

# Unternehmens- und Aktienkennzahlen

in EUR Mio (wenn nicht anders angegeben)	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Bilanz</b>					
<b>Summe der Vermögenswerte</b>	<b>200.054</b>	<b>196.287</b>	<b>199.743</b>	<b>208.227</b>	<b>220.659</b>
Kredite und Forderungen an Kreditinstitute	8.377	7.442	4.805	3.469	9.126
Kredite und Forderungen an Kunden	119.869	120.834	125.897	130.654	139.532
Handels- & Finanzanlagen	51.269	50.131	47.542	47.586	42.752
Immaterielle Werte	2.441	1.441	1.465	1.390	1.524
Barmittel & Sonstige Aktiva	18.099	16.439	20.035	25.127	27.726
<b>Summe der Verbindlichkeiten und Eigenkapital</b>	<b>200.054</b>	<b>196.287</b>	<b>199.743</b>	<b>208.227</b>	<b>220.659</b>
Bankeinlagen	17.299	14.803	14.212	14.631	16.349
Kundeneinlagen	122.415	122.583	127.946	138.013	150.969
Schuldverschreibungen	33.124	31.140	29.654	27.192	25.095
Handelsspassiva & Sonstige Passiva	12.494	14.319	13.124	11.789	9.958
Nicht beherrschenden Anteilen zuzurechnendes Eigenkapital	3.462	3.605	3.802	4.142	4.416
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Eigenkapital	11.260	9.838	11.005	12.460	13.872
<b>Eigenmittel gemäß Basel 3 (Final)</b>					
Gesamtrisikobetrag	97.901	101.870	100.281	103.639	111.571
Gesamteigenmittel	15.994	15.853	17.284	18.893	20.337
Hartes Kernkapital (CET 1)	11.199	10.811	12.045	13.256	14.448
Ergänzungskapital (Tier 2)	4.206	5.042	5.239	5.140	4.898
Eigenmittelquote	16,3%	15,6%	17,2%	18,2%	18,2%
Harte Kernkapitalquote	11,4%	10,6%	12,0%	12,8%	12,9%
<b>Gewinn- und Verlustrechnung</b>					
Zinsüberschuss	4.685,0	4.495,2	4.444,7	4.374,5	4.353,2
Provisionsüberschuss	1.806,5	1.869,8	1.861,8	1.783,0	1.851,6
Handelsergebnis	218,8	242,3	210,1	283,8	222,8
Betriebserträge	6.995,1	6.877,9	6.771,8	6.691,2	6.669,0
Betriebsaufwendungen	-3.896,1	-3.787,3	-3.868,9	-4.028,2	-4.158,2
Betriebsergebnis	3.099,0	3.090,7	2.902,9	2.663,0	2.510,8
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-1.849,9	-2.083,7	-729,1	-195,7	-132,0
Ergebnis vor Steuern aus fortzuführenden Geschäftsbereichen	302,9	-727,7	1.639,1	1.950,4	2.077,8
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	0,9	-1.382,6	968,2	1.264,7	1.316,2
<b>Operative Daten</b>					
Anzahl der Mitarbeiter	45.670	46.067	46.467	47.034	47.702
Anzahl der Geschäftsstellen	2.833	2.792	2.735	2.648	2.565
Anzahl der Kunden (in Millionen)	16,5	16,2	15,8	15,9	16,1
<b>Kurs und Kennzahlen</b>					
Höchstkurs (EUR)	26,94	29,71	29,04	29,59	37,99
Tiefstkurs (EUR)	19,34	17,02	18,97	18,87	27,46
Schlusskurs (EUR)	25,33	19,24	28,91	27,82	36,105
Kurs-Gewinn-Verhältnis	>100%	na	12,8	9,5	11,8
Dividende/Aktie (EUR)	0,20	0,00	0,50	1,00	1,20
Ausschüttungsquote	>100%	0,0%	22,2%	34,0%	39,2%
Dividendenrendite	0,8%	0,0%	1,7%	3,6%	3,3%
Buchwert/Aktie	26,2	22,9	25,6	27,8	30,0
Kurs-Buchwert-Verhältnis	1,0	0,8	1,1	1,0	1,2
Gesamtaktionärsrendite (GAR)	7,1%	-23,3%	50,3%	-2,0%	33,4%
<b>Aktiendaten (Wiener Börse)</b>					
Im Umlauf befindliche Aktien am Ende der Periode	429.800.000	429.800.000	429.800.000	429.800.000	429.800.000
Gewichtete durchschnittliche Anzahl der Aktien im Umlauf	411.553.048	427.533.286	426.726.297	426.668.132	426.679.572
Börsenkaptialisierung (EUR Mrd)	10,9	8,3	12,4	12,0	15,5
Börsenumsatz (EUR Mrd)	8,3	9,3	10,0	11,4	11,0

