

# Unternehmens- und Aktienkennzahlen

in EUR Mio (wenn nicht anders angegeben)	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Bilanz</b>					
<b>Summe der Vermögenswerte</b>	<b>213.824</b>	<b>200.054</b>	<b>196.287</b>	<b>199.743</b>	<b>208.227</b>
Kredite und Forderungen an Kreditinstitute	9.008	8.377	7.442	4.805	3.469
Kredite und Forderungen an Kunden	124.353	119.869	120.834	125.897	130.654
Handels- & Finanzanlagen	57.932	51.269	50.131	47.542	47.586
Immaterielle Werte	2.894	2.441	1.441	1.465	1.390
Barmittel & Sonstige Aktiva	19.637	18.099	16.439	20.035	25.127
<b>Summe der Verbindlichkeiten und Eigenkapital</b>	<b>213.824</b>	<b>200.054</b>	<b>196.287</b>	<b>199.743</b>	<b>208.227</b>
Bankeinlagen	21.822	17.299	14.803	14.212	14.631
Kundeneinlagen	123.053	122.415	122.583	127.946	138.013
Schuldverschreibungen	34.751	33.124	31.140	29.654	27.192
Handelsspassiva & Sonstige Passiva	17.860	12.494	14.319	13.124	11.789
Nicht beherrschenden Anteilen zuzurechnendes Eigenkapital	3.483	3.462	3.605	3.802	4.142
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Eigenkapital	12.855	11.260	9.838	11.005	12.460
<b>Eigenmittel gemäß Basel 3 final</b>					
Gesamtrisikobetrag	105.323	97.901	101.870	100.281	103.639
Gesamteigenmittel	16.311	15.994	15.853	17.284	18.893
Hartes Kernkapital (CET 1)	11.848	11.199	10.811	12.045	13.256
Ergänzungskapital (Tier 2)	3.791	4.206	5.042	5.239	5.140
Eigenmittelquote	15,5%	16,3%	15,6%	17,2%	18,2%
Harte Kernkapitalquote	11,2%	11,4%	10,6%	12,0%	12,8%
<b>Gewinn- und Verlustrechnung</b>					
Zinsüberschuss	5.041,5	4.685,0	4.495,2	4.444,7	4.374,5
Provisionsüberschuss	1.720,8	1.806,5	1.869,8	1.861,8	1.783,0
Handels- und Fair Value-Ergebnis	269,8	218,8	242,3	210,1	272,3
Betriebserträge	7.281,1	6.995,1	6.877,9	6.771,8	6.691,2
Betriebsaufwendungen	-3.881,0	-3.896,1	-3.787,3	-3.868,9	-4.028,2
Betriebsergebnis	3.400,1	3.099,0	3.090,7	2.902,9	2.663,0
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-2.060,1	-1.849,9	-2.083,7	-729,1	-195,7
Ergebnis vor Steuern	801,2	302,9	-727,7	1.639,1	1.950,4
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	483,5	0,9	-1.382,6	968,2	1.264,7
<b>Operative Daten</b>					
Anzahl der Mitarbeiter	49.381	45.670	46.067	46.467	47.034
Anzahl der Geschäftsstellen	3.063	2.833	2.792	2.735	2.648
Anzahl der Kunden	17,0	16,5	16,2	15,8	15,9
<b>Kurs und Kennzahlen</b>					
Höchstkurs (EUR)	24,33	26,94	29,71	29,04	29,59
Tiefstkurs (EUR)	11,95	19,34	17,02	18,97	18,87
Schlusskurs (EUR)	24,03	25,33	19,24	28,91	27,82
Kurs-Gewinn-Verhältnis	19,6	>100%	na	12,8	9,5
Dividende/Aktie (EUR)	0,40	0,20	0,00	0,50	1,00
Ausschüttungsquote	32,6%	>100%	0,0%	22,2%	34,0%
Dividendenrendite	1,7%	0,8%	0,0%	1,7%	3,6%
Buchwert/Aktie	27,9	26,2	22,9	25,6	27,8
Kurs-Buchwert-Verhältnis	0,9	1,0	0,8	1,1	1,0
Gesamtaktionärsrendite (GAR)	76,8%	7,1%	-23,3%	50,3%	-2,0%
<b>Aktiendaten (Wiener Börse)</b>					
Im Umlauf befindliche Aktien am Ende der Periode	394.568.647	429.800.000	429.800.000	429.800.000	429.800.000
Gewichtete durchschnittliche Anzahl der Aktien im Umlauf	391.631.603	411.553.048	427.533.286	426.726.297	426.668.132
Börsekaptialisierung (EUR Mrd)	9,5	10,9	8,3	12,4	12,0
Börsenumsatz (EUR Mrd)	7,4	8,3	9,3	10,0	11,4

Die Vergleichszahlen 2014 und 2013 wurden gemäß IAS 8 angepasst. Die daraus resultierenden rückwirkenden Änderungen im Ausweis wurden im Kapitel B – Wesentliche Rechnungslegungsgrundsätze im Konzernabschluss 2015 näher erklärt.

Die Berechnung der Eigenmittel erfolgt seit 1. Jänner 2014 gemäß Basel 3. Bis 31. Dezember 2013 erfolgte die Berechnung gemäß Basel 2.5.

Die Anzahl der Mitarbeiter gibt die rechnerischen Mitarbeiter zum Periodenende an.

Die Ausschüttungsquote bezieht sich auf die Ausschüttung der Dividende an die Eigentümer der Gesellschaft (exklusive Dividende an die Inhaber von Partizipationskapital) für das betreffende Geschäftsjahr, dividiert durch das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

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

## Ihre Notizen

## Highlights

### Bestes Ergebnis der Unternehmensgeschichte

- \_ Nettogewinn von EUR 1.264,7 Mio
- \_ Historisch niedrige Risikokosten
- \_ Dividendenvorschlag an Hauptversammlung: EUR 1,0

### Investitionen in die Zukunft belasten Betriebsergebnis

- \_ Einnahmerückgang bedingt durch Niedrigzinsumfeld
- \_ IT-Projekte führen zu Anstieg im Personal- und Sachaufwand
- \_ Kosten-Ertrags-Relation bei 60,2%

### Kreditwachstum setzt sich 2016 fort

- \_ Nettokredite steigen auf EUR 130,6 Mrd
- \_ Retailgeschäft als Wachstumstreiber
- \_ Zuwächse in Tschechien, Slowakei und Österreich

### Kreditqualität in allen Kernmärkten verbessert

- \_ NPL-Quote auf 4,9% gesenkt
- \_ NPL-Deckungsquote bei 69,1%

### Solide Kapitalisierung

- \_ Starker organischer Kapitalaufbau, erfolgreiche Platzierung von EUR 500 Mio zusätzlichem Kernkapital (AT 1)
- \_ Verbesserte Kernkapitalquote (CET 1) von 12,8%, hartes Kernkapital (CET 1) erreicht EUR 13,3 Mrd (jeweils Basel 3 final)
- \_ Leichter Anstieg der risikogewichteten Aktiva

### Exzellente Refinanzierungs- und Liquiditätsposition

- \_ Starke Retail-Einlagenbasis als wichtiger Vertrauensindikator und Wettbewerbsvorteil
- \_ Kredit-Einlagen-Verhältnis bei 94,7%

## 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>Bericht des Prüfungsausschusses</b>
<b>8</b>	<b>Erste Group am Kapitalmarkt</b>
	<b>DIE ERSTE GROUP</b>
<b>11</b>	<b>Strategie</b>
<b>17</b>	<b>Konzernlagebericht</b>
<b>32</b>	<b>Segmente</b>
<b>32</b>	<b>Einleitung</b>
<b>32</b>	<b>Geschäftssegmente</b>
33	Privatkunden
34	Firmenkunden
35	Kapitalmarktgeschäft
35	Bilanzstrukturmanagement & Lokale Corporate Center
36	Sparkassen
37	Group Corporate Center
<b>38</b>	<b>Geografische Segmentierung</b>
38	Österreich
40	Erste Bank Oesterreich & Tochtergesellschaften
41	Sparkassen
41	Sonstiges Österreich-Geschäft
43	Zentral- und Osteuropa
43	Tschechische Republik
45	Slowakei
48	Rumänien
51	Ungarn
54	Kroatien
56	Serbien
59	Sonstige
<b>60</b>	<b>Verantwortung gegenüber der Gesellschaft</b>
<b>64</b>	<b>Kunden</b>
<b>69</b>	<b>Lieferanten</b>
<b>71</b>	<b>Mitarbeiter</b>
<b>76</b>	<b>Umwelt</b>
<b>81</b>	<b>Corporate Governance</b> (inklusive Konsolidierter Corporate Governance-Bericht)
<b>94</b>	<b>GRI Index</b>
<b>103</b>	<b>Konzernabschluss</b>
<b>302</b>	<b>Glossar</b>
<b>312</b>	<b>Erklärung aller gesetzlichen Vertreter</b>
<b>314</b>	<b>Adressen</b>

# Vorwort des Vorstands

## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

Für die Erste Group war 2016 ein bemerkenswertes Jahr. Mit einem Nettogewinn von EUR 1.264,7 Mio erwirtschaftete die Erste Group den höchsten Nettogewinn der Unternehmensgeschichte trotz erheblicher, IT-getriebener Investitionen. Das entspricht einer Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von 12,3% bzw. einem Cash-Ergebnis von EUR 3,08 je Aktie. Der starke organische Kapitalaufbau von etwa EUR 1,2 Mrd führte zu einem Anstieg der CET 1-Quote (Basel 3 final) auf 12,8%. Nie zuvor hat sich die Kreditqualität der Erste Group innerhalb von nur einem Jahr so deutlich verbessert: Das Volumen der notleidenden Kredite (NPL) ging um etwa EUR 2,6 Mrd oder 28,6% zurück; die NPL-Quote sank von 7,1% auf 4,9%. Der Bank ist es gelungen, beschleunigt schlechte Kredite abzubauen und gleichzeitig das gesunde Kreditportfolio zu erhöhen. Gemessen am Gesamtobligo war der Anteil der Kredite der besten Risikoklasse nie höher, zumindest nicht seit dem Beginn der Veröffentlichung diesbezüglicher Daten im Jahr 1999. Dank der in allen Kernmärkten verbesserten Kreditqualität fielen die Risikovorsorgen auf 15 Basispunkte des durchschnittlichen Brutto-Kunden-Kreditvolumens. Deutliche Fortschritte hat die Erste Group im Ausbau des digitalen Geschäfts gemacht, die hohe Innovationskraft wird sichtlich geschätzt. Zahlreiche Kunden sind zur digitalen Kundenplattform *George* gewechselt, Ende 2016 waren bereits fast 900.000 Nutzer registriert.

## Wirtschaftswachstum begünstigt Kreditnachfrage

Die Rahmenbedingungen haben sich 2016 nicht wesentlich verändert. Während sich die positive wirtschaftliche Entwicklung in den Märkten der Erste Group in Zentral- und Osteuropa fortgesetzt hat, blieb das politische Umfeld in Europa von Unsicherheit geprägt. Zahlreiche Faktoren, die im Vorjahr die Ertragsgenerierung erschwert hatten, blieben auch 2016 bestehen: In erster Linie war das die Null- bzw. Negativzinspolitik der Europäischen Zentralbank (EZB), aber auch der Ruf verschiedener Organisationen wie Gewerkschaften und Konsumentenschutzorganisationen nach politischen Eingriffen in privatwirtschaftliche Preisautonomie und nicht zuletzt der zunehmende Wettbewerb durch neue Anbieter von Finanzdienstleistungen, die weiterhin deutlich geringeren regulatorischen Auflagen unterliegen.

Die wirtschaftliche Entwicklung der Eurozone blieb moderat und uneinheitlich. Die Erste Group profitierte jedoch von der geografischen Positionierung, die CEE-Volkswirtschaften wiesen, gestützt durch Inlandsnachfrage, ein solides Wirtschaftswachstum zwischen 2,0% in Ungarn und 4,8% in Rumänien aus. Das ermöglichte der Erste Group ein Nettokreditwachstum von 3,8%, wobei die Kreditnachfrage in Tschechien, der Slowakei, Serbien und Österreich besonders stark war. Im Vordergrund stand weiterhin die Nachfrage nach Hypothekarkrediten, das Interesse an Konsumkrediten blieb vergleichsweise verhalten. Die Kundeneinlagen verzeichneten einen noch stärkeren Anstieg von 7,9%, obwohl der Basiszinssatz in Tschechien unverändert bei fünf Basispunkten lag und die EZB den Leitzins im März 2016 erstmals auf 0% gesenkt hat. Diese Entwicklung konterkarierte erneut die Annahme, dass eine weitere geldpolitische Lockerung die Bevölkerung zu erhöhtem Konsum animiert. Es bestätigte sich einmal mehr, dass insbesondere in der Region Zentral- und Mitteleuropa Bankkunden den Aufbau von Sparreserven als unabdingbare Notwendigkeit betrachten. In Aktien oder andere Wertpapiere zu investieren, ist für viele Sparer daher keine sinnvolle Veranlagungsalternative. Für die Erste Group resultierte daraus ein weiterer Rückgang des Kredit-Einlagen-Verhältnisses auf 94,7% Ende Dezember 2016. Infolgedessen war der Refinanzierungsbedarf niedrig, die kurz- und langfristige Liquiditätssituation der Erste Group blieb exzellent.

## Fallende Risikokosten federn Druck auf das Ergebnis ab

Die Zuwächse im Kredit- und Einlagengeschäft waren jedoch nicht ausreichend, um die aufgrund niedriger Zinsen und gesunder Erträge aus dem Wertpapiergeschäft unter Druck gekommenen Betriebserträge stabil zu halten. Mit dem signifikanten Rückgang an notleidenden Krediten sind auch die Unwinding-Erträge deutlich gesunken, was sich ebenfalls negativ auf die Betriebserträge ausgewirkt hat. Sichtbar wurden diese Entwicklungen in den beiden wichtigsten Ertragsposten der Bank: Zins- und Provisionsüberschuss sind leicht zurückgegangen (um 1,6% bzw. 4,2%). Negativ auf den Zinsüberschuss wirkten sich primär die abnehmenden Renditen aus der Veranlagung in Staatsanleihen aus, die auch das solide Kreditwachstum nicht gänzlich wettmachen konnte. Zum Rückgang des Provisionsüberschusses führte

neben den geringeren Erträgen aus dem Wertpapiergeschäft vor allem die politisch bedingte Begrenzung der Kartengebühren in Europa.

Auch Kostenanstiege belasteten das Betriebsergebnis 2016. Diese resultierten aus hohen IT-Investitionen, die neben der Erfüllung zukünftiger regulatorischer bzw. Rechnungslegungsvorschriften langfristig die digitale Wettbewerbsfähigkeit der Erste Group sicherstellen. Wesentliche Projekte standen etwa in Zusammenhang mit der zeitgerechten Implementierung von IFRS 9 und dem Aufbau einer neuen gruppenweiten Datenbank, die zunächst die Erfüllung regulatorischer Anforderungen erleichtern wird, etwa die nahtlose Lieferung von Kreditdatensätzen an die Kreditdatenbank AnaCredit der EZB. Die Datenbank wird vor allem auch die Grundlage für eine verbesserte Datenqualität, die Vereinfachung des Produktportfolios und eine gruppenweite Prozessstandardisierung schaffen. All das wird entscheidend sein, um im digitalen Zeitalter ein individualisiertes Kundenerlebnis zu gewährleisten. Geschäftsseitig bildete die Weiterentwicklung von *George*, der digitalen Plattform der Erste Group, den digitalen Schwerpunkt. Nach dem erfolgreichen Start in Österreich wird *George* 2017 auch in Tschechien, in der Slowakei und in Rumänien eingeführt werden. Diese Projekte resultierten in höheren Personalkosten – bedingt durch die gestiegene Mitarbeiteranzahl – und einem Anstieg der Sachkosten, insbesondere der Beratungs- und IT-Aufwendungen. Zusätzlich belasteten regulatorische Aufwendungen die Kostenseite, so wurden EUR 88,8 Mio an Einlagensicherungsbeiträgen geleistet, die Kosten für die Bankenaufsicht sind gestiegen. Insgesamt führte das zu einer Verschlechterung der Kosten-Ertrags-Relation auf 60,2%.

Der Rückgang im Betriebsergebnis wurde jedoch mehr als wettgemacht durch die niedrigsten Risikokosten seit 2000, also einer Zeit noch vor der Expansion der Erste Group nach Zentral- und Osteuropa. Maßgeblich für diese Entwicklung waren die konsequente Bereinigung der Altlasten in den letzten Jahren, die korrekte Bevorsorgung von Problemkrediten in den Jahren bis 2014 und Auflösungen von Risikovorsorgen, die sicherlich auch vom Niedrigzinsumfeld begünstigt waren. Letztendlich haben die außerordentlich niedrigen Risikokosten wesentlich dazu beigetragen, trotz operativer Herausforderungen 2016 ein Rekordergebnis zu erzielen.

#### **Bankenabgaben erreichten Höchstwert, sinken 2017**

Die außerordentlich hohen Bankenabgaben von EUR 388,8 Mio in Österreich, der Slowakei und Ungarn beeinflussten, wie auch die Zahlungen an Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 65,5 Mio, zwar nicht die Betriebsausgaben, aber das sonstige Betriebsergebnis und damit auch den Nettogewinn. Darin enthalten war eine einmalige Sonderabgabe in Österreich von EUR 200,9 Mio, die 2017 wegfällt. Da zusätzlich die Bankenabgaben in Österreich um voraussichtlich EUR 110 Mio sinken, sollten die jährlichen Banken- und Transaktionssteuern ab 2017 auf insgesamt etwa EUR 100 Mio zurückgehen. Andere für das Ergebnis 2016 wesentliche Effekte haben sich weitgehend ausgeglichen.

Dem Gewinn aus dem Verkauf der VISA Anteile der Erste Group standen eine Firmenwertberichtigung in der Slowakei und die Dotierung einer Rückstellung für rumänische Konsumentenschutzklagen gegenüber.

#### **Rekordgewinn führt zu besten regulatorischen Kapitalquoten der Unternehmensgeschichte**

Die harte Kernkapitalquote (CET 1) stieg dank des Rekordgewinns auf 13,4% (Basel 3 aktuell) und liegt damit deutlich über der vorgeschriebenen Mindestquote. Die CET 1-Quote (Basel 3 final) verbesserte sich auf 12,8% und lag damit bereits über unserer Zielgröße für 2019 von mindestens 12,75%. Der Vorstand wird daher der Hauptversammlung vorschlagen, eine Dividende von EUR 1,0 pro Aktie auszuzahlen, das bedeutet eine Verdopplung gegenüber dem Vorjahr.

Weiters hat die Erste Group 2016 ihre Kapitalstruktur optimiert, das noch verbliebene Hybridkapital wurde gekündigt und durch zusätzliches Kernkapital (AT 1) ersetzt. Zu diesem Zweck hat die Erste Group Bank AG im Mai 2016 als erstes österreichisches Institut AT 1-Kapital begeben, die EUR 500 Mio Emission wurde von institutionellen Investoren sehr gut aufgenommen und hat eine gute Entwicklung am Sekundärmarkt vorzuweisen.

#### **Zuversichtlicher Blick in die Zukunft**

2016 haben zum ersten Mal seit 2010 alle sieben Kernmärkte der Erste Group – Österreich, die Tschechische Republik, die Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien und Serbien – einen Nettogewinn ausgewiesen und wir werden alles daran setzen, das beizubehalten. Demzufolge haben wir im Ausblick für 2017 eine Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von mindestens 10% als Ziel festgelegt.

Während die Zinspolitik der Zentralbanken weiterhin wesentliche Auswirkungen auf uns und unsere Kunden haben wird, haben wir klar Position bezogen: Negativzinsen für Privatkunden möchten wir jedenfalls vermeiden. Wir sind überzeugt, dass Kunden bereit sind, für qualitativ hochwertige Produkte und Service, und das inkludiert Bankdienstleistungen, einen fairen Preis zu bezahlen. Mit unserer fast 200-jährigen Sparkassentradition, einem stets kundenorientierten Geschäftsmodell und bewiesener Innovationsstärke sind wir gut aufgestellt, um in den kommenden Jahren reüssieren zu können. Wir glauben an unsere Kunden, seien es Private, Freiberufler, KMUs und größere Unternehmen, und setzen alles daran, ihr Vertrauen auch in der Zukunft zu behalten. Dazu beitragen werden unsere Mitarbeiter, bei denen ich mich für ihre hervorragenden Leistungen im Vorjahr bedanken möchte. Mit der Schwerpunktsetzung auf Digitalisierung stellen wir sicher, in Zukunft adäquate Bankprodukte zu Hause oder unterwegs, in Servicefilialen oder Beratungszentren anbieten zu können und damit nachhaltiges Wachstum und Wert zu generieren – für die Kunden, Aktionäre und die Wirtschaft im Allgemeinen.

Andreas Treichl e.h.

# Vorstand



Peter Bosek, Gernot Mittendorfer, Andreas Treichl



Petr Brávek, Willibald Cernko, Jozef Síkela



## Bericht des Aufsichtsrats

### Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

Die Erste Group hat mit einer Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von 12,3% das für 2016 gesteckte Ziel erreicht, die Kreditqualität hat sich weiter verbessert, die Kapitalposition ist solide. Das niedrige Zinsniveau, der erhöhte Kostendruck aufgrund zunehmender Regulierung und der erhebliche Investitionsbedarf im Zusammenhang mit der fortschreitenden Digitalisierung bleiben allerdings weiterhin prägende Herausforderungen. Das Marktumfeld und der Wettbewerb auch mit FinTechs verlangen eine klare strategische Positionierung, bei der der Aufsichtsrat dem Vorstand beratend zur Seite stehen wird. Die Einrichtung eines eigenen IT-Ausschusses unterstreicht die Bedeutung, die der Aufsichtsrat der Digitalisierung für die Erste Group beimisst.

Um den erfolgreichen Weg fortzusetzen, hat der Aufsichtsrat die Vorstandsmandate von Gernot Mittendorfer, Jozef Sikela, Peter Bosek und Petr Brávek bis Jahresende 2020 verlängert. Ausdrücklich bedanken möchte ich mich bei Andreas Gottschling, der zum Jahresende 2016 sein Mandat als Mitglied des Vorstands zurückgelegt hat. Als CRO hat er maßgeblich zur Verbesserung der Kreditqualität, unter anderem durch den Verkauf von NPL-Portfolios, beigetragen. Ich freue mich, dass wir mit Willibald Cernko einen höchst erfahrenen und angesehenen Nachfolger als CRO gewinnen konnten.

Der intensive Dialog zwischen dem Joint Supervisory-Team der Aufsichtsbehörden und dem Aufsichtsrat wurde fortgesetzt. Exemplarisch für die steigenden regulatorischen Anforderungen an die Arbeit des Aufsichtsrats möchte ich die zusätzlichen Aufgaben des Prüfungsausschusses hervorheben, die in Umsetzung des Abschlussprüfungsrechts-Änderungsgesetzes 2016 implementiert wurden. Der zentralen Rolle des Ausschusses wird durch einen eigenen Bericht des Prüfungsausschusses Rechnung getragen. Jan Homan hat den Vorsitz des Prüfungsausschusses übernommen.

Gonzalo Gortázar, CEO der CaixaBank, hat mit Wirkung zum 27. Oktober 2016 aufgrund von Änderungen in seinem Aufgabengebiet sein Mandat als Mitglied des Aufsichtsrats der Erste Group Bank AG zurückgelegt. Das Mandat soll in der Hauptversammlung im Mai 2017 mit einem von der CaixaBank vorgeschlagenen Kandidaten nachbesetzt werden.

Bezüglich der Zusammensetzung und Unabhängigkeit des Aufsichtsrats, der Kriterien für die Unabhängigkeit, der Arbeitsweise, der Anzahl und Art der Ausschüsse und deren Entscheidungsbefugnisse, der Sitzungen des Aufsichtsrats sowie der Schwerpunkte seiner Tätigkeit wird auf den vom Vorstand aufgestellten und vom Aufsichtsrat geprüften Corporate Governance-Bericht verwiesen.

Der Aufsichtsrat wurde vom Vorstand in insgesamt 40 Aufsichtsrats- und Ausschusssitzungen zeitnah und umfassend informiert. Dadurch konnten wir die uns nach Gesetz, Satzung und Corporate Governance-Kodex obliegenden Aufgaben umfassend 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 2016 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 auch mit der freiwilligen Prüfung des (konsolidierten) Corporate Governance-Berichts 2016 beauftragt. Die Prüfung hat zu keinen Beanstandungen geführt. Vertreter der beiden Prüfer haben an der Jahresabschlussitzung des Prüfungsausschusses und des Aufsichtsrats teilgenommen und Erläuterungen zu den vorgenommenen Prüfungen abgegeben. Nach eigener Prüfung haben wir uns dem Ergebnis dieser Prüfungen angeschlossen und sind mit dem Vorschlag zur Gewinnverwendung einverstanden. Der Jahresabschluss wurde von uns gebilligt und gilt damit gemäß § 96 Abs. 4 Aktiengesetz als festgestellt. Lagebericht, Konzernabschluss, Konzernlagebericht und (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht wurden vom Aufsichtsrat ebenfalls geprüft und zustimmend zur Kenntnis genommen.

Wir möchten uns beim Vorstand sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Erste Group für ihr erfolgreiches Engagement im abgelaufenen Geschäftsjahr bedanken.

Für den Aufsichtsrat  
Friedrich Rödler e.h., Vorsitzender des Aufsichtsrats





## Bericht des Prüfungsausschusses

### **Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,**

Als Vorsitzender des Prüfungsausschusses freue ich mich, Ihnen die Aufgaben des Prüfungsausschusses der Erste Group Bank AG und unsere Tätigkeit im Geschäftsjahr 2016 näherzubringen.

Der Prüfungsausschuss ist einer von insgesamt sechs Ausschüssen, die der Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG gebildet hat. Die Verantwortung des Prüfungsausschusses ergibt sich aus dem Gesetz, den Regeln des Österreichischen Corporate Governance-Kodex (ÖCGK) und seiner Geschäftsordnung. So überwacht der Prüfungsausschuss insbesondere den Rechnungslegungsprozess, die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems, des internen Revisionsystems und des Risikomanagementsystems sowie die (Konzern-)Abschlussprüfung. Er prüft und überwacht die Unabhängigkeit des (Konzern-)Abschlussprüfers, erstattet Bericht über das Ergebnis der Abschlussprüfung an den Aufsichtsrat, prüft den (Konzern-)Jahresabschluss und bereitet seine Feststellung vor. Weiters prüft er den Vorschlag für die Gewinnverteilung, den (Konzern-)Lagebericht und den (konsolidierten) Corporate Governance-Bericht, erstattet Bericht über die Prüfungsergebnisse an den Aufsichtsrat und führt das Verfahren zur Auswahl des (Konzern-)Abschlussprüfers durch.

Aufgrund der gesetzlichen Anpassungen im letzten Jahr hat sich die Bedeutung des Prüfungsausschusses weiter erhöht. Der Prüfungsausschuss legt gegenüber dem Aufsichtsrat nun näher dar, wie die Abschlussprüfung zur Zuverlässigkeit der Finanzberichterstattung beigetragen hat und welche Rolle der Prüfungsausschuss dabei wahrnimmt. Die Überwachung der Unabhängigkeit des Abschlussprüfers, die Durchführung des Verfahrens zur Auswahl des Abschlussprüfers und die Abgabe einer Empfehlung für dessen Bestellung an den Aufsichtsrat wurden präzisiert. Neu ist auch für 2017, dass der Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers besonders wichtige Prüfungssachverhalte berücksichtigt und der Abschlussprüfer dem Prüfungsausschuss einen zusätzlichen Bericht erstattet, der die Ergebnisse der Abschlussprüfung erläutert.

Derzeit sind im Prüfungsausschuss sechs Kapitalvertreter sowie drei Mitglieder des Betriebsrats vertreten. 2016 gab es mehrere personelle Veränderungen in der Besetzung des Prüfungsausschusses, hervorzuheben ist die Wahl von Jan Homan zum neuen Vorsitzenden.

Der Prüfungsausschuss tagte 2016 fünfmal, darüber hinaus fand in Vorbereitung für die Sitzung im Februar 2016 eine informelle Sitzung statt. Teilnehmer der Sitzungen waren unter anderem der Vorstandsvorsitzende, die für Accounting und Controlling sowie Risiko zuständigen Vorstandsmitglieder sowie die Vertreter der Abschlussprüfer. Fachlich zuständige Bereichsleiter waren überdies als ständige Gäste oder als Gäste zu einzelnen Tagesordnungspunkten eingeladen. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses und der Finanzexperte führten regelmäßig Einzelgespräche, unter anderem mit den Abschlussprüfern, den Vorstandsmitgliedern, dem Leiter der Konzernrevision sowie bei Bedarf mit Bereichsleitern.

Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses hat den Aufsichtsrat in den jeweils folgenden Aufsichtsratssitzungen über die Tätigkeit des Ausschusses und den Inhalt von Sitzungen und Gesprächen informiert.

Der Prüfungsausschuss hat sich 2016 unter anderem mit folgenden Themen befasst: Nach Information durch die Prüfer über die (Konzern-)Jahresabschlussprüfung für 2015 wurde vom Prüfungsausschuss die Schlussbesprechung durchgeführt, der (Konzern-)Jahresabschluss und (Konzern-)Lagebericht sowie der Corporate Governance-Bericht geprüft und dem Aufsichtsrat die Feststellung des Jahresabschlusses empfohlen. Die Berichte der internen Revision sowie die Berichte über die Prüfung der Funktionsfähigkeit des Risikomanagementsystems und über die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems wurden erstattet. Im Dezember 2016 wurde ferner die Empfehlung an den Aufsichtsrat beschlossen, der Hauptversammlung die Wiederbestellung der PwC Wirtschaftsprüfung GmbH als zusätzlicher (Konzern-)Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2018 vorzuschlagen. Darüber hinaus hat sich das Joint Supervisory-Team der Aufsichtsbehörden in einem persönlichen Gespräch mit den Vorsitzenden des Prüfungsausschusses und des Aufsichtsrats über die Tätigkeit des Prüfungsausschusses informiert. Weitere Ausführungen über die Tätigkeit des Prüfungsausschusses und seine Zusammensetzung finden sich in dem vom Vorstand aufgestellten und vom Aufsichtsrat geprüften (konsolidierten) Corporate Governance-Bericht.

Für den Prüfungsausschuss  
Jan Homan e.h.



## Erste Group am Kapitalmarkt

Auch für die internationalen Aktienmärkte war 2016 ein großteils von politischen Ereignissen geprägtes Jahr. Zuerst bestimmten die Sorgen betreffend einen Konjunkturreinbruch in China und dessen Auswirkung auf die Weltwirtschaft das Kursgeschehen, dann überraschte das im Juni erfolgte Votum Großbritanniens für einen Austritt aus der EU und letztlich auch der Ausgang der US-Präsidentenwahlen. Unverändert stand auch die Zinspolitik der Notenbanken im Fokus der Märkte. Während die Europäische Zentralbank (EZB) ihre expansive Geldpolitik fortsetzte, hat die US-Notenbank (Fed) ihren Leitzins erhöht. Nach den Kursverlusten des ersten Halbjahres verzeichneten die beobachteten Börsen durchwegs Zugewinne, wobei die US-Börsen relative Stärke gegenüber den Aktienmärkten in Europa aufwiesen. Der Aktienkurs der Erste Group konnte sich von der volatilen Entwicklung der europäischen Bankaktien nicht abkoppeln und beendete das Jahr 2016 mit einem Rückgang von 3,8%.

### BÖRSENUMFELD

#### Zugewinne im zweiten Halbjahr nach schwachem Start

In einem von Unsicherheit über die globale wirtschaftliche Entwicklung geprägten Umfeld verzeichneten die europäischen Aktienmärkte im Vorfeld der Brexit-Abstimmung zum Teil deutliche Kursverluste. Diese konnten in der zweiten Jahreshälfte im Zuge des allgemeinen Aufwärtstrends an den internationalen Börsen lediglich kompensiert werden. Ausnahmen waren der Wiener Aktienmarkt mit einem Plus von 9,2% und die Londoner Börse mit einem Anstieg des FTSE um 14,4%, wobei die Abwertung des britischen Pfund gegenüber dem Euro den Großteil des Zugewinns für Anleger aus der Eurozone wieder zunichte machte. Ausschlaggebend für die Kurszuwächse im zweiten Halbjahr waren neben positiven Wirtschaftsdaten in den USA, China und der Eurozone die Bestätigung der expansiven Geldpolitik durch die EZB und die Kurserholung bei den europäischen Banken. Der Euro Stoxx 600 Index beendete das abgelaufene Jahr mit einem leichten Minus von 1,2% bei 361,42 Punkten, der Euro Stoxx 50 Index schloss mit +0,7% bei 3.290,52 Punkten. Die US-amerikanischen Indizes konnten hingegen ihre relative Stärke gegenüber den europäischen Börsen im Jahresverlauf ausbauen und erreichten neue Höchststände. Der Dow Jones Industrial Average Index lag mit einem Anstieg auf 19.762,60 Punkte um 13,4% über dem Niveau zu Jahresbeginn. Der marktbreitere Standard & Poor's 500 Index stieg im abgelaufenen

Jahr um 9,5% auf 2.238,83 Punkte. Gründe für diese Entwicklung waren die höhere Gewinndynamik der US-Firmen im Vergleich zu europäischen Unternehmen, positive Wirtschaftsprognosen und die Wachstumserwartungen nach der US-Präsidentenwahl, unterstützt von der Ankündigung fiskalpolitischer Maßnahmen, verstärkter Infrastrukturausgaben und einer angekündigten Deregulierung im Finanzbereich.

#### Geldpolitik in Europa und in den USA

Auch im abgelaufenen Jahr lag das Augenmerk der Investoren auf der Geldpolitik der EZB und der Fed. Die EZB setzte ihre expansive Geldpolitik mit einer Senkung der Leitzinsen auf 0% im ersten Quartal 2016 und einer neuerlichen Verlängerung des Anleihen-Ankauf-Programms, mit einem monatlichen Volumen von EUR 60 Mrd bis Ende 2017, fort. Anders in den USA: Nachdem schon mit einem ersten Zinsschritt Ende 2015 und dem Auslaufen des Quantitative Easing-Programmes eine restriktivere Geldpolitik durch die Fed eingeleitet worden war, wurde im Dezember 2016 die Bandbreite für den Leitzinssatz um 0,25% erhöht und auch der angehobene Ausblick für die wichtigsten Marktvariablen (Wachstum, Inflation, Arbeitslosenrate) bestätigt. Diese positiven Erwartungen und die Antizipation der Wirtschaftspolitik der Regierung Trump wurden auch als Rahmenbedingungen für weitere Zinserhöhungen in 2017 genannt.

#### Aussicht auf höheres Wachstum der Weltwirtschaft

Nach den Konjunktursorgen zu Beginn des Jahres 2016 wegen einer Verringerung der Wachstumsdynamik, ausgehend von den Schwellenländern, allen voran China, und den befürchteten Auswirkungen des Brexit-Votums deuteten später sowohl in den USA als auch in der Eurozone die Wirtschaftsindikatoren eine Verbesserung an. Dem Ausblick der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) zufolge würden gezielte öffentliche Ausgabenprogramme die Privatwirtschaft ankurbeln. So sind die bereits erfolgten oder erwarteten Veränderungen in der Fiskalpolitik einiger größerer Volkswirtschaften der wesentliche Faktor hinter den leicht höheren globalen Wachstumsraten von 3,3% in 2017 und 3,6% in 2018. Für die USA erwartet die OECD, dass sich das Wirtschaftswachstum unter der Annahme einer Lockerung der Fiskalpolitik beschleunigt und 2017 um 2,3% und 2018 um 3,0% zulegt. Für die Eurozone wird ein Wirtschaftswachstum von 1,6% in 2017 und 1,7% in 2018 erwartet.

## Europäische Bankaktien beenden volatiles Jahr im Minus

Der Dow Jones Euro Stoxx Bank Index, der die wichtigsten europäischen Bankaktien repräsentiert, zählte im ersten Halbjahr 2016 mit einem Rückgang von fast 35% zu den größten Verlierern. Ausschlaggebend dafür war vor allem das, bedingt durch die expansive Geldpolitik der EZB, im Vergleich zu den USA deutlich niedrigere Renditeniveau in Europa, das die Erlösperspektive der Finanzwerte belastet. Auch das hohe Volumen notleidender Kredite italienischer Banken stand im Fokus der Investoren. Mit der allgemeinen Erholung an den internationalen Aktienmärkten konnte der europäische Bankenindex in der zweiten Jahreshälfte im Vergleich zu den beobachteten Aktienindizes mit +41,3% überproportional dazugewinnen. Trotzdem beendete der Dow Jones Euro Stoxx Bank Index das abgelaufene Jahr mit einem Minus von 8,0% bei 117,67 Punkten.

## Outperformance der Wiener Börse in Europa

Auch der heimische Aktienmarkt verzeichnete im ersten Halbjahr einen Rückgang. Der Austrian Traded Index (ATX) erreichte den tiefsten Schluss des Jahres am 11. Februar 2016 bei 1.957,05 Punkten. Mit dem Einsetzen der Kurserholung in der zweiten Jahreshälfte hat der Index an Dynamik gewonnen und verzeichnete gegen Ende des Jahres seine Jahreshöchststände über der Marke von 2.600. Positive Impulse gab es von Seiten der im Index gewichteten Bankaktien und ölpreissensitiven Titel ebenso wie von den robusten Wirtschaftsdaten aus Osteuropa. Mit einem Schluss von 2.618,43 und einem Zuwachs von 9,2% konnte der ATX nicht nur an seine positive Performance aus dem Vorjahr anschließen, sondern übertraf damit deutlich die großen europäischen Indizes Stoxx Europe 600 (-1,2%) und Euro Stoxx 50 (+0,7%), die das Jahr mehr oder weniger ausgeglichen beendeten.

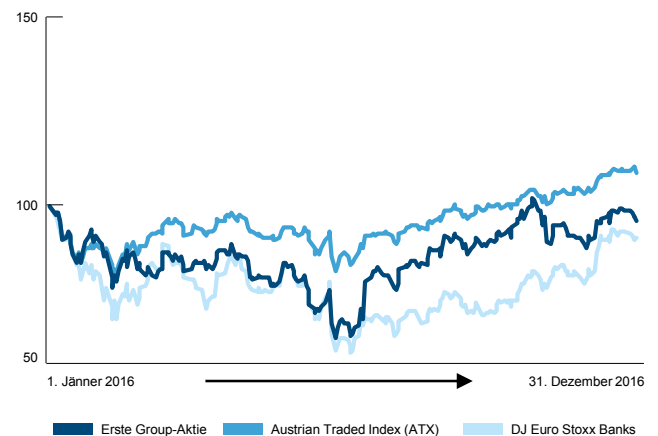
## ERSTE GROUP-AKTIE

### Kursentwicklung im Einklang mit dem Branchentrend

Die Aktie der Erste Group konnte sich im abgelaufenen Jahr nicht dem Trend der europäischen Bankaktien entziehen. Einhergehend mit dem negativen Branchentrend und der Schwäche an den internationalen Börsen musste auch die Erste Group-Aktie trotz positiver Ergebnismeldungen, einer kontinuierlich verbesserten Kreditqualität, sinkender Risikokosten und einer soliden Kapitalausstattung in der ersten Jahreshälfte eine rückläufige Kursentwicklung mit einem Minus von 29,7% hinnehmen. Im Vergleich dazu verlor der Euro Stoxx Bank Index im selben Zeitraum 34,9%. Der Jahrestiefstkurs der Erste Group-Aktie lag am 27. Juni 2016 bei EUR 18,87. Im weiteren Jahresverlauf konnte die Erste Group-Aktie dem Trend des europäischen Bankenindex, der einen Anstieg von mehr als 41% verzeichnete, folgen und ihre Abwärtsbewegung beenden. Mit einem Kursplus von 37,0% im zweiten Halbjahr konnte die Erste Group-Aktie einen Großteil der zuvor erlittenen Kursverluste wieder ausgleichen. Das Hauptaugenmerk der Investoren lag auf der Dividendenerwartung, den Kapitalquoten und der im Juli erhöhten Prognose für die um die immateriellen Vermögenswerte bereinigte Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von mehr als 12% für 2016. Der Jahres-Höchstkurs lag am 27. Oktober 2016 bei

EUR 29,59. Mit einem Schlusskurs von EUR 27,82 zum Ultimo 2016, beendete die Aktie das volatile Kursgeschehen des abgelaufenen Jahres mit einem Minus von 3,8%. Im Vergleich dazu schloss der Euro Stoxx Bank Index mit einem Rückgang von 8,0%. Zum 31. Dezember 2016 gab es von 18 Analysten für die Erste Group-Aktie elf Kauf- und sieben Neutraleinstufungen.

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



### Performance der Erste Group-Aktie im Vergleich

	Erste Group-Aktie	ATX	DJ Euro Stoxx Bank Index
Seit IPO (Dez. 1997)	151,0%	100,7%	-
Seit SPO (Sept. 2000)	136,8%	124,1%	-66,5%
Seit SPO (Juli 2002)	59,7%	114,7%	-53,2%
Seit SPO (Jan. 2006)	-38,2%	-32,8%	-68,9%
Seit SPO (Nov. 2009)	-4,1%	0,5%	-48,3%
2015	-3,8%	9,2%	-8,0%

IPO ... Initial Public Offering/Börseneinführung, SPO ... Secondary Public Offering/Kapitalerhöhung

### Aktienanzahl, Marktkapitalisierung, Handelsvolumen

Die Anzahl der Aktien der Erste Group Bank AG blieb unverändert bei 429.800.000 Stück. Die Marktkapitalisierung der Erste Group lag mit einem Wert zum Jahresultimo 2016 von EUR 12,0 Mrd um 3,2% unter dem Wert des Jahresultimos 2015 (EUR 12,4 Mrd).

Das Handelsvolumen der drei Börsenplätze (Wien, Prag, Bukarest), an denen die Erste Group-Aktie notiert, lag bei durchschnittlich 1.020.646 Aktien pro Tag und machte damit rund 33% des gesamten Umsatzes in Aktien der Erste Group aus. Mehr als die Hälfte des Handels wurde über außerbörslichen Handel (OTC) sowie elektronische Handelssysteme abgewickelt.

### Erste Group in Nachhaltigkeitsindizes

Seit seiner Gründung im Jahr 2008 ist die Erste Group-Aktie im VÖNIX, dem Nachhaltigkeitsindex der Wiener Börse, repräsentiert. 2011 wurde die Erste Group-Aktie auch in den STOXX Global ESG Leaders Index aufgenommen, in dem auf Basis des

STOXX Global 1800 die besten nachhaltigen Unternehmen weltweit vertreten sind. 2016 folgte die Aufnahme der Erste Group-Aktie in die FTSE4Good Index Series.

## DIVIDENDE

Seit 2005 ist die Dividendenpolitik der Erste Group an die Profitabilität, die Wachstumsaussichten und die Kapitalerfordernisse der Bank angepasst. Bei der am 11. Mai 2016 stattgefundenen Hauptversammlung wurde beschlossen, für das Geschäftsjahr 2015 eine Dividende in Höhe von EUR 0,50 je Aktie zur Auszahlung zu bringen, nachdem für das Jahr 2014 keine Dividendenzahlung erfolgte. Aufgrund der um immaterielle Vermögenswerte bereinigten Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von 12,3% in 2016 und des gleichzeitigen Anstiegs der harten Kernkapitalquote (nach Basel 3 final) auf 12,8% wird der Vorstand der Erste Group der Hauptversammlung vorschlagen, die Dividende für das Geschäftsjahr 2016 zu verdoppeln und auf EUR 1,00 je Aktie anzuheben. Bezogen auf den Schlusskurs zum Jahresresultimo, entspricht das einer Dividendenrendite von 3,6%.

## ERFOLGREICHE REFINANZIERUNG

Die Erste Group hat im vergangenen Jahr zwei Emissionen in Benchmark-Größe begeben, davon im Jänner 2016 einen 7-jährigen Hypothekenspfandbrief in Höhe von EUR 750 Mio. Zusätzlich wurden im Jahresverlauf mehr als EUR 200 Mio Tier 2- und knapp EUR 600 Mio Senior Unsecured-Anleihen über Privatplatzierungen emittiert. Die Erste Group Bank AG platzierte im zweiten Quartal 2016 als erste österreichische Emittentin CRD IV/CRR-konformes zusätzliches Kernkapital (AT1) in Höhe von EUR 500 Mio.

## 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 362 Einzel- oder Gruppentermine wahrgenommen sowie zahlreiche Telefonkonferenzen mit Analysten und Investoren durchgeführt. Im Anschluss an die Präsentation des Jahresergebnisses 2015 in Wien fanden das jährliche Analystendinner und ein Roadshow-Tag mit Investorenmeetings in London statt. Ebenso wurden 2016 eine Frühlings-Roadshow nach der Ergebnisveröffentlichung für das erste Quartal und eine Herbst-Roadshow nach den Ergebnissen für das dritte Quartal in Europa und den USA abgehalten. Bei internationalen Banken- und Investorenkonferenzen, veranstaltet

von der Wiener Börse, UBS, Kepler Cheuvreux, Morgan Stanley, HSBC, RCB, JP Morgan, Deutsche Bank, Bank of America Merrill Lynch, Autonomous, Goldman Sachs, Barclays, mBank, Danske Bank und Wood, wurde die Strategie der Erste Group vor dem Hintergrund des aktuellen Umfeldes präsentiert. Auch der Dialog mit Anleiheinvestoren wurde bei insgesamt 87 Terminen weiter intensiviert. Bei Konferenzen, Roadshows und Workshops, veranstaltet von UBS, Morgan Stanley, Bank of America Merrill Lynch, Barclays und Euromoney, fanden zahlreiche Einzelgespräche mit Analysten und Portfoliomanagern statt.

Auf der Internetseite <http://www.erstegroup.com/ir> werden umfassende Informationen zur Erste Group und zur Erste Group-Aktie veröffentlicht. Das Investor Relations-Team steht seinen Investoren und Interessenten auch auf der Social Media-Plattform Twitter unter <http://twitter.com/ErsteGroupIR> und SlideShare unter [http://de.slideshare.net/Erste\\_Group](http://de.slideshare.net/Erste_Group) zur Verfügung. So erhalten interessierte Nutzer laufend die aktuellsten Informationen über die Erste Group im Social Web. Als zusätzliches Service für Investoren und Analysten bietet die Erste Group eine kostenlose Investor Relations App für iPhone, iPad und Android. Diese App stellt den Aktienkurs der Erste Group Bank AG, aktuelle Investoreninformationen, Multimediadateien, Finanzberichte und Präsentationen mit Downloadmöglichkeit sowie einen interaktiven Finanzkalender und die Kontaktdaten des Investor Relations-Teams zur Verfügung. Nähere Informationen zur Investor Relations App, den Social Media Kanälen sowie dem News/Berichts-Abo und Erinnerungsservice sind unter <https://www.erstegroup.com/de/investoren/ir-service> verfügbar.

### Empfehlungen der Analysten

Im Jahr 2016 veröffentlichten 22 Analysten regelmäßig ihre Berichte über die Erste Group, davon war eine Analyse eine Neuaufnahme. Folgende nationale und internationale Analysten beobachteten die Erste Group Bank AG-Aktie: Autonomous, Bank of America Merrill Lynch, Barclays, Berenberg, Citigroup, Commerzbank, Concorde, Deutsche Bank, Exane BNP Paribas, Goldman Sachs, HSBC, JP Morgan, KBW, Kepler Cheuvreux, mBank, Mediobanca, Natixis, RCB, SocGen, UBS, VTB Capital und Wood.

Zum Jahresende gab es von elf Analysten eine Kaufempfehlung, sieben stuften die Erste Group-Aktie neutral ein. Das durchschnittliche Kursziel lag zum Jahresende bei EUR 30,28. Laufend aktualisierte Analystenschätzungen zur Erste Group-Aktie werden im Internet unter <https://www.erstegroup.com/de/investoren/aktie/analystenschaeztungen> veröffentlicht.



## Strategie

Die Erste Group verfolgt das Ziel, im östlichen Teil der Europäischen Union, einschließlich Österreich, die führende Bank für Privat- und Firmenkunden zu sein. Um dies zu erreichen, ist die Erste Group bestrebt, das Kreditgeschäft auf verantwortungsvolle Weise zu betreiben, Sicherheit für Einlagen zu bieten und generell alle Kunden – Private, Firmenkunden und den öffentlichen Sektor – durch erstklassige Finanzberatung und -lösungen bei der Erreichung ihrer jeweiligen Finanzziele zu unterstützen. Dabei nehmen digitale Innovationen eine immer bedeutendere Rolle ein.

Als Folge der Finanz- und Wirtschaftskrise operieren Banken heute in einem neuen und substanziell härteren regulatorischen Umfeld. Gleichzeitig ist die Erste Group mit sehr schwierigen Rahmenbedingungen konfrontiert: mit einem anhaltend niedrigen Zinsniveau und ohne politische Unterstützung für die Aufgabe, das Wirtschaftswachstum in den Volkswirtschaften ihrer Region zu fördern.

Die Erste Group verfügt in all ihren Kernmärkten im östlichen Teil der Europäischen Union über ein ausgewogenes Geschäftsmodell mit Schwerpunkt auf der Erbringung der jeweils besten Bankdienstleistungen für ihre Kunden. Die Ausgewogenheit zeigt sich in der Fähigkeit der Bank, Kundenkredite zur Gänze aus Kundeneinlagen – mehrheitlich stabilen Privatkundeneinlagen – zu finanzieren. Die Nachhaltigkeit der Strategie spiegelt sich auch im langjährigen Kundenvertrauen wider, das auf fast allen Kernmärkten der Erste Group in hohen Marktanteilen zum Ausdruck kommt. Marktführerschaft ist aber kein Selbstzweck, sondern schafft nur dann Werte, wenn sie Hand in Hand mit positiven Skaleneffekten geht und dazu beiträgt, den Bestand des Unternehmens langfristig zu sichern. Das Bankgeschäft soll aber nicht nur wirtschaftlich erfolgreich, sondern auch im Sinne der unternehmerischen Verantwortung gegenüber allen wesentlichen Interessengruppen, insbesondere Kunden, Mitarbeitern, der Gesellschaft und der Umwelt, geführt werden. Daher ist die Erste Group bestrebt, das Bankgeschäft verantwortungsvoll zu betreiben und einen über den Kapitalkosten liegenden Ertrag zu erwirtschaften.

### Langjährige Tradition im Kundengeschäft

Die Erste Group ist seit 1819 im Privatkundengeschäft tätig. Dort ist der größte Teil des Kapitals der Erste Group gebunden, dort erwirtschaftet sie einen Großteil ihrer Erträge und finanziert den überwiegenden Teil ihrer Kernaktivitäten mit den Einlagen der

Kunden. Das Privatkundengeschäft ist die besondere Stärke der Erste Group und steht bei der Entwicklung von Produkten wie dem modernen digitalen Banking, mit dem die Bank die Kundenerwartungen effektiver erfüllen kann, im Mittelpunkt.

Das Angebot leicht verständlicher Produkte und Dienstleistungen, die die individuellen Bedürfnisse und Zielsetzungen der Bankkunden zu attraktiven Bedingungen erfüllen, ist für den Aufbau und die Erhaltung langfristig starker Kundenbeziehungen von hoher Bedeutung. Heute betreut die Erste Group in sieben Kernmärkten insgesamt rund 16 Millionen Privatkunden. Zu den Kernaktivitäten der Bank zählen auch die Beratung und Unterstützung ihrer Firmenkunden in den Bereichen Finanzierung, Kapitalanlage, Sicherungsgeschäfte und Zugang zu den internationalen Kapitalmärkten. Den öffentlichen Sektor finanziert die Bank durch die Investition von Liquidität in Infrastrukturprojekte und durch den Erwerb von in ihrer Region emittierten Staatsanleihen. Um kurzfristige Liquiditätserfordernisse des Kundengeschäfts abdecken zu können, ist die Erste Group auch auf dem Interbankenmarkt aktiv.

### Kernmärkte im östlichen Teil der Europäischen Union

Als die Erste Group 1997 als österreichische Sparkasse ohne nennenswerte Auslandspräsenz an die Börse ging, definierte sie als ihre Zielregion Österreich und jenen Teil Zentral- und Osteuropas, der realistische Aussichten auf einen Beitritt zur Europäischen Union hatte. Ziel war es, von den attraktiven Wachstumsaussichten in diesen Ländern zu profitieren. Vor dem Hintergrund der zunehmenden europäischen Integration und des in Österreich beschränkten Wachstumspotenzials erwarb die Erste Group ab den späten 1990er-Jahren Sparkassen und Finanzinstitute in Österreichs Nachbarländern.

Obwohl die Finanz- und Wirtschaftskrise den wirtschaftlichen Aufholprozess in den Ländern Zentral- und Osteuropas abschwächte, ist der zugrunde liegende Trend der Konvergenz ungebrochen. Dieser Teil Europas bietet nach wie vor die besten strukturellen und damit langfristigen Wachstumsperspektiven. Heute verfügt die Erste Group über eine starke Präsenz in ihren Kernmärkten Österreich, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn und Kroatien, die alle Mitgliedsstaaten der Europäischen Union sind. Aufgrund beträchtlicher Investitionen in ihre Tochtergesellschaften nimmt die Erste Group in diesen Ländern eine

bedeutende Marktposition ein. In Serbien, dem EU-Kandidatenstatus zuerkannt wurde, ist die Marktpräsenz der Erste Group zwar kleiner, kann aber bei voranschreitender EU-Integration über Akquisitionen oder organisches Wachstum ausgebaut werden. Zusätzlich zu den Kernmärkten verfügt die Erste Group über direkte und indirekte Mehr- und Minderheitsbankbeteiligungen in Slowenien, Montenegro, Bosnien-Herzegowina, Mazedonien und Moldawien.

### **Zunehmende Bedeutung von Innovation und Digitalisierung**

Das Tempo der digitalen Transformation hat sich als Folge der technologischen Veränderungen, demographischer Entwicklungen und letztlich auch regulatorischer Eingriffe in den vergangenen Jahren deutlich beschleunigt. Damit einhergehend haben sich das Kundenverhalten und die Erwartungen der Kunden – und nicht nur der Technikaffinen – an Finanzprodukte wesentlich verändert. Die Erste Group ist überzeugt, dass das digitale Bankgeschäft weiter an Bedeutung gewinnen und langfristig wesentlich für den wirtschaftlichen Erfolg sein wird. Aus diesem Grund setzt die Erste Group bereits seit 2012 auf digitale Innovation. Konzerninterne interdisziplinäre Teams entwickeln innovative Lösungen.

Die digitale Strategie der Erste Group basiert auf einem eigenen, plattformbasierten digitalen Ökosystem. Das Ziel ist, Kunden über offene Schnittstellen (APIs) in der sicheren IT-Umgebung einer Finanzplattform Zugang zu personalisierten Produkten der Erste Group, aber auch von Drittanbietern zu ermöglichen. APIs erlauben vielfältige Kooperationen, sei es mit FinTechs oder branchenübergreifend, und können daher helfen, neue Märkte zu erschließen.

Die digitale Plattform *George* wurde 2015 in Österreich implementiert. Mit der Einführung in Tschechien, der Slowakei und Rumänien wird 2017 die sukzessive Einführung in allen Kernländern vorangetrieben. Ergänzt wird *George* durch die mobile Applikation *George Go*. Das Angebot an digital verfügbaren Produkten und Dienstleistungen wird laufend erweitert. Kunden können über Plug-ins Anwendungen der Erste Group oder Dritter aktivieren und für die Verwaltung ihrer Finanzen nutzen.

Der Omni-Channel-Ansatz der Erste Group integriert die unterschiedlichen Vertriebs- und Kommunikationskanäle. Die Kunden entscheiden, wie, wann und wo sie ihre Bankgeschäfte erledigen. Als Schnittstelle zwischen digitalem Banking und traditionellem Filialgeschäft fungieren die neu geschaffenen Contact Centers,

deren Tätigkeitsfeld mit Beratung und Verkauf weit über die herkömmliche Help Desk-Funktion hinausgeht.

### **Fokus auf Nachhaltigkeit und Profitabilität**

Um langfristig bestehen zu können, ist es für jedes Unternehmen und jede Bank eine notwendige Voraussetzung, auf sozial verantwortungsbewusste Weise und zum Wohl aller Interessengruppen zu handeln und einen über den Kapitalkosten liegenden Ertrag zu erwirtschaften. Denn nur eine nachhaltig agierende und profitable Bank kann Produkte und Dienstleistungen anbieten, die ihre Kunden bei der Erreichung ihrer langfristigen Finanzziele unterstützen, die Grundlage für Kursgewinne sowie Dividenden- und Kuponzahlungen an Investoren schaffen, ihren Mitarbeitern ein stabiles und attraktives Arbeitsumfeld bieten und zuverlässig zu den Steuereinnahmen des Gemeinwesens beitragen.

Eine vom Vorstand der Bank beschlossene Grundsatzerklärung (Statement of Purpose) präzisiert den Zweck der Erste Group, Wohlstand in der Region zu verbreiten und abzusichern. Auf Basis dieser Erklärung definiert ein Verhaltenskodex (Code of Conduct) für alle Mitarbeiter und Organvertreter, also Vorstand und Aufsichtsrat, verpflichtende Regeln für das tägliche Geschäftsleben. Dieser Verhaltenskodex bekräftigt, dass die Erste Group im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit auf Verantwortlichkeit, Respekt und langfristigen Bestand achtet. Für die Erste Group ist er ein wichtiges Instrument zur Sicherung der Qualität nach innen und außen und damit zur Wahrung der Reputation der Erste Group und zur Festigung des Vertrauens der Interessengruppen. Nachhaltigkeit bedeutet in diesem Kontext, das Kerngeschäft sowohl sozial und ökologisch verantwortlich als auch wirtschaftlich erfolgreich zu betreiben.

Eine Kombination aus stabilen Erträgen, niedrigen Kreditvorsorgen und Kosteneffizienz sichert langfristig Gewinne. Unterstützt wird dies durch ein starkes einlagenbasiertes Refinanzierungsprofil. Wenn Wachstumschancen nicht greifbar sind, was gelegentlich der Fall sein kann, oder sich das Marktumfeld – etwa aufgrund hoher Steuern, verstärkter Regulierung oder niedriger Zinsen – ungünstig entwickelt, verlagert sich der Fokus verstärkt auf Kostensenkungen. Verbessert sich das betriebliche Umfeld, können Wachstumschancen wieder vermehrt wahrgenommen werden. Unabhängig vom Umfeld sollte die Erste Group deutlich davon profitieren, dass sie in jener Region Europas tätig ist, die auf absehbare Zeit die besten Möglichkeiten für strukturelles Wachstum bieten wird.

## Strategie der Erste Group

Kundengeschäft in Zentral- und Osteuropa				
Östlicher Teil der EU		Fokus CEE, geringes Exposure im Rest Europas		
Privatkunden	KMUs/Firmenkunden	Kapitalmärkte	Öffentlicher Sektor	Interbank-Geschäft
<p>Fokus auf Hypothekar- und Konsumkredite in Landeswährung, refinanziert durch lokale Einlagen</p> <p>FX-Kredite (in Euro) nur gegen Refinanzierung durch lokale FX-Einlagen (Kroatien und Serbien)</p> <p>Sparprodukte, Vermögensverwaltung und Pensionsprodukte</p>	<p>Betreuung von KMUs und lokalen Firmenkunden</p> <p>Beratungsleistungen mit Fokus auf Zugang zu Kapitalmärkten und Corporate Finance</p> <p>Immobilien-geschäft, das über die Finanzierung hinausgeht</p>	<p>Fokus auf Kundengeschäft, inkl. Handelsaktivitäten für Kunden</p> <p>Neben den Kernmärkten auch Präsenz in Polen, Deutschland und London mit Fokus auf institutionelle Kunden und ausgewählten 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 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>

### STRATEGIE IM DETAIL

Die Grundlage für das Bankgeschäft der Erste Group bildet das Geschäft mit Privatkunden und Unternehmen im östlichen Teil der Europäischen Union, einschließlich Österreich. Die Definition im Kapitalmarkt- und Interbankengeschäft sowie im Geschäft mit dem öffentlichen Sektor ist breiter gefasst, um die Kundenbedürfnisse bestmöglich abdecken zu können.

