Das Unternehmen ist ein Bürger der Gesellschaft und hat Rechte und Pflichten. Die vier Ebenen dieser Pyramide decken einen verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt ab.

„Basierend auf diesen vier Ebenen der Verantwortungspyramide wird von Unternehmen zunächst das Erreichen wirtschaftlichen Erfolges unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften gefordert. Weiters soll das Unternehmen ethisch Handeln und darüber hinaus als guter Corporate Citizen die Lebensqualität der Gesellschaft durch Bereitstellung finanzieller und humaner Ressourcen verbessern.“ (Mayerhofer et al., 2008: 14)

Bei der Definition von Verantwortung geht dieses Konzept pyramidenförmig vor. Es handelt sich hierbei um einen Ansatz, wie innerhalb des Unternehmens Verantwortung gedacht werden kann. „Die Betrachtung der vier Verantwortungsebenen Carrolls (ökonomisch, rechtlich, ethisch, philanthropisch) zeigt auf, dass das CSR-Verständnis von einer stark normativ geprägten Philosophie bis hin zu einem unternehmerischen Gestaltungsansatz reicht.“ (Duong Dinh, 2010: 23)

### 3.2.4 Kritik am Konzept der Corporate Social Responsibility

Corporate Social Responsibility bedeutet, dass sich ein Unternehmen in der Öffentlichkeit als sozial verantwortlicher Akteur positionieren sollte. „Soziale Verantwortung steht heute bei den meisten Unternehmen auf der Agenda.“ (Duong Dinh, 2010: 13)

Jedoch muss eine ernsthaft gelebte soziale Unternehmensverantwortung auch mit der Unternehmenstätigkeit in Verbindung stehen. Die Bemühungen von Unternehmen um soziale Verantwortung sind nicht immer ohne kritische Stimmen behaftet und wirken unglaublich. Es ist wichtig, „eine glaubwürdige Identität in der Interaktion mit der Kundschaft, den Mitarbeitenden und allen anderen Stakeholdern wie der Politik, Interessensverbänden, NGOs etc. zu etablieren. Ein wichtiges Element ist hierbei die CSR-Strategie.“ (Kupp: 2013: 325)

Ist das Vorgehen von Uneinigkeit geprägt, dann kann das wiederum mit Problemen verbunden sein. Ein Konzept, das unter freiwilligen Gesichtspunkten formuliert wurde, muss damit in erster Linie eine Einheit bilden, so dass es zu einer Identifikation im Unternehmen führen kann.

„Zu den Defiziten gehören das mangelhafte Wissen über die Wechselwirkung zwischen CSR und der Unternehmensperformance sowie die fehlende Einigkeit zwischen allen Beteiligten über ein angemessenes Konzept, das die globale Dimension von CSR [...] berücksichtigt.“ (Kuhlen, 2005: 11)

In diesem Zusammenhang ist vor allem Glaublichkeit ein relevanter Aspekt, da sie den Kern sozialer Aktivität begründen sollte: Ein Unternehmen ist dann ein glaubhafter Träger von sozialer Verantwortung, wenn sein Handeln nach außen hin stringent ist.

„Vielfältige Einwände kommen sowohl von praktischer wie auch von ideologischer Seite. So bemängeln Praktiker vor allem eine von ihnen diagnostizierte Ineffizienz der CSR-Maßnahmen. Ideologiekritische Stimmen hingegen weisen auf eine Reihe strukturell bedingter Legitimationsdefizite hin, die jede Form von unternehmerischer

Verantwortung schon im Ansatz fragwürdig machen.“ (Jonker et al., 2011: 132)

Jedoch sind die Anforderungen der Umwelt an die Unternehmen in manchen Fällen höher. Mitunter reicht das freiwillige Engagement von Unternehmen nicht aus und es müssen von gesetzlicher Seite diverse zusätzliche Vorgaben vereinbart werden. „CSR-Bemühungen einzelner Unternehmen reichen dann nicht aus, so dass gesetzliche Regelungen einen einheitlichen Mindeststandard sicherstellen.“ (Kuhlen, 2005: 12)

Nach Lutschinger (2004: 163f.) sind dem Konzept der Corporate Social Responsibility klare Grenzen gesetzt. Ein unökologisches Verhalten kann damit nicht gerechtfertigt werden: Wenn durch das Handeln des Unternehmens ein nachhaltiges Kulturgut zerstört wird, dann kann auch ein Leitbild, das sich der Nachhaltigkeit verschrieben hat, diesen Schritt nicht rückgängig machen. Es handelt sich um ein freiwilliges Arrangement innerhalb der Unternehmensstruktur: Oftmals können dadurch auch keine bindenden Regeln und Standards ersetzt werden. „Zusätzlich wirft die Freiwilligkeit des Konzeptes gerade in schwierigen Situationen Zweifel an der Wirksamkeit auf.“ (Lutschinger, 2004: 163)

Viele Unternehmen möchten mit der Installation eines CSR-Konzeptes ihr eigenes Bild positiv gestalten: Dieses Vorhaben kann jedoch von den Dialoggruppen als unglaublich angesehen werden und zu einem Reputationsverlust führen. Vertrauen in das unternehmerische Vorgehen gewinnt damit zusätzlich an Wichtigkeit. „Die Stabilität gesellschaftlicher Leitideen ist zentral von Vertrauen abhängig. Denn Leitbilder verweisen in die Zukunft. Deren Wahrheitsgehalt ist daher in der Gegenwart nicht überprüfbar.“ (Schranz, 2007: 74)

Lutschinger (2004) merkt an, dass CSR keine globale Lösung sein kann. Freiwilligkeit inkludiert, dass es immer Unternehmen geben wird, die sich ihrer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft entziehen werden. CSR ist damit ein wichtiger Schritt, aber keine Lösung, die von den Unternehmen verursachten Umweltprobleme zu lösen. (Vgl. Lutschinger, 2004: 163f.)

### 3.3 Freiwilligkeit im Bankensektor

Das Engagement abseits der beruflichen Verpflichtungen ist mit einem Mehraufwand verbunden. Freizeit ist hingegen ein knappes Gut, so dass oftmals ehrenamtliche Tätigkeiten zeitlich erschwert werden. „Freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter suchen die Organisation sehr genau aus, in der sie tätig werden wollen.“ (Küberl, 2006: 249)

Die Bereitschaft für ein Ehrenamt ist zwar vorhanden, doch die Menschen setzen zunehmend individuelle Schwerpunkte, die mit ihren persönlichen Überzeugungen und Werthaltungen einhergehen. Dennoch ist die Bedeutung des freiwilligen Engagements präsent, obwohl strukturelle Veränderungen zu beobachten sind. „Durch den Wandel des traditionellen Ehrenamts gewinnt die Frage nach dem individuellen Nutzen des Engagements für die Freiwilligen zunehmend an Bedeutung.“ (Schäfer, 2009: 29)

Das freiwillige Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen ist eine Tätigkeit abseits des herkömmlichen unternehmerischen Handelns. Betriebliche Freiwilligenprogramme sind für das jeweilige Unternehmen eine Möglichkeit, neben der bezahlten Anstellung einer freiwilligen Tätigkeit nachzugehen. „Sie dienen dem Training der Sozialen Kompetenz der Mitarbeiter und der Horizonterweiterung insbesondere auch des Führungsnachwuchses.“ (Habisch, 2003: 8)

Die freiwillige Tätigkeit im Unternehmen „ist ein buntes Mosaik, zu dem jeder einen Baustein Mut, Verantwortung, Kreativität und Erfahrung beitragen muss, damit es funktioniert und alle Beteiligten davon profitieren.“ (Schönig und Krauß, 2002: 219)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse arbeiten hauptberuflich in den Filialen der Ersten Bank und üben ihr freiwilliges Engagement außerhalb der regulären Arbeitszeit aus. (Vgl. Die Zweite Sparkasse: Wie ist die Zweite Sparkasse organisiert? 2014)

### **3.3.1 Der Mitarbeiter im Bankensektor als Repräsentant sozialer Unternehmensverantwortung**

Die Mitglieder eines Unternehmens sind Lebensadern, sie durchfließen die Organisation. Gazdar (2006) betont die Wichtigkeit des Personals für die Unternehmensaktivität: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind als Humankapital ein zentraler Faktor für den Erfolg der Unternehmensführung. (Vgl. Gazdar, 2006: 63)

Ein Unternehmen könnte ohne die individuelle Arbeitsleistung nicht existieren: Das Wissen der Angestellten ist ein unverzichtbarer Bestandteil betrieblichen Daseins. Dementsprechend wichtig ist das Investment in Aus- und Weiterbildung. „CSR besteht aus einer internen und einer externen Dimension der sozialen Verantwortung. Die interne Dimension ist auf das Innere im Unternehmen gerichtet und betrifft vorwiegend die Arbeitnehmer.“ (Kuhlen, 2005: 31)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Repräsentanten der Unternehmensverantwortung. Durch ihr Engagement verhelfen sie dem Unternehmen zum Erfolg. Damit tragen sie die Handlungen des Unternehmens mit und erfüllen ebenso die Funktion einer Visitenkarte. Als Dialoggruppe betreffen sie die internen Angelegenheiten der Organisation. Die damit verbundene Kommunikation der Information ist eine Aufgabe der internen Öffentlichkeitsarbeit. „Die Interne Information hat die Aufgabe, die Mitarbeiter über Vorgänge, die sie und das Unternehmen betreffen, zu informieren, um dadurch ihren Informationsstand zu verbessern und die Meinungsbildung über das Geschehen im Unternehmen zu unterstützen.“ (Kalmus 1982: 93)

Humanressourcen stellen die Essenz für ein Unternehmen dar. Damit wird ein erfolgreiches Wirtschaften gewährleistet. „Nicht nur Führungskräfte, sondern auch die Mitarbeiter haben im Rahmen der Unternehmensethik die Folgen ihres Tuns für alle Betroffenen zu verantworten. Sie sind immer auch ‚Wirtschaftsbürger‘ und als solche auf das Gemeinwohl verpflichtet.“ (Göbel, 2010: 202)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein wichtiger Faktor innerhalb der Organisation: Durch ihre Federführung prägen sie die Unternehmung. Der Mitarbeiter ist damit eine Dialoggruppe der internen Öffentlichkeitsarbeit.

Personale Ressourcen werden mit dem Begriff Humankapital in Verbindung gebracht, der unter anderem durch spezielles Wissen geprägt wird. „Humankapital muss weitgehend auch produziert werden. Obwohl Talente und viele Fähigkeiten eines Individuums angeboren sind, müssen diese während der Lebensdauer vertieft und mit anderen Fähigkeiten kombiniert werden.“ (Kamaras, 2003: 12)

Das Personal setzt die Daumenschrauben an und ist für den Unternehmenserfolg verantwortlich. Über die Mitarbeiter wird spezifisches Wissen in die Organisation getragen. „Die Grundlage für den Kompetenzerwerb bildet der Aufbau von Wissen.“ (Schiersmann und Thiel, 2014: 364)

Die Qualität eines Unternehmens hängt somit vom Personal ab. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter integrieren facheinschlägiges Wissen und sind damit ein Erfolgsfaktor innerhalb der Organisation. Ebenso ist es im Bankensektor. Als Betreuer vertreten sie das Institut gegenüber ihren Kunden. Das Wissen um die Finanzprodukte ist ein Charakteristikum der Beratungssituation. Jedoch sind neben den technischen Anforderungen auch die sozialen Komponenten wichtige Parameter. „Sie sollten eine solide Kontovermittlung vornehmen, die Verwaltung professionell, aber natürlich mit einem gewissen sozialen Bewusstsein durchführen.“ (Interview mit Martin Litschauer, 9.1.2014: 389ff.)

### **3.3.2 Corporate Volunteering als Instrument der Nutzung von Personalressourcen abseits des Kerngeschäfts**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein grundlegender Bestandteil der Organisation: Aufgrund ihres Wissens wird dem Unternehmen wirtschaftlicher Erfolg angetragen. Mit der Idee des Corporate Volunteering werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Unternehmens für die gemeinnützigen Projekte eingesetzt.

„Corporate Volunteering oder betriebliches Freiwilligenengagement, bedeutet, dass Unternehmen sich nicht nur mit Spenden, sondern auch mit dem persönlichen Einsatz ihrer Mitarbeiter für gemeinnützige Ziele engagieren. In manchen Fällen werden die Mitarbeiter für einen

bestimmten Zeitraum – in der Regel eine Woche – freigestellt, um einer sozialen Aufgabe nachzugehen.“ (Gazdar, 2006: 67)

Für die Unternehmung ist das Freiwilligenengagement ein Mittel zur Nutzung von Humanressourcen für gemeinnützige Zwecke. Bei diesem Engagement handelt es sich um Unternehmensaktivitäten abseits des Kerngeschäfts einer Organisation.

„In der Idee des Corporate Volunteering steckt in der Tat Entwicklungspotential, von dem alle Beteiligten profitieren können. Ein Unternehmen, das sich in das Gemeinwesen als handelnder Akteur einbringen will, wird Corporate Volunteering nach und nach als innovative Geschäftsstrategie entdecken.“ (Bartsch, 2008: 323)

Bei der Grundüberlegung von Corporate Volunteering (CV) handelt es sich um ein Werkzeug des Corporate Citizenship, das das Unternehmen und seine Stellung innerhalb der Gesellschaft thematisiert, indem soziale Belange ins Zentrum gerückt werden. „Corporate Volunteering gilt als ein Instrument des Corporate Citizenship und bedeutet die freiwillige Beteiligung von Personal an gemeinwohlorientierten Projekten im Kultur-, Sozial- und Umweltbereich.“ (Jonker et al., 2011: 88)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unverzichtbare Elemente, aber auch ein begrenztes Mittel innerhalb des Unternehmens. Dem Einsatz von Humankapital muss daher eine akkurate Planung vorausgehen.

„Unter dem Begriff CV fasst man das gesellschaftliche Engagement von Unternehmen und das ihrer MitarbeiterInnen zusammen. Im Wesentlichen versteht man unter CV, dass sich ein Unternehmen über sein Markthandeln, also über sein Kerngeschäft hinaus, für gesellschaftliche Belange einsetzt, und zwar mit seiner Ressource, dem Personal.“ (Schäfer, 2009: 26)

Das Engagement außerhalb der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit ist ebenso wie die derzeitige Unternehmensaktivität mit Kompetenzen verbunden. Die handelnden Personen innerhalb eines freiwilligen Unternehmensprogrammes sind an Erwartungen gebunden, die mit dem Projekt in Verbindung stehen.

„Es liegt auf der Hand, dass die Kompetenzentwicklung beim Corporate Volunteering im Bereich der sozialen, personalen und emotionalen Kompetenz liegt. Den Hauptimpuls bekommen die handelnden Personen

durch die Interaktion, den direkten Kontakt zu einander, durch praktische Aufgaben, die sie gemeinsam bewältigen und durch die Beziehung, die entsteht, wenn sie sich aufeinander einlassen.“ (Bartsch, 2008: 329)

Ein weiteres Charakteristikum ist der Konnex von Wissen über die Grenzen des Unternehmens hinweg. Der individuelle Mitarbeiter kann im Rahmen eines solchen Programms sein Wissen abseits der Kerntätigkeit vollziehen und an der Gestaltung des Unternehmensbildes mitwirken. „Zentrale Argumente dafür sind zum einen, dass Unternehmen durch ein entsprechendes Programm einen intelligenten Kompetenztransfer, eine positive Sozialbilanz und ein gutes Image erreichen können.“ (Birnkraut, 2003 :14)

Corporate Volunteering ist der Einsatz von personellen Ressourcen für unternehmerische Zwecke, die sich abseits des Kerngeschäfts vollziehen bzw. darüber hinausreichen. „Kaum ein anderes Instrument der CSR Communication vermag Verantwortung als Selbstverständnis eines Unternehmens besser zum Ausdruck bringen als Corporate Volunteering.“ (Walter, 2010: 166)

Solche betrieblichen Freiwilligenprogramme unterstützen den Aufbau eines gewünschten Unternehmensbildes und vollziehen einen Auftrag gegenüber der Gesellschaft. „Außerdem verleihen die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dem Engagement eine zusätzliche Glaubwürdigkeit, da sie sich in der Regel freiwillig daran beteiligen.“ (Schöffmann, 2008: 361)

### **3.3.3 Corporate Citizenship: Der Arbeitnehmer als Bürger des Unternehmens**

Corporate Citizenship bezeichnet „das Leitbild des Unternehmens als mitverantwortlichem Bürger“ (Habisch, 2003: 13) und als Träger von Rechten und Pflichten. Über dieses Konzept bekennt sich das Unternehmen zu seinen Bürgerpflichten.

„Wie der CSR-Begriff basiert auch das Konzept der ‘Corporate Citizenship’ oder auch ‘Corporate Philantropy’ auf dem Leitgedanken, dass Unternehmen und Gesellschaft eng miteinander verknüpft sind und sich Unternehmen daher natürlicherweise wie ‘gute Bürger’ verhalten sollten.“ (Duong Dinh, 2010: 20)

Das Übernehmen von Verantwortung im Unternehmen wird daher zur Bürgerpflicht. Auch Carroll (1991) benennt das Unternehmen in der vierten Ebene seiner Verantwortungspyramide als guter Bürger. Der Motivator, als solcher aktiv im gesellschaftlichen Umfeld mitzuwirken ist auch ein philanthropisches Motiv. (Vgl. Carroll, 1991: 42)

Schranz (2007) merkt an, dass Corporate Citizenship im Gegensatz zu CSR ein grundlegenderer – weil er sich um die normativen Grundlagen von CSR bemüht – aber auch enger gefasster Begriff ist, weil „er in der Praxis lediglich eine spezifische Tätigkeit der gesellschaftlichen Verantwortung von Unternehmen beschreibt (Wohltätigkeitsaspekt).“ (Schranz, 2007: 26)

Des Weiteren darf auch nicht vergessen werden, dass die Implementierung eines CC-Konzeptes in die Umwelt des Unternehmens mit organisatorischen Mühen verbunden ist. Aus organisatorischer Sicht müssen ausreichende Ressourcen bereitgestellt werden. „Im Vergleich zu traditionellen Formen gesellschaftlichen Engagements ist die Entwicklung und Umsetzung einer Corporate Citizenship-Strategie mit einem erhöhten organisatorischen Aufwand verbunden.“ (Baas, 1997: 242)

Die Strategie des Corporate Citizenship sucht auf Basis des verantwortungsvollen Handelns den Bürgerpflichten des Unternehmens nachzukommen. Dabei werden Werkzeuge benutzt, die bei der Umsetzung dieser Idee verwendet werden können. Ein Instrument sind Spenden, aber auch Stiftungen, die sich den öffentlichen Problemen widmen. Mit der Unternehmensbürgerschaft werden andere Herangehensweisen als bei Corporate Social Responsibility praktiziert.

„Im Unterschied zu dem weit gefassten CSR-Begriff ist der des Corporate Citizenship (CC) relativ eng, denn er bezeichnet ausschließlich die Rolle des Unternehmens in der Gesellschaft und sein Verhältnis zur relevanten Umwelt und nicht die gesellschaftspolitische Bewertung innerbetrieblicher Abläufe.“ (Schäfer, 2009: 23)

Über das bürgerschaftliche Engagement sucht das Unternehmen langfristig das Bild eines guten Bürgers in der Öffentlichkeit zu verankern. Die Vorgehensweise ist systematisch, da sie die Unternehmenstätigkeit mit dem Gemeinwohl verbindet und dadurch in der Öffentlichkeit positioniert. „Corporate Citizenship ist der Versuch, eine Bank auf möglichst vielfältige Weise positiv mit dem

Gemeinwesen zu verbinden, in dem es tätig ist. Die Bank soll sich wie ein `guter Bürger‘ für die Gemeinschaft engagieren.“ (Baas, 1997: 240)

Da jedoch die Mitglieder eines Unternehmens einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg leisten, muss sich auch jeder einzelne Mitarbeiter als Unternehmensbürger verstehen.

## **4 Finanzdienstleistung mit sozialer Handschrift: Die Zweite Sparkasse als Institution unter veränderten Rahmenbedingungen**

### **4.1 Die Geschichte der Zweiten Sparkasse**

Die Zweite Sparkasse versteht sich als Bank für Menschen ohne Bank. Sie wurde von der Ersten Stiftung installiert und ermöglicht denjenigen Menschen ein Konto, die bei einem konventionellen Bankinstitut abgelehnt wurden. In der Präambel der Zweiten Sparkasse ist nachzulesen, dass die Ermöglichung der wirtschaftlichen Teilhabe aller Menschen eine zentrale Aufgabe des Instituts darstellt. (Vgl. sparkasse.at: Die Präambel der Satzung der Zweite Sparkasse)

Am 15. Mai des Jahres 2006 wurde mit den Mitteln der Ersten Stiftung die Zweite Sparkasse gegründet. Die Erste Stiftung knüpft an der historischen Idee des Sparkassengedankens an und ermöglicht mit der Gründung dieses Instituts denjenigen Menschen ein Konto an einer Bank, die wegen ihrer schlechten Finanzlage ein konventionelles Konto nicht eröffnen können. (Ruprecht, 2014) Wenige Monate später, am 4. Oktober 2006, nimmt sie dann ihre Tätigkeit und somit auch ihre ersten Kunden auf. Am 21. November wird die erste Filiale in Anwesenheit von Bundespräsident Dr. Heinz Fischer eröffnet. Mit Ende des Jahres werden in der Glockengasse 3 im 2. Wiener Gemeindebezirk bereits rund 200 Kunden betreut. Am 23. März des Jahres 2007 wurde das Konto der Zweiten Sparkasse durch ein Versicherungspaket der Wiener Städtischen Versicherung ergänzt. Damit erhalten die Kunden eine zusätzliche Absicherung. Am 1. Mai desselben Jahres wird die Zweite Sparkasse mit dem 3. Preis der „Sozial Marie 2007“ ausgezeichnet. Kurz darauf wird dem Institut am 4. Juli der „Greinecker Seniorenpreis“ des ORF zugesprochen. Ein weiterer Meilenstein in der Geschichte der Zweiten Sparkasse war der 14. September 2007: Eine Filiale in Innsbruck wurde eröffnet. Am 22. November desselben Jahres folgte eine zusätzliche Filiale in Salzburg. Mit Ende 2007 konnte die Zweite Sparkasse ungefähr 1300 Kunden vorweisen, die von 268 ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut wurden. Diese führten wiederum in den drei Filialen rund

1800 Konten. Die Zweite Sparkasse kooperiert mit diversen Beratungsorganisationen. Ab 9. Oktober 2007 sind neben der Caritas und der Schuldnerberatung vier zusätzliche Organisationen in der Vermittlung von Kunden in Wien tätig: Die Magistratsabteilung40-, sowie Dialog, NEUSTART und das Wiener Hilfswerk. Im Jahr 2008 wurden zwei weitere Filialen in Kärnten und in der Steiermark eröffnet: In Klagenfurt fand das am 12. Februar statt, Graz folgte dann am 15. Mai. Wenige Tage darauf, am 26. Mai, nahm die Sparkasse Wiener Neustadt die Kundenbetreuung auf. Sie kooperierte als erste Korrespondenzsparkasse mit der Zweiten Sparkasse. Am 21. November des Jahres 2008 kamen mit der SHG Anonyme Spieler und der Wiener BerufsBörse zwei weitere Beratungsunternehmen hinzu. Im Jahr 2009 wurde eine weitere Zusammenarbeit gestartet: Am 20. April nahmen die oberösterreichischen Regionalbanken die Kooperation auf. Am Tag darauf wurde der Zweiten Sparkasse der 2. Platz des Betrieblichen Sozialpreises des Vereins Fair Finance zugesprochen. Am 14. Oktober kam in Villach eine weitere Filiale hinzu. Zusätzlich wurde die Beratungsorganisation „ARGE SOZIAL Villach“ aktiv. Mit 20. November wurde auch im Burgenland die Geschäftstätigkeit aufgenommen: Die Erste Bank und Sparkasse Hainburg-Bruck-Neusiedl fungiert als Korrespondenzbank. Schuldenprävention ist ein Kernanliegen der Schuldnerberatung. Am 25. Februar 2010 startete die Zweite Sparkasse gemeinsam mit der Schuldnerberatung Wien das Programm „I €AN“, das sich der Schuldenprävention widmet. Im Zuge dieses Programms werden Workshops angeboten, die sich dem sicheren Umgang mit Geld widmen. Am 4. Mai 2011 wurde das Projekt mit dem 4. Platz bei der „Sozialmarie 2011“ geehrt. Eine weitere Filiale in Linz nimmt mit 17. Jänner 2011 ihren Geschäftsbetrieb auf. Mit 1. Mai fungiert die Erste Bank in St. Pölten als Korrespondenzsparkasse. Das Programm UN-HABITAT der Vereinten Nationen für menschliche Siedlungen und die Stadtverwaltung von Dubai zeichnen mit dem „Dubai International Award“ seit 1995 Programme zur Verbesserung der Lebensbedingungen aus. Am 20. Dezember 2012 wurde die Zweite Sparkasse in den Kreis der „Best Practices“ aufgenommen. Am 3. Juni 2013 wurde der Zweiten Sparkasse und der Schuldnerberatung als Kooperationspartner im Wiener Rathaus der Trigos 2013 in der EU-Kategorie „Beste Partnerschaft: Großunternehmen“ verliehen. (Vgl. Die Zweite Sparkasse: Eine Erfolgsgeschichte. 2014)

## 4.2 Die Erste Stiftung und ihr gesellschaftlicher Auftrag

Im Jahr 1819 eröffnete in Wien ein Sparkassenverein, der auch denjenigen Menschen eine Zukunftsvorsorge garantieren wollte, die bei den damaligen Instituten nicht beachtet wurden. „This enabled factory workers, servants and craftsmen to save money with interest for the first time and thus provide for their futures themselves.“ (erstestiftung.org: The savings bank idea)

Die österreichische Sparkasse-Privatstiftung ist gemeinnützig organisiert und der Aspekt der Verantwortung ist einer ihrer zentralen Aktivitäten. „Die ERSTE Stiftung ist im Jahr 2003 aus der Ersten Österreichischen Spar-Casse hervorgegangen.“ (sparkasse.at: Erste Stiftung. 2014)

Die Mission der Ersten Stiftung ist es daher, für diese Menschen eine Infrastruktur zu schaffen, die es ihnen ermöglicht, ihre Zukunft selbstbestimmt zu gestalten. Soziale Belange, aber auch der europäische Gedanke sind leitende Aspekte. Auch ein Engagement in Zentral- und Südosteuropa ist ein Kernanliegen der Stiftung. (Vgl. erstestiftung.org: Serving the common good. 2014)

Als Stiftung hat sie einen gemeinnützigen Zweck zu erfüllen. Ziel dieser Unternehmung ist es, Verantwortung auf unterschiedlichen Ebenen zu thematisieren. „Diese Balance von gesellschaftlicher und individueller Verantwortung ist eine lebendige Herausforderung für uns, mit der wir uns immer wieder auch kontrovers auseinandersetzen.“ (sparkasse.at: Erste Stiftung. 2014) Die Stiftung wird von einem Vorstand geleitet, der für die Erfüllung des Stiftungszwecks sorgt. Dieser ist in einer Stiftungserklärung niedergeschrieben, die die zentralen Anliegen thematisiert. (Vgl. sparkasse.at: Stiftungszweck. 2014)

Der historische Ursprung der Ersten Stiftung ist mit der Idee der Gemeinnützigkeit verbunden: Es sollte für unterschiedlichste Menschen möglich sein, ihr Ersparnis zu sichern. Aus der historischen Gründungsurkunde der Ersten Österreichischen Spar-Casse hat sich das Prinzip der Gemeinnützigkeit abgeleitet, das 1844 im Sparkassenregulativ festgeschrieben wurde. (Vgl. sparkasse.at: Geschichte. 2014)

Die Erste Stiftung ist auch der Hauptaktionär der Erste Group. Der gesellschaftliche Auftrag der Erste Stiftung ist, soziale Infrastrukturen zu schaffen, die die Menschen wieder ermutigen, ihr Leben selbstständig zu organisieren. (Vgl. sparkasse.at: Erste Stiftung. 2014)

Aus finanziellen Mitteln dieser Stiftung wurde dann die Zweite Sparkasse gegründet. Über dieses Institut erhalten diejenigen Menschen wieder eine Kontoverbindung, die bei einer anderen Bank abgelehnt wurden. Damit geht auch eine Rückbesinnung auf den ursprünglichen Sparkassen-Gründungsgedanken einher. (Ruprecht, 2014)

## 4.3 Die Grenzlinie zu den konventionellen Bankinstituten

### 4.3.1 Die Zweite Sparkasse als Kreditinstitut mit besonderer gesellschaftlicher Rahmung

Die Zentrale der Zweiten Sparkasse befindet sich in der Glockengasse 3 im zweiten Wiener Gemeindebezirk. Als Bankinstitut bezeichnet man eine Einrichtung, die den Menschen diverse Finanzprodukte zugänglich macht. Ein Produkt, das von Finanzdienstleistern angeboten wird, ist das Girokonto, das Ein- und Auszahlungen ermöglicht. Es ist ein wichtiges Werkzeug zur Organisation des Alltags. Das Habenkonto der Zweiten Sparkasse ist ebenfalls ein Bankenprodukt, das aber erst dann in Anspruch genommen werden kann, wenn die Vorbedingungen von Seiten der Partnerorganisationen erfüllt sind. (Siehe Kapitel 4.3.3.)

Die Zweite Sparkasse wurde von der Ersten Stiftung ins Leben gerufen, damit sie im Sinne der gesellschaftlichen Verantwortung handelt: Menschen, die in ihrer finanziellen Vergangenheit mit Fehlentscheidungen konfrontiert waren, haben durch dieses Konto die Möglichkeit, einen Neuanfang zu tätigen. Nach dem Motto „Eine Bank für Menschen ohne Bank“ möchte dieses Institut den Menschen ohne Bankzugehörigkeit einen kompetenten Partner zur Seite stellen, der sie wieder in geordnete finanzielle Verhältnisse rückführt. (Vgl. [sparkasse.at](http://sparkasse.at): Zweite Sparkasse: Hilfe zur Selbsthilfe. 2013)

Die Zweite Sparkasse erfüllt damit eine soziale Funktion in der Gesellschaft, da sie auch den Menschen ein Konto ermöglicht, die keine Chance auf ein solches mehr haben. Social Banking ist daher der Hauptzweck und die Grundlinie der Zweiten Sparkasse, da kein Ertragsziel im Vordergrund steht. (Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 4)

Mit dem Leitbild der Zweiten Sparkasse wird bewusst ein Zeichen gesetzt: Menschen in einer schwierigen finanziellen Lage wird unter die Arme gegriffen. Die Maßnahmen, die über die Zweite Sparkasse stattfinden, können als Korrektiv verstanden werden. Durch die persönliche Betreuung der Kundschaft wird eine systematische Reintegration in geordnete finanzielle Verhältnisse angestrebt.

„Grundgedanke ist, dass die Unternehmensverantwortung dahingehend erweitert wird, dass das Kerngeschäft verantwortlich betrieben wird.“ (Gulich, 2008: 99)

Eine Bankverbindung ist ein unverzichtbarer Teil der gesellschaftlichen Realität und Liquidität ein zentraler Aspekt zur Bewältigung des Alltags. Das Girokonto ist daher „eine wichtige Voraussetzung für eine aktive Teilnahme an gesellschaftlichen Prozessen“. (Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 3)

#### **4.3.2 Der Unterschied zu Bankverbindungen konventioneller Kreditinstitute**

Die Beratung, die innerhalb der Zweiten Sparkasse stattfindet, ist mit besonderen Voraussetzungen behaftet. Die Menschen, die ein Konto bei der Zweiten Sparkasse in Anspruch nehmen (müssen), haben eine schwierige finanzielle Vorgeschichte und unterscheiden sich daher von Kunden eines regulären Instituts.

Die Verantwortung gegenüber der Gesellschaft steht bei der Zweiten Sparkasse als Leitgedanke im Vordergrund. Den sozial Schwachen wird eine Grundkonstante für ihr Leben bereitgestellt. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 3)

Die Zweite Sparkasse ist ebenso wie eine konventionelle Bank ein Anbieter von finanziellen Dienstleistungen. Ein Unterschied liegt hingegen in der Organisation des Personals: In diesem Institut engagieren sich freiwillige Mitarbeiter. (Vgl. Die Zweite Sparkasse: Wie ist die Zweite Sparkasse organisiert? 2014)

Ein zentrales Differenzierungsmerkmal ist das Habenkonto, das auf drei Jahre befristet ist. Damit soll dem Kunden auch verdeutlicht werden, dass es sich hierbei um eine Hilfestellung handelt: Das finanzielle Leben soll wieder in geordneten Bahnen verlaufen. Deshalb muss auch bei der Eröffnung des Kontos der Wille nach Veränderung vorhanden sein. „Befristet mit der Perspektive, es muss und soll sich etwas bewegen.“ (Interview mit Martin Lischauer, 9.1.2014: 420f.)

Die Empfehlung zur Kontoeröffnung wird von den Partnerorganisationen der Zweiten Sparkasse ausgesprochen. Wenn eine Zusage für eine Kontobetreuung

gegeben wurde, dann wird die Zweite Sparkasse per Fax darüber informiert. Diese organisiert dann eine Voreröffnung des Kontos anhand der übermittelten Daten und vereinbart einen Termin mit dem Kunden. Die Vermittlung ist damit von der Entscheidung der Partnerorganisationen abhängig. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 7)

Somit ist ein weiteres Unterscheidungsmerkmal festzustellen. In einem Erstgespräch wird jedoch kaum eine Vermittlung erfolgen, sondern erst zu einem Zeitpunkt, wo dieser Wille sichtbar wird. (Vgl. Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 88ff.)

Die Produktpalette der Zweiten Sparkasse ist im Gegensatz zu anderen Instituten grundsätzlich kleiner organisiert. Das Ziel ist, ein Habenkonto zu eröffnen, mit dem regelmäßige Ein- und Auszahlungen vorgenommen werden können. (Ruprecht, 2014)

Das Ziel der Zweiten Sparkasse ist, den Menschen, die ein Habenkonto beziehen, einen geordneten Wiedereinstieg in das finanzielle Leben zu ermöglichen. Die Ordnung der finanziellen Verhältnisse steht daher im Zentrum der Aktivität der Zweiten Sparkasse. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 5)

Auch andere Kreditinstitute haben bereits ähnliche Konzepte in ihr Portfolio aufgenommen. Die Bank für Arbeit und Wirtschaft (BAWAG) hat im Jahr 2009 durch das Neue Chance Konto ebenfalls eine Kontoverbindung geschaffen, die sich denjenigen Menschen widmet, die finanziell schlechter gestellt sind. (Vgl. [bawagsk.com](http://bawagsk.com): Neue Chance Konto) Ebenso hat die Bank Austria mit dem Erfolgskonto Light ein Habenkonto geschaffen. (Vgl. [bankaustria.at](http://bankaustria.at): Erfolgskonto light. 2014)

Die Zweite Sparkasse ist ein Bankinstitut, das denjenigen Menschen in der Gesellschaft eine Kontoverbindung zukommen lässt, die bei einer herkömmlichen Bank keine Möglichkeit haben, ein Konto zu beziehen. „Die Zweite Sparkasse provides its customers with a bank account, no matter what their financial situation may be.“ (erstestiftung.org: Erste Foundation. What would you change? 2014)

Die Gründe hierfür sind facettenreich und individuell geprägt. Persönliche Schicksalsschläge wie Verschuldung, Scheidung, Krankheit und Tod gehen eng mit finanziellen Problemen einher. Jedenfalls ist Überschuldung ein Grund für

den Verlust einer Kontoverbindung. Die Schuldnerberatung ist auch die hauptzuweisende Partnerorganisation der Zweiten Sparkasse. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 10)

Die Trennlinie zu den konventionellen Kreditinstituten wird unter anderem durch die Laufzeit bestimmt. Während ein Konto bei einer Geschäftsbank als langfristige Anlage verstanden werden kann, ist das Habenkonto bei der Zweiten Sparkasse auf drei Jahre ausgelegt. Es handelt sich hierbei um eine Kontoführung mit umgekehrtem Vorzeichen. Während eine Bank ihre Kunden für lange Zeit halten möchte, ist die Kundschaft der Zweiten Sparkasse bewusst mit einer Laufzeit von drei Jahren versehen. (Vgl. Lammer, Beate: „Zweite Sparkasse“: Bank für ungewollte Kunden. 23.11.2006)

#### **4.3.3 Armutsbekämpfung durch Kooperationen: Die Partnerorganisationen der Zweiten Sparkasse**

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit ist ein zentraler Aspekt in der Organisation der Zweiten Sparkasse. Mithilfe dieses Geflechtes aus helfenden Organisationen schafft das Institut ein Auffangbecken für Menschen, die ihre finanzielle Situation ändern möchten. „Wir können Corporate Social Responsibility als eine Chance zur Kooperation unterschiedlicher Akteure der Zivilgesellschaft zum gemeinsamen Nutzen dieser Gesellschaft begreifen und als Lernende aufeinander zugehen.“ (Halfmann, 2007: 96)

Wenn eine laufende Betreuung durch eine Sozialorganisation vorliegt, kann von dieser eine Empfehlung an die Zweite Sparkasse ausgesprochen werden. Wobei festgehalten werden muss, dass eine Vermittlung an die Zweite Sparkasse nur dann erfolgen soll, wenn die Person auch die Motivation mitbringt, ihre finanzielle Situation ernsthaft verbessern zu wollen. (Ruprecht, 2014)

Die Partnerorganisationen spielen hierbei eine besondere Rolle. Durch sie werden dem Institut Kunden empfohlen, die einer schwierigen finanziellen Situation ausgesetzt sind. Mangelnde Sicherheiten machen die Inanspruchnahme eines Kontos bei einer herkömmlichen Bank unmöglich. Die Partnerorganisationen vermitteln daher Kunden an die Zweite Sparkasse.

