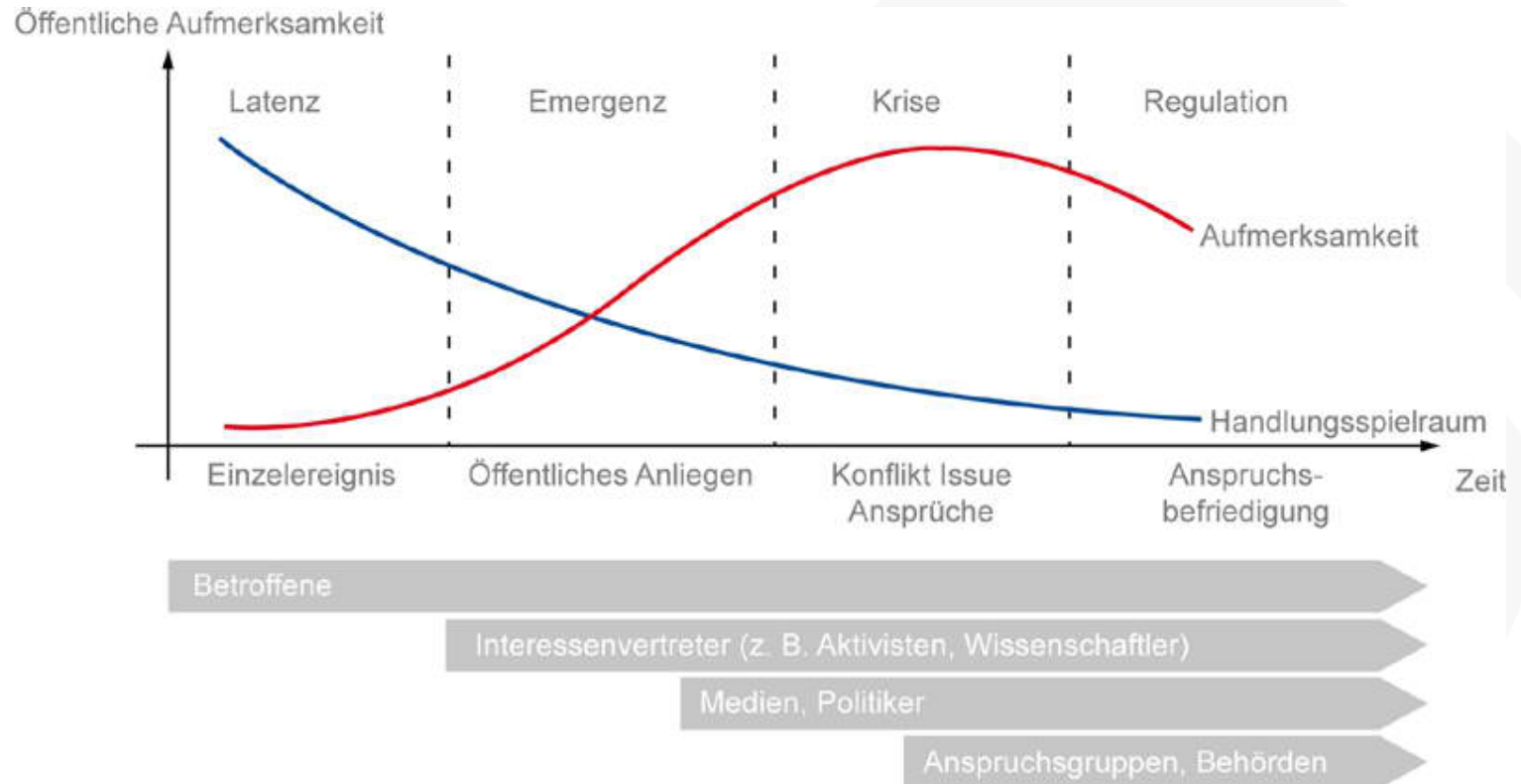


# Kommunikation in Krisensituationen

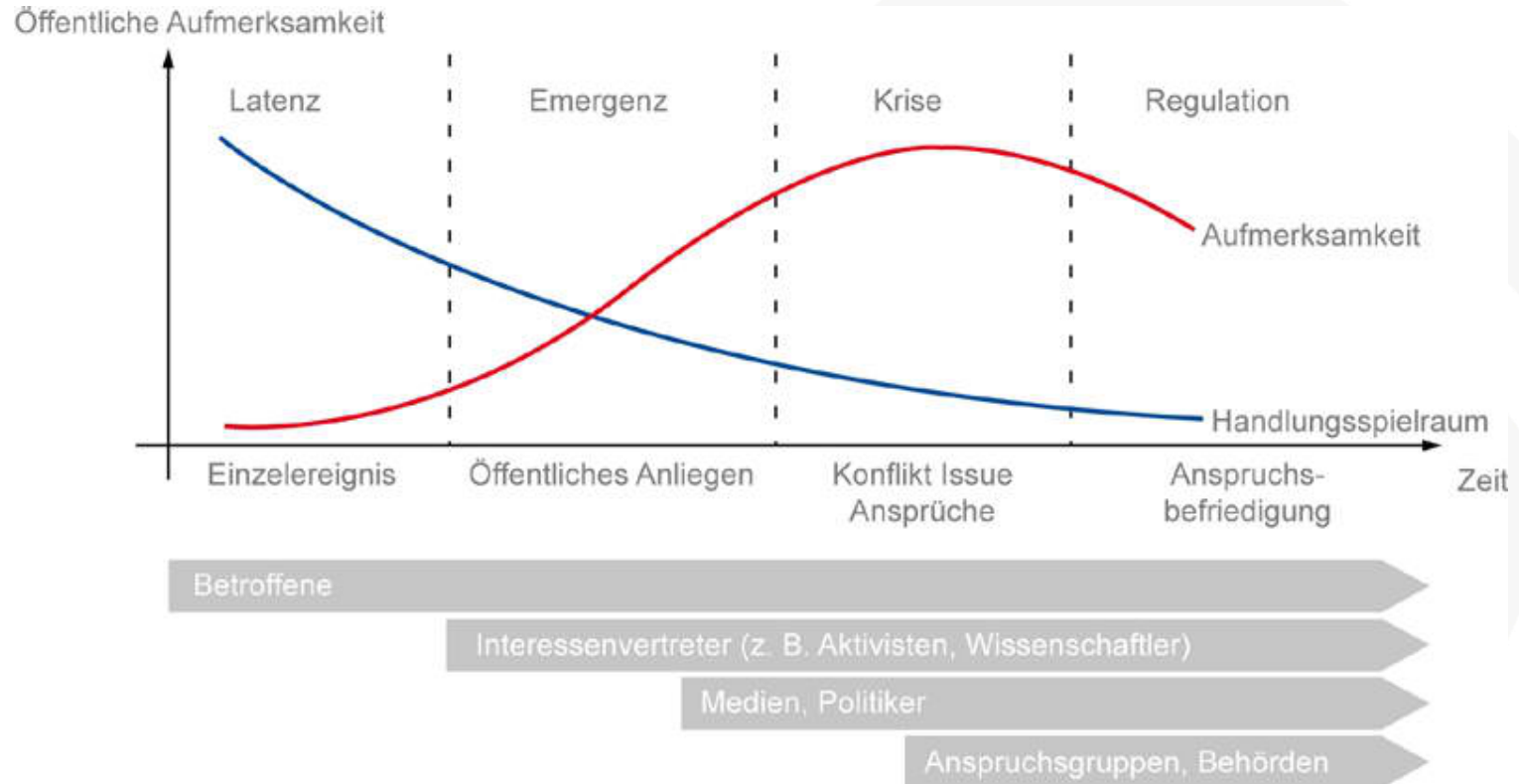
## *am Beispiel der verstaatlichten HAA Bank*

Nikola-Johannes Donig  
Head of Corporate Communications & Public Affairs  
Wien am 07.11.2013

# Das Lehrbuch: Krisen kommen und gehen



# Hypo Alpe-Adria: Krise ohne Ende



# Hypo Alpe-Adria: 4 Jahre unter medialem Dauerfeuer



*700 – 1.000 Beiträge  
pro Monat seit 2009*

# Hypo Alpe-Adria: 4 Jahre unter medialem Dauerfeuer

## Geheimpapier: Hypo-Schließung kostet Milliarden

WIEN. Offiziell wird das Treffen zwischen Finanzministerin Ma-



Hypo präsentiert haben. Der schlimmste Fall, das wäre aus Sicht der Hypo ein durch die EU vorgeschriebener Verkauf bis Ende des Jahres, könnte die Republik weitere 4,4 Milliarden Euro kosten, berichtet die „Presse“. „Die EU-Vorgaben verursachen zusätzliche Milliardenverluste“, heißt es laut Bericht in dem vertraulichen Papier. Bekäme man jedes einig Jahr mehr Zeit, würde die Lage anders aussehen.