#### Privatkundengeschäft

Das Geschäft mit Privatkunden ist das zentrale Geschäft der Erste Group, es umfasst das gesamte Spektrum von Kredit-, Einlagen- und Anlageprodukten sowie Kontoführung und Kreditkarten. Die Kernkompetenz im Privatkundengeschäft der Erste Group ist geschichtlich bedingt. Im Jahr 1819 stifteten wohlhabende Bürger Wiens einen Fonds zur Gründung des Vorgängerinstituts der Erste Group, der ersten Sparkasse in Zentraleuropa. Ihr Bestreben war es, weiten Kreisen der Bevölkerung Zugang zu elementaren Bankdienstleistungen, wie sicherem Sparen oder Hypothekendarfinanzierungen, zu ermöglichen. Heute betreut die Bank in ihren Märkten knapp 16 Millionen Privatkunden und betreibt über 2.600 Filialen. Vermögende Privatkunden und Stiftungen werden von den Mitarbeitern im Private Banking mit einem auf diese Kundengruppe zugeschnittenen Service betreut.

Zusätzlich nutzt und fördert die Erste Group digitale Vertriebskanäle wie Internet und mobiles Banking, weil sie davon überzeugt ist, dass die Bedeutung des digitalen Bankgeschäfts weiter zu-

nehmen und die Zukunft des Privatkundengeschäfts spürbar verändern wird. Dies ist durch die Aktivitäten von FinTechs, die Finanzdienstleistungen online anbieten und typischerweise ohne Banklizenz tätig sein können, bereits sichtbar geworden. *George*, die neue digitale Plattform der Erste Group, wurde 2015 in Österreich ausgerollt und wird in der gesamten Gruppe zum Einsatz kommen. Die Einführung in Tschechien, der Slowakei und Rumänien ist für 2017 vorgesehen.

Das Privatkundengeschäft ist für die Erste Group aufgrund mehrerer Faktoren attraktiv: Es baut auf einem vorteilhaften Geschäftsmodell auf, dessen Eckpunkte Marktführerschaft, ein günstiges Risiko-Rendite-Profil und das Prinzip der Eigenfinanzierung sind. Außerdem profitiert es von einem umfassenden Produktangebot mit einfachen und verständlichen Produkten sowie erheblichem Cross-Selling-Potenzial. Die Erste Group erfüllt diese Voraussetzungen in all ihren Kernmärkten und um ihre daraus resultierende Position der Stärke bestmöglich nutzen zu können, verfolgt sie eine Omni-Channel-Strategie. Neben dem Ausbau digitaler Vertriebskanäle bleibt das Filialnetz ein wichtiger Baustein der Geschäftsstrategie. Nur eine Retailbank mit einem flächendeckenden Vertriebsnetz ist in der Lage, Kredite in Landeswährung überwiegend mit Einlagen derselben Währung zu finanzieren. Zusammenfassend gesagt, ermöglicht das Retail-Banking-Geschäftsmodell der Erste Group nachhaltiges und eigenfinanziertes Wachstum auch in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten.

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

### **Firmenkundengeschäft**

Das Geschäft mit Klein- und Mittelbetrieben, regionalen und multinationalen Konzernen sowie Immobilienunternehmen ist das zweite Hauptgeschäftsfeld, das ebenfalls wesentlich zum Erfolg der Erste Group beiträgt. Das Ziel der Erste Group ist es, ihre Kundenbeziehungen dahin gehend zu vertiefen, dass sie über das reine Kreditgeschäft hinausgehen. Konkret strebt die Bank an, dass Firmenkunden die Erste Group als ihre Hausbank wählen und auch ihren Zahlungsverkehr über die Banken der Erste Group 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 Kommerzcentren betreut und multinationale Konzerne von den Einheiten der Division Group Corporates serviert. Dieser Ansatz erlaubt es der Erste Group, Branchen- und Produktwissen mit dem Verständnis für regionale Erfordernisse und der Erfahrung der lokalen Kundenbetreuer der Bank zu vereinen.

Aufgrund regulatorischer Eingriffe gewinnt die Beratung und Unterstützung der Firmenkunden der Bank bei Kapitalmarkttransaktionen zunehmend an Bedeutung.

### **Kapitalmarktgeschäft**

Ein kundenorientiertes Kapitalmarktgeschäft ist ebenfalls Teil des umfassenden Angebots der Erste Group an ihre Privat- und Firmenkunden. Die strategische Bedeutung des zentral geführten und lokal verankerten Kapitalmarktgeschäfts der Bank besteht darin, alle anderen Geschäftsbereiche in der Interaktion mit den Kapitalmärkten zu unterstützen und so den Kunden einen professionellen Zugang zu den Finanzmärkten zu bieten. Die Erste Group versteht ihr Kapitalmarktgeschäft daher als Bindeglied zwischen den Finanzmärkten und den Kunden. Als wesentlicher Kapitalmarktteilnehmer der Region erfüllt die Erste Group darüber hinaus so wichtige Funktionen wie Market Making, Kapitalmarkt-Research und Produktstrukturierung.

Auch im Kapitalmarktgeschäft liegt der Fokus der Erste Group auf den Bedürfnissen der Privat- und Firmenkunden sowie öffentlicher Gebietskörperschaften und Finanzinstitute. Aufgrund der starken Vernetzung der Erste Group im östlichen Teil der Europäischen Union verfügt die Bank über ein fundiertes Know-how über lokale Märkte und Kundenbedürfnisse. Die Erste Group konzentriert sich auch im Kapitalmarktgeschäft auf ihre Kernmärkte des Privat- und Firmenkundengeschäfts: Österreich, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien und Serbien.

Für institutionelle Kunden hat die Erste Group in Deutschland, Polen sowie in London, Hongkong und New York spezialisierte Teams etabliert, die diesen Kunden ein maßgeschneidertes Produktangebot zur Verfügung stellen.

In vielen Ländern, in denen die Erste Group tätig ist, sind die lokalen Kapitalmärkte weniger weit entwickelt als etwa in Westeuropa oder in den USA. Die Tochtergesellschaften der Erste Group leisten in manchen dieser Märkte im Kapitalmarktgeschäft daher Pionierarbeit. Die Erste Group betrachtet den Aufbau leistungsfähiger Kapitalmärkte in der Region als eine weitere strategische Aufgabe im Rahmen ihres Kapitalmarktgeschäfts.

### **Geschäft mit dem öffentlichen Sektor**

Ein solides Einlagengeschäft ist ein Grundpfeiler des Geschäftsmodells der Erste Group. Daher übersteigen die Einlagen der Kunden die ausgegebenen Kredite in vielen geografischen Märkten der Bank. Die Bankentöchter der Erste Group stellen einen erheblichen Anteil dieser Liquidität den öffentlichen Gebietskörperschaften als Finanzierung zur Verfügung. Dadurch ermöglicht die Bank die unverzichtbaren Investitionen des öffentlichen Sektors. Kunden im öffentlichen Sektor sind vor allem Gemeinden, Länder und Staaten, die die Bank auch in den Bereichen Kapitalmarktmissionen, Infrastrukturfinanzierung und Projektfinanzierung unterstützt und berät. Darüber hinaus kooperiert die Erste Group mit supranationalen Institutionen.

Auch bei Investments in Staatsanleihen liegt der Schwerpunkt der Erste Group auf Zentral- und Osteuropa.

Für langfristiges, nachhaltiges Wirtschaftswachstum ist eine adäquate Infrastruktur in den Bereichen Verkehr, Energie und kommunale Dienstleistungen absolut unverzichtbar. Infrastrukturfinanzierungen und alle damit verbundenen Finanzdienstleistungen sind für die Erste Group daher von enormer Bedeutung. Die Europäische Union stellt über den Europäischen Struktur- und Investitionsfonds von 2014 bis 2020 ungefähr EUR 90 Mrd an Fördermitteln für die Länder Tschechien, Slowakei, Kroatien, Ungarn und Rumänien bereit. Das ist ein Viertel der gesamten Mittel aus der Kohäsionspolitik der EU. Das Engagement der Erste Group in Rumänien im Infrastrukturbereich ist hier besonders hervorzuheben. So unterstützt die Tochterbank der Erste Group in Rumänien, die Banca Comercială Română, entscheidende Infrastrukturinvestitionen durch die Finanzierung relevanter Schlüsselunternehmen in allen Sektoren.

### **Interbankengeschäft**

Das Interbankengeschäft ist ein integraler Bestandteil des Geschäftsmodells der Erste Group, dessen strategische Funktion die Sicherstellung der Liquiditätserfordernisse des Kundengeschäfts ist. Im Mittelpunkt steht dabei die kurzfristige Hereinnahme bzw. die Verleihung liquider Mittel am Interbankenmarkt.



## REGULATORISCHE ÄNDERUNGEN IM BANKGESCHÄFT

Als Folge der Finanzkrise wurden die regulatorischen Vorgaben für Banken deutlich erhöht, um die Widerstandsfähigkeit der Banken weiter zu stärken. Diese Reformmaßnahmen zielen darauf ab, dass jedwede Belastung aus finanziellen oder wirtschaftlichen Schief lagen des Bankensektors aufgefangen werden kann. Eine Bankenunion – bestehend aus einer europäischen Bankenaufsicht, Bankenabwicklung und gemeinsamen Standards für die Einlagensicherung – wurde als Ordnungsrahmen etabliert. In Umsetzung der Vorgaben des Basler Ausschusses für Bankenaufsicht hat die Europäische Kommission im November 2016 einen Vorschlag für eine umfassende Überarbeitung der Eigenkapitalrichtlinie (Capital Requirements Directive, CRD IV) und -verordnung (Capital Requirements Regulation, CRR) sowie der EU-Abwicklungsrichtlinie (Bank Recovery and Resolution Directive, BRRD) und -verordnung (Single Resolution Mechanism Regulation, SRMV) veröffentlicht.

Zudem wurden auf europäischer Ebene die Verhandlungen um die Harmonisierung der dritten Säule der Bankenunion – ein Europäisches Einlagensicherungssystem (EDIS) – in 2016 fortgesetzt. In Österreich wird unabhängig davon ab 2019 mit der Etablierung einer einheitlichen Einlagensicherung eine neue organisatorische Struktur geschaffen. Institutsbezogene Sicherungssysteme (IPS) können sich unter bestimmten Voraussetzungen als Einlagensicherungssysteme anerkennen lassen und in der Folge zusätzlich und getrennt von der einheitlichen Einlagensicherung bestehen.

Der Europäische Ausschuss für Bankenabwicklung (SRB) ist Anfang 2016 operativ tätig geworden und arbeitet an der Erstellung von Abwicklungsplänen und der Festlegung von Abwicklungsstrategien für signifikante Institute. Eine konkrete MREL-Vorgabe (Mindestanforderung an Eigenmitteln und berücksichtigungsfähigen Verbindlichkeiten) wurde in 2016 noch nicht festgelegt.

Darüber hinaus wird mit der überarbeiteten Zahlungsdienstrichtlinie (Payment Services Directive, PSD 2) der Verbraucherschutz bei Zahlungen weiter verbessert und die Sicherheit bei der Nutzung mobiler und Online-Zahlungen erhöht. Zusätzlich können Bankkunden künftig externe Anbieter nutzen, um Zahlungen in Auftrag zu geben. Das ermöglicht der Erste Group, ihre Produkte einfacher als bisher Kunden anzubieten, die ihre Bankverbindung bei einer anderen Bank haben.

Im Juli 2016 trat die EU-Marktmisbrauchsverordnung (Market Abuse Regulation, MAR) in Kraft. Sie richtet sich gegen Marktmissbrauch, z. B. Insiderhandel, und soll das Vertrauen der Öffentlichkeit in den europäischen Finanzmarkt stärken. Zudem wurde die Marktmissbrauchsrichtlinie über strafrechtliche Sanktionen bei Marktmanipulation umgesetzt.

Die Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA) hat bereits im Dezember 2015 mit Verordnung (Kapitalpuffer-Verordnung) zur Stärkung des österreichischen Bankensektors für eine Reihe von österreichischen Kreditinstituten einen Systemrisikopuffer eingeführt. Dieser beläuft sich für die Holding zum 1. Jänner 2017 auf 0,50% der risikogewichteten Aktiva und wird bis zum 1. Jänner 2019 schrittweise auf 2% angehoben.

Zum Jahresende 2016 wies die Erste Group bei Vollenwendung von Basel 3 eine harte Kernkapitalquote (CET 1) von 12,8% und eine Eigenmittelquote von 18,3% aus. Trotz allgemein steigender regulatorischer Vorgaben und zusätzlicher Belastungen für den Aufbau von Gewinnrücklagen, durch Bankenabgaben in Österreich, Ungarn und der Slowakei sowie Beiträge zu den nationalen Einlagensicherungs- und Abwicklungsfonds verfügt die Erste Group über eine gute Kapital- sowie eine ausgezeichnete Liquiditätsposition. Damit ist die Erste Group in der Lage, den Bedürfnissen ihrer Kunden proaktiv zu begegnen.

## LANGFRISTIGE WACHSTUMSTRENDS IN ZENTRAL- UND OSTEUROPA

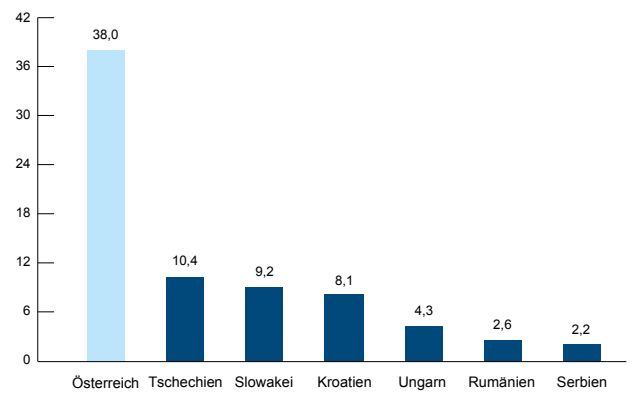
Obwohl die Finanz- und Wirtschaftskrise den wirtschaftlichen Aufholprozess der Länder in Zentral- und Osteuropa vorübergehend verlangsamt hat, ist der zugrunde liegende Trend der Konvergenz ungebrochen. Das liegt einerseits daran, dass die Region fast ein halbes Jahrhundert an kommunistischer Misswirtschaft aufholen muss, und andererseits daran, dass während dieser Zeit kein nennenswertes Bankgeschäft stattgefunden hat.

Mit Ausnahme von Einlagen waren moderne Bankdienstleistungen in diesen Ländern auch noch einige Jahre nach dem Ende des Kommunismus in Osteuropa weitgehend unbekannt. 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. Außerdem fehlte aufgrund des hohen Staatsanteils ein gesundes Wettbewerbsumfeld. All das hat sich geändert. In den meisten Ländern befinden sich die Zinsen im Konvergenzprozess oder sind bereits auf Euro-niveau konvergiert. Die verfügbaren Einkommen sind dank wachsender Wirtschaftsleistung kräftig gestiegen. Die meisten ehemals staatlichen Banken wurden an strategische Investoren verkauft, die für Produktinnovationen und Wettbewerb gesorgt haben. Das Wirtschaftswachstum, das als Folge der Finanz- und Wirtschaftskrise in einigen Ländern Zentral- und Osteuropas deutlich zurückging, hat sich zuletzt wieder erholt. Trotz solcher Abschwächungen und möglicher temporärer negativer Auswirkungen auf die Bankenmärkte in Zentral- und Osteuropa werden diese Faktoren auch die zukünftige Entwicklung bestimmen.

Zusätzlich sind die meisten Länder Zentral- und Osteuropas mit zumindest vergleichbaren Humanressourcen wie westeuropäische Staaten ausgestattet, haben aber gleichzeitig nicht mit auf lange Sicht unfinanzierbaren Kosten des westlichen Sozialstaats zu kämpfen und verfügen über erheblich flexiblere Arbeitsmärkte.

te. Abgerundet werden diese Vorteile durch eine im Schnitt sehr wettbewerbsfähige Exportindustrie, die – in Relation zur Produktivität – von niedrigen Lohnkosten sowie investitionsfreundlichen Steuer- und Sozialsystemen profitiert. Ein Vergleich der Pro-Kopf-Verschuldung in Zentral- und Osteuropa und entwickelten Märkten zeigt den enormen Abstand, der sogar noch heute zwischen diesen Märkten besteht. Länder wie Tschechien und die Slowakei sind ebenso wie Kroatien und Ungarn noch Jahre davon entfernt, bei den Krediten je Einwohner ein mit Österreich oder Westeuropa vergleichbares Niveau zu erreichen; auch auf relativer Basis sind diese Länder weit vom westlichen Verschuldungsniveau entfernt. Der Kontrast zu Serbien oder Rumänien ist noch ausgeprägter: Das Niveau der privaten Verschuldung, und vor allem jenes der Haushalte, ist im Vergleich zu entwickelten Volkswirtschaften erheblich geringer. Obwohl die Entwicklungen der letzten Jahre wahrscheinlich zu einer Neubeurteilung betreffend akzeptabler Verschuldungsgrade und nur zu einem schrittweisen Anstieg in der Kreditvergabe in Zentral- und Osteuropa führen werden, ist die Erste Group weiterhin davon überzeugt, dass die Kreditausweitung, einhergehend mit dem Wirtschaftswachstum in der Region, einem langfristigen Wachstumstrend unterliegt und kein kurzfristiger Prozess ist, der seinen Höhepunkt bereits überschritten hat.

#### Kundenkredite/Kopf in CEE (2016) in EUR Tsd



Quelle: Lokale Zentralbanken, Erste Group

Es ist daher zu erwarten, dass die Länder im östlichen Teil der Europäischen Union in den nächsten fünfzehn bis zwanzig Jahren deutlich schneller wachsen werden als die Länder Westeuropas, auch wenn auf diesem langfristigen Wachstumspfad Zeiten der Expansion mit wirtschaftlicher Stagnation oder sogar Rückschlägen abwechseln könnten.



# Konzernlagebericht

## WIRTSCHAFTLICHES UMFELD

Das globale makroökonomische Umfeld war 2016 vor allem von unerwarteten politischen Ereignissen und einer erhöhten geopolitischen Unsicherheit geprägt. Unter diesen Ereignissen waren der Ausgang der Präsidentschaftswahlen in den Vereinigten Staaten, die Entscheidung des Vereinigten Königreichs, die Europäische Union zu verlassen, zunehmende Spannung zwischen den USA und Russland und die fortgesetzte Migration nach Europa die bedeutendsten. Trotz ihrer schwächer gewordenen Konjunkturindikatoren erzielten die Schwellen- und Entwicklungsländer ein ausgeprägteres Wachstum als die Industrienationen, vor allem aufgrund des hohen Wachstums in China und Indien. Russland und Brasilien blieben hingegen in einer Rezession, die vor allem auf niedrige Rohstoffpreise und einen relativ schwächeren Welthandel zurückzuführen war. Homogener war das Wirtschaftswachstum in den Industrieländern. Die USA und der Euroraum wurden durch steigenden Konsum, günstige Arbeitsmarktentwicklungen und eine niedrige Inflation unterstützt, während das Brexit-Referendum kaum beeinträchtigte. Die Inflation blieb vor allem aufgrund der Rohstoffpreise niedrig, insbesondere des Ölpreises, der nach einem mehrjährigen Rückgang zu Beginn des Jahres 2016 einen 10-Jahres-Tiefstand erreichte. Das britische Pfund wertete nach der Brexit-Abstimmung ab. Der Euro blieb gegenüber dem US-Dollar weitgehend unverändert, während der japanische Yen in einem Umfeld höheren politischen Risikos aufwertete. Auch die divergierende Geldpolitik der Europäischen Zentralbank (EZB) und der US-Notenbank (Fed) waren zentrale Bestandteile der globalen makroökonomischen Entwicklung. Die EZB setzte ihre expansive Geldpolitik fort, während die Fed den Leitzins erhöhte. Insgesamt hat sich das Weltwirtschaftswachstum von 3,2% im Jahr 2015 auf 3,1% im Jahr 2016 leicht verlangsamt.<sup>1</sup>

Die Wirtschaft der Vereinigten Staaten zeigte im Lauf des Jahres 2016 nach einem verhaltenen Start eine sukzessive Verbesserung. Obwohl sich der Privatkonsum im Jahresvergleich verlangsamte, war er unverändert ein wesentlicher Faktor für das Wirtschaftswachstum. Der Konsum profitierte deutlich von steigenden verfügbaren Einkommen, niedriger Inflation und günstigen Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt. Exporte entwickelten sich anderer-

seits weniger stark und auch die Investitionstätigkeit nahm ab. Der Arbeitsmarkt der Vereinigten Staaten erwies sich als belastbar, und die Arbeitslosenquote blieb zum Jahresende unter 5%.<sup>1</sup> Die Fed zeigte folglich zunehmenden Optimismus gegenüber der US-Wirtschaft und signalisierte, dass die Zinsen schneller ansteigen würden als bisher prognostiziert. Als Folge der verbesserten Situation am Arbeitsmarkt sowie einer Inflation nahe dem Zielniveau erhöhte die Zentralbank im Dezember 2016 die Leitzinsen um einen Viertelprozentssatz auf 0,50% bis 0,75%. Insgesamt wuchs die US-Wirtschaft im Jahr 2016 um 1,6%.<sup>1</sup>

Die wirtschaftliche Entwicklung der Eurozone blieb moderat. Das Wirtschaftswachstum der Euroländer war erneut uneinheitlich, wobei Deutschland und Spanien deutlich stärker wuchsen als Italien und Frankreich. Das Wachstum wurde vor allem durch Investitionen und privaten Konsum getrieben. Letzterer profitierte von einem Anstieg der real verfügbaren Einkommen, einer Verbesserung der Situation am Arbeitsmarkt und der niedrigen Inflation. Trotz der Brexit-Abstimmung im Juni 2016 hat sich das Verbrauchervertrauen in der Eurozone weiter verbessert. Die Exporte wurden zwar durch einen schwächeren Welthandel beeinträchtigt, blieben innerhalb der Eurozone jedoch relativ widerstandsfähig, trugen allerdings in geringerem Ausmaß zum Wirtschaftswachstum bei. Die Volkswirtschaften der Eurozone wiesen im Jahresverlauf eine steigende Beschäftigungsquote auf. Allerdings war die Arbeitslosigkeit in den Mitgliedsstaaten sehr unterschiedlich, wobei die südlichen Länder deutlich höhere Raten als im Norden aufwiesen. Die Inflation im Euroraum war im ersten Halbjahr 2016 durch sinkende Energiepreise sehr niedrig, stieg aber im zweiten Halbjahr allmählich an. Die EZB setzte ihre expansive Geldpolitik fort, indem sie den Leitzinssatz auf null senkte und ihr Anleihenkaufprogramm ausweitete. Insgesamt belief sich das reale BIP-Wachstum der Eurozone im Jahr 2016 auf 1,7%.<sup>1</sup>

Die österreichische Wirtschaft entwickelte sich weiterhin zufriedenstellend. Mit einem BIP pro Kopf von EUR 39.700<sup>2</sup> blieb das Land nach wie vor eine der wohlhabendsten Volkswirtschaften der Eurozone, die sich durch gut ausgebildete Arbeitskräfte, stabile institutionelle Rahmenbedingungen und eine hohe inter-

<sup>1</sup> Quelle: IWF: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2017/update/01/pdf/0117.pdf> (Download am 21. Februar 2017), Seite 7

<sup>2</sup> Quelle: Statistik Austria: [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/wirtschaft/volkswirtschaftliche\\_gesamtrechnungen/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/wirtschaft/volkswirtschaftliche_gesamtrechnungen/index.html) (Download am 21. Februar 2017), angepasst um Wirtschaftswachstum und Inflation für 2016

nationale Wettbewerbsfähigkeit auszeichnet. Der traditionell starke KMU-Sektor entwickelte sich erneut positiv. Das Wirtschaftswachstum wurde weitgehend vom zunehmenden privaten Konsum gestützt. Insbesondere niedrige Energiepreise trugen zur Inflation auf niedrigem Niveau bei. Insgesamt haben der Tourismus und der Dienstleistungssektor deutlich zum Wirtschaftswachstum beigetragen. Das BIP wuchs im Jahr 2016 um 1,5%.<sup>3</sup>

Die CEE-Volkswirtschaften erzielten ein solides Wirtschaftswachstum. Das Wachstum wurde vor allem durch den Konsum gestützt, der erheblich von steigenden Reallöhnen, rückläufigen Arbeitslosenquoten (die Tschechische Republik und Ungarn gehörten zu den Ländern mit der niedrigsten Arbeitslosenrate in der Eurozone) und niedriger Inflation profitierte. Die Nettoexporte stiegen in den meisten CEE-Ländern weiter an. Die Automobilindustrie blieb ein wichtiger Faktor, die Landwirtschaft und der Tourismus entwickelten sich gut. Die Investitionen gingen als Folge einer sinkenden Aufnahme von EU-Mitteln zurück. Positive Arbeitsmarktbedingungen und wettbewerbsfähige Volkswirtschaften unterstützten die Leistungsbilanzen in der Region. Die Haushaltsdefizite in der gesamten Region blieben niedrig. Die wichtigsten Währungen der Region waren gegenüber dem Euro weitgehend stabil, und die Nationalbanken Ungarns und Serbiens senkten 2016 den Basiszinssatz weiter. Insgesamt wuchsen die CEE-Volkswirtschaften im Jahr 2016 zwischen 2,0% in Ungarn<sup>4</sup> und 4,8% in Rumänien.<sup>5</sup>

## GESCHÄFTSVERLAUF 2016

Erwerbe und Veräußerungen von Unternehmensanteilen in der Erste Group im Jahr 2016 hatten keine maßgebliche Auswirkung auf die nachfolgend angegebenen Veränderungsdaten und sind in den Notes zum Konzernabschluss näher erläutert.

### Überblick

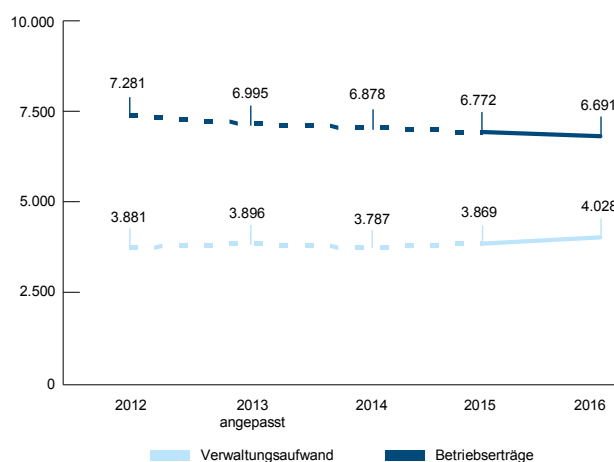
Der **Zinsüberschuss** ging im Wesentlichen bedingt durch das anhaltend niedrige Marktzinsniveau und den umfassenden NPL-Abbau auf EUR 4.374,5 Mio (EUR 4.444,7 Mio) zurück. Das Kreditwachstum konnte die Entwicklung nicht vollständig kompensieren. Der **Provisionsüberschuss** sank auf EUR 1.783,0 Mio (EUR 1.861,8 Mio). Rückgänge gab es sowohl bei den Erträgen aus dem Kreditgeschäft und den Zahlungsverkehrsdienstleistungen als auch bei den Erträgen aus dem Wertpapiergeschäft. Das **Handels- und Fair Value-Ergebnis** stieg auf EUR 272,3 Mio (EUR 210,1 Mio). Die **Betriebserträge** gingen damit auf EUR 6.691,2 Mio (EUR 6.771,8 Mio) zurück.

Der **Verwaltungsaufwand** stieg auf EUR 4.028,2 Mio (EUR 3.868,9 Mio), insbesondere bedingt durch höhere IT- und Bera-

tungskosten sowie höhere Personalaufwendungen von EUR 2.339,3 Mio (EUR 2.244,6 Mio). Daraus resultierte ein Rückgang im Betriebsergebnis auf EUR 2.663,0 Mio (EUR 2.902,9 Mio). Die **Kosten-Ertrags-Relation** (Definition siehe Glossar) belief sich auf 60,2% (57,1%).

Die **Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)** sanken deutlich auf EUR 195,7 Mio bzw. 15 Basispunkte des durchschnittlichen Bruttokundenkreditbestands (EUR 729,1 Mio bzw. 56 Basispunkte), bedingt durch den signifikanten Rückgang von notleidenden Krediten und höhere Erträge aus Eingängen abgeschriebener Forderungen in Rumänien und Ungarn. Die **NPL-Quote** (Definition siehe Glossar) verbesserte sich signifikant auf 4,9% (7,1%). Die **NPL-Deckungsquote** (Definition siehe Glossar) stieg deutlich auf 69,1% (64,5%).

### Betriebserträge und Verwaltungsaufwand in EUR Mio



Der **sonstige betriebliche Erfolg** belief sich auf EUR -665,0 Mio (EUR -635,6 Mio). Darin enthalten sind Aufwendungen für jährliche Beitragszahlungen in Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 65,6 Mio (EUR 51,3 Mio). Die Banken- und Finanztransaktionssteuern beliefen sich auf EUR 388,8 Mio (EUR 236,2 Mio). Dieser Anstieg war auf eine einmalige Sonderzahlung gemäß dem österreichischen Stabilitätsabgabegesetz in Höhe von EUR 200,9 Mio zurückzuführen, zukünftig wird dafür die jährliche Belastung in Österreich signifikant niedriger sein. Insgesamt betragen die österreichischen Bankenabgaben EUR 306,7 Mio (EUR 128,6 Mio). Die ungarischen Bankenabgaben sanken deutlich auf EUR 57,0 Mio (EUR 84,0 Mio), in der Slowakei beliefen sie sich auf EUR 25,1 Mio (EUR 23,6 Mio).

Das **den Minderheiten zuzurechnende Periodenergebnis** ging auf EUR 272,0 Mio (EUR 307,0 Mio) zurück, da die Ergebnisbeiträge der Haftungsverbund-Sparkassen vom historisch sehr hohen Niveau etwas zurückgegangen sind. Das **den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis** stieg auf EUR 1.264,7 Mio (EUR 968,2 Mio).

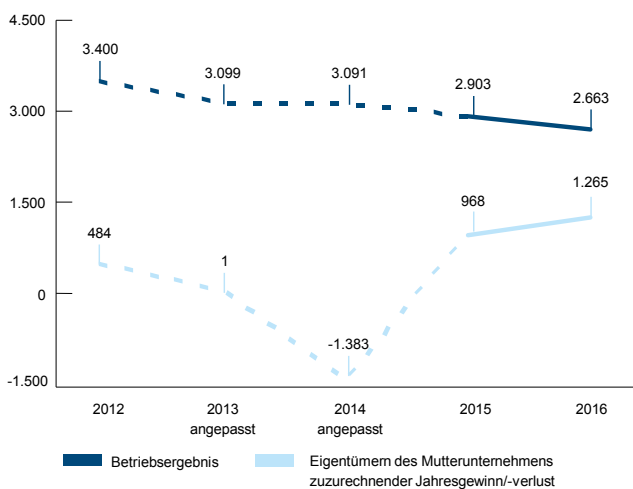
<sup>3</sup> Quelle: WIFO (Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung): [http://www.wifo.ac.at/jart/pj3/wifo/resources/person\\_dokument/person\\_dokumentjart?publikationsid=59271&mime\\_type=application/pdf](http://www.wifo.ac.at/jart/pj3/wifo/resources/person_dokument/person_dokumentjart?publikationsid=59271&mime_type=application/pdf) (Download am 21. Februar 2017), Seite 1

<sup>4</sup> Quelle: Hungarian Central Statistical Office: <http://www.ksh.hu/gyorstajekoztatok/#/en/document/gde1612> (Download am 21. Februar 2017), Seite 1

<sup>5</sup> Quelle: National Institute of Statistics of Romania: [http://www.insse.ro/cms/sites/default/files/com\\_presa/com\\_pdf/pib\\_trim4e2016\\_0.pdf](http://www.insse.ro/cms/sites/default/files/com_presa/com_pdf/pib_trim4e2016_0.pdf) (Download am 21. Februar 2017), Seite 1

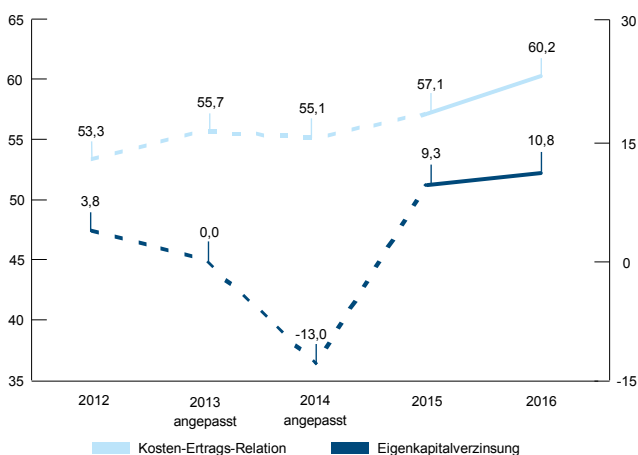
Die **Cash-Eigenkapitalverzinsung** (Definition Eigenkapitalverzinsung siehe Glossar), d.h. die Eigenkapitalverzinsung, bereinigt um nicht auszahlungswirksame Positionen wie Firmenwertabschreibungen und die lineare Abschreibung für den Kundenstock, lag bei 11,4% (ausgewiesener Wert: 10,8%) nach 9,1% (ausgewiesener Wert: 9,3%) in 2015.

### Betriebsergebnis und Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnender Jahresgewinn/-verlust in EUR Mio



Das **Cash-Ergebnis je Aktie** (Definition siehe Glossar) belief sich in 2016 auf EUR 3,08 (ausgewiesener Wert: EUR 2,93) nach EUR 2,23 (ausgewiesener Wert: EUR 2,27) in 2015.

### Ergebniskennzahlen in %



Die **Bilanzsumme** stieg auf EUR 208,2 Mrd (EUR 199,7 Mrd), vor allem aufgrund des höheren **Kassenbestands und der Guthaben** von EUR 18,4 Mrd (EUR 12,4 Mrd), der insbesondere auf höhere Guthaben bei Zentralbanken zurückzuführen war. Die **Kundenkredite (netto)** stiegen auf EUR 130,7 Mrd (EUR

125,9 Mrd), der Handelsbestand reduzierte sich auf EUR 8,0 Mrd (EUR 8,7 Mrd). Passivseitig gab es einen deutlichen Zuwachs bei **Kundeneinlagen** – insbesondere in Tschechien, Österreich und Rumänien – auf EUR 138,0 Mrd (EUR 127,9 Mrd), die Einlagen von Kreditinstituten stiegen auf EUR 14,6 Mrd (EUR 14,2 Mrd). Die **verbrieften Verbindlichkeiten**, vor allem Anleihen und Hypothekendarlehen, sanken auf EUR 27,2 Mrd (EUR 29,7 Mrd). Das **Kredit-Einlagen-Verhältnis** lag bei 94,7% (98,4%). Die **harte Kernkapitalquote** (CET 1, Basel 3 aktuell, Definition siehe Glossar) lag bei 13,4% (12,3%). Die **Eigenmittelquote** (Basel 3 aktuell, Definition siehe Glossar) lag bei 18,5% (17,9%).

### Dividende

Der Vorstand wird der Hauptversammlung eine Dividendenaus-schüttung in Höhe von EUR 1,00 pro Aktie vorschlagen (2015: EUR 0,50 pro Aktie).

### Ausblick

Die Erste Group hat das Ziel, im Jahr 2017 eine um immaterielle Vermögenswerte bereinigte Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von über 10% zu erreichen. Zu den Faktoren, die die Zielerreichung begünstigen, zählen die erwartete positive gesamtwirtschaftliche Entwicklung in den Kernmärkten Tschechien, Slowakei, Ungarn, Rumänien, Kroatien, Serbien und Österreich, die weiterhin sehr positiv eingeschätzte Risikosituation der Bank sowie die signifikante Reduktion der Bankensteuer in Österreich. Das fortgesetzte Niedrigzinsumfeld, der Wegfall der Einmaleinnahmen durch den Verkauf der VISA-Anteile sowie potenzielle – zum jetzigen Zeitpunkt nicht quantifizierbare – politische Risiken können die Zielerreichung erschweren.

Die positive Wirtschaftsentwicklung sollte sich im Jahr 2017 in den CEE-Kernmärkten der Erste Group in Wachstumsraten (reales BIP-Wachstum) zwischen 1,5% und 4,5% widerspiegeln. Alle anderen wirtschaftlichen Parameter werden aus heutiger Sicht ebenfalls positiv eingeschätzt. Die Arbeitslosenquoten sollten sich weiter verbessern – in Tschechien und Ungarn gehören sie schon heute zu den niedrigsten der EU, die Inflation wird weiterhin niedrig erwartet und die Wettbewerbsfähigkeit sollte wieder in Leistungsbilanzüberschüssen zum Ausdruck kommen. Auch die budgetäre Situation und die Staatsverschuldung werden weiterhin positiv eingeschätzt. Im Gegensatz dazu wird für Österreich ein weniger dynamisches Wachstum von 1,5% erwartet. Nach dem Anstieg der Arbeitslosenquote im Jahr 2016 wird für 2017 eine Stabilisierung erwartet. Alles in allem wird das Wachstum in allen Ländern nach wie vor von der Inlandsnachfrage getrieben, wobei allerdings in den meisten Ländern auch ein positiver Wachstumsbeitrag vom Außenhandel erwartet wird.

Vor diesem Hintergrund geht die Erste Group davon aus, dass sie ein Nettokreditwachstum im mittleren einstelligen Bereich erreichen kann. Dieses wird auch notwendig sein, um im fortgesetzten Niedrigzinsumfeld den Margendruck bei der Neuveranlagung in Staatsanleihen zu kompensieren. Ebenfalls negativ auf das Zins-einkommen wirkt sich die starke Verbesserung in der Kreditquali-

tät aus. Denn mit jeder weiteren Verringerung des NPL-Portfolios, getrieben einerseits durch NPL-Verkäufe als auch durch Portfolioverbesserungen, sinkt auch der erwartete zukünftige Ertrag aus NPLs, der im Zinseinkommen angesetzt wird. Insgesamt geht die Erste Group daher davon aus, dass sie den Nettozinsüberschuss im Jahr 2017 im besten Fall stabil halten kann; ein leichter Rückgang ist bei unverändertem Zinsumfeld allerdings auch möglich.

Die zweite wichtige Einnahmen-Komponente, der Provisionsüberschuss, wird für 2017 ebenfalls im Rahmen des Vorjahres erwartet. Positiv sollten sich hier die erhöhte Kreditnachfrage und das dynamische wirtschaftliche Umfeld auswirken. Nach dem schwachen Jahr 2016 sollte auch das Wertpapiergeschäft wieder besser laufen. Die übrigen Einkommens-Komponenten werden trotz der Volatilität im Handels- und Fair Value-Ergebnis im Großen und Ganzen stabil erwartet. Insgesamt sollten die Betriebseinnahmen im Jahr 2017 somit stabil bleiben oder im Fall eines unter den Erwartungen liegenden Kreditwachstums leicht zurückgehen.

Die Betriebsausgaben werden 2017 um 1 bis 2% steigen. Dies hat vor allem mit IT-Investitionen in die zukünftige Wettbewerbsfähigkeit der Erste Group und regulatorisch bedingten Umsetzungsmaßnahmen zu tun. Unter dem Stichwort Digitalisierung wird in Produktvereinfachung, Prozessstandardisierung und in die gruppenweite Etablierung der digitalen Plattform *George* investiert. Letztere soll 2017 nach Österreich auch in Tschechien, in der Slowakei und in Rumänien eingeführt werden. Zusätzlich kostentreibend sind regulatorische Ausgaben, wie die Umsetzung von IFRS 9 ab Anfang 2018 oder die Vorbereitung auf AnaCredit, eine europaweite Kreditdatenbank unter der Aufsicht der EZB. Für das Betriebsergebnis wird somit ein leichter Rückgang erwartet.

Weiterhin ergebnisunterstützend sollten 2017 die Risikokosten ausfallen. Denn so negativ die Auswirkung des Niedrigzinsumfeldes auf den Zinsüberschuss ist, so positiv wirkt es sich auf die Risikokosten aus. Diese positive Auswirkung wird ebenfalls gegenläufig zum Zinseinkommen vom NPL-Abbau zusätzlich unterstützt. Trotzdem erwartet die Erste Group nicht, dass die historisch niedrigen Risikokosten des Jahres 2016 von 15 Basispunkten des durchschnittlichen Kundenkreditvolumens noch einmal wiederholt werden können. Obwohl eine treffsichere Prognose in diesem Umfeld schwierig ist, geht die Erste Group für 2017 von Risikokosten von etwa 30 Basispunkten des durchschnittlichen Kundenkreditvolumens aus.

Eine deutlich positive Entwicklung wird für das sonstige Ergebnis erwartet. Einerseits werden sich zwar die Einmaleinnahmen durch den Verkauf der VISA-Anteile nicht wiederholen, andererseits wird es nach der Einmalzahlung in den Innovationsfonds im Ausmaß von EUR 200,9 Mio im Jahr 2016 zu einer signifikanten Reduktion der Bankensteuer in Österreich kommen. Dementsprechend wird sich diese Position – vorbehaltlich heute noch nicht einschätzbarer Effekte – verbessern.

Unter Annahme einer ähnlichen Steuerquote wie im Jahr 2016 sowie einer vergleichbaren Höhe der Minderheitenanteile strebt die Erste Group eine um immaterielle Vermögenswerte bereinigte Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von über 10% an.

Risikofaktoren für die Prognose sind die Auswirkung der expansiven Geldpolitik der Zentralbanken inklusive Negativzinsen, politische Risiken (beispielsweise diverse Wahlen in den wichtigsten Volkswirtschaften der EU), geopolitische und weltwirtschaftliche Entwicklungen oder Konsumentenschutzaktivitäten.

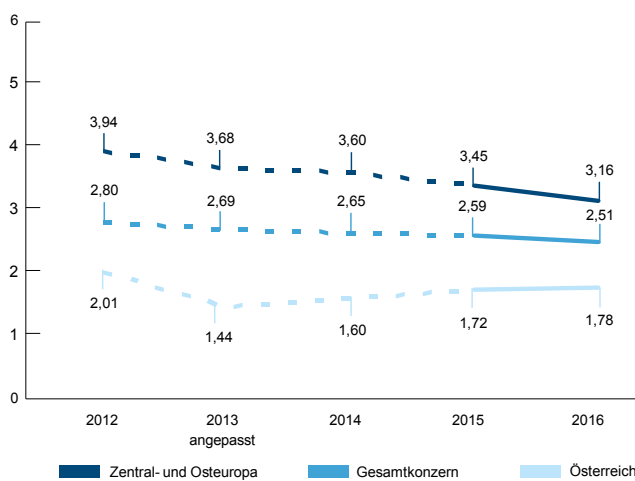
## ANALYSE DES GESCHÄFTSVERLAUFS

Jänner-Dezember 2016 verglichen mit Jänner-Dezember 2015

### Zinsüberschuss

Der Zinsüberschuss reduzierte sich auf EUR 4.374,5 Mio (EUR 4.444,7 Mio), vor allem bedingt durch die Auswirkungen des weiterhin anhaltenden Niedrigzinsumfeldes, die durch Kreditwachstum nicht kompensiert werden konnten. Rückgänge im Zinsüberschuss waren insbesondere in Ungarn und Rumänien aufgrund des Verkaufs notleidender Kredite und rückläufiger Zinsspannen zu verzeichnen. Die Zinsspanne (Zinsüberschuss in % der durchschnittlichen zinstragenden Aktiva) gab von 2,59% auf 2,51% nach.

### Zinsspanne in %



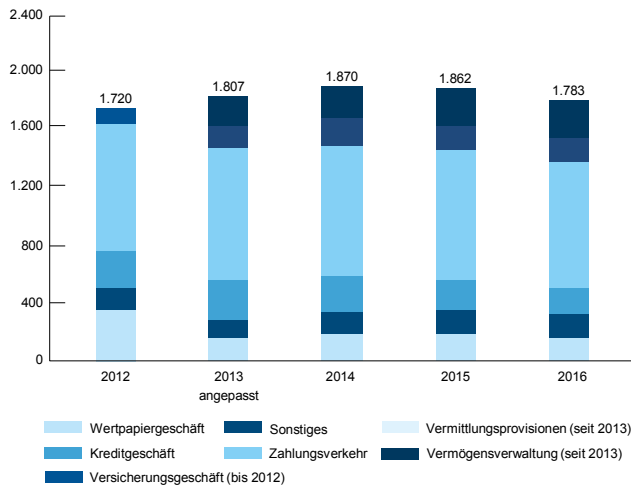
Seit 2013 basiert die Berechnungsmethodik für die Zinsspanne auf Segmentwerten. Für die Berechnung der durchschnittlichen zinstragenden Aktiva werden fünf (statt vormals vier) Quartalswerte herangezogen.

### Provisionsüberschuss

Der Provisionsüberschuss verringerte sich auf EUR 1.783,0 Mio (EUR 1.861,8 Mio). Dies ist insbesondere auf rückläufige Erträge aus dem Wertpapiergeschäft in Österreich und auf geringere Erträge aus Zahlungsverkehrsdienstleistungen sowie aus dem Kreditge-

schäft in der Tschechischen Republik zurückzuführen. In den übrigen Segmenten blieb der Provisionsüberschuss weitgehend stabil.

### Struktur/Entwicklung Provisionsüberschuss in EUR Mio



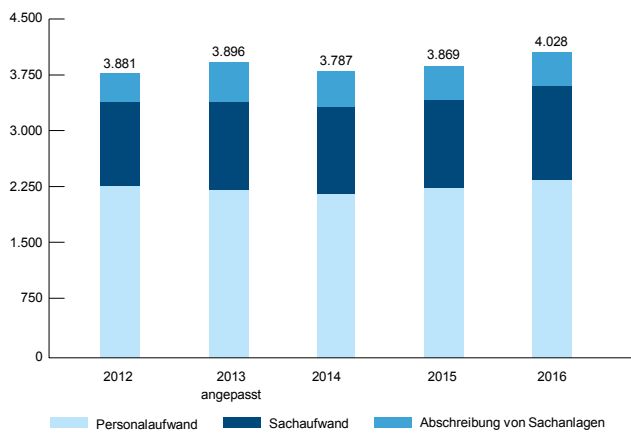
### Handels- und Fair Value-Ergebnis

Das Handels- und Fair Value-Ergebnis erhöhte sich auf EUR 272,3 Mio (EUR 210,1 Mio). Dabei konnte das gute Ergebnis aus dem Wertpapier- und Derivativhandel, das sich trotz des Wegfalls außerordentlicher positiver Bewertungsergebnisse in Tschechien verbesserte, negative Bewertungsergebnisse von finanziellen Verbindlichkeiten – At Fair Value through Profit or Loss mehr als kompensieren.

### Verwaltungsaufwand

Der Verwaltungsaufwand stieg auf EUR 4.028,2 Mio (EUR 3.868,9 Mio).

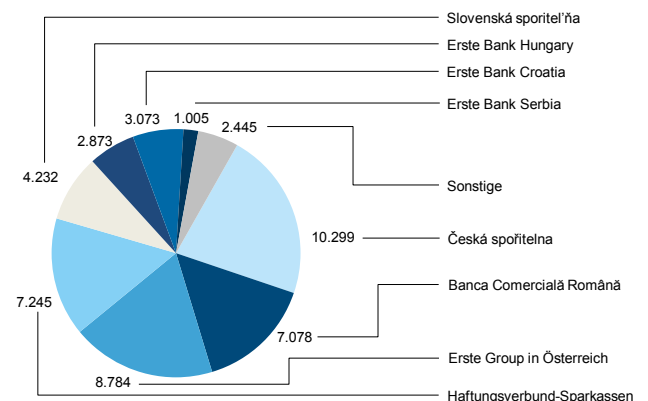
### Struktur/Entwicklung Verwaltungsaufwand in EUR Mio



Der **Personalaufwand** erhöhte sich auf EUR 2.339,3 Mio (EUR 2.244,6 Mio), bedingt durch einen höheren Personalbedarf insbesondere im IT-Bereich und für Projekte infolge erhöhter regulatorischer Anforderungen. Der **Sachaufwand** stieg auf EUR 1.235,8 Mio (EUR 1.179,3 Mio). IT-Aufwendungen stiegen auf EUR 339,3 Mio (EUR 286,5 Mio). Aufwendungen für Einzahlungen in Einlagensicherungssysteme beliefen sich auf EUR 88,8 Mio (EUR 99,6 Mio). EUR 43,5 Mio (EUR 21,5 Mio) entfielen auf Beitragszahlungen in Österreich, wo diese erstmals im zweiten Halbjahr 2015 zu leisten waren. In Tschechien sanken die Beiträge auf EUR 7,4 Mio (EUR 37,1 Mio). Die **Abschreibungen auf Sachanlagen** stiegen auf EUR 453,1 Mio (EUR 445,0 Mio).

Der **durchschnittliche Personalstand** stieg um 1,0% auf 46.955 (46.496) Mitarbeiter leicht an.

### Mitarbeiterstand zum 31. Dezember 2016



Der Mitarbeiterstand zum Periodenende wird auf Basis rechnerischer Mitarbeiter dargestellt. Die Angaben für die Tochtergesellschaften in Zentral- und Osteuropa beziehen sich auf Teilkonzerne.

### Betriebsergebnis

Insbesondere aufgrund des gesunkenen Zinsüberschusses sowie des rückläufigen Provisionsüberschusses reduzierten sich die Betriebserträge auf EUR 6.691,2 Mio (EUR 6.771,8 Mio). Der Verwaltungsaufwand stieg vor allem aufgrund höherer IT- und Beratungskosten sowie höherer Personalaufwendungen auf EUR 4.028,2 Mio (EUR 3.868,9 Mio). Daraus resultierte ein Betriebsergebnis in Höhe von EUR 2.663,0 Mio (EUR 2.902,9 Mio). Die Kosten-Ertrags-Relation lag bei 60,2% (57,1%).

### Gewinne/Verluste aus finanziellen Vermögenswerten und Verbindlichkeiten, nicht erfolgswirksam zum Fair Value bilanziert (netto)

Die Gewinne aus finanziellen Vermögenswerten und Verbindlichkeiten, nicht erfolgswirksam zum Fair Value bilanziert (netto), stiegen deutlich auf EUR 148,0 Mio (EUR 100,9 Mio). Darin enthalten ist ein Gewinn aus dem Verkauf der Anteile an VISA Europe in Höhe von EUR 138,7 Mio, der im Ergebnis von finanziellen Vermögenswerten – Available for Sale ausgewiesen wird.

## Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)

Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) sanken signifikant auf EUR 195,7 Mio (EUR 729,1 Mio). Diese Entwicklung ist insbesondere auf den Rückgang des Saldos aus der Dotierung bzw. Auflösung von Vorsorgen für das Kreditgeschäft, Aufwendungen aus der Direktabschreibung von Forderungen sowie Erträgen aus Eingängen bereits abgeschriebener Forderungen auf EUR 184,2 Mio (EUR 666,5 Mio) zurückzuführen. Hauptgründe dafür waren, neben rückläufigen Risikokosten in allen Kernmärkten, hohe Eingänge abgeschriebener Forderungen in Rumänien und die Verbesserung der Portfolioqualität nach der Konvertierung der Fremdwährungskredite in Ungarn. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto), bezogen auf die durchschnittlichen Bruttokundenforderungen, verbesserten sich daher auf 15 Basispunkte (56 Basispunkte). Zusätzlich enthielt diese Position auch Netto-Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte – Held to Maturity und finanzielle Vermögenswerte – Available for Sale von EUR 11,4 Mio (EUR 62,6 Mio).

## Sonstiger betrieblicher Erfolg

Der sonstige betriebliche Erfolg belief sich auf EUR -665,0 Mio (EUR -635,6 Mio).

Die **Steuern und Abgaben auf das Bankgeschäft** stiegen auf EUR 388,8 Mio (EUR 236,2 Mio). Die Bankensteuer in Österreich erhöhte sich aufgrund der aufwandswirksamen Erfassung der Sonderzahlung gemäß dem Stabilitätsabgabengesetz in Höhe von EUR 200,9 Mio auf EUR 306,7 Mio (EUR 128,6 Mio). Positiv wirkte sich die Reduktion der ungarischen Bankensteuer aus. Infolge der Senkung des Steuersatzes sowie einer Anpassung der Bemessungsgrundlage ging diese auf EUR 19,4 Mio (EUR 46,2 Mio) zurück. Zusammen mit der Finanztransaktionssteuer in Höhe von EUR 37,6 Mio (EUR 37,8 Mio) resultierte in Ungarn eine Belastung von EUR 57,0 Mio (EUR 84,0 Mio), während in der Slowakei ein geringfügiger Anstieg auf EUR 25,1 Mio (EUR 23,6 Mio) zu verzeichnen war.

Zuführungen/Auflösungen für sonstige Rückstellungen sowie für Verpflichtungen und gegebene Garantien sanken signifikant auf EUR 125,9 Mio (EUR 306,0 Mio). Darin inkludiert ist die Dotierung einer Rückstellung für mögliche Risiken im Zusammenhang mit Konsumentenschutzklagen in Rumänien in Höhe von EUR 62,3 Mio (EUR 101,6 Mio). Im Vergleichswert war auch die Dotierung einer Rückstellung für einen erwarteten Verlust aufgrund der gesetzlich verpflichtenden Konvertierung von Kundenkrediten (Schweizer Franken in Euro) in Kroatien in Höhe von EUR 129,5 Mio enthalten.

Darüber hinaus ist im sonstigen betrieblichen Erfolg die teilweise Wertberichtigung des Firmenwertes für die Slovenská sporiteľňa in Höhe von EUR 61,3 Mio enthalten. Die jährlichen Beiträge in Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 65,6 Mio (EUR 51,3 Mio) sind ebenfalls im sonstigen betrieblichen Erfolg in der Position

Ergebnis aus sonstigen betrieblichen Aufwendungen/Erträgen erfasst.

## Jahresgewinn/-verlust vor Steuern

Das Ergebnis vor Steuern aus fortzuführenden Geschäftsbereichen belief sich auf EUR 1.950,4 Mio (EUR 1.639,1 Mio). Dieser Anstieg war vor allem auf deutlich geringere Risikokosten infolge der verbesserten Qualität des Kreditportfolios zurückzuführen. Aufgrund rückläufiger Ergebnisse der Sparkassen sank das den Minderheiten zuzurechnende Periodenergebnis auf EUR 272,0 Mio (EUR 307,0 Mio). Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis stieg auf EUR 1.264,7 Mio (EUR 968,2 Mio). Die niedrigere Steuerquote war insbesondere auf einen geringeren Ertragssteueraufwand in Ungarn und Rumänien zurückzuführen.

## 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 2016 keine Belastung mit österreichischer Körperschaftsteuer. Der bestehende vortragsfähige steuerliche Verlustvortrag hat sich im Jahr 2016 erhöht.

Die Steuern vom Einkommen beinhalten die in den einzelnen Konzernunternehmen auf Grundlage der steuerlichen Ergebnisse errechneten laufenden Ertragsteuern, Ertragsteuerkorrekturen für Vorjahre sowie die Veränderung der latenten Steuerabgrenzungen.

Für das Jahr 2016 beträgt der Steueraufwand EUR 413,6 Mio (Vorjahr EUR 363,9 Mio).

## Bilanzentwicklung

Der Anstieg des **Kassenbestands und der Guthaben** auf EUR 18,4 Mrd (EUR 12,4 Mrd) resultierte vor allem aus höheren Guthaben bei Zentralbanken.

Die **Handels- und Finanzanlagen** in den verschiedenen Kategorien der finanziellen Vermögenswerte blieben mit EUR 47,6 Mrd (EUR 47,5 Mrd) nahezu unverändert.

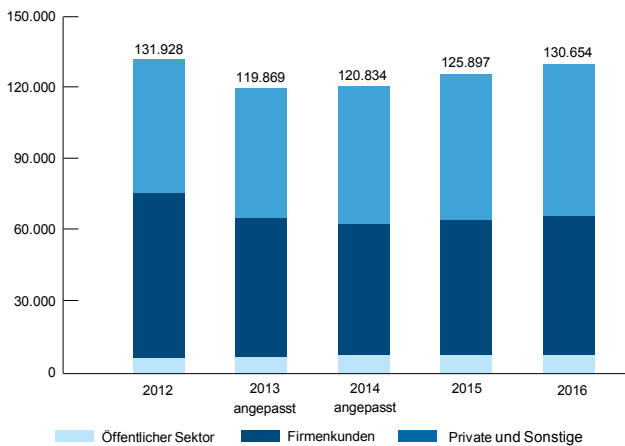
Die **Kredite an Banken (netto)**, die nicht täglich fällige Sichteinlagen inkludieren, verringerten sich deutlich auf EUR 3,5 Mrd (EUR 4,8 Mrd).

Die **Kundenkredite (netto)** stiegen – insbesondere in Österreich und Tschechien – auf EUR 130,7 Mrd (EUR 125,9 Mrd).

**Wertberichtigungen für Kundenkredite** gingen auf EUR 4,6 Mrd (EUR 6,0 Mrd) zurück, was vor allem auf die Verbesserung der Kreditqualität und den Verkauf notleidender Kredite zurückzuführen war.



## Struktur/Entwicklung Forderungen an Kunden in EUR Mio



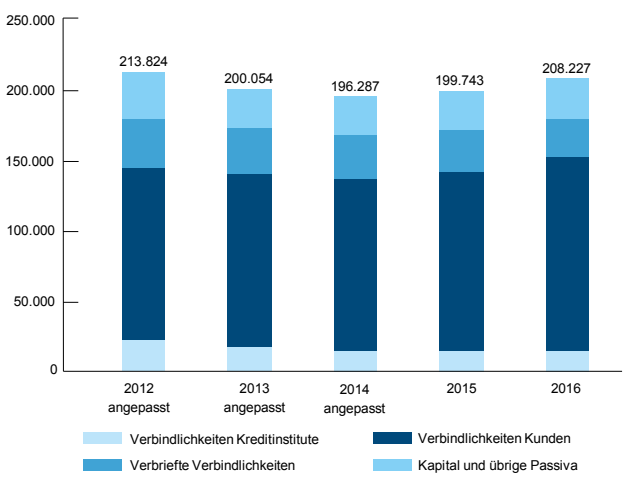
2012 sind Brutto-Forderungen (d.h. ohne Abzug der Risikovorsorgen) dargestellt, entsprechend der damals gültigen Darstellung in der Bilanz.

Die **immateriellen Vermögensgegenstände** beliefen sich auf EUR 1,4 Mrd (EUR 1,5 Mrd). **Andere Aktiva** gingen auf EUR 6,8 Mrd (EUR 7,7 Mrd) zurück.

**Finanzielle Verbindlichkeiten – Held for Trading** verringerten sich auf EUR 4,8 Mrd (EUR 5,9 Mrd), unter anderem aufgrund eines Rückganges in der Position Derivate.

**Bankeinlagen** stiegen auf EUR 14,6 Mrd (EUR 14,2 Mrd). Die **Kundeneinlagen** stiegen aufgrund höherer Spareinlagen und täglich fälliger Einlagen hauptsächlich in Österreich und in Tschechien auf EUR 138,0 Mrd (EUR 127,9 Mrd).

## Bilanzstruktur/Bilanzpassiva in EUR Mio

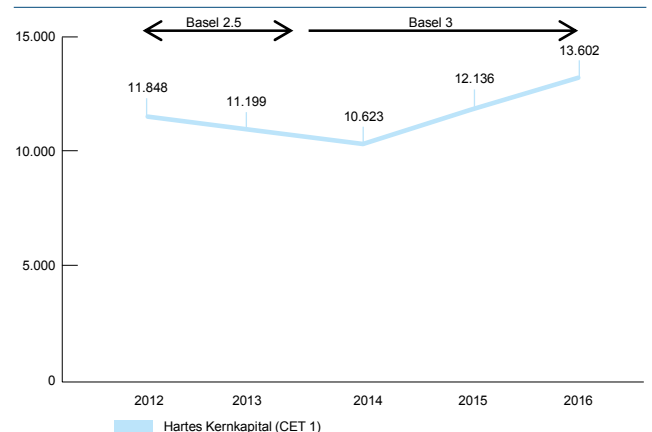


Das **Kredit-Einlagen-Verhältnis** lag bei 94,7% (98,4%). Die **verbrieften Verbindlichkeiten**, vor allem Anleihen, gingen auf

EUR 27,2 Mrd (EUR 29,7 Mrd) zurück. **Andere Passiva** verringerten sich auf EUR 7,0 Mrd (EUR 7,3 Mrd).

