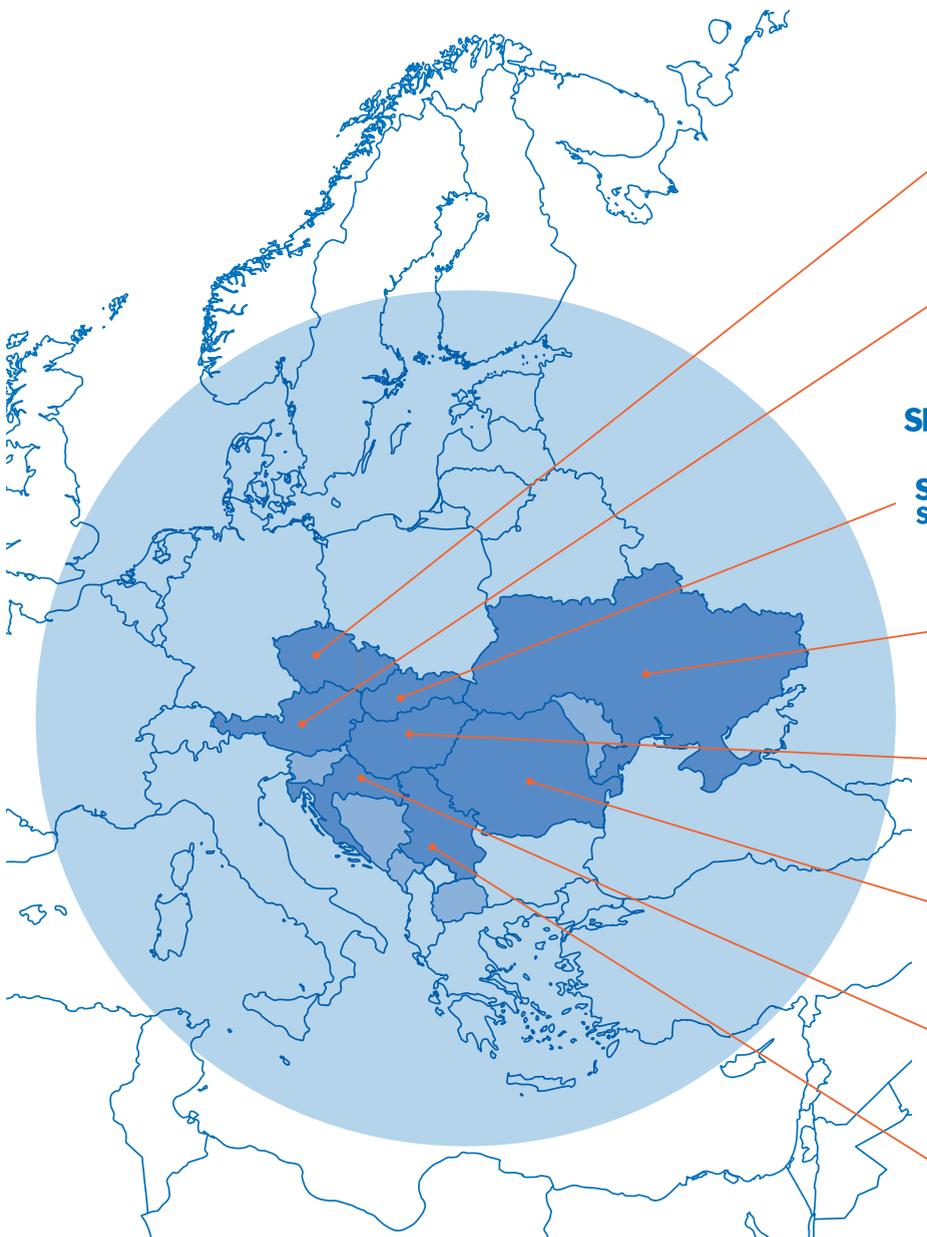


# Geschäftsbericht 2011

## Umfassende Präsenz in Zentral- und Osteuropa



**ČESKÁ SPORITELNA** **TSCHECHIEN**  
Mitarbeiter: 10.661  
Filialen: 654  
Kunden: 5,2 Mio

**ERSTE BANK** **ÖSTERREICH**  
Mitarbeiter: 16.189  
Filialen: 297  
Kunden: 1,1 Mio

**SPARKASSE** **SLOWAKEI**  
Filialen: 753  
Kunden: 2,1 Mio

**SLOVENSKÁ SPORITELNA** **SLOWAKEI**  
Mitarbeiter: 4.157  
Filialen: 292  
Kunden: 2,4 Mio

**ERSTE BANK** **UKRAINE**  
Ukraine  
Mitarbeiter: 1.685  
Filialen: 131  
Kunden: 0,2 Mio

**ERSTE BANK** **UNGARN**  
Hungary  
Mitarbeiter: 2.948  
Filialen: 184  
Kunden: 0,9 Mio

**BCR** **RUMÄNIEN**  
Mitarbeiter: 9.245  
Filialen: 667  
Kunden: 3,7 Mio

**ERSTE BANK** **KROATIEN**  
Croatia  
Mitarbeiter: 2.599  
Filialen: 146  
Kunden: 1,0 Mio

**ERSTE BANK** **SERBIEN**  
Serbia  
Mitarbeiter: 919  
Filialen: 66  
Kunden: 0,3 Mio

# Unternehmens- und Aktienkennzahlen \*

in EUR Mio (wenn nicht anders angegeben)	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Bilanz</b>					
<b>Summe der Aktiva</b>	<b>200.519</b>	<b>201.441</b>	<b>201.513</b>	<b>205.770</b>	<b>210.006</b>
Forderungen an Kreditinstitute	14.937	14.344	13.140	12.496	7.578
Forderungen an Kunden	113.956	126.185	128.755	132.334	134.750
Risikovorsorgen	-3.296	-3.783	-4.954	-6.119	-7.027
Handelsaktiva, finanzielle Vermögenswerte	42.404	39.238	40.298	39.957	44.008
Sonstige Aktiva	24.464	25.457	24.274	27.102	30.697
<b>Summe der Passiva</b>	<b>200.519</b>	<b>201.441</b>	<b>201.513</b>	<b>205.770</b>	<b>210.006</b>
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	35.165	34.672	26.295	20.154	23.785
Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	100.116	109.305	112.042	117.016	118.880
Verbriefte Verbindlichkeiten und Nachrangkapital	36.667	36.530	35.760	37.136	36.565
Sonstige Passiva	17.168	9.839	11.721	14.906	15.596
Kapital, den nicht beherrschenden Anteilen zurechenbar	2.951	3.016	3.321	3.444	3.143
Kapital, den Eigentümern des Mutterunternehmens zurechenbar	8.452	8.079	12.374	13.114	12.037
<b>Entwicklung der Eigenmittel</b>					
Risikogewichtete Aktiva gemäß § 22 BWG	95.091	103.663	106.383	103.950	97.630
Eigenmittel der Kreditinstitutsgruppe gemäß § 23 und § 24 BWG	11.114	11.758	15.772	16.220	16.415
Tier 1-Kapital	6.674	7.448	11.450	12.219	11.909
Hybrides Kapital	1.248	1.256	1.174	1.200	1.228
Eigenmittelquote der Kreditinstitutsgruppe gemäß § 22 BWG	10,1%	9,8%	12,7%	13,5%	14,4%
Tier 1-Quote bezogen auf das Gesamtrisiko	6,1%	6,2%	9,2%	10,2%	10,4%
<b>Gewinn- und Verlustrechnung</b>					
Zinsüberschuss	3.945,8	4.913,1	5.220,9	5.439,2	5.569,0
Risikovorsorgen im Kreditgeschäft	-454,7	-1.071,4	-2.056,6	-2.021,0	-2.266,9
Provisionsüberschuss	1.857,9	1.971,1	1.772,8	1.842,5	1.787,2
Handelsergebnis	351,1	114,7	585,1	321,9	122,3
Verwaltungsaufwand	-3.642,1	-4.001,9	-3.807,4	-3.816,8	-3.850,9
Betriebsergebnis	2.512,7	2.997,0	3.771,4	3.786,8	3.627,6
Periodengewinn/-verlust vor Steuern	1.892,6	576,2	1.261,3	1.324,2	-322,2
Konzernjahresergebnis	1.174,7	859,6	903,4	878,7	-718,9
<b>Operative Daten</b>					
Anzahl der Mitarbeiter	52.442	52.648	50.488	50.272	50.452
Anzahl der Geschäftsstellen	2.907	3.147	3.205	3.204	3.190
Anzahl der Kunden (in Mio)	16,4	17,2	17,5	17,0	17,0
<b>Kurs und Kennzahlen</b>					
Höchstkurs (EUR)	61,50	49,20	31,15	35,59	39,45
Tiefstkurs (EUR)	44,00	13,25	7,00	25,10	10,65
Schlusskurs (EUR)	48,50	16,20	26,06	35,14	13,59
Kurs-Gewinn-Verhältnis	13,1	6,0	10,9	15,1	na
Dividende/Aktie (EUR)	0,75	0,65	0,65	0,70	0
Ausschüttungsquote	20,2%	24,0%	27,2%	30,1%	0,0%
Dividendenrendite	1,5%	4,0%	2,5%	2,0%	0,0%
Buchwert/Aktie (EUR)	27,0	25,8	28,9	29,9	26,1
Kurs-Buchwert-Verhältnis	1,8	0,6	0,9	1,2	0,5
Gesamtaktionsrendite (GAR)	-15,4%	-65,1%	64,9%	37,3%	-59,3%
<b>Anzahl der Aktien</b>					
Im Umlauf befindliche Aktien	316.288.945	317.012.763	377.925.086	378.176.721	390.767.262
Durchschnittlich im Umlauf befindliche Aktien	312.039.861	313.218.568	322.206.516	374.695.868	377.670.141
Börsekaptalisierung (EUR Mrd)	15,3	5,1	9,8	13,3	5,3
Börsenumsatz (EUR Mrd)	23,1	29,4	13,3	15,3	10,9

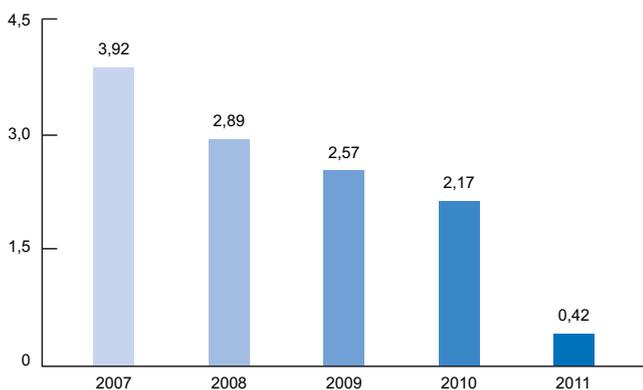
\*) Die Vergleichszahlen ab 1. Jänner 2010 wurden gemäß IAS 8 angepasst. Weitere Details siehe Kapitel C – Rechnungslegungsgrundsätze/Anpassung im Konzernabschluss.

Der „Konzernjahresüberschuss“ bzw. der „Jahresüberschuss nach Steuern und Minderheiten“ entspricht dem „den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnenden Jahresüberschuss“.

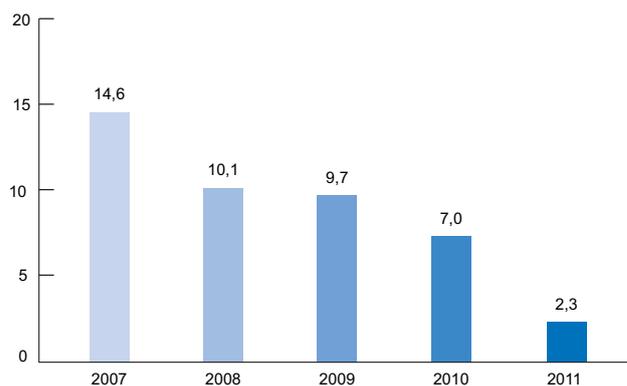
In Umlauf befindliche Aktien: Erste Group-Aktien, die von Haftungsverbandsparkassen gehalten werden, wurden nicht in Abzug gebracht.

Aktienhandelsvolumen gemäß Wiener Börse.

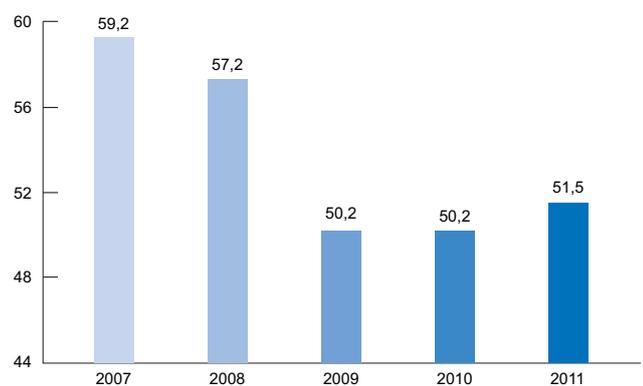
## Cash-Gewinn je Aktie in EUR



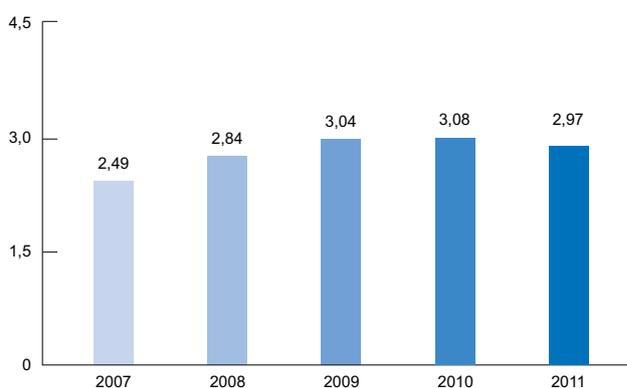
## Cash-Eigenkapitalverzinsung (in %)



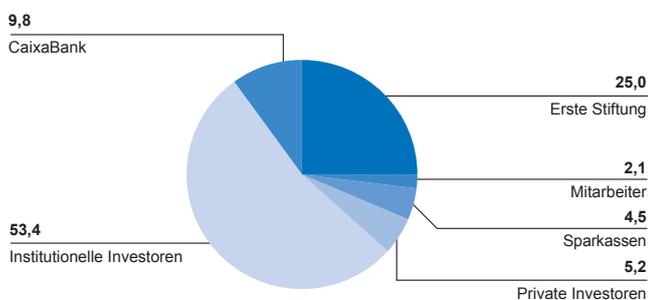
## Kosten-Ertrags-Relation (in %)



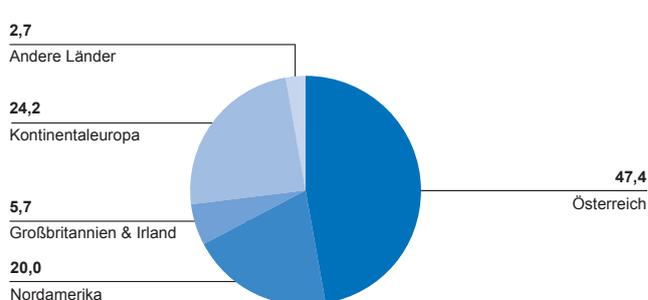
## Zinsspanne (in %)



## Aktionärsstruktur zum 31. Dezember 2011 nach Investoren, in %



## Aktionärsstruktur zum 31. Dezember 2011 nach Regionen, in %



## Ratings zum 31. Dezember 2011

### Fitch

Langfristig	A
Kurzfristig	F1
Ausblick	Stabil

### Moody's Investors Service

Langfristig	A1
Kurzfristig	P-1
Ausblick	Under Review

### Standard & Poor's

Langfristig	A
Kurzfristig	A-1
Ausblick	Negativ

## Finanzkalender für 2012

Datum	Ereignis
30. April 2012	Ergebnisse zum 1. Quartal 2012
15. Mai 2012	Ordentliche Hauptversammlung
31. Mai 2012	Dividendenzahltag – Partizipationskapital
31. Juli 2012	Ergebnisse zum 1. Halbjahr 2012
30. Oktober 2012	Ergebnisse zum 3. Quartal 2012

Da der Finanzkalender Änderungen unterliegen kann, verweisen wir bezüglich des aktuellen Standes auf unsere Website ([www.erstegroup.com/ir](http://www.erstegroup.com/ir)).

## Highlights

### Betriebsergebnis unverändert solide

- \_ Positive Entwicklung in wichtigen Kernmärkten
- \_ Kosten-Ertrags-Relation von 51,5%

### Sondereffekte führen zu Jahresverlust

- \_ Firmenwertabschreibungen in Ungarn und Rumänien
- \_ Bewertungsverluste aus CDS-Investmentportfolio

### NPL-Quote zum Jahresende bei 8,5%

- \_ Kreditqualität verbessert sich in Tschechien, Slowakei und Österreich, sinkt in Ungarn und Rumänien
- \_ Außerordentliche Vorsorgen belasten Risikokosten
- \_ NPL-Deckungsquote steigt 2011 auf 61,0%

### Solide Refinanzierungs- und Liquiditätsposition

- \_ Starke Einlagenbasis bleibt Wettbewerbsvorteil
- \_ Erfolgreiche Emission von Pfandbriefen und Senior Unsecured-Anleihe

### Kapitalquoten verbessert

- \_ EBA-Kapitalquote bereits bei 8,9%
- \_ Reduktion der risikogewichteten Aktiva insbesondere in den Nicht-Kerntätigkeiten

## Inhalt

	<b>AN UNSERE AKTIONÄRE</b>
<b>2</b>	<b>Vorwort des Vorstands</b>
<b>4</b>	<b>Vorstand</b>
<b>6</b>	<b>Bericht des Aufsichtsrats</b>
<b>7</b>	<b>Erste Group am Kapitalmarkt</b>
	<b>DIE ERSTE GROUP</b>
<b>10</b>	<b>Strategie</b>
<b>16</b>	<b>Konzernlagebericht</b>
<b>28</b>	<b>Segmente</b>
28	Einleitung
29	Privatkunden & KMU
54	Group Corporate & Investment Banking (GCIB)
56	Group Markets (GM)
57	Corporate Center (CC)
<b>58</b>	<b>Verantwortung gegenüber der Gesellschaft</b>
<b>61</b>	<b>Unsere Kunden im Mittelpunkt</b>
<b>64</b>	<b>Mitarbeiter</b>
<b>68</b>	<b>Umwelt</b>
<b>71</b>	<b>Corporate Governance (inklusive Corporate Governance-Bericht)</b>
<b>85</b>	<b>Konzernabschluss</b>
<b>213</b>	<b>Erklärung aller gesetzlichen Vertreter</b>
<b>214</b>	<b>Glossar</b>
<b>216</b>	<b>Adressen</b>



# Vorwort des Vorstands

## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

2011 war für die Erste Group ein außerordentliches Jahr. Aufgrund von Einmaleffekten verbuchten wir den ersten Verlust seit unserem Börsengang im Jahr 1997. Dafür waren Firmenwertabschreibungen in Ungarn und Rumänien, zusätzliche Risikovorsorgen in Ungarn und die Abkehr von der Buy & Hold-Strategie für das CDS-Investmentportfolio verantwortlich. Gleichzeitig gab es jedoch auch positive Entwicklungen: Alle Volkswirtschaften Zentral- und Osteuropas kehrten 2011 auf den Wachstumspfad zurück. Am Betriebsergebnis gemessen, blieb die Erste Group dank ihrer guten Performance in der Tschechischen Republik, in der Slowakei und in Österreich selbst nach Berücksichtigung steigender Risikokosten sehr profitabel. Auch die Kapitalausstattung der Erste Group hat sich verbessert. Zum Jahresende 2011 war die Core Tier 1-Quote auf 9,4% und die EBA-Kernkapitalquote auf 8,9% gestiegen.

Auf das Jahr 2011 mit seinen veränderten politischen und regulatorischen Rahmenbedingungen haben wir sowohl in unserem Kern- als auch im Nichtkerngeschäft mit einer Nachschärfung unserer Strategie reagiert: Im östlichen Teil der Europäischen Union werden wir uns im Kerngeschäft mit Retail- und Unternehmenskunden darauf konzentrieren, ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Kreditvergabe und Einlagen in Landeswährung herzustellen. Damit werden wir im Lauf der Zeit die gruppeninternen Refinanzierungserfordernisse reduzieren und die lokalen Banken von politisch bedingten Risiken unabhängiger machen. Daneben sind wir bestrebt, die Beziehungen zu unseren Kunden zu vertiefen. Aktivitäten, die nicht mit dem Kundengeschäft in Verbindung stehen oder keinen Bezug zu Zentral- und Osteuropa haben, werden allmählich abgebaut, um Ressourcen für zukünftige Wachstumsmöglichkeiten in Zentral- und Osteuropa freizumachen.

## CEE entwickelt sich dynamischer als Eurozone

Während Zentral- und Osteuropa weiterhin langfristig Wachstumsmöglichkeiten aufweist, war das Wirtschaftswachstum des Jahres 2011 in der für die Region so wichtigen Eurozone durch eine Verlangsamung gekennzeichnet. Die sich verschärfende Schuldenkrise in einigen Peripherieländern und Ängste vor einer globalen Rezession drückten auf die Stimmung. Die wirtschaftliche Entwicklung in Zentral- und Osteuropa zeigte kein einheitliches Bild. Wachstum in der Region war vor allem vom

Exportsektor getrieben: Österreich, Tschechien und die Slowakei profitierten von der Leistungsstärke Deutschlands. In Österreich stieg das BIP mit 3,1% auch stärker als im Durchschnitt der Eurozone (1,5%). Die vom Binnenhandel dominierte Volkswirtschaft Rumäniens überwand die Rezession der vorangegangenen zwei Jahre vor allem dank der ausgezeichneten Entwicklung des Landwirtschaftssektors. Außerdem wurden verstärkt Mittel aus den EU-Strukturfonds genutzt. In Kroatien blieb die wirtschaftliche Erholung wegen der schwachen Inlandsnachfrage bescheiden. Die Wirtschaftsentwicklung in Ungarn war auch durch die Regierungspolitik belastet. Insgesamt blieben die osteuropäischen Staaten mit niedriger privater und staatlicher Verschuldung und konkurrenzfähiger Industriebasis gut positioniert, um auch eine drohende Rezession im Euroraum zu bewältigen.

## Starkes Betriebsergebnis begrenzt Jahresverlust

Die volatilen Rahmenbedingungen erzwangen Entscheidungen, die das Jahresergebnis der Erste Group wesentlich belasteten. In Ungarn verschärfte eine unorthodoxe Gesetzgebung die Folgen der längst aufgegebenen Geschäftspraxis, Fremdwährungskredite an Private zu vergeben. Zur Abdeckung von Verlusten aus der gesetzlich ermöglichten vorzeitigen Rückzahlung von privaten Fremdwährungshypothekarkrediten zu Wechselkursen unter dem Marktkurs haben wir Risikovorsorgen von EUR 200 Mio gebildet. Weitere EUR 250 Mio an Risikovorsorgen waren notwendig um die NPL-Deckungsquote zu erhöhen. Darüber hinaus haben wir den gesamten Firmenwert der Erste Bank Hungary von EUR 312 Mio abgeschrieben. Die Bank wird redimensioniert und zukünftig den Fokus auf die Kreditvergabe in lokaler Währung legen, finanziert aus lokal verfügbarer Liquidität. Auch in Rumänien bestand Abschreibungsbedarf. Der Kauf der Banca Comercială Română erfolgte in einer wirtschaftlichen Boomphase; die Nachwirkungen der danach ausgebrochenen Finanz- und Wirtschaftskrise machten letztendlich auch hier eine Firmenwertabschreibung von EUR 700 Mio notwendig. Gleichzeitig haben wir in Rumänien durch den Auskauf von vier der fünf größten Minderheitsaktionäre die Chance genutzt, unseren Anteil an der Banca Comercială Română zu erhöhen. Der nunmehr auf 92,3% erhöhte Anteil ist Ausdruck unserer Überzeugung, dass Rumänien mittel- und langfristig überdurchschnittliches wirtschaftliches Aufholpotenzial besitzt.

Der dritte Einmaleffekt resultierte aus der geänderten Bewertung unseres CDS-Investmentportfolios. Dieses war Teil des diversifizierten Kreditportfolios des Bereichs Internationales Geschäft, welches Banken- und Staatsrisiko inkludierte. Im nachhaltig geänderten Marktumfeld war die ursprüngliche Intention, diese Instrumente bis zum Laufzeitende zu halten, nicht länger vertretbar. Die Umstellung auf Marktwert resultierte in einem Nettoverlust von EUR 420 Mio, von denen EUR 183 Mio im Jahr 2011 anfielen. Im Sinne der Fokussierung auf das Kundengeschäft im östlichen Teil der Europäischen Union und um zukünftige Volatilitäten im Ergebnis zu minimieren, haben wir dieses Portfolio mit einer Nettominimale von EUR 5,2 Mrd im vierten Quartal aufgelöst.

Durch diese Einmaleffekte bedingt, erwirtschaftete die Erste Group 2011 einen Periodenverlust vor Steuern und Minderheiten von EUR 322,2 Mio und einen Jahresverlust nach Steuern und Minderheiten von EUR 718,9 Mio, verzeichnete jedoch trotzdem ein starkes Betriebsergebnis. Das war auf die teils gute Geschäftsentwicklung wesentlicher Kerngeschäftsbereiche sowie auf eine stabile Kostenbasis zurückzuführen. Der Zinsüberschuss entwickelte sich leicht positiv. Rückläufiges Wertpapiergeschäft führte zu einem etwas niedrigeren Provisionsüberschuss. Das Handlungsergebnis war durch die Wertverluste des CDS-Investmentportfolios belastet. Firmenwertabschreibungen und die österreichische Bankensteuer wirkten sich negativ auf den sonstigen betrieblichen Erfolg aus. Insgesamt fiel das Betriebsergebnis der Erste Group zwar leicht auf EUR 3,6 Mrd, unterstrich aber einmal mehr die nachhaltige Profitabilität des Kerngeschäfts.

Innerhalb unserer Region entwickelten sich 2011 Česká spořitelna, Slovenská sporiteľňa, Erste Bank Oesterreich und Erste Bank Croatia besonders positiv und trugen wesentlich zum soliden Betriebsergebnis bei. Die differenzierte wirtschaftliche Entwicklung der einzelnen Länder spiegelte sich in der Kreditqualität. Diese verbesserte sich in den wichtigen Märkten Österreich, Tschechien und Slowakei. Das Kundensegment KMU bzw. das Immobiliengeschäft belasteten jedoch in einigen osteuropäischen Ländern erneut das Ergebnis. Obwohl sich der Zuwachs der Not leidenden Kredite (NPL) wiederum verlangsamte, führte insbesondere der erhöhte Vorsorgebedarf in Ungarn zu einem Anstieg der Risikokosten auf 168 Basispunkte des durchschnittlichen Kundenkreditbestands. Die NPL-Quote, gemessen an den Kundenkrediten, stieg auf 8,5%, die NPL-Deckung verbesserte sich auf 61,0%.

### Gut auf neues Regelwerk vorbereitet

Die seit mehreren Jahren in Diskussion befindlichen neuen Kapital- und Liquiditätsvorschriften für Banken haben sich im Jahr 2011 konkretisiert. Einerseits hat die Europäische Bankenaufsicht (EBA) eine Kernkapitalquote (ohne Anrechnung von privatem Partizipationskapital) von zumindest 9% zum Stichtag 30. Juni 2012 vorgeschrieben, andererseits hat die Oesterreichische Nationalbank die frühzeitige Einführung des Basel 3-Regelwerks per 1. Jänner 2013 bekannt gegeben. Dieses sieht eine Kernkapitalquote von 7% vor, die ab 2016 um einen Aufschlag von bis zu 3 Prozentpunkten für die österreichischen Großbanken erhöht wird. Die einzige signifikante Frage, die bis jetzt nicht geklärt wurde, ist die Anrechnung des Minderheitenkapitals der Sparkassen. Dementsprechend prüfen wir alternative Möglichkeiten der Kooperation mit den österreichischen Sparkassen. Dadurch sollen Nachteile, die der Erste Group aus der Nichtanrechnung von Minderheitenkapital erwachsen, kompensiert werden. Insgesamt betrachtet werden wir nicht zuletzt aufgrund der nachhaltigen Profitabilität des Kerngeschäfts alle Kapital- und Liquiditätsvorschriften zeitgerecht erfüllen.

### Fokus auf Kundengeschäft im östlichen Teil der EU

Die wesentliche Stärke der Erste Group ist und bleibt das seit 200 Jahren auf langfristige und stabile Kundenbeziehungen ausgerichtete Geschäftsmodell. Die Ereignisse des Jahres 2011 haben diese Überzeugung nur noch verstärkt. Das Geschäft mit Privat- und Unternehmenskunden sowie mit dem öffentlichen Sektor im östlichen Teil der Europäischen Union und Österreich wird daher unser Ergebnis in Zukunft noch mehr bestimmen, als es dies ohnehin schon tat. Im Sinne eines umfassenden und nachhaltigen Produktangebots werden wir auch weiterhin das kundenbezogene Kapitalmarktgeschäft betreiben und zur Sicherung der kurzfristigen Liquidität am Interbankmarkt teilnehmen.

Wie ich schon eingangs erwähnt habe, war 2011 kein einfaches Jahr für die Erste Group. Deswegen werden wir der Hauptversammlung vorschlagen, für das Geschäftsjahr 2011 keine Dividende an die Aktionäre auszuschütten, das Partizipationskapital jedoch zu bedienen.

Wie in den vergangenen Jahren haben wir auch 2011 alles daran gesetzt, rechtzeitige und nachhaltige Entscheidungen zu treffen, auch wenn diese teilweise kritisiert wurden. Diese Kritik ist auch an unseren Mitarbeitern nicht spurlos vorübergegangen, und deswegen möchte ich mich an dieser Stelle besonders bei ihnen bedanken. Mit ihrer Serviceorientierung, ihrem professionellen Einsatz und Engagement leisten sie den entscheidenden Beitrag für das Vertrauen der Kunden in die Erste Group.

Andreas Treichl e.h.

# Vorstand

## ANDREAS TREICHL

Bestellt bis Juni 2017

Geboren 1952

Verantwortungsbereich:

Strategy & Participation Management

Group Secretariat

Group Communications

Group Investor Relations

Group Human Resources

Group Audit

Group Marketing

Employees' Council

Group Retail



## FRANZ HOCHSTRASSER

Bestellt bis Juni 2017

Geboren 1963

Verantwortungsbereich:

Group Research

Group Capital Markets

Group Investment Banking

Group Large Corporates Banking

Steering & Services

Erste Group Immorent Client, Industries & Infrastructure



## HERBERT JURANEK

Bestellt bis Juni 2017

Geboren 1966

Verantwortungsbereich:

Group Organisation/IT

Group Operations/Markets

Group Operations Retail & Corporate

Group Services



## **GERNOT MITTENDORFER**

**Bestellt bis Juni 2017**

Geboren 1964

**Verantwortungsbereich:**

**Group Strategic Risk Management**

**Group Corporate Risk Management**

**Group Retail Risk Management**

**Group Corporate Workout**

**Group Compliance, Legal & Security**



## **MANFRED WIMMER**

**Bestellt bis Juni 2017**

Geboren 1956

**Verantwortungsbereich:**

**Group Accounting**

**Group Performance Management**

**Group Balance Sheet Management**



## **MARTIN ŠKOPEK**

**Vorstand bis 31. Jänner 2012**

Geboren 1967



## **BERNHARD SPALT**

**Vorstand bis 31. Jänner 2012**

Geboren 1968



# Bericht des Aufsichtsrats

## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

2011 war nicht nur für den Vorstand der Erste Group ein Jahr der besonderen Herausforderungen, sondern auch für den Aufsichtsrat. Die wirtschaftliche Entwicklung wurde maßgeblich von der sich ausweitenden Staatsschuldenkrise in den Peripherieländern der Eurozone getrieben und hatte auch Auswirkungen auf die Erste Group. Der Vorstand beschloss in der gemeinsamen außerordentlichen Vorstands- und Aufsichtsratssitzung am 10. Oktober 2011 weitreichende Maßnahmen, die Firmenwertabschreibungen in Ungarn und Rumänien, die einheitliche konzernweite Anwendung der Effektivzinsmethode sowie die Darstellung des CDS-Portfolios des Internationalen Geschäfts betrafen. Diese Maßnahmen führten zu außerordentlichen Einmalaufwendungen und resultierten trotz eines positiven operativen Ergebnisses im Geschäftsjahr 2011 in einem Nettoverlust. Die Entscheidungen waren aus Sicht des Aufsichtsrats im Sinne einer Fokussierung auf die Kernkompetenzen der Erste Group – das Privat- und Firmenkundengeschäft in Zentral- und Osteuropa – richtig und wichtig.

Der Aufsichtsrat wurde vom Vorstand über alle geschäftlichen Belange in insgesamt 35 Aufsichtsrats- und Ausschusssitzungen zeitnah und umfassend und sowohl schriftlich als auch mündlich unterrichtet. Dadurch konnten wir die uns nach Gesetz, Satzung und Corporate Governance-Kodex obliegenden Aufgaben wahrnehmen und uns von der Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsführung überzeugen.

Jahresabschluss (bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung, Anhang) und Lagebericht sowie Konzernabschluss und Konzernlagebericht für das Jahr 2011 wurden vom Sparkassen-Prüfungsverband als gesetzlich vorgesehenem Prüfer sowie von der zum zusätzlichen Abschlussprüfer gewählten Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft m.b.H. geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft m.b.H. wurde mit der freiwilligen Prüfung des Corporate Governance-Berichts 2011 beauftragt. Die Prüfung hat zu keinen Beanstandungen geführt. Vertreter der beiden Prüfer haben an der Jahresabschlussitzung

des Aufsichtsrats teilgenommen und Erläuterungen zu den vorgenommenen Prüfungen abgegeben.

Nach eigener Prüfung haben wir uns dem Ergebnis dieser Prüfungen angeschlossen.

Der Jahresabschluss wurde von uns gebilligt und gilt damit gemäß § 96 Abs. 4 Aktiengesetz als festgestellt. Lagebericht, Konzernabschluss, Konzernlagebericht und Corporate Governance-Bericht wurden zustimmend zur Kenntnis genommen.

Voraussetzung für die Auszahlung von Dividenden ist der aus dem Jahresabschluss ableitbare Bilanzgewinn bzw. Jahresgewinn. Gemäß den Bedingungen der Partizipationsschein-Emission der Erste Group Bank AG haben Ausschüttungen von Dividenden an Partizipanten in voller Höhe Vorrang zu Ausschüttungen von Dividenden an Aktionäre. Da nach Ausschüttung der Dividenden an die Partizipanten kein verteilungsfähiger Bilanzgewinn mehr vorhanden ist, haben wir uns mit dem Vorschlag des Vorstands, zwar eine Dividende an die Partizipationsscheininhaber, nicht jedoch an die Aktionäre auszuschütten, einverstanden erklärt.

In seiner Sitzung vom 14. Dezember 2011 beschloss der Aufsichtsrat die Verkleinerung des Vorstands von sieben auf fünf Mandate. Die bisherigen Vorstandsmitglieder Bernhard Spalt und Martin Škopek übernahmen Vorstandsmandate in der Erste Bank Hungary bzw. BCR. Die Mandate der fünf Vorstandsmitglieder Andreas Treichl, Franz Hochstrasser, Manfred Wimmer, Gernot Mittendorfer und Herbert Juranek wurden um fünf Jahre verlängert. Zusätzlich kam es zu einer Verschiebung einzelner Agenden zwischen den verbleibenden fünf Vorstandsmitgliedern. Mit der strafferen Aufbauorganisation setzte die Erste Group ein deutliches Signal für Kosteneffizienz.

Für den Aufsichtsrat:

Dr. Heinz Kessler e.h.  
Präsident des Aufsichtsrats

Wien, im März 2012



# Erste Group am Kapitalmarkt

Die Ausweitung der Finanzkrise zur Schuldenkrise und deren Auswirkungen auf Euro und Konjunktur sorgten 2011 an den internationalen Börsen für hohe Volatilität und Kurseinbußen. Die Aktie der Erste Group konnte sich dem allgemeinen Abwärtstrend bei Finanztiteln nicht entziehen. Wie schon 2008 musste die Aktie einen Kursrückgang von mehr als 60% hinnehmen, nachdem sich der Kurs ausgehend vom tiefen Niveau per Ende 2008 in den darauffolgenden zwei Jahren mehr als verdoppelt hatte.

## **BÖRSENUMFELD**

### **2011 brachte weltweit Verluste an den Aktienmärkten**

Die internationalen Börsen schlossen, mit wenigen Ausnahmen, im Minus. Von den großen Finanzplätzen beendete nur der amerikanische Dow Jones Index nach einem sehr wechselhaften Verlauf das Jahr 2011 mit einem Zuwachs von 5,5% auf 12.217,56 Punkte. Abgesehen von den Kursverlusten nach der Erdbeben- und Atomkatastrophe in Japan verzeichneten die Aktienmärkte in den ersten Monaten des Jahres eine positive Performance. Sorgen um die globale Wirtschaftsentwicklung und die Zuspitzung der Banken- und Staatsschuldenkrise in Europa führten in der zweiten Jahreshälfte an den meisten europäischen und asiatischen Börsen zu Kurseinbrüchen im zweistelligen Prozentbereich. Der Euro Stoxx 600 Index, in dem die größten Unternehmen Europas gewichtet sind, verzeichnete einen Rückgang von 11,3%. Deutlichere Abschlüsse gab es an den Aktienmärkten der Euro-Krisenländer.

### **Schuldenkrise erreichte auch den Kern der EU**

Die milliardenschweren Hilfspakete der Staaten und Nationalbanken zur Stützung des Finanzsystems und der Wirtschaft führten nur zu einer temporären Beruhigung der internationalen Kapitalmärkte. Mit der drohenden Staatspleite Griechenlands gerieten auch Italien, Spanien und Frankreich verstärkt unter Druck. In weiterer Folge standen die Sparpakete der jeweiligen Länder sowie die Maßnahmen des EU-Rats im Fokus. Aufgrund der fehlenden Strategie zur umfassenden Lösung der Schuldenproblematik drohten Ratingagenturen mit der Herabstufung mehrerer Eurozone-Länder. Unter dem Eindruck unorthodoxer Wirtschaftspolitik stuften Moody's und Standard & Poor's ungarische Staatsanleihen nicht mehr als Investment-Grade ein. Der Euro stand insbesondere seit dem Sommer unter starkem Druck.

### **Schwache Wirtschaftsdaten erforderten Intervention der Notenbanken**

OECD und zahlreiche Wirtschaftsforscher warnten in ihrem Wirtschaftsausblick vor einer Rezession in der Eurozone und einer Verschlechterung des Weltwirtschaftsklimas. In den USA galt eine Verschärfung der Euro-Krise als größtes Risiko für die US-Wirtschaft. Die hohe Staatsverschuldung der USA, die zu einer Bonitätsherabstufung durch Standard & Poor's führte, war ein zusätzlicher Belastungsfaktor. Die US-Notenbank beschloss, den historisch niedrigen Leitzins von 0 bis 0,25% bis Mitte 2013 beizubehalten. Aufgrund der rückläufigen Wirtschaftsentwicklung in der Eurozone senkte die EZB (Europäische Zentralbank) den Leitzinssatz auf 1%. Zur Aufrechterhaltung der Liquidität des Finanzsystems und Vermeidung einer Kreditklemme wurde die Refinanzierungsmöglichkeit für die europäischen Banken ausgedehnt.

### **Der europäische Bankenindex verzeichnete einen Rückgang von 37,6% auf 100,34 Punkte**

Die angespannte Liquiditäts- und Refinanzierungssituation sowie regulatorische Änderungen beschleunigten den Abwärtstrend des Dow Jones Euro Stoxx Bank Index, der die wichtigsten europäischen Bankaktien repräsentiert. Maßnahmen zur Geldmengenausweitung unter Beteiligung der EZB und der Notenbanken in den USA, Kanada, Japan, Großbritannien und der Schweiz sorgten nur kurzfristig für steigende Notierungen. Die Herabstufung der Kreditwürdigkeit zahlreicher Banken durch die Ratingagenturen erhöhte die Unsicherheit am europäischen Interbankenmarkt. Der Anfang Dezember von der Europäischen Bankaufsichtsbehörde (EBA) veröffentlichte Stresstest wies einen Kapitalbedarf von EUR 115 Mrd der 70 erfassten Institute auf, um die von den Regulatoren geforderte Kernkapitalquote von 9% bis 30. Juni 2012 zu erreichen.

### **Überproportionaler Rückgang des ATX**

Mit einem Schlusskurs von 1.891,68 Punkten im Jahr 2011 verlor der Austrian Traded Index 34,9%. Nach einem Anstieg über die 3.000er-Marke Mitte Februar führten die Eskalation der europäischen Schuldenkrise und deutliche Kursabschlüsse bei im Index stark gewichteten Finanztiteln zu einem markanten Rückgang. Zusätzlich hemmte die neu eingeführte Wertpapier-Kapitalertragssteuer die Liquidität an der Wiener Börse. Von den 20 ATX-Werten notierten zum Jahresende nur 2 Titel höher als zu Jahresbeginn. Die Marktkapitalisierung belief sich per ultimo 2011 auf EUR 73 Mrd (2010: EUR 91 Mrd).

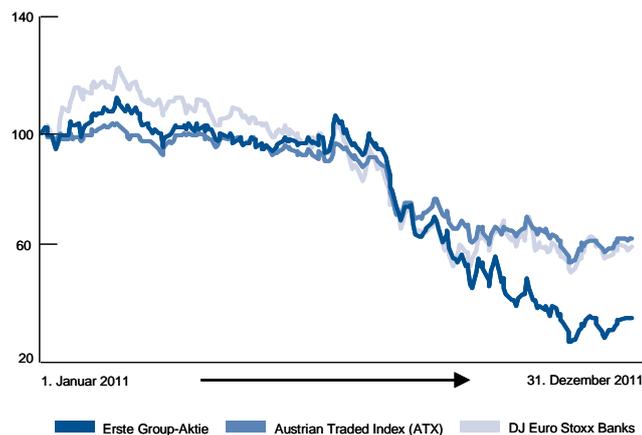
## ERSTE GROUP-AKTIE

### Schuldenkrise und Ausweitung der Liquiditäts- und Kapitalvorschriften durch Regulatoren belasteten die Aktie der Erste Group

Nach einem guten Start ins neue Jahr konnte sich auch die Aktie der Erste Group nicht den Auswirkungen der Schuldenkrise auf den europäischen Bankensektor entziehen. Während die europäischen Banktitel schon erhebliche Kursrückgänge verzeichneten, fielen bei der Aktie der Erste Group zunächst die Kursschwankungen noch relativ gering aus. Das erste Halbjahr beendete die Erste Group-Aktie noch über dem Jahresultimo von 2010.

Massive Kursverluste an den internationalen Aktienmärkten durch das negative Marktumfeld sowie die Sondersituation in Ungarn haben in weiterer Folge die Erste Group-Aktie sehr beeinträchtigt. Allein im dritten Quartal verlor die Aktie der Erste Group 46,4%. Bedingt durch die Kapitalvorschriften der Europäischen Bankenaufsicht EBA und zusätzliche restriktive Kapital- und Nachhaltigkeitsanforderungen für das Osteuropageschäft der österreichischen Banken durch die Finanzmarktaufsicht und die Oesterreichische Nationalbank – zusätzliche Kernkapitalquote von bis zu 3% ab 1. Jänner 2016, Verhältnis Kredite/lokale stabile Refinanzierung von maximal 110% – erreichte die Erste Group-Aktie ihre tiefste Notierung am 23. November bei EUR 10,645.

### Kursverlauf der Erste Group-Aktie und wichtiger Indizes (indexiert)



Nach der Ankündigung von Marktwertverlusten eines CDS-Investmentportfolios und von Firmenwertabschreibungen in Ungarn und Rumänien war das Augenmerk der Analysten und Investoren auf die Kapitalsituation der Erste Group und auf Investments in den von der Schuldenkrise am stärksten betroffenen Ländern Europas gerichtet. Die Ausführungen am Kapitalmarkttag der Erste Group im Dezember hinsichtlich der Reduktion des Obligos gegenüber den südeuropäischen Ländern und der Kapitalplanung im Licht des veränderten regulatorischen Umfeldes wurden von den Analysten positiv aufgenommen.

Zum Jahresende 2011 lag der Aktienkurs der Erste Group-Aktie mit EUR 13,585 um 61,3% unter dem Jahresultimo 2010. Damit verlor die Aktie der Erste Group sowohl deutlich mehr als der ATX (-34,9%) bzw. als der DJ Euro Stoxx Bank Index (-37,6%).

### Performance der Erste Group-Aktie im Vergleich\*

	Erste Group-Aktie	ATX	DJ Euro Stoxx Bank Index
Seit IPO (Dez. 1997)	22,6%	45,0%	–
Seit SPO (Sept. 2000)	15,6%	61,9%	-71,5%
Seit SPO (Juli 2002)	-22,0%	55,1%	-60,1%
Seit SPO (Jan. 2006)	-69,8%	-51,4%	-73,5%
Seit SPO (Nov. 2009)	-53,2%	-27,4%	-55,9%
2011	-61,3%	-34,9%	-37,6%

\*) IPO ... Initial Public Offering/Börseneinführung, SPO ... Secondary Public Offering/Kapitalerhöhung.

### Aktienanzahl, Marktkapitalisierung, Handelsvolumen

Durch das im Mai durchgeführte Mitarbeiterbeteiligungsprogramm erhöhte sich die Aktienanzahl der Erste Group von 378.176.721 um 289.663 auf 378.466.384 Aktien. Die Erstnotiz der jungen Aktien erfolgte am 14. Juni. Im September schloss die Erste Group mit vier regionalen rumänischen Investmentfonds eine Vereinbarung über den weiteren Erwerb von bis zu 24,12% Banca Comercială Română-Anteilen gegen Barzahlung sowie gegen Ausgabe von jungen Erste Group-Aktien in mehreren Tranchen. Im Rahmen der ersten Tranche wurden am 23. November 4.249.746 junge Aktien ausgegeben, die am 28. November erstmals notierten. Am 12. Dezember erfolgte die Erstnotiz der innerhalb der zweiten Tranche ausgegebenen 4.025.566 jungen Aktien. Bei der dritten Tranche wurden am 15. Dezember 4.025.566 junge Aktien (Erstnotiz 19. Dezember) ausgegeben. Alle jungen Aktien der Erste Group werden an den Börsen in Wien, Prag und Bukarest gehandelt. Insgesamt erhöhte sich die Anzahl der Aktien durch diese Transaktionen von 378.466.384 um 12.300.878 auf 390.767.262 Aktien zum Jahresende 2011. Die Marktkapitalisierung der Erste Group reduzierte sich durch den Kursrückgang zum Jahresultimo 2011 auf EUR 5,3 Mrd nach EUR 13,3 Mrd im Jahr 2010.

Das Handelsvolumen der Erste Group-Aktie ging 2011 zurück. Im Schnitt wurden an der Wiener Börse pro Tag durchschnittlich 867.676 Stück Aktien der Erste Group gehandelt (2010: 1.020.482). Das entspricht einem Rückgang des durchschnittlich gehandelten täglichen Stückvolumens von fast 15%. Der Stückumsatz an der Prager Börse (PSE), an der die Aktie der Erste Group seit Oktober 2002 notiert, stieg im Vergleich zu 2010 um rund 18% und erreichte 316.404 Aktien pro Tag. An der Bukarester Börse (BVB), an der die Aktien der Erste Group seit 14. Februar 2008 gehandelt werden, lag das durchschnittliche Handelsvolumen pro Tag bei 7.495 Aktien (2010: 5.523).

## Erste Group in Nachhaltigkeitsindizes

Die Erste Group ist seit seiner Einführung im Jahr 2008 im VÖNIX, dem Nachhaltigkeitsindex der Wiener Börse, sowie seit 2010 im ASPI Eurozone®-Index enthalten. 2011 wurde die Erste Group-Aktie in den neu geschaffenen STOXX Global ESG Leaders Index aufgenommen, in dem auf Basis des STOXX Global 1800 führende nachhaltige Unternehmen weltweit vertreten sind, darunter 26 Finanzinstitute.

## DIVIDENDE

Seit 2005 ist die Dividendenpolitik der Erste Group an die Profitabilität, die Wachstumsaussichten und die Kapitalerfordernisse der Bank gebunden. Am 19. Mai 2011 gelangte die bei der Hauptversammlung beschlossene, leicht erhöhte Dividende von EUR 0,70/Aktie für das Geschäftsjahr 2010 zur Auszahlung. Die Dividendenzahlung in Höhe von 8% p.a. auf das Partizipationskapital von EUR 1,76 Mrd erfolgte am 26. Mai 2011. Der Vorstand der Erste Group wird der Hauptversammlung vorschlagen, für das Geschäftsjahr 2011 keine Dividende zu bezahlen, das Partizipationskapital jedoch weiter zu bedienen.

## ERFOLGREICHE REFINANZIERUNG

Trotz volatiler Anleihemärkte konnte die Erste Group im Jahr 2011 Emissionsfenster nutzen und drei Benchmark-Anleihen international platzieren. Anfang Jänner 2011 emittierte die Erste Group einen Hypotheken-Pfandbrief in Höhe von EUR 1 Mrd mit einer Laufzeit von zehn Jahren. Im Frühjahr wurde eine fünfjährige Senior Unsecured-Anleihe platziert, die international gut aufgenommen wurde. Darauf folgte im August die Emission eines siebenjährigen Öffentlichen Pfandbriefs, der in einem sich verschlechternden Marktumfeld untergebracht werden konnte. Der Refinanzierungsplan für 2011 in Höhe von EUR 5,0 Mrd wurde erfolgreich erfüllt, wobei EUR 3,0 Mrd in Form von Pfandbriefen begeben wurden. Die durchschnittliche Laufzeit der Emissionen betrug 7,7 Jahre, was nach Jahren mit kürzer laufenden Emissionen einen Erfolg darstellte. 20% der Refinanzierungen wurden auf dem Retailmarkt platziert. Die Erste Group plant für 2012 mit EUR 3,5 Mrd ein geringeres Refinanzierungsvolumen.

## INVESTOR RELATIONS

### Offene und kontinuierliche Kommunikation mit Investoren und Analysten

Im abgelaufenen Jahr hat das Management gemeinsam mit dem Investor Relations-Team der Erste Group insgesamt 439 Einzel- oder Gruppentermine (2010: 491 Termine) wahrgenommen. Im Anschluss an die Präsentation des Ergebnisses für das erste Quartal fand die Frühlings-Roadshow in Europa und USA und das jährliche Analystendinner in London statt. Eine zweite Roadshow gab es im Herbst nach den Ergebnissen für das dritte Quartal. Bei internationalen Banken- und Investorenkonferenzen, veranstaltet von UniCredit, Nomura, Cheuvreux, Wood, Morgan Stanley, ING, KBW, UBS, Deutsche Bank, Bank of America Merrill Lynch, Goldman Sachs, Macquarie und Barclays, wurde die

Strategie der Erste Group vor dem Hintergrund des aktuellen Umfeldes präsentiert. Intensiviert wurde auch der Dialog mit Anleiheinvestoren, im Rahmen von Workshops und Roadshows fanden 75 Einzelgespräche mit Analysten und Portfoliomanagern statt, im Fokus standen oft Pfandbriefe.

Am 5. April fand bereits zum neunten Mal ein Internet-Chat mit dem Vorstand der Erste Group statt. Zahlreiche Retailinvestoren und Interessenten nutzten die Möglichkeit, direkt mit dem Vorsitzenden des Vorstands, Andreas Treichl, zu kommunizieren.

Am 9. Dezember veranstaltete die Erste Group ihren 8. Kapitalmarkttag in Wien. Insgesamt nahmen 41 Analysten und Investoren teil. Am Kapitalmarkttag bekräftigte die Erste Group, als einer der führenden Finanzdienstleister in Österreich und dem östlichen Teil der Europäischen Union, ihr Engagement in dieser Region. Das Management informierte über aktuelle Entwicklungen in den Märkten der Erste Group und geplante Maßnahmen angesichts des schwierigen makroökonomischen Umfeldes.

Auf der Internetseite <http://www.erstegroup.com/ir> werden umfassende Informationen zur Erste Group und zur Erste Group-Aktie veröffentlicht. Seit Anfang Juni steht das Investor Relations-Team seinen Investoren und Interessenten auch auf der Social Media-Plattform „Twitter“ unter #ErsteGroupIR zur Verfügung. So erhalten interessierte Nutzer laufend die aktuellsten Informationen über die Erste Group im Social Web.

Ende Juni bestätigten internationale Analysten beim jährlichen Investor Relations Award die Ausrichtung des Investor Relations-Teams der Erste Group auf „Transparenz und kompetente Kommunikation mit unseren Investoren als oberste Priorität“. Das Investor Relations-Team der Erste Group wurde mit dem Preis für die besten Investor Relations eines österreichischen Unternehmens ausgezeichnet.

### Empfehlungen der Analysten

Im Jahr 2011 veröffentlichten rund 30 Analysten regelmäßig ihre Studien über die Erste Group, davon waren zwei Analyse-Neuaufnahmen. Folgende nationale und internationale Finanzanalysten beobachteten die Erste Group-Aktie: Atlantik Ft, Autonomous, Bank of America Merrill Lynch, Barclays, Berenberg, Cheuvreux, Citigroup, Concorde, Credit Suisse, Cyrrus, Deutsche Bank, Exane BNP Paribas, Goldman Sachs, HSBC, ING, JP Morgan, KBW, Kepler, Macquarie, Mediobanca, Morgan Stanley, Nomura, RCB, Royal Bank of Canada, Silkroute, SocGen, UBS, Wood.

Zum Jahresende gab es von 46% der Analysten eine Kaufempfehlung (2010: 67%), 42% stuften die Erste Group-Aktie neutral ein (2010: 25%) und 12 % (2010: 8%) hatten eine Verkaufsempfehlung abgegeben. Das durchschnittliche Kursziel lag zum Jahresende bei EUR 20,52. Laufend aktualisierte Analystenschätzungen zur Erste Group-Aktie werden im Internet unter <http://www.erstegroup.com/de/Investoren/Aktie/Analystenschaetzungen> veröffentlicht.



# Strategie

## **Kundengeschäft als historisch gewachsenes Grundprinzip**

Die Erste Group verfolgt seit ihrer Gründung als erste Sparkasse in Zentraleuropa im Jahr 1819 eine an der Realwirtschaft orientierte Strategie. Dies hat sich weder durch den Börsengang im Jahr 1997 noch durch zunehmende regulatorische und politische Eingriffe ins Bankgeschäft geändert. Im Gegenteil: Die Entwicklungen der letzten Jahre haben uns darin bestärkt, uns noch konsequenter auf unsere Kernaktivitäten – ein nachhaltig betriebenes Bankgeschäft mit Privatpersonen, Unternehmen und dem öffentlichen Sektor im östlichen Teil der Europäischen Union sowie Österreich – zu konzentrieren. Bereiche, die nicht in diese Definition passen, werden mittelfristig um- oder abgebaut. Das ist es, was uns von Investmentbanken oder anderen Banken, deren Geschäft nicht in der Realwirtschaft verankert ist, unterscheidet.

Konkret haben sich unsere Kernaktivitäten im Zuge unserer Entwicklung und Internationalisierung vom klassischen, am Privatkunden orientierten Kredit- und Einlagengeschäft einer Sparkasse zu jenen einer Bank, die alle volkswirtschaftlichen Sektoren gleichermaßen mit Bankdienstleistungen versorgt, ausgeweitet. Zu den Kernaktivitäten der Erste Group gehört daher neben unserer traditionellen Stärke im Privatkundengeschäft, selbstverständlich auch die Beratung und Unterstützung unserer Firmenkunden bei Finanzierungs-, Veranlagungs- und Absicherungsfragen sowie beim Zugang zu den internationalen Kapitalmärkten. Die Finanzierung des öffentlichen Sektors durch Investition eines Teils unserer Liquidität in Staatsanleihen der Kernregion ist ebenfalls Teil des Kerngeschäfts. Um darüber hinaus die kurzfristige Liquiditätssteuerung unseres Kundengeschäfts sicherzustellen, sind wir am Interbankenmarkt aktiv.