## Ditz verlässt die Bank im Zorn

Der Aufsichtsratschef der Hypo Alpe Adria Group, Johannes Ditz, wirft das Handtuch: „Absurde Zustände“.



## EU-Kommissar droht Hypo mit Schließung

Kein Plan zur Neuordnung: EU macht Druck.

KLAGENFURT. Joaquin Almunia, Wettbewerbskommissar der EU, droht der Hypo Alpe-Adria-Bank mit der Schließung. Entweder werde die Kärntner umfassend restrukturiert sie müsse geschlossen werden, heißt es aus Brüssel. Ob Hypo seit 2008 staatliche Unterstützung erhält, wofür die EU weder eine endgültige Entscheidung noch ein Sanierungsplan zur Neuordnung vorliegt, kritisiert Almunia. Ditz selbst verweist auf einen Sanierungsplan, der

Die Hypo-Gruppe soll zerlegt werden. Der Verkauf der Österreich-Tochter, der heuer gelingen muss, soll der



„Mehr Zeit ist keine Lösung.“

## Chaos bei Hypo: Ditz tritt zurück

Staatsbank. Der neue Hypo-Sanierungsplan dürfte das Staatsbudget allein heuer mit bis zu 2,5 Milliarden Euro belasten. Aufsichtsratschef Ditz geht, ihm soll Liebscher nachfolgen.

## Hypo gefährdet Österreichs Bonität

Tauziehen um Bad Bank. Politischer Wunsch, dass Großbanken einspringen, die sich aber wehren



# Hypo Alpe-Adria: 4 Jahre unter medialem Dauerfeuer

## Bund setzt einen Aufpasser in die Kärntner Hypo

**Machtwort** - Die Republik Österreich als Eigentümerin der notverstaatlichten Hypo-Alpe-Adria-Bank spricht nach monatelangen Streitereien mit Vorstand und Aufsichtsrat ein Machtwort: „Ein Sonderbeauftragter wird künftig in der Bank die Aufarbeitung der Vergangenheit überwachen“, erklärt Wolfgang Peschorn, Chef der Finanzprokuratur und damit oberster Anwalt der Republik.



**Wolfgang Peschorn:** Holt Überwacher für Kärntner Hypo



**Georg Krakow:** Ex-Staatsanwalt soll Hypo-Aufpasser werden



Hypo Group Alpe Adria: Ermittler wittert "**größten Kriminalfall**

**Europas**" seit 1945 Die Hypo Group Alpe Adria entwickelt Österreich und Bayern zum Milliardengrab. Der Chefermittler hält die Klagenfurter Skandalbank gar für einen Hort des organisierten Verbrechens - sie habe mit Schwerstkriminellen, Geheimdienstlern und bestechlichen Politikern kooperiert.



# Hypo Alpe-Adria: 4 Jahre unter medialem Dauerfeuer

## Streit um Bad Bank für Hypo: Fekter bleibt hart



„Die Hypo Alpe Adria ist ein Fass ohne Boden.“

**Problembank.** Finanzministerin Maria Fekter (ÖVP) befürchtet, dass sich mit einer Bad Bank der Schuldenberg Österreichs erheblich erhöht. Ihrer Ansicht nach gäbe es für die Hypo Alpe Adria andere „kreative Ansätze“.

### „Ich habe nichts zu verschenken“

Die Finanzministerin sieht absolut keinen Spielraum für Steuerentlastungen und warnt vor einer



Maria Fekter bleibt angesichts vieler Unwägbarkeiten im Budget strikt auf der Ausgabenbremse