Wenn ein Klient die erforderlichen Kriterien erfüllt, dann können die Partnerorganisationen eine Empfehlung aussprechen und die Vermittlung einleiten. Als Gründungsmitglieder gelten die Caritas und die Schuldnerberatung. Die „Caritas“ berät und unterstützt die Menschen in ihren schwierigen Lebenssituationen. Wobei in einem Beratungsgespräch mit der „Caritas Sozialberatung“ oftmals grundlegende Probleme wie das regelmäßige Bezahlen der Miete ebenfalls von Bedeutung ist. Die Klienten der „Caritas Sozialberatung“ brauchen Hilfe, die mit mehreren Problemen in Verbindung steht. So ist neben Verschuldung auch Krankheit, Trennung und Arbeitslosigkeit zu nennen, die mit einem niedrigen Bildungsniveau gekoppelt sind. (Vgl. Interview mit Martin Litschauer, 9.1.2014: 225ff.)

Die „Schuldnerberatung“ betreut verschuldete Einzelpersonen, Familien und Haushalte. Ziel ist, die Verschuldung zu beseitigen oder zu verringern. An die Zweite Sparkasse wird unter anderem dann vermittelt, wenn von Seiten des Schuldners ersichtlich wird, dass er auch an der Verbesserung seiner Finanzlage interessiert ist. (Vgl. Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 85ff.)

Ein weiterer Partner ist die „Magistratsabteilung 40 (MA 40)“: Sie ist die offizielle Anlaufstelle der Stadt Wien für Menschen in sozialen Notlagen. Der „Verein Dialog“ ist ebenfalls eine Partnerorganisation und bietet Beratung und Betreuung für Personen mit Suchtproblemen an. Er ist ein gemeinnütziger unabhängiger Verein im Wiener Suchthilfesystem mit diversen Fördergeldern. (Vgl. dialog-on.at: Organisation)

Ein weiterer Partner der Zweiten Sparkasse ist der Verein „Neustart“, der Täter und Opfer von kriminellen Handlungen ins Zentrum seiner Tätigkeit stellt. Über sozialarbeiterische Unterstützung sollen Täter wieder in die Gesellschaft integriert werden. Die Opfer erhalten Hilfe durch Begleitung. (Vgl. neustart.at: Leben ohne Kriminalität)

Das „Wiener Hilfswerk“, das Hilfestellung in unterschiedlichsten Lebenssituationen anbietet, ist auch eine Partnerorganisation der Zweiten Sparkasse. Ebenso ist die „ARGE SOZIAL Villach“ ein Partner: Sie ist „ein privater und gemeinnütziger Verein und unterstützt Menschen mit verschiedenen psychosozialen und wirtschaftlichen Problemen“. (arge-sozial-villach.at. 2014)

Die „Wiener Berufsbörse“ ist ein weiterer Partner der Zweiten Sparkasse. Diese Einrichtung bietet Beratung und Betreuung für Menschen mit Suchterfahrung an,

die eine berufliche (Re)Integration schaffen möchten. (Vgl. Wiener BerufsBörse. Beratungszentrum für Sucht & Arbeit. Zielsetzung)

Mit der Selbsthilfegruppe „Anonyme Spieler“ kam eine weitere Partnerorganisation hinzu. Sie bietet kostenlose Sozialberatung für abhängige Menschen von Glücksspielen an, deren schlechte finanzielle Situation damit in Verbindung steht. Die „Spielsuchthilfe“ ist eine Beratungseinrichtung, die Spielsüchtige und ihre Angehörigen betreut. (Vgl. Die Zweite Sparkasse: Wer sind die Partner? 2014)

Der Partner „aktion leben österreich“ ist ein privater Verein und unterstützt schwangere Frauen in Krisensituationen finanziell und mit Sachspenden. (Vgl. aktion leben österreich. Über uns.)

Eine weitere Partnerorganisation ist die „Interventionsstelle gegen Gewalt in der Familie“: Es handelt sich dabei um eine staatlich anerkannte Opferschutzeinrichtung, die Opfer von familiärer Gewalt unterstützt. Mit dem „neuner Haus“ kam in Wien ein weiterer Partner hinzu, der obdachlosen Menschen eine Zuflucht bietet und auch medizinische Betreuung anbietet. Eine weitere Partnerorganisation ist das „Lighthouse Wien“: Es ist ein nicht gefördertes Projekt, das obdachlosen, aber auch HIV-positiven Menschen mit Wohnplatz und medizinischer Betreuung unterstützt. Die Einrichtung „Lifenet“ unterstützt Personen, die in wirtschaftliche oder gesundheitliche Probleme geraten sind. (Vgl. erstestiftung.org: Die Zweite Sparkasse. Die Beratungsorganisationen)

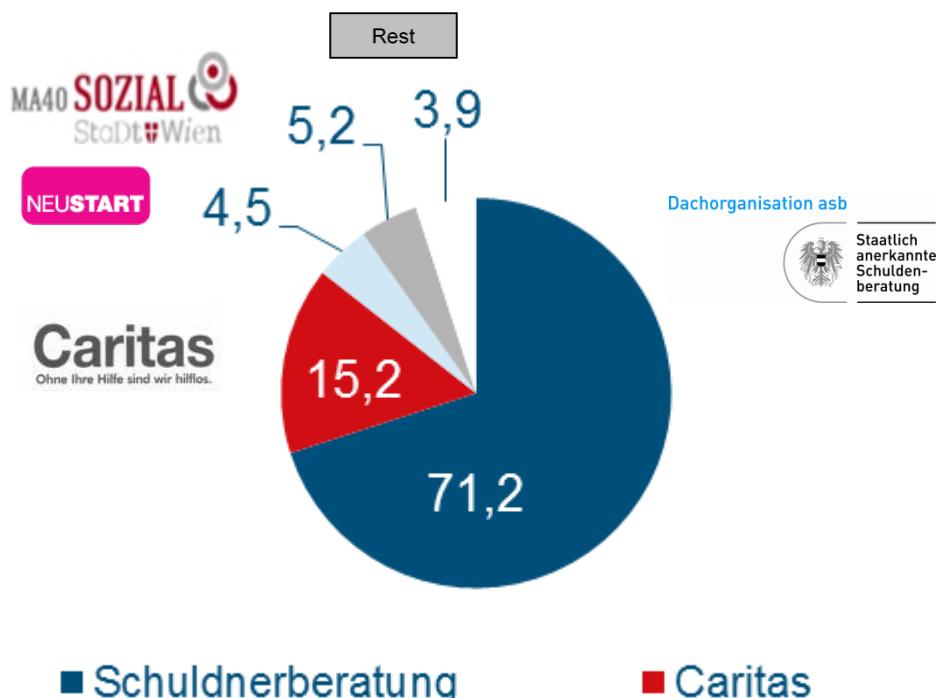
Die „Tabea Lebenshilfe“ ist ebenfalls ein Partner, der Menschen mit Lebensmittel- und Kleiderausgaben unterstützt. Ebenso ist das Sozialamt der Stadt Graz eine Partnerorganisation, die eine Unterstützung durch Beratung anbietet. Mit der „Soziale Arbeit GmbH“ wurde ein professioneller Sozialservice für Menschen in außergewöhnlichen Situationen als Partner gewonnen. Die „Schuldnerhilfe Oberösterreich“ ist ein Partner, der eine Hilfestellung für Menschen mit Schulden anbietet. Mit der „volkshilfe.wien“ und der „volkshilfe.Beschäftigung“ konnte die Zweite Sparkasse zwei weitere Partner gewinnen, die sich Menschen mit finanziellen, psychischen und gesundheitlichen Problemen, sowie arbeitsuchenden Personen widmen. Der gemeinnützige Verein „Arbeit hat Zukunft“, kurz AhZ, ist ein Partner, der arbeitsuchende Menschen in

der 2. Lebenshälfte kostenlos begleitet und sie bei der Neuorientierung unterstützt. (Vgl. Die Zweite Sparkasse: Wer sind die Partner? 2014)

Weitere Partnerorganisationen sind der „Psycho Soziale Dienst“, die „PIVA Villach“, der „Verein Soziale Arbeit“, aber auch das „Rote Kreuz“ und der „Arbeiter-Samariter-Bund“. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 8)

Die Partnerorganisationen sind ein zentraler Parameter des Systems der Zweiten Sparkasse. Sie sind österreichweit, aber auch regional verankert. Dadurch wird mithilfe von externen Akteuren eine zusätzliche fachliche Kompetenz integriert, die die Erfolgsaussichten der Kontoführung unterstützen sollen.

Abbildung 2: Kundenvermittlung an die Zweite Sparkasse. (Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 23)



In Abbildung 2 ist einzusehen, dass die Schuldnerberatung mit 71,2 Prozent die hauptzuweisende Einrichtung der Zweiten Sparkasse ist. Mit einem Anteil von 15,2 Prozent folgt ihr die Caritas, sowie die Organisation Neustart mit 4,5 Prozent und die MA40 mit 5,2 Prozent der Zuweisungen. 3,9 Prozent der Zuweisungen werden als Rest vermerkt.

Die Schuldnerberatung und die Caritas als Gründungsmitglieder sind die Hauptprofiteure, wobei die Schuldnerberatung mit Abstand die meisten Kunden an das Institut vermittelt. Wobei hier auch angemerkt werden muss, dass bei der Caritas das Thema der Schuldenregulierung oftmals zu hoch positioniert ist, da Kriterien, wie das regelmäßige Bezahlen der Miete, wichtigere Parameter darstellen. (Vgl. Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 101ff.)

#### **4.4 Das Habenkonto als Bindeglied zur Gesellschaft: finanzielle Demokratisierung durch die Zweite als Bankverbindung**

Das Konto ist ein Bestandteil der individuellen wirtschaftlichen Freiheit. Ohne eine Kontoverbindung werden routinemäßige Handgriffe erschwert: Eine Bareinzahlung mit Zahlschein kostet demnach mehr als ein Abbuchungsauftrag bei einem Girokonto. Aufgrund von Schulden kann ein Konto eingezogen werden. Damit geht auch ein Verlust von Autonomie einher. Ein Privatkonskurs ist ein Resultat von Schulden, die der jeweilige Schuldner nicht mehr abtragen kann. Nach Ansicht von Experten gibt es mehr als 40.000 Personen österreichweit, die wegen mangelhafter Bonität kein Konto mehr zur Verfügung haben bzw. eröffnen können. (Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 3)

Die damit verbundene finanzielle Situation ist für den Betroffenen ein massiver Eingriff in seine individuellen Entscheidungen. Eine Kontoverbindung kann somit als ein Bindeglied der Gesellschaft verstanden werden, weil damit eine Erleichterung im Alltag möglich ist. Die Zweite Sparkasse fungiert hierbei als Korrektiv, da sie diese finanzielle Ausgangslage thematisiert. Menschen, die bei einer konventionellen Bank keine Kontoverbindung beziehen können, finden bei der Zweiten Sparkasse Hilfe. „Hinter diesen Formen von erweiterter gesellschaftlicher Unternehmensverantwortung steht die stille Prämisse, dass CSR ein Positivsummenspiel ist, in dem Wirtschaft und Gesellschaft auf das gemeinsame Ziel ‘Nachhaltigkeit’ hin arbeiten.“ (Curbach, 2010: 149)

##### **4.4.1 Der Kunde der Zweiten: Liquidität abseits von Bonitätskriterien**

Der Kunde der Zweiten Sparkasse ist aufgrund diverser Umwelteinflüsse in seiner derzeitigen Lage: Scheidung, Krankheit, Arbeitslosigkeit aber auch unternehmerische Fehlentscheidungen sind mögliche Gründe. Jedenfalls ist die Inanspruchnahme eines Kontos bei einer herkömmlichen Bank nicht mehr möglich.

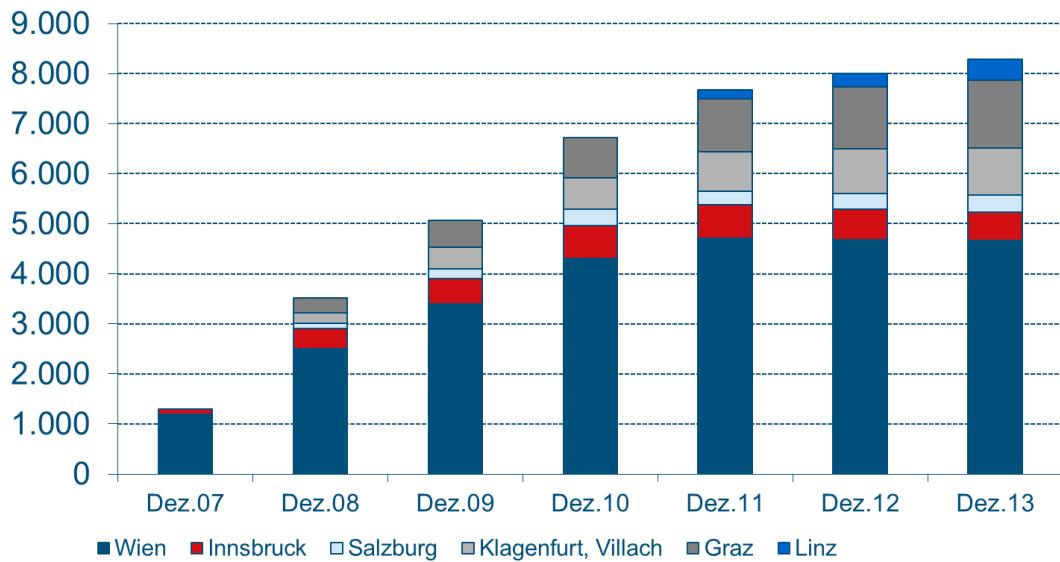
Eine Person, die verschuldet ist, kann mitunter der Erfüllung der Kontorichtlinien nicht nachkommen und verliert daraufhin ihren Anspruch auf ein Girokonto. Anfallende Zahlungen wie Miete, Strom und Gas müssen bar eingezahlt werden.

Die Betroffenen werden mit zusätzlichen Beträgen belastet. Menschen, die armutsgefährdet sind, zählen nicht zu den Kunden konventioneller Banken. Die Zweite Sparkasse bietet hingegen diesen Menschen ein Habenkonto. Damit sind andere Anforderungen verbunden. Das Ziel der Zweiten Sparkasse ist, möglichst vielen Menschen „einen dauerhaften Wiedereinstieg in geordnete wirtschaftliche Verhältnisse zu ermöglichen.“ (Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 5)

Der Kunde der Zweiten Sparkasse ist ein Mensch, der von den Partnerorganisationen empfohlen worden ist. Mit dieser Empfehlung geht auch die Perspektive einher, den derzeitigen Zustand verbessern zu wollen. Die Schuldensanierung ist ein zentrales Element dieser Kontoverbindung. Sofern die Partnerorganisation über die Vergabe eines Kontos ihre Zustimmung erteilt hat, wird es in einer Filiale der Zweiten Sparkasse eröffnet. Dieses Konto ist aber vorläufig gewährt und auf drei Jahre beschränkt. Das Charakteristische an diesem Institut ist, dass durch systematisches Vorgehen der Kunde in eine andere Bank überstellt werden soll. Somit unterscheidet sich diese Vorgehensweise grundlegend von anderen Banken, die ihre Kunden langfristig binden möchten.

Während das Konto bei einem Kreditinstitut durch die Bonität bestimmt wird, ist die Bankverbindung bei der Zweiten Sparkasse an andere Charakteristika gebunden. Die Kundschaft bei der Zweiten Sparkasse ist zeitlich beschränkt. Es handelt sich daher um eine Kontoführung mit umgekehrtem Vorzeichen. Eine gute Bonität ist kein Kriterium für die Inanspruchnahme des Habenkontos bei der Zweiten Sparkasse. Die Rückgewinnung einer guten Bonität ist das Ziel.

**Abbildung 3: Die Kunden der Zweiten Sparkasse (Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 22)**



Wie aus Abbildung 3 zu entnehmen ist, hat sich seit der Gründung der Zweiten Sparkasse die Kundenanzahl österreichweit stetig vergrößert. Anfangs waren gesamt gesehen über 1000 Personen Kunden des Instituts, während im Dezember 2013 über 8000 Kunden ein Konto bei der Zweiten Sparkasse haben. Das Bundesland Wien nimmt mit 4670 Kunden den größten Anteil ein. Die Filiale in Graz hatte im Dezember 2013 1358 Kunden. In Klagenfurt/Villach waren 949 Menschen als Kunde bei der Zweiten Sparkasse gemeldet und in Innsbruck waren es 556 Personen. In Linz waren 408 Kunden und in Salzburg 342 Kunden bei der Zweiten Sparkasse mit einem Konto vermerkt. In Summe waren 8283 Personen im Dezember 2013 Kunde der Zweiten Sparkasse. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 10)

#### 4.4.2 Die Rahmenbedingungen dieser Kontoverbindung

Eine Kontoverbindung bei einem Kreditinstitut ist durch Rahmenbedingungen bestimmt: Das Habenkonto bei der Zweiten Sparkasse zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass es auf drei Jahre ausgelegt ist. Ein Privatkonkurs dauert hingegen sieben Jahre. Das Charakteristische an dem Konto der Zweiten Sparkasse ist, dass es nicht direkt bezogen werden kann, sondern über eine Empfehlung einer Partnerorganisation.

Seit der Gründung der Zweite Sparkasse im Jahr 2006 wurden zahlreiche Partner für dieses Projekt gewonnen, die national und regional verankert sind. Die „Caritas“ und die „Schuldnerberatungen“ sind österreichweit vertreten, während zum Beispiel die „ARGE SOZIAL Villach“, der Verein „Dialog“ oder die „Psychosozialen Dienste (PSD)“ in Wien regionale Ansprechpartner sind. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 8)

Mit den Partnerorganisationen wird ein zentraler Aspekt der Zweiten Sparkasse deutlich: Über Empfehlungen unabhängiger Einrichtungen werden dem Institut die Kunden zugewiesen. Daraufhin werden „Ersttermine“ zur Kontoeröffnung vereinbart. Nach drei Jahren findet abermals ein Gesprächstermin statt: Diese „Dreijahresgespräche“ dienen der Klärung, ob der Kunde an eine andere Bank überstellt werden kann, oder ob die Kontoverbindung verlängert wird. Die Filialen sind jedoch keine Kassen, sondern ausschließlich Beratungsstützpunkte. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 12)

Eine weitere Rahmenbedingung dieses Kontos ist die „Kontoführungskaution“, die neun Euro im Quartal beträgt. Dieser Betrag hat unter anderem einen symbolischen Wert: Dadurch wird den Kunden vermittelt, dass das Konto mit Kosten verbunden ist. Die angesparte Summe wird jedoch nach der Auflösung des Kontos wieder zurückgezahlt. (Ruprecht, 2014)

Dem Kunden der Zweiten Sparkasse ist es auch möglich, über eine BankCard zu verfügen: Sie ermöglicht es dem Inhaber, Bankomaten und Bankomatkassen im Handel zu verwenden. Eine zusätzliche Funktion ist das Einrichten von Daueraufträgen bzw. Einziehungsaufträgen. Wichtige Zahlungen wie Miete und Energie können damit zuverlässig organisiert werden. In Zusammenarbeit mit der Wiener Städtischen Versicherung ist dem Inhaber einer Kontoverbindung bei der

Zweiten Sparkasse auch ein Basisversicherungsschutz inkludiert: Die Unfall- und Rechtsberatungsversicherung ist gratis verfügbar, die Haushaltsversicherung wird mit neun Euro pro Quartal berechnet. Neben dem Basiskonto ist auch ein Aufbaukonto möglich, das ebenfalls ohne Gebühren in Anspruch genommen werden kann. Es handelt sich dabei um ein Sparkonto. Der s-Aufbau-Bausparvertrag ist ohne Verwaltungsgebühren, aber mit einer Mindesteinzahlung von zehn Euro erhältlich. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 9)

Neben den Filialen spielen auch die Korrespondenzbanken eine besondere Rolle. Mit der Unterstützung der regionalen Sparkassen findet eine Kundenbetreuung außerhalb der eigenen Filialen der Zweiten Sparkasse statt. Konkret bedeutet das, dass die jeweilige regionale Sparkasse das Erstgespräch durchführt, die vorbereiteten Unterlagen aushändigt, die Unterschriften einholt und die Daten für Daueraufträge entgegennimmt. Es wird jedoch keine Abwicklung durchgeführt, da das in einer Filiale der Zweiten Sparkasse vorgenommen wird. Als Korrespondenzbanken gelten die Sparkasse in Wiener Neustadt, die Erste Bank in St. Pölten, alle Regionalsparkassen in Oberösterreich und die Erste Bank und Sparkasse in Hainburg-Bruck-Neusiedl im Burgenland. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 13)

#### **4.5 Die systematische (Re-)Integration durch das Zugestehen finanzieller Chancen**

Wie bereits mehrmals innerhalb der Arbeit betont wurde, ist das Geld ein zentrales Element der Gesellschaft. Basierend auf diesem Faktum sind Individuen auf dieses Tauschmittel angewiesen, damit sie ihr tägliches Leben bestreiten können. Die Organisation von Ein- und Auszahlungen findet über ein Konto statt.

Die Zweite Sparkasse ist als Institution eine Anlaufstelle für diejenigen Menschen, deren Kontoanfrage bei anderen Instituten abgelehnt wurde. Derzeit müssen zirka 40.000 Menschen in Österreich ohne Konto ihren Alltag bestreiten. (Vgl. erstestiftung.org: Erste Foundation. What would you change? 2014)

Das Zugestehen einer Kontoverbindung durch die Zweite Sparkasse ist jedoch mit Auflagen verbunden, die wiederum durch eine Kontrolle ergänzt werden. Das Ziel dieser individuellen Betreuung ist die systematische Reintegration in das gesellschaftliche Leben. Die Kundschaft der Zweiten ist einem zeitlichen Rahmen von drei Jahren unterworfen. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 9)

Das Konto soll als Überbrückung dienen, den Inhaber in seiner Entwicklung unter die Arme greifen. Ein Habenkonto, das über die Zweite Sparkasse bezogen wird, dient als Zahlungsmittel und ermöglicht einen bargeldlosen Umgang mit monetären Mittel. Das engmaschige Netz an persönlicher Betreuung soll die im Vorfeld definierten Zielsetzungen fokussieren und die gesellschaftliche und damit auch finanzielle Reintegration unterstützen.

## **Empirischer Teil**

Um dem theoretischen Abschnitt dieser Magisterarbeit ein empirisches Element beizufügen, wurden als Methoden der quantitative Fragebogen und das leitfadengestützte Expertengespräch gewählt.

Der Fragebogen wurde über einen elektronischen Verweis an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse ausgesendet. Es handelte sich somit um eine Online-Umfrage.

Ergänzend wurden Leitfadengespräche mit Herrn Martin Litschauer von der Caritas Sozialberatung, Herrn Alexander Maly von der Schuldnerberatung und mit Herrn Gerhard Ruprecht von der Zweiten Sparkasse durchgeführt.

Dieser Methodenmix kombiniert somit eine quantitative, sowie eine qualitative Komponente.

## **5 Forschungsfragen**

Im Rahmen dieser Magisterarbeit sind folgende Forschungsfragen formuliert worden.

Forschungsfrage 1:

Welche Kompetenzen von armutsgefährdeten Menschen müssen die Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse in ihre Tätigkeit einbringen, damit sie die Qualität eines Beratungsgespräches mit ihren Kunden erhalten können?

Forschungsfrage 2:

An welchen Ausbildungsschwerpunkten unterscheiden sich die Mitarbeiter der Ersten von den Mitarbeitern der Zweiten?

Forschungsfrage 3:

Wie bewerten Mitarbeiter Zweiten Sparkasse die Rolle der Zweiten Sparkasse als CSR-Initiative zur Bekämpfung finanzieller Armut?

## 5.1 Hypothesen

Im Zuge dieses wissenschaftlichen Schriftstückes sind folgende Hypothesen zur Prüfung aufgestellt worden.

Hypothese 1:

Wenn eine Beratung durch die 2. Sparkasse stattfindet, dann ist mehr Einfühlungsvermögen als Wissen nötig, (damit die Qualität der Beratung gelingt).

Hypothese 2:

Wenn die Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse im Rahmen ihrer Ausbildung auf die „finanztechnischen“ Bedürfnisse ihrer Kunden abgestimmt werden, dann können sie ihr Gegenüber besser betreuen als durch eine „konventionelle“ Bankenausbildung.

Hypothese 3:

Wenn Mitarbeiter der Zweiten über die Rolle der Zweiten als CSR-Initiative befragt werden, dann sehen sie das als unternehmerischen Beitrag zur Bekämpfung finanzieller Armut.

Hypothese 4:

Wenn Mitarbeiter der Zweiten über die Rolle der Zweiten als CSR-Initiative befragt werden, dann sehen sie das als Öffentlichkeitsarbeit in eigner Sache an, die einer Imagesteigerung zugrunde liegt.

## 6 Untersuchungsmethode

### 6.1 Der Fragebogen als wissenschaftliche Methode

Wissenschaftliches Arbeiten ist von der Methode beeinflusst, die wiederum von der Fragestellung abhängig ist. Eine solche Möglichkeit der empirischen Umsetzung ist der Fragebogen im Rahmen der quantitativen Forschung. „Wie in der qualitativen Forschung ist es auch bei quantitativen Untersuchungen meist nicht möglich (z.B. aus Kostengründen), die Grundgesamtheit vollständig zu befragen.“ (Mayer, 2008: 59)

Die Voraussetzung der Forschung ist die Neugier, aber auch das Wissen über den Gegenstand der Untersuchung: Ohne spezifische Vorkenntnisse ist die Generierung von Wissen kaum zu bewältigen. Das Formulieren von Forschungsfragen ist somit von einer klaren Definition des Ziels der Untersuchung abhängig. Eine Forschungsfrage muss akkurat ausgesprochen werden. Die Wissenschaft hat das Ziel, neues Wissen zu schaffen. Um diesem Charakteristikum gerecht zu werden, muss der Forscher ihre Hygienefaktoren berücksichtigen. Die Methode ist somit von der Forschungsfrage und den Hypothesen abhängig. Des Weiteren müssen die Qualitätskriterien Objektivität, Validität und Reliabilität erfüllt sein.

„Voraussetzung für die Anwendung eines standardisierten Befragungsinstruments ist, dass ein großes Vorwissen über das zu untersuchende Thema vorhanden ist und ein größerer Kreis von Merkmalsträgern verglichen werden soll. Auf dieser Grundlage lassen sich Hypothesen prüfen.“ (Raithel, 2006: 66)

Der Fragebogen ist ein wissenschaftliches Konstrukt, das den Teilnehmern der Untersuchung angetragen wird. „Im Gegensatz zu anderen Verfahren im qualitativen Bereich erfordert sie allerdings einen sehr hohen Grad an Strukturiertheit des Befragungsinhalts im Vorfeld und verzichtet auf steuernde Eingriffe des Interviewers.“ (Raab-Steiner und Benesch, 2008: 44)

Eine weitere Komponente bei der Erstellung eines Fragebogens sind die Arten der Fragen: Man unterscheidet zwischen einem standardisierten, einem unstandardisierten und einen teilstandardisierten Fragebogen. Standardisiert

bedeutet geschlossen, die Antwortmöglichkeiten sind vorgegeben. Ein unstandardisierter Fragebogen charakterisiert sich durch eine offene Fragestellung. „Bei offenen Fragen muss der Befragte selbst eine Antwort formulieren, während die geschlossene Frage eine vorgegebene Antwortkategorie hat; sie ist in standardisierten Befragungen der dominierende Fragetyp.“ (Raithel, 2006: 67)

Die geschlossenen Fragen können beispielsweise über eine Likert-Skala organisiert sein, die die persönliche Einstellung abfragt. Im Rahmen dieser Methode sind auch auf die Skalenniveaus zu beachten, die sich mit dem Messen beschäftigen. (Vgl. Porst, 2011: 69ff.)

Ein teilstandardisierter Fragebogen vereint hingegen offene und geschlossene Varianten. Mit dem halboffenen Typ der Befragung sind geschlossene Antwortmöglichkeiten möglich, die wiederum durch offene ergänzt werden können. „Eine halboffene Frage bietet sich immer dann an, wenn das tatsächliche Universum möglicher Antworten auf eine Frage zwar gut abgeschätzt (geschlossene Frage), aber nicht definitiv bestimmt werden kann (offene Frage).“ (Porst, 2011: 57)

Eine Möglichkeit der Distribution eines Fragebogens besteht über das Internet. Aufgrund der digitalen Möglichkeiten kann mithilfe eines elektronischen Verweises der Zugang zu einem Fragebogen ermöglicht werden. Der Fragebogen, der über das Internet an die Teilnehmer kommuniziert wird, ist eine kostengünstige Variante. Des Weiteren ist eine schnelle Antwort möglich, ohne den postalischen Weg in Anspruch nehmen zu müssen. Als Vorteil von Online-Befragungen kann somit die Schnelligkeit und die kostengünstige Umsetzung genannt werden. Des Weiteren erleichtert die Multimedialität die Präsentation der Ergebnisse. (Vgl. Diekmann, 2012: 522)

Vor allem die Verfügbarkeit über einen elektronischen Vermerk erleichtert die Vorgehensweise bei der wissenschaftlichen Arbeit mit einem Online-Fragebogen. „Bei der traditionellen Methode genügen Papier(-Fragebogen) und Bleistift, bei der Online-Befragung kommen die Fragen via Internet auf den Bildschirm, werden am Computer ausgefüllt, und die Antworten werden per Knopfdruck durch das Netz zurückgeschickt.“ (Diekmann, 2012: 522)

## 6.2 Das Experteninterview als wissenschaftliche Methode

Das Experteninterview ist eine empirische Methode im Bereich der qualitativen Sozialforschung. „Qualitative Forschung widmet sich der Untersuchung der sinnhaften Strukturierung von Ausdrucksformen sozialer Prozesse.“ (Froschauer und Lueger, 2003: 17)

Über einen Leitfaden wird dem Gespräch eine Rahmung angetragen, die eine tiefergehende Erhebung des Wissens des Interviewpartners erlaubt. „Der Leitfaden dient als Orientierung bzw. Gerüst und soll sicherstellen, dass nicht wesentliche Aspekte der Forschungsfrage im Interview übersehen werden.“ (Mayer, 2008: 37)

Die damit verbundene Erhebung von Erfahrungswerten aus der Praxis ist wiederum ein fruchtbarer Beitrag für die eigene Forschungsbemühung.

„Das Interview zu Forschungszwecken knüpft an die alltägliche Situation des Fragenstellens und Sichinformierens im Gespräch an, ist aber gleichwohl eine künstliche, asymmetrische Interaktion unter Fremden mit der stillschweigenden Vereinbarung, dass keine dauerhafte Beziehung eingegangen wird.“ (Diekmann, 2012: 439)

Ein Experte ist hingegen eine Person, die besonderes Wissen in seinem Fach vorzuweisen hat und dadurch einen speziellen Status repräsentiert. Er wird demnach nicht als natürliche Person, sondern als Spezialist in dem jeweiligen Bereich betrachtet. Durch diese besondere Stellung im Gespräch wird dem Gesprächspartner eine Rolle zugewiesen, die durch ein Expertenwissen charakterisiert wird.

„Ein Experte oder eine Expertin wird aufgrund ihres speziellen Status und nicht als Privatperson befragt. [...] Wird jemand als Experte oder Expertin adressiert, erwartet die Person nicht, dass sie über ihre sehr persönlichen Angelegenheiten sprechen soll, sondern über fachliches, abstraktes ‘Sonderwissen’, das sie sich in besonderer Weise angeeignet hat.“ (Helfferich, 2011: 163)

Dadurch wird der Experte als Gesprächspartner eine wichtige Quelle für die Forschungsarbeit. Seine Erfahrungen und das damit verbundene Wissen um das vorliegende Problem ergänzen das wissenschaftliche Vorgehen. „Damit zeichnet

sich das Experteninterview dadurch aus, dass es auf einen exponierten Personenkreis zielt, der im Hinblick auf das jeweilige Forschungsinteresse spezifisches Wissen mitbringt.“ (Liebold und Trinczek, 2009: 33)

Die Herausforderung bei einem Gespräch mit Experten liegt in der Planung und Gestaltung des kommunikativen Prozesses: Es müssen alle Informationen erbracht werden, die für die Untersuchung von Bedeutung sind. (Vgl. Gläser und Laudel, 2010: 114)

Eine empirische Umsetzung über die Methode der qualitativen Expertenbefragung ist jedoch auch mit Schwierigkeiten verbunden. Diekmann (2012) nennt als Probleme qualitativer Interviews die Auswahl der Stichprobe, die Reliabilität und Validität der qualitativ gewonnenen Daten sowie die damit verbundene Auswertung. (Vgl. Diekmann, 2012: 543)

Abschließend ist noch anzumerken, dass das Experteninterview innerhalb der Sozialwissenschaften auch kritisch beäugt wird. „Man hat es mit einer hoch selektiven Stichprobe zu tun, die sehr zweckorientiert ausgesucht und in der Regel streng sachbezogen befragt wird.“ (Hoffmann, 2005: 268)

Das Gespräch mit Experten ist eine besondere Form der empirischen Forschung. Über diese Methode wird nicht nur Information für das wissenschaftliche Vorhaben erfragt, sondern bietet dem Wissenschaftler obendrein die Möglichkeit, eine anschließende quantitative Studie durchzuführen.

„Sowohl in quantitativ wie auch in qualitativ orientierten Forschungsvorhaben können Experteninterviews zur Herstellung einer ersten Orientierung in einem thematisch neuen oder unübersichtlichen Feld dienen, zur Schärfung des Problembewusstseins des Forschers oder auch als Vorlauf zur Erstellung eines abschließenden Leifadens.“ (Bogner et al., 2005: 37)

### 6.3 Grundgesamtheit

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse stellten im Rahmen der quantitativen Untersuchung die Grundgesamtheit dar. Der Fragebogen wurde über einen elektronischen Verweis im Newsletter der Zweiten Sparkasse kommuniziert.

Somit handelte es sich um eine Vollerhebung, da alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit hatten, an der Studie teilzunehmen.

#### 6.3.1 Der Mitarbeiter im Bankensektor

Die Beratung ist eine Dienstleistung, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eines Unternehmens erbracht wird. Die Angestellten eines Bankinstitutes vertreten die Organisation gegenüber der Kundschaft. „Im Bankenbereich im Speziellen nimmt der Kunde die Marke auf zwei Ebenen wahr. Erstens kann er mit der Marke die Beziehung zu seinem persönlichen Berater verbinden und zweitens mit seiner Beziehung zu der Bank als Institution.“ (Ahlert und Evanschitzky, 2003: 147)

Die Mitarbeiter am Bankschalter üben eine Beratungsfunktion aus. Veränderungen im Bereich der Finanzprodukte führen dazu, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fortbilden müssen. Bankwissen ist somit die grundlegende Komponente im Bereich der Finanzberatung. „In der sich herausbildenden Wissensgesellschaft wird die Ressource Wissen bzw. Kompetenz zur zentralen Produktivkraft.“ (Schiersmann und Thiel, 2014: 355)

Ein guter Kundenberater ist ein Aushängeschild für das Finanzunternehmen, eine qualitative Beratung spricht für Kompetenz. Ein Beratungsgespräch ist mit Vertrauen behaftet, da sich die Kunden auf die Äußerungen des Bankangestellten verlassen können müssen. „Mangel an Vertrauen ist für eine Bank bzw. ein ganzes Bankensystem äußerst schädlich und kann im Extremfall sogar existenzgefährdend sein, wie es beim Run auf eine Bank vorkommt.“ (Schuster, 1997: 12)

### 6.3.2 Die Zweite Sparkasse

Die Erste Stiftung hat mit der Zweiten Sparkasse einen Finanzdienstleister ins Leben gerufen, der als „Bank für Menschen ohne Bank“ fungiert. Sie beruft sich auf die historische Idee des Sparkassengedankens, denjenigen Mitgliedern der Gesellschaft eine Bankverbindung zukommen zu lassen, die bei einer konventionellen Bank keine Möglichkeit der Inanspruchnahme haben. Die Kunden der Zweiten Sparkasse werden in Kooperation mit den Partnerorganisationen, wie der Schuldnerberatung oder der Caritas, an dieses Institut empfohlen.