Eine über das reine Kredit- oder Einlagengeschäft hinausgehende Kundenbeziehung, von der sowohl unsere Kunden als auch die Erste Group profitieren, ist uns wichtig. Denn nur eine finanziell starke Bank kann Leistungen zu nachhaltig attraktiven Bedingungen anbieten. Unser Ziel ist es daher, die Hausbank oder zumindest die wichtigste Bankverbindung unserer Kunden zu sein bzw. zu werden. Das gilt nicht nur für das Privatkunden-, sondern auch für das Firmenkunden- und Immobiliengeschäft sowie für das Geschäft mit staatlichen Institutionen. Ebenso gilt dies für alle Länder, in denen die Erste Group tätig ist. Aufgrund unserer

starken Marktpositionen in den meisten unserer Märkte bringen wir die Voraussetzungen mit, um dieses Ziel auch tatsächlich zu erreichen.

## **Österreich und der östliche Teil der Europäischen Union als Kernregion**

Mit dem Börsengang im Jahr 1997 haben wir neben Österreich jenen Teil innerhalb Europas als unsere Kernregion definiert, der strukturell und damit langfristig die besten Wachstumsaussichten aufweist, nämlich Zentral- und Osteuropa. Viele Länder Zentraleuropas verbindet mit Österreich neben der geografischen Nähe auch ein verwandter Kulturkreis und eine gemeinsame Geschichte, die durch die nach dem 2. Weltkrieg erfolgte Teilung Europas unterbrochen und Ende der 1980-er Jahre mit dem Zerfall der kommunistischen Diktaturen fortgesetzt wurde. Obwohl Länder wie Tschechien oder auch Ungarn um 1900 wirtschaftlich – und auch was das Bankgeschäft betrifft: der Sparkassengedanke war überall in Zentraleuropa verbreitet – ähnlich oder sogar weiter entwickelt waren als Österreich, führte die jahrzehntelange Planwirtschaft und der darauffolgende Umstieg auf marktwirtschaftliche Strukturen zu gewaltigen Wachstums- und Aufholpotenzialen. Diese Chance haben wir vor dem Hintergrund der sich abzeichnenden europäischen Integration und aufgrund begrenzten Wachstumspotenzials in Österreich ergriffen und ab Ende der 1990-er Jahre Sparkassen und Banken in Österreichs Nachbarländern erworben.

Heute verfügt die Erste Group in unseren fest in der Europäischen Union verankerten Kernmärkten Österreich, Tschechien, Slowakei, Ungarn, Rumänien und dem Mitte 2013 der EU beitretenden Kroatien über flächendeckende Filialnetze und ist aufgrund substanzieller Investitionen in unsere Tochtergesellschaften vielfach in führenden Marktpositionen. In diesen Ländern konzentrieren wir uns daher auf organisches Wachstum. In Serbien, dem mittlerweile ebenfalls EU-Kandidatenstatus zuerkannt wurde, verfügen wir über eine kleinere Marktpräsenz, die allerdings bei voranschreitender EU-Integration über Akquisitionen oder auch organisch schnell ausgebaut werden kann. Die Ukraine wird auch auf mittlere Sicht die Mitgliedschaft in der Europäischen Union nicht anstreben und ist dementsprechend für uns kein Kernmarkt. Zusätzlich zu den Kernmärkten und der Ukraine verfügt die Erste Group über direkte oder indirekte Mehr- und Minderheitsbankbeteiligungen in Slowenien, Montenegro, Bosnien-Herzegowina,

Mazedonien und Moldawien. Diese betreiben vor allem Privat- und Firmenkundengeschäft. In unserem Kapitalmarktgeschäft sind wir auch in Polen, der Türkei, Deutschland und London vertreten. International hat die Erste Group auch Filialen in Lon-

don, New York und Hongkong, die im Kredit- und Treasury-Geschäft tätig sind und deren zukünftige strategische Ausrichtung sich zurzeit in Überarbeitung befindet.

## Strategie der Erste Group

Kundengeschäft in Zentral- und Osteuropa				
Östlicher Teil der EU		Fokus CEE, geringes Exposure im Rest Europas		
Privatkunden	Firmenkunden	Kapitalmärkte	Öffentlicher Sektor	Interbank-Geschäft
<p>Fokus auf Hypothekar- und Konsumkredite in Landeswährung refinanziert durch lokale Einlagen</p> <p>FX-Kredite nur gegen Refinanzierung durch lokale FX-Einlagen (RO &amp; HR)</p> <p>Sparprodukte, Vermögensverwaltung und Pensionsprodukte</p> <p>Mögliche zukünftige Expansion nach Polen</p>	<p>Betreuung von lokalen Firmenkunden und KMUs</p> <p>Beratungsleistungen mit Fokus auf Zugang zu Kapitalmärkten und Corporate Finance</p> <p>Immobiliengeschäft, das über die Finanzierung hinaus geht</p> <p>Mögliche zukünftige Expansion nach Polen</p>	<p>Fokus auf Kundengeschäft, inkl. Handelsaktivitäten für Kunden</p> <p>Neben den Kernmärkten auch Präsenz in Polen, Türkei, Deutschland und London mit Fokus auf institutionellen Kunden und ausgewähltem Produktmix</p> <p>Aufbau von leistungsfähigen Anleihen- und Aktienmärkten in CEE</p>	<p>Staats- und Kommunalfinanzierung mit Fokus auf Infrastrukturentwicklung in Kernmärkten</p> <p>Staatspapiere werden nur zum Zweck von Market-Making, aus Liquiditätsgründen oder zum Bilanzmanagement gehalten</p>	<p>Fokus auf Banken, die in Kernmärkten tätig sind</p> <p>Bankgeschäft nur aus Liquiditätsgründen, zum Bilanzmanagement oder zur Unterstützung des Kundengeschäfts</p>

### Nachhaltigkeit als Produkt des Geschäftsmodells

Wir schaffen Werte, indem wir genau das tun, was eine kundenorientierte Bank für die Realwirtschaft tun sollte: Wir kanalisieren das Vermögen der Sparer, die ihr Geld bei uns einlegen, und gewähren damit Kredite an Menschen, die ein Heim für ihre Familien bauen, oder finanzieren Unternehmen, die investieren, Ideen voranbringen und Arbeit schaffen. Dort, wo es in dieser Hinsicht in der Vergangenheit wesentliche Abweichungen von diesem Modell gegeben hat, werden wir diese konsequent beseitigen, einerseits durch den Abbau von Aktivitäten außerhalb des Kerngeschäfts, andererseits durch die Adjustierung des Kernge-

schäfts. So wird es z.B. keine Fremdwährungsfinanzierung für Kunden geben, die ohne entsprechende Einkünfte in der betreffenden Fremdwährung oder durch andere Maßnahmen gegen Kursschwankungen abgesichert sind. In der Praxis heißt das, dass in Österreich und Ungarn keine nennenswerte Fremdwährungskreditvergabe an Privatkunden mehr stattfindet, während auch in Rumänien mit Nachdruck an alternativen Lokalwährungsprodukten gearbeitet wird.

Der gleiche nachhaltige Ansatz findet auch in unserer Liquiditäts- und Kapitalplanung Anwendung. Aufgrund unserer starken Basis

im Einlagengeschäft verfügt die Erste Group insgesamt über eine hervorragende Liquiditätsposition. Auf Einzelgesellschaftsebene ist diese jedoch unterschiedlich: während Länder wie Tschechien oder die Slowakei über Einlagenüberschüsse verfügen, ist dies in Ländern wie Ungarn und Rumänien vor allem aufgrund des Fremdwährungskreditbestands genau umgekehrt. Unser Ziel ist daher, über die Zeit ein Gleichgewicht – vor allem auch in den relevanten Währungen – zwischen Einlagen und Ausleihungen herzustellen. Wir befinden uns damit im Einklang mit regulatorischen Bemühungen, die Eigenfinanzierung durch lokale Einlagen zu fördern.

## STRATEGIE IM DETAIL

Die Grundlage für das Bankgeschäft der Erste Group bildet das Kundengeschäft in Zentral- und Osteuropa. Während der geografische Fokus in allen Geschäftsbereichen und vor allem im Privat- und Firmenkundengeschäft ganz klar im östlichen Teil der Europäischen Union liegt, ist die Definition im Kapitalmarkt- und Interbankgeschäft sowie im Geschäft mit dem öffentlichen Sektor etwas breiter gefasst um Kundenbedürfnisse optimal abdecken zu können.

### Privatkundengeschäft

Das Geschäft mit Privatkunden, welches das gesamte Spektrum von Kredit-, Einlagen- und Anlageprodukten sowie Kontoführung und Kreditkarten abdeckt, ist das zentrale Geschäft der Erste Group. In diesem Bereich binden wir den größten Teil unseres Kapitals, erwirtschaften einen Großteil unserer Erträge und finanzieren den überwiegenden Teil unserer anderen Kernaktivitäten mit den Einlagen unserer Kunden. Das Privatkundengeschäft ist unsere Stärke und hat bei der Weiterentwicklung unseres Angebots die höchste Priorität.

Wir betreuen insgesamt 17,0 Mio Kunden in unseren acht wichtigsten Märkten und betreiben rund 3.200 Filialen. Zusätzlich nutzen wir alternative Vertriebskanäle wie Internet-, Handy- und Telefonbanking. Unsere Kernkompetenz im Privatkundengeschäft ist hauptsächlich geschichtlich bedingt. Im Jahr 1819 stifteten wohlhabende Bürger Wiens einen Fonds zur Gründung unseres Vorgängerinstituts, der ersten Sparkasse in Zentraleuropa. Ihr Bestreben war es, weiten Kreisen der Bevölkerung den Zugang zu elementaren Bankdienstleistungen zu ermöglichen.

Im heutigen Umfeld ist das Privatkundengeschäft für uns aufgrund mehrerer Faktoren attraktiv: Es bietet ein vorteilhaftes Geschäftsmodell, das auf Marktführerschaft, einem günstigen Risiko-Rendite-Profil und dem Prinzip der Eigenfinanzierung aufbaut, aber auch ein umfassendes, breites Produktangebot, das einfache und verständliche Produkte beinhaltet und erhebliches Cross-Selling-Potenzial bietet. Nur eine Retailbank mit entsprechend flächendeckendem Filialnetz ist in der Lage, Kredite in Lokalwährung überwiegend mit Einlagen derselben Währung zu finanzieren. Wir sind in dieser Position der Stärke und werden diesem Aspekt des Geschäftsmodells der Erste Group in Zukunft noch stärker als bisher Rechnung tragen. Zusammenfassend gesagt ermöglicht unser Retail-Banking-Geschäftsmodell nachhaltiges und eigenfinanziertes Wachstum auch in wirtschaftlich schwierigeren Zeiten.

Ein weiterer positiver Faktor ist die Diversifikation des Retailgeschäfts über Länder unterschiedlichen Entwicklungsgrades, wie Österreich, Tschechien, Rumänien, die Slowakei, Ungarn, Kroatien, Serbien und die Ukraine.

### Firmenkundengeschäft

Das Geschäft mit Klein- und Mittelbetrieben, regionalen und multinationalen Konzernen sowie Immobilienunternehmen ist unser zweites Hauptgeschäftsfeld, das ebenso wesentlich zum Erfolg der Erste Group beiträgt. Unser Ziel ist es, Kundenbeziehungen möglichst dahin gehend zu vertiefen, dass sie über das reine Kreditgeschäft hinausgehen. Konkret streben wir in unserer Kernregion an, dass Firmenkunden die Erste Group als ihre Hausbank wählen und neben dem Finanzierungsgeschäft auch den Zahlungsverkehr über uns abwickeln bzw. die Erste Group generell als ersten Ansprechpartner in Sachen Bankgeschäft sehen.

Entsprechend ihren unterschiedlichen Bedürfnissen werden Klein- und Mittelbetriebe lokal in Filialen oder eigenen Kompetenzzentren betreut und multinationale Konzerne von der Division Group Corporate and Investment Banking zentral serviert. Dieser Ansatz erlaubt es uns, Branchen- und Produktwissen mit dem Bewusstsein für regionale Erfordernisse und der Erfahrung unserer lokalen Kundenbetreuer zu vereinen.

Durch die zusammengefasst als Basel 3 bezeichneten regulatorischen Reformbemühungen gewinnt die Beratung und Unterstützung unserer Firmenkunden bei Kapitalmarkttransaktionen stark an Bedeutung. Als integraler Bestandteil unseres Firmenkundengeschäfts fokussieren wir uns daher darauf, die führende Investmentbank in unserer Kernregion zu werden. Unter anderem, um dieses strategische Ziel zu erreichen, haben wir bereits im Jahr 2007 das Kapitalmarktgeschäft als eigene Division im Konzern etabliert.

### Kapitalmarktgeschäft

Ein kundenorientiertes Kapitalmarktgeschäft war und wird auch in Zukunft Teil des umfassenden Angebots an unsere Privat- und Firmenkunden sein. Die strategische Bedeutung des zentral geführten und lokal verankerten Kapitalmarktgeschäfts der Erste Group besteht darin, alle anderen Geschäftsbereiche in der Interaktion mit den Kapitalmärkten zu unterstützen und so unseren Kunden einen professionellen Zugang zu den Finanzmärkten zu bieten. Wir verstehen unser Kapitalmarktgeschäft daher als Bindeglied zwischen den Finanzmärkten und den Kunden. Als wesentlicher Kapitalmarktteilnehmer in unseren Kernmärkten erfüllen wir weiters so wichtige Funktionen wie Marketmaking, Kapitalmarkt-Research und Produktstrukturierung.

Der klare Fokus liegt dabei immer auf den Bedürfnissen unserer Kunden – insbesondere unserer Privat- und Firmenkunden sowie öffentlicher Gebietskörperschaften und Finanzinstitute. Aufgrund unserer divisionalisierten Aufstellung und unserer starken Vernetzung in Zentral- und Osteuropa verfügen wir über ein fundiertes Know-how über lokale Märkte und Kundenbedürfnisse. Wir konzentrieren uns auch im Kapitalmarktgeschäft auf die Schlüsselmärkte des Privat- und Firmenkundengeschäfts: Österreich, Tschechien, Slowakei, Ungarn, Rumänien und Kroatien. Für institutionelle Kunden haben wir in Deutschland, Polen, der Türkei und in London designierte Teams etabliert, die diesen Kunden ein selektives Produktangebot zur Verfügung stellen.

In vielen Märkten der Erste Gruppe sind die lokalen Kapitalmärkte noch nicht so entwickelt wie in Westeuropa oder den USA. Wir nehmen daher in vielen Märkten durchaus eine Vorreiterrolle im Kapitalmarktgeschäft ein und leisten Pionierarbeit. Der Aufbau leistungsfähiger Kapitalmärkte in unseren Kernmärkten ist daher eine weitere strategische Aufgabe unserer Group Markets-

Division, insbesondere vor dem Hintergrund neuer regulatorischer Leitlinien hinsichtlich lokaler Eigenfinanzierung des Bankgeschäfts.

### Geschäft mit dem öffentlichen Sektor

Ein solides Einlagengeschäft ist einer der Grundpfeiler unseres Geschäftsmodells. Dementsprechend übersteigen die Einlagen unserer Kunden die ausgegebenen Kredite in vielen unserer Kernmärkte. Erste Group stellt einen erheblichen Teil dieser Liquidität den öffentlichen Gebietskörperschaften als Finanzierung zur Verfügung. Dadurch ermöglichen wir unter anderem die unverzichtbaren Investitionen der öffentlichen Hand. Kunden der Erste Group im öffentlichen Sektor sind vor allem Kommunen, Länder, Staaten, die wir über die reine Finanzierung hinaus in den Bereichen Kapitalmarktmission und Beratung, Infrastrukturfinanzierung und Projektfinanzierung unterstützen. Darüber hinaus kooperieren wir mit supranationalen Institutionen.

Besonders im Kundensegment öffentlicher Sektor werden wir in Zukunft darauf achten, unsere Ressourcen in den Kernmärkten zu bündeln und auslaufende Investments in Anleihen von Staaten außerhalb Zentral- und Osteuropas einzuschränken.

Für langfristiges, nachhaltiges Wirtschaftswachstum ist eine adäquate Infrastruktur in den Bereichen Verkehr, Energie sowie kommunale Dienstleistungen absolut unverzichtbar. Infrastrukturfinanzierungen und alle damit verbundenen Finanzdienstleistungen sind für die Erste Group daher von großer Bedeutung. Die Europäische Union stellt über verschiedene europäische Förderprogramme bis 2013 ungefähr 100 Milliarden Euro an Fördermitteln für die Länder Tschechien, Slowakei, Kroatien, Ungarn und Rumänien bereit. Unser Engagement in Rumänien im Infrastrukturbereich ist hier besonders hervorzuheben. So unterstützt unsere Tochtergesellschaft in Rumänien, Banca Comercială Română, entscheidende Infrastrukturinvestitionen durch die Finanzierung relevanter Schlüsselunternehmen in allen Sektoren.

### Interbank-Geschäft

Das Interbank-Geschäft ist integraler Bestandteil unseres Geschäftsmodells, dessen strategische Funktion die Sicherstellung der Liquiditätserfordernisse unseres Kundengeschäfts ist. Im Mittelpunkt steht dabei die kurzfristige Hereinnahme und Ausleihung liquider Mittel von anderen Finanzinstituten.

## LANGFRISTIGE WACHSTUMSTRENDS IN ZENTRAL- UND OSTEUROPA

Obwohl die Finanz- und Wirtschaftskrise den wirtschaftlichen Aufholprozess der Länder in Zentral- und Osteuropa verlangsamt hat, ist der zugrunde liegende Trend der Konvergenz ungebrochen. Das liegt einerseits daran, dass die Region fast ein halbes Jahrhundert an kommunistischer Misswirtschaft aufholen muss, und andererseits daran, dass während dieser Zeit kein nennenswertes Bankgeschäft stattgefunden hat. Zusätzlich sind die meisten Länder Zentral- und Osteuropas mit zumindest vergleichbaren Humanressourcen ausgestattet wie westeuropäische Staaten, haben aber gleichzeitig nicht mit nachhaltig unfinanzierbaren Kosten des westlichen Sozialstaates zu kämpfen und verfügen über erheblich flexiblere Arbeitsmärkte. Abgerundet wird deren Profil durch eine sehr wettbewerbsfähige Exportindustrie, die von – in Relation zur Produktivität – ausgesprochen niedrigen Lohnkosten sowie investitionsfreundlichen Steuer- und Sozialsystemen profitiert. Diese Länder werden über die nächsten 15 bis 20 Jahre daher deutlich schneller wachsen als die Länder Westeuropas, auch wenn sich auf diesem langfristigen, nachhaltigen Wachstumspfad Phasen schnelleren Wachstums mit wirtschaftlicher Stagnation oder sogar Rückgängen abwechseln können.

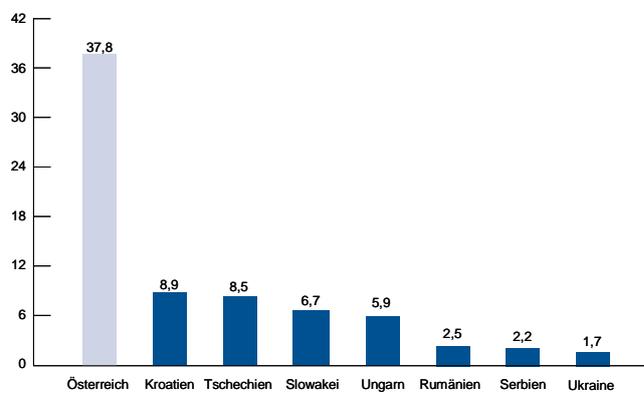
## WACHSTUM DES BANKGESCHÄFTS IN ZENTRAL- UND OSTEUROPA

In vielen Ländern, in denen wir operativ tätig sind, waren moderne Bankdienstleistungen mit Ausnahme von Einlagen noch bis vor wenigen Jahren nicht existent. Auf der Kreditseite lag das zum einen an den hohen nominellen wie realen Zinsen, zum anderen erlaubten die verfügbaren Einkommen keine weitreichende Kreditvergabe an Haushalte. Drittens fehlte wegen des hohen Staatsanteils ein gesundes Wettbewerbsumfeld. All dies hat sich in den letzten Jahren geändert. In den sich entwickelnden Transformationsländern befinden sich die Zinsen im Konvergenzprozess oder sind bereits auf Euro-Niveau konvergiert. Die verfügbaren Einkommen sind vor dem Hintergrund des wachsenden BIP stark gestiegen; auch die meisten staatlichen Banken wurden an strategische Investoren verkauft, die für Produktinnovationen und Wettbewerb gesorgt haben. Trotz der jüngsten wirtschaftlichen Verlangsamung und möglicher temporärer negativer Auswirkungen

auf die Bankenmärkte in Zentral- und Osteuropa wird diese Kombination auch die künftige Entwicklung bestimmen.

Ein Vergleich der Pro-Kopf-Verschuldung zwischen Zentral- und Osteuropa und entwickelten Märkten zeigt den enormen Abstand, der sogar noch heute zwischen diesen Märkten besteht. Länder wie Ungarn und Tschechien sind ebenso wie Kroatien und die Slowakei noch Jahre davon entfernt, bei den Krediten je Einwohner ein mit Österreich oder gar Westeuropa vergleichbares Niveau zu erreichen; auch auf relativer Basis sind diese Länder weit vom westlichen Verschuldungsniveau entfernt. Der Kontrast zu Serbien oder Ukraine ist noch ausgeprägter: Das Niveau der privaten Verschuldung und vor allem jenes der Haushalte ist im Vergleich zu entwickelten Ländern noch erheblich geringer. Obwohl die Entwicklungen der letzten Jahre wahrscheinlich zu einer Neubewertung betreffend akzeptabler Verschuldungsgrade und nur zu einem schrittweisen Anstieg in der Kreditvergabe in Zentral- und Osteuropa führen werden, sind wir trotzdem weiterhin davon überzeugt, dass die Kreditausweitung, einhergehend mit langfristigem Wirtschaftswachstum, einem langfristigen Wachstumstrend unterliegt und kein kurzfristiger Prozess ist, der sein Hoch bereits überschritten hat.

### Kundenkredite/Kopf in CEE (2011) in EUR Tsd



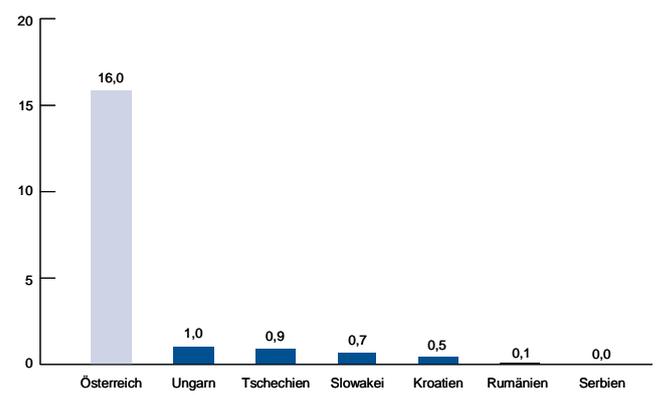
## Vermögensverwaltung

Mit zunehmend vermögender werdenden Kunden wird die Vermögensverwaltung, zu der das gehobenes Privatkundengeschäft und das Fondsmanagement-Geschäft der Erste Group gehören, zu einer weiteren Quelle langfristigen Wachstums werden. Unabhängig davon, wann dieses Geschäft bedeutend wird, sind wir schon jetzt hervorragend positioniert, um von einer solchen Entwicklung zu profitieren. Wir dominieren in unseren bestehenden zentral- und osteuropäischen Märkten das Fondsmanagement mit einem Marktanteil von beinahe 20%; darüber hinaus können wir auf unsere Erfahrung in Österreich aufbauen: Wir sind Marktführer mit einem Marktanteil von 20,8%. Obwohl die Erste Group bis vor Kurzem auch im Lebensversicherungsgeschäft aktiv war und über eine signifikante Präsenz in allen wichtigen CEE-Märkten verfügte, verkauften wir im Jahr 2008 unser gesamtes Versicherungsgeschäft an die Vienna Insurance Group. Durch den Abschluss eines langfristigen Vertriebsabkommens mit der Vienna Insurance Group wird die Erste Group aber auch weiterhin vom erwarteten Nachfrageschub bei Versicherungsprodukten profitieren.

Die Wachstumsdynamik im Fondsmanagement unterscheidet sich fundamental von jener bei den Standardprodukten des Bankgeschäfts, da es zu bedeutendem Wachstum typischerweise erst in einer späteren Phase der wirtschaftlichen Entwicklung kommt. Ausgehend von historischen Erfahrungen in Österreich, rechnen wir mit dem Erreichen einer kritischen Masse im Fondsmanagement, sobald das nominelle BIP je Einwohner die Grenze von etwa EUR 10 Tsd substantiell und nachhaltig überschritten hat. Fast alle unsere Kernmärkte, wie Tschechien, die Slowakei, Ungarn und Kroatien, haben diese Schwelle entweder überschritten oder befinden sich knapp davor. Unserer Meinung nach sind ab diesem Punkt die Grundbedürfnisse des Konsums erfüllt, und die Menschen beginnen, sich für die Zukunftsvorsorge zu interessieren. Die relativ langsame wirtschaftliche Erholung hat die kurzfristigen Wachstumsaussichten für die Vermögensverwaltung sicherlich eingetrübt, da Kunden vornehmlich auf Sicherheit bedacht sind und Einlagen bei neuen Anlageentscheidungen gegenüber Fonds klar bevorzugen. Langfristig besteht aber in

Zentral- und Osteuropa sehr großes Potenzial im Geschäftsbereich Vermögensverwaltung und wir sind optimal positioniert, um dieses Potenzial auch zu erschließen.

### Fondsvolumen/Kopf in CEE (2011) in EUR Tsd



Quelle: Lokale Fondsmanagement-Verbände, Erste Group

## WEITERENTWICKLUNG UNSERES KUNDENGESCHÄFTS

Obwohl wir davon ausgehen, dass die Erste Group in einer Region mit langfristig überdurchschnittlichen Wachstumsmöglichkeiten im klassischen Bankgeschäft und in der Vermögensverwaltung tätig sind, ist es auch ein Faktum, dass wir bereits in allen wichtigen Ländern im östlichen Teil der Europäischen Union mit Ausnahme von Polen vertreten sind. Lokale Tochtergesellschaften der Erste Group sind heute Marktführer in Tschechien, der Slowakei oder Rumänien. In Ungarn und Kroatien sind wir unter den Top 5, außerdem halten wir kleinere Marktanteile in der Ukraine und in Serbien. Die zukünftige Entwicklung der Erste Group wird daher eher von organischem Wachstum geprägt sein als von großen Akquisitionen.



# Konzernlagebericht

## WIRTSCHAFTLICHES UMFELD 2011

2011 war die Konjunktorentwicklung von einer Reihe unerwarteter Ereignisse geprägt, darunter zwei durch den Tsunami in Japan bzw. den Arabischen Frühling ausgelöste Angebotsschocks, der dramatische Anstieg der Ölpreise im ersten Halbjahr, die in einigen Ländern der Eurozone eskalierende Schuldenkrise und die Herabstufung der Kreditwürdigkeit der USA durch S&P. Alle diese Ereignisse hatten 2011 Auswirkungen auf die Weltwirtschaft, wobei die Entwicklung der Energiepreise und die Unsicherheit bezüglich der konjunkturellen Entwicklung wesentlich zur negativen Überraschung hinsichtlich des BIP-Wachstums und die höher als erwartete Inflation beitrugen. Letztere brachte die Kaufkraft und den Konsum der Haushalte unter Druck. Obwohl die Naturkatastrophe in Japan in der Fahrzeugproduktion, im Maschinenbau und in den Hightech-Branchen weltweit zu Lieferunterbrechungen führte, konnte die Produktion des Landes nach dem Tsunami-bedingten Rückschlag relativ rasch wieder Fuß fassen.

Die Überwindung der Lieferausfälle, der Rückgang der Ölpreise im zweiten Halbjahr 2011 und die anhaltende Unterstützung seitens der US-Zentralbank (Federal Reserve) in Form einer lockeren Geldpolitik halfen der US-Wirtschaft, ihre Erholung fortzusetzen. In Asien wuchs die Wirtschaft hauptsächlich dank des Beitrags von China und Indien rascher als in Europa und den USA. Die exportorientierten europäischen Länder profitierten von dieser Verbesserung, allen voran Deutschland als führende Volkswirtschaft des Kontinents. Nach einem starken ersten Quartal verlangsamte sich das Wirtschaftswachstum in der Eurozone ab dem zweiten Quartal dramatisch. Die sich verschärfende Schuldenkrise in einigen Peripherieländern und Ängste vor einer globalen Rezession drückten auf die Stimmung. In der Folge sank das BIP-Wachstum in der Eurozone für das Gesamtjahr 2011 auf 1,5%. Insgesamt expandierte die Weltwirtschaft 2011 jedoch um 3,8%, nachdem sie 2010 noch um 4,8% zugelegt hatte.

Österreich wuchs mit einem BIP-Zuwachs von 3,3% auch 2011 wieder stärker als der Durchschnitt der Eurozone. Die Exporte entwickelten sich gut, wobei Deutschland mit einem Anteil von mehr als 30% der wichtigste Auslandsmarkt blieb. Die Inlandsnachfrage trug ebenfalls zum Wachstum bei. Das Wirtschaftswachstum fand auch in der Arbeitslosenquote seinen Nieder-

schlag. Diese fiel auf 4,1% und damit auf ein im europäischen Vergleich außergewöhnlich niedriges Niveau. Mit einem BIP pro Kopf von rund EUR 36.000 blieb Österreich 2011 eines der erfolgreichsten Länder des Euroraumes. Auch die Ratingagenturen zollten der österreichischen Wirtschaftsleistung sowie der sozialen und politischen Stabilität des Landes, seinen starken Institutionen und dem hoch qualifizierten und flexiblen Arbeitskräfteangebot Anerkennung. Damit zählte Österreich Ende 2011 zu den von den Ratingagenturen am besten bewerteten Ländern Europas. Sowohl die private als auch die öffentliche Verschuldung blieb, in Prozent des BIP gemessen, unter dem Durchschnitt der Eurozone, der bei 71,6% lag. Die Inflation beschleunigte sich auf 3,3%.

In Zentral- und Osteuropa lag das Wirtschaftswachstum 2011 zwischen 4,9% in der Ukraine und 0,3% in Kroatien. Da das Wachstum der Region vor allem vom Exportsektor getrieben wurde, konnten Länder mit offenen Volkswirtschaften wie die Tschechische Republik, die Slowakei und sogar Ungarn von der Leistungsstärke Deutschlands in größerem Ausmaß profitieren. Die relativ geschlossene Volkswirtschaft Rumäniens konnte die Rezession der vorangegangenen zwei Jahre vor allem dank der ausgezeichneten Entwicklung des Landwirtschaftssektors überwinden. In Kroatien blieb die wirtschaftliche Erholung wegen der schwachen Inlandsnachfrage bescheiden. Aufgrund der in der Region auf relativ hohem Niveau verharrenden Arbeitslosigkeit blieb die Inlandsnachfrage verhalten und stiegen die Verbraucherpreise nur moderat. Einige Währungen gerieten aufgrund von Ansteckungseffekten aus dem Euroraum und einer fragwürdigen Politik unter starken Abwertungsdruck. Am deutlichsten zeigte sich dies in Ungarn, wo der Forint deutlich gegenüber dem Euro und dem Schweizer Franken an Boden verlor, was Haushalten mit Fremdwährungskrediten Probleme verursachte.

## GESCHÄFTSVERLAUF 2011

Erwerbe und Veräußerungen von Unternehmensanteilen in der Erste Group im Jahr 2011 hatten keine maßgebliche Auswirkung auf die nachfolgend angegebenen Veränderungsdaten und sind in den Notes zum Konzernabschluss näher erläutert.

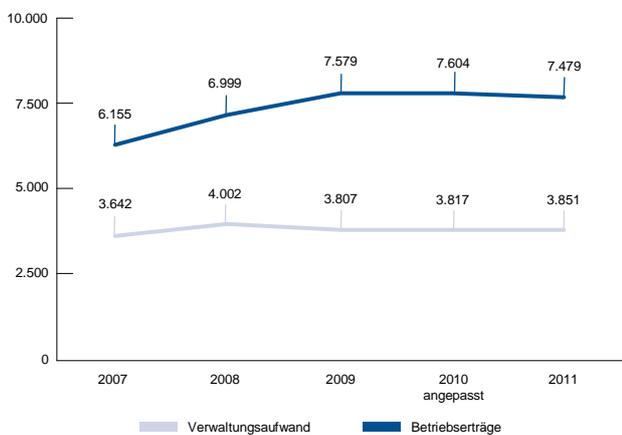
### Überblick

Leicht rückläufige Betriebserträge und moderat steigende Betriebskosten führten im Geschäftsjahr 2011 zu einem Rückgang

von 4,2% im **Betriebsergebnis** von EUR 3.786,8 Mio im Geschäftsjahr 2010 auf EUR 3.627,6 Mio.

Die **Betriebserträge** beliefen sich in 2011 auf EUR 7.478,5 Mio (2010: EUR 7.603,6 Mio). Der Zuwachs im Zinsüberschuss (+2,4% auf EUR 5.569,0 Mio) konnte zwar die Rückgänge im Provisionsüberschuss (-3,0% auf EUR 1.787,2 Mio) kompensieren, nicht jedoch jene im Handelsergebnis (-62,0% auf EUR 122,3 Mio). Die **Verwaltungsaufwendungen** stiegen um 0,9% auf EUR 3.850,9 Mio (2010: EUR 3.816,8 Mio). Daraus resultierte eine **Kosten-Ertrags-Relation** von 51,5% (2010: 50,2%).

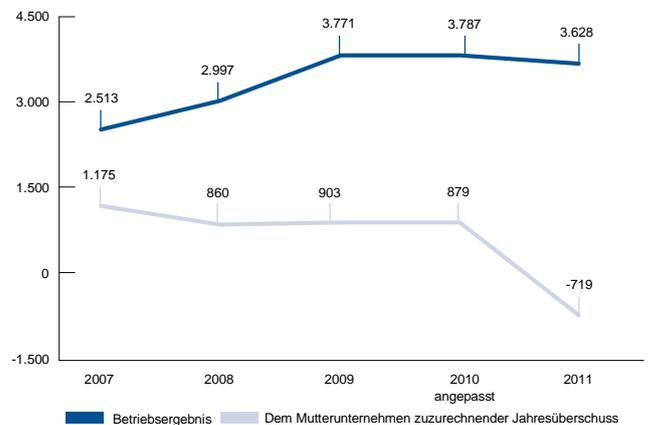
### Entwicklung Betriebserträge und Verwaltungsaufwand in EUR Mio



Der den **Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Jahresverlust** lag in 2011 bei EUR 718,9 Mio. Bedingt durch Sondereffekte, insbesondere Firmenwertabschreibungen und außerordentliche Risikovorsorgen, war 2011 ein Ausnahmejahr. Im Vergleichszeitraum des Vorjahres erwirtschaftete die Erste Group einen Jahresgewinn von EUR 878,7 Mio.

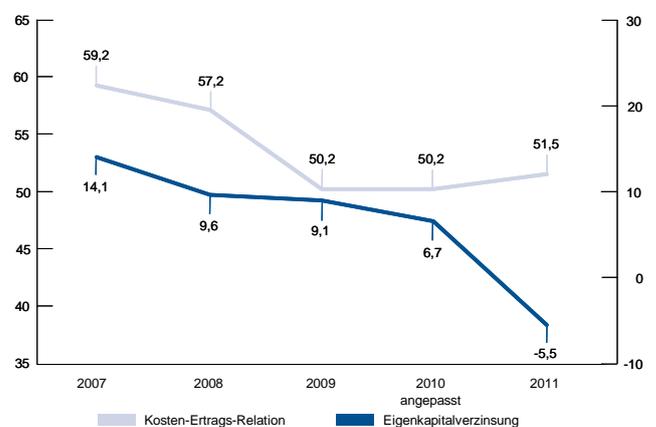
Die **Cash-Eigenkapitalverzinsung**, d.h. die Eigenkapitalverzinsung, bereinigt um nicht auszahlungswirksame Positionen wie Firmenwertabschreibungen und die lineare Abschreibung für den Kundenstock, lag in 2011 bei 2,3% (ausgewiesener Wert: -5,5%); in 2010 lag sie bei 7,0% (ausgewiesener Wert: 6,7%).

### Entwicklung Betriebsergebnis und dem Mutterunternehmen zuzurechnender Jahresgewinn/-verlust in EUR Mio



Das **Cash-Ergebnis je Aktie** lag im Geschäftsjahr 2011 bei EUR 0,42 (ausgewiesener Wert: EUR -2,28) nach einem Cash-Ergebnis von EUR 2,17 (ausgewiesener Wert: EUR 1,97) im Jahr 2010.

### Ergebniskennzahlen in %



Die **Bilanzsumme** stieg seit Jahresende 2010 um 2,1% auf EUR 210,0 Mrd. Auf der Passivseite war dies auf den Zuwachs bei den Kundeneinlagen sowie bei den Zwischenbankgeschäften, auf der Aktivseite auf einen Anstieg bei den Forderungen an Kunden und bei den Wertpapieren im Available for Sale- und Held to Maturity-Portfolio zurückzuführen.

Die Eigenmittelquote verbesserte sich per 31. Dezember 2011 auf 14,4% (Ende 2010: 13,5%). Dies resultierte aus der Reduktion der risikogewichteten Aktiva um 4,8% von EUR 119,8 Mrd auf EUR 114,0 Mrd. Die Eigenmittelquote lag damit weiterhin komfortabel über dem gesetzlichen Mindestfordernis von 8,0%. Die **Tier 1-Quote**, bezogen auf das Gesamtrisiko, betrug zum 31. Dezember 2011 10,4% (nach 10,2% zum Jahresende 2010).

### Dividende

Der Vorstand wird der Hauptversammlung vorschlagen, für das Geschäftsjahr 2011 keine Dividende an die Aktionäre auszuschütten (2010: EUR 0,70 je Aktie) und den Inhabern des Partizipationskapitals die Dividende von 8% auf das Nominale ausbezahlen.

### Ausblick

Für die meisten Kernmärkte der Erste Group wird für 2012 zwar Wirtschaftswachstum prognostiziert, allerdings im Vergleich zu 2011 auf einem niedrigeren Niveau. Diese Entwicklung ist im Einklang mit der rückläufigen Tendenz in der Eurozone in der zweiten Hälfte des Jahres 2011. Ungarn und Kroatien erwarten eine leicht negative Wirtschaftsentwicklung.

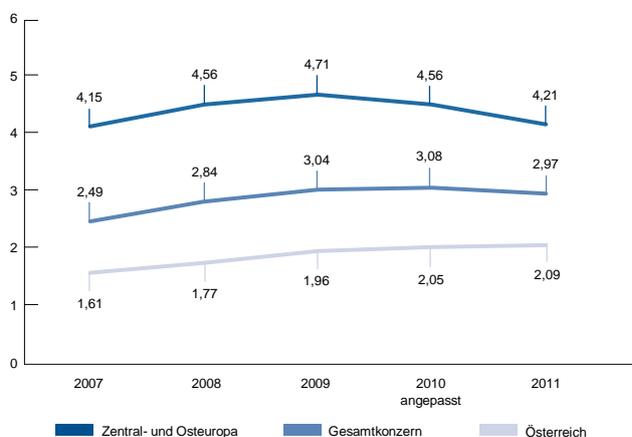
Vor diesem Hintergrund und trotz des Abbaus von nicht zum Kerngeschäft gehörenden Vermögenswerten erwartet die Erste Group im Jahr 2012 bei einer unveränderten Kostenbasis und bei selektivem Kreditwachstum in den Kernmärkten, ein leicht steigendes Betriebsergebnis und eine Verbesserung in der Kosten/Ertrags-Relation. Die Risikokosten sollten vom Wegfall der Sondervorsorgen in Ungarn im Ausmaß von EUR 450 Mio profitieren. Die Erste Group rechnet damit, dass sie die von der EBA vorgeschriebene 9%-Kernkapitalquote termingerecht und nachhaltig erfüllen wird.

## ANALYSE DES GESCHÄFTSVERLAUFS

### Zinsüberschuss

Der Zinsüberschuss stieg um 2,4% von EUR 5.439,2 Mio in 2010 auf EUR 5.569,0 Mio im Geschäftsjahr 2011. Dies resultierte neben Währungsveränderungen vor allem aus der geänderten Zuordnung der Zinserträge von Wertpapieren, die als Handelsaktiva bilanziert sind, welche nunmehr im Zinsüberschuss und nicht mehr im Handelsergebnis enthalten sind. Dementsprechend wurden auch die Handelsaktiva in die Berechnung der zinstragenden Aktiva einbezogen. Diese Umstellung war für den Rückgang der Zinsspanne (Zinsüberschuss in Prozent der durchschnittlichen zinstragenden Aktiva) im Geschäftsjahr 2011 von 3,08% auf 2,97% mitverantwortlich.

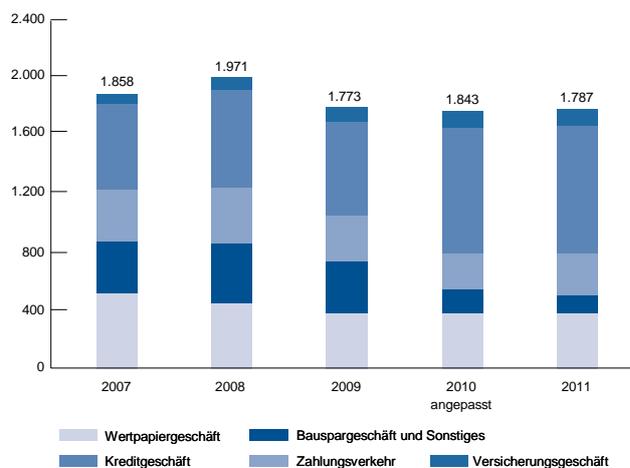
### Zinsspanne in %



### Provisionsüberschuss

Der Provisionsüberschuss ging im Geschäftsjahr 2011 um 3,0% von EUR 1.842,5 Mio auf EUR 1.787,2 Mio zurück. Diese Entwicklung war insbesondere auf Rückgänge im Wertpapiergeschäft (vor allem in Österreich) sowie im Bausparvermittlungs- und im Investmentbankgeschäft zurückzuführen. Positiv entwickelte sich das Ergebnis aus dem Zahlungsverkehrsgeschäft, zu dem im Wesentlichen die tschechische und die kroatische Tochter (Zuwachs bei den Kartentransaktionen) beitrugen. Der Anstieg im Kreditgeschäft war ausschließlich auf technische Effekte zurückzuführen: einerseits auf eine durch Kreditverkäufe verzerrte Vergleichsbasis im Jahr 2010 in Rumänien, andererseits auf einen erweiterten Konsolidierungskreis.

### Struktur/Entwicklung Provisionsüberschuss in EUR Mio



### Handelsergebnis

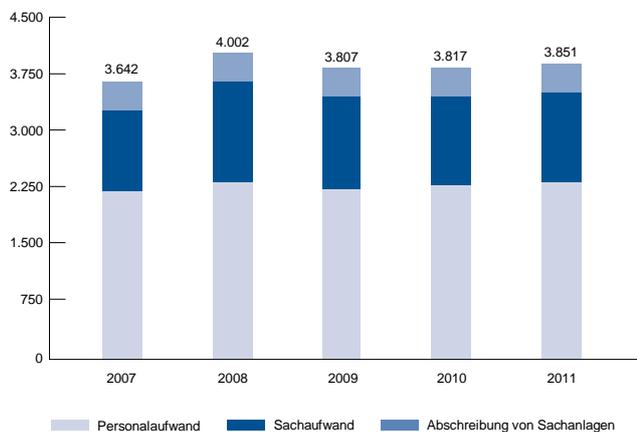
Der Rückgang im Handelsergebnis um 62,0% von EUR 321,9 Mio in 2010 auf EUR 122,3 Mio im Geschäftsjahr 2011 resultierte im Wesentlichen aus den Wertänderungen des im

vierten Quartal nahezu völlig geschlossenen CDS-Portfolios des Internationalen Geschäfts, die sich im Geschäftsjahr 2011 mit EUR -182,6 Mio auswirkten (2010: EUR -134,3 Mio). Weiters ist die Verminderung auf Rückgänge im Devisen- und Valutengeschäft sowie auf die geänderte Zuordnung der Zinserträge von Wertpapieren zurückzuführen, die als Handelsaktiva bilanziert sind, welche nunmehr im Zinsüberschuss und nicht mehr im Handelsergebnis enthalten sind.

### Verwaltungsaufwand

Die **Verwaltungsaufwendungen** stiegen um 0,9% von EUR 3.816,8 Mio auf EUR 3.850,9 Mio (währungsbereinigt: +0,6%).

### Struktur/Entwicklung Verwaltungsaufwand in EUR Mio

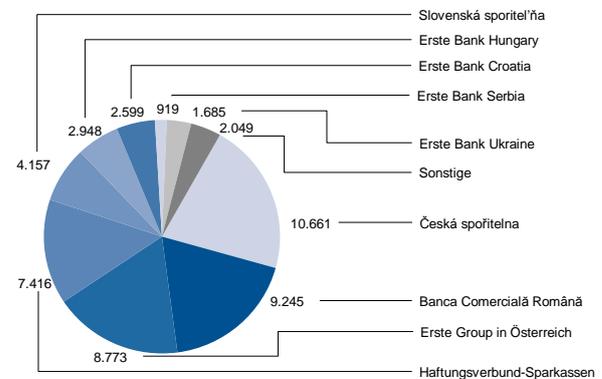


Der **Personalaufwand** erhöhte sich um 2,6% bzw. währungsbereinigt um 2,4% von EUR 2.263,8 Mio auf EUR 2.323,7 Mio. Negativ wirkten sich dabei Abfertigungszahlungen in Tschechien, Rückstellungen für Abfertigungszahlungen in Ungarn und Rumänien sowie die Eingliederung der „Informations-Technologie Austria GmbH“ (bisher nicht im Vollkonsolidierungskreis) in die „s IT Solutions AT“ per 1. Juli 2010 aus. Letztere wirkte sich positiv auf den **Sachaufwand** aus. Dieser sank in 2011 um 1,2% bzw. währungsbereinigt um 1,6% von EUR 1.165,9 Mio auf EUR 1.152,4 Mio. Einsparungen wurden vor allem im Bereich der EDV-Kosten erzielt.

Der **Personalstand** stieg seit Jahresende 2010 um 0,4% auf 50.452 Mitarbeiter. Der Anstieg in Österreich war im Wesentlichen auf den erweiterten Konsolidierungskreis, und in Rumänien auf die Übernahme von Leasingpersonal in ein Angestelltenverhältnis zurückzuführen.

Die **Abschreibungen auf Sachanlagen** sanken in 2011 um 3,2% (währungsbereinigt: -3,6%) gegenüber dem Geschäftsjahr 2010 von EUR 387,1 Mio auf EUR 374,8 Mio.

### Mitarbeiterstand zum 31. Dezember 2011



### Betriebsergebnis

Getrieben durch ein schwaches Handelsergebnis, waren die **Betriebserträge** in 2011 mit EUR 7.478,5 Mio (2010: EUR 7.603,6 Mio) um 1,6% rückläufig. Dem stand ein moderater Anstieg von 0,9% bei den **Verwaltungsaufwendungen** von EUR 3.816,8 Mio auf EUR 3.850,9 Mio gegenüber. Dies führte zu einer Reduktion um 4,2% im **Betriebsergebnis** von EUR 3.786,8 Mio auf EUR 3.627,6 Mio.

### Risikovorsorgen

Die Risikovorsorgen, d.h. der Saldo aus der Dotierung bzw. Auflösung von Vorsorgen für das Kreditgeschäft sowie Aufwendungen aus Direktabschreibung von Forderungen und Erträgen aus Eingängen bereits abgeschriebener Forderungen, erhöhten sich gegenüber 2010 um 12,2% von EUR 2.021,0 Mio auf EUR 2.266,9 Mio. Im Geschäftsjahr 2011 betrug die Risikokosten, bezogen auf die durchschnittlichen Kundenforderungen, 168 Basispunkte (2010: 155 Basispunkte). Dieser Anstieg war auf Sondervorsorgen in Ungarn im Ausmaß von EUR 450,0 Mio, als Reaktion auf das von der Regierung beschlossene Gesetz zur vorzeitigen Rückzahlung von Fremdwährungskrediten zu nicht marktgerechten Preisen sowie auf die Anhebung der NPL-Deckungsquote, zurückzuführen. Auch in Rumänien blieb insbesondere aufgrund einer Verschlechterung des KMU-Portfolios der Vorsorgebedarf auf erhöhtem Niveau. In allen anderen Kernländern (Österreich, Tschechien und Slowakei) war 2011 ein deutlich positiver Risikokostentrend zu beobachten.

### Sonstiger betrieblicher Erfolg

Der sonstige betriebliche Erfolg sank von EUR -439,3 Mio in 2010 auf EUR -1.589,9 Mio in 2011. Hauptverantwortlich dafür waren Firmenwertabschreibungen im Ausmaß von insgesamt EUR 1.064,6 Mio in 2011. Dabei entfielen EUR 699,2 Mio auf die rumänischen, EUR 312,7 Mio auf die ungarischen Tochtergesellschaften sowie EUR 52,7 Mio auf österreichische Beteiligungen. Die sonstigen Steuern stiegen von EUR 71,9 Mio auf EUR 163,5 Mio; einen wesentlichen Anteil daran hatten die Bankensteuern. In Österreich wurde die Bankensteuer 2011 eingeführt und belief sich auf EUR 132,1 Mio. In Ungarn

konnte im Geschäftsjahr 2011 die Bankensteuer zur Gänze gegen Verluste aus der begünstigten vorzeitigen Rückzahlung von Fremdwährungskrediten gegengerechnet werden (2010: EUR 49,8 Mio). Die Bewertungsvorsorgen erhöhten sich von EUR 77,9 Mio auf EUR 84,3 Mio, insbesondere da Abwertungen für als Sicherheit übernommene Vermögensgegenstände in Ungarn anfielen.

In dieser Position sind auch die lineare Abschreibung von immateriellen Vermögensgegenständen (Kundenstock) im Ausmaß von EUR 69,0 Mio (2010: EUR 69,5 Mio) sowie die Aufwendungen für Einzahlungen in Einlagensicherungssysteme in Höhe von EUR 87,2 Mio (2010: EUR 66,2 Mio) enthalten.

### Ergebnisse aus Finanzinstrumenten

Der Gesamtsaldo aus allen Kategorien der Finanzinstrumente verschlechterte sich von EUR 2,3 Mio im Geschäftsjahr 2010 auf EUR -93,0 Mio im Jahr 2011. Dies war insbesondere auf Bewertungs- und Verkaufsverluste griechischer Anleihen im Available for Sale- und Held to Maturity-Portfolio in Höhe von EUR 59,5 Mio (davon entfielen EUR 23,5 Mio auf die Sparkassen) zurückzuführen.

### Jahresgewinn/-verlust vor Steuern und der den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Jahresgewinn/-verlust

Der Jahresverlust vor Steuern betrug im Geschäftsjahr 2011 EUR 322,2 Mio; 2010 erreichte die Erste Group einen Jahresgewinn vor Steuern von EUR 1.324,2 Mio.

Der den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Jahresverlust lag in 2011 bei EUR 718,9 Mio, nach einem Jahresgewinn von EUR 878,7 Mio im Geschäftsjahr 2010.

### Steuerliche Situation

Die wichtigsten inländischen Tochtergesellschaften sind gemäß § 9 KStG in die steuerliche Unternehmensgruppe der Erste Group Bank AG einbezogen. Aufgrund des hohen Anteils an steuerfreien Erträgen – insbesondere Beteiligungserträgen – und Steuerzahlungen für die ausländischen Betriebsstätten ergab sich für das Geschäftsjahr 2011 keine Belastung mit österreichischer Körperschaftsteuer. Der bestehende vortragsfähige steuerliche Verlustvortrag wurde im Jahr 2011 erhöht.

Unter der Position Steuern vom Einkommen und Ertrag sind vor allem Aufwendungen aus ausländischen Kapitalertrag- und sonstigen ertragsabhängigen Steuern sowie der Steuerertrag aus der laut Gruppenbesteuerungsregelung verrechneten Steuerumlage an die Tochtergesellschaften, die Mitglieder der steuerlichen Unternehmensgruppe der Erste Group Bank AG sind, zusammengefasst.

Für das Jahr 2011 beträgt der Steueraufwand EUR 240,4 Mio (Vorjahr angepasst: EUR 280,9 Mio). Aufgrund des negativen Gesamtjahresergebnisses sank die Steuerquote von 21,7% im Vorjahr auf negativ in 2011.

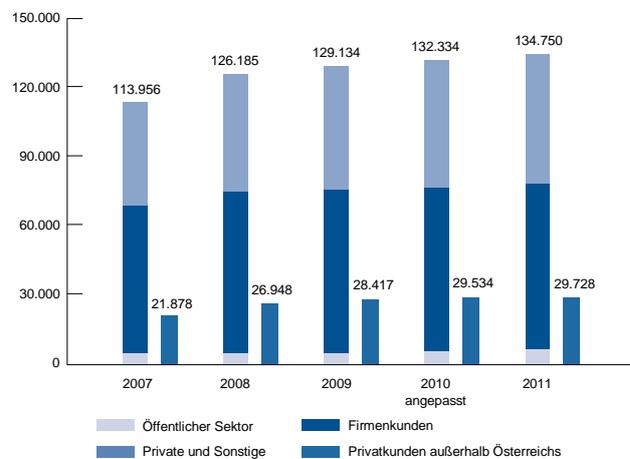
### Bilanzentwicklung

Die **Bilanzsumme** stieg seit Jahresende 2010 um 2,1% auf EUR 210,0 Mrd. Auf der Passivseite war dies auf den Zuwachs bei den Kundeneinlagen sowie bei den Zwischenbankgeschäften, auf der Aktivseite auf einen Anstieg bei den Forderungen an Kunden und bei den Wertpapieren im Available for Sale- und Held to Maturity-Portfolio zurückzuführen.

Die **Forderungen an Kreditinstitute** verringerten sich um 39,4% von EUR 12,5 Mrd per 31. Dezember 2010 auf EUR 7,6 Mrd per 31. Dezember 2011. Dies war im Wesentlichen auf einen Rückgang kurzfristiger Zwischenbankgeschäfte zurückzuführen, insbesondere auf den Wegfall von Repogeschäften mit der tschechischen Nationalbank.

Die **Forderungen an Kunden** nahmen um 1,8% von EUR 132,3 Mrd auf EUR 134,8 Mrd zu. Dabei war Kreditwachstum vor allem bei österreichischen Privat- und Firmenkunden sowie im slowakischen Retailgeschäft festzustellen.

### Struktur/Entwicklung Forderungen an Kunden in EUR Mio



Der Stand der **Risikovorsorgen** erhöhte sich aufgrund von Neudotierungen von EUR 6,1 Mrd auf EUR 7,0 Mrd. Das Verhältnis der Not leidenden Kredite zu den Kundenforderungen verschlechterte sich zum 31. Dezember 2011 auf 8,5% (7,6% zum 31. Dezember 2010). Die Deckung der Not leidenden Kredite durch Risikovorsorgen verbesserte sich weiter und stieg von 60,0% zum Jahresende 2010 auf 61,0%.

Die **Wertpapierveranlagungen** in den verschiedenen Kategorien der finanziellen Vermögenswerte stiegen seit dem Jahresende 2010 um 10,8% von EUR 34,4 Mrd auf EUR 38,1 Mrd durch Zuwächse bei den Schuldverschreibungen im Available for Sale- und Held to Maturity-Portfolio.