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.

Das in dieser Übersicht ausgewiesene Handelsergebnis inkludiert für die Jahre 2013 bis 2015 das Fair-Value Ergebnis.

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 1.316,2 Mio
- \_ Historisch niedrige Risikokosten
- \_ Dividendenvorschlag an Hauptversammlung: EUR 1,2

## Betriebserträge annähernd stabil, IT-Ausgaben führen zu Kostenanstieg

- \_ Kreditwachstum schwächt den Druck auf Betriebserträge ab
- \_ Regulatorische Anforderungen führen zu einem Anstieg der IT-Kosten
- \_ Kosten-Ertrags-Relation bei 62,4%

## Kreditwachstum hält an, plus 6,8%

- \_ Nettokredite steigen auf EUR 139,5 Mrd
- \_ Retailgeschäft als Wachstumstreiber
- \_ Zuwächse in Tschechien, der Slowakei und Österreich

## Positiver Trend in der Kreditqualität setzt sich fort

- \_ NPL-Quote auf 4,0% gesenkt
- \_ NPL-Deckungsquote bei 68,8%

## Exzellente Kapitalisierung

- \_ Harte Kernkapitalquote (CET 1) steigt auf 12,9% (Basel 3 final)
- \_ Dem starken organischen Kapitalaufbau steht ein – zum Teil durch Einmaleffekte bedingter – Anstieg risikogewichteter Aktiva gegenüber
- \_ Erfolgreiche Platzierung von weiteren EUR 500 Mio  
Zusätzlichem Kernkapital (AT 1)

## Sehr gute Refinanzierungs- und Liquiditätsposition

- \_ Starke Retail-Einlagenbasis in allen Kernmärkten als wichtiger Vertrauensindikator und Wettbewerbsvorteil
- \_ Kredit-Einlagen-Verhältnis bei 92,4%

## Inhalt

	<b>AN UNSERE AKTIONÄRE</b>
<b>2</b>	<b>Vorstand</b>
<b>4</b>	<b>Vorwort des Vorstands</b>
<b>6</b>	<b>Aufsichtsrat</b>
<b>8</b>	<b>Bericht des Aufsichtsrats</b>
<b>9</b>	<b>Bericht des Prüfungsausschusses</b>
<b>10</b>	<b>Erste Group am Kapitalmarkt</b>
	<b>DIE ERSTE GROUP</b>
<b>13</b>	<b>Strategie</b>
<b>19</b>	<b>Konzernlagebericht</b>
<b>31</b>	<b>Segmente</b>
<b>31</b>	<b>Geschäftssegmente</b>
32	Privatkunden
33	Firmenkunden
33	Kapitalmarktgeschäft
34	Bilanzstrukturmanagement & Lokale Corporate Center
34	Sparkassen
35	Group Corporate Center
<b>36</b>	<b>Geografische Segmentierung</b>
36	Österreich
38	Erste Bank Oesterreich & Tochtergesellschaften
39	Sparkassen
39	Sonstiges Österreich-Geschäft
41	Zentral- und Osteuropa
41	Tschechische Republik
44	Slowakei
46	Rumänien
49	Ungarn
52	Kroatien
54	Serbien
57	Sonstige
<b>58</b>	<b>(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht</b>
59	Wesentlichkeitsanalyse
63	Verantwortung gegenüber der Gesellschaft
65	Kunden
71	Lieferanten
72	Mitarbeiter
78	Umwelt
82	GRI Inhaltsindex
<b>89</b>	<b>Corporate Governance</b>
<b>103</b>	<b>Konzernabschluss</b>
<b>296</b>	<b>Erklärung aller gesetzlichen Vertreter</b>
<b>297</b>	<b>Glossar</b>
<b>302</b>	<b>Adressen</b>