Gottwald Kranebitter  
ATK

# „Ich gehe, aber ich laufe nicht davon“

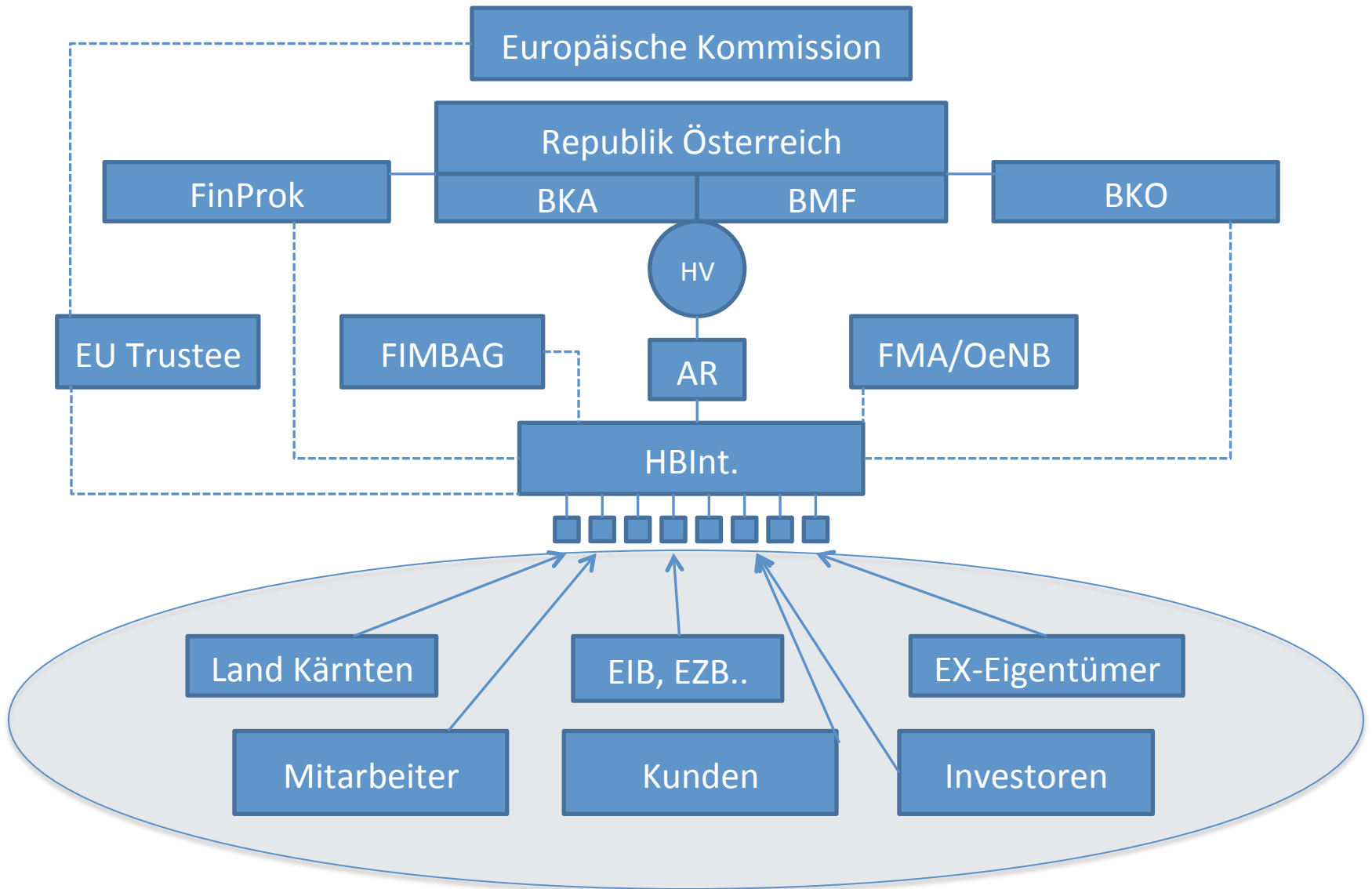
Hypo-Chef Kranebitter wirft das Handtuch und rechnet in seinem Rücktrittsbrief ab. „Sanierungsarbeit der letzten drei Jahre ist zerstört“.

re angehäuft und ohne Kosten in Projekte gepumpt wurden nicht in drei Jahren und nicht. Räumungskosten saniert werden. Ohne Politiker oder gar I



**HYPO ALPE ADRIA**  
GEMEINSAM. FREUNDLICH. FAIR.

# Hypo Alpe Adria Bank Stakeholder





**Rette sich wer kann**



# Hypo Alpe Adria im Überblick



## Important Key Figures

in EUR m	30.06.2013	31.12.2012
Loans and advances to customers	24,539.0	24,401.5
Liabilities to customers	6,570.2	8,405.9
Total assets	31,273.2	33,803.7
Tier 1 capital	1,153.9	2,022.1
Own capital funds ratio-total	7.8%	13.0%
Employees at closing date (in FTE)	6,700	6,576
Locations	319	317
in EUR m	01-06/2013	01-06/2012
Net interest income	245.2	321.1
Net fee and commission income	24.9	22.0
Operating result-prior to risk provisions	-205.4	155.4
Risk provisions on loans and advances	-623.0	-123.1
Operating result-after risk provisions	-828.4	32.3
Result after tax (prior minorities)	-859.8	3.4
Cost/Income ratio	740.5%	59.4%