Die Zweite Wiener Vereins-Sparcasse wurde am 15.5.2006 mit einem Gründungskapital von € 5.800.000,- ausgestattet. Das Institut unterliegt dem Bankwesengesetz (BWG) und ist im Firmenbuch vermerkt. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 6)

Die Zweite Sparkasse ist eine Bank, die von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geführt wird. Sie sind freiwillig für diese Institution tätig und unterstützen Menschen mit besonderen finanziellen Bedürfnissen. Neben ihrer hauptberuflichen Tätigkeit in einer Filiale der Ersten Bank oder Sparkasse arbeiten sie am Nachmittag bzw. am Abend in der Zweiten Sparkasse, während tagsüber die pensionierten Mitarbeiter den Betrieb aufrecht erhalten. (Rupprecht, 2014)

Das Ziel der Zweiten Sparkasse ist, Menschen eine Chance zu geben, indem sie ihnen ein Habenkonto ohne Überziehungsmöglichkeit zur Verfügung stellt. Sie unterscheidet sich neben der Freiwilligkeit auch im Umgang mit ihren Kunden, da diese eine schwierige finanzielle Vergangenheit zu bewältigen haben. Die Zweite Sparkasse hat keine Ertragsziele. Sie ist ein Institut, das von der Ersten Stiftung mit einem Gründungskapital ausgestattet wurde, aus dessen Zinsertrag der Betrieb aufrecht erhalten werden muss. (Rupprecht, 2014)

Die Finanzdienstleistung der Zweiten Sparkasse ermöglicht ihren Mitgliedern, das finanzielle Leben zu organisieren. Das Habenkonto, das mit einer Bankomatkarte ergänzt wurde, erlaubt eine bargeldlose Bezahlung. In Verbindung mit einem kostenlosen Basis-Versicherungsschutz entlastet es die Kunden. (Vgl. Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. 2014: 9)

Banken sind Institute in der (österreichischen) Gesellschaft, die finanzielle Dienstleistungen erbringen. Die Zweite Sparkasse ist in diesem Zusammenhang ein Dienstleister mit einer besonderen Rahmung. Sie schaltet keine Werbung, sondern arbeitet mit ihren Partnerorganisationen zusammen, die die Klienten an sie vermittelt. Die Kunden der Zweiten Sparkasse sind Menschen, die eine Kontoverbindung anstreben, die ihnen den Wiedereinstieg ins gesellschaftliche Leben ermöglicht. Finanzielle Fehlentscheidungen in der Vergangenheit sind oftmals ein Grund, der Menschen zur Zweiten Sparkasse führt. (Ruprecht, 2014) Mit dem Installieren der Zweiten Sparkasse und der damit verbundenen Aufgabe hat die Erste Stiftung auch verdeutlicht, dass es sich hierbei um ein soziales Motiv handelt. (Ruprecht, 2014)

## 6.4 Stichprobe

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse sind die Stichprobe, die der quantitativen Untersuchung zugrunde liegt. Mithilfe eines Online-Fragebogens wurden sie erreicht. Über einen elektronischen Verweis im Newsletter der Zweiten Sparkasse konnten alle Mitarbeiter für die Umfrage kontaktiert werden.

Somit handelte es sich um eine Volluntersuchung. Die Stichprobe der quantitativen Untersuchung war somit ident mit der Grundgesamtheit. Über diese Vollerhebung konnten 362 Personen den Fragebogen einsehen und beantworten.

Mit einer Rücklaufquote von 114 Einheiten haben 31,5 Prozent den Fragebogen ausgefüllt.

Neben dieser quantitativen Stichprobe wurden auch im Bereich der qualitativen Befragung drei Expertengespräche mittels Leitfaden durchgeführt.

Am Donnerstag, dem 9. Jänner 2014 fand ein Gespräch mit Herrn Martin Litschauer von der Caritas Sozialberatung statt.

In der darauffolgenden Woche, am Mittwoch, dem 15. Jänner 2014 wurde ein Interview mit Herrn Alexander Maly von der Schuldnerberatung Wien durchgeführt.

Als dritter Gesprächspartner stand mir am Mittwoch, dem 22. Jänner 2014, Herr Dr. Gerhard Ruprecht von der Zweiten Sparkasse für ein Gespräch zur Verfügung.

## **7 Ergebnisse der quantitativen Befragung**

Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse der quantitativen Untersuchung veranschaulicht. Mit Hilfe des Statistikprogramms SPSS von IBM wurde eine wissenschaftliche Auswertung vorgenommen.

Die Darstellung der Diagramme sind als Abbildungen vermerkt und im Abbildungsverzeichnis dieser Arbeit wiederzufinden. Die Tabellen sind im Tabellenverzeichnis einzusehen.

### **7.1 Prüfung der Hypothesen**

Im Rahmen dieses wissenschaftlichen Schriftstückes wurden vier Hypothesen formuliert, die sich einer Prüfung unterziehen. Als Methode wurde der quantitative Online-Fragebogen gewählt, der an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse über einen elektronischen Verweis zugänglich gemacht wurde.

#### **Hypothese 1:**

Wenn eine Beratung durch die 2. Sparkasse stattfindet, dann ist mehr Einfühlungsvermögen als Wissen nötig, (damit die Qualität der Beratung gelingt).

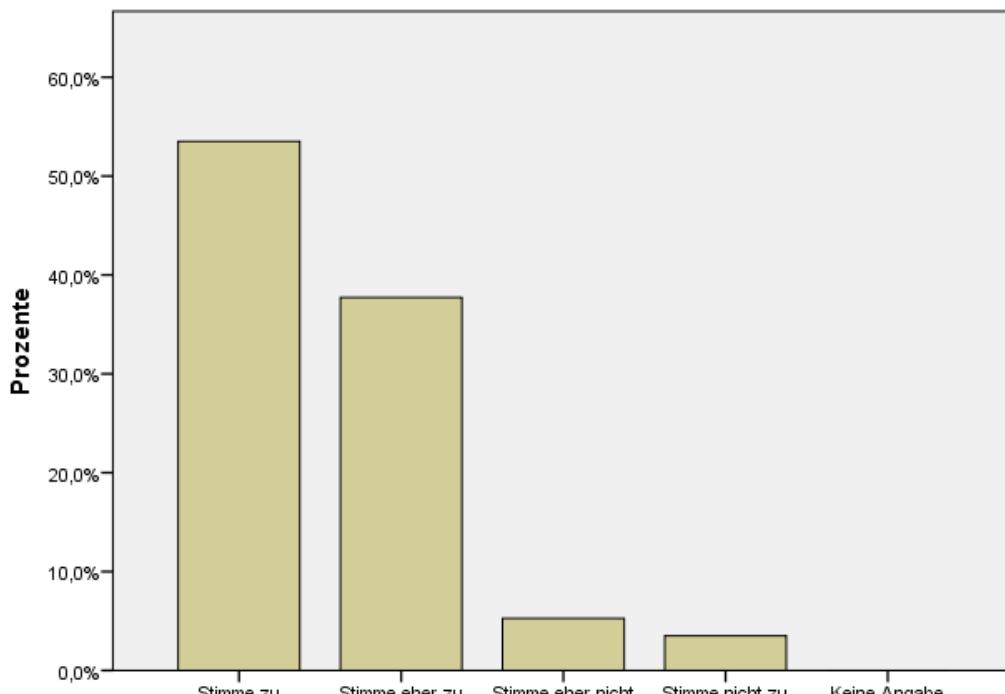
Die Kunden der Zweiten Sparkasse sind Menschen, die sich mit einer schwierigen finanziellen Situation auseinandersetzen müssen. Eine Verschuldung hat möglicherweise zu einem Kontoverlust beigetragen, ein Privatkurs schränkt die finanzielle Freiheit massiv ein. Die Kontoinhaber der Zweiten Sparkasse haben andere biographische Charakteristika vorzuweisen als Kunden konventioneller Banken. Damit ändern sich auch die Anforderungen an die Qualität der Beratungssituation. Aus Tabelle 1 kann man entnehmen, dass 53,5 Prozent der Befragten der Aussage zustimmten, dass Mitarbeiter neben ihrer Ausbildung vor allem auch das notwendige Fingerspitzengefühl beim Erfragen von heiklen Informationen mitbringen müssen. 37,7 Prozent stimmten diesem Argument eher zu, während 5,3 bzw. 3,5 Prozent dieser Frage eher nicht bzw. nicht zustimmten.

**Tabelle 1: Mitarbeiter brauchen neben ihrer Ausbildung auch das nötige Fingerspitzengefühl beim Erfragen heikler Information**

**Mitarbeiter der Zweiten brauchen neben ihrer bankspezifischen Ausbildung vor allem das nötige Fingerspitzengefühl beim Erfragen heikler Information**

|        |                      | Häufigkeit | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
|--------|----------------------|------------|---------|------------------|---------------------|
| Gültig | Stimme zu            | 61         | 53,5    | 53,5             | 53,5                |
|        | Stimme eher zu       | 43         | 37,7    | 37,7             | 91,2                |
|        | Stimme eher nicht zu | 6          | 5,3     | 5,3              | 96,5                |
|        | Stimme nicht zu      | 4          | 3,5     | 3,5              | 100,0               |
|        | Gesamt               | 114        | 100,0   | 100,0            |                     |

**Abbildung 4: Mitarbeiter brauchen neben ihrer Ausbildung auch das nötige Fingerspitzengefühl beim Erfragen heikler Information**



**Mitarbeiter der Zweiten brauchen neben ihrer bankspezifischen Ausbildung vor allem das nötige Fingerspitzengefühl beim Erfragen heikler Information**

In Tabelle 2 sind die Häufigkeiten zu der Aussage über die Sozialkompetenz der Mitarbeiter zu finden. 45,6 Prozent der Befragten stimmten der Aussage zu, dass die Mitarbeiter mehr Sozialkompetenz in ihre Tätigkeit einbringen sollten als Mitarbeiter konventioneller Institute. 39,5 Prozent stimmten hierbei eher zu,

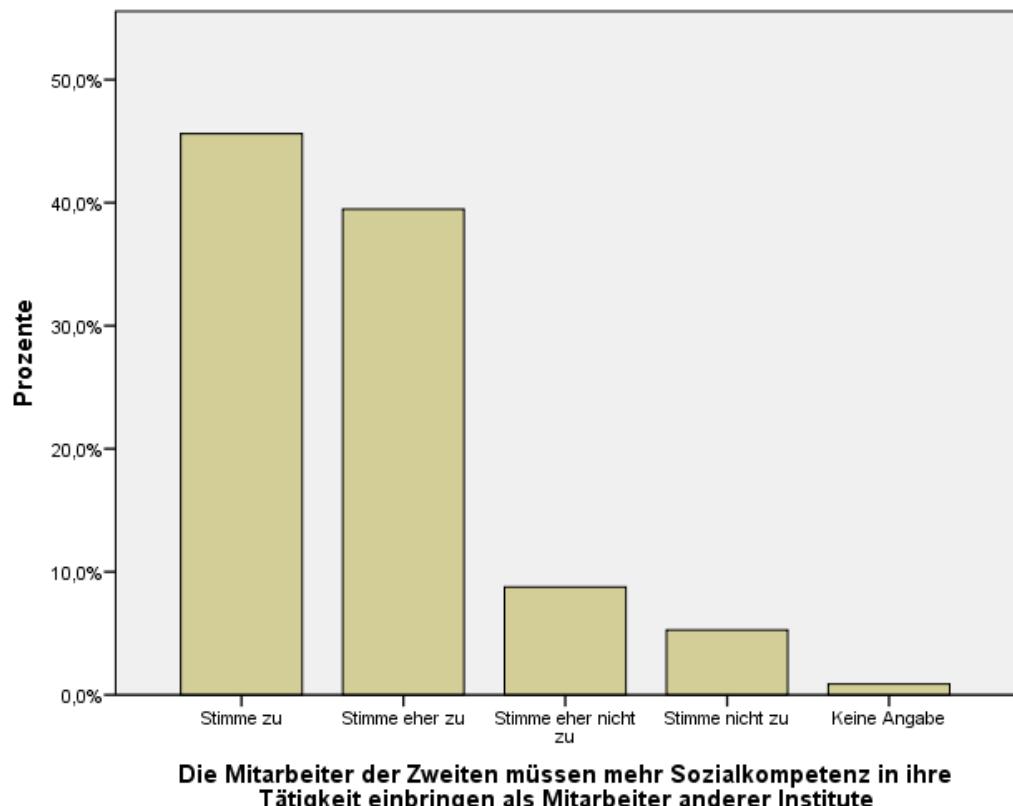
während 8,8 Prozent eher nicht zustimmten. 5,3 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse stimmten dieser Aussage nicht zu.

**Tabelle 2: Die Mitarbeiter der Zweiten müssen mehr Sozialkompetenz in ihre Tätigkeit einbringen als Mitarbeiter konventioneller Bankinstitute.**

**Die Mitarbeiter der Zweiten müssen mehr Sozialkompetenz in ihre Tätigkeit einbringen als Mitarbeiter anderer Institute**

|        |                      | Häufigkeit | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
|--------|----------------------|------------|---------|------------------|---------------------|
| Gültig | Stimme zu            | 52         | 45,6    | 45,6             | 45,6                |
|        | Stimme eher zu       | 45         | 39,5    | 39,5             | 85,1                |
|        | Stimme eher nicht zu | 10         | 8,8     | 8,8              | 93,9                |
|        | Stimme nicht zu      | 6          | 5,3     | 5,3              | 99,1                |
|        | Keine Angabe         | 1          | ,9      | ,9               | 100,0               |
|        | Gesamt               | 114        | 100,0   | 100,0            |                     |

**Abbildung 5: Die Mitarbeiter der Zweiten müssen mehr Sozialkompetenz in ihre Tätigkeit einbringen als Mitarbeiter konventioneller Bankinstitute.**



53,5 Prozent der Befragten stimmten der Aussage zu, dass die Mitarbeiter mehr Fingerspitzengefühl in ihre Tätigkeit bei der Zweiten Sparkasse einbringen sollten

und 45,6 Prozent stimmten zu, dass mehr Sozialkompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorhanden sein sollte.

Anhand der vorliegenden Häufigkeitstabellen kann man diese Hypothese als vorläufig verifiziert betrachten. Die Kundenberatung bei der Zweiten Sparkasse ist mit besonderen Parametern aufgeladen.

## **Hypothese 2:**

Wenn die Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse im Rahmen ihrer Ausbildung auf die „finanztechnischen“ Bedürfnisse ihrer Kunden abgestimmt werden, dann können sie ihr Gegenüber besser betreuen als durch eine „konventionelle“ Bankenausbildung.

Der Beruf des Bankberaters erfordert spezifisches Wissen im Bereich der Finanzdienstleistung. Die Vorgeschichte der Kunden der Zweiten Sparkasse ist von anderen Instituten zu unterscheiden.

Aus Tabelle 3 ist ersichtlich, dass 34,8 der gültigen Prozente der Befragten der Aussage eher nicht zustimmten, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten mehr Erfahrung im Bereich der Beratung vorweisen sollten als Mitarbeiter konventioneller Institute.

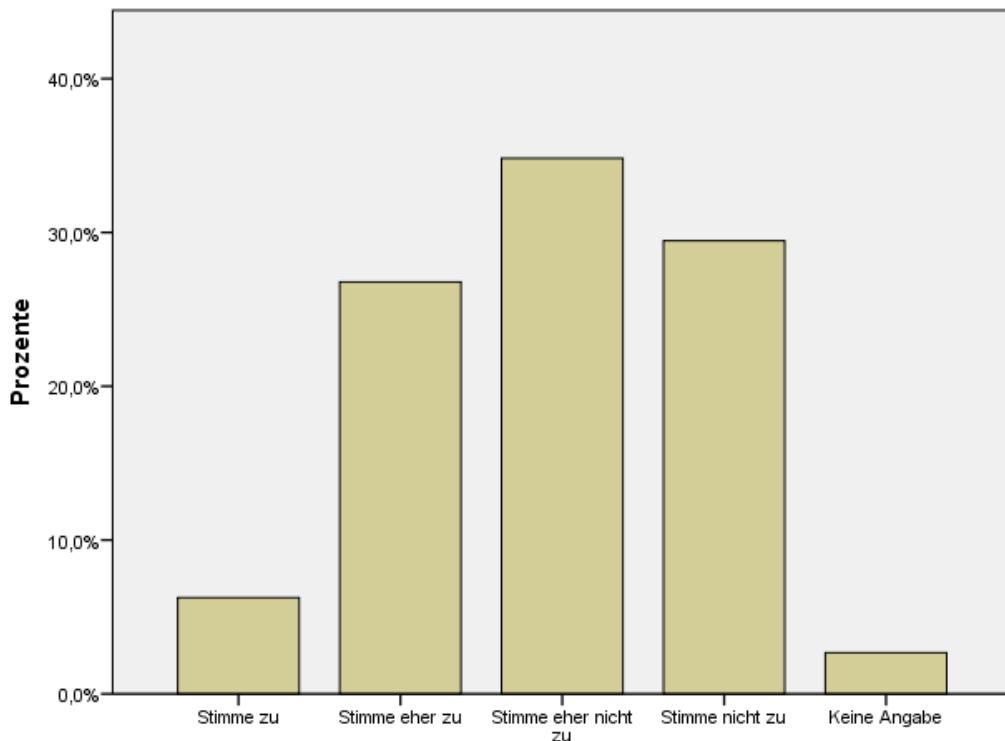
Weitere 29,5 der gültigen Prozente stimmten der Aussage nicht zu, während 26,8 der gültigen Prozente eher zustimmten. Sieben Personen und damit 6,3 der gültigen Prozente stimmten der Fragestellung hingegen zu. 3 Personen und somit 2,7 Prozent der gültigen Prozente gaben keine Angabe. 1,8 Prozent wurden vom System als fehlend vermerkt.

**Tabelle 3: Berater der Zweiten sollten mehr Erfahrung im Bereich der Beratung vorweisen können als Mitarbeiter konventioneller Kreditinstitute**

**Berater der Zweiten sollten mehr Erfahrung im Bereich der Beratung vorweisen können als Mitarbeiter konventioneller Kreditinstitute**

|         | Häufigkeit           | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
|---------|----------------------|---------|------------------|---------------------|
| Gültig  | Stimme zu            | 7       | 6,1              | 6,3                 |
|         | Stimme eher zu       | 30      | 26,3             | 26,8                |
|         | Stimme eher nicht zu | 39      | 34,2             | 34,8                |
|         | Stimme nicht zu      | 33      | 28,9             | 29,5                |
|         | Keine Angabe         | 3       | 2,6              | 2,7                 |
|         | Gesamt               | 112     | 98,2             | 100,0               |
| Fehlend | System               | 2       | 1,8              |                     |
| Gesamt  |                      | 114     | 100,0            |                     |

**Abbildung 6: Berater der Zweiten sollten mehr Erfahrung im Bereich der Beratung vorweisen können als Mitarbeiter konventioneller Kreditinstitute**



**Berater der Zweiten sollten mehr Erfahrung im Bereich der Beratung vorweisen können als Mitarbeiter konventioneller Kreditinstitute**

Kompetenzen bestimmen das Handeln innerhalb eines Berufes mit. Zusätzliche soziale Kompetenzen führen mitunter zu einem anderen Blickwinkel. In Tabelle 4 wurde die Frage gestellt, ob die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr Sozialkompetenz in ihre Tätigkeit einbringen sollten als Mitarbeiter anderer Institute. 41,2 Prozent der befragten Personen haben dieser Aussage nicht zugestimmt.

21,9 Prozent der Befragten stimmten eher nicht zu, während 3,5 Prozent keine Angabe gemacht haben.

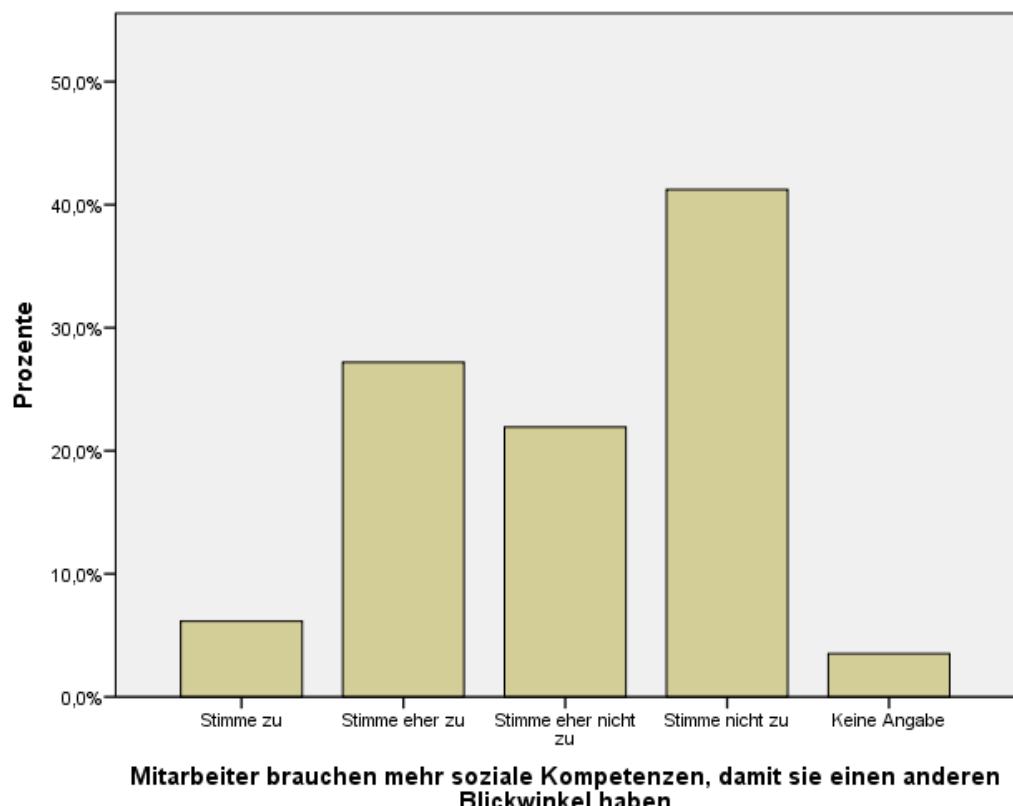
6,1 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stimmten der Aussage zu, während 27,2 Prozent eher zustimmten.

**Tabelle 4: Mitarbeiter brauchen mehr soziale Kompetenzen, damit sie einen anderen Blickwinkel haben**

**Mitarbeiter brauchen mehr soziale Kompetenzen, damit sie einen anderen Blickwinkel haben**

|        |                      | Häufigkeit | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
|--------|----------------------|------------|---------|------------------|---------------------|
| Gültig | Stimme zu            | 7          | 6,1     | 6,1              | 6,1                 |
|        | Stimme eher zu       | 31         | 27,2    | 27,2             | 33,3                |
|        | Stimme eher nicht zu | 25         | 21,9    | 21,9             | 55,3                |
|        | Stimme nicht zu      | 47         | 41,2    | 41,2             | 96,5                |
|        | Keine Angabe         | 4          | 3,5     | 3,5              |                     |
|        | Gesamt               | 114        | 100,0   | 100,0            |                     |

**Abbildung 7: Mitarbeiter brauchen mehr soziale Kompetenzen, damit sie einen anderen Blickwinkel haben**



Auf die Frage, ob die Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse eine besondere Ausbildung erhalten sollten, haben 68,4 Prozent mit Ja und 24,6 Prozent mit Nein geantwortet. Acht Personen und damit 7 Prozent haben keine Angabe getätigt. In Tabelle 5 sind die genauen Häufigkeitsangaben einzusehen.

**Tabelle 5: Sollten Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse eine besondere Ausbildung erhalten**

**Sollten Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse eine besondere Ausbildung erhalten**

|        |              | Häufigkeit | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
|--------|--------------|------------|---------|------------------|---------------------|
| Gültig | Ja           | 28         | 24,6    | 24,6             | 24,6                |
|        | Nein         | 78         | 68,4    | 68,4             | 93,0                |
|        | Keine Angabe | 8          | 7,0     | 7,0              | 100,0               |
|        | Gesamt       | 114        | 100,0   | 100,0            |                     |

**Abbildung 8: Sollten Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse eine besondere Ausbildung erhalten**



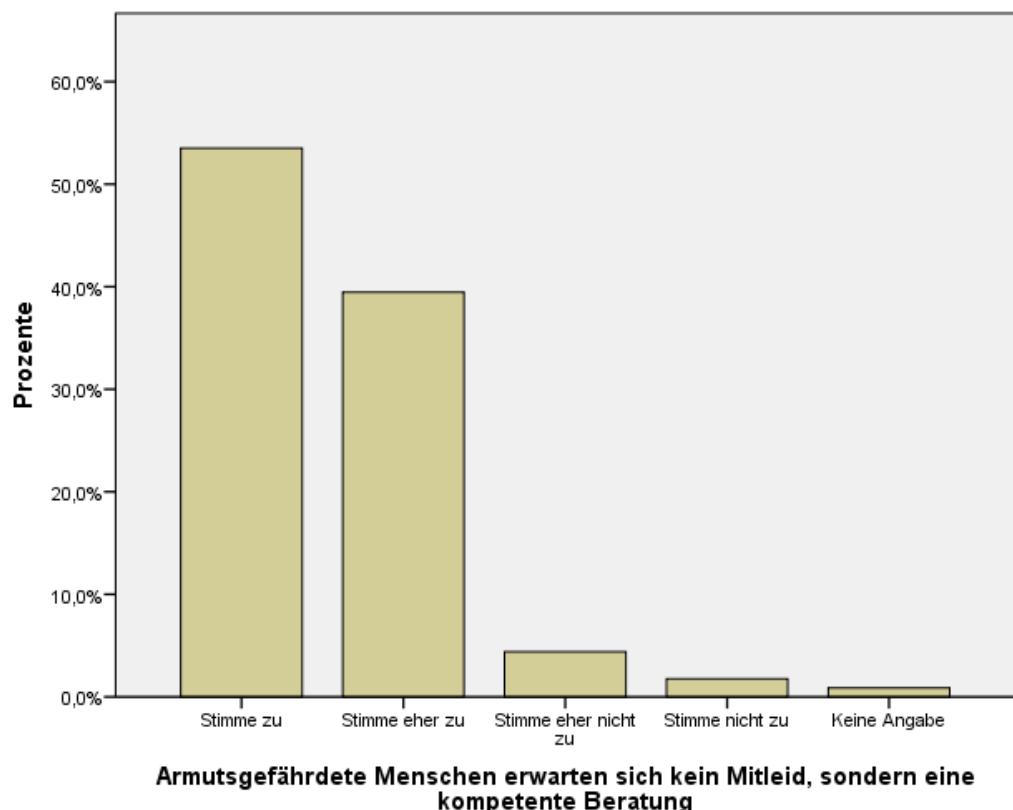
Anhand von Tabelle 6 kann man feststellen, dass 53,5 Prozent der Befragten der Ansicht sind, dass sich armutsgefährdete Menschen kein Mitleid, sondern eine kompetente Beratung erwarten. 39,5 Prozent stimmten dieser Aussage eher zu. 4,4 Prozent der Befragten stimmten dieser Aussage eher nicht zu und 1,8 Prozent stimmten nicht zu.

**Tabelle 6: Armutgefährdete Menschen erwarten sich kein Mitleid, sondern eine kompetente Beratung**

**Armutgefährdete Menschen erwarten sich kein Mitleid, sondern eine kompetente Beratung**

|        |                      | Beratung   |         |                  |                     |
|--------|----------------------|------------|---------|------------------|---------------------|
|        |                      | Häufigkeit | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
| Gültig | Stimme zu            | 61         | 53,5    | 53,5             | 53,5                |
|        | Stimme eher zu       | 45         | 39,5    | 39,5             | 93,0                |
|        | Stimme eher nicht zu | 5          | 4,4     | 4,4              | 97,4                |
|        | Stimme nicht zu      | 2          | 1,8     | 1,8              | 99,1                |
|        | Keine Angabe         | 1          | ,9      | ,9               | 100,0               |
|        | Gesamt               | 114        | 100,0   | 100,0            |                     |

**Abbildung 9: Armutgefährdete Menschen erwarten sich kein Mitleid, sondern eine kompetente Beratung**



68,4 Prozent der Befragten sind der Meinung, dass die Mitarbeiter der Zweiten keine besondere Ausbildung erhalten sollten. Des Weiteren sind mit 41,2 Prozent gegen die Ansicht, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr soziale Kompetenzen brauchen. Auf die Frage, ob die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

im Bereich der Beratung mehr Erfahrung vorweisen sollten, haben ebenfalls 28,9 Prozent der Befragten nicht zugestimmt, während 34,2 Prozent der Befragten mit eher nicht geantwortet haben. Mit 53,5 Prozent ist eine Mehrheit der Befragten der Meinung, dass sich armutsgefährdete Menschen kein Mitleid, sondern eine kompetente Beratung erwarten.

Anhand der vorliegenden Häufigkeiten muss die Hypothese falsifiziert werden. Die Kunden der Zweiten Sparkasse sollen nach Ansicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenso behandelt werden wie die Kundschaft anderer Bankinstitute. Es sind zwar andere finanzielle Voraussetzungen vorhanden, doch die Beratung an sich sollte dieselbe wie bei anderen Instituten sein. Viele Kundinnen und Kunden möchten nicht wegen ihrer Bankzugehörigkeit anders behandelt werden. (Ruprecht, 2014)

### **Hypothese 3:**

Wenn Mitarbeiter der Zweiten über die Rolle der Zweiten als CSR-Initiative befragt werden, dann sehen sie das als unternehmerischen Beitrag zur Bekämpfung finanzieller Armut.

Die Gründungsidee der Zweiten Sparkasse ist das Gewähren eines Kontos an diejenigen Menschen der Gesellschaft, die bei einem anderen Institut abgelehnt werden.

Eine Kontoverbindung ist ein wichtiger Bestandteil des Alltags, da viele Tätigkeiten an die Funktionsweisen des Kontos gebunden sind. Ohne Konto sind die Betroffenen massiv eingeschränkt.

Im Zuge der Fragebogenstudie – siehe Tabelle 7 – konnte festgestellt werden, dass 51,3 der gültigen Prozente der Aussage zustimmten, dass die Zweite Sparkasse die Armutsbekämpfung thematisiert. 38,9 der gültigen Prozente der Befragten stimmten der Aussage eher zu.

Mit jeweils 1,8 der gültigen Prozente stimmten die Befragten mit eher nicht bzw. stimme nicht zu.

Sieben Personen und somit 6,2 der gültigen Prozente der Befragten machten keine Angabe zu dieser Fragestellung.

Basierend auf den Erkenntnissen, die im Zuge der Fragebogenstudie erzielt werden konnten, kann diese Hypothese als vorläufig verifiziert betrachtet werden. Mit einer Mehrheit von 51,3 Prozent stimmten 58 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Aussagen zu.

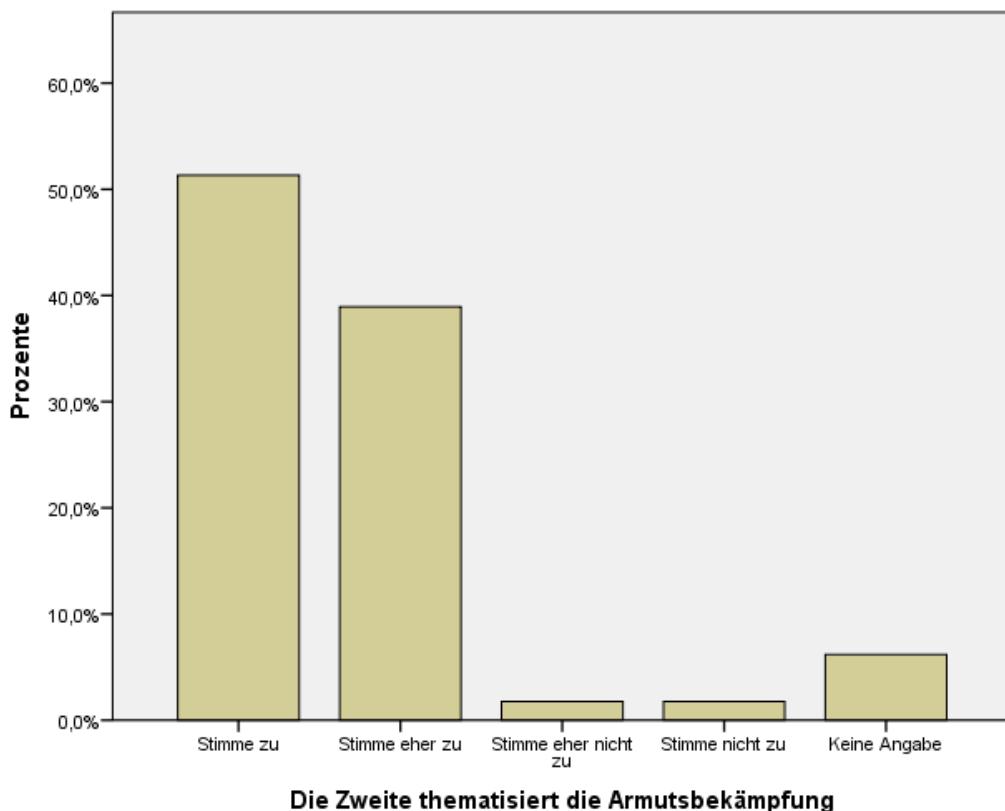
Das Konto der Zweiten Sparkasse thematisiert die Bekämpfung von Armut durch eine Kontoverbindung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen die Zweite Sparkasse als Beitrag zur Bekämpfung von finanzieller Armut.

**Tabelle 7: Die Zweite thematisiert die Armutsbekämpfung**

**Die Zweite thematisiert die Armutsbekämpfung**

|         |                      | Häufigkeit | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
|---------|----------------------|------------|---------|------------------|---------------------|
| Gültig  | Stimme zu            | 58         | 50,9    | 51,3             | 51,3                |
|         | Stimme eher zu       | 44         | 38,6    | 38,9             | 90,3                |
|         | Stimme eher nicht zu | 2          | 1,8     | 1,8              | 92,0                |
|         | Stimme nicht zu      | 2          | 1,8     | 1,8              | 93,8                |
|         | Keine Angabe         | 7          | 6,1     | 6,2              | 100,0               |
|         | Gesamt               | 113        | 99,1    | 100,0            |                     |
| Fehlend | System               | 1          | ,9      |                  |                     |
| Gesamt  |                      | 114        | 100,0   |                  |                     |

**Abbildung 10: Die Zweite thematisiert die Armutsbekämpfung**



#### **Hypothese 4:**

Wenn Mitarbeiter der Zweiten über die Rolle der Zweiten als CSR-Initiative befragt werden, dann sehen sie das als Öffentlichkeitsarbeit in eigner Sache an, die einer Imagesteigerung zugrunde liegt.

Das Image eines Unternehmens ist eine Zuschreibung durch seine Dialogruppen. Somit ist der wirtschaftliche Erfolg auch von der Reputation des Unternehmens abhängig.

Im Rahmen der wissenschaftlichen Befragung wurde festgestellt, dass 45,6 Prozent der Aussage nicht zustimmten. (Siehe Tabelle 8)

37,7 Prozent der Befragten kreuzten „Stimme eher nicht zu“ an. 10,5 Prozent der Befragten stimmten dieser Aussage aber eher zu, während 2,6 Prozent dieser zustimmten.

Vier Personen, also 3,5 Prozent enthielten sich ihrer Stimme und kreuzten „Keine Angabe“ an.