# Vorstand



Petr Brávek, Andreas Treichl, Willibald Cernko



Peter Bosek, Jozef Síkela, Gernot Mittendorfer

# Vorwort des Vorstands

## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

die Erste Group hat 2017 einen Nettogewinn von EUR 1.316,2 Mio erwirtschaftet und erzielte damit eine Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von 11,5%. Basierend auf diesem Rekordergebnis, wird der Vorstand der Hauptversammlung für 2017 eine Dividende von EUR 1,2 je Aktie vorschlagen, d.h. 20% mehr als im Vorjahr.

Ermöglicht wurde dieser Erfolg durch das kräftige Wirtschaftswachstum unserer Kernmärkte in Zentral- und Osteuropa: Österreich, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien und Serbien. Das gute Geschäftsumfeld fand in einem Kreditwachstum von fast 7% und einer verbesserten Kreditqualität seinen Niederschlag. Die NPL-Quote sank von 4,9% auf 4,0%. Die Risikokosten lagen mit EUR 132,0 Mio auf historisch niedrigem Niveau. Der Betriebsaufwand stieg aufgrund höherer, hauptsächlich regulatorisch bedingter IT-Projektkosten, wie der Umsetzung von IFRS 9 oder der Einführung von MiFID 2. Investiert haben wir allerdings auch in die Weiterentwicklung von *George*, der digitalen Banking-Plattform der Erste Group. Nach dem erfolgreichen Start in Österreich wurde die Einführung in Tschechien und der Slowakei fortgesetzt und damit ein wichtiger Schritt in Richtung Etablierung einer regionalen digitalen Banking-Plattform gesetzt. Insgesamt waren Ende 2017 bereits zwei Millionen Nutzer registriert.

## Wachstumsimpulse in allen Kernmärkten

Die Erste Group profitierte 2017 von der ungebrochen positiven wirtschaftlichen Entwicklung in ihren Märkten in Zentral- und Osteuropa. Während das durchschnittliche Wachstum in der Eurozone bei 2,5% lag, wiesen die für uns wesentlichen CEE-Volkswirtschaften ein solides Wirtschaftswachstum zwischen 2,8% in Kroatien und 7,0% in Rumänien aus. Dank sinkender Arbeitslosenquoten, steigender Reallöhne und weiterhin verhältnismäßig niedriger Inflationsraten blieb die Inlandsnachfrage wichtigster Wachstumsmotor der Region. Auch der BIP-Anstieg in Österreich lag mit 2,9% über den Erwartungen. Die damit einhergehende Kreditnachfrage resultierte in einem Nettokreditwachstum von 6,8%. Selbst unter Berücksichtigung des positiven Effekts der Aufwertung der tschechischen Krone ein mehr als respektable Anstieg. Im Vordergrund stand weiterhin die Nachfrage nach Hypothekarkrediten, auch Unternehmen zeigten jedoch 2017 verstärktes Interesse an Krediten.

Das Kredit-Einlagen-Verhältnis ging trotz dieser positiven Entwicklung auf 92,4% zurück. Die Ursache dafür war das weiterhin dynamische Einlagenwachstum. Der außergewöhnlich hohe Anstieg der Kundeneinlagen von 9,4% ist ein starkes Indiz dafür, dass der Versuch, die sparende Bevölkerung über geldpolitische Lockerung zu erhöhtem Konsum zu animieren, zumindest in den Kernmärkten der Erste Group nur bedingt erfolgreich war. Die Europäische Zentralbank (EZB) hat den Leitzins unverändert bei 0% belassen. In Tschechien hingegen wurde der Basiszinssatz in mehreren Schritten, zwischen August 2017 und zuletzt Februar 2018, von 0,05% auf 0,75% angehoben. Auch in

Rumänien stieg der Leitzins vom historischen Tiefstwert von 1,75% auf nunmehr 2,25%.