Das **gesamte bilanzielle Eigenkapital** der Erste Group erhöhte sich auf EUR 16,6 Mrd (EUR 14,8 Mrd). Dieses inkludiert seit Juni 2016 zusätzliches Kernkapital (additional tier 1) im Ausmaß von EUR 497 Mio. Nach Vornahme der in der Eigenkapitalverordnung (CRR) festgelegten Abzugsposten und Filter stieg das harte Kernkapital (CET 1, Basel 3 aktuell) auf EUR 13,6 Mrd (EUR 12,1 Mrd), die **gesamten regulatorischen Eigenmittel** (Basel 3 aktuell) auf EUR 18,8 Mrd (EUR 17,6 Mrd). Das **Gesamtrisiko** (die gesamten **risikogewichteten Aktiva**, RWA) aus Kredit-, Markt- und operationellem Risiko, Basel 3 aktuell) stieg auf EUR 101,8 Mrd (EUR 98,3 Mrd). Die **Bilanzsumme** stieg auf EUR 208,2 Mrd (EUR 199,7 Mrd).

## Hartes Kernkapital (CET 1) gem. CRR in EUR Mio

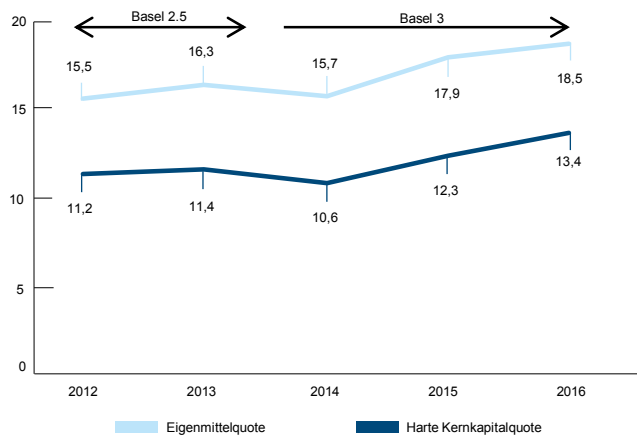


Basel 2.5: Kernkapital (Tier 1) exklusive Hybridkapital gemäß § 23 (4a) und (4b) BWG  
Basel 3: Werte basieren auf den CRR-Übergangsbestimmungen.

Die Berechnung der konsolidierten Eigenmittel wird gemäß der Eigenkapitalverordnung (CRR) unter Berücksichtigung der österreichischen CRR-Begleitverordnung und der Verordnung der Europäischen Zentralbank über die Nutzung der im Unionsrecht eröffneten Optionen und Ermessensspielräume vorgenommen. In dieser sind die anwendbaren Prozentsätze für die Anrechenbarkeit einzelner Kapitalpositionen sowie für die regulatorischen Abzüge und Filter geregelt. Die **Eigenmittelquote** (Basel 3 aktuell; Definition siehe Glossar), bezogen auf das Gesamtrisiko (gesamte Eigenmittel in % des Gesamtrisikos gemäß CRR), belief sich auf 18,5% (17,9%) und lag damit deutlich über dem gesetzlichen Mindestanfordernis.

Die **Kernkapitalquote** (Basel 3 aktuell; Definition siehe Glossar) betrug unter Einbeziehung des Gesamtrisikos 13,4% (12,3%). Die **harte Kernkapitalquote** (Basel 3 aktuell; Definition siehe Glossar) belief sich auch auf 13,4% (12,3%).

## Eigenmittel- und Harte Kernkapitalquote in %



Basel 2.5: Kernkapital exklusive Hybridkapital gemäß § 23 (4a) und (4b) BWG bezogen auf das Gesamtrisiko

Basel 3: Werte basieren auf den CRR-Übergangsbestimmungen.

## EREIGNISSE NACH DEM BILANZSTICHTAG

Es sind keine wesentlichen Ereignisse nach dem Bilanzstichtag bekannt.

## RISIKOMANAGEMENT

Hinsichtlich der Erläuterungen der wesentlichen finanziellen und nicht finanziellen Risiken in der Erste Group sowie der Ziele und Methoden im Risikomanagement verweisen wir auf die Angaben in Note 44, 45 und 50 im Konzernabschluss.

## FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

In der Erste Group werden zwar keine Forschungsaktivitäten im Sinne des § 243 (3) Z 3 UGB durchgeführt, allerdings wurden im Jahr 2016 im Zusammenhang mit selbst erstellter Software Entwicklungskosten in Höhe von EUR 45 Mio (EUR 87 Mio) aktiviert.

Um Verbesserungen für die Kunden im Retailgeschäft und im laufenden Service umzusetzen, wurde in 2012 der Innovation Hub von der Erste Group gegründet. Ihr Ziel ist, bereichsübergreifende Initiativen mit starkem Fokus auf „echte Kundenerlebnisse“ zu setzen und zu koordinieren. Ein multidisziplinäres Team von Marketing-, Produkt-, IT- und Design-Experten schafft Innovationen und managt neue Programminitiativen.

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Die Erste Group hat sich als eine der führenden Banken in Österreich und im östlichen Teil der Europäischen Union strengen ethischen Standards verpflichtet, die für alle Aktivitäten und in allen Märkten des Finanzinstituts gelten. Bereits in der Gründungsidee der Erste österreichischen Spar-Casse vor 200 Jahren findet sich der Gedanke einer am Gemeinwohl orientierten

Unternehmung. Diese Haltung ist für die Erste Group auch heute noch Verpflichtung und Auftrag. Daher setzt die Erste Group zahlreiche Maßnahmen, um ihrer unternehmerischen Verantwortung gegenüber Kunden, Mitarbeitern, Investoren und den Gemeinden bzw. Volkswirtschaften zu entsprechen.

Alle Angaben in diesem Geschäftsbericht über die Berichterstattung über nicht finanzielle Aspekte (Nachhaltigkeitsberichterstattung) der Erste Group folgen den Kriterien GRI G4 (Global Reporting Initiative – Version 4). Anfang 2016 wurde das *Group Sustainability Office* in der Erste Group gegründet. In diesem sind die Aktivitäten und Verantwortungen für ökologische Nachhaltigkeit, Diversität, Corporate Volunteering und der sozialen Unternehmensverantwortung zusammengefasst.

Unter Sponsoring versteht die Erste Group die freiwillige Förderung und Unterstützung von Institutionen, Initiativen und Projekten im Kultur-, Sozial-, und Bildungsbereich. Durch das *Extra-VALUE* Programm bekennt sich das Unternehmen zu seiner sozialen Verantwortung und zu den Werten, die die Erste Group für unterstützungswert erachtet.

## Gesellschaft

### Soziale Aktivitäten

Langjährige Kooperationen mit lokalen und internationalen Organisationen prägen die sozialen Aktivitäten der Erste Group und ermöglichen konkrete und rasche Hilfe für Menschen in schwierigen Lebenssituationen. Im Kampf um die Verringerung der Armut in Österreich ist die Erste Bank Oesterreich seit vielen Jahren Partner der *Caritas Österreich*. Ebenso wird seit 2003 das *Hilfswerk* – einer der größten gemeinnützigen Anbieter gesundheitlicher, sozialer und familiärer Dienste in Österreich – durch die Erste Bank Oesterreich, die Sparkassen und die s Bausparkasse unterstützt. Außerdem unterstützt die Erste Bank Oesterreich den *Verein lobby.16*, der sich für das Recht unbegleiteter junger Flüchtlinge auf Bildung einsetzt und den Zugang zu Ausbildung, Beschäftigung und die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben ermöglicht.

Die Banca Comercială Română betreibt mit [www.BursaBinelui.ro](http://www.BursaBinelui.ro) eine spesenfreie Spendenplattform, auf der etwa 300 NGOs gelistet sind, und über diese Plattform wird sichergestellt, dass die geleisteten Spenden direkt bei den NGOs ankommen. Die Erste Bank Serbien hat das Programm *Superste* fortgesetzt, das Jugendliche und junge Erwachsene von 16 bis 35 Jahren bei der Umsetzung von sozialen Projekten unterstützt. Die Slovenská sporiteľňa setzt ihre Unterstützung für die Organisation *Inklúzia* fort, die sich für die Schaffung neuer Arbeitsplätze für Menschen mit besonderen Bedürfnissen einsetzt. Darüber hinaus wird der Verein *Vagus*, der sich für die Integration von Obdachlosen einsetzt, gefördert, und im Rahmen des Projekts *Durch Bildung zum Erfolg* erhalten Schüler und Studenten, die in Kinderheimen aufgewachsen sind, Stipendien.

## Kunst und Kultur

Das Verständnis und die Wertschätzung für Kunst und Kultur zu stärken, ist der Erste Group ein besonderes Anliegen. Ein Schwerpunkt der Aktivitäten liegt darauf, jungen und sozial benachteiligten Menschen Zugang zu Musik, darstellenden oder bildnerischen Künsten zu ermöglichen. Die Förderung von jungen Talenten ist ein weiterer Fokus des Kunst- und Kultur-Sponsorings der Erste Group. Diese Aktivitäten sind im *MehrWERT*-Sponsoringprogramm (*ExtraVALUE*-Programm) zusammengefasst.

Die Erste Bank Oesterreich ist Hauptsponsor des Filmfestivals *Viennale* und der *Jeunesse*, bei der junge Künstler und die Entwicklung neuer Konzepte für Musikvermittlung im Mittelpunkt stehen. Die *Česká spořitelna* ist seit Jahren einer der engagiertesten Förderer von Musik in Tschechien. Die Bank unterstützt unter anderem das Genre-übergreifende Festival *Colours of Ostrava*. In Kroatien wurde mit dem Projekt *Erste fragmenti 12* die Förderung junger Kunst fortgesetzt. Ebenso wurden die Programme für die Förderung der jungen Musik und Literatur in Serbien, Rumänien und Ungarn fortgesetzt und weiter ausgebaut.

## Finanzbildung

Nur ein sicherer Umgang mit Geld und Finanzen ermöglicht Einzelpersonen und Haushalten eine Verbesserung und Absicherung ihrer wirtschaftlichen Verhältnisse. Mangelnde Finanzbildung bedeutet eine Einschränkung des sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Lebens. Die Erste Group ist überzeugt davon, dass Kunden, die über fundiertes Finanzwissen verfügen, eher vernünftige finanzielle Entscheidungen treffen. Finanziell abgesicherte Einzelpersonen und Familien leisten einen positiven Beitrag zum Gemeinwesen und fördern Wachstum und Entwicklung der Wirtschaft. Die Erste Group ist daher seit vielen Jahren in diversen Finanzbildungsaktivitäten tätig.

In der neuen Zentrale der Erste Group, dem Erste Campus in Wien, wurde im Oktober 2016 der *Financial Life Park (FLiP)*, ein Museum und Lehrpfad mit Fokus auf persönliches Finanzmanagement und wirtschaftliches Grundwissen, eröffnet. Die Hauptzielgruppe sind Schulklassen aller Altersstufen. Für junge Menschen bietet die Erste Group Workshops im Bereich der Finanzbildung und Schuldenprävention an. Auf der Plattform [www.geldundso.at](http://www.geldundso.at), die gemeinsam mit Jugendlichen entwickelt wurde, steht eine Vielzahl an Unterrichts- und Übungsmaterialien zum Download bereit. Auch die Tochterbanken in Ungarn, Tschechien und der Slowakei fördern ähnliche Bildungsprojekte.

## Corporate Volunteering

Die Erste Group ermutigt ihre Mitarbeiter mit zahlreichen Initiativen zu sozialem Engagement. So wächst die Teilnehmerzahl der 2012 in Österreich gestarteten Initiative *Time Bank*, bei der Mitarbeiter ihre Freizeit für soziale Projekte einsetzen, stetig. Gruppenweit wird eine breite Palette an sozialen Projekten gefördert, wie die Renovierung sozialer Einrichtungen oder die Unterstützung von Obdachlosen. Die Mitarbeiter der *Česká spořitelna* erhalten im Rahmen der *Charity Days* jährlich zwei freie Tage für die

Unterstützung sozialer Projekte. Auch in den anderen Tochterbanken der Erste Group werden zahlreiche Initiativen dieser Art mit zusätzlichen Urlaubstagen für die Mitarbeiter gefördert, damit diese sich verstärkt im sozialen Bereich engagieren können.

Ein besonderes Projekt der Erste Group ist die *Zweite Sparkasse* in Österreich, die 2016 ihr zehnjähriges Bestehen gefeiert hat und sich unentgeltlich um Menschen kümmert, die in wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten sind. Insgesamt betreuen fast 400 aktive und pensionierte Mitarbeiter seit 2006 fast 15.000 Menschen.

## Kunden

Für die Erste Group stehen die Kunden und ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt der Geschäftsaktivitäten. Nur wer die finanziellen Kundenbedürfnisse versteht, kann die richtigen Lösungen zum richtigen Zeitpunkt anbieten. Besonderes Augenmerk liegt auf der Produkt- und Beratungsqualität, da diese für die Kundenzufriedenheit und damit für den Aufbau und die Pflege langfristiger Kundenbeziehungen eine zentrale Rolle spielt.

Die Erste Group verfolgt das Ziel, sich als Omni-Channel Bank zu positionieren, und sie ist überzeugt, dass der persönliche Kundenkontakt ungeachtet der technologischen Entwicklung wichtig ist. Die Kunden der Erste Group erwarten bei komplexen, langfristigen Finanzbedürfnissen fundierte Beratung. Aus diesem Grund bleibt ein modernes Filialnetz der Erste Group ein wesentlicher Bestandteil für das Bankgeschäft. Die Kombination digitaler Kanäle, die künftig weiter an Bedeutung gewinnen werden, mit traditionellen Vertriebsmustern ermöglicht den Betreuern, sich noch intensiver mit den Kundenbedürfnissen auseinanderzusetzen.

Zugänglichkeit, Transparenz und Verständlichkeit der Produktinformationen stehen an vorderster Stelle. Kundenbindung durch hohe Kundenzufriedenheit sichert den langfristigen Erfolg der Bank. Basierend auf umfangreichen, repräsentativen Befragungen in allen Ländern, in denen die Erste Group tätig ist, wird der *Customer Experience Index (CXI)* ermittelt, der auch ein Bonuskriterium für die Vorstandsebene darstellt.

Auch in der Kapitalanlage für ihre Kunden achtet die Erste Group auf die Grundsätze verantwortungsvollen Investierens. Daher gilt für alle Fonds der Erste Asset Management unter anderem das Verbot von Nahrungsmittelspekulationen oder das Verbot, in Unternehmen zu investieren, die im Bereich umstrittene Waffen tätig sind.

## Lieferanten

Um den Grundsätzen des nachhaltigen Handelns gerecht zu werden, müssen auch die Lieferanten der Erste Group strenge Standards erfüllen. Die Erste Group Procurement deckt als Beschaffungsunternehmen der Erste Group die gesamte Lieferkette ab. Grundlegende Zielsetzung ist die Sicherstellung transparenter und fairer Beschaffungsvorgänge und -verträge. Eine wesentliche Grundlage ist der Verhaltenskodex für Lieferanten. Seit 2016 ist die Erste Group Procurement Trägerin des *CIPS Ethics Mark*,

einer Zertifizierung des *Chartered Institute of Procurement and Supply (CIPS)*. Damit werden Unternehmen ausgezeichnet, die sich zu hohen Werten im Einkauf verpflichten und das durch entsprechende Fortbildung im Unternehmen sicherstellen.

### **Mitarbeiter**

Die Bindung erfahrener und engagierter Mitarbeiter ist eine grundlegende Voraussetzung für den langfristigen Erfolg jedes Unternehmens. Die Erste Group ist daher als einer der größten Arbeitgeber der Region bestrebt, sich in Zentral- und Osteuropa auch weiterhin als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren. Um die unterschiedlichen Aspekte der Diversität bei den Mitarbeitern sicherzustellen, wurde die Rolle eines Group Diversity Managers im Rahmen des Group Sustainability Office eingerichtet.

Die Verpflichtungen aus der 2015 unterfertigten *Nestor Gold Charta* zum Thema Generationenmanagement wurden mit einem umfangreichen Programm umgesetzt und formell durch den österreichischen Sozialminister in Form einer Auszeichnung gewürdigt. Erfolgreich war auch das erste Jahr für die Antidiskriminierungsbeauftragte, der es gelungen ist, bewusstseinsbildende und vorbeugende Maßnahmen zu erarbeiten und umzusetzen.

Die Erste Group räumt der Weiterentwicklung der beruflichen und sozialen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter einen hohen Stellenwert ein, um eine bestmögliche professionelle und sozial verantwortungsvolle Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit sicherzustellen. Das Erste Leadership Evolution Centre bietet strukturierte gruppenweite Maßnahmen zur Führungskräfteentwicklung an. Universitätsabsolventen ermöglicht die Erste Group mit dem Group Graduate Programme einen attraktiven Berufseinstieg.

Der Fokus der Vergütungspolitik liegt auf einer angemessenen und ausgewogenen Entlohnung entsprechend der Leistung, Kompetenz und Verantwortung der Mitarbeiter sowie der Aufrechterhaltung einer nachhaltigen Personalkostenstruktur. Das Entlohnungssystem der Erste Group ist einheitlich, marktgerecht und transparent. Die Vergütungsmodelle entsprechen den jeweils gültigen internationalen und nationalen Vorschriften.

Die Erste Group ist aktiv bemüht, ihre Mitarbeiter bei der Erkennung und Vermeidung von Gesundheitsrisiken zu unterstützen. Den Mitarbeitern steht für alle Belange der Gesundheit und des Wohlbefindens ein multidisziplinäres, aus Medizinerinnen, Arbeitspsychologen und Physiotherapeuten bestehendes Expertenteam zur Seite.

Die Erste Group verfolgt das Ziel, bis 2019 35% Frauen in den Aufsichtsgremien und im Topmanagement zu haben.

Die Erste Group beschäftigte 2016 47.034 Mitarbeiter (rechnerische Mitarbeiter), davon waren 65,4% Frauen. Der Anteil von Frauen in Vorstandspositionen sowie der direkt an den Vorstand berichtenden Führungspositionen in der Erste Group Bank AG sowie den lokalen Tochterbanken in CEE machte rund 29,7% aus.

### **Umwelt**

Um ihren ökologischen Fußabdruck zu verbessern, setzt die Erste Group erhebliche Maßnahmen hinsichtlich der Reduktion von Stromverbrauch, Heizenergieverbrauch, Kopierpapierverbrauch und Treibhausgas-Emissionen. Energiesparmaßnahmen wurden in allen lokalen Tochterbanken ergriffen. Zudem wurden gruppenweite Kriterien für die Auswahl von Heizenergie- und Stromanbietern in Richtung erneuerbare Energien eingeführt.

Zwischen Ende 2015 und Mitte 2016 erfolgte die Übersiedelung in den Erste Campus. In diesem Gebäude mit rund 4.500 innovativen Arbeitsplätzen wurde großer Wert auf die Berücksichtigung von ökologischen Kriterien gelegt. Neben Fernwärme und Fernkälte, Geothermie und der Nutzung von Regenwasser für Toiletten sind ausschließlich energieeffiziente LED-Lampen für die Beleuchtung im Einsatz. Der Erste Campus wurde als eines der aktuell nachhaltigsten Bürogebäude in Wien von der Österreichischen Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft (ÖGNI) mit dem DGNB Platin-Zertifikat ausgezeichnet.

Für eine weitere detaillierte Darstellung der nicht finanziellen Umweltkennzahlen wird auf das Kapitel Umwelt im Geschäftsbericht verwiesen. Der Papierverbrauch und die Treibhausgas-Emissionen werden in diesem Teil beschrieben.

### **Corporate Governance**

Der Corporate Governance-Bericht ist Teil des Geschäftsberichts der Erste Group ([www.erstegroup.com/ir](http://www.erstegroup.com/ir)).

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

### **Offenlegungspflichten gemäß § 243a (1) UGB**

In Bezug auf die gesetzlich normierten Angeberpflichtungen hinsichtlich der Zusammensetzung des Kapitals sowie der Gattung der Aktien wird auf Note 36 im Konzernanhang verwiesen.

Die „Erste österreichische Spar-Casse Privatstiftung (in der Folge „Privatstiftung“) kontrolliert zum 31. Dezember 2016 gemeinsam mit ihren Syndikatspartnern rund 29,46% des Grundkapitals der Erste Group Bank AG und ist mit 15,37% beherrschender Aktionär. Sie hält einen direkt zurechenbaren Anteil von rund 6,63%, die indirekte Beteiligung der Privatstiftung beträgt 8,74% der Anteile und wird von der Sparkassen Beteiligungs GmbH & Co KG gehalten, die ein verbundenes Unternehmen der Privatstiftung ist. 1,09% werden von österreichischen Sparkassen bzw. Sparkassenstiftungen gehalten, die mit der Privatstiftung gemeinsam vorgehen und mit der Erste Group Bank AG durch den Haftungsverbund verbunden sind. 9,92% des Grundkapitals werden von der Privatstiftung aufgrund eines Syndikatsvertrages mit CaixaBank S.A. kontrolliert, 3,08% werden von anderen Syndikatspartnern gehalten.

Ergänzend ist anzumerken, dass die Erste Group Bank AG – so wie fast alle österreichischen Sparkassen – dem Haftungsverbund

der Sparkassengruppe angehört. Die Sparkassengruppe sieht sich dabei als Verbund selbstständig agierender, regional verankerter Sparkassen, der durch einen effektiven Produktionsverbund, eine Vereinheitlichung des Marktauftritts und der Werbelinie, eine einheitliche Risikopolitik, ein abgestimmtes Liquiditätsmanagement sowie gemeinsame Standards im Controlling seine Marktstellung ausbauen will.

Darüber hinaus ist es Zweck dieses Verbundes,

- \_ allfällige wirtschaftliche Probleme seiner Mitglieder möglichst früh erkennbar zu machen und den Mitgliedern bei der Bewältigung wirtschaftlicher Probleme effiziente Hilfe zu kommen zu lassen, die von fachlicher Unterstützung bis zur Übernahme von Haftungen und Zufuhr von Fremd- oder Eigenmitteln reichen kann, sowie
- \_ eine über die gesetzliche Einlagensicherung (§§ 93 ff BWG) hinausgehende Absicherung bestimmter Forderungen von Kunden durch die Begründung einer entsprechend ausgestalteten Einstandspflicht der teilnehmenden Sparkassen zu erreichen.

Die Abwicklung solcher Maßnahmen sowie die Analyse der wirtschaftlichen Situation jedes Mitglieds des Haftungsverbundes ist der Haftungsverbund GmbH übertragen, an der die teilnehmenden Sparkassen – bei Teilnahme aller Sparkassen – mit insgesamt maximal 49% und die Erste Group Bank AG zumindest immer mit 51% beteiligt sind.

Die unter Berücksichtigung der BWG-Anforderungen zu erbringenden individuellen Leistungen der einzelnen Haftungsverbund-Mitglieder bestehen in Unterstützungsmaßnahmen für Verbund-Mitglieder (wie z.B. Gewährung von Liquiditätshilfen, Einräumung von Darlehen, Übernahme von Garantien, Zufuhr von Eigenkapital) und in der Erfüllung der abgesicherten Kundenforderungen im Falle eines Absicherungsfalles (Konkurses) eines Verbund-Mitglieds. Das Ausmaß der individuellen Leistungen der einzelnen Verbund-Mitglieder in einem Anlassfall unterliegt einer individuellen und allgemeinen Höchstgrenze, wobei auch jene Beträge, die die Verbund-Mitglieder im Rahmen der gesetzlichen Einlagensicherung nach den §§ 93 ff BWG zur Verfügung stellen, angerechnet werden. Die entsprechenden Beträge werden von der Haftungsgesellschaft ermittelt und den beitragspflichtigen Mitgliedern bekannt gegeben.

Im Jahr 2013 wurde die Zusammenarbeit mit den Sparkassen durch den Abschluss einer weiteren Vereinbarung verstärkt. Ziel der 2013 geschlossenen und ab 1. Jänner 2014 gültigen Vereinbarung ist, neben der Ausweitung der Steuerungselemente durch die Erste Group Bank AG, die Erfüllung des Art. 4 (1) Z 127 CRR und des Art. 113 (7) CRR, um eine Minderheitenanrechnung auf konsolidierter Ebene gemäß Art. 84 (6) CRR zu ermöglichen. Teilnehmende Sparkasse an dem 2013 abgeschlossenen Vertrag ist auch die Allgemeine Sparkasse Oberösterreich, die mit den anderen Verbundmitgliedern ein institutionelles Sicherungssystem gemäß Art. 113 (7) CRR bildet. Aufgrund der neuen gesetzlichen

und aufsichtsrechtlichen Anforderungen wurden die Höchstgrenzen für Unterstützungsmaßnahmen der einzelnen Mitglieder angehoben sowie ein Ex ante-Fonds eingerichtet. In den Ex ante-Fonds wird quartalsmäßig zehn Jahre lang einbezahlt.

Die Einzahlungen der einzelnen Mitglieder werden im Jahresabschluss als Beteiligung an der IPS GesbR, die den Ex ante-Fonds verwaltet, ausgewiesen. Weiters wird eine Gewinnrücklage dotiert, wobei im Jahr 2014 die Dotierung aus der bereits bestehenden freien Gewinnrücklage erfolgte. Diese Gewinnrücklage stellt aufgrund der vertraglichen Regelungen eine gebundene Rücklage dar. Eine Auflösung dieser gebundenen Gewinnrücklage darf nur bei Inanspruchnahme des Ex ante-Fonds aufgrund eines Schadensfalles erfolgen. Diese Rücklage kann daher intern nicht zur Verlustabdeckung verwendet werden und ist auf Mitgliederebene nicht auf die Eigenmittel im Sinne der CRR anrechenbar; auf konsolidierter Ebene ist der Ex ante-Fonds jedoch anrechenbar.

#### **Ergänzende Angaben gemäß § 243a (1) UGB**

Alle Beschränkungen, die Stimmrechte oder die Übertragung von Aktien betreffen, auch wenn sie in Vereinbarungen zwischen Gesellschaftern enthalten sind, soweit sie dem Vorstand der Gesellschaft bekannt sind [§ 243a (1) Z 2 UGB]:

In mehreren Syndikatsverträgen vereinbarte die Privatstiftung mit ihren Syndikatspartnern wie folgt: Im Falle von Aufsichtsratsbestellungen sind die Syndikatspartner verpflichtet, so zu stimmen, wie die Privatstiftung es verlangt. Die Syndikatspartner können Aktien nur nach einem vordefinierten Verkaufsverfahren veräußern und im Rahmen jährlich von der Privatstiftung verteilter Quoten erwerben (insgesamt maximal 2% innerhalb von zwölf Monaten), so soll ein ungewolltes übernahmerechtliches Creeping-in verhindert werden. Darüber hinaus haben sich die Syndikatspartner verpflichtet, selbst kein feindliches Übernahmeangebot zu machen, nicht bei einem feindlichen Übernahmeangebot teilzunehmen oder in einer sonstigen Weise mit einem feindlichen Bieter gemeinsam vorzugehen.

Gemäß Pkt. 15.1. der Satzung wird der Privatstiftung, solange sie laut § 92 (9) BWG für alle gegenwärtigen und künftigen Verbindlichkeiten der Gesellschaft im Falle von deren Zahlungsunfähigkeit haftet, das Recht auf Entsendung von bis zu einem Drittel der von der Hauptversammlung zu wählenden Mitglieder des Aufsichtsrats eingeräumt. Von diesem Entsendungsrecht wurde bisher kein Gebrauch gemacht.

Sich nicht unmittelbar aus dem Gesetz ergebende Bestimmungen über die Ernennung und Abberufung der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats betrifft Pkt. 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. 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.

#### **Ergänzende Angaben gemäß § 243a (1) 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 2015 ist:

- \_ der Vorstand ermächtigt, eigene Aktien gemäß § 65 (1) Z 7 Aktiengesetz zum Zweck des Wertpapierhandels im Ausmaß von bis zu 10% des Grundkapitals zu erwerben, wobei der Handelsbestand der zu diesem Zweck erworbenen Aktien 5% des Grundkapitals am Ende jeden Tages nicht übersteigen darf. Der Gegenwart für die zu erwerbenden Aktien darf die Hälfte des Schlusskurses an der Wiener Börse am letzten Handelstag vor dem Erwerb nicht unterschreiten und den Schlusskurs an der Wiener Börse am letzten Handelstag vor dem Erwerb um nicht mehr als 20% überschreiten. Diese Ermächtigung gilt für 30 Monate, somit bis zum 11. November 2017.
- \_ der Vorstand gemäß § 65 (1) Z 8 sowie (1a) und (1b) AktG für die Dauer von 30 Monaten ab dem Datum der Beschlussfassung, sohin bis zum 11. November 2017, ermächtigt, mit Zustimmung des Aufsichtsrats eigene Aktien der Gesellschaft im Ausmaß von bis zu 10% des Grundkapitals der Gesellschaft auch unter wiederholter Ausnutzung der 10% Grenze sowohl über die Börse als auch außerbörslich auch unter Ausschluss des quotenmäßigen Andienungsrechts der Aktionäre zu erwerben. Die Ermächtigung kann ganz oder teilweise oder auch in mehreren Teilbeträgen und in Verfolgung eines oder mehrerer Zwecke ausgeübt werden. Der Gegenwart je Aktie darf die Untergrenze von zwei Euro nicht unterschreiten und die Obergrenze von 120 Euro nicht überschreiten. Der Vorstand ist für die Dauer von fünf Jahren ab dem Datum der Beschlussfassung, sohin bis zum 11. Mai 2020, gemäß § 65 (1b) iVm § 171 AktG ermächtigt, mit Zustimmung des Aufsichtsrats eigene Aktien der Gesellschaft auch auf andere Art als über die Börse oder durch ein öffentliches Angebot zu jedem gesetzlich zulässigen Zweck zu veräußern oder zu verwenden, insbesondere etwa 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, und hierbei auch das quotenmäßige Kaufrecht der Aktionäre auszuschließen (Ausschluss des Bezugsrechts). Die Ermächtigung kann ganz oder teilweise oder auch in mehreren Teilbeträgen und in Verfolgung eines oder mehrerer Zwecke ausgeübt werden. Der Vorstand ist ermächtigt, ohne weitere Beschlussfassung der Hauptversammlung mit Zustimmung des Aufsichtsrats eigene Aktien einzuziehen.

Gemäß Punkt 8.3. der Satzung ist der Vorstand ermächtigt, bis 28. Juni 2017 mit Zustimmung des Aufsichtsrats Wandelschuldverschreibungen, die das Bezugs- oder Umtauschrecht auf den Erwerb von Aktien der Gesellschaft einräumen, jeweils unter Wahrung oder unter Ausschluss der Bezugsrechte der Aktionäre zu begeben. Ausgabebedingungen können zusätzlich oder anstelle eines Bezugs- oder Umtauschrechts auch eine Wandlungspflicht zum Ende der Laufzeit oder zu einem anderen Zeitpunkt begründen. Die Begebung von Wandelschuldverschreibungen darf höchstens in jenem Umfang erfolgen, der eine Befriedigung geltend gemachter Umtausch- oder Bezugsrechte und, im Falle einer in den Ausgabebedingungen festgelegten Wandlungspflicht, die Erfüllung der entsprechenden Wandlungspflichten aus der bedingten Kapitalerhöhung gewährleistet. Ausgabebetrag, Ausgabebedingungen und der Ausschluss der Bezugsrechte der Aktionäre sind vom Vorstand mit Zustimmung des Aufsichtsrats festzusetzen.

Hinsichtlich des genehmigten und bedingten Kapitals verweisen wir auf die Angaben in Note 36 zum Konzernabschluss.

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

#### **Bedeutende Vereinbarungen gemäß § 243a (1) 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:

#### **Grundsatzvereinbarung des Haftungsverbundes**

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

- \_ ein Vertragsteil die ihn nach der vorliegenden Vereinbarung treffenden Pflichten gröblich verletzt;
- \_ 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, oder wenn
- \_ ein Vertragsteil aus dem Sparkassensektor, gleichgültig aus welchem Grund, ausscheidet.

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 zwölf Wochen ab dem Kontrollwechsel bekannt gibt.

### Directors- & Officers-Versicherung

Änderungen der Kontrollrechte:

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

- \_ der Versicherungsnehmer durch Fusion oder Verschmelzung nicht mehr weiterbesteht, es sei denn, dass die Fusion oder Verschmelzung zwischen zwei Versicherungsnehmern stattfindet, oder
- \_ 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 Polizze bis zum Ende der Geltungsdauer der Polizze hinsichtlich der Ansprüche 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 der Ansprüche 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.

Im Falle, dass während der Geltungsdauer der Polizze eine Tochtergesellschaft aufhört, eine Tochtergesellschaft zu sein, bleibt der Versicherungsschutz kraft dieser Polizze hinsichtlich derselben bis zum Ende der Geltungsdauer der Polizze 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.

### Kooperation zwischen Erste Group Bank AG und Vienna Insurance Group (VIG)

Die Erste Group Bank AG und die Vienna Insurance Group AG Wiener Versicherung Gruppe („VIG“) sind in Bezug auf Bank- und Versicherungsprodukte Vertragspartner einer Generalvertriebsvereinbarung über die Vertriebskooperation zwischen der Erste Group und der VIG in Österreich und CEE. Im Falle eines Kontrollwechsels bei der Erste Group Bank AG hat die VIG das Recht, die Generalvertriebsvereinbarung zu kündigen. Falls es zu einem Kontrollwechsel bei der VIG kommt, hat die Erste Group Bank AG das reziproke Recht. Ein Kontrollwechsel in Bezug auf die Erste Group Bank AG liegt dann vor, wenn 50% plus eine Aktie der stimmberechtigten Aktien der Erste Group durch einen Dritten (ausgenommen DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung oder die österreichischen Sparkassen) erworben werden; in Bezug auf die VIG liegt ein Kontrollwechsel dann vor, wenn 50% plus eine Aktie der stimmberechtigten Aktien der VIG durch einen Dritten (ausgenommen Wiener Städtische Wechselseitiger Versicherungsverein-Vermögensverwaltung-Vienna Insurance Group) erworben werden. Falls sich die VIG dafür entscheidet, die Generalvertriebsvereinbarung aufzulösen, nachdem ein Kontrollwechsel bei der Erste Group Bank AG stattgefunden hat, hat diese die Möglichkeit, eine Minderung des ursprünglichen Kaufpreises, den sie und ihre Konzernunternehmen für die Anteile an CEE-Versicherungsgesellschaften der Erste Group bezahlt haben, zu verlangen. Der mögliche Rückforderungsbetrag entspricht der Differenz zwischen dem Kaufpreis und dem Embedded Value. Dieser reduziert sich linear im Zeitraum von März 2013 bis März 2018 auf null.

Die Erste Group Bank AG und die VIG sind weiters Vertragspartner einer Vermögensverwaltungsvereinbarung (Asset Management-Vereinbarung), gemäß derer die Erste Group die Verwaltung bestimmter Teile der Wertpapierveranlagungen der VIG und ihrer Konzerngesellschaften übernimmt. Im Falle eines Kontrollwechsels (wie oben definiert) hat jeder Vertragspartner das Recht, diese Vereinbarung zu kündigen. Falls sich die Erste Group Bank AG entscheidet, die Vermögensverwaltungsvereinbarung infolge eines Kontrollwechsels bei der VIG zu kündigen, da der neue beherrschende Eigentümer der VIG diese Vereinbarung nicht mehr unterstützt, hat sie die Möglichkeit, die volle Rückerstattung des Kaufpreises, die sie für 95% Anteile an der Ringturm Kapitalanlagegesellschaft m.b.H. – jener Vermögensverwaltungsgesellschaft, die die Dienstleistung aus der Vermögensverwaltungsvereinbarung erbringt – bezahlt hat, zurückzufordern. Der mögliche Rückforderungsbetrag reduziert sich linear im Zeitraum von Oktober 2013 bis Oktober 2018 auf null.

## INTERNES KONTROLL- UND RISIKOMANAGEMENTSYSTEM IM HINBLICK AUF DEN KONZERNRECHNUNGSLEGUNGSPROZESS

### Kontrollumfeld

Der Vorstand trägt die Verantwortung für die Einrichtung, Ausgestaltung und Anwendung eines den Anforderungen des Unternehmens angemessenen internen Kontroll- und Risikomanagementsystems im Hinblick auf den Konzernrechnungslegungsprozess.

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.

Erstellt wird der Konzernabschluss in der Abteilung Group Consolidation. Die Kompetenzzuordnung, die Prozessbeschreibungen und die notwendigen Kontrollschritte sind in den Arbeitsanweisungen definiert.

### Risikobeurteilung

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, wenn die Angaben in Abschlüssen und Anhangsangaben 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 schwerwiegende Folgen wie Vermögensschäden, Sanktionen der Bankenaufsicht oder Reputationsverlust nach sich ziehen.

Weiters bergen insbesondere Schätzungen bei der Bestimmung der Zeitwerte von Finanzinstrumenten bei Nichtvorliegen verlässlicher Marktwerte, Schätzungen bei der Bilanzierung von Risikoversorgungen für Kredite und von Rückstellungen, komplexe Bilanzbewertungsregelungen sowie das aktuell schwierige Geschäftsumfeld das Risiko wesentlicher Fehler bei der Berichterstattung in sich.

### Kontrollmaßnahmen

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.

Als elementare Bestandteile des Internen Kontrollsystems (IKS) innerhalb der Erste Group gelten:

- Controlling, als die permanente, finanziell-betriebswirtschaftliche Analyse (z.B. Soll-Ist-Vergleiche zwischen Rechnungswesen und Controlling) und Steuerung des Unternehmens bzw. einzelner Unternehmensbereiche
- Systemimmanente, selbsttätig wirkende Kontrolleinrichtungen und -maßnahmen in der formalen Ablauf- und Aufbauorganisation, z.B. programmierte Kontrollen in der Datenverarbeitung
- Grundsätze der Funktionstrennung und des Vieraugenprinzips
- Interne Revision, als eigene Organisationseinheit, die prozessunabhängig, jedoch so vorgangsnah wie möglich mit der Überwachung aller Unternehmensbereiche, vor allem im Hinblick auf die Wirksamkeit der Bestandteile des internen Kontrollsystems, befasst ist. Die Überwachung bzw. Prüfung der Internen Revision erfolgt sowohl durch den Vorstand, den Prüfungsausschuss/Aufsichtsrat, durch externe Parteien (Bankenaufsicht) als auch durch revisionsinterne Qualitätssicherungsmaßnahmen (Self Assessments, Peer Reviews).

### Konzernkonsolidierung

Die von den Konzerneinheiten übermittelten Abschlussdaten werden in der Organisationseinheit Group Consolidation zunächst auf Plausibilität überprüft. Im Konsolidierungssystem (TAGE-TIK) 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 Anhangsangaben bildet den Abschluss der Konsolidierung.

Der Konzernabschluss wird samt dem Konzernlagebericht im Prüfungsausschuss des Aufsichtsrates 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.

### Information und Kommunikation

Im jährlich erscheinenden Geschäftsbericht werden die konsolidierten Ergebnisse in Form eines vollständigen Konzernabschlusses dargestellt. Zusätzlich wird ein Konzernlagebericht erstellt, in dem eine verbale Erläuterung der Konzernergebnisse gemäß den gesetzlichen Vorgaben erfolgt.

Unterjährig wird monatlich auf konsolidierter Basis an das Konzernmanagement berichtet. Die öffentlichen Zwischenberichte – sie entsprechen den Bestimmungen des IAS 34 – werden gemäß Börsegesetz quartalsweise erstellt. Zu veröffentlichende Konzernabschlüsse werden von leitenden Mitarbeitern und dem Finanzvorstand vor Weiterleitung an den Prüfungsausschuss des Aufsichtsrats einer abschließenden Würdigung unterzogen.

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.

### Verantwortlichkeit der Internen Revision

Die Interne Revision hat auf Basis risikoorientiert ausgewählter Prüfungsschwerpunkte (entsprechend dem vom Vorstand genehmigten und an den Prüfungsausschuss berichteten jährlichen Prüfplan) in sämtlichen Bereichen der Bank zu prüfen und diese zu beurteilen. Schwerpunkt aller Prüfungshandlungen ist dabei die Überwachung der Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit des internen Kontrollsystems. Die Interne Revision hat über ihre Feststellungen mehrmals jährlich an Gesamtvorstand, Aufsichtsrat und Prüfungsausschuss zu berichten.

Die Interne Revision ist gemäß § 42 BWG eine dem Vorstand unmittelbar unterstehende Kontrolleinrichtung. Sie dient ausschließlich der laufenden und umfassenden Prüfung der Gesetzmäßigkeit, Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit des Bankgeschäfts und des Bankbetriebs. Aufgabe der Internen Revision ist es daher, den Vorstand bei der Sicherung des Vermögens der Bank, der Förderung der wirtschaftlichen und betrieblichen Leistungsfähigkeit und damit in der Geschäfts- und Betriebspolitik zu unterstützen. Die Tätigkeit der Internen Revision orientiert sich insbesondere an der vorliegenden Geschäftsordnung, die unter der Verantwortung aller Vorstandsmitglieder ausgearbeitet und von diesen genehmigt und in Kraft gesetzt wurde. Die Geschäftsordnung wird regelmäßig und anlassbezogen überprüft und gegebenenfalls adaptiert.

### Prüfungshandlungen der Internen Revision

Die Interne Revision prüft insbesondere:

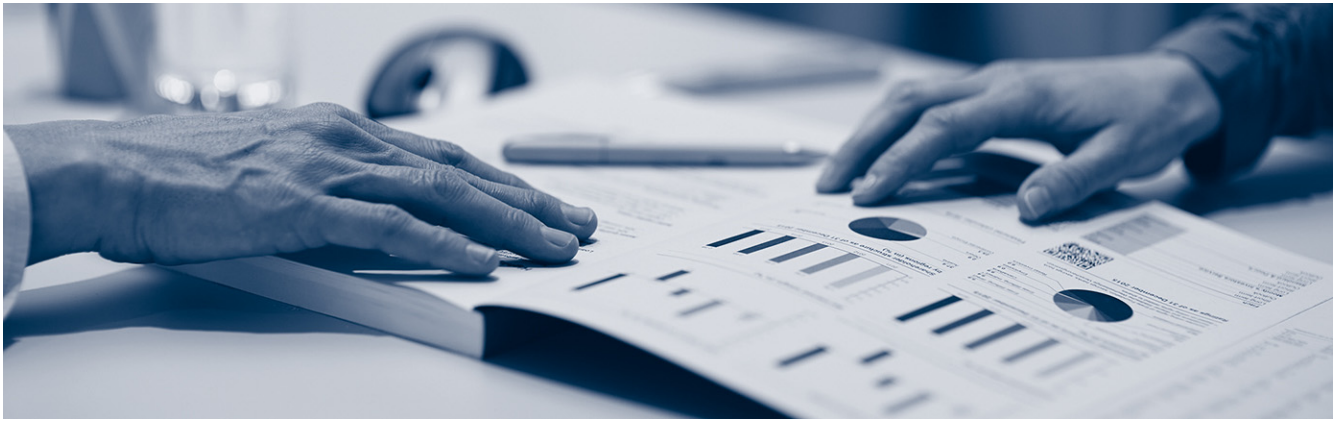
- \_ Betriebs- und Geschäftsbereiche der Bank;
- \_ Betriebs- und Geschäftsabläufe der Bank;
- \_ bankinterne Regelungen (Policies, Leitlinien, Arbeitsanweisungen), auch hinsichtlich ihrer Einhaltung und Aktualität;
- \_ rechtlich vorgegebene Prüfbereiche, wie sie sich u.a. aus den Regeln des BWG (Bankwesengesetz) und der CRR (Capital Requirements Regulation, Kapitaladäquanzverordnung) ergeben.

Die Interne Revision übt ihre Tätigkeit grundsätzlich aus eigenem Entschluss und gemäß dem jährlich zu erstellenden und vom Vorstand genehmigten Revisionsplan aus. Der genehmigte Revisionsplan wird auch dem Prüfungsausschuss zur Kenntnis gebracht.

Wien, 28. Februar 2017

### Der Vorstand

Andreas Treichl e.h. Vorsitzender	Willibald Cernko e.h. Mitglied
Peter Bosek e.h. Mitglied	Gernot Mittendorfer e.h. Mitglied
Petr Brávek e.h. Mitglied	Jozef Sikela e.h. Mitglied



# Segmente

## Einleitung

Die Segmentberichterstattung der Erste Group basiert auf dem Managementansatz gemäß IFRS 8, Geschäftssegmente. Diesem Ansatz entsprechend, werden die Segmentinformationen auf Basis der internen Managementberichterstattung erstellt, die vom leitenden Entscheidungsträger regelmäßig zur Beurteilung der Ertragskraft der einzelnen Segmente und für die Zuteilung von Ressourcen herangezogen wird. In der Erste Group wird die Funktion des leitenden Entscheidungsträgers vom Vorstand ausgeübt.

Nach einer strategischen Überprüfung der Geschäftssegmente sowie der Methode der Kapitalallokation auf die Segmente wurden mit Wirkung ab 1. Jänner 2016 Änderungen in der Segmentberichterstattung durchgeführt. Um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten, hat die Erste Group die Segmentberichterstattung für alle Quartale des Geschäftsjahres 2015 angepasst. Details zur neuen Segmentierung wurden am 14. April 2016 veröffentlicht.

Auf Grundlage der Matrixorganisation (Gliederung nach Geschäftsbereichen und geografischen Kriterien) bietet die Segmentberichterstattung umfassende Informationen zur Beurteilung der Ertragskraft der einzelnen Geschäftssegmente und geografischen Segmente.

Die Tabellen und der Text auf den nächsten Seiten geben einen kurzen Überblick und fokussieren auf ausgewählte und teilweise

zusammengefasste Positionen. Weitere Details sind im Konzernabschluss in Note 37 enthalten. Unter [www.erstegroup.com/de/investoren/berichte/finanzberichte](http://www.erstegroup.com/de/investoren/berichte/finanzberichte) sind zusätzliche Informationen im Excel-Format verfügbar.

Betriebserträge setzen sich aus dem Zinsüberschuss, Provisionsüberschuss, Handels- und Fair Value-Ergebnis sowie den Dividenden erträgen, dem Periodenergebnis aus Anteilen an At Equity-bewerteten Unternehmen sowie Mieterträgen aus als Finanzinvestition gehaltenen Immobilien und sonstigen Operating-Lease-Verträgen zusammen. Die drei zuletzt aufgelisteten Komponenten sind in den Tabellen dieses Kapitels nicht separat ausgewiesen. Betriebsaufwendungen entsprechen dem Posten Verwaltungsaufwand. Das Betriebsergebnis stellt den Saldo aus Betriebserträgen und Betriebsaufwendungen dar. Die Risikovorsorgen für Kredite und Forderungen sind in den Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) enthalten. Im sonstigen Ergebnis zusammengefasst sind der sonstige betriebliche Erfolg und die Gewinne/Verluste aus finanziellen Vermögenswerten und Verbindlichkeiten, nicht zum Fair Value bilanziert (netto). Die Kosten-Ertrags-Relation stellt das Verhältnis der Betriebsaufwendungen zu den Betriebserträgen dar. Die Verzinsung auf das zugeordnete Kapital errechnet sich aus dem Periodenergebnis nach Steuern/vor Minderheiten in Relation zum durchschnittlich zugeordneten Kapital.

## Geschäftssegmente



Das Segment **Privatkunden** umfasst das Geschäft mit Privatpersonen, Kleinstunternehmen und Freiberuflern in der Verantwortung der Kundenbetreuer des Retailvertriebs. Die Geschäftsaktivitäten werden von den lokalen Banken in Zusammenarbeit mit deren Tochtergesellschaften etwa in den Bereichen Leasing und Asset Management ausgeführt, wobei der Fokus auf den Verkauf einfacher Produkte ausgerichtet ist. Diese reichen von Hypothekar- und Konsumkrediten, Anlageprodukten, Girokonten, Sparprodukten bis zu Kreditkarten und Cross-Selling-Produkten wie Leasing, Versicherungen und Bausparprodukten.

Das Segment **Firmenkunden** beinhaltet das Geschäft mit Firmenkunden mit unterschiedlichem Umsatz (Klein- und Mittelunternehmen sowie Kunden von Local Large Corporate und Group Large Corporate), das gewerbliche Immobiliengeschäft sowie das Public Sector-Geschäft. Klein- und Mittelunternehmen sind jene Kunden, die von den lokalen Kommerzcentren betreut werden und jährliche Umsätze zwischen EUR 0,7 Mio bis EUR 3 Mio und EUR 25 Mio bis EUR 75 Mio aufweisen, wobei die Umsatzgrenzen je nach Land festgelegt sind. Local Large Corporate-Kunden sind lokale Firmen mit einem jährlichen länderspezifischen Mindestumsatz von EUR 25 Mio bis EUR 75 Mio, die nicht als Group Large Corporate-Kunden eingestuft wurden. Group Large Corporate-Kunden sind all jene Firmenkunden/Konzerne mit signifikanter Geschäftstätigkeit in den Kernmärkten der Erste Group und einem jährlichen Konzernumsatz von in der Regel mindestens EUR 500 Mio. Das gewerbliche Immobiliengeschäft umfasst Geschäfte mit Immobilieninvestoren, die Erträge aus der Vermietung von einzelnen Liegenschaften oder Immobilien-Portfolios erzielen, mit Projektentwicklern, die auf Veräußerungsgewinne abzielen, Verwaltungsdienstleistungen, Bauleistungen (ausschließlich auf Erste Group Immorent (EGI) beschränkt) sowie eigene Projektentwicklung. Das Public Sector-Geschäft inkludiert geschäftliche Aktivitäten mit drei Typen von Kunden: dem öffentlichen Sektor, öffentlich-rechtlichen Körperschaften und dem gemeinnützigen Bereich.

Das Segment **Kapitalmarktgeschäft** umfasst Handels- und Marktaktivitäten sowie das gesamte Kundengeschäft mit Finanzinstituten. Es steuert das Handelsbuch der Erste Group und führt unter anderem Handelsaktivitäten am Markt aus und betreibt Market Making sowie kurzfristiges Liquiditätsmanagement. Darüber hinaus sind in diesem

Segment Aktivitäten mit Finanzinstituten als Kunden inkludiert, sei es das Custody-Geschäft, Depotverwaltungsdienstleistungen oder die Zusammenarbeit im Kredit- oder Cash-Managementbereich und bei Handels- und Exportfinanzierungen.

Das Segment **Bilanzstrukturmanagement & Lokale Corporate Center (BSM & LCC)** beinhaltet alle Bilanzstrukturaktivitäten der lokalen Einheiten und der Erste Group Bank AG (Holding) sowie die lokalen Corporate Center, in denen interne, nicht auf Gewinn ausgerichtete Servicebetriebe und Posten für die Konsolidierung lokaler Ergebnisse zusammengefasst sind. Das Corporate Center der Erste Group Bank AG ist Teil des Segments Group Corporate Center.

Das Segment **Sparkassen** umfasst jene Sparkassen, die Mitglieder des Haftungsverbundes des österreichischen Sparkassensektors sind und an denen die Erste Group zwar keine Mehrheitsbeteiligung hält, jedoch gemäß IFRS 10 Kontrolle ausübt. Zur Gänze bzw. mehrheitlich im Eigentum der Erste Group stehende Sparkassen – Erste Bank Oesterreich, Tiroler Sparkasse, Salzburger Sparkasse und Sparkasse Hainburg – sind nicht Teil des Segments Sparkassen.

Das Segment **Group Corporate Center (GCC)** umfasst im Wesentlichen zentral gesteuerte Aktivitäten und Posten, die nicht direkt anderen Segmenten zugeordnet sind. Es beinhaltet das Corporate Center der Erste Group Bank AG (und damit Dividenden und Refinanzierungskosten von Beteiligungen sowie Verwaltungsaufwendungen), die interne Leistungsverrechnung von Non-Profit-Servicebetrieben (Facility Management, IT, Procurement), die Bankenabgabe der Erste Group Bank AG sowie das freie Kapital der Erste Group (definiert als Differenz zwischen dem durchschnittlichen IFRS-Kapital und dem den Segmenten zugeordneten durchschnittlichen ökonomischen Kapital).

**Konsolidierung** ist kein Segment, sondern die Überleitung zum IFRS-Konzernergebnis. Beinhaltet sind alle Konsolidierungen zwischen Beteiligungen der Erste Group (z.B. gruppeninterne Refinanzierung, interne Kostenverrechnungen). Konsolidierungen innerhalb von Teilkonzernen sind den jeweiligen Segmenten zugeordnet.

## PRIVATKUNDEN

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	2.211,5	2.198,2	-0,6%
Provisionsüberschuss	1.012,8	958,4	-5,4%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	82,6	98,5	19,2%
Betriebserrträge	3.341,3	3.286,3	-1,6%
Betriebsaufwendungen	-1.859,5	-1.892,8	1,8%
Betriebsergebnis	1.481,7	1.393,5	-6,0%
Kosten-Ertrags-Relation	55,7%	57,6%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-291,9	-19,1	-93,5%
Sonstiges Ergebnis	-278,3	-110,8	-60,2%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	719,6	964,6	34,1%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	29,3%	42,0%	

Der Zinsüberschuss blieb trotz der negativen Auswirkungen des Konsumentenkreditgesetzes in Ungarn sowie geringeren Margen im Kreditgeschäft und sinkender Unwinding-Erträge in Rumänien nahezu stabil, da diese Entwicklungen durch höhere Kreditvolumina in der Slowakei und in Tschechien sowie einen höheren Beitrag aus Österreich und dem Einlagengeschäft in Kroatien kompensiert wurden. Der Provisionsüberschuss verringerte sich vor allem aufgrund gesunkener Erträge aus dem Karten- und Girokontengeschäft in Tschechien, niedrigerer Erträge aus dem Wertpapiergeschäft in Österreich sowie rückläufiger Erträge aus dem Kartengeschäft in der Slowakei. Das Handels- und Fair Value-Ergebnis erhöhte sich aufgrund des Wegfalls der negativen Auswirkungen der in Kroatien 2015 für Privatkredite gesetzlich verordneten Fixierung des Wechselkurses zum Schweizer Franken. Darüber hinaus verbesserte sich das Handels- und Fair Value-Ergebnis in Tschechien. Die Betriebsaufwendungen stiegen insbesondere aufgrund höherer Einlagensicherungsbeiträge in Österreich und Ungarn sowie höherer IT- und Personalkosten. Dies resultierte in einem rückläufigen Betriebsergebnis und einer höheren Kosten-Ertrags-Relation. Die deutliche Verbesserung bei Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) war der Verbesserung der Portfolioqualität und den damit gesunkenen Risikokosten in Ungarn, Kroatien und Rumänien zuzuschreiben. Auch in Tschechien gingen die Risikokosten deutlich zurück. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich deutlich aufgrund des Wegfalls von Vorsorgen in Höhe von EUR 129,5 Mio, die im Vorjahr in

Kroatien wegen der Konvertierung von Schweizer Franken-Krediten gebildet werden mussten. Im sonstigen Ergebnis sind auch Erträge aus dem Verkauf von Immobilien in Österreich enthalten. Insgesamt erhöhte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen des Geschäftssegments Privatkunden verzeichnete einen kräftigen Anstieg auf EUR 54,0 Mrd (+4,5%). Das Kundenkreditportfolio stieg auf EUR 48,5 Mrd (+EUR 2,0 Mrd). Der Anteil des Privatkundengeschäfts an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group erhöhte sich auf 35,8% (35,2%). Die Besicherungsquote, die das Verhältnis von Sicherheiten zum Kreditvolumen wiedergibt, erhöhte sich signifikant auf 63,7% (61,4%). Die Qualität des Privatkunden-Kreditportfolios verbesserte sich abermals deutlich. Der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Privatkunden reduzierte sich im Lauf des Jahres auf 4,0% (5,6%). Gemessen an der NPL-Quote wies dieses Geschäft damit nach wie vor die höchste Qualität unter allen Geschäftssegmenten mit einem nennenswerten Kreditportfolio auf. Neben dem Rückgang der notleidenden Kredite um EUR 667 Mio war auch eine wesentliche Verschiebung in bessere Risikoklassen bei den nicht ausgefallenen Krediten zu beobachten. Der Anteil der Forderungen mit geringem Ausfallrisiko an den gesamten Ausleihungen an Privatkunden erhöhte sich auf 84,6% (81,7%).

## FIRMENKUNDEN

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	1.004,4	1.015,6	1,1%
Provisionsüberschuss	262,9	259,1	-1,4%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	79,3	91,7	15,7%
Betriebserträge	1.457,4	1.504,7	3,3%
Betriebsaufwendungen	-552,4	-562,4	1,8%
Betriebsergebnis	905,0	942,4	4,1%
Kosten-Ertrags-Relation	37,9%	37,4%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-321,1	-61,9	-80,7%
Sonstiges Ergebnis	-22,7	-10,2	-55,3%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	417,0	653,0	56,6%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	13,3%	22,3%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss war vor allem der positiven Geschäftsentwicklung in Österreich zuzuschreiben. Der Provisionsüberschuss sank aufgrund des Wegfalls diverser Einmaleffekte im Großkundengeschäft der Holding. Die Verbesserung im Handels- und Fair Value-Ergebnis war eine Folge positiver Bewertungseffekte aus Derivaten in Tschechien. Die Kosten-Ertrags-Relation sank trotz eines Anstiegs der Betriebsaufwendungen aufgrund höherer Projektkosten und der erstmaligen Einbeziehung eines Immobilienentwicklungsunternehmens in Österreich in den Konsolidierungskreis. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) verringerten sich dank deutlich gesunkener Risikovorsorgen in der Holding und in Kroatien erheblich. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich aufgrund niedrigerer Vorsorgen für Eventualkreditverbindlichkeiten. Aufgrund einer einmaligen

Sonderzahlung in Österreich in Höhe von EUR 4,6 Mio erhöhte sich die Bankensteuer auf EUR 7,6 Mio (EUR 3,9 Mio). Damit verbesserte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis deutlich.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Geschäftssegment Firmenkunden verzeichnete im Jahresverlauf ein Wachstum um EUR 1,0 Mrd auf EUR 61,4 Mrd (+1,7%). Demgegenüber verringerten sich die Forderungen an Kunden geringfügig auf EUR 44,7 Mrd (-EUR 282 Mio), und ihr Anteil am gesamten Kundenkreditportfolio der Erste Group reduzierte sich auf 33,1% (34,1%). Die Differenz zwischen Kreditrisikovolumen und Kundenkreditportfolio im Geschäftssegment Firmenkunden erklärt sich in erster

Linie aus einem hohen Bestand an Garantien und nicht ausgenutzten Kreditrahmen. Durch ein aktives Management der notleidenden Ausleihungen in Form von Umschuldungen, Abschreibungen und Verkäufen von notleidenden Forderungen hat sich die

Qualität der Ausleihungen im Segment Firmenkunden deutlich verbessert. Die NPL-Quote fiel auf 6,1% (9,9%). Demgegenüber erhöhte sich der Anteil der Forderungen mit geringem Ausfallrisiko markant auf 84,3% (78,4%).

## KAPITALMARKTGESCHÄFT

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	221,8	212,1	-4,4%
Provisionsüberschuss	198,6	203,7	2,6%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	65,9	96,9	47,0%
Betriebserträge	488,2	515,1	5,5%
Betriebsaufwendungen	-225,6	-223,4	-1,0%
Betriebsergebnis	262,5	291,7	11,1%
Kosten-Ertrags-Relation	46,2%	43,4%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	13,1	11,4	-12,4%
Sonstiges Ergebnis	-5,1	4,9	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	209,3	235,6	12,5%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	30,5%	37,6%	

Der Zinsüberschuss sank vor allem wegen des generell niedrigen Zinsniveaus und geringerer Margen bei an Finanzinstitute vergebenen Krediten. Der Provisionsüberschuss stieg aufgrund höherer Erträge aus dem Investmentfonds-Geschäft. Die Verbesserung des Handels- und Fair Value-Ergebnisses war positiven Marktentwicklungen bei Fixed Income-, Geldmarkt- und Credit Trading-Produkten zuzuschreiben. Damit erhöhten sich die Betriebserträge

ge. Die Betriebsaufwendungen sanken. Daraus resultierte eine Verbesserung des Betriebsergebnisses und der Kosten-Ertrags-Relation. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich aufgrund des erfolgreichen Abschlusses eines Rechtsstreits. Insgesamt stieg das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

## BILANZSTRUKTURMANAGEMENT & LOKALE CORPORATE CENTER

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	34,3	-93,7	n/v
Provisionsüberschuss	-44,4	-64,4	45,0%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	-62,1	-22,5	-63,7%
Betriebserträge	-35,4	-135,2	281,7%
Betriebsaufwendungen	-86,1	-117,3	36,3%
Betriebsergebnis	-121,5	-252,5	107,8%
Kosten-Ertrags-Relation	>100%	-86,8%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-5,3	-9,6	82,6%
Sonstiges Ergebnis	-144,8	-28,2	-80,5%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-216,7	-214,4	-1,0%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-9,8%	-9,6%	

Der Zinsüberschuss verringerte sich vor allem wegen des geringeren Beitrags aus dem Bilanzstrukturmanagement aufgrund einer ungünstigen Entwicklung der Zinskurve erheblich. Der Rückgang im Provisionsüberschuss war hauptsächlich rückläufigen Provisionserträgen bei Erste Bank Oesterreich zuzuschreiben. Das Handels- und Fair Value-Ergebnis verbesserte sich vorwiegend aufgrund von Bewertungseffekten aus Derivaten. Die Erhöhung der Betriebsaufwendungen war vor allem durch gestiegene IT-Aufwendungen in der Slowakei sowie die erstmalige Abschreibung der neuen Zentrale in Wien bedingt. Insgesamt ver-

schlechterte sich das Betriebsergebnis. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich, da der Gewinn aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe (EUR 138,7 Mio) und die Herabsetzung der Banksteuer in Ungarn die vorübergehend höhere Banksteuer in Österreich kompensierte; nach einer einmaligen Sonderzahlung von EUR 25,4 Mio wird die in Österreich jährlich zahlbare Banksteuer in Zukunft deutlich niedriger sein. Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis war nahezu unverändert.