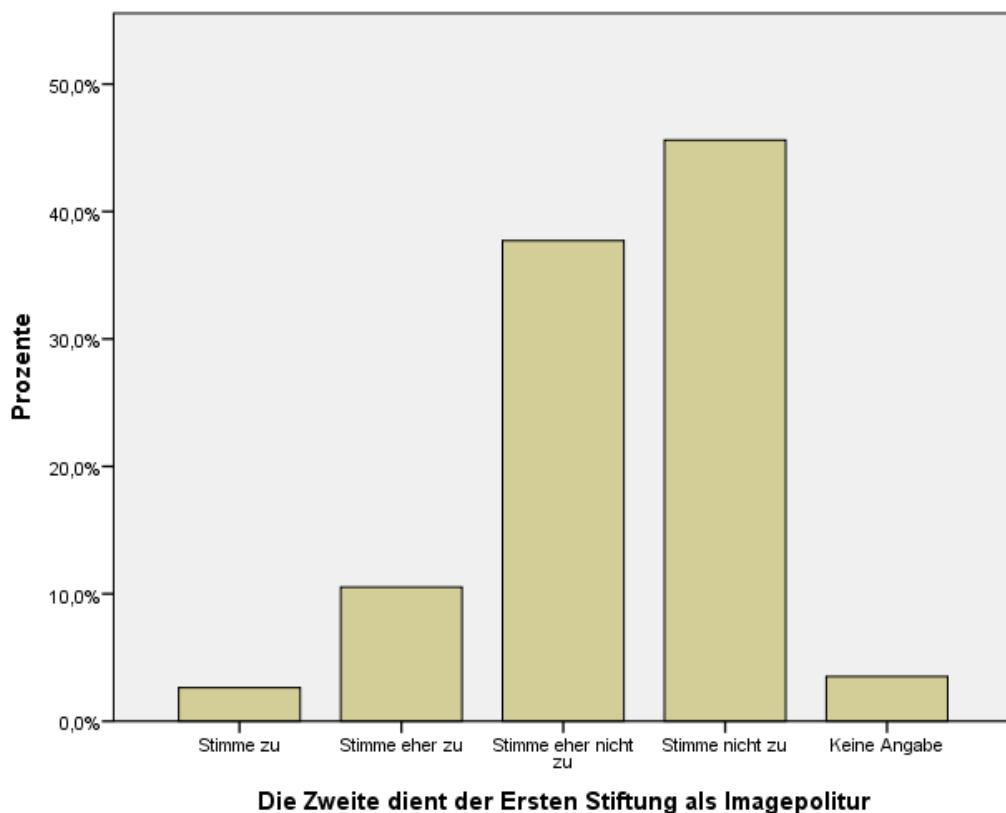
Basierend auf den Ergebnissen der quantitativen Untersuchung kann festgesetzt werden, dass sich diese Hypothese falsifiziert hat. 52 Personen und damit 45,6 Prozent der Befragten stimmten dieser Frage nicht zu. Die Zweite Sparkasse wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht als Imagepolitik verstanden. Lediglich 3 Personen stimmten dieser Aussage zu, das einem Prozentsatz von 2,6 entspricht.

**Tabelle 8: Die Zweite dient der Ersten Stiftung als Imagepolitik**

**Die Zweite dient der Ersten Stiftung als Imagepolitik**

|        | Häufigkeit           | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
|--------|----------------------|---------|------------------|---------------------|
| Gültig | Stimme zu            | 3       | 2,6              | 2,6                 |
|        | Stimme eher zu       | 12      | 10,5             | 10,5                |
|        | Stimme eher nicht zu | 43      | 37,7             | 37,7                |
|        | Stimme nicht zu      | 52      | 45,6             | 45,6                |
|        | Keine Angabe         | 4       | 3,5              | 3,5                 |
|        | Gesamt               | 114     | 100,0            | 100,0               |

Abbildung 11: Die Zweite dient der Ersten Stiftung als Imagepolitur



## **8 Resümee und Ausblick**

Rückblickend wird deutlich, welchen wichtigen Stellenwert das Konto in der Gesellschaft besitzt: Es ist eine wichtige Stütze im Alltag und ermöglicht Ein- und Auszahlungen. Ohne eine Kontoverbindung wird das (finanzielle) Leben eingeschränkt.

Die Armut ist ein weltweites Phänomen und ein Bestandteil der Gesellschaft. Das Leben unter solchen Umständen ist jedenfalls ein menschliches Problem: Die Aufgabe, aber auch Herausforderung einer Gesellschaft ist, angemessene Lebensumstände für ihre Mitglieder zu schaffen. Damit ist auch der Begriff der Bekämpfung von Armut in Österreich von Wichtigkeit. Neben der Politik, die über den parlamentarischen Weg die notwendigen Rahmenbedingungen schafft, sind auch die Unternehmen durch das freiwillige Anerkennen von gesellschaftlicher Verantwortung wichtige Akteure.

Das Geld besitzt eine zentrale Rolle in der Gesellschaft. Muhammad Yunus hat mit der Vergabe von Mikrokrediten hingegen aufzeigen können, dass selbst Menschen ohne bzw. mit wenig Kapital kreditwürdig sein können. Damit ging auch ein Umdenken innerhalb der Bankenwelt einher. Der Friedensnobelpreisträger des Jahres 2006 hat deshalb mit seiner Grameen Bank einen wesentlichen Schritt in der kritischen Betrachtung des Finanzverhaltens armer Menschen gesetzt. Ebenso ist es bei den Kunden der Zweiten Sparkasse. Diverse finanzielle Fehlentscheidungen haben dazu geführt, dass ein Mensch bei einer Geschäftsbank seine Kontoverbindung verloren hat.

Die Zweite Sparkasse gewährt ebenso wie die Grammen Bank ein Finanzprodukt an diejenigen Mitglieder der Gesellschaft, die bei anderen Instituten nicht berücksichtigt werden. Ebenso haben beide Institute einen Beitrag zur Armutsbekämpfung leisten können. Muhammad Yunus konnte durch das Gewähren von Mikrokrediten vielen Menschen dabei helfen, dass sie ihre Geschäftsidee umsetzen konnten. Auch die Zweite Sparkasse hat ihren Kunden einen Wiedereinstieg in geordnete finanzielle Verhältnisse gewährleisten können. Dadurch besitzt das Institut der Zweiten Sparkasse auch eine Korrektivfunktion, da es bewusst diejenigen Menschen betreut, die bei konventionellen Banken nicht berücksichtigt werden (können).

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die freiwillig in diesem Institut arbeiten, brauchen in einer Beratungssituation mehr Fingerspitzengefühl, da ihre Kunden eine besondere finanzielle Vergangenheit zu bewältigen haben. Dennoch handelt es sich bei der Zweiten Sparkasse um eine Bank, die ein Konto anbietet: Ein Charakteristikum der Kontoverbindung ist das Organisieren von Ein- und Auszahlungen. Daher brauchen die Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse einerseits das technische Wissen um die Finanzdienstleistung, aber auch einen Input über den Klienten. Die klassische Bankausbildung wird durch Kenntnisse der Sozialarbeit ergänzt, die unter anderem in Zusammenarbeit mit der Schuldnerberatung besprochen werden. (Vgl. Interview mit Alexander Maly, 15.1.2014: 251ff.)

Die Zweite Sparkasse hat mit ihrem Habenkonto eine Möglichkeit geschaffen, Menschen in ihren finanziellen Notlagen zu unterstützen. Gleichzeitig muss aber angemerkt werden, dass es sich hierbei um eine Intervention handelt. Der achtsame Umgang mit Geld, der mitunter für eine finanzielle Schieflage verantwortlich ist, gestaltet sich als facettenreicher. Hierbei spielt das familiäre Umfeld eine wichtige Rolle. Der achtsame Umgang mit liquiden Mittel ist mitunter durch das Finanzverhalten der Eltern beeinflusst.

Die Zweite Sparkasse greift in die Lebenswelt derjenigen Menschen ein, die eine Kontoverbindung verloren haben und schafft ihnen durch ein Habenkonto eine neue Perspektive: Die Wichtigkeit eines Bankkontos für das Bestreiten des Alltags ist damit auch das Fundament der Teilhabe an der Gesellschaft. Damit wird auch deutlich, dass es sich um eine vorübergehende Finanzlösung handelt, die einen geordneten Wiedereinstieg in die finanzielle Selbstständigkeit anpeilt. Die Perspektive auf eine Verbesserung der derzeitigen Lage ist ein Kriterium, das mit einem Konto der Zweiten Sparkasse einhergeht.

Die Kontoverbindung erleichtert aber nicht nur die Organisation von Zahlungsflüssen, sondern ist auch kostengünstiger als Bareinzahlungen über eine Zahlungsanweisung. Die Armut ist ein Mangel, der ohne Konto noch deutlicher zum Ausdruck kommt. Armutgefährdete Menschen haben eine besondere Rolle in der Gesellschaft zugeschrieben bekommen. Sie werden mit Vorurteilen konfrontiert und in Schubladen gefasst.

Mit einem Konto bei der Zweiten Sparkasse und den damit verbundenen Zugewinn an finanzieller Selbstständigkeit kann dieser Diskriminierung

entgegengewirkt werden. Die Bekämpfung der Armut ist ein zentrales Ziel zur Verbesserung der aktuellen gesellschaftlichen Umstände.

Corporate Social Responsibility bedeutet das Einstehen für soziale Verantwortung im Unternehmen. Mithilfe der Zweiten Sparkasse konnte Menschen, die am gesellschaftlichen Rand stehen, ein Wiedereinstieg ins finanzielle Leben gewährleistet werden. Die Zweite Sparkasse hat auch den Preis Trigos 2013 in der EU-Kategorie „Beste Partnerschaft: Großunternehmen“ gewonnen. Dieser Preis ist ein Europäischer CSR-Preis und damit eine Auszeichnung für Corporate Social Responsibility. (Vgl. Trigos: Die Auszeichnung für Corporate Social Responsibility)

Das Phänomen der Kontolosigkeit wird auf europäischer Ebene behandelt und im Laufe der nächsten Jahre eine Basis für das Handeln der Banken schaffen. Das Ziel ist, das Recht auf ein Konto gesetzlich zu verankern. Das Konto wird damit zu einem Grundrecht des Bürgers. Die Europäische Kommission plant damit ein Gesetz auf ein Konto für alle Menschen, unabhängig von ihrer Bonität. Damit sucht man auf europäischer Ebene dem Problem der Kontolosigkeit vorzubeugen. Armutsbekämpfung findet damit im europäischen Kontext statt. (Vgl. rp-online.de: Alle EU-Bürger erhalten ein Recht auf ein Konto. 13.12.2013; 10:30)

Die technologischen Entwicklungen durch das Internet modifizieren auch die Herangehensweisen an die Beratung. „Die weltweite Vernetzung durch die neuen Technologien hat zur explosionsartigen Vermehrung leicht und schnell verfügbarer Daten beigetragen.“ (Schiersmann und Thiel, 2014: 355)

Ein Beispiel wäre die Bank Austria, die durch das Konzept des Smart Banking eine Beratung über das Internet ermöglicht. (Vgl. bankaustria.at: SmartBanking: Bank Austria startet Investitionsprogramm in Millionenhöhe, um ihr Betreuungsangebot zu erweitern. 03.07.2013.)

Diese Beratung unter veränderten Rahmenbedingungen führt zu einem Flexibilitätsgewinn beim Kunden, der nicht mehr an den Standort gebunden ist. Bankdienstleistung wird im digitalen Raum praktiziert. Damit stellt sich aber die Frage, wie sich der zwischenmenschliche Aspekt der Beratung dadurch verändern wird?

Die Online-Befragung konnte zeigen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse von ihrer Tätigkeit überzeugt sind: Das Konto der Zweiten

Sparkasse ist aus ihrer Sicht ein Beitrag zur Armutsbekämpfung. Die Installation des Instituts wird hingegen nicht als Maßnahme gesehen, die nur einer Imageverbesserung dient.

Wie die Idee der Mikrokredite zeigt auch das Habenkonto, dass Finanzprodukte armutsverhindernd wirken können, obwohl viele Finanztitel aufgrund ihres Risikos auch in die Armut führen können. „Poverty does not belong to civilized human society. Its proper place is in a museum. That's where it will be.“ (Yunus und Jolis, 2007: 283)

## **9 Literaturverzeichnis**

### **9.1 Monographien und Sammelbände**

Acham, Karl (Hrsg.) (2005): Soziale und kulturelle Herausforderungen des 21. Jahrhunderts. Zeitdiagnosen Band 6. Passagen Verlag, Wien.

Achleitner, Ann-Kristin / Everling, Oliver / Niggemann, Karl August (Hrsg.) (2007): Finanzrating. Gestaltungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Bonität. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Ahlert, Dieter / Evanschitzky, Heiner (2003): Dienstleistungsnetzwerke. Management, Erfolgsfaktoren und Benchmarks im internationalen Vergleich. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.

Aichhorn, Ulrike (Hrsg.) (2005): Geld- und Kreditwesen im Spiegel der Wissenschaft. Springer Verlag, Wien/New York.

Alesina, Alberto / Glaeser, Edward (2004): Fighting poverty in the US and Europe. A world of difference. Oxford University Press, New York.

Arnold, Jens (2011): Die Kommunikation gesellschaftlicher Verantwortung am nachhaltigen Kapitalmarkt. Konzeptuelle Grundlegung eines kommunikativen Handlungsgeldes der Kapitalmarktkommunikation. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Arnoldt, Ralph-Christoph / Martin, Andreas: Grundlagen des Zahlungsverkehrs. In: Von Hagen, Jürgen / von Stein, Johann Heinrich (Hrsg.) (2000): Geld-, Bank- und Börsenwesen. Handbuch des Finanzsystems. 40., völlig überarbeitete Auflage. Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart. S. 575 – 611.

Aßländer, Michael Stefan / Löhr, Albert (Hrsg.) (2010): Corporate Social Responsibility in der Wirtschaftskrise. Reichweiten der Verantwortung. Rainer Hampp Verlag, München und Mering.

Baas, Volker: Corporate Citizenship von Banken. In: Schuster, Leo (Hrsg.) (1997): Die gesellschaftliche Verantwortung der Banken. Erich Schmidt Verlag, Berlin. S. 239 – 244.

Backhaus-Maul, Holger / Biedermann, Christiane / Nährlich, Stefan / Polterauer, Judith (Hrsg.) (2008): Corporate Citizenship in Deutschland. Bilanz und Perspektiven. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Bartsch, Gabriele: Corporate Volunteering – ein Blickwechsel mit Folgen. In: Backhaus-Maul, Holger / Biedermann, Christiane / Nährlich, Stefan / Polterauer, Judith (Hrsg.) (2008): Corporate Citizenship in Deutschland. Bilanz und Perspektiven. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 323 – 336.

Baumast, Annett / Pape, Jens (Hrsg.) (2013): Betriebliches Nachhaltigkeitsmanagement. 1. Auflage. UTB Ulmer Verlag, Stuttgart.

Benölken, Heinz (Hrsg.) (2008): Strategien zum Erfolg. Handbuch für Finanzdienstleister. Books on Demand, Norderstedt.

Berner, Knut / Lange, Sebastian / Röcke, Werner (Hrsg.) (2012): Gewalt: Faszination und Ordnung. Lit-Verlag, Berlin.

Beschorner, Thomas: Corporate Social Responsibility und Corporate Citizenship: Theoretische Perspektiven für eine aktive Rolle von Unternehmen. In: Backhaus-Maul, Holger / Biedermann, Christiane / Nährlich, Stefan / Polterauer, Judith (Hrsg.) (2008): Corporate Citizenship in Deutschland. Bilanz und Perspektiven. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 68 – 86.

Beschorner, Thomas / Schmidt, Matthias (Hrsg.) (2007): Corporate Social Responsibility und Corporate Citizenship. Rainer Hampp Verlag, München und Mering.

Biancucci, Duilio (1987): Einführung in die Theologie der Befreiung. Kösel-Verlag, München.

Biermann, Benno / Bock-Rosenthal, Erika / Doeblemann, Martin / Grohalla, Karl-Heinz / Kühn, Dietrich (Hrsg.) (2006): Soziologie. Studienbuch für soziale Berufe. 5. Auflage. Ernst Reinhardt UTB Verlag, München.

Birnkraut, Gesa: Stichwort: Corporate Volunteering. In: Litzel, Susanne / Loock, Friedrich / Brackert, Annette (Hrsg.) (2003): Handbuch Wirtschaft und Kultur. Formen und Fakten unternehmerischer Kulturförderung. Springer Verlag, Berlin / Heidelberg. S. 14 – 17.

Bitz, Michael (2005): Finanzdienstleistungen. 7. Auflage. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München.

Bogner, Alexander / Littig, Beate / Menz, Wolfgang (Hrsg.) (2005): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. 2., Auflage. Verlag für Sozialwissenschaft, Wiesbaden.

Börner, Christoph J. (2000): Strategisches Bankenmanagement. Ressourcen- und marktorientierte Strategien von Universalbanken. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München.

Braun, Hans-Gert (2010): Armut überwinden durch Soziale Marktwirtschaft und Mittlere Technologie. Ein Strategieentwurf für Entwicklungsländer. LIT-Verlag, Berlin.

Breuer, Manuela Sofia (2011): CSR Corporate Social Responsibility. Theoretisch Konzepte und strategische Relevanz. Trauner Verlag, Linz.

Brock, Ditmar / Junge, Matthias / Diefenbach, Heike / Keller, Reiner / Villányi, Dirk (Hrsg.) (2009): Soziologische Paradigmen nach Talcott Parsons. Eine Einführung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Bruckner, Bernulf / Hammerschmied, Hans (2008): Das Bankgespräch. Leitfaden zur Vorbereitung auf Bilanzbesprechungen, Rating und Kreditentscheidung in Banken. Linde Verlag, Wien.

Brugger, Florian: Bedeutung der Nachhaltigkeit für die Unternehmen und die Unternehmenskommunikation. In: Brugger, Florian (2010): Nachhaltigkeit in der Unternehmenskommunikation. Bedeutung, Charakteristika und Herausforderungen. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden. S. 13 – 53.

Brugger, Florian (2010): Nachhaltigkeit in der Unternehmenskommunikation. Bedeutung, Charakteristika und Herausforderungen. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Bruton, James: Bankenethik: Bedeutung, Implementierung und Management. In: Aichhorn, Ulrike (Hrsg.) (2005): Geld- und Kreditwesen im Spiegel der Wissenschaft. Springer Verlag, Wien/New York. S. 95 – 122.

Buber, Martin (1958): Ich und Du. Lambert Schneider Verlag, Heidelberg.

Buber Martin (1979): Das dialogische Prinzip. 4. Auflage. Verlag Lambert Schneider, Heidelberg.

Burchell, Jon (2008): The Corporate Social Responsibility Reader. Routledge, London/New York.

Burzan, Nicole (2008): Quantitative Forschung in der Sozialstrukturanalyse. Anwendungsbeispiele aus methodischer Perspektive. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Büschen, Hans E. / Börner, Christoph J. (2003): Bankbetriebslehre. 4. Auflage. Lucius & Lucius, Stuttgart.

Carroll, Archie B.: The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. In: Burchell, Jon (2008): The Corporate Social Responsibility Reader. Routledge, London/New York. S. 90 – 97.

Chochola, Birgit (2010): Das Konzept der Mikrofinanz. Soziale und finanzielle Rendite von Mikrofinanz-Fonds. VDM Verlag, Saarbrücken.

Curbach, Janina (2009): Die Corporate-Social-Responsibility-Bewegung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Curbach, Janina: Gut ist nicht gut genug! – Zur gesellschaftlichen (Un)Produktivität von kritischen NGOs und CSR-Verweigerern. In: Aßländer, Michael Stefan / Löhr, Albert (Hrsg.) (2010): Corporate Social Responsibility in

der Wirtschaftskrise. Reichweiten der Verantwortung. Rainer Hampp Verlag, München und Mering. S. 147 – 172.

Diekmann, Andreas (2012): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. 6. Auflage. Rowohlt Verlag, Reinbek bei Hamburg.

Dietz, Berthold (1997): Soziologie der Armut. Eine Einführung. Campus Verlag, Frankfurt/Main.

Dilger, Irene (1983): Das Dialogische Prinzip bei Martin Buber. Haag + Herchen Verlag, Frankfurt am Main.

Dimmel, Nikolaus: Land der Schuldenberge. Zur politischen Ökonomie und Soziologie des Lebens auf Pump. In: Aichhorn, Ulrike (Hrsg.) (2005): Geld- und Kreditwesen im Spiegel der Wissenschaft. Springer Verlag, Wien/New York. S. 349 – 380.

Duong Dinh, Hai Van (2010): Corporate Social Responsibility. Determinanten der Wahrnehmung, Wirkungsprozesse und Konsequenzen. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Duthel, Heinz (2013): Mikrofinanz und Mikrokredit. Books on Demand, Norderstedt.

Eberlei, Walter: Armut als globale Herausforderung. In: Huster, Ernst-Ulrich / Boeckh, Jürgen / Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hrsg.) (2008): Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 589 – 604.

Ehlen, Peter / Haeffner, Gerd / Ricken, Friedo (2010): Philosophie des 20. Jahrhunderts. Grundkurs Philosophie 10. 3. Auflage. W. Kohlhammer Verlag, Stuttgart.

Engels, Anita / Knoll, Lisa (Hrsg.) (2012): Wirtschaftliche Rationalität. Soziologische Perspektiven. Springer Verlag, Wiesbaden.

Esser, Hartmut (2004): Soziologische Anstösse. Campus Verlag, Frankfurt/Main.

Esser, Hartmut (1999): Soziologie. Spezielle Grundlagen. Band 1: Situationslogik und Handeln. Campus Verlag, Frankfurt/Main.

Everling, Oliver: Wesen und Bedeutung des Finanzratings. In: Achleitner, Ann-Kristin / Everling, Oliver / Niggemann, Karl August (Hrsg.) (2007): Finanzrating. Gestaltungsmöglichkeiten zur Verbesserung der Bonität. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden. S. 3 – 14.

Felder-Kuzu, Naoko (2005): Making Sense. Mikrofinanzierung und Mikrofinanzinvestitionen. 1. Auflage. Murmann Verlag, Hamburg.

Foss, Bryan / Stone, Merlin (2002): CRM in financial services. A practical guide to making customer relationship management work. Kogan Page, London.

Frantz, Christiane / Martens, Kerstin (2006): Nichtregierungsorganisationen (NGOs). 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Forschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Facultas Verlag, Wien.

Unger, Fritz / Fuchs, Wolfgang (2005): Management der Marketing-Kommunikation. 3. Auflage. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.

Gabriel, Karl (2007): Caritas und Sozialstaat unter Veränderungsdruck. Analysen und Perspektiven. Lit-Verlag, Berlin.

Gazdar, Kaevan: Die wichtigste Ressource: Umgang mit Mitarbeitern als Messlatte unternehmerischer Verantwortung. In: Gazdar, Kaevan / Habisch, André / Kirchhoff, Klaus Rainer / Vaseghi, Sam (Hrsg.) (2006): Erfolgsfaktor Verantwortung. Corporate Social Responsibility professionell managen. Springer-Verlag, Berlin/Heidelberg. S. 61 – 80.

Gazdar, Kaevan / Habisch, André / Kirchhoff, Klaus Rainer / Vaseghi, Sam (Hrsg.) (2006): Erfolgsfaktor Verantwortung. Corporate Social Responsibility professionell managen. Springer-Verlag, Berlin/Heidelberg.

Geyer, Günther (2009): Das Beratungs- und Verkaufsgespräch in Banken. Mehr Erfolg durch aktiven Verkauf. 8. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Gischer, Horst / Menkhoff, Lukas / Herz, Bernhard (2012): Geld, Kredit und Banken. Eine Einführung. 3. Auflage. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.

Gläser, Jochen / Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. 4. Auflage. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Goldstein, Horst (1989): Selig ihr Armen. Theologie der Befreiung in Lateinamerika ... und in Europa? Wissenschaftliche Buchgesellschaft, Darmstadt.

Göbel, Elisabeth (1992): Das Management der sozialen Verantwortung. Duncker & Humblot, Berlin.

Göbel, Elisabeth (2010): Unternehmensethik. Grundlagen und praktische Umsetzung. 2., neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Lucius & Lucius, Stuttgart.

Göbel, Elisabeth (2013): Unternehmensethik. Grundlagen und praktische Umsetzung. 3. Auflage. UVK Verlag, Konstanz und München.

Grambow, Martin (Hrsg.) (2013): Nachhaltige Wasserbewirtschaftung. Konzept und Umsetzung eines vernünftigen Umgangs mit dem Gemeingut Wasser. Springer Verlag, Wiesbaden.

Greinacher, Norbert (1980): Die Kirche der Armen. Zur Theologie der Befreiung. R. Piper & Co. Verlag, München.

Grohall, Karl-Heinz: Soziologie abweichenden Verhaltens und sozialer Kontrolle. In: Biermann, Benno / Bock-Rosenthal, Erika / Doehlemann, Martin / Grohall, Karl-Heinz / Kühn, Dietrich (Hrsg.) (2006): Soziologie. Studienbuch für soziale Berufe. 5. Auflage. Ernst Reinhardt UTB Verlag, München. S. 156 – 199.

Groh-Samberg, Olaf (2009): Armut, soziale Ausgrenzung und Klassenstruktur. Zur Integration multidimensionaler und längsschnittlicher Perspektiven. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Grupe, Stephanie (2011): Public Relations. Ein Wegweiser für die PR-Praxis. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.

Gulich, Nicole: Strategische Erfolgsfaktoren im Privatkundengeschäft von Banken. Identifikation von best-practice-Lösungen. In: Kramer, Jost W. / Neumann-Szyszka, Julia / Nitsch, Karl Wolfhart / Pause, Gunnar / Weigand, Andreas / Winkler, Joachim (Hrsg.) (2008): Wismarer Schriften zu Management und Recht. Bank 15. 1. Auflage. Salzwasser-Verlag, Bremen.

Gutiérrez, Gustavo (2009): Nachfolge Jesu und Option für die Armen. Beiträge zur Theologie der Befreiung im Zeitalter der Globalisierung. 1. Auflage. Kohlhammer, Stuttgart.

Habisch, André: „Corporate Citizenship“ – unternehmerisches Bürgerengagement im Gemeinwesen des 21. Jahrhunderts. In: Litzel, Susanne / Loock, Friedrich / Brackett, Annette (Hrsg.) (2003): Handbuch Wirtschaft und Kultur. Formen und Fakten unternehmerischer Kulturförderung. Springer Verlag, Berlin / Heidelberg. S. 4 – 13.

Hackenberg, Helga / Empter, Stefan (Hrsg.) (2011): Social Entrepreneurship – Social Business: Für die Gesellschaft unternehmen. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Haedrich, Günther / Barthenheier, Günter / Kleinert, Horst (Hrsg.) (1982): Öffentlichkeitsarbeit. Dialog zwischen Institutionen und Gesellschaft. Ein Handbuch. Walter de Gruyter, Berlin / New York.

Halfmann, Achim: Unternehmen als Teil der Zivilgesellschaft: Wie das Miteinander von Profit und Non-Profit gelingen kann und woran es manchmal scheitert. In: Beschorner, Thomas / Schmidt, Matthias (Hrsg.) (2007): Corporate Social Responsibility und Corporate Citizenship. Rainer Hampp Verlag, München und Mering. S. 87 – 96.

Hanke, Marcus: Zinsverbot und islamische Bank. Von Datteln und Kreditkarten. In: Aichhorn, Ulrike (Hrsg.) (2005): Geld- und Kreditwesen im Spiegel der Wissenschaft. Springer Verlag, Wien/New York. S. 157 – 176.

Hauser, Richard: Das Maß der Armut: Armutsgrenzen im sozialstaatlichen Kontext. Der sozialstatistische Diskurs. In: Huster, Ernst-Ulrich / Boeckh, Jürgen / Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hrsg.) (2008): Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 94 – 117.

Heer, Wolfgang: Wie NGOs Reputation Management betreiben. In: Wüst, Cornelia / Kreutzer, Ralf T. (Hrsg.) (2012): Corporate Reputation Management. Wirksame Strategien für den Unternehmenserfolg. Springer Gabler Verlag, Wiesbaden. S. 357 – 365.

Heertje, Arnold / Wenzel, Heinz-Dieter (2002): Grundlagen der Volkswirtschaftslehre. 6. Auflage. Springer Verlag, Berlin / Heidelberg.

Heidbrink, Ludger: Einleitung – Das Verantwortungsprinzip in der Marktwirtschaft. In: Heidbrink, Ludger / Hirsch, Alfred (Hrsg.) (2008): Verantwortung als marktwirtschaftliches Prinzip. Zum Verhältnis von Moral und Ökonomie. Campus Verlag, Frankfurt am Main. S. 11 – 30.

Heidbrink, Ludger / Seele, Peter: Corporate Responsibility Culture: Unternehmenskultur, unternehmerische Verantwortung und regionale Einbettung. In: Heidbrink, Ludger / Hirsch, Alfred (Hrsg.) (2008): Verantwortung als marktwirtschaftliches Prinzip. Zum Verhältnis von Moral und Ökonomie. Campus Verlag, Frankfurt am Main. S. 175 – 196.

Heidbrink, Ludger / Hirsch, Alfred (Hrsg.) (2008): Verantwortung als marktwirtschaftliches Prinzip. Zum Verhältnis von Moral und Ökonomie. Campus Verlag, Frankfurt am Main.

Helfferich, Cornelia (2011): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 4. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Hellwig, Martin: Die volkswirtschaftliche Bedeutung des Finanzsystems. In: Von Hagen, Jürgen / von Stein, Johann Heinrich (Hrsg.) (2000): Geld-, Bank- und Börsenwesen. Handbuch des Finanzsystems. 40., völlig überarbeitete Auflage. Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart. S. 3- 37.

Helwig, Bernd / Purtschert, Robert (Hrsg.) (2006): Nonprofit-Management. Beispiele für Best-Practices im Dritten Sektor. 2. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Hiß, Stefanie: Konfigurerende Rationalitäten – wie Nachhaltigkeit die Rationalitätsordnung des Finanzmarktes irritiert. In: Engels, Anita / Knoll, Lisa (Hrsg.) (2012): Wirtschaftliche Rationalität. Soziologische Perspektiven. Springer Verlag, Wiesbaden. S. 85 – 108.

Hoffmann, Dagmar: Experteninterview. In: Mikos, Lothar / Wegener, Claudia (Hrsg.) (2005): Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch. UVK Verlag, Konstanz. S. 268 – 278.

Holzheu, Harry (2010): Vertrauen gewinnen. Empathie und Offenheit in der Führungs- und Verkaufskommunikation. Springer-Verlag, Berlin / Heidelberg.

Hubschneider, Martin / Sibold, Kurt (Hrsg.) (2007): CRM – Erfolgsfaktor Kundenorientierung. 2. Auflage. Haufe Verlag, München.

Huster, Ernst-Ulrich / Boeckh, Jürgen / Mogge-Grotjahn, Hildegard: Armut und soziale Ausgrenzung. Ein multidisziplinäres Forschungsfeld. In: Huster, Ernst-Ulrich / Boeckh, Jürgen / Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hrsg.) (2008): Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 13 – 38.

Huster, Ernst-Ulrich / Boeckh, Jürgen / Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hrsg.) (2008): Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Immerschitt, Wolfgang (2009): Profil durch PR. Strategische Unternehmenskommunikation – vom Konzept zur CEO-Positionierung. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Jähnichen, Traugott: Der Wert der Armut. Der sozialethische Diskurs. In: Huster, Ernst-Ulrich / Boeckh, Jürgen / Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hrsg.) (2008): Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 151 – 165.

Jansen, Stephan Alexander / Schröter, Eckhard / Stehr, Nico (Hrsg.) (2010): Transparenz. Multidisziplinäre Durchsichten durch Phänomene und Theorien des Undurchsichtigen. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Jonker, Jan / Stark, Wolfgang / Tewes, Stefan (2011): Corporate Social Responsibility und nachhaltige Entwicklung. Einführung, Strategie und Glossar. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.

Jung, Hugo: Unternehmensexterne Öffentlichkeitsarbeit. In: Haedrich, Günther / Barthenheier, Günter / Kleinert, Horst (Hrsg.) (1982): Öffentlichkeitsarbeit. Dialog zwischen Institutionen und Gesellschaft. Ein Handbuch. Walter de Gruyter, Berlin / New York. S. 105 – 110.

Kaiser, Lutz C.: Arbeit: Mit Erwerbsarbeit in die Armut oder aus der Armut? In: Huster, Ernst-Ulrich / Boeckh, Jürgen / Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hrsg.) (2008): Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 265 – 281.

Kalmus, Michael: Aufgaben und Probleme der innerbetrieblichen Öffentlichkeitsarbeit. In: Haedrich, Günther / Barthenheier, Günter / Kleinert,

Horst (Hrsg.) (1982): Öffentlichkeitsarbeit. Dialog zwischen Institutionen und Gesellschaft. Ein Handbuch. Walter de Gruyter, Berlin / New York. S. 93 – 104.

Kamaras, Endre (2003): Humankapital. Grund des Wachstums? Tectum Verlag, Marburg.

Keller, Carsten / Groh-Samberg, Olaf: Symbolische Kategorisierung und Reproduktion von Armut. Zu den Konturen einer aktuellen Debatte. In: Verwiebe, Roland (Hrsg.) (2011) Armut in Österreich: Bestandsaufnahme, Trends, Risikogruppen. Braumüller Verlag, Wien. S. 43 – 61.

Keller, Reiner: Das interpretative Paradigma. In: Brock, Ditmar / Junge, Matthias / Diefenbach, Heike / Keller, Reiner / Villányi, Dirk (Hrsg.) (2009): Soziologische Paradigmen nach Talcott Parsons. Eine Einführung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 17 – 126.

Kettel, Brian (2011): Introduction to Islamic banking and finance. John Wiley & Sons Verlag, Chichester.

Kippenberg, Hans G.: Religiöse Gewaltsprachen – religiöse Gewalthandlungen: Versuch einer Klärung ihres Verhältnisses. In: Berner, Knut / Lange, Sebastian / Röcke, Werner (Hrsg.) (2012): Gewalt: Faszination und Ordnung. Lit-Verlag, Berlin. S. 81 – 110.

Klasen, Stephan / Müller, Johannes / Stepanians, Markus / van de Sand, Clemens (Hrsg.) (2006): Globalisierung und Armut. Wie realistisch sind die Millenniums-Entwicklungsziele der Vereinten Nationen? Kohlhammer, Stuttgart.

Kleinert, Horst: Ökonomische Aspekte der Öffentlichkeitsarbeit. In: Haedrich, Günther / Barthenheier, Günter / Kleinert, Horst (Hrsg.) (1982): Öffentlichkeitsarbeit. Dialog zwischen Institutionen und Gesellschaft. Ein Handbuch. Walter de Gruyter, Berlin / New York. S. 27 – 33.

Kopp, Heidrun: Nachhaltigkeit / CSR in der Bankenwirtschaft: Ein Investment in die Zukunft. In: Schneider, Andreas / Schmidpeter, René (Hrsg.) (2012) Corporate Social Responsibility. Verantwortungsvolle Unternehmensführung in Theorie und Praxis. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg. S. 549 – 558.

Koenig, Matthias (2005): Menschenrechte. Campus Verlag, Frankfurt am Main.

Köppl, Peter / Neureiter, Martin (Hrsg.) (2004): Corporate Social Responsibility. Leitlinien und Konzepte im Management der gesellschaftlichen Verantwortung von Unternehmen. Linde Verlag, Wien.

Krieger, Alexandra: Wie sozial ist der Finanzmarkt? Shareholder-Value-Kapitalismus aus Arbeitnehmersicht. In: Ulshöfer, Gotlind / Bonnet, Gesine (Hrsg.) (2009): Corporate Social Responsibility auf dem Finanzmarkt. Nachhaltiges Investment – politische Strategien – ethische Grundlagen. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 99 – 113.

Kuhlen, Beatrix (2005): Corporate Social Responsibility (CSR). Die ethische Verantwortung von Unternehmen für Ökologie, Ökonomie und Soziales. Entwicklung – Initiativen. Berichterstattung – Bewertung. 1. Auflage. Deutscher Wissenschafts-Verlag (DWV), Baden-Baden.

Kunczik, Michael (2002): Public Relations. Konzepte und Theorien. 4. Auflage. Böhlau Verlag, Köln.

Kupp, Martin: Nachhaltigkeitsmarketing. In: Baumast, Annett / Pape, Jens (Hrsg.) (2013): Betriebliches Nachhaltigkeitsmanagement. 1. Auflage. UTB Ulmer Verlag, Stuttgart. S. 321 – 334.

Küberl, Franz: Unverwechselbare Qualität auf stabilen Beinen – Die Caritas Österreich. In: Helmig, Bernd / Purtschert, Robert (Hrsg.) (2006): Nonprofit-Management. Beispiele für Best-Practices im Dritten Sektor. 2. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden. S. 241 – 260.

Kühl, Stefan / Strotholz, Petra / Taffertshofer, Andreas (Hrsg.) (2009): Handbuch Methoden der Organisationsforschung. Quantitative und Qualitative Methoden. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Künzel, Hansjörg (Hrsg.) (2005): Handbuch Kundenzufriedenheit. Strategie und Umsetzung in der Praxis. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.

Lampert, Heinz/ Althammer, Jörg (2004): Lehrbuch der Sozialpolitik. 7. Auflage. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.

Lang, Bernhard (1963): Martin Buber und das dialogische Leben. Verlag Herber Lang, Bern.

Lange, Hellmuth (Hrsg.) (2008): Nachhaltigkeit als radikaler Wandel. Die Quadratur des Kreises? 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Lehmann, Karl: Methodologisch-hermeneutische Probleme der „Theologie der Befreiung“. In: Lehmann, Karl / Internationale Theologenkommission (Hrsg.) (1977): Theologie der Befreiung. Johannes Verlag, Einsiedeln. S. 9 – 44.

Lehmann, Karl / Internationale Theologenkommission (Hrsg.) (1977): Theologie der Befreiung. Johannes Verlag, Einsiedeln.