## Stabilisierung der Betriebserträge

Zwar blieb das Marktzinsumfeld für die Erste Group 2017 wie in den vergangenen Jahren schwierig, das solide Kreditwachstum konnte den Druck auf den Zinsüberschuss jedoch weitgehend kompensieren. Neben der Null- bzw. Negativzinspolitik der EZB wirkte sich der geringere Zinsertrag aus der Veranlagung in Staatsanleihen negativ aus. Während das Handelsergebnis nicht zuletzt durch fallende Erträge aus dem Wertpapier- und Derivativhandel belastet war, verbesserte sich der Provisionsüberschuss. Er profitierte vom gestiegenen Kundeninteresse an Asset Management Produkten und trug damit wesentlich zur Stabilisierung der Betriebseinnahmen bei. Das ist umso bemerkenswerter, als die Entwicklung von attraktiven und risikoadäquaten Veranlagungsprodukten für Privatkunden in einer Region mit kaum entwickelten Kapitalmärkten ein schwieriges Unterfangen darstellt.

## IT-Projektkosten erreichten Höhepunkt

Die Betriebsausgaben waren wie bereits im Vorjahr durch hohe IT-Projektkosten geprägt. Unter Einbeziehung von Personal-, Consulting und Sachaufwendungen in Software und Hardware machten sie 2017 etwa ein Viertel des gesamten Verwaltungsaufwands der Erste Group aus. Diese Projekte sind allerdings wichtige Investitionen in die Zukunft der Bank und werden neben der Erfüllung regulatorischer bzw. Rechnungslegungsvorschriften langfristig die Wettbewerbsfähigkeit der Erste Group sicherstellen. Einige Projekte kennen Sie bereits aus dem Vorjahr, sie stehen etwa in Zusammenhang mit der Implementierung von IFRS 9. Der im Mai veröffentlichte Bericht zum ersten Quartal 2018 wird bereits gemäß den neuen Anforderungen erstellt sein. Von zentraler Bedeutung ist der Aufbau einer neuen gruppenweiten Datenbank, die auch die Grundlage für eine verbesserte Datenqualität, die Vereinfachung des Produktportfolios und eine gruppenweite Prozessstandardisierung schaffen wird. All das wird entscheidend sein, um im digitalen Zeitalter effizienter zu agieren und ein individualisiertes Kundenerlebnis zu gewährleisten. Immer mehr wird dazu *George* beitragen: Ziel der Erste Group ist es, *George* in allen sieben Kernmärkten einzuführen und damit die erste paneuropäische Banking-Plattform zu etablieren. Dank seiner offenen API-basierten Architektur und der für Plug-ins geeigneten Infrastruktur ist *George* flexibel und individuell gestaltbar. *George* ist PSD2-fähig und ermöglicht die Zusammenarbeit mit Fintechs oder anderen Fremdanbietern.

## Zenit der regulatorischen Kosten überschritten

Die laufenden regulatorischen Kosten gingen insgesamt signifikant zurück: Im Verwaltungsaufwand waren Einlagensicherungsbeiträge in Höhe von EUR 82,8 Mio enthalten. Die Belastungen durch Banken- und Transaktionssteuern – EUR 105,7 Mio nach EUR 388,8 Mio – sind nach der hohen Einmalzahlung in Österreich deutlich gesunken. Sie schlugen sich – wie auch

die jährlichen Beiträge in Abwicklungsfonds von insgesamt EUR 65,8 Mio – im sonstigen betrieblichen Erfolg nieder. Andere für das Ergebnis 2017 wesentliche Effekte haben sich weitgehend ausgeglichen. Gewinnen aus dem Verkauf von Wertpapieren standen Wertberichtigungen für IT-Projekte und Filialen in Tschechien sowie Aufwendungen für Verluste aus Konsumentenkrediten im Zusammenhang mit jüngst erfolgter höchstgerichtlicher Judikatur zum Umgang mit negativen Referenzzinssätzen in Österreich gegenüber.