## SPARKASSEN

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	929,7	955,8	2,8%
Provisionsüberschuss	439,3	429,7	-2,2%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	3,1	5,3	68,9%
Betriebsserträge	1.435,3	1.446,0	0,7%
Betriebsaufwendungen	-966,0	-1.021,8	5,8%
Betriebsergebnis	469,3	424,2	-9,6%
Kosten-Ertrags-Relation	67,3%	70,7%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-83,6	-54,2	-35,1%
Sonstiges Ergebnis	6,3	-56,8	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	41,6	34,1	-18,2%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	14,3%	9,3%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss war dem Kreditwachstum und den aufgrund des anhaltenden Niedrigzinsumfeldes angepassten Einlagenzinsen zuzuschreiben. Der Provisionsüberschuss war hauptsächlich aufgrund niedrigerer Erträge aus dem Wertpapier- und dem Versicherungsgeschäft rückläufig. Die Verbesserung des Handels- und Fair Value-Ergebnisses war eine Folge positiver Bewertungsergebnisse bei Derivaten. Die Betriebsaufwendungen erhöhten sich aufgrund des Beitrags zum Einlagensicherungsfonds in Höhe von EUR 24,2 Mio (EUR 12,2 Mio – erstmalig war die Zahlung im zweiten Halbjahr 2015 fällig) sowie höherer Personal- und IT-Kosten. Dies resultierte in einem rückläufigen Betriebsergebnis und einer höheren Kosten-Ertrags-Relation. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) waren rückläufig. Das sonstige Ergebnis verschlechterte sich aufgrund von Bewertungseffekten und des 2015 verzeichneten Gewinns aus dem Verkauf von Wertpapieren des AfS-Bestands. Die Bankensteuer erhöhte sich auf EUR 47,0 Mio (EUR 15,0 Mio), da vor einer deutlichen Reduzierung der zukünftigen jährlichen Bankensteuer eine einmalige Sonderzahlung von EUR 32,6 Mio zu leisten war. Der Beitrag zum Abwicklungsfonds stieg auf EUR 8,5 Mio (EUR 8,0 Mio). Insgesamt war das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis rückläufig.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Sparkassen erhöhte sich auf EUR 56,1 Mrd (EUR 55,1 Mrd), während die Forderungen an Kunden auf EUR 40,6 Mrd (+3,3%; EUR 39,3 Mrd) stiegen. Ihr Anteil an den gesamten Kundenkrediten belief sich am Jahresende auf 30,0% (29,8%). Ein kräftiges Wachstum verzeichneten vor allem die privaten Haushalte (+5,2%), ihr Anteil am gesamten Kundenkreditportfolio der Sparkassen stieg auf 38,3% (37,6%). Das Kreditgeschäft mit Kunden aus freien Berufen, selbstständigen Gewerbetreibenden und kleineren Unternehmen reduzierte sich um 1,7%. Mit 16,2% der gesamten Ausleihungen ist der Anteil dieses Kundensegments jedoch nach wie vor überproportional hoch und vor allem 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 wider. Die Fremdwährungskredite in Schweizer Franken waren erneut rückläufig und lagen bei EUR 3,0 Mrd (-EUR 543 Mio). Auch der Trend zu einer höheren Besicherung der Ausleihungen setzte sich fort, und die Qualität des Kreditportfolios entwickelte sich weiterhin positiv. Der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Kunden reduzierte sich um 0,7 Prozentpunkte auf 4,9%. Die Entwicklung verlief insbesondere bei Geschäftskunden positiv.

## GROUP CORPORATE CENTER

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	66,2	77,4	16,9%
Provisionsüberschuss	18,3	6,4	-64,9%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	12,4	2,0	-84,0%
Betriebserträge	129,3	112,0	-13,4%
Betriebsaufwendungen	-689,5	-871,5	26,4%
Betriebsergebnis	-560,2	-759,4	35,6%
Kosten-Ertrags-Relation	>100,0%	>100,0%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-40,4	-62,2	54,2%
Sonstiges Ergebnis	375,8	307,3	-18,2%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-202,7	-408,1	>100,0%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-5,0%	-7,2%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss glich den Rückgang im Provisionsüberschuss fast zur Gänze aus. Das Handels- und Fair Value-Ergebnis sank aufgrund von Bewertungseffekten. Der Anstieg der Betriebsaufwendungen war hauptsächlich durch gestiegene IT-Aufwendungen sowie die Kosten im Zusammenhang mit dem Umzug in die neue Zentrale in Wien bedingt. Der deutliche Rückgang im sonstigen Ergebnis resultierte aus der höheren Banken-

steuer in Österreich. Nach der in Höhe von EUR 138,3 Mio geleisteten einmaligen Sonderzahlung wird die jährliche Bankensteuer in Österreich in Zukunft deutlich niedriger sein. Im sonstigen Ergebnis war auch die teilweise Wertberichtigung des Firmenwerts der Slovenská sporiteľňa in Höhe von EUR 61,3 Mio enthalten. Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis war damit rückläufig.

## Geografische Segmentierung

Für die Segmentberichterstattung nach geografischen Gebieten werden Informationen auf Basis des Standorts der verbuchenden Gesellschaft (nicht auf jener des Risikolandes) dargestellt. Betreffen Informationen einen Teilkonzern, erfolgt die Zuordnung auf Basis des Standorts des jeweiligen Mutterinstituts aufgrund von Verantwortlichkeiten der lokalen Entscheidungsträger.

Die Definition der geografischen Gebiete richtet sich nach den Kernmärkten der Erste Group und den Standorten der Tochterbanken und sonstigen Finanzinstitutsbeteiligungen. Die geografischen Gebiete bestehen aus den zwei Kernmärkten Österreich und Zentral- und Osteuropa sowie einem Segment Sonstige, das die verbleibenden, nicht zum Kerngeschäft zählenden Aktivitäten der Erste Group sowie die Überleitung zum Gruppenergebnis inkludiert.



Das geografische Gebiet **Österreich** umfasst die folgenden drei Segmente:

- Das Segment **Erste Bank Oesterreich & Tochtergesellschaften** (EBOe & Töchter) beinhaltet die Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG (Erste Bank Oesterreich) und ihre wichtigsten Tochtergesellschaften (z.B. s Bausparkasse, Salzburger Sparkasse, Tiroler Sparkasse, Sparkasse Hainburg).
- Das Segment **Sparkassen** ist ident mit dem Geschäftssegment Sparkassen.
- Das Segment **Sonstiges Österreich-Geschäft** umfasst die Erste Group Bank AG (Holding) mit Firmenkunden- und Kapitalmarktgeschäft sowie die Erste Group Immorent AG und die Erste Asset Management GmbH.

Das geografische Gebiet **Zentral- und Osteuropa (CEE)** umfasst sechs Segmente, die jeweils die Tochterbanken der Erste Group in den einzelnen CEE-Ländern beinhalten:

- **Tschechische Republik** (umfasst den Teilkonzern Česká spořitelna)
- **Slowakei** (umfasst den Teilkonzern Slovenská sporiteľňa)
- **Rumänien** (umfasst den Teilkonzern Banca Comercială Română)
- **Ungarn** (umfasst den Teilkonzern Erste Bank Hungary)
- **Kroatien** (umfasst den Teilkonzern Erste Bank Croatia)
- **Serbien** (umfasst den Teilkonzern Erste Bank Serbia)

Das Segment **Sonstige** umfasst im Wesentlichen zentral gesteuerte Aktivitäten und Posten, die nicht direkt anderen Segmenten zugeordnet sind. Es beinhaltet das Corporate Center der Erste Group Bank AG (und damit Dividenden und Refinanzierungskosten von Beteiligungen sowie Verwaltungsaufwendungen), die interne Leistungsverrechnung von Non-Profit-Servicebetrieben (Facility Management, IT, Procurement), die Bankenabgabe der Erste Group Bank AG sowie das freie Kapital der Erste Group (definiert als

Differenz zwischen dem durchschnittlichen IFRS-Kapital und dem den Segmenten zugeordneten durchschnittlichen ökonomischen Kapital). Darüber hinaus sind das Asset/Liability Management (Bilanzstrukturmanagement) der Erste Group Bank AG sowie die Konsolidierung (z.B. Überleitung zum Konzernergebnis und Dividenden) im Segment Sonstige enthalten.

## Österreich

### Wirtschaftliches Umfeld

Die branchenmäßig stark diversifizierte österreichische Wirtschaft verfügt über eine Industrie mit hoher Wertschöpfung, gut ausgebildete Arbeitskräfte und einen bedeutenden Dienstleistungssektor. Mit einem BIP pro Kopf von EUR 40.100 war Österreich auch 2016 eines der reichsten Länder des Euroraumes. Das Wirtschaftswachstum wurde vor allem von der durch höheres Verbrauchervertrauen, niedrige Inflation und einen Anstieg der verfügbaren Einkommen gestärkten Inlandsnachfrage getrieben. Die Anfang 2016 in Kraft getretene Einkommensteuerreform trug ebenfalls zur Ausweitung des Privatkonsums bei. Die Importe stiegen aufgrund einer stärkeren Nachfrage nach Investitionsgütern, während die Nettoexporte rückläufig waren. Die Arbeitslosenquote erhöhte sich zwar weiter auf 6,0%, lag jedoch nach wie vor unter dem Durchschnitt des Euroraumes. Das reale BIP stieg 2016 um 1,5%.

Die politischen Verhältnisse waren trotz Regierungsumbildungen und Präsidentschaftswahlen stabil. Nach dem im Mai erfolgten Rücktritt des Bundeskanzlers nominierten die Sozialdemokraten einen Nachfolger. Im Dezember fanden Präsidentschaftswahlen statt. Das gesamtstaatliche Defizit Österreichs blieb 2016 mit 1,4% auf einem relativ niedrigen Niveau. Während sich die Staatseinnahmen dank eines deutlichen höheren Steueraufkommens positiv entwickelten, stiegen die Ausgaben nur mäßig. Die



als Prozentsatz des BIP gemessene Staatsverschuldungsquote sank zwar auf 83,2%, war im Vergleich zu den meisten CEE-Ländern aber noch hoch. Trotz dieser Fortschritte stufte Moody's im Juni 2016 das Rating langfristiger Staatsschulden von Aaa auf Aa1 zurück und verbesserte den Ausblick von negativ auf stabil. Standard & Poor's und Fitch haben ihre Ratings mit stabilem Ausblick bei AA+ belassen.

Obwohl die Inflation über dem Durchschnitt des Euroraumes lag, blieb sie das gesamte Jahr hindurch gut unter Kontrolle. Dies war

zum Teil eine Folge des Anstiegs der verfügbaren Haushaltseinkommen nach der Steuerreform. Der im Dienstleistungssektor verzeichnete Preisauftrieb zeigte sich am deutlichsten im Fremdenverkehr. Der vor allem durch die hohe Nachfrage der Immobilien- und der Bauwirtschaft getriebene Anstieg der Immobilienpreise blieb moderat. Insgesamt stiegen die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 1,0%. Nachdem die Europäische Zentralbank ihren Leitzinssatz 2015 bei 0,05% gehalten hatte, senkte sie den Hauptrefinanzierungssatz im März 2016 zur Belebung der Konjunktur im Euroraum auf null.

Wirtschaftsindikatoren Österreich	2013	2014	2015	2016e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	8,5	8,5	8,6	8,7
BIP (nominell, EUR Mrd)	322,6	330,4	339,9	348,4
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	38,2	38,8	39,6	40,1
Reales BIP Wachstum	0,1	0,6	1,0	1,5
Privater Konsum - Wachstum	0,1	0,0	0,0	1,5
Exporte (Anteil am BIP)	39,0	39,5	40,1	40,2
Importe (Anteil am BIP)	40,5	40,7	41,2	41,7
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	5,4	5,6	5,7	6,0
Inflationsrate (Durchschnitt)	2,1	1,5	0,8	1,0
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,3	0,1	0,0	-0,3
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)	2,0	2,4	1,8	2,4
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-1,3	-2,7	-1,0	-1,4

Quelle: Erste Group

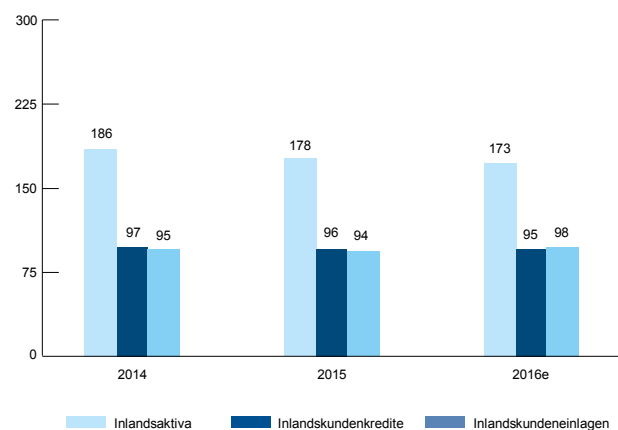
### Marktüberblick

Der österreichische Bankensektor, dessen Bilanzsumme 2016 bei 239% des BIP lag, ist ein sehr wettbewerbsintensiver und entwickelter Bankenmarkt und zählt unverändert zu den fragmentiertesten Europas. Er war weiterhin von deutlich unter den Niveaus Zentral- und Osteuropas liegenden Margen gekennzeichnet, profitierte allerdings von den traditionell niedrigen Risikokosten. Herausforderungen für die Profitabilität blieben die im Vergleich zu den CEE-Bankenmärkten relativ hohen Kosten und die im vierten Quartal 2016 geleistete Bankensteuer-Abschlagszahlung. Das Wachstum blieb das gesamte Jahr hindurch verhalten, wobei die Kundenkredite um 1,8% und die Einlagen um 6,4% stiegen. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis lag im Bankensektor bei 97,2%.

Die jährliche Bankenabgabe blieb auf unverändert hohem Niveau. Im Dezember 2016 billigte das Parlament den Vorschlag der Regierung, die Bankenabgabe ab 2017 auf etwa ein Fünftel zu senken. Im Rahmen einer Vereinbarung mit der Regierung verpflichteten sich die Banken, eine zusätzliche einmalige Bankenabgabe in Höhe von rund EUR 1 Mrd zu leisten, die der Staat

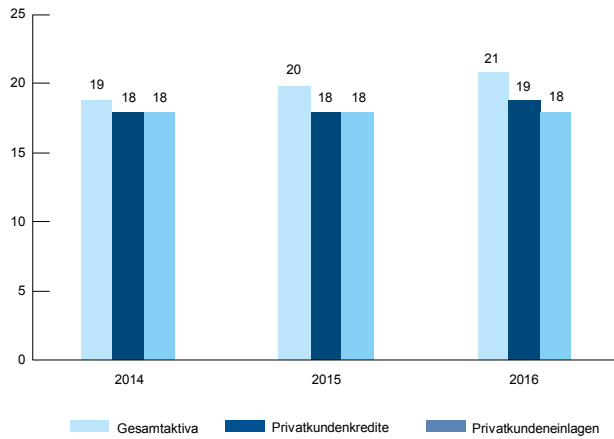
zur Finanzierung von Ausgaben für Bildung, Forschung und Infrastruktur nutzen will.

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



Quelle: Oesterreichische Nationalbank, Erste Group

## Marktanteile – Österreich (in %)



Quelle: Oesterreichische Nationalbank (Daten zum dritten Quartal 2016), Erste Group

Die Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen verfügen in Österreich über eine sehr starke Marktposition. Die drei größten Banken des österreichischen Marktes hatten bei Kundenkrediten und -einlagen zusammen weiterhin einen Marktanteil von rund 60%. Der gemeinsame an der Bilanzsumme gemessene Marktanteil der Erste Bank Oesterreich und der Sparkassen lag zum Jahresende bei 21%. Aufgrund ihres gut ausgewogenen Geschäftsmodells konnten die Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen ihre Marktanteile sowohl im Privatkunden- als auch im Firmenkundengeschäft zwischen 18% und 20% halten.

## ERSTE BANK OESTERREICH & TOCHTERGESELLSCHAFTEN

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Innovationen im Bankgeschäft.** Mit der Online-Plattform *George* hat die Erste Bank Oesterreich ihre Position als Innovationsführer am Markt bestätigt. Während die Kernfunktionen wie z. B. die persönliche Gestaltung des eigenen Nutzerprofils oder die Durchführung von Überweisungen in wenigen Schritten allen Nutzern zur Verfügung stehen, können mit Plug-in-Funktionen individuelle Erweiterungen vorgenommen werden. Mit den *George*-Abos können Kunden auch zwischen Plug-in-Paketen wählen.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	639,5	660,5	3,3%
Provisionsüberschuss	370,8	334,6	-9,8%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	-0,6	16,2	n/v
Betriebsserträge	1.040,0	1.057,5	1,7%
Betriebsaufwendungen	-640,3	-666,9	4,2%
Betriebsergebnis	399,7	390,6	-2,3%
Kosten-Ertrags-Relation	61,6%	63,1%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-59,0	-29,3	-50,4%
Sonstiges Ergebnis	-25,6	-18,5	-27,5%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	231,1	228,4	-1,2%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	18,9%	19,3%	

Das digitale Angebot der Bank umfasst auch einfache Konsumkredite und seit Jänner 2017 ermöglicht sie als erstes Institut des Landes, Konten über Videoidentifizierung zu eröffnen.

**Fortgesetztes Wachstum.** Trotz der anhaltenden Niedrigzinsphase ist das Interesse an sicheren Sparformen hoch geblieben. In Summe verzeichnete die Erste Bank Oesterreich ein Einlagenwachstum von knapp unter 5%. Auch im Finanzierungsgeschäft erzielte die Bank einen starken Zuwachs. Das Finanzierungsvolumen stieg um rund 10%, insbesondere im Geschäft mit Privatkunden.

Durch attraktive Fixzinsangebote auch bei längeren Laufzeiten profitierten die Kunden der Erste Bank Oesterreich vom günstigen Zinsniveau bzw. konnten es absichern. Deutlich mehr als die Hälfte aller Wohnbaufinanzierungen wurde wie schon im Vorjahr mit Fixzinssatz abgeschlossen.

**Attraktives Filialkonzept.** Die Umsetzung des neuen Filialkonzepts wurde fortgesetzt. Die Basis bildet dabei eine flächendeckende Bargeldversorgung. Einfache und schnelle Anliegen werden in neu gestalteten Servicefilialen an Hochfrequenzstandorten, also entlang täglicher Wege, erledigt. Für komplexere Kundenanliegen bietet die Erste Bank Oesterreich in großen Beratungszentren ein umfangreiches Produkt- und Leistungsspektrum. Für die Kunden bedeutet dies übersichtliche und offene Filialen, diskrete Besprechungszimmer, eine raschere Abwicklung ihrer Anliegen und eine aktive Foyer-Betreuung.

Die Kundenzufriedenheit stieg nach dem Umbau in allen neu eröffneten Beratungszentren. Auch auf die Marke Erste Bank hat der Umbau einen positiven Effekt. Die neuen Filialen werden als modern und einladend wahrgenommen. Der Informationsschalter ist deutlich erkennbar, und die Kunden schätzen, dass sie sofort eine Ansprechperson haben.

**Internationale Anerkennung.** Die Erste Group hat die prestigeträchtige, vom Finanzmagazin *The Banker* vergebene Auszeichnung Best Private Bank in CEE zum dritten Mal in Folge errungen und wurde zum dritten Mal innerhalb von vier Jahren für das beste Private Banking in Österreich ausgezeichnet. Die aus Experten aus der Private Banking- und Vermögensverwaltungsbranche zusammengesetzte Fachjury verglich mehr als 120 Banken aus 60 Ländern.

Der Zinsüberschuss erhöhte sich, da höhere Kreditvolumina und angepasste Einlagenzinsen die negativen Auswirkungen des Niedrigzinsumfeldes wettmachten. Während der Provisionsüberschuss insbesondere wegen geringerer Erträge aus dem Wertpapiergeschäft sank, stieg das Handels- und Fair Value-Ergebnis vor allem aufgrund von Bewertungseffekten aus Derivaten. Darüber hinaus erhöhten sich die Betriebserträge aufgrund der erstmaligen Einbeziehung eines Immobilienentwicklungsunternehmens in Österreich in den Konsolidierungskreis. Der Anstieg der Betriebsaufwendungen war auf Einlagensicherungsbeiträge in Höhe von EUR 19,2 Mio (EUR 9,2 Mio – erstmalig war die Zahlung im zweiten Halbjahr 2015 fällig), höhere IT-Kosten und die erstmalige Einbeziehung eines Immobilienentwicklungsunternehmens in Österreich in den Konsolidierungskreis zurückzuführen. Dies resultierte in einem rückläufigen Betriebsergebnis und einer höheren Kosten-Ertrags-Relation. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) sanken aufgrund rückläufiger Risikovorsorgen im Firmenkundengeschäft erheblich. Die Verbesserung im sonstigen Ergebnis war hauptsächlich auf die Auflösung von Vorsorgen für Eventualkreditverbindlichkeiten, Gewinne aus dem Verkauf von Immobilien sowie Gewinne aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe in Höhe von EUR 12,2 Mio zurückzuführen. Die Bankensteuer erhöhte sich auf EUR 44,4 Mio (EUR 14,9 Mio). Nach der einmaligen Sonderzahlung in Höhe von EUR 30,0 Mio wird die jährliche Bankensteuer in Österreich in Zukunft deutlich niedriger sein. Der Beitrag zum Sanierungs- und Abwicklungsfonds erhöhte sich auf EUR 7,2 Mio (EUR 4,7 Mio). Insgesamt war das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis leicht rückläufig.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen des Segments Erste Bank Oesterreich & Tochtergesellschaften stieg auf EUR 39,0 Mrd (+2,8%). Das Kundenkreditvolumen erhöhte sich auf EUR 31,0 Mrd (+3,2%). Der Anteil dieses Segments am gesamten Kreditportfolio der Erste Group stieg um 0,2 Prozentpunkte auf 23,0%. Der Anteil der Privatkunden am gesamten Kreditvolumen veränderte sich kaum und lag bei 40,0% (40,1%). Der Anteil der Unternehmen, inklusive selbstständiger Gewerbetreibender und Kleinbetriebe, blieb ebenfalls annähernd konstant bei 53,8% (53,9%). Kredite an Freiberufskunden, selbstständig Gewerbetreibende und Kleinunternehmen haben eine geringere Bedeutung als bei den Sparkassen. Sie beliefen sich auf 9,8% (9,9%) der gesamten Ausleihungen an Kunden. Mit einem Anstieg auf EUR 1,9 Mrd (+5,8%) entwickelten sich die Ausleihungen an den öffentlichen Sektor am dynamischsten. Die intensiv fortgeführte Beratungsinitiative für eine Konvertierung von Fremdwährungskrediten in Euro unterstützte den fortgesetzten Rückgang des Anteils der Schweizer Franken-Kredite am gesamten Kreditportfolio auf 6,7% (7,9%). Die Qualität des Kreditportfolios verbesserte sich; während die Kredite mit geringem Risiko ein überdurchschnittliches Wachstum verzeichneten, ging der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Kunden um 0,4 Prozentpunkte auf 2,5% zurück. Die Entwicklung verlief in allen Kundensegmenten positiv, am ausgeprägtesten bei mittleren und größeren Unternehmen.

Bemerkenswert war auch die weitere Verbesserung der Kreditqualität bei Selbstständigen und Kleinunternehmen. Die Kreditnehmer mit den geringsten Ausfällen waren nach wie vor der öffentliche Sektor und die privaten Haushalte.

## SPARKASSEN

Das geografische Segment Sparkassen entspricht dem Geschäftssegment Sparkassen (siehe Seite 36).

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Wachstum in schwieriger Umfeld.** Wie auch die Erste Bank Oesterreich erzielten die Sparkassen sowohl im Einlagen- als auch im Ausleihungsgeschäft deutliches Wachstum. Die Kredite wuchsen um rund 4%, der Anstieg bei den Einlagen war mit über 5% noch stärker ausgeprägt. Dieses Wachstum ist einerseits auf die intensive Kundenbetreuung und die hohe Servicequalität zurückzuführen, andererseits auf die erfolgreiche Positionierung als innovativer Bankdienstleister und das damit einhergehende positive Image.

**Reduktion der Komplexität.** Die Sparkassengruppe setzt sich zum Ziel, die Komplexität der Arbeitsabläufe weiter zu reduzieren. Auch die angebotenen Produkte werden vereinfacht, um dadurch einen größeren Mehrwert für die Kunden zu schaffen.

**Innovationen im Bankgeschäft.** Die Sparkassen betrachten das Thema Innovation als zentralen Ansatz zur Erhöhung des Kundennutzens und der Kundenzufriedenheit. Mit *George* ist es gelungen eine moderne Plattform zu entwickeln, die bereits eine hohe Zahl an aktiven Nutzern aufweist. Der Online-Konsumkredit wurde kürzlich freigeschaltet und die Erste Bank Oesterreich sowie die Sparkassen waren die ersten Finanzinstitute des Landes, die die Videolegitimation bei Konteneröffnungen ermöglichten.

## SONSTIGES ÖSTERREICH-GESCHÄFT

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Starke Performance der Erste Asset Management.** Die Erste Asset Management (EAM) steigerte das Geschäftsvolumen trotz schwieriger Marktbedingungen weiter. Das verwaltete Vermögen erhöhte sich auf EUR 57,2 Mrd (+2,3%). Am Fondsvolumen gemessen ist die EAM Marktführer in Österreich und Rumänien sowie, seit 2016, auch in Tschechien.

Das *YOU INVEST*-Programm blieb für Privatkunden die wichtigste Produktgruppe. *ERSTE BOND CORPORATE PLUS* wurde im Dezember erfolgreich aufgelegt und investiert vor allem in nachrangige und Hybrid-Anleihen internationaler Unternehmen mit Investment Grade-Rating.

Die EAM erhielt mehrere Auszeichnungen. Bei den österreichischen Dachfonds-Awards belegte sie in fünf Kategorien den ersten Platz. Zusätzlich erhielt die EAM für neun nachhaltige

Fonds das vom Forum Nachhaltige Geldanlagen e.V. geschaffene FNG-Siegel. Dieses gilt als der Qualitätsstandard für nachhaltige Geldanlagen im deutschsprachigen Raum.

#### **Erfolgreich mit syndizierten Krediten und Kreditfinanzierung.**

Die Erste Group bestätigte ihre Stärke bei der Vergabe syndizierter Kredite, so zum Beispiel mit der Arrangierung der koordinierten revolvingenden EUR 615 Mio Kreditfazilität für die ungarische Öl- und Gas-Gruppe MOL. Dies war 2016 einer der größten syndizierten Kredite in der CEE-Region. Der Kredit wurde als Club-Deal von einer Gruppe von zehn Hausbanken der MOL-Gruppe bereitgestellt, wobei die Erste Group als Facility Agent agierte.

Die Erste Group war auch für Allianz Capital Partners im Zuge der Übernahme einer Minderheitsbeteiligung an Gas Connect Austria GmbH von der OMV Gruppe als M&A- und Finanzierungsberater tätig. Gemeinsam mit anderen Beratern unterstützte die Erste Group das Bieterkonsortium bei der Erlangung verbindlicher Zusagen für Non-Recourse Finanzierungen in Höhe von bis zu EUR 310 Mio von einem aus vier internationalen Banken bestehenden Syndikat, wobei die Erste Group als Mandated Lead Arranger und Agent eine bedeutende Rolle spielte.

Darüber hinaus unterstützte die Erste Group verschiedene Unternehmen und Private Equity-Fonds bei Übernahmen und Projektentwicklungen im In- und Ausland, insbesondere bei langfristigen Finanzierungen im Industriesektor und im Gesundheitswesen.

#### **Finanzergebnis**

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	414,5	401,6	-3,1%
Provisionsüberschuss	202,3	197,8	-2,2%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	6,5	20,5	>100,0%
Betriebsserträge	667,3	681,7	2,2%
Betriebsaufwendungen	-344,6	-355,5	3,2%
Betriebsergebnis	322,8	326,2	1,1%
Kosten-Ertrags-Relation	51,6%	52,2%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-78,7	-23,5	-70,1%
Sonstiges Ergebnis	-8,4	25,6	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	170,6	248,1	45,4%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	10,6%	16,6%	

Der Zinsüberschuss verringerte sich vor allem wegen des Wegfalls von Einmalerträgen aus dem Immobiliengeschäft in Österreich sowie eines geringeren Beitrags aus dem Geschäft mit Finanzinstituten. Der Provisionsüberschuss sank wegen rückläufiger Volumina in der Vermögensverwaltung und geringerer Erträge aus dem Kreditgeschäft. Der Anstieg des Handels- und Fair Value-Ergebnisses war insbesondere den positiven Auswirkungen von Mark-to-Market-Bewertungen und einer besseren Performance von Credit Trading-Produkten zuzuschreiben. Insgesamt verbesserten sich die Betriebserträge. Trotz eines aufgrund höherer Projektkosten gestiegenen Verwaltungsaufwands erhöhte sich das Betriebsergebnis. Die Kosten-Ertrags-Relation verschlechterte sich. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) sanken aufgrund eines geringeren Vorsorgebedarfs im Firmenkundengeschäft der Holding deutlich. Die erhebliche Ver-

**Kapitalmarktgeschäft.** Das Kapitalmarktgeschäft umfasst neben Handels- und Marktaktivitäten auch das gesamte Kundengeschäft mit Finanzinstituten. Trotz negativer Zinsen und ungünstiger Auswirkungen auf die risikogewichteten Aktiva im Handel des Kapitalmarktgeschäfts war die Entwicklung insbesondere aus dem Geschäft mit Finanzinstituten und der Handelstätigkeit positiv. Verschiedene effizienzsteigernde Maßnahmen wurden umgesetzt und bei mehreren regulatorischen Projekten deutliche Fortschritte erzielt.

**Immobilien-geschäft.** Dank eines starken Neugeschäfts blieb das Gesamtvolumen stabil. Das robuste Risikoprofil trug zur weiteren Verbesserung der Gesamtqualität und zur Diversifizierung des Portfolios bei. Mehr als die Hälfte des Neugeschäfts entfiel auf Österreich und Tschechien. Die Erste Group Immorent schloss etwa die Entwicklung des Enterprise Office-Gebäudes in Prag ab, das im Bürobau als wegweisend gilt und mit einem deutlichen Gewinn verkauft wurde. Während das gewerbliche Immobiliengeschäft zu fast gleichen Teilen auf die Anlageklassen Logistik, Bürogebäude und Einzelhandel entfiel, war der Anteil der Finanzierungen in der Projektentwicklung rückläufig.

**Group Research.** Neben der Publikation von Research-Berichten organisierte die Erste Group in London, New York und Stegersbach (Österreich) Konferenzen für institutionelle Investoren. Bei der Konferenz in Stegersbach waren mehr als 80 börsennotierte Unternehmen aus den CEE-Kermärkten der Erste Group vertreten.

besserung im sonstigen Ergebnis war eine Folge der Auflösung von Vorsorgen für Eventualkreditverbindlichkeiten. Im sonstigen Ergebnis war auch der Beitrag zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 3,1 Mio (EUR 3,8 Mio) enthalten. Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis erhöhte sich deutlich.

#### **Kreditrisiko**

Das Kreditrisikovolumen im Segment Sonstiges Österreich-Geschäft, das fast zur Gänze von der Holding und der Erste Group Immorent gebildet wird, reduzierte sich weiter auf EUR 29,1 Mrd (EUR 30,4 Mrd), das waren 13,6% (14,3%) des Kreditrisikovolumens der Erste Group. Ein Großteil des Geschäfts in diesem Segment entfällt auf Wertpapiere und Veranlagungen bei Banken. Der Anteil der Ausleihungen an Kunden am

gesamten Kreditportfolio der Erste Group ist daher wesentlich geringer als der Beitrag am Kreditrisikovolumen; im Lauf des Jahres 2016 verminderte er sich auf 9,3% (9,7%). Der Rückgang bei den Kundenkrediten auf EUR 12,5 Mrd (-EUR 258 Mio) war in erster Linie auf das Geschäft mit kommerziellen Immobilien zurückzuführen. Die Finanzierungen in diesem Segment reduzierten sich nach Portfoliobereinigungen signifikant auf EUR 3,6 Mrd (-EUR 645 Mio). Demgegenüber expandierten die Ausleihungen an Mittelstandsunternehmen und den öffentlichen Sektor. Die notleidenden Kredite gingen beinahe um die Hälfte zurück, ihr Anteil am gesamten Kreditportfolio fiel auf 5,5% (10,5%). Einen wesentlichen Beitrag dazu lieferten Verkäufe von Risikokrediten. Darüber hinaus kam es innerhalb der nicht notleidenden Ausleihungen zu einer deutlichen Verschiebung in bessere Risikokategorien.

## Zentral- und Osteuropa

### TSCHECHISCHE REPUBLIK

#### Wirtschaftliches Umfeld

Die Tschechische Republik zählt in Zentraleuropa weiterhin zu den stabilsten und am höchsten entwickelten Volkswirtschaften. Obwohl das Land eine der offensten Volkswirtschaften der Region ist, war der Privatkonsum 2016 ein wesentlicher Wachstumstreiber, der durch ein höheres Verbrauchervertrauen, die gesunkene Arbeitslosigkeit und ein stärkeres Reallohnwachstum positiv beeinflusst wurde. Im Gegensatz dazu verringerte sich die Investitionstätigkeit 2016 aufgrund einer geringeren Aufnahmequote von Mitteln der Europäischen Union spürbar. Gestützt wurde das Wirtschaftswachstum von der Auslandsnachfrage, vor allem aus dem größten Exportmarkt Deutschland. Die Industrieproduktion

profitierte deutlich von der starken Entwicklung der Fahrzeugindustrie. Insgesamt stieg das reale BIP 2016 um 2,3%. Das BIP pro Kopf betrug EUR 16.600. Die gute Wirtschaftsentwicklung ließ die Arbeitslosenquote weiter auf 4,1% sinken – und damit auf den niedrigsten Stand in der Europäischen Union.

Seit der Bildung der Koalitionsregierung aus Sozialdemokraten, der Zentrumsparterie ANO und den Mitte-Rechts-Christdemokraten Anfang 2013 ist die politische Lage in der Tschechischen Republik stabil. Diese Stabilität förderte 2016 positive makroökonomische Entwicklungen. Die Tschechische Republik erzielte einen Haushaltsüberschuss von 0,5%, die Staatseinnahmen entwickelten sich dank wachsender Beiträge aus der Einkommensteuer und höherer Verbrauchsabgaben auf Tabak positiv. Die Staatsausgaben wurden durch steigende Löhne in der staatlichen Verwaltung und höhere Ausgaben für das Bildungswesen getrieben. Die Staatsverschuldungsquote blieb in Prozent des BIP gemessen eine der niedrigsten in Zentral- und Osteuropa und sank 2016 weiter auf 37,2%. Standard & Poor's stufte die langfristigen Staatsschulden mit einem Rating von AA- ein, während Moody's und Fitch das Rating mit A+, jeweils mit stabilem Ausblick, festlegten.

Die Inflation war niedrig und verharrte in den ersten drei Quartalen des Jahres 2016 nahe der Nullmarke. Im Herbst begannen die Preise jedoch vor allem aufgrund einer stärkeren Inlandsnachfrage, höherer Löhne und des Auslaufens der Effekte der 2015 rückläufigen Kraftstoffpreise zu steigen. Der Verbraucherpreisindex stand bei 0,7%. Die Tschechische Krone blieb dank der starken Fundamentaldaten des Landes und der Zusage der Nationalbank, den Wechselkurs der Tschechischen Krone gegenüber dem Euro bei CZK 27 zu halten, stabil. Die Tschechische Nationalbank beließ ihren Leitzins das ganze Jahr hindurch unverändert bei 0,05%.

Wirtschaftsindikatoren Tschechien	2013	2014	2015	2016e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	10,5	10,5	10,5	10,5
BIP (nominell, EUR Mrd)	157,6	156,5	167,0	174,7
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	15,0	14,9	15,9	16,6
Reales BIP Wachstum	-0,5	2,7	4,6	2,3
Privater Konsum - Wachstum	0,5	1,8	3,1	2,7
Exporte (Anteil am BIP)	68,0	73,1	76,7	76,4
Importe (Anteil am BIP)	65,4	69,5	71,5	70,7
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	6,8	5,9	5,1	4,1
Inflationsrate (Durchschnitt)	1,4	0,3	0,3	0,7
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,5	0,4	0,3	0,3
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	26,0	27,6	27,3	27,0
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	27,5	27,9	27,1	27,0
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-0,5	0,2	0,9	2,1
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-1,3	-1,9	-0,4	0,5

Quelle: Erste Group

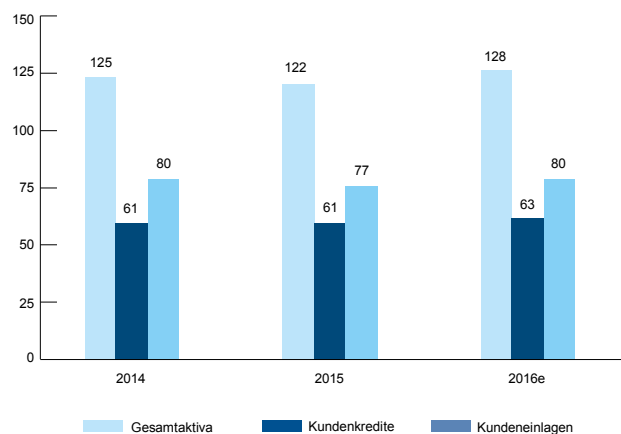
#### Marktüberblick

Der tschechische Bankensektor profitierte von den günstigen makroökonomischen Bedingungen und war durch eine hohe Nachfrage nach Bankprodukten gekennzeichnet. Der gestiegene Privatkonsum und eine weitere Verbesserung des Verbrauchervertrauens ließen die Kundenkredite um 6,0% ansteigen. Das Wachstum des Kreditmarktes wurde gleichermaßen durch das Privat-

und Firmenkundengeschäft getrieben, wobei Letzteres vor allem von einer starken Nachfrage nach Hypothekendarlehen geprägt war. Die Kundeneinlagen stiegen trotz der extrem niedrigen Zinsen deutlich um 7,0%. Die drei größten Banken hatten bei Kundenkrediten und -einlagen weiterhin einen gemeinsamen Marktanteil von rund 60%. Der tschechische Bankensektor zählt nach wie vor zu den liquidesten und am besten kapitalisierten

Märkten der Region. Das kommt in einem Kredit-Einlagen-Verhältnis von 78% und einer Gesamtkapitalquote von 18% zum Ausdruck.

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

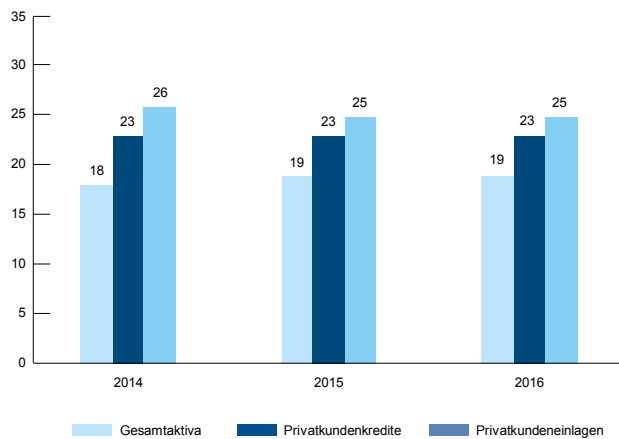


Quelle: Tschechische Nationalbank, Erste Group

Trotz des extremen Niedrigzinsumfeldes, des Margendrucks und rückläufiger Provisionserträge verzeichnete der tschechische Bankenmarkt einen Rekordgewinn. Die positiven Trends in der Kreditqualität setzten sich fort. Der Anteil der notleidenden Kredite lag unter 5% und zählte damit zu den niedrigsten in der Europäischen Union. Fremdwährungskredite blieben unbedeutend. Der Verkauf von VISA-Anteilen trug ebenfalls zur Profitabilität des Sektors bei. Die Stärke des Sektors zeigte sich an der Eigenkapitalrendite von 15,3%. Regulatorische Themen, wie zum Beispiel höhere Kapitalerfordernisse und Verbraucherschutzmaßnahmen wie neue Regelungen für die vorzeitige Rückzahlung von Hypothekarkrediten und eine Beleihungsobergrenze von 95% bei neuen Hypothekarkrediten, hatten ebenfalls Einfluss auf die Entwicklung des tschechischen Bankenmarktes.

Die Česká spořitelna konnte ihre Marktführerschaft in allen wichtigen Produktbereichen behaupten. Ihr Marktanteil am Privatkundengeschäft lag zwischen 23% und 26%, während ihr Anteil am Firmenkundengeschäft rund 20% ausmachte. Die Česká spořitelna konnte ihren Marktanteil sowohl im Privat- als auch im Firmenkreditgeschäft ausweiten. Insgesamt lag ihr Marktanteil an der Bilanzsumme des Gesamtmarktes gemessen bei 18,9%. Mit einem Marktanteil von 29% verteidigte die Bank auch ihre führende Position bei Konsumkrediten, einschließlich Kreditkarten. Darüber hinaus behauptete die Česká spořitelna mit einem Marktanteil von rund 25% ihre landesweite Marktführerschaft in der Vermögensverwaltung.

### Marktanteile – Tschechien (in %)



Quelle: Tschechische Nationalbank, Erste Group

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Innovation und Fokus auf Kundenbeziehungen.** Die Entwicklung des digitalen Bankgeschäfts und maßgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen über die von den Kunden bevorzugten Vertriebskanäle sind für die Česká spořitelna von wesentlicher Bedeutung. Das Service *My Healthy Finances* wurde im gesamten Filialnetz eingeführt. Mit neuen Produkten und persönlichen Beratungsleistungen werden die Kunden bei der Steuerung und Verwaltung ihres Familieneinkommens und ihrer Ausgaben unterstützt. Durch die individuelle Beratung können die Kundenbetreuer ihren Kunden die jeweils beste Lösung für ihre Finanzbedürfnisse bieten, mit *My Healthy Finances* stieg die Kundenzufriedenheit weiter.

In neu adaptierten Filialen haben die Berater keine fixen Plätze, sondern gehen aktiv auf die Kunden zu. Die Berater sind auch via Videokonferenz erreichbar und können einen Kunden an einen Kreditreferenten weiterleiten, der rasch ein Kreditangebot erstellt. Diese Filialen werden für stark frequentierte Standorte in Einkaufszentren, an Verkehrsknoten oder in belebten Einkaufsstraßen im städtischen Bereich entwickelt.

**Erfolg mit Hypothekar- und Konsumkrediten.** Die Česká spořitelna blieb im Hypothekargeschäft enorm erfolgreich, das Neugeschäft mit Hypothekarkrediten verzeichnete einen neuen Rekord. Mit einem Plus von 12% gegenüber dem Vorjahr bestätigte die Bank auf dem tschechischen Markt ihre führende Position. Die günstige wirtschaftliche Lage und das attraktive Angebot der Česká spořitelna zeigten sich auch im Konsumkreditgeschäft, in dem die Bank den in den vergangenen Jahren schwachen Trend umkehren und die Marktführerschaft behaupten konnte.

**Solide Entwicklung im Firmenkundengeschäft.** Im Lauf der Jahre hat die Bank maßgeschneiderte Programme für einzelne Branchen mit Schwerpunkt auf kleineren und mittelgroßen Kunden entwickelt. Beispiele sind die Initiative *TOP Innovation*, deren Schwerpunkt auf der Finanzierung innovativer Projekte und Entwicklungsaktivitäten von Unternehmen liegt, oder das *INOSTART*-Programm, das mit einer Garantie der Tschechisch-Mährischen Garantie- und Entwicklungsbank ausgestattet ist. Die individuellen Lösungen der Bank decken den gesamten Lebenszyklus eines Unternehmens ab.

Die Bank bietet ihren Kunden eine breite Palette garantierter Kredite von der Unternehmensgründung bis zur Investitions-

finanzierung an. Insgesamt verzeichnete die Česká spořitelna beim Volumen der Unternehmenskredite ein zweistelliges Wachstum. 2016 war die Bank auch im Vertrieb von Investmentfonds sehr erfolgreich und errang in Tschechien mit einem Marktanteil von mehr als 25% die Marktführerschaft. Während Investmentfonds ein Marktwachstum von 8% verzeichneten, hat die Česká spořitelna sogar um 13% zugelegt.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Die Česká spořitelna wurde bereits zum vierzehnten Mal in Folge als *Vertrauenswürdigste Bank des Jahres* mit dem prestigeträchtigen von Fincentrum vergebenen Preis ausgezeichnet. Auch in der Kategorie *Barrierefreie Bank* errang die Bank den ersten Platz.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	923,0	914,3	-0,9%
Provisionsüberschuss	375,8	344,3	-8,4%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	103,5	105,5	2,0%
Betriebserträge	1.431,7	1.384,5	-3,3%
Betriebsaufwendungen	-681,2	-671,2	-1,5%
Betriebsergebnis	750,5	713,3	-5,0%
Kosten-Ertrags-Relation	47,6%	48,5%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-97,1	-70,5	-27,4%
Sonstiges Ergebnis	-20,9	27,7	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	498,3	542,0	8,8%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	29,5%	31,1%	

Der Zinsüberschuss des Segments Tschechische Republik, das den Teilkonzern Česká spořitelna umfasst, ging insbesondere aufgrund des Abreifens von hochverzinsten Staatsanleihen zurück. Der Provisionsüberschuss sank vor allem wegen rückläufiger Erträge aus privaten Girokonten und der seit dem dritten Quartal 2015 geltenden Höchstgrenzen für Bank- und Kreditkartengebühren. Der leichte Anstieg des Handels- und Fair Value-Ergebnisses war auf ein besseres Ergebnis aus Derivaten und Devisen zurückzuführen. Die Betriebsaufwendungen sanken dank des niedrigeren Beitrags zum Einlagensicherungsfonds in Höhe von EUR 7,4 Mio (EUR 37,1 Mio), obwohl die Personalkosten anstiegen. Dies resultierte in einem rückläufigen Betriebsergebnis und einer höheren Kosten-Ertrags-Relation. Der Rückgang der Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) war einer Qualitätsverbesserung des Privatkundenportfolios zuzuschreiben. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich aufgrund des Gewinns aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe in Höhe von EUR 52,6 Mio. Der Beitrag zum Abwicklungsfonds belief sich auf EUR 14,7 Mio (keine Zahlung im Jahr 2015). Insgesamt führten diese Entwicklungen zu einem Anstieg des den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnenden Periodenergebnisses.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Tschechische Republik stieg auf EUR 36,5 Mrd (+7,8%). Die Forderungen an Kunden stiegen in gleichem Verhältnis und erreichten am Jahresende EUR 21,9 Mrd (20,3 Mrd), wobei sich das Wachstum auf das Retailgeschäft konzentrierte. Der Anteil des Kundenkreditvolumens an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group erhöhte sich auf

16,2% (15,4%). Gemessen am Geschäftsvolumen ist die Tschechische Republik damit nach Österreich weiterhin der mit Abstand bedeutendste Markt für die Erste Group. Die Qualität der Kundenkredite liegt deutlich über den Vergleichswerten der anderen Kernmärkte der Erste Group in Zentral- und Osteuropa. Unterstützt durch ein sehr aktives und wirksames Kreditrisikomanagement, fiel der Anteil der notleidenden Forderungen an gesamten Kundenkreditportfolio auf 3,2% (4,1%), womit die positive Entwicklung der letzten Jahre fortgesetzt wurde. Eine Verbesserung war in allen Kundensegmenten zu verzeichnen, am deutlichsten im Geschäft mit Privatkunden und Kleinbetrieben. Die geringsten Ausfallraten gab es nach wie vor im Privatkundengeschäft. Die Bevorsorgung notleidender Kredite durch Wertberichtigungen erhöhte sich substantiell auf 82,8% (72,4%).

## SLOWAKEI

### Wirtschaftliches Umfeld

Die Slowakei konnte als eine der offensten Volkswirtschaften der CEE-Region auch 2016 wieder eine ausgezeichnete Wirtschaftsleistung erzielen. Das Wirtschaftswachstum wurde wesentlich durch den robusten Privatkonsum getrieben, die Exporte haben zu einem geringeren Teil zur positiven Wirtschaftsentwicklung beigetragen. Der Konsum profitierte von der anhaltenden Verbesserung des Arbeitsmarktes, Reallohnzuwachsen und rückläufigen Preisen. Die Arbeitslosenquote sank zum ersten Mal seit 2008 unter 10% und betrug zum Jahresende 9,6% – im Vergleich zu den meisten anderen Ländern der Region immer noch hoch. Zu den Exporten trug wesentlich die Automobilindustrie bei, da die Slowakei an der

Produktion pro Kopf gemessen der weltweit bedeutendste Autobauer blieb. Das Wirtschaftswachstum wurde allerdings durch eine merkbare Abschwächung der Aufnahme von Mitteln der Europäischen Union gedämpft. Insgesamt legte das reale BIP 2016 um 3,3% zu. Das BIP pro Kopf lag bei EUR 14.800.

Die Fiskallage der Slowakei hat sich weiter verbessert. Das dank steigender Gewinne robuste Aufkommen an Körperschaftsteuer und Zuwächse bei der Einkommensteuer und den Sozialversicherungsbeiträgen resultierten in deutlich höheren Steuereinnahmen. Das staatliche Haushaltsdefizit lag bei 2,2%. Die Staatsverschuldungsquote blieb mit 52,4% des BIP relativ gering. Nach den im März 2016 durchgeführten Parlamentswahlen war das restliche

Jahr von politischer Stabilität geprägt. Von Juli bis Dezember hatte die Slowakei die Präsidentschaft der Europäischen Union inne.

Mit den im dritten Jahr in Folge rückläufigen Verbraucherpreisen verzeichnete die Slowakei eine leichte Deflation. Der Preisauftrieb wurde durch sinkende Energie- und Lebensmittelpreise gedämpft, während die Preise im Dienstleistungssektor das gesamte Jahr hindurch leicht anstiegen. Insgesamt sanken die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 0,5%. Auch 2016 profitierte die Slowakei von dem seit Einführung des Euro 2009 niedrigen Zinsniveau der Eurozone. Standard & Poor's und Fitch stuften das langfristige Rating der Staatsschulden mit A+ ein, Moody's mit A2, jeweils mit stabilem Ausblick.

Wirtschaftsindikatoren Slowakei	2013	2014	2015	2016e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	5,4	5,4	5,4	5,5
BIP (nominell, EUR Mrd)	74,2	75,9	78,4	80,9
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	13,7	14,0	14,5	14,8
Reales BIP Wachstum	1,5	2,6	3,8	3,3
Privater Konsum - Wachstum	-0,8	1,4	2,2	2,8
Exporte (Anteil am BIP)	83,8	82,4	84,0	83,9
Importe (Anteil am BIP)	79,7	78,6	81,7	80,3
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	14,2	13,2	11,5	9,6
Inflationsrate (Durchschnitt)	1,4	-0,1	-0,3	-0,5
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,2	0,2	0,0	-0,2
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	2,0	0,1	-1,3	1,3
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,7	-2,7	-2,7	-2,2

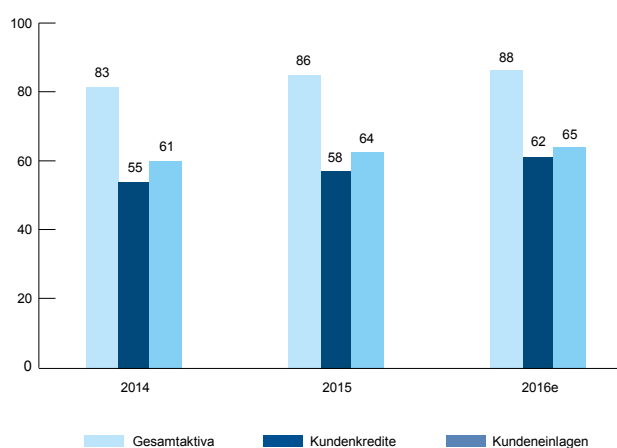
Quelle: Erste Group

## Marktüberblick

Das positive makroökonomische Umfeld wirkte sich weiterhin günstig auf den slowakischen Bankensektor aus, der auch 2016 wieder nachhaltiges Wachstum zeigte. Die Kundenkredite stiegen um 10,2%, im Privatkundengeschäft um 13,5% und bei Firmenkundenkrediten um 6,9%. Fremdwährungskredite blieben unbedeutend. Die Kundeneinlagen erhöhten sich insbesondere dank des Privatkundengeschäfts um 4,7%. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis lag bei 95%. Die drei größten Banken hatten bei Kundenkrediten und -einlagen weiterhin einen gemeinsamen Marktanteil von rund 60%. Mit einer Gesamtkapitalquote von 17,3% und einer Kernkapitalquote (Tier 1) von 15,7% verfügte der Bankensektor unverändert über eine sehr gute Kapitalausstattung.

Trotz des extremen Niedrigzinsumfeldes, der Bankenabgaben und regulatorischer Änderungen, die Gebühren im Fall einer frühzeitigen Rückzahlung von Wohnraumkrediten auf 1% beschränkten, blieb der slowakische Bankensektor profitabel. Die Eigenkapitalrendite des Sektors erreichte Ende 2016 10,0%. Das niedrige Zinsniveau ließ den Zinsüberschuss sinken, stützte im Verlauf des Jahres aber auch die positiven Trends in der Kreditqualität. Der Anteil notleidender Kredite sank weiter auf 4,5%. Die Banken leisteten wieder eine Bankenabgabe in Höhe von 0,2% der Passiva abzüglich Eigenkapital und des nachrangigen Fremdkapitals. Die Profitabilität des Sektors wurde zusätzlich durch Beiträge zu Einlagensicherungs- und Abwicklungsfonds belastet, denen jedoch ein einmaliger Ertrag aus dem Verkauf von VISA-Anteilen gegenüberstand.

## Finanzintermediation – Slowakei (in % des BIP)



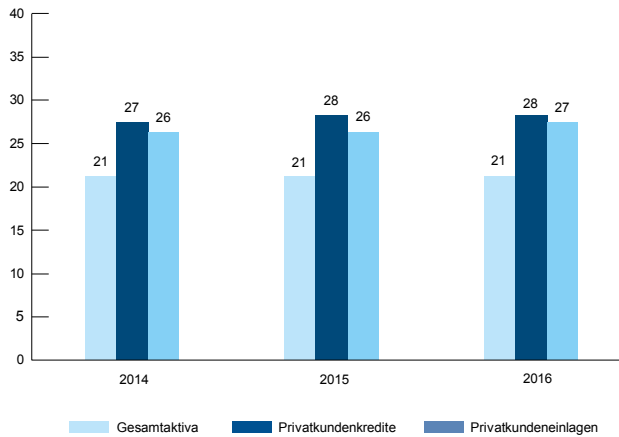
Quelle: Nationalbank der Slowakei, Erste Group

Die Slovenská sporiteľňa konnte ihre Marktführerschaft in verschiedenen Bereichen erfolgreich behaupten. Die Bank kontrolliert, an der Bilanzsumme gemessen, nach wie vor ein Fünftel des lokalen Bankensektors und ist Marktführer bei Privatkundenkrediten und -einlagen. Im Privatkundenkreditgeschäft lag der Marktanteil der Bank bei 27,5%. Einlagenseitig war ihr Marktanteil im Firmenkundengeschäft mit 12,3% deutlich niedriger als im Privatkundengeschäft, wo er bei 27,1% lag. In der Vermögens-



verwaltung konnte die Slovenská sporiteľňa ihre starke Marktposition mit einem Marktanteil von rund 25% halten.

### Marktanteile – Slowakei (in %)



Quelle: Nationalbank der Slowakei, Erste Group

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Neues Filial- und Beratungskonzept.** Mit 287 Filialen und 795 Bankomaten verfügt die Slovenská sporiteľňa über das dichteste Servicenetz in der Slowakei. Die Bank arbeitet weiter intensiv an der Verbesserung der Kundenfreundlichkeit. Sie startete ein neues Filialkonzept mit neuen Vorgaben für das Kundenservice: Die Wartezeiten für Kunden sollen verkürzt, die Wege durch die Filialen erleichtert und die Räumlichkeiten mit neuen Wartezonen und mehr Schutz der Privatsphäre angenehmer gestaltet werden. Nach dem 2016 erfolgreich durchgeführten Pilotprojekt werden die Neuerungen 2017 in mehreren Filialen umgesetzt.

Mit der Ausstattung aller Kundenbetreuer mit Tablets konnte die Slovenská sporiteľňa die Qualität der Kundenberatung deutlich heben. Nun können die Kunden bequem über Produkte informiert und ihre finanziellen Bedürfnisse noch einfacher besprochen werden. Außerdem unterstützt der Einsatz von Tablets den Verkaufsprozess. Über die Tablets werden zwei neue Sparprodukte angeboten, die Unterschrift erfolgt papierlos am Ende des Vorgangs.

**Vertrieb über digitale Kanäle.** Die Slovenská sporiteľňa hat den Absatz von Konsumkrediten und Überziehungsmöglichkeiten über das Internetbanking deutlich erhöht. Die papierlose Vergabe von Krediten ohne Mitwirkung von Filialen (die Kredite werden über digitale Kanäle beantragt und abgeschlossen, teils mit Unterstützung des Call Centers) gewinnt an Bedeutung. Das über digitale Kanäle erzielte Geschäftsvolumen verdreifachte sich 2016 auf fast EUR 50 Mio. Der Fokus des digitalen Vertriebs liegt auf individualisierten Angeboten, risikogerechter Preisgestaltung wie in den Filialen und Multi-Channel-Bearbeitung. Kunden, deren Anträge nicht abgeschlossen werden, werden vom Call Center kontaktiert und unterstützt.

Um das Potenzial aktiver Kampagnen stärker zu nutzen, wurde die Zahl der Call Center-Mitarbeiter erhöht. Das Call Center betreut Kunden insbesondere in der digitalen Umgebung und unterstützt sie beim Kauf von Produkten, ohne dass sie eine Filiale aufsuchen müssen.

**Bankdienstleistungen für Unternehmen.** Im Firmenkundengeschäft war im abgelaufenen Jahr die wichtigste Neuerung der Ausbau des elektronischen Bankdienstes *Business 24*. Die Kunden können nun Sicht- und Termineinlagen, Daueraufträge, Zahlungen (einschließlich Stornierung und Widerruf von Zahlungen, Angabe individueller Wechselkurse) selbst erledigen und ihre Kreditkontoauszüge prüfen. Neben einer individuell gestaltbaren Website ermöglicht *Business 24* auch die sichere Weitergabe von Bilanzen, Forderungsansprüchen und weiterer Unterlagen zwischen den Kunden und der Bank.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Die Slovenská sporiteľňa erhielt wieder mehrere Auszeichnungen. Bereits zum fünften Mal in Folge errang die Bank die vom lokalen, wöchentlich erscheinenden Wirtschaftsmagazin *TREND* für herausragende Geschäftsergebnisse vergebene prestigeträchtige Auszeichnung *TOP Bank des Jahres*.