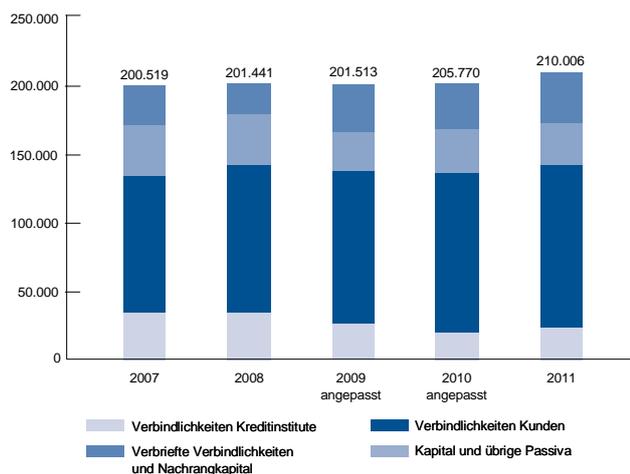
Die **Kundeneinlagen** stiegen um 1,6% – von EUR 117,0 Mrd auf EUR 118,9 Mrd. Diese Entwicklung basierte vor allem auf

Zuwächsen bei den Einlagen österreichischer Firmenkunden. Insbesondere wegen saisonaler Schwankungen von Einlagen tschechischer Gemeinden gingen im vierten Quartal die Kundeneinlagen zurück. Der Anstieg der **Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten** ist im Wesentlichen auf die Nutzung der 3-Jahres-LTRO (längerfristiges Refinanzierungsgeschäft) bei der EZB (EUR 3,0 Mrd) zurückzuführen.

Das **Kredit-Einlagen-Verhältnis** lag zum 31. Dezember 2011 mit 113,3% geringfügig über jenem zum 31. Dezember 2010 (113,1%).

Da der Rückgang bei den Depotzertifikaten nicht durch den Anstieg bei den Pfand- und Kommunalbriefen ausgeglichen wurde, reduzierten sich die **verbrieften Verbindlichkeiten** von EUR 31,3 Mrd um 1,6% auf EUR 30,8 Mrd.

### Bilanzstruktur/Bilanzpassiva in EUR Mio

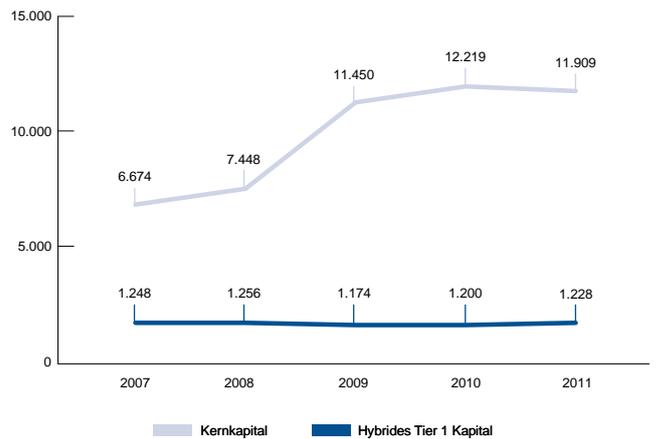


Die gesamten **risikogewichteten Aktiva (RWA)** sanken zum 31. Dezember 2011 um 4,8% auf EUR 114,0 Mrd nach EUR 119,8 Mrd zum 31. Dezember 2010. Diese Reduktion war auf den Verkauf von risikogewichteten Aktiva außerhalb des Kerngeschäfts, u.a. die nahezu vollständige Auflösung des CDS-Portfolios des internationalen Geschäfts, sowie auf eine Vielzahl von kleineren Maßnahmen zur Erreichung der EBA-Kapitalquote von 9% bis Ende Juni 2012 zurückzuführen.

Die gesamten anrechenbaren **Eigenmittel** der Erste Group-Kreditinstitutsgruppe nach BWG stiegen von EUR 16,2 Mrd zum Jahresende 2010 auf EUR 16,4 Mrd per 31. Dezember 2011. Die Deckungsquote, bezogen auf das gesetzliche Mindestfordernis zu diesem Stichtag (EUR 9,1 Mrd), lag bei 179,9% (Jahresende 2010: 169,2%).

Das **Eigenkapital** der Erste Group belief sich zum 31. Dezember 2011 auf EUR 12,0 Mrd (Ende 2010: EUR 13,1 Mrd). Das **Kernkapital** erreichte nach Vornahme der im BWG festgelegten Abzugsposten EUR 11,9 Mrd (Jahresende 2010: EUR 12,2 Mrd).

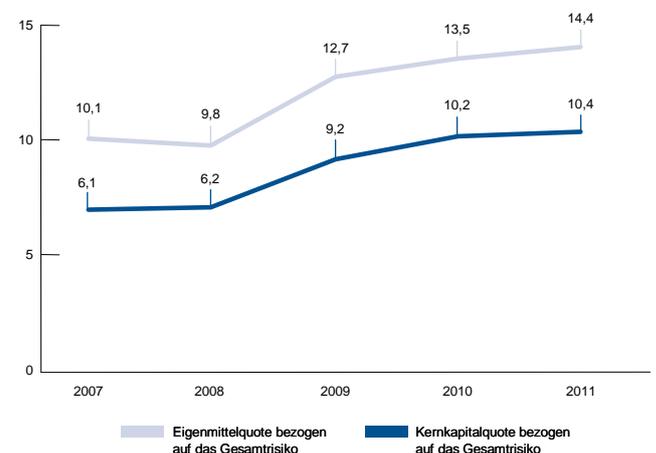
### Kernkapital gem. BWG und Hybrides Tier 1-Kapital in EUR Mio



Unter Einbeziehung der Eigenmittelerfordernisse für Markt- sowie operationales Risiko verbesserte sich die **Tier 1-Quote**, bezogen auf das Gesamtrisiko, auf 10,4% (Jahresende 2010: 10,2%), die **Core Tier 1-Quote** stieg zum 31. Dezember 2011 auf 9,4% (Jahresende 2010: 9,2%). Die EBA-Kapitalquote lag zum 31. Dezember 2011 bei 8,9%.

Die **Eigenmittelquote**, bezogen auf das Gesamtrisiko (gesamte Eigenmittel in Prozent der Bemessungsgrundlage für das Gesamtrisiko gemäß § 22 Abs. 1 BWG), lag per 31. Dezember 2011 bei 14,4% (Jahresende 2010: 13,5%) und damit deutlich über dem gesetzlichen Mindestfordernis von 8,0%.

### Entwicklung der Eigenmittel- und Kernkapitalquote in %



## EREIGNISSE NACH DEM BILANZSTICHTAG

Zur Stärkung der Kapitalstruktur hat die Erste Group am 17. Februar 2012 ein Angebot zum Rückkauf von Hybridkapital und bestimmter Tier 2-Instrumente gegen Barzahlung angekündigt. Der mögliche Rückkauf bis zu einem indikativen Limit von EUR 500 Mio für Hybridkapital wird zwischen 17. Februar 2012 und 2. März 2012 stattfinden.

## RISIKOMANAGEMENT

Hinsichtlich der Erläuterungen der Finanzrisiken in der Erste Group sowie der Ziele und Methoden im Risikomanagement verweisen wir auf die Angaben in den Notes zum Konzernabschluss.

## FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

Die Erste Group ist im Bereich Forschung und Entwicklung nicht tätig. Um Verbesserungen für den Kunden im Retailgeschäft und im laufenden Servicebetrieb umzusetzen, werden im operativen Geschäftsbetrieb der Bank Innovationen und Forschungen gefördert und vorangetrieben.

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Gesellschaftlich verantwortungsvolles Handeln, ein seit der Gründung der Bank im Jahr 1819 fest verankerter Grundsatz, blieb auch weiterhin integraler Bestandteil der Unternehmensphilosophie der Erste Group. Diesbezügliche Bemühungen wurden auch 2012 wieder belohnt; so wurde die Erste Group in den neu geschaffenen STOXX Global ESG Leaders Index aufgenommen, in dem die besten nachhaltigen Unternehmen weltweit vertreten sind.

### Kunden

Die Erste Group ist bestrebt, ihren Kunden für sie geeignete und verständliche Produkte und Beratungsleistungen anzubieten und dadurch langfristige Beziehungen zu ihnen aufzubauen und zu pflegen. Die Bank bemüht sich kontinuierlich um die Verbesserung der Servicequalität und die Anpassung ihrer Produktpalette an die Wünsche und Erfordernisse der Kunden.

2011 führte die Erste Bank Oesterreich für Retail-Kunden die Möglichkeit der Teilnahme an Videokonferenzen und Online-Gesprächen ein. Trotz der zunehmenden Bedeutung des elektronischen Banking bleibt das Filialnetz mit seiner Infrastruktur weiterhin eine wichtige Anlaufstelle für Kunden. Für Blinde und Sehbehinderte haben die Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen spezielle Selbstbedienungsautomaten, die akustische Anleitungen geben, aufgestellt. Um ihre Kundenorientierung noch stärker zu betonen, richtete die Erste Group eine unabhängige Einheit „Group Customer Experience“ ein, in der die Funktionen Marktforschung, Qualitätsmanagement und Reklamationsbearbeitung zusammengefasst sind. Mit diesem Instrument gewinnt die Bank einen besseren Einblick in die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Kunden und kann rascher und gezielter reagieren. Kunden der Erste Bank Oesterreich und der österreichischen Sparkassen, von Slovenská sporiteľňa, Erste Bank Croatia, Erste Bank Serbia sowie Česká spořitelna und Erste Bank Hungary reichten

diese Institute im lokalen Zufriedenheitsranking jeweils an erster oder zweiter Stelle.

Die österreichische Fondsverwaltung der Erste Group erkannte frühzeitig den Wunsch und das Bestreben der Investoren, bei ihren Anlageentscheidungen vermehrt ökologische und ethisch-soziale Aspekte zu berücksichtigen. Die Erste Sparinvest hat diese Veränderungen als Chance erkannt und im vergangenen Jahrzehnt in Österreich die größte Vielfalt an ethisch-nachhaltigen Fonds entwickelt. Das verwaltete Vermögen erreichte 2011 die Marke von EUR 1,5 Mrd und lag damit um 15% über dem Niveau von 2010. 2011 verwalteten die Nachhaltigkeitsspezialisten von Sparinvest zehn Investmentfonds sowie eine Reihe von Einzelmandaten. Die Erste Sparinvest bekennt sich zu den UN-Grundsätzen für verantwortungsvolles Investieren und beschloss 2011, mit Anfang 2012 Unternehmen, die im Bereich umstrittene Waffen, wie etwa Landminen, tätig sind, von allen aktiv verwalteten Investmentfondsportfolios auszuschließen.

2011 lag der Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit von good.bee, ein Gemeinschaftsunternehmen von Erste Group Bank AG und Erste Stiftung, wieder auf Mikrobanking und Finanzierungen für soziale Unternehmen. Über Mikrobanking sollen Privaten und Unternehmern, die keinen Zugang zu Finanzdienstleistungen haben, Finanzlösungen angeboten werden. Daneben fördern lokale Netzwerke die Schulung sozialer Unternehmer, indem sie diese beim Erwerb der für die erfolgreiche Führung ihrer Betriebe notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten unterstützen. 2011 wurden von den lokalen Banken der Erste Group eine Reihe von good.bee-Initiativen gestartet: Die Erste Bank Serbia und die Nationale Beschäftigungsagentur Serbiens starteten ein Programm, das jungen Arbeitslosen die Gründung eigener Unternehmen ermöglichen soll. Die Erste Bank Croatia unterstützt den Schritt in die Selbstständigkeit mit Investitionsdarlehen an Personen und Unternehmen, die Schwierigkeiten haben, die üblichen Bedingungen für eine Kreditgewährung zu erfüllen, auch Schulungen und Mentoring in diese Richtung wurden angeboten. Die Banca Comercială Română hat 2011 mehrere Kredite an soziale Organisationen vergeben und durch ihre Zusammenarbeit mit dem Sozialsektor bedeutende Erfahrungen gesammelt. Die Erste Bank Ukraine gewährte einem Rehabilitationszentrum einen Kredit für den Ankauf medizinischer Geräte. Česká spořitelna startete das Pilotprojekt Social Enterprise Finance, das in der Tschechischen Republik Darlehen an soziale Unternehmen vergibt.

### Zivilgesellschaft

Bereits in der Gründungsphase der Sparkasse vor 192 Jahren findet sich der Gedanke einer am Gemeinwohl orientierten Unternehmung. Heute ist das MehrWERT Sponsoringprogramm der Erste Group ein sichtbares Bekenntnis dieser Verantwortung gegenüber der Gesellschaft.

Auch 2011 unterstützte die Erste Group unter anderem die alljährliche Osteuropakampagne der Caritas für Kinder in den ärm-

ten Ländern Europas, den Spendenaufruf zur Bekämpfung von Armut in Österreich und die Aktion Coffee to help. Die Erste Bank Oesterreich unterstützt regelmäßig Sonderprojekte der Caritas Wien, der youngcaritas.at und der Caritas Österreich. Seit 2003 ist das Österreichische Hilfswerk Kooperationspartner mehrerer Unternehmen der Erste Group. Erste Bank Oesterreich, Bausparkasse und die Sparkassen haben auch 2011 die Hilfswerk-Initiative KINDER FÖRDERN. ELTERN HELFEN unterstützt. Erste Bank Oesterreich unterstützte 2011 erneut den Verein lobby.16, der sich für das Recht unbegleiteter junger Flüchtlinge auf Bildung engagiert und Zugang zu Ausbildung, Beschäftigung und Teilnahme am gesellschaftlichen Leben ermöglicht. In Tschechien kooperiert Česká spořitelna seit mehreren Jahren projektbezogen mit der Caritas Czech Republic. Erste Bank Croatia beteiligte sich an der Aktion Step into Life, die junge Menschen mit Studienstipendien unterstützt. Die Aktivitäten der Erste Bank Hungary konzentrierten sich auf die Unterstützung von Jugendlichen und sozial Benachteiligten sowie auf Gesundheitsthemen.

2011 unterstützte und förderte die Erste Group vermehrt Partnerschaften zwischen Kultur- und Sozialeinrichtungen, um gemeinsame Ideen und Strategien im Rahmen von Vermittlungsprogrammen zu entwickeln. Ein Beispiel dafür ist das Projekt Kultur-Transfair, bei dem Projekte entwickelt werden, die das Interesse für Kultur wecken und den Zugang erleichtern sollen. Als Partner des Filmfestivals Viennale, der Messe VIENNAFAIR sowie der Vienna Design Week setzte die Erste Group ihre umfangreichen kulturellen Förderaktivitäten auch 2011 fort. Ab der Saison 2011/12 ist Erste Bank Oesterreich Hauptsponsor der Jeunesse; neben einem umfangreichen Klassik-, Jazz-, World-, Neue Musik- und Kinderkonzertprogramm werden junge Künstler aktiv gefördert. Erste Bank Hungary unterstützt den Palast der Künste und wurde 2011 mit dem Summa Artium Award für langfristige Kunst- und Kulturförderung ausgezeichnet. Česká spořitelna und Slovenská sporiteľňa unterstützten eine Reihe von Musikfestivals und Erste Bank Serbia zeichnete auch 2011 im Rahmen des Klub 27 junge Musiktalente aus.

Initiativen, die die Allgemeinbildung im Bereich Finanzen fördern, ergänzen die traditionellen Funktionen der Erste Group als Sparkasse und wurden 2011 gruppenweit gesetzt. Die von Erste Bank Oesterreich als Förderin des Kindermuseums ZOOM in Wien initiierte Ausstellung Moneten, Kies und Kröten gastierte 2011 in Graz. Lokale Banken betreiben Bildungsportale für unterschiedliche Zielgruppen, ein Beispiel ist Česká spořitelna mit Moneymanie.cz. Erste Bank Croatia und Erste Bank Serbia bieten Workshops für Finanzinteressierte an, Erste Bank Ukraine ein Programm für Kinder einkommensarmer Familien, um ihr Finanzwissen zu stärken. Slovenská sporiteľňa unterstützte Initiativen wie Know Your Money, die Schüler den Umgang mit Geld näherbringt.

Seit Jahrzehnten unterstützt die Bank Amateur- und Profisport-Events in Österreich und Zentraleuropa. Projekte werden in enger, partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit Organisation und Veran-

staltern umgesetzt. Der Schwerpunkt liegt dabei auf den Sportarten Eishockey, Laufen und Tennis sowie auf Jugendförderung.

Für die Erste Group ist ehrenamtliches Engagement ein wesentlicher Bestandteil der Corporate Social Responsibility. In allen Ländern ermutigt die Erste Group ihre Mitarbeiter zur Übernahme ehrenamtlicher Tätigkeiten und unterstützt sie dabei. So engagieren sich über 400 Mitarbeiter der Erste Bank Oesterreich und der Sparkassen in der Zweiten Sparkasse. Mitarbeiter von Česká spořitelna leisteten Hilfe für Notleidende wie Alte, Unterprivilegierte oder Drogenabhängige oder engagierten sich im Umweltschutz.

### Mitarbeiter

2011 wurden variable Entgelttrichtlinien eingeführt, in denen die Leistungskriterien für die Festlegung und die Auszahlung von Boni definiert werden. Training der Mitarbeiter hat für die Erste Group hohe Priorität. Die zweite Klasse des Group Leadership Development Programme absolvierte 2011 die Ausbildungsmodule und das Erste Group Junior Trainee Programme wurde von neuen Trainees durchlaufen. Die Erste School of Banking and Finance koordinierte auch 2011 gruppenweite Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen und etablierte drei neue Fach-Colleges. Auch Gesundheitsvorsorge war für die Erste Group wieder ein wichtiges Thema. Wichtige Punkte hierbei sind Stressmanagement und die Prävention von Burnout sowie die Früherkennung von Risikofaktoren für Herz-Kreislauf-Erkrankungen. In Österreich allein nahmen 1.200 Mitarbeiter der Erste Bank Oesterreich und der Erste Group Bank AG an der Gesundheitsvorsorgeuntersuchung teil. Für beispielhaftes Engagement im Umgang mit psychischen Erkrankungen wurde die Erste Bank Oesterreich vom Europäischen Netzwerk für Gesundheitsförderung als „model of good practice“ ausgezeichnet. Die Erste Group überprüfte auch 2011 wieder Mitarbeiterengagement und -zufriedenheit. 32.000 Mitarbeiter nahmen an der Umfrage teil. Basierend auf dem Feedback der Mitarbeiter, werden Verbesserungen implementiert.

### Umwelt

2011 begann die Erste Group mit der Umsetzung ihrer im Vorjahr beschlossenen Umweltstrategie, der Schwerpunkt lag auf Maßnahmen in Österreich. 2011 wurden Verhandlungen über einen Wechsel des Strombezuges auf einen Anbieter von Strom aus nachhaltiger Produktion begonnen und Anfang 2012 erfolgreich abgeschlossen. Die Reduktion des Papierverbrauchs in der Erste Group ist ein weiterer Schwerpunkt; in Zukunft soll ausschließlich Papier mit FSC- oder PEFC-Zertifikat verwendet werden. Ein wesentlicher Schritt 2011 war die Entwicklung von ökologischen Kriterien für die Beschaffungsvorgänge. Bei Ausschreibungen kommt zukünftig für Lieferanten ein Fragekatalog zur Anwendung, ob und in welchem Umfang bei der Produktion ökologische Kriterien berücksichtigt werden. 2011 wurden, zunächst für den Sektor Energie, Grundsätze für verantwortungsvolles Finanzieren erarbeitet. Finanziert werden nur Projekte, die definierte Umwelt- und Sozialkriterien erfüllen. In Hinblick auf

Umweltschutz war 2011 ein erfolgreiches Jahr: Die CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Mitarbeiter sanken wiederum – um 9,5% auf 1,61 t/MA. Der Verbrauch an Kopierpapier ging um fast 12% auf 37,8 kg zurück. Im Bereich des Stromverbrauchs wurden erhebliche Einsparungen erzielt. Dieser Erfolg basiert auf Aktivitäten der internen Bewusstseinsbildung der Mitarbeiter sowie auf innovativen IT-Features. Entsprechend wurden bei allen Töchtern der Erste Group verschiedene Projekte durchgeführt. Der positive Trend liegt in einer Vielzahl von Maßnahmen begründet, wie etwa der Umrüstung auf energiesparende Techniken und Optimierung des Material- und Abfallmanagements.

## KAPITAL-, ANTEILS-, STIMM- UND KONTROLLRECHTE

### Angaben zu § 243a (1) UGB

Per 31. Dezember 2011 besteht eine direkte Beteiligung am Grundkapital der Erste Group Bank AG durch die DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung (in der Folge „Privatstiftung“) im Ausmaß von rund 25%. Die Privatstiftung ist somit größter Einzelaktionär.

### Offenlegungspflichten gemäß § 243a UGB

Sich nicht unmittelbar aus dem Gesetz ergebende Bestimmungen über die Ernennung und Abberufung der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats betrifft Punkt 15.4. der Satzung, wonach für den Widerruf von Aufsichtsratsmitgliedern eine Mehrheit von drei Vierteln der abgegebenen gültigen Stimmen und eine Mehrheit von drei Vierteln des bei der Beschlussfassung vertretenen Grundkapitals erforderlich sind.

Die Satzung enthält keine Beschränkungen, die Stimmrechte oder die Übertragung von Aktien betreffen. Im Zusammenhang mit den Mitarbeiterbeteiligungsprogrammen (MSOP/ESOP) besteht eine einjährige Behaltefrist.

Sich nicht unmittelbar aus dem Gesetz ergebende Bestimmungen über die Änderung der Satzung der Gesellschaft sind in Pkt. 19.9. der Satzung insoweit beschrieben, als Satzungsänderungen, sofern dadurch nicht der Gegenstand des Unternehmens geändert wird, mit einfacher Mehrheit der abgegebenen Stimmen und einfacher Mehrheit des bei der Beschlussfassung vertretenen Grundkapitals von der Hauptversammlung beschlossen werden. Satzungsbestimmungen, die für Beschlüsse erhöhte Mehrheiten vorsehen, können selbst nur mit denselben erhöhten Mehrheiten geändert werden. Weiters kann Punkt 19.9. der Satzung nur mit einer Mehrheit von drei Vierteln der abgegebenen Stimmen und mit einer Mehrheit von drei Vierteln des bei der Beschlussfassung vertretenen Grundkapitals geändert werden.

### Bedeutende Vereinbarungen gemäß § 243a Z 8 UGB

Bedeutende Vereinbarungen, an denen die Gesellschaft beteiligt ist und die bei einem Kontrollwechsel in der Gesellschaft infolge eines Übernahmeangebots wirksam werden, sich ändern oder enden, sowie ihre Wirkungen:

Der Aktienoptionsplan der Erste Group Bank AG sieht im Fall eines Übernahmeangebots folgende Sonderbestimmungen vor (§ 17 des Aktienoptionsplans):

(1) Falls ein auf die Aktien der Erste Group Bank AG lautendes Übernahmeangebot veröffentlicht werden sollte, werden alle für die zu diesem Zeitpunkt bestehenden berechtigten Führungskräfte eingeräumten, noch nicht zugeteilten Optionen den berechtigten Führungskräften, die die persönlichen Teilnahmevoraussetzungen erfüllen, unverzüglich zugeteilt werden.

(2) Der Zuteilungsstichtag, das Ende des Ausübungsfensters und der Valutatag werden in diesem Falle vom Vorstand der Erste Group Bank AG festgelegt werden. Sie sind so zu wählen, dass eine Ausübung der Optionen und der Verkauf der Aktien während des Übernahmeangebotsverfahrens möglich sind.

(3) Eine Festlegung von Leistungsträgern und/oder eine Einräumung von Optionen an diese erfolgt in diesem Falle nicht.

(4) Sämtliche eingeräumte und zugeteilte Optionen dürfen durch den Teilnahmeberechtigten ab dem der Zuteilung folgenden Tag ausgeübt werden; die Bestimmungen des § 11 Abs. 1 Z. 2 (Mindesthaltedauer der Optionen) sowie des § 12 Abs. 1 Satz 1 (Ausübungsfenster) sind nicht anzuwenden. Die bezogenen Aktien dürfen im Rahmen des Übernahmeangebots zum Verkauf angeboten werden; § 16 (Behaltefrist) ist nicht anzuwenden.

(5) Auch bezüglich aller bereits vorher bezogenen Aktien, die noch einer Behaltefrist (§ 16) unterliegen, endet diese mit Veröffentlichung des Übernahmeangebots.

(6) Sollte das Übernahmeangebot ohne Vorliegen eines konkurrierenden Übernahmeangebots zurückgezogen werden, unterliegen die gemäß Abs. 1 zugeteilten, noch nicht ausgeübten Optionen ab dem Bekanntwerden der Zurückziehung des Übernahmeangebots einer Sperrfrist von einem Jahr, die aus den gemäß Abs. 1 zugeteilten Optionen bezogenen Aktien einer gleich langen Behaltefrist, gerechnet ab dem Zuteilungsstichtag. Die gemäß Abs. 5 beendete(n) Behaltefrist(en) leben nicht wieder auf.

### Bevorzugte Kooperation zwischen Erste Stiftung und CaixaBank

Die Erste Stiftung und die CaixaBank S.A. (früher Criteria CaixaCorp) haben eine Kooperationsvereinbarung („Preferred Partnership Agreement“, „PPA“) abgeschlossen, in der die Erste Stiftung der CaixaBank den Status eines befreundeten Investors und bevorzugten Beteiligungspartners einräumt. Im Rahmen des PPA ist die CaixaBank ermächtigt, eine Person für die Nominierung in den Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG zu bestimmen. Im Gegenzug hat sich die CaixaBank verpflichtet, an einem feindlichen Übernahmeangebot für Aktien der Erste Group Bank AG nicht teilzunehmen sowie der Erste Stiftung ein Vorkaufs- und Optionsrecht auf die von der CaixaBank gehaltenen Aktien der Erste Group Bank AG einzuräumen. Im PPA verpflichtet sich die Erste Stiftung, mit Ausnahme bestimmter Umstände, Dritten

keinerlei Rechte einzuräumen, die günstiger als jene sind, die der CaixaBank eingeräumt wurden. Das PPA schränkt die Ausübung der Stimmrechte in der Erste Group Bank AG weder für die Erste Stiftung noch für die CaixaBank ein. Das PPA wurde von der österreichischen Übernahmekommission freigegeben.

Nach einer Reihe von Transaktionen zur Reorganisation der „la Caixa“-Gruppe, änderte die Criteria CaixaCorp mit 30. Juni 2011 ihren Namen in Caixabank, S.A. („CaixaBank“). Im Zuge dieser Transaktionen erwarb die frühere Criteria CaixaCorp das operative Bankgeschäft der „la Caixa“, die ihr Geschäft nun indirekt durch die neue, börsennotierte Gesellschaft CaixaBank fortführt. In der Folge wird die CaixaBank, die nun das operative Bankgeschäft innerhalb der „la Caixa“-Gruppe beherbergt, das Portfolio an Bankbeteiligungen halten, das auch die Beteiligung an der Erste Group Bank AG beinhaltet. Diese Namensänderung hat keine Auswirkungen auf das „Preferred Partnership Agreement“ oder die laufende Geschäftskooperation.

Die Grundsatzvereinbarung des Haftungsverbundes sieht die Möglichkeit einer vorzeitigen Auflösung aus wichtigem Grund vor. Ein wichtiger Grund, der jeweils die anderen Vertragsteile zur Auflösung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn sich die Beteiligungsverhältnisse an einem Vertragsteil so verändern, insbesondere durch Übertragung oder durch Kapitalerhöhung, dass ein oder mehrere dem Sparkassensektor nicht angehörende/r Dritte/r direkt und/oder indirekt sowie unmittelbar und/oder mittelbar die Kapital- und/oder Stimmrechtsmehrheit erhält/erhalten.

Die Grundsatzvereinbarung und die Zusatzvereinbarung des Haftungsverbundes enden, sofern und sobald ein dem Sektorverbund des Sparkassensektors nicht angehörender Dritter mehr als 25% der Stimmrechte oder des Kapitals der Erste Group Bank AG auf welche Art und Weise immer erwirbt und eine teilnehmende Sparkasse ihr Ausscheiden aus dem Haftungsverbund der Haftungsgesellschaft und der Erste Group Bank AG eingeschrieben und innerhalb von 12 Wochen ab dem Kontrollwechsel bekannt gibt.

### **Directors- & Officers-Versicherung** **Änderungen der Kontrollrechte**

(1) Im Falle, dass es während der Geltungsdauer der Polizza zu irgendeiner/m der folgenden Transaktionen oder Vorgänge (jeweils eine „Veränderung der Kontrollrechte“) hinsichtlich des Versicherungsnehmers kommt:

- a) der Versicherungsnehmer durch Fusion oder Verschmelzung nicht mehr weiterbesteht, es sei denn, dass die Fusion oder Verschmelzung zwischen zwei Versicherungsnehmern stattfindet, oder
- b) eine andere Gesellschaft, Person oder konzerniert handelnde Gruppe von Gesellschaften und/oder Personen, die nicht Versicherungsnehmer sind, mehr als 50% der im Umlauf befindlichen Anteile des Versicherungsnehmers oder mehr als 50% der Stimmrechte erwirbt (daraus resultiert das Recht über die Kontrolle der

Stimmrechte in Bezug auf Anteile, sowie das Recht auf die Wahl der Vorstandsmitglieder des Versicherungsnehmers), dann bleibt der Versicherungsschutz kraft dieser Polizza bis zum Ende der Geltungsdauer der Polizza hinsichtlich Ansprüchen aufgrund unrechtmäßiger Handlungen, die vor dem Inkrafttreten dieser Veränderung der Kontrollrechte verübt oder angeblich verübt wurden, voll bestehen und wirksam. Kein Versicherungsschutz besteht jedoch hinsichtlich Ansprüchen aufgrund unrechtmäßiger Handlungen, die nach diesem Zeitpunkt verübt oder angeblich verübt wurden (es sei denn, der Versicherungsnehmer und der Versicherer kommen anderweitig überein). Die Prämie als Gegenleistung für diese Deckung wird als vollständig verdient angesehen.

(2) Im Falle, dass während der Geltungsdauer der Polizza eine Tochtergesellschaft aufhört, eine Tochtergesellschaft zu sein, bleibt der Versicherungsschutz kraft dieser Polizza hinsichtlich derselben bis zum Ende der Geltungsdauer der Polizza oder (gegebenenfalls) des Nachhaftungszeitraumes weiter voll bestehen und wirksam, jedoch nur bezüglich solcher Ansprüche, die gegen einen Versicherten aufgrund von diesem während der Existenz dieser Gesellschaft als Tochtergesellschaft verübt oder angeblich verübt unrechtmäßiger Handlungen geltend gemacht werden. Kein Versicherungsschutz besteht hinsichtlich gegen einen Versicherten erhobener Ansprüche aufgrund unrechtmäßiger Handlungen, die nach dem Wegfall dieser Gesellschaft verübt oder angeblich verübt wurden.

### **Ergänzende Angaben gemäß § 243a Z 7 UGB**

Sich nicht unmittelbar aus dem Gesetz ergebende Befugnisse der Mitglieder des Vorstands hinsichtlich der Möglichkeit, Aktien zurückzukaufen:

Gemäß Hauptversammlungsbeschluss vom 12. Mai 2011 ist:

(1) die Gesellschaft ermächtigt, eigene Aktien gemäß § 65 Absatz 1 Ziffer 7 des Aktiengesetzes zum Zweck des Wertpapierhandels zu erwerben, wobei der Handelsbestand der zu diesem Zweck erworbenen Aktien fünf von hundert des Grundkapitals am Ende jeden Tages nicht übersteigen darf. Der Gegenwert darf für die zu erwerbenden Aktien die Hälfte des Schlusskurses an der Wiener Börse am letzten Handelstag vor dem Erwerb nicht unterschreiten und das Doppelte des Schlusskurses an der Wiener Börse am letzten Handelstag vor dem Erwerb nicht überschreiten. Diese Ermächtigung gilt für 30 Monate, somit bis zum 11. November 2013.

(2) der Vorstand ermächtigt, mit Zustimmung des Aufsichtsrats eigene Aktien gemäß § 65 Absatz 1 Ziffer 8 des Aktiengesetzes zu erwerben, wobei der Anteil der gemäß dieser Ermächtigung erworbenen und der gemäß § 65 Abs 1 Ziffer 1, 4 und 7 AktG erworbenen Aktien zehn von Hundert des Grundkapitals nicht übersteigen darf. Der Gegenwert darf für jeweils ein Stück der zu erwerbenden Aktien EUR 2,0 nicht unterschreiten und EUR 120,0 nicht überschreiten. Die hiernach erworbenen eigenen Aktien können mit Zustimmung des Aufsichtsrats zum Zweck der

Ausgabe der Aktien als Gegenleistung für den Erwerb sowie zur Finanzierung des Erwerbs von Unternehmen, Betrieben, Teilbetrieben oder Anteilen an einer oder mehreren Gesellschaften im In- oder Ausland, somit auf andere Weise als über die Börse oder durch öffentliches Angebot veräußert werden. Der Vorstand ist weiters ermächtigt, die eigenen Aktien ohne weiteren Hauptversammlungsbeschluss einzuziehen. Diese Ermächtigung gilt für 30 Monate, somit bis zum 11. November 2013.

Sämtliche Erwerbe und Veräußerungen erfolgten im Rahmen der Genehmigung der Hauptversammlung.

## **INTERNES KONTROLL- UND RISIKO-MANAGEMENT-SYSTEM IN HINBLICK AUF DEN KONZERNRECHNUNGSLEGUNGS-PROZESS**

### **Angaben zu § 243a (2) UGB**

#### **Risiken in Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess**

Das Hauptrisiko im Rechnungslegungsprozess besteht darin, dass Sachverhalte aufgrund von Fehlern oder vorsätzlichem Verhalten (Betrug) nicht entsprechend der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage abgebildet werden. Dies ist der Fall, sofern die Angaben in Abschlüssen und Anhangangaben wesentlich von den korrekten Werten abweichen, wenn sie also im Einzelnen oder in der Gesamtheit die auf Basis der Abschlüsse getroffenen Entscheidungen und Adressaten beeinflussen könnten. Dies kann zu schwerwiegenden Folgen, wie Vermögensschäden, Sanktionen der Bankenaufsicht oder Reputationsverlust nach sich ziehen.

#### **Inhalte des Internen Kontrollsystems (IKS)**

Gegenstand der Betriebsüberwachung der Erste Group ist daher die Einrichtung und Steuerung eines umfassenden Internen Kontrollsystems (IKS), um diese Risiken zu begrenzen. Als elementare Bestandteile des IKS gelten:

- (1) Controlling, als die permanente finanz- und betriebswirtschaftliche Analyse (z.B. Soll-Ist-Vergleiche zwischen Rechnungswesen und Controlling) und Steuerung des Unternehmens bzw. einzelner Unternehmensbereiche
- (2) Systemimmanente, selbsttätig wirkende Kontrolleinrichtungen und -maßnahmen in der formalen Ablauf- und Aufbauorganisation, z.B. programmierte Kontrollen in der Datenverarbeitung
- (3) Grundsätze der Funktionstrennung und des Vier-Augen-Prinzips
- (4) Die Interne Revision als eigene Organisationseinheit, die prozessunabhängig, jedoch so vorgangsnah wie möglich, mit der Überwachung aller Unternehmensbereiche, vor allem in Hinblick auf die Wirksamkeit der Bestandteile des Internen Kontrollsystems, befasst ist.

Die Überwachung bzw. Prüfung der Internen Revision erfolgt durch den Vorstand, den Prüfungsausschuss/Aufsichtsrat bzw. extern durch die Bankenaufsicht. Weiters hat die Interne Revision

die Aufgabe, alle Geschäftsbereiche zu prüfen und zu beurteilen. Schwerpunkt aller Prüfungshandlungen ist jedoch die Überwachung der Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit des Internen Kontrollsystems. Die Interne Revision hat hinsichtlich ihrer Wahrnehmungen jährlich an den Gesamtvorstand, Aufsichtsrat und Prüfungsausschuss zu berichten.

### **Organisation und Überwachung**

Die Bereiche Group Accounting und Group Performance Management verantworten die Erstellung der Konzernberichterstattung und sind dem CFO der Erste Group zugeordnet. Die Erste Group erstellt fachliche Vorgaben nach der IFRS-Konzernrichtlinie. Eine Darstellung der Organisation im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess ist im Handbuch zur IFRS-Rechnungslegung in der Erste Group zusammengefasst. Die darin enthaltenen Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze zur Erfassung, Buchung und Bilanzierung von Transaktionen sind zwingend von den betroffenen Einheiten einzuhalten. Für die Implementierung der Konzernanweisungen ist das Management der jeweiligen Tochtergesellschaften verantwortlich. Die Überwachung der Einhaltung dieser Konzernregelungen erfolgt im Rahmen von Revisionsprüfungen durch die Konzern- und die lokale Revision.

Das Berichtswesen erfolgt fast ausschließlich automatisiert über Vorgesysteme und automatische Schnittstellen und garantiert aktuelle Daten für Controlling, (Segment-)Ergebnisrechnungen und andere Auswertungen. Die Informationen des Rechnungswesens basieren auf derselben Datenbasis und werden monatlich miteinander für das Berichtswesen abgestimmt. Aufgrund der engen Zusammenarbeit zwischen Rechnungswesen und Controlling werden fortwährend Soll-Ist-Vergleiche zur Kontrolle und Abstimmung durchgeführt. Durch monatliche und quartalsweise Berichte an den Vorstand und den Aufsichtsrat sind die regelmäßige Finanzberichterstattung und die Überwachung des internen Kontrollsystems sichergestellt.

### **Konzernkonsolidierung**

Die von den Konzerneinheiten übermittelten Abschlussdaten werden in den Organisationseinheiten Group Reporting, IFRS Competence Center und Group Consolidation zunächst auf Plausibilität überprüft. Im Konsolidierungssystem (ECCS) erfolgen dann die weiteren Konsolidierungsschritte. Diese umfassen u.a. die Kapitalkonsolidierung, die Aufwands- und Ertragskonsolidierung sowie die Schuldenkonsolidierung. Abschließend werden allfällige Zwischengewinne durch Konzernbuchungen eliminiert. Die Erstellung der nach IFRS und BWG/UGB geforderten Anhangangaben bildet den Abschluss der Konsolidierung. Der Konzernabschluss wird samt dem Konzernlagebericht im Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats behandelt. Der Konzernabschluss wird darüber hinaus dem Aufsichtsrat zur Kenntnisnahme vorgelegt. Er wird im Rahmen des Geschäftsberichts, auf der firmeneigenen Internetseite sowie im Amtsblatt der Wiener Zeitung veröffentlicht und zuletzt zum Firmenbuch eingereicht.

Wien, 29. Februar 2012

**Der Vorstand**

**Andreas Treichl e.h.**  
Generaldirektor

**Franz Hochstrasser e.h.**  
Generaldirektor-Stv.

**Herbert Juranek e.h.**  
Vorstandsdirektor

**Gernot Mittendorfer e.h.**  
Vorstandsdirektor

**Manfred Wimmer e.h.**  
Vorstandsdirektor

# Segmente

## EINLEITUNG

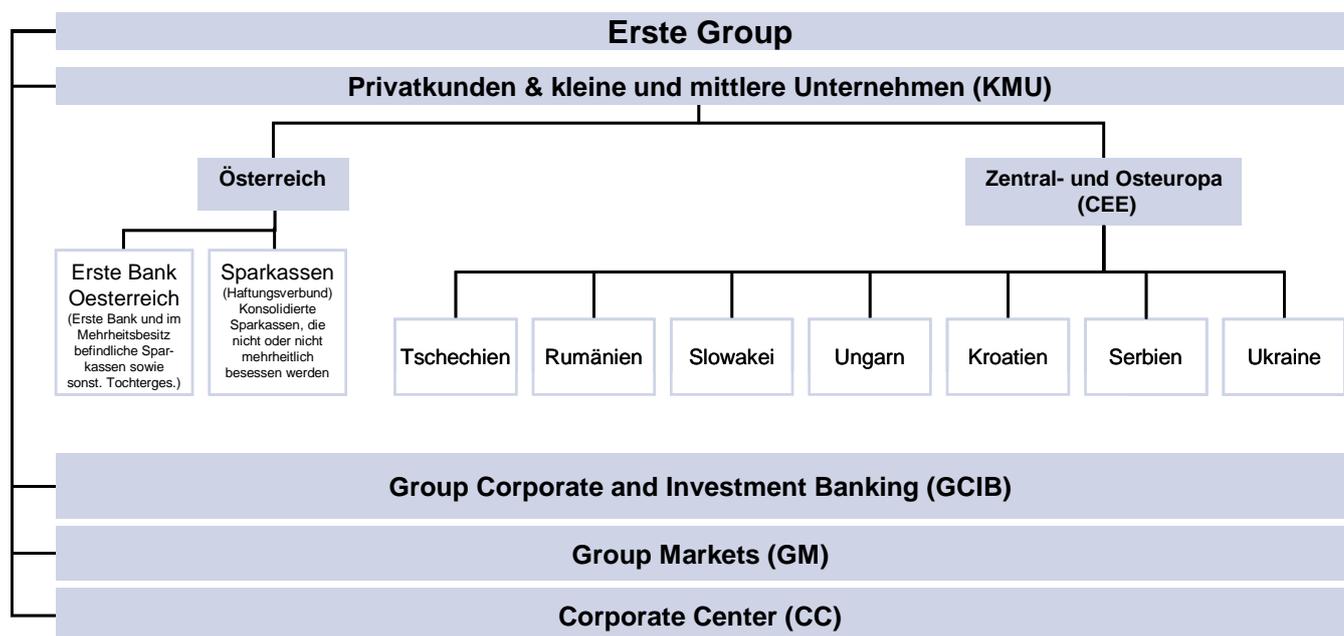
Die Segmentberichterstattung erfolgt in der Erste Group gemäß den Ausweis- und Bewertungsregeln der IFRS-Rechnungslegung. Es gibt vier Hauptsegmente: Privatkunden & KMU, Group Corporate & Investment Banking, Group Markets und Corporate Center. Das Segment Privatkunden & KMU beinhaltet die einzelnen, auf das Kundengeschäft fokussierten Regionalbanken der Erste Group. Um die Transparenz zu erhöhen und konsistent mit der bestehenden Segmentierung zu bleiben, wird das Österreich-Segment in die Subsegmente Erste Bank Oesterreich (inklusive lokaler Tochterunternehmen) und Sparkassen unterteilt. Letzteres Subsegment beinhaltet jene Sparkassen, die aufgrund der Zugehörigkeit zum Haftungsverbund konsolidiert werden. Die CEE-Tochterunternehmen werden separat ausgewiesen.

Das Segment Group Corporate and Investment Banking (GCIB) umfasst das länderübergreifend organisierte Geschäft mit großen Unternehmenskunden, das Investment Banking-Geschäft sowie das Immobilien- und das Internationale Geschäft. Das Segment

Group Markets fasst die divisionalisierte Geschäftseinheiten Group Treasury und Debt Capital Markets zusammen. Das Segment Corporate Center beheimatet gruppenweite Dienstleistungen in den Bereichen Marketing, Organisation, IT und anderer Abteilungen, die die Umsetzung der Strategie auf Gruppenebene unterstützen. Weiters werden diesem Segment Konsolidierungseffekte und nicht operative Sondereffekte zugeordnet. Darüber hinaus wird auch das Bilanzstruktur-Management diesem Segment zugerechnet. Die Ergebnisse der lokalen Asset/Liability Management-Einheiten werden in den Einzelsegmenten berichtet.

Die Segmentierung ist ein Spiegelbild der Organisationsstruktur der Erste Group. Sie reduziert den Gruppenbeitrag der CEE-Tochterunternehmen, da ein Teil ihrer lokalen Ergebnisse den beiden operativen Holdingdivisionen, GCIB und Group Markets, zugeordnet werden. Gleichzeitig gibt diese Struktur aber die Entwicklung des Kerngeschäfts der einzelnen Tochterunternehmen besser wieder und fördert die Vergleichbarkeit der einzelnen Länder.

## Struktur der Segmentberichterstattung in der Erste Group



## Privatkunden & KMU

Das Segment Retail & SME umfasst das Privatkunden- und KMU-Geschäft in Österreich und Zentral- und Osteuropa. Die beiden Regionen gliedern sich in Sparkassen und Erste Bank Oesterreich einerseits und die Aktivitäten in Tschechien, Rumänien, Slowakei, Ungarn, Kroatien, Serbien und der Ukraine andererseits.

### ÖSTERREICH

#### Wirtschaftliches Umfeld

Auch 2011 wuchs das österreichische BIP mit einem Plus von 3,1% rascher als der Durchschnitt der Eurozone. Die Exporte entwickelten sich gut, wobei Deutschland mit einem Anteil von mehr als 30% der wichtigste Auslandsmarkt blieb. Die Inlandsnachfrage trug ebenfalls zum Wachstum bei. Auch der Dienstleistungssektor entwickelte sich 2011 wieder erfreulich, wobei insbesondere der Fremdenverkehr das Wachstum stützte. Mit einem BIP pro Kopf von EUR 36.000 blieb Österreich auch 2011 eines der wirtschaftlich erfolgreichsten Länder des Euroraumes. Das Wirtschaftswachstum fand auch in der Arbeitslosenquote seinen

Niederschlag. Diese fiel auf 4,2% und damit auf einen der niedrigsten Werte in Europa. Trotz der Herabstufung durch S&P im Jänner 2012 zollten andere Ratingagenturen der österreichischen Wirtschaftsleistung, der sozialen und politischen Stabilität des Landes und dem hoch qualifizierten und flexiblen Arbeitskräfteangebot weiterhin Anerkennung. Damit zählt Österreich nach wie vor zu den von den Ratingagenturen am besten bewerteten Ländern Europas.

Die Konsolidierung der Staatsfinanzen wurde 2011 fortgesetzt. Durch positive wirtschaftliche Entwicklungen begünstigt, verminderte sich das Haushaltsdefizit auf 3,3%. Das Sparpaket für das Jahr 2011 umfasste Maßnahmen in Gesamthöhe von rund 0,9% des BIP. Mehr als die Hälfte der Konsolidierungsbemühungen erfolgte einnahmenseitig, wobei den größten Posten wieder die Bankenabgabe in Höhe von 0,2% des BIP darstellte. Als weitere Maßnahmen wurden die Steuer auf Flugtickets beibehalten, die Steuer auf Immobilienverkäufe durch Privatstiftungen erhöht und die Gebühren für die Anmeldung nicht umweltfreundlicher Fahrzeuge angehoben. Die ausgabenseitigen Maßnahmen beinhalteten vor allem Kürzungen bei Familienbeihilfen und Pensionsansprüchen.

Wirtschaftsindikatoren Österreich	2008	2009	2010	2011e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	8,3	8,4	8,4	8,4
BIP (nominell, EUR Mrd)	282,7	274,8	286,2	305,0
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	33,9	32,9	34,1	36,2
Reales BIP Wachstum	1,4	-3,8	2,3	3,1
Privater Konsum - Wachstum	0,8	-0,3	2,1	1,0
Exporte (Anteil am BIP)	43,0	35,3	39,0	41,3
Importe (Anteil am BIP)	43,2	36,1	40,1	42,0
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	3,8	4,8	4,4	4,2
Inflationsrate (Durchschnitt)	3,2	0,4	1,7	3,6
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate)	2,9	0,7	1,0	0,0
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	1,0	1,0	1,0	1,0
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	1,0	1,0	1,0	1,0
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	4,9	2,7	3,0	2,5
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-0,9	-4,1	-4,4	-3,3

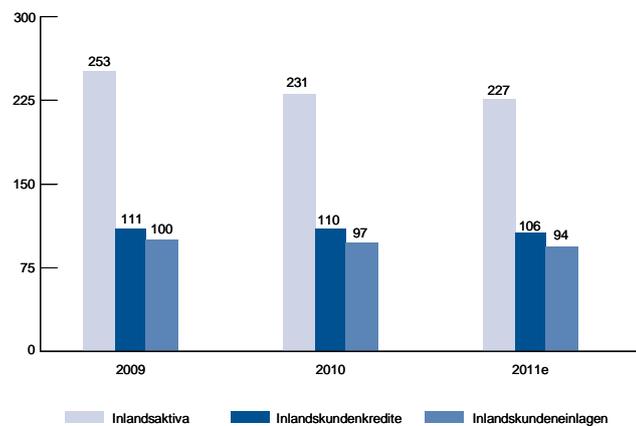
Quelle: Erste Group

Aufgrund der wirtschaftlichen Lage und des globalen Trends steigender Energiepreise betrug der Anstieg der Verbraucherpreise 3,6%. Auch die Immobilienpreise zogen an und trugen damit zur Inflation bei. Die Europäische Zentralbank behielt ihre Niedrigzinspolitik bei und reduzierte ihren Leitzinssatz Ende 2011 auf 1,00%.

### Marktüberblick

Der österreichische Bankensektor zeigt nach wie vor die Merkmale eines entwickelten Bankenmarktes. 2011 lag seine Bilanzsumme bei 227% des BIP. Aufgrund der großen Anzahl nicht börsnotierter Banken blieb die Konkurrenz auf dem Markt sehr lebhaft. Dies schlug sich in wesentlich niedrigeren Margen, aber auch geringeren Risikokosten als in Zentral- und Osteuropa nieder. Das Wachstum blieb das gesamte Jahr hindurch verhalten, wobei die Kundenforderungen um 2,7 % und die Einlagen um 3,0% stiegen. Zum Jahresende betrug das Kredit-Einlagen-Verhältnis im Bankensektor 113%. Die Sonderbankenabgabe, die zum Abbau des staatlichen Haushaltsdefizits beitragen soll, belief sich 2011 auf insgesamt EUR 500 Millionen.

### Finanzintermediation – Österreich (in % des BIP)

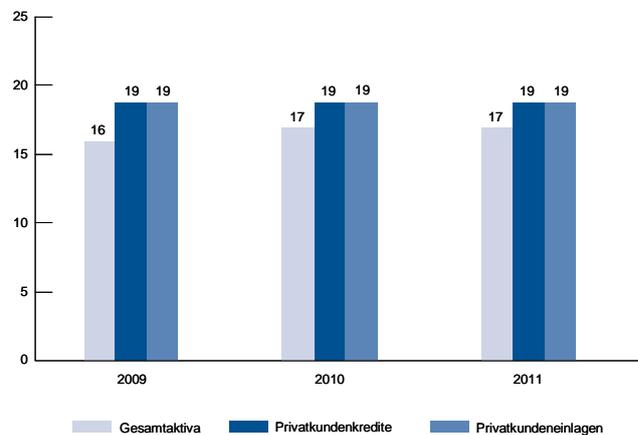


Quelle: Oesterreichische Nationalbank, Erste Group

Die Kapitalausstattung der drei systemrelevanten Banken wurde 2011 zwei Mal von der Europäischen Bankenaufsicht (EBA) geprüft. Im Juli erklärte die EBA, die Erste Group und die Raiffeisen Bank International hätten den Test erfolgreich bestanden, während die Oesterreichische Volksbanken AG die erforderliche Kernkapitalquote (Core Tier 1) von 5% nicht erreichen konnte. Im Oktober erließ die EBA neue Kapitalvorschriften, nach denen die österreichischen Banken ihre Kapitalausstattung insgesamt um EUR 3,9 Mrd erhöhen müssen, um bis Mitte 2012 die geforderte Eigenkapitalquote (Core Tier 1) von 9% zu erreichen. Die Finanzinstitute legten daraufhin Pläne für die Erfüllung dieser Vorgabe vor. Die österreichischen Banken profitierten insbesondere davon, dass sie in den krisengeschüttelten Peripherieländern Europas nur in geringem Maß engagiert waren. Darüber hinaus liegt ein großer Anteil jenes Obligos, das österreichische Banken

in den wirtschaftlich aufstrebenden Ländern Europas halten, in Staaten mit soliden Fundamentaldaten wie der Tschechischen Republik, der Slowakei und Polen. Die Oesterreichische Nationalbank und die Österreichische Finanzmarktaufsicht haben als wesentliche Vorkehrung vorgeschlagen, die Kreditvergabe nur im Gleichschritt mit dem Wachstum nachhaltiger lokaler Refinanzierungsquellen auszuweiten: In Ländern, in denen das Verhältnis von Krediten zu lokalen Refinanzierungen (d. h. eine diesbezüglich erweiterte Loan-to-Deposit-Ratio) 110% überschreitet, sollte im Neugeschäft eine Obergrenze von 110% eingehalten werden. Damit soll die Abhängigkeit von Refinanzierungen durch die Muttergesellschaft reduziert und die Gefahr negativer Auswirkungen auf die österreichische Wirtschaft beschränkt werden.

### Marktanteile – Österreich (in %)



Quelle: Oesterreichische Nationalbank, Erste Group

Die Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen konnten ihre sehr starke Position auf dem österreichischen Markt behaupten. Zum Jahresende 2011 hatten sie, an der Bilanzsumme gemessen, gemeinsam einen Marktanteil von 17%. Im Retailsegment hielten die Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen ihren Marktanteil bei rund 19%. Im Firmenkundensegment lag der Marktanteil je nach Produkt zwischen 16% und 20%.

### SPARKASSEN/HAFTUNGSVERBUND

Das Segment Sparkassen umfasst 46 österreichische Sparkassen mit 753 Geschäftsstellen in Österreich, die aufgrund ihrer Zugehörigkeit zum Haftungsverbund konsolidiert werden und an denen die Erste Bank Oesterreich keine oder nur geringfügige Anteile hält. Jene Sparkassen, an denen die Erste Bank Oesterreich mehrheitlich beteiligt ist (Salzburger Sparkasse, Tiroler Sparkasse, Sparkasse Hainburg-Bruck-Neusiedl), werden dem Segment Erste Bank Oesterreich zugerechnet. Im Haftungsverbund sind 45 österreichische Sparkassen zusammengeschlossen und die Zusammenarbeit mit der Erste Bank Oesterreich rechtlich gefestigt. Zwischen Erste Bank Oesterreich und der Sparkasse Oberösterreich besteht seit Mai 2010 eine gesonderte Haftungsvereinbarung.

## Geschäftsverlauf

**Strategie.** Als klassische Universalbanken zählen neben Privatpersonen, Freiberufskunden, Klein- und Mittelbetrieben auch Großunternehmen, die öffentliche Hand und der Non-Profitsektor zu den Kunden der Sparkassen. Die österreichischen Sparkassen konzentrieren sich darauf, mittelfristig gemeinsam mit der Erste Bank Oesterreich die Marktführerschaft in Österreich zu erreichen. Unterstützend wirkt sich die enge Kooperation der Sparkassen bei geschäftsrelevanten Themen aus, die über den gemeinsamen Marktauftritt und einheitliche Geschäfts- und Marktpolitik sichtbar wird. Die Kunden profitieren von der koordinierten Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen. Gleichzeitig entstehen aus dieser Produktions- und Vertriebsgemeinschaft sowie der gemeinsamen EDV-Plattform und IT-Anwendungen (z.B. vereinheitlichte Managementinformations- und Kontrollsysteme) Synergieeffekte und Kostenvorteile für die Sparkassen und die Erste Bank Oesterreich. Qualitätsführerschaft und Neukundenakquisition bleiben wesentliche Ziele.

## Highlights 2011

**Erfolgreiche Kundenakquisition.** Mit 75.936 Neukunden (netto) erzielten die Sparkassen 2011 einen Rekord bei der Neukundengewinnung. Die Gesamtkundenanzahl stieg damit auf über 3,2 Mio. Kunden an. Zum Erfolg bei der Neukundenakquisition haben ganz wesentlich „Kunden werben Kunden“-Aktionen beigetragen. Das bewies, dass die bedarfsorientierte Betreuung geschätzt wird.