### Risikokosten auf historisch niedrigem Niveau

Die Risikokosten blieben, unterstützt durch Auflösungen, mit 9 Basispunkten auf historisch niedrigem Niveau und trugen damit erheblich zum starken Ergebnis bei. So schmerzhaft das Niedrigzinsumfeld ertragsseitig ist, so positiv beeinflusst es die Kreditqualität und die NPL-Quote, das Verhältnis der notleidenden Kredite zu den Kundenkrediten. Der Trend der verbesserten Kreditqualität ist ungebrochen, die NPL-Quote ist auf 4% gesunken. Besonders hervorheben möchte ich die NPL-Quote des Segments Tschechien, die mit 2,1% nur mehr knapp über jener der Erste Bank Oesterreich & Tochtergesellschaften von 2,0% liegt. Deutlich verbessert hat sich auch die Kreditqualität in Rumänien und in Ungarn. Die NPL-Deckungsquote ohne Berücksichtigung der Sicherheiten blieb mit 68,8% adäquat. Das gesunde Kreditportfolio der Erste Group ist seit Jahresbeginn um 7,1% auf EUR 137,7 Mrd gewachsen, am dynamischsten in Tschechien und der Slowakei.

### Ausgezeichnete Kapital- und Liquiditätsposition

Dank der erfolgreichen zweiten Emission von Zusätzlichem Kernkapital (Additional Tier 1) in Höhe von EUR 500 Mio im April 2017 und des Rekordgewinns verbesserte sich das bilanzielle Eigenkapital der Erste Group um mehr als 10% auf EUR 18,3 Mrd, das regulatorische Harte Kernkapital um EUR 1,1 Mrd auf EUR 14,7 Mrd. Die Harte Kernkapitalquote (CET 1) liegt bei 13,4% (Basel 3 aktuell) und damit deutlich über der vorgeschriebenen Mindestquote. Die CET 1-Quote (Basel 3 final) verbesserte sich auf 12,9% und lag somit über unserer Zielgröße für 2019 von mindestens 12,75%. Nicht zuletzt dank des außerordentlich starken Einlagenwachstums in allen Kernmärkten – vor allem die Privatkunden demonstrierten erneut ihr Vertrauen in unsere lokalen Banken – blieb der Refinanzierungsbedarf niedrig, die kurz- und langfristige Liquiditätssituation der Erste Group ist exzellent.

### Nichtfinanzielle Berichterstattung

Der Gesetzgeber verlangt mit der Berichterstattung über das Geschäftsjahr 2017 von großen Unternehmen wie der Erste Group erstmalig, nicht nur finanzielle Kennzahlen darzustellen, sondern auch über nichtfinanzielle Themen, ihre Bedeutung für das Unternehmen und Auswirkungen auf Interessengruppen zu berichten. Da der verantwortliche Umgang, sei es mit Kunden, Mitarbeitern oder Investoren, für die Erste Group seit ihrer Gründung vor fast 200 Jahren selbstverständlich war und seit jeher gelebt wird, erforderte das in unserem Fall keine Strategieanpassung. In diesem Sinne haben wir uns entschieden, einen nichtfinanziellen Bericht in den Geschäftsbericht zu integrieren und keinen separaten Bericht zu veröffentlichen.

nanziellen Bericht in den Geschäftsbericht zu integrieren und keinen separaten Bericht zu veröffentlichen.

### Ausblick für 2018

Was erwarten wir konkret für 2018? Bei Wachstumsprognosen von 3% bis 5% für unsere Kernmärkte erwarten wir erneut eine Eigenkapitalverzinsung von über 10% (ROTE basierend auf dem durchschnittlichen um immaterielle Vermögenswerte bereinigten Eigenkapital 2018). Zugrunde legen wir dabei eine moderat verbesserte Ertragslage basierend auf einem mehr als 5%igen Kreditwachstum und weiteren Zinserhöhungen in Tschechien und Rumänien. Sinkende Projektaufwendungen sollten zu leicht rückläufigen Kosten führen. Wir erwarten höhere, allerdings auf niedrigem Niveau verharrende Risikokosten.

### Gut positioniert für die digitale Zukunft

Wir haben in den letzten Jahren bewiesen, dass wir mit Herausforderungen verschiedenster Art umgehen können, haben daraus gelernt und gehen gestärkt in die Zukunft. Unsere Kapitaldecke ist massiv gestärkt. Dank erheblicher Investitionen ist dafür gesorgt, dass wir nicht nur komplexen regulatorischen Berichtspflichten nachkommen können, sondern mittel- bis langfristig auch Kunden von einem modernen Datenmanagement profitieren werden.