Unter anderem wurde die Slovenská sporiteľňa auch von Mitgliedern des Slowakischen Paralympischen Komitees als *Barrierefreie Bank* ausgezeichnet.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	458,0	453,0	-1,1%
Provisionsüberschuss	121,4	121,7	0,2%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	8,8	12,6	42,8%
Betriebsserträge	600,1	595,4	-0,8%
Betriebsaufwendungen	-266,1	-275,1	3,4%
Betriebsergebnis	334,0	320,4	-4,1%
Kosten-Ertrags-Relation	44,3%	46,2%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-58,0	-48,2	-16,9%
Sonstiges Ergebnis	-32,5	11,0	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	184,8	213,3	15,4%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	28,7%	33,7%	

Der Zinsüberschuss des Segments Slowakei, das den Teilkonzern Slovenská sporiteľňa umfasst, verringerte sich moderat, vor allem wegen des im Niedrigzinsumfeld geringeren Beitrags aus dem Bilanzstrukturmanagement, der durch das Kreditwachstum, insbesondere bei Wohnbau- und Konsumkrediten, nicht zur Gänze kompensiert wurde. Der Provisionsüberschuss blieb stabil, da rückläufige Aufwendungen im Kartengeschäft und höhere Erträge aus vorzeitigen Kreditrückzahlungen niedrigere Erträge aus dem Karten- und dem Einlagengeschäft ausglich. Der Anstieg des Handels- und Fair Value-Ergebnisses war durch positive Bewertungsergebnisse aus Derivaten bedingt. Die Betriebsaufwendungen stiegen vor allem aufgrund höherer Personalkosten. Der Beitrag zum Einlagensicherungsfonds belief sich auf EUR 2,5 Mio (EUR 2,4 Mio). Damit sank das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation stieg an. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) sanken aufgrund eines rückläufigen Vorsorgebedarfs im Firmenkundengeschäft. Der Gewinn aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe (EUR 26,8 Mio) wirkte sich auf das sonstige Ergebnis positiv aus. Der Beitrag zum Abwicklungsfonds sank auf EUR 4,0 Mio (EUR 7,3 Mio). Die Bankensteuer erhöhte sich auf EUR 25,1 Mio (EUR 23,6 Mio). Insgesamt verbesserte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Slowakei erhöhte sich auf EUR 15,7 Mrd (+7,4%). Die Forderungen an Kunden stiegen zum Jahresende auf EUR 10,6 Mrd (+9,1%). Damit zählte die Slowakei zu den dynamischsten Segmenten in der Erste Group. Der Anteil am gesamten Kreditportfolio der Erste Group stieg um 0,5 Prozentpunkte auf 7,8%. Bei der Verteilung des Portfolios nach Kundensegmenten ergab sich eine weitere Verschiebung zu Retailkrediten. Der im Vergleich zu anderen geografischen Segmenten überdurchschnittlich hohe Anteil der Ausleihungen an private Haushalte stieg auf 73,3% (71,0%) der gesamten Kundenkredite. Im Gegenzug sank der Portfolioanteil der Finanzierungen von Unternehmen sowie der öffentlichen Hand auf 26,7%. Diese Kundenstruktur erklärt auch die hohe Anteilsquote des besicherten Geschäfts von 63,6% des gesamten Kreditportfolios. Nach einer vorübergehenden Zunahme der NPL-Quote auf 5,6% infolge einer modifizierten Definition von notleidenden Forderungen im Jahr 2015 wurde 2016 ein Rückgang bei den notleidenden Ausleihungen um EUR 65 Mio und bei der NPL-Quote um 1,1 Prozentpunkte auf 4,5% verzeichnet. Eine Verbesserung der Kreditqualität war in allen Kundensegmenten zu beobachten. Der Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen stieg auf 72%, Risikovorsorgen und Sicherheiten gemeinsam waren um fast ein Viertel höher als der Bestand an notleidenden Forderungen.

## RUMÄNIEN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die rumänische Wirtschaft entwickelte sich weiterhin gut und verzeichnete 2016 eine der höchsten BIP-Wachstumsraten in der Europäischen Union. Das eindrucksvolle Wachstum war vor allem dem Privatkonsum zuzuschreiben, der dank Lohnzuwächsen, einer Mehrwertsteuersenkung und des Niedrigzinsumfeldes deutlich anstieg. Investitionen leisteten einen geringeren Beitrag, vor allem wegen der weiterhin rückläufigen Aufnahme von EU-Mitteln. Die Exporte trugen nicht zum Wirtschaftswachstum bei, obwohl die rumänischen Fahrzeughersteller wieder ein ausgezeichnetes Jahr verbuchen konnten. Die chemische Industrie und Rohstoffe wirkten sich erneut dämpfend auf die Exportleistung aus. Die Landwirtschaft, die einen relativ hohen Anteil der Gesamtwirtschaft darstellt, entwickelte sich aufgrund einer schweren Dürre und der im Verlauf des Sommers in einigen Landesteilen aufgetretenen Überschwemmungen nur mäßig. Insgesamt erhöhte sich 2016 das reale BIP um eindrucksvolle 4,8%, das BIP pro Kopf betrug EUR 8.500. Die Arbeitslosenquote war weiter rückläufig und stand zum Jahresende 2016 bei 6,0%.

Die politischen Verhältnisse waren in Rumänien 2016 wenig stabil, was sich auf die fiskalpolitischen Entwicklungen auswirkte. Nach dem Rücktritt der sozialdemokratischen Regierung im November 2015 wurde eine technokratische Übergangsregierung gewählt. Die erhebliche Lockerung der Finanzpolitik und die Anhebung der Gehälter im öffentlichen Sektor ließen das Haushaltsdefizit 2016 auf 2,8% des BIP steigen. Aus den im Dezember abgehaltenen Parlamentswahlen gingen die Sozialdemokraten mit großem Vorsprung als Sieger hervor. Die als Prozentsatz des BIP gemessene Staatsverschuldungsquote verringerte sich auf 37,9%, ein im Vergleich zu einigen anderen Ländern der CEE-Region niedriges Niveau. Trotz der fiskalischen Entwicklungen bestätigten alle drei Ratingagenturen 2016 ihre Ratings für Rumänien. Standard & Poor's sowie Fitch legten das langfristige Rating der Staatsschulden mit stabilem Ausblick mit BBB- fest, während Moody's das Rating des Landes mit positivem Ausblick bei Baa3 einstuft.

Die Inflation blieb das ganze Jahr hindurch sehr niedrig und sank im Mai auf ein neues Rekordtief. Die im Juni 2015 erfolgte Senkung des Mehrwertsteuersatzes für Lebensmittel und alkoholfreie Getränke auf 9% dämpfte in der ersten Jahreshälfte 2016 die Inflation. Die Reduzierung des normalen Mehrwertsteuersatzes im Jänner 2016 auf 20% wirkte sich ebenfalls auf die Preisentwicklung aus. Obwohl sich die Inflation im zweiten Halbjahr leicht beschleunigte, sanken die durchschnittlichen Verbraucherpreise in Rumänien um 1,5%. Der Rumänische Leu schwankte gegenüber dem Euro nicht wesentlich und blieb in der Bandbreite von 4,4 bis 4,5. Die Nationalbank beließ ihren Leitzins das ganze Jahr hindurch bei 1,75%.

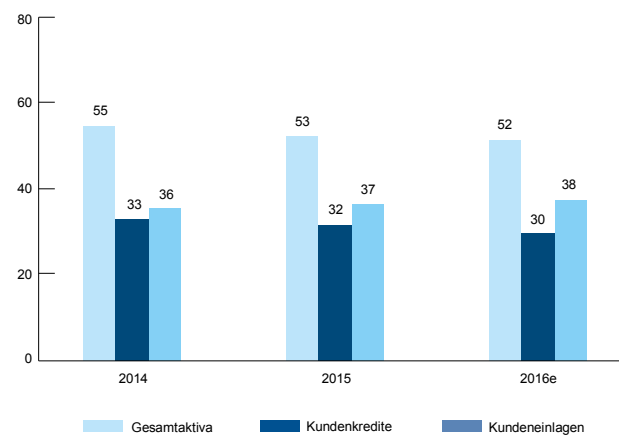
Wirtschaftsindikatoren Rumänien	2013	2014	2015	2016e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	20,0	19,9	19,9	19,8
BIP (nominell, EUR Mrd)	144,3	150,3	160,0	169,1
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	7,2	7,5	8,0	8,5
Reales BIP Wachstum	3,5	3,1	3,9	4,8
Privater Konsum - Wachstum	-2,4	4,2	5,9	7,4
Exporte (Anteil am BIP)	34,4	34,9	34,1	33,9
Importe (Anteil am BIP)	38,3	38,9	39,4	39,8
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	7,1	6,8	6,8	6,0
Inflationsrate (Durchschnitt)	4,0	1,1	-0,6	-1,5
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	4,2	2,5	1,3	0,8
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	4,4	4,4	4,4	4,5
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	4,5	4,5	4,5	4,4
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-0,8	-0,5	-1,2	-2,4
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,1	-0,8	-0,8	-2,8

Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Obwohl der rumänische Bankensektor von positiven makroökonomischen Entwicklungen profitierte, blieb die Kreditnachfrage schwach. Mit 1,4% stiegen die Kundenkredite nur geringfügig. Während die Privatkundenkredite ein Wachstum verzeichneten, waren Firmenkundenkredite rückläufig. Letzteres war weitgehend auch eine Folge des Verkaufs notleidender Kredite im Jahresverlauf. Die Privatkundenkredite erhöhten sich um 4,7%, hauptsächlich durch in Lokalwährung vergebene Hypothekendarlehen. Die Kundeneinlagen stiegen um 9,7%, im Privatkundengeschäft stärker als im Firmenkundengeschäft. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis ging im Bankensektor weiter auf 81% zurück. Mit einer Eigenmittelquote von 18,3% zum Jahresende verfügte der rumänische Bankensektor unverändert über eine sehr gute Kapitalausstattung.

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

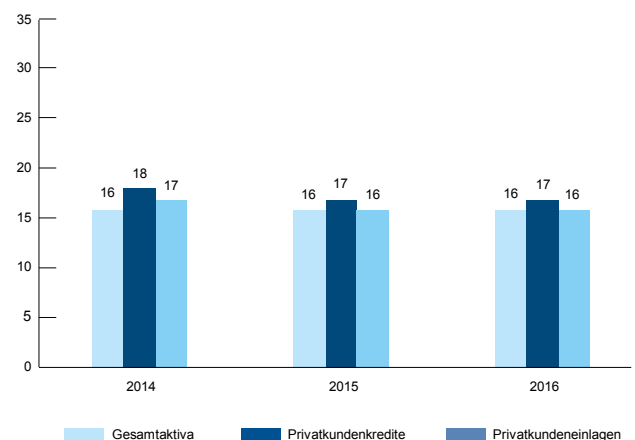


Quelle: Rumänische Nationalbank, Erste Group

Trotz des Ertragsdrucks, der vor allem durch das niedrige Zinsniveau und das verhaltene Kreditwachstum bedingt war, war der rumänische Bankensektor auch 2016 wieder profitabel. Im lokalen Bankensektor wurden weitere effizienzsteigernde Maßnahmen durchgeführt, darunter ein weiterer Personalabbau und eine Optimierung des Filialnetzes. Niedrigere Risikovorsorgen trugen

wesentlich zur höheren Profitabilität bei. Die Kreditqualität verbesserte sich erneut deutlich, vor allem aufgrund der weiteren Abwicklung notleidender Kredite sowie als Folge makroökonomischer Entwicklungen wie Niedrigzinsumfeld und rückläufiger Arbeitslosigkeit. Der rumänische Bankensektor war während des gesamten Jahres durch Änderungen im regulatorischen Umfeld geprägt. Im April 2016 verabschiedete das rumänische Parlament ein Gesetz, das Schuldern von hypothekarisch besicherten Krediten die Übertragung des Eigentums an der verpfändeten Liegenschaft an die Bank bei gleichzeitigem Schuldenerlass ermöglicht. Im September wurde die EU-Hypothekarkredit-Richtlinie in nationales Recht umgesetzt, das der Verfassungsgerichtshof in der Folge jedoch für verfassungswidrig erklärte. Allerdings hatten diese Themen nur eine begrenzte direkte Auswirkung auf den lokalen Bankensektor. Das Prima Casa-Programm, in dessen Rahmen der Staat Haftungen für Hypothekendarlehen übernimmt, wurde weiterhin ausschließlich in Landeswährung angeboten.

### Marktanteile – Rumänien (in %)



Quelle: Rumänische Nationalbank, Erste Group

Die Banca Comercială Română konnte trotz des Verlustes von Marktanteilen im Kreditgeschäft ihre führende Stellung in fast allen wesentlichen Produktkategorien halten. Das Nettoergebnis

der Bank verbesserte sich aufgrund höherer Nettoauflösungen von Kreditvorsorgen. Ende 2016 lag die Bank gemessen an der Bilanzsumme, den Kundenkrediten, den Kundeneinlagen und dem Vermögensverwaltungsvolumen an erster Stelle. Mit einem Marktanteil von rund 25% verteidigte sie auch ihre Marktführerschaft der im Rahmen des Prima Casa-Programms vergebenen Hypothekarkredite. Der Marktanteil an Kundenkrediten verringerte sich allerdings als Folge des deutlichen Abbaus notleidender Kredite, insbesondere im Firmengeschäft, in dem ihr Marktanteil auf 13,5% zurückging. Im Kundeneinlagengeschäft erhöhte sich ihr Marktanteil auf 15,7%. An der Bilanzsumme gemessen verbuchte die Banca Comercială Română einen Marktanteil von 16,3%.

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Weitere Verbesserung der Kreditqualität.** Nach der forcierten Portfoliobereinigung der letzten zwei Jahre wurden die Maßnahmen zur Abwicklung des Altbestands an notleidenden Krediten durch Veräußerungen, Abschreibungen und eine verstärkte Verwertung von Sicherheiten fortgesetzt. Dies resultierte in einem deutlichen Rückgang der notleidenden Kredite auf EUR 928 Mio (-46,8%). Die NPL-Quote sank auf 11,8% (20,2%), die NPL-Deckungsquote verbesserte sich auf 85,3% (77,4%). Die Banca Comercială Română setzte weitere Schritte zur Optimierung der Prozesse im Risikomanagement, der Kreditvergabekriterien und der Sicherheitenverwaltung.

**Kundenzufriedenheit und neues Filialkonzept.** Die Banca Comercială Română fokussierte insbesondere auf die weitere Hebung der Kundenzufriedenheit und der Servicequalität. Die Bank hat mit der Umsetzung eines neuen Geschäftsstellenkonzepts begonnen. Das sogenannte Financial Dialogue Center wurde auf Grundlage von Kundenvorschlägen und -empfehlungen

entwickelt. Die Filialen beeindruckten durch eine moderne, offene Gestaltung, modernste Technik und ein breites Spektrum von Lerninstrumenten zur Vermittlung von Finanzbildung. An die tausend Mitarbeiter wurden geschult, um an Schulen, Universitäten und Unternehmen Finanzwissen aufzubauen.

**Fokus auf Datenmanagement.** Die Bank hat ihr Programm zur Verbesserung der Datenqualität weitergeführt. Ihr Ziel ist die Schaffung integrierter Berichtsprozesse, eines besseren Datenqualitätsmanagements und eines effizienteren Informationsflusses innerhalb der Bank. Der Fokus liegt dabei auf einer weiteren Stärkung der Datenqualität, um die Umstellung des internen Berichtswesens hin zu einem modernen Risikomanagement mit entsprechenden Instrumenten und Prozessen zu erleichtern. Das Programm wird zu einem besseren Datenaustausch innerhalb der gesamten Organisation führen und es der Bank ermöglichen, auf regulatorische Anforderungen und Kundenwünsche rascher zu reagieren, damit für die Kunden Wertschöpfung zu erzielen und im Bankensektor einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Die Banca Comercială Română wurde von der rumänischen Vereinigung der Kreditvermittler als *Beste Bank im Online-Banking* ausgezeichnet, rangierte im Wettbewerb *Mobile Awards Romania* um die beste Unternehmenswebsite an der zweiten Stelle und erhielt eine Auszeichnung für den Start der biometrischen Legitimierung im mobilen Banking, der ersten Initiative dieser Art in Rumänien. Von Finmedia wurde der Bank der Titel *Bank des Jahres* verliehen. Die Banca Comercială Română belegte im Rahmen der rumänischen CSR Awards den ersten Platz für ihr Projekt *The Bakery of Good Deeds*, das Corporate Volunteering und gemeinnütziges Engagement fördert.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	436,5	374,9	-14,1%
Provisionsüberschuss	163,2	157,9	-3,2%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	69,4	70,0	0,9%
Betriebsserträge	680,0	615,7	-9,5%
Betriebsaufwendungen	-340,5	-349,8	2,7%
Betriebsergebnis	339,5	266,0	-21,7%
Kosten-Ertrags-Relation	50,1%	56,8%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	16,4	62,4	>100,0%
Sonstiges Ergebnis	-140,0	-90,7	-35,2%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	184,8	199,5	7,9%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	17,9%	21,6%	

Der Zinsüberschuss im Segment Rumänien, das den Teilkonzern Banca Comercială Română umfasst, verminderte sich hauptsächlich aufgrund einer geänderten Preisstruktur für Neukredite, einer Hypotheken-Refinanzierungsaktion und geringerer Unwinding-Erträge. Der Provisionsüberschuss verringerte sich aufgrund niedrigerer Erträge aus dem Bauspargeschäft und der Vermögensverwaltung im Privatkundengeschäft. Der leichte Anstieg des Handels- und Fair Value-Ergebnisses resultierte vorwiegend aus Bewertungseffekten bei in Fremdwährung denominierten Beteili-

gungen. Die Betriebsaufwendungen erhöhten sich, da der niedrigere Beitrag zum Einlagensicherungsfonds in Höhe von EUR 14,5 Mio (EUR 21,2 Mio) die höheren Rechts-, Beratungs- und IT-Kosten nicht zur Gänze wettmachen konnte. Damit sank das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation stieg an. Die erfolgreiche Durchsetzung von Versicherungsansprüchen, ein rückläufiger Vorsorgebedarf und der Verkauf notleidender Kredite resultierten in Nettoauflösungen von Vorsorgen (Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)). Das sonstige

Ergebnis verbesserte sich aufgrund geringerer Vorsorgen für Rechtsstreitigkeiten und des Gewinns aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe in Höhe von EUR 24,3 Mio. Insgesamt verbesserte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Bei einem annähernd stabilen Kreditrisikovolumen von EUR 14,1 Mrd (+1,2%) gingen die Forderungen an Kunden um EUR 591 Mio auf EUR 7,9 Mrd (-7,0%) zurück. Das entsprach einem Anteil von 5,8% (6,4%) an den gesamten Kundenausleihungen der Erste Group. Die rückläufige Entwicklung des Kreditportfolios war im Wesentlichen auf umfangreiche Abschreibungen und Verkäufe von notleidenden Ausleihungen zurückzuführen. Das Kreditportfolio des Segments Rumänien setzte sich zu 56,4% (47,6%) aus besicherten und zu 43,6% (52,4%) aus unbesicherten Ausleihungen zusammen, womit sich der Besicherungsgrad im Jahresabstand deutlich erhöhte. Der Fremdwährungsanteil reduzierte sich um 5,7 Prozentpunkte auf 49,1% und bestand fast zur Gänze aus Finanzierungen in Euro. Die Portfoliobereinigung durch Abschreibungen und Veräußerungen führte zu einer starken Abnahme der NPL-Quote auf 11,8% (20,2%), wobei sich die notleidenden Unternehmensfinanzierungen überproportional verringerten. Die beste Kreditqualität nach Kundensegmenten verzeichneten nach wie vor die Ausleihungen an private Haushalte. Der Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Risikovorsorgen und Sicherheiten erhöhte sich auf 120,8% (110,1%).

## UNGARN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die ungarische Wirtschaft entwickelte sich auch 2016 wieder gut. Obwohl das Land eine der offensten Volkswirtschaften der Region ist, wurde das Wachstum vor allem vom Privatkonsum getrieben, der deutlich vom gestiegenen Verbrauchervertrauen, Reallohnzuwachsen und anhaltend positiven Trends auf dem Arbeitsmarkt profitierte. Auch die Exporte leisteten einen, wenngleich wesentlich geringeren, Beitrag zum Wirtschaftswachstum. Gute

Ergebnisse verzeichneten wieder der Automobilbau und die Landwirtschaft. Die Bauleistung ging jedoch hauptsächlich wegen der schwächeren Aufnahme von Mitteln der Europäischen Union zurück. Insgesamt wuchs die ungarische Wirtschaft 2016 um 2,0%. Das BIP pro Kopf lag bei EUR 11.300. Die Arbeitslosenquote sank weiter auf 5,1% und damit auf den seit mehreren Jahren tiefsten Stand. Sie zählte damit zu den niedrigsten in der Europäischen Union. Die Beschäftigung profitierte deutlich von der Fortsetzung des staatlichen Arbeitsmarktprogramms.

Die politische Lage war in Ungarn stabil, wobei die konservative Mitte-Rechts-Partei Fidesz und die Christdemokraten ihre Mehrheit im Parlament behaupten konnten. In der Fiskalpolitik zeigte sich die positive Wirkung steigender Steuereinnahmen, rückläufiger Zinszahlungen und Erträgen aus dem Verkauf staatseigener Grundstücke. Die Staatsverschuldungsquote in Prozent des BIP gemessen sank weiter auf 74,3%. Angesichts der verbesserten Verschuldungskennzahlen, des nachhaltigen BIP-Wachstums, der geringeren Gefährdung durch externe Faktoren und der glaubwürdigen Bemühungen der Regierung um einen ausgeglichenen Haushalt bewerteten alle drei großen Ratingagenturen Ungarn zum Jahresende mit Investment Grade. Standard & Poor's sowie Fitch stuften das langfristige Rating der Staatsschulden mit BBB- und Moody's mit Baa3 ein, jeweils mit stabilem Ausblick.

Die Inflation blieb vor allem dank niedriger Energiepreise niedrig, während die Auswirkungen der in den Vorjahren durchgeführten Senkung regulierter Preise kaum mehr spürbar waren. Der im letzten Quartal des Jahres verzeichnete Anstieg der Verbraucherpreise war vor allem durch höhere Energiepreise bedingt. Im Dienstleistungssektor blieb die Inflation das gesamte Jahr hindurch gering. Insgesamt stiegen die durchschnittlichen Verbraucherpreise in Ungarn 2016 um 0,4%. Der Ungarische Forint blieb das ganze Jahr hindurch gegenüber dem Euro innerhalb einer Bandbreite von 304 bis 318 relativ stabil. Die Nationalbank setzte ihre lockere Geldpolitik fort und senkte den Leitzinssatz in drei Schritten von 1,35% auf 0,90%.

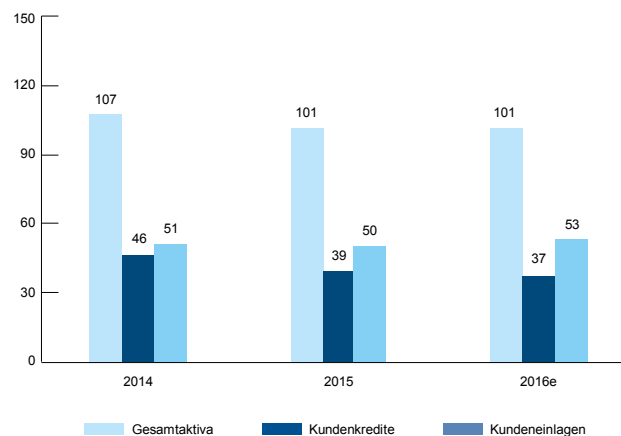
Wirtschaftsindikatoren Ungarn	2013	2014	2015	2016e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	9,9	9,9	9,9	9,9
BIP (nominell, EUR Mrd)	101,5	105,0	109,7	112,4
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	10,2	10,6	11,1	11,3
Reales BIP Wachstum	2,1	4,0	3,1	2,0
Privater Konsum - Wachstum	0,5	2,1	3,1	4,2
Exporte (Anteil am BIP)	86,0	88,7	90,7	92,9
Importe (Anteil am BIP)	79,0	81,7	81,9	82,8
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	10,2	7,7	6,8	5,1
Inflationsrate (Durchschnitt)	1,7	-0,2	-0,1	0,4
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	4,3	2,4	1,5	0,9
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	296,9	308,7	309,9	311,5
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	296,9	314,9	313,1	311,0
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	3,8	2,1	3,4	4,4
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,6	-2,3	-2,0	-2,2

Quelle: Erste Group

## Marktüberblick

Der ungarische Bankensektor profitierte von dem positiven makroökonomischen Umfeld und der deutlichen Verbesserung des Geschäftsklimas. Nachdem die Erste Group mit der ungarischen Regierung und der Europäischen Bank für Wiederaufbau und Entwicklung (EBRD) zu einer Einigung über den Verkauf von 30% der Erste Bank Hungary gekommen war, wurde die Bankenabgabe deutlich reduziert und soll zur Stärkung des lokalen Bankensektors bis 2019 noch weiter gesenkt werden. Der Steuersatz wurde von 53 auf 24 Basispunkte zurückgenommen. Als Bemessungsgrundlage wurde erneut die Bilanzsumme des Jahres 2009 herangezogen. 2017 soll die Bankenabgabe auf 21 Basispunkte gesenkt und auf Basis der Bilanzsumme 2015 berechnet werden. Die Regierung bekannte sich auch zur Schaffung von Rahmenbedingungen zur nachhaltigen Gewährleistung einer stabilen und berechenbaren Wirtschaftspolitik. Der ungarische Bankensektor war mit einer Gesamtkapitalquote von über 20% nach wie vor gut mit Kapital ausgestattet.

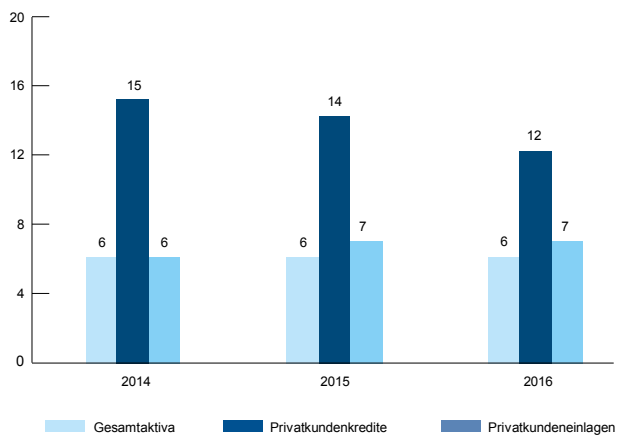
## Finanzintermediation – Ungarn (in % des BIP)



Quelle: Ungarische Nationalbank, Erste Group

Die Vergabe von Kundenkrediten belebte sich 2016, wobei Privatkundenkredite hauptsächlich in Form von Wohnbaukrediten mit Unterstützung des Wohnbauförderungsprogramms für Familien vergeben wurden, während Konsumkredite vom wachsenden Konsum getrieben wurden. Im Firmenkundengeschäft wurde die Kreditvergabe an KMUs durch Programme der Nationalbank wie das Wachstumsfinanzierungsprogramm *Funding for Growth* gestützt. Im Rahmen der Vereinbarungen mit der ungarischen Regierung und zur Förderung der ungarischen Wirtschaft startete die Erste Bank Hungary zudem mehrere Kreditprogramme zu vergünstigten Konditionen. Infolge des Verkaufs notleidender Kredite und erheblicher vorzeitiger Rückzahlungen sank das Gesamtvolumen der Kundenkredite trotz wachsender Kreditnachfrage. Insgesamt gingen die Kundenkredite um 3,2% zurück, während die Kundeneinlagen um 10,8% stiegen. Zum Jahresende war das Kredit-Einlagen-Verhältnis des Bankensektors auf 70% gesunken.

## Marktanteile – Ungarn (in %)



Quelle: Ungarische Nationalbank, Erste Group

Die Profitabilität des ungarischen Bankensektors hat sich deutlich verbessert. Die Erträge standen allerdings weiterhin durch das extreme Niedrigzinsumfeld und die das gesamte Jahr hindurch verhaltene Nachfrage nach Kreditprodukten unter Druck. Durch die Kostendisziplin des lokalen Bankensektors konnte der Rückgang der Erträge zum Teil kompensiert werden. Die Risikovor-sorgen sanken aufgrund von Nettoauflösungen von Kreditvorsorgen und günstigen Fundamentaldaten erheblich. Die deutliche Senkung der Bankenabgabe trug ebenfalls zur Profitabilität des Sektors bei. Insgesamt stieg im Bankensektor die Eigenkapitalverzinsung 2016 auf 14,1%.

Die Erste Bank Hungary nahm auf dem ungarischen Bankenmarkt weiterhin eine starke Position ein. Gemäß ihrer Strategie lag der Fokus der Erste Bank Hungary auf der Vergabe von Krediten in Landeswährung aus lokalen Liquiditätsquellen. Bei Kundenkrediten sank der Marktanteil der Bank auf 9,0%, wobei der Marktanteil im Privatkundengeschäft wesentlich höher als im Firmengeschäft war. Als Folge von Nettoauflösungen von Kreditvorsorgen kehrte die Bank zur Profitabilität zurück. Im Kundeneinlagengeschäft erhöhte sich ihr Marktanteil auf 6,8%. Insgesamt stieg der Marktanteil der Erste Bank Hungary an der Bilanzsumme gemessen auf 5,8%.

## Geschäftsverlauf – Highlights

**Rückkehr in die Gewinnzone.** Nachdem mehrere Jahre hindurch aufgrund der erzwungenen Konvertierung von Fremdwährungskrediten zu nicht marktgerechten Kursen und hohen Bankenabgaben Verluste verzeichnet worden waren, verbesserte sich das wirtschaftliche Umfeld 2016 signifikant. Die Bankenabgabe wurde deutlich gesenkt und dank eines Anstiegs des Privatkonsums verbesserte sich auch die Marktstimmung. Die Erste Bank Hungary konnte trotz eines rückläufigen Betriebsergebnisses eine zweistellige Eigenkapitalrendite erzielen.

**Abschluss der Citibank-Transaktion.** Die Erste Bank Hungary hat die Übernahme des Retailgeschäfts von Citibank Europe abgeschlossen. Die Transaktion umfasste das Privatkunden- und Vermögensverwaltungsgeschäft von Citibank sowie das Konsumkredit- und das Kartengeschäft. Damit verfügt die Erste Bank Hungary landesweit über den zweitgrößten Privatkundenstamm und nahm gemessen an der Zahl der ausgegebenen Kreditkarten den ersten Platz ein.

**Wachstum im Privat- und Firmenkundengeschäft.** Der gestiegene Konsum der Haushalte und das rückläufige Zinsniveau unterstützten die Ausweitung der Konsumkredite. Bei der Erste Bank Hungary verdoppelte sich das Volumen der Verbraucherkredite, während das Neugeschäft bei Hypothekarkrediten gegenüber dem Vorjahr um 60% zulegte. Der Anstieg der Neukreditvergabe war eine Folge der Expansion auf dem Wohnungsmarkt. Der Immobilienmarkt wurde weiterhin durch staatliche Subventionen gestützt, wie zum Beispiel das Förderungsprogramm für den Kauf von Eigenwohnheimen für Familien.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	198,5	173,4	-12,6%
Provisionsüberschuss	137,5	141,8	3,1%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	-0,5	21,1	n/v
Betriebsserträge	336,6	340,3	1,1%
Betriebsaufwendungen	-179,9	-195,6	8,7%
Betriebsergebnis	156,7	144,8	-7,6%
Kosten-Ertrags-Relation	53,5%	57,5%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-105,8	91,7	n/v
Sonstiges Ergebnis	-111,6	-93,4	-16,2%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-71,3	133,6	n/v
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-14,0%	27,1%	

Der Zinsüberschuss des Segments Ungarn, das den Teilkonzern Erste Bank Hungary umfasst, verringerte sich hauptsächlich wegen niedrigerer Marktzinsen und der Auswirkungen des Konsumkreditgesetzes erheblich. Der Provisionsüberschuss stieg aufgrund höherer Erträge aus dem Wertpapiergeschäft. Das Handels- und Fair Value-Ergebnis verbesserte sich hauptsächlich durch den Wegfall des 2015 verbuchten negativen Einmaleffekts aus der Konvertierung von Fremdwährungskrediten. Die Betriebsaufwendungen stiegen aufgrund des höheren Beitrags in den Einlagensicherungsfonds in Höhe von EUR 7,4 Mio (EUR 4,3 Mio) sowie höherer Personal- und IT-Kosten. Damit verschlechterte sich das Betriebsergebnis. Die Kosten-Ertrags-Relation stieg an. Die Nettoauflösung von Vorsorgen (Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)) war insbesondere eine Folge positiver Entwicklungen im Privatkundengeschäft, teilweise bedingt durch NPL-Verkäufe. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich, obwohl dem positiven Effekt aus der reduzierten Banksteuer in Höhe von EUR 19,4 Mio (EUR 46,2 Mio) höhere Vorsorgen für Eventualkreditverbindlichkeiten gegenüberstanden. Im sonstigen Ergebnis sind auch ein Gewinn aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe in Höhe von EUR 12,8 Mio sowie der Beitrag zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 1,8 Mio (EUR 2,1 Mio) enthalten. Insgesamt verbesserte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis erheblich.

Im Firmengeschäft war die Erste Bank Hungary besonders im KMU-Geschäft erfolgreich, was zum Teil dem Wachstumsfinanzierungsprogramm *Funding for Growth* zuzuschreiben war.

**Ausbau der digitalen Kanäle.** Die Digitalisierung ist zur Steigerung der Effizienz der Bank, aber auch zur Hebung der Kundenzufriedenheit von entscheidender Bedeutung. Die Erste Bank Hungary stellte mit *MobilBank* für iOS- und Android-Geräte eine neue App für mobiles Banking vor. Dieses stellt eine Ergänzung zu dem bereits bestehenden mobilen Ökosystem (mit den Apps *MobilePay*, *ErsteMarket* und *Mobile Queuing*) dar.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Der Erste Bank Hungary wurde bei den Construction & Investment Journal (CIJ) Awards Hungary der Titel *Real Estate Financing Bank of the Year* verliehen. Diese Auszeichnung ist in der CEE-Region eine der begehrtesten Anerkennungen für Leistungen im gewerblichen Immobiliengeschäft. Auch die neu geschaffene Auszeichnung *Bank Team of the Year* ging an die Erste Bank Hungary.

mern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis erheblich.

## Kreditrisiko

Beim Kreditrisikovolumen im Segment Ungarn erfolgte eine Trendwende. Nach einer mehrjährigen Kontraktion erhöhte es sich deutlich auf EUR 6,7 Mrd (+9,1%). Im Gegensatz dazu war das Kundenkreditportfolio nach wie vor rückläufig, wobei die Verringerung mit EUR 20 Mio allerdings nur mehr marginal ausfiel. Ende 2016 betrug die gesamten Forderungen an Kunden EUR 3,5 Mrd. Der Anteil dieses Segments Ungarn an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group reduzierte sich geringfügig auf 2,6% (2,7%). Während sich die Ausleihungen an private Haushalte auf EUR 2,2 Mrd (-5,6%) reduzierten, stiegen die Kommerzkredite an Unternehmen auf EUR 1,3 Mrd (+16,2%). Nach einer grundlegenden Verschiebung infolge der staatlich verfügbaren Konvertierung von Fremdwährungskrediten im Jahr 2015 blieb die Währungsstruktur der Kundenkredite 2016 nahezu unverändert. Der Portfolioanteil der Finanzierungen in Ungarischen Forint lag bei 79,5%. Die Qualität der Ausleihungen verbesserte sich abermals substantiell. Der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Kunden ging auf 9,7% (18,7%) zurück. Einen wesentlichen Beitrag zu dieser Ent-

wicklung leisteten Verkäufe von notleidenden Krediten, betroffen davon waren sowohl Privat- als auch Unternehmensfinanzierungen. Die Abdeckung der notleidenden Kredite durch Risikovorsorgen und Sicherheiten stieg auf 127,4% (111,5%).

## KROATIEN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die kroatische Wirtschaft entwickelte sich auch 2016 wieder gut. Nach dem Ende der sechsjährigen Rezession im Jahr 2015 wuchs das reale BIP um 2,9%. Das BIP pro Kopf stieg auf EUR 10.600. Die Wirtschaft wurde vor allem vom Privatkonsum getrieben, der von gestiegenem Verbrauchervertrauen und positiven Arbeitsmarkttrends beflügelt wurde. Im Gegensatz zu anderen Ländern der Region wurde das Wachstum auch durch eine kräftige Investitionstätigkeit gestützt. Zusätzlich verzeichnete der hoch entwickelte Fremdenverkehr des Landes 2016 einen Rekordsommer. Die Exporte leisteten jedoch einen wesentlich geringeren Beitrag zum Wirtschaftswachstum. Die Arbeitslosenquote sank weiter auf 12,8%, blieb damit im Vergleich zu anderen CEE-Ländern aber immer noch hoch.

Nach der politischen Unsicherheit der ersten acht Monate fanden im September 2016 Parlamentswahlen statt, bei denen die konservative Kroatische Demokratische Union (HDZ) im Parlament

die Mehrheit erzielte. Kroatiens Fiskalpolitik verbesserte sich vor allem aufgrund der im Vorjahr unternommenen Konsolidierungsmaßnahmen weiter. Die Staatseinnahmen wurden durch den starken Zufluss aus Körperschaftsteuer und Mehrwertsteuer positiv beeinflusst, während die Ausgaben unter Kontrolle blieben. Das gesamtstaatliche Defizit lag bei 1,6% des BIP. Die als Prozentsatz des BIP gemessene Staatsverschuldungsquote verbesserte sich auf 84,2%, was im Vergleich zu anderen Ländern der Region immer noch hoch ist. Standard & Poor's verbesserte den Ausblick für Kroatien im Dezember 2016 auf stabil und bestätigte das BB Rating. Anfang 2017 verbesserten auch Fitch und Moody's den Ausblick auf stabil, bei unveränderten Ratings von BB beziehungsweise Ba2.

Die Inflation verharrte insbesondere wegen rückläufiger Energie- und Lebensmittelpreise das gesamte Jahr hindurch bei null. Trotz eines im ersten Halbjahr stärkeren Deflationsdrucks sanken die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 1,1%. Angesichts der sehr starken Verbreitung des Euro im Land war die Kroatische Nationalbank weiterhin bestrebt, die nominelle Wechselkursstabilität zu erhalten. Damit bewegte sich die Kuna zum Euro in der engen Bandbreite zwischen 7,5 und 7,7. Die Nationalbank ließ die Liquiditätsbestimmungen unverändert, der Leitzins blieb bei 3,0%.

Wirtschaftsindikatoren Kroatien	2013	2014	2015	2016e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	4,3	4,3	4,3	4,3
BIP (nominell, EUR Mrd)	43,5	43,0	43,9	45,6
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	10,1	10,0	10,2	10,6
Reales BIP Wachstum	-1,1	-0,5	1,6	2,9
Privater Konsum - Wachstum	-1,9	-1,6	1,2	3,4
Exporte (Anteil am BIP)	20,5	22,7	24,4	24,7
Importe (Anteil am BIP)	35,6	37,8	39,9	40,6
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	17,3	17,3	16,3	12,8
Inflationsrate (Durchschnitt)	2,2	-0,2	-0,5	-1,1
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	1,2	0,7	1,0	0,6
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	7,6	7,6	7,6	7,5
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	7,6	7,7	7,6	7,6
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	1,0	2,1	5,1	2,9
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-5,3	-5,5	-3,2	-1,6

Quelle: Erste Group

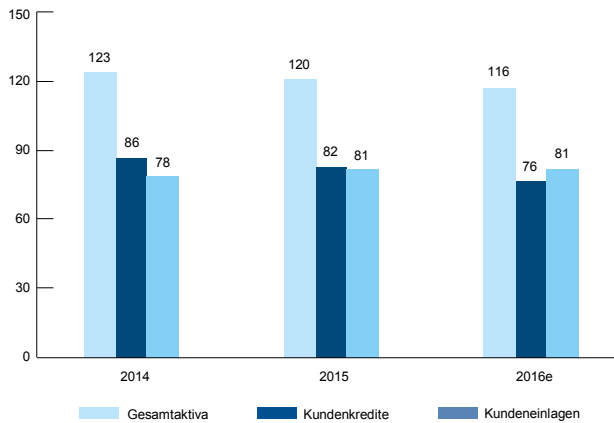
### Marktüberblick

Der kroatische Bankensektor war durch eine schwache Kreditnachfrage gekennzeichnet, während die Kundeneinlagen mit 3,3% anstiegen. Im Kreditgeschäft waren sowohl Privat- als auch Firmenkredite rückläufig. Die Kreditvergabe an die Fremdenverkehrs- und die Exportwirtschaft weitete sich hingegen deutlich aus. Die Kundeneinlagen erhöhten sich sowohl im Privat- als auch im Firmenkundengeschäft. Zum Jahresende lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis im Bankensektor bei 94%. Mit einer Gesamtbilanzsumme von 116% des BIP verzeichnete der kroatische Bankensektor wieder eine der höchsten Finanzintermediationsquoten und mit mehr als 20% eine der höchsten Gesamtkapitalquoten der Region.

Trotz des Ertragsdrucks und der verhaltenen Nachfrage nach Bankprodukten konnte der kroatische Bankensektor vor allem aufgrund stark rückläufiger Risikovorsorgen eines seiner profitabelsten Jahre verbuchen. Die Kreditqualität des Bankensektors erhöhte sich dank der Verbesserung makroökonomischer Trends wie zum Beispiel niedriger Zinsen und rückläufiger Arbeitslosigkeit. Der Anteil notleidender Kredite sank auf 13,8%. Der Verkauf notleidender Kredite intensivierte sich 2016 aufgrund einer Verbesserung der rechtlichen Rahmenbedingungen. Die im Jahresvergleich signifikant gestiegene Profitabilität ist insbesondere auf die Belastungen in 2015 aus der Konvertierung von Schweizer Franken-Krediten in Euro zurückzuführen. Insgesamt erzielte der kroatische Bankensektor 2016 eine Eigenkapitalrendite von 12,3%.



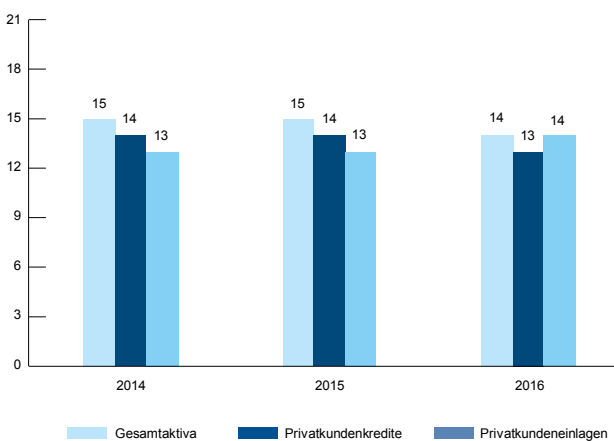
## Finanzintermediation – Kroatien (in % des BIP)



Quelle: Kroatische Nationalbank, Erste Group

Mit einem an der Bilanzsumme gemessenen Marktanteil von 14,1% zählte die Erste Bank Croatia weiterhin zu den drei Spitzeninstituten des Landes. Mit rückläufigen Kundenkrediten und höheren Kundeneinlagen entwickelte sich die Bank weitgehend mit dem Gesamtmarkt. Zum Jahresende lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis der Bank bei 101%. Die Profitabilität der Erste Bank Croatia wurde wie jene des Gesamtmarktes von rückläufigen Risikovorsorgen positiv beeinflusst.

## Marktanteile – Kroatien (in %)



Quelle: Kroatische Nationalbank, Erste Group

## Geschäftsverlauf – Highlights

**Innovationen im digitalen Bankgeschäft.** Die Erste Bank Croatia baute ihr digitales Angebot weiter aus und erweiterte die Palette der über Online- und Mobilkanäle verfügbaren Produkte und Dienstleistungen. So können nun Kontoeröffnungen und Kredite online beantragt werden. Schon die Hälfte aller Verbraucher Kredite wird online vergeben. Darüber hinaus können Firmenkunden Geschäftskonten über eine neue Web-Applikation online eröffnen, was den gesamten Ablauf wesentlich beschleunigt. Zur Förderung weiterer zukünftiger digitaler Innovationen wurden eigene Teams mit zusätzlichen Ressourcen ausgestattet.

Die Bank erweiterte auch die Tätigkeit ihres Contact Centers durch die Umsetzung eines neuen Teleberatungskonzepts für das gehobene Kundensegment. Der Fokus liegt dabei auf Beratung, Kundenservice und Vertrieb.

**Fokus auf Unternehmenskunden.** Um für KMU-Kunden zur bevorzugten Geschäftsbank zu werden, startete die Erste Bank Croatia ein neues Transformationsprojekt. Dieses soll eine weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit, eine Ausweitung des Marktanteils und eine noch höhere interne Effizienz ermöglichen.

Die Bank hat zentrale organisatorische Voraussetzungen und lokale Wachstumsinitiativen definiert, die größtenteils 2017 und 2018 umgesetzt werden sollen.

**Erfolgreiches Kartengeschäft.** Mit dem Erste Card Club nimmt die Erste Bank Croatia in Kroatien und den Nachbarländern eine vorherrschende Stellung im Kartengeschäft ein. In Kroatien, Slowenien und Bosnien-Herzegowina wurden bereits mehr als 500.000 Kreditkarten ausgegeben. Ein bedeutender Schritt auf dem Weg zur regionalen Marktführerschaft im Kreditkartengeschäft ist mit der Unterzeichnung des Vertrages zur Übernahme der Diners Club Unternehmen durch den Erste Card Club in Serbien, Montenegro und Mazedonien gelungen.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Im Vergleich zu ihren Mitbewerbern zählen neben der Innovationskraft die umfangreiche Produktpalette und die besondere Qualität der Kundenbetreuung zu den wesentlichen Stärken der Bank. Für ihre Bewerbung von Online-Barkrediten erhielt die Erste Bank Croatia den *Silver Effie Award Croatia* und für das Erste Maestro Plus Service die Auszeichnung *Ideja X*, den kroatischen Marketingpreis für außergewöhnliche Werbekonzepte. Von der Contact Center Akademija wurde das Contact Center der Erste Bank Croatia zum besten des Landes gekürt.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	270,6	264,9	-2,1%
Provisionsüberschuss	84,8	88,0	3,8%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	15,9	29,5	85,9%
Betriebsserträge	401,6	407,4	1,4%
Betriebsaufwendungen	-187,0	-194,3	3,9%
Betriebsergebnis	214,7	213,1	-0,7%
Kosten-Ertrags-Relation	46,6%	47,7%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-167,3	-48,4	-71,1%
Sonstiges Ergebnis	-134,9	-5,2	-96,1%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-43,7	83,7	n/v
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-11,6%	22,2%	

Der Zinsüberschuss im Segment Kroatien, das den Teilkonzern Erste Bank Croatia umfasst, sank vor allem aufgrund rückläufiger Zinsmargen im Firmenkreditgeschäft und des niedrigeren Kreditbestands. Der Provisionsüberschuss stieg aufgrund höherer Erträge aus dem Zahlungsverkehr. Das Handels- und Fair Value-Ergebnis verbesserte sich deutlich, da sich Belastungen aus der für Privatkundenkredite gesetzlich vorgeschriebenen Fixierung des Wechselkurses zum Schweizer Franken und den negativen Währungsdifferenzen aus der offenen Schweizer Franken-Position nicht wiederholten. Die Betriebsaufwendungen stiegen aufgrund der Konsolidierung eines IT-Dienstleistungsunternehmens und höherer Personalkosten. Insgesamt reduzierte sich das Betriebsergebnis leicht und die Kosten-Ertrags-Relation stieg an. Der rückläufige Vorsorgebedarf sowohl im Firmen- als auch im Privatkundengeschäft resultierte in niedrigeren Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto). Das sonstige Ergebnis verbesserte sich deutlich aufgrund des Wegfalls von Vorsorgen, die im Vorjahr wegen der Konvertierung von Schweizer Franken-Krediten in Höhe von EUR 129,5 Mio gebildet werden mussten. Im sonstigen Ergebnis sind ein Gewinn aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe in Höhe von EUR 10,0 Mio sowie der Beitrag zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 5,2 Mio (EUR 4,2 Mio) enthalten. Insgesamt verbesserte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis erheblich.

### Kreditrisiko

Im Segment Kroatien verzeichnete das Kreditrisikovolument einen Rückgang auf EUR 9,0 Mrd (-4,2%). Der Bestand an Ausleihungen an Kunden verringerte sich auf EUR 6,3 Mrd (-6,6%). Der Anteil dieses Segments an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group sank damit auf 4,6% (5,1%). Bei der Zusammensetzung des Kreditportfolios nach Kundensegmenten gab es nur geringe Veränderungen, 39,0% (39,1%) des gesamten Portfolios entfielen auf Ausleihungen an private Haushalte, 40,1% (41,2%) auf Unternehmen und 20,9% (19,7%) auf den öffentlichen Sektor. Kredite in Schweizer Franken wurden infolge der gesetzlich ermöglichten Konvertierung in großem Ausmaß in Kroatische Kuna und Euro gewandelt. Nach umgerechnet EUR 512 Mio zu Beginn des Jahres betrug die Kundenforderungen in Schweizer Währung am Jahresende nur noch EUR 82 Mio oder 1,3% des Kundenkreditportfolios. 70,1% (65,6%) der gesamten Ausleihungen an Kunden lauteten auf Euro. Der hohe Anteil von

Fremdwährungskrediten ist insbesondere auf die weite Verbreitung des Euro in Kroatien zurückzuführen. Den Ausleihungen in Euro stehen typischerweise entsprechende Einkünfte oder Einlagen in Euro gegenüber. Die Kreditqualität verbesserte sich abermals deutlich, die notleidenden Ausleihungen verringerten sich auf EUR 704 Mio (-31,7%), und die NPL-Quote verminderte sich auf 11,2% (15,3%). Eine wesentliche Ursache für diese sehr positive Entwicklung waren Verkäufe von notleidenden Privat- und Kommerzkrediten. Die Deckung der notleidenden Forderungen durch Wertberichtigungen stieg auf 72,4% (67,4%).

## SERBIEN

### Wirtschaftliches Umfeld

2016 verzeichnete die serbische Volkswirtschaft eine eindrucksvolle Entwicklung, wobei sowohl das BIP als auch die Fiskalkonsolidierung über den Erwartungen lagen. Mit der starken Erholung des Privatkonsums, der Belebung der Investitionstätigkeit, der stabilen Zunahme der Staatsausgaben und einem zweistelligen Exportwachstum wirkten alle Komponenten wachstumsstützend. Auch die Landwirtschaft zeigte wieder eine gute Entwicklung. Der Privatkonsum profitierte von Reallohnzuwachsen, wachsendem Konsumentenvertrauen und einer anhaltenden Verbesserung des Arbeitsmarktes. Die Arbeitslosenquote sank auf 16,0%, blieb damit im Vergleich zu anderen CEE-Ländern aber immer noch hoch. Insgesamt stieg das reale BIP um 2,8%. Das BIP pro Kopf lag bei EUR 4.600.

Auch die Fiskalkonsolidierung schritt in Serbien deutlich voran, begünstigt durch die nach den Parlamentswahlen vom April 2016 stabile politische Lage. Wenngleich die Konsolidierung zum Teil von Einmaleffekten wie Dividendenausschüttungen staatseigener Unternehmen und Grundstücksverkäufen getrieben war, resultierten eine steigende Wirtschaftsleistung und Maßnahmen zur Eindämmung der Schattenwirtschaft in deutlich höheren Staatseinnahmen. Die Ausweitung der Staatsausgaben blieb aufgrund des nur moderaten Anstiegs von Gehältern und Pensionen hingegen verhalten. Die Staatsverschuldungsquote in Prozent des BIP gemessen sank weiter und lag zum Jahresende bei 70,7%. Die deutliche Fiskalkonsolidierung führte zu einer Wende in der Dynamik der Staatsschulden. Das Haushaltsdefizit betrug 1,4%. Die Ratingagenturen haben diese Entwicklungen honoriert, Fitch hat das langfristige Rating für Staatsschulden mit stabilem Aus-

blick von B+ auf BB- angehoben. Dasselbe Rating – mit positivem Ausblick – hat auch Standard & Poor’s vergeben. Im März 2017 verbesserte Moody’s das langfristige Rating von B1 auf Baa3 mit stabilem Ausblick.

Die Inflation blieb unter Kontrolle und deutlich unter dem Ziel der Nationalbank von 1,5% bis 4,5%. Die Verbraucherpreise stiegen in der zweiten Jahreshälfte jedoch an, getrieben von einer stärkeren

Inlandsnachfrage, der allmählichen Stabilisierung der Rohstoffpreise und einer Anhebung des staatlich geregelten Strompreises im letzten Quartal. Insgesamt stiegen die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 1,1%. Der Serbische Dinar blieb das ganze Jahr relativ stabil und verhartete gegenüber dem Euro in einer Bandbreite zwischen 121 und 124. Die Serbische Nationalbank senkte ihren Leitzins 2016 um 50 Basispunkte auf 4%.

Wirtschaftsindikatoren Serbien	2013	2014	2015	2016e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	7,2	7,2	7,2	7,2
BIP (nominell, EUR Mrd)	34,1	33,1	32,9	33,0
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	4,7	4,6	4,6	4,6
Reales BIP Wachstum	2,6	-1,8	0,8	2,8
Privater Konsum - Wachstum	-0,3	-1,3	-0,6	1,1
Exporte (Anteil am BIP)	32,1	33,6	35,5	38,8
Importe (Anteil am BIP)	45,1	46,4	47,3	49,8
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	22,1	19,2	17,7	16,0
Inflationsrate (Durchschnitt)	7,9	2,1	1,4	1,1
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	10,0	8,3	6,1	3,4
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	113,8	117,3	120,7	123,1
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	114,6	121,0	121,5	123,5
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-6,1	-6,0	-4,8	-4,2
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-5,0	-6,6	-3,8	-1,4

Quelle: Erste Group

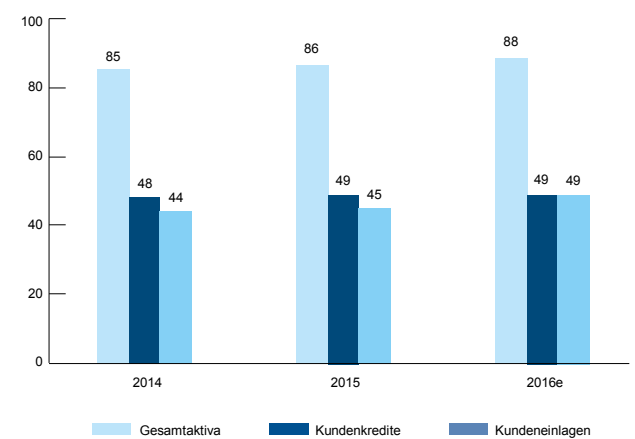
## Marktüberblick

Die anhaltende wirtschaftliche Erholung zeigte sich auch im serbischen Bankensektor. Das Wachstum wurde vor allem durch Privatkundenkredite getrieben, die um 10,7% anstiegen, während Kredite an Firmenkunden um 2,1% zurückgingen. Wohnbaudarlehen und Kredite an die Landwirtschaft trugen wesentlich zur Ausweitung der Kundenkredite bei. Die Kundeneinlagen stiegen vor allem durch das Firmenkundengeschäft um 10,9%. Zum Jahresende 2016 lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis im Bankensektor bei 100%. Auch im serbischen Bankensektor spielten regulatorische Themen eine wesentliche Rolle. Es wurden eine Reihe von Gesetzen zur Erhöhung der Stabilität und der Sicherheit des Bankgeschäfts verabschiedet und neue Regelungen für die Abwicklung notleidender Kredite gebilligt. Die Konsolidierung des Sektors setzte sich 2016 mit Übernahmen und Fusionen kleinerer Banken fort. Der serbische Bankensektor war zum Jahresende mit einer Gesamtkapitalquote von 21,2%, die das gesetzliche Erfordernis von 12% deutlich überstieg, nach wie vor gut mit Kapital ausgestattet.

Die Profitabilität des serbischen Bankensektors hat sich deutlich verbessert. Das rückläufige Zinsniveau führte allerdings zu einem Margendruck und niedrigerem Zinsüberschuss. Obwohl der Anteil notleidender Kredite auf 17% sank, blieb er im Vergleich zu anderen CEE-Ländern verhältnismäßig hoch. Mit 9,3% war der Anteil der notleidenden Kredite im Privatkundengeschäft weiterhin deutlich niedriger als im Firmenkundengeschäft. Die Kreditqualität verbesserte sich vor allem aufgrund der positiven makroökonomischen Entwicklungen, des Niedrigzinsumfeldes und der Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen für den Verkauf notleidender Kredite. Auch niedrigere Risikokosten

trugen zur Profitabilität des Sektors bei, dessen Eigenkapitalrendite 4,3% erreichte.

## Finanzintermediation – Serbien (in % des BIP)



Quelle: Nationalbank von Serbien, Erste Group

Die Erste Bank Serbia zählt weiterhin zu den 15 Spitzeninstituten des Landes. Ihr Marktanteil stieg bei Kundenkrediten weiter auf 4,9%. Er lag im Privatkundengeschäft bei 4,4% und im Firmenkundengeschäft bei 5,3%. Einlagen nahm die Erste Bank Serbia wieder sowohl in Fremdwährungen als auch in Landeswährung entgegen, wobei sich der Einlagenbestand der Bank ziemlich gleichmäßig auf Euro- und Dinar-Einlagen aufteilte. Insgesamt hatte die Bank zum Jahresende 2016 bei Kundeneinlagen einen Marktanteil von 3,8%.

## Geschäftsverlauf – Highlights

**Das bisher erfolgreichste Jahr.** An der Profitabilität gemessen war 2016 das erfolgreichste Jahr seit Aufnahme der Geschäftstätigkeit durch die Erste Bank Serbia. Das Nettoergebnis hat sich verdoppelt und stieg auf EUR 12,8 Mio, die Kosten-Ertrags-Relation verbesserte sich auf 65,2%. Die Erste Bank Serbia wird von ihren Kunden in Bezug auf mehrere Qualitätsparameter ausgezeichnet bewertet: Vertrauen, Weiterempfehlung, Zufriedenheit und die bequeme Erledigung von Bankgeschäften.

**Fokus auf Innovation.** Die Erste Bank Serbia setzte ihre Digitalisierungsprojekte fort, um die finanziellen Bedürfnisse ihrer Kunden über verschiedene Kanäle abdecken zu können. Die Erste Bank Serbia führte für Benützer des Online-Banking eine einfachere Legitimierungsmethode ein. Zusätzlich wurden für bestehende und potenzielle Kunden Online-Verbraucherkredite angeboten. Die Kunden schließen den Vorgang per Unterschrift

in der Filiale ab. Der vereinfachte Ablauf führte zu einer höheren Kundenzufriedenheit sowie zur Akquisition neuer Kunden.

**Wachsendes Privatkundengeschäft.** Das Volumen von in Serbischen Dinar denominierten Privatkundenkrediten stieg 2016 kräftig an. Dank effizienter Werbekampagnen konnte die Erste Bank Serbia trotz des intensiven Wettbewerbs von dieser Entwicklung profitieren. Die Nettokundenkredite stiegen insgesamt deutlich um 18,9%. Gleichzeitig erhöhten sich die Kundeneinlagen um 8,2%; ein Zeichen des hohen Vertrauens, das sich die Bank im Lauf der Zeit erworben hat.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Die Leistungen der Bank wurden auch durch mehrere Auszeichnungen bestätigt. Für das *Superste*-Programm erhielt die Erste Bank Serbia den Titel *Best Communicator of the Year* sowie den *Silver Award* der in Belgrad ansässigen Vereinigung für Marktkommunikation.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	42,1	46,8	11,3%
Provisionsüberschuss	12,6	11,1	-11,6%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	3,2	3,3	3,8%
Betriebserträge	58,4	61,7	5,8%
Betriebsaufwendungen	-39,0	-40,2	3,0%
Betriebsergebnis	19,3	21,5	11,3%
Kosten-Ertrags-Relation	66,9%	65,2%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-10,8	-4,1	-61,6%
Sonstiges Ergebnis	-0,6	-0,6	3,1%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	6,3	12,8	>100,0%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	7,9%	13,6%	

Der Zinsüberschuss im Segment Serbien, das den Teilkonzern Erste Bank Serbia umfasst, stieg trotz rückläufiger Margen vor allem aufgrund höherer Kredit- und Einlagenvolumina. Für den Rückgang des Provisionsüberschusses waren vor allem rückläufige Erträge aus dem Kreditgeschäft verantwortlich. Die Betriebsaufwendungen stiegen aufgrund höherer Projektkosten. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) sanken dank der verbesserten Portfolioqualität. Insgesamt verbesserte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

## Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Serbien erhöhte sich substantiell auf EUR 1,2 Mrd (+19,0%). Auch das Kundenkreditportfolio verzeichnete ein starkes Wachstum. Die Ausleihungen an Kunden stiegen um EUR 113 Mio auf EUR 832 Mio (+15,7%; 719 Mio). Mit einem Anteil von 0,6% am gesamten Kundenkreditvolumen war dieses Segment aus Sicht der gesamten Erste Group nach wie vor von relativ geringer Bedeutung. Die sehr

dynamische Entwicklung war insbesondere der Erweiterung des Geschäftsvolumens mit mittleren und größeren Unternehmen zuzuschreiben. Die Ausleihungen in Fremdwährung, fast ausschließlich in Euro, beliefen sich auf 79,3% (78,8%) des gesamten Portfolios. Der sehr hohe Anteil ist insbesondere auf die weite Verbreitung des Euro in Serbien infolge der Schwäche der Heimwährung zurückzuführen. Den Ausleihungen in Euro stehen typischerweise entsprechende Einkünfte oder Einlagen in Euro gegenüber. Die Bereinigung des Kreditportfolios durch Abschreibungen und Verkäufe sowie rückläufige Zugänge von notleidenden Forderungen führten erneut zu einer deutlichen Verbesserung der Kreditqualität. Der Anteil der notleidenden Ausleihungen am Gesamtportfolio fiel um 3,7 Prozentpunkte auf 6,8%. Dieser positive Trend zeigte sich in allen Kundensegmenten, besonders ausgeprägt war er bei Kommerzkrediten. Die Abdeckung von Kreditverlusten durch Risikovorsorgen vor Einbeziehung von Sicherheiten lag bei 99,1% (88,4%).