**Kundenstockanalyse.** Die Sparkassengruppe führte 2011 eine Kundenstockanalyse durch. Das Ziel war, unter Einbeziehung der Kundensegmentierungskriterien die Kundenzuordnungen mit einer Stärken- und Schwächenanalyse darzustellen. Die Gegenüberstellung „richtiger“ versus „falscher“ Kundenzuordnung zeigte Potenziale auf. Durch Vergleich/Benchmarking von Kundenstöcken der einzelnen Sparkassen wurden konkrete Maßnahmen abgeleitet. Die Analyse zeigte auf, wie wichtig es für die Optimierung langfristiger Kundenbeziehungen ist, dass kompetente und gut geschulte Kundenbetreuer Kunden entsprechend den jeweiligen individuellen Bedürfnissen beraten.

**Vertriebsunterstützung durch Schulungen.** Ein Schulungsschwerpunkt in den Sparkassen lag auf den Themen Gesprächsführung und Bedürfnisorientierung im Verkauf. Beispielsweise wurden in „Finanz Check“-Workshops Kundengespräche unter Einbeziehung spezieller Finanz Check-EDV trainiert. Kunden wie Kundenbetreuer profitieren von diesem Vertriebsinstrument. Finanzbedürfnisse der Kunden werden strukturiert angesprochen, Kundenbetreuer können gezielt adäquate Produkte und Dienstleistungen anbieten. Bei dieser Form des Cross-Sellings, stehen die individuellen Bedürfnisse des jeweiligen Kunden im Mittelpunkt.

**Kostenprojekte.** Auch 2011 wurden sparkassenübergreifende Kostenprojekte durchgeführt. Die Initiativen „Sachkostenoptimierung“ und „Personal-Benchmarking Sparkassen“ ermög-

lichten den teilnehmenden Sparkassen, ihre jeweilige Kostensituation detailliert mit jener der anderen Sparkassen zu vergleichen. Im Rahmen der Projekte wurden Maßnahmenkataloge erarbeitet, um Schwachstellen zu begegnen und Best Practice-Beispielen zu folgen. Einzelne Sparkassen konnten damit Optimierungspotenziale rasch ausschöpfen.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	154,7	123,0
Konzernjahresergebnis	6,0	-5,5
Betriebsergebnis	487,1	450,8
Kosten-Ertrags-Relation	65,6%	67,4%
Eigenkapitalverzinsung	2,0%	na
Kundenforderungen	37.604	37.268
Kundeneinlagen	33.555	33.099

Aufgrund der positiven Margenentwicklung und der geänderten Zuordnung der Zinserträge von Wertpapieren, die als Handelsaktiva bilanziert sind, erhöhte sich das Zinsergebnis im Vergleich zum Geschäftsjahr 2010 um EUR 55,0 Mio oder 5,7% auf EUR 1.015,6 Mio. Das Provisionsergebnis verringerte sich um EUR 3,6 Mio bzw. 0,9% von EUR 393,8 Mio in 2010 auf EUR 390,2 Mio. Dies resultierte in erster Linie aus niedrigeren Erträgen im Kreditgeschäft. Der Rückgang im Handelsergebnis von EUR 27,2 Mio um EUR 15,0 Mio auf EUR 12,2 Mio im Geschäftsjahr 2011 war auf die schwierigen Marktverhältnisse insbesondere im dritten Quartal sowie auf die geänderte Zuordnung der Zinserträge von Wertpapieren, die als Handelsaktiva bilanziert sind, zurückzuführen. Die Betriebsaufwendungen lagen mit EUR 930,9 Mio auf dem Vorjahresniveau. Das Betriebsergebnis erhöhte sich von EUR 450,8 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 36,3 Mio oder 8,1% auf EUR 487,1 Mio.

Die Ursache für den Rückgang im sonstigen Erfolg von EUR -24,4 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 57,6 Mio auf EUR -82,0 Mio im Geschäftsjahr 2011 war größtenteils auf Veräußerungsverluste und Bewertungserfordernisse von Wertpapieren außerhalb des Handelsbestands zurückzuführen. Die abzuführende Banksteuer im Geschäftsjahr 2011 belief sich auf EUR 6,5 Mio. Die Risikovorsorgen sanken von EUR 303,3 Mio um EUR 52,9 Mio oder 17,4% auf EUR 250,4 Mio. Der Jahresgewinn nach Steuern und Minderheiten belief sich auf EUR 6,0 Mio (2010: EUR -5,5 Mio). Die Kosten-Ertrags-Relation verbesserte sich 2011 auf 65,6% (2010: 67,4%).

## Kreditrisiko

Das gesamte Kreditrisiko im Geschäftssegment Sparkassen stieg 2011 um 1,7% von EUR 52,0 Mrd auf EUR 52,9 Mrd. Geringer war das Wachstum bei den Forderungen an Kunden; sie erhöhten sich um 0,9% auf EUR 37,6 Mrd. Während Kredite an Firmenkunden und an private Haushalte wuchsen, waren die Finanzierungen von Freiberufskunden sowie Klein- und Mittelbetrieben leicht rückläufig. Grundsätzlich ist das Geschäft mit Freiberufskunden, Selbstständigen und kleineren Unternehmen ein

wesentliches Merkmal der Geschäftstätigkeit der österreichischen Sparkassen. Mit knapp einem Fünftel der gesamten Ausleihungen ist der Anteil dieses Kundensegments deutlich höher als bei den Tochtergesellschaften der Erste Group in Zentral- und Osteuropa. Darin spiegelt sich die Struktur der österreichischen Wirtschaft mit einem – im internationalen Vergleich – sehr hohen Anteil von Klein- und Mittelbetrieben. Die Fremdwährungskredite in Schweizer Franken wurden reduziert. Am Ende des Geschäftsjahres lagen sie bei 19,7% der gesamten Ausleihungen an Kunden.

Im Gleichschritt mit der guten konjunkturellen Entwicklung in Österreich hat sich die Qualität des Kreditportfolios im Laufe des Jahres 2011 leicht verbessert. Damit wurde der positive Trend des Jahres 2010 fortgesetzt. Der Anteil der Not leidenden Forderungen verringerte sich 2011 um 0,2 Prozentpunkte auf 6,9%, und insgesamt war, wie bereits 2010, eine deutliche Migration in bessere Risikoklassen zu beobachten. Nach Kundensegmenten waren vor allem Ausleihungen an Unternehmen für den positiven Trend verantwortlich, ein deutlicher Hinweis auf die Erholung der österreichischen Wirtschaft nach den Krisenjahren 2008/2009. Die Deckung der Not leidenden Kredite durch Risikovorsorgen hat sich verbessert und betrug am Ende des Jahres 2011 59,7%.

## ERSTE BANK OESTERREICH

Das Segment Erste Bank Oesterreich umfasst neben der Erste Bank Oesterreich auch die drei Sparkassen, an denen die Erste Bank Oesterreich mehrheitlich beteiligt ist: die Salzburger Sparkasse, die Tiroler Sparkasse und die Sparkasse Hainburg-Bruck-Neusiedl. Die Weinviertler Sparkasse wurde im Herbst 2011 in die Erste Bank Oesterreich integriert. Ein weiterer Bestandteil dieses Segments sind die Aktivitäten der Erste Bank im österreichischen Immobilien- und Hypothekengeschäft. Dazu gehören private Hypothekarkredite, die Finanzierung sowohl des geförderten als auch des gewerblichen Wohnbaus, aber auch die Hausverwaltung und die Immobilienvermittlung. Zu den wichtigsten operativen Einheiten gehört die s Bausparkasse, die als Marktführer in Österreich sowohl Privatkunden als auch gemeinnützige und gewerbliche Wohnbauträger finanziert und darüber hinaus seit 2005 für Wohnbauanleihen-Transaktionen der Erste Bank Oesterreich verantwortlich zeichnet. Ebenso eine bedeutende Rolle spielen der Immobilienvermittler s REAL und die s Wohnbaubank, eine Spezialbank für Wohnbaufinanzierungen.

### Geschäftsverlauf

**Strategie.** Als Universalbanken bieten die Erste Bank Oesterreich und die drei eigenen Sparkassen ihren Kunden adäquate Lösungen für sämtliche Finanzierungs- und Anlagebedürfnisse aus einer Hand. Der strategische Fokus liegt auf dem Ausbau der Marktposition und der Erreichung der Marktführerschaft gemeinsam mit den Sparkassen. Ziel ist Wachstum durch Neukundengewinnung sowie die Intensivierung bestehender Kundenbeziehungen. Im Kerngeschäft – Einlagen und Kreditvergabe – konzentriert sich die Erste Bank Oesterreich auf Privatkunden, Firmenkunden und die öffentliche Hand. Über ihre vielfach ausgezeich-

neten Tochtergesellschaften bietet die Bank weitere Finanzprodukte aus den Bereichen Wertpapier, Bauen & Wohnen sowie Leasing an. Im Private Banking gehört die Erste Bank mit einem betreuten Vermögen von EUR 28 Mrd zu den Marktführern in Österreich. Ziel ist, gemeinsam mit den Sparkassen die stärkste und ertragreichste Bankengruppe in Österreich zu werden. Um das zu erreichen, werden Service- und Beratungsqualität sowie Kundenorientierung ständig optimiert.

### Highlights 2011

**Wachstum durch Neukunden.** Die Erste Bank Oesterreich hat sich organisches Wachstum durch Neukundengewinnung als ein strategisches Ziel gesetzt. 2011 wurden fast 34.000 Neukunden akquiriert. Etwa jeder vierte Wiener ist bereits Kunde der Bank. Erreicht wurde dieser Erfolg unter anderem mit einem Aktionstag unter dem Motto „Erste Bank unterwegs“ im April 2011. Hunderte Mitarbeiter sprachen mit Menschen auf der Straße, in Geschäften und Betrieben und luden sie zum näheren Kennenlernen in Erste Bank-Filialen ein. Mit dieser Aktion zeigte die Bank, dass ihre Mitarbeiter bereit sind, auch ungewöhnliche Wege für ihre Kunden zu gehen. Es ging vor allem darum, als moderne Bank mit interessanten Angeboten und Finanzlösungen sichtbar zu werden.

Beste Qualität in der Kundenbetreuung ist entscheidend für erfolgreiche Neukundenakquisitionen. Trotz ständig steigender Ansprüche der Kunden und der in der Öffentlichkeit weit verbreiteten allgemein kritischen Einstellung gegenüber Banken zeigten laufende Befragungen eine hohe Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft bei Kunden der Erste Bank Oesterreich. 2011 wurden über 13.000 Weiterempfehlungen erzielt, eine Steigerung zum Vorjahr von ca. 80%.

**Erste Bank verbessert Zugänglichkeit.** Die Bedürfnisse der Kunden unterliegen einem stetigen Wandel. Sie erwarten von ihrer Bank bessere Zugänglichkeit und mehr Flexibilität als noch vor einigen Jahren. Die Zugänglichkeit von Bankdienstleistungen über verschiedenste Kanäle zu erhöhen, ist eines der Geschäftsprinzipien der Erste Bank. 2011 wurden Filialöffnungs- und Beratungszeiten an die Kundenbedürfnisse angepasst. Alle Wiener Filialen sind nunmehr durchgehend geöffnet, in der Filiale Graben werden Kunden auch am Samstag von 10 bis 13 Uhr Beratungsdienstleistungen angeboten. Die Erste Bank Oesterreich ist überzeugt, dass die individuelle Beratung und das persönliche Gespräch Kernelemente des Dienstleistungsspektrums bleiben, nicht zuletzt wegen des positiven Effekts auf die Kundenbindung. Zur Erleichterung der mobilen Koordination der Finanzgeschäfte bietet die Erste Bank Oesterreich sowohl geräteoptimiertes mobiles Netbanking für Smartphones als auch seit 2011 eine Netbanking-App für iPhone und Windows Phone 7 User an; eine Android-App wird derzeit entwickelt. Gemeinsam mit zahlreichen Testusern wird laufend an der ständigen Weiterentwicklung dieses innovativen Produkts gearbeitet.

**Neue Medien.** Die Erste Bank engagiert sich seit Mitte 2010 im Social Media-Bereich, wobei der Fokus auf die Facebook-Präsenz gelegt wurde. Durch integrierte Kampagnen und zahlreiche Aktivitäten konnten per Ende 2011 über 2,5 Mio Sichtkontakte erzeugt und über 15.000 „Liker“ generiert werden. Gerade auch bei jungen Zielgruppen setzt die Erste Bank zahlreiche Online-Aktivitäten. So ist die Präsenz der Jugendmarke spark7 auf Facebook mittlerweile die größte Jugend-Community Österreichs am Finanzdienstleistungssektor. Studenten wurden mit einer integrierten Kampagne über unterschiedlichste digitale Kanäle angesprochen, ein viral verbreitetes YouTube-Video wurde knapp 100.000 Mal aufgerufen.

**Umgang mit CHF Krediten.** Die Entwicklung auf den Devisen- und Kapitalmärkten hat auch österreichische Fremdwährungskreditnehmer stark betroffen und hinterließ eine erhöhte Unsicherheit im Markt. Insbesondere seit die Schweizer Nationalbank im September 2011 ankündigte, dass sie einen Mindestwechsellkurs von 1,20 EUR/CHF durchsetzen wolle, stieg die Nachfrage nach Beratungsgesprächen. Im Rahmen der eigens etablierten „Task-Force FW-Kredite“ berät die Erste Bank Oesterreich Kunden intensiv zu diesem Thema und unterstützt sie bei einer allfälligen Neugestaltung und Sicherheitenverstärkung der Fremdwährungskredite. Ziel ist es, den betroffenen Kunden die aktuelle Situation und das gestiegene Risikopotenzial zu verdeutlichen, mögliche Handlungsoptionen bewusst zu machen und sie bei der Umsetzung der Maßnahmen zu begleiten.

Die Erste Bank forciert alle risikominimierenden Maßnahmen, wobei in erster Linie der Umstieg von endfälligen Fremdwährungskrediten in Kapitaltilgungsvarianten unter Berücksichtigung der individuellen Kundensituation empfohlen wird. Sämtliche vorgeschlagenen und angestrebten Maßnahmen erfolgen unter Berücksichtigung von legitimen Kundeninteressen und unter dem Aspekt der Verantwortung zur Beratung und Betreuung der Erste Bank-Kunden.

**Beste Bank in Österreich.** Das Finanzmagazin „Euromoney“ hat die Erste Bank und Sparkassen im Juli 2011 in London als „Beste Bank in Österreich“ ausgezeichnet. Die Euromoney Awards for Excellence werden seit 20 Jahren für jeden wichtigen Finanzmarkt und Produktbereich an die erfolgreichsten Finanzunternehmen sowie an die führenden Banken in weit über 100 Ländern vergeben. Darüber hinaus zeichnete Euromoney Erste Bank Oesterreich, wie übrigens auch Erste Bank Hungary and Banca Comercială Română, im Euromoney Private Banking Survey 2011 wiederum als bestes Private Banking-Haus des Landes aus.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	232,2	219,8
Konzernjahresergebnis	177,6	166,7
Betriebsergebnis	397,3	393,7
Kosten-Ertrags-Relation	60,5%	60,6%
Eigenkapitalverzinsung	16,3%	14,6%
Kundenforderungen	28.199	27.438
Kundeneinlagen	28.774	27.796

Der Anstieg im Nettozinsenertrag von EUR 655,3 Mio im Vorjahr um EUR 10,7 Mio bzw. 1,6% auf EUR 665,9 Mio im Geschäftsjahr 2011 war in erster Linie auf höhere Einlagenvolumina sowie auf höhere Margen zurückzuführen. Das Provisionsergebnis sank von EUR 334,0 Mio um EUR 13,4 Mio bzw. 4,0% auf EUR 320,6 Mio, was insbesondere auf ein schwächeres Wertpapiergeschäft als Folge der allgemeinen Marktentwicklung zurückzuführen war. Der leichte Anstieg der Betriebsaufwendungen von EUR 607,0 Mio um EUR 2,4 Mio bzw. 0,4% auf EUR 609,4 Mio war auf die Einbeziehung der Intermarket Bank AG im August 2011 zurückzuführen. Die Erste Bank Oesterreich sowie die übrigen Tochtergesellschaften konnten durch konsequentes Kostenmanagement die Betriebsaufwendungen gegenüber dem Vorjahr unverändert halten. Das Betriebsergebnis verbesserte sich von EUR 393,7 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 3,6 Mio bzw. 0,9% auf EUR 397,3 Mio. Die Kosten-Ertrags-Relation blieb mit 60,5% beinahe unverändert. Die deutliche Verbesserung der Risikovorsorgen von EUR 148,3 Mio um EUR 46,9 Mio oder 31,6% auf EUR 101,4 Mio spiegelte die kontinuierliche Verbesserung des Risikoprofils im Retail- und KMU-Portfolio wider.

Der Rückgang im sonstigen Erfolg von EUR -25,7 Mio um EUR 38,0 Mio auf EUR -63,7 Mio im Geschäftsjahr 2011 war im Wesentlichen auf höhere Bewertungserfordernisse im Wertpapierportfolio außerhalb des Handelsbestands (unter anderem Griechenland-Anleihen) sowie auf die Einführung der Banksteuer (EUR 7,7 Mio) zurückzuführen. Der Jahresgewinn nach Steuern und Minderheiten stieg von EUR 166,7 Mio um EUR 10,9 Mio oder 6,5% auf EUR 177,6 Mio. Die Eigenkapitalverzinsung verbesserte sich von 14,6% auf 16,3%.

## Kreditrisiko

Das gesamte Kreditrisiko des Segments Erste Bank Oesterreich wuchs 2011 um 0,4% auf EUR 37,7 Mrd, während sich das Kundenkreditvolumen um 2,9% von EUR 27,4 Mrd auf EUR 28,2 Mrd ausweitete. Der Anteil der Erste Bank Oesterreich am gesamten Kreditportfolio der Erste Group lag Ende Dezember 2011 bei 20,9% und damit um 0,2 Prozentpunkte höher als 2010. Bei der Verteilung nach Kundengruppen erhöhte sich der Anteil der öffentlichen Hand zulasten der Finanzierung von privaten Haushalten. Der Anteil der Kredite an Freiberufskunden, selbstständige Gewerbetreibende und Kleinfirmen ist geringer als bei den Sparkassen. Ende 2011 lag er bei, gegenüber 2010 unverändert, 9,7% der gesamten Ausleihungen an Kunden.

Bei praktisch unveränderten Wechselkursen zwischen den beiden Bilanzstichtagen – nach sehr hohen Schwankungen während des Jahres 2011 – hat sich der Anteil der Schweizer Franken-Kredite am gesamten Kreditportfolio von 16,0% auf 14,4% verringert, was im Wesentlichen auf zwei Gründe zurückzuführen war. Einerseits wurden ab Herbst 2008 keine Fremdwährungskredite an Privatkunden vergeben, andererseits konvertierten Kunden zunehmend bestehende Kredite in Euro. Der Anteil der besicherten Kredite hat sich 2011 um 2,4 Prozentpunkte auf 69,1% erhöht.

Das Kreditportfolio der Erste Bank Oesterreich hat sich in den letzten Jahren in noch stärkerem Ausmaß als jenes des Segments Sparkassen/Haftungsverbund verbessert. Der Anteil der Notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Kunden sank von 4,7% Ende 2009 auf 4,1% Ende 2010 und schließlich auf 3,7% Ende 2011. Die Verbesserung der Kreditqualität war in allen Kundensegmenten festzustellen, besonders deutlich bei Selbstständigen und Kleinfirmen. Am besten war die Qualität der Ausleihungen an den öffentlichen Sektor und an private Haushalte.

## **TSCHECHISCHE REPUBLIK**

Das Segment Tschechien umfasst das Privatkunden- und KMU-Geschäft der Česká spořitelna (CS) sowie die Tätigkeit ihrer Töchter. Die Česká spořitelna ist die führende Retail-Bank des Landes und das größte Unternehmen der Erste Group in Zentral- und Osteuropa. Die Bank betreibt ein Netz aus 654 Filialen und 1.413 Geldautomaten. Sie betreut rund 5,2 Millionen Privatkunden, KMUs, Großunternehmen und Kommunen. Die Česká spořitelna hat etwa 3,2 Millionen Bankkarten, einschließlich etwa 400.000 Kreditkarten ausgegeben. Auch die in den Bereichen Bausparen, Pensionsfonds und Factoring tätigen Töchter der Bank nehmen dort jeweils führende Positionen ein.

### **Wirtschaftliches Umfeld**

Die tschechische Wirtschaft zählt in Zentral- und Osteuropa nach wie vor zu den erfolgreichsten und stabilsten. Auch 2011 wurde der Wirtschaftsaufschwung hauptsächlich durch Exporte getragen. Die offene tschechische Volkswirtschaft profitierte deutlich von der industriegetriebenen wirtschaftlichen Erholung

Deutschlands, des wichtigsten Handelspartners des Landes. Hauptträger der Exporte waren wieder die Auto- und die Sachgütererzeugung. Die Inlandsnachfrage blieb jedoch wegen der Kürzung des staatlichen Konsums, der Lohnkürzungen im öffentlichen Sektor und der langsamen Erholung des Arbeitsmarktes schwach. Insgesamt wuchs das BIP 2011 real um 1,6% und betrug pro Kopf der Bevölkerung EUR 14.800. Die Arbeitslosenquote ging 2011 leicht auf 8,5% zurück, wobei die Sachgütererzeugung als einziger Sektor zusätzliche Arbeitskräfte aufnahm.

Der Abbau des staatlichen Haushaltsdefizits erfolgte 2011 vor allem durch zusätzliche, breit angelegte Ausgabenkürzungen. Die Lohnausgaben der öffentlichen Hand wurden um 10% gesenkt und Sozialtransfers ebenfalls reduziert. Zusätzliche Einsparungen wurden dank günstiger Finanzierungsbedingungen beim Zinsendienst für die Staatsschulden erzielt. Die Tschechische Republik konnte ihre im CEE-Vergleich traditionell niedrige Verschuldung bei 43% des BIP halten. Das gesamtstaatliche Budgetdefizit wurde 2011 weiter auf 3,7% des BIP reduziert. Die Regierung hat ihre Entschlossenheit bekundet, das Defizit bis 2014 auf unter 3% zu drücken. Die Ratingagenturen anerkannten die Gesamtleistung der tschechischen Wirtschaft. S&P stufte die langfristigen Staatsschulden des Landes im August 2011 von A auf AA- hinauf. Moody's und Fitch behielten ihre Ratings von A1 bzw. A+ 2011 bei.

Mit einem Plus von 1,9% lag der Anstieg der Verbraucherpreise im Durchschnitt nahe am 2-Prozent-Ziel der Tschechischen Nationalbank. Die Inflation wurde durch höhere Energie- und Lebensmittelpreise und die schrittweise Freigabe geregelter Preise getrieben. Diese Effekte wurden jedoch durch eine niedrige nachfragebedingte Inflation ausgeglichen. Im Gegensatz zu manchen anderen regionalen Währungen bewegte sich die tschechische Krone dank der starken Fundamentaldaten des Landes gegenüber dem Euro innerhalb einer relativ engen Bandbreite. Im zweiten Halbjahr kam die Krone jedoch im Zuge der europäischen Schuldenkrise unter Druck. Die Tschechische Nationalbank beließ ihren Leitzins 2011 unverändert bei 0,75%.

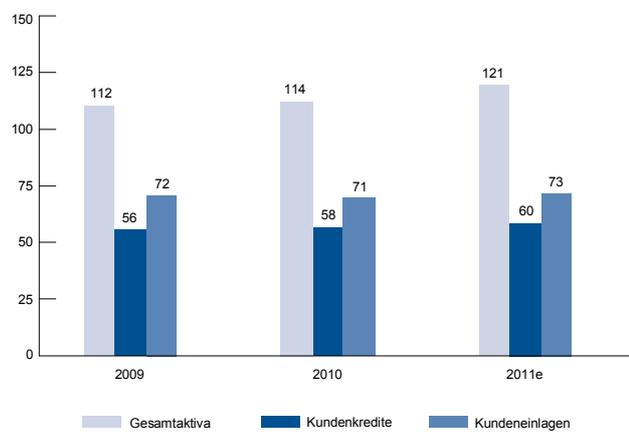
Wirtschaftsindikatoren Tschechien	2008	2009	2010	2011e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	10,4	10,5	10,5	10,5
BIP (nominell, EUR Mrd)	154,1	141,5	149,2	155,5
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	14,8	13,5	14,2	14,8
Reales BIP Wachstum	2,9	-4,5	2,6	1,6
Privater Konsum - Wachstum	3,0	-0,3	0,5	-0,5
Exporte (Anteil am BIP)	54,8	50,0	57,2	62,1
Importe (Anteil am BIP)	54,2	47,7	55,9	59,3
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	5,4	8,1	9,0	8,5
Inflationsrate (Durchschnitt)	6,4	1,1	1,5	1,9
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate)	3,6	1,5	1,2	1,2
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	25,0	26,4	25,3	24,6
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	26,9	26,4	25,0	25,6
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-2,1	-2,4	-3,1	-1,9
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,2	-5,8	-4,8	-3,7

Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Die Tschechische Nationalbank veröffentlichte die Ergebnisse ihrer Stresstests im November 2011. Diese zeigten, dass der Bankensektor des Landes trotz der umfangreichen externen Risiken stabil war. Tatsächlich zählte der tschechische Bankensektor wieder zu den liquidesten und am besten kapitalisierten Märkten der CEE-Region. Dies zeigte sich insbesondere am Kredit-Einlagen-Verhältnis, das zum Jahresende 2011 für den Gesamtsektor bei 82% lag. Das Wachstum des Bankenmarktes reflektierte das langsamere Wirtschaftswachstum 2011. Die Kundenkredite legten nur um 6% zu, die Einlagen um 5%. Im Gegensatz zu einigen CEE-Ländern mit höherem Zinsniveau blieb die Bedeutung der Fremdwährungskredite gering. Die NPL-Quote des Sektors ging auf 6,0% zurück und blieb damit unter dem Niveau anderer CEE-Länder. Die Attraktivität des tschechischen Bankenmarktes zeigte sich 2011 auch am Auftritt neuer Marktteilnehmer wie Zuno, Air Bank und Equa bank.

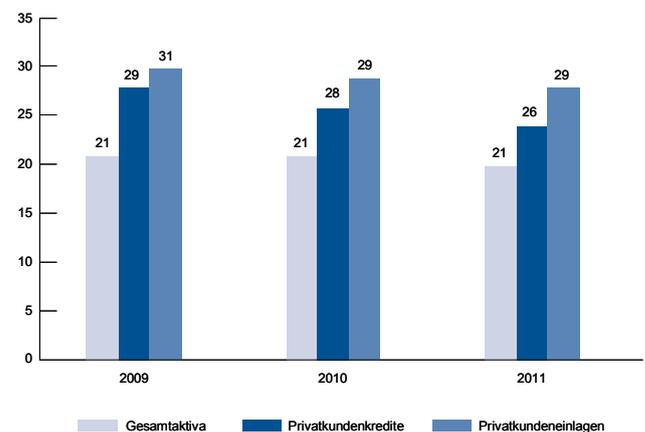
### Finanzintermediation – Tschechien (in % des BIP)



Quelle: Tschechische Nationalbank, Erste Group

Die Česká spořitelna konnte ihre Marktführerschaft 2011 in allen wichtigen Produktbereichen behaupten. Der Marktanteil der Bank im Retailgeschäft betrug zwischen 25% und 30%, während ihr Anteil am Firmenkundengeschäft mit rund 20% etwas geringer ausfiel. Insgesamt blieb ihr Marktanteil auf Basis der Bilanzsumme des Gesamtmarktes bei knapp über 20%. Die Česká spořitelna konnte mit einem Marktanteil von 33% auch ihre führende Position bei den Zahlungskarten verteidigen.

### Marktanteile – Tschechien (in %)



Quelle: Tschechische Nationalbank, Česká spořitelna

### Geschäftsverlauf

**Strategie.** Die Strategie der Česká spořitelna zielt darauf ab, ihr Geschäft entsprechend den mit steigendem Wohlstand wachsenden Bedürfnissen ihrer Privatkunden auszuweiten. Neben dem breiten Publikum bietet die Bank aber auch Kunden aus der Wirtschaft und dem öffentlichen Sektor eine umfangreiche Palette an Dienstleistungen an. Im Rahmen dieses ausgewogenen, an der Realwirtschaft orientierten Geschäftsmodells ist die Česká spořitelna bestrebt, ihre führende Marktposition in allen wichtigen

Produktsegmenten bei gleichzeitiger weiterer Steigerung der Kundenzufriedenheit zu halten. Ziel der Bank ist es, unter Beibehaltung hoher Risikostandards nachhaltiges Gewinnwachstum zu erzielen.

### Highlights 2011

**Beitrag zur Erholung des Hypothekenmarktes.** 2011 leistete die Česká spořitelna einen wesentlichen Beitrag zur Wiedererweckung des Interesses an Hypothekarkrediten. Die Bank bot neue Dienstleistungen zu attraktiven Bedingungen an, wobei sie die Vorteile des günstigen Zinsumfeldes und leicht rückläufiger Immobilienpreise nutzen konnte. 2011 vergab die Česká spořitelna fast 18.000 neue Hypothekendarlehen an Privatkunden in der Gesamthöhe von EUR 1,1 Mrd, was sowohl an der Zahl der Hypothekendarlehen als auch gemessen am Volumen einen Anstieg um 100% bedeutete. Der Marktanteil erhöhte sich bei den 2011 vergebenen privaten Hypothekendarlehen auf 24,3% (gegenüber 17,1% im Jahr 2010). In den meisten Fällen wurden die Zinssätze für fünf Jahre fixiert. Zwei Drittel der Hypothekenschuldner schlossen zusätzlich eine Versicherung ab, die im Fall eines Arbeitsplatzverlustes die monatlichen Zahlungen abdeckt. Das Gesamtvolumen der an Privatkunden vergebenen Hypothekarkredite erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um 9% auf EUR 4,9 Milliarden.

**Maßgeschneiderte Kontoprodukte.** Etwa jeder vierte Bürger der Tschechischen Republik (insgesamt 2,26 Millionen Menschen) nutzt mit dem Girokonto (Osobní účet České spořitelny) das wichtigste Kontoprodukt der Česká spořitelna. Das Produkt bietet verschiedene Möglichkeiten, mit denen die Bedürfnisse unterschiedlicher Zielgruppen flexibel erfüllt werden können und ist nach wie vor das in der Tschechischen Republik am häufigsten genutzte Girokonto. Beispielsweise stehen für Kunden mit höherem Einkommen oder größerem Vermögen sowie für verschiedene Altersgruppen spezielle Kontovarianten zur Verfügung. Seit September 2011 können Kunden Konten auch online eröffnen. Das Einlagenvolumen auf Privatkonten stieg um 13% auf EUR 5,3 Mrd. Für Kleinunternehmen und Firmenkunden werden ebenfalls eigene Kontopakete gestaltet. 2011 wurde die Möglichkeit der Vergabe unbesicherter Unternehmenskredite und Überziehungsrahmen eingeführt. Die Kunden bezahlen nur für die tatsächlich in Anspruch genommenen und benötigten Dienstleistungen, was sich auf die Kundenzufriedenheit positiv auswirkte.

**Führend im elektronischen Banking.** Beim elektronischen Banking konnte die Česká spořitelna ihre führende Marktstellung behaupten. 2011 führte die Bank zahlreiche neue Funktionen für ihre elektronischen Bankingprodukte SERVIS 24 (für Retail-Kunden) und BUSINESS 24 (für Firmenkunden) ein. Die Gesamtzahl der Nutzer hat bereits die Marke von 1,4 Mio überschritten. Im Herbst 2011 stellten die Česká spořitelna und die Kartenorganisation VISA Europe als Neuheit gemeinsam kontaktlose Zahlkarten vor. Mit den kontaktlosen Zahlkarten von Česká spořitelna lassen sich Zahlungen sowohl mit Kontakt als auch kontaktlos durchführen.

**Pensionslösungen.** Die Česká spořitelna bietet ihren Kunden verschiedene Pensionsfondsprodukte an, die ihnen im Ruhestand den Bezug eines zusätzlichen Einkommens und damit die Aufrechterhaltung eines ausreichenden Lebensstandards ermöglichen sollen. Mit verschiedenen Varianten werden mögliche Veränderungen in der Finanzlage der Kunden berücksichtigt und Möglichkeiten für Anpassungen vorgesehen. Zum Jahresende belief sich die Zahl der Pensionsfondskunden der Česká spořitelna auf rund 930.000. Damit nahm sie in der Tschechischen Republik bei Zusatzpensionsversicherungen den zweiten Platz ein.

**Unterstützung der tschechischen Exporte.** In Zusammenarbeit mit der Tschechischen Exportbank startete die Česká spořitelna eine Aktion zur Bereitstellung von Betriebsmittelkrediten für Zulieferer der Exportwirtschaft. Mit diesem neuen Instrument soll das Wachstum der tschechischen Wirtschaft angekurbelt, die Beschäftigung und die Konkurrenzfähigkeit von Klein- und Mittelbetrieben gefördert und die tschechische Exportindustrie unterstützt werden. An der Aktion TOP EXPORT können KMUs mit einem Umsatz von CZK 30 Mio bis CZK 1,5 Mrd teilnehmen. Die Kredite werden durch Garantien der Tschechischen Exportbank besichert. Die Zulieferer profitieren von einem flexiblen Zugang zu Finanzierungen und einem vereinfachten Kreditgenehmigungsverfahren.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Wie in den Vorjahren erhielt die Česká spořitelna auch 2011 wieder eine Reihe lokaler und internationaler Auszeichnungen. Sie wurde als „Bank des Jahrzehnts“ geehrt und in der Umfrage „Fincentrum Bank of the Year“ zum achten Mal in Folge zur „Vertrauenswürdigsten Bank“ gekürt. Pavel Kysilka, CEO der Česká spořitelna, wurde als „Banker des Jahres 2011“ ausgezeichnet. Aus einem von der gemeinnützigen Organisation Gender Studies organisierten Wettbewerb ging die Česká spořitelna als „Unternehmen des Jahres: Chancengleichheit 2011“ hervor. Die Jury würdigte insbesondere die freiwilligen Leistungen der Bank und die Bestellung eines Beauftragten für Chancengleichheit im Unternehmen. Außerdem gewann die Česká spořitelna den vom Finanzmagazin Euromoney vergebenen Private Banking Award 2011 für das beste Private Banking-Angebot in der Tschechischen Republik.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	587,9	467,6
Konzernjahresergebnis	456,3	379,0
Betriebsergebnis	920,4	916,7
Kosten-Ertrags-Relation	43,7%	43,6%
Eigenkapitalverzinsung	42,8%	37,0%
Kundenforderungen	17.187	17.486
Kundeneinlagen	24.296	24.576

Der Nettozinsertrag des tschechischen Retail- und KMU-Geschäfts stieg deutlich von EUR 1.087,2 Mio um EUR 96,1 Mio bzw. 8,8% (währungsbereinigt: +5,8%) auf EUR 1.183,3 Mio im Geschäftsjahr 2011. Diese Erhöhung basierte auf verbesserten

Margen im Aktivgeschäft und höheren Beiträgen des Bankbuchs. Das Provisionsergebnis stieg, vorwiegend bedingt durch höhere Erträge aus dem Zahlungsverkehrs- und Kartengeschäft, von EUR 476,8 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 19,7 Mio oder 4,1% (währungsbereinigt: +1,2%) auf EUR 496,5 Mio. Die Betriebsaufwendungen stiegen um EUR 4,1 Mio oder 0,6% auf EUR 713,9 Mio. Währungsbereinigt sanken die Betriebsaufwendungen jedoch wegen der konsequent umgesetzten Kostensenkungsmaßnahmen um 2,2%. Das starke Handelsergebnis des Vorjahres von EUR 62,5 Mio sank 2011 um EUR 108,0 Mio auf EUR -45,5 Mio, was im Wesentlichen auf die negative Entwicklung der Finanzmärkte, Bewertungsergebnisse der Pensionsfonds sowie das niedrigere Ergebnis aus dem Devisenbereich zurückzuführen war.

Das Betriebsergebnis stieg von EUR 916,7 Mio um EUR 3,7 Mio bzw. 0,4% auf EUR 920,4 Mio; währungsbereinigt entsprach dies einem Rückgang von 2,4%. Die Risikovorsorgen sanken im Geschäftsjahr 2011 dank der Verbesserung der wirtschaftlichen Lage und der Stabilisierung des Portfolios von EUR 365,8 Mio um EUR 155,3 Mio bzw. 42,5% (währungsbereinigt: -44,1%) auf EUR 210,5 Mio. Der sonstige Erfolg verschlechterte sich aufgrund höherer Bewertungserfordernisse von Wertpapieren außerhalb des Handelsbestands sowie durch höhere Einzahlungen in den Einlagensicherungsfonds von EUR -83,3 Mio um EUR 38,7 Mio bzw. 46,4% (währungsbereinigt: -42,3 %) auf EUR -122,0 Mio. Der Jahresgewinn nach Steuern und Minderheiten stieg um EUR 77,3 Mio oder 20,4% (währungsbereinigt: +17,1%) von EUR 379,0 Mio auf EUR 456,3 Mio. Die Kosten-Ertrags-Relation blieb mit 43,7% nahezu unverändert, die Eigenkapitalverzinsung stieg auf 42,8% (2010: 37,0%).

### Kreditrisiko

Das gesamte Kreditrisikovolumen im Segment Tschechien betrug per Jahresende 2011 EUR 30,3 Mrd (2010: EUR 27,6 Mrd). Die Forderungen an Kunden haben sich in der Berichtsperiode allerdings geringfügig um EUR 0,3 Mrd. auf EUR 17,2 Mrd reduziert. Verantwortlich dafür war nahezu ausschließlich die 2,9%ige Abwertung der tschechischen Krone gegenüber dem Euro. Der Rückgang des Kreditvolumens beschränkte sich auf Kredite an private Haushalte. Die Ausleihungen an die öffentliche Hand und an Unternehmen, sowohl Großunternehmen als auch Klein- und Mittelbetriebe, blieben unverändert und beliefen sich Ende 2011 auf gemeinsam EUR 7,6 Mrd. Das entsprach 43,9% des gesamten Kreditportfolios.

Der Anteil des Segments Tschechien am konsolidierten Kundenkreditvolumen belief sich Ende 2011 auf knapp 12,8%. Gemessen am Geschäftsvolumen ist Tschechien nach Österreich der bedeutendste Markt für die Erste Group. Kredite werden in Tschechien fast ausschließlich in Heimwährung vergeben. Der Anteil der Fremdwährungskredite belief sich Ende 2011 auf lediglich 4%. Diese wurden ausschließlich an Firmenkunden vergeben. Verglichen mit anderen Ländern Zentral- und Osteuropas, waren die negativen Auswirkungen der globalen Finanz- und Wirt-

schaftskrise in Tschechien relativ gering. Diese Entwicklung und ein wirksames Kreditrisikomanagement führten schließlich zu einer Verbesserung des Kreditportfolios im Laufe des Jahres 2011. Bis ins dritte Quartal verlief der Trend noch leicht negativ, danach erfolgte eine Trendumkehr. Verbessert hat sich die Kreditqualität zuletzt sowohl bei Krediten an private und gewerbliche Retail-Kunden als auch bei Unternehmensfinanzierungen. Der Anteil der Not leidenden Kundenkredite sank 2011 von 6,0% auf 5,5%. Die Deckungsquote durch Risikovorsorgen in Höhe von 69,7% der gesamten Not leidenden Kundenausleihungen hat sich gegenüber Ende 2010 (70,0%) nur marginal verändert.

## RUMÄNIEN

Das Segment Rumänien beinhaltet das Retail- und KMU-Kundengeschäft der Banca Comercială Română und ihrer Töchter. Die Bank bietet über ein 667 Filialen und mehr als 48 Kommerz-zentren umfassendes Filialnetz sowie per Internet- und Telefonbanking alle Dienstleistungen für Retail- und Geschäftskunden an. Zusätzlich betreibt sie mit mehr als 2.400 bzw. 18.000 Geräten das landesweit größte Geldautomaten- und POS-Kassenterminal-Netz. Mit einer Gesamtbilanzsumme von EUR 17,8 Mrd und 3,7 Millionen Kunden war die Banca Comercială Română zum Jahresende 2011 Marktführerin. Sie ist auch im Leasinggeschäft führend und im Pensionsvorsorgemarkt sowie im Wertpapiergeschäft gut positioniert.

### Wirtschaftliches Umfeld

Die rumänische Volkswirtschaft konnte 2011 nach den beiden Rezessionsjahren 2009 und 2010 wieder ein bescheidenes Wachstum erzielen. Das BIP stieg 2011 real um 2,5% und betrug pro Kopf der Bevölkerung EUR 6.300. Als eine der am wenigsten offenen Volkswirtschaften der Region mit einem Exportanteil von lediglich einem Viertel des BIP konnte Rumänien nicht im selben Ausmaß wie andere CEE-Länder von der deutschen Konjunktur profitieren. Dennoch leisteten die Ausfuhren auch 2011 einen deutlichen Wachstumsbeitrag, der im zweiten Halbjahr wegen der nachlassenden Auslandsnachfrage jedoch weniger markant ausfiel. Die Inlandsnachfrage erholte sich nicht wesentlich, da sie durch immer noch schwache Haushaltsbilanzen und die im Juli 2010 zur Eindämmung des Budgetdefizits eingeleiteten scharfen Sparmaßnahmen gedämpft wurde. Die ausgezeichnete landwirtschaftliche Produktion unterstützte das Wachstum stark, zumal dieser Sektor einen relativ großen Anteil der Gesamtwirtschaft darstellt. Vom staatlichen Konsum kamen 2011 aufgrund der Haushaltskonsolidierung und des Beschäftigungsabbaus im öffentlichen Sektor kaum Wachstumsimpulse. Ausgeglichen wurde der letztere Trend durch eine höhere Anzahl von Beschäftigten im privaten Sektor. Die Arbeitslosenquote blieb 2011 mit 7,3% weitgehend stabil.

Rumänien setzte sein sehr diszipliniertes Konsolidierungsprogramm auch 2011 fort. Nach der globalen Finanzkrise 2008 hatte sich Rumänien im Rahmen eines Beistandsabkommens mit dem Internationalen Währungsfonds und der Europäischen Union einem schmerzhaften, aber äußerst notwendigen Haushaltskonso-

lidierungsprozess unterzogen. Diese erfolgreiche Zusammenarbeit führte zu sehr beeindruckenden Ergebnissen, da das gesamtstaatliche Budgetdefizit 2011 deutlich auf 4,8% des BIP gesenkt werden konnte. Im Zuge der Sparmaßnahmen wurden die Ausgaben durch eine Lohnkürzung im öffentlichen Sektor um 25% (die im Jänner 2011 durch eine Anhebung um 15% zum Teil wieder ausgeglichen wurde), die Kündigung von fast 200.000 öffentlich Bediensteten, eine 15%ige Senkung von Sozialausgaben, eine Reduktion staatlicher Subventionen und strengere Kriterien für die Zuerkennung von sozialen Zuwendungen gestrafft. Zur Steigerung der Staatseinnahmen wurde der Mehrwertsteuersatz um fünf Prozentpunkte auf 24% angehoben, die Steuerbasis verbrei-

tert, und die Steuer auf Tabak, Energie und alkoholische Getränke sukzessive erhöht.

Die Inflation hat sich 2011 deutlich verlangsamt und blieb im Zielband der Rumänischen Nationalbank zwischen 2 und 4%. Ende 2011 lag die Verbraucherpreisinflation bei 3,1% (Jahresdurchschnitt: 5,8%), vor allem wegen der Basiseffekte aus der Anhebung der Mehrwertsteuer im Vorjahr sowie rückläufiger Lebensmittelpreise. Nachdem die Inflationsrate im dritten Quartal 2011 auf das niedrigste Niveau seit 22 Jahren zurückgegangen war, senkte die Rumänische Nationalbank den Basiszinssatz auf einen historischen Tiefststand von 6%. Der rumänische Leu festigte sich in der ersten Jahreshälfte gegenüber dem Euro, doch kehrte sich dieser Trend im weiteren Jahresverlauf wieder um.

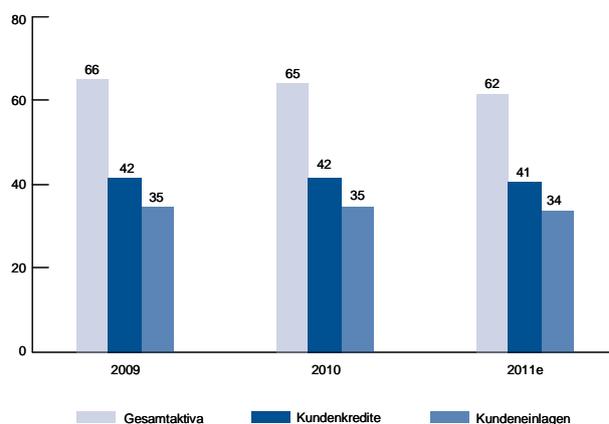
Wirtschaftsindikatoren Rumänien	2008	2009	2010	2011e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	21,5	21,5	21,5	21,4
BIP (nominell, EUR Mrd)	139,8	118,2	124,1	134,2
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	6,5	5,5	5,8	6,3
Reales BIP Wachstum	7,3	-6,6	-1,6	2,5
Privater Konsum - Wachstum	8,9	-9,1	-0,3	0,9
Exporte (Anteil am BIP)	24,1	24,6	30,1	33,5
Importe (Anteil am BIP)	40,8	33,0	37,8	40,8
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	5,8	6,9	7,3	7,3
Inflationsrate (Durchschnitt)	7,9	5,6	6,1	5,8
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate)	15,5	10,7	6,2	6,1
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	3,7	4,2	4,2	4,2
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	4,0	4,2	4,3	4,3
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-11,6	-4,2	-4,4	-4,2
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-5,7	-9,0	-6,9	-4,8

Quelle: Erste Group.

## Marktüberblick

Die Profitabilität des rumänischen Bankensektors wurde 2011 durch die Verschlechterung des Portfolios und den dadurch hohen Vorsorgebedarf sowie durch den Margendruck als Folge der wachsenden Konkurrenz und sinkenden Zinsen schwer in Mitleidenschaft gezogen. Dennoch blieb der Bankensektor 2011 liquide und verfügte über eine gute Kapitalausstattung. Die Ausleihungen an Kunden nahmen wegen der sehr geringen Nachfrage und der vorsichtigen Kreditvergabe durch die Banken nur um 5,5% zu. Im Retailsegment gingen Impulse für das Kreditwachstum nur vom „Prima Casa“-Programm aus, in dessen Rahmen der Staat seit 2009 Haftungen für auf Euro lautende Hypothekendarlehen übernimmt. Die ersten drei Tranchen von Prima Casa waren sehr erfolgreich und ergaben in Summe ein Hypothekenvolumen von EUR 1,6 Mrd. Im Juni 2011 stellte die Regierung eine vierte Tranche von Prima Casa mit einer 50%igen Staatsgarantie und einer Gesamthöhe von EUR 770 Mio bereit. Die Ausleihungen an Unternehmen legten hauptsächlich wegen des Bedarfs an kurzfristigem Betriebskapital mit 8,4% kräftiger zu.

## Finanzintermediation – Rumänien (in % des BIP)



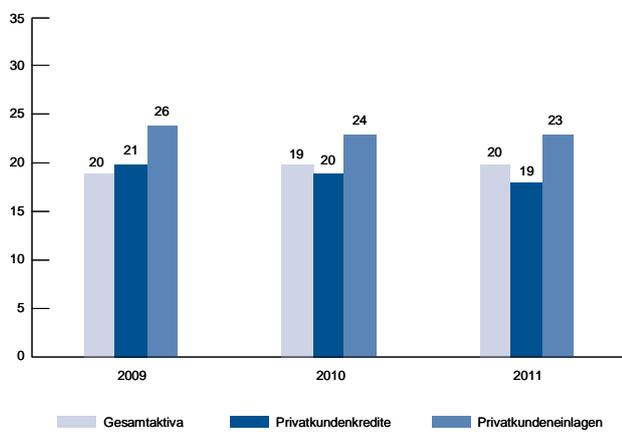
Quelle: Rumänische Nationalbank, Erste Group

Zur Begrenzung der mit Konsumkrediten verbundenen Risiken führte die Rumänische Nationalbank neue Kriterien für die Kreditvergabe ein. Diese neuen Regeln limitieren Laufzeit, Verschuldungsquote, Beleihungsquote und Besicherungsgrad. Die Kun-

deneinlagen wuchsen mit 4,8% schwächer als die Ausleihungen, wobei die Impulse wieder hauptsächlich aus dem Retailsegment kamen.

Die Banca Comercială Română konnte ihre Marktführerschaft in fast allen wichtigen Produktkategorien behaupten. Die neuen Nationalbankvorschriften für die Kreditvergabe hatten auf die Bank angesichts des bereits konservativen Ansatzes bei Fremdwährungskrediten nur beschränkte Auswirkungen. Insgesamt hatte die Banca Comercială Română Ende 2011 auf Basis der Bilanzsumme einen Marktanteil von 20,1%.

### Marktanteile – Rumänien (in %)



Quelle: Rumänische Nationalbank, Erste Group

### Geschäftsverlauf

**Strategie.** Das Hauptziel der Banca Comercială Română ist die Behauptung ihrer Marktführerschaft. Schwerpunkte liegen auf der Abdeckung von Kundenbedürfnissen sowie dem Angebot verständlicher Finanzprodukte und einer qualitativ hochwertigen Kundenbetreuung. Besondere Aufmerksamkeit kommt der stetigen Verbesserung des Risikomanagements und der Effizienz zu. Zur Aktivierung des Kundenbestands wurden ein Kundentreueprogramm, Aktionen zur Kunden-„Rückholung“ und ein aktives Monitoring von Kundenbeschwerden eingeführt. Weiters bemüht sich die Bank, neue Kunden mit guter Bonität zu akquirieren. Auf der Produktseite konzentriert sich die Banca Comercială Română auf besicherte Kredite und Konsumkredite in lokaler Währung, Spareinlagen und Kapitalanlagen.

### Highlights 2011

**Kundenfokus hat positive Auswirkungen.** Die Banca Comercială Română hat die Handhabung von Gehaltskonten vereinfacht und effizienter gestaltet und konnte damit ihren Marktanteil bei RON-Sichteinlagen auf 16,2% (plus 1,7 Prozentpunkte zum Vorjahr) ausweiten. Das Projekt „Effektivität im Verkauf“ vermittelte Filialleitern und Verkaufsmitarbeitern im gesamten Filialnetz ein besseres Verständnis der Kundenbedürfnisse im Retail- und KMU-Bereich. In Verbindung mit verbesserten Produktangeboten

führte dies zu mehr Erfolg im verantwortungsbewussten Cross-Selling. Trotz aggressiver Konkurrenz konnte die Banca Comercială Română dank gestärkter Verhandlungskompetenzen, Kundenrückhol- und Verkaufsaktionen sowie einer differenzierten Preisgestaltung für treue Kunden ihren Marktanteil bei den Retaileinlagen bei 23% halten.

**Vereinfachung und Standardisierung.** Die Banca Comercială Română nutzte das schwache Wachstumsumfeld und arbeitete an einer weiteren Optimierung ihrer Abläufe und Dienstleistungen mit besonderer Betonung von Kundenzufriedenheit und standardisierten Verkaufsabläufen, Produkten und Dienstleistungen. 2011 beschäftigte sich die Bank speziell mit Maßnahmen im Lebenszyklus von Kreditprodukten. Schwerpunktthemen waren dabei die Überprüfung der Kreditvergabe, ein automatisiertes Genehmigungsverfahren und eine Vereinfachung der Dokumentation.

**Stärkung des Risikomanagements hatte wieder höchste Priorität.** Im Retailgeschäft wurde die Risikobeurteilung weiter verbessert. Dazu wurden verschiedene Maßnahmen wie die Einholung von Kreditauskünften über Privatpersonen, ein auf dem Kundenverhalten basierendes neues Scoring-System, neue Kreditvergaberichtlinien und ein neues IT-System für das Mikrosegment umgesetzt. Im Geschäftskundenbereich überarbeitete die Banca Comercială Română die Kreditvergaberichtlinien und erstellte für den Vertrieb ein neues Preisgestaltungs- und Produkthandbuch. Außerdem wurde 2011 eine zentrale Lösung für die Dokumentation von Krediten und Sicherheiten im KMU-Segment entwickelt. In Zukunft sollten diese Maßnahmen die Gesamtkreditqualität positiv beeinflussen.

**Konkurrenzfähige Produkte in einem schwachen wirtschaftlichen Umfeld.** Ein Schwerpunkt im Retailsegment war wieder die Vergabe besicherter Kredite. Im Juni 2011 startete die Banca Comercială Română als erste Bank die Abwicklung der neuen Tranche des auf Euro basierenden Prima Casa-Programms (und profitierte damit von einer staatlichen Garantie in Höhe von 50%). Die Bank steigerte ihren Marktanteil von durchschnittlich 40%, den sie bei den drei ersten Tranchen der Aktion erreicht hatte, auf etwa 60%. Bei unbesicherten Krediten verfolgte die Banca Comercială Română in der Preisgestaltung einen risikobasierten Ansatz. Das Kundeninteresse an Kreditkarten nahm allmählich zu. Mit Romtelecom/Cosmote ging die Bank eine strategische Partnerschaft ein. Hier profitieren die Kunden von Sonderangeboten für Sprachtelefonie und/oder Datenverkehr. Sehr erfolgreich war ein Pilotprojekt, mit dem Studenten angesprochen wurden. An die 15.000 Studierende nutzten das angebotene Kontopakete, in dem eine kostenlose Cosmote-SIM-Karte enthalten war. Zur Abdeckung der besonderen Bedürfnisse exportorientierter Unternehmenskunden und Importeure startete die Banca Comercială Română ein sehr flexibles neues Kreditprodukt – einen Kreditrahmen der in Form von verschiedenen Produkten und Währungen in Anspruch genommen werden kann.

**Wichtiger Beitrag zu EU geförderten Projekten.** Zwischen 2008 und 2011 erbrachte die Banca Comercială Română Beratungsleistungen für 42% aller auf nationaler Ebene zur Finanzierung genehmigten Projekte (EUR 11,6 Mrd) und unterstützte ihre Kunden durch die Ausstellung von Patronatserklärungen bei diesen Projekten. Von ihrer anerkannten Kompetenz profitierend, unterstützte die Banca Comercială Română ihre Kunden bei der Inanspruchnahme von EU-Mitteln. Diese beinhalteten Finanzanalysen auf Projektebene, Beratung hinsichtlich der Eignung von Projekten für eine EU-Finanzierung und Hilfe bei der Erstellung von Wirtschaftlichkeitsrechnungen. 2011 konnte die Banca Comercială Română etwa EUR 1,3 Mrd an EU-Mitteln für neue Projekte an Land ziehen. Die Höhe der entsprechenden Kofinanzierungen lag bei rund EUR 373 Mio (plus 112% gegenüber 2010). Die Bank kofinanziert etwa 40% der Arbeiten am wichtigsten rumänischen Infrastrukturprojekt, dem paneuropäischen Autobahn-Korridor IV.

#### Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	-54,9	24,9
Konzernjahresergebnis	-22,5	8,6
Betriebsergebnis	475,3	581,7
Kosten-Ertrags-Relation	44,2%	39,2%
Eigenkapitalverzinsung	na	1,6%
Kundenforderungen	11.160	11.248
Kundeneinlagen	8.003	7.793

Der Nettozinsertrag des rumänischen Privatkunden- und KMU-Geschäfts sank im Geschäftsjahr 2011 um EUR 126,3 Mio oder 15,8% (währungsbereinigt: -15,3%) auf EUR 672,3 Mio. Diese Entwicklung resultierte vorwiegend aus der unverändert schwachen Kreditnachfrage im Konsumkreditbereich und den niedrigeren Margen im staatlich geförderten Hypothekarkreditgeschäft. Das Provisionsergebnis ging um EUR 4,3 Mio oder 3,2% (währungsbereinigt: -2,5%) von EUR 134,4 Mio im Geschäftsjahr 2010 auf EUR 130,1 Mio zurück. Der Anstieg im Handelsergebnis von EUR 24,0 Mio um EUR 25,3 Mio auf EUR 49,3 Mio resultierte aus höheren Bewertungsergebnissen im Devisengeschäft. Die Betriebsaufwendungen stiegen nur marginal von EUR 375,2 Mio um EUR 1,2 Mio bzw. 0,3% (währungsbereinigt: +1,0%) auf EUR 376,4 Mio.