Liebold, Renate / Trinczek, Rainer: Experteninterview. In: Kühl, Stefan / Strotholz, Petra / Taffertshofer, Andreas (Hrsg.) (2009): Handbuch Methoden der Organisationsforschung. Quantitative und Qualitative Methoden. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 32 – 56.

Lin-Hi, Nick: Unternehmensverantwortung im Mittelstand. In: Waldkirch, Rüdiger (Hrsg.) (2008): Die Moral der Wirtschaft. Lit-Verlag, Berlin. S. 49 – 66.

Lin-Hi, Nick (2009): Eine Theorie der Unternehmensverantwortung. Die Verknüpfung von Gewinnerzielung und gesellschaftlichen Interessen. Erich Schmidt Verlag, Berlin.

Litzel, Susanne / Loock, Friedrich / Brackert, Annette (Hrsg.) (2003): Handbuch Wirtschaft und Kultur. Formen und Fakten unternehmerischer Kulturförderung. Springer Verlag, Berlin / Heidelberg.

Lohmann, Henning (2007): Armut von Erwerbstägigen in europäischen Wohlfahrtsstaaten. Niedriglöhne, staatliche Transfers und die Rolle der Familie. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Lutschinger, Günther: CSR: Selbstverantwortung für Mensch und Natur. In: Köpll, Peter / Neureiter, Martin (Hrsg.) (2004): Corporate Social Responsibility. Leitlinien und Konzepte im Management der gesellschaftlichen Verantwortung von Unternehmen. Linde Verlag, Wien. S. 159 – 170.

Marcus, Franz (1998): Kirche und Gewalt in Peru. Befreiende Pastoral am Beispiel eines Elendsviertels in Lima. LIT-Verlag, Münster.

Martinson, Marianne: Armut und Gesundheit. In: Wisch, Fritz-H. / Martin, Paul / Marstinson, Marianne / Schruth, Peter (Hrsg.) (2006): Europäische Probleme und Sozialpolitik. Frank & Timme Verlag, Berlin. S. 108 – 120.

Mast, Claudia (2013): Unternehmenskommunikation. 5. Auflage. UVK Verlag, Konstanz und München.

Mayer, Horst Otto (2008): Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung, Auswertung. 4. Auflage. Oldenbourg Verlag, München.

Mayerhofer, Wolfgang / Grusch, Laila / Mertzbach, Martina: Corporate Social Responsibility. Einfluss auf die Einstellung zu Unternehmen und Marken. In: Schweiger, Günter (Hrsg.) (2008): Empirische Marketingforschung. Facultas Verlag, Wien.

Mazur, James E. (2006): Lernen und Verhalten. 6., aktualisierte Auflage. Pearson Studium, München.

Mengue Nkoa, Clément U. (2006): Effiziente Gestaltung bankspezifischer CRM-Prozesse. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Merton, Robert King (1957): Social Theory and Social Structure. The Free Press, Glencoe.

Merton, Robert King (1995): Soziologische Theorie und soziale Struktur. Walter de Gruyter, Berlin.

Messner, Wolfgang (2005): CRM bei Banken. Ein Vorgehensmodell zur Erarbeitung einer Strategie, Prozess- und Systemarchitektur. Books on Demand, Norderstedt.

Mikos, Lothar / Wegener, Claudia (Hrsg.) (2005): Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch. UVK Verlag, Konstanz.

Mitterbauer, Peter: Mit Verantwortung wachsen. In: Köppl, Peter / Neureiter, Martin (Hrsg.) (2004): Corporate Social Responsibility. Leitlinien und Konzepte im Management der gesellschaftlichen Verantwortung von Unternehmen. Linde Verlag, Wien. S. 97 – 104.

Mühler, Kurt (2008): Sozialisation. Eine soziologische Einführung. Wilhelm Fink Verlag, Paderborn.

Müller, Hans-Erich (2013): Unternehmensführung. Strategien – Konzepte – Praxisbeispiele. 2. Auflage. Oldenbourg Verlag, München.

Müller, Johannes: „Kultur der Armut“ – Mythos oder Wirklichkeit? Armutsbekämpfung zwischen lokaler Kultur und globaler Politik. In: Klasen, Stephan / Müller, Johannes / Stepanians, Markus / van de Sand, Clemens (Hrsg.) (2006): Globalisierung und Armut. Wie realistisch sind die Millenniums-Entwicklungsziele der Vereinten Nationen? Kohlhammer, Stuttgart. S. 37 – 78.

Mutz, Gerd: CSR im Finanzsektor. Potenziale für eine nachhaltige Entwicklung. In: Ulshöfer, Gotlind / Feuchte, Beate (Hrsg.) (2011): Finanzmarktakteure und Corporate Social Responsibility. Ordnungspolitik – Transparenz – Anlagestrategien. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 62 – 84.

Nährlich, Stefan: Tue Gutes und profitiere davon. Zum Nutzen von Corporate Citizenship-Aktivitäten. In: Backhaus-Maul, Holger / Biedermann, Christiane / Nährlich, Stefan / Polterauer, Judith (Hrsg.) (2008): Corporate Citizenship in Deutschland. Bilanz und Perspektiven. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 183 – 200.

Neuhäuser, Christian (2011): Unternehmen als moralische Akteure. Suhrkamp Verlag, Berlin.

Nuscheler, Franz: Weltprobleme. In: Stockmann, Reinhard / Menzel, Ulrich / Nuscheler, Franz (Hrsg.) (2010): Entwicklungspolitik. Theorien – Probleme – Strategien. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München. S. 161 – 350.

Peterreins, Hannes / Märtin, Doris / Beetz, Maud (2010): Fairness und Vertrauen in der Finanzberatung. Spielregeln für ein partnerschaftliches Miteinander von Kunden und Beratern. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Petersen, Thomas: Zur gesellschaftlichen Verantwortung eines korporativen Bürgers. Begriffe, Zusammenhänge und offene Fragen. In: Beschorner, Thomas / Schmidt, Matthias (Hrsg.) (2007): Corporate Social Responsibility und Corporate Citizenship. Rainer Hampp Verlag, München und Mering. S. 37 – 50.

Pfingsten, Andreas: Die Kreditvergabe. In: Von Hagen, Jürgen / von Stein, Johann Heinrich (Hrsg.) (2000): Geld-, Bank- und Börsenwesen. Handbuch des Finanzsystems. 40., völlig überarbeitete Auflage. Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart. S. 665 – 741.

Porst, Rolf (2011): Fragebogen. Ein Arbeitsbuch. 3. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Porter, Michael, E. / Kramer, Mark R.: Shared Value: Die Brücke von Corporate Social Responsibility zu Corporate Strategy. In: Schneider, Andreas / Schmidpeter, René (Hrsg.) (2012) Corporate Social Responsibility. Verantwortungsvolle Unternehmensführung in Theorie und Praxis. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg. S. 137 – 154.

Prexl, Anja (2010): Nachhaltigkeit kommunizieren – nachhaltig kommunizieren. Analyse des Potenzials der Public Relations für eine nachhaltige Unternehmens- und Gesellschaftsentwicklung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Putz, Gertraud (2008): Kleiner sozialethischer Ratgeber für die Praxis in Kirche, Politik, Wirtschaft und Gesellschaft. 1. Auflage. Pro Business, Berlin.

Raab-Steiner, Elisabeth / Benesch, Michael (2008): Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung. 1. Auflage. Facultas, Wien.

Raithel, Jürgen (2006): Quantitative Forschung. Ein Praxiskurs. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Raupp, Juliana / Jarolimek, Stefan / Schultz, Friederike: Corporate Social Responsibility als Gegenstand der Kommunikationsforschung. Einleitende Anmerkungen, Definitionen und disziplinäre Perspektiven. In: Raupp, Juliana / Jarolimek, Stefan / Schultz, Friederike (Hrsg.) (2011): Handbuch CSR. Kommunikationswissenschaftliche Grundlagen, disziplinäre Zugänge und methodische Herausforderungen. Mit Glossar. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 9 – 18.

Raupp, Juliana / Jarolimek, Stefan / Schultz, Friederike (Hrsg.) (2011): Handbuch CSR. Kommunikationswissenschaftliche Grundlagen, disziplinäre Zugänge und methodische Herausforderungen. Mit Glossar. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Reifner, Udo (2010): Die Geldgesellschaft. Aus der Finanzkrise lernen. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Rohls, Jan (1999): Geschichte der Ethik. 2. Auflage. Mohr Siebeck, Tübingen.

Rosenkranz, Doris / Weber, Angelika (Hrsg.) (2002): Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit. Juventa Verlag, Weinheim/München.

Schäfer, Claire Kim (2009): Corporate Volunteering und professionelles Freiwilligen-Management. Eine organisationssoziologische Betrachtung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Schäfer, Michael: Finanzsektor: Der Kunde im Mittelpunkt des Private Banking. In: Künzel, Hansjörg (Hrsg.) (2005): Handbuch Kundenzufriedenheit. Strategie und Umsetzung in der Praxis. Springer Verlag, Berlin Heidelberg. S. 323 – 345.

Schäuble, Gerhard (1984): Theorien, Definitionen und Beurteilung der Armut. Sozialpolitische Schriften Heft 52. Duncker und Humblot, Berlin.

Scheel, Christine: Wer zähmt die Monster? Die Rolle der Politik bei der Strukturierung der nationalen und internationalen Finanzmärkte. In: Ulshöfer, Gotlind / Bonnet, Gesine (Hrsg.) (2009): Corporate Social Responsibility auf dem Finanzmarkt. Nachhaltiges Investment – politische Strategien – ethische Grundlagen. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 114 – 125.

Schiersmann, Christiane / Thiel, Heinz-Ulrich (2014): Organisationsentwicklung. Prinzipien und Strategien von Veränderungsprozessen. 4., überarbeitete und aktualisierte Auflage. Springer Verlag, Wiesbaden.

Schmid, Susanne / Wallmann, Isidor (1998): Armut: „Der Mensch lebt nicht vom Brot allein.“ Wege zur soziokulturellen Existenzsicherung. Haupt Verlag, Bern.

Schneider, Andreas / Schmidpeter, René (Hrsg.) (2012) Corporate Social Responsibility. Verantwortungsvolle Unternehmensführung in Theorie und Praxis. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.

Schöffmann, Dieter: Unternehmensverantwortung und Unternehmensengagement in der Gesellschaft – Praktische Perspektiven. In: Heidbrink, Ludger / Hirsch, Alfred (Hrsg.) (2008): Verantwortung als marktwirtschaftliches Prinzip. Zum Verhältnis von Moral und Ökonomie. Campus Verlag, Frankfurt am Main. S. 351 – 369.

Schönig, Bianca / Krauß, Gunhild: Corporate Volunteering. Wenn Soziale Arbeit und Wirtschaft voneinander profitieren. In: Rosenkranz, Doris / Weber, Angelika (Hrsg.) (2002): Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit. Juventa Verlag, Weinheim/München. S. 209 – 220.

Schranz, Mario (2007): Wirtschaft zwischen Profit und Moral. Die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen im Rahmen der öffentlichen Kommunikation. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Schruth, Peter: Schuldnerberatung als Aufgabe der sozialen Arbeit. In: Schruth, Peter / Kuntz, Roger / Müller, Peter / Stammler, Claudia / Westerath, Jürgen (Hrsg.) (2003): Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. 5. Auflage. Beltz Verlag, Weinheim/Basel/Berlin. S. 19 – 27.

Schruth, Peter / Kuntz, Roger / Müller, Peter / Stammler, Claudia / Westerath, Jürgen (Hrsg.) (2003): Schuldnerberatung in der Sozialen Arbeit. 5. Auflage. Beltz Verlag, Weinheim/Basel/Berlin.

Schuster, Leo: Die gesellschaftliche Verantwortung der Banken – Überlegungen zu einer „Gesellschaftsorientierten Bankbetriebslehre“. In: Schuster, Leo (Hrsg.) (1997): Die gesellschaftliche Verantwortung der Banken. Erich Schmidt Verlag, Berlin. S. 3 – 22.

Schuster, Leo (Hrsg.) (1997): Die gesellschaftliche Verantwortung der Banken. Erich Schmidt Verlag, Berlin.

Schranz, Mario (2007): Wirtschaft zwischen Profit und Moral. Die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen im Rahmen der öffentlichen Kommunikation. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Schweiger, Günter (Hrsg.) (2008): Empirische Marketingforschung. Facultas Verlag, Wien.

Schwerk, Anja: Corporate Responsibility in der akademischen Ausbildung von Managern. In: Theis, Fabienne / Klein, Simone (Hrsg.) (2010): CSR-Bildung. Corporate Social Responsibility als Bildungsaufgabe in Schule, Universität und Weiterbildung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 112 – 128.

Schwieger, Michael (1987): Zu Theologie der Befreiung. Materialien zum theologischen Denken und christlichen Leben in Lateinamerika. Vandenhoeck & Ruprecht, Göttingen.

Seligman, Martin E.P. (1992): Erlernte Hilflosigkeit. 4. Auflage. Psychologie Verlags Union, Weinheim.

Seller, Daniel (2008): Microfinance – An Appropriate Instrument after Man-made and Natural Disasters? Dissertation. Universität Wien.

Sobottka, Emil A.: Armut und Armutsergebnisse in Ländern der peripheren Moderne. In: Wagner, Leonie / Lutz, Ronald (Hrsg.) (2009): Internationale Perspektiven Sozialer Arbeit. Dimensionen – Themen – Organisationen. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 137 – 154.

Spiegel, Peter (2006): Muhammad Yunus. Banker der Armen. Der Friedensnobelpreisträger. Sein Leben. Seine Vision. Seine Wirkung. Herder Verlag, Freiburg im Breisgau.

Spitzer, Helmut / Höllmüller, Hubert / Höning, Barbara (Hrsg.) (2011): Soziallandschaften. Perspektiven Sozialer Arbeit als Profession und Disziplin. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Spremann, Klaus / Gantenbein, Pascal (2007): Zinsen. Anleihen. Kredite. 4. Auflage. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München.

Stang, Richard: Armut und Öffentlichkeit. In: Huster, Ernst-Ulrich / Boeckh, Jürgen / Mogge-Grotjahn, Hildegard (Hrsg.) (2008): Handbuch Armut und Soziale Ausgrenzung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 577 – 588.

Stiensmeier-Pelster, Joachim (1988): Erlernte Hilflosigkeit, Handlungskontrolle und Leistung. Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.

Stockmann, Reinhard: Entwicklungsstrategien und Entwicklungszusammenarbeit. In: Stockmann, Reinhard / Menzel, Ulrich / Nuscheler, Franz (Hrsg.) (2010): Entwicklungspolitik. Theorien – Probleme – Strategien. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München. S. 351 – 524.

Stockmann, Reinhard / Menzel, Ulrich / Nuscheler, Franz (Hrsg.) (2010): Entwicklungspolitik. Theorien – Probleme – Strategien. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München.

Strom, Jonas / Szadrowsky, Matthias / Wallmann, Isidor (2002): Weg von der Armut durch soziokulturelle Integration. Bei Sozialhilfeabhängigkeit, Alter und Behinderung. Haupt Verlag, Bern.

Strübing, Jörg (2005): Pragmatistische Wissenschafts- und Technikforschung: Theorie und Methode. Campus Verlag, Frankfurt am Main.

Strübing, Jörg (2013): Qualitative Sozialforschung. Eine komprimierte Einführung für Studierende. Oldenbourg Verlag, München.

VENRO – Verband Entwicklungspolitik deutscher Nichtregierungsorganisationen e.V. (Hrsg.) / Sütterlin, Sabine (2007): „Mein Wort zählt.“ Mikrokredite: Kleines Kapital – große Wirkung. 1. Auflage. Brandes & Apsel Verlag, Frankfurt am Main.

Svetlova, Ekaterina: „What you see is what you get; what you don't see gets you“: Transparenz in den Zeiten der Finanzkrise. In: Jansen, Stephan Alexander / Schröter, Eckhard / Stehr, Nico (Hrsg.) (2010): Transparenz. Multidisziplinäre Durchsichten durch Phänomene und Theorien des Undurchsichtigen. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 82 – 96.

Theis, Fabienne / Klein, Simone (Hrsg.) (2010): CSR-Bildung. Corporate Social Responsibility als Bildungsaufgabe in Schule, Universität und Weiterbildung. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Theuerkorn, Katja (2013): Corporate Social Responsibility als Erfolgsfaktor bei M&A-Transaktionen. Josef Eul Verlag, Köln.

Thomas, William I / Thomas, Dorothy Swaine (1928): The Child in America. Behavior Problems and Programs. Alfred A. Knopf, New York.

Thomsen, Monika (2008): Professionalität in der Schuldnerberatung. Handlungstypen im Vergleich. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Tichy, Gunther: Armut in Österreich. In: Acham, Karl (Hrsg.) (2005): Soziale und kulturelle Herausforderungen des 21. Jahrhunderts. Zeitdiagnosen Band 6. Passagen Verlag, Wien. S. 55 – 63.

Ulshöfer, Gotlind: Corporate Social Responsibility auf den Finanzmärkten: Ebenen der Verantwortung. In: Ulshöfer, Gotlind / Bonnet, Gesine (Hrsg.) (2009): Corporate Social Responsibility auf dem Finanzmarkt. Nachhaltiges Investment – politische Strategien – ethische Grundlagen. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 27 – 44.

Ulshöfer, Gotlind / Bonnet, Gesine (Hrsg.) (2009): Corporate Social Responsibility auf dem Finanzmarkt. Nachhaltiges Investment – politische Strategien – ethische Grundlagen. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Ulshöfer, Gotlind / Feuchte, Beate (Hrsg.) (2011): Finanzmarktakteure und Corporate Social Responsibility. Ordnungspolitik – Transparenz – Anlagestrategien. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Vargas, Mauricio (2012): Bedeutung der finanziellen Entwicklung im Aufholprozess von Entwicklungs- und Schwellenländern. Eine vergleichende Analyse der chilenischen und mexikanischen Erfahrungen. Lucius & Lucius, Stuttgart.

Verwiebe, Roland: Armut in Österreich – Bestandsaufnahme der sozialwissenschaftlichen Diskussion und Trends im europäischen Kontext. In: Verwiebe, Roland (Hrsg.) (2011) Armut in Österreich: Bestandsaufnahme, Trends, Risikogruppen. Braumüller Verlag, Wien. S. 3 – 22.

Verwiebe, Roland (Hrsg.) (2011) Armut in Österreich: Bestandsaufnahme, Trends, Risikogruppen. Braumüller Verlag, Wien.

Von Hagen, Jürgen / von Stein, Johann Heinrich (Hrsg.) (2000): Geld-, Bank- und Börsenwesen. Handbuch des Finanzsystems. 40., völlig überarbeitete Auflage. Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart.

Von Rosen, Rüdiger: Nachhaltige Geldanlagen als Innovationstreiber. In: Ulshöfer, Gotlind / Bonnet, Gesine (Hrsg.) (2009): Corporate Social Responsibility auf dem Finanzmarkt. Nachhaltiges Investment – politische Strategien – ethische Grundlagen. 1. Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden. S. 83 – 98.

Wagner, Andreas: Unternehmensethik – Ein Thema auch für Banken? In: Schuster, Leo (Hrsg.) (1997): Die gesellschaftliche Verantwortung der Banken. Erich Schmidt Verlag, Berlin. S. 51 – 82.

Wagner, Leonie / Lutz, Ronald (Hrsg.) (2009): Internationale Perspektiven Sozialer Arbeit. Dimensionen – Themen – Organisationen. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

Waldkirch, Rüdiger (Hrsg.) (2008): Die Moral der Wirtschaft. Lit-Verlag, Berlin.

Walter, Bernd Lorenz (2010): Verantwortliche Unternehmensführung überzeugend kommunizieren. Strategien für mehr Transparenz und Glaubwürdigkeit. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Weiβ, Andreas Michael: Zinsen und Wucher. Das kirchliche Zinsverbot und die Hindernisse auf dem Weg zu seiner Korrektur. In: Aichhorn, Ulrike (Hrsg.) (2005): Geld- und Kreditwesen im Spiegel der Wissenschaft. Springer Verlag, Wien/New York. S. 123 – 156.

Wendt, Eva Diana (2010): Sozialer Abstieg und Konsum. Auswirkungen finanzieller Verknappung auf das Konsumverhalten. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

Werner, Hans-Joachim (1994): Martin Buber. Campus Verlag, Frankfurt/New York.

Wesche, Katrin: Geldmengenbegriffe. In: Von Hagen, Jürgen / von Stein, Johann Heinrich (Hrsg.) (2000): Geld-, Bank- und Börsenwesen. Handbuch des Finanzsystems. 40., völlig überarbeitete Auflage. Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart. S. 93 – 107.

Wisch, Fritz-H. / Martin, Paul / Martinson, Marianne / Schruth, Peter (Hrsg.) (2006): Europäische Probleme und Sozialpolitik. Frank & Timme Verlag, Berlin.

Wüst, Cornelia / Kreutzer, Ralf T. (Hrsg.) (2012): Corporate Reputation Management. Wirksame Strategien für den Unternehmenserfolg. Springer Gabler Verlag, Wiesbaden.

Yunus, Muhammad/ Jolis, Alan (2007): Banker to the poor. The story of the Grameen bank. Penguin Books, London.

Yunus, Muhammad (2007): Creating a World Without Poverty. Social Business and the Future of Capitalism. PublicAffairs, New York.

Zerfaß, Ansgar (2010): Unternehmensführung und Öffentlichkeitsarbeit. Grundlegung einer Theorie der Unternehmenskommunikation und Public Relations. 3., aktualisierte Auflage. Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden.

## 9.2 Internetquellen

aktion leben österreich. Über uns. In:  
<http://www.aktionleben.at/ueberuns> (11.03.2014; 14:48)

Allianz Studie: Altersarmut ist vor allem ein Frauenproblem. 04.02.2014. In:  
[https://www.allianz.at/v\\_1391517345000/privatkunden/media-newsroom/news/aktuelle-news/padownload/20140204\\_pa\\_frauen\\_und\\_altersarmut.pdf](https://www.allianz.at/v_1391517345000/privatkunden/media-newsroom/news/aktuelle-news/padownload/20140204_pa_frauen_und_altersarmut.pdf) (05.02.2014; 09:42)

arbeiterkammer.at: Jeder soll ein Recht auf ein Girokonto haben! In:  
[http://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/Konto/Recht\\_auf\\_ein\\_Girokonto.html](http://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Geld/Konto/Recht_auf_ein_Girokonto.html) (05.01.2014; 20:19)

arge-sozial-villach.at. 2014. In:  
<http://www.arge-sozial-villach.at/> (11.03.2014; 14:25)

armut.de: Absolute Armut. In:  
[http://www.armut.de/definition-von-armut\\_absolute-armut.php](http://www.armut.de/definition-von-armut_absolute-armut.php) (02.12.2013; 14:30)

armut.de: Bekämpfung der Armut. In:  
<http://www.armut.de/bekaempfung-der-armut.php> (02.12.2013; 15:25)

armut.de: Relative Armut. 2008. In: [http://www.armut.de/definition-von-armut\\_relative-armut.php](http://www.armut.de/definition-von-armut_relative-armut.php) (02.02.2014; 15:09)

bankaustria.at: SmartBanking: Bank Austria startet Investitionsprogramm in Millionenhöhe, um ihr Betreuungsangebot zu erweitern. 03.07.2013. In:  
[http://www.bankaustria.at/ueber-uns-presse-presseinformationen\\_13943.jsp](http://www.bankaustria.at/ueber-uns-presse-presseinformationen_13943.jsp) (22.12.2013; 14:20)

bankaustria.at: Erfolgskonto light. 2014. In:  
<http://www.bankaustria.at/ueber-uns-presse-nachhaltigkeit-nachhaltige-bankprodukte-erfolgskonto-light.jsp> (03.03.2014; 19:04)

bawagpsk.com: Neue Chance Konto. In:  
[http://www.bawagpsk.com/BAWAGPSK/Ueber\\_uns/Verantwortung/Soziales/125454/neue-chance-konto.html](http://www.bawagpsk.com/BAWAGPSK/Ueber_uns/Verantwortung/Soziales/125454/neue-chance-konto.html) (03.03.2014; 19:01)

Wiener BerufsBörse. Beratungszentrum für Sucht & Arbeit. Zielsetzung. In:  
<http://www.berufsboerse.at/index.php/zielsetzung> (11.03.2014; 14:31)

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz: Sozialbericht 2011-2012. Ressortaktivitäten und sozialpolitische Analysen. In:  
[http://www.armutskonferenz.at/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=505&Itemid=69](http://www.armutskonferenz.at/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=505&Itemid=69) (21.03.2014; 11:25)

Caritas Österreich: Leitbild. In: <http://www.caritas.at/ueber-uns/leitbild/> (16.02.2014; 11:23)

Caritas: Who we are. On the ground around the world. In: <http://www.caritas.org/who-we-are/> (16.02.2014; 12:05)

Caritas Deutschland: Geschichte der Caritas. 15.04.2013. In: <http://www.caritas.de/diecaritas/wofuerwirstehen/geschichtedercaritas> (16.02.2014; 12:24)

caritas-wien.at: Sozialberatung. Sozialberatungsangebote der Caritas Wien. 2013. In: <http://www.caritas-wien.at/hilfe-einrichtungen/menschen-in-not/hilfe-bei-krisen/sozialberatung/> (05.12.2013; 10:30)

CONCORD: Shaping Development Policy. In: <http://concordeurope.org/shaping-development-policy> (02.02.2014; 15:59)

dialog-on.at: Organisation. In: <http://www.dialog-on.at/ueber-uns/organisation> (11.03.2014; 13:41)

Lammer, Beate: „Zweite Sparkasse“: Bank für ungewollte Kunden. 23.11.2006. In: [http://diepresse.com/home/wirtschaft/economist/74540/Zweite-Sparkasse\\_Bank-fur-ungewollte-Kunden](http://diepresse.com/home/wirtschaft/economist/74540/Zweite-Sparkasse_Bank-fur-ungewollte-Kunden) (11.03.2014; 22:35)

diepresse.com: Milliardenstrafe für Banken wegen Falschberatung. 22.08.2013; 18:29. In: [http://diepresse.com/home/wirtschaft/international/1444289/Milliardenstrafe-fuer-Banken-wegen-Falschberatung?\\_vl\\_backlink=/home/wirtschaft/international/index.do](http://diepresse.com/home/wirtschaft/international/1444289/Milliardenstrafe-fuer-Banken-wegen-Falschberatung?_vl_backlink=/home/wirtschaft/international/index.do) (23.08.2013; 09:30)

Die Zweite Sparkasse: Eine Erfolgsgeschichte. 2014. In: <http://www.sparkasse.at/diezweitesparkasse/Zweite-Sparkasse/Geschichte> (22.03.2014; 22:15)

Die Zweite Sparkasse: Wie ist die Zweite Sparkasse organisiert? 2014. In: <http://www.sparkasse.at/diezweitesparkasse/Zweite-Sparkasse/Organisation> (15.02.2014; 10:25)

Die Zweite Sparkasse: Wer sind die Partner? 2014. In: <https://www.sparkasse.at/diezweitesparkasse/Partner> (22.03.2014; 21:18)

Die UN Millenniumskampagne Deutschland: Bekämpfung von extremer Armut und Hunger. In: <http://www.un-kampagne.de/index.php?id=99> (16.03.2014; 21:19)

Höller, Christian: Der Machtverlust der Erste Stiftung. 02.10.2012; 18:17. In: <http://diepresse.com/home/wirtschaft/boerse/1296717/Der-Machtverlust-der-Erste-Stiftung> (06.03.2014; 12:05)

erstestiftung.org: Erste Foundation. What would you change? 2014 In: <http://www.erstestiftung.org/factory/die-zweite-sparkasse/> (21.03.2014; 17:17)

erstestiftung.org: The savings bank idea. In: <http://www.erstestiftung.org/inside-the-foundation/roots-and-history/savings-bank-idea/> (12.03.2014; 18:21)

erstestiftung.org: Serving the common good. 2014. In: <http://www.erstestiftung.org/inside-the-foundation/mission-and-vision/common-good/> (02.02.2014; 10:25)

erstestiftung.org: Die Zweite Sparkasse. Die Beratungsorganisationen. In: <http://www.erstestiftung.org/zweite-sparkasse/de/the-counselling-organisations/> (11.03.2014; 14:45)

erstegroup.com: Erste Bank verstärkt Mikrokreditprogramm. 18.10.2012. In: <http://www.erstegroup.com/de/Presse/Presseaussendungen/Archiv/2012/10/18/Erste-Bank-verstaerkt-Mikrokreditprogramm;GPJSESSIONID=pN9TRPpNBv7vhWQy2xPn2WThv1GqX1YfrNnJQYJ10dJXQt1rD!1006436109> (27.02.2014; 23:02)

Europäische Kommission (2001): Grünbuch. Europäische Rahmenbedingungen für die soziale Verantwortung der Unternehmen: In: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0366:FIN:DE:PDF> (09.12.2013; 19:25)

eurostat: Income distribution statistics 07.2013. In: [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Income\\_distribution\\_statistics](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Income_distribution_statistics) (23.02.2014; 16:52)

faz.net: Arme Bauern in der Schuldenfalle. 03.02.2011; 15:10. In: <http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/wirtschaftspolitik/mikrokredite-arme-bauern-in-der-schuldenfalle-1582856.html> (28.02.2014; 11:07)

Gammelin, Cerstin / Boehringer, Simone: Girokonto soll soziales Grundrecht werden. 5.3.2013. In: <http://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/eu-kommission-girokonto-soll-soziales-grundrecht-werden-1.1615545> (23.01.2014; 15:30)

Hampp, Ramona: Vererbte Armut: Fast jedes sechste Kind armutsgefährdet. 16.10.2013; 09:38. In: <http://derstandard.at/1381368720649/Vererbte-Armut-Fast-jedes-sechste-Kind-armutsgefaehrdet> (01.02.2014; 10:51)

Hanano, Rima: Das Phänomen Armut. 2011. In: <http://reset.org/knowledge/das-phaenomen-armut> (16.03.2014; 15:57)

handelsblatt.com: Extreme Armut soll es 2030 nicht mehr geben. 02.04.2013; 19:41. In: <http://www.handelsblatt.com/politik/international/ziel-der-weltbank-extreme-armut-soll-es-2030-nicht-mehr-geben/8011992.html> (13.03.2014; 10:50)

kurier.at: Mit Girokonten gegen die Armut. 23.04.2012; 15:25. In: <http://kurier.at/wirtschaft/finanzen/mit-girokonten-gegen-die-armut/775.078> (16.02.2014; 14:17)

Mante, Gabriele: Wenn Armut krank macht. 2010. In: <http://reset.org/knowledge/wenn-armut-krank-macht> (04.03.2014; 09:08)

neustart.at: Leben ohne Kriminalität. In: <http://www.neustart.at/at/de/> (11.02.2014; 13:51)

Parteli, Elisabeth: EU will Bankkonto zu Grundrecht machen. 5.3.2013; 14:38. In: <http://derstandard.at/1362107446942/EU-will-Bankkonto-zu-einem-Grundrecht-machen> (23.01.2014; 15:54)

rp-online.de: Alle EU-Bürger erhalten ein Recht auf ein Konto. 13.12.2013; 10:30. In: <http://www.rp-online.de/wirtschaft/alle-eu-buerger-erhalten-ein-recht-auf-ein-konto-aid-1.3884434> (16.03.2014; 10:09)

science.orf.at: Bevölkerungswachstum in Afrika verschärft Armut. In: <http://science.orf.at/stories/1687995> (01.02.2014; 10:27)

Till-Tentschert, Ursula: Armut in Österreich – statistisch betrachtet. 2012. In: [http://www.armutskonferenz.at/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=520&Itemid=69](http://www.armutskonferenz.at/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=520&Itemid=69) (16.03.2014; 16:01)

sparkasse.at: Erste Stiftung. 2014. In: <http://www.sparkasse.at/erstebank/Stiftungen/Erste-Stiftung> (05.12.2013; 09:50)

Statistik-Austria: Ausmaß der Freiwilligenarbeit in Österreich 17.12.2008. In: [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/soziales/freiwilligenarbeit/034732.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/soziales/freiwilligenarbeit/034732.html) (09.12.2013; 20:05)

Trigos: Die Auszeichnung für Corporate Social Responsibility. In: <http://www.trigos.at/trigos/uebertrigos> (11.03.2014; 17:09)

religion.orf.at: Theologie der Befreiung: Totgesagte leben länger. 26.07.2013. In: <http://religion.orf.at/stories/2594713/> (12.12.2013; 11:15)

schuldnerberatung.at: Generelle Regeln im Privatkonskurs. 2014. In: <http://www.schuldenberatung.at/downloads/schuldnerinnen/VoraussetzungenPK.pdf> (03.01.2014; 19:55)

schuldnerberatung.at: Prävention. 2014. In: <http://www.schuldenberatung.at/praevention/> (03.01.2014; 20:30)

schuldnerberatung.at: Über asb. 2014. In:  
<http://www.schuldenberatung.at/ueber-asb/> (11.03.2014; 12:15)

sparkasse.at: EU-gefördertes Mikrokredit-Programm. 2014. In:  
<http://www.sparkasse.at/sgruppe/Firmenkunden/Produkte/Finanzieren/Finanzierung-Foerderung/Foerderungen/Mikrokreditprogramm;GPJSESSIONID=11qgRCNKNTNmXDr2W9T61qDGw4r4DvLMQLv2khyj0Q5tDDgDH2fs!-894694795>  
(09.01.2014; 18:39)

sparkasse.at: Die Präambel der Satzung der Zweite Sparkasse. In:  
<http://www.sparkasse.at/diezweitesparkasse/Zweite-Sparkasse/Praeambel>  
(14.01.2014; 21:25)

Statistik Austria: Armut und soziale Eingliederung. 24.02.2014. In:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/soziales/armut\\_und\\_soziale\\_eingliederung/](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/soziales/armut_und_soziale_eingliederung/) (27.02.2014; 18:27)

sparkasse.at: Geschichte. 2014. In:  
<http://www.sparkasse.at/erstebank/Stiftungen/Geschichte> (06.03.2014; 12:18)

sparkasse.at: Stiftungszweck. 2014. In:  
<http://www.sparkasse.at/erstebank/Stiftungen/Stiftungszweck;GPJSESSIONID=QgXFTYScx3W1vrrxTX22Nc4xShGYhg0Z72hdt4YYK324QPLI22LL!2064074606>  
(06.03.2014; 12:11)

sparkasse.at: Zweite Sparkasse: Hilfe zur Selbsthilfe. 2013 In:  
<http://www.sparkasse.at/diezweitesparkasse/> (15.03.2014; 20:05)

unric: Die Rolle von Mikrokrediten im Kampf gegen die Armut. In:  
<http://www.unric.org/de/pressemitteilungen/4914> (06.07.2013; 12:31)

Vogt, Erich: Wo war die Weltbank? 30.04.2012; 19:35. In:  
<http://www.zeit.de/2012/18/Entwicklungslaender-Armut-Weltbank> (08.03.2014; 14:20)

wienerzeitung.at: „Zweite Sparkasse“ wird fünf Jahre. 03.10.2011; 16:55. In:  
[http://www.wienerzeitung.at/themen\\_channel/wirtschaftsservice/geschaef/401437\\_Zweite-Sparkasse-wird-fuenf-Jahre.html](http://www.wienerzeitung.at/themen_channel/wirtschaftsservice/geschaef/401437_Zweite-Sparkasse-wird-fuenf-Jahre.html) (08.03.2014; 14:42)

### 9.3 Fachzeitschriften

Carroll, Archie B. / Shabana, Kareem M.: The Business Case for Corporate Social Responsibility: A Review of Concepts, Research and Practice. In: International Journal of Management Reviews, 12. Jahrgang, Heft 1, 2010. S. 85 – 105.

Carroll, Archie B.: The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders. In: *Business Horizons*, 34. Jahrgang, Heft 4, 1991. S. 39 – 48.

Hayden, Evelyn / Ruprecht, Gerhard / Schmoll, Anton: Renaissance der Sparkassenidee in Österreich. Die Zweite Sparkasse ist ein Institut für Menschen ohne Bank. In: *Betriebswirtschaftliche Blätter*, 60. Jahrgang, Heft 12, 2011. S. 698 – 700.

Lin-Hi, Nick: Unternehmensverantwortung und ihre Integration in die Betriebswirtschaftslehre – zur Notwendigkeit einer konzeptionellen Grundlegung des unternehmerischen Verantwortungsdiskurses. In: *UmweltWirtschaftsForum (uwf)*, 15. Jahrgang, Heft 2, 2007. S. 99 – 103.

Merton, Robert King: The Thomas Theorem and the Matthew Effect. *Social Forces*. Jahrgang 74, Heft 2, 1995. S. 379 – 422.

Schwartz, Mark S. / Saia, David: Should Firms Go „Beyond Profits“? Milton Friedman versus Broad CSR. In: *Business and Society Review*, 117. Jahrgang, Heft 1, 2012. S. 1 – 31.

#### **9.4 Quellenangabe der Interviews**

Interview mit Litschauer, Martin (Leiter der Sozialberatung der Caritas Wien) am 09.01.2014 in Wien. Gesamtes Interview befindet sich im Anhang.