## Shareholder Structure

as of 30 June 2013

100 % Republic of Austria

## Market Presence

**7 core countries**  
(as of 30 June 2013)



## Executive and Supervisory Board

as of 31 August 2013

### Executive Board

- ◆ Mag. Wolfgang Edelmüller (interim CEO)
- ◆ Mag. Johannes Proksch (CFO)
- ◆ Dipl.-Kfm. Rainer Sichert, M.A. (COMO)

### Supervisory Board

- ◆ Dr. Klaus Liebscher (Chairman)
- ◆ Dr. Rudolf Scholten (Deputy Chairman)
- ◆ DI Dr. Helmut Draxler
- ◆ Dr. Ludwig Scharinger
- ◆ Mag. Alois Steinbichler
- ◆ KR Adolf Wala

## Mission & Values

Hypo Alpe Adria was founded in 1896 in Klagenfurt / Austria.

Today the network of Hypo Alpe Adria has around 6,700 employees serving 1.3 m customers, including numerous small and medium-sized enterprises, private customers and local authorities.

The strong regional anchoring of Hypo Alpe Adria makes them important and, particularly in South-Eastern Europe, central sponsors of the economy, employment market and society of each country in which they operate.

## Rating

Moody's

as of 30 June 2013

Long term (guaranteed)	A1
Long term (non guaranteed)	withdrawn
Short-term	withdrawn
Bank Financial Strength Rating	withdrawn

# Krisenkommunikation: Türen ZU!



# Krisenkommunikation: Türen AUF!





# Die besessene Zielgruppe



# Die vergessenen Zielgruppen



# Krisenkommunikation der „Hypo in Kärnten“



Klagenfurt am Wörthersee, 20.03.2013

## Werte Damen und Herren!

Die **Hypo in Kärnten** hat eine lange Tradition. 1896 als gemeinnütziges Institut gegründet, vertraut das Land seit fast 60 Jahren auf unsere Expertise bei der Abwicklung der Wohnbauförderdarlehen. Nach einer harten Sanierung hat die Bank in diesen Tagen **erneut eine positive Bilanz** gelegt – zum zweiten Mal in Folge und aus eigener Kraft, denn die Hypo in Kärnten arbeitet heute **finanziell unabhängig von der internationalen Konzernmutter** und erfüllt eigenständig sämtliche Kapitalvorschriften.

Wir haben eine bewegte Geschichte hinter uns. Eine gute Zukunft liegt vor uns:

- Wir sind heute **kleiner und wirtschaftlich gesund** mit einem klaren Angebot: Bankgeschäft mit Herz und Hirn.
- Wir sind in 14 Filialen in Kärnten sowie unseren Niederlassungen in Wien und Salzburg **Ansprechpartner für 56.000 Kunden**.
- Wir sind die **erste Adresse für 5.600 mittelständische Unternehmer**, Ärzte, Rechtsanwälte und Vertreter weiterer freier Berufe.
- Wir sind gerne Teil Kärntens und stehen in **Geschäftsverbinding mit 121 Gemeinden und 24 Verbänden** in unserem Bundesland.
- Wir sind **verlässlicher Arbeitgeber für 450 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** und deren Familien.
- Wir sind stolz, das Eltern-Kind-Zentrum des Klinikums Klagenfurt sowie weitere **soziale Projekte in Kärnten** unterstützen zu können.
- Wir sind dankbar für die Unterstützung der öffentlichen Hand in schweren Zeiten, heute sind wir **bereit, die Verantwortung für unser Institut gemeinsam mit einem neuen Eigentümer selbstständig zu tragen**.

Wir sind uns unserer Geschichte bewusst und der Zukunft verpflichtet!