Das Betriebsergebnis ging von EUR 581,7 Mio auf EUR 475,3 Mio im Geschäftsjahr 2011 zurück (-18,3% bzw. währungsbereinigt: -17,7%). Unter anhaltend schwierigen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen sanken die Risikovorsorgen von EUR 506,7 Mio um EUR 7,4 Mio bzw. 1,5% (währungsbereinigt: -0,8%) auf EUR 499,3 Mio. Die Verbesserung im sonstigen Erfolg von EUR -50,2 Mio um EUR 19,3 Mio bzw. 38,4% (währungsbereinigt: +38,1%) auf EUR -30,9 Mio im Geschäftsjahr 2011 resultierte hauptsächlich aus einmaligen Erträgen im Zusammenhang mit der Liquidierung der Tochtergesellschaft Anglo-Romanian Bank Ltd. Der Jahresverlust nach Steuern und Minderheiten lag 2011 mit EUR -22,5 Mio um EUR 31,1 Mio unter dem

Jahresgewinn des Vorjahres von EUR 8,6 Mio. Die Kosten-Ertrags-Relation stieg von 39,2% auf 44,2%.

Die aktuelle Ergebnisentwicklung in Rumänien und revidierte Prognosen bezüglich der Wirtschaftsentwicklung und der zu erwartenden Geschäftsmöglichkeiten im Bankbereich haben zu einer außerordentlichen Abschreibung des Firmenwerts in Höhe von EUR 699,2 Mio im dritten Quartal 2011 geführt (EUR 6,4 Mio davon entfielen auf Abschreibungen rumänischer Tochtergesellschaften). Der verbleibende Firmenwert ging auf EUR 1,1 Mrd zurück.

#### Kreditrisiko

Das gesamte Kreditrisiko im Segment Rumänien ging 2011 von EUR 15,3 Mrd auf EUR 14,7 Mrd zurück. Die Forderungen an Kunden blieben praktisch unverändert bei EUR 11,2 Mrd, was Ende 2011 einem Anteil von 8,3% (Ende 2010: 8,5%) an den gesamten Ausleihungen an Kunden der Erste Group entsprach. Die Stagnation des Geschäftsvolumens war in erster Linie auf die gedämpften gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen, aber auch auf eine restriktive Neukreditvergabe zurückzuführen.

Der Fremdwährungsanteil im Kreditportfolio erhöhte sich geringfügig von 62,1% auf 62,3% und bestand fast zur Gänze aus Euro-Finanzierungen. Die Bonitätsanforderungen bei der Kreditvergabe wurden gegenüber 2010 weiter erhöht. Darüber hinaus wurden Maßnahmen zur Vermeidung von Kreditausfällen intensiviert. Eine besondere Bedeutung kam Kreditrestrukturierungen zu, falls es die verschlechterte wirtschaftliche Lage von privaten Haushalten oder Unternehmen erforderte. Der Verkauf von kleineren Teilen des Not leidenden Portfolios, insbesondere von unbesicherten Konsumkrediten, am Sekundärmarkt wurde fortgeführt.

Die schleppende wirtschaftliche Erholung des Landes bewirkte trotz der Gegensteuerungsmaßnahmen eine weitere Verschlechterung der Kreditqualität, gegen Jahresende war jedoch eine gewisse Entspannung festzustellen. Der Anteil der besten Risikokategorie an den gesamten Ausleihungen an Kunden ging 2011 von 46,1% auf 42,2% zurück, um 2,5 Prozentpunkte im ersten Halbjahr und um 1,4 Prozentpunkte in der zweiten Jahreshälfte. Die NPL-Quote, gemessen an den Kundenkrediten, stieg von 18,0% auf 22,7%, wobei sich vor allem die Unternehmensfinanzierungen verschlechterten. Besonders negativ war der Trend, wie schon in den Jahren davor, im Subsegment der selbstständigen Wirtschaftstreibenden und Kleinbetriebe, auf diese Kundengruppe entfielen 6,9% des gesamten Kreditportfolios. Bei den Ausleihungen an private Haushalte war die Entwicklung deutlich positiver, die Not leidenden Kredite waren rückläufig. Da die Risikovorsorgen aufgestockt wurden, bestanden nach wie vor ausreichend Reserven für Kreditverluste. Der Deckungsgrad der Not leidenden Ausleihungen lag am Jahresende bei 50,1%.

## SLOWAKEI

Das Segment Slowakei umfasst das Privat- & KMU-Kundengeschäft der Slovenská sporiteľňa (SLSP) und ihrer Töchter. Die Slovenská sporiteľňa ist als ehemalige staatseigene Sparkasse die traditionelle Marktführerin im Retailbereich und eines der größten im Unternehmenssegment tätigen Institute. Die Slovenská sporiteľňa nimmt auch in den Bereichen Vermögensverwaltung, Leasing und Factoring führende Positionen ein. Sie betreut über ein Netz von 292 Filialen und 748 Geldautomaten an die 2,5 Millionen Kunden, was etwa der Hälfte der slowakischen Bevölkerung entspricht.

### Wirtschaftliches Umfeld

Dank starker Fundamentaldaten zählte die Slowakei 2011 zu den EU-Ländern mit der stärksten Konjunkturdynamik. Als eine der offensten Volkswirtschaften der CEE-Region gehörte das Land zu den Hauptnutznießern der deutschen Konjunktur. 2011 gingen die Wachstumsimpulse primär vom Export von Sachgütern wie Fahrzeugen, Maschinen und elektrischen Geräten aus. Im Gegensatz dazu war die Inlandsnachfrage 2011 rückläufig. In dieser Komponente des BIP zeigten sich die Auswirkungen des niedrigeren Privatkonsums und des deutlichen Rückgangs der Staatsausgaben, beide zum Teil eine Folge der intensiven Bemühungen um eine Konsolidierung des Staatshaushalts. Insgesamt wuchs das BIP 2011 real um 3,3% und betrug damit EUR 12.700 pro Kopf. Der Arbeitsmarkt machte 2011 nur mäßige Fortschritte,

die Arbeitslosenquote verbesserte sich bis Jahresende geringfügig auf 13,3%.

Die Staatsverschuldung betrug 2011 45% des BIP. Die Regierung konnte durch intensive Konsolidierungsmaßnahmen (2011: 2,5% des BIP) rasche Fortschritte bei der Senkung des Haushaltsdefizits erzielen. Das Schwergewicht dieser Maßnahmen lag eher auf der Ausgaben- denn der Einnahmenseite. Die ausgabenseitigen Maßnahmen beinhalteten eine Senkung der Personalausgaben im öffentlichen Sektor sowie eine Effizienzsteigerung im Gesundheitswesen. Die einnahmenseitigen Maßnahmen bestanden aus einer vorübergehenden Anhebung des Mehrwertsteuersatzes auf 20%, der Verbreiterung der Bemessungsgrundlage für Einkommensteuer und Sozialabgaben und höheren Verbrauchssteuern auf Tabak und Alkohol. Durch diese Maßnahmen verbesserte sich das gesamtstaatliche Budgetdefizit 2011 auf 5,5% des BIP.

Nach zwei Jahren mit historisch niedrigen Preissteigerungen von weniger als 2 % beschleunigte sich die Inflation 2011 deutlich. Dies war eine Folge einer starken Erhöhung der amtlich regulierten Preise für Gas, Heizung und Haushaltsstrom, der Anhebung des Mehrwertsteuersatzes, höherer Verbrauchssteuern und anziehender Lebensmittelpreise. Insgesamt stiegen die Verbraucherpreise 2011 im Durchschnitt um 3,9%. Auch 2011 profitierte die Slowakei von dem seit Einführung des Euro 2009 niedrigen Zinsniveau der Eurozone.

Wirtschaftsindikatoren Slowakei	2008	2009	2010	2011e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	5,4	5,4	5,4	5,4
BIP (nominell, EUR Mrd)	64,4	62,9	65,9	69,2
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	11,9	11,6	12,1	12,7
Reales BIP Wachstum	5,9	-4,9	4,2	3,3
Privater Konsum - Wachstum	6,1	0,2	-0,3	-0,5
Exporte (Anteil am BIP)	74,0	63,2	73,3	81,6
Importe (Anteil am BIP)	75,1	61,6	72,1	78,0
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	9,6	12,1	14,4	13,3
Inflationsrate (Durchschnitt)	4,6	1,6	1,0	3,9
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate)	3,0	0,7	1,0	1,4
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	1,0	1,0	1,0	1,0
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	1,0	1,0	1,0	1,0
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-6,6	-3,6	-3,3	-1,1
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,1	-8,0	-7,7	-5,5

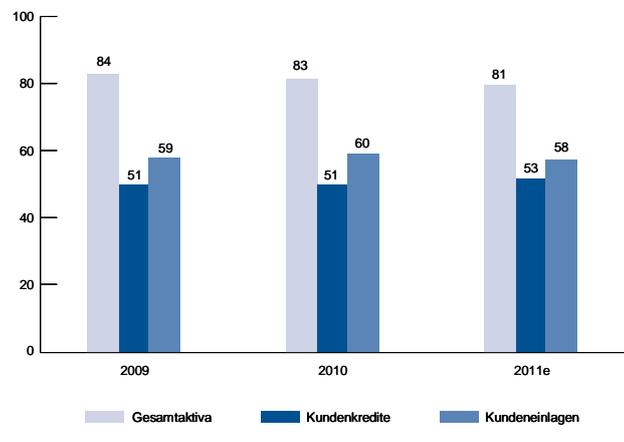
Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Das positive makroökonomische Umfeld wirkte sich auf den slowakischen Bankensektor nach wie vor günstig aus. Die Forderungen an Kunden stiegen um 8,6%, wobei die Dynamik dank einer Verbesserung des Konsumentenvertrauens hauptsächlich aus dem Retailsegment kam. Das Volumen der Unternehmenskredite weitete sich um 7,5% aus. Fremdwährungskredite blieben unbedeutend. Die Kundeneinlagen stiegen mit einem Plus von

1,6%, das hauptsächlich dem Retailgeschäft zuzurechnen war, weniger stark als die Kredite. Insgesamt wies der slowakische Bankensektor im regionalen Vergleich mit einem Kredit-Einlagen-Verhältnis von 90% wieder eine überdurchschnittlich hohe Liquidität und ein hohes Maß an Ausgewogenheit auf.

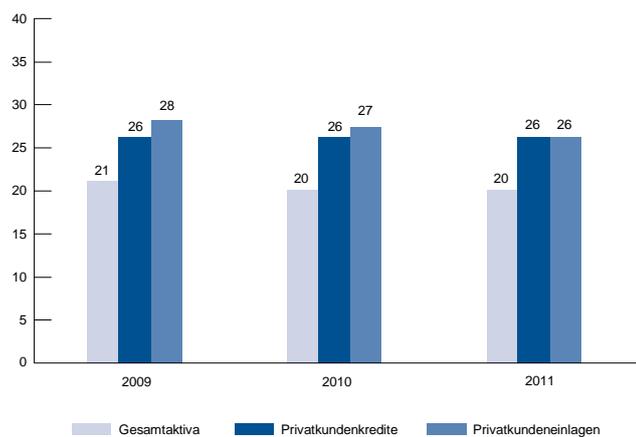
## Finanzintermediation – Slowakei (in % des BIP)



Quelle: Nationalbank der Slowakei, Erste Group

Unter diesen verbesserten Rahmenbedingungen konnte die Slovenská sporiteľňa ihre Marktführerschaft erfolgreich behaupten. Die Bank kontrolliert, an der Bilanzsumme gemessen, nach wie vor ein Fünftel des lokalen Bankensektors und verteidigte ihre Marktführerschaft bei Kundenkrediten und -einlagen. Im Segment Wohnbaukredite blieb der Marktanteil der Slovenská sporiteľňa über 26%. Einlagenseitig war ihr Marktanteil im Unternehmenssegment mit 10,4% deutlich niedriger als im Retailbereich, wo er 25,8% betrug. Die Slovenská sporiteľňa profitierte von dieser Einlagenstruktur, da die Slowakei ab 2012 eine Sonderbankenabgabe von 0,4% auf Nicht-Retaileinlagen einheben wird.

## Marktanteile – Slowakei (in %)



Quelle: Nationalbank der Slowakei, Erste Group

## Geschäftsverlauf

**Strategie.** Die Slovenská sporiteľňa ist nach wie vor bestrebt, ihre führende Marktposition im Privatkunden- und KMU-Geschäft zu behaupten, wobei sie auf ihre besondere Stärke in der Retail-Finanzierung, ihre Glaubwürdigkeit und ihr Vertriebsnetz

setzt. Neben dem breiten Publikum, welches das Kerngeschäft darstellt, spricht sie auch die wachsende Schicht wohlhabender Kunden an. Zusätzlich plant die Slovenská sporiteľňa einen Ausbau ihrer Position im Firmenkundengeschäft. Ein besonderes Gewicht kommt dabei dem Mehrwert zu, der den Kunden durch die Bereitstellung geeigneter Finanzprodukte und Finanzdienstleistungen geboten werden soll. Daneben möchte die Bank ihre Kundenfreundlichkeit durch Verbesserung der Zugänglichkeit erhöhen.

## Highlights 2011

### Starke Einlagenbasis als Grundlage für das Kreditgeschäft.

Die Slovenská sporiteľňa konnte bei Retailkrediten und Retail-einlagen ihren Marktanteil von jeweils 26% behaupten. Das Wohnbaukreditvolumen stieg im Jahresverlauf 2011 um etwa EUR 450 Mio. Zur Absicherung ihrer Marktposition setzte die Slovenská sporiteľňa ihre Arbeit an der Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen fort, um den sich ändernden Anforderungen ihrer Kunden gerecht zu werden. 2011 führte die Bank ein fix verzinsliches Hypothekendarlehen mit einer Laufzeit von bis zu 30 Jahren ein. Dieses auf dem slowakischen Markt einzigartige Produkt bietet den Kunden den Vorteil eines Schutzes vor zukünftigen Veränderungen im Zinsniveau.

### Initiativen für Kunden aus der Wirtschaft und dem öffentlichen Sektor.

Die Bank setzte ihre Bemühungen um die Ausweitung ihres Marktanteils im Firmenkundenbereich und im öffentlichen Sektor fort. Zum Jahresende 2011 betrug ihr Marktanteil bei Unternehmenskrediten und Unternehmenseinlagen jeweils über 10%. Bei Krediten für die öffentliche Hand erhöhte sich der Marktanteil der Slovenská sporiteľňa von 6% zum Jahresende 2010 auf 21% zum Jahresende 2011. Zur Unterstützung kleiner und mittlerer Unternehmen initiierte die Slovenská sporiteľňa eine langfristige Aktion. Diese bietet Finanzierungen zu günstigen Konditionen, Zugang zu elektronischem Banking, konkurrenzfähige Preise im Zahlungsverkehr und eine Analyse der von Kunden abgeschlossenen Versicherungen.

### Erfolgreiches Kostenmanagement.

Als Folge der Effizienzsteigerungen der letzten Jahre und von Skaleneffekten verbesserte sich die Kosten-Ertrags-Relation der Slovenská sporiteľňa 2011 erneut. Diese Kennzahl war eine der niedrigsten im slowakischen Bankensektor. Die Berater der Slovenská sporiteľňa profitieren von einfachen, standardisierten Abläufen. Ein Beispiel dafür ist das neue Kernbankingsystem mit einem CRM-Modul (CRM = Customer Relationship Management), das 2011 implementiert wurde. Ein Projekt zur Back-Office-Zentralisierung senkte nicht nur die Kosten, sondern befreite die Filialen auch von einigen Back-Office-Aufgaben. Damit hatten die Berater mehr Zeit für den Vertrieb und die Pflege langfristiger Kundenbeziehungen.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	215,5	171,5
Konzernjahresergebnis	173,2	136,5
Betriebsergebnis	329,2	315,3
Kosten-Ertrags-Relation	40,5%	41,3%
Eigenkapitalverzinsung	43,2%	31,6%
Kundenforderungen	6.217	5.716
Kundeneinlagen	7.202	7.144

Der Nettozinsertrag des slowakischen Privatkunden- und KMU-Geschäfts erhöhte sich im Geschäftsjahr 2011 um EUR 18,9 Mio bzw. 4,4% auf EUR 445,7 Mio. Ausschlaggebend für diese positive Entwicklung waren, neben dem Anstieg der Wohnbaukreditvolumina, erhöhte Beiträge aus Finanzanlagen. Das Provisionsergebnis verbesserte sich insbesondere durch gestiegene Zahlungsverkehrsprovisionen von EUR 106,6 Mio um EUR 5,6 Mio bzw. 5,3% auf EUR 112,2 Mio. Die Betriebsaufwendungen stiegen marginal um EUR 1,8 Mio oder 0,8% von EUR 222,2 Mio auf EUR 224,0 Mio.

Die Risikovorsorgen reflektierten die gegenüber dem Geschäftsjahr 2010 verbesserte Marktsituation insbesondere im Privatkunden-, aber auch im Kommerzbereich, die zu einer Reduktion von EUR 123,2 Mio um EUR 49,6 Mio oder 40,3% auf EUR 73,6 Mio führte. Der sonstige Erfolg verschlechterte sich aufgrund höherer Bewertungsaufwendungen im Immobilienbereich sowie von Wertpapieren im Available for Sale-Portfolio von EUR -20,5 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 19,7 Mio oder 96,1% auf EUR -40,2 Mio.

Das gestiegene Zins- und Provisionsergebnis und die deutlich geringeren Risikovorsorgen führten zu einem Jahresgewinn nach Steuern und Minderheiten von EUR 173,2 Mio. Dies entspricht einem Zuwachs von EUR 36,6 Mio bzw. 26,8% gegenüber dem Vorjahr. Die Kosten-Ertrags-Relation verbesserte sich auf 40,5% nach 41,3% im Geschäftsjahr 2010. Die Eigenkapitalverzinsung stieg von 31,6% auf 43,2%.

### Kreditrisiko

Das gesamte Kreditrisiko im Geschäftssegment Slowakei belief sich per Jahresende 2011 auf EUR 10,2 Mrd, ein Zuwachs von 8,7% gegenüber dem Jahresende 2010. Die Forderungen an Kunden erhöhten sich in ähnlichem Ausmaß auf EUR 6,2 Mrd per Ende Dezember 2011. Das entsprach einem Anteil von 4,6% an den gesamten Kundenkrediten der Erste Group. Bei der Verteilung des Portfolios nach Kundensegmenten setzte sich der Trend des Jahres 2010 fort. Die – gemessen an der Kreditqualität höherwertigen – Ausleihungen an Privatkunden erhöhten ihren Anteil am Gesamtportfolio zulasten des Firmenkundengeschäfts, auf das zum Jahresende 2011 26,2% der gesamten Kundenkredite entfielen (2010: 30,4%).

Die neuen Ausleihungen wurden fast zur Gänze in der lokalen Währung Euro vergeben, nach wie vor gab es keine Fremdwäh-

rungskredite an Private. Der Besicherungsgrad hat sich deutlich erhöht. In Anbetracht der Verschlechterung der Kreditqualität infolge der Finanz- und Wirtschaftskrise wurde die Neuvergabe von Krediten in bestimmten Branchen, etwa bei kommerziellen Immobilien, eingeschränkt.

Die im EU-Vergleich überdurchschnittlich dynamische Wirtschaftsentwicklung in der Slowakei hat sich auch positiv auf die Kreditqualität ausgewirkt. Die NPL-Quote blieb zwar unverändert bei 8,0%. Die Entwicklung in den einzelnen Kundensegmenten verlief jedoch unterschiedlich. Während die Ausfälle bei Ausleihungen an mittlere und größere Unternehmen zunahmen, verringerte sich der Anteil der ausgefallenen Kredite an den gesamten Retailkrediten von 6,8% auf 5,5%. Im Gegensatz zu vielen anderen Ländern Zentral- und Osteuropas hat sich die Kreditqualität bei Kleinbetrieben 2011 nicht verschlechtert. Die Vorsorgen für Kreditverluste deckten am Jahresende die Not leidenden Kredite zu überdurchschnittlich hohen 79,2% ab.

## UNGARN

Das Segment Ungarn umfasst das Privat- und KMU-Geschäft der Erste Bank Hungary und ihrer Töchter. Die Erste Bank Hungary besitzt ein Filialnetz von 184 Filialen und Kommerzcentren, betreibt mehr als 450 Bankomaten und nutzt fast 350 Postämter als zusätzliche Vertriebsstellen. Die Erste Bank Hungary betreut rund 950.000 Kunden. Ihr Marktanteil beträgt je nach Produkt zwischen 7 und 14%. Auch im Wertpapier- und im Leasinggeschäft nimmt die Bank eine starke Marktposition ein.

### Wirtschaftliches Umfeld

Die Erholung der ungarischen Volkswirtschaft blieb 2011 im regionalen Vergleich verhalten. Die schwache Inlandsnachfrage war Ausdruck der mit 10,9% immer noch hohen Arbeitslosigkeit und eines sowohl bei privaten Haushalten als auch im Unternehmenssektor rückläufigen Kreditvolumens. Der Konsum wurde zusätzlich durch den wegen der Abwertung des ungarischen Forint starken Anstieg der Rückzahlungsraten für Fremdwährungskredite gedämpft. Entgegen den ursprünglichen Erwartungen der Regierung führte die deutliche Senkung der Einkommensteuer auf 16% nicht zu einer Belebung der Inlandsnachfrage. Der Exportsektor entwickelte sich zu Jahresbeginn zwar erfreulich, konnte seine Wachstumstendenz aber aufgrund der Abschwächung des globalen – und insbesondere des deutschen – Wirtschaftswachstums und der Staatsschuldenkrise nicht aufrechterhalten. Insgesamt wuchs das ungarische BIP 2011 real um 1,6%. Das BIP pro Kopf betrug zum Jahresende EUR 10.000. Ein wesentliches Wachstumshindernis war die in Ungarn sehr niedrige Beschäftigungsquote mit 56%.

Nach Erreichen der Höchstmarke von 81% des BIP im Jahr 2010 verbesserte sich die Staatsschuldenquote 2011 hauptsächlich als Folge des Einmaleffekts aus der Reform der privaten Pensionsversicherung auf 80%. Diese Verlagerung von Geldern aus dem Privatsektor zum Staat hatte eine deutliche Auswirkung auf den Saldo des Staatshaushalts, der 2011 einen Überschuss von 3,8%

verzeichnete. Im Rahmen des Konvergenzprogramms der ungarischen Regierung wurden zusätzliche Maßnahmen getroffen, um das Haushaltsdefizit bis 2015 auf unter 2% des BIP zu senken. Dies soll vor allem durch Kürzung von Arbeitslosengeldern und Medikamentenzuzahlungen sowie geringeren Ausgaben für den öffentlichen Verkehr, Bildung und Pensionen erreicht werden. Ein entsprechendes Strukturreformpaket wurde im Frühjahr angekündigt. Im November 2011 kündigte die Regierung ein weiteres großes Konsolidierungspaket an. Dessen wichtigstes Element war eine Anhebung der Mehrwertsteuer um 2 Prozentpunkte auf 27%, den höchsten Satz in der Europäischen Union.

Die Mehrwertsteueranhebung, Preiserhöhungen bei Rohstoffen und die schwache Währung beeinflussten die Inflationsentwicklung. Im letzten Quartal 2011 beschleunigte sich die Inflation wegen der Erhöhung der Verbrauchssteuern auf Kraftstoff, Alkohol und Tabak markant. Angesichts der unorthodoxen Wirtschaftspolitik, eines unsicheren regulatorischen Umfelds und der schwachen Kommunikationskompetenz schwand 2011 das Vertrauen der Investoren, was zur deutlichen Abschwächung der ungarischen Währung gegenüber dem Euro und dem Schweizer Franken beitrug. Zusammen mit der Inflationsentwicklung veranlasste dies die Ungarische Nationalbank, zum Jahresende ihren Leitzins auf 7% anzuheben.

Wirtschaftsindikatoren Ungarn	2008	2009	2010	2011e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	10,0	10,0	10,0	10,0
BIP (nominell, EUR Mrd)	105,7	91,3	97,1	99,8
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	10,5	9,1	9,7	10,0
Reales BIP Wachstum	0,9	-6,8	1,3	1,6
Privater Konsum - Wachstum	0,6	-6,8	-2,2	-0,3
Exporte (Anteil am BIP)	69,5	64,7	73,6	77,7
Importe (Anteil am BIP)	69,7	60,6	67,9	70,6
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	7,8	10,0	11,2	10,9
Inflationsrate (Durchschnitt)	6,1	4,2	4,9	3,9
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate)	10,0	6,2	5,9	7,2
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	251,3	280,6	275,4	279,2
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	264,8	270,8	278,8	311,1
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-7,3	-0,2	1,1	1,4
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-3,7	-4,5	-4,2	3,8

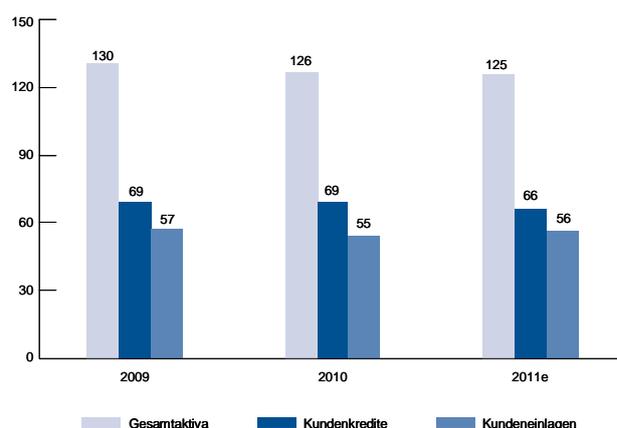
Quelle: Erste Group

## Marktüberblick

Für den ungarischen Bankensektor war 2011 ein extrem schwieriges Jahr. Der Bankensektor des Landes, dessen Kredit-Einlagen-Verhältnis sich auf 118% belief, wurde von unvorhersehbaren und willkürlichen gesetzlichen Maßnahmen massiv getroffen. Der Sektor litt unter den negativen Auswirkungen der Verstaatlichung der privaten Pensionskassen, im zweiten Halbjahr aber insbesondere unter dem Gesetz zur Umwandlung von Fremdwährungskrediten. Die Verluste des Sektors aus der Zwangsumwandlung beliefen sich 2011 auf insgesamt rund EUR 1 Mrd. Zusätzlich sieht Ungarn mit 0,53% der Bilanzsumme die europaweit höchste Bankenabgabe vor.

Darüber hinaus schlugen sich auch die anhaltend hohe Arbeitslosigkeit und die Währungsschwäche in einem steilen Anstieg der Not leidenden Kredite und damit in den Ergebnissen der Banken nieder. Aufgrund all dieser Faktoren verzeichnete der Finanzsektor 2011 Verluste. Als Reaktion auf die äußerst ungünstigen Entwicklungen entschlossen sich viele Finanzinstitute zu einer Einschränkung ihrer Geschäftstätigkeit in Ungarn.

## Finanzintermediation – Ungarn (in % des BIP)

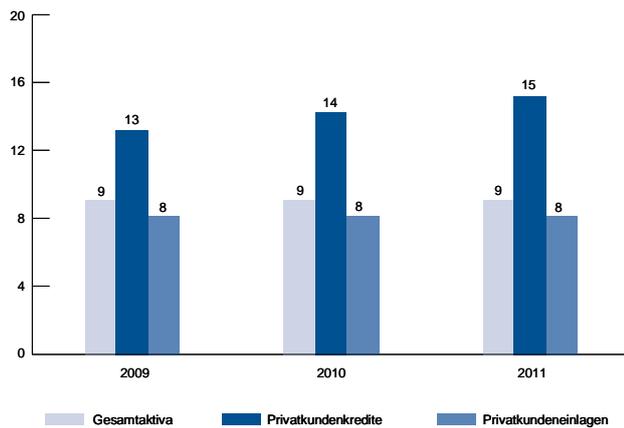


Quelle: Ungarische Nationalbank, Erste Group

Da die Erste Bank Hungary bei den Fremdwährungshypothekendarlehen mit einem Anteil von 22% immer noch den zweitgrößten Marktanteil hatte, zählte sie zu den am härtesten betroffenen Instituten. Angesichts eines Rekordverlustes wurde die Erste Bank Hungary mit EUR 600 Mio rekaptalisiert. Als

Reaktion auf diese Entwicklungen präsentierte die Bank eine neue, geänderte Strategie, mit der sie 2014 wieder die Gewinnzone erreichen soll. Insgesamt hat sich die Marktposition der Bank nicht wesentlich verändert: Ihr Marktanteil betrug bei Kundenforderungen 11,6%, bei Kundeneinlagen 7,5%.

### Marktanteile – Ungarn (in %)



Quelle: Ungarische Nationalbank, Erste Group

### Geschäftsverlauf

**Strategie.** Die veränderten politischen und wirtschaftlichen Bedingungen in Ungarn erforderten eine völlige Neuausrichtung der Strategie. Dies zog eine fundamentale Veränderung des Geschäftsmodells nach sich. Die Bank hat ihre Tätigkeit eingeschränkt, die Zahl der Filialen wird auf 141 reduziert und der Mitarbeiterstand um 15% gesenkt. Die Erste Bank Hungary möchte für ihre Kunden als Hausbank agieren. Sie wird auch weiterhin bestrebt sein, ihre Kundenfreundlichkeit im Retailbereich kontinuierlich zu stärken. Bei den Geschäftskunden wird der Fokus in Zukunft auf einem ausgewählten Kundenkreis liegen. Aus strategischer Sicht sollen Geschäfte in Landeswährung aus lokal verfügbarer Liquidität betrieben und die Abhängigkeit von der Refinanzierung durch die Muttergesellschaft reduziert werden.

### Highlights 2011

**Unorthodoxe Maßnahmen der Regierung.** Die ungarische Regierung verabschiedete ein Gesetz, das es Privatkunden ermöglichte, Fremdwährungsdarlehen zu fixen, unter dem Marktniveau liegenden Wechselkursen zurückzuzahlen. Etwa 20% der dafür in Frage kommenden Kunden entschieden sich für die vorzeitige Rückzahlung. Insgesamt wurden (bis Ende Februar 2012) CHF-Darlehen in Höhe von EUR 730 Mio getilgt. Daraus resultierte für die Erste Bank Hungary ein Verlust von rund EUR 200 Mio, der jedoch durch die im dritten Quartal 2011 gebildeten Risikovorsorgen abgedeckt war. Da 30% dieser Verluste mit der Bankenabgabe 2011 gegenverrechnet werden konnten, fiel letztendlich für das Jahr 2011 keine Bankensteuer an.

**Gründung der Erste Bausparkasse.** In den ersten Jahren ihrer Geschäftstätigkeit wird sich die neu gegründete Tochter der Erste Bank Hungary auf die Hereinnahme von Einlagen konzentrieren, sie bietet ihren Kunden Sparprodukte mit Laufzeiten von vier bis zehn Jahren an. Nach Abreifen der vierjährigen Sparverträge werden die ersten Kredite vergeben werden. Bis zum Jahresende waren 5.700 Verträge im Gesamtvolumen von HUF 18,9 Mrd abgeschlossen worden. Der durchschnittliche monatliche Sparbeitrag lag bei HUF 13.500.

**Wertpapiergeschäft behauptet Marktführerschaft.** Die Erste Investment Hungary (EIH), das Wertpapierunternehmen der Erste Bank Hungary, erreichte 2011 am Kassenshandelsvolumen der Budapester Börse gemessen einen Marktanteil von 19%. Da die Privatkunden ihre Wertpapiergeschäfte immer noch bevorzugt offline durchführten, hat sich die Nutzung der elektronischen Vertriebswege 2011 nicht weiter erhöht. Eine wesentliche Herausforderung stellten die anhaltend niedrigen Handelsumsätze der Budapester Börse dar. Nach Abschaffung der zweiten Säule des Pensionsystems verschwanden 2011 viele Pensionsfonds vom Markt.

**Initiative für finanzielle Integration.** Im Rahmen des good.bee-Programms der Erste Group wurde eine lokale good.bee-Strategie zur Förderung der finanziellen Integration von Bevölkerungsschichten, die keinen oder nur ungenügenden Zugang zu Bankdienstleistungen haben, und NGOs erarbeitet. Damit sollen die Lebensumstände benachteiligter Menschen in ausgewählten sozialen Bereichen – Gesundheit und soziale Fürsorge, Beschäftigung, Bildung und Wohnen – verbessert und Grundbedürfnisse abgedeckt werden.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	-549,8	-7,1
Konzernjahresergebnis	-566,6	-21,8
Betriebsergebnis	319,1	305,5
Kosten-Ertrags-Relation	38,6%	39,9%
Eigenkapitalverzinsung	na	na
Kundenforderungen	7.088	7.763
Kundeneinlagen	3.692	3.887

Der Nettozinsertrag des ungarischen Retail- und KMU-Geschäfts verbesserte sich von EUR 387,1 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 15,6 Mio bzw. 4,0% (währungsbereinigt: +5,5%) auf EUR 402,7 Mio im Geschäftsjahr 2011, was jedoch auf höhere Unwinding-Effekte (die gleichzeitig auch zu höheren Risikovorsorgen führen) sowie Währungseffekte zurückzuführen war. Der Rückgang im Handelsergebnis von EUR 23,2 Mio um EUR 4,1 Mio bzw. 17,8% (währungsbereinigt: -16,6%) auf EUR 19,1 Mio im Geschäftsjahr 2011 resultierte im Wesentlichen aus den rückläufigen Beiträgen aus dem bestehenden Fremdwährungs-Retailkreditgeschäft. Die Betriebsaufwendungen blieben – trotz zusätzlicher Restrukturierungsrückstellungen in Höhe von

EUR 11,6 Mio – mit EUR 200,5 Mio im Vergleich zum Geschäftsjahr 2010 währungsbereinigt beinahe unverändert. Das Betriebsergebnis erhöhte sich von EUR 305,5 Mio im Vorjahr um EUR 13,6 Mio oder 4,4% (währungsbereinigt: +5,9%) auf EUR 319,1 Mio. Die Kosten-Ertrags-Relation verbesserte sich im Geschäftsjahr 2011 auf 38,6% (2010: 39,9%).

Der signifikante Anstieg der Risikovorsorgen um EUR 567,7 Mio von EUR 244,3 Mio im Geschäftsjahr 2010 auf EUR 812,0 Mio war auf einmalige zusätzliche Risikovorsorgen zurückzuführen. Eine Vorsorge in Höhe von EUR 200,0 Mio wurde gebildet, um die erwarteten Verluste aus der gesetzlich ermöglichten vorzeitigen Rückzahlung von Fremdwährungsdarlehen zu nicht marktgerechten Kursen abzudecken. Darüber hinaus wurden angesichts der wirtschaftlichen Aussichten und der unsicheren wirtschaftspolitischen Situation in Ungarn zusätzliche Risikovorsorgen gebildet, um die Bevorsorgungsrate für Not leidende Kredite zu erhöhen.

Der sonstige Erfolg verbesserte sich um EUR 11,4 Mio von EUR -68,3 Mio im Geschäftsjahr 2010 auf EUR -56,9 Mio. Dem positiven Effekt aus der Gegenrechnung der Bankensteuer mit Kosten aus der Rückzahlung von Fremdwährungskrediten zu nicht marktgerechten Kursen standen ein höherer Abwertungsbedarf bei Kreditsicherheiten sowie Restrukturierungskosten gegenüber. Der Jahresverlust nach Steuern und Minderheiten belief sich auf EUR -566,6 Mio (nach einem Verlust von EUR -21,8 Mio im Vorjahr). Im November 2011 wurde eine Kapitalerhöhung im Ausmaß von EUR 600,0 Mio durchgeführt.

Aufgrund der aktuellen Ergebnisentwicklung und der Prognosen über die Wirtschaftsentwicklung in Ungarn wurde der gesamte noch bestehende Firmenwert in Höhe von EUR 312,7 Mio im dritten Quartal 2011 abgeschrieben und im Group Corporate Center im sonstigen Erfolg ausgewiesen.

### **Kreditrisiko**

Das gesamte Kreditrisiko des Geschäftssegments Ungarn ging 2011 um rund 10% auf EUR 7,3 Mrd zurück. In einer ähnlichen Größenordnung verringerten sich die Ausleihungen an Kunden, um fast 9% auf EUR 7,1 Mrd. Damit reduzierte sich der Anteil des Segments Ungarn am gesamten Kundenkreditportfolio der Erste Group von 5,8% Ende 2010 auf weniger als 5,3% Ende 2011. Die Verteilung zwischen Privat- und Firmenkundenkrediten blieb nahezu unverändert. Auf Finanzierungen von Privaten entfielen am Jahresende knapp zwei Drittel des Kreditvolumens.

Der Geschäftsrückgang war insbesondere auf die gesetzlich ermöglichte vorzeitige Tilgung von Fremdwährungskrediten zu nicht marktgerechten Wechselkursen zurückzuführen. Die gedämpfte Kreditnachfrage sowie eine restriktivere Kreditvergabe und eine fast 12%ige Abwertung des ungarischen Forint gegenüber dem Euro verstärkten den Abwärtstrend. Die Neuvergabe von Krediten in Schweizer Franken wurde bereits 2009 eingestellt, im Jahr 2011 ging ihr Anteil an den gesamten Ausleihungen an Kunden von 55,7% auf 51,6% zurück. Bei der Kreditgewäh-

rung wurde die Liquidität, im Wesentlichen der Cashflow bei Unternehmen und das frei verfügbare Einkommen bei privaten Haushalten, noch höher gewichtet.

Nicht zuletzt durch die Abwertung des Forint hat sich die Qualität der Ausleihungen 2011 weiter verschlechtert, wobei sich die Zuwachsrate bei den ausgefallenen Forderungen im vierten Quartal beschleunigte. Am Jahresende 2011 waren 71,6% der Kundenforderungen den beiden besten, unproblematischen Risikokategorien zuzurechnen (Jahresende 2010: 80,1%). Die Not leidenden Forderungen stiegen im Jahresverlauf von 12,0% auf 21,1% des gesamten Portfolios. Negativ war der Trend vor allem bei Investitions- und Betriebsmittelkrediten für Unternehmen. Auch bei Kommunalfinanzierungen kam es zu Ausfällen die Not leidenden Forderungen lagen zum Jahresende 2011 bei EUR 18,6 Mio. Infolge einer außerordentlichen Dotierung von Risikovorsorgen stieg die NPL-Quote 2011 von 50,0% auf 70,3%.

## **KROATIEN**

Das Segment Kroatien umfasst das Privatkunden- und KMU-Geschäft der Erste & Steiermärkische Bank, allgemein als Erste Bank Croatia bezeichnet, und die Erste Bank Montenegro. Sie betreut über ihr Netz aus 146 Filialen und gut entwickelte alternative Vertriebskanäle wie Internet, mobile Kommunikation und Bankomaten rund 970.000 Kunden. Als eines der großen Bankinstitute Kroatiens besitzt die Erste Bank Croatia in allen wichtigen Produktsegmenten zweistellige Marktanteile. Neben dem Bankgeschäft hält die Erste Bank Croatia auch führende Marktpositionen in einer breiten Palette von anderen Finanzdienstleistungen, so etwa im Fondsmanagement, bei Pensionsfonds, im Wertpapier- und im Leasinggeschäft.

### **Wirtschaftliches Umfeld**

Die kroatische Wirtschaft erholte sich 2011 nur zögernd. Nach den zwei Rezessionsjahren 2009 und 2010 legte das BIP 2011 real geringfügig um 0,3% zu. Das BIP pro Kopf betrug EUR 10.700. Aufgrund des schwachen Konsumentenvertrauens und eines weiteren Anstiegs der Arbeitslosenquote auf 13,4% blieb die Inlandsnachfrage das ganze Jahr hindurch schwach, der Privatkonsum stagnierte. Die Ausfuhren, auf die in Kroatien traditionell ein geringerer Anteil der Wirtschaftsleistung als in anderen CEE-Ländern entfällt, stiegen um 1%. Eine gute Fremdenverkehrssaison stützte die Wirtschaft auch 2011 und stellte wieder eine bedeutende Einkommensquelle dar. Die Beitrittsverhandlungen zur Europäischen Union wurden 2011 erfolgreich abgeschlossen, womit das Land der EU im Jahr 2013 beitreten sollte.

Wegen der schwachen Inlandsnachfrage blieb der Anstieg der Verbraucherpreise mit einem durchschnittlichen Plus von 2,3% relativ mäßig. Zur Bekämpfung der Inflation setzte die Zentralbank ihre Politik, die Währung innerhalb einer schmalen Bandbreite zum Euro zu halten, fort. Da das Land den Euro intensiv nutzt, war die Kroatische Nationalbank weiterhin vor allem bestrebt, die nominelle Wechselkursstabilität zu erhalten. Der Wechselkurs wurde auch durch die weitgehend ausgeglichene

Leistungsbilanz gestützt, deren Saldo aufgrund der verhaltenen Inlandsnachfrage und des geringen Exportwachstums nur 0,1%

des BIP betrug.

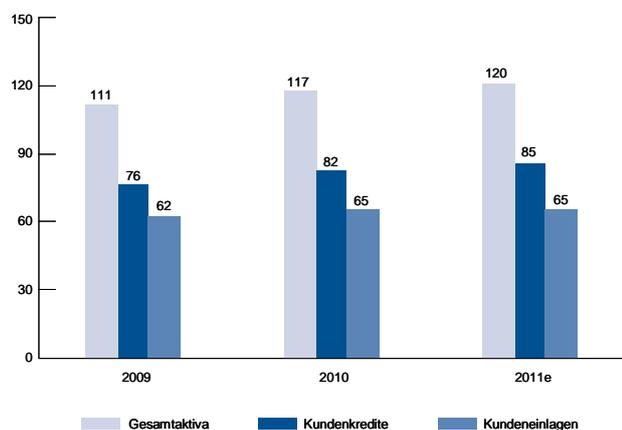
Wirtschaftsindikatoren Kroatien	2008	2009	2010	2011e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	4,4	4,4	4,4	4,4
BIP (nominell, EUR Mrd)	47,8	45,7	46,0	46,1
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	10,9	10,4	10,4	10,7
Reales BIP Wachstum	2,2	-6,0	-1,2	0,3
Privater Konsum - Wachstum	0,8	-8,5	-0,9	0,2
Exporte (Anteil am BIP)	20,5	16,9	19,8	19,5
Importe (Anteil am BIP)	43,1	33,1	32,8	31,6
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	8,4	9,1	11,8	13,4
Inflationsrate (Durchschnitt)	6,1	2,4	1,1	2,3
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate)	8,2	3,8	2,5	4,9
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	7,2	7,3	7,3	7,4
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	7,3	7,3	7,4	7,5
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-8,8	-5,2	-1,2	0,1
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,1	-4,5	-5,0	-5,5

Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Im kroatischen Bankenmarkt spiegelte sich auch 2011 die makroökonomische Entwicklung des Landes. Die Kundenforderungen stiegen um 6%, die Kundeneinlagen um 3%. Kredite wurden vorwiegend an Unternehmenskunden vergeben, während sich die Privathaushalte angesichts des angespannten Arbeitsmarktes und der durch die Schuldenkrise der Eurozone bestehenden Unsicherheit weitgehend zurückhielten. Bei den Einlagen der Privathaushalte zeigten sich Verbesserungen, während der Unternehmenssektor aufgrund starker Liquiditätsgenpässe und fehlender konjunktureller Impulse weiterhin Schwäche signalisierte. Insgesamt lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis des Sektors Ende 2011 bei 131%. Die Profitabilität des kroatischen Bankensektors verbesserte sich gegenüber 2010 und die Kapitalausstattung blieb zufriedenstellend. Mit einer Gesamtbilanzsumme von 120% des BIP verzeichnete das Land im regionalen Vergleich ein sehr hohes Maß an Finanzintermediation.

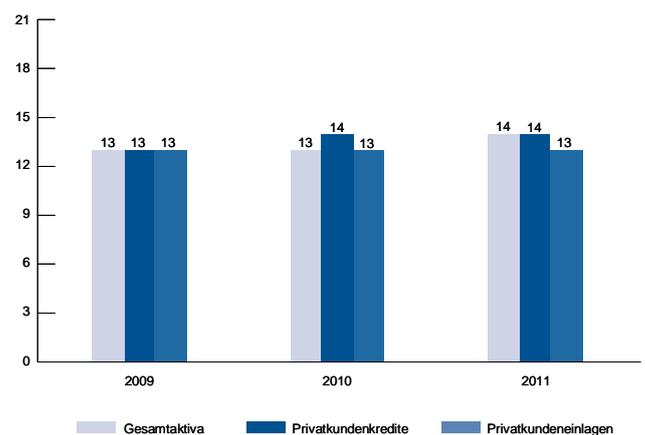
### Finanzintermediation – Kroatien (in % des BIP)



Quelle: Kroatische Nationalbank, Erste Group

Die Erste Bank Croatia entwickelte sich weitgehend im Gleichschritt mit dem Bankensektor des Landes. Das Kreditwachstum wurde vor allem durch Unternehmenskredite getrieben, das Wachstum der Kundeneinlagen durch die Entwicklung des Retailsegments positiv beeinflusst. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis der Bank betrug zum Jahresende 2011 150%. Die Erste Bank Croatia behauptete ihre Position auf dem Gesamtmarkt als eines der drei Spitzeninstitute, gemessen an der Bilanzsumme belief sich ihr Marktanteil auf 14,2%.

### Marktanteile – Kroatien (in %)



Quelle: Kroatische Nationalbank, Erste Group

### Geschäftsverlauf

**Strategie.** Die Erste Bank Croatia ist vor allem bestrebt, ihre Marktposition mittel- und langfristig durch das Angebot einfacher und verständlicher Produkte und ausgezeichneter Bankdienstleistungen für Retail-, KMU- und Großkunden mit günstigen Risikoprofilen weiter zu stärken. Effizienz bleibt oberste Priorität. Ein besonderer Schwerpunkt ist die kontinuierliche Optimierung und

Automatisierung von Verfahren und Arbeitsabläufen bei Beibehaltung hoher Risikomanagement-Standards. Mit diesen Maßnahmen sollen die Effizienz in der Erbringung von Dienstleistungen sowie hohe Servicequalität und Kundenzufriedenheit gewährleistet werden.

### Highlights 2011

**Mehr Komfort für Retail-Kunden.** Die Erste Bank Croatia konnte ihre Zugänglichkeit und die Kommunikation mit ihren Kunden durch Ausbau des Filialnetzes und die Weiterentwicklung alternativer Kommunikationskanäle – so etwa durch die Eröffnung einer virtuellen Filiale auf Facebook – weiter steigern. Die Konkurrenzfähigkeit des von der Bank angebotenen Girokontos, das als Ankerprodukt auch zum Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen und Cross-Selling-Aktivitäten dient, wurde durch moderne Technologien wie eine neue Smartphone-App weiter gestärkt.

**Großunternehmen treiben Kreditwachstum.** Im Unternehmensbereich kam das Neugeschäft hauptsächlich von Großkunden, insbesondere staatlichen Infrastrukturunternehmen, die sich im makroökonomischen Umfeld besser behaupten konnten. Die KMU-Kunden der Erste Bank Croatia zeigten auch 2011 nur mäßiges Interesse an Investitionen und damit an neuen Krediten.

**Erfolgreiche Erschließung alternativer Refinanzierungsquellen.** Im Juli 2011 emittierte die Erste Bank Croatia nachrangige Anleihen in Höhe von EUR 80 Millionen, wovon der Großteil bei Retail-Kunden platziert wurde. Die Emission stärkte nicht nur die Liquidität und die Kapitalposition der Bank, sondern förderte auch die Entwicklung des kroatischen Kapitalmarktes. Die Anleihen wurden vom Markt sehr gut aufgenommen und hatten kaum Auswirkungen auf das Einlagenvolumen der Erste Bank Croatia. Zusätzlich kooperierte die Erste Bank Croatia mit multinationalen Finanzinstituten wie der EIB. Über Finanzierungen und Fazilitäten mit Risikoteilung wurden KMUs und Großunternehmen hauptsächlich in den Branchen Energie, Landwirtschaft und Fremdenverkehr unterstützt.

**Anerkennung in der Öffentlichkeit und durch Kunden.** Im Februar 2011 erhielt die Erste Bank Croatia innerhalb von sechs Jahren bereits zum vierten Mal die „Goldene Kuna“ und wurde damit als beste Bank des Landes geehrt. Anlässlich der Vergabe der Auszeichnung erklärte die kroatische Wirtschaftskammer, dass Fachleute und das breite Publikum speziell die Innovationsstärke und Flexibilität der Bank sowie ihre freundlichen Mitarbeiter, den hohen Bekanntheitsgrad und den starken Markenauftritt schätzten. Die stetigen Bemühungen der Erste Bank Croatia um eine laufende Verbesserung der Servicequalität schlugen sich in der Umfrage in einer ausgezeichneten Beurteilung von Kundenzufriedenheit nieder.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	89,1	81,8
Konzernjahresergebnis	43,5	36,7
Betriebsergebnis	208,6	192,6
Kosten-Ertrags-Relation	40,3%	41,9%
Eigenkapitalverzinsung	17,3%	16,2%
Kundenforderungen	5.917	5.487
Kundeneinlagen	3.984	4.087

Der Nettozinsüberschuss im kroatischen Retail- und KMU-Geschäft verbesserte sich von EUR 247,9 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 13,9 Mio oder 5,6% (währungsbereinigt: +7,8%) auf EUR 261,8 Mio. Dies war hauptsächlich auf gestiegene Ausleihungsvolumina und verbesserte Margen, insbesondere im Einlagenbereich, zurückzuführen. Das Provisionsergebnis stieg dank höherer Erträge aus dem Kartengeschäft von EUR 74,0 Mio im Vorjahr um EUR 2,7 Mio oder 3,6% (währungsbereinigt: +5,7%) auf EUR 76,7 Mio. Das Handelsergebnis verbesserte sich, aufgrund höherer Erträge im Fremdwährungsgeschäft, von EUR 9,7 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 1,5 Mio oder 15,7% (währungsbereinigt: +18,1%) auf EUR 11,2 Mio. Die Betriebsaufwendungen erhöhten sich – insbesondere im Vertriebsbereich – um EUR 2,1 Mio bzw. 1,5% (währungsbereinigt: +3,6%) von EUR 139,0 Mio im Geschäftsjahr 2010 auf EUR 141,1 Mio.

Das Betriebsergebnis stieg im Geschäftsjahr 2011 um EUR 16,0 Mio bzw. 8,3% (währungsbereinigt: +10,5%) von EUR 192,6 Mio auf EUR 208,6 Mio. Damit verbesserte sich die Kosten-Ertrags-Relation nach 41,9% auf 40,3%. Erhöhter Vorsorgebedarf im Immobiliengeschäft führte zu einem Anstieg der Risikovorsorgen von EUR 106,0 Mio um EUR 3,3 Mio bzw. 3,2% (währungsbereinigt: +5,3%) auf EUR 109,3 Mio. Der Jahresgewinn nach Steuern und Minderheiten verbesserte sich von EUR 36,7 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 6,8 Mio bzw. 18,6% (währungsbereinigt: +21,0%) auf EUR 43,5 Mio. Die Eigenkapitalverzinsung lag bei 17,3% (2010: 16,2%).

### Kreditrisiko

Im Segment Kroatien erhöhte sich das gesamte Kreditrisiko im Laufe des Jahres 2011 von EUR 7,8 Mrd um 5,1% auf EUR 8,2 Mrd. Etwas stärker war das Wachstum der Ausleihungen an Kunden; sie expandierten um 7,8% und erreichten Ende 2011 EUR 5,9 Mrd. Die höchste Zuwachsrate verzeichneten dabei die Kommunalfinanzierungen, ihr Anteil an den gesamten Forderungen an Kunden stieg von 6,9% auf 11,1%. Rückläufig waren die Ausleihungen an Kleinbetriebe, die im Kreditgeschäft in Kroatien, wie auch in den anderen CEE-Segmenten, nur eine untergeordnete Rolle spielen. Gemessen an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group hat sich der Anteil des Segments Kroatien in den letzten Jahren kontinuierlich erhöht, 2011 stieg er von 4,1% auf 4,4%.

Aufgrund der allgemeinen wirtschaftlichen Situation – nach mehreren Jahren der Rezession war das Wirtschaftswachstum auch 2011 noch sehr verhalten – und weiterhin zunehmender Zahlungsschwierigkeiten der Kreditnehmer blieben die Kriterien für die Kreditgewährung restriktiv. Betroffen waren neben der Immobilienbranche vor allem Privatkunden geringerer Bonität sowie Beschäftigte in riskanteren Branchen wie beispielsweise der Bauwirtschaft. Der Großteil der Kredite wird in Kroatien in Fremdwährung (insbesondere in Euro) vergeben, Ende 2011 betrug der Fremdwährungsanteil fast 80%.

Die Verschlechterung der Qualität der Ausleihungen an Kunden hat sich 2011 zwar fortgesetzt, die Zuwachsraten lagen aber deutlich unter jenen des Jahres 2010. Die Not leidenden Forderungen stiegen von EUR 557 Mio auf EUR 759 Mio bzw. von 10,2% auf 12,8% des gesamten Portfolios. Bei den nicht ausgefallenen Krediten kam es zu Verschiebungen in schlechtere Risikokategorien. Beobachtbar war diese Migration vor allem bei Ausleihungen an Private, deren Ausfallrate jedoch nach wie vor deutlich geringer als bei Unternehmen war. Die Deckung der Not leidenden Forderungen durch Risikoversorgen lag am Jahresende bei 55,2%. Gemeinsam mit den vorhandenen Sicherheiten war damit für Kreditverluste ausreichend vorgesorgt.

## SERBIEN

Das Segment Erste Bank Serbia umfasst das Geschäft der Erste Bank Serbia, die etwa 280.000 Kunden betreut und ein Netz aus 66 Filialen sowie 9 Kommerzcentren für Unternehmenskunden betreibt. Die Bank verfügt über eine breite Privat- und Firmenkundenbasis und ist in allen großen Geschäftszentren Serbiens gut vertreten. Die Bank hat derzeit in wichtigen Produktsegmenten einen Marktanteil von rund 3%. Deutlich stärker ist ihre Position jedoch bei alternativen Vertriebskanälen; so beträgt ihr Marktanteil bei Zahlungskarten in Serbien über 4,6% (2010: 4,3%).

## Wirtschaftliches Umfeld

Die serbische Wirtschaft setzte 2011 ihre langsame Erholung fort. Das BIP wuchs real um 1,9% und betrug 2011 pro Kopf EUR 4.400. Der Privatkonsum blieb wegen des schlechten Arbeitsmarktumfelds und der wegen anhaltenden Inflationsdrucks sinkenden verfügbaren Einkommen schwach. Im Gegensatz dazu wirkte die Investitionstätigkeit – insbesondere im Fahrzeugbau – konjunkturstützend. Die langsame Erholung der Wirtschaft erwies sich als zu schwach, um die negativen Beschäftigungstrends umzukehren, sodass das Land wieder eine der höchsten Arbeitslosenquoten der Region (Ende 2011: 23%) verzeichnete. In Hinblick auf einen Beitritt zur Europäischen Union konnte Serbien große Fortschritte erzielen. Im Oktober 2011 empfahl die Europäische Kommission in einer Stellungnahme zum Beitrittsantrag des Landes, Serbien offiziell den Kandidatenstatus zuzuerkennen. Einen wesentlichen Beitrag hatte dazu die Festnahme der letzten beiden vom Internationalen Strafgerichtshof für das ehemalige Jugoslawien in Den Haag gesuchten und noch flüchtigen Personen geleistet.