Interview mit Maly, Alexander (operativer Geschäftsführer der Schuldnerberatung Wien) am 15.01.2014 in Wien. Gesamtes Interview befindet sich im Anhang.

Interview mit Dr. Ruprecht, Gerhard (Vorstandsmitglied der Zweiten Sparkasse) am 22.01.2014 in Wien. Interview liegt beim Verfasser auf.

#### **9.5 Interne Quellen**

Die Zweite Sparkasse, Interne Präsentation. Modul 1, Jänner 2014. Präsentation liegt beim Verfasser auf.

## **10 Anhang**

### **10.1 Transkription des Interviews mit Martin Litschauer, Leiter der Sozialberatung der Caritas Wien**

Das Gespräch fand am 9. Jänner 2014 um 10:00 Uhr in der Wiedner Hauptstraße 140, 1050 Wien statt.

ML = Martin Litschauer

I = Christian Vihanek (Interviewer)

Dauer: 59:14 Minuten

#### Legende:

“ = Interviewpartner zitiert Dritten

(.) (..) = Dauer der Pause (pro Sekunde ein Punkt)

>< = situationsspezifische Geräusche und nichtverbale Äußerungen wie Husten, Telefon etc.

ahm, äh etc. = als Teil des Textes angeben

e t w a s o sehr gedehnte Sprechweise mit Leerzeichen zw. Buchstaben

\_\_\_\_\_ = Betonung wird unterstrichen

(Vgl. Froschauer und Lueger, 2003: 223f.)

1 I = Herr Litschauer. Danke, dass sie sich für das Interview Zeit nehmen.  
2 >Leitfaden wird übergeben<

3 ML = Vorerst möchte ich sagen: Das war immer so geplant, dass die  
4 Schuldnerberatung das Hauptklientel mitbringen wird. (.) Weil ja der  
5 Privatkurs sehr häufig das Thema ist. (.) Weil diese Leute das Konto auch  
6 nicht haben und weil die Begleitung, die Betreuung der Schuldnerberatung  
7 sicherstellt, dass diese Leute ein gewisses Kontoverhalten mitbringen. Dass sie  
8 eben auch mit dem Konto umgehen können. Ahm. Der Hintergrund ist beim  
9 Zweite-Sparkasse-Konto eben, dass es Leute sein sollen, die nicht nur ein Konto  
10 brauchen, sondern eben speziell mit diesem Konto etwas anfangen können. (.)  
11 Das dann auch führen und definitiv auch nutzen. Ahm. Bei der Sozialberatung  
12 kann man sagen, als Einstieg auf die Frage, welche Probleme der Armut in  
13 Österreich sichtbar sind und ob da auch was untergeht? Ahm. Man muss sagen,  
14 (.) vielleicht auch die Vorstellung, wer kommt eigentlich in die  
15 Sozialberatungsstellen, damit Sie auch einen Begriff haben über unser Klientel,  
16 weil das auch ein sehr spezielles wiederrum ist. Darf ich das einmal kurz  
17 ansprechen?

18 I = Ja, gerne.

19 ML = Dass sie auch ein Bild haben. Ahm. Die Sozialberatung Wien spricht also  
20 ganz konkret zwei verschiedene KlientInnengruppen an: Das eine ist die Gruppe  
21 der österreichischen StaatsbürgerInnen. Das bedeutet, dass ganz viele

22 Menschen mit Migrationshintergrund und bereits eingebürgert bzw. als Partner;  
23 MigrantInnen mit österreichischen PartnerInnen; zu uns kommen. Das ist eine  
24 Mischung. Ahm. Der Hintergrund ist, dass eine Person, die im Haushalt,  
25 haushaltführende Erwachsene ist, österreichische Staatsbürgerin ist. (.)  
26 Hintergrund ist der: Es gibt innerhalb der Caritas eine Aufteilung zwischen  
27 Beratungsstellen, wo auch das MigrantInnenzentrum dazugehört: Wo  
28 MigrantInnen, also keine österreichischen Personen, haushaltführend sind.  
29 Ahm. (.) Also wir sehen definitiv eine Aufteilung, wo zumindest eine der  
30 Menschen einen österreichischen Partner und damit auch den sozialstaatlichen  
31 Anspruch an die Leistungen hat. Davon gehen wir aus. (.) Weil ja auch ein  
32 deutlicher Unterschied zwischen ÖsterreicherInnen und MigrantInnen besteht.  
33 Auch auf die Frage der Armut müsste man sagen: Armut hat verschiedene  
34 Facetten. Von wem sprechen wir? Bei ÖsterreicherInnen ist die Armut eine  
35 andere. Eine andere Armutsgrenze auch. (.) Weil Standards wie  
36 Mindesteinkommen und Mindestsicherung möglich sind. Das ist bei MigrantInnen  
37 ja nur dann möglich, wenn eine unbefristete Niederlassungsbewilligung  
38 vorhanden ist. Das heißt also, je nach Aufenthaltstitel ist dann auch der Anspruch  
39 gegeben. Und wenn ich die Mindestsicherung nicht bekomme und auch sonst  
40 kein gesichertes Arbeitseinkommen habe, dann fall ich ja meistens darunter. (.)  
41 Das heißt, dann gelten ja auch ganz andere Arbeitsgrenzwerte sogar. Dann kann  
42 man sagen, dass gerade Menschen mit befristeten Niederlassungsbewilligungen  
43 besonders arm sind im Verhältnis zu den ÖsterreicherInnen, weil ja auch die  
44 Armutsschwelle nochmals tiefer gelegt ist.

45 I = Die Armutsschwelle, wie würden Sie die definieren? Ab wann gilt ein Mensch  
46 als armutsgefährdet?

47 ML = Es gibt mit Sicherheit mehrere Definitionen. Es gibt also eine Definition, die  
48 finden Sie bei EU-SILC. (.) Wo eben die Armutsschwelle gelegt ist und wer  
49 darunter ist, der ist armutsbetroffen. Man kann sagen, dass das die Grenze der  
50 Mindestsicherung, der Einkommensgrenze ist. Ohne eine Summe zu nennen.  
51 Von Mindestsicherung reden wir jetzt von einer alleinstehenden Person. Die liegt  
52 mit Sicherheit unter dem Wert der EU-SILC. Als Empfehlung, wo ist noch eine  
53 gewisse Armutsprävention möglich. Damit kann man jetzt auch schon mit  
54 Sicherheit sagen: Wir haben in Österreich keine klar definierte Grenze. Ahm. Die  
55 Mindestsicherung orientiert sich ja an der Mindestpension, die sagt, sie darf  
56 keinesfalls höher sein. Also Mindestsicherung darf die Mindestpension nach  
57 ASVG-Richtsatz nicht überschreiten. (.) Dass man auch nicht den  
58 Mindeststandard der Mindestpensionisten überholt. (.) Da hat sich der Staat  
59 entschieden: Diese Grenze ist die Obergrenze. Davor war es so, dass die  
60 Grenze der Sozialhilfe nicht unbedingt an dieser Mindestpensionsgrenze lag. Die  
61 konnte auch darunter sein und damit konnte sich auch in Österreich mit der  
62 Einführung der Mindestsicherung in manchen Bundesländern eine Verbesserung  
63 ergeben. Aber, dass man sich ungefähr am ASVG-Grundsatz orientiert hat, ist  
64 gleich geblieben. Ahm. Die Umstellung der Mindestsicherung hat aber andere  
65 Auswirkungen. Zusätzlich durch die Art und Weise, wie die Leistungen gegeben  
66 werden. Aber grundsätzlich kann man sagen, Mindestsicherungsniveau nach  
67 ASVG-Grundsatz. (.) Noch einen Unterschied gibt es bei der Exekutionsordnung,  
68 wo die Pfändungsgrenze eine sehr relevante maßgebende Rolle spielt.  
69 Besonders bei der Schuldnerberatung. Also ist das dort die Existenzgrenze. Also

70 das, was gepfändet werden kann: Das ist mit Sicherheit zu wenig um jetzt zu  
71 sagen, dass das armutsverhindernd wäre. (.) Also unsere Exekutionsordnung  
72 setzt viel zu tief an und macht eine Gläubigerbevorteilung zu Ungunsten der  
73 Schuldner. Im Verhältnis zum Nachbarland Deutschland liegen da die  
74 Pfändungsgrenzen deutlich darunter. (.) Das heißt, dass auch ein größerer  
75 Schutz der SchuldnerInnen möglich ist. Also besonders das  
76 Alimentationsexistenzminimum ist noch einmal geringer als das durchschnittliche  
77 Existenzminimum. Ich weiß nicht, ob Sie davon schon etwas bei der Zweiten  
78 Sparkasse gehört haben, weil es dort auch ein Thema ist und eine Rolle spielt. (.)  
79 Man kann also im Großen und Ganzen sagen: Es gibt einen Satz, der gilt für  
80 Menschen, die bei Banken Schulden haben. Also alle Arten von Privatschulden:  
81 Bank, Versicherungen, Versandhäuser. Es gibt eine Ausnahme und das sind  
82 eben Unterhaltsschulden, die anders gehandhabt werden: Die noch einmal 25  
83 Prozent unterhalb dieses Pfändungsminimums liegen können. (.) Sofern es nicht  
84 abdeckbar ist. Also wenn jemand jetzt schon belastet ist und Alimente zahlen  
85 muss, aber eigentlich nicht mehr kann, dann kann noch unter 25 Prozent dieser  
86 Exekutionsordnung zugegriffen werden. (.) Das sind je nach Einkommenshöhe  
87 und Unterhaltsanzahl: Personen, Kinder, Frau. Wer auch Unterhaltsansprüche  
88 hat, ist dann eben gestaffelt. Das ist abhängig von Einkommenshöhe und  
89 Einkommensart. Wenn ich also ein vierzehnmaliges oder ein zwölfmaliges  
90 Einkommen hab, geh ich arbeiten oder krieg ich Arbeitslosengeld: Da gibt's ganz  
91 unterschiedliche Einstufungstabellen. Aber unterm Strich muss man einfach  
92 sagen, die Exekutionstabelle gibt vor, wie viel ein Mensch haben kann. (.) Und  
93 wenn man dann im Entschuldungsverfahren bei der Schuldnerberatung ist, die  
94 die hauptzuweisende Einrichtung für die Zweite Sparkasse ist, entscheidet sich  
95 dort auch aufgrund des Privatkurses. Dieser ist gestaffelt, als erste Stufe, wo  
96 der Schuldner innerhalb dieser Siebenjahresregelung eine fixe Quote zahlt und  
97 danach entschuldet ist: Wenn die Gläubiger damit einverstanden sind. Das ist  
98 quasi, wenn Sie jetzt Konkurs anmelden müssen und Sie schaffen es, die  
99 meisten Gläubiger auf die Idee hinzubringen, dass Sie zweihundert Euro im  
100 Monat zurückzahlen. Das wären also zum Beispiel zehn Prozent meiner  
101 Gesamtschulden. (.) Wenn die Gläubiger zustimmen, dann können Sie zum  
102 Beispiel in der Zwischenzeit mehr verdienen. Sie müssen nur die 200 Euro  
103 zurückzahlen. Wenn aber die Gläubiger sagen: Nein, wir wollen das  
104 Abschöpfungsverfahren: Dann ist es so, dass immer das Existenzminimum über  
105 die Exekutionsordnung, je nachdem, was Sie an Einkommen haben, berechnet  
106 wird. Da wird also immer das volle Einkommensminimum gerechnet. (.) Wenn  
107 man da auch wenig sozialen Rückhalt hat. Ich denke da an einen Partner, wo ein  
108 Einkommen da ist, auf das nicht zurückgegriffen werden darf, weil der ja nicht  
109 drinnen ist. Da ist es sicherlich schwierig. Aber das könnt Ihnen alles der  
110 Alexander Maly oder sonst wer von der Schuldnerberatung noch genauer  
111 erzählen. (.) Aber auch dort sind Armutsfallen da, die gerade mit der Zweiten  
112 Sparkasse zusammenspielen. (.) Wichtig ist, nochmals zu sagen: Die  
113 Sozialberatung: Mit wem haben wir es zu tun? Die Menschen, die zu uns  
114 kommen, sind zum großen Teil beschäftigungslos und haben Leistungen aus  
115 dem Querschnitt der Arbeitslosenversicherung und Mindestsicherung. Das ist  
116 nicht der hauptsächliche Einkommensteil. Also Mindestsicherung wird meistens  
117 nur in Zusammenhang mit anderen Einkommen bezogen. Ahm. Die Menschen,  
118 die zu uns kommen, haben meistens biografische Brüche: Scheidung,  
119 Arbeitslosigkeit, Krankheit, Trennung. Ahm. Das sind so hauptsächliche Gründe.

120 Aber natürlich auch Verschuldung als Begleitproblem, wo eine Trennung  
121 natürlich große Ausmaße annimmt. (.) Das heißt oft auch Wohnortverlust und die  
122 gesamte Familie wird neu irgendwohin versetzt. (.) Ich wollte damit eigentlich nur  
123 sagen, dass die Einkommensarten meistens nicht das Arbeitseinkommen ist. (.)  
124 Manche sind working poor und weisen mit dem Arbeitseinkommen eigentlich  
125 kaum ein höheres Einkommen auf, als wenn ich eine Sozialleistung beziehe.  
126 Weil einfach Teilzeitarbeit oder Mindestlohnbeschäftigung oder aufgrund der  
127 Ausbildung einfach nicht gut bezahlt sind. (.) Da sind dann schon wieder viele  
128 MigrantInnen dabei bzw. auf Hilfsarbeiterniveau oder maximal eine Lehre. Also  
129 das Bildungsniveau ist relativ niedrig bei den KlientInnen, die zu uns kommen.

130 I = Und wenn jetzt jemand zu Ihnen kommt, der eben diese Charakteristika  
131 vorweist: Weißen Sie ihn zur Schuldnerberatung und nicht direkt zur Zweiten  
132 Sparkasse?

133 ML = Nein, die Schuldnerberatung ist für ganz spezielle KlientInnen. (.) Also es  
134 muss eine Verschuldung da sein, dass wir ihn zur Schuldnerberatung überhaupt  
135 schicken. Für die Zuweisung zur Zweiten Sparkasse ist die Schuldnerberatung  
136 für uns nicht wichtig. Wir weisen genauso zu. Wir sind Zuweisungspartner zur  
137 Zweiten Sparkasse. (.) Gefährliche Schulden sind Miete, Energiekosten,  
138 Lebensbedarf, Alimentationsschulden und Verwaltungsstrafen. Das sind die fünf  
139 Lebensbereiche, wo man sagen kann: Wenn die nicht gedeckt sind, dann kann  
140 man eigentlich schwer über eine langfristige Entschuldung nachdenken. (.) So  
141 hat diese Art von Schulden auch eine ganz andere Dynamik. Die  
142 Versandhausschulden und die Bankschulden lassen uns hier in der  
143 Sozialberatung relativ cool, weil wir sagen: Sie haben so wenig Einkommen, dass  
144 sie zuerst immer die Miete und den Energiebedarf zahlen müssen. (.) Wenn sich  
145 nichts mehr ausgeht, dann können sie keine Schulden mehr bedienen. Auch  
146 wenn sie unter Druck kommen und die Gläubiger sie bedrängen. Auch wenn man  
147 sieht, dass die Schulden mehr werden und keine Entschuldung möglich ist. Es ist  
148 keine Perspektive da. Man kann zwar zur Schuldnerberatung hingehen und  
149 sagen: Ich möchte das gerne regeln. (.) Aber es wird kaum gelingen. Es kann  
150 schon fallweise möglich sein, aber da muss die Person extrem stabil sein und mit  
151 sehr bescheidenen Mitteln auskommen. Deswegen können wir auch abschätzen:  
152 Das ist meistens kein Schuldnerberatungsfall. Ahm. Für uns ist die Zweite  
153 Sparkasse definitiv seit der Gründung ein wichtiges Instrument für jene Leute, die  
154 natürlich eine Arbeitsperspektive haben wollen und das Konto brauchen, weil sie  
155 einen Arbeitgeber bereits haben. Diesen dann auch versprechen: „Ja, ich habe  
156 bereits ein Konto“. Aber die Kontonummer noch nicht weitergegeben haben. (..)  
157 Also den Arbeitsplatz vielleicht sogar verlieren würden. (.) Da schauen wir uns  
158 dann an, welche Personen das sind: Können die mit einem Konto umgehen und  
159 denken die auch über eine Entschuldung langfristig nach? Ich sag es jetzt einmal  
160 ganz vorsichtig, weil die Zweite Sparkasse ja auch in unserer Vereinbarung  
161 drinnen hat, dass wir eine gewisse Perspektive für Schuldensanierung sichtbar  
162 haben müssen, damit wir an die Zweite Sparkasse vermitteln. (.) Das steht so in  
163 der Vereinbarung mit der Caritas auch drinnen und das versteh ich auch. Denn  
164 sonst ist es ja nur ein Konto, das aber nicht die Perspektive hat, nach drei Jahren  
165 wieder zu Ende gehen zu können. (.) Wenn sich aber nichts an der finanziellen  
166 Situation ändert, dann kann ich aber auch sagen: Warum soll es sich dann in drei  
167 Jahren ändern? Deswegen würde die Perspektive für die Zweite Sparkasse

168 fehlen. (.) Wir achten auch darauf, dass die Leute über Entschuldung  
169 nachdenken. Nur ist es zum jetzigen Zeitpunkt oft noch nicht möglich. (..)

170 I = Gab es schon Fälle, wo ein Rückfall gegeben war? Dass quasi jemand, der  
171 bereits ein Konto bei der Zweiten Sparkasse hatte rückfällig wurde?

172 ML = Ja, also von Seiten der Bank gibt es eine bestimmte Quote von Konten, die  
173 sie schließen. (.) Nicht alle Konten sind Erfolgskonten, sondern werden  
174 geschlossen. Meistens werden sie geschlossen, weil die KlientInnen gar nicht  
175 auftauchen. Das heißt, die waren bei uns in der Beratung, haben mit uns  
176 glaubwürdig besprochen: „Ja, ich brauch ein Konto.“ Wir machen die Vermittlung  
177 mit der Zweiten Sparkasse, mit einem schriftlichen Zuweisungsblatt. Die Eröffnen  
178 dann das Konto. Inzwischen wird ein Termin mit der Zweiten Sparkasse in der  
179 Glockengasse ausgemacht und dann kommen die KlientInnen nicht. Was sehr  
180 ärgerlich ist, weil der ganze Lauf des Kontoeröffnens bereits passiert ist. (.) Dann  
181 schaut man zwar noch eine Weile zu, aber dann wird irgendwann das Konto  
182 wegen Nicht-Inanspruchnahme wieder geschlossen. (..) Das ist ein Teil, wo es  
183 eben eine Negativgeschichte gibt. Aber es gibt auch vereinzelt Missbrauchsfälle,  
184 wo eben nicht die Vereinbarung eingehalten wurde. Also der Versuch des  
185 Überzugs: Es gibt dann hartrückige Leute, die doch Überzuge versuchen. Wo  
186 dann aber auch klar war, dass sie das nicht können. Sie dürfen das auch nicht.  
187 (.) Da wurde dann auch das Konto wieder geschlossen. (.) Wenn zum Beispiel  
188 monatlich Geld draufkommt, das dann einmalig abgehoben wird und sonst mit  
189 dem Konto nichts passiert, dann ist das aus Sicht der Zweiten Sparkasse auch  
190 keine Erfolgsstory. Weil ja eigentlich Kontoaufträge, also Buchungsaufträge wie  
191 Miete und Energiekosten damit getätigter werden sollen. Wir gehen einmal davon  
192 aus: Alle haben eine Wohnung, weil wir hier nur Menschen vermitteln, die einen  
193 Wohnort haben. Anders wäre es bei P7, das Wohnungslosenservice. Wenn die  
194 eine Person vermitteln, dann kann es schon sein, dass die wohnungslos ist. (.)  
195 Es gibt also nicht nur die Sozialberatung als zuweisende Einrichtung innerhalb  
196 der Caritas, sondern viele andere Caritas-Einrichtungen. (..) AsylwerberInnen  
197 sind von Anfang an ausgenommen von dem Produkt der Zweiten Sparkasse, das  
198 in der Vereinbarung verankert wurde. Aber MigrantInnen sind dabei, also auch  
199 das MigrantInnenzentrum weist fallweise, vereinzelt Konten zu. (.) Aber die  
200 Sozialberatungsstelle Wien hat von den Caritas Einrichtungen die meisten  
201 Zuweisungen nach wie vor. (.) Von der Geschichte ist es ja auch so, dass die  
202 Sozialberatung, also auch meine Person, der Zweiten Sparkasse die Anregung  
203 gegeben hat. Weil wir in den Jahren 2003, 2004 und davor schon, den  
204 Kontobedarf immer gesehen haben. (.) Weil die Leute Arbeit, Beschäftigung  
205 gesucht haben und/oder eine bessere Finanzverwaltung als nur Barzahlung  
206 brauchten. Es war also auch wichtig, dass man Abbuchungsaufträge machen  
207 konnte, ohne dass man teure Erlagscheingebühren zahlen muss. Aus diesen  
208 Beweggründen heraus war auch damals schon klar, wir brauchen irgendwas und  
209 haben daraufhin Banken angesprochen. Da ist dann die Kooperation mit der  
210 Ersten entstanden. (.) Ja, wir brauchen Konten und zwar solche, wo man  
211 möglichst alle Klienten hinschicken kann, unabhängig davon, wo jetzt eine  
212 Verschuldung vorliegt. (.) Dann hat sich die Bank aktiv mit uns  
213 zusammengesetzt. Die Caritas und auch meine Person. Dann haben wir die  
214 Schuldnerberatung in die Kooperation aufgenommen, weil klar war: Wir sind die  
215 Initiatoren, aber wir wollen klarerweise auch dorthin lenken, wo die meisten Leute

216 ohne Konto sitzen und das ist eher die Schuldnerberatung. (.) Weil die  
217 Schuldnerberatung auch parallel immer wieder veröffentlicht hat, wie viele  
218 Menschen in Österreich ohne Konto sind und auch keines bekommen. (.) So kam  
219 es dann dazu, dass die Schuldnerberatung dazugekommen ist und das Produkt  
220 entwickelt wurde. Auch mit der Idee, eine eigene Bank zu gründen. Ein System,  
221 das unabhängig von der Ersten Bank funktioniert. (.) Aber wir haben auch  
222 unterschiedlichste Gruppen von Menschen, die unserer KlientInnen sind. Oft sind  
223 das Menschen, die die laufende Miete oder andere Zahlungen nicht mehr  
224 abdecken können. (.) Also das sind häufig unsere KlientInnen. Menschen, die  
225 nicht einmalig Hilfe brauchen und dann wieder völlig drüber sind. (.) Dann auch  
226 wieder alles selber schaffen, sondern eigentlich Menschen mit einer  
227 Mehrfachproblematik: Arbeitslosigkeiten, Schulden, Krankheit, Trennung. Ahm.  
228 Aber schon eine Ansammlung von mehreren Problemen und dadurch auch  
229 schwer überfordert sind. Gekoppelt mit einem geringen Bildungsstand und oft  
230 auch, das sehen wir gemeinsam mit der Schuldnerberatung, einem falschen  
231 Konsumverhalten. Also das heißt, unsere KlientInnen sind oft nicht gut geschult  
232 und haben wenig Bildung in der Haushaltsführung. In der Finanzplanung sind  
233 häufig die Basics nicht vorhanden. (.) Ich sag einmal: Bei einem gewissen Teil ist  
234 auch die Bereitschaft überhaupt nicht da, irgendwie auch etwas dazuzulernen.  
235 Ahm. Es bräuchte oftmals auch einen sehr hohen Einsatz von Begleitung, der  
236 aber nicht immer von den KlientInnen gewünscht wird. Aber zumindest auch  
237 Begleitung und Kontrolle, um die Ziele zu erreichen, die notwendig wären, um  
238 Stabilität zu bekommen. Ahm. Wir haben Wartezeiten auf einen Beratungstermin,  
239 der durchaus zwischen zwei und vier Wochen schwankt. Das heißt, eine  
240 unmittelbare Hilfe gibt's hier nicht. (.) Trotzdem ist es so, wenn die Leute dann  
241 einen Beratungstermin haben, dann ist das die Voraussetzung für eine mögliche  
242 finanzielle Unterstützung. Dann vermitteln wir nicht nur an die Zweite Sparkasse.  
243 Das ist ein minimaler Teil. Ahm. Unsere Hauptaufgabenstellung ist, die  
244 Erwartungsaufgabe unserer KlientInnen an uns: „Ich brauche eine finanzielle  
245 Unterstützung für ...“ zu klären, zu beantworten und dann durchzuführen. (.)  
246 Weil die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch SozialarbeiterInnen sind. Das  
247 auch bedeutet, die Herangehensweise an die Beratung möglichst nachhaltig  
248 anzusetzen. (.) Wir haben das nach Gießkanne gestaffelt und das bedeutet auch  
249 nicht Spezialbetreuung einzelner KlientInnen, sondern möglichst vielen eine  
250 Betreuung anzubieten. Dadurch ergibt sich, dass möglichst viele beraten werden.  
251 Damit ist auch klar, dass die Beratungsanzahl fast nur einmalig ist. (..)

252 I = Also ist die Trennung möglich, dass die Caritas versucht, langfristig und eher  
253 die sozialen Belange zu thematisieren, während die Schuldnerberatung eher den  
254 juristischen Aspekt in den Vorderrund rückt: Also das Technische, dass man  
255 wirklich nach Leitfaden vorgeht?

256 ML = Der Konsumentenschutz und das Schuldentechnische, genau. (.) Ja, das  
257 ist ein großer Widerspruch bei uns in der Arbeit, dass wir viel mehr Einblick  
258 haben sollten. Ahm. Bei den KlientInnen zu erkennen, um was es wirklich geht.  
259 Also wir haben rein vom Zugang her folgendes Szenario in der Sozialberatung:  
260 Menschen kontaktieren uns persönlich und telefonisch. Die Sekretärin hebt ab  
261 oder ist draußen und empfängt. (.) Man klärt ab um was es geht. Bei Ihnen hat  
262 man das schon gewusst, deswegen hat man nicht gefragt. Weil wir wussten,  
263 dass sie kommen. Aber sonst wird kurz abgefragt, weil man eben wissen möchte,

264 wer Sie sind, kennen wir Sie etc. Österreichischer Staatsbürger oder nicht? Ist  
265 das MigrantInnenzentrum zuständig oder nicht? Falls wir zuständig sind und  
266 andere Kriterien, sowie die Vergabekriterien nicht dagegen sprechen, werden Sie  
267 gebeten, Platz zu nehmen und die Sozialarbeiterin ruft Sie zur Kurzabklärung  
268 auf. Dann bespricht man, ob Sie überhaupt bei der richtigen Stelle sind. Ahm.  
269 Wenn der Klient bereits einmal da war, müssen wird anhand unserer  
270 Vergabekriterien ablehnen. Da können wir keine weitere finanzielle Hilfe mehr  
271 anbieten. (.) Die Beratung wird dann meistens nicht in Anspruch genommen,  
272 denn das Ziel war nicht die Beratung, sondern das Geld. (.) Meistens werden  
273 dann auch keine Termine mehr vereinbart. Ahm. Ansonsten sind wir ein  
274 besonderer Wegweiser im Sozialsystem für Menschen, die noch keine  
275 vollständige Information darüber haben, welche Ansprüche sie bezüglich  
276 Mindestsicherung haben. Ahm. Bei der Mindestsicherung muss man aber auch  
277 wissen, dass es eine Pflichtsicherung gibt. Das ist das, wenn geprüft wird: Ich  
278 hab zu wenig Einkommen und man ergänzt auf einen bestimmten Betrag. (.)  
279 Wenn die Kriterien erfüllt sind, dann habe ich Anspruch auf eine gewisse  
280 monatliche Leistung. Wenn ich aber jetzt hingehe, um eine einmalige Hilfe zu  
281 bekommen, dann ist das keine Pflichtleistung der Mindestsicherung, sondern  
282 eine Kannleistung. Ahm. Die kann ich eben versuchen, aber die wird eben nicht  
283 mit einem Bescheid, sondern mit einer Abweisung oder Zusage schriftlich  
284 beantwortet. Grade diese Kannleistungen sind bei uns oft das Thema. Die Leute,  
285 die zu uns kommen, haben vielleicht schon einen Mindestsicherungsanspruch.  
286 Ahm. Es ist weniger so, dass die Leute nicht wissen, ob sie Pflichtleistungen aus  
287 der Mindestsicherung monatlich bekommen würden, sondern die brauchen eine  
288 einmalige Unterstützung. Ahm. Also diese Menschen brauchen jetzt eine  
289 Unterstützung, haben ein spezielles Problem und das ist eine Kannleistung. Wir  
290 schicken die Leute dann zwischen Caritas, Volkshilfe, Rotes Kreuz hin und her,  
291 weil sie beim Sozialamt auch nicht die richtige Hilfe bekommen. Unser Zugang ist  
292 der: Sie müssen zuerst einmal alle staatlichen Ansprüche geklärt haben, dass es  
293 sinnvollerweise auch zum Einsatz einer privaten Spende kommen soll. So denkt  
294 jede Einrichtung. Weil sonst würden wir den Staat ersetzen, was wir sowieso tun.  
295 (..) Diese Kannleistung heißt dann „Hilfe in besonderen Lebenslagen“. Ganz  
296 wichtig. Dann ist das so: Wenn ich das nicht schlüssig erkläre oder schon etwas  
297 bekommen habe, werde ich einfach abgelehnt. Oder ich krieg nicht einmal den  
298 Antrag, weil die schon sagen: „Nein, wir haben keine Chance, dass wir Ihnen  
299 etwas geben.“ Und man blitzt ab und dann gehen die Leute zu einer karitativen  
300 Einrichtung und kreisen. (.) Nur ist es recht überschaubar. In Wien ist es nicht  
301 groß. Die Einrichtungen, die finanzielle oder materielle Hilfe leisten, sind an einer  
302 Hand abzuzählen. Das heißt, die Leute sind schnell fertig mit den Möglichkeiten.  
303 In der Sozialberatung sind wir dann mit der Situation konfrontiert: „Was soll ich  
304 jetzt tun? Das ist die letzte Möglichkeit.“ Das ist eine ganz schwierige Situation.  
305 Auf die erste Frage, die sie thematisieren: Wir sehen die Armutsgrenzen in  
306 Österreich einfach zu niedrig angesetzt, um armutsverhindernd zu wirken. (.) Die  
307 Mindestsicherung hat es offiziell auch in der Politik nicht geschafft,  
308 armutsverhindernd fungieren zu können. Da waren ja auch ganz andere  
309 Absichten bezüglich der Höhe dahinter. Aber dann wurde eben genau das  
310 daraus, was es heute ist. (.) Wo zwischen Bund und Ländern die Vereinbarung  
311 geschlossen wurde. Ahm. Die ist einfach zu niedrig. Wenn wir es jetzt  
312 vergleichen: Es gibt eine ganz gute Anlehnung, die man sich auch anschauen  
313 kann: Das sind die Warenkorbmodelle. Auch in Österreich gibt's so etwas, wo

314 man anhand von realen Warenkörben sehen kann, wie viel für Leben, Miete und  
315 Existenz benötigt wird. Damit kann man dann einmal feststellen, wie viel man  
316 jetzt eigentlich für Mindestabsicherung brauchen würde. (.) Die sprechen immer  
317 von höheren Einkommen, die deutlich über den Mindeststandards liegen. Aber  
318 sicher über Mindestsicherung, sicher über zweihundert Euro darüber. Auch  
319 Exekutionsgrenzen und so. Also das ist letztendlich immer eine klare Aussage:  
320 Real bin ich nicht in der Lage, meine Bedürfnisse wirklich abzudecken. Ahm.  
321 Wenn ich sage, ich habe bestimmte Bedürfnisse. Wenn ich sage, ich habe nur  
322 Miete, Strom und Lebensbedarf, dann komme ich grad hin. Aber so spielt es das  
323 ja nicht: Ich muss noch fahren, ich muss irgendwie mobil sein. Ahm. Ich hab  
324 Kinder, Krankheitskosten und so vieles mehr. (.) Das heißt, dass das einfach  
325 nicht möglich ist. Dem gegenübergestellt dann das Problem, dass auch die  
326 Mindestlöhne zu gering sind, entsteht schnell eine Diskussion: Soll man denen,  
327 die nicht beschäftigt sind, mehr als eine Mindestleistung anbieten als denen, die  
328 Mindestlohn beziehen? Das geht ja wohl doch nicht. Das bringt die Diskussion  
329 mit sich: Sind ja vielleicht nicht die Mindestlöhne viel zu niedrig angesetzt? Damit  
330 man hier auch eine gewisse Gerechtigkeit ansetzt. Also die Debatte gibt's ja  
331 auch, dass die Mindestlöhne angehoben werden sollen. (..)

332 I = Also die politische Diskussion darüber, ob der derzeitige Mindestlohn passend  
333 ist?

334 ML = Ja. Wir in der Sozialberatung sehen gut, was am sozialen Markt passiert. (.)  
335 Wir haben viel Querschnitt, wir haben viele Wahrnehmungen. Wir liefern auch  
336 immer sehr gute Inputs an die Leitung der Caritas um eben die Erfahrungen  
337 weiterzugeben. Auch sozialpolitisch weiterzugeben. Ahm. Wir sind mit Sicherheit  
338 die Einrichtung der Caritas, die viel sieht. Wir sind auch mit der EVN in  
339 Kooperation, aber mit der Wien Energie ganz intensiv. Auch immer wieder im  
340 Gespräch: Was kann man verbessern? Ahm. Wir haben zum Beispiel auch  
341 schon Erfolge, indem die Wien Energie eine Ombudsstelle eingerichtet hat. (.)  
342 Wir haben auch eigene Kooperationen, wo wir Unterstützung für Menschen mit  
343 Energiearmut anbieten. Also da tun wir einiges, nur reicht das bei weitem nicht  
344 aus. Weil's ja meistens um einen Haushalt geht, der grundlegende Defizite wie  
345 schlechte oder gar keine Heizung hat. Schlecht gedämmte Häuser grundsätzlich.  
346 Aber nicht Einfamilienhäuser, sondern Miethäuser, wo der Mieter gar keinen  
347 Einfluss auf die Sanierungsmaßnahmen hat. Schlechte Fenster und so weiter.  
348 Also wir kratzen immer ein bisschen an der Oberfläche der momentanen Kosten.  
349 (.) Wir sind aber nicht in der Lage, strukturelle Veränderungen zu erreichen. Mit  
350 „Wir“ meine ich jetzt eigentlich auch die Kommune. (..)

351 I = Man hört oft auch, dass der Mietindex zum Beispiel angepasst wird bzw.  
352 dementsprechend erhöht wird: Gibt's hier für diejenigen Menschen, die sich das  
353 grundsätzlich nicht leisten können, irgendeine Möglichkeit der Intervention bzw.  
354 eine Anlaufstelle?

355 ML = Welches Problem meinen Sie hier ganz konkret?

356 I = Zum Beispiel ungedämmte Häuser, wo die Miete trotzdem steigt.

357 ML = Nein, gibt es nicht.

358 I = Auch nicht, wenn der Mieter jetzt dem Vermieter zur Sanierung zwingt?

359 ML = Also die Maßnahmen zu setzen, dass jetzt etwas passiert. (.) Nein, leider  
360 nicht. Aber ich bin da jetzt kein Experte beim Energieausweis. Aber es gibt in  
361 Österreich noch keine einheitliche Vorgabe, unter welchen Voraussetzungen  
362 Häuser vermietet werden dürfen. Welche Energieklasse oder so. (.) Aber wobei  
363 man in Wien auch sagen muss, dass wir hier noch eine verhältnismäßig gute  
364 Situation haben. Weil es den Wohnbausektor gibt, wo gerade auch Menschen mit  
365 geringem Einkommen oft dabei sind. Das ist ja auch ein Kriterium: Dass ich eben  
366 nicht ein zu hohes Einkommen haben darf. (.) Ahm. Trotzdem bemerken wir  
367 auch, dass die Mieten mittlerweile eine Höhe erreichen, die schwerlich von  
368 Menschen getragen werden können. Vor allem für Menschen, die  
369 Mindestsicherung beziehen. (.) Und ein neues Phänomen ist, dass die  
370 Wohnungen selber schwer zu bekommen sind. Das zeigt sich beim  
371 Wohnungsmarkt und hier besonders beim privaten Wohnungsmarkt, wo  
372 KlientInnen mit Defiziten ja sowieso kaum mehr an Wohnungen kommen. Weil  
373 die Vermieter sich das ja aussuchen können, wer in die Wohnung kommt. Wenn  
374 dann schon sichtbar ist, dass da Einkommensschwäche oder ich sag es mal:  
375 Ausländer anfragen. Ahm. Ganz klar, das wird vom Vermieter vielleicht nicht  
376 gesucht. Ahm. Wenn dann auch das Verhalten Defizite aufweist und da  
377 biographische Verdachtsmomente für den Vermieter entstehen, dass das jetzt  
378 vielleicht keine seriöse Geschichte ist, dann kriegt man die Miete, die Wohnung  
379 nicht mehr. Das kennt man ja aus dem privaten Bereich. (.) Also weil Sie vorher  
380 eine Schlichtungsstelle angesprochen haben: Die gibt es eigentlich nicht. Es gibt  
381 sicherlich im Mietrechtsbereich für gewisse Dinge Möglichkeiten, wo ich an eine  
382 Schlichtungsstelle herantreten kann. Aber was die Miethöhe betrifft, die  
383 vereinbart wurde und auch die Energie: Nein, da gibt es keine Möglichkeit. (.)