Wir fürchten uns nicht vor Drittanbietern, unsere offene digitale Banking-Plattform *George* eröffnet Kooperations- und Geschäftschancen in früher nicht denkbarer Form. Wir investieren in unser digitales Angebot, aber auch in eine Modernisierung von Filialen. Gleichzeitig machen wir keine Kompromisse bei der Servicequalität: Kundenbetreuung wird verfügbar sein – sei es persönlich in Filialen, telefonisch mit Mitarbeitern der Contact Center oder digital, wie und wann auch immer die Kunden es wünschen. Denn auf eines legen wir weiterhin Wert: Wir wollen unsere Kunden, seien es Private, Freiberufler, KMUs und Großunternehmen, bei ihren Investitionen und Veranlagungen unterstützen, ihnen mit adäquaten Bankprodukten helfen, ihre Ziele und Träume zu erfüllen. Wir arbeiten daran, ihr Vertrauen auch in der Zukunft zu behalten. Enorm wichtig sind dafür unsere Mitarbeiter, bei denen ich mich für ihren Einsatz und ihre hervorragenden Leistungen bedanken möchte.

Die Erste Group ist gut aufgestellt, um auch in Zukunft zu reüssieren. Es ist uns bewusst, dass wir uns nicht auf der Vergangenheit ausruhen können, wir müssen effizienter werden, um auch zukünftig nachhaltiges Wachstum und Wert zu generieren – für die Kunden, die Aktionäre und die Gesellschaft im Allgemeinen. Ein wichtiger Teil unserer Strategie ist auch, unsere Aktionäre am Erfolg der Erste Group zu beteiligen. Mit dem verbesserten Ergebnis wird der Vorstand der Hauptversammlung für 2017 eine Dividende von EUR 1,2 je Aktie vorschlagen, d.h. 20% mehr als im Vorjahr.

Andreas Treichl e.h.

# Aufsichtsrat



Gunter Griss, Markus Haag, Karin Zeisel, Andreas Lachs, Elisabeth Bleyleben-Koren, Jan Homan, Friedrich Rödler



Marion Khüny, Barbara Pichler, Maximilian Hardegg, Regina Haberhauer, John James Stack, Elisabeth Krainer Senger-Weiss, Wilhelm Rasinger, Jordi Gual Solé, Jozef Pinter, Brian D. O'Neill

# Bericht des Aufsichtsrats

## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

die Erste Group kann auf ein sehr erfolgreiches Jahr 2017 zurückblicken. Der höchste Nettogewinn in der Geschichte der Bank, weiter anhaltendes Kredit- und Einlagenwachstum, gestiegene Kapitalquoten sowie unverändert geringe Risikokosten sind erfreulich und stimmen den Aufsichtsrat zuversichtlich, dass die Erste Group, die Bank für Privat- und Unternehmenskunden in CEE bzw. im östlichen Teil der Europäischen Union, ihren erfolgreichen Kurs auch 2018 halten wird.

Die Erste Group hat sich den Herausforderungen und Umbrüchen des europäischen Finanzdienstleistungssektors gewachsen gezeigt. Hohe Investitionen wurden getätigt: Erhebliche Mittel waren notwendig, um regulatorischen Anforderungen Genüge zu tun. Mit der digitalen Banking-Plattform George hat die Bank gleichzeitig Innovationskraft und Kreativität bewiesen. Investiert wurde und wird aber auch in die Ausbildung von Mitarbeitern.

Die Erste Group kann mit Selbstbewusstsein und Zuversicht in das nächste Jahr schauen, in dem die Erste Bank ihr 200-jähriges Bestehen feiern wird. Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in den Kernmärkten der Erste Group sollten eine Fortsetzung der Erfolgsgeschichte jedenfalls unterstützen.