Die Fiskalpolitik der Regierung war durch ein Beistandsabkommen mit dem Internationalen Währungsfonds verankert worden, das im April 2011 auslief. Im September genehmigte der IWF ein vorsorgliches Nachfolgeabkommen in Höhe von EUR 1,1 Mrd mit einer Laufzeit von 18 Monaten. Dieses bedeutete eine wesentliche Unterstützung für das Land im Allgemeinen und den Wechselkurs des Dinars, der sich 2011 befestigte. Im Rahmen des neuen Abkommens verpflichteten sich die Behörden, ihre Ausgaben um RSD 15 bis 20 Mrd zu kürzen, um jenes Defizit abzudecken, das sich aus dem langsameren Wirtschaftswachstum und einem im Juni 2011 verabschiedeten Dezentralisierungsgesetz ergab, das bedeutende Transfers von der Zentralregierung an die Kommunen vorsieht. Das neue Abkommen gestattet ein Fiskaldefizit von 4,5% des BIP und stabilisiert die Staatsverschuldung unter der Schwelle von 45%.

Wirtschaftsindikatoren Serbien	2008	2009	2010	2011e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	7,4	7,4	7,4	7,4
BIP (nominell, EUR Mrd)	32,7	28,9	29,0	32,5
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	4,4	3,9	3,9	4,4
Reales BIP Wachstum	3,8	-3,5	1,0	1,9
Privater Konsum - Wachstum	na	na	na	na
Exporte (Anteil am BIP)	22,7	20,7	25,5	26,0
Importe (Anteil am BIP)	45,8	38,4	42,0	43,1
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	13,7	16,1	19,2	23,0
Inflationsrate (Durchschnitt)	11,7	8,4	6,1	11,2
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate)	18,9	10,8	13,5	11,0
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	81,4	94,0	103,1	102,0
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	88,6	95,9	105,5	104,6
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-18,6	-7,2	-7,2	-9,1
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,6	-4,3	-4,5	-4,5

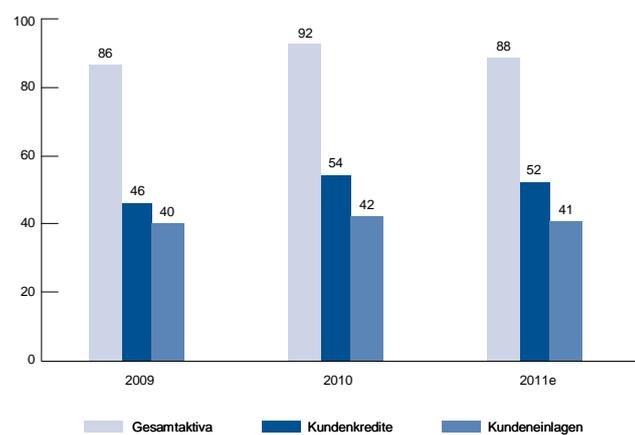
Quelle: Erste Group

Trotz der günstigen Entwicklung des Wechselkurses stellte die Inflation wieder eine der größten volkswirtschaftlichen Schwachstellen des Landes dar. Mit einem durchschnittlichen Anstieg der Verbraucherpreise um 11% blieb die Inflation 2011 in Serbien deutlich höher als in den anderen Ländern der Region. Der Inflationsdruck ging vor allem von anziehenden Lebensmittel- und Energiepreisen aus. Die Inflation ging im zweiten Halbjahr allerdings deutlich zurück, worauf die Serbische Nationalbank ihren Leitzins mehrere Male auf 9,75% senkte.

### Marktüberblick

Auch 2011 unterstützte die serbische Regierung den Bankensektor des Landes durch die Bereitstellung subventionierter Konsum- und Wohnbaukredite in Landeswährung. Um dem Inflationsdruck zu begegnen, erhöhte die Serbische Nationalbank die kurzfristige Mindestreserve, die Banken für Fremdwährungskredite halten müssen, von 25% auf 30% und beließ die langfristige Fremdwährungsreserve bei 25%. Für inländische, auf Dinar lautende Forderungen mit Laufzeiten bis zu zwei Jahren fixierte die Nationalbank die Mindestreserve mit 5%. Für Dinar-Forderungen mit Laufzeiten von mehr als zwei Jahren wurde das Reserveverfordernis gestrichen. Diese Maßnahmen erklären zum Teil, warum die Ausleihungen an Kunden 2011 nur um 7,3% zunahmen. Da die Kundeneinlagen mit 9% in ähnlichem Ausmaß wuchsen, blieb das Kredit-Einlagen-Verhältnis bei 125% nahezu unverändert.

### Finanzintermediation – Serbien (in % des BIP)



Quelle: Nationalbank von Serbien, Erste Group

Die Erste Bank Serbia zählte auf Basis der Bilanzsumme auch 2011 wieder zu den fünfzehn Spitzeninstituten des Landes. Ihr Marktanteil bei Kundenkrediten hat sich nicht wesentlich verändert und lag im Retailsegment mit 3,3% höher als im Firmenkundensegment mit 2,2%. Einlagenseitig wurde die Tätigkeit der Erste Bank Serbia vor allem von Einlagen in Lokalwährung getrieben, deren Marktanteil sich um 1,3 Prozentpunkte auf 3,7% erhöhte. Zum Jahresende 2011 betrug ihr Marktanteil bei Kundeneinlagen insgesamt 2,5%.

### Geschäftsverlauf

**Strategie.** Die Hauptzielsetzung der Erste Bank Serbia ist der Aufbau langfristiger Beziehungen zu ihren Kunden. Dabei ist sie bestrebt, den Status einer Hausbank zu erlangen. Es ist das Ziel der Bank, für die Qualität und Effizienz ihrer Dienstleistungen anerkannt zu werden und sich als langfristiger Partner der wachsenden serbischen Mittelklasse zu etablieren. Daneben arbeitet die Bank an der kontinuierlichen Ausweitung ihres Marktanteils in den wichtigen Segmenten Privatkunden und Klein- und Mittelbetriebe. Dazu hat die Bank ein modernes Filialnetz sowie alternative Vertriebskanäle geschaffen, über die sie eine breite Palette konkurrenzfähiger Finanzprodukte und Dienstleistungen anbietet.

### Highlights 2011

**2011 mit Rekordgewinn.** In Bezug auf die Profitabilität war 2011 das erfolgreichste Jahr seit Aufnahme der Geschäftstätigkeit der Bank in Serbien. Der Nettogewinn der Erste Bank Serbia lag 2011 mehr als dreimal so hoch wie 2010. Das Betriebsergebnis der Bank verbesserte sich 2011 deutlich, da sich die Erträge dank eines höheren Kreditvolumens und der Margenausweitung positiv entwickelten, während die Kosten unter Kontrolle blieben. Die Risikokosten stiegen vor allem wegen strengerer Risikovorschriften an.

**Ausgewogenes Geschäftsmodell.** Die Erste Bank Serbia zählte mit einem Kredit-Einlagen-Verhältnis von 100% auch 2011 wieder zu den stabilsten Finanzinstituten des Landes. 2011 war die Bank insbesondere bei der Hereinnahme von Einlagen in Landeswährung erfolgreich. Diese Entwicklung unterstrich, dass die Erste Bank Serbia eine der vertrauenswürdigsten Banken im Markt ist. Das Wachstum der Kundeneinlagen schuf eine solide Grundlage für das Kreditwachstum: Sowohl bei Privat- als auch bei Unternehmenskrediten konnten 2011 zweistellige Zuwachsraten verbucht werden.

**Unterstützung für Unternehmenskunden.** Während der Fokus auch weiterhin auf dem KMU-Geschäft lag, nahm die Erste Bank Serbia 2011 nicht nur an der Vergabe verschiedener Konsortialkredite an die größten Unternehmen Serbiens teil, sondern übernahm dabei in einigen Fällen auch eine führende Rolle. Mit der European Investment Bank wurde ein Abkommen über die Bereitstellung von Mitteln zur Unterstützung der Kreditvergabe an lokale Unternehmen unterzeichnet.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	5,0	1,4
Konzernjahresergebnis	3,5	1,0
Betriebsergebnis	15,8	10,4
Kosten-Ertrags-Relation	68,1%	74,9%
Eigenkapitalverzinsung	8,6%	2,4%
Kundenforderungen	486	431
Kundeneinlagen	483	455

Das Zinsergebnis der Erste Bank Serbia stieg im Geschäftsjahr 2011 um EUR 8,9 Mio bzw. 32,3% (währungsbereinigt: +30,9%) von EUR 27,5 Mio auf EUR 36,4 Mio. Diese Verbesserung wurde vornehmlich durch gestiegene Kreditvolumina und verbesserte Margen im Einlagengeschäft sowie steigende Beiträge aus kurzfristigen Veranlagungen in lokale Staatsanleihen erzielt. Das Provisionsergebnis verbesserte sich von EUR 11,5 Mio um EUR 1,5 Mio bzw. 13,3% (währungsbereinigt: +12,1%) auf EUR 13,0 Mio. Aufgrund rückläufiger Erträge aus dem Fremdwährungsgeschäft sank das Handelsergebnis um EUR 2,3 Mio. Die Betriebsaufwendungen lagen mit EUR 33,8 Mio um EUR 2,8 Mio oder 8,8% (währungsbereinigt: +7,7%) über jenen des Geschäftsjahres 2010. Diese Erhöhung war insbesondere auf die gestiegene Inflation und Abfindungszahlungen zurückzuführen. Die Kosten-Ertrags-Relation verbesserte sich auf 68,1% (2010: 74,9%).

Das Betriebsergebnis stieg von EUR 10,4 Mio im Geschäftsjahr 2010 um EUR 5,4 Mio bzw. 51,9% (währungsbereinigt: +50,4%) auf EUR 15,8 Mio. Die Risikokosten erhöhten sich von EUR 8,2 Mio um EUR 1,3 Mio bzw. 16,5% (währungsbereinigt: +15,3%) auf EUR 9,5 Mio. Der sonstige Erfolg verschlechterte sich von EUR -0,8 Mio im Vorjahr um EUR 0,4 Mio oder 62,1% (währungsbereinigt: -60,4%) auf EUR -1,2 Mio vornehmlich durch die Einzahlungen in den Einlagensicherungsfonds. Der Jahresgewinn nach Steuern und Minderheiten stieg von EUR 1,0 Mio um EUR 2,5 Mio auf EUR 3,5 Mio.

### Kreditrisiko

Das gesamte Kreditrisiko im Segment Serbien stieg im Jahr 2011 um 26,4% von EUR 568 Mio auf EUR 718 Mio. Die Forderungen an Kunden erhöhten sich um EUR 54 Mio auf EUR 486 Mio. Mit einem Anteil von 0,4% am gesamten Kundenkreditvolumen blieb das Segment Serbien für die Erste Group von untergeordneter Bedeutung. Nach Kundensegmenten verteilte sich das Wachstum des Geschäftsvolumens gleichmäßig auf Ausleihungen an private Haushalte und an Unternehmen. Verglichen mit anderen Tochtergesellschaften der Erste Group in Zentral- und Osteuropa war der Anteil der Unternehmensfinanzierungen am gesamten Kreditportfolio mit rund 60% überdurchschnittlich hoch.

Der weitaus überwiegende Teil der Ausleihungen lautete nach wie vor auf Fremdwährung, ihr Anteil am gesamten Kreditvolumen stieg 2011 von 72,7% auf 76,1%. Durch verschärfte Kriterien für die Kreditgewährung erhöhte sich der Anteil der besicherten Finanzierungen.

Die Entwicklung der Kreditqualität im Jahr 2011 verlief leicht negativ, der Anteil der Not leidenden Ausleihungen am Gesamtportfolio stieg um 1,7 Prozentpunkte auf 11,9%. Dafür verantwortlich waren in erster Linie kommerzielle Finanzierungen. Auch bei Privatkrediten erhöhten sich die Ausfälle, jedoch in deutlich geringerem Ausmaß. Die Abdeckung von Kreditverlusten durch Risikovorsorgen vor Einbeziehung von Sicherheiten lag Ende 2011 bei rund 90%.

## UKRAINE

Das Segment Ukraine umfasst das Geschäft der Erste Bank Ukraine, die 2011 über ein landesweites Netz von 131 Filialen an die 230.000 Kunden betreute. Die Bank bietet eine breite Palette von Standard-Bankdienstleistungen wie Einlagenprodukte, Girokonten, Treasury-Service und Kredite für Privat- und Geschäftskunden an. Da die Erste Bank Ukraine ihre Geschäftstätigkeit erst 2007 aufgenommen hat, waren ihr Marktanteile 2011 noch gering und lagen in den meisten Produktkategorien erst bei etwa 1%. An der Bilanzsumme gemessen, lag die Bank an 22. Stelle.

### Wirtschaftliches Umfeld

Die ukrainische Wirtschaft setzte ihre Erholung 2011 fort. Das BIP erhöhte sich um 4,9% und damit um eine der stärksten Wachstumsraten in Zentral- und Osteuropa. Das BIP pro Kopf stieg auf EUR 2.400. Trotz dieses Zuwachses lag das Pro-Kopf-BIP noch weit unter jenem der anderen CEE-Länder. Der Inlandskonsum, der 70% zum BIP beiträgt, entwickelte sich gut und erreichte 2011 eine zweistellige Wachstumsrate. Die Landwirtschaft profitierte von günstigen Witterungsbedingungen und unterstützte mit ihrer Produktion das Wirtschaftswachstum. Die Ausfuhren leisteten im Gegensatz dazu keinen Wachstumsbeitrag, da der Preis von Stahl – einem der Hauptexportgüter der Ukraine – im zweiten Halbjahr rückläufig war. Verbesserungen gab es auch auf dem Arbeitsmarkt. Die Arbeitslosenquote sank bis zum Jahresende 2011 weiter auf 7,8%. Die Beschäftigungslage war im Land nach wie vor nach Regionen unterschiedlich, wobei der industriell höher entwickelte östliche Teil des Landes die niedrigste Arbeitslosenquote meldete.

Die Kontroverse zwischen der Ukraine und dem IWF bezüglich des Erdgaspreises – Bürger bezahlen nur einen Bruchteil des Importpreises für Gas, die Differenz wird aus dem staatlichen Budget abgedeckt – hatte keine günstigen Auswirkungen auf das Wirtschaftsklima des Landes. Allerdings unternahmen die staatlichen Stellen wesentliche Bemühungen zur Schaffung transparenterer Rahmenbedingungen. Im Juli trat ein neues Antikorruptionsgesetz in Kraft, mit dem die bestehenden gesetzlichen Bestimmungen in diesem Bereich systematisiert und verstärkt werden sollen. Die Anzahl jener Wirtschaftstätigkeiten, für die Lizenzen erforderlich sind, wurde weiter reduziert. Im September 2011 wurde ein Pensionsreformgesetz verabschiedet. Das Mindestpensionsalter für Frauen wurde von 55 auf 60 Jahre angehoben, die Höchstpension auf das Zehnfache des Mindestlohns begrenzt und die erforderliche Beschäftigungszeit um zehn Jahre erhöht. 2011 wurde weiters eine neue Abgabenordnung eingeführt, um das komplizierte Steuersystem zu vereinfachen. Der Körperschaftsteuersatz wurde 2011 von 25% auf 23% gesenkt und soll bis 2014 weiter auf 16% reduziert werden. Gleichzeitig wurde die Einkommensteuer von natürlichen Personen für 2011 auf 17% erhöht.

Die Inflation lag 2011 niedriger als erwartet und ging gegenüber dem Vorjahr deutlich zurück. Steigende Gaspreise hatten keine Auswirkung auf die Verbraucherpreise, da die Regierung den

Preisanstieg subventionierte. Eine Rekordernte und hohe Handelsschranken für Exporte ließen die Lebensmittelpreise deutlich sinken. Damit erhöhten sich die Verbraucherpreise 2011 um durchschnittlich nur 8%, den niedrigsten Prozentsatz seit neun

Jahren. Die Ukrainische Nationalbank behielt 2011 die Bindung der Hrywnja an den Dollar bei und beließ den Leitzinssatz das ganze Jahr hindurch unverändert bei 7,75%.

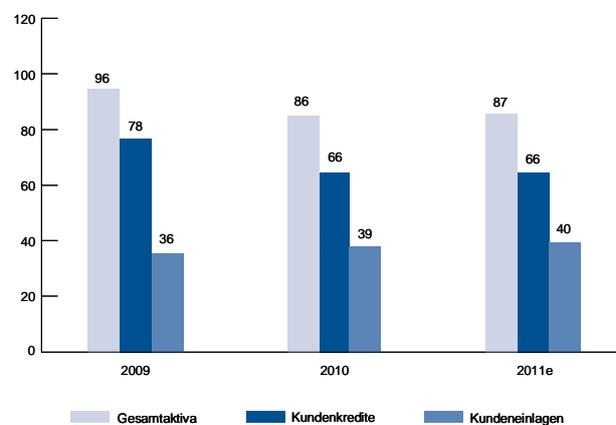
Wirtschaftsindikatoren Ukraine	2008	2009	2010	2011e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	46,1	46,0	45,7	45,5
BIP (nominell, EUR Mrd)	123,6	80,7	104,2	106,6
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	1,9	1,7	2,2	2,4
Reales BIP Wachstum	2,3	-14,8	4,2	4,9
Privater Konsum - Wachstum	12,0	-14,9	7,0	8,0
Exporte (Anteil am BIP)	37,1	35,7	37,9	46,2
Importe (Anteil am BIP)	47,4	40,4	44,1	56,1
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	6,4	8,8	8,1	7,8
Inflationsrate (Durchschnitt)	25,2	16,2	9,4	8,0
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate)	23,6	18,1	6,5	25,0
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	7,7	11,3	10,5	11,4
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	10,7	11,7	10,7	11,2
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-6,7	-1,7	-1,9	-4,7
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-1,2	-6,3	-5,5	-3,5

Quelle: Erste Group

## Marktüberblick

Das Jahr 2011 war das dritte in Folge, das für den Bankensektor der Ukraine insgesamt mit einem Verlust endete. Dies war vor allem der schlechten Portfolioqualität des Sektors zuzuschreiben, da der Anteil der Not leidenden Kredite wieder bei über 40% sämtlicher Kundenkredite – und damit auf einem der höchsten weltweit verzeichneten Niveaus – lag. Außerdem blieb das Wachstum der Ausleihungen an Kunden wegen des Deleveraging-Prozesses im Bankensektor mit 9,8% unter dem nominellen BIP-Wachstum. Der schwache Anstieg wurde durch Unternehmenskredite (plus 15%) getrieben, während die Retailkredite um 4% sanken. Die meisten neuen Kredite wurden 2011 von in ukrainischem oder russischem Besitz stehenden Banken vergeben, während die westlichen Banken ihre Kreditportfolios zurückführen. Der Einlagenmarkt der Ukraine blieb 2011 lebhaft, da der Fokus der Banken wieder auf der Hereinnahme von Einlagen lag. Dementsprechend erhöhten sich die Kundeneinlagen im Jahr 2011 um 15%. Trotz des starken Einlagenwachstums verharrte das Kredit-Einlagen-Verhältnis des ukrainischen Bankensektors im Vergleich zu anderen CEE-Ländern auf hohem Niveau. Die Struktur des Bankensektors blieb stabil, wenn auch stark fragmentiert. Auf die größte der 180 aktiven Banken entfielen nur 12% der Gesamtbilanzsumme des Sektors.

## Finanzintermediation – Ukraine (in % des BIP)



Quelle: Nationalbank von Serbien, Erste Group

Der Schwerpunkt der Tätigkeit der Erste Bank Ukraine lag 2011 vorwiegend auf der Hereinnahme von Einlagen, während sie bei der Kreditvergabe zurückhaltend und selektiv agierte. Einlagenseitig konnte die Erste Bank Ukraine dank ihrer starken Marke und neuer Einlagenprodukte Marktanteile dazugewinnen und auf der Kreditseite ihre Marktanteile über das Jahr hinweg halten. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis der Bank verbesserte sich ebenfalls markant, blieb jedoch deutlich über 100%. Insgesamt hatte die Erste Bank Ukraine Ende 2011 auf Basis der Bilanzsumme einen Marktanteil von 1,1%.

## Geschäftsverlauf

**Strategie.** Die Hauptzielsetzung der Erste Bank Ukraine ist es, transparente und leistbare Produkte sowie die beste Servicequalität zu bieten. Sie ist außerdem bestrebt, ihre Marktposition im Retailbanking und im KMU-Segment bei gleichzeitiger Steigerung ihrer operativen Leistungsfähigkeit zu stärken. Dazu möchte die Erste Bank Ukraine ihr Produktangebot für sowohl Privat- als auch Unternehmenskunden ausweiten. Zur Erzielung nachhaltiger Geschäftsergebnisse bemüht man sich insbesondere, bestehende Kunden für die Nutzung zusätzlicher Dienstleistungen zu gewinnen und gleichzeitig Einlagenvolumina und Girokontenumsätze zu steigern. Im Unternehmenssegment konzentriert sich die Bank auf die Finanzierung von Energiesparprojekten, den Landwirtschaftssektor, die Nahrungs- und Genussmittelproduktion sowie auf Engineering-Unternehmen.

## Highlights 2011

**Retailgeschäft in einem schwierigen wirtschaftlichen Umfeld.** Dank des hohen Ansehens der Erste Bank Ukraine stiegen die Kundeneinlagen 2011, insbesondere in den Segmenten Privatkunden und große Unternehmenskunden, weiter an. Die Retraileinlagen erhöhten sich um 27%. Die Retailkredite gingen im Gegensatz dazu um 22% zurück, da strenge Kreditvergabebedingungen für ein Kreditwachstum nicht förderlich waren.

**Schwerpunkt auf Vertiefung der Kundenbeziehungen.** Die Erste Bank Ukraine stellte neue Produkte, darunter auch Cash-Produkte, vor und optimierte ihren Kreditvergabeprozess entsprechend der Marktnachfrage und den Richtlinien der Erste Group. Neben dem Start eines Customer Relationship Management-Projektes verfolgte die Bank einen neuen, proaktiven Vertriebsansatz, um die bestehenden Kunden zu aktivieren. Die Erste Bank Ukraine erweiterte ihre Zusammenarbeit mit internationalen Finanzinstituten (EIB und EBRD), um lokale KMUs bei Energie- und Umweltprojekten sowie bei der Handelsfinanzierung zu unterstützen.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	-23,6	-37,3
Konzernjahresergebnis	-23,1	-37,5
Betriebsergebnis	-14,5	1,6
Kosten-Ertrags-Relation	142,4%	96,7%
Eigenkapitalverzinsung	na	na
Kundenforderungen	497	486
Kundeneinlagen	190	136

Das Zinsergebnis der Erste Bank Ukraine ging im Geschäftsjahr 2011 von EUR 32,9 Mio um EUR 0,3 Mio bzw. 0,8% auf EUR 32,6 Mio zurück, währungsbereinigt konnte jedoch ein Anstieg von 4,4% erzielt werden. Die rückläufigen Ausleihungsvolumina der Erste Bank Ukraine wurden durch höhere Zinserträge im sonstigen Veranlagungsbereich kompensiert. Höhere Erträge aus dem Zahlungsverkehrs- und Versicherungsvermittlungsgeschäft führten zu einer Verbesserung des Provisionsergebnisses um EUR

0,8 Mio oder 19,2% (währungsbereinigt: +25,5%) auf EUR 4,9 Mio. Das Handelsergebnis ging von EUR 11,7 Mio um EUR 14,9 Mio auf EUR -3,2 Mio zurück, was im Wesentlichen auf den geänderten Ausweis von Zinserträgen des Handelsbestands – nunmehr im Nettozinsertrag berücksichtigt – zurückzuführen war.

Die Betriebsaufwendungen erhöhten sich von EUR 47,1 Mio um EUR 1,7 Mio oder 3,6% (währungsbereinigt: +9,0%) auf EUR 48,8 Mio, vor allem aufgrund höherer IT- und Personalaufwendungen. Die Stabilisierung des Portfolios führte zu einer deutlichen Reduktion der Risikovorsorgen um EUR 28,1 Mio oder 72,5% (währungsbereinigt: -71,1%) auf EUR 10,7 Mio. Der Jahresverlust nach Steuern und Minderheiten reduzierte sich um EUR 14,4 Mio bzw. 38,4% (währungsbereinigt: +35,0%) von EUR -37,5 Mio auf EUR -23,1 Mio.

## Kreditrisiko

Im Segment Ukraine stieg das gesamte Kreditrisikovolumen um 20,4% von EUR 725 Mio Ende 2010 auf EUR 873 Mio Ende 2011. Wesentlich geringer war die Ausweitung bei den Ausleihungen an Kunden, die sich um lediglich 2,1% auf EUR 497 Mio erhöhten. Dieses Wachstum war im Wesentlichen auf die Aufwertung der ukrainischen Hrywnja (+2,8% gegenüber dem Euro) sowie insbesondere auf den höheren Wechselkurs des US-Dollars (+3,3% gegenüber dem Euro) zurückzuführen, der mit einem Anteil von rund drei Vierteln an den gesamten Forderungen an Kunden die bei Weitem wichtigste Kreditwährung darstellt. Für den Anstieg des Kreditvolumens zeichneten Kredite an Kleinbetriebe verantwortlich. Sowohl die Ausleihungen an private Haushalte als auch an größere Unternehmen waren rückläufig. Der Anteil des Segments Ukraine an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group belief sich Ende 2011 auf weniger als 0,4%.

Die trotz Wachstum nach wie vor angespannte wirtschaftliche Lage des Landes führte auch 2011 dazu, dass neue Kredite nur sehr restriktiv vergeben wurden. Die Konzentration galt nach wie vor der Restrukturierung von Krediten, um gemeinsam mit den Kunden den Schuldendienst so gut wie möglich den geänderten wirtschaftlichen Rahmenbedingungen anzupassen und damit mittel- bis langfristig eine vollständige Rückführung von Krediten zu gewährleisten.

Nach einer stagnierenden Entwicklung im ersten Halbjahr 2011 setzte sich der negative Trend bei der Kreditqualität in der zweiten Jahreshälfte fort. Am Jahresende lag der Anteil der Not leidenden Forderungen an Kunden bei fast einem Drittel des gesamten Kreditvolumens (32,5% verglichen mit 28,3% zum Jahresende 2010). Im Gegensatz zu den anderen Ländern in Zentral- und Osteuropa, in denen die Erste Group vertreten ist, waren die Ausfallquoten bei Privatkrediten höher als bei Kommerzkrediten. Die Risikovorsorgen lagen Ende 2011 bei rund 95,3% der Not leidenden Ausleihungen.

## Group Corporate & Investment Banking (GCIB)

Das Segment Group Corporate and Investment Banking (GCIB) umfasst die länderübergreifend organisierten Sparten Group Large Corporates (große Unternehmenskunden), Group Investment Banking, Erste Group Immorent (Immobilien) und International Business (Internationales Geschäft). Diese bieten großen Unternehmen, institutionellen Kunden und dem öffentlichen Sektor das volle Spektrum an Bankdienstleistungen. Die in der Division beschäftigten 1.250 hoch qualifizierten Mitarbeiter vereinen Branchen- und Produktexpertise mit Kenntnis der örtlichen Gegebenheiten und bieten Dienstleistungen in den Bereichen Fremdfinanzierung, Equity Capital Markets, Mergers & Acquisitions, Debt Advisory, Akquisitionsfinanzierung, Infrastrukturfinanzierung, Projektfinanzierung, Syndizierung, Immobilien & Leasing und Transaction Banking an. Die Division arbeitet eng mit den Geschäftsbereichen Capital Markets, Retail und KMU zusammen.

### Geschäftsverlauf

**Strategie.** Aufbauend auf ihrer starken Präsenz im Retail- und KMU-Banking strebt die Erste Group in der CEE-Region eine Expansion ihrer Tätigkeit in der Betreuung von Unternehmenskunden und im Investment Banking an. Damit sollen Marktchancen genutzt werden, die aufgrund der Neuverteilung von Marktanteilen und immer noch attraktiven Preisniveaus im Neugeschäft entstehen. GCIB verfolgt eine selektive Wachstumsstrategie, die den in den einzelnen Geschäftsbereichen unterschiedlichen Marktbedingungen angepasst ist.

Im Segment Group Large Corporates liegt der Schlüssel zum Erfolg in der Vertiefung der Beziehungen zu Kernkunden, wozu ein branchenspezifischer Ansatz und ein entsprechend den Kundenbedürfnissen erweitertes Produktangebot eingesetzt werden.

Angesichts des immer noch schwierigen Marktumfelds konzentriert sich die Erste Group Immorent (EGI) auf das bestehende Portfolio. Die Erste Group Immorent fungiert bei Kommerz-, Wohnbau und Kommunalprojekten sowie im Infrastrukturbereich als zentrale Anlaufstelle und deckt in allen Ländern die gesamte Wertschöpfungskette im Immobiliengeschäft ab (Kredit, Leasing, Kapitalanlage, Projektentwicklung, Bauleistungen). Entsprechend dem strategischen Fokus der Erste Group auf Retail-Banking liegt ein Schwerpunkt ihrer Tätigkeit auf der Wohnbaufinanzierung.

Das Group Investment Banking ist auf Unternehmensfinanzierungen und Kapitalveranlagungen für Private Equity-Fonds in CEE spezialisiert. Das Equity Capital Markets-Team führt Beratungen sowie Börsengänge und Folgeemissionen, Private Placements und beschleunigte Bookbuilding-Verfahren durch und berät über Aktienrückkäufe und Delistings. Leveraged Finance bietet Ankauffinanzierungen für Leveraged Buy-outs von Private Equity-Fonds in CEE sowie Finanzierungslösungen für Unternehmen

an. Das Team unterstützt Unternehmenskunden der Erste Group auch bei der Umstrukturierung von Fremdkapital. Das Mergers & Acquisitions-Team bietet Unternehmenskunden und Institutionellen, die den Kauf oder Verkauf von Unternehmen in CEE planen, Unterstützung in Form von Bewertungen, Angebotsstrategien und Prozessabwicklung an. Abwicklungszentralen sind in Prag und Wien angesiedelt, weitere Mitarbeiter arbeiten in den Kernmärkten der Erste Group sowie in London, Polen und der Türkei.

Die Geschäftseinheit International Business umfasst das gesamte Kredit- und Investmentgeschäft außerhalb der Kernmärkte der Gruppe und ist für die Geschäftsentwicklung und das Management von Kreditfazilitäten für Banken und Kreditinstitute verantwortlich. In Einklang mit der strategischen Zielsetzung der Erste Group, sich aus Nicht-Kernaktivitäten zurückzuziehen, wird das Portfolio weiter reduziert werden. International Business wird auch weiterhin für Financial Institutions Linienmanagementaufgaben übernehmen, wobei hinsichtlich der Risikoreduktion und Kapitalallokation ein proaktiver Ansatz verfolgt wird.

### Highlights 2011

**Group Large Corporates (GLC) mit ausgewogenem Portfoliowachstum.** Group Large Corporates schloss die Implementierung ihres sektorbasierten Ansatzes ab, womit nun alle lokalen Kundenbetreuer in die jeweiligen Branchenteams integriert sind. In der gesamten Region profitierten Kunden von der Veranstaltung eigener Branchentage. Mit der neuen Struktur soll die Betreuung der Kunden verbessert und sowohl länder- als auch sektorübergreifend ein gleichmäßigeres Portfoliowachstum erzielt werden. Intensivere Beziehungen zu den Kunden sollen stabile Erträge generieren.

Bei der Kreditvergabe an Kernkunden verfolgte auch GLC einen selektiven Ansatz. Syndizierte Kredite blieben ein wesentliches Element. Die Erste Group agierte im Rahmen eines von der Porsche Holding garantierten Clubdeals in Höhe von EUR 500 Mio für Porsche Corporate Finance als Mandated Lead Arranger, Bookrunner & Documentation Agent. Dank der gemeinsamen Bemühungen von Produktspezialisten und Kundenberatern konnte die Erste Group ihre starke Position auf den CEE-Anleihemärkten behaupten. ČEZ, das führende tschechische Energieunternehmen, mandatierte die Erste Group als Joint Lead Manager und Bookrunner für die Emission einer Benchmark-Anleihe 2016 in Höhe von EUR 500 Mio. Zusätzlich arrangierte die Česká spořitelna eine Privatplatzierung in Höhe von CZK 1,25 Mrd. Die Tschechischen Eisenbahnen wählten die Erste Group als Joint Lead Manager und Bookrunner für ihre erste Eurobond-Emission 2016 im Volumen von EUR 300 Mio. Zunehmende Bedeutung erlangte das Transaction Banking. Ein verbessertes Produktangebot für das Cash Management ermöglicht Kunden in Zentral- und Osteuropa die Optimierung von Zahlungsflüssen und leistet zugleich einen positiven Beitrag zur Einlagenbasis. Angesichts der Exportorientierung der Volkswirtschaften in den Märkten der Erste Group wurden zur

Unterstützung der Handelsströme Handelsfinanzierung und relevante Dienstleistungen angeboten.

**Fokus der Erste Group Immorent bleibt auf bestehendem Immobilienportfolio.** Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen blieben für den Immobiliensektor schwierig, die Aktivitäten in CEE beschränkten sich 2011 vorwiegend auf Investitionen in Immobilien bester Qualität. Die Renditen waren in den meisten Ländern rückläufig. Bei neuen Bauvorhaben war noch keine Belegung eingetreten. Das konsequente Bekenntnis zur Region und zu den Kunden fand Anerkennung, die Erste Group Immorent in Tschechien wurde von dem führenden zentraluropäischen Immobilienmagazin Construction & Investment Journal zum Immobilienentwickler des Jahres erklärt. Die Erste Group ist nach wie vor der Überzeugung, dass die offensichtliche Notwendigkeit, den Immobilienbestand in weiten Teilen der Kernmärkte zu erneuern, zu einer zukünftigen positiven Marktentwicklung beitragen wird.

2011 verfolge EGI einen vorsichtigen und selektiven Ansatz und konzentrierte sich auf qualitativ hochwertiges Neugeschäft mit Kernkunden in der Kernregion der Erste Group. Den Schwerpunkt ihrer Tätigkeit bildeten wieder die Verwaltung des bestehenden Portfolios und die Unterstützung schwächerer Kunden und Projekte. Damit trat im Segmentportfolio keine wesentliche Änderung ein. Das Gesamtobligo verringerte sich geringfügig auf EUR 11,7 Mrd. Nicht in dieser Zahl enthalten sind das Bauspargeschäft der Bausparkasse in Höhe von rund EUR 4,7 Mrd (Geschäftsimmobilien und geförderter Wohnbau) sowie die Tätigkeit der Sparkassen und das lokale Immobiliengeschäft. Das Portfolio blieb gut diversifiziert: Von dem Gesamtportfolio entfiel etwa die Hälfte auf die stabilsten Volkswirtschaften der Region (Österreich, Tschechische Republik und Slowakei), der Großteil des Gesamtvolumens betraf Projekte in Haupt- oder Großstädten. Auf Bürogebäude entfielen 21%, auf Einzelhandelsflächen 23% des Portfolios. Auf Hotel/ Fremdenverkehrseinrichtungen sowie Logistik-einrichtungen/ Industrie entfielen 11% bzw. 10%.

**Group Investment Banking in CEE im Aufwind.** Der Wettbewerbsvorteil, den das Investment Banking der Erste Group genießt, beruht auf dem internationalen Standards entsprechenden professionellen Service, einer am lokalen Markt orientierten effizienten Produktorganisation und einer sehr engen Zusammenarbeit mit den Kundenbetreuungsteams von GCIB und den für Geschäftskunden vor Ort zuständigen Teams.

Zu den Transaktionshighlights zählten 2011 die Beratung des Verkäufers Permira Private Equity und das Underwriting einer Staple Finance-Fazilität in Höhe von EUR 150 Mio für den Verkauf von Provimi Pet Food, einem regionalen Produzenten von Haustiernahrung mit Sitz in Budapest. Die Finanzierung wurde vom Käufer Advent International in Anspruch genommen. Dies war 2011 der einzige erfolgreiche Buy-out in CEE auf Basis einer Staple Finance-Transaktion. Leveraged Buy-outs wurden in Polen (Resource Partners übernahmen Polbita, eine in der Körperpfl-

gebranche tätige polnische Einzelhandelsgruppe) und in Kroatien (Bancroft Private Equity/Privater Kurierdienst City-Ex) arrangiert. Weitere Deals inkludierten ein Joint Mandate als Bookrunner für Kapsch TrafficCom im Rahmen der Kapitalerhöhung des Unternehmens an der Wiener Börse durch beschleunigtes Bookbuilding sowie ein Einzelmandat als Bookrunner für Intercell bei der Emission einer Wandelanleihe im Volumen von EUR 33 Mio. Im zweiten Halbjahr 2011 wurden aufgrund der niedrigen Handels- und Transaktions-Multiples in den relevanten Vergleichsgruppen einige M&A-Deals und Equity Capital Market-Transaktionen verschoben oder gestoppt.

**International Business beschleunigte Portfolioabbau.** Die Zielsetzung bestand traditionell in einer Diversifizierung von Risiko und Ertrag zur Steigerung der Performance der Erste Group. Angesichts der strategischen Zielsetzung der Gruppe, nicht zum Kerngeschäft gehörende Tätigkeiten anzupassen oder aufzugeben, wird International Business seine Bemühungen, das Portfolio zu reduzieren, fortsetzen. Das global diversifizierte Portfolio aus Banken- und Staatsrisiko inkludierte neben Krediten und Anleihen auch Credit Default Swaps (CDS). Im vierten Quartal 2011 wurde das CDS-Investmentportfolio des Internationalen Geschäfts in Höhe von EUR 5,2 Mrd netto aufgelöst, was zu Marktwertverlusten von EUR 420 Mio führte, EUR 183 Mio davon im Jahr 2011.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	116,4	161,3
Konzernjahresergebnis	73,7	115,7
Betriebsergebnis	341,4	370,1
Kosten-Ertrags-Relation	35,9%	33,2%
Eigenkapitalverzinsung	3,8%	5,7%
Kundenforderungen	19.805	18.745
Kundeneinlagen	5.493	6.135

Das Zinsergebnis sank im Geschäftsjahr 2011 um EUR 31,0 Mio oder 5,4% auf EUR 543,2 Mio. Dies ist auf die fortgesetzte Reduktion des Geschäftsvolumens im Internationalen Geschäft zurückzuführen. Im Immobilienbereich in Österreich wurde 2011 ein geringfügig höheres Zinsergebnis erwirtschaftet, während Erträge im Großkundengeschäft, vor allem in CEE, im Vergleich zum Vorjahr leicht zurückgingen. Das Provisionsergebnis wurde im Geschäftsjahr 2011 insgesamt um EUR 10,5 Mio oder 9,7% auf nunmehr EUR 118,8 Mio verbessert, was im Wesentlichen aus dem Immobilienprojektgeschäft in Österreich resultierte. Das Handelsergebnis wurde durch die negativen Effekte der Wertänderung des CDS-Investmentportfolios im Internationalen Geschäft beeinflusst und blieb mit EUR -129,2 Mio auf Vorjahresniveau. Die Betriebsaufwendungen stiegen um EUR 7,6 Mio bzw. 4,2% auf EUR 191,5 Mio. Die Hauptursache für den Anstieg waren der Immorent zurechenbare höhere Kosten.

Die Risikovorsorgen stiegen um EUR 1,8 Mio oder 1,0% auf EUR 178,2 Mio. Im Immobilien- und Großkundengeschäft wurde eine Steigerung von EUR 24,9 Mio verzeichnet, während Vorsor-

gen im Internationalen Geschäft durch den Portfolioabbau deutlich gesenkt wurden. Insgesamt ging das Betriebsergebnis im Geschäftsjahr 2011 von EUR 370,1 Mio um EUR 28,7 Mio bzw. 7,8% auf EUR 341,4 Mio zurück. Der sonstige Erfolg fiel um EUR 14,3 Mio oder 44,0% auf EUR -46,7 Mio, was im Wesentlichen auf erhöhte Bewertungs- bzw. Verkaufsverluste im Internationalen Geschäft zurückzuführen war.

Der Jahresgewinn nach Steuern und Minderheiten ging von EUR 115,7 Mio um EUR 42,0 Mio oder 36,3% auf EUR 73,7 Mio zurück. Der Haupttreiber war insbesondere der geringere Ergebnisbeitrag aus dem Internationalen Geschäft. Die Kosten-Ertrags-Relation erhöhte sich von 33,2% im Vorjahr auf nunmehr 35,9%.

### Kreditrisiko

Das gesamte Kreditrisiko im Segment Group Corporate and Investment Banking (GCIB) schrumpfte 2011 wie auch in den Jahren davor und belief sich Ende 2011 auf EUR 29,7 Mrd. Der Rückgang erfolgte im Subsegment International Business, der nicht zum Kerngeschäft der Erste Group zählt. Demgegenüber erweiterte sich das Geschäftsvolumen in den Untersegmenten Group Large Corporates (GLC) und Group Real Estate (GRE). Die Forderungen an Kunden im gesamten Bereich GCIB erhöhte sich 2011 von EUR 18,7 Mrd auf EUR 19,8 Mrd. Der Anteil des GCIB-Kreditportfolios am gesamten Kreditportfolio der Erste Group betrug damit am Ende des Jahres 14,7%. Auf die Subsegmente GLC und GRE entfielen über 92% der gesamten Ausleihungen an GCIB-Kunden (Ende 2010: fast 84%).

Etwa 7% des GCIB-Gesamtportfolios entfielen Ende 2011 auf Kredite an den öffentlichen Sektor, der Rest waren Unternehmens- und Projektfinanzierungen. 78,8% des GCIB-Portfolios waren in Euro denominated, Kredite in US-Dollar gingen weiter zurück. Der Anteil der besicherten Kredite hat sich erhöht.

Die Qualität des Portfolios verschlechterte sich 2011: Die Notleidenden Kredite verzeichneten einen Zuwachs um EUR 244 Mio auf knapp EUR 1,3 Mrd. Auf der anderen Seite erhöhte sich der Portfolioanteil der besten Risikokategorie von 65,3% auf 72,6%. Die Deckung der Notleidenden Ausleihungen durch Risikovorsorgen erhöhte sich von 53,8% Ende 2010 auf 54,6% Ende 2011.

## Group Markets (GM)

Das Segment Group Markets umfasst die divisionalisierten Geschäftseinheiten Group Treasury und Group Capital Markets. Neben dem Treasury der Erste Holding beinhaltet es auch die Treasury-Einheiten der CEE-Töchter sowie der Filialen in Hongkong und New York, die Niederlassungen in Berlin und Stuttgart sowie die Investmentbanken in Polen, Ungarn und der Türkei und die Erste Asset Management. Der Bereich Group Capital Markets (GCM) umfasst die divisionalisierten Kunden- und Eigenhandelsaktivitäten der Erste Group. Konkret ist GCM für den Handel

von Devisen-, Zins- und Wertpapier-Produkten für sämtliche Kundengruppen und die Entwicklung von marktorientierten Produkten zuständig.

### Geschäftsverlauf

**Strategie.** Der Fokus liegt auf kundenorientiertem Kapitalmarktgeschäft. Group Capital Markets ist das Bindeglied zwischen Finanzmärkten, Kunden und der Bank. Im Umfeld der anhaltenden Unsicherheiten profitieren die Kunden von der starken Vernetzung in der CEE-Region und dem daraus resultierenden fundierten Know-how über lokale Märkte und Kundenbedürfnisse. Die Produktpalette wird gemeinsam mit den Vertriebsseinheiten stetig weiterentwickelt. Die Erfolgsfaktoren sind das breite Angebot an Standardprodukten sowie an maßgeschneiderten, einfach strukturierten Produkten, kompetitive Preise und professionelle und kundennahe Beratung. Auf die angespannte Marktsituation wurde auf der Produktseite bereits sehr früh reagiert und das Angebot – vor allem im Retailbereich – verstärkt auf einfach verständliche und sicherheitsbetonte Produkte angepasst. Für institutionelle Kunden wurden neben Wien auch in Deutschland, Polen, der Türkei und in London designierte Teams etabliert, die ein selektives stark CEE-orientiertes Produktangebot zur Verfügung stellen. Ziel ist es, das Beste aus den verschiedenen Kernmärkten zu vereinen und von Synergien zu profitieren.

### Highlights 2011

**Neue Niederlassungen in Deutschland.** Aufgrund der Veränderungen in der deutschen Bankenlandschaft hat die Erste Group die Chance ergriffen und betreut seit 2011 deutsche institutionelle Kunden, wie die Sparkassen, Versicherungen oder Pensionskassen, direkt aus den neuen Niederlassungen in Berlin und Stuttgart. Der Fokus liegt auf dem Fixed Income-Bereich. Das Angebot umfasst insbesondere Emissionen, Anleihen und Schuldscheindarlehen aus dem Kernmarkt der Erste Group.

**Weiterentwicklung des Webportals.** Neben Informationen zu Kapitalmarktprodukten, Märkten und Trends sowie Research Reports sind auf der Seite <https://produkte.erstegroup.com> auch zahlreiche Videos abrufbar, deren Inhalte von Markteinschätzungen über Produktvideos bis hin zu Schulungsvideos reichen. Die Videos werden inhouse produziert, um das Angebot zeitnah an aktuelle Entwicklungen am Markt und auf der Produktseite anpassen zu können. Die hohen Klick-Raten belegen die große Nachfrage nach diesem Informationsmedium. Das Projekt „Client Valuation Tool“, das Unternehmens- und institutionellen Kunden Bewertungen ihrer Portfolios automatisiert zur Verfügung stellt, wurde 2011 erfolgreich abgeschlossen.

**Erfolgreich im CEE Anleihen-Emissionsgeschäft.** Debt Capital Markets behauptete im Bereich Bond Emissionen 2011 die Nummer 1 Position in den CEE „League Tables“ und baute den Marktanteil in diesem Segment gegenüber 2010 weiter aus. Trotz des schwierigen Marktumfeldes konnte Debt Capital Markets diverse Staatsanleihen über ihre gut vernetzten Vertriebska-

nähe erfolgreich platzieren und gewann darüber hinaus Mandate von einigen namhaften Unternehmen aus den Kernmärkten.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	232,6	327,9
Konzernjahresergebnis	166,6	245,1
Betriebsergebnis	234,4	326,2
Kosten-Ertrags-Relation	51,1%	41,7%
Eigenkapitalverzinsung	53,4%	75,7%
Kundenforderungen	225	331
Kundeneinlagen	2.459	2.536

Das Zinsergebnis stieg im Jahresvergleich um EUR 41,0 Mio bzw. 26,2% auf EUR 197,4 Mio. Der Anstieg resultierte im Wesentlichen aus der geänderten Zuordnung von Refinanzierungskosten und Zinserträgen der Wertpapiere im Handelsbuch. Das Anleihegeschäft lieferte im Geschäftsjahr 2011 ein niedrigeres Ergebnis. Das Provisionsergebnis sank um EUR 30,5 Mio bzw. 19,4% auf EUR 126,6 Mio, was insbesondere auf rückläufige Ergebnisbeiträge aus dem Asset Management und dem Direktvertrieb von Treasury-Produkten zurückzuführen war. Die Risikovorsorgen im Ausmaß von EUR 12,0 Mio resultierten aus einer Wertberichtigung im Interbankengeschäft. Das Handelsergebnis ging von EUR 246,3 Mio im Vorjahr um EUR 91,1 Mio bzw. 37,0% auf EUR 155,2 Mio zurück. Bereinigt um die geänderte Zuordnung der Refinanzierungskosten und Zinserträge der Wertpapiere im Handelsbuch, betrug der Rückgang etwa 15%. Die Betriebsaufwendungen stiegen um EUR 11,1 Mio oder 4,8% auf EUR 244,8 Mio, was im Wesentlichen auf die neuen Geschäftsstellen in Deutschland (Fixed Income Sales) sowie Kostensteigerungen im Asset Management und in CEE zurückzuführen war.

Das Betriebsergebnis sank um EUR 91,8 Mio oder 28,1% auf EUR 234,4 Mio. Die Kosten-Ertrags-Relation erhöhte sich von 41,7% auf 51,1%. Der Jahresgewinn nach Steuern und Minderheiten ging um EUR 78,5 Mio bzw. 32,0% von EUR 245,1 Mio auf EUR 166,6 Mio zurück. Die Eigenkapitalverzinsung lag bei 53,4%.

## Corporate Center

Das Segment Corporate Center umfasst die Ergebnisse jener Gesellschaften, die nicht unmittelbar einem Geschäftssegment zugeordnet werden können, Erfolgskonsolidierungen zwischen den Segmenten, die lineare Abschreibung des Kundenstocks vor allem für Banca Comercială Română, Erste Card Club und Ringturm KAG sowie Einmaleffekte, die zur Wahrung der Vergleichbarkeit keinem Geschäftssegment zugeordnet wurden. Darüber hinaus wird auch das Bilanzstrukturmanagement der Erste Group Bank AG (Holding) diesem Segment zugerechnet. Die Ergebnisse der lokalen Bilanzstrukturmanagementeinheiten werden weiterhin den entsprechenden Einzelsegmenten zugeordnet.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2011	2010
Jahresergebnis vor Steuern	-1.327,3	-210,6
Konzernjahresergebnis	-1.207,1	-145,8
Betriebsergebnis	-86,4	-77,7
Kosten-Ertrags-Relation	275,0%	237,1%
Eigenkapitalverzinsung	na	na

Der Anstieg im Nettozinsertrag von EUR 84,7 Mio auf EUR 112,1 Mio um 32,4% war im Wesentlichen auf positive Ergebnisbeiträge des Bilanzstrukturmanagements zurückzuführen. Die negative Entwicklung im Provisionsüberschuss resultierte insbesondere aus Erfolgskonsolidierungen, die sich auch teilweise im Bereich der Verwaltungsaufwendungen entsprechend auswirkten. Im Zusammenhang mit organisatorischen und regulatorischen Anforderungen kam es zu Kostenzuwächsen in zentralen Steuerungs- und Managementbereichen.

Der sonstige Erfolg beinhaltete neben der linearen Abschreibung des Kundenstocks für Banca Comercială Română, Erste Card Club und Ringturm KAG im Ausmaß von EUR 69,0 Mio einmalige Wertberichtigungen der Firmenwerte (Goodwill) für die rumänische Tochtergesellschaft Banca Comercială Română (EUR 692,8 Mio), die ungarische Tochtergesellschaft Erste Bank Hungary von EUR 312,7 Mio sowie inländische Beteiligungen in Höhe von EUR 52,7 Mio. Im sonstigen Erfolg wurde auch die österreichische Bankensteuer der Holding in Höhe von EUR 117,5 Mio ausgewiesen.



# Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

Bereits in der Gründungsidee der Sparkasse vor 192 Jahren findet sich der Gedanke einer am Gemeinwohl orientierten Unternehmung. Heute ist das MehrWERT-Sponsoringprogramm der Erste Group ein sichtbares Bekenntnis dieser Verantwortung gegenüber der Gesellschaft. Unterstützt werden Institutionen, Initiativen und Projekte in den Bereichen Soziales, Kultur und Bildung. Langjährige Tradition hat auch das gezielte Engagement der Erste Group im Bereich Sport.

## SOZIALE AKTIVITÄTEN

Langjährige Kooperationen mit etablierten lokalen und internationalen Organisationen prägen das Engagement der Erste Group im sozialen Bereich. Der Fokus liegt auf konkreter und rascher Hilfe für Menschen in schwierigen Lebenssituationen und auf der Begleitung von Initiativen zur langfristigen Weiterentwicklung benachteiligter Menschen und Eröffnung neuer Chancen.

Erste Group ist seit vielen Jahren Partner der Caritas. Eine wichtige Komponente des vielfältigen gemeinsamen Engagements ist der Kampf gegen Armut in Österreich. Die Erste Bank Oesterreich unterstützt unter anderem die Inlandshilfe-Kampagne und die jährliche Osteuropa-Kampagne zugunsten von Kindern in den ärmsten Ländern Europas. Filialen und zahlreiche Abteilungen sowie mehrere Sparkassen beteiligten sich 2011 an der Aktion Coffee to help. Kunden, Kollegen und Freunde wurden zum Kaffee eingeladen und um Spenden für Kinder in Not gebeten. Fortgesetzt wurde auch die Unterstützung für youngcaritas.at. Im Rahmen dieses Projektes können Jugendliche im Alter von 15 bis 24 Jahren die Arbeit der Caritas kennenlernen und Erfahrungen mit sozialer Arbeit sammeln; z.B. Lebensmittel sammeln oder Nachhilfeunterricht organisieren. In Tschechien kooperiert Česká spořitelna seit mehreren Jahren projektbezogen mit der Caritas Czech Republic.

Seit 2003 fördern Erste Bank Oesterreich, die Sparkassen und die Sparkasse das Hilfswerk Österreich, einen der größten gemeinnützigen Anbieter gesundheitlicher, sozialer und familiärer Dienste in Österreich. Unterstützt wird jeweils die jährliche Initiative „Kinder Fördern, Eltern Helfen“, die Informationen zu spezifischen Themen wie Kinderbetreuung und Kindergeld, Kindersicherheit oder Vorsorge und Pflege bietet.

Erste Bank Oesterreich unterstützte erneut den Verein lobby.16, der sich für das Recht unbegleiteter junger Flüchtlinge auf Bildung engagiert und den Zugang zu Ausbildung, Beschäftigung und die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben ermöglicht.

Erste Bank Croatia fördert Step into Life. Im Rahmen dieses Projektes werden Stipendien an Jugendliche aus sozial benachteiligten Verhältnissen vergeben, um ihnen ein Universitätsstudium zu ermöglichen.

Die sozialen Aktivitäten der Erste Bank Hungary konzentrierten sich auf Hilfe für die Jugend, die Verbesserung der Lebensumstände benachteiligter Menschen sowie auf Gesundheitsthemen (insbesondere Initiativen zur Förderung eines gesunden Lebensstils und zur Vermeidung von Krankheiten). Neben den finanziellen Spenden stellt die Bank häufig auch das Fachwissen und die Hilfe ihre Mitarbeiter zur Unterstützung Bedürftiger zur Verfügung. Zu ihren lokalen Partnern zählen SOS-gyermekfalvak (SOS Kinderdörfer), Magyar Vöröskereszt (das Ungarische Rote Kreuz) und Mosoly Alapítvány (Smile Foundation).

## KUNST UND KULTUR

2011 unterstützte und förderte die Erste Group vermehrt Partnerschaften zwischen Kultur- und Sozialeinrichtungen, um gemeinsame Ideen und Strategien im Rahmen von Vermittlungsprogrammen zu entwickeln. Ein Beispiel dafür ist das Projekt Kultur-Transfair (im Rahmen der „Aktion Hunger auf Kunst und Kultur“). Partner der Erste Bank Oesterreich, jeweils eine Kulturinstitution und eine soziale Einrichtung, erarbeiteten auf die sozialen Bedürfnisse der Zielgruppen abgestimmte Projekte, die das Interesse für Kultur wecken und den Zugang erleichtern sollen.

Ab der Saison 2011/12 ist Erste Bank Oesterreich Hauptsponsor der Jeunesse; diese bietet nicht nur ein umfangreiches Klassik-, Jazz-, World-, Neue Musik- und Kinderkonzertprogramm an. Junge Künstler aktiv zu fördern, ihnen professionelle Auftrittsmöglichkeiten zu geben, ist genauso wichtig wie die Entwicklung neuer Konzepte zur Musikvermittlung. Ziel der Kooperation ist auch, Musik für sozial benachteiligte Menschen erlebbar zu machen, sei es durch spezielle Workshops für Kinder und Jugendliche oder Konzerte in Seniorenheimen. So wird bereits mit Erste Group-Partnern

aus dem sozialen Bereich, wie z.B. der Caritas, an der Umsetzung konkreter Maßnahmen der Musikvermittlung gearbeitet.

Bereits zum achten Mal war die Erste Bank Oesterreich Hauptsponsor der Viennale, des größten internationalen Filmfestivals Österreichs. Kunden und Mitarbeiter konnten direkt über ermäßigte Kinokarten profitieren. Erstmals vergab die Erste Bank Oesterreich im Rahmen des Festivals den „MehrWERT-Filmpreis“ unter den bei der Viennale 2011 präsentierten Filmen österreichischer Filmemacher. Die Auszeichnung ging an Gerald Igor Hauzenberger für seinen Film „Der Prozess“.