384 I = Nun hätte ich noch eine Frage zu den Mitarbeitern der Zweiten Sparkasse:  
385 Denken Sie, dass diese vielleicht eine spezielle Ausbildung erhalten sollten? Da  
386 sie eben Menschen mit finanziellen Schwierigkeiten betreuten? (.)

387 ML = Nein. Und zwar deswegen, weil ich gemeinsam mit dem Alexander Maly  
388 der Meinung bin, dass die Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse vorwiegend eine  
389 soziale Aufgabe erfüllen sollen: Sie sollten eine solide Kontovermittlung  
390 vornehmen, die Verwaltung professionell, aber natürlich mit einem gewissen  
391 sozialen Bewusstsein durchführen. Das find ich gut. Auch eine gewisse Schulung  
392 im Bereich des menschlichen Umgangs, mit Psychologie oder auch Sozialarbeit.  
393 Das tut sicher gut. (.) Aber in der Anwendung selber bin ich der Meinung, dass  
394 man darauf schauen sollte: Wer macht was? Da haben wir in den Schulungen  
395 der ehrenamtlichen Mitarbeiter damals auch gesagt, wo die Grenze ist? Ihr  
396 soziales Engagement ist eigentlich das, was die Bank tun sollte. (.) Das ist das  
397 Vermitteln eines Habenkontos. Ein Konto, mit dem Daueraufträge eingerichtet  
398 werden können. Sie anzuhalten, dass sie das auch tun und anzusprechen, wenn  
399 sie das eben nicht tun. Ahm. Und keinesfalls von irgendwelchen  
400 Überredensstrategien der KlientInnen beeindrucken zu lassen und Überzüge zu  
401 ermöglichen, weil es da sicherlich viele Anfragen gibt. (.) Da möglichst  
402 abgegrenzt zu sein, damit das eben nicht passiert. Damit man den KlientenInnen  
403 eben nicht dann das Konto schließen muss. (.) Es ist also klar zu machen:  
404 Worum geht's hier denn überhaupt? Es ist ein Konto mit ein paar besonderen

405 Angeboten. Aber es bleibt ein Konto, ein Bankenprodukt. Ahm. Und Bank ist  
406 Bank und Sozialarbeit ist Sozialarbeit. Da möchte ich aber schon deutlich diese  
407 Grenze sehen. Das Besondere an der Zweiten Sparkasse ist, dass sie es vom  
408 System getrennt haben. Es ist egal, ob die Person bei der Ersten verschuldet ist:  
409 Sie kann trotzdem bei der Zweiten ein Konto bekommen. Das ist bei keiner  
410 anderen Bank in Österreich so. (..)

411 I = Kennen Sie das Konto von der Bawag?

412 ML = Das Neue Chance Konto.

413 I = Genau, das Neue Chance Konto. Ist das mit dem Konto der Zweiten ähnlich,  
414 oder gibt hier doch gravierende Unterschiede? (.)

415 ML = Ich glaub, das Ähnliche ist das Habenkonto, also dass kein Überzug  
416 möglich ist. Das Verschiedene ist die Bank, die unterschiedliches Bewirken  
417 möchte: Also bei der Zweiten Sparkasse möchte man wirklich auch mit den  
418 KundInnen an etwas arbeiten. Ahm. Es ist auch befristet, was bei den anderen  
419 Banken nicht der Fall ist. Das sind keine befristeten Konten. Befristet, um sich  
420 anzusehen, wie es weitergeht. (.) Befristet mit der Perspektive, es muss und soll  
421 sich etwas bewegen. Ahm. Zusatzprodukte wie die Haushaltsversicherung und  
422 das Rechtsschutzangebot der Zweiten Sparkasse gibt es auch noch. Das gibt's  
423 eben bei anderen Banken nicht. (.) In Zusammenarbeit mit der Wiener  
424 Städtischen. Ahm. Bei der Zweiten Sparkasse ist auf jeden Fall die Karte gut.  
425 Ahm. Beim Produkt der P.S.K. Bawag weiß ich es ehrlich gesagt nicht, ob die  
426 schon eine Karte haben? (.) Die längste Zeit haben sie keine Bankomatkarte  
427 angeboten. (.) Beim Bank Austria Parallelkonto, dem Erfolgskonto light ist es so,  
428 dass es eigentlich ein normales Konto ist, nur eben ein Habenkonto. Ahm. Die  
429 Kosten sind ähnlich oder gleich wie bei einem normalen Konto. Bei der Zweiten  
430 Sparkasse ist es eben sehr interessant, weil es kostenlos ist. Ahm. Das hat auch  
431 keine andere Bank. (..)

432 I = Wird das Konto bei der Zweiten Sparkasse verzinst?

433 ML = Das ist eine gute Frage. Ich glaub es gibt so gut wie keine Verzinsung. Die  
434 Frage ist: Was passiert mit den Kosten? Und da haben wir auch immer deutlich  
435 gesagt, dass es uns bei der Entwicklung auch wichtig ist, dass die Bank den  
436 KundInnen gegenüber schon klar macht, dass es eben ein Produkt ist, das etwas  
437 kostet. Nur wird sozusagen dieses Guthaben aufgespart und nach Beendigung  
438 ausbezahlt. Aber den KundInnen gegenüber wird schon gesagt: „Sie haben  
439 Kosten.“, aber „Sie bekommen es auch wieder ausbezahlt“. (.) Das macht  
440 natürlich auch keine andere Bank. (.) Da zahlt man eben die normalen  
441 Kontokosten. Das ist für manche sogar ein gewisser Anreiz, dass sie lieber das  
442 Konto bei der Zweiten haben wollen. Wo wir aber auch deutlich gesagt haben,  
443 dass das kein Grund ist. (.) Wir vermitteln jetzt auch zunehmend an die anderen  
444 Banken, weil wir natürlich von der Zielgruppe her Menschen haben, die häufig  
445 keine unmittelbare Schuldenregelungsmöglichkeit haben. (.) Also deswegen auch  
446 nicht unbedingt zum Zielpublikum der Zweiten Sparkasse gehören. Ahm. Wir  
447 schicken dann zur Zweiten Sparkasse, wenn wir das Gefühl haben, dass es ein  
448 bisschen mehr an Begleitung braucht. Auch an Kontrolle. Ahm. Dann ist es gut,  
449 wenn man die Zweite Sparkasse hat. Den meisten Leuten würden wir sagen:

450 „Probieren Sie es dort oder da. Wenn Sie nicht bei der Bank Austria Schulden  
451 haben, dann machen Sie es bei der Bank Austria. Wenn Sie nicht bei der P.S.K.  
452 Bawag Schulden haben, dann sehen Sie dort hin. Wenn Sie Schulden haben,  
453 dann gehen Sie immer zu der jeweilig anderen. Wenn Sie überall Schulden  
454 haben, dann machen wir uns Gedanken, ob die Zweite Sparkasse ein Thema  
455 ist.“ So ungefähr funktioniert die Praxis. (.)

456 I = Ja, interessant.

457 ML = <lacht>

458 I = Abschließend hätte ich noch eine Frage: Die Zweite Sparkasse ist 2006 ins  
459 Leben gerufen worden.

460 ML = Ich hätte jetzt 2005 gesagt, aber Sie wissen das sicher. (.) Wird eh 2006  
461 gewesen sein.

462 I = Denken Sie, dass die Zweite Sparkasse, also subjektiv, einen Beitrag zur  
463 Armutsbekämpfung in Österreich geleistet hat?

464 ML = Ja. >lacht< Sag ich mal. (.) Weil sie sicher auch die Diskussion um den  
465 Bedarf von Konten thematisiert. Ahm. Da hat sie sicher geholfen. Auch, das bei  
466 den anderen Banken in Gang zu bringen. Ahm. Weil sie letztendlich auch mit der  
467 Zielgruppe arbeiten, die wir hier als Armutsbetroffene eben wahrnehmen. Das ist  
468 an sich schon positiv, weil sie zur Verbesserung der Lebenssituationen  
469 beigetragen haben. Also auch zu rein biografischen Verbesserungen. Gesamt,  
470 also volkswirtschaftlich kann ich das schwer beurteilen. (.) Für manche bedeutet  
471 es Beschäftigung, bessere Finanzverwaltung, die sonst nicht möglich gewesen  
472 wäre. Also da sehe ich es ganz nüchtern: Da ist das Angebot einfach notwendig  
473 gewesen. Ahm. Was natürlich auch sehr positiv ist, ist die wirklich feine  
474 Zusammenarbeit mit der Zweiten Sparkasse, die wir auch auf persönlicher Ebene  
475 haben. (.) Das ist mit anderen Banken überhaupt nicht so. Da hab ich dann einen  
476 Folder oder ein Merkblatt, wo ich weiß, das drücke ich den KlientInnen in die  
477 Hand und dann gibt's einen Austausch. (.) Aber in der Planungsgruppe sitzt  
478 Alexander Maly, Ich und dann eben die KollegInnen von der Zweiten Sparkasse.  
479 Das ist auch ein sehr persönliches Verhältnis. (.) Wir haben auch immer das  
480 Angebot für die KlientInnen verbessert. (.) Das finde ich auch positiv. Dass man  
481 das Angebot nicht nur einmal gemacht hat und es dann auch so belassen hat,  
482 sondern wirklich auch weiterentwickelt hat. Ahm. Man muss es aber auch von der  
483 Situation her bedenken: Es gab damals wirklich überhaupt kein Angebot. Offiziell.  
484 (.) Und plötzlich gab es eines. Das hat sich auch bei den Zuweisungen  
485 niedergeschlagen. Damals haben wir noch wesentlich mehr vermittelt, was heute  
486 eben nicht mehr so notwendig ist. Wir haben 2010 das höchste Zuweisungsjahr  
487 in der Caritas gehabt. Ahm. Jetzt sind wir bei nicht einmal der Hälfte der  
488 Zuweisungen. (..) Aber wie gesagt, die Schuldnerberatung wird da eher konstant  
489 über die Jahre gleichbleibend sein. Vielleicht auch mehr, weil die ja aufgestockt  
490 haben und die Beratungskapazitäten ausgebaut haben. Das weiß ich nicht. Aber  
491 die haben österreichweit den höchsten Stand der Zuweisungen. (..)

492 I = Die Schuldnerberatung war gestern oder vorgestern in Radio Wien. Da wurde  
493 eben gesagt, dass die Schuldnerberatung im Jänner den stärksten Monat des  
494 Jahres hat.

495 ML = Ah, nach Weihnachten.

496 I = Ja, genau.

497 ML = Ja, das ist wahrscheinlich eh erklärbar. (..) Ist noch irgendetwas, wo Sie  
498 das Gefühl haben, da wäre noch etwas zu klären?

499 I = Ahm. Also an sich wäre alles beantwortet. (.) Also was ich wissen wollte. Die  
500 zentralen Aspekte sehe ich beantwortet. (.)

501 ML = Also das, was sie gesagt haben zu Punkt 2. (.) Welche Emotionen  
502 schwingen bei einem Kundentermin mit? Ahm. Die Menschen, die zu uns  
503 kommen, kommen nur ganz vereinzelt wegen einem Konto selber, sondern sind  
504 meistens wegen einem existenziellen Thema hier: Schulden. Ahm. Mit  
505 Emotionen hierher zu kommen hat weniger damit zu tun, dass sie sagen: „Ich  
506 brauch jetzt das Konto“. Sondern eher: „Zahlen mir die die Miete?“, „Helfen mir  
507 die bei der Miete?“ Und wir schauen uns bei der Einkommens-Ausgaben-  
508 Gegenüberstellung, bei der Anamnese an: „Was ist ihr Problem, was haben Sie  
509 schon gemacht, was könnten wir noch tun bei der Suche nach Lösungen“. Da  
510 schauen wir uns eben an, wie wir helfen können. Und da kommen wir dann auch  
511 oft unsererseits zum Thema: „Wir können Ihnen etwas anbieten, das Zweite  
512 Sparkasse Konto.“ (.) Die Scham und vielleicht auch die Stigmatisierung der  
513 KlientInnen, dass sie mit den sozialen Einrichtungen Kontakt aufnehmen  
514 müssen, hat wenig mit der Zweiten Sparkasse zu tun. (.) Aber durch die  
515 Tatsache, dass die Zweite Sparkasse so heißt oder so ist, wie sie ist, oder durch  
516 die Bankleitzahl erkennbar ist. Ahm. Da hab ich noch nie eine Rückmeldung  
517 gehört. Aber auch nicht von einer Person, dass sie da am Arbeitsort irgendwie  
518 schief angeschaut wird. (..)

519 I = Also Diskriminierung ist in dem Fall nicht erkennbar?

520 ML = Nein. (.) Ich glaube nicht, dass es so ist. (..) Ja, das wollte ich einfach nur  
521 nochmals sagen. (.) Ok, also wenn Sie das Gefühl haben, Sie haben Ihre  
522 Antworten.

523 I = Ahm. Ich muss jetzt eigentlich anmerken. (.) Mir fällt jetzt nichts mehr ein, was  
524 ich noch fragen könnt. Also die zentralen Aspekte sind zur Sprache gekommen.  
525 (.) So gesehen bedanke ich mich fürs Gespräch.

526 ML = Danke fürs Interesse.

527 >Aufnahme beendet<

## 10.2 Transkription des Interviews mit Alexander Maly, operativer Geschäftsführer der Schuldnerberatung Wien

Das Gespräch fand am 16. Jänner 2014 um 13:00 Uhr in der Döblerhofstraße 9, 1030 Wien statt.

AM = Alexander Maly

I = Christian Vihanek (Interviewer)

Dauer: 49:03 Minuten

### Legende:

|                |  |
|----------------|--|
| „ =            | Interviewpartner zitiert Dritten   |
| (.) (..) =     | Dauer der Pause (pro Sekunde ein Punkt)  |
| >< =           | situationsspezifische Geräusche und nichtverbale Äußerungen wie Husten, Telefon etc. |
| ahm, äh etc. = | als Teil des Textes angeben  |
| e t w a s o    | sehr gedehnte Sprechweise mit Leerzeichen zw. Buchstaben                             |
| ____ =         | Betonung wird unterstrichen  |

(Vgl. Froschauer und Lueger, 2003: 223f.)

1 I = Vorab ein Danke, dass Sie sich für das Gespräch Zeit nehmen und mir hier  
2 weiterhelfen. (.) Das Thema meiner Arbeit beschäftigt sich mit Corporate Social  
3 Responsibility im Bankensektor: Speziell durch die Zweite Sparkasse. Die  
4 Schuldnerberatung ist ja quasi seit 2006, also seit die Zweite Sparkasse installiert  
5 wurde, gemeinsam mit der Caritas Partner. Ahm. Sie vermitteln dann an die  
6 Zweite Sparkasse weiter. Wenn zum Beispiel Menschen in Folge eines  
7 Privatkurses kein Konto bekommen. Könnten Sie kurz erklären, wie die  
8 Vorgehensweise bei einem Privatkurs ist? Ab wann muss ein Mensch  
9 beispielsweise Privatkurs anmelden?

10 M = Also Privatkurs ist ein Verfahren, das vor allem für unselbstständige  
11 Erwerbstätige gedacht ist, die sich in die Überschuldung hineinmanövriert haben.  
12 (.) Aus vielerlei Gründen: Eigenverschulden, Fremdverschulden. Alles ist da  
13 möglich. Ahm. Das Thema private Verschuldung ist eigentlich erst ab 1986 ein  
14 wirkliches Thema geworden. (.) Davor waren die privaten Haushalte nicht in  
15 einem viel geringerem Ausmaß überschuldet. (.) Interessanterweise hat man  
16 aber eine Rechtssituation gehabt: Wenn der Schuldenberg bei einem  
17 Unselbstständigen eine bestimmte Höhe erreicht hat und sein Einkommen hat  
18 nicht mehr ausgereicht, diese Schulden abzudecken, ahm, dann ist plötzlich eine  
19 Dynamik in Gang gesetzt worden, die man wirklich als Falle beschreiben kann,  
20 die zuschnappt. (.) Also irgendwann einmal kommen so viel Zinsen dazu und die  
21 werden wieder dem Kapital zugeschlagen. Also es entstehen Zinseszinsen, es  
22 entstehen Kosten und plötzlich ist ein Schuldenberg da, der auch mit  
23 menschlichem Ermessen nicht mehr abgetragen werden kann. (.) Da ist 1995  
24 erstmals der Privatkurs als Möglichkeit entgegengesetzt worden. Wenn so ein  
25 Schuldenfall entstanden ist, dass man da auch wieder rauskommt. (.) Im

26 Gegensatz zu Unternehmen hat nämlich im privaten Haushaltsbereich der  
27 Außergerichtliche Ausgleich nie funktioniert. (.) Bei einer Firma funktionierte der  
28 Außergerichtliche Ausgleich gar nicht so schlecht. Warum? Weil eine Firma  
29 immer damit drohen konnte: „Wenn`s ihr dem nicht zustimmt, dann lösen wir uns  
30 auf. Dann habt`s ihr zwar eine Forderung, habt`s ihr 100 Prozent Forderung samt  
31 Zinsen und so weiter.“ Aber gegen etwas, das gar nicht mehr existiert. (.) Mit  
32 dieser Drohung im Hintergrund konnten relativ viele Überschuldungssituationen  
33 im unternehmerischen Bereich gelöst werden. Der Private, der Mensch kann  
34 nicht mit seiner Auflösung drohen, ansonsten ist er für die Psychiatrie. (.)  
35 Selbstgefährdung. Und das ist der Grund, warum man den Privatkonkurs hat  
36 erfinden müssen. (..)

37 I = Beim Privatkonkurs gibt's auch die Möglichkeit eines  
38 Abschöpfungsverfahrens, wo quasi nur ein Teil der Schulden ahm zurückbezahlt  
39 wird.

40 M = Richtig. (.) Beide Verfahren: Der Zahlungsplan als auch das  
41 Abschöpfungsverfahren heißt, dass die Gläubiger einen Teil der Schulden  
42 zurückbekommen und auf den Rest verzichten müssen. (.) Der Zahlungsplan ist  
43 ein freiwilliges Angebot des Schuldners. (.) Wenn aber das nicht angenommen  
44 wird von den Gläubigern, worauf sich die sehr schnell einigen können, dann hat  
45 der Schuldner eben das Abschöpfungsverfahren zu beantragen. Mit dem Vorteil,  
46 das kann auch gegen den Willen aller Gläubiger durchgesetzt werden. (..)

47 I = Ok, also das sind die zwei grundlegenden Konzepte.

48 M = Das sind die zwei grundlegenden Entschuldungskonzepte, die hinter dem  
49 Privatkonkurs stehen.

50 I = Denken Sie, dass ein Mensch, der bereits einen Privatkonkurs zu bewältigen  
51 hatte, Gefahr läuft, rückfällig zu werden? Ahm. Quasi wieder in dieses Muster der  
52 Verschuldung zurückzufallen könnte? (.)

53 M = Ja, also, wobei die Schuldner sind Gott sei Dank nicht so einheitlich  
54 gestrickt. Es gibt welche, die haben schon lange gelernt und stecken noch immer  
55 in der Schuldenfalle drinnen und kommen einfach nicht raus. Ahm. Die sind  
56 natürlich auch diejenigen, die am meisten vom Privatkonkurs profitieren. (.) Dann  
57 gibt's auch die, die auch weiterhin einen schlampigen Umgang mit Geld haben,  
58 aber die sich trotzdem nicht mehr gefährden. (.) Und dann gibt's die, die jedes  
59 Fettnäpfchen weiterhin ausnützen, hineinspringen und nach einigen Jahren  
60 wieder daherkommen und wieder verschuldet sind. Das gibt's auch. Sind aber  
61 wenige. (.) Also wenn man das jetzt gewichtet, dann würd ich sagen, das sind  
62 irgendwelche fünf bis zehn Prozent unbeliebte Menschen.

63 I = Inwieweit spielt hier das familiäre Umfeld mit?

64 M = Viel. Sehr viel. (.) Aber es ist ein eindeutiger Zusammenhang zwischen  
65 Bildungsferne und dem Risiko, in die Verschuldung zu geraten. Es ist auch ein  
66 Zusammenhang von Migrationshintergrund oder nicht. Ahm. Wobei erstens  
67 einmal die schlechte Bildung. (.) Und der zweite Punkt ist, dass manche in den  
68 Herkunftsländern auch gar nicht die Möglichkeit hatten, unsere modernen

69 Finanzdienstleistungen kennenzulernen. Stichwort: Einen Konsumkredit in  
70 Anatolien gibt es nicht. Daher kann ich mich auch nicht mit einem Konsumkredit  
71 verschulden. (.) Wohl kann ich mich dort auch verschulden mit einem  
72 Hypothekarkredit: Wenn ich mein Haus dort überbelaste und dann nicht zahle,  
73 kann mir das auch weggenommen werden. (..)

74 I = Also Migration ist in dem Fall ein markantes ahm ein markanter Punkt  
75 innerhalb der Verschuldungskultur? (.)

76 M = Ja, also damit mein ich aber schon eher die Migration dieser typischen  
77 Arbeitsmigranten, die zu uns herkommen. (.) Damit meine ich nicht diejenigen,  
78 die aus Großbritannien migrieren, weil's da arbeiten für einen internationalen  
79 Konzern. Sondern das sind Leute, die versuchen, ihre ganz schlechte  
80 wirtschaftliche Position zu verbessern. Deshalb emigrieren sie und die sind  
81 gefährdet. (.) Die sind echt gefährdet. (..)

82 I = Wie geht jetzt die Schuldnerberatung vor, wenn sie an die Zweite Sparkasse  
83 ein Konto vermittelt? Ahm. Wie ist hier die genaue Vorgehensweise?

84 M = Also es ist so, dass wir an die Zweite Sparkasse nicht sofort vermitteln. (.)  
85 Wir haben einen Vertrag mit der Zweiten Sparkasse, wo drinnen steht: Wir  
86 verpflichten uns nur solche Menschen zu vermitteln, die halbwegs ernsthaft an  
87 der Sanierung ihrer Lage oder an der Verbesserung ihrer Lage interessiert sind.  
88 (.) Das heißt aber auch, dass in einem Erstgespräch so gut wie nie eine  
89 Vermittlung erfolgt. Sondern erst zu einem Zeitpunkt, wo man sagt: Ja, der macht  
90 was, da passiert etwas. (.) >husten< Das läuft sehr unproblematisch und relativ  
91 bequem, weil wir nur ein Formular hier am Computer ausfüllen, das  
92 unterschreiben lassen und das faxen wir dann an die Zweite Sparkasse. Ahm.  
93 Die Leute rufen dann am Tag darauf dort an und kriegen einen Termin und alles  
94 Weitere wird dann dort besprochen. (..)

95 I = Wird an die Schuldnerberatung jetzt von der Caritas auch vermittelt? Also  
96 zuerst an Sie und dann an die Zweite?

97 M = Naja, an sich ist es so. Die Caritas ist auch eine Partnerorganisation der  
98 Zweiten Sparkasse. (.) Auch das Sozialamt und die Bewährungshilfe. Also es gibt  
99 viele Partner, die alle direkt dorthin vermitteln. Aber alle haben auch die  
100 Bedingung, die Leute müssen an der Verbesserung ihrer Lage interessiert sein.  
101 (..) Das ist leider für die anderen Institutionen und gut für uns. (.) Das ist der  
102 Grund, warum wir die meisten Kunden dorthin liefern und die Caritas am  
103 wenigsten. Obwohl die Caritas auch ein Gründungsmitglied war, ist es klar, dass  
104 die mit Menschen in ihrer Sozialberatung zu tun haben, wo der Wille zur  
105 Verbesserung nicht sichtbar ist oder wo es mitunter um ganz basale Sachen  
106 geht. (.) Also wo das Thema Schuldenregulierung viel zu hoch ist. (.) Da geht's  
107 oft um Menschen, denen man erst antrainieren muss, dass sie die Mieten  
108 regelmäßig zahlen. Das ist noch nicht unbedingt ein Kriterium, um bei der  
109 Zweiten ein Konto zu bekommen. (..)

110 I = Oftmals ist es ja auch so: Wenn man kein Konto hat bzw. auch keines mehr  
111 bekommt, dann sind die laufenden Kosten, die man über einen Erlagschein  
112 bezahlt, relativ hoch. >Telefon läutet<

- 113 >Interview wird unterbrochen<
- 114 M = So, wo haben wir zuletzt aufgehört?
- 115 I = Ahm. Bei der Vorgehensweise der Vermittlung.
- 116 M = Ja, also dass wir das schon ernst nehmen. (.) Wir schicken dort auch wirklich  
117 nur Leute hin, wo man sagen kann, die entsprechen diesem  
118 Verbesserungspotenzial und da wissen wir, da hat die Caritas ein Problem, weil  
119 sie unter Anführungszeichen die schlechteren Klienten hat. (.) Also, das Kuroise  
120 ist, dass die Caritas weniger als ursprünglich geplant von der Zweiten Sparkasse  
121 profitiert und wir die Hauptprofiteure sind. (..) Weil natürlich zur  
122 Schuldnerberatung in der Regel Leute kommen, die ihre Situation optimieren  
123 wollen. Die sagen: „Jetzt reicht's mir. Ich will den Gerichtsvollzieher nicht mehr  
124 sehen. Ich will etwas verändern, verbessern.“ (..)
- 125 I = Das war letzte Woche ahm bei Radio Wien, wo berichtet wurde, dass die  
126 Schuldnerberatung im Jänner den größten Zulauf hat. Ahm. Neujahrsvorsätze.
- 127 M = Ja, genau. Neujahrsvorsätze: Das Weihnachtsgeld ist zweimal oder dreimal  
128 ausgegeben worden. (.) Es ist nicht wieder verwendet worden um das Konto zu  
129 sanieren, sondern für irgendeinen Blödsinn. Ja. (.)
- 130 I = Halten Sie den Kontakt zu den Menschen, die es quasi wieder ins Leben, ins  
131 finanzielle Leben zurückgeschafft haben, aufrecht?
- 132 M = Ja, aber nicht im Sinne einer Nachklientenbetreuung, sondern wir stehen  
133 grundsätzlich immer zur Verfügung wenn's im Zuge des siebenjährigen  
134 Privatkonkurses zu Schwierigkeiten kommt. (.) Das ist sogar umgekehrt. Wir  
135 verlangen das auch und sagen: Wenn's Schwierigkeiten gibt, dann sofort bei uns  
136 anrufen.
- 137 I = Ok, aber dass es quasi so einen Zyklus gibt: Nach einem halben Jahr anrufen  
138 und nachfragen?
- 139 M = Nein, das nicht. (.) Allerdings nach sechs Jahren melden wir uns und fragen  
140 nach, wie's läuft.
- 141 I = Gab's bereits einen Fall, wo Sie sagten: „Der ist mir besonders im Gedächtnis  
142 geblieben?“ (.) Positiv, sowie negativ?
- 143 M = Im Fall mit der Zweiten?
- 144 I = Mit der Schuldnerberatung.
- 145 M = Mit der Schuldnerberatung. (.) Ach, wir haben so viele Fälle, da kann man  
146 sowohl als auch sagen. Also (..) Besonders positiv, besonders negativ? (..)  
147 Besonders positiv find ich immer Fälle, wo ich am Schluss das Feedback  
148 bekomme: „Wenn ich gewusst hätte, dass das so funktioniert, dann wär ich viel  
149 früher gekommen.“ Das hören wir sehr oft. Das ist auch gleichzeitig das  
150 Negative. (.) Es gibt wahnsinnig viele Menschen, die überschuldet sind und Angst  
151 haben, sich dem zu stellen. Und die verdrängen halt so gut es geht. (.) Es geht

152 eh fast nicht, weil sie eh immer daran erinnert werden, dass sie Schulden haben:  
153 Von Inkassobüros, vom Gerichtsvollzieher, von allen möglichen Leuten. Ahm. Da  
154 müssen wir uns noch etwas überlegen, wie wir die Leute besser motivieren  
155 können. (..)

156 I = Denken Sie, dass hier eben diese Emotionen mitschwingen?

157 M = Ja. (.)

158 I = Denken Sie, dass das dann auch die Betreuungsqualität negativ beeinflusst  
159 bzw. das auch in die Länge zieht?

160 M = Ja, es gibt oft sehr absurde oder ahm ja, man kann eigentlich nur absurd  
161 nennen. (.) Eine Befürchtung ist, wenn jemand verschuldet ist und er geht aber  
162 zur Schuldnerberatung und macht einen Privatkonkurs, dass er dann  
163 gebrandmarkt wird. (.) Den Leuten muss man immer sagen: „Sie sind schon  
164 längst gebrandmarkt.“ (.) Wenn ich über sie eine Kreditschutzverbandabfrage  
165 mache, krieg ich drei rote Rufzeichen und die Mitteilung „Unerwünschter Kunde“.  
166 (.) Also für mich ist das manchmal skurril, weil da Ängste bestehen, die eigentlich  
167 in dem Fall zu Unrecht bestehen. Gleichzeitig werden von Gläubigern manchmal  
168 auch Ängste gemacht. Also ich weiß, dass manche Gläubiger sagen: „Also wenn  
169 du in Privatkonkurs gehst, dann wirst schon was erleben. Also dann werden wir  
170 ...“ und dann wird's eh nicht ausgesprochen. Weil, was soll dann sein. (..)

171 I = Also es wird dann auch mit solchen Drohungen gearbeitet?

172 M = Ja, da werden sehr viele ahm und das Schuldbewusstsein, das ist da. Das  
173 ist bei jedem da. (.) Es ist auch, ich sag mal, ein etwas sehr verkrampter  
174 Umgang in unserer Gesellschaft oder die mitteleuropäische Gesellschaft  
175 überhaupt mit Geld da. (.) Ich sag immer, sprachlich ist es ein gutes Beispiel: Bei  
176 uns ist Schuld und Schulden absolut sprachverwandt. Während im Englischen  
177 überhaupt nicht. (.) Da gibt's die debts und dann gibt's den Begriff guilty für  
178 schuldig. (.) Das hat miteinander nichts zu tun. (.) Und die trennen das einfach  
179 sauberer. Hier gibt's Geschäfte machen und da gibt's Plus und Minus und da  
180 gibt's gute Geschäfte und schlechte Geschäfte. (.) Und dann gibt's das Leben  
181 und das ist nicht so miteinander verwoben wie bei uns und die ganzen  
182 Moralkeulen, die da ausgepackt werden. (.) Also es ist bei uns schon ein sehr  
183 verkrampter Umgang. Dementsprechend schauen auch die  
184 Schuldenregulierungsmechanismen, die Privatkonkurse bei uns aus. Ahm. Die  
185 sind viel anspruchsvoller als im angelsächsischen Bereich. (.) Im  
186 angelsächsischem Bereich gibt's die Grundhaltung: Ich mache einen Konkurs,  
187 damit ich wieder kreditwürdig werde. Bei uns mach ich einen Konkurs, damit  
188 endlich diese Quälerei aufhört: Dass der Gerichtsvollzieher kommt und in der  
189 Früh, wenn die Kinder noch im Bett liegen, dann versucht, den Fernseher zu  
190 pfänden oder ähnliches. (.) Also wie ich es immer sag: Das ist am Rande einer  
191 Menschenrechtsverletzung. (.) Aber das ist bei uns integriert, das macht gar  
192 nichts. Das findet niemand komisch. (.) Also wenn man in Großbritannien erzählt,  
193 was passieren könnte, wenn ich irgendeine Mobilfunkrechnung nicht zahle. Ahm.  
194 Dass da eigentlich im Extremfall der Gerichtsvollzieher auftauchen kann, mit  
195 Schlosserintervention, wenn ich ihm nicht aufmache. (.) Da kann die Wohnung  
aufgebrochen werden und das ist alles rechtlich voll gedeckt und möglich. Da

197 wird man dort angeschaut, als wären wir noch immer im Dritten Reich. (.) Also da  
198 gibt's wirklich ziemliche Kulturunterschiede. (..)

199 I = Also diese kulturelle Komponente ist auch interessant zu sehen. Das hab ich  
200 so noch gar nicht betrachtet.

201 M = Ja. (.) Das ist auch eines unserer Grundprobleme. Wir haben in den 70er  
202 Jahren begonnen, das Wirtschaftssystem des angelsächsischen Bereiches  
203 eigentlich zu übernehmen. (.) Also das heißt, ein relativ liberales wirtschaften und  
204 letztlich auch viel auf Schulden. Ja, das haben wir übernommen, ohne deren viel  
205 weniger verkrampten Umgang mit Scheitern zu übernehmen. (.) Und jetzt haben  
206 wir sozusagen eine einerseits liberalisierte Wirtschaft, die aggressiv unterwegs  
207 ist, mit viel Werbeaufwand und so weiter. Den Leuten auch alles Mögliche  
208 einredet. (.) Parallel haben wir eigentlich einen metternichschen Staat, der  
209 unglaublich heftig eingreifen kann. (.) Und das ist sozusagen das Schlechteste  
210 von beiden. Oder man hat da eigentlich A gesagt, aber nicht B dazu. (.) Wenn ich  
211 interviewt werde von Journalisten, die fragen, ob ich leicht gegen die  
212 Marktwirtschaft bin, dann sag ich: „Nein, ganz im Gegenteil. Ich bin sogar dafür,  
213 mehr Marktwirtschaft zu haben.“ Das heißt aber auch, dass der, der wirtschaftet  
214 auch das Risiko tragen muss. (.) Und nicht wie bei uns: Ich drücke einen  
215 möglichst großen Dummkopf einen möglichst großen Kredit auf's Aug, den er  
216 gerade noch zahlen kann und wenn er scheitert, dann ruf ich nach dem Staat. (.)  
217 Also einerseits nutze ich die Unerfahrenheit bei jungen Erwachsenen aus: Die  
218 Begierde nach Konsumgütern. Das nütz ich alles aus. Mach mein Geschäft mit  
219 dem und wenn's schiefgeht, dann sag ich: „Der Staat muss eintreten.“ (..) Also  
220 wie gesagt, im Extremfall bis zur Anwendung des staatlichen Gewaltmonopols.  
221 Da findet keiner einen Widerspruch darin. (..)

222 I = Ein interessanter Zugang. Man hat das auch gesehen bei der  
223 Wirtschaftskrise.

224 M = Ja, manche sagen auch immer, in den USA ist das so arg abgelaufen. (.)  
225 Jaja, aber da muss man eines wissen: Wenn in den USA eine Bank jemanden  
226 ein Haus finanziert hat und der oder die konnte das nicht zahlen, (.) dann hat  
227 diese Person das Haus natürlich hergeben müssen. Klar, das ist auch  
228 zwangsversteigert worden. (.) Aber die Schulden, die übriggeblieben sind. (.) Wir  
229 hatten die Immobilienkrise und plötzlich war das Haus viel weniger wert als  
230 damals, wie der Kredit vergeben wurde. Das heißt, die Bank hat weniger Geld  
231 bekommen und hat jetzt ein Problem in den USA. (.) Die kann den Restbetrag  
232 nicht mehr einfordern vom Kreditnehmer. Das heißt, der Kredit ist mit dem Pfand  
233 gesichert, aber nicht mit der Person. (.) Und bei uns ist das ganz normal. Wenn  
234 ein Haus zwangsversteigert wird, wird die Restforderung beinhalt  
235 weiterexekutiert gegen die Person, gegen die lebende. Also das ist dort gar nicht  
236 möglich. Überhaupt. (.) Wenn dort zum Beispiel eine Firma einen Fernseher auf  
237 Teilzahlung finanziert, dann kann diese Firma, wenn nicht gezahlt wird, diesen  
238 Fernseher zurückfordern, aber nichts darüber hinaus. (.) Bei uns denkt sie gar  
239 nicht daran, den Fernseher zurückzufordern, sondern sie schaut, dass sie auf  
240 alles andere Vermögen dieser Person zugreifen kann und das darf sie nach  
241 unserem Rechtssystem. Also da sind sehr grundsätzliche Unterschiede. (.)  
242 Deshalb tun wir uns bei diesen Unternehmensgründungen viel schwerer, weil das  
243 Risiko für die Privatperson tatsächlich viel größer ist. Ein Scheitern ist der

244 persönliche Untergang. (.) Ein Scheitern in den USA gehört zur Lebenserfahrung.  
245 Wer gescheitert ist, hat eine höhere Bonität womöglich, weil er Erfahrungen  
246 gesammelt hat. (...)