Das Geschäftsjahr 2017 brachte auch Veränderungen im Aufsichtsrat: Bettina Breiteneder, die zweite Stellvertreterin des Vorsitzenden, hat ihr Mandat – nach 13 Jahren Zugehörigkeit zum Aufsichtsrat – mit Wirkung zum Ende der ordentlichen Hauptversammlung der Erste Group Bank AG am 17. Mai 2017 zurückgelegt. In dieser Hauptversammlung wurden Jordi Gual Solé und Marion Khüny in den Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG gewählt. Antonio Massanell Lavilla hat seinen Rücktritt als Mitglied des Aufsichtsrats zum 15. September 2017 erklärt. Ich möchte mich bei beiden ausgeschiedenen Aufsichtsratsmitgliedern herzlich für ihren verlässlichen und überaus wertvollen Beitrag zur Tätigkeit des Aufsichtsrates bedanken.

Die Hauptversammlung 2017 hat auch die Mandate des Aufsichtsratsvorsitzenden und seines ersten Stellvertreters bis 2022 verlängert. Maximilian Hardegg wurde vom Aufsichtsrat als neuer zweiter Stellvertreter des Vorsitzenden gewählt.

Bezüglich der Zusammensetzung und Unabhängigkeit des Aufsichtsrats, der Kriterien für die Unabhängigkeit, der Arbeitsweise, der Anzahl und Art der Ausschüsse und deren Entscheidungsbe-fugnisse, der Sitzungen des Aufsichtsrats sowie der Schwerpunkte seiner Tätigkeit wird auf den vom Vorstand aufgestellten und vom Aufsichtsrat geprüften (konsolidierten) Corporate Governance-Bericht verwiesen. Für die Tätigkeit des Prüfungsausschusses verweise ich zusätzlich auf den Bericht des Prüfungsausschusses.

Der Aufsichtsrat wurde vom Vorstand in insgesamt 41 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 2017 wurden vom Sparkassen-Prüfungsverband als gesetzlich vorgesehenem Prüfer sowie von der zum zusätzlichen Abschlussprüfer gewählten PwC Wirtschaftsprüfung GmbH geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. 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. Die PwC Wirtschaftsprüfung GmbH wurde auch mit der freiwilligen Prüfung des (konsolidierten) Corporate Governance-Berichts 2017 beauftragt. Die Prüfung hat zu keinen Beanstandungen geführt. Die Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft m.b.H. wurde mit einer Prüfung des (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts 2017 beauftragt.

Der Jahresabschluss wurde von uns gebilligt und gilt damit gemäß § 96 Abs. 4 Aktiengesetz als festgestellt. Lagebericht, Konzernabschluss, Konzernlagebericht, (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht und der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht wurden vom Aufsichtsrat ebenfalls geprüft und auf Grundlage der dem Aufsichtsrat vorgelegten Prüfberichte zustimmend zur Kenntnis genommen.

Wir möchten uns beim Vorstand sowie bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Erste Group für ihren großen Einsatz und ihr beeindruckendes Engagement bedanken, das den gemeinsamen Erfolg im abgelaufenen Geschäftsjahr erst ermöglicht hat.

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 2017 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 Revisionssystems 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. Bei der Erstattung seines Berichts über das Ergebnis der Abschlussprüfung an den Aufsichtsrat legt der Prüfungsausschuss auch näher dar, wie die Abschlussprüfung zur Zuverlässigkeit der Finanzberichterstattung beigetragen hat sowie die Rolle des Prüfungsausschusses dabei. Darüber hinaus beschäftigt sich der Prüfungsausschuss regelmäßig mit den Ergebnissen der Prüfungen des Joint Supervisory-Teams der Aufsichtsbehörden und deren Umsetzung in der Erste Group.

Aufgrund geänderter Gesetzesvorgaben ist die Bedeutung des Prüfungsausschusses weiter gestiegen, was sich auch in den im Vergleich zu den Vorjahren deutlich umfangreicheren Agenden und der längeren Sitzungsdauer zeigt. Die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte wurden mit den Abschlussprüfern im Rahmen der Prüfungsplanung besprochen und werden im Bestätigungsbericht der Abschlussprüfer erläutert. Die Abschlussprüfer haben im Frühjahr 2018 zudem erstmals dem Prüfungsausschuss einen zusätzlichen Bericht gemäß Artikel 11 der EU-Abschlussprüfungs-Verordnung (Verordnung (EU) Nr. 537/2014 vom 16. April 2014) vorgelegt, der unter anderem die Ergebnisse der (Konzern-)Abschlussprüfung näher erläutert und worin die Abschlussprüfer auch ihre Unabhängigkeit bestätigen. Neu ist auch die Prüfung des (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts für das Geschäftsjahr 2017 durch den Prüfungsausschuss. Da sich die Erste Group seit ihrer Gründung in hohem Ausmaß verschiedenen Aspekten der Nachhaltigkeit verpflichtet fühlt, sind die darin behandelten Themen kein Neuland für die Bank.