Die Vienna Design Week ist ein jährlich im Herbst stattfindendes internationales Designfestival an der Schnittstelle zwischen Experiment, Kultur und Wirtschaft. Mit Unterstützung der Erste Bank Oesterreich bekommen jedes Jahr fünf ausgewählte Designschaffende die Möglichkeit, Projekte im Rahmen des Festivals zu erarbeiten. 2011 wurde eines dieser Projekte zum Thema jugendliche Obdachlose in Kooperation mit der Caritas Wien im Rahmen des Schwerpunkts social design präsentiert.

Als Hauptsponsor ermöglichte die Erste Group Galerien aus dem zentral- und osteuropäischen Raum die Teilnahme an der Vienna-fair. In den vergangenen Jahren hat sich die Messe für zeitgenössische Kunst mit Fokus auf CEE/SEE in der internationalen Kunstwelt etabliert.

Die Erste Bank Hungary ist Sponsor des Művészetek Palotája (Palast der Künste), eines im In- und Ausland anerkannten und angesehenen Kunstzentrums. 2011 erhielt die Bank für ihre langjährige Unterstützung moderner Kunst und Kultur die Auszeichnung Summa Artium in der Kategorie „zeitgenössische Kunst“. Česká spořitelna tritt sowohl beim Prager Frühling als auch beim Internationalen Musikwettbewerb „Prager Frühling“ als Partner auf. Daneben unterstützte die Bank noch weitere klassische Musikfestivals wie das Internationale Musikfestival in Český Krumlov und das Festival Smetana's Litomyšl sowie die Musikfestivals Colours of Ostrava und die Ausstellung Designblok Days in Prag. Im Rahmen des Kultur-Dezentralisierungsprogramms Centrifuga unterstützte die Erste Bank Serbia in den letzten fünf Jahren 35 Projekte in mehr als 20 serbischen Städten. Die Erste Bank Serbia setzte ihre Förderung der Talente, der Erfolge und der Kreativität junger Leute über das Projekt Klub 27 fort. Die Slo-

venská sporiteľňa sponserte die Bratislava Jazz Days, ein alljährlich veranstaltetes internationales Jazzfestival.

Kontakt, die Kunstsammlung der Erste Group, beschäftigt sich mit der Kunstproduktion in Mittel-, Ost- und Südosteuropa unter Berücksichtigung gegenwärtiger Kunstdiskurse und kritischer Theorie. Kontakt reflektiert die politische und historische Transformation in Europa und den Stellenwert der Kunst vor dem Hintergrund spezifischer kultureller, sozialer und ökonomischer Entwicklungen in post-sozialistischen Ländern.

## WIRTSCHAFTS- UND FINANZBILDUNG

Eine Verbesserung der Kenntnisse in den Bereichen Finanz und Wirtschaft ist eine grundlegende Voraussetzung für das Wirtschaftswachstum und eine langfristige Sicherung des Wohlstands. Initiativen, die die Allgemeinbildung im Bereich Finanzen fördern, bilden eine gute Ergänzung zur traditionellen Funktion der Erste Group als Sparkasse. Die Grundidee, es Menschen zu ermöglichen, selbst fundierte Entscheidungen in Geldangelegenheiten zu treffen, ist in wirtschaftlich unsicheren Zeiten sogar noch wichtiger geworden.

Die Erziehung zum richtigen Umgang mit Geld beginnt bereits sehr früh. Als einer der Hauptsponsoren des ZOOM Kindermuseums hat die Erste Bank Oesterreich eine Wanderausstellung zum Thema Geld für Kinder im Alter von sechs bis zwölf Jahren initiiert. Die Ausstellung mit dem Titel „Moneten, Kies und Kröten“ beschäftigt sich mit Grundbegriffen des Finanz- und Geldwesens. Sie erklärt, wie Geld entstanden ist, wozu es dient und wie es hergestellt wird. 2011 wurde die Ausstellung im Kindermuseum Graz gezeigt. In den kommenden Jahren wird sie in verschiedenen Städten Zentral- und Osteuropas Station machen, so zum Beispiel 2012 im Kindermuseum Bratislava.

Auf [www.csas.cz/mladi](http://www.csas.cz/mladi) informiert die Česká spořitelna ihre jungen Kunden über Finanzprodukte und -instrumente. Mit Moneymanie.cz betreibt die Bank im Internet ein Bildungsportal nicht nur für Kinder und Jugendliche, sondern auch für deren Eltern und Lehrer. Kinder bis zur ersten Klasse Grundschule bilden die Zielgruppe von Spořínkov ([www.csas.cz/Sporinek](http://www.csas.cz/Sporinek)). Die Erste Bank Hungary betreibt das Finanzbildungsprogramm „Pénzügyi Kisokos“ (Finanzberater), eine markenfreie Finanzberatungs-Website und ein Blog über Grundbegriffe des Finanzwesens für junge Leute.

Die Erste Bank Kroatien und die Erste Bank Serbia bieten Seminare für persönliches Finanzmanagement für Menschen an, die ihr Fachwissen in Finanzdingen erweitern wollen. Die Erste Group Ukraine hat eine Schule für finanzielle Bildung eingerichtet, um Kindern aus einkommensschwachen Familien die Möglichkeit zu bieten, sich Finanz- und Wirtschaftswissen anzueignen, sowie einen Kurs für Betriebswirtschaft.

## SPORT

Die Fähigkeit des Sports, Menschen miteinander zu verbinden und zu motivieren gemeinsame Ziele zu erreichen, spiegelt in hohem Maße die Unternehmensphilosophie der Erste Group wider. Seit Jahrzehnten unterstützt die Bank Amateur- und Profisport-Events in Österreich und Zentraleuropa. Projekte werden in enger, partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit Organisation und Veranstaltern umgesetzt. Der Schwerpunkt liegt dabei auf den Sportarten Eishockey, Laufen und Tennis sowie auf Jugendförderung.

Die Bandbreite des Engagements für Tennis reicht von der Unterstützung von Amateurinitiativen, wie des BCR-Tennis-Partner Circuit oder des BCR-Tennis 10 in Rumänien bis zu Profitennis, wo Tennis-Aushängeschilder wie Jürgen Melzer in Österreich oder Viktor Troicki in Serbien gefördert werden. Erste Bank Oesterreich war 2011 erstmals Hauptsponsor und Namensgeber des wichtigsten Tennisturniers Österreichs, des Erste Bank Open in Wien.

Erste Bank Sparkasse Running ist die größte Laufinitiative Österreichs. 2011 förderten Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen 212 Laufveranstaltungen mit mehr als 100.000 Teilnehmern und rund zwei Millionen gelaufenen Kilometern in ganz Österreich. Die digitale Präsenz wurde mit dem Facebook-Auftritt von Erste Bank Sparkasse Running ausgebaut.

Seit dem Jahr 2003 ist die Erste Bank Oesterreich Ligasponsor der höchsten Spielklasse im österreichischen Eishockey und des österreichischen Nationalteams sowie der Vienna Capitals.

Seit über 30 Jahren unterstützen die Erste Bank Oesterreich und Sparkassen die Schülerliga Fußball und Volleyball. Dieses Engagement ist das längste Sponsorship im österreichischen Nach-

wuchssport und mit der Teilnahme von über 1.000 Schulen der größte Nachwuchsbewerb Österreichs. Die Finals Spiele der Sparkasse-Schülerliga fanden 2011 in Bad Gastein (Volleyball) und Schwaz (Fußball) statt.

## CORPORATE VOLUNTEERING

Für die Erste Group ist ehrenamtliches Engagement ein wesentlicher Bestandteil der Corporate Social Responsibility. Alle lokalen Tochterbanken der Erste Group fördern Sozialprojekte nicht nur mit Geldspenden, Sachspenden oder Spendenverdoppelungsaktionen, sondern laden auch ihre Mitarbeiter dazu ein, sich im Rahmen des Unternehmens ehrenamtlich zu engagieren, und unterstützen sie dabei. Dies geschieht häufig in Zusammenarbeit mit langjährigen Partnern oder im Zuge der von den Banken durchgeführten Initiativen zur Förderung der Finanzbildung.

Über 400 Mitarbeiter der Erste Bank Oesterreich und Sparkassen engagieren sich ehrenamtlich in der von der ERSTE Stiftung initiierten Zweiten Sparkasse. Menschen, die in eine finanzielle Notlage geraten sind und daher keinen Zugang zu Bankdienstleistungen haben, können bei der Bank für Menschen ohne Bank ein Konto ohne Überziehungsmöglichkeit eröffnen. Das Konto wird nur in enger Kooperation mit Partnern wie Caritas und Schuldnerberatungen angeboten.

2011 lag der Fokus der ehrenamtlichen Tätigkeit bei der Slovenská sporiteľňa auf der Förderung der Finanzbildung und auf Aktionen für Jugendliche wie „Know Your Money“, in denen Schülern der Elementar- und Sekundarstufe vermittelt wird, wie man Geld verdient, ausgibt und spart. Die Banca Comercială Română startete eine interne Online-Volunteering-Plattform, die Möglichkeiten für landesweite ehrenamtliche Tätigkeiten bei 110 Organisationen aufzeigt. Die Česká spořitelna hat ihr Hilfsprogramm fortgesetzt. Mitarbeiter konnten innerhalb bestimmter strategischer Bereiche – wie zum Beispiel Hilfe für Notleidende, Alte, Unterprivilegierte oder Drogenabhängige, oder Umweltschutz – eine gemeinnützige Organisation vorschlagen. Dann wählten die Mitarbeiter der Česká spořitelna per Abstimmung sechs Projekte für eine einmalige Spende aus. Mitarbeiter, die sich in ehrenamtlichen Projekten engagieren, haben Anspruch auf zwei Tage pro Jahr, an denen sie bei normaler Bezahlung ehrenamtlich für das Gemeinwesen tätig sein können.



# Unsere Kunden im Mittelpunkt

## FOKUS AUF KUNDENBEZIEHUNGEN

Für die Erste Group stehen die Kunden und ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt. Die Erste Group ist bestrebt, ihren Kunden geeignete und verständliche Produkte und Beratungsleistungen anzubieten und dadurch langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen. Die Bank bemüht sich kontinuierlich um die Verbesserung der Servicequalität und die Anpassung ihrer Produktpalette an die Wünsche und Erfordernisse der Kunden. Dabei werden Faktoren wie Wissen und Erfahrung in Finanzangelegenheiten sowie die finanzielle Lage und die Risikoneigung jedes Kunden individuell berücksichtigt. Das Bestreben, allen Kunden zuverlässige, qualitativ hochwertige Finanzdienstleistungen zu bieten, prägt die Kundenbeziehungen. Der Fokus liegt ganz klar auf der Beziehung zum Kunden, nicht auf der Transaktion. Zur Bewahrung von Vertrauen und Kundentreue bemüht sich die Bank um die Kunden, statt Produkte mit Druck zu verkaufen.

## ZUGÄNGLICHKEIT

Der Dialog mit dem Kunden ist nicht mehr allein auf Kontakte am Bankschalter oder über das Telefon beschränkt. Soziale Medien und virtuelle Kontakte gewinnen zunehmend an Bedeutung. Die Zugänglichkeit von Bankleistungen über verschiedenste Kanäle wird den Komfort für den Kunden noch weiter erhöhen. Zur Steigerung der Kundenzufriedenheit wird auch der Technik eine wesentliche Rolle zukommen.

2011 führte die Erste Bank Oesterreich für Retail-Kunden die Möglichkeit der Teilnahme an Videokonferenzen und Online-Präsentationen ein, da immer mehr Kunden Interesse an Finanzberatung im Internet zeigen. Videokonferenzen werden zur Präsentation interessanter Finanzthemen eingesetzt – etwa um Kunden, die Fremdwährungskredite besitzen, über verschiedene Szenarien zu informieren. Außerdem wurden Online-Einzelsitzungen angeboten, um Kunden ein persönliches Gespräch über spezielle Finanzthemen zu ermöglichen. Derzeit gibt es 25 Online-Retail-Berater.

Trotz der zunehmenden Bedeutung des elektronischen Banking bleibt das Filialnetz mit seiner Infrastruktur auch weiterhin eine wichtige Anlaufstelle für Kunden. Für blinde und sehbehinderte Menschen haben die Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen spezielle Selbstbedienungsautomaten, die akustische Anleitungen geben, aufgestellt. Diese „sprechenden Bankomaten“ wurden in

Zusammenarbeit mit Fachleuten des Österreichischen Blinden- und Sehbehindertenverbandes entwickelt und im Zuge von Testläufen optimiert. Ende 2011 war mindestens je ein Selbstbedienungsgerät pro Foyer der Erste Bank Oesterreich mit Kopfhörerbuchse und speziell gekennzeichnete Gerätetastatur ausgerüstet. Die Sparkassen werden diese neue Funktion 2012 in ähnlicher Form umsetzen.

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Erste Group bemüht sich um eine stetige Verbesserung der Kundenbetreuung und der Qualität ihrer Dienstleistungen. Im Sinne der Kundenorientierung richtete die Erste Group eine unabhängige Einheit „Group Customer Experience“ ein, in der die Funktionen Marktforschung, Qualitätsmanagement und Reklamationsbearbeitung zusammengefasst sind. Damit gewinnt die Bank einen besseren Einblick in die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Kunden und kann rascher und gezielter reagieren.

Zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit werden in allen Märkten der Erste Group (mit Ausnahme der Ukraine) regelmäßige Marktumfragen und Qualitätsüberprüfungen durchgeführt, sei es durch verdeckte Testkunden oder durch die Bestimmung von „Augenblicken der Wahrheit“ – das sind jene Kundenkontakte, die am stärksten zur Kundenzufriedenheit beitragen. Die Ergebnisse der im Jahr 2011 durchgeführten Erhebungen zur Kundenzufriedenheit, in deren Rahmen die lokalen Banken der Erste Group mit Mitbewerbern verglichen wurden, waren sehr positiv. Kunden der Erste Bank Oesterreich und der österreichischen Sparkassen, von Slovenská sporiteľňa, Erste Bank Croatia, Erste Bank Serbia sowie Česká spořitelna und Erste Bank Hungary reichten diese Institute im lokalen Zufriedenheitsranking jeweils an erster oder zweiter Stelle.

Neben der Kundenzufriedenheit lag ein weiterer Schwerpunkt der Erste Bank Oesterreich auf der Steigerung der Weiterempfehlungsrate durch ihre Kunden. Die Bereitschaft, sowohl die Bankfiliale als auch den jeweiligen persönlichen Kundenberater weiterzuempfehlen, erhöhte sich gegenüber 2010 erneut. Beim Einsatz verdeckter Testkunden verbesserte die Erste Bank Oesterreich ihren Ansatz, der nun nicht nur eine aktive Leistungsbeurteilung, sondern auch Coaching und Empfehlungen für die Praxis beinhaltet. Česká spořitelna und Banca Comercială Română

starteten Projekte zur Feststellung der „Augenblicke der Wahrheit“ und fokussierten ihre Bemühungen um mehr Betreuungsqualität auf eine deutliche Verbesserung dieser Kundenkontakte.

Insgesamt konzentrierte die Erste Group 2011 ihre Bemühungen auf die weitere Intensivierung der Serviceorientierung der Filialmitarbeiter und auf die Verbesserung der Arbeitsabläufe und der Zuverlässigkeit der Systeme. Die Qualität der internen Serviceleistungen gilt als entscheidend für die Fähigkeit der Erste Group, ihre Kunden qualitativ hochwertig und professionell zu betreuen.

## **ETHISCHE KAPITALANLAGE**

Die österreichische Fondsverwaltung der Erste Group erkannte frühzeitig den Wunsch und das Bestreben der Investoren, bei ihren Anlageentscheidungen vermehrt ökologische und ethisch-soziale Aspekte zu berücksichtigen. Die Erste Sparinvest hat diese Veränderungen als Chance erkannt und im vergangenen Jahrzehnt in Österreich die größte Vielfalt an ethisch-nachhaltigen Fonds entwickelt. Die Erste Sparinvest ist in Österreich und in der CEE-Region ein anerkannter Anbieter ethisch-nachhaltiger Investmentfonds. Das verwaltete Vermögen erreichte 2011 die Marke von EUR 1,5 Mrd und lag damit um 15% über dem Niveau von 2010.

2011 verwalteten die Nachhaltigkeitsspezialisten von Sparinvest zehn Investmentfonds sowie eine Reihe von Einzelmandaten. Zu den gemanagten Investmentfonds zählten drei Rentenfonds, vier regionale Aktienfonds sowie ein Mikrofinanz-Dachfonds und zwei Themenfonds in den Bereichen Klimaschutz und Umwelt (die beiden Letzteren werden in Zusammenarbeit mit WWF Österreich verwaltet). 2011 wurde mit dem ESPA VINIS Bond Euro-Corporate ein neuer Fonds mit Fokus auf Unternehmensanleihen europäischer Emittenten aufgelegt.

Die Erste Sparinvest bekennt sich zu den UN-Grundsätzen für verantwortungsvolles Investieren (Principles of Responsible Investment, PRI). 2011 beschloss sie, mit Anfang 2012 Unternehmen, die im Bereich umstrittene Waffen, wie etwa Landminen, tätig sind, von allen aktiv verwalteten Investmentfondsportfolios auszuschließen.

## **FINANCIAL INCLUSION**

Mit der Gründung der Erste österreichischen Spar-Casse im Jahr 1819 sollten vor allem jenen Teilen der Bevölkerung, die noch keine Bankkunden waren, einfache Finanzdienstleistungen angeboten werden. Aus verschiedenen Gründen haben selbst heute noch manche Bevölkerungskreise keinen Zugang zu den Dienstleistungen kommerziell ausgerichteter Banken.

good.bee ist ein Gemeinschaftsunternehmen von Erste Group (60%) und ERSTE Stiftung (40%). Es wurde 2008 vor allem für die Entwicklung innovativer Lösungen gegründet. Privatpersonen und Unternehmen soll in Zentral- und Osteuropa ein Zugang zu Finanzdienstleistungen ermöglicht werden. good.bee stellt sozial orientierten Unternehmen und benachteiligten Menschen verantwortungsbewusst gestaltete und für sie geeignete Finanzdienstleistungen zur Verfügung und möchte damit die soziale Integration sowie die wirtschaftliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gemeinden fördern.

Auch 2011 lag der Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit von good.bee wieder auf Mikrobanking und Finanzierungen für soziale Unternehmen. Über Mikrobanking sollen Privaten und Unternehmen, die keinen Zugang zu Finanzdienstleistungen haben, Finanzlösungen angeboten werden. Social Enterprise Finance entwickelt Finanzlösungen für den Sozialsektor. Daneben fördern lokale Netzwerke die Schulung sozialer Unternehmer, indem sie diese beim Erwerb der für die erfolgreiche Führung ihrer Betriebe notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten unterstützen.

good.bee Credit wurde 2009 in Zusammenarbeit mit der Stiftung „Economic Development Center (CDE)“ in Rumänien gegründet. Das Unternehmen bietet Selbstständigen und Kleinunternehmen entwicklungsorientierte Finanzierungsprodukte. Kleinbauern und Kleinstunternehmern werden für die nachhaltige Entwicklung ihrer Betriebe Investitions- und Betriebsmittelkredite zur Verfügung gestellt.

good.bee Mobile Transactions kombiniert die Vorteile des Mobiltelefons mit einem einfach zu nutzenden Bankkonto und einer Bankkarte. Seit 2010 steht dieses Unternehmen im Besitz der Banca Comercială Română (BCR). Über ein unabhängiges Vertriebsnetz bietet das Unternehmen seinen Kunden zu günstigen Konditionen ein good.bee-Girokonto und eine Bankkarte und

damit einen einfachen Zugang zu einer Zahlungsplattform. Kunden können über ihr Handy Zahlungen tätigen und empfangen, ohne dafür eine Bankfiliale aufsuchen zu müssen.

Über die lokalen Erste Group-Banken bietet good.bee spezielle Social Enterprise Finance-Finanzlösungen für den Sozialsektor. Bei der Erste Bank Oesterreich koordiniert eine eigene Einheit für soziales Banking alle Aktivitäten, die sich auf soziale Themen und Unternehmen beziehen. Während für kommerzielle Unternehmen eine Vielzahl von Finanzierungsmöglichkeiten und -instrumenten existiert, ist der Sozialsektor mit Bankleistungen noch unterversorgt.

2011 wurde von den lokalen Banken der Erste Group eine Reihe von good.bee-Initiativen gestartet. Die Erste Bank Serbia und die Nationale Beschäftigungsagentur Serbiens starteten ein Programm, das junge Arbeitslose durch die Bereitstellung von Kapital und Ausbildung die Gründung eigener Unternehmen ermöglichen soll. Im Rahmen des Projektes mit der Bezeichnung „superSTEP“ erhalten ausgewählte Bewerber Kredite von bis zu

RSD 500.000. Auch die Erste Bank Croatia unterstützt den Schritt in die Selbstständigkeit mit Investitionsdarlehen an Personen und Unternehmen, die Schwierigkeiten haben, die üblichen Bedingungen für eine Kreditgewährung zu erfüllen. Im Gebiet von Osijek bietet das Centre for Entrepreneurship diesen Kunden Schulung und Mentoring an. Dieser Teil der Region Slawonien wurde wegen der dort herrschenden extrem hohen Arbeitslosigkeit ausgewählt.

Banca Comercială Română hat 2011 mehrere Kredite an soziale Organisationen vergeben und ihre Erfahrungen hinsichtlich Zusammenarbeit mit dem Sozialsektor weiter vertieft. Der erste Kreditnehmer der Erste Bank Ukraine aus dem sozialen Bereich war ein Rehabilitationszentrum, finanziert wurde der Ankauf medizinischer Geräte. Česká spořitelna startete das Pilotprojekt Social Enterprise Finance, das in der Tschechischen Republik Darlehen an soziale Unternehmen vergibt. Auch in Österreich, Ungarn, Serbien und der Slowakischen Republik wurden Kredite im Bereich Social Enterprise Finance vergeben.



# Mitarbeiter

Die Bindung erfahrener und engagierter Mitarbeiter ist eine grundlegende Voraussetzung für den langfristigen Erfolg jedes Unternehmens. Die Erste Group ist daher bestrebt, sich in Zentral- und Osteuropa für begabte Menschen als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren. Durch das Angebot von Aufstiegschancen in einer auf soliden Werten aufbauenden Organisation möchte die Erste Group potenzielle Mitarbeiter ansprechen, die an einer Langzeitkarriere in der Erste Group interessiert sind. Mobilität innerhalb der Gruppe wird gefördert und durch einen konzernweiten, länderübergreifenden internen Arbeitsmarkt erleichtert.

## RECRUITING UND EMPLOYER BRANDING

2011 startete die Erste Group eine Employer Branding-Initiative zur Entwicklung ihres Profils als Arbeitgeber. Definiert wurde, was es bedeutet, für die Erste Group zu arbeiten. Als Arbeitgeber fühlt sich die Bank der folgenden Aussage verpflichtet: „In der Erste Group sind wir der Überzeugung, dass Geldverdienen eine tiefere Bedeutung haben muss.“ Die Bank möchte Fachleute und Menschen mit Potenzial, die Initiative zeigen und ihre berufliche Laufbahn selbst in die Hand nehmen wollen, einstellen und fördern. Unzählige Umfragen belegen, dass für langfristige Freude an der Arbeit nicht nur das Gehalt, sondern echte Zufriedenheit ausschlaggebend ist. Wie diese Zufriedenheit erreicht wird, kann von Mensch zu Mensch und Markt zu Markt sicherlich unterschiedlich sein. Jedenfalls aber bleiben Mitarbeiter dann mit Engagement bei der Sache, wenn sie sich in ihrer Arbeitsumgebung wohlfühlen. 2011 wurden Mitarbeiter aus allen Märkten der Erste Group im Rahmen der Aktion „Die Gesichter der Erste Group“ vorgestellt und erzählten über ihre persönlichen Erfahrungen als Mitarbeiter der Bank.

## FACHWISSEN UND FORTBILDUNG

Die Erste Group ist bestrebt, über umfangreiche Weiterbildungsangebote das Potenzial ihrer Mitarbeiter voll auszuschöpfen. Investitionen in die Mitarbeiter stellen sicher, dass diese über jene Fähigkeiten und Kompetenzen verfügen, die sie benötigen, um in einem sich rasch wandelnden, komplexen Umfeld effizient arbeiten zu können.

2011 richtete die Erste School of Banking and Finance für Fachkräfte aus verschiedenen Bereichen drei neue Business Colleges ein. Diese Colleges wurden in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Geschäftsbereichen entwickelt und vermitteln auf grund-

gendem, fortgeschrittenem und sehr hohem Niveau Fachkenntnisse und ein einheitliches Verständnis der Normen und Abläufe der Erste Group. Das Human Resource College ermöglicht Personalfachkräften den Erwerb jener Kenntnisse und Fähigkeiten, die sie für die optimale Wahrnehmung ihrer zunehmend schwieriger werdenden Rolle benötigen, da im Bankbetrieb Menschen das wichtigste Unterscheidungsmerkmal darstellen. Das Private Banking College ist bestrebt, in der gesamten Erste Group richtungweisende Qualitätsstandards sowie vorbildliches Verhalten im Geschäftsleben zu vermitteln und Kundenbetreuern damit einen Wettbewerbsvorteil auf dem Markt zu verschaffen. Das Project Management College steigert in der Erste Group die Kompetenzen im IT-Projekt- und Change Management und vergibt an Fachkräfte intern und extern anerkannte Zertifikate. Daneben haben die Colleges für Risikomanagement, Handel, Investment Banking, Corporate Banking und Controlling ihre Schulungsprogramme fortgesetzt.

Zur Vertiefung der Fachkenntnisse der Mitarbeiter wurde die bewährte, allgemein zugängliche Vortragsreihe „Group Lectures“ 2011 mit 50 Vorträgen hervorragender interner und externer Experten in Österreich und in den CEE-Ländern fortgesetzt. Dabei wurden verschiedene Bereiche des Bankgeschäfts und darüber hinausgehende Themen aufgegriffen, um zu strategischem, innovativem und unkonventionellem Denken anzuregen.

Das „Erste Group Junior Trainee Programme“ startete wieder mit einer neuen Trainee-Gruppe. Jedes Jahr erhalten talentierte und hoch qualifizierte Universitätsabsolventen die Chance, durch Teilnahme an dem Lehrgang die Welt der Erste Group zu entdecken. Nach einem Jahr intensiver praktischer und theoretischer Ausbildung endet der Lehrgang mit einer Prüfung, einer Projektpräsentation und einem abschließenden Gespräch. Die Schulungsteilnehmer erwerben dadurch ein fundiertes Verständnis des Bankensektors und der Kerngeschäftsfelder der Erste Group.

## FÖRDERUNG VON TALENTEN

Das gruppenweit durchgeführte Talent Career Management (TCM), das entwickelt wurde, um leistungsstarke Mitarbeiter mit hohem Entwicklungspotenzial zu erkennen, zu entwickeln und im Unternehmen zu halten, umfasst diverse Initiativen für verschiedene Zielgruppen. Seit 2011 liegt der Fokus bei der Auswahl von Talenten auf der Schaffung eines Pools international mobiler

Mitarbeiter, die potenziell für die Nachbesetzung von Schlüsselpositionen in der Erste Group geeignet sind. Nach Absolvierung des Auswahlverfahrens wird den erfolgreichen Kandidaten ein spezielles Weiterbildungsprogramm angeboten, das auf die Anforderungen der jeweiligen Schlüsselposition zugeschnitten ist.

Voraussetzung für die Teilnahme am TCM-Programm ist die Nominierung des Mitarbeiters und die Erfüllung der Basiskriterien Leistungsstärke und hohes Entwicklungspotenzial. Dabei werden die Erreichung von definierten Leistungszielen und Führungsqualitäten berücksichtigt. Zur Beurteilung des Potenzials werden die folgenden Parameter analysiert: Interesse und Einsatz für eine internationale Laufbahn; Bildung und für die nächste Ebene erforderliche Kompetenzen sowie Engagement und Werte.

Die zweite Klasse des Group Leadership Development Program (GLDP) schloss 2011 nach Absolvierung der vorgeschriebenen Auslandseinsätze den Lehrgang ab. Die dritte GLDP-Klasse ist für 2012/2013 geplant und steht Mitgliedern des internationalen Nachfolgerpools offen. Im Dezember 2011 startete die zweite Klasse von CONNECT (des internationalen Weiterbildungsprogramms für Experten) mit dem Ziel, den internationalen Wissensaustausch und Networking zu fördern und Talente, die keine Managementkarriere anstreben, in ihrer beruflichen Weiterentwicklung zu unterstützen. Mit dieser Gruppe ist die Zahl der Mitarbeiter, die an einem der TCM-Weiterbildungsprogramme der Gruppe teilgenommen haben, auf 152 gestiegen.

## PERFORMANCE MANAGEMENT

Als wichtiges Instrument der Personalentwicklung setzt die Erste Group das Performance Management ein, das zur Hebung der Gesamtperformance die vereinbarten persönlichen Ziele der Mitarbeiter mit jenen der Bank abstimmt. Das Konzept verbindet Leistungsziele mit der Verhaltensweise bei der Ausführung der Tätigkeiten, das Verhalten jedes einzelnen Mitarbeiters wird an Kompetenzkriterien gemessen. 2011 erfolgten weitere Schritte zur Stärkung der Ziel- und Maßnahmenvereinbarung sowie des Mitarbeiterbeurteilungsgesprächs. Der aktualisierte gruppenweite Performance-Management-Prozess wurde bei der Erste Bank Hungary und Ukraine umgesetzt. Die Erste Bank Oesterreich, die Erste Group Bank, Slovenská sporiteľňa und Česká spořitelna werden Anfang 2012 folgen. Das regelmäßige Mitarbeiterbeurtei-

lungsgespräch (Employee Appraisal Dialogue, EAD) steht Führungskräften und Mitarbeitern als zentrales Instrument für das Leistungsmanagement zur Verfügung. Das 360°-Feedback für Führungskräfte gibt etwa 2000 Managern der Erste Group die Gelegenheit, strukturiertes Feedback von verschiedenen Quellen – Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern ihres Arbeitsumfeldes – zu erhalten. Bei der Erste Group umfassen Führungskompetenzen Innovationskraft, Entwicklung (mit Fokus auf Erfahrung und Förderung kultureller Vielfalt, Motivation zu Engagement, Teamentwicklung und -führung, Selbsterfahrung und Lernen) und Ausführungsstärke (Kundenorientierung, Leistungs- und Ergebnisorientierung). Die Banca Comercială Română and die Erste Bank Croatia haben in ihren Retail-Filialen Pilotdurchgänge mit 360°-Feedback durchgeführt.

## UMFRAGE ZU MITARBEITERENGAGEMENT

Da engagierte und motivierte Mitarbeiter zum Erfolg der Erste Group entscheidend beitragen, wurde eine gruppenweite Umfrage durchgeführt um festzustellen, welche Faktoren das Mitarbeiterengagement beeinflussen. An der Umfrage zum Mitarbeiterengagement nahmen mehr als 32.000 Mitarbeiter teil. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 74%. Die Ergebnisse der Umfrage waren für jedes Land repräsentativ. Die Umfrage wird regelmäßig wiederholt werden, um nach und nach Verbesserungsmaßnahmen umzusetzen und aktualisiertes Feedback von Mitarbeitern einzuholen.

Das Ergebnis der Umfrage zeigte, dass insbesondere das Teamwork und die Führungsqualität als überdurchschnittlich gut bewertet wurden. In anderen Bereichen, so etwa bei der Chancengleichheit für alle Mitarbeiter, entsprach die Bank nicht den Erwartungen der Mitarbeiter. In jedem Land wurden Verbesserungsvorschläge erarbeitet und auf Gruppenebene zusammengeführt. Ein zu diesem Zweck eigens zusammengestelltes Projektteam ist für die Durchführung des Entwicklungsprozesses verantwortlich.

## ENTGELTPOLITIK

2011 konzentrierte sich die Erste Group auf die Einführung variabler Entgelttrichtlinien, in denen die Leistungskriterien für die Festlegung und die Auszahlung von Boni definiert werden. Das variable Entgelt ist von der persönlichen Leistung, der Leistung

eines Teams/Unternehmens und der Gruppe abhängig. Zusätzlich wird die Leistungsbeurteilung durch die Einhaltung der gruppenweiten Risikostandards, der Werte der Erste Group und der strategischen Ausrichtung der Gruppe beeinflusst. Die Richtlinien beschreiben auch die Governance-Struktur für Bonus-Entscheidungen. Die Entgeltlinien und -gepflogenheiten der Erste Group entsprechen der Eigenkapitalrichtlinie CRD III und den Empfehlungen der European Banking Association. Die gruppenweiten Richtlinien für variable Entgelte werden von lokalen Banken und Unternehmen unter Berücksichtigung der im jeweiligen Land geltenden gesetzlichen Bestimmungen und der Interpretation der CRD III durch die jeweilige Zentralbank umgesetzt.

## **GESUNDHEIT UND VEREINBARKEIT VON BERUF UND PRIVATLEBEN**

Investitionen in die körperliche Gesundheit und das psychologische Wohlbefinden der Mitarbeiter sind für die Erste Group selbstverständlich.

Eine Analyse des zentralen Gesundheitszentrums der Erste Group zeigte, nicht unerwartet, deutliche regionale Unterschiede hinsichtlich der gesetzlichen Vorgaben sowie der Organisation der Gesundheitsförderung in den lokalen Tochtergesellschaften auf. Zur Verbesserung der Gesamtleistung und Intensivierung der Zusammenarbeit aller im Gesundheitswesen tätigen Mitarbeiter wird eine gruppenweite Strategie stufenweise zur Umsetzung kommen. Lokale Bedürfnisse und nationale Unterschiede im Gesundheitswesen werden entsprechend berücksichtigt.

2011 wurden gemeinsame Meilensteine formuliert und erste konzernweite Projekte gestartet. Ein Präventionsprojekt zu Herz-Kreislauf-Erkrankungen mit multimodularem Ansatz (Ernährung – Bewegung – Rauchen – Stress – Bluthochdruck) lief parallel in Rumänien und Österreich. Begleitende Maßnahmen waren u.a. die Einbindung der Betriebsküchen, die Bereitstellung von Blutdruckmessgeräten am Arbeitsplatz sowie die Schulung von Gesundheitsexperten. Der Schwerpunkt lag auf „Enabling“, also der Qualifikation der Mitarbeiter, gesundheitliche Zusammenhänge besser zu verstehen und damit richtige Entscheidungen für einen gesunden Lebensstil zu treffen.

In Österreich nahmen 1.200 Mitarbeiter der Erste Group an einer freiwilligen Gesundheitsvorsorgeuntersuchung teil. Ergänzt wurde die ärztliche Untersuchung durch intensive Beratungsgespräche zu Fragen des Lebensstils und der ausgewogenen Ernährung. Zusätzlich wurden Spezialvorsorgeuntersuchungen zur Früherkennung von Raucherlunge, Melanomen und Rheuma angeboten.

Das Gesundheitszentrum befasste sich nicht nur mit physischen Gesundheitsthemen und klassischer Primärprävention (Herz-Kreislauf, Erkrankungen der Wirbelsäule und des Stützapparates durch sitzende Tätigkeit, Präventionsprojekte für Lehrlinge) – das in Österreich mit dem Gütesiegel für Betriebliches Gesundheitsmanagement prämiert wurde, – sondern auch mit psychischen Erkrankungen im Arbeitsumfeld. Im Rahmen einer weiteren gruppenweiten Initiative zum Thema Prävention von psychischen Erkrankungen wurde Führungskräften der Erste Group ein speziell konzipiertes Handbuch „Zur Gesundheit führen“ zur Verfügung gestellt.

Angeborene arbeitspsychologische Beratungen wurden von Mitarbeitern und Führungskräften in steigendem Ausmaß in Anspruch genommen. Weitere Schwerpunkte waren Stressmanagement und die Prävention von Burnout. Führungskräfte und Mitarbeiter wurden über Früherkennung und Entspannungstechniken informiert.

Wichtig war der Aufbau eines Netzwerks der wichtigsten Akteure des österreichischen Gesundheitssystems (Ministerium, Pensionsversicherung, niedergelassene Ärzte, Wirtschaftskammer, Krankenversicherung). In einem gemeinsamen Pilotprojekt wurden hinsichtlich Prävention und Therapie psychischer Erkrankungen alle Möglichkeiten ausgeschöpft. Ein wesentlicher Aspekt des Prozesses war ein standardisiertes Wiedereingliederungsmanagement nach länger dauernder Erkrankung. Das Projekt zeigte erstaunliche Erfolge. Die Erste Group konnte die Anzahl der psychischen Erkrankungen von Mitarbeitern deutlich reduzieren, sie liegen derzeit um etwa zwei Drittel unter der Anzahl der Vergleichsgruppe, der „Angestellten in Österreich“.

Für beispielhaftes Engagement im Umgang mit psychischen Erkrankungen wurde die Erste Bank Oesterreich vom Europäischen Netzwerk für Gesundheitsförderung als „model of good practice“ ausgezeichnet. Auch vom Bundesministerium für Soziales wurde das Projekt als „österreichisches best practice Modell“ präsentiert und soll auf weitere Unternehmen ausgeweitet werden.

#### Mitarbeiter Kennzahlen Österreich (ohne Sparkassen)

	2011	2010	2009
Fluktuation	4,4%	4,8%	4,4%
Krankheitstage/Jahr	7,5	7,8	7,6
Schulungstage/Jahr	2,7	2,5	2,9
Frauenanteil an Führungspositionen	26,8%	26,7%	25,4%
Anteil an Teilzeitmitarbeitern	25,8%	25,3%	23,6%
Frauenanteil an Teilzeitmitarbeitern	80,4%	79,8%	83,4%

Für das Jahr 2011 stehen erstmals analoge Daten für die Mitarbeiter in CEE zur Verfügung, die Datenbasis wird laufend erweitert.

#### Mitarbeiter Kennzahlen CEE

	2011	2010	2009
Fluktuation	7,6%	*	*
Krankheitstage/Jahr	5,4	*	*
Schulungstage/Jahr	3,0	*	*
Frauenanteil an Führungspositionen	31,6%	*	*
Anteil an Teilzeitmitarbeitern	2,6%	*	*
Frauenanteil an Teilzeitmitarbeitern	55,8%	*	*

\* Bisher nicht berichtet



# Umwelt

Respekt gegenüber der Umwelt ist für die Erste Group so selbstverständlich wie Respekt vor dem Individuum und der Gesellschaft. Mit der 2010 beschlossenen Umweltstrategie wurden die Weichen für eine Entwicklung der Erste Group hin zu einer ökologisch nachhaltigen Bank gestellt. Der Fokus liegt auf der Reduktion der direkten und indirekten Auswirkungen aller Aktivitäten der Bank auf die Umwelt. Umweltfragen und nachhaltiger Umweltschutz werden in die Kerntätigkeiten der Erste Group noch wirkungsvoller integriert werden. Voraussetzung für diese Integration ist auch, dass Mitarbeiter verstehen, welche Auswirkungen ihr Verhalten auf die Umwelt hat oder haben kann. Die erfolgreiche Umsetzung der Umweltstrategie beginnt daher bei der Bewusstseinsbildung der Mitarbeiter.

2011 begann die Erste Group mit der Umsetzung der Umweltstrategie, der Schwerpunkt lag zunächst auf Maßnahmen in Österreich. Zahlreiche größere und kleinere Projekte und Initiativen wurden plangemäß realisiert, die Einführung eines geschlossenen Umweltmanagementsystems (z.B. nach ISO 14001) jedoch verschoben.

## NACHHALTIGE NUTZUNG VON RESSOURCEN

Sparsamer Umgang mit Ressourcen wie Wasser, Wärme-/ Kälteenergie, Strom oder Papier und ein daraus resultierender niedrigerer Verbrauch bedeuten unmittelbar eine Reduktion der indirekten CO<sub>2</sub>-Emissionen. Ein willkommener Nebeneffekt sind die damit verbundenen Kosteneinsparungen; ein positiver ökologischer Beitrag resultiert in einem ökonomischen Vorteil. Ein weiteres vorrangiges Ziel des Umweltmanagements ist die Beachtung der ökologischen Qualität der verwendeten Ressourcen.

Ein positives Beispiel ist der Stromverbrauch in den österreichischen Standorten der Erste Group. 2011 wurden Verhandlungen über einen Wechsel des Strombezuges auf einen Anbieter von Strom aus nachhaltiger Produktion (Wasser, Wind, Photovoltaik) begonnen und Anfang 2012 erfolgreich abgeschlossen. Ab Beginn des zweiten Quartals 2012 wird in Österreich ausschließlich Strom aus erneuerbaren Quellen verwendet werden. Diese Maßnahme reduziert den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der Erste Group in Österreich nachhaltig um mehr als 50%. Damit ist das gesetzte Ziel, die Kohlendioxidemissionen in drei Jahren um 15% zu reduzieren,

bereits vorzeitig erreicht. Eine Umsetzung dieser Maßnahme in den meisten anderen Ländern der Erste Group ist derzeit noch nicht möglich, da oft noch keine freie Wahl beim Stromversorger besteht.

In der Darstellung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks für 2011 ist der verwendete Strom bereits neutralisiert. Dies erfolgte durch den Erwerb von RECS-Zertifikaten (Renewable Energy Certificate System) – ein rechtlich zulässiges, aber aus ökologischer Sicht strittiges Verfahren. Erst mit dem Wechsel auf Strom aus erneuerbaren Ressourcen erfolgt eine echte CO<sub>2</sub>-Reduktion.

Die Reduktion des Papierverbrauchs innerhalb der Erste Group ist ein weiterer Schwerpunkt. Mitarbeiter der Erste Group verbrauchen pro Jahr ca. 2.900 t Kopierpapier, und ökologische Kriterien wurden bisher beim Einkauf nicht immer berücksichtigt. Ziel des Umweltmanagements ist es, in Zukunft ausschließlich Papier mit FSC- oder PEFC-Zertifikat zu verwenden.

## ÖKOLOGISCHE AUSWIRKUNGEN ZUGEKAUFTER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN (SUPPLY-CHAIN)

Der wesentliche Schritt im Jahr 2011 war die Entwicklung von ökologischen Kriterien für die Beschaffungsvorgänge (IT, Büroeinrichtung). Bei Ausschreibungen durch die zentrale Einkaufsorganisation der Erste Group (Erste Group Procurement) kommt zukünftig für Lieferanten ein Fragenkatalog zur Anwendung, ob und in welchem Umfang bei der Produktion ökologische Kriterien berücksichtigt werden.

## ÖKOLOGISCHE AUSWIRKUNGEN DER BANKDIENSTLEISTUNGEN

Als einer der größten Finanzdienstleister in Zentral- und Osteuropa hat die Erste Group auch indirekt über die finanzierten Aktivitäten der Kunden Einfluss auf die Entwicklung der Gesellschaft und der Umwelt. Daher wurden 2011 zunächst für den Energiesektor Grundsätze für verantwortungsvolles Finanzieren („Principles for responsible financing“) erarbeitet. Finanziert werden nur Projekte, die definierte Umwelt- und Sozialkriterien erfüllen. Weitere Richtlinien für sozial, ökologisch oder ethisch sensible Branchen sind in Vorbereitung.

## WEITERE AKTIVITÄTEN

Entsprechend den Gruppenrichtlinien und abgestimmt auf die Umsetzungsprioritäten wurden in allen Märkten der Erste Group zahlreiche Projekte weiterverfolgt oder neu aufgesetzt.

In Wien wurde ein Schritt in Richtung CO<sub>2</sub>-neutrale Mobilität der Mitarbeiter gesetzt. Fünf E-Fahrräder stehen für notwendige Wege zwischen den einzelnen Standorten der Erste Group zur Verfügung.

Grüne IT: Die IT stellt einen erheblichen Anteil am Stromverbrauch der Erste Group dar. In Verbindung mit den Unternehmen CITEM und Grothusen und nach Vorgaben der s IT Solutions (dem zentralen IT-Anbieter der Erste Group) wurde ein mobiler Messwagen entwickelt. Mit dieser technischen Innovation können einzelne Komponenten im Echtbetrieb getestet werden. Damit wird die Auswahl von neuen Servern auch unter dem Gesichtspunkt der Energieeffizienz unabhängig von den Verbrauchsangaben der Hersteller möglich. Die Zielsetzung der s IT Solutions ist, den Stromverbrauch im Rechenzentrumsbetrieb in Wien innerhalb von fünf Jahren um 20% zu reduzieren.

Die Česká spořitelna verlängerte ihren Mitarbeiterwettbewerb Grüne Maus zur Reduktion des Papierverbrauchs.

Auch die Banca Comercială Română setzte ihre Bemühungen um einen effizienten Ressourceneinsatz fort. Sie erweiterte das Spektrum papierloser Lösungen und Dienstleistungen, darunter das E-Banking. Etwa 7.000 Mitarbeiter erhalten ihre Kontoauszüge nach wie vor auf Papier, was etwa 340.000 gedruckten Seiten pro Jahr entspricht. Die Bank plant, durch das verstärkte Anbieten elektronischer Kontoauszüge den Papierverbrauch zu senken. 2011 wurden in den sechs Gebäuden der Zentrale etwa 383 Kubikmeter Altpapier recycelt.

Die Erste Bank Croatia bietet Privat- und Geschäftskunden spezielle Umweltkredite (Ökokredite) an. Im Konsumbereich werden Ökokredite zum Beispiel zur Finanzierung energiesparender Renovierungsarbeiten oder zur Nutzung erneuerbarer Energieträger im Wohnbau eingesetzt. Die Mitarbeiter der Bank starteten eine Sammelaktion für PET-Verpackungen zur Unterstützung

einer lokalen NGO (Non-Governmental-Organisation), die sich für die Integration und Beschäftigungstherapie für Menschen mit geistiger Behinderung einsetzt.

Bei der Erste Bank Serbia lag der Schwerpunkt wieder auf Investitionen in erneuerbare Energiequellen und dem Recycling. Die Bank recycelte Papier (34,6 t), leere Tonerkassetten (823) und elektronische IT-Geräte (1.990 kg, darunter Computer, Monitore, Drucker, UPS-Geräte, Telefone sowie Computernetzwerk- und Kommunikationsausrüstung). Publikationen wurden auf FSC-zertifiziertem Papier (aus kontrollierter Forstwirtschaft) gedruckt.

## MITTELFRISTIGE PRIORITÄTEN

Klimaschutz und Energie: fortgesetzte Verbesserung der Energieeffizienz an allen Unternehmensstandorten und Filialen, Fuhrparkmanagement nach Umweltschutz- und ökologischen Grundsätzen, Reduktion der Geschäftsreisen, vermehrter Einsatz erneuerbarer Energieträger

Ökologische Bauweise: Integration von Nachhaltigkeitsstandards bei Neu- und Umbauten

Grüne IT: energie- und ressourceneffiziente Softwarelösungen, Umsetzung interner Vorgaben für den Einkauf nachhaltiger Hardware, ressourcensparende Umgestaltung des Datenzentrums, kontinuierliche Optimierung der IT-Abläufe

Ressourcen- und Abfallwirtschaft: Einrichtung einer elektronischen Dokumentenverwaltung, Optimierung der internen Abfalltrennung, Mitarbeiterinformation und -schulung zum Thema Abfallwirtschaft

Nachhaltige Geschäftsabläufe: Erstellung von Kriterien für nachhaltige Finanzierungen und Investitionen, Teilnahme an internationalen Abkommen

Produktentwicklung: Schwerpunkt Nachhaltigkeit

Umweltsponsoring: Auswahl von Projekten mit Bezug auf das Kerngeschäft der Erste Group und regionalem Fokus

## UMWELTDATEN IM ÜBERBLICK

Die Erfassung der Umweltdaten wurde 2011 verbessert. Zum ersten Mal wurden von allen österreichischen Standorten der Erste Group Daten geliefert. Damit stehen nun Angaben über 6.982 Mitarbeiter gegenüber lediglich 4.450 im Jahr 2010 zur Verfügung.

Für 2012 ist eine zusätzliche Erweiterung der Umweltdatenbank geplant, um die Daten aller Länder auf ein einheitliches Qualitätsniveau zu bringen.

Die Auswirkungen des Bankbetriebs auf die Umwelt in Österreich wurden nach den Standards der GRI (Global Reporting Initiative) und dem Treibhausgasprotokoll des World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) erfasst.

### Umwelt Kennzahlen Österreich\*

	2011	2010	2009
Flugkilometer (km/Mitarbeiter)	1.322	1.874	2.174
CO <sub>2</sub> -Ausstoß (t/Mitarbeiter)	2,03	1,78	1,89
Kopierpapierverbrauch (t/Mitarbeiter)	37,5	42,8	41,4
Recyclingquote (%)	**	72,6	70,5
Stromverbrauch (kWh/Mitarbeiter)	5.699	3.637	4.322
Heizenergieverbrauch (kWh/m <sup>2</sup> )	108,3	88,7	79,7
Abfall (kg/Mitarbeiter)	218	278	206

\* Falls genauere Daten verfügbar sind, wurden die historischen Werte angepasst.

\*\* Noch nicht verfügbar

2011 konnte die Erste Group die Abfallmenge pro Mitarbeiter (-21,6%) und den Kopierpapierverbrauch pro Mitarbeiter (-12,7%) reduzieren. Der signifikante Anstieg des Stromverbrauchs, und damit des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes pro Mitarbeiter, ist Folge der erstmaligen Erfassung des Rechenzentrums. Fast 50% des Gesamtstromverbrauchs entfällt auf das Wiener Rechenzentrum der Erste Group. Ohne Rechenzentrum sank der CO<sub>2</sub>-Ausstoß um 10% auf 1,6 Tonnen pro Mitarbeiter.

Insgesamt betrug der CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Erste Group 14.191 t, wovon 8.357 t oder 58,9% dem Stromverbrauch zuzurechnen waren. In diesen Werten schlägt sich nicht nur der Stromverbrauch an sich nieder, sondern auch eine Änderung der CO<sub>2</sub>-Kennzeichnung durch den Energieversorger der Erste Group. Laut Energie-Control Austria erhöhte sich der Emissionswert von 413 g CO<sub>2</sub>/kWh auf 717 g CO<sub>2</sub>/kWh.

### Gesamt-Energieverbrauch 2011

in MWh	Strom	Fernwärme	Gas
Österreich	39.794	11.713	7.979
Tschechien	66.730	31.224	26.324
Ungarn	4.762	1.510	2.963
Rumänien	36.323	5.083	55.005
Slowakei	19.113	911	17.931
Kroatien	10.130	1.003	2.482
Serbien	2.926	*	93
Ukraine	4.141	1.716	2525

\* Daten nicht verfügbar



# Corporate Governance

## Corporate Governance-Bericht

der Erste Group Bank AG gemäß § 243b UGB und den Regeln 60ff des Österreichischen Corporate Governance-Kodex per 31. Dezember 2011

### CORPORATE GOVERNANCE-KODEX

In Österreich ist der vom Arbeitskreis für Corporate Governance unter Leitung des Kapitalmarktbeauftragten der Regierung ausgearbeitete Österreichische Corporate Governance-Kodex (ÖCGK) seit 1. Oktober 2002 allgemein anerkannt. Der Kodex basiert auf freiwilliger Selbstverpflichtung und geht über die gesetzlichen Anforderungen an eine Aktiengesellschaft hinaus. Sein Ziel ist eine verantwortungsvolle, auf langfristige Wertschöpfung ausgerichtete Unternehmensführung und -kontrolle, die sämtliche Rechte und Pflichten aller Anspruchsgruppen (Stakeholder) – Management, Aufsichtsrat, Kunden, Mitarbeiter, Aktionäre und sonstige Öffentlichkeit – sowie deren Verhältnis untereinander regelt. Mit dem ÖCGK soll ein hohes Maß an Transparenz für alle Anspruchsgruppen garantiert werden. Die im Kodex enthaltenen Regeln sind in L-Regeln, die zwingendes Recht enthalten, in C-Regeln, bei denen ein Abweichen zulässig aber zu begründen ist, und in R-Regeln aufgeteilt, wobei bei Letzteren ein Abweichen zulässig und nicht begründungspflichtig ist.

Die jeweils aktuelle Fassung des ÖCGK ist auf der Website des Arbeitskreises unter [www.corporate-governance.at](http://www.corporate-governance.at) abrufbar. Diese Website enthält auch eine englische Übersetzung des ÖCGK sowie vom Arbeitskreis erarbeitete Interpretationen.

### BEKENNTNIS ZUR EINHALTUNG DER REGELN DES ÖCGK

(C-Regel 61 ÖCGK)

Die Erste Group Bank AG bekennt sich seit Februar 2003 im Sinne einer verantwortungsvollen und transparenten Unternehmensführung dazu, die Regeln des Österreichischen Corporate Governance-Kodex anzuwenden.

Im Geschäftsjahr 2011 wurden sämtliche L-Regeln („Legal Requirement“) und R-Regeln („Recommendation“) eingehalten. Die Abweichung von zwei „Comply or Explain“-Bestimmungen (C-Regel) wird nachstehend dargestellt und begründet.

### Qualifikation, Zusammensetzung und Unabhängigkeit des Aufsichtsrats

**52 (C)** Bei der Bestellung des Aufsichtsrats achtet die Hauptversammlung auf eine im Hinblick auf Struktur und Tätigkeitsfeld der Gesellschaft fachlich ausgewogene Zusammensetzung des Aufsichtsrats und auf die persönliche Qualifikation der Mitglieder. Die Anzahl der Mitglieder des Aufsichtsrats (ohne Arbeitnehmervertreter) beträgt höchstens zehn.

Aufgrund der Unternehmensgröße besteht der Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG (ohne Arbeitnehmervertreter) aus zwölf Mitgliedern. Im Vorfeld der Wahlen in den Aufsichtsrat in der Hauptversammlung 2010 wurde infolge eines Auswahlverfahrens Herr Rasinger als Privataktionärsvertreter gewählt.

**57 (C)** Aufsichtsratsmitglieder, die dem Vorstand einer börsennotierten Gesellschaft angehören, dürfen insgesamt nicht mehr als vier Aufsichtsratsmandate (Vorsitz zählt doppelt) in konzernexternen Aktiengesellschaften wahrnehmen. Unternehmen, die in den Konzernabschluss einbezogen werden oder an denen eine unternehmerische Beteiligung besteht, gelten nicht als konzernexterne Aktiengesellschaften.

Juan Maria Nin Génova hatte als Vorstandsmitglied der börsennotierten Gesellschaft CaixaBank S.A. im Geschäftsjahr 2011 fünf Aufsichtsratsmandate in konzernexternen Aktiengesellschaften inne. Die Börsennotierung der CaixaBank S.A., in der er als Vorstandsmitglied tätig ist, erfolgte erst im Jahr 2011 nach der Aufnahme seiner Aufsichtsratsmandate.

### ANGABEN GEMÄß DEN RICHTLINIEN ZUR NACHHALTIGEN BERICHTERSTATTUNG

Die Richtlinien zur nachhaltigen Berichterstattung definieren Standards zur Verbesserung der Berichterstattungs- und Veröffentlichungspflichten. Herausgeber dieser Richtlinien ist die Nichtregierungsorganisation „Global Reporting Initiative“. (<https://www.globalreporting.org>).

### Organisationsmodell

Die Erste Group Bank AG ist als dualistisches Organisationsmodell mit Vorstand und Aufsichtsrat als Leitungsorganen eingerichtet.

### **Einbindung der Aktionäre und der Arbeitnehmer in die Entscheidungsfindung des Aufsichtsrats**

Der DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung wird durch die Satzung (Punkt 15.1) das Recht auf Entsendung von bis zu einem Drittel der von der Hauptversammlung zu wählenden Mitglieder des Aufsichtsrats eingeräumt. Die Privatstiftung hat von diesem Recht bisher keinen Gebrauch gemacht.

Der Betriebsrat ist gemäß den gesetzlichen Vorgaben und der Satzung zur Entsendung von bis zu einem Drittel der von der Hauptversammlung zu wählenden Mitglieder in den Aufsichtsrat berechtigt. Im Geschäftsjahr 2011 vertraten sechs Mitglieder die Interessen der Arbeitnehmer im Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG.