## SONSTIGE

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2015	2016	Änderung
Zinsüberschuss	132,1	129,3	-2,1%
Provisionsüberschuss	-45,9	-43,9	-4,3%
Handels- und Fair Value-Ergebnis	0,8	-11,6	n/v
Betriebserträge	120,7	100,9	-16,4%
Betriebsaufwendungen	-224,4	-257,9	14,9%
Betriebsergebnis	-103,6	-157,0	51,5%
Kosten-Ertrags-Relation	>100,0%	>100,0%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-85,1	-71,5	-16,1%
Sonstiges Ergebnis	-66,5	-315,9	>100,0%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-234,4	-430,7	83,8%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-4,6%	-6,4%	

Der Rückgang des Zinsüberschusses wurde großteils durch den verbesserten Provisionsüberschuss ausgeglichen. Das Handels- und Fair Value-Ergebnis sank aufgrund von Bewertungseffekten. Die Betriebsaufwendungen stiegen aufgrund von IT-Aufwendungen und Kosten im Zusammenhang mit dem Umzug in die neue Zentrale in Wien. Als Folge davon sank das Betriebsergebnis. Das sonstige Ergebnis verringerte sich insbesondere wegen der einmaligen Bankensteuer-Sonderzahlung in Höhe von

EUR 138,3 Mio, nach der sich die jährliche Bankensteuer in Österreich in Zukunft deutlich reduzieren wird, sowie aufgrund höherer Vorsorgen für Eventualkreditverbindlichkeiten. Im sonstigen Ergebnis war auch eine teilweise Wertberichtigung des Firmenwertes der Slovenská sporiteľňa in Höhe von EUR 61,3 Mio enthalten. Damit sank das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.



# Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

Bereits in der Gründungsidee der Erste österreichischen Sparkasse, der Vorläuferin der Erste Group, vor fast 200 Jahren findet sich der Gedanke einer am Gemeinwohl orientierten Unternehmung. Die Erste Group hat ihre Kernaktivitäten vom klassischen, am Privatkunden orientierten Kredit- und Einlagengeschäft einer Sparkasse zu jenen einer internationalen Bank ausgeweitet, die in ihren Kernmärkten alle volkswirtschaftlichen Sektoren gleichermaßen mit Bankdienstleistungen versorgt. Im Gegensatz zu Investmentbanken oder vielen anderen Finanzdienstleistern war und ist das Geschäft der Erste Group in der Realwirtschaft verankert. Die Spareinlagen der Kunden ermöglichen Kreditvergaben, sei es zur Finanzierung von Wohnraum oder von Unternehmensinvestitionen. Die Erste Group schafft damit nachhaltige Werte für die Gesellschaft. Die unternehmerische Verantwortung gegenüber Kunden, Mitarbeitern, Investoren und den Gemeinden bzw. Volkswirtschaften ist eine Selbstverständlichkeit für die Bank. Als einer der führenden Finanzdienstleister in Zentral- und Osteuropa ist die Erste Group auch bedeutender Arbeitgeber, Kunde von insbesondere lokalen Zulieferern und Steuerzahler.

Aufgrund der Fülle von Projekten im Bereich Wirtschaft und Finanzbildung, Engagement in kommunalen Angelegenheiten, Sponsoring und Corporate Volunteering kann hier nur eine Auswahl geboten werden. Umfassende Informationen zu Projekten der Erste Group sind unter <https://www.erstegroup.com/de/ueber-uns/gesellschaftliche-verantwortung> und auf den Internetseiten der Tochterbanken in der jeweiligen lokalen Sprache sowie teilweise auf Englisch verfügbar.

## NACHHALTIGKEIT IN DER ERSTE GROUP

Nachdem bereits Generationen von Sparkassenmitarbeitern ihre Tätigkeit engagiert und mit hohem Verantwortungsbewusstsein ausgeübt hatten, wurde mit Schaffung des Group Sustainability Office zu Beginn des Jahres 2016 die wachsende strategische Bedeutung nicht finanzieller Aspekte besonders hervorgehoben. Das für die Themen Umwelt, Diversität, Corporate Volunteering und Corporate Social Responsibility (CSR) zuständige Team ist vor allem für die Entwicklung und Umsetzung geeigneter gruppenweiter Richtlinien und des gruppenweiten Verhaltenskodex (Code of Conduct) verantwortlich. Interessengruppen wie Kunden, Investoren und Regulierungsbehörden zeigen zunehmend Interesse

an Informationen über verschiedene Nachhaltigkeitsthemen und andere nicht finanzielle Aspekte. Die Erste Group berichtet daher bereits seit mehreren Jahren gemäß den Richtlinien der Global Reporting Initiative. Dies trägt dazu bei, das Bewusstsein für die Bedeutung sämtlicher Nachhaltigkeitsaspekte bei der Erbringung von Bankdienstleistungen für unsere Kunden zu schärfen. Die Aktivitäten im Rahmen von kommunalen Angelegenheiten und Sponsoring werden gruppenweit unter dem Dach des *ExtraVALUE* Programms gesammelt. Themenspezifische Länderschwerpunkte finden sich darin ebenso wie themenübergreifende Schwerpunkte und Zusammenarbeit innerhalb verwandter Bereiche.

## DAS EXTRAVALUE PROGRAMM

Das *ExtraVALUE* Programm der Erste Group basiert auf dem Bekenntnis zur sozialen Verantwortung und darüber hinaus zu Werten, die die Bank für förderungswürdig und unterstützenswert erachtet. Darunter versteht die Erste Group in diesem Kontext Werte, die über den unmittelbaren Geschäftsbereich hinausgehen. Es sind immaterielle Werte – menschlich, sozial, kulturell – zu denen sich das Unternehmen bekennt. Dieser Mehrwert wird durch die Unterstützung und Förderung von Institutionen, Initiativen und Projekten an die Gesellschaft, die Menschen weitergegeben und kommt letzten Endes dem Einzelnen zugute, seinen sozialen und kulturellen Bedürfnissen.

Das *ExtraVALUE* Programm der Erste Group ist damit ein sichtbares Bekenntnis der Bank zur Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und dem Einzelnen. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter <https://www.erstegroup.com/de/sponsoring/extravalue-programm>.

## Wirtschafts- und Finanzbildung

Wirtschafts- und Finanzbildung leistet einen wertvollen Beitrag zur Schaffung von Chancengleichheit, zur sozialen Einbindung und zu wirtschaftlichem Wohlstand. Mangelnde Finanzbildung bedeutet eine Einschränkung des sozialen, wirtschaftlichen und kulturellen Lebens. Finanziell abgesicherte Einzelpersonen und Familien leisten einen positiven Beitrag zum Gemeinwesen und fördern Wachstum und Entwicklung der Wirtschaft. Damit unterstützen sie auch die nachhaltige wirtschaftliche Entwicklung ihrer Region und haben positiven Einfluss auf die Marktstabilität.

Das Engagement der Erste Group umfasst vielfältige Finanzbildungsaktivitäten. Menschen jeden Alters werden beim Erwerb jener Fähigkeiten und Kompetenzen unterstützt, die sie für fundierte und angemessene finanzielle Entscheidungen benötigen. Sichergestellt wird auch, dass die Bankmitarbeiter nicht nur über die angebotenen Produkte stets auf dem neuesten Stand sind sondern auch über Finanzkonzepte und die jüngsten wirtschaftlichen Entwicklungen umfassend informiert sind. Die Mitarbeiter der Erste Group müssen auch die größeren Zusammenhänge verstehen, um Kunden bei der Wahl der für sie geeigneten Finanzprodukte beraten zu können. Grundsätzlich ist es der Erste Group ein Anliegen, Finanzprodukte und Dienstleistungen transparent und leicht verständlich zu gestalten und die kurz- und langfristigen Finanzbedürfnisse der Kunden abzudecken.

Entsprechend der Empfehlung der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD), mit der Vermittlung von Finanzwissen so früh wie möglich zu beginnen, legt die Erste Group besonderen Wert auf Finanzbildungsprojekte für Kinder und Jugendliche. Die Erste Group möchte jungen Menschen helfen, am Wirtschaftsleben teilzunehmen und die Finanzwirtschaft als System zu verstehen.

Dazu hat die Erste Group das Social Banking-Programm *Step-by-step* entwickelt. Im Rahmen dieser Initiative wird einerseits Finanzwissen vermittelt und andererseits werden jenen Gruppen der Gesellschaft, die bisher nur unzureichend mit Bankleistungen versorgt wurden, speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Bankprodukte und -dienstleistungen zu günstigen Konditionen angeboten. *Step-by-step* wird von allen lokalen Banken der Erste Group bis 2019 umgesetzt werden. Die Slovenská sporiteľňa startete bereits 2015 ein Pilotprojekt des neuen Social Banking-Programms mit Fokus auf angehende Unternehmer und soziale Organisationen. 2016 folgten die Česká spořitelna, die Erste Bank Croatia und die Erste Bank Serbia mit lokalen Initiativen.

Ein weiteres populäres Projekt im Rahmen des *ExtraVALUE* Programms der Erste Group ist die interaktive Ausstellung *Das ABC des Geldes*. Sie vermittelt spielerisch Grundbegriffe des Geldwesens und die Geschichte des Geldes. Die Ausstellung wurde für Kinder ab acht Jahren konzipiert, bietet aber für alle Altersgruppen ein unterhaltsames und effektives Lernerlebnis. Mehr als 150.000 Kinder und Erwachsene haben die Ausstellung bereits in Graz (Steiermärkische Sparkasse), Bratislava (Slovenská sporiteľňa), Bukarest (Banca Comercială Română), Prag (Česká spořitelna) und Belgrad (Erste Bank Serbia) besucht. In Zagreb wird sie unter dem Titel *Abeceda novca* bis April 2017 zu sehen sein.

Die Erste Group arbeitet in allen ihren Kernmärkten zur Förderung der Finanzbildung mit Schulen zusammen. Mitarbeiter der Erste Bank Croatia besuchen Schulen und vermitteln bereits kleinen Kindern praxisnah Basiswissen mit Fokus auf Geld, Einkaufen im Internet, Sparen und Banken. Die Slovenská sporiteľňa unterstützt Bildungsprojekte an Schulen und Universitäten,

so zum Beispiel das gemeinsame Projekt zum Thema Geld *Get to know your Money* mit einer Stiftung für slowakische Kinder (Children of Slovakia Foundation). An mehr als 200 höheren Schulen konnten sich Schüler über Geldfragen vom Verdienen bis zum Ausgeben und Sparen informieren. Die Slovenská sporiteľňa hat das interaktive E-Learning-Tool *Training Bank* entwickelt, mit dem man online Bankprodukte kennenlernen kann. Die Erste Bank Serbia kooperiert mit dem Ministerium für Jugend und Sport, neun Fakultäten für Volkswirtschaft, Mathematik und Naturwissenschaften sowie sieben Wirtschafts- und Handelsschulen und bietet Praktikantenstellen mit Mentoring. 2016 betreute die Bank rund 200 Praktikanten.

Das ehrgeizigste Finanzbildungsprojekt der Erste Group ist der vor Kurzem eröffnete *Financial Life Park (FLiP)* am Campus in Wien (<http://www.financiallifepark.at>). Das *FLiP* bietet durch den kombinierten Einsatz moderner digitaler Medientechnologie und geschulter Wissensvermittler einen innovativen Ansatz zur Finanzbildung und den Besuchern ein ganz besonderes Erlebnis. Das *FLiP* ermöglicht den Erwerb von Kompetenzen, die für die verantwortungsvolle und selbstständige Verwaltung der eigenen Finanzen erforderlich sind. Dem Alter und Bildungsstand entsprechend, werden drei verschiedene Führungen angeboten, die sich in Ansatz, Didaktik, thematischer Gestaltung und Informationstiefe unterscheiden. Seit dem im Mai 2016 erfolgten Softlaunch haben bereits mehr als 3.000 Schulkinder und rund 800 Mitarbeiter an einer *FLiP*-Führung teilgenommen. Wenngleich Kinder die Hauptzielgruppe sind, begeisterte das *FLiP* Besucher aller Altersgruppen.

### Soziale und Bildungsaktivitäten

Langjährige Kooperationen mit lokalen und internationalen Organisationen prägen das Engagement der Erste Group in den Bereichen Soziales und Bildung. Der Fokus sozialer Aktivitäten liegt auf konkreter und rascher Hilfe für Menschen in schwierigen Lebenssituationen und auf der Begleitung von Initiativen zur Eröffnung neuer Chancen für benachteiligte Menschen. In allen Kernmärkten unterstützt die Erste Group auch Bildungsinitiativen verschiedenster Art.

Die Erste Bank Oesterreich unterstützt als Partner der Caritas bereits seit vielen Jahren deren jährliche Inlandshilfeaktionen, die Kinderkampagne, die youngCaritas und andere gemeinsame Projekte. Die Erste Bank Oesterreich ist auch schon seit vielen Jahren Sponsor vom Hilfswerk Österreich, einem der größten gemeinnützigen Anbieter gesundheitlicher, sozialer und familiärer Dienste in Österreich. Daneben werden auch verschiedene kleinere NGOs unterstützt, wie zum Beispiel der Verein lobby.16, der unbegleiteten jungen Flüchtlingen den Weg zu Bildung, Beschäftigung und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ebnet.

Banca Comercială Română betreibt *Bursa Binelui*, eine Crowdfunding-Plattform für NGOs. Die Bank ist auch Partner von *Teach for Romania*, einer Initiative zur Verbesserung des rumänischen Bildungswesens. Ausgezeichnete Universitätsabsolven-

ten, die eine Schullaufbahn normalerweise nicht in Betracht ziehen würden, sollen dafür gewonnen und ausgebildet werden, als Lehrer unterprivilegierte Gruppen der Bevölkerung zu unterrichten. Banca Comercială Română unterstützt die Ausbildung einiger dieser Lehrer und stellt Räume für Konferenzen und Lehrveranstaltungen zur Verfügung. Der online und offline angebotene Kurs *Laboratorul de cariere* vermittelt Studierenden und jungen Absolventen Soft Skills und erleichtert damit ihren Einstieg in den Arbeitsmarkt. Darüber hinaus arbeitet die Bank als strategischer Partner mit den fünf größten rumänischen Universitäten (Universität Bukarest, Universitatea „Alexandru Ioan Cuza“ Iași, Universitatea Babeș-Bolyai Cluj, West-Universität Timișoara, Wirtschaftsakademie Bukarest) zusammen.

Die Slovenská sporiteľňa unterstützt gemeinsam mit verschiedenen Partnern benachteiligte Menschen und schafft ein Bewusstsein für deren Probleme: *Inklúzia* (Inklusion von Behinderten), *Vagus* (Resozialisierung von Obdachlosen), *Menschen in Not* (Wohnbau für bedürftige Roma-Familien) und *Association of the friends of children from children's homes* (Stipendien für junge Menschen aus Kinderheimen). Auch unterstützt die Slovenská sporiteľňa laufend Bildungsprojekte an Schulen und Universitäten in der Slowakei.

*Superste* ist eine serbische Online-Plattform für Menschen im Alter von 16 bis 35 Jahren, die Sozialprojekte auf den Gebieten Kunst, Kultur und Bildung auf die Beine stellt. Angeboten wird Unterstützung in Form von Geldmitteln, Mentoring und Zugang zu einem Netzwerk von NGOs und Führungspersönlichkeiten. Darüber hinaus werden weiterhin zwei Wissenschaftsfestivals in Belgrad und Novi Sad gefördert, die dafür bekannt sind, wissenschaftliche Themen nicht nur für Kinder, sondern auch für Ältere unterhaltsam und spannend aufzubereiten.

Seit Jahrzehnten unterstützt die Erste Group den Amateur- und Profisport in Österreich und Zentraleuropa. Projekte werden in enger partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den Organisatoren und Veranstaltern umgesetzt. Der Schwerpunkt liegt dabei auf den Sportarten Laufen, Eishockey und Tennis sowie auf der Jugendförderung.

Auch 2016 sponserte die Erste Group wieder zahlreiche Laufveranstaltungen. Viele davon unterstützen soziale Projekte, wie der *erste bank vienna night run* in Österreich, der *Košice Peace Marathon*, der älteste Marathon Europas in der Slowakei, der *Color run* in Rumänien oder der *Homo si teč-Lauf* in Kroatien. Weit mehr als 200 Laufveranstaltungen, über 150.000 Teilnehmer und rund zwei Millionen gelaufene Kilometer – das war *Erste Bank Sparkasse Running* im Jahr 2016.

Die Česká spořitelna ist Generalpartner des Tschechischen Athletikverbandes und fördert von den Top-Athleten der Nationalmannschaft bis zu Jugend- und Kindertalenten alle Ebenen der Athletik. Im Speziellen die Jugendförderung schaffte es, landes-

weit mehr als 10.000 Kinder sowie Hunderte zertifizierte Instrukteure und Trainer zurück auf die Sportplätze zu bringen.

Seit nunmehr 40 Jahren unterstützen die Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen die Fußball- und Volleyball-Schülerliga. Mehr als 1.000 Schulen nehmen an diesen größten Nachwuchswettbewerben Österreichs Jahr für Jahr teil.

### Corporate Volunteering

Geld spenden ist nicht die einzige Möglichkeit, das Gemeinwesen oder gemeinnützige Organisationen zu unterstützen. Die Erste Group fördert, unterstützt und ermutigt Mitarbeiter zur aktiven Teilnahme an gemeinnützigen Initiativen und Freiwilligentätigkeit. Mitarbeiter und Führungskräfte der Erste Group beweisen laufend ihr Engagement über Zeit- oder Know-how-Spenden.

Die *Time Bank*-Initiative der Erste Group in Österreich vermittelt Mitarbeiter, die ihre Freizeit und ihr Können ehrenamtlich einsetzen wollen, an derzeit 46 Partnerorganisationen. Freiwillige organisierten etwa die Sammlung nicht mehr benötigter Möbel und Büromaterialien, die beim Umzug in den Campus in alten Bürogebäuden zurückgelassen wurden. Mitarbeiter der Holding, der Erste Bank Oesterreich und ihrer Tochtergesellschaften sowie zahlreiche regionale Sparkassen in ganz Österreich sind in ihren jeweiligen Heimatgemeinden ehrenamtlich tätig.

Die Zweite Sparkasse beging 2016 ihr zehnjähriges Jubiläum. In enger Kooperation mit Partnern wie der Caritas und Schuldnerberatungsstellen bietet die Zweite Sparkasse Menschen, die keinen Zugang zu Bankdienstleistungen haben, die Möglichkeit, ein Konto ohne Überziehungsrahmen zu eröffnen. Rund 400 aktive und pensionierte Mitarbeiter der Erste Bank Oesterreich und der Sparkassen sind in Österreich ehrenamtlich bei dieser ganz besonderen vollkonzessionierten Bank tätig. Seit ihrer Gründung wurden bereits mehr als 15.000 Kunden betreut, von denen 3.000 nun wieder über ein reguläres Bankkonto verfügen. Der Grundgedanke der Zweiten Sparkasse erinnert an die Ursprünge der Ersten oesterreichischen Spar-Casse. Deren Gründer waren davon überzeugt, dass man Armut am besten durch Hilfe zur Selbsthilfe bekämpft.

Der *Financial Life Park (FLiP)* ermöglicht Mitarbeitern, in ihrer Arbeitszeit ehrenamtlich als Guides zu arbeiten.

Einige lokale Banken der Erste Group fördern mit großem Erfolg ehrenamtliches Engagement anstelle von traditionellen Teambuilding-Veranstaltungen. Die Česká spořitelna trug durch die aktive Unterstützung des ehrenamtlichen Engagements ihrer Mitarbeiter zur Entwicklung des gemeinnützigen Sektors in Tschechien bei. Seit 2007 können die Mitarbeiter jedes Jahr zwei Arbeitstage freinehmen, um freiwillig an den *Charity Days* mitzuwirken. Die Česká spořitelna unterstützt eine Aktion, bei der Führungskräfte bis zu einer Woche lang ihre Fähigkeiten NGOs und karitativen Organisationen ehrenamtlich zur Verfügung stellen können. Die Erste Bank Croatia hat die *Charta über die Anerkennung von in*



*Ehrenämtern erworbenen Kompetenzen* unterzeichnet. Damit würdigt sie als Bank die Bedeutung solcher Kompetenzen und berücksichtigt diese auch bei der Personaleinstellung und im weiteren Karriereverlauf. So wurde zum Beispiel Freiwilligenarbeit in Kinderheimen und Hilfe in sozial schwierigen Bereichen organisiert.

Rund 300 Mitarbeiter der Erste Bank Serbia nahmen an ehrenamtlichen Tätigkeiten teil. Sie leisteten zum Beispiel mehr als 1.100 Arbeitsstunden bei der Reinigung und Renovierung des Kinderspielplatzes und des Kindergartens, halfen bei Reparaturarbeiten einer Volksschule mit und bauten eine Rampe für behinderte Kinder, erledigten Gartenarbeiten in einem Altenheim und revitalisierten einen Naturpark.

Die Slovenská sporiteľňa führte ihr Förderprojekt *Euro to Euro* weiter und unterstützte Aktivitäten in den Wohngemeinden der Bankmitarbeiter in den Bereichen Sport, Bildung und Kultur.

### Kunst und Kultur

Die Erste Bank unterstützt und fördert Partnerschaften zwischen Kultur- und Sozialeinrichtungen, um gemeinsame Ideen und Strategien im Rahmen von Vermittlungsprogrammen umzusetzen. Die Erste Bank Oesterreich ist Hauptsponsor der *Jeunesse*. Diese bietet ein umfangreiches Klassik-, Jazz-, World-, Neue Musik- und auch Kinderkonzertprogramm an. Schwerpunkt ist die Förderung junger Künstler durch professionelle Auftrittsmöglichkeiten sowie die Entwicklung neuer Konzepte zur Musikvermittlung. Ein weiteres Ziel der Kooperation ist, Musik für sozial benachteiligte Menschen erlebbar zu machen.

Darüber hinaus wurden unter anderem auch das Klangforum Wien, das Gustav Mahler Jugendorchester, Wien Modern, Jazz im Konzerthaus, die Secession, das Tanzquartier Wien, das ZOOM Kindermuseum, die Wiener Festwochen, das Internationale Kinderfilmfestival oder die Aktion Hunger auf Kunst und Kultur gefördert.

Eine langjährige Partnerschaft verbindet die Erste Bank Oesterreich mit der Viennale, dem größten internationalen Filmfestival Österreichs. Neben dem *MehrWERT*-Filmpreis vergibt die Bank jährlich im Rahmen der *Vienna Design Week* den *MehrWERT-Designpreis* mit Schwerpunkt Social Design.

In der Slowakei zeigte die Slovenská sporiteľňa insbesondere im Zusammenhang mit den *Bratislava Jazz Days* und dem Musikfestival *Viva Musica!* starke Präsenz, förderte aber auch Ausstellungen im *Danubiana*, dem Museum für moderne Kunst und fünf Regionaltheater in Bratislava, Martin, Nitra, Prešov und Košice. Die Česká spořitelna ist seit Jahren einer der Förderer mehrerer internationaler Festspiele wie *Pražské jaro*, *Kefir* oder unterstützt etwa *Colours of Ostrava*, die Tschechische Philharmonie, *Smetanova Litomyšl* und das *Bohemia Jazz Fest*.

Die Erste Bank Croatia veranstaltet für aufstrebende Künstler und Kunststudenten jährlich den renommierten Wettbewerb *Erste Fragments*. *Fragmentologija* sind Galerien im urbanen Raum, in 24-stündigen Pop-up-Ausstellungen werden bei früheren Veranstaltungen der *Erste Fragments* angekaufte Werke gezeigt und ein von einem Kurator ausgewählter junger Künstler präsentiert. Das internationale Fotografie-Festival *Organ Vida* bietet Fotografen aus Kroatien und dem Ausland bei verschiedenen Veranstaltungsorten in Zagreb ein Forum für Ausstellungen, Workshops und Vorträge. Die Banca Comercială Română unterstützt *Art Safari*, eine jährlich stattfindende innovative Kunstaussstellung mit Fokus auf die Entwicklungen zeitgenössischer Kunst. Rumänische und internationale Kunstgalerien und Museen sind eingeladen, die neuen Richtungen der modernen rumänischen Kunst und Ausstellungen aus Museumsbeständen mitzugestalten. Außerdem fördert die Bank Shakespeare-Festspiele (*Festivalul Shakespeare*) und das rumänische Filmfestival *Premiile Gopo*.



# Kunden

## FOKUS AUF KUNDENBEZIEHUNGEN

Für die Erste Group stehen die Kunden und ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt der Geschäftsaktivitäten. Nur wer die finanziellen Kundenbedürfnisse versteht, kann die richtigen Lösungen zum richtigen Zeitpunkt anbieten. Besonderes Augenmerk liegt auf der Produkt- und Beratungsqualität, da diese für die Kundenzufriedenheit und damit für den Aufbau und die Pflege langfristiger Kundenbeziehungen eine zentrale Rolle spielt. Die Erste Group ist bestrebt, ihren Kunden geeignete und verständliche Produkte und Beratungsleistungen anzubieten.

Die Erste Group unterstützt ihre Kunden beim Management ihrer Finanzen. Sie bietet auf die Interessen und Bedürfnisse ihrer Kunden zugeschnittene Finanzberatung, Finanzbildung und erweiterte Zugangsmöglichkeiten. Der hohe Beratungsstandard wird durch laufende Schulung der Mitarbeiter gewährleistet. Der Fokus der Erste Group liegt ganz klar auf der Beziehung zum Kunden, nicht auf der Transaktion.

### Beratungskonzept

Das Privatkundengeschäft der Erste Group ist von ihrem kundenorientierten Ansatz geprägt. Nur eine Bank, die die Wünsche und Beweggründe ihrer Kunden versteht, kann für sie geeignete Lösungen entwickeln. Das Kundenverhalten ändert sich, Online- und mobile Kanäle werden immer wichtiger. Das setzt Ressourcen der Kundenbetreuer für eine intensive Beratung auf hohem Qualitätsniveau frei. Im Entlohnungssystem für den Vertrieb der Erste Group wird dieser Entwicklung durch die Abkehr von rein produktgetriebenen Zielen zugunsten einer stärkeren Betonung von Qualitätskriterien, wie z. B. der Qualität der Kundenbeziehung, Rechnung getragen.

Zur Erfüllung steigender Kundenerwartungen müssen Schulungs- und Lernkonzepte sowohl auf Kunden- als auch auf Beraterseite adaptiert werden. Dabei liegt das Hauptaugenmerk auf dem Kundenverhalten und jenen Vertriebskanälen, die von Kunden zur Erledigung ihrer täglichen oder langfristigen Bankgeschäfte am häufigsten genutzt werden. Faktoren wie Erfahrung und Finanzbildung sowie die finanzielle Lage und die Risikoneigung jedes Kunden werden individuell berücksichtigt. Im Schulungsprogramm von Erste Bank Oesterreich und Slovenská sporiteľňa ist dieser neue Ansatz bereits enthalten.

## Produkte und Arbeitsabläufe

Auch die Produktentwicklung orientiert sich an den Kundenbedürfnissen und der Art und Weise, wie Kunden ihre Bankgeschäfte handhaben. Produkteigenschaften und Dienstleistungen sind auf Flexibilität, geänderte Bedürfnisse nach Lebensphasen, Einfachheit, Sicherheit und Transparenz ausgerichtet. Das Erkennen und die Erfüllung der Kundenbedürfnisse führen zu einer höheren Kundenbindung und steigern das Verkaufs- und Cross-Selling-Potenzial. Dabei konzentriert sich die Erste Group auf die Vereinfachung der bestehenden Produktportfolios und zielt darauf ab, neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, die im Omni-Channel-Ansatz neue Geschäftsmöglichkeiten eröffnen.

In diesem Sinne setzte die Erste Group in Österreich Initiativen fort, um die Komplexität des Produktportfolios zu reduzieren. Auf der Grundlage dieser Erfahrungen werden ähnliche Adaptierungen des Produktportfolios in CEE folgen.

## DER OMNI-CHANNEL-ANSATZ

Als Omni-Channel Bank ermöglicht die Erste Group den Kunden, zwischen neuen und alten Vertriebs- und Kommunikationskanälen zu wählen. Die Kunden entscheiden, wie, wann und wo sie ihre Bankgeschäfte erledigen. Das Ziel ist die Integration aller Bereiche des Geschäfts mit Privatkunden, sei es das traditionelle Filialnetz, die Beratung, die Geldausgabeautomaten, Internet und mobiles Banking oder das Contact Center.

### Filialen

Der direkte Kontakt zum Kunden über die Filialen wird auch weiterhin ein wesentliches Element bleiben, da das Vertrauen zum kompetenten Berater die Grundlage für erfolgreiche Geschäftsbeziehungen schafft. Auch die Innenraumgestaltung und die Infrastruktur der Geschäftsstellen müssen den gestiegenen Erwartungen der Kunden entsprechen. Kunden sollen ihre Geschäfte in den Filialen nicht nur einfacher und rascher erledigen können, sondern ihren Aufenthalt dort auch als interessant und angenehm erleben. Im Zentrum der Filialen stehen nicht mehr die Kassenschalter, sondern ein attraktiver Empfangsbereich.

Mit der Umsetzung des neuen Filialkonzepts wurde bei der Erste Bank Oesterreich begonnen. Bisher wurden mehr als 20 Filialen umgestaltet oder neu eröffnet. Ein ähnliches Konzept wurde für

die Česká spořitelna entwickelt, die ersten neuen Filialen öffneten im November 2016. Die Banca Comercială Română nahm die erste Pilotfiliale in Bukarest im Oktober 2016 in Betrieb.

### Digitales Banking

Nicht nur internetaffine, sondern auch klassische Kunden erwarten zunehmend moderne digitale Bankleistungen. Der Webauftritt der lokalen Banken der Erste Group wird laufend verbessert, der Fokus liegt dabei auf Zugänglichkeit, einfacher Bedienung und transparenten, verständlichen Inhalten. Das Angebot an digital verfügbaren Produkten und Dienstleistungen wird kontinuierlich erweitert.

Die Erste Group setzt auf Innovation und hat ein eigenes plattformbasiertes digitales Ökosystem entwickelt. Das neue digitale Angebot für bestehende und potenzielle Kunden beinhaltet einerseits mit *George* ein völlig neu gestaltetes Internetbanking und Webportal, andererseits die neue mobile App *George Go*.

Über *George* und *George Go* als wesentliche digitale Schnittstellen können Kunden in einer sicheren IT-Umgebung zusätzliche Anwendungen der Bank oder von Drittanbietern aktivieren und für die Verwaltung ihrer Finanzen nutzen. Nach der erfolgreichen Implementierung in Österreich wird *George* demnächst in drei weiteren Kernmärkten verfügbar sein: Slovenská sporiteľňa, Česká spořitelna und die Banca Comercială Română planen die Einführung von *George* in 2017. Die anderen lokalen Banken der Erste Group haben mit den Vorbereitungen für eine spätere Implementierung begonnen.

In Österreich, Tschechien und der Slowakei bietet die Erste Group bereits Verbraucherkredite digital an. Die über digitale Kanäle abgeschlossenen Verbraucherkredite haben 2016 bereits wesentlich zum Anstieg bei Neuabschlüssen in der Slovenská sporiteľňa beigetragen. Die Erste Bank Oesterreich ermöglichte als erste Bank am Markt eine Online-Kontoeröffnung, die alle gesetzlichen und sicherheitstechnischen Anforderungen erfüllt.

### Contact Center

Kunden erwarten einfache Interaktionsmöglichkeiten, wenn sie Unterstützung bei der digitalen Nutzung benötigen. Erste Anlaufstelle ist das neue Contact Center der Erste Group. Die qualifizierten Mitarbeiter des Kontaktzentrums können nicht nur Kundenfragen zu Produkten und Dienstleistungen beantworten oder bei der Nutzung der Selbstbedienungsgeräte helfen. Sie unterstützen die Kunden auch beim Durchlaufen des digitalen Verkaufsprozesses. Im Bedarfsfall bearbeiten die Mitarbeiter auch Kundenbeschwerden oder Notfälle wie die Sperrung von Kredit- oder Bankkarten.

Das Contact Center ist die Verbindung zwischen der traditionellen physischen und der digitalen Welt, ist die Schnittstelle zwischen digitalem Banking und persönlicher Betreuung. Neben der Erfüllung der Funktionen eines Help Desks werden Mitarbeiter dieser Contact Centers zunehmend beratend tätig und verkaufen direkt Produkte und Dienstleistungen. Sie sind damit wichtiger Bestand-

teil der Omni-Channel Strategie der Erste Group und werden in den Kernmärkten weiter ausgebaut: Die Banca Comercială Română hat etwa das Team ihres Contact Centers deutlich vergrößert, die Ressourcen des Call Centers der Slovenská sporiteľňa wurden ebenfalls um 60% aufgestockt, um die Kundenbetreuung von digitalen Nutzern effektiv zu unterstützen. Die Erste Bank Croatia wurde in einem Wettbewerb der lokalen Contact Center Akademija zum besten Contact Center ihrer Kategorie gekürt.

## DIE BEDEUTUNG DER MARKE

Marken haben eine wichtige Identifikations- und Differenzierungsfunktion, die in der Folge darüber entscheidet, ob ein Kunde eine bestimmte Marke den anderen vorzieht. In mehreren Studien wurde nachgewiesen, dass über alle Branchen hinweg mehr als 40% der Kunden bereits eine klare Markenpräferenz haben, bevor sie eine Kaufentscheidung treffen.

Die Erste Group und ihre Tochterbanken in Zentral- und Osteuropa verfügen über Markennamen mit hohem Bekanntheitsgrad und Vertrauenswürdigkeit. Das stellt im Bankgeschäft einen bedeutenden Wettbewerbsvorteil dar, der sich bereits in der Vergangenheit in wirtschaftlich volatilen Phasen durch starkes Einlagenwachstum manifestiert hat. Dies gilt für die Erste Bank und Sparkassen in Österreich ebenso wie zum Beispiel für die Česká spořitelna oder die Slovenská sporiteľňa.

Neben klassischen Werten wie Vertrauen, Kompetenz, Beliebtheit oder Erreichbarkeit war es für die Erste Group genauso wichtig, sich als innovative Bank zu positionieren, um den geänderten Bedürfnissen der Kunden und den Erwartungen nach digitalen Angeboten zu entsprechen. Mit der Markteinführung des modernsten Internetbankings *George* mit seinem mobilen Pendant, der App *George Go*, sowie des neuen Webportals, das Online-Verkauf ermöglicht, gelang es der Erste Bank Oesterreich bereits, sich als innovative Bank zu positionieren. Das sollte mit der Einführung von *George* auch in den weiteren Kernländern der Erste Group gelingen. 2017 ist die Umsetzung in Tschechien, der Slowakei und Rumänien geplant.

Um die wirtschaftliche Bedeutung und das Potenzial der Region Zentral- und Osteuropa einer breiten Öffentlichkeit zu verdeutlichen, führt die Erste Group seit 2009 eine TV- und Online-Kampagne in führenden internationalen Medien durch. Die Imagekampagne in 2016 porträtierte ausgewählte KMUs der Region, die ihre Geschäftsidee durch die Unterstützung der Erste Group verwirklichen konnten.

Die Erste Group ist in zahlreichen sozialen Medien vertreten, um direkt mit ihren Interessengruppen zu kommunizieren. Über Twitter, YouTube, Flickr und SlideShare werden aktuelle Informationen veröffentlicht. Alle Tochterbanken sind zudem auf lokalen Facebook-Seiten erreichbar.

## Sport

Neben den im Kapitel „Verantwortung gegenüber der Gesellschaft“ beschriebenen zahlreichen Unterstützungen für Amateur- und Profisportveranstaltungen ist die Erste Bank Oesterreich seit 2003 Haupt- und Namenssponsor der österreichischen Eishockey-Bundesliga, Sponsor der österreichischen Nationalmannschaft und der Vienna Capitals. Die Erste Bank Eishockey Liga wuchs inzwischen auch über die Grenzen Österreichs hinaus, da auch Teams aus Tschechien, Ungarn, Slowenien und Italien teilnehmen. Im Zeichen der Jugendförderung wurden mit der Erste Bank Young Stars League und der Erste Bank Juniors League auch zwei Nachwuchsligen im österreichischen Eishockeysport gegründet.

Die Bandbreite des sportlichen Engagements umfasst auch Tennis und reicht von der Unterstützung von Amateurinitiativen wie dem *BCR Tennis Partner Circuit* in Rumänien bis zu Profitennisturnieren wie dem *Erste Bank Open* in Wien, dem wichtigsten Tennisturnier Österreichs. Von der Erste Bank Oesterreich 2016 erneut als Hauptsponsor unterstützt, hat es seit 2015 den 500er-Status der ATP-Liste erlangt und zählt zu den höchstdotierten ATP-Turnieren Europas.

## ZUGÄNGLICHKEIT

Gemeinsam mit der Umsetzung des neuen Filialkonzepts für Privatkunden konzentriert sich die Erste Group auch darauf, barrierefreie Zugänge zu schaffen. In den kommenden Jahren sollen alle Filialen barrierefrei werden. Die Česká spořitelna hat in Zusammenarbeit mit der Prager Organisation für Rollstuhlfahrer ihre Filialen auf Barrierefreiheit geprüft. Mehr als ein Drittel der Filialen wurde als bereits gänzlich barrierefrei eingestuft. Bei der Erste Bank Oesterreich sind alle neuen oder renovierten Filialen zur Gänze barrierefrei. Die Erste Bank Hungary hat bereits zwei Drittel ihrer Filialen umgestaltet, sodass mit Jahresende 82 Filialen barrierefrei sind. Auch die Zugänge zu allen neuen oder umgestalteten Filialen der Erste Bank Serbia sind barrierefrei.

Zusätzlich zu dem bereits in der Vergangenheit geschaffenen barrierefreien Zugang für Blinde und Sehbehinderte (z.B. Bankkarten mit Braille-Aufschrift und Geldausgabeautomaten mit Sprachmodulen) bietet die Erste Group jetzt mobiles Banking für Blinde über ihre digitale Plattform, die App *George Go*. Die barrierefreie Nutzung der App wird durch die beiden großen Smartphone-Betriebssysteme iOS und Android ermöglicht. Hier steht eine Vielzahl von Funktionen zur Verfügung: eine Zoom-Funktion, Anpassung der Kontraststärke, eine sehr große Schrift und Sprachausgabe. Die barrierefreien Funktionen wurden in Zusammenarbeit mit Blinden und Personen mit verschiedenen Sehbehinderungen entwickelt. Laut dem Blinden- und Sehbehindertenverband Österreich leben hier 300.000 Menschen mit Sehbehinderungen.

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Qualität der Kundenbeziehungen wird letztlich davon bestimmt, wie die Kunden die Bank bei der Erledigung ihrer alltäglichen Bankgeschäfte erleben. Da hohe Kundenzufriedenheit und die daraus resultierende Kundentreue den langfristigen Erfolg der Bank sichern, ist es wesentlich, die Beziehungen zwischen der Bank und den Kunden zu intensivieren und die Kundenzufriedenheit durch eine höhere Qualität des Angebots und die zeitgerechte Bearbeitung von Anfragen zu steigern.

Zu diesem Zweck wird der Customer Experience Index ermittelt. Dieser fokussiert auf die Kundenbindung und bezieht alle Banken der Erste Group ein. Mit dem Index werden die Positionierungen sowie die Stärken und Schwächen der lokalen Banken der Erste Group gegenüber den Top-3-Mitbewerbern im jeweiligen Land ermittelt. Darüber hinaus ist der Index ein Bonuskriterium sowohl für den Vorstand der Erste Group als auch für die Vorstandsmitglieder der lokalen Banken.

In 2016 konnte die Erste Group die Kundenzufriedenheit in den einzelnen Märkten steigern. Die positive Entwicklung ist vor allem im Privat- und KMU-Kundensegment ersichtlich. Diese Ergebnisse sind der Beleg dafür, dass die lokalen Banken ihren Schwerpunkt auf die Kundenzufriedenheit legen, die einen Eckpfeiler für eine erfolgreiche Entwicklung der Gruppe darstellt. Die Česká spořitelna und Banca Comercială Română steigerten die Kundenzufriedenheit insbesondere im Privatkundensegment, die Erste Bank Croatia erzielte die höchste Verbesserung im KMU-Kundensegment.

## NACHHALTIGE KAPITALANLAGE

Die Erste Asset Management erkannte frühzeitig den Wunsch der Investoren, bei ihren Anlageentscheidungen vermehrt ökologische und ethisch-soziale Aspekte zu berücksichtigen. Sie hat diese Veränderungen als Chance wahrgenommen und im vergangenen Jahrzehnt die größte Vielfalt an nachhaltigen Fonds in Österreich entwickelt. Seit 2012 sind alle Asset Management-Einheiten der Erste Group unter dem Dach der Erste Asset Management *UN PRI Signatories* und bekennen sich damit zu den Grundsätzen für verantwortungsvolles Investieren (*Principles of Responsible Investment, PRI*). Bereits 2011 wurde beschlossen, Unternehmen, die im Bereich umstrittene Waffen, wie etwa Landminen, Nuklearwaffen oder Streubomben, tätig sind, von allen aktiv verwalteten Investmentfondsportfolios auszuschließen. Mit der Unterzeichnung des Bangladesh-Memorandums 2013 verpflichtet sich die Erste Asset Management, keine Investments in Unternehmen einzugehen, die oder deren Lieferanten in diesem Land Arbeits- und Menschenrechtsverletzungen in der Textilbranche begehen. Weiters gilt für alle Fonds das Verbot von Nahrungsmittelspekulationen. Im November 2016 wurde ein weiterer Schritt zur Unterstützung globaler Klimaziele gesetzt. Die Erste Asset Management hat Unternehmen, bei denen der Abbau von und der Handel mit thermischer Kohle und die Erzeu-

gung von Treibstoffen aus Kohle mehr als 30% des Gesamtumsatzes darstellt, aus allen Publikumsfonds ausgeschlossen. Die entsprechenden Richtlinien sind auf der Internetseite der Erste Asset Management verfügbar.

Die Erste Asset Management ist in Österreich und in der CEE-Region ein anerkannter und führender Anbieter nachhaltiger Investmentfonds. Insgesamt wurden 2016 von der Erste Asset Management rund EUR 57,2 Mrd verwaltet. Das aktiv gemanagte Fondsvermögen belief sich dabei auf rund EUR 24,7 Mrd. Das verwaltete Vermögen nachhaltiger Investmentfonds erreichte 2016 die Marke von rund EUR 4,5 Mrd und lag damit um 10,4% über dem Niveau von 2015.

Nachhaltige Kapitalanlage war auch 2016 eine der Kernkompetenzen der Erste Asset Management. Die Nachhaltigkeitsspezialisten der Erste Asset Management verwalteten insgesamt 28 Investmentfonds, die sich auf Publikumsfonds und Spezialfonds/Einzelmandate aufteilen. Zu den gemanagten Publikumsfonds zählen sieben Anleihefonds, drei regionale Aktienfonds, ein Mikrofinanz-Dachfonds, ein Themenfonds in den Bereichen Klimaschutz und Umwelt (wird in Zusammenarbeit mit WWF Österreich verwaltet, und 2016 wurde das zehnjährige Jubiläum dieser Kooperation gefeiert) sowie ein Asset-Allokation-Dachfonds. Auch 2016 wurden investorenseitig Fonds, die unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten global in Unternehmensanleihen aus Schwellenländern investieren, stark nachgefragt. Das Thema Mikrofinanz fand starkes Interesse. Der Mikrofinanz-Dachfonds konnte sein Fondsvolumen verdoppeln sowie 2016 einige Auszeichnungen gewinnen.

Die Erste Asset Management wurde 2016 für neun ihrer nachhaltigen Fonds mit dem 2015 eingeführten FNG-Siegel ausgezeichnet (2015: vier). Das Siegel ist der Qualitätsstandard für nachhaltige Geldanlagen im deutschsprachigen Raum und wurde vom Forum Nachhaltige Geldanlagen (FNG) entwickelt. Die Mindestanforderungen des Siegels setzen sich zusammen aus Transparenz- und Prozesskriterien, dem Ausschluss von Waffen und Kernkraft sowie der Berücksichtigung der vier Bereiche des UN Global Compact: Menschen- und Arbeitsrechte, Umweltschutz sowie Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Vier der nachhaltigen Fonds sind zudem seit zehn Jahren mit dem Österreichischen Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte ausgezeichnet.

Im Bereich „Engagement/aktiver Dialog mit investierten Unternehmen sowie Geschäftspartnern und Kunden“ wurde zu verschiedenen Themen Kontakt zu globalen Unternehmen aufgenommen. Schwerpunktthemen dabei waren Klimawandellösungen/Alternative Energien, Wasser und Energie. Neben Diskussionen mit externen Nachhaltigkeitsexperten und -analysten wurden jeweils wesentliche Vertreter der betreffenden Sektoren mit Fragestellungen zur Nachhaltigkeit konfrontiert. Die von der PRI Association organisierte Kooperation mit internationalen Vermögensverwaltern wurde 2016 fortgeführt, um mit stärkerer

Stimme gegenüber Unternehmen auftreten zu können. In diesem Zusammenhang wurden Aktivitäten in der Ölbranche vorangetrieben. Darüber hinaus wurden Unternehmensdialoge zu Themen wie dem Einsatz von Steinkohle bei Versorgungsunternehmen eingeleitet sowie ein gemeinschaftliches Engagement zum Thema Übernahme von Verantwortung für Umweltschäden im Bereich Bergbau unterstützt.

Neben dem aktiven Dialog mit Unternehmen zu Kontroversen im Bereich Nachhaltigkeit und Umweltschutz hat die Erste Asset Management im Jahr 2016 bei zahlreichen Hauptversammlungen die Interessen ihrer Kunden vertreten. Für mehr als 200 der größten Aktienpositionen der Publikumsfonds der Erste Asset Management wurden die Stimmrechte in den Hauptversammlungen wahrgenommen sowie auch zahlreiche Aktionärsanträge unterstützt, um die Unternehmen zu einem nachhaltigeren und transparenteren Wirtschaften zu bewegen.

Der ESG Letter, eine quartalsmäßige Research-Publikation zu verschiedenen Themengebieten der Nachhaltigkeit, erschien im Jahr 2016 zu den Themen Schokolade, Kohle, Patentrezepte und Spielzeug. Neben der Hauptpublikation des Responsible Investment-Teams der Erste Asset Management, werden auf monatlicher Basis auch verschiedene Kurzprofile zum Anlageuniversum sowie der Nachhaltigkeitsfonds erstellt, um Kunden über Auswahlkriterien und deren Einfluss auf ESG-Kennzahlen (wie z. B. den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der Fonds) zu informieren.

Als erste österreichische Kapitalanlagegesellschaft unterzeichnete die Erste Asset Management 2015 das *Montréal Carbon Pledge*. Damit verpflichteten sich die Kapitalmarktteilnehmer, die CO<sub>2</sub>-Emissionen ihrer Aktieninvestments zu messen und deren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck jährlich zu veröffentlichen. Auch 2016 hat die Erste Asset Management die CO<sub>2</sub>-Emissionen ihrer Aktieninvestments berechnet und veröffentlicht. Mit dem Divestment von CO<sub>2</sub>-intensiven Unternehmen aus dem Bereich Kohleabbau und Kohlehandel wird sich der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der firmenweiten Investments weiter verringern.

Der Nachhaltigkeitsbeirat Erste Responsible Advisory Board trat 2016 zwei Mal zusammen und leistete wertvolle Beiträge für die Weiterentwicklung nachhaltiger Kapitalanlagen der Erste Asset Management. Die aktiven Mitgliedschaften beim Forum Nachhaltige Geldanlagen, bei Eurosif und beim Verein zur Förderung von Ethik und Nachhaltigkeit bei der Geldanlage (CRIC) wurden aktiv fortgeführt.

Im Private Banking und in der Vermögensverwaltung konnte die Erste Group ihre Marktposition in Zentral- und Osteuropa trotz des anhaltend niedrigen Zinsumfeldes weiter festigen. In Ungarn wurde diese Entwicklung durch die Übernahme der ungarischen Citibank-Tochter unterstützt. Im Private Banking der Erste Group standen langfristiger Vermögensaufbau, Nachlassregelung, Vermögensverwaltung und Stiftungsmanagement im Fokus der angebotenen Leistungen. Darüber hinaus wurden neue Produkte

mit Direktbeteiligungen an Immobilien, Gold und Diamanten entwickelt. Der Fokus des Erste Private Banking liegt auf höchster Beratungskompetenz und Transparenz für Kunden. Zur Erfüllung dieses hohen Qualitätsanspruchs wurde ein gruppenweites Schulungsprogramm eingerichtet.

2016 wurde das Erste Private Banking bereits das dritte Jahr in Folge zur *Best Private Bank in CEE* und erneut zur besten Private Bank in Österreich gekürt. Von Euromoney wurde die Erste Group als *Best Bank for Wealth Management in Central and Eastern Europe* ausgezeichnet.

## FINANCIAL INCLUSION

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

Die Erste Group hat ihr neues Social Banking-Programm *Schritt für Schritt* mit dem Ziel gestartet, in Zentral- und Osteuropa sowie in Österreich direkt auf die Bedürfnisse jener Gesellschaftsschichten einzugehen, die bisher keinen Zugang zu Bankdienstleistungen hatten. Das Social Banking-Programm der Erste Group fördert die finanzielle Eingliederung von einkommensschwachen Personen, Existenzgründern und sozialen Organisationen. Es bietet diesen Menschen einen fairen Zugang zu grundlegenden Finanzprodukten, solide Finanzberatung und Business Mentoring. *Schritt für Schritt* wird in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und NGOs über die lokalen Banken der Erste Group umgesetzt. Es baut auf einzelnen Programmen auf, die die Tochterbanken der Erste Group in der CEE-Region bereits ins Leben gerufen haben, und arbeitet mit bereits existierenden lokalen Social Banking-Projekten wie Zweite Sparkasse in Österreich und good.bee Credit in Rumänien zusammen. Damit soll in der gesamten Region eine eigene Infrastruktur für finanzielle Eingliederung entstehen.

Neben den Social Banking-Aktivitäten hat die Erste Group auch die Finanzierung sozialer Unternehmen fortgesetzt. Social Entrepreneurship steht in diesem Zusammenhang für Initiativen, die gemeinnützige Zwecke mit unternehmerischem Handeln verfolgen. Dahinter können Einzelpersonen, Organisationen oder auch Netzwerke stehen. Gesellschaftlich relevante Aspekte umfassen neben den Bereichen Arbeit, Gesundheit und Bildung auch Umwelt und Kultur. Dabei zielen die Organisationen mit ihren Produkten und Dienstleistungen oder mit ihrem Beschäftigungsangebot auf die Befriedigung gesellschaftlicher Grundbedürfnisse ab

oder bieten alternative Lösungsansätze, die gesellschaftlich wie auch ökologisch verträglicher sind.

Die Erste Group bietet in allen lokalen Banken für die jeweiligen Märkte maßgeschneiderte Mikrofinanzierungsmodelle an. In Österreich können durch zwei neu unterzeichnete Garantievereinbarungen zwischen dem Europäischen Investitionsfonds (EIF) und der Erste Bank Oesterreich mehr Mikrokredite an Existenzgründer und Kleinunternehmen im Rahmen der Mikrokreditinitiative des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz vergeben werden. Im Zuge des Programms wurden 2016 gemeinsam mit den Sparkassen mehr als 500 Gründungen finanziert.

Good.bee Credit stellt Kleinunternehmern – vor allem Bauern in ländlichen Gebieten Rumäniens – Mikrokredite zur Verfügung. Zum Jahresende 2016 hatte good.bee Credit an über 5.300 Kunden 8.000 Kredite in einer Gesamthöhe von EUR 56 Mio vergeben. 2016 stellte die Bank als erstes Finanzinstitut des Landes ein innovatives Produkt – den *APIA*-Kredit – vor, der den Cashflow-Bedarf bis zur Überweisung staatlicher Subventionen abdeckt.

Die Česká spořitelna setzte ihre Social Banking-Aktivitäten fort und finanzierte sozial engagierte Unternehmer und NGOs mit EUR 8 Mio. Daneben bietet die Česká spořitelna eine Reihe von Programmen, die soziale Unternehmer und NGOs beim Aufbau ihrer Unternehmen unterstützen, die Realisierbarkeit von Geschäftsideen prüfen oder den sozialen Nutzen erhöhen. Die Slovenská sporiteľňa engagierte sich mit ähnlichen Aktivitäten und finanzierte soziale Unternehmer mit insgesamt EUR 3,5 Mio. Darüber hinaus wurden unter anderem ein Programm aus Finanz- und Beratungsleistungen geschaffen und diverse Sozialprojekte mit insgesamt EUR 2 Mio finanziert. In Zusammenarbeit mit Gemeinden entwickelte die Bank ein Programm, das insbesondere sozial benachteiligten ethnischen Minderheiten die Finanzierung selbst errichteter Häuser ermöglicht. Die Erste Bank Hungary ist heute ein anerkannter Finanzpartner lokaler NGOs und sozialer Unternehmen. 2016 startete die Bank das 3-Jahres-Programm *SEEDS* zur Stärkung der finanziellen Unabhängigkeit sozialer Organisationen. Die Erste Bank Croatia präsentierte ihr neues Mikrofinanzierungsprogramm, das Arbeitslose bei der Unternehmensgründung unterstützt. Diese Aktion zur Förderung von Selbstständigkeit und Unternehmertum ist die einzige dieser Art auf dem kroatischen Markt. Die Erste Bank Serbia verfolgt einen ähnlichen Ansatz. Ihr neues Mikrofinanzierungsprogramm ist für Unternehmensgründer, Arbeitslose, kleine Sozialunternehmen und Kleinstunternehmen für die ersten beiden Jahre nach Gründung konzipiert. Zusätzlich bietet die Erste Bank Serbia im Rahmen einer neuen Garantievereinbarung mit dem Europäischen Investitionsfonds auch Business Monitoring an.



# Lieferanten

In ihren Bemühungen um eine nachhaltigere Gestaltung ihrer Tätigkeit betrachtet die Erste Group ihre Lieferanten als Partner. In Beschaffungsentscheidungen fließen daher Beurteilungen der Sozial- und Umweltverträglichkeit von Lieferanten mit ein.

Die Erste Group Procurement deckt als Beschaffungsunternehmen der Erste Group die gesamte Lieferkette ab. Grundlegende Zielsetzung ist die Sicherstellung transparenter und fairer Beschaffungsvorgänge und -verträge. Die zentrale Aufgabe ist die zeitgerechte und alle Qualitätsanforderungen erfüllende Bereitstellung der benötigten Güter und Dienstleistungen für die Unternehmen der Erste Group durch Einkauf im In- oder Ausland zu den bestmöglichen Konditionen (z.B. Preis, Zahlungsbedingungen, Gewährleistungen und Haftungen). Die Lieferanten der Erste Group müssen in Bezug auf Unternehmensethik, Umweltschutz und Menschenrechte festgelegte Standards erfüllen.

Von der Erste Group als Partner ausgewählte Lieferanten von Betriebs- und Geschäftsausstattung sowie Dienstleistungen müssen im Rahmen ihrer vertraglichen Verpflichtungen:

- \_ nationale und lokale Gesetze, Verordnungen und Vorschriften einhalten
- \_ ihre gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiter und jene ihrer Sublieferanten ausnahmslos erfüllen
- \_ gesetzliche Umweltschutzbestimmungen konsequent einhalten
- \_ die folgenden Grundsätze unternehmerischer Sozialverantwortung (Corporate Social Responsibility) beachten und umsetzen:
  - \_ Schutz der grundlegenden Menschen- und Arbeitnehmerrechte
  - \_ Umweltschutz
  - \_ Förderung von Gesundheit und Sicherheit
  - \_ Bekämpfung von Korruption

Auf diesen Richtlinien basiert auch der Verhaltenskodex für Lieferanten (Code of Conduct), der auf der Internetseite der Erste Group Procurement öffentlich zugänglich ist.

Die Erste Group Procurement ist Trägerin des *CIPS Corporate Ethics Mark*, einer Zertifizierung des *Chartered Institute of Procurement and Supply (CIPS)*. Damit werden Institute ausgezeichnet, die sich zu hohen Standards im Einkauf verpflichten und dementsprechende Fortbildungen im Unternehmen sicherstellen. Derzeit

haben 66% aller Mitarbeiter der Erste Group Procurement eine individuelle Zertifizierung zu ethischem Verhalten im Einkauf.

## DIE LIEFERKETTE

Die Lieferkette der Erste Group besteht beinahe ausschließlich aus indirekten Ausgaben, die das Kerngeschäft der Gruppe unterstützen. Die Gesamtausgaben an Unternehmen außerhalb der Erste Group machten 2016 knapp über EUR 1 Mrd aus. Der Großteil davon entfiel auf Dienstleistungen, Betrieb und Marketing (41,9% der Gesamtausgaben), gefolgt von Ausgaben für die Informationstechnologie (39,9%) und das Gebäudemanagement (18,2%). Von gruppenweit insgesamt rund 26.000 Lieferanten haben 642 Lieferanten einen Anteil von 80% an den gesamten Beschaffungsausgaben.

98,9% der Lieferanten (dies entspricht 98,8% der Ausgaben) haben ihren Geschäftssitz in der Europäischen Union. Dies unterstreicht den Fokus der Erste Group auf ihre Märkte in Zentral- und Osteuropa. Weitere 0,5% der Lieferanten hatten ihren Geschäftssitz in Nordamerika, 0,4% in anderen europäischen Ländern und 0,2% auf anderen Kontinenten.

Nur 14,7% der Einkäufe der Erste Group werden grenzüberschreitend getätigt. Die vorwiegend lokale Beschaffung unterstreicht das Engagement der Erste Group, die Region zu unterstützen, und wirkt sich auf die Volkswirtschaften, in denen die Erste Group vor allem tätig ist, positiv aus.

## LIEFERANTENAUSWAHL

Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Lieferantenauswahl wird sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene sichergestellt. Warengruppenstrategien stellen die Eckpfeiler für die Lieferantenauswahl dar und enthalten neben Gruppenstandards zur Erfüllung der sozialen Verantwortung unter anderem auch definierte, technische Spezifikationen. Seit 2016 sind Nachhaltigkeitskriterien verpflichtende Bestandteile dieser Dokumente, die gemeinsam mit dem Sustainability Office der Erste Group ausgearbeitet werden. Auf operativer Ebene sind für jeden Einkauf im Wert von mehr als EUR 100.000 Auditfragebögen auszufüllen und regelmäßige Überprüfungen des Lieferanten durchzuführen.

Der Auditfragebogen für Lieferanten ist integraler Bestandteil der Lieferkette der Erste Group Procurement und wird IT-unterstützt abgewickelt. Damit ist größtmögliche Transparenz gewährleistet und die zeitnahe Beurteilung des Lieferanten und eine Risikoabschätzung vor Abschluss von Lieferverträgen sichergestellt. Die Ergebnisse der Audits stellen die Grundlage zur Lieferantenklassifizierung dar.