247 I = Interessant. (.) Da hätt ich jetzt eine andere Frage bezüglich der Mitarbeiter  
248 der Zweiten Sparkasse: Denken Sie, dass diese ein spezielles  
249 Ausbildungsprogramm absolvieren müssen bzw. wenn sie diese Kunden mit  
250 besonderen finanziellen Bedürfnissen betreuen?

251 M = Ja. (.) Also da gibt's einerseits natürlich die technischen Schulungen, die  
252 notwendig sind. Weil letztlich führen die ja eine Bank. Das ist klar. Was sie aber  
253 auch tun und da sind wir auch ganz froh darüber: Sie holen sich bei uns auch  
254 immer wieder etwas ab. Ahm. Wir haben auch jetzt wieder abgeschlossen  
255 gehabt, ich glaub es waren fünf Termine, wo Mitarbeiter der Zweiten hier waren.  
256 Ich hab dann einen Vortrag gehalten, auch über die Klienten. (.) Also eher über  
257 den sozialarbeiterischen Aspekt. (.) Und dass die das konsumiert haben, halte  
258 ich für ganz wichtig. Warum? Da geht's ein bisschen um das Vermitteln der  
259 Theorie der Sozialarbeit. Sozialarbeit heißt nicht nur helfen. (.) Und wenn jemand  
260 davon beseelt ist, helfen zu wollen, dann kann das sehr gefährlich werden.  
261 Warum? Weil denjenigen, denen geholfen wird, ahm, die sind nicht immer  
262 dankbar. Die sind auch nicht immer vernünftig. Die sind auch nicht immer  
263 einsichtig. Und wenn jemand besonders hilft und er besonders wenig Feedback  
264 bekommt, oder eher ein Feedback bekommt, das heißt: „Ich bin vernagelt, ich  
265 versteht das alles nicht. Ach hab mi gern.“ (.) Oder so ähnlich. (.) Dann kann das  
266 auch umschlagen: Diese Hilfsbereitschaft in einen Hass gegen diese Klienten. (.)  
267 Das ist ein sehr bekanntes Phänomen in der Sozialarbeit und ein Teil der  
268 Ausbildung eines Sozialarbeiters besteht darin, genau diese Frustrationen  
269 verarbeiten zu können ohne deswegen einen Hass auf die Klienten zu  
270 bekommen. Das funktioniert nicht immer. (.) Und diesen Teil holen die sich bei  
271 uns ab und das ist sehr gut so. (...)

272 I = Das ist also einerseits diese technische Komponente, finanztechnisch, und  
273 dann diese Erfahrungen im Bezug zum Sozialen.

274 M = Ja, genau. (.) Und dass man ein Verständnis entwickelt. Ich sag immer: Ja,  
275 die Kunden die zu uns kommen, wir bezeichnen sie ja als Klienten, sind oft  
276 vernagelt, sind oft wirklich voll danebenstehend, sind aber keine schlechten  
277 Menschen deswegen. (.) Ich sag immer, neben so manchen Klienten der da her  
278 kommt und alle diese negativen Eigenschaften hat und ahm laut und blöd ist und  
279 was weiß ich noch alles. Ahm. Trotzdem sind das oft Menschen, wo ich sag:  
280 „Wenn ich in Not wäre, würde ich neben dem weniger leicht verhungern als  
281 neben irgendeinem reichen Pinkel.“ Und das ist etwas, was man sich dann  
282 manchmal hervorheben muss, wenn man mit solchen Menschen konfrontiert ist.  
283 (.) Ich merke es ja auch an mir. Ahm. Wenn ich wem da sitzen hab, der wieder  
284 nur sagt: „Jetzt hab ich wieder ein Problem.“ Und wir haben schon jahrelang mit  
285 dem gearbeitet, dann steigt es einem manchmal hoch. Aber dann muss man sich  
286 manchmal zurücknehmen und sich selbst sagen: Ist der wirklich um so viel  
287 schlechter als irgendein anderer? (.) Und das motiviert dann, weiter zu machen.  
288 (.) Dann kann man wieder sehen: Ok, er hat's nicht anders gelernt, er schafft es  
289 halt nicht und ich geb ihm halt die Unterstützung, die ich geben kann. (.) Man  
290 muss sich aber immer auch sehr abgrenzen, weil die Gefahr ist, ahm. Wie soll ich

291 das besser sagen? (..) Die Gefahr besteht darin, dass ich etwas beim Anderen  
292 auslöse, das wiederum auch nicht erwünscht ist. Nämlich, dass er sich fallen  
293 lässt. Ich sag: „Ich mach eh alles für dich.“ und er sagt: „Na super.“ Lehnt sich  
294 zurück und schaltet wirklich buchstäblich ab. (.) Das kann gerade in der  
295 Schuldnerberatung häufig passieren. (.) Weil der denkt sich dann, der ist der  
296 Spezialist in Sachen Rechnen und Geld und ich tue nix. (.) Das lassen wir nicht  
297 zu. Da überlegen wir uns immer, was kann die Person beitragen zu ihrer  
298 Sanierung und das fordern wir auch ein. (.) Und wenn jemand das einfach nicht  
299 abliefern will, dann kann es auch sein, dass wir die Beratung abbrechen und  
300 sagen: „Der jetzige Zeitpunkt ist nicht gegeben. Machen's das oder das vorher  
301 und dann können wir uns wiedertreffen.“ (..)

302 I = Wer übernimmt die Kosten für eine Beratungsleistung? Ist das staatlich  
303 abgedeckt? (.)

304 M = Das sind 60 Prozent von der Gemeinde Wien und 40 Prozent vom AMS  
305 Wien. (.) Man kann auch sagen, das hier sind Landesgelder und das andere sind  
306 Bundesgelder. Ahm. Also eine 60/40 Finanzierung. Das ist österreichweit ähnlich.  
307 Allerdings mit einem kleineren AMS-Anteil. (..)

308 I = Wenn jetzt ein Mensch herkommt, der wirklich uneinsichtig ist und wo Sie  
309 dann auch abbrechen müssen: Welche Möglichkeiten hat er dann noch, seine  
310 Schulden quasi zu begleichen?

311 M = Ned viel. (.) Wobei das Abbrechen nie ein endgültiges Zuschlagen der Tür  
312 ist. (.) Sondern Abbrechen heißt: Ich möchte, dass Sie dieses oder jenes an  
313 Vorleistung erbringen. Wobei das immer Sachen sein müssen, die machbar sind.  
314 (.) Also eine Vorleistung kann heißen: Weisen Sie mir jetzt bitte einmal nach,  
315 durch drei Monate hindurch, dass sie wirklich regelmäßig die Miete gezahlt  
316 haben. (.) Also etwas, das gar nicht mit den Schulden zu tun hat. (.) Weil wir auch  
317 draufgekommen sind, es gibt viele Leute, die kommen her und haben auch mit  
318 den Mietzahlungen ein schlampiges Verhältnis. Und da sagen wir immer: „Da  
319 hört der Spaß auf. Sie können Schulden haben, so viel Sie wollen. Das ist uns  
320 alles wurscht. Aber wenn Sie Ihre Miete nicht bezahlen, dann beraten wir Sie  
321 nicht weiter.“ (.) Warum ist relativ klar: Zahlt er die Miete nicht, hat er früher oder  
322 später ein Delogierungsverfahren am Hals. Dann kommt er zu mir und sagt: „Den  
323 ganzen Privatkurs kann ich leider nicht einhalten, weil jetzt muss ich schauen,  
324 dass ich nicht aus der Wohnung flieg.“ Also das ist zum Beispiel eine solche  
325 Vorbedingung, die muss klar sein. (.) Es gibt auch andere Vorbedingungen, zum  
326 Beispiel bei Männern: Wenn sie unterhaltsverpflichtet sind für Kinder, für  
327 minderjährige Kinder. Da muss auch eine Regelung getroffen sein und die muss  
328 auch eingehalten werden. Sonst haben wir den im Strafverfahren drinnen wegen  
329 Unterhaltsverletzung. (..)

330 I = Denken Sie, dass die Zweite Sparkasse ahm einen Beitrag zur Reduktion von  
331 Armut in Österreich geleistet hat?

332 M = Ja schon. Ahm. Die Leute haben nicht mehr Geld. Logischerweise. >lacht<  
333 Aber es gibt Betreuungsverhältnisse, wo halt dann mitunter ein bisschen  
334 paternalisierend gesagt wird, was jetzt diejenige tun soll oder nicht tun soll und  
335 das passt schon so. (.) Interessant ist, dass wir am Anfang bei den Mitgliedern

336 der Zweiten Sparkasse, die ja alle aus dem Bankenbereich kommen. Ahm. Wir  
337 haben die erst einschwören müssen, dass sie ja nicht auch noch so gut gemeinte  
338 Finanzprodukte verkaufen. (.) Also das heißt, manche haben begonnen,  
339 automatisch mit der Kontoeröffnung einen Bausparvertrag zu eröffnen. Ahm. Das  
340 war immer gut gemeint. Da ist ja kein Geschäftsinteresse dahinter gestanden,  
341 weil es ja keine Provisionen und so gibt. (.) Es war gut gemeint, aber schlecht  
342 gemacht. Weil es Menschen sind, die es gerade geschafft haben, ihre Existenz  
343 abzusichern und einen Privatkurs zu zahlen haben. (.) Auch wenn's sich  
344 rechnerisch ausgeht, darf ich dem nicht zusätzliche zwanzig, dreißig Euro  
345 wegnehmen. (.) Der braucht jetzt irgendwann eine Luft, wo er sagt: „Jetzt geht ich  
346 zum Wirten und trink hintereinander drei Bier.“ Und das muss er zahlen können.  
347 (.) Also da darf man einfach nicht zu calvinistisch werden und sagen: „Jetzt  
348 machen wir alles ganz perfekt.“ (.)

349 I = Vermitteln Sie eigentlich auch an andere Banken wir zum Beispiel an die  
350 Bawag, die das Neue Chance Konto hat?

351 M = Ja. (.) Auch das Erfolgskonto light von der Bank Austria. Das ist so ein  
352 ähnliches. Ahm. Das sind allerdings schon Vorwegnahmen eines sowieso  
353 kommenden Gesetzes. (.) Also die Zweite Sparkasse hat mit Sicherheit das Eis  
354 gebrochen. (.) Das Eis ist immer dicker geworden: Jemand versucht, seine  
355 unrühmliche finanzielle Vergangenheit im Form eines Privatkurses zu regeln  
356 und wird damit bestraft, dass ihm das Konto gekündigt wird. >husten< Das war  
357 bis zur Gründung der Zweiten Sparkasse wirklich eine 0-8-15 Geschichte. (.) Also  
358 das ist immer drückender geworden. Die Leute waren verzweifelt. (..) Und  
359 damals war die Gründung der Zweiten Sparkasse ganz wichtig, um diesen  
360 Wahnsinn zu brechen. Wobei der Wahnsinn auch mitunter hausintern war. (.) Da  
361 ist ein Konto bei der Ersten Bank gekündigt worden und der Sachbearbeiter hat  
362 gesagt: „Na dann gehen's halt zur Zweiten.“ >lacht< Ja, das hat's auch gegeben.  
363 Aber das sind Kommunikationsprobleme. Das ist ein paar Mal entstanden und  
364 dann ist intern eine Weisung entstanden, dass das so nicht geht. (.) Man kann  
365 nicht die eigene Filiale sauber halten, indem man der Zweiten Sparkasse das  
366 umhängt. (.)

367 I = Vor allem, die Mitgliedschaft bei der Zweiten ist ja an eine Empfehlung quasi  
368 gebunden.

369 M = Richtig. (.) So einfach war's gar nicht. Manche Bankangestellten haben es  
370 sich leicht gemacht und gesagt: „Sie gehen jetzt zur Schuldnerberatung, weil die  
371 kann zur Zweiten empfehlen.“ Und wir haben ihnen dann sagen müssen: „Naja,  
372 so einfach geht's auch nicht. Zuerst müssen Sie in unser Programm und dann  
373 können wir darüber reden.“ (.) Aber es hat die Zweite Sparkasse einen anderen,  
374 weit unterschätzten Effekt. Nämlich, dass Banker sozusagen mit den  
375 Schattenseiten ihres Tuns konfrontiert werden. (.) Die Schattenseiten werden  
376 bzw. müssen ausgeblendet werden. Ahm. Wenn ich ein Banker bin und ich  
377 denke immer daran, dass ich einen Kredit an eine Migrantenfamilie mit drei  
378 Kindern verkaufe. Ahm. Da muss ich ans Scheitern denken und dann kann ich  
379 nicht mehr verkaufen. (.) Das muss ausgeblendet werden. So hat aber die  
380 Realität wieder ein bisschen hineingezogen in die normale Bankenwelt und es ist  
381 auch auffällig, dass die Erste Bank bei uns fast nicht auffällt. (.) Wenn in der  
382 Schuldnerberatung eine Bank auffällt, dann ist es immer unangenehm. Also dann

383 heißt das, die ist bei der Bonitätsprüfung schlampig. Die tun Risikokredite  
384 vergeben und so weiter. Die Erste fällt bei uns überhaupt nicht mehr auf. (.) Und  
385 dass es manchmal Hopplas gibt, das ist klar. Aber dieses strategische hat's  
386 gegeben, wo also ganze Gastarbeitergenerationen in die Überschuldung  
387 getrieben wurden. (.) Die Erste war nie stark dabei, aber es hat auch diese Jahre  
388 gegeben. Da haben es alle gemacht. Ahm. Alle haben verkauft wie der Teufel. (.)  
389 Dass die Erste als Gläubigerbank so unterrepräsentiert bei uns ist, ist ein sehr  
390 gutes Zeichen. Das führe ich schon auch auf diesen Rückkoppelungseffekt  
391 zurück. Der ist glaub ich sehr wichtig. (..)

392 I = Also mit der Zweiten und deren Umdenken?

393 M = Ja. (.) Also ich hab den Schritt schon mutig gefunden, dass ich als  
394 Bankgeneraldirektor, was der Treichel gemacht hat, meine Mitarbeiter dazu  
395 ermuntere, in ihrer Freizeit bei einer Bank mitzuarbeiten, die teilweise die  
396 Blessuren verarztet, die meine Mitarbeiter untertags gemacht haben. Aber das  
397 war gut. (..) Diesbezüglich: Das ist überhaupt ein positives Beispiel für CSR. CSR  
398 ist für mich ja nicht, dass ein Konzern, dem es jetzt wahnsinnig gut geht,  
399 irgendwelche Hilfsprojekte in die Welt setzt, wo die Mitarbeiter ein bisschen beim  
400 Frankieren der Schnorrbriefe dabei sind oder so irgendetwas. (.) Also ich tue das  
401 jetzt überzeichnen. Ahm. Bei jedem Betrieb, bei jeder Produktion entstehen  
402 Schatten. Das ist ganz klar. Ahm. Und wenn sich jetzt dieser Betrieb genau  
403 darum kümmert. Das halt ich für besonders verantwortungsvoll. (.) Also wenn,  
404 dann würde ich mir erwarten, dass ein Betrieb wie Coca Cola sich ganz stark für  
405 die Zahngesundheit bei Kindern engagiert. Nur ist nicht viel in Sicht. Die machen  
406 zwar irgendwelche Sozialpreise und so weiter. Aber das find ich nicht für CSR  
407 würdig. Das ist halt einfach. (..)

408 I = Also CSR soll schon schlüssig sein.

409 M = CSR muss einen Zusammenhang mit der eigenen Tätigkeit haben. Auch mit  
410 der Wahrnehmung: Meine Tätigkeit ist nicht nur gut. Mein Produkt ist nicht nur  
411 gut. Und das ist immer so. Auch ein Autobauer. Sein Produkt ist nicht nur gut:  
412 Damit kann man Leute überfahren. (.) Und wenn es übermotorisiert ist und so  
413 weiter. Also BMW würde anstehen, da ein solches Projekt zu machen. Weil die  
414 bauen immer Autos, die nur ganz besonders gern von sportlichen Fahrern  
415 gefahren werden. >lacht< Also für mich muss eine ernsthaft gelebte Corporate  
416 Social Responsibility in einem Zusammenhang mit der eigenen Produktion  
417 stehen. Das andere ist irgendwie karitative Tätigkeit. Ich will das jetzt nicht  
418 abwerten, aber das hat mit CSR nicht so viel zu tun. (.)

419 I = Ja, also Sie würden da schon diesen Bindestrich unterstrichen sehen?

420 M = Ja, schon. Und das ist letztlich bewusstseinsbildend aber auch  
421 innovationsfördernd. Weil, wenn ich mich mit den Schattenseiten meines  
422 Produktes auseinandersetze, muss ich mir überlegen: Wie kann ich diese  
423 Schatten kleiner machen. (.) Und das ist in Wahrheit Innovationskraft, die ich  
424 entwickeln muss. (.)

425 I = Damit verbunden dann auch der Mut, wirklich etwas anzupacken. (.)

- 426 M = Ja und vielleicht auch heilige Kühe, die ich in meinem Betrieb hab, ein  
427 bisschen zu schlachten. (...)
- 428 I = Gut, also ich sehe jetzt alle Fragen beantwortet.
- 429 M = Sind schon alle beantwortet. Ja, super. >lacht<
- 430 I = Vielen Dank jedenfalls fürs Gespräch.
- 431 M = Ja, gerne.
- 432 >Aufnahme beendet<

### 10.3 Häufigkeitstabellen aus der quantitativen Untersuchung

Die hier dargestellten Häufigkeitstabellen sind diejenigen Ergebnisdarstellungen, die nicht im obigen Text eingebunden worden sind, aber dennoch einen Platz in der Arbeit finden sollen.

**Tabelle 9: Geschlecht**

| Geschlecht |          |            |         |                  |                     |
|------------|----------|------------|---------|------------------|---------------------|
|            |          | Häufigkeit | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
| Gültig     | männlich | 36         | 31,6    | 33,0             | 33,0                |
|            | weiblich | 73         | 64,0    | 67,0             | 100,0               |
|            | Gesamt   | 109        | 95,6    | 100,0            |                     |
| Fehlend    | System   | 5          | 4,4     |                  |                     |
|            | Gesamt   | 114        | 100,0   |                  |                     |

**Tabelle 10: Aussagen über das Problem der Armut in Österreich**

|   |   | Antworten |         | Prozent der Fälle |
|---|---|-----------|---------|-------------------|
|   |   | N         | Prozent |                   |
| Phänomen der Armut in Österreich <sup>a</sup> | Dem Phänomen der Armut wird im Bankensektor zu wenig Beachtung geschenkt                          | 44        | 27,7%   | 38,6%             |
|   | Die Bankinstitute können zwar die Menschen mit Kapital versorgen, jedoch die Armut nicht lindern. | 75        | 47,2%   | 65,8%             |
|   | Armutgefährdete   | 22        | 13,8%   | 19,3%             |
|   | Menschen kann man nur verstehen, wenn man selbst Erfahrungen mit Armut gemacht hat                | 7         | 4,4%    | 6,1%              |
|   | Menschen, die mit Armut konfrontiert werden, sind selbst schuld an ihrer derzeitigen Lage?        | 11        | 6,9%    | 9,6%              |
|   | Keiner der obigen Aussagen stimme ich zu  | 159       | 100,0%  | 139,5%            |
|   | Gesamt  |           |         |                   |

a. Dichotomie-Gruppe tabellarisch dargestellt bei Wert 1.

**Tabelle 11: mögliche Gründe für die Überschuldung der Menschen**

|   |   | Häufigkeiten von \$GrundÜberschuldung |         | Prozent der Fälle |
|---|---|---------------------------------------|---------|-------------------|
|   |   | N                                     | Prozent |                   |
| Gründe für die Überschuldung <sup>a</sup> | der unbedachte Umgang mit Geld                            | 110                                   | 40,7%   | 96,5%             |
|   | die lockere Kreditvergabe der Banken                      | 45                                    | 16,7%   | 39,5%             |
|   | die Werbung, die Bedürfnisse schafft und zum Kauf anregt. | 97                                    | 35,9%   | 85,1%             |
|   | die Ansicht, dass das ihnen sowieso nicht passieren kann. | 17                                    | 6,3%    | 14,9%             |
|   | Keiner der obigen Aussagen stimme ich zu                  | 1                                     | 0,4%    | 0,9%              |
|   | Gesamt  | 270                                   | 100,0%  | 236,8%            |

a. Dichotomie-Gruppe tabellarisch dargestellt bei Wert 1.

**Tabelle 12: Menschen, die bei der Zweiten ein Konto hatten, sind dennoch anfälliger für Überschuldung**

| Menschen, die bei der Zweiten ein Konto hatten, sind dennoch anfälliger für Überschuldung |                      |         |                  |                     |
|---|----------------------|---------|------------------|---------------------|
|   | Häufigkeit           | Prozent | Gültige Prozente | Kumulierte Prozente |
| Gültig  | Stimme zu            | 6       | 5,3              | 5,3                 |
|   | Stimme eher zu       | 27      | 23,7             | 23,7                |
|   | Stimme eher nicht zu | 43      | 37,7             | 37,7                |
|   | Stimme nicht zu      | 28      | 24,6             | 24,6                |
|   | Keine Angabe         | 10      | 8,8              | 8,8                 |
|   | Gesamt               | 114     | 100,0            | 100,0               |

## 10.4 Fragebogen der quantitativen Untersuchung

Sehr geehrte Damen und Herren!

Im Rahmen meiner Magisterarbeit am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaften der Universität Wien bei Frau DDr. Julia Wippersberg widme ich mich dem Thema der Armutsbekämpfung im Bankensektor durch das Konzept der Corporate Social Responsibility am Beispiel der Zweiten Sparkasse.

Der konkrete Titel der Arbeit lautet: Der unternehmerische Beitrag zur Armutsbekämpfung. Corporate Social Responsibility im Finanzdienstleistungssektor mit Augenmerk auf die Institution der Zweiten Sparkasse.

Die Erste Stiftung hat mit der Zweiten einen Finanzdienstleister ins Leben gerufen, der nach der Idee als „Bank für Menschen ohne Bank“ fungiert.

Die Zweite Sparkasse ist eine Bank, die von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geführt wird. Sie gewährt denjenigen Menschen ein Konto, die aufgrund finanzieller Schwierigkeiten eine Kontoverbindung bei einem anderen Kreditinstitut verloren haben. Die Kundschaft der Zweiten wird auch in Kooperation mit Partnerorganisationen, wie der Schuldnerberatung oder der Caritas, an dieses Institut empfohlen.

Das Ziel der Zweiten Sparkasse ist es, diesen Menschen eine Chance zu geben, indem sie ihnen ein Haben-Konto ohne Überziehungsmöglichkeit zur Verfügung stellt. Sie unterscheidet sich somit neben der Freiwilligkeit auch im Umgang mit ihren Kunden, da diese eine schwierige finanzielle Vergangenheit zu bewältigen haben.

Des Weiteren hat die Zweite Sparkasse keine Ertragsziele.

Ihre Antworten werden vertraulich behandelt werden und dienen der wissenschaftlichen Untersuchung.

Die ermittelten Ergebnisse werden Ihnen selbstverständlich zur Verfügung gestellt.

Für weiterführende Informationen stehe ich gerne zur Verfügung.

Ich hoffe, dass ich Sie für mein Forschungsvorhaben begeistern konnte.

Mit freundlichen Grüßen  
Christian VIHANEK

Geschlecht

Männlich   
Weiblich

1. Welche der folgenden Aussagen treffen Ihrer Meinung nach am besten auf das Problem der Armut in Österreich zu?  
(Mehrfachantworten möglich)

Dem Phänomen der Armut wird im Bankensektor zu wenig Beachtung geschenkt.

Die Bankinstitute können zwar die Menschen mit Kapital versorgen, jedoch die Armut nicht lindern.

Armutgefährdete Menschen kann man nur verstehen, wenn man selbst Erfahrungen mit Armut gemacht hat.

Menschen, die mit Armut konfrontiert werden, sind selbst schuld an ihrer derzeitigen Lage?

Keiner der obigen Aussagen stimme ich zu

2. Ein möglicher Grund für die Überschuldung der Menschen ist (Mehrfachantworten möglich)

der unbedachte Umgang mit Geld.

die lockere Kreditvergabe der Banken.

die Werbung, die Bedürfnisse schafft und zum Kauf anregt.

die Ansicht, dass das ihnen sowieso nicht passieren kann.

Keiner der obigen Aussagen stimme ich zu

3. Die Mitarbeiter der Zweiten müssen mehr Sozialkompetenz in ihre Tätigkeit einbringen als Mitarbeiter konventioneller Bankinstitute.

Stimme zu  Stimme eher nicht zu  Keine Angabe   
Stimme eher zu  Stimme nicht zu

4. Die Mitarbeiter der Zweiten brauchen deshalb ein Mehr an sozialen Kompetenzen – eventuell durch ein sozialwissenschaftliches Studium –, damit sie die „besonderen“ finanziellen Umstände ihrer Kunden aus einem anderen Blickwinkel betrachten können.

Stimme zu  Stimme eher nicht zu  Keine Angabe   
Stimme eher zu  Stimme nicht zu

5. Die Mitarbeiter der Zweiten brauchen neben ihrer bankspezifischen Ausbildung vor allem das nötige Fingerspitzengefühl beim Erfragen heikler Information, da ihre Kundschaft schwierigen Umständen ausgesetzt ist.

Stimme zu  Stimme eher nicht zu  Keine Angabe   
Stimme eher zu  Stimme nicht zu

6. Armutgefährdete Menschen erwarten sich kein Mitleid, sondern eine kompetente Beratung nach einem etablierten finanziellen Leitfaden, der ihre Geldprobleme löst.

Stimme zu  Stimme eher nicht zu  Keine Angabe   
Stimme eher zu  Stimme nicht zu

7. Die Berater der Zweiten sollten mehr Erfahrung im Bereich der Beratung vorweisen können als Mitarbeiter konventioneller Kreditinstitute.

Stimme zu  Stimme eher nicht zu  Keine Angabe   
Stimme eher zu  Stimme nicht zu

8. Denken Sie, dass Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse eine besondere Ausbildung erhalten müssen, damit sie in einem Beratungsgespräch mit armutsgefährdeten Menschen die richtigen Entscheidungen treffen können.

Ja  Keine Angabe   
Nein

9. Menschen, die bereits ein Konto der Zweiten Bank inne hatten, sind dennoch anfälliger für Überschuldung als Inhaber eines Habenkontos einer konventionellen Bank.

Stimme zu  Stimme eher nicht zu  Keine Angabe   
Stimme eher zu  Stimme nicht zu

10. Die Zweite Bank thematisiert ein zentrales Anliegen der Gesellschaft, die Bekämpfung von Armut durch das Zugestehen finanzieller Chancen an die Mitglieder der Gesellschaft, die von den konventionellen Bankinstituten nicht bedient werden.

Stimme zu  Stimme eher nicht zu  Keine Angabe   
Stimme eher zu  Stimme nicht zu

11. Die Zweite Sparkasse ist zwar ein wichtiger Faktor in der Gesellschaft, dient der Ersten Stiftung aber als Imagepolitik.

Stimme zu  Stimme eher nicht zu  Keine Angabe   
Stimme eher zu  Stimme nicht zu

## 10.5 Die Interviewleitfäden

Auf den kommenden Seiten finden Sie die Leitfäden, die während der drei Gespräche verwendet wurden. Als Anhang wurden sie den Interviewanfragen beigelegt.

### 10.5.1 Leitfaden des Gesprächs mit Herrn Martin Litschauer von der Caritas Sozialberatung

1. Denken Sie, dass dem Problem der Armut in Österreich zu wenig Beachtung entgegengebracht wird?
  - 1.1. Welche Gründe sind hierbei zu nennen?
2. Wie geht die Caritas als Partnerorganisation der Zweiten Sparkasse bei der Vermittlung vor?
  - 2.1. Welche Emotionen schwingen bei einem Kundentermin mit? Sind Scham und Verzweiflung als menschliche Kategorien Hindernisse, die in die Vermittlungsbemühungen störend einwirken?
  - 2.2. Können Sie mögliche Gründe benennen, die für Menschen ausschlaggebend sind, über die Caritas eine Stütze bei der Bewältigung ihrer sozialen Probleme anzusuchen?
3. Denken Sie, dass Menschen, die bereits einen Privatkonkurs zu bewältigen hatten, Gefahr laufen, rückfällig zu werden?
  - 3.1. Könnten pädagogische Defizite – eventuell durch das familiäre Umfeld – ein Mitgrund hierfür sein, warum Menschen über ihre Verhältnisse leben?
4. Halten Sie den Kontakt zu den Menschen, die durch die Zweite Sparkasse eine Reintegration ins gesellschaftliche Leben geschafft haben, aufrecht?
  - 4.1. Gab es Menschen, die Ihnen durch Ihre Lebensgeschichte und die damit verbundenen Hürden besonders im Gedächtnis geblieben sind?
  - 4.2. Gab es auch gegenteilige Beispiele, die eine Hilfeleistung verweigert haben?
5. Ist die Behandlung von armutsgefährdeten Menschen erlernbar bzw. sollten die Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse ein besonderes Ausbildungsprogramm absolvieren?

6. Kann die Zweite Sparkasse Ihrer Ansicht nach einen Beitrag zur Verringerung von Armut in der österreichischen Gesellschaft leisten bzw. hat sie das bereits?

## **10.5.2 Leitfaden des Gesprächs mit Herrn Alexander Maly von der Schuldnerberatung Wien, Fonds Soziales Wien**

1. Denken Sie, dass dem Problem der Armut in Österreich zu wenig Beachtung entgegengebracht wird?
  - 1.1. Welche Gründe sind hierbei zu nennen?
  - 1.2. Kann die Zweite Sparkasse Ihrer Ansicht nach einen Beitrag zur Verringerung von Armut in der österreichischen Gesellschaft leisten bzw. hat sie das bereits?
2. Wie geht die Schuldnerberatung als Partnerorganisationen bei ihrer Vermittlung an die Institution der Zweiten Sparkasse vor?
3. Könnten Sie die Vorgehensweise des Privatkonkurses näher erläutern?
  - 3.1. Denken Sie, dass Menschen, die bereits einen Privatkonkurs zu bewältigen hatten, Gefahr laufen, rückfällig zu werden?
  - 3.2. Könnten erlernte Handlungsmuster – eventuell durch das familiäre Umfeld – ein Mitgrund hierfür sein, warum Menschen über ihre Verhältnisse leben?
4. Halten Sie den Kontakt zu den Menschen, die mithilfe der Schuldnerberatung eine Reintegration ins gesellschaftliche Leben geschafft haben, aufrecht?
  - 4.1. Gab es Menschen, die Ihnen durch Ihre Lebensgeschichte und die damit verbundenen Hürden besonders im Gedächtnis geblieben sind?
  - 4.2. Gab es auch gegenteilige Beispiele, die eine Hilfeleistung verweigert haben?
  - 4.3. Welche Emotionen schwingen bei einem Kundentermin mit? Sind Scham und Verzweiflung als menschliche Kategorien Hindernisse, die in die Betreuungsqualität störend einwirken?
5. Ist die Behandlung von armutsgefährdeten Menschen erlernbar bzw. sollten die Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse ein spezielles Ausbildungsprogramm absolvieren?

### **10.5.3 Leitfaden des Gesprächs mit Herrn Dr. Gerhard Ruprecht, Vorstandsmitglied der Zweiten Sparkasse**

1. Denken Sie, dass dem Problem der Armut in Österreich zu wenig Beachtung entgegengebracht wird?
  - 1.1. Welche Gründe sind hierbei zu nennen?
  - 1.2. Kann die Zweite Sparkasse Ihrer Ansicht nach einen Beitrag zur Verringerung von Armut in der österreichischen Gesellschaft leisten bzw. hat sie das bereits?
2. Wie geht die Zweite Sparkasse vor, wenn eine Vermittlung durch ihre Partnerorganisationen vollzogen wurde?
  - 2.1. Können Sie mögliche Gründe benennen, die für Menschen ausschlaggebend sind, mithilfe der Zweiten eine Bewältigung ihrer sozialen Probleme anzusuchen?
3. Denken Sie, dass Menschen, die bereits einen Privatkonkurs zu bewältigen hatten, Gefahr laufen, rückfällig zu werden?
  - 3.1. Könnten erlernte Handlungsmuster – eventuell durch das familiäre Umfeld – ein Mitgrund hierfür sein, warum Menschen über ihre Verhältnisse leben?
4. Halten Sie den Kontakt zu den Menschen, die mithilfe Ihres Instituts eine Reintegration ins gesellschaftliche Leben geschafft haben, aufrecht?
  - 4.1. Gab es Menschen, die Ihnen durch Ihre Lebensgeschichte und die damit verbundenen Hürden besonders im Gedächtnis geblieben sind?
  - 4.2. Gab es auch gegenteilige Beispiele, die eine Hilfeleistung verweigert haben?
5. Ist die Behandlung von armutgefährdeten Menschen erlernbar bzw. welches Ausbildungsprogramm absolvieren die Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse?
  - 5.1. Welche Emotionen schwingen bei einem Kundentermin mit? Sind Scham und Verzweiflung als menschliche Kategorien Hindernisse, die in die Betreuungsqualität störend einwirken?
6. Wie unterscheidet sich das Konto der Zweiten Sparkasse von den Konten anderen Banken wie zum Beispiel dem „Neue Chance Konto“ der BAWAG?

## 10.6 Curriculum Vitae

### **BILDUNGSWEG**

---

seit 2011 Magisterstudium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien

2007 – 2011 Bakkalaureatsstudium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft an der Universität Wien

2002 – 2007 SDV – Schule für Datenverarbeitung – in Wien

1998 - 2002 Hauptschule in Zurndorf, Burgenland

1994 - 1998 Volksschule in Gattendorf, Burgenland

### **BERUFLICHER WERDEGANG**

---

2011 -2014 Angestellter im Unternehmensbereich Marketing  
Fa. Honeywell Life Safety Austria GmbH

2009 Angestellter im KFZ – Versicherungsmarkt  
Fa. VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft

### **PERSÖNLICHE KOMPETENZEN**

---

EDV: Microsoft Office  
Grundkenntnisse SPSS

Sprachen: Deutsch (Muttersprache)  
Englisch in Wort und Schrift

## 10.7 Abstract

Die Rahmung dieser Magisterarbeit wird durch die Phänomene der (finanziellen) Armut und der Corporate Social Responsibility im Bankbereich bestimmt. Eine besondere Problemperspektive bildet die Armutsbekämpfung durch Finanzinstitute. Armut und soziale Ausgrenzung sind die größten Herausforderungen in einer Gesellschaft.

Der zentrale Aspekt dieses Schriftstückes ist die Zweite Sparkasse, die von der Ersten Stiftung installiert wurde. Seit dem Jahr 2006 ermöglicht diese Bank die Inanspruchnahme eines Habenkontos ohne Überziehungsmöglichkeit für Menschen in finanziellen Notlagen. Damit soll für Menschen ohne Konto und mit schlechter Bonität die Möglichkeit geschaffen werden, eigenständig für ihre Zukunft vorsorgen zu können. „Die Bank für Menschen ohne Bank“ besitzt daher eine wichtige Rolle in der Gesellschaft und ermöglicht eine Kontoverbindung für Menschen mit finanziellen Problemen.

Methodisch ist die vorliegende Magisterarbeit ein Mix aus einem quantitativen Online-Fragebogen und drei qualitativen Leitfadengesprächen. Der Fragebogen wurde an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweiten Sparkasse versendet, während die Leitfadengespräche mit Experten aus der Caritas, der Schuldnerberatung und der Zweiten Sparkasse geführt wurden.

Im Zuge dieser Untersuchung konnte gezeigt werden, dass die Zweite Sparkasse einen Beitrag zur Armutsbekämpfung leisten kann, da sie durch das Gewähren eines Kontos einen geordneten Wiedereinstieg ins finanzielle Leben ermöglicht.

### **10.7.1 Abstract (englische Version)**

This master thesis focuses on the fight against (financial) poverty and corporate social responsibility in the financial sector. A analysis of poverty and its fighting via financial institutions is the central aspect in this work. Poverty and social exclusion are the greatest challenges in the society.

The main aspect of this thesis is Die Zweite Sparkasse which was founded by the Erste Stiftung. Since 2006 the bank offers current accounts with no overdraft facility to people who are in dire financial straits. It enables people to save money with interest and provide for their futures themselves. People without a bank account and poor creditworthiness should be able to participate in society. „The Bank for the Unbankable“ plays an important role in the society and offers a bank account to people who have got into financial difficulties.

The present thesis is a mix of a quantitative online questionnaire and three qualitative guided interviews. The questionnaire was sent to the members of the organisation. As a second method the experts at Caritas, Schuldnerberatung and Die Zweite Sparkasse were interviewed.

The empirical results reveal that Die Zweite Sparkasse may contribute to poverty reduction. An account is an important part of everyday life. Die Zweite Sparkasse or the Second Savings Banks wants to reintegrate its customers in society with a bank account.