### **Maßnahmen in Bezug auf die Vermeidung von Interessenkonflikten**

Die Aufsichtsratsmitglieder werden jährlich mit den Bestimmungen des Österreichischen Corporate Governance-Kodex betreffend Interessenkonflikte befasst. Weiters erhalten neue Mitglieder des Aufsichtsrats bei Aufnahme ihrer Aufsichtsratsstätigkeit ausführliche Informationen in Bezug auf die Vermeidung von Interessenkonflikten.

## **ANGABEN ZUM VORSTAND**

(gemäß § 243b Abs. 2 UGB)

Name, Geburtsjahr sowie Datum der Erstbestellung und des Endes der laufenden Funktionsperiode jedes Vorstandsmitglieds (C-Regel 16 ÖCGK)

### **Andreas Treichl (Vorsitzender)**

Geboren 1952

Vorstandsmitglied seit 1. Oktober 1994

Ende der laufenden Funktionsperiode: 30. Juni 2017

### **Franz Hochstrasser (Vorsitzender-Stellvertreter)**

Geboren 1963

Vorstandsmitglied seit 1. Jänner 1999

Ende der laufenden Funktionsperiode: 30. Juni 2017

### **Herbert Juranek**

Geboren 1966

Vorstandsmitglied seit 1. Juli 2007

Ende der laufenden Funktionsperiode: 30. Juni 2017

### **Gernot Mittendorfer**

Geboren 1964

Vorstandsmitglied seit 1. Jänner 2011

Ende der laufenden Funktionsperiode: 30. Juni 2017

### **Martin Škopek\***

Geboren 1967

Vorstandsmitglied seit 1. Juli 2010

Ende der laufenden Funktionsperiode: 30. Juni 2012

### **Bernhard Spalt\***

Geboren 1968

Vorstandsmitglied seit 1. November 2006

Ende der laufenden Funktionsperiode: 30. Juni 2012

### **Manfred Wimmer**

Geboren 1956

Vorstandsmitglied seit 1. September 2008

Ende der laufenden Funktionsperiode: 30. Juni 2017

\* Die Mandate der Vorstandsmitglieder Martin Škopek und Bernhard Spalt sind mit Wirkung zum 31. Jänner 2012 einvernehmlich aufgelöst worden. Die Anzahl der Vorstandsmandate wurde dadurch von sieben auf fünf reduziert.

[Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in anderen in- und ausländischen, nicht in den Konzernabschluss einbezogenen Gesellschaften für jedes Vorstandsmitglied \(C-Regel 16 ÖCGK\)](#)

### **Andreas Treichl**

DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group

(Vorsitzender-Stellvertreter)

MAK – Österreichisches Museum für angewandte Kunst

(Vorsitzender)

Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group

(Vorsitzender)

### **Franz Hochstrasser**

CEESEG Aktiengesellschaft

Oesterreichische Kontrollbank Aktiengesellschaft

(Vorsitzender-Stellvertreter)

Wiener Börse AG

### **Herbert Juranek**

Keine

### **Martin Škopek**

Keine

### **Bernhard Spalt**

Keine

### **Manfred Wimmer**

Österreichische Galerie Belvedere

### **Gernot Mittendorfer**

Oesterreichische Kontrollbank Aktiengesellschaft

## ANGABEN ZUM AUFSICHTSRAT

(gemäß § 243b Abs. 2 UGB)

Name, Geburtsjahr, Beruf sowie Datum der Erstbestellung und des Endes der laufenden Funktionsperiode jedes Aufsichtsratsmitglieds (C-Regel 58 ÖCGK)

Position	Name	Geburts-jahr	Beruf	Datum der Erst-bestellung	Ende der laufenden Funktions-periode
Vorsitzender	Heinz Kessler	1938	Generaldirektor i.R.	26.05.1998	HV 2012
1. Stellvertreter	Georg Winckler	1943	Altrector der Universität Wien; Professor Emeritus für Wirtschaftswissenschaften	27.04.1993	HV 2015
2. Stellvertreterin	Theresa Jordis	1949	Rechtsanwältin	26.05.1998	HV 2013
Mitglied	Bettina Breiteneder	1970	Unternehmerin	04.05.2004	HV 2014
Mitglied	Elisabeth Gürtler	1950	Unternehmerin	26.05.1998	HV 2015
Mitglied	Jan Homan	1947	Generaldirektor Constantia Teich GmbH	04.05.2004	HV 2014
Mitglied	Brian D. O'Neill	1953	Vors. Stv. Lazard International	31.05.2007	HV 2012
Mitglied	Juan Maria Nin Génova	1953	Vors. Stv. und CEO CaixaBank	12.05.2009	HV 2014
Mitglied	Wilhelm Rasinger	1948	Berater	11.05.2005	HV 2015
Mitglied	Friedrich Rödler	1950	Wirtschaftsprüfer und Steuerberater	04.05.2004	HV 2014
Mitglied	John James Stack	1946	Präsident und CEO i.R.	31.05.2007	HV 2012
Mitglied	Werner Tessmar-Pfohl	1942	Unternehmer i.R.	06.05.2008	HV 2013
<b>vom Betriebsrat entsandt:</b>					
Mitglied	Christian Havelka	1966		31.10.2001	21.11.2011
Mitglied	Markus Haag	1980		21.11.2011	b.a.w.
Mitglied	Andreas Lachs	1964		09.08.2008	b.a.w.
Mitglied	Friedrich Lackner	1952		24.04.2007	b.a.w.
Mitglied	Bertram Mach	1951		09.08.2008	b.a.w.
Mitglied	Barbara Smrcka	1969		09.08.2008	b.a.w.
Mitglied	Karin Zeisel	1961		09.08.2008	b.a.w.

Mitgliedschaft in den Ausschüssen des Aufsichtsrats unter Angabe des Vorsitzes  
(C-Regel 39 ÖCGK)

Name	Bauausschuss	Nominierungs- und Vergütungsausschuss	Prüfungsausschuss	Risiko- management- ausschuss	Strategie- ausschuss
Heinz Kessler	Mitglied	Vorsitz	Vorsitz	Mitglied	Vorsitz
Georg Winckler	-	Mitglied	Vorsitz Stv.	Mitglied	Vorsitz Stv.
Theresa Jordis	-	Mitglied	Mitglied	Mitglied	Mitglied
Bettina Breiteneder	Vorsitz	-	Ersatz	Mitglied	-
Elisabeth Gürtler	-	-	-	Ersatz	-
Jan Homan	-	-	Mitglied	Ersatz	Mitglied
Brian D. O'Neill	-	-	-	-	-
Juan Maria Nin Génova	-	-	-	-	Mitglied
Wilhelm Rasinger	-	-	Mitglied	Mitglied	Ersatz
Friedrich Rödl	Mitglied	Mitglied	Mitglied	Vorsitz	Mitglied
John James Stack	-	-	-	-	-
Werner Tessmar-Pfohl	Mitglied	-	-	-	-
<b>vom Betriebsrat entsandt:</b>					
Christian Havelka (vom 31.10.2001 bis 21.11.2011)	-	-	Mitglied	Ersatz	Mitglied
Markus Haag (seit 21.11.2011)	-	-	Ersatz	Ersatz	Mitglied
Andreas Lachs	-	-	Mitglied	Mitglied	Ersatz
Friedrich Lackner	Mitglied	Mitglied	Mitglied	-	Mitglied
Bertram Mach	-	Mitglied	-	Mitglied	Mitglied
Barbara Smrcka	Mitglied	-	Mitglied	-	-
Karin Zeisel	-	Ersatz	-	Mitglied	-

Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in anderen in- und ausländischen Gesellschaften für jedes Aufsichtsratsmitglied zum Stichtag 31. Dezember 2011 (börsennotierte Gesellschaften sind mit \* gekennzeichnet)  
(C-Regel 16 ÖCGK)

#### Heinz Kessler

Austria Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit Privatstiftung (Vorsitzender-Stellvertreter)  
Česká spořitelna, a.s.  
DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung  
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG (Vorsitzender-Stellvertreter)  
Nettingsdorfer Papierfabrik Management AG (Vorsitzender)  
Rath Aktiengesellschaft\* (Vorsitzender)  
Reform-Werke Bauer & Co. Gesellschaft m.b.H. (Vorsitzender)

#### Georg Winckler

Austria Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit Privatstiftung (Vorsitzender)  
DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung (Vorsitzender-Stellvertreter)  
Educational Testing Service (ETS) (Trustee)  
UNIQA Versicherungen AG\* (Vorsitzender-Stellvertreter)

#### Theresa Jordis

Austrian Airlines AG  
Miba Aktiengesellschaft\* (Vorsitzende)  
Mitterbauer Beteiligungs-Aktiengesellschaft (Vorsitzende)  
Prinzhorn Holding GmbH (Vorsitzende)  
Wolford Aktiengesellschaft\* (Vorsitzende)

#### Bettina Breiteneder

ZS Einkaufszentren Errichtungs- und Vermietungs-Aktiengesellschaft  
Austria Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit Privatstiftung

#### Elisabeth Gürtler

ATP Planungs- und Beteiligungs-Aktiengesellschaft (Vorsitzende-Stellvertreterin)  
Chokoladefabriken Lindt & Sprüngli AG (Verwaltungsrat)  
Oesterreichische Nationalbank  
Österreich Werbung  
Wiener Kongresszentrum Hofburg Betriebs GmbH

#### Jan Homan

Allianz Elementar Versicherungs-Aktiengesellschaft  
Constantia Flexibles GmbH (Vorsitzender)  
Drukkerij Verstraete  
Alfred Umdasch Privatstiftung  
European Aluminium Foil Association (Vorsitzender)  
Globalpack Mexico  
Flexible Packaging Europe (Vorsitzender)

### Brian D. O'Neill

Council of the Americas (BoD)  
Emigrant Bank (BoD)  
Inter-American Dialogue (BoD)

### Juan Maria Nin Génova

Academic Board, APD  
Banco BPI, S.A.\* (Portugal) (BoD)  
CaixaBank, S.A.\* (Deputy Chairman)  
Criteria Caixaholding S.A. (Deputy Chairman)  
Gas Natural SDG, S.A.\* (BoD)  
Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. DE C.V. (Mexico)\* (BoD)  
Repsol YPF\* (BoD)  
VidaCaixa Grupo, S.A.U. (Insurances) (BoD)  
„la Caixa“ Foundation (Deputy Chairman)  
Circulo Ecuestre (BoD)  
CEDE Foundation (BoD)  
Deusto University (BoD)  
Deusto Business School (BoD)  
Esade Business School Foundation (Trustee)  
Federació Catalana de Caixes d'Estalvis (Secretary)  
Federico Garcia Lorca Foundation (Trustee)  
Spain-China Council Foundation (BoD)  
Spain-India Council Foundation (BoD)  
Spain-United States Council Foundation (BoD)

### Wilhelm Rasinger

S IMMO AG\*  
Wienerberger AG\*

### Friedrich Rödler

Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG

### John James Stack

Ally Financial Inc.\* (BoD)  
Mutual of America\* (BoD)  
CERGE-EI (BoD)

### Werner Tessmar-Pfohl

Sattler AG (Vorsitzender)  
Steiermärkische Bank und Sparkassen Aktiengesellschaft (Vorsitzender)  
Teufelberger Holding Aktiengesellschaft (Vorsitzender-Stellvertreter)

### Vom Betriebsrat entsandt

### Friedrich Lackner

DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung

### Markus Haag

Keine

### Christian Havelka

Keine

### Andreas Lachs

Keine

### Bertram Mach

Keine

### Barbara Smrcka

Keine

### Karin Zeisel

Keine

## VOM AUFSICHTSRAT FESTGELEGTE KRITERIEN FÜR DIE UNABHÄNGIGKEIT

### (C-Regel 53 ÖCGK)

Der Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG hat im Rahmen seiner Sitzung am 15. März 2006 die im Anhang 1 des Kodex angeführten Leitlinien als Unabhängigkeitskriterien definiert:

### Leitlinien für die Unabhängigkeit

Ein Aufsichtsratsmitglied ist als unabhängig anzusehen, wenn es in keiner geschäftlichen oder persönlichen Beziehung zu der Gesellschaft oder deren Vorstand steht, die einen materiellen Interessenkonflikt begründet und daher geeignet ist, das Verhalten des Mitglieds zu beeinflussen.

- Das Aufsichtsratsmitglied soll in den vergangenen fünf Jahren nicht Mitglied des Vorstands oder leitender Angestellter der Gesellschaft oder eines Tochterunternehmens der Gesellschaft gewesen sein.
- Das Aufsichtsratsmitglied soll zu der Gesellschaft oder einem Tochterunternehmen der Gesellschaft kein Geschäftsverhältnis in einem für das Aufsichtsratsmitglied bedeutenden Umfang unterhalten oder im letzten Jahr unterhalten haben. Dies gilt auch für Geschäftsverhältnisse mit Unternehmen, an denen das Aufsichtsratsmitglied ein erhebliches wirtschaftliches Interesse hat, jedoch nicht für die Wahrnehmung von Organfunktionen im Konzern. Die Genehmigung einzelner Geschäfte durch den Aufsichtsrat gemäß L-Regel 48 führt nicht automatisch zur Qualifikation als nicht unabhängig.
- Das Aufsichtsratsmitglied soll in den letzten drei Jahren nicht Abschlussprüfer der Gesellschaft oder Beteiligter oder Angestellter der prüfenden Prüfungsgesellschaft gewesen sein.
- Das Aufsichtsratsmitglied soll nicht Vorstandsmitglied in einer anderen Gesellschaft sein, in der ein Vorstandsmitglied der Gesellschaft Aufsichtsratsmitglied ist.
- Das Aufsichtsratsmitglied soll nicht länger als 15 Jahre dem Aufsichtsrat angehören. Dies gilt nicht für Aufsichtsratsmitglieder, die Anteilseigner mit einer unternehmerischen Beteiligung sind oder die Interessen eines solchen Anteilseigners vertreten.

– **Das Aufsichtsratsmitglied soll kein enger Familienangehöriger (direkte Nachkommen, Ehegatten, Lebensgefährten, Eltern, Onkel, Tanten, Geschwister, Nichten, Neffen) eines Vorstandsmitglieds oder von Personen sein, die sich in einer in den vorstehenden Punkten beschriebenen Position befinden.**

#### **Darstellung, welche Mitglieder im Sinne der C-Regel 53 ÖCGK als unabhängig anzusehen sind**

Basierend auf den o.a. Kriterien haben sich mit einer Ausnahme alle Aufsichtsratsmitglieder für unabhängig erklärt. John James Stack hat sich im Sinne der definierten Kriterien aufgrund seiner Tätigkeit als Vorstandsvorsitzender der Česká spořitelna bis Mai 2007 als nicht unabhängig erklärt.

#### **Darstellung, welche Mitglieder des Aufsichtsrats die Kriterien der C-Regel 54 erfüllen**

Vier Mitglieder des Aufsichtsrats nahmen bis November 2011 eine Organfunktion in einem Unternehmen wahr, das über 10% der Anteile an der Erste Group Bank AG hält (Kessler, Winckler, Lackner, Nin). Seit November 2011 sind es nur noch drei Mitglieder des Aufsichtsrats, da die CaixaBank S.A. – deren CEO Nin ist – zu diesem Zeitpunkt unter die 10%-Schwelle gefallen ist. Weiters vertrat im Jahr 2011 ein Mitglied (Rasinger) insbesondere die Interessen der Privataktionäre.

#### **Vermerk, falls Mitglieder des Aufsichtsrats in dem berichtspflichtigen Geschäftsjahr an mehr als der Hälfte der Sitzungen des Aufsichtsrats nicht persönlich teilgenommen haben**

(C-Regel 58 ÖCGK)

Alle Mitglieder nahmen an mindestens der Hälfte der Sitzungen persönlich teil.

#### **Gegenstand und Entgelt von gem. § 95 Abs. 5 Z 12 AktG zustimmungspflichtigen Verträgen**

(C-Regel 49 ÖCGK)

Das Unternehmen DORDA BRUGGER JORDIS Rechtsanwälte GmbH, in dem Theresa Jordis Partnerin ist, hat Unternehmen der Erste Group im Jahr 2011 für Beratungsaufträge in Summe EUR 156.266,76 in Rechnung gestellt. Friedrich Rödler ist Senior Partner bei PricewaterhouseCoopers Österreich. Von Unternehmen dieser Unternehmensgruppe wurden für Beratungsaufträge an Unternehmen der Erste Group im Jahr 2011 EUR 142.095,14 in Rechnung gestellt.

#### **ANGABEN ZUR SELBSTEVALUIERUNG DES AUFSICHTSRATS**

(C-Regel 36 ÖCGK)

Der Aufsichtsrat befasst sich jährlich mit der Effizienz seiner Tätigkeit, insbesondere mit seiner Organisation und Arbeitsweise (Aufsichtsratssitzung am 14. September 2011).

#### **ANGABEN ZUR ARBEITSWEISE VON VORSTAND UND AUFSICHTSRAT**

(gemäß § 243b Abs. 2 UGB)

##### **Vorstand**

Der Vorstand der Erste Group Bank AG leitet die Gesellschaft in eigener Verantwortung. Er hat das Wohl des Unternehmens zu verfolgen und die Interessen der Aktionäre und der Mitarbeiter zu berücksichtigen. Der Vorstand entwickelt die strategische Ausrichtung des Unternehmens und stimmt diese mit dem Aufsichtsrat ab. Er gewährleistet ein wirksames Risikomanagement und Risikocontrolling. Der Vorstand fasst seine Beschlüsse unter Beachtung aller relevanten Rechtsvorschriften, der Bestimmungen der Satzung und seiner Geschäftsordnung.

##### **Aufsichtsrat**

Der Aufsichtsrat berät den Vorstand bei dessen strategischen Planungen und Vorhaben. Er entscheidet die vom Gesetz, von der Satzung und seiner Geschäftsordnung vorgesehenen Angelegenheiten mit. Der Aufsichtsrat hat die Aufgabe, den Vorstand bei der Leitung des Unternehmens zu überwachen.

#### **KOMPETENZVERTEILUNG IM VORSTAND**

(C-Regel 16 ÖCGK)

Per 31. Dezember 2011

##### **Andreas Treichl (Vorsitzender)**

Chairman's Office, Group Audit, Group Communications, Group Human Resources, Group Investor Relations, Group Marketing, Group Identity, Group Secretariat, good.bee – banking for the unbanked, Health Center, Employees' Council

##### **Franz Hochstrasser (Vorsitzender-Stellvertreter)**

Group Capital Markets, Group Research, Group Balance Sheet Management

##### **Herbert Juranek**

Group Organisation/IT, Group Operations/Markets, Group Property Management and Services, Group Operations Retail and Corporate

##### **Martin Škopek**

Group Retail Business Development, Wealth Creation and Group Private Banking, Group Card Management, Group Retail Management Information System

##### **Gernot Mittendorfer**

Erste Group Immortent Client, Industries and Infrastructure, Group Investment Banking, Group Large Corporates Banking, Corporate Support and Operations, Group Public Sector, Group Corporate Investment Banking Portfolio Management

### **Bernhard Spalt**

Group Strategic Risk Management, Group Corporate Risk Management, Group Retail Risk Management, Group Legal, Group Corporate Workout, Group Compliance, Group Security Management

### **Manfred Wimmer**

Group Accounting, Group Performance Management, Management of Subsidiaries and Investments

Per 1. Februar 2011

### **Andreas Treichl (Vorsitzender)**

Strategy & Participation Management, Group Secretariat, Group Communications, Group Investor Relations, Group Human Resources, Group Audit, Group Marketing, Employees' Council, Group Retail

### **Franz Hochstrasser (Vorsitzender-Stellvertreter)**

Group Capital Markets, Group Research, Group Investment Banking, Group Large Corporates Banking, Steering & Services, Erste Group Immortent Client, Industries and Infrastructure

### **Herbert Juranek**

Group Organisation/IT, Group Operations/Markets, Group Operations Retail and Corporate, Group Services

### **Gernot Mittendorfer**

Group Strategic Risk Management, Group Corporate Risk Management, Group Retail Risk Management, Group Corporate Workout, Group Compliance Legal & Security

### **Manfred Wimmer**

Group Accounting, Group Performance Management, Group Balance Sheet Management

## **ANZAHL UND ART DER AUSSCHÜSSE DES AUFSICHTSRATS UND DEREN ENTSCHEIDUNGSBEFUGNISSE**

(C-Regel 34 ÖCGK)

Der Aufsichtsrat hat einen Risikomanagementausschuss, einen Strategieausschuss, einen Prüfungsausschuss, einen Nominierungs- und Vergütungsausschuss sowie einen Bauausschuss gebildet.

### **Risikomanagementausschuss**

Der Risikomanagementausschuss ist zuständig für die Erteilung der Zustimmung in allen jenen Fällen, bei denen Kredite und Veranlagungen oder Großveranlagungen eine Höhe über dem Pouvoir des Vorstands gemäß Pouvoirregelung erreichen. Der Zustimmung des Risikomanagementausschusses bedarf jede Veranlagung oder Großveranlagung im Sinne des § 27 BWG, deren Buchwert 10% der anrechenbaren Eigenmittel der Gesellschaft oder der anrechenbaren konsolidierten Eigenmittel der Kreditinstitutsgruppe überschreitet. Weiters obliegt ihm die Ertei-

lung von Vorausermächtigungen soweit gesetzlich zulässig. Der Risikomanagementausschuss ist auch zuständig für die Überwachung des Risikomanagements der Erste Group Bank AG.

### **Strategieausschuss**

Im Zusammenhang mit der strategischen Positionierung der Erste Group Bank AG ist der Strategieausschuss zuständig für die Vorbereitung von und Stellungnahme zu allen Angelegenheiten, mit denen der Aufsichtsrat befasst wird, sofern diese nicht anderen Ausschüssen zugewiesen sind. Außerdem ist er zuständig für die Budgetüberprüfung, die Kenntnisnahme der Berichte der einzelnen Geschäftsfelder und der Berichte zur Geschäftsentwicklung, die Festlegung der Investitionspolitik sowie für die Festlegung strategischer Schwerpunkte der Gesellschaft. Der Aufsichtsrat übertrug dem Ausschuss das Recht auf Zustimmung zur Errichtung und Schließung von Zweigniederlassungen, zur Erteilung der Prokura oder Handlungsvollmacht für den gesamten Geschäftsbetrieb. Dem Ausschuss obliegt auch die Überwachung des Beteiligungsgeschäfts der Gesellschaft.

### **Prüfungsausschuss**

Der Prüfungsausschuss ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses; die Überwachung der Wirksamkeit des internen Kontrollsystems, des internen Revisionssystems und des Risikomanagementsystems der Gesellschaft; die Überwachung der Abschlussprüfung und Konzernabschlussprüfung; die Prüfung und Überwachung der Qualifikation und der Unabhängigkeit des Abschlussprüfers (Konzernabschlussprüfers); die Prüfung und Vorbereitung der Feststellung des Jahresabschlusses, des Vorschlags für die Gewinnverteilung, des Lageberichts und des Corporate Governance-Berichts sowie die Erstattung des Berichts über die Prüfungsergebnisse an den Aufsichtsrat; die Prüfung des Konzernabschlusses und -lageberichts; die Vorbereitung des Vorschlags des Aufsichtsrats für die Auswahl und die Abberufung des Abschlussprüfers; den Abschluss des Vertrages mit dem gewählten Prüfer über die Durchführung der Abschlussprüfung sowie die Vereinbarung des Entgelts; die Kenntnisnahme zeitnaher Information über Prüfungsschwerpunkte des Abschlussprüfers sowie die Möglichkeit zur Erstattung von Vorschlägen für zusätzliche Prüfungsschwerpunkte; die Kenntnisnahme des Revisionsplans der internen Revision der Gesellschaft; die Kenntnisnahme von Information über aktuelle revisionsrelevante Themen im Konzern und über Effizienz und Effektivität der internen Revision; die Kenntnisnahme des Berichts der internen Revision über die Prüfungsgebiete und wesentliche Prüfungsfeststellungen aufgrund durchgeführter Prüfungen sowie des Tätigkeitsberichts gemäß § 20 iVm § 21 Abs. 2 Wertpapieraufsichtsgesetz; die Kenntnisnahme unverzüglicher Information über wesentliche Feststellungen des Abschlussprüfers, der internen Revision oder einer aufsichtsbehördlichen Prüfung; die Kenntnisnahme unverzüglicher Information über Schadensfälle, soweit sie 5% des konsolidierten Eigenkapitals oder 10 % des budgetierten Nettoergebnisses übersteigen können; die Kenntnisnahme der Berichte des Vorstands zu aktuellen Entwicklungen und Einhaltung (Compliance) in den Bereichen Corporate Gover-

nance und Anti-Money-Laundering; die Kenntnisnahme des Compliance-Tätigkeitsberichts.

### **Nominierungs- und Vergütungsausschuss**

Gemäß Regel 43 ÖCGK ist der Vergütungsausschuss der Erste Group Bank AG ident mit dem Nominierungsausschuss und wurde mit „Nominierungs- und Vergütungsausschuss“ bezeichnet. Der Nominierungs- und Vergütungsausschuss befasst sich mit dem Inhalt von Anstellungsverträgen der Vorstandsmitglieder sowie mit der Regelung der Beziehungen zwischen der Gesellschaft und Mitgliedern des Vorstands, ausgenommen Beschlüsse auf Bestellung oder Widerruf der Bestellung eines Vorstandsmitglieds sowie auf Einräumung von Optionen auf Aktien der Gesellschaft. Außerdem genehmigt der Nominierungs- und Vergütungsausschuss die allgemeinen Prinzipien der Vergütungspolitik und überwacht die Vergütungspraktiken und vergütungsbezogenen Anreizstrukturen.

### **Bauausschuss**

Dem Bauausschuss obliegen die Beratung des Vorstands und die Vorbereitung von Beschlussfassungen des Aufsichtsrats betreffend den „Erste Campus“, der geplanten Hauptniederlassung der Erste Group.

## **ANGABE DER ANZAHL DER SITZUNGEN DES AUFSICHTSRATS IM BERICHTSPFLICHTIGEN GESCHÄFTSJAHR UND BERICHT ÜBER DIE SCHWERPUNKTE SEINER TÄTIGKEIT**

(C-Regel 36 ÖCGK)

Im Geschäftsjahr 2011 fanden sechs Aufsichtsratssitzungen statt.

Bei jeder ordentlichen Aufsichtsratssitzung wurden die monatlichen Entwicklungen der Bilanz und der Gewinn- und Verlustrechnung präsentiert, es wurde über das Marktrisiko, die Risikotragfähigkeit, die Lage einzelner Tochterbanken in Zentral- und Osteuropa und über die Prüfgebiete und die wesentlichen Prüfungsfeststellungen der Internen Revision berichtet. Die Vorsitzenden der Ausschüsse berichteten über wesentliche Themen, die seit der letzten Aufsichtsratssitzung in den Ausschüssen behandelt wurden. Ein wiederkehrendes Thema in den Aufsichtsratssitzungen war der jeweilige Stand des künftigen bankenaufsichtsrechtlichen Regimes auf europäischer Ebene (Basel 3/CRD IV) und dessen Auswirkungen auf die Erste Group.

Am 18. März 2011 wurden Jahresabschluss und Lagebericht 2010, Konzernjahresabschluss und -lagebericht 2010 sowie der Corporate Governance-Bericht 2010 geprüft, der Jahresabschluss 2010 entsprechend der Empfehlung des Prüfungsausschusses festgestellt und der Vorschlag für die Gewinnverteilung für 2010 gebilligt. Weiters wurde der Vorstand ermächtigt, Verhandlungen im Hinblick auf den Erwerb von weiteren Anteilen an der BCR, der rumänischen Tochtergesellschaft der Erste Group, durchzuführen.

Ebenso wurde über einen Wechsel der aktuellen Marke und über die Retail Strategie gesprochen.

In der konstituierenden Sitzung vom 12. Mai 2011 nach der Hauptversammlung wurde Beschluss gefasst über die Besetzung der Ausschüsse des Aufsichtsrats und über den Aufteilungsschlüssel für die von der Hauptversammlung beschlossene Aufsichtsratsvergütung.

Am 22. Juni 2011 wurden unter anderem der Jahresbericht Compliance, der Beteiligungsbericht 2010 und das erste Quartal 2011 sowie die Strategie zum Corporate Business besprochen.

Am 14. September 2011 wurde die Freigabe zur Beauftragung der Ausführungsarbeiten für den „Erste Campus“, die neue Konzernzentrale in Wien, erteilt. Weiters wurden die Ergebnisse der Selbstevaluierung 2010/2011 des Aufsichtsrats sowie die Refinanzierungssituation der Erste Group diskutiert.

In der gemeinsamen außerordentlichen Vorstands- und Aufsichtsratssitzung am 10. Oktober 2011 wurden verschiedene Maßnahmen der Erste Group im Zusammenhang mit der Staatsschuldenkrise in Europa besprochen, vom Vorstand beschlossen und gleichzeitig dem Aufsichtsrat zur Kenntnis gebracht. Die Maßnahmen betrafen im Einzelnen die Firmenwertabschreibungen in Ungarn und Rumänien, die einheitliche konzernweite Anwendung der Effektivzinsmethode sowie die Darstellung des CDS-Portfolios. Aufgrund der Volatilitäten auf den Finanz- und Kapitalmärkten hat das Management der Erste Group das derzeit bestehende Portfolio an Credit Default Swaps (CDS), die im Geschäftsbereich International Business gehalten werden, im Hinblick auf die geschäftspolitische Ausrichtung der Erste Group analysiert. Basierend auf dieser Analyse hat die Erste Group die Rechnungslegung für diese Instrumente, die in vergangenen Perioden als Finanzinstrumente ausgewiesen wurden, rückwirkend angepasst. Infolgedessen werden diese Instrumente nunmehr als Finanzinstrumente erfolgswirksam zum beizulegenden Zeitwert ausgewiesen und bewertet. Wegen des deutlich verschlechterten Ausblicks für die Volkswirtschaften des Euroraums, aber auch als Vorsichtsmaßnahme, wurde weiters die vorzeitige Rückzahlung des staatlichen Anteils des Partizipationskapitals um mindestens ein Jahr verschoben.

Am 14. Dezember 2011 wurden das Budget und der Gesamtinvestitionsplan 2012 der Erste Group Bank AG genehmigt und über die Konzernplanung 2012 berichtet. Dabei stand im Mittelpunkt die Kapitalplanung im Hinblick auf das Erreichen der von der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde angeforderten Eigenkapitalquote von 9%. Ein weiterer Tagesordnungspunkt bestand darin, auf Vorschlag des Nominierungs- und Vergütungsausschusses Änderungen in der Struktur des Vorstands zu beschließen. Da aus Sicht des Aufsichtsrats ein stärkerer Management-schwerpunkt auf die Tochtergesellschaften der Erste Group in Ungarn und Rumänien gelegt werden soll, wurde beschlossen, dass zwei Vorstandsmitglieder, Bernhard Spalt und Martin Škopek, für eine

bestimmte Zeit Vorstandsfunktionen in der Erste Bank Ungarn bzw. in der BCR übernehmen sollen. Die Mandate der anderen fünf Vorstandsmitglieder wurden auf weitere fünf Jahre verlängert, wobei Andreas Treichl zum Vorsitzenden und Franz Hochstrasser zum stellvertretenden Vorsitzenden ernannt wurden. Ebenso wurde die sich aus diesen Änderungen ergebende neue Verteilung der Agenden mit Wirksamkeit ab dem 1. Februar 2012 besprochen. Weiters wurde über Directors Dealings berichtet und der jährliche Bericht über Großveranlagungen erstattet.

## **ANGABE DER ANZAHL DER SITZUNGEN DER AUSSCHÜSSE IM BERICHTSPFLICHTIGEN GESCHÄFTSJAHR UND BERICHT ÜBER IHRE TÄTIGKEIT (C-Regel 39 ÖCGK)**

Der Risikomanagementausschuss hat in seinen siebzehn Sitzungen im Jahr 2011 regelmäßig über die über dem Pouvoir des Vorstands liegenden Veranlagungen und Kredite entschieden und sich über die im Pouvoir des Vorstands genehmigten Kredite berichten lassen. Es wurde regelmäßig zum Kreditrisiko, zum Marktrisiko, zur Risikotragfähigkeit und zu Großveranlagungen informiert. Sonderberichte gab es zu verschiedenen Rechtsstreitigkeiten, zum neuen Konzept des Bereichs Group Compliance, zur Vorbereitung und zu den Ergebnissen von EU-Stresstests, zum Betrugsfall in der UBS betreffend den unerlaubten Handel mit Wertpapiergeschäften sowie zu den Anforderungen der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde in Bezug auf die 9%-Eigenkapitalquote für systemrelevante Banken.

Ebenso wurde im Risikomanagementausschuss ausführlich über die Situation in der Erste Hungary Leasing, der ungarischen Leasingtochter, berichtet. In den Ausschusssitzungen ab September wurde regelmäßig über das vom ungarischen Parlament verabschiedete umstrittene Gesetz berichtet, das eine vorzeitige Tilgung von hypothekarisch besicherten Fremdwährungskrediten zu einem festgelegten Wechselkurs ermöglicht, der für den Kreditnehmer deutlich günstiger ist als der aktuelle Kurs an den Devisenmärkten. In Folge der in der gemeinsamen Vorstands- und Aufsichtsratssitzung vom 10. Oktober 2011 getroffenen Entscheidungen wurde in mehreren Sitzungen des Risikomanagementausschusses über die buchhalterische Behandlung des CDS-Portfolios in der Erste Group diskutiert.

Der Strategieausschuss hat im Jahr 2011 viermal getagt. Es wurde über neue regulatorische Entwicklungen auf europäischer und nationaler Ebene (Basel 3/CRD IV sowie nachhaltige Geschäftsmodelle) berichtet. Ein wiederkehrendes Thema war die komplexe Situation, die durch die Eurokrise ausgelöst wurde, und deren Auswirkungen auf die Erste Group. Weiters wurde über den Stand der Verhandlungen zum Erwerb von weiteren Anteilen an der rumänischen Tochterbank BCR Bericht erstattet. In der Ausschusssitzung am 15. Juni 2011 ist der Beteiligungsbericht besprochen worden.

Der Prüfungsausschuss hat im Jahr 2011 viermal getagt. U.a. haben die Prüfer über den Stand der Jahres- und Konzernjahresabschlussprüfung informiert. Es wurde vorbehaltlich der Zustimmung des Aufsichtsrats beschlossen, Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft m.b.H. der Hauptversammlung als zusätzlichen (Konzern-)Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2012 vorzuschlagen. Der Aufsichtsrat hat diesem Vorschlag in seiner nachfolgenden Sitzung zugestimmt. Weiters wurde vom Prüfungsausschuss die Schlussbesprechung durchgeführt. Es wurden Jahresabschluss und Lagebericht sowie Konzernabschluss und -lagebericht sowie der Corporate Governance-Bericht geprüft, dem Aufsichtsrat die Feststellung des Jahresabschlusses empfohlen und der Vorschlag des Vorstands für die Verteilung des Bilanzgewinns des Geschäftsjahres 2010 zur Kenntnis genommen. Der Leiter der internen Revision hat über die Prüfungsgebiete und wesentlichen Prüfungsfeststellungen des Prüfungsjahres 2010 berichtet und den Revisionsplan 2011 erläutert. In den Ausschusssitzungen am 24. Februar 2011 und 5. Dezember 2011 wurde unter anderem der Bericht der internen Revision gem. § 42 Abs. 3 BWG erstattet. In der Sitzung am 5. Dezember 2011 haben die Bankprüfer über das Ergebnis der Vorprüfung und ihre Prüfungsschwerpunkte berichtet. Der Prüfungsausschuss hat den Auftrag zur Einholung eines Angebots für die (Konzern-) Abschlussprüfung 2013 erteilt. Weiters wurde in der Sitzung am 5. Dezember 2011 über die Behandlung der CDS und die von der Erste Group am 10. Oktober 2011 beschlossenen Maßnahmen zu deren Re-Klassifizierung diskutiert. In der gleichen Sitzung wurden die Ergebnisse und die Maßnahmen in Bezug auf einen Betrugsfall in der Erste Hungary Leasing, der ungarischen Leasingtochtergesellschaft, ausführlich besprochen.

Der Nominierungs- und Vergütungsausschuss hat im Jahr 2011 viermal getagt. In seinen Sitzungen wurde die Vergütungspolitik der Erste Group und deren Tochtergesellschaften besprochen, die im Laufe des Jahres 2011 erarbeitet und schließlich in der Sitzung am 14. Dezember 2011 beschlossen wurde. Weiters wurden in den Sitzungen des Nominierungs- und Vergütungsausschusses Änderungen in der Struktur des Vorstands vorbereitet und besprochen. Diese bestanden darin, zum einen die Vorstandsmandate mit Bernhard Spalt und Martin Škopek einvernehmlich aufzulösen, um ihnen für eine bestimmte Zeit eine Tätigkeit in jenen Tochterbanken zu ermöglichen, in denen eine schwierige Situation besteht, Erste Bank Ungarn und Banca Comercială Română, und zum anderen die Mandate der anderen fünf Vorstandsmitglieder auf weitere fünf Jahre zu verlängern.

Der Bauausschuss hat im Jahr 2011 dreimal getagt. Hauptthemen waren Projektplan, Projektorganisation, Budget und Kosten, Vorgehen bei den Ausschreibungen, Termine und Umfeldentwicklungen beim „Erste Campus“, der geplanten Hauptniederlassung der Erste Group am zukünftigen Wiener Hauptbahnhof. In seiner Sitzung am 13. September 2011 beschloss der Bauausschuss, dem Aufsichtsrat die Freigabe zur Beauftragung der Ausführungsarbeiten zu empfehlen.

## MASSNAHMEN ZUR FÖRDERUNG VON FRAUEN IM VORSTAND, IM AUFSICHTSRAT UND IN LEITENDEN STELLEN

(gemäß § 243b UGB)

Generell verfolgt die Erste Group den Gleichbehandlungsgrundsatz ab dem Erstkontakt mit einer potenziellen Mitarbeiterin bzw. einem potenziellen Mitarbeiter während des gesamten Beschäftigungszeitraums. Die Erste Group fördert Chancengleichheit und Vielfalt („Vorleben und Unterstützen von Vielfalt“), insbesondere hinsichtlich Geschlecht, Alter und ethnischer Herkunft.

Insbesondere Frauenförderung und Vereinbarkeit von Beruf und Familie haben in der Erste Group eine langjährige Tradition. Die Angebote sind vielfältig und berücksichtigen kulturelle Unterschiede in den verschiedenen Ländern der Erste Group. Die Maßnahmen reichen von flexiblen Arbeitszeitmodellen über Teilzeitmodelle bis hin zur Begleitung der Mitarbeiterinnen während und nach der Karenz, wie z.B. Möglichkeiten verlängerter

## OFFENLEGUNG VON INFORMATIONEN ÜBER DIE VERGÜTUNG VON VORSTAND UND AUFSICHTSRAT

### Vergütung der Vorstandsmitglieder

(C-Regeln 30 und 31 ÖCGK)

#### Bezüge für das Geschäftsjahr 2011

in EUR Tsd	Fixe Bezüge	Sonstige Bezüge	Erfolgsabhängige Bezüge für 2011	Jahressumme
Andreas Treichl	1.242,3	463,2	0,0	1.705,6
Franz Hochstrasser	621,2	148,3	0,0	769,4
Bernhard Spalt	621,2	60,4	0,0	681,5
Herbert Juranek	621,2	60,3	0,0	681,5
Manfred Wimmer	621,2	161,1	0,0	782,2
Martin Škopek	660,0	130,1	0,0	790,1
Gernot Mittendorfer	600,0	54,5	0,0	654,5
	<b>4.987,0</b>	<b>1.077,8</b>	<b>0,0</b>	<b>6.064,8</b>

Für das Geschäftsjahr 2011 wird es keine leistungsabhängige Vergütung an den Vorstand geben.

In der Position Sonstige Bezüge sind Pensionskassenbeiträge, Beiträge zur Vorsorgekasse (bei Abfertigung neu) und diverse Sachbezüge enthalten.

#### Auszahlungen für Vorjahre

Seit dem Geschäftsjahr 2010 wird der variable Teil der Vorstandsbezüge entsprechend den gesetzlichen Regelungen auf fünf Jahre aufgeteilt und kommt nur unter bestimmten Voraussetzungen zur Auszahlung.

Entsprechend den Bedingungen des Long-Term Incentive-Programms (LTI) aus dem Jahr 2007 kam es im Jahr 2011 zu

Karenz, Väterkarenz, kostenlose Kinderbetreuungsangebote, Zugang zum internen Arbeitsmarkt und zu wichtigen Informationen zum Unternehmen während der Karenz, Seminare für Wiedereinsteigerinnen.

Der Erfolg der bisherigen Maßnahmen wird durch den stetigen Anstieg des Frauenanteils in Führungsfunktionen und Gremien (z.B. Aufsichtsrat) während der letzten Jahre ersichtlich.

Der systematische Ansatz des Succession Poolings sowie gruppenweite Entwicklungsprogramme werden auch nach dem Vorbild der Česká spořitelna, die zum Diversity Arbeitgeber des Jahres gewählt wurde, weiter vorangetrieben.

Unterschiede und Benachteiligungen bei Gehältern zwischen männlichen und weiblichen Dienstnehmern zeigen sich weit unter dem österreichischen Durchschnitt. In einigen Bereichen konnten die Unterschiede bereits überwunden werden.

einer Ausschüttung. Beginnend mit 1. Jänner 2010 wurde wieder ein Long-Term Incentive-Programm eingeführt, das wie das abgelaufene Programm auf die Veränderung des Aktienkurses der Erste Group Bank AG gegenüber einer Gruppe von Peers und dem Dow Jones Euro Stoxx Banks beruht. Bei den für das Jahr 2010 zuerkannten Aktien-Äquivalenten kann die erstmalige Auszahlung nach einer einjährigen Sperrfrist im Jahr 2012 erfolgen.

Im Zusammenhang mit den Maßnahmen zur strategischen Stärkung der Bank hat der Vorstand erfolgsabhängige Bezüge für das Jahr 2010 im Ausmaß von EUR 585 Tsd zurückbezahlt und auf Ansprüche auf erfolgsabhängige Bezüge für das Jahr 2010 in Höhe von EUR 1.340 Tsd, die in den Jahren 2012–2016 zur Auszahlung gekommen wären, verzichtet. In der nachstehenden Tabelle ist dieser Verzicht berücksichtigt.

**Erfolgsabhängige Bezüge ausbezahlt im Geschäftsjahr 2011**

in EUR Tsd	LTI-Programm 2007	LTI-Programm 2010	Für das Geschäftsjahr 2010
Andreas Treichl	284,7	0,0	490,7
Franz Hochstrasser	71,2	0,0	320,0
Bernhard Spalt	71,2	0,0	134,9
Herbert Juranek	71,2	0,0	126,6
Manfred Wimmer	0,0	0,0	128,4
Martin Škopek	0,0	0,0	104,8
Gernot Mittendorfer	0,0	0,0	0,0
	<b>498,3</b>	<b>0,0</b>	<b>1.305,4</b>

Zusätzlich zu den o.a. erfolgsabhängigen Bezügen wurden den Berechtigten insgesamt 43.529 Stück Aktien-Äquivalente der Erste Group Bank AG zugewendet (Andreas Treichl 16.362 Stück, Franz Hochstrasser 10.671 Stück, Bernhard Spalt 4.497 Stück, Herbert Juranek 4.223 Stück, Manfred Wimmer 4.283 Stück, Martin Škopek 3.493 Stück, Gernot Mittendorfer 0 Stück).

Die Bewertung erfolgt auf Basis des durchschnittlichen, gewichteten täglichen Aktienkurses der Erste Group Bank AG des Jahres 2011 in Höhe von EUR 25,37 je Stück. Die Auszahlung wird nach der einjährigen Sperrfrist im Jahr 2012 erfolgen.

Die leistungsabhängigen Bezüge des im Jahr 2010 verstorbenen Vorstandsmitglieds Johannes Leobacher in Höhe von EUR 1.207.500 wurden im Mai 2011 abgerechnet.

**Grundsätze der für den Vorstand gewährten betrieblichen Altersversorgung**

Die Mitglieder des Vorstands nehmen nach den gleichen Grundsätzen wie die Mitarbeiter an der beitragsorientierten Betriebspensionsregelung der Erste Group teil. Wird die Bestellung zum Mitglied des Vorstands vor Erreichung des 65. Lebensjahres aus Gründen, die nicht in der Person des Vorstandsmitglieds liegen, beendet, so sind für drei Vorstandsmitglieder entsprechende Ausgleichszahlungen an die Pensionskasse vorgesehen.

**Grundsätze für Anwartschaften und Ansprüche des Vorstands des Unternehmens im Falle der Beendigung der Funktion**

Im Bereich der Anwartschaften und Ansprüche des Vorstands im Falle der Beendigung der Funktion gelten für drei Mitglieder des Vorstands noch die üblichen gesetzlichen Abfertigungsbedingungen des § 23 Angestelltengesetz. Alle anderen Vorstandsmitglieder haben keinen Abfertigungsanspruch.

**D&O-Versicherung**

Für die Mitglieder des Vorstands besteht eine D&O-Versicherung, deren Kosten von der Erste Group Bank AG getragen werden.

**Veröffentlichung der im Geschäftsjahr gewährten Vergütungen für jedes Aufsichtsratsmitglied einzeln**  
(C-Regel 51 ÖCGK)

in EUR Tsd	Sitzungsgeld für 2011	AR-Vergütung für 2010	Gesamtsumme
Heinz Kessler	31,0	100,0	131,0
Georg Winckler	22,5	75,0	97,5
Theresa Jordis	25,5	75,0	100,5
Bettina Breiteneder	20,0	50,0	70,0
Elisabeth Gürtler	6,5	50,0	56,5
Jan Homan	9,0	50,0	59,0
Wilhelm Rasinger	23,0	50,0	73,0
Friedrich Rödler	30,0	50,0	80,0
Werner Tessmar-Pfohl	6,5	50,0	56,5
Brian D.O'Neill*	4,5	56,3	60,8
John James Stack	3,5	50,0	53,5
Juan Maria Nin Génova	4,5	50,0	54,5
Markus Haag	3,0	0,0	3,0
Christian Havelka	9,0	0,0	9,0
Friedrich Lackner	17,0	0,0	17,0
Andreas Lachs	20,5	0,0	20,5
Bertram Mach	25,0	0,0	25,0
Barbara Smrcka	10,5	0,0	10,5
Karin Zeisel	15,0	0,0	15,0
	<b>286,5</b>	<b>706,3</b>	<b>992,8</b>

\* Brian D. O'Neill hat im Jahr 2011 die Aufsichtsratsvergütung aus dem Jahr 2007 über EUR 6.262,20 nachträglich ausbezahlt bekommen.

Die Hauptversammlung 2011 hat den Aufsichtsratsmitgliedern für das Geschäftsjahr 2010 eine Vergütung in Höhe von EUR 706.262,20 gewährt, wobei die Verteilung dieser Vergütung dem Aufsichtsrat vorbehalten ist. Das zusätzlich auszubehaltende Sitzungsgeld für die Mitglieder des Aufsichtsrats wurde mit EUR 1.000 pro Sitzung des Aufsichtsrats oder eines seiner Ausschüsse festgesetzt.

**BERICHT ÜBER DIE EXTERNE  
EVALUIERUNG**  
(R-Regel 62 ÖCGK)

Die Erste Group Bank AG hat erstmals im Jahr 2006 eine externe Evaluierung der Einhaltung des Kodex im Geschäftsjahr 2005 vornehmen lassen. Im April 2009 wurde eine weitere freiwillige externe Evaluierung für das Geschäftsjahr 2008 abgeschlossen. Beide Evaluierungen kamen zum Ergebnis, dass die Erste Group Bank AG sämtlichen Anforderungen des Kodex nachgekommen ist. Die zusammengefassten Berichte zu diesen Evaluierungen stehen auf der Website der Erste Group Bank AG zur Verfügung. Eine weitere externe Evaluierung wird im Jahr 2012 für das Geschäftsjahr 2011 durchgeführt.

**AKTIONÄRSRECHTE**

**Stimmrechte**

Mit jeder Aktie der Erste Group Bank AG verfügt ihr Inhaber über eine Stimme in der Hauptversammlung. Im Allgemeinen können Aktionäre in einer Hauptversammlung Beschlüsse mit einfacher Mehrheit der abgegebenen Stimmen oder, falls zur Genehmigung einer Maßnahme die Mehrheit des vertretenen Grundkapitals erforderlich ist, mit einfacher Mehrheit des vertretenen Grundkapitals fassen, sofern nicht gemäß österreichischem Recht oder der Satzung eine qualifizierte Mehrheit erforderlich ist.

Die Satzung weicht in drei Fällen von den gesetzlich vorgeschriebenen Mehrheitserfordernissen ab: Erstens kann die Bestellung von Aufsichtsratsmitgliedern vor Ende ihrer jeweiligen Funktionsperiode durch einen Beschluss der Hauptversammlung rückgängig gemacht werden, wofür eine Mehrheit von 75% der abgegebenen Stimmen und eine Mehrheit von 75% des bei der Versammlung vertretenen Grundkapitals erforderlich sind. Zweitens kann die Satzung durch einen Beschluss der Hauptversammlung abgeändert werden. Sofern eine solche Änderung nicht den Unternehmenszweck betrifft, sind eine einfache Mehrheit der abgegebenen Stimmen und eine einfache Mehrheit des bei der Versammlung vertretenen Grundkapitals erforderlich. Drittens kann jede Bestimmung, die größere Mehrheiten vorschreibt, nur mit der entsprechend erhöhten Mehrheit abgeändert werden.

### Dividendenrechte

Jeder Aktionär ist bei Beschluss einer Dividendenausschüttung durch die Hauptversammlung zum Bezug von Dividenden im dort beschlossenen Ausmaß berechtigt.

Wien, 29. Februar 2012

### Vorstand

### Liquidationserlöse

Im Fall der Auflösung der Erste Group Bank AG werden die nach Abdeckung der bestehenden Verbindlichkeiten und Rückzahlung des Ergänzungskapitals verbleibenden Vermögenswerte an die Aktionäre und an die Inhaber von Partizipationsscheinen anteilig aufgeteilt. Zur Auflösung der Erste Group Bank ist eine Mehrheit von mindestens 75% des bei einer Hauptversammlung vertretenen Grundkapitals erforderlich.

Andreas Treichl e.h.  
Vorsitzender

Franz Hochstrasser e.h.  
Vorsitzender-Stv.

Herbert Juranek e.h.  
Mitglied

Gernot Mittendorfer e.h.  
Mitglied

### Zeichnungsrechte

Inhaber von Aktien verfügen grundsätzlich über Zeichnungsrechte, die es ihnen ermöglichen, zur Aufrechterhaltung ihres bestehenden Anteils am Grundkapital der Erste Group Bank neu begebene Aktien zu zeichnen. Diese Zeichnungsrechte stehen im Verhältnis zur Anzahl der von den Aktionären vor der Emission junger Aktien gehaltenen Anteile. Die genannten Zeichnungsrechte kommen nicht zur Anwendung, wenn ein Aktionär sein Zeichnungsrecht nicht ausübt oder die Zeichnungsrechte in bestimmten Fällen durch einen Beschluss der Hauptversammlung oder einen Beschluss des Vorstands und des Aufsichtsrats ausgeschlossen werden.

Manfred Wimmer e.h.  
Mitglied

Das Österreichische Aktiengesetz enthält Bestimmungen zum Schutz von Einzelaktionären. Insbesondere sind alle Aktionäre unter gleichen Umständen gleich zu behandeln, sofern die betroffenen Aktionäre nicht einer Ungleichbehandlung zugestimmt haben. Des Weiteren sind Maßnahmen mit Einfluss auf Aktionärsrechte, wie Kapitalerhöhungen und der Ausschluss von Zeichnungsrechten, generell durch die Aktionäre zu beschließen.

Die Satzung der Erste Group Bank AG enthält keine von den gesetzlichen Vorschriften abweichenden Bestimmungen über eine Änderung des Grundkapitals, die mit den Aktien verbundenen Rechte oder die Ausübung der Aktionärsrechte.

Aktiengesellschaften wie die Erste Group Bank AG müssen pro Jahr zumindest eine Hauptversammlung (ordentliche Hauptversammlung) abhalten. Diese muss innerhalb der ersten acht Monate jedes Geschäftsjahres stattfinden und mindestens folgende Punkte behandeln:

- \_ **Vorlage bestimmter Dokumente**
- \_ **Gewinnverwendung**
- \_ **Entlastung des Vorstands und des Aufsichtsrats für das abgelaufene Geschäftsjahr.**

## **WEITERE CORPORATE GOVERNANCE-GRUNDPRINZIPIEN**

### **Compliance**

Verantwortlich für alle Compliance-Maßnahmen in der Erste Group ist Group Compliance. Group Compliance berichtet direkt an das für Risiko zuständige Vorstandsmitglied. Die Compliance-Regeln der Erste Group basieren neben den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, wie Börsengesetz und Wertpapieraufsichtsgesetz, auf dem Standard Compliance Code der österreichischen Kreditwirtschaft sowie internationalen Usancen und Standards. Interessenkonflikte zwischen unseren Kunden, der Erste Group und Mitarbeitern werden durch klare Bestimmungen wie Chinese Walls, Regelungen für Mitarbeitergeschäfte und Geschenkannahme, Research-Disclaimer etc. geregelt. Weitere zentrale Themen von Group Compliance sind die Einrichtung von Verfahren und Maßnahmen zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung sowie zur Beachtung von Sanktionen und Embargos einerseits und die Etablierung und Koordinierung von Maßnahmen zur Verhinderung von Financial Crime in der Erste Group andererseits.

### **Directors Dealings**

Gemäß Börsengesetz und Emittenten-Compliance-Verordnung der Finanzmarktaufsicht (FMA) werden die Eigengeschäfte der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats (Directors Dealings) in Erste Group-Aktien auf der Website der Erste Group Bank AG ([www.erstegroup.com/ir](http://www.erstegroup.com/ir)) und der FMA veröffentlicht.

### **Transparenz**

Das Vertrauen der Investoren in öffentlich gelistete Gesellschaften ist ein wichtiger Bestandteil einer funktionierenden Weltwirtschaft. Transparentes Wirtschaften und Ergebnisveröffentlichungen sind wichtig, um dieses Vertrauen zu erhalten und weiter auszubauen. Daher ist es das Ziel der Erste Group Bank AG, dass die Finanzaufgaben das zugrunde liegende Geschäft so gut wie möglich abbilden. Die Erste Group Bank AG achtet mit größter Sorgfalt darauf, dass die Bestimmungen der International Financial Reporting Standards (IFRS) eingehalten werden und dass beim Finanzreporting ein hohes Maß an Objektivität und Integrität sichergestellt wird.

### **Risikomanagement**

Die Erste Group Bank AG verfolgt eine Risikopolitik, die sich an der Optimierung eines ausgewogenen Verhältnisses zwischen Risiko und Rendite orientiert, mit dem Ziel, eine anhaltend hohe Eigenkapitalverzinsung zu erwirtschaften.

Ein detaillierter Bericht zu Risikopolitik, Risikomanagement-Strategie und -Organisation sowie eine ausführliche Diskussion der einzelnen Risikokategorien sind im Anhang ab Seite 148 zu finden. Zusätzlich erfolgt eine detaillierte Analyse des Kreditrisikos, gegliedert nach Segmenten, ab Seite 29 im Segmentbericht.

### **Bilanzierung und Wirtschaftsprüfer**

Jahresabschluss, Lagebericht, Konzernabschluss und Konzernlagebericht der Erste Group Bank AG über das Geschäftsjahr 2011 wurden vom Sparkassen-Prüfungsverband als gesetzlich festgelegtem Prüfer und von der Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft m.b.H. als von der Hauptversammlung bestelltem zusätzlichem Prüfer geprüft.