Gemeinsam sind wir  
Die Hypo in Kärnten



Der Vorstand der HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG

*Mag. Peter Lazar*  
Vorstand Markt

*Gerhard Salzer*  
Vorstandsvorsitzender

*Mag. Friedrich Racher*  
Vorstand Risiko & Finanzen

PS: Wir sind gerne erreichbar, um Ihre Fragen zur Hypo in Kärnten und zu unseren Produkten auch persönlich zu beantworten: HYPO ALPE-ADRIA-BANK AG • Domgasse 5 • 9020 Klagenfurt a. Ws. • Tel.: +43 (0) 50202 2053  
austria@hypo-alpe-adria.com • www.hypo-alpe-adria.at



Organgeschäfte  
Domgasse 5, 050202-0

**HYPO ALPE ADRIA**  
GEMEINSAM. FREUNDLICH. FAIR.

KONTOAUSZUG  
vom 31.07.2013

Gemeinsame Werte verbinden - "TEAMGEIST" mehr unter [www.gemeinsame-werte-verbinden.at](http://www.gemeinsame-werte-verbinden.at)

Kundennummer [REDACTED]

Alter Saldo per 28.06.2013 [REDACTED]

Summe der Gutschriften [REDACTED]

Summe der Lastschriften [REDACTED]

9020 Klagenfurt am Wörthersee Domgasse 5

Neuer Saldo zu Ihren Gunsten  
EUR [REDACTED]

03 E-Auszug Batch

IBAN [REDACTED] BIC: HAABAT2K



## HYPROFIT-news

CORPORATE BANKING

11.07.2013

[Im Browser betrachten](#) | [Zum Newsletter anmelden](#) | [Newsletter abmelden](#)

Betreff: Gemeinsame Werte verbinden, Frau Seebacher!



Gemeinsame Werte verbinden - mit der WERTE Kampagne unterstreicht die Hypo in Kärnten ihre Neupositionierung. Acht Kärntnerinnen und Kärntner teilen in den nächsten Monaten ihre persönlichen Wertvorstellungen mit Ihnen. Es erwarten Sie emotionale und positive Interviews, in denen jene WERTE in den Mittelpunkt gestellt werden, die eine Brücke zwischen der Bank, ihren Kunden und der Region bilden.

[mehr dazu >]

Disclaimer:  
Agnesauer Herbst handelt es sich um eine Werbemaßnahme mit ausschließlichem Informationscharakter, die keinesfalls die zentralen und üblicherweise bewertende sowie die umfassende Risikoprüfung jedes Produkts hat ein unternahmlich hohes Risikoniveau anzeigt. Es handelt sich weder um ein Angebot oder eine Aufforderung zum Kauf oder Verkauf, noch um eine Einladung zur Angebotsteilnahme, sondern lediglich um eine Kauf- bzw. Verkaufsanregung.



# Krisenkommunikation der „Hypo in Kärnten“

## GUTER ORT FÜR KARRIERESTART

Als Ausbildungsplatz für  
Lehrlinge aktuell auf der  
Suche nach jungen Talenten  
für Bankgeschäft mit Herz  
und Hirn.

[www.hypo-alpe-adria.at](http://www.hypo-alpe-adria.at)

Die Hypo in Kärnten

## WICHTIGER KÄRNTNER ARBEITGEBER

Partnerschaftlicher Arbeitgeber  
von 450 Mitarbeitern und  
beliebter Ausbildungsort für  
Banklehrlinge aus dem ganzen  
Bundesland.

[www.hypo-alpe-adria.at](http://www.hypo-alpe-adria.at)