Um eine korrekte Vorgehensweise sicherzustellen, wurden alle relevanten Schritte in das elektronische Ausschreibungssystem integriert. Die IT-Anwendung blockiert weitere Dateneingaben und somit eine Zusammenarbeit mit dem Lieferanten, wenn keine ausreichenden Informationen oder explizite Freigaben für als kritisch eingestufte Lieferanten vorliegen. Jede Abweichung vom Verhaltenskodex für Lieferanten wird Compliance-Mitarbeitern gemeldet, die gegebenenfalls weitere Maßnahmen beschließen. Neben der Erstevaluierung werden insbesondere die wichtigsten sowie die am stärksten risikobehafteten Lieferanten regelmäßigen Überprüfungen unterzogen.

### Umweltaspekte

Im Rahmen der Umweltschutzbemühungen der Erste Group sind auch ökologische Aspekte Teil des Lieferantenauswahlprozesses. Der Fragebogen des Lieferantenaudits umfasst unter anderem folgende Punkte:

- \_ Umsetzung eines Umweltmanagementsystems
- \_ Teilnahme am Carbon Disclosure Project
- \_ Verfügbarkeit schriftlicher Umweltschutzrichtlinien
- \_ Methode zur Bestimmung von CO<sub>2</sub>-Emissionen
- \_ Existenz von Umweltzielen
- \_ Angaben zu Strafen oder Anzeigen wegen Übertretung von Umweltschutzbestimmungen
- \_ Beschreibung der Lieferkette des Lieferanten

Bei der Beschaffung von Gütern werden in der Ausschreibung zusätzlich Fragen zu potenziell gefährlichen Chemikalien, der Wiederverwertbarkeit von Produkten, Richtlinien für die Rücknahme von Produkten nach Ablauf der Lebensdauer und der Erfüllung des *ENERGY STAR* oder ähnlicher Normen abgedeckt.

Rund 20% der Lieferanten mit neuen oder verlängerten Verträgen wurden 2016 nach ökologischen Standards geprüft. Kein Lieferant wurde über den Standardauditfragebogen hinaus einer besonderen Umweltverträglichkeitsprüfung unterzogen, und bei keinem Lieferanten wurden wesentliche tatsächliche oder potenzielle negative

Auswirkungen auf die Umwelt festgestellt. Nirgendwo in der Lieferkette wurden tatsächliche oder potenzielle negative Auswirkungen auf die Umwelt festgestellt. Schließlich musste auch kein Liefervertrag wegen wesentlicher tatsächlicher oder potenzieller Auswirkungen auf die Umwelt gekündigt werden.

### Soziale Aspekte

Der Lieferantenauswahlprozess umfasst auch soziale Aspekte. Der Auditfragebogen für Lieferanten beinhaltet diesbezüglich Kriterien wie:

- \_ effektive Abschaffung von Kinderarbeit
- \_ Ausschluss aller Formen von Zwangsarbeit
- \_ Ausschluss von Diskriminierung im Rahmen der Beschäftigung
- \_ Vereinigungsfreiheit und das Recht auf kollektivvertragliche Verhandlungen
- \_ angemessene Arbeitszeiten und faire Entlohnung
- \_ Schutz der Gesundheit
- \_ Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- \_ Veränderung der Arbeitsbedingungen
- \_ Entlohnung
- \_ faire Arbeitsbedingungen
- \_ sonstige soziale Kriterien in der Lieferkette

Rund 20% der Lieferanten mit neuen oder verlängerten Verträgen wurden 2016 nach arbeitsrechtlichen Normen und Menschenrechtskriterien geprüft. Kein Lieferant wurde über den Standardauditfragebogen hinaus einer besonderen Überprüfung von Arbeitspraktiken oder der Einhaltung der Menschenrechte unterzogen, und bei keinem Lieferanten wurden wesentliche tatsächliche oder potenzielle negative Bedingungen in Bezug auf Arbeitspraktiken oder Menschenrechte festgestellt. Es wurden in der Lieferkette keine tatsächlichen oder potenziellen Fälle negativer Arbeitspraktiken oder der Verletzung von Menschenrechten festgestellt, und es musste kein Liefervertrag wegen wesentlicher tatsächlicher oder potenzieller negativer Arbeitspraktiken oder Menschenrechtsverletzungen gekündigt werden.

Des Weiteren wurde bei keinem Lieferanten eine Verletzung oder Gefährdung der Vereinigungsfreiheit oder der Möglichkeit zu kollektivvertraglichen Verhandlungen festgestellt, es bestand auch bei keinem Lieferanten ein wesentliches Risiko von Kinderarbeit oder der Beschäftigung Jugendlicher für gefährliche Arbeiten, auch bestand kein wesentliches Risiko für das Vorkommen von Zwangsarbeit.





## Mitarbeiter

Die Bindung gut ausgebildeter, erfahrener und engagierter Mitarbeiter ist eine grundlegende Voraussetzung für den langfristigen Erfolg jedes Unternehmens. Die Erste Group ist als einer der größten Arbeitgeber der Region daher bestrebt, sich in Zentral- und Osteuropa auch weiterhin als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren. Sie ermutigt ihre Mitarbeiter zu steter beruflicher und persönlicher Weiterbildung und bietet allen Beschäftigten gleiche Chancen. Zentrale Elemente der Strategie sind einerseits die Entwicklung von Kernkompetenzen und der Aufbau leistungsorientierter Teams sowie andererseits die Schaffung einer effizienten und wettbewerbsfähigen Struktur, die sich durch Kundenorientierung, exzellente Arbeitsprozesse und eine kosten-effiziente Organisationsstruktur auszeichnet.

Die Erste Group achtet auf erstklassige Arbeit der Mitarbeiter, marktgerechte Vergütung und Anerkennung sowie darauf, die besten Bewerber zu rekrutieren, zu fördern und an das Unternehmen zu binden. Die Führungskultur fördert Engagement und die Übernahme von Verantwortung und sorgt für eine leistungsfreundliche und auf Diversität ausgerichtete Arbeitsumgebung, die allen Mitarbeitern gleiche Chancen für ihre Entwicklung und Karriere bietet.

Die Personalführung der Erste Group spiegelt die geänderten Anforderungen des Unternehmensumfeldes wider und beruht auf drei Säulen:

- \_ Kompetenz
- \_ Kultur
- \_ Wettbewerbsfähigkeit

Darüber hinaus ist es der Erste Group ein großes Anliegen, ihren Mitarbeitern eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung zu bieten. Als attraktiver Arbeitgeber weiß die Erste Group, dass die zufriedenstellende Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben zu einem stabilen Arbeitsumfeld beiträgt. Die Mitarbeiter werden auch dazu ermutigt, durch ehrenamtliche Tätigkeiten und die Weitergabe von Wissen und Können einen Beitrag für die Gesellschaft und das Gemeinwesen, in dem die Bank tätig ist, zu leisten.

### DIVERSITÄT UND INKLUSION

Diversität und Inklusion tragen wesentlich zum Unternehmenserfolg bei. Unternehmen, die vielfältig zusammengesetzte Teams fördern, profitieren von engagierteren Mitarbeitern, einem besse-

ren Markenimage und höherer Kundenzufriedenheit. Für die Erste Group stellen Diversität und Inklusion daher wesentliche Elemente ihrer Personalstrategie dar, die darauf abzielen, talentierte Mitarbeiter zu rekrutieren und im Unternehmen zu halten.

Die Diversitäts- und Inklusionsgrundsätze der Erste Group finden sich sowohl in ihrer Grundsatzerklärung als auch in ihrem Verhaltenskodex. Dort wird betont, dass das Arbeitsumfeld frei von Diskriminierung und Belästigung sein muss und die Arbeit jedes Einzelnen geschätzt wird, unabhängig von Geschlecht, Alter, Behinderung, Familienstand, sexueller Orientierung, Hautfarbe, religiöser oder politischer Einstellung, ethnischem Hintergrund, Nationalität oder sonstigen Aspekten, die in keinem Bezug zur Beschäftigung stehen.

2016 verfolgte die Erste Group in Bezug auf Diversität die folgenden Schwerpunkte:

- \_ Schaffung eines gruppenweiten Rahmenwerks zur Diversität
- \_ Diversitäts- und Antidiskriminierungsschulungen für Führungskräfte
- \_ Umsetzung konkreter Maßnahmen im Generationenmanagement
- \_ Erhöhung der Zahl der Frauen im Topmanagement
- \_ Gruppenweite Fortsetzung lokaler Initiativen zur Diversitätsverbesserung

Unter anderem wurden verschiedene Diversitäts- und Antidiskriminierungsseminare angeboten. Systematische Evaluierung und Überprüfung des Generationenmanagements führten zu einer Reihe von Empfehlungen, die bis Ende 2018 umzusetzen sind. Diese beinhalten zum Beispiel Schulungen, die unterschiedliche Lebensphasen der Mitarbeiter berücksichtigen, Antidiskriminierungsschulungen für Führungskräfte, Sensibilisierung für das Generationenmanagement und Nutzung geeigneter Beispiele für Leistungsvergleiche. Im Dezember 2016 hat der Vorstand das gruppenweite Rahmenwerk zur Diversität beschlossen. Dieses gibt die formellen Strukturen und Prozesse für das gruppenweite Diversitätsmanagement vor und wird 2017 von den lokalen Tochterbanken übernommen.

Die Erste Group hat sich als gruppenweites Ziel gesetzt, bis 2019 im Topmanagement und in den Aufsichtsräten einen Frauenanteil von jeweils 35% zu erreichen. Dieses Ziel bezieht sich auf die

lokalen Banken (ohne Hinzurechnung von Tochtergesellschaften oder der Sparkassen in Österreich). Zum Jahresende 2016 wurden 29% der Positionen im Topmanagement von Frauen eingenommen (2015: 28%). Der Frauenanteil in den Aufsichtsräten belief sich auf 34% (24%).

Die Erste Bank Oesterreich hat sich als internes Ziel für 2017 einen Frauenanteil von 40% gesetzt. In der Česká spořitelna wurde 2016 erstmals seit der Privatisierung im Jahr 2000 eine Frau in den Vorstand berufen. Um die Zahl der Frauen in höheren Führungspositionen zu steigern, bemüht sich die Erste Group um eine nach Geschlechterverteilung und Alter ausgewogenere Zusammensetzung ihrer Talent-Pools. Im Internationalen Talent-Pool beträgt der Frauenanteil 40%, im Key Positions Pool der Gruppe 35%.

Darüber hinaus führte die Erste Group verschiedene Initiativen zur Förderung von Frauen in Führungspositionen durch. In Österreich setzte die Mitarbeiterplattform *Erste Women's Hub* wichtige Initiativen wie das *WoMentoring*-Programm, Finanzbildung für Frauen, Netzwerkveranstaltungen für Mitarbeiterinnen und Kundinnen fort und startete eine neue Netzwerkinitiative für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die sich in Elternkarenz befinden. Über ihre Initiative *Diversitas* und die Förderung der Veranstaltung *TEDx Prague-Women 2016* hat die Česká spořitelna 54 Frauen mit hohem Entwicklungspotenzial interne und externe Mentoring-Angebote ermöglicht und startete die Dialogplattform *Rainbow Talks*, die sich mit Fragen zur Inklusion am Arbeitsplatz und in der Gesellschaft auseinandersetzt. Die Slovenská sporiteľňa hat ein Mentoring-Programm für weibliche Führungskräfte gestartet. Die Erste Bank Croatia hat sechs weiblichen Führungskräften die Teilnahme an der Konferenz *Future leaders – development of women leadership potential* ermöglicht. Eine von ihnen wurde mit der Auszeichnung *Future leaders 2016 – Women in Adria* geehrt.

Die Erste Group ist überzeugt, dass vielfältig zusammengesetzte Teams auf sich ändernde Anforderungen kreativer und flexibler reagieren. Wertschätzung und Verständnis für kulturelle Vielfalt fördern Inklusion und Integration sowie Teamgeist und Zusammenarbeit.

2017 werden folgende Schwerpunkte im Bereich Diversität verfolgt:

- \_ Übernahme und Umsetzung des gruppenweiten Rahmenwerks zur Diversität durch die lokalen Banken der Erste Group
- \_ Entwicklung und Förderung weiterer Initiativen im Bereich Generationenmanagement und Inklusion
- \_ Mehr Männer zur Nutzung der Möglichkeiten einer Väterkarenz ermutigen
- \_ Steigerung des Frauenanteils im Topmanagement um mindestens drei Prozentpunkte und Entwicklung weiterer gruppenweiter Initiativen zur Förderung von Frauen in Führungspositionen
- \_ Fortsetzung lokaler Initiativen zur Diversitätsverbesserung

- \_ Weitere Beobachtung der Gehaltslücke zwischen Männern und Frauen und Ergreifung geeigneter Maßnahmen zu deren Schließung

## **BILDUNG, FÖRDERUNG VON TALENTEN, ENTWICKLUNG VON FÜHRUNGSKRÄFTEN UND KOMPETENZEN**

Die Erste Group räumt der Weiterentwicklung der beruflichen und sozialen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter einen hohen Stellenwert ein, um eine bestmögliche professionelle und sozial verantwortungsvolle Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit sicherzustellen. Die Erste Group arbeitet laufend an der Entwicklung und Abstimmung gruppenweiter Schulungsprogramme für Spezialisten und Mitarbeiter in Führungspositionen. 2016 lag der Fokus auf der Umsetzung des neuen gruppenweiten Talentemanagements, Verbesserungen bei der Entwicklung von Führungskräften und der Umsetzung des Konzepts für die in der Erste Group erforderlichen Kompetenzen.

Die Erste School of Banking and Finance, das Kompetenzzentrum der Gruppe für Bildung und Weiterbildung, bietet neben Schulungen für Führungskräfte auch allgemein zugängliche Kurse für Persönlichkeitsbildung und Lehrgänge für spezifische Fachbereiche an. 2016 nahm die Erste Group eine Zusammenarbeit mit der renommierten IESE Business School auf. Im Zentrum dieser Kooperation steht das Group Leadership Development Programme, das 2017 durch zusätzliche Fortbildungsmöglichkeiten für hochrangige Führungskräfte im Bereich Strategie noch erweitert werden soll.

Darüber hinaus hat die Erste Group das Angebot des Finance College erweitert. Es bietet Schulungsmaßnahmen in vier wesentlichen Bereichen: Controlling, Bilanzstrukturmanagement, Rechnungswesen und Business Data Excellence. Das Schulungsangebot des Risk Management College wurde erweitert. Neue Kurse behandeln Änderungen im regulatorischen Umfeld und helfen Mitarbeitern, allfällige Kompetenzlücken zu schließen. Das Corporates & Markets College bot ebenfalls wieder Lerninitiativen zu Themen wie spezielle Produktkenntnisse oder Kompetenzen im Verkauf an.

Das Erste Leadership Evolution Centre bietet strukturierte gruppenweite Maßnahmen zur Führungskräfteentwicklung an. Zur Talentförderung hat die Erste Group drei Talent-Pools mit einem ausgewogenen Verhältnis zwischen Männern und Frauen eingerichtet. Die Zielgruppe für den neu implementierten International Talent Pool sind Mitarbeiter mit herausragenden Leistungen; berücksichtigt werden junge Fachkräfte, die bis zu drei Managementebenen unterhalb des Vorstands positioniert sind. Zum Jahresende 2016 lag die Frauenquote im International Talent-Pool bei 40%. Auf der nächsthöheren Ebene ist der Key Positions-Pool angesiedelt, der den Managementnachwuchs für Funktionen auf Bereichsleiterenebene vorbereiten soll. Dort lag der Frauenanteil bei

35%. Im Executive Pool zur Auswahl und Entwicklung von Nachfolgern für die oberste Führungsebene lag die Quote bei 33%.

Darüber hinaus bietet die Erste Group ein Graduate Programme für Universitätsabsolventen an. Damit sollen Spitzenabsolventen rekrutiert werden, die eine grundlegende Ausbildung mit Schwerpunkt Bankgeschäft und Risikomanagement erhalten.

2016 absolvierte jeder Mitarbeiter der Erste Group im Durchschnitt vier Ausbildungstage für die berufliche Fortbildung. Das Budget für die Aus- und Weiterbildung in der Erste Group belief sich auf insgesamt EUR 19,8 Mio beziehungsweise rund EUR 500 pro Mitarbeiter.

Für 2017 sind als Schwerpunkte die Entsendung von Talenten innerhalb der Gruppe und die Weiterentwicklung des digitalen Lernangebots geplant.

## VERGÜTUNG UND LEISTUNGSMANAGEMENT

In der Erste Group liegt der Fokus der Vergütungspolitik auf einer angemessenen und ausgewogenen Entlohnung entsprechend der Leistung, Kompetenz und Verantwortung der Mitarbeiter. Kleine Adaptierungen an den Leistungsprämien im Privatkundengeschäft führten zu mehr Transparenz zwischen Unternehmenserfolg und ausgezahlten Prämien. Das Entlohnungssystem der Erste Group ist einheitlich, marktgerecht und transparent. Die Vergütungspolitik zielt darauf ab,

- \_ ein Umfeld zu schaffen, in dem Mitarbeiter Leistung erbringen, sich entwickeln und sich engagieren können,
- \_ eine Entlohnung zu bieten, mit der kompetente und leistungsstarke Mitarbeiter rekrutiert und an das Unternehmen gebunden werden können,
- \_ im Interesse einer nachhaltigen Geschäftstätigkeit kostenbewusst und flexibel zu sein,
- \_ eine Unternehmens- und Führungskultur zu fördern, die von Kunden als freundlich und kompetent wahrgenommen wird und auch eine effektive Risikosteuerung unterstützt.

Die Erste Group hat die österreichische *Charta der Vielfalt* unterzeichnet und sich zu den Grundsätzen der Chancengleichheit und Transparenz, insbesondere bei der Vergütung, verpflichtet. Eine der wichtigsten Prioritäten ist die Sicherstellung, dass die Gesamtvergütungsregelungen transparenter und marktorientierter sind sowie die Leistung und persönliche Entwicklung widerspiegeln. Die Erste Group bietet Vergütungspakete an, die wettbewerbsfähig, aber nicht marktführend sind. Die Vergütungspraktiken der lokalen Banken stehen im Einklang mit den Anforderungen der Geschäftsbereiche und der landesüblichen Entlohnung. Die Vergütungsmodelle werden entsprechend allen EU-weiten sowie nationalen Vergütungsbestimmungen gestaltet.

Das Fixgehalt ist der Kernbestandteil jeder Mitarbeitervergütung und ergibt sich aus der Komplexität der Tätigkeit, der persönli-

chen Leistung sowie lokalen Marktgegebenheiten. Das fixe Gehalt stellt einen ausreichend hohen Anteil an der Gesamtvergütung dar, um die Umsetzung einer flexiblen und variablen Vergütungspolitik zu ermöglichen und ist dahingehend ausgewogen, dass das Eingehen übermäßiger Risiken nicht belohnt wird. Der variable Gehaltsbestandteil kann allen Mitarbeitern angeboten werden. Die Gewährung eines variablen Gehaltsanteils ist von der Entwicklung des Unternehmens, des Geschäftsbereichs, der persönlichen Leistung sowie den landesüblichen Vergütungspraktiken abhängig. Die Erste Group setzt auf ein ausgewogenes Verhältnis von Finanz-, Wachstums-, Risiko-, Kunden- und Kostenkennzahlen. Bei der Bewertung der Gesamtleistung eines Mitarbeiters werden auch dessen Verhalten und Kompetenz berücksichtigt. Im Privatkundengeschäft werden ausgewählten Mitarbeitern provisionsbasierte Vergütungsmodelle angeboten, die sich an der Leistung auf Unternehmens-, Geschäftsbereichs- und persönlicher Ebene orientieren.

Betriebliche Sozialleistungen werden zur Förderung des Wohlbefindens am Arbeitsplatz und zur Unterstützung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben gewährt. Zu solchen Leistungen zählen z.B. flexible Arbeitszeit, Bildungskarenz, Elternkarenz und das Gesundheitszentrum. Pensions- und Versicherungssysteme sollen Mitarbeitern nach ihrer Pensionierung einen angemessenen Lebensstandard und während ihrer Beschäftigung eine persönliche Absicherung bieten. Pensions- und Versicherungsvorsorgen werden nach den lokal geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften sowie Marktgepflogenheiten vorgenommen.

Um sicherzustellen, dass die Vergütungspraktiken den jeweils gültigen internationalen und nationalen Vorschriften entsprechen, werden die gruppenweiten und lokalen Vergütungsrichtlinien und deren Anwendung jährlich vom Aufsichtsrat überprüft. Die Überprüfung umfasst den gesamten Vergütungsprozess von der Festlegung der Bonusbudgets über die Zielvorgabe und Leistungsbeurteilung, das Verhältnis von Bonuszahlungen und Fixgehalt bis hin zur tatsächlichen Auszahlung von Boni.

## GESUNDHEIT, SICHERHEIT UND VEREINBARKEIT VON BERUF UND PRIVATLEBEN

Der Arbeitsplatz bietet ideale Voraussetzungen für die Förderung des Gesundheitsbewusstseins großer Personengruppen und leistet über die betriebliche Gesundheitsvorsorge einen bedeutenden Beitrag zum staatlichen Gesundheitswesen.

Die Erste Group beschäftigt sich im Rahmen der Gesundheitsvorsorge unter anderem mit Lebensgewohnheiten, der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, psychischer Gesundheit, Stressvermeidung und Ernährungsberatung. Die Erste Group ist aktiv bemüht, ihre Mitarbeiter bei der Erkennung und Vermeidung von Gesundheitsrisiken zu unterstützen. Den Mitarbeitern der Erste Group steht für alle Belange der Gesundheit und des Wohlbefin-

dens ein multidisziplinäres, aus Medizinern, Arbeitspsychologen und Physiotherapeuten bestehendes Expertenteam zur Seite.

In der Zentrale der Erste Group in Wien bietet das Gesundheitszentrum 38 Kurse zu einem breiten Spektrum von Themen wie Entspannungstechniken und Bewegung an. Das Kursangebot umfasst Yoga, Zirkeltraining, Pilates, vorbeugende Rückengymnastik etc. Darüber hinaus galt das Augenmerk weiterhin gesundheitlichen Risikofaktoren (insbesondere der Vermeidung von Herzkrankheiten und Schlaganfällen) sowie der Änderung persönlicher Gewohnheiten und Verhaltensweisen (z. B. Rauchen und Ernährung).

Chronische Krankheiten resultieren nicht nur in einer wesentlichen Beeinträchtigung von Lebensqualität und Lebenserwartung, sondern haben auch Folgen für den Arbeitsmarkt, da sich chronische Krankheiten auf die Fluktuation und Gehälter auswirken. Die Erste Group hat eine Vielzahl von Maßnahmen umgesetzt, um chronische Erkrankungen zu vermeiden oder zumindest deren Auswirkungen zu begrenzen. Zu diesen Maßnahmen zählen unter anderem Vorsorgeuntersuchungen.

Der Arbeitsplatz hat direkten Einfluss auf das körperliche, geistige, wirtschaftliche und soziale Wohlbefinden der Mitarbeiter und

Auswirkungen auf die Gesundheit ihrer Familien, des Gemeinwens und der Gesellschaft. Der Schwerpunkt des Gesundheitszentrums lag daher auch 2016 unter anderem auf der Erhaltung der psychischen Gesundheit der Mitarbeiter. Die Erste Group ist eines von nach wie vor sehr wenigen Unternehmen, die über eine Betriebsvereinbarung zur schrittweisen Wiedereingliederung nach langer Krankheit verfügen. Diese Betriebsvereinbarung gilt als vorbildlicher Brückenschlag zwischen den Themen Gesundheit und Arbeit und wurde 2016 von der Österreichischen Ärztekammer und bei verschiedenen medizinischen Kongressen diskutiert.

Die Respektierung und Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ihrer Mitarbeiter ist schon seit Langem ein Schwerpunkt der Erste Group. Sie bietet verschiedene familienfreundliche Maßnahmen an und stimmt diese regelmäßig auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter ab. Diese Maßnahmen sind in jedem Land unterschiedlich und umfassen flexible Arbeitszeitvereinbarungen, kurze Sabbaticals und regelmäßige Treffen für Mitarbeiter, die sich in Elternkarenz befinden,

Als weitere Maßnahme eröffnete die Erste Group in ihre Zentrale in Wien den Betriebskindergarten *MiniCampus*.

## Mitarbeiter Kennzahlen

	Frauenanteil am Mitarbeiterstand		Anteil an Teilzeitmitarbeitern		Frauenanteil an Teilzeitmitarbeitern		Teilzeitanteil an der männlichen Belegschaft		Anteil Topmanagement am Mitarbeiterstand	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Österreich	50,0%	47,9%	25,8%	24,5%	81,1%	83,0%	9,8%	4,2%	2,9%	1,6%
Tschechien	69,7%	70,9%	7,6%	7,9%	89,4%	92,6%	2,7%	0,6%	1,2%	0,9%
Slowakei	68,7%	71,9%	1,2%	0,5%	83,3%	87,0%	0,6%	0,1%	1,1%	0,9%
Rumänien	70,3%	70,2%	5,8%	5,6%	80,1%	79,0%	3,9%	1,2%	1,7%	1,1%
Ungarn	62,5%	62,4%	3,4%	2,6%	74,0%	81,1%	2,4%	0,5%	2,4%	2,1%
Kroatien	66,4%	69,2%	1,5%	0,9%	80,0%	96,6%	0,9%	0,0%	2,7%	2,7%
Serbien	69,9%	69,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,1%	2,8%	2,2%

	Anteil anderer Führungspositionen am Mitarbeiterstand		Frauenanteil im Topmanagement		Frauenanteil an anderen Führungspositionen		Krankheitstage pro Mitarbeiter		Anzahl Mitarbeiter mit Behinderung	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Österreich	6,9%	8,9%	26,5%	17,0%	27,8%	27,0%	7,3	7,7	138	110
Tschechien	4,2%	4,8%	25,4%	16,5%	44,3%	39,6%	8,3	7,2	109	130
Slowakei	8,8%	8,5%	23,1%	25,6%	54,6%	55,7%	12,0	7,1	102	100
Rumänien	6,3%	6,5%	44,0%	46,8%	56,0%	57,4%	7,9	8,2	27	20
Ungarn	12,2%	12,2%	22,9%	25,0%	51,4%	53,0%	7,6	7,7	8	6
Kroatien	5,5%	9,5%	32,6%	36,5%	55,9%	61,5%	9,4	10,2	9	9
Serbien	14,4%	13,9%	33,3%	37,5%	56,2%	55,0%	6,7	4,8	1	2

Topmanagement bezieht sich auf Vorstandpositionen sowie die direkt an den Vorstand berichtenden Positionen (= Vorstand-1).

Andere Führungspositionen beziehen sich auf die Führungspositionen Vorstand-2 und Vorstand-3.

2016 hat sich der Konsolidierungskreis auf 103 Gesellschaften erweitert (Weitere 93 rechnerische Mitarbeiter waren in hier nicht erfassten Gesellschaften beschäftigt, das entspricht 0,25% der in den Mitarbeiterkennzahlen dargestellten rechnerischen Mitarbeiter). Aus diesem Grund sind die Angaben mit den Vorjahreswerten nicht direkt vergleichbar.

## Fluktuation

2016	Gesamt		<30 Jahre		31-40 Jahre		41-50 Jahre		>50 Jahre	
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer
Österreich	3,2%	4,1%	5,3%	5,6%	2,8%	4,5%	1,6%	2,3%	2,9%	4,2%
Tschechien	12,4%	5,3%	18,7%	8,9%	11,6%	6,3%	7,5%	3,1%	11,6%	3,1%
Slowakei	12,8%	5,0%	18,7%	8,3%	11,8%	6,9%	8,2%	2,6%	12,3%	2,3%
Rumänien	11,5%	6,3%	21,6%	10,0%	12,3%	6,2%	6,3%	3,7%	5,8%	5,2%
Ungarn	13,8%	8,1%	17,1%	12,6%	12,1%	8,0%	10,8%	6,4%	15,0%	5,5%
Kroatien	4,6%	2,7%	10,5%	4,6%	2,7%	1,7%	2,0%	2,2%	3,2%	2,2%
Serbien	6,3%	5,7%	12,2%	14,5%	4,7%	5,1%	1,9%	1,4%	6,5%	1,7%

Die Darstellung der Fluktuation wurde 2016 an die GRI-Richtlinien angepasst. Die Berechnung der Fluktuation bezieht sich auf Beendigungen des Dienstverhältnisses (inkl. Pensionierungen); Mitarbeiter in Elternkarenz, Wechsel innerhalb der Gruppe sowie Beendigungen des Dienstverhältnisses mit Praktikanten wurden nicht in die Berechnung miteinbezogen.

Als Folge der geänderten Darstellung sind die Werte nicht mit den Angaben aus dem Geschäftsbericht 2015 vergleichbar.

## Rückkehrate an den Arbeitsplatz nach Elternkarenz

2016	Österreich	Tschechien	Slowakei	Rumänien	Ungarn	Kroatien	Serbien
Frauen	94,5%	42,3%	43,4%	42,1%	68,5%	98,6%	27,5%
Männer	100,0%	100,0%	n.a.	100,0%	0,0%	100,0%	n.a.



# Umwelt

Umweltfragen beschäftigen schon lange nicht mehr nur Umweltaktivisten, sondern betreffen das Leben jedes Einzelnen. 2016 trat das Pariser Weltklimaabkommen in Kraft, nachdem es von mehr als 55 Ländern, die zusammen für mehr als 55% der globalen Treibhausgasemissionen verantwortlich sind, ratifiziert worden war. Nach mehr als zwei Jahrzehnte währenden Diskussionen sind nun alle Unterzeichner verpflichtet, ihre Treibhausgasemissionen zu reduzieren, um den globalen Temperaturanstieg auf unter 2 Grad Celsius gegenüber vorindustriellen Werten zu begrenzen. Damit die globale Erwärmung das vereinbarte Niveau nicht übersteigt, dürfen ab sofort maximal 20% der bekannten globalen Vorkommen fossiler Energieträger (insbesondere Kohle) verbrannt werden. Damit sollen auf allen Kontinenten die schwerwiegenden und weitreichenden Folgen eines Anstiegens des Meeresspiegels und andere zunehmende klimabedingte Gefahren abgewendet werden.

Wenngleich die von Banken direkt ausgehende Umweltbelastung sehr begrenzt ist, forciert die Erste Group konsequent die Senkung des Verbrauchs natürlicher Ressourcen, insbesondere von Heiz- und elektrischer Energie. 2012 wurde als Ziel festgelegt, die direkten CO<sub>2</sub>-Emissionen um 30% zu reduzieren. Die größte Auswirkung haben die Erhöhung der Energieeffizienz und die Umstellung auf elektrische Energie aus erneuerbaren Quellen.

Die Erste Group ist sich ihrer indirekten Verantwortung bewusst und achtet auf die möglicherweise aus dem Kredit- und Kapitalveranlagungsgeschäft entstehenden Gefahren für die Umwelt. Die Erste Asset Management, die als eine der ersten Investmentfondsgesellschaften das *Montréal Carbon Pledge* unterzeichnete, erklärte im Oktober 2016, sie werde nicht in Unternehmen investieren, die mehr als 30% ihres Umsatzes aus dem Kohlebergbau generieren. Die Erste Group wird ihre Richtlinien für verantwortungsvolles Finanzieren 2017 aktualisieren. Neben bereits bestehenden Einschränkungen für die Finanzierung von Atomkraftwerken werden auch der Kohlebergbau und mit fossilen Brennstoffen betriebene Kraftwerke nur mehr in Ausnahmefällen finanziert werden. Der Ausgleich zwischen finanziellen und ökologischen Interessen wird in den kommenden Jahren auch weiterhin zu den größten Herausforderungen zählen.

## UMWELTSTRATEGIE

Die Umweltstrategie der Erste Group beruht auf vier Säulen:

- \_ Einrichtung eines Umweltmanagementsystems
- \_ Etablierung eines Supply Chain Management-Systems, das alle für das Bankgeschäft erforderlichen Produkte und Dienstleistungen erfasst
- \_ Einbeziehung ökologischer Kriterien in Bankprodukte und Dienstleistungen
- \_ Zusammenarbeit mit im Umweltbereich tätigen NGOs (Nichtregierungsorganisationen)

Zur Überwachung der gruppenweiten Umsetzung der Umweltstrategie wurde ein aus CEO und COO der Erste Group sowie dem Leiter des Group Sustainability Office bestehender Lenkungsausschuss für Umweltfragen (Environmental Steering Committee) geschaffen. In den einzelnen Tochterbanken wurden Umweltteams aufgesetzt, die jeweils direkt an ein Vorstandsmitglied berichten. Im Lauf der nächsten Jahre wird die Einbeziehung ökologischer Aspekte in das Tagesgeschäft der Banken überall dort, wo dies sinnvoll ist, allgemeine Praxis werden. Das Supply Chain Management-System stellt sicher, dass bei Kaufentscheidungen ökologische und kommerzielle Überlegungen gleichermaßen berücksichtigt werden.

## Mittelfristige Prioritäten

Im Rahmen der Umweltstrategie wurden die folgenden Schwerpunkte bestätigt:

- \_ Klimaschutz und nachhaltiger Einsatz natürlicher Ressourcen: vermehrter Einsatz erneuerbarer Energieträger, Verbesserung der Energieeffizienz an allen Unternehmensstandorten und Filialen der Erste Group, Steigerung der Energieeffizienz der Rechenzentren, Reduktion von Geschäftsreisen durch vermehrten Einsatz von Telefon- und Videokonferenzen
- \_ Ökologische Auswirkungen zugekaufter Produkte und Dienstleistungen: Weiterentwicklung und Umsetzung ökologischer Kriterien im Beschaffungswesen
- \_ Nachhaltige Bankprodukte: Definition von Kriterien für nachhaltige Finanzierung und Investitionen, Angleichung an internationale Umweltübereinkommen wie den *UN Global Compact*, den die Erste Group Ende 2015 unterzeichnet hat, um die *UN-Ziele für nachhaltige Entwicklung* zu unterstützen.

## ÖKOLOGISCHE ZIELE

Um den ökologischen Fußabdruck ihrer Geschäftstätigkeit zu reduzieren, hat sich die Erste Group gegenüber dem Stand von 2012 für 2016 gruppenweit die folgenden messbaren Reduktionsziele gesteckt:

- \_ Stromverbrauch um -10%
- \_ Heizenergieverbrauch um -10%
- \_ Kopierpapierverbrauch um -20%
- \_ Treibhausgas-Emissionen (CO<sub>2</sub>eq, Scope 1 und 2) um -30%

Die gesetzten Ziele wurden bis auf jenes der Treibhausgas-Emissionen erfüllt. Die Reduktion der CO<sub>2</sub>eq-Emissionen blieb mit 28% knapp unter der Zielgröße von 30%. Berücksichtigt man die Umstellung auf Strom aus erneuerbaren Quellen, die in Österreich bereits 2011 erfolgte, dann haben sich die CO<sub>2</sub>eq-Emissionen um rund 40% reduziert.

### Entwicklung des ökologischen Fußabdrucks in 2016 gegenüber 2012

- \_ Stromverbrauch: -13% auf 160,9 GWh
- \_ Heizenergieverbrauch: -18% auf 132,8 GWh
- \_ Kopierpapierverbrauch: -20% auf 1.376 t
- \_ CO<sub>2</sub>eq-Emissionen (Scope 1 und 2): -28% auf 77.008 t

## GRUPPENWEITE AKTIVITÄTEN

2016 übersiedelten einige Tausend Mitarbeiter der Erste Group in die neue Zentrale, den Erste Campus, eines der energieeffizientesten und nachhaltigsten Bürogebäude Wiens. Im April 2016 wurde der Komplex von ÖGNI (Österreichische Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft) nach DGNB mit dem Prädikat Platin zertifiziert. Das architektonisch eindrucksvolle Gebäude bietet mehr als 165.000 m<sup>2</sup> Gesamtfläche für bis zu 4.500 Mitarbeiter, die vor dem Umzug in mehr als 20 Bürogebäuden über ganz Wien verstreut waren. Keines der Heiz-/Kühlsysteme wird mit fossilen Brennstoffen betrieben. Heizung und Kühlung erfolgen über Fernwärme/Fernkälte und die Nutzung geothermischer Energie mittels Wärmepumpen. Die elektrische Energie stammt zu 100% aus CO<sub>2</sub>-freien erneuerbaren Energiequellen. Moderne LED-Systeme senken den jährlichen Stromverbrauch gegenüber herkömmlichen Beleuchtungssystemen um nahezu 1.000 MWh.

Im Rahmen eines Desk-Sharing-Konzepts stehen verschiedenartige Arbeitsplätze zur Verfügung. Die Mitarbeiter können flexibel entscheiden, ob sie in Fokus-Zonen, an Einzel- oder an Team-Tischen arbeiten wollen. Flexibles Arbeiten wird durch ein sicheres WIFI-System erleichtert, das die Nutzung mobiler Notebooks auf dem gesamten Campus und sogar in den Dachgärten erlaubt. Gegenüber einem herkömmlichen System mit fixen Arbeitsplätzen kann damit eine Unterauslastung und die daraus resultierende Verschwendung von Ressourcen vermieden werden. Die neue Arbeitsumgebung ist nicht nur platz- und energiesparend, sondern erleichtert auch die Kommunikation und die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Teams. In Kombination mit be-

schränktem Platz für die individuelle Dokumentenablage führte dies zu einer Reduktion des Papierverbrauchs gegenüber dem Vorjahr um rund 24 Tonnen bzw. 14%.

Auch außerhalb des Erste Campus blieb die Verbesserung der Energieeffizienz bei der Modernisierung und Renovierung von Filialen ein Thema und wurde zum Beispiel durch die Installation von LED-Leuchten und effizienten Heizsystemen umgesetzt.

In Österreich setzte die Erste Group ihre Zusammenarbeit mit einer gemeinnützigen Organisation fort, die Menschen mit Behinderungen und Langzeitarbeitslose beschäftigt und auf das Recycling und den Wiederverkauf gebrauchter IT-Geräte aus kommerzieller Nutzung spezialisiert ist.

Die Slovenská sporiteľňa ist die erste lokale Bank, die die von der Erste Group angestrebte Umsetzung eines Umweltmanagementsystems verwirklicht hat und Ende 2015 nach EN ISO 14001:2004 zertifiziert wurde. Interne Begutachter prüften mehr als 80 Standorte, externe mehr als zehn Standorte, um sich von der Erfüllung der Vorgaben dieser Umweltnorm zu überzeugen. Es gab keine Beanstandungen. Entsprechend dem Fokus der Bank auf der Senkung des Energieverbrauchs und den damit verbundenen Kohlendioxid-Emissionen wurden an mehr als 40 Standorten Energie-Checks durchgeführt. Dabei wurde insbesondere auf die richtige Einstellung der Betriebszeiten technischer Systeme und korrekte Temperaturparameter geachtet. Auf Basis der Ergebnisse wurden Maßnahmen für eine Optimierung des Energieverbrauchs getroffen. Bei der Auswahl neuer Server für das Datenzentrum der Bank in Bratislava war eines der Hauptkriterien ein niedriger Energieverbrauch.

Um das Bewusstsein für die Bedeutung des Umweltschutzes zu schärfen, erhalten alle neuen Mitarbeiter der Slovenská sporiteľňa eine Einführung in Umweltziele und -maßnahmen. Alle Mitarbeiter müssen einen E-Learning-Kurs über Umweltschutz absolvieren. Zusätzlich wird den Mitarbeitern ein Öko-Fahrtraining angeboten.

Dem Beispiel der Erste Group in Wien folgend, wurden auf dem Dach der Zentrale der Bank in Bratislava Bienenstöcke aufgestellt.

Auch bei der Česká spořitelna gilt das Hauptaugenmerk dem effizienten Energieeinsatz. Alle Filialen nehmen an einem Energiesparprogramm namens *Energetická liga* teil. Vierteljährlich wird der Energieverbrauch jeder Filiale mit jenem anderer Standorte ähnlicher Größe und Funktion sowie mit jenem der Vorperiode verglichen.

In 146 Gebäuden wurde eine Fernüberwachung von Heizungs-, Lüftungs- und Klimasystemen installiert. Die erfassten Daten – Temperatur, Einstellungen elektronischer Ventile, Energieverbrauch – werden zur Optimierung des Gesamtenergieverbrauchs genutzt. In Zusammenarbeit mit der Tschechischen Technischen Universität Prag wurden zur Verbesserung der Energieeffizienz

Analysemethoden und komplexe Algorithmen entwickelt. Zur Quantifizierung der ökologischen Performance und des aktuellen Status wurden für den gesamten Gebäudebestand 2016 34 Umweltprüfungen durchgeführt (2015 waren es 30 und 2014 19 Überprüfungen).

In einem der zentralen Gebäuden der Česká spořitelna wurde ein ÖKO-TAG begangen. Die Mitarbeiter wurden aufgefordert, ausgediente und veraltete elektrische und elektronische Geräte zu sammeln, um deren umweltgerechte Entsorgung und Rezyklierung sicherzustellen. Dem Beispiel des Desk-Sharing bei der Erste Group in Wien folgend, testet die Bank dieses Konzept auch in einem ihrer Hauptgebäude, um Platz und damit auch Energie und andere Ressourcen zu sparen.

Die Erste Bank Serbia setzte ihre Energiesparmaßnahmen fort. Neben der laufenden Renovierung ihrer Filialen ist derzeit eine neue Zentrale in Bau – der Bürokomplex Sirius Offices. Dieser erfüllt selbstverständlich hohe Umweltstandards und die Bank bemüht sich um eine Zertifizierung nach der höchsten Stufe der britischen Norm BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method for Buildings). Energieeffiziente Beleuchtung bleibt ein Schwerpunktthema. Zur Reduzierung des Energieverbrauchs in den Filialen werden Neonleuchten durch LED-Systeme ersetzt und Werbetafeln um Mitternacht abgeschaltet.

Wie in allen Kernländern der Erste Group fördert die Bank einen gesunden, nachhaltigen Lebensstil, indem sie, wo möglich, Fahrradabstellplätze zur Verfügung stellt und Mitarbeiter und Kunden zur Benutzung des Fahrrads anregt.

Das zunehmende Umweltbewusstsein der Mitarbeiter und laufende Informationen über die ökologischen Folgen ihrer Handlungen unterstützen die Maßnahmen für einen sparsamen Umgang mit Ressourcen am Arbeitsplatz. Bei der Finanzierung von Projekten im Bereich erneuerbare Energien war die Erste Bank Serbia wieder das führende serbische Institut. Sie ist bereits seit drei Jahren Partner des Wettbewerbs *Grüne Ideen*, der die besten innovativen kommerziellen Öko-Projekte auszeichnet. Damit wird die Entwicklung von Geschäftsideen mit sozialem, ökologischem und wirtschaftlichem Nutzen für die Gesellschaft gefördert.

Neben den österreichischen Unternehmen der Erste Group ist die Erste Bank Croatia die einzige Bank eines Kernmarktes, die elektrische Energie zu fast 100% aus erneuerbaren Energiequellen bezieht. 2016 wurde die vertragliche Verpflichtung, CO<sub>2</sub>-Emissionen auf sehr niedrigem Niveau zu halten, verlängert. In den anderen Kernmärkten existiert noch kein geeignetes lokales Energieunternehmen, das landesweit CO<sub>2</sub>-frei erzeugte Energie anbietet.

Auch in Kroatien wurden diverse Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz fortgesetzt. Ein Beispiel: Elektrische Boiler in Toiletten und Teeküchen wurden mit Zeitschaltuhren ausgerüs-

tet, um den Energieverbrauch gleichmäßiger über den Tag zu verteilen und damit die Nutzung teuren Spitzenstroms zu vermeiden. Zur Reduzierung des Einsatzes von Kühlenergie wurde an fünf Standorten und in der Zentrale in Rijeka zum Schutz vor UV- und Wärmeeinstrahlung auf großen Glasflächen eine Spezialfolie aufgebracht.

Der Papierverbrauch wurde durch Umstieg auf eingescannte elektronische Versionen (mit optischer Zeichenerkennung) von Kreditantragsunterlagen reduziert. Im neuen Zentralarchiv in Bjelovar wird jeweils nur ein Exemplar abgelegt.

Auch 2016 wurden spezielle Bankprodukte mit positiver Umweltbilanz auf den Markt gebracht. Im Privatkundensegment wurden für private Investitionen zur Erhöhung der Energieeffizienz EKO-Kredite eingeführt. Parallel dazu wurde im Unternehmensbereich ein spezieller Investitionskredit zur Finanzierung von Energieeffizienzprojekten in Gebäuden geschaffen. In Zusammenarbeit mit internationalen Finanzinstituten (EIB und EBRD) werden eigene Kreditlinien zur Finanzierung von Energieeffizienzprojekten und der Produktion von Energie aus erneuerbaren Quellen angeboten. Die Sensibilisierung von Mitarbeitern und anderen Interessengruppen für Umweltthemen galt und gilt als laufende Verpflichtung.

### Maßnahmen zur Senkung des Papierverbrauchs

Neben den energiebezogenen Maßnahmen ist die Senkung des Papierverbrauchs zweifellos einer der bedeutendsten Beiträge, die ein Finanzinstitut direkt zum Umweltschutz leisten kann. Bei der Produktion von Recyclingpapier werden ca. 80% weniger Wasser und ca. 70% weniger Energie verbraucht, der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck ist um etwa 50% geringer.

Zur Minimierung der Umweltbelastung setzt die Erste Group laufend Maßnahmen zur Eindämmung des gruppenweiten Papierverbrauchs und hat folgende Regeln für den Einkauf von Papier festgelegt:

- Beim Bezug von Papier sollen ökologische Kriterien von gleicher Bedeutung sein wie kommerzielle (Preis, Verfügbarkeit, Produktqualität, regulatorische Anforderungen).
- Wo technisch möglich, sollte insbesondere als Kopierpapier und für alle internen Zwecke ausschließlich 100%-Recycling-Papier verwendet werden.
- Kann Recycling-Papier nicht verwendet werden, sollte ausschließlich FSC- oder PEFC-zertifiziertes Papier gewählt werden, um den Einsatz von Papier aus illegal geschlägertem Holz zu vermeiden.

Die Erste Group ist ihrem Ziel, auf Kopiergeräten zu 100% Recyclingpapier einzusetzen, schon sehr nahegekommen. In einem nächsten Schritt soll auch für Visitenkarten, Kuverts und sonstiges Büromaterial Recyclingpapier zum Einsatz kommen. Mit dieser Maßnahme demonstriert die Erste Group ihr Bekenntnis zum Schutz natürlicher Ressourcen. In der Slowakei, in Tschechien, Ungarn, Serbien und Kroatien wurde das Ziel, zu 100% Recyc-



ling-Kopierpapier einzusetzen, fast erreicht. In Österreich erhöhte sich der Anteil auf 88,7% nur in Rumänien liegt dieser erst bei 13%. In 2017 soll in der Banca Comercială Română die Umstellung auf Recyclingpapier forciert werden. Der Gesamtverbrauch an Kopierpapier wurde 2016 ohne Berücksichtigung der Sparkassen um weitere 94 Tonnen auf 1.376 Tonnen verringert. Seit 2012 wurde der Verbrauch um mehr als 337 Tonnen oder rund 20% reduziert. Um den ökologischen Kreis zu schließen, verstärkten die lokalen Tochterbanken auch ihre Anstrengungen beim Sammeln von Altpapier.

Mit ihren modernen Lösungen für elektronisches Banking und diversen Apps für Mobiltelefone und sonstige mobile elektronische Geräte ermöglicht die Erste Group ihren Kunden, Bankgeschäfte überall und jederzeit durchzuführen. Die Erste Bank Österreich hat ihre Innovationskraft durch die Weiterentwicklung der digitalen Plattform *George* unter Beweis gestellt. Digitales Banking ist auch umweltfreundlich, da es Papier spart: Kontoauszüge werden nicht mehr ausgedruckt, sondern elektronisch übermittelt, Überweisungen erfordern keine Papierformulare mehr.

### Sonstige Umweltinitiativen

Ein weiteres Element der Umweltstrategie der Erste Group ist die Zusammenarbeit mit NGOs. Im Umweltbereich tätige unabhängige NGOs bieten Zugang zu ihrem lokalen und internationalen Know-how und leisten der Erste Group bei ihren Bemühungen um eine weitere Steigerung ihrer ökologischen Nachhaltigkeit wertvolle Unterstützung. Die Erste Group kooperiert etwa mit der WWF Climate Group. Die Plattform führender österreichischer Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, mit der Reduktion des Kohlendioxidausstoßes bei sich zu beginnen, um so ein Beispiel für andere

zu sein. Weitere Informationen stehen unter [www.climategroup.at](http://www.climategroup.at) zur Verfügung.

### Öffentliche Anerkennung

In Österreich wurde die Erste Group von der Stadt Wien für ihr nachhaltiges Engagement im Umweltschutz in 2016 wieder im Rahmen des *ÖkoBusinessPlan Wien* ausgezeichnet. Die Česká spořitelna war zum zweiten Mal Preisträgerin der *Green Bank-Auszeichnung*, die auf Basis der Umfrage *GEEN Zelená banka* vergeben wurde. Sie wurde damit für ihre Bemühungen um eine Reduktion des Papierverbrauchs, den Bezug grüner Energie, ihre Recyclingaktivitäten und umweltfreundliche Verkehrsmittel geehrt.

### Ökologischer Einkauf von Produkten und Dienstleistungen

Die zentrale Einkaufsorganisation Erste Group Procurement (EGP) setzte ihre Bemühungen um die Berücksichtigung ökologischer Kriterien im Beschaffungswesen fort. Seit 2014 hat der Ethical and Environmental Code of Conduct for Suppliers of Goods and Services der EGP gruppenweit Geltung. Bei der Beurteilung von Lieferanten finden unter anderem Nachhaltigkeits- und Umweltaspekte Berücksichtigung. Weitere Details entnehmen Sie bitte dem Kapitel über Kunden und Lieferanten.

### Umweltdatenerfassung

Umweltdaten werden mit einem Software-Tool (*cr360*) erfasst. Dieses System verwendet Emissionsfaktoren des britischen Umweltministeriums DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs) und der Internationalen Energieagentur (IEA).

## Umweltkennzahlen 2016

Tonnen CO <sub>2</sub> eq-Emissionen	Gesamt	Österreich	Kroatien	Tschechien	Ungarn	Rumänien	Serbien	Slowakei
Kühlmittel	1.246	14	268	399	148	159	81	176
Mobilität	7.642	949	724	2.964	680	1.333	273	720
Heizung/Warmwasser	13.742	994	585	807	449	7.863	150	2.895
<b>Σ Scope 1</b>	<b>22.630</b>	<b>1.957</b>	<b>1.577</b>	<b>4.169</b>	<b>1.277</b>	<b>9.355</b>	<b>504</b>	<b>3.792</b>
Fernwärme	11.076	144	293	9.208	436	490	236	269
Strom	43.302	109	14	22.365	3.137	12.283	2.002	3.391
<b>Σ Scope 2</b>	<b>54.377</b>	<b>253</b>	<b>307</b>	<b>31.573</b>	<b>3.573</b>	<b>12.773</b>	<b>2.237</b>	<b>3.661</b>
<b>Scope 3 (nur Mobilität)</b>	<b>4.476</b>	<b>1.478</b>	<b>48</b>	<b>2.043</b>	<b>24</b>	<b>728</b>	<b>71</b>	<b>84</b>
<b>Gesamt (Scope 1, 2 und 3)</b>	<b>81.484</b>	<b>3.688</b>	<b>1.933</b>	<b>37.785</b>	<b>4.874</b>	<b>22.856</b>	<b>2.812</b>	<b>7.537</b>

Relative Werte pro RMA oder m <sup>2</sup>	Heizung kWh/m <sup>2</sup>	Strom kWh/m <sup>2</sup>	Kopierpapier kg/RMA	CO <sub>2</sub> eq Scope 1 t/RMA	CO <sub>2</sub> eq Scope 2 t/RMA	CO <sub>2</sub> eq Scope 3 t/RMA
Österreich	92,0	186,7	20,0	0,24	0,03	0,18
Kroatien	76,7	193,1	37,3	0,51	0,10	0,02
Tschechien	96,1	90,4	24,4	0,40	3,04	0,20
Ungarn	63,5	158,0	45,4	0,44	1,22	0,01
Rumänien	107,2	91,2	72,2	1,29	1,80	0,10
Serbien	69,0	98,8	52,8	0,50	2,23	0,07
Slowakei	84,4	107,0	33,0	0,87	0,84	0,02

RMA (rechnerische Mitarbeiter) = Mitarbeiter in aktiven Beschäftigungsverhältnissen, gemessen am jeweiligen Arbeitszeitfaktor  
CO<sub>2</sub>eq = CO<sub>2</sub>-Äquivalente

## Umweltkennzahlen 2015

Tonnen CO <sub>2</sub> eq-Emissionen	Gesamt	Österreich	Kroatien	Tschechien	Ungarn	Rumänien	Serbien	Slowakei
Kühlmittel	1.341	130	97	525	23	448	118	0
Mobilität	7.786	1.235	635	2.730	789	1.364	297	735
Heizung/Warmwasser	16.366	1.012	574	3.640	369	8.389	163	2.218
<b>Σ Scope 1</b>	<b>25.493</b>	<b>2.377</b>	<b>1.307</b>	<b>6.895</b>	<b>1.181</b>	<b>10.201</b>	<b>579</b>	<b>2.953</b>
Ferwärme	8.899	833	230	5.865	618	987	208	159
Strom	43.276	1	35	24.528	2.944	10.499	1.880	3.389
<b>Σ Scope 2</b>	<b>52.175</b>	<b>834</b>	<b>264</b>	<b>30.393</b>	<b>3.562</b>	<b>11.486</b>	<b>2.088</b>	<b>3.548</b>
<b>Scope 3 (nur Mobilität)</b>	<b>4.332</b>	<b>1.808</b>	<b>107</b>	<b>1.900</b>	<b>19</b>	<b>336</b>	<b>51</b>	<b>111</b>
<b>Gesamt (Scope 1, 2 und 3)</b>	<b>82.000</b>	<b>5.019</b>	<b>1.678</b>	<b>39.188</b>	<b>4.762</b>	<b>22.023</b>	<b>2.718</b>	<b>6.612</b>

Relative Werte pro RMA oder m <sup>2</sup>	Heizung kWh/m <sup>2</sup>	Strom kWh/m <sup>2</sup>	Kopierpapier kg/RMA	CO <sub>2</sub> eq Scope 1 t/RMA	CO <sub>2</sub> eq Scope 2 t/RMA	CO <sub>2</sub> eq Scope 3 t/RMA
Österreich	68,1	200,6	28,6	0,36	0,13	0,28
Kroatien	71,1	169,2	35,8	0,48	0,10	0,04
Tschechien	89,0	95,6	26,9	0,63	2,78	0,17
Ungarn	70,3	147,8	43,7	0,40	1,20	0,01
Rumänien	121,6	79,2	96,2	1,71	1,93	0,06
Serbien	65,0	98,8	43,5	0,60	2,16	0,05
Slowakei	61,5	107,0	34,0	0,69	0,83	0,03

Die Umweltkennzahlen 2015 sind als Folge einer rückwirkenden Anpassung der Emissionsfaktoren seitens DEFRA und IEA nur bedingt mit jenen im Geschäftsbericht 2015 vergleichbar.

RMA (rechnerische Mitarbeiter) = Mitarbeiter in aktiven Beschäftigungsverhältnissen, gemessen am jeweiligen Arbeitszeitfaktor

CO<sub>2</sub>eq = CO<sub>2</sub>-Äquivalente

## Kopierpapier

	2015			2016		
	Gesamtgewicht (Tonnen)	Recyclingpapier (%)	Frischfaserpapier (%)	Gesamtgewicht (Tonnen)	Recyclingpapier (%)	Frischfaserpapier (%)
Österreich	187,1	76,4	23,6	163,5	88,7	11,3
Kroatien	97,7	99,2	0,8	116,2	99,9	0,1
Tschechien	294,4	100,0	0,0	254,0	98,4	1,6
Ungarn	130,0	100,0	0,0	132,8	100,0	0,0
Rumänien	573,7	17,0	83,0	513,2	13,4	86,6
Serbien	42,0	85,0	15,0	53,1	100,0	0,0
Slowakei	145,0	96,5	3,5	143,2	98,8	1,2



# Corporate Governance

## (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht

Die Erste Group Bank AG bekennt sich seit 2003 im Sinne einer verantwortungsvollen und transparenten Unternehmensführung dazu, die Regeln des Österreichischen Corporate Governance-Kodex (ÖCGK – siehe [www.corporate-governance.at](http://www.corporate-governance.at)) anzuwenden. Darüber hinaus hat der Vorstand im Jahr 2015 ein Statement of Purpose beschlossen. Diese Erklärung präzisiert und bekräftigt das Ziel der Erste Group Bank AG, Wohlstand in der Region, in der die Erste Group tätig ist, zu verbreiten und abzusichern. Auf Basis des Statements of Purpose definiert ein Code of Conduct verpflichtende Regeln für das tägliche Geschäftsleben. Die Erste Group achtet im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit auf Verantwortung, Respekt und Nachhaltigkeit. Dadurch hilft der Code of Conduct, die Reputation der Erste Group zu wahren und das Vertrauen der Stakeholder zu festigen. Der (konsolidierte) Corporate Governance-Bericht wurde gemäß § 243c sowie § 267b Unternehmensgesetzbuch (UGB) und den Regeln 60ff des ÖCGK erstellt und berücksichtigt auch Richtlinien zur nachhaltigen Berichterstattung ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)).

Der ÖCGK ist ein Regelwerk für österreichische börsennotierte Unternehmen, welches das österreichische Aktien- und Kapitalmarktrecht durch Regeln der Selbstregulierung ergänzt. Sein Ziel ist eine verantwortungsvolle, auf langfristige Wertschöpfung ausgerichtete Unternehmensführung und -kontrolle. Die Anwendung des ÖCGK garantiert ein hohes Maß an Transparenz für alle Interessengruppen (Stakeholder), unter anderem für Investoren, Kunden oder Mitarbeiter. Der Kodex unterscheidet folgende Regeln: L-Regeln (Legal Requirement – beruhen auf zwingendem Recht), C-Regeln (Comply or Explain – Abweichung ist zulässig, muss jedoch erklärt und begründet werden) und R-Regeln (Recommendation – Regeln mit Empfehlungscharakter, eine Nichteinhaltung ist weder offenzulegen noch zu begründen).

Im Geschäftsjahr 2016 hat die Erste Group Bank AG sämtliche L-Regeln und R-Regeln sowie – mit zwei Ausnahmen – alle C-Regeln des ÖCGK erfüllt. Die beiden Abweichungen werden nachstehend dargestellt und begründet: Gemäß der C-Regel 2 ÖCGK gilt für die Ausgestaltung der Aktie das Prinzip „one share – one vote“, d.h. das Unternehmen soll nur Aktien ausgeben, bei

denen jeder Aktie ein Stimmrecht und keine Entscheidungsrechte in den Aufsichtsrat gewährt werden. Der Aktionärin DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung wird durch die Satzung der Erste Group Bank AG (Punkt 15.1.) jedoch das Recht auf Entsendung von bis zu einem Drittel der von der Hauptversammlung zu wählenden Mitglieder des Aufsichtsrats eingeräumt, solange sie gemäß § 92 Abs. 9 Bankwesengesetz (BWG) für alle gegenwärtigen und künftigen Verbindlichkeiten der Erste Group Bank AG im Falle von deren Zahlungsunfähigkeit haftet. Die Privatstiftung hat von diesem Entsendungsrecht bisher keinen Gebrauch gemacht. Gemäß der C-Regel 52a ÖCGK beträgt die Anzahl der Mitglieder des Aufsichtsrats (ohne Arbeitnehmervertreter) höchstens zehn. Gegenwärtig gehören dem Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG jedoch elf von der Hauptversammlung gewählte Kapitalvertreter an. Neben der Größe der Erste Group und deren Marktposition in sieben Kernmärkten in Zentral- und Osteuropa sind die Gründe für die Abweichung von der C-Regel 52a ÖCGK, dass die Erste Group einer Vielzahl von finanzmarktbezogenen und aufsichtsrechtlichen Bestimmungen unterliegt, die in den letzten Jahren zugenommen haben und auch weiter zunehmen werden. Darüber hinaus hat der Aufsichtsrat im Rahmen der gesetzlichen Regelungen nun eine steigende Anzahl von zusätzlichen Prüf- und Kontrollerfordernissen zu erfüllen.

### Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat

Die Erste Group Bank AG ist eine nach österreichischem Recht errichtete Aktiengesellschaft mit Vorstand und Aufsichtsrat als Leitungsorganen (dualistisches System). Der Vorstand hat unter eigener Verantwortung die Gesellschaft so zu leiten, wie es das Wohl des Unternehmens unter Berücksichtigung der Interessen der Aktionäre und der Arbeitnehmer sowie des öffentlichen Interesses erfordert. 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. Der Aufsichtsrat bestellt die Mitglieder des Vorstands, setzt die Vergütung des Vorstands fest, und er überwacht und evaluiert jährlich dessen Tätigkeit. Der Aufsichtsrat berät den Vorstand bei der Festlegung der Unternehmensstrategie. Er entscheidet die vom Gesetz, von der Satzung und seiner Geschäftsordnung vorgesehenen Angelegenheiten mit.