Die Hypo in Kärnten



**HYPO ALPE ADRIA**  
GEMEINSAM. FREUNDLICH. FAIR.

# Krisenkommunikation der „Hypo in Kärnten“

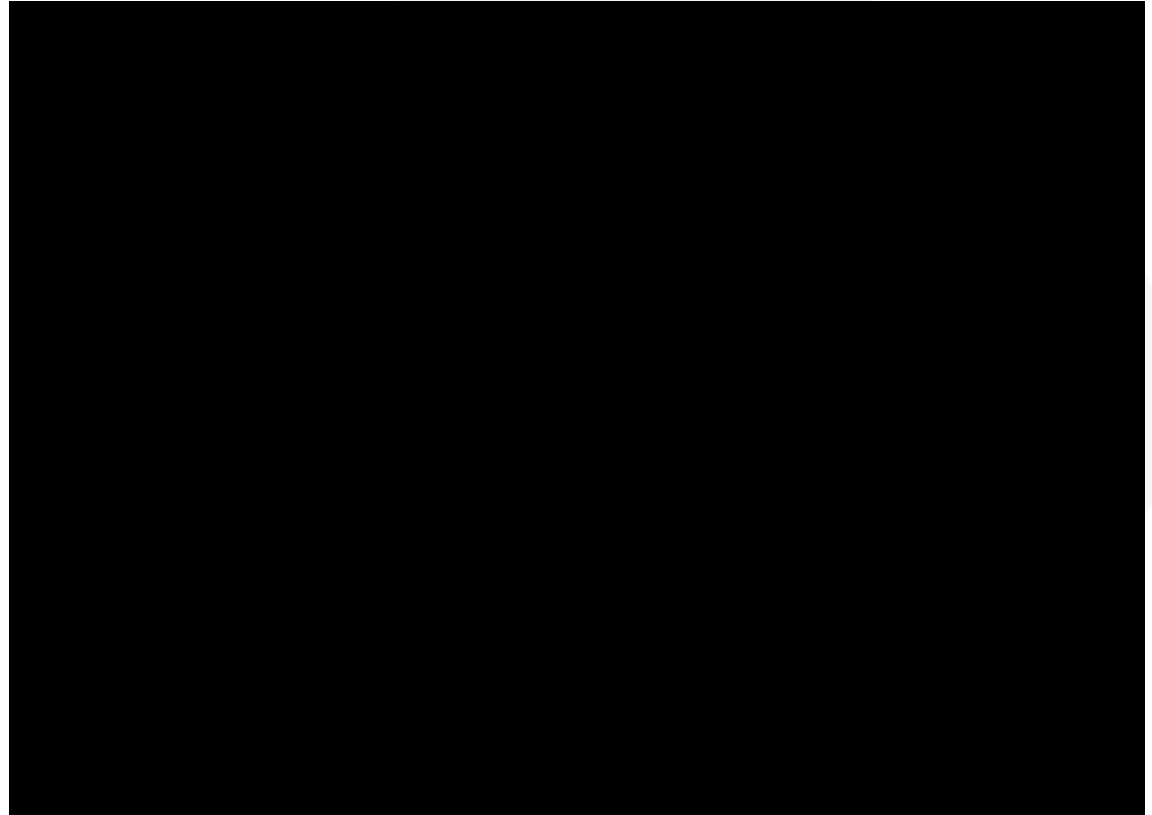


A portrait of Franz Klammer, an older man with short brown hair, wearing a light blue button-down shirt and dark trousers. He is sitting and smiling slightly. The background is a plain, light grey.

**GEMEINSAME WERTE VERBINDEN:  
HEIMAT**

„Kärnten ist für mich Heimat. Da fühle ich mich wohl. Da gehöre ich hin.“  
Franz Klammer, Olympiasieger

[www.gemeinsame-werte-verbinden.at](http://www.gemeinsame-werte-verbinden.at)





# **„Wenn ich an morgen denke...“ in der Krisenkommunikation**

**1. Kontrolle über die Kommunikation zurückgewinnen –  
vernetzen, Takt setzen**

# **„Wenn ich an morgen denke...“ in der Krisenkommunikation**

- 1. Kontrolle über die Kommunikation zurückgewinnen –  
vernetzen, Takt setzen**
- 2. Bewährte interne und externe Kanäle nutzen**

# **„Wenn ich an morgen denke...“ in der Krisenkommunikation**

- 1. Kontrolle über die Kommunikation zurückgewinnen –  
vernetzen, Takt setzen**
- 2. Bewährte interne und externe Kanäle nutzen**
- 3. Alle Zielgruppen wertschätzen**

# **„Wenn ich an morgen denke...“ in der Krisenkommunikation**

- 1. Kontrolle über die Kommunikation zurückgewinnen –  
vernetzen, Takt setzen**
- 2. Bewährte interne und externe Kanäle nutzen**
- 3. Alle Zielgruppen wertschätzen**
- 4. Mitarbeiter, Kunden und VIP Stakeholder besonders  
wertschätzen**

# **„Wenn ich an morgen denke...“ in der Krisenkommunikation**

- 1. Kontrolle über die Kommunikation zurückgewinnen –  
vernetzen, Takt setzen**
- 2. Bewährte interne und externe Kanäle nutzen**
- 3. Alle Zielgruppen wertschätzen**
- 4. Mitarbeiter, Kunden und VIP Stakeholder besonders  
wertschätzen**
- 5. Anschlussfähige Kommunikation aufbauen**



# Krise mit Ende