## Auswahl und Beurteilung von Organmitgliedern

Die Qualifikationsanforderungen für Organmitglieder (Vorstand und Aufsichtsrat) der Erste Group Bank AG sind in den internen Richtlinien für die Auswahl und Eignungsbeurteilung von Vorstandsmitgliedern und Aufsichtsratsmitgliedern geregelt. Diese Richtlinien definieren im Einklang mit den einschlägigen rechtlichen Vorschriften den internen Ordnungsrahmen für die Auswahl und die Eignungsbeurteilung von Organmitgliedern. Folgende Kriterien liegen der Beurteilung von vorgeschlagenen und bestellten Organmitgliedern zugrunde: persönliche Zuverlässigkeit, fachliche Eignung und erforderliche Erfahrung sowie Gover-

nancekriterien (mögliche Interessenkonflikte, Unabhängigkeit, zeitliche Verfügbarkeit, Gesamtzusammensetzung des Vorstands oder Aufsichtsrats, Diversität).

## Schulungs- und Ausbildungsmaßnahmen

Um die angemessene fachliche Qualifikation von Organmitgliedern laufend sicherzustellen, organisiert die Erste Group regelmäßig Veranstaltungen und Seminare, an denen Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats, Führungskräfte und Mitarbeiter teilnehmen können. Referenten sind interne und externe Experten.

## VORSTAND

Vorstandsmitglied	Geburtsjahr	Datum der Erstbestellung	Ende der laufenden Funktionsperiode
Andreas Treichl (Vorsitzender)	1952	1. Oktober 1994	30. Juni 2020
Peter Bosek	1968	1. Jänner 2015	31. Dezember 2020
Petr Brávek	1961	1. April 2015	31. Dezember 2020
Willibald Cernko	1956	1. Jänner 2017	31. Dezember 2020
Andreas Gottschling	1967	1. September 2013	31. Dezember 2016
Gernot Mittendorfer	1964	1. Jänner 2011	31. Dezember 2020
Jozef Sikela	1967	1. Jänner 2015	31. Dezember 2020

Der Vorstand setzte sich im Geschäftsjahr 2016 aus sechs Mitgliedern zusammen. Andreas Gottschling ist mit Wirkung zum 31. Dezember 2016 zurückgetreten. Der Aufsichtsrat bestellte Willibald Cernko als neues Mitglied des Vorstands mit Wirkung zum 1. Jänner 2017.

Zwischen den Mitgliedern des Vorstands der Erste Group Bank AG besteht mit Wirkung zum 1. Jänner 2017 die folgende Geschäftsverteilung:

Vorstandsmitglied	Verantwortungsbereich
Andreas Treichl (Vorsitzender)	Group Strategy, Group Secretariat, Group Communications, Group Investor Relations, Group Human Resources, Human Resources, Group Audit, Social Banking Development
Peter Bosek	Erste Hub, Digital Sales, Group Retail Strategy
Petr Brávek	Holding IT, Holding Banking Operations, Group COO Governance, Group Architecture and Portfolio Management
Willibald Cernko	Liquidity and Market Risk Management, Enterprise wide Risk Management, Risk Methods and Models, Non Financial Risk, Group Workout, Group Credit Risk Management
Gernot Mittendorfer	Group ALM, Group Data Management and Reporting, Group Accounting and Controlling, Group Services
Jozef Sikela	Group Corporates, Group Commercial Real Estate, Group Markets, Operating Office C and M, Group Research

## Aufsichtsratsmandate und vergleichbare Funktionen Leitungsaufgaben bei Tochtergesellschaften

Die Vorstandsmitglieder hatten zum 31. Dezember 2016 folgende Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in in- und ausländischen Gesellschaften sowie in wesentlichen Tochtergesellschaften der Erste Group Bank AG (Letztere sind mit \* gekennzeichnet). Leitungsaufgaben bei wesentlichen Tochtergesellschaften der Erste Group Bank AG wurden nicht übernommen.

### Andreas Treichl

Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group (Vorsitz), Leoganger Bergbahnen Gesellschaft m.b.H. (Mitglied), Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG\* (Mitglied), Banca Comercială Română S.A.\* (Stv. Vorsitz), Česká spořitelna, a.s.\* (Stv. Vorsitz)

### Peter Bosek

Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group (2. Stv. Vorsitz), Sparkassen Versicherung AG Vienna Insurance Group (Mitglied), Česká spořitelna, a.s.\* (Mitglied)

### Petr Brávek

Česká spořitelna, a.s.\* (Mitglied), s IT Solutions AT Spardat GmbH\* (Stv. Vorsitz), Erste Group IT International GmbH\* (Vorsitz)

### Andreas Gottschling

Erste Group Immorent AG\* (Stv. Vorsitz), Erste & Steiermärkische Bank d.d.\* (Erste Bank Croatia) (Vorsitz)

### Gernot Mittendorfer

Banca Comercială Română S.A.\* (Mitglied), Erste Bank Hungary Zrt.\* (Mitglied), Erste Bank a.d. Novi Sad\* (Vorsitz), Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG\* (Mitglied), Slovenská sporiteľňa, a.s.\* (Vorsitz), Erste Group IT International GmbH\* (Stv. Vorsitz)

## Jozef Sikela

Oesterreichische Kontrollbank Aktiengesellschaft (Mitglied), Erste Group Immorent AG\* (Vorsitz), Prvá stavebná sporiteľňa, a.s.\* (Mitglied)

Andreas Gottschling hat seine Aufsichtsratsmandate in der Erste Group Immorent AG\* und der Erste & Steiermärkische Bank d.d.\* zum 31. Dezember 2016 zurückgelegt. Willibald Cernko wurde im Februar 2017 in den Aufsichtsrat der Erste Group Immorent AG\* (Stv. Vorsitz) gewählt und hält ein Aufsichtsratsmandat in der Mobilux Acquisition SAS.

## AUFSICHTSRAT

Im Geschäftsjahr 2016 gehörten folgende Mitglieder dem Aufsichtsrat an:

Position	Name	Geburts-jahr	Beruf	Datum der Erstbestellung	Ende der laufenden Funktionsperiode
Vorsitzender	Friedrich Rödler	1950	Wirtschaftsprüfer und Steuerberater	4. Mai 2004	HV 2019
1. Stellvertreter	Jan Homan	1947	Generaldirektor i.R.	4. Mai 2004	HV 2019
2. Stellvertreterin	Bettina Breiteneder	1970	Unternehmerin	4. Mai 2004	HV 2019
Mitglied	Elisabeth Bleyleben-Koren	1948	Generaldirektorin i.R.	21. Mai 2014	HV 2019
Mitglied	Gonzalo Gortázar Rotaeche	1965	CEO, CaixaBank	12. Mai 2015	27. Oktober 2016
Mitglied	Gunter Griss	1945	Rechtsanwalt	21. Mai 2014	HV 2019
Mitglied	Maximilian Hardegg	1966	Unternehmer	12. Mai 2015	HV 2020
Mitglied	Elisabeth Krainer Senger-Weiss	1972	Rechtsanwältin	21. Mai 2014	HV 2019
Mitglied	Antonio Massanell Lavilla	1954	Stv. Vors., CaixaBank	12. Mai 2015	HV 2020
Mitglied	Brian D. O'Neill	1953	Senior Advisor, Lazard Frères & Co	31. Mai 2007	HV 2017
Mitglied	Wilhelm Rasinger	1948	Berater	11. Mai 2005	HV 2020
Mitglied	John James Stack	1946	CEO i.R.	31. Mai 2007	HV 2017
<b>Vom Betriebsrat entsandt:</b>					
Mitglied	Markus Haag	1980		21. November 2011	b.a.w.
Mitglied	Regina Haberhauer	1965		12. Mai 2015	b.a.w.
Mitglied	Andreas Lachs	1964		9. August 2008	b.a.w.
Mitglied	Barbara Pichler	1969		9. August 2008	b.a.w.
Mitglied	Jozef Pinter	1974		25. Juni 2015	b.a.w.
Mitglied	Karin Zeisel	1961		9. August 2008	b.a.w.

Im Geschäftsjahr 2016 gab es folgende Veränderungen im Aufsichtsrat: Die Entsendung von Regina Haberhauer in den Aufsichtsrat wurde vom Betriebsrat vorübergehend mit Wirkung zum 14. März 2016 widerrufen. Mit Wirkung zum 1. November 2016

hat der Betriebsrat Regina Haberhauer wieder in den Aufsichtsrat entsandt. Gonzalo Gortázar Rotaeche hat seinen Rücktritt als Mitglied des Aufsichtsrats zum 27. Oktober 2016 erklärt.

## Mitgliedschaft in den Ausschüssen des Aufsichtsrats

Zum 31. Dezember 2016 setzten sich die Ausschüsse wie folgt zusammen:

Name	Exekutiv-ausschuss	Nominierungs-ausschuss	Prüfungs-ausschuss	Risiko-ausschuss	Vergütungs-ausschuss	IT-Ausschuss
Friedrich Rödler	Vorsitz	Vorsitz	Mitglied*	Vorsitz	Vorsitz**	Stv. Vorsitz
Jan Homan	Stv. Vorsitz	Stv. Vorsitz	Vorsitz	Stv. Vorsitz	Stv. Vorsitz	Ersatz
Bettina Breiteneder	Mitglied	Mitglied	-	Mitglied	-	Vorsitz
Elisabeth Bleyleben-Koren	-	-	Mitglied	Mitglied	-	-
Gonzalo Gortázar Rotaeche	-	-	-	-	-	-
Gunter Griss	-	-	-	-	Mitglied	-
Maximilian Hardegg	Mitglied	Mitglied	Stv. Vorsitz	Mitglied	Ersatz	Mitglied
Elisabeth Krainer Senger-Weiss	-	-	-	Ersatz	-	Mitglied
Antonio Massanell Lavilla	-	-	Mitglied	-	-	Mitglied
Brian D. O'Neill	-	-	-	-	Mitglied	-
Wilhelm Rasinger	Ersatz	-	Mitglied	Mitglied	-	-
John James Stack	-	-	-	-	Mitglied	-
<b>Vom Betriebsrat entsandt:</b>						
Markus Haag	-	-	-	Mitglied	Ersatz	Ersatz
Regina Haberhauer	-	-	Mitglied	Ersatz	-	-
Andreas Lachs	Ersatz	Ersatz	Ersatz	Mitglied	Mitglied	Mitglied
Barbara Pichler	Mitglied	Mitglied	Mitglied	-	Mitglied	Mitglied
Jozef Pinter	Ersatz	Ersatz	Mitglied	Ersatz	Ersatz	Ersatz
Karin Zeisel	Mitglied	Mitglied	Ersatz	Mitglied	Mitglied	Mitglied

\* Finanzexperte, \*\* Vergütungsexperte.

### Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen

Aufsichtsratsmitglieder hatten zum Stichtag 31. Dezember 2016 folgende weitere Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in in- und ausländischen Gesellschaften. Wesentliche Tochterunternehmen der Erste Group Bank AG sind mit \*, börsennotierte Gesellschaften sind mit \*\* gekennzeichnet.

#### Friedrich Rödler

Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG\*, Erste Bank Hungary Zrt.\*, Sparkassen-Prüfungsverband (Vorsitz), Abschlussprüferaufsichtsbehörde

#### Jan Homan

BillerudKorsnäs AB\*\*, Constantia Flexibles Holding GmbH, Frapag Beteiligungsholding AG (Vorsitz), Slovenská sporiteľňa, a.s.\*

#### Bettina Breiteneder

Generali Holding Vienna AG, ZS Einkaufszentren Errichtungs- und Vermietungs-Aktiengesellschaft, Best in Parking-Holding AG

#### Gonzalo Gortázar Rotaeché

VidaCaixa, S.S. Seguros y Reaseguros (Vorsitz), Repsol S.A.\*\* (1. Stv. Vorsitz)

#### Gunter Griss

AVL List GmbH (Vorsitz), Bankhaus Krentschker & Co. Aktiengesellschaft\* (2. Stv. Vorsitz), Steiermärkische Bank und Sparkassen Aktiengesellschaft\* (Vorsitz)

#### Maximilian Hardegg

DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung, Česká spořitelna, a.s.\*

#### Antonio Massanell Lavilla

Repsol S.A.\*\*, SAREB, S.A., Telefónica, S.A.\*\*, Cecabank, S.A. (Vorsitz)

#### Brian D. O'Neill

Emigrant Bank, Banca Comercială Română S.A.\*, Aqua Venture Holdings, LLC

#### Wilhelm Rasinger

Friedrichshof Wohnungsgenossenschaft reg. Gen. mbH (Vorsitz), Gebrüder Ulmer Holding GmbH, Haberkorn Holding AG, Haberkorn GmbH, S IMMO AG\*\*, Wienerberger AG\*\*

#### John James Stack

Ally Bank, Ally Financial Inc.\*\*, Česká spořitelna, a.s.\* (Vorsitz), Mutual of America Capital Management

Elisabeth Bleyleben-Koren und Elisabeth Krainer Senger-Weiss hatten zum Stichtag 31. Dezember 2016 keine Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in anderen in- und ausländischen Gesellschaften.

Vom Betriebsrat entsandt:

#### Regina Haberhauer

ERSTE-SPARINVEST Kapitalanlagegesellschaft m.b.H.\*, Erste Asset Management GmbH\* (ab Jänner 2017)

#### Barbara Pichler

DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung

#### Andreas Lachs

VBV-Pensionskasse Aktiengesellschaft

Markus Haag, Jozef Pinter und Karin Zeisel hatten keine Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in anderen in- und ausländischen Gesellschaften.

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

Die Arbeitnehmervertretung ist gemäß den gesetzlichen Vorgaben und der Satzung berechtigt, in den Aufsichtsrat für je zwei von der Hauptversammlung gewählte Aufsichtsratsmitglieder ein Mitglied aus ihren Reihen zu entsenden (Drittelparität). Bei ungerader Zahl der Aktionärsvertreter wird zugunsten der Arbeitnehmervertreter aufgestockt.

### Maßnahmen in Bezug auf die Vermeidung von Interessenkonflikten

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

### Unabhängigkeit des Aufsichtsrats

Gemäß der C-Regel 53 ÖCGK hat die Mehrheit der von der Hauptversammlung gewählten oder von Aktionären aufgrund der Satzung entsandten Mitglieder des Aufsichtsrats von der Gesellschaft und deren Vorstand unabhängig zu sein. 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. Der Aufsichtsrat bekennt sich bei der Festlegung der Kriterien für die Beurteilung der Unabhängigkeit zu den Leitlinien, die im Anhang 1 des ÖCGK angeführt sind:

- \_ 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.

Basierend auf den angeführten Kriterien haben sich alle Aufsichtsratsmitglieder für unabhängig erklärt.

Kein Mitglied des Aufsichtsrats hält direkt oder indirekt eine Beteiligung von mehr als 10% an der Erste Group Bank AG. Zwei Mitglieder des Aufsichtsrats (Maximilian Hardegg und Barbara Pichler) nahmen im Jahr 2016 eine Organfunktion in einem Unternehmen wahr, das über 10% der Anteile an der Erste Group Bank AG hält. Ein Mitglied (Wilhelm Rasinger) vertrat insbesondere die Interessen der Privataktionäre.

#### **Teilnahme an Sitzungen des Aufsichtsrats**

Alle Mitglieder des Aufsichtsrats nahmen 2016 an mehr als der Hälfte der Sitzungen des Aufsichtsrats persönlich teil, die nach ihrer Wahl bzw. Entsendung in den Aufsichtsrat stattgefunden haben.

#### **Selbstevaluierung des Aufsichtsrats**

Der Aufsichtsrat hat gemäß der C-Regel 36 ÖCGK eine Selbstevaluierung seiner Tätigkeit durchgeführt. In der Aufsichtsratsitzung am 15. Dezember 2016 befasste er sich mit der Effizienz seiner Tätigkeit, insbesondere mit seiner Organisation und der Arbeitsweise.

#### **Zustimmungspflichtige Verträge gemäß § 95 Abs. 5 Z 12 AktG (C-Regel 49 ÖCGK)**

Das Unternehmen Griss & Partner Rechtsanwälte, in dem Gunter Griss Senior-Partner ist, hat Unternehmen der Erste Group im Jahr 2016 für anwaltliche Vertretung und Beratungsleistungen in Summe EUR 1.601,68 in Rechnung gestellt.

### **AUSSCHÜSSE DES AUFSICHTSRATS UND DEREN ENTSCHEIDUNGSBEFUGNISSE**

Der Aufsichtsrat hat sechs Ausschüsse gebildet, den Risikoausschuss, den Exekutivausschuss, den Prüfungsausschuss, den Nominierungsausschuss, den Vergütungsausschuss sowie den IT-Ausschuss.

#### **Risikoausschuss**

Der Risikoausschuss berät den Vorstand hinsichtlich der aktuellen und zukünftigen Risikobereitschaft und Risikostrategie des Kredit

instituts und überwacht die Umsetzung dieser Risikostrategie. Weiters überprüft der Ausschuss, ob die Preisgestaltung der angebotenen Dienstleistungen und Produkte das Geschäftsmodell und die Risikostrategie des Kreditinstituts angemessen berücksichtigt. Unbeschadet der Aufgaben des Vergütungsausschusses obliegt ihm auch die Überprüfung, ob bei den vom internen Vergütungssystem angebotenen Anreizen das Risiko, das Kapital, die Liquidität und die Wahrscheinlichkeit und der Zeitpunkt von realisierten Gewinnen berücksichtigt werden. Der Risikoausschuss ist zuständig für die Erteilung der Zustimmung in all jenen Fällen, bei denen Kredite und Veranlagungen oder Großveranlagungen eine Höhe erreichen, die das Pouvoir des Vorstands gemäß Pouvoir-Regelung übersteigen. Der Zustimmung des Risikoausschusses bedarf jede Veranlagung oder Großveranlagung im Sinne des § 28b BWG, deren Buchwert 10% der anrechenbaren Eigenmittel der Gesellschaft oder der anrechenbaren konsolidierten Eigenmittel der Kreditinstitutsgruppe überschreitet. Weiters obliegt ihm die Erteilung von Vorausermächtigungen, soweit gesetzlich zulässig. Der Risikoausschuss ist zuständig für die Überwachung des Risikomanagements der Erste Group Bank AG. Mindestens einmal im Jahr ist dem Ausschuss ein Grundsatzbericht zu Organisation, Struktur und Funktionsweise des Risikomanagementsystems für die Gesellschaft und die wesentlichen Beteiligungsgesellschaften vorzulegen. Der Aufsichtsrat übertrug dem Risikoausschuss das Recht auf Zustimmung zur Errichtung und Schließung von Zweigniederlassungen und zur Erteilung der Prokura oder Handlungsvollmacht für den gesamten Geschäftsbetrieb. Dem Ausschuss obliegt die Überwachung des Beteiligungsgeschäfts der Gesellschaft, außer in Fällen, die in die Zuständigkeit des Prüfungsausschusses fallen. Zu den Aufgaben des Risikoausschusses gehört auch die Kenntnisnahme von Berichten über Rechtsstreitigkeiten und über die Risikoauswirkung und Kostenbelastung von größeren IT-Projekten sowie von Berichten über wichtige aufsichtsbehördliche Prüfungen von Tochterunternehmen.

#### **Exekutivausschuss**

Der Exekutivausschuss tagt ad hoc im Auftrag des Aufsichtsrats, um spezifische Themen in Sitzungen oder Umlaufbeschlüssen vorzubereiten. Der Ausschuss kann auch zur abschließenden endgültigen Entscheidung ermächtigt werden. Bei Gefahr im Verzug und zur Abwehr eines schweren Schadens kann der Exekutivausschuss vom Vorsitzenden einberufen werden, um auch ohne spezifisches Mandat des Aufsichtsrats im Interesse des Unternehmens aktiv zu werden.

#### **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), insbesondere im Hinblick auf die für die geprüfte Gesellschaft beziehungsweise Konzerngesellschaft erbrachten zusätzlichen

Leistungen; die Erstattung des Berichts über das Ergebnis der Abschlussprüfung an den Aufsichtsrat und die Darlegung, wie die Abschlussprüfung zur Zuverlässigkeit der Finanzberichterstattung beigetragen hat, sowie die Rolle des Prüfungsausschusses dabei; die Prüfung des Jahresabschlusses und die Vorbereitung seiner Feststellung, die Prüfung des Vorschlags für die Gewinnverteilung, des Lageberichts und des (konsolidierten) Corporate Governance-Berichts sowie die Erstattung des Berichts über die Prüfungsergebnisse an den Aufsichtsrat; die Prüfung des Konzernabschlusses und -lageberichts sowie die Erstattung des Berichts über die Prüfungsergebnisse an den Aufsichtsrat; die Durchführung des Verfahrens zur Auswahl des Abschlussprüfers (Konzernabschlussprüfers) unter Bedachtnahme auf die Angemessenheit des Honorars sowie die Empfehlung für die Bestellung des Abschlussprüfers (Konzernabschlussprüfers) an den Aufsichtsrat; die Empfehlung für die Verlängerung des Mandats des Abschlussprüfers (Konzernabschlussprüfers) an den Aufsichtsrat; die Kenntnisnahme des zusätzlichen Berichts des Abschlussprüfers sowie die Beratung über diesen Bericht; die Kenntnisnahme zeitnaher Information über Prüfungsschwerpunkte des Abschlussprüfers sowie die Möglichkeit zur Erstattung von Vorschlägen für zusätzliche Prüfungsschwerpunkte; die Kenntnisnahme der Jahresabschlüsse wesentlicher Tochtergesellschaften; die Kenntnisnahme des Beteiligungsberichts, die Kenntnisnahme des Revisionsplans der internen Revision der Gesellschaft; die Kenntnisnahme von Informationen 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 Informationen 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 Governance und Anti-Money-Laundering (Geldwäsche); die Kenntnisnahme des Compliance-Tätigkeitsberichts gemäß § 18 iVm § 21 Abs. 2 Wertpapieraufsichtsgesetz.

### **Nominierungsausschuss**

Sitzungen des Nominierungsausschusses haben bei Bedarf stattzufinden (seit 1. Jänner 2014 mindestens einmal jährlich) oder wenn ein Mitglied des Ausschusses oder des Vorstands darum ersucht. Der Nominierungsausschuss unterbreitet dem Aufsichtsrat Vorschläge zur Besetzung frei werdender Vorstandsmandate und befasst sich mit Fragen der Nachfolgeplanung. Er beschließt über die Anstellungsverträge der Vorstandsmitglieder. Er behandelt und entscheidet über die Beziehungen zwischen der Gesellschaft und den Mitgliedern des Vorstands, ausgenommen Beschlüsse auf Bestellung oder Widerruf der Bestellung eines Vorstandsmitglieds sowie auf Einräumung von Optionen auf Aktien

der Gesellschaft. Der Nominierungsausschuss unterstützt darüber hinaus den Aufsichtsrat bei der Erstellung von Vorschlägen an die Hauptversammlung für die Besetzung frei werdender Mandate im Aufsichtsrat. Hinsichtlich der Besetzung frei werdender Mandate in Vorstand und Aufsichtsrat sind insbesondere die persönliche und fachliche Qualifikation der Mitglieder, die fachlich ausgewogene Zusammensetzung, die Ausgewogenheit und Unterschiedlichkeit der Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen aller Mitglieder des betreffenden Organs sowie Aspekte der Diversität zu berücksichtigen. Zugleich legt der Nominierungsausschuss eine Zielquote für das unterrepräsentierte Geschlecht fest und entwickelt eine Strategie, um dieses Ziel zu erreichen. Weiters hat der Nominierungsausschuss darauf zu achten, dass die Entscheidungsfindung des Vorstands oder des Aufsichtsrats nicht durch eine einzelne Person oder eine kleine Gruppe von Personen dominiert wird. Der Nominierungsausschuss hat regelmäßig eine Bewertung der Struktur, Größe, Zusammensetzung und Leistung des Vorstands und des Aufsichtsrats durchzuführen und dem Aufsichtsrat nötigenfalls Änderungsvorschläge zu unterbreiten. Darüber hinaus hat der Nominierungsausschuss regelmäßig eine Bewertung der Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrung sowohl der Vorstandsmitglieder als auch der einzelnen Mitglieder des Aufsichtsrats sowie des jeweiligen Organs in seiner Gesamtheit durchzuführen und dem Aufsichtsrat mitzuteilen. Im Hinblick auf die Auswahl des höheren Managements hat der Nominierungsausschuss den Kurs des Vorstands zu überprüfen und den Aufsichtsrat bei der Erstellung von Empfehlungen an den Vorstand zu unterstützen.

### **Vergütungsausschuss**

Der Vergütungsausschuss bereitet die Beschlüsse zum Thema Vergütung vor, einschließlich solcher, die sich auf Risiko und Risikomanagement des Kreditinstituts auswirken und vom Aufsichtsrat zu fassen sind. Weiters genehmigt der Vergütungsausschuss die allgemeinen Prinzipien der Vergütungspolitik, überprüft sie regelmäßig und ist für ihre Umsetzung verantwortlich. Er überwacht die Vergütungspolitik, Vergütungspraktiken und vergütungsbezogene Anreizstrukturen, jeweils im Zusammenhang mit der Steuerung, Überwachung und Begrenzung von Risiken, der Eigenmittelausstattung und Liquidität, wobei auch die langfristigen Interessen von Aktionären, Investoren und Mitarbeitern des Kreditinstituts sowie das volkswirtschaftliche Interesse an einem funktionsfähigen Bankwesen und an der Finanzmarktstabilität zu berücksichtigen sind. Der Ausschuss überwacht die Auszahlung der variablen Vergütung an Vorstandsmitglieder und Mitglieder der zweiten Managementebene der Gesellschaft sowie an Vorstandsmitglieder wesentlicher Tochterunternehmen. Weiters wird die Vergütung des höheren Managements im Risikomanagement und in Compliance-Funktionen vom Vergütungsausschuss unmittelbar überprüft. Einmal pro Jahr ist dem Ausschuss ein umfassender Bericht zu erstatten, in dem neben dem Vergütungssystem einschließlich der wesentlichen Leistungsindikatoren auch über die Mitarbeiter- und Führungskräfte-situation im Konzern berichtet wird.



## IT-Ausschuss

Der IT-Ausschuss überprüft und überwacht IT-bezogene Angelegenheiten und die IT-Strategie im Allgemeinen. Darüber hinaus obliegt ihm insbesondere die Kenntnisnahme von IT-Berichten; von Berichten zur IT-Outsourcing-Strategie und zur Auslagerung von IT-bezogenen Funktionen; die Kenntnisnahme des Group IT-Budgets; von Berichten zum Status der IT-Support-Funktion und zur Entwicklung der wesentlichen IT-Initiativen und Projekte; die Überwachung der Kapazität und Leistungsfähigkeit der Systeme, des Betriebskontinuitäts- und Krisenmanagements der Informationssicherheit und der Computer- und Netzsicherheit sowie die Kenntnisnahme wesentlicher Änderungen der Organisationsstruktur und der Zuständigkeiten des IT-Ressorts. Ferner berät er auch weiterhin den Vorstand und bereitet allfällige Beschlussfassungen des Aufsichtsrats betreffend den Erste Campus vor.

## SITZUNGEN DES AUFSICHTSRATS UND BERICHT ÜBER TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE

Im Geschäftsjahr 2016 fanden sechs Aufsichtsratssitzungen statt.

Bei jeder ordentlichen Aufsichtsratssitzung, ausgenommen der Sitzung vom 11. Mai 2016, wurden die monatlichen Entwicklungen der Bilanz und der Gewinn- und Verlustrechnung präsentiert, wurde über die einzelnen Risikoarten und das Gesamtrisiko der Bank berichtet, die Lage einzelner Tochterbanken in Zentral- und Osteuropa besprochen und quartalsweise über die Prüfungsgebiete und die wesentlichen Prüfungsfeststellungen der Internen Revision gemäß § 42 Abs. 3 BWG 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 in 2016 waren Berichte zu aktuellen regulatorischen Entwicklungen im Bankenumfeld und deren Auswirkungen auf die Erste Group, wie insbesondere der jeweilige Stand des bankenaufsichtsrechtlichen Regimes auf europäischer und österreichischer Ebene. Dem Aufsichtsrat wurden regelmäßig jene Vorstandsanträge vorgelegt, die nach den gesetzlichen Vorschriften, der Satzung und den Geschäftsordnungen der Zustimmung des Aufsichtsrats bedürfen.

In der Sitzung vom 15. März 2016 wurden Jahresabschluss und Lagebericht 2015, Konzernabschluss und -lagebericht 2015 sowie der Corporate Governance-Bericht 2015 geprüft, die Prüfberichte der Abschlussprüfer behandelt und der Jahresabschluss 2015 entsprechend der Empfehlung des Prüfungsausschusses festgestellt. Weiters wurden die Beschlussvorschläge für die Hauptversammlung besprochen und genehmigt. Ebenfalls wurde beschlossen, PwC Wirtschaftsprüfung GmbH der Hauptversammlung am 11. Mai 2016 als zusätzlichen (Konzern-)Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2017 vorzuschlagen. Darüber hinaus wurde über die aktuellen Entwicklungen bei der Erste Bank Hungary Zrt. berichtet, der Bericht des Aufsichtsrats an die Hauptversammlung, die Neuorganisation des Bereichs Group Retail sowie die Group Risk Strategy jeweils genehmigt und der Jahresbericht des

Aufsichtsrats über Organkredite gemäß § 28 Abs. 4 BWG zur Kenntnis genommen.

In der Sitzung vom 21. April 2016 wurde zu Status quo und Geschäftsentwicklung der Erste & Steiermärkische Bank d.d. (Erste Bank Croatia) Bericht erstattet. Weiters wurde eine Kapitalmaßnahme im Hinblick auf die Erste Bank Hungary Zrt. beschlossen sowie der Jahresbericht zu OpRisk, Compliance und Security behandelt.

In der Sitzung vom 11. Mai 2016 im Anschluss an die Hauptversammlung hat Friedrich Rödler die Anwesenden informiert, dass er seine Funktion als Vorsitzender des Prüfungsausschusses zurücklegt. Bettina Breiteneder ist auf ihren eigenen Wunsch als Mitglied des Prüfungsausschusses ausgeschieden. In Folge wurde Jan Homan zum Vorsitzenden des Prüfungsausschusses gewählt. Darüber hinaus wurde auch der Aufteilungsschlüssel für die von der Hauptversammlung beschlossene Aufsichtsratsvergütung für das Jahr 2015 festgelegt.

In der Sitzung vom 23. Juni 2016, an der auch Mitarbeiter der EZB und der Finanzmarktaufsicht teilgenommen, präsentiert und Fragen der Aufsichtsratsmitglieder beantwortet haben, wurden strategische Themen zu Retail, Corporate, IT und Risk erörtert und der diesbezügliche Bericht des Vorstands zur Kenntnis genommen, über den Status quo des EBA Stress Tests 2016 berichtet, der Beteiligungsbericht für 2015 und das erste Quartal 2016, der Bericht über die Risikoentwicklung und das Kreditrisiko, der Bericht über die AT1-Emission, der Bericht über die gesetzlichen Änderungen in Bezug auf Directors' Dealings sowie der Bericht über die aktuellen Entwicklungen bei der Erste Bank Hungary Zrt. behandelt. Darüber hinaus wurde der Rahmenplan für die Ausgabe von Zertifikaten und Optionsscheinen genehmigt.

In der Sitzung vom 15. September 2016 wurden Gernot Mitterdorfer, Jozef Sikela, Peter Bosek und Petr Brávek jeweils vorzeitig als Vorstandsmitglied bis 31. Dezember 2020 wiederbestellt. Der Vorsitzende informierte die Anwesenden über den Rücktritt von Andreas Gottschling als Mitglied des Vorstands mit Wirkung zum 31. Dezember 2016. In Folge wurde Willibald Cernko als weiteres Mitglied des Vorstands mit Wirkung ab 1. Jänner 2017 bis 31. Dezember 2020 bestellt. Darüber hinaus wurden über die Sparkassen und die Haftungsverband GmbH, über die aktuellen Entwicklungen bei der Slovenská sporiteľňa, a.s., über den aktuellen Stand des Group Recovery Plans 2016 und über die Risikoentwicklung berichtet. Ferner wurden insbesondere die Änderungen der Geschäftsordnung des Prüfungsausschusses genehmigt.

In der Sitzung vom 15. Dezember 2016 wurde die Strategie des Bereiches Group Retail genehmigt, die Berichte über Rechte und Pflichten des Aufsichtsrats, über Großkredite gemäß § 28b BWG, über die Tätigkeiten der Ausschüsse sowie der Jahresplan für das Geschäftsjahr 2017 diskutiert und zur Kenntnis genommen. Darüber hinaus wurden insbesondere die Ergebnisse der Selbstevaluierung des Aufsichtsrats behandelt, die Neuorganisation

jeweils des Bereichs Holding Org/IT und Risk, die Geschäftsverteilung ab 1. Jänner 2017 sowie die Vertretungsregeln ab 1. Jänner 2017 genehmigt und ein Vorratsbeschluss gemäß § 95 Abs. 5 Z 12 AktG gefasst.

## **SITZUNGEN DER AUSSCHÜSSE UND TÄTIGKEITSBERICHT**

Der Risikoausschuss entschied in seinen siebzehn Sitzungen im Jahr 2016 regelmäßig über die über dem Pouvoir des Vorstands liegenden Veranlagungen und Kredite und ließ sich über die im Pouvoir des Vorstands genehmigten Kredite berichten. Es wurde regelmäßig zu den einzelnen Risikoarten, zur Risikotragfähigkeit und zu Großveranlagungen informiert. Darüber hinaus gab es Berichte zur Situation einzelner Branchen und Industrien und die sich daraus ergebenden Auswirkungen auf die Risikostrategie, zu Prüfungen der Aufsichtsbehörden, zu verschiedenen Rechtsstreitigkeiten sowie Berichte zur Risikoentwicklung in einzelnen Ländern und Tochtergesellschaften. Im Jahr 2016 wurden wiederkehrend Berichte zu aktuellen Entwicklungen bei den laufenden IT-Projekten erstattet. Unter anderem wurde über die Auswirkungen des Brexit sowie Cyber Security diskutiert und berichtet. Thema waren auch regulatorische Entwicklungen auf europäischer und österreichischer Ebene.

Im Jahr 2016 fand keine Sitzung des Exekutivausschusses statt.

Der Prüfungsausschuss tagte im Jahr 2016 fünfmal. Unter anderem informierten die Prüfer über die Jahres- und Konzernabschlussprüfung für 2015, und es wurde in der Folge vom Prüfungsausschuss die Schlussbesprechung durchgeführt. Es wurden Jahresabschluss und Lagebericht, Konzernabschluss und -lagebericht sowie der Corporate Governance-Bericht geprüft und dem Aufsichtsrat die Feststellung des Jahresabschlusses empfohlen. Der Leiter der internen Revision berichtete über die Prüfungsgebiete und wesentlichen Prüfungsfeststellungen des Prüfungsjahres 2015 sowie laufend über revisionsrelevante Themen im Konzern und erläuterte den Revisionsplan 2016. Es wurden unter anderem die Berichte der internen Revision gemäß § 42 Abs 3 BWG erstattet. Ferner wurde über die Prüfung der Funktionsfähigkeit des Risikomanagementsystems nach Regel 83 ÖCGK sowie über die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems berichtet sowie ein Bericht über den Erste Campus behandelt. Der Prüfungsausschuss diskutierte über seinen Arbeitsplan für 2017 und legte fest, welche Themen in welcher Sitzung auf der Tagesordnung stehen sollen. Es wurde beschlossen, dem Aufsichtsrat die Erneuerung des Prüfungsmandats der PwC Wirtschaftsprüfung GmbH als zusätzlichen (Konzern-)Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2018 zu empfehlen. Die Prüfer informierten über die Vorprüfung des Jahres- und Konzernabschlusses für 2016. Ferner wurden Berichte über die Entwicklung der Beteiligungen, über den Halbjahresbericht zum 30. Juni 2016, über die aktuellen gesetzlichen Entwicklungen mit Auswirkung auf die Tätigkeit des Prüfungsausschusses, über Prüfungen der Europäischen Zentralbank und über die Prozessflüsse für die Erstellung der Steuerdaten für den

Jahresabschluss erstattet sowie der Management Letter 2015 erörtert. Im Übrigen hat sich der Prüfungsausschuss in einer seiner Sitzungen selbst evaluiert und regelmäßig zulässige Nichtprüfungsleistungen des (Konzern-)Abschlussprüfers genehmigt.

Der Nominierungsausschuss tagte im Jahr 2016 viermal und befasste sich dabei mit verschiedenen Personalangelegenheiten im Bereich des Vorstands. Der Nominierungsausschuss führte die Eignungsbeurteilung von Gernot Mittendorfer, Jozef Sikela, Peter Bosek und Petr Brávek für ihre jeweilige vorzeitige Wiederbestellung als Mitglied des Vorstands durch und empfahl dem Aufsichtsrat deren Bestellung. Weiters führte der Nominierungsausschuss hinsichtlich der Neubestellung eines weiteren Vorstandsmitglieds die Eignungsbeurteilung durch und empfahl dem Aufsichtsrat, Willibald Cernko zum weiteren Mitglied des Vorstands zu bestellen. Darüber hinaus befasste sich der Nominierungsausschuss mit der Evaluierung gemäß C-Regel 36 ÖCGK bzw. der Evaluierung gemäß § 29 Z 6 und 7 BWG des Vorstands und des Aufsichtsrats.

Der Vergütungsausschuss tagte im Jahr 2016 viermal. Es wurden verschiedene Vergütungsthemen in Bezug auf die Erste Group Bank AG und deren Tochterbanken besprochen, unter anderem die Struktur der Key Performance-Indikatoren (Leistungskennzahlen), die Bonus Policy (Bonuspolitik) bezüglich der Voraussetzungen für eine Auszahlung variabler Gehaltsbestandteile und die gehaltliche Regelung für Material Risk Takers. Darüber hinaus wurde über die Vergütung der Aufsichtsratsmitglieder diskutiert, Beschlüsse zur Vergütung des Vorstands gefasst sowie über regulatorische Entwicklungen im Bereich der Vergütung und deren Umsetzung in der Erste Group informiert.

Der IT-Ausschuss tagte im Jahr 2016 viermal. Wesentliche Themen waren ein IT-Projekt-Portfolio für die Erste Group, das Risikomanagement hinsichtlich IT und ein IT-Prüfungsplan, der laufend erörtert wurde. Es wurden Berichte über die letzte Phase des Projekts Erste Campus berichtet, über IT-Security, über die strategische Richtung bei der Datenübertragung und die Digitalisierung, über den Status quo diverser Projekte im Bereich Infrastruktur sowie über die IT-Strategie. Weiters wurden das IT-Budget behandelt und Änderungen der Organisation im Bereich Holding Org/IT präsentiert.

## **VERGÜTUNG VON VORSTAND UND AUFSICHTSRAT**

### **Grundsätze der Vergütungspolitik**

Die Grundsätze der Vergütung des Vorstands der Erste Group Bank AG sowie der Vorstände für wesentlich in die Konsolidierung einbezogene Tochtergesellschaften sind in der Vergütungspolitik der Erste Group Bank AG auf Gruppenebene festgelegt. Dort werden insbesondere die Gestaltung und Evaluierung der Leistungskriterien dargestellt. Der vertraglich vereinbarte Maximalwert für leistungsabhängige Zahlungen für Mitglieder der Vorstände beträgt 100% der fixen Bezüge.

Die Feststellungsmethode der Erfüllung der Leistungskriterien des Vorstands der Erste Group Bank AG wird Anfang des Jahres vom Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG auf Vorschlag der zuständigen Organisationseinheiten (Group Performance Management, Group Risk Management und Group Human Resources) festgelegt. Die definierten Leistungskriterien sind von den Mitgliedern des Vorstands sowohl auf Unternehmensebene als auch auf individueller Ebene zu erreichen. Das erste Kriterium ist der Erfolg der Erste Group insgesamt. Die Zielerreichung wird für das Jahr 2016 anhand von drei Kennziffern festgestellt: Betriebsergebnis abzüglich Risikokosten, Eigenkapitalrentabilität und Kostenoptimierung. Das zweite Leistungskriterium besteht aus der Erfüllung von individuellen Zielen: Zielvorgaben gibt es beispielsweise für Betriebsergebnis, Eigenkapitalverzinsung bereinigt um materielle Vermögenswerte, Wertberichtigungen im Verhältnis zum durchschnittlichen Bruttokundenkreditbestand, Kundenzufriedenheitsindex, Datenqualität, NPL-Deckungsquote und NPL-Quote.

Die Feststellungsmethode der Erfüllung der Leistungskriterien der Vorstände der in die Konsolidierung einbezogenen Tochtergesellschaften wird Anfang des Jahres von den jeweiligen Aufsichtsräten bzw. Beiräten auf Vorschlag der zuständigen Organisationseinheiten (Group Performance Management, Group Risk Management und Group Human Resources) festgelegt. Die definierten Leistungskriterien sind von den Mitgliedern der Vorstände sowohl auf Unternehmensebene als auch auf individueller Ebene zu erreichen.

Entsprechend den gesetzlichen Regelungen wird seit dem Geschäftsjahr 2010 der variable Teil der Vorstandsbezüge, sowohl Barzahlungen als auch Aktien-Äquivalente, auf fünf Jahre aufgeteilt und kommt nur unter bestimmten Voraussetzungen zur Auszahlung. Aktien-Äquivalente sind keine an der Börse gehandelten Aktien, sondern Phantomaktien, die auf Basis definierter Kriterien nach einer einjährigen Sperrfrist in bar ausbezahlt werden.

## Vergütung der Vorstandsmitglieder

### Bezüge im Geschäftsjahr 2016

in EUR Tsd	Fixe Bezüge	Sonstige Bezüge	Erfolgsabhängige Bezüge		Gesamt
			für 2015	für Vorjahre	
Andreas Treichl	1.475,0	1.132,4	218,7	156,8	2.982,9
Peter Bosek	700,0	132,4	96,8	0,0	929,2
Petr Brávek	700,0	132,7	111,6	0,0	944,3
Andreas Gottschling	700,0	164,2	118,4	4,0	986,6
Gernot Mittendorfer	700,0	133,8	120,0	27,2	981,0
Jozef Sikela	700,0	152,9	102,0	0,0	954,9
<b>Gesamt</b>	<b>4.975,0</b>	<b>1.848,3</b>	<b>767,5</b>	<b>188,0</b>	<b>7.778,9</b>

Peter Bosek war bis 31. Jänner 2016 sowohl Vorstandsmitglied der Erste Group Bank AG als auch der Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG, jeder Gesellschaft wurden für diesen Zeitraum 50% der Kosten zugerechnet.

In der Position Sonstige Bezüge sind Pensionskassenbeiträge, Beiträge zur Vorsorgekasse (bei Abfertigung neu) und diverse Sachbezüge enthalten. 2016 wurden erfolgsabhängige Bezüge und Aktien-Äquivalente für Vorjahre ausbezahlt bzw. zugesprochen. Für die Geschäftsjahre 2014 und 2011 erfolgte keine erfolgsabhängige Vergütung an die Mitglieder des Vorstands.

### Unbare erfolgsabhängige Bezüge 2016

Aktien-Äquivalent (in Stück)	für 2015	für Vorjahre
Andreas Treichl	10.505	6.953
Peter Bosek	4.775	0
Petr Brávek	4.775	0
Andreas Gottschling	5.094	168
Gernot Mittendorfer	4.775	1.424
Jozef Sikela	4.775	0
<b>Gesamt</b>	<b>34.699</b>	<b>8.545</b>

Die Auszahlung wird nach der einjährigen Sperrfrist im Jahr 2017 erfolgen. Die Bewertung der Aktien-Äquivalente erfolgt mit dem durchschnittlichen, gewichteten täglichen Aktienkurs

der Erste Group Bank AG des Jahres 2016 (2015) in Höhe von EUR 24,57 (25,13) je Stück.

An ehemalige Organmitglieder und deren Hinterbliebene wurden im Jahr 2016 EUR 2.892,9 Tsd in bar ausbezahlt und 8.390 Aktien-Äquivalente zuerkannt.

### 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 ein Vorstandsmitglied entsprechende Ausgleichszahlungen an die Pensionskasse vorgesehen.

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

Im Bereich der Anwartschaften und Ansprüche des Vorstands im Falle der Beendigung der Funktion gelten für ein Mitglied des Vorstands noch die üblichen gesetzlichen Abfertigungsbedingungen des § 23 Angestelltengesetz.

Die gewährten Bezüge stehen im Einklang mit den bankrechtlichen Regeln über die Vergütung von Vorstandsmitgliedern.

## Vergütungen der Aufsichtsratsmitglieder

in EUR Tsd	Sitzungsgeld für 2016	AR-Vergütung für 2015	Gesamt
Friedrich Rödler	41,0	100,0	141,0
Georg Winckler	0,0	27,3	27,3
Jan Homan	29,0	75,0	104,0
Bettina Breiteneder	21,0	66,1	87,1
Elisabeth Bleyleben-Koren	27,0	50,0	77,0
Gonzalo Gortázar Rotaeché	5,0	32,0	37,0
Gunter Griss	11,0	50,0	61,0
Maximilian Hardegg	33,0	32,0	65,0
Elisabeth Krainer Senger-Weiss	17,0	50,0	67,0
Antonio Massanell Lavilla	11,0	32,0	43,0
Brian D. O'Neill	10,0	50,0	60,0
Wilhelm Rasinger	28,0	50,0	78,0
John James Stack	10,0	50,0	60,0
Markus Haag	0,0	0,0	0,0
Regina Haberhauer	0,0	0,0	0,0
Andreas Lachs	0,0	0,0	0,0
Barbara Pichler	0,0	0,0	0,0
Jozef Pinter	0,0	0,0	0,0
Karin Zeisel	0,0	0,0	0,0
<b>Gesamt</b>	<b>243,0</b>	<b>664,4</b>	<b>907,4</b>

Die Hauptversammlung 2016 hat den Aufsichtsratsmitgliedern für das Geschäftsjahr 2015 eine Vergütung in Höhe von EUR 664.400 gewährt, wobei die Verteilung dieser Vergütung dem Aufsichtsrat vorbehalten ist und in der Sitzung des Aufsichtsrats vom 11. Mai 2016 festgelegt wurde. Das zusätzlich auszubehaltende Sitzungsgeld für die Mitglieder des Aufsichtsrats wurde mit EUR 1.000 pro Sitzung des Aufsichtsrats oder eines seiner Ausschüsse festgesetzt.

### D&O-Versicherung

Die Erste Group Bank AG verfügt über eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung (Directors and Officers Liability Insurance). Versichert sind ehemalige, aktuelle und künftige Mitglieder des Vorstands oder der Geschäftsführung, des Aufsichtsrats, des Verwaltungsrats, des Beirats sowie die leitenden Angestellten, Prokuristen und Führungskräfte der Erste Group Bank AG sowie der Tochtergesellschaften, an denen die Erste Group Bank AG entweder direkt oder indirekt durch eine oder mehrere Tochtergesellschaften mehr als 50% der Anteile oder Stimmrechte hält. Die Kosten werden vom Unternehmen getragen.

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

Die Diversitäts- und Inklusionsgrundsätze der Erste Group finden sich sowohl in ihrem Statement of Purpose als auch in ihrem Code of Conduct. Dort wird betont, dass das Arbeitsumfeld frei von Diskriminierung und Belästigung sein muss und die Arbeit jedes Einzelnen geschätzt wird, unabhängig von Geschlecht, Alter, Behinderung, Familienstand, sexueller Orientierung, Hautfarbe, religiöser oder politischer Einstellung, ethnischem Hintergrund, Nationalität oder sonstigen Aspekten, die in keinem Bezug zur Beschäftigung stehen.

Im Dezember 2016 hat der Vorstand das gruppenweite Rahmenwerk zur Diversität beschlossen. Dieses gibt die formellen Strukturen und Prozesse für das gruppenweite Diversitätsmanagement vor und wird 2017 von den lokalen Tochterbanken übernommen.

Anfang 2014 setzte sich die Erste Group als gruppenweites Ziel, bis 2019 im Topmanagement und in den Aufsichtsräten jeweils einen Frauenanteil von 35% zu erreichen. Dieses Ziel bezieht sich auf die lokalen Banken (ohne Hinzurechnung der Sparkassen in Österreich). Zum Jahresende 2016 wurden 29% der Positionen im Topmanagement von Frauen eingenommen, ein Plus von einem Prozentpunkt gegenüber 2015. Der Frauenanteil auf Aufsichtsratsebene hat sich 2016 um 10 Prozentpunkte auf 34% erhöht. Eine ausgewogenere Zusammensetzung der Talente-Pools der Erste Group in Bezug auf Geschlechterverteilung und Alter soll zur Beförderung von mehr Frauen in höhere Führungspositionen führen.

Der Erste Women's Hub richtet den Fokus auf weibliche Kunden, die Karriereförderung von Frauen und ein Arbeitsumfeld, das Diversität und Inklusion fördert. In Österreich wurden Initiativen wie *WoMentoring*, *Women Financial Lifetime* und *Securities Dialogue for Women* gestartet. Die Česká spořitelna setzte ihre Initiative *Diversitas* zur breiten Förderung von Diversität und Inklusion fort. Ihr Schwerpunkt liegt auf allen Aspekten des Diversitätsmanagements, so zum Beispiel der Unterstützung von Frauenkarrieren durch Mentoring, Coaching, Führungsentwicklung und Networking, dem Angebot flexibler Arbeitszeiten und Hilfen für Eltern sowie dem Altersmanagement und dem Generationendialog. Auch die Slovenská sporiteľňa, die Banca Comercială Română sowie die Erste Bank Croatia haben Maßnahmen zur Diversitätsförderung speziell für Frauen getroffen.

## EXTERNE EVALUIERUNG

Die Erste Group Bank AG hat entsprechend der C-Regel 62 ÖCGK mindestens alle drei Jahre, zuletzt 2015, externe Evaluierungen der Einhaltung der C-Regeln des Kodex im jeweils vorhergehenden Geschäftsjahr vornehmen lassen. Alle Evaluierungen kamen zum Ergebnis, dass die Erste Group Bank AG sämtlichen Anforderungen des Kodex nachgekommen ist. Abweichungen von C-Regeln des Kodex wurden erklärt und begründet. Die zusammengefassten Berichte zu diesen Evaluierungen stehen auf der Website der Erste Group Bank AG zur Verfügung. Im Frühjahr 2018 ist eine weitere externe Evaluierung für das Geschäftsjahr 2017 geplant. Die Ergebnisse dieser Evaluierung werden ebenso auf der Website zur Verfügung gestellt werden.

## AKTIONÄRSRECHTE

Festgehalten wird, dass aus eigenen Aktien der Erste Group Bank AG keine Rechte zustehen. Ein Tochterunternehmen oder ein anderer, dem Aktien für Rechnung der Erste Group Bank AG oder eines Tochterunternehmens gehören, kann aus diesen Aktien das Stimmrecht und das Bezugsrecht nicht ausüben.

### 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.

### Liquidationserlöse

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

### Zeichnungsrechte

Inhaber von Aktien verfügen grundsätzlich über Zeichnungsrechte, die es ihnen ermöglichen, zur Aufrechterhaltung ihres bestehenden Anteils am Grundkapital der Erste Group Bank AG 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.

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

Im Rahmen der Hauptversammlung haben die Aktionäre die Möglichkeit, Auskunft über Angelegenheiten der Gesellschaft zu verlangen, soweit diese zur sachgerechten Beurteilung eines Tagesordnungspunktes erforderlich ist.

Wien, 28. Februar 2017

### Der Vorstand

Andreas Treichl e.h. Vorsitzender	Willibald Cernko e.h. Mitglied
Peter Bosek e.h. Mitglied	Gernot Mittendorfer e.h. Mitglied
Petr Brávek e.h. Mitglied	Jozef Sikela e.h. Mitglied

## WEITERE CORPORATE GOVERNANCE-GRUNDPRINZIPIEN

Die Erste Group bekennt sich zu den höchsten Corporate Governance-Standards und zu verantwortungsvollem Verhalten jedes Einzelnen und führt ihre Unternehmen unter Einhaltung geltender Gesetze und Vorschriften. Darüber hinaus hat die Erste Group verschiedene Richtlinien und Anweisungen eingeführt, in denen Regeln und Grundsätze für ihre Mitarbeiter festgelegt sind.

### Nicht finanzielle Risiken

Entsprechend der ganzheitlichen Sicht der Themen Compliance, Operational Risk and Security seitens der Erste Group wurden Entscheidungen über nicht finanzielle Risiken in den jeweils zuständigen Ausschüssen getroffen, die Grundprinzipien der Corporate Governance also zugunsten dieser holistischen – anstelle einer Silo-Betrachtungsweise – adaptiert. Der integrierte Ansatz bietet großes Potenzial für Verbesserungen hinsichtlich Vollständigkeit, Effektivität und Effizienz.

Eng verbunden mit diesem Ansatz ist die klare Zuweisung von Aufgaben und Zuständigkeiten an die erste, zweite und dritte Verteidigungslinie (Verantwortlichkeit von Geschäfts- und Serviceeinheiten, unabhängige Kontrolle und Prüfung).

### Compliance

Mit der Compliance-Abteilung ist eine der für nicht finanzielle Risiken zuständigen Einheiten verantwortlich für alle Compliance-Agenden in der Erste Group, organisatorisch ist sie dem für das Risiko zuständigen Vorstandsmitglied unterstellt, berichtet aber direkt an den Gesamtvorstand. 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 zum Beispiel Chinese Walls, Regelungen für Mitarbeitergeschäfte und Geschenkannahme oder Research Disclaimer geregelt. Weitere zentrale Themen sind die Einrichtung von Verfahren und Maßnahmen zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfi-

nanzierung 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.

Auf Grundlage diverser internationaler Initiativen zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption (z.B. OECD-Konvention zur Bestechungsbekämpfung, Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Korruption) haben in vielen Ländern die jeweiligen nationalen Behörden Gesetze und Verordnungen verabschiedet, die es Beamten generell untersagen, Vergünstigungen anzubieten, um dadurch Aufträge zu erhalten oder zu behalten oder sich sonstige unzulässige Vorteile zu verschaffen. Alle Unternehmen der Erste Group unterliegen den Gesetzen und Verordnungen der Länder, in denen die Erste Group tätig ist. Die meisten Gesetze und Verordnungen decken den Tatbestand der Bestechung sowohl im privaten als auch im öffentlichen Sektor ab und gelten zum Teil weltweit.

Beamte unterliegen in Bezug auf die Annahme von Geschenken, Einladungen und Bewirtungen den Gesetzen und Verordnungen ihres jeweiligen Landes. Die Gesetze können von Land zu Land unterschiedlich sein und sind zum Teil extrem restriktiv. Das Anbieten unzulässiger Zahlungen oder sonstiger Vergünstigungen an Beamte ist auch dann untersagt, wenn es indirekt über eine Mittelsperson erfolgt. Die Erste Group bietet Beamten, Familienmitgliedern von Beamten oder von Beamten vorgeschlagenen karitativen Organisationen unter keinen Umständen Wertgegenstände an, um den Empfänger dahingehend zu beeinflussen, eine amtliche Maßnahme zu ergreifen oder zu unterlassen, oder den Empfänger dazu zu bewegen, mit der Erste Group Geschäfte zu tätigen. Dies beinhaltet auch Geschäftsanbahnungszahlungen.

2016 hat die Erste Group keinen Korruptionsfall festgestellt. Zur Gewährleistung der Einhaltung aller Gesetze und Verordnungen werden gruppenweit Standards, Richtlinien und Verfahren laufend evaluiert und überarbeitet.

Die vorgeschriebene Compliance-Schulung für alle neuen Mitarbeiter beinhaltet Sensibilisierungsmaßnahmen und eine Einführung in die Korruptionsprävention. Für in bestimmten Geschäftsbereichen tätige Mitarbeiter sind regelmäßige Compliance-Schulungen verpflichtend.

### Aktivitäten im Jahr 2016

- Weitere Verbesserung des gruppenweiten Konzepts für das Management nicht finanzieller Risiken durch die Einbettung etablierter Methoden (Risk/Return-Entscheidungsprozess) in Kerngeschäftsabläufe, die Entwicklung einer Ausschussstruktur mit Group, Regional und Local Operational Conduct Committees und die Optimierung von Aufgaben und Zuständigkeiten sowie der entsprechenden Kommunikation zwischen allen Interessengruppen.
- Überprüfung von Richtlinien einschließlich der gruppenweiten Richtlinien für Sanktionen und Embargos (Sanctions &

Embargoes Policy), des Wertpapier-Compliance-Handbuchs (Securities Compliance Manual) und der Richtlinien für die Korruptionsbekämpfung und die Behandlung von Interessenkonflikten (Anti-Corruption and Conflicts of Interest Policy)

- \_ Umsetzung und Aktualisierung des Reporting-Tools für die Überwachung von Wertpapiertransaktionen von Mitarbeitern, Schwarzer und Weißer Listen und Nebenbeschäftigungen; Mitarbeiterschulungen und Erstellung von Gruppenberichten.
- \_ Durchführung regelmäßiger Schulungen für die Korruptionsbekämpfung
- \_ Einführung des Whistleblowing-Tools in weiteren Unternehmen zur Sicherstellung eines modernen, internationalen Prozesses für die Behandlung und Dokumentation potenzieller Whistleblowing-Fälle. Seit 2016 können Mitarbeiter in der gesamten Erste Group schwere Fälle möglichen Fehlverhaltens nicht nur im jeweiligen lokalen Unternehmen, sondern auch direkt an die Holding melden. Im österreichischen Sparkassensektor wurde die Maßnahme bereits von zwei Dritteln der Institute umgesetzt.

#### 2016 begonnene Aktivitäten, Weiterführung 2017 geplant

- \_ Optimierung des Group Risk/Return-Entscheidungsprozesses und Einführung bei allen lokalen Banken
- \_ Analyse der Umsetzung der Anforderungen der EU-Richtlinie 2014/95/EU zur Angabe nicht finanzieller und die Diversität betreffender Informationen durch bestimmte große Unternehmen und Gruppen (Meldung nicht finanzieller Informationen), einschließlich der Verpflichtung zur Meldung von Korruptions- und Bestechungsfällen
- \_ Projekte im Zusammenhang mit folgenden Regulierungen: Die Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente (MiFID II) samt Verordnung (MiFIR) und Verpflichtungen der Delegierten-Richtlinie der Kommission und Delegierten-Verordnungen der Kommission sowie die technischen Regulierungs- und Durchführungsstandards der Europäischen Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA). MiFID II wird ab 3. Jänner 2018 zur Anwendung kommen; die Verordnung über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte (PRIIPs); die Marktmissbrauchsverordnung (MAR), die ein-

heitliche EU-weite Regelungen für die Bekämpfung von Marktmissbrauch, Marktmanipulation und Insiderhandel enthält (anwendbar seit Juli 2016). Darüber hinaus ist in Österreich das Finanzmarkt-Geldwäschegesetz in Kraft getreten. Österreich hat damit als erster Mitgliedsstaat der EU die 4. EU-Geldwäscherichtlinie umgesetzt, ausgenommen die Bestimmungen über die Registrierung wirtschaftlicher Eigentümer, die mit einem separaten Gesetz, das im Lauf des Jahres 2017 verabschiedet werden und in Kraft treten soll, umgesetzt werden sollen.

#### 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 nachhaltige Eigenkapitalverzinsung zu erwirtschaften.

Ein detaillierter Bericht zu Risikopolitik, Risikomanagement-Strategie und -Organisation sowie eine ausführliche Diskussion der einzelnen Risikokategorien sind im Anhang ab Seite 192 zu finden. Zusätzlich erfolgt eine detaillierte Analyse des Kreditrisikos, gegliedert nach Segmenten, ab Seite 32 im Segmentbericht.

#### Directors' Dealings

Gemäß Börsegesetz 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

Transparentes Wirtschaften und Berichterstattung spielen für den Aufbau und die Erhaltung des Investorenvertrauens eine entscheidende Rolle. Eines der Hauptziele der Erste Group besteht daher darin, genaue, zeitnahe und verständliche Informationen über die Geschäftsentwicklung und die Finanz- und Ertragslage zur Verfügung zu stellen. Die Finanzberichterstattung der Erste Group entspricht geltenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen und wird nach Best Practice-Grundsätzen erstellt.