Derzeit sind im Prüfungsausschuss fünf Kapitalvertreter sowie drei Mitglieder des Betriebsrats vertreten, da der Kapitalvertreter Antonio Massanell Lavilla mit dem Ausscheiden aus dem Aufsichtsrat zum 15. September 2017 auch sein Mandat im Prüfungsausschuss zurückgelegt hat.

Der Prüfungsausschuss tagte 2017 fünfmal, zudem fand in Vorbereitung für die Sitzung zur Prüfung des (Konzern-) Jahresabschlusses eine informelle Sitzung statt. Teilnehmer der Sitzungen waren unter anderem der Vorstandsvorsitzende, die für Accounting und Controlling sowie Risikomanagement 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, Vorstandsmitgliedern, dem Leiter der internen Revision 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 2017 unter anderem mit folgenden Themen befasst: Nach Information durch die Prüfer über die (Konzern-)Jahresabschlussprüfung für 2016 wurde vom Prüfungsausschuss die Schlussbesprechung durchgeführt, der (Konzern-) Jahresabschluss und (Konzern-)Lagebericht sowie der (konsolidierte) Corporate Governance-Bericht geprüft und dem Aufsichtsrat die Feststellung des Jahresabschlusses empfohlen, wobei gegenüber dem Aufsichtsrat dargelegt wurde, wie die Abschlussprüfung zur Zuverlässigkeit der Finanzberichterstattung beigetragen und welche Rolle der Prüfungsausschuss wahrgenommen hat. Die Überwachung der Unabhängigkeit des Abschlussprüfers war ein wesentliches Thema im Geschäftsjahr 2017, dem Prüfungsausschuss wurde regelmäßig Bericht erstattet und Nichtprüfungsleistungen des Abschlussprüfers wurden vom Prüfungsausschuss nach sorgfältiger Prüfung vorab genehmigt. Der Prüfungsausschuss befasste sich zudem mit Neuerungen bei Bilanzierung und Rechnungslegung, wie etwa mit den Auswirkungen des neuen Rechnungslegungsstandards IFRS 9. Mit den Vertretern der Abschlussprüfer wurden laufend die Ergebnisse und der Stand der Abschlussprüfung erörtert. Im Dezember 2017 wurde die Empfehlung an den Aufsichtsrat beschlossen, der Hauptversammlung die Erneuerung des Prüfungsmandats der PwC Wirtschaftsprüfung GmbH als zusätzlichen (Konzern-) Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2019 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

Der Aufwärtstrend an den internationalen Aktienmärkten setzte sich im Jahr 2017 fort. Ausschlaggebend für die Kursanstiege waren vor allem der breit angelegte anhaltende Wachstumskurs der globalen Konjunktur, der von positiven Wirtschafts- und Unternehmensnachrichten untermauert wurde, sowie die von mehreren Institutionen und Wirtschaftsforschern nach oben revidierten Prognosen für Konjunkturwachstum, Gewinn- und Umsatzentwicklung der Unternehmen für 2017 und die Folgejahre. Die Zinspolitik der Notenbanken stand weiterhin im Fokus der Märkte. Während die Europäische Zentralbank (EZB) ihre expansive Geldpolitik beibehielt, erhöhte die US-Notenbank (Fed) auch 2017 den Leitzinssatz. In diesem positiven Umfeld, gekoppelt mit der Kurserholung europäischer Bankaktien, verzeichnete der Aktienkurs der Erste Group, die ihr 20-jähriges Börsenjubiläum beging, zum Jahresende einen Anstieg von 29,8%.

## BÖRSENUMFELD

### Kontinuierlicher Aufwärtstrend

Vor dem Hintergrund steigender Wirtschaftswachstumsraten, positiver Unternehmensergebnisse und dem nach wie vor niedrigen Zinsniveau verzeichneten die Aktienmärkte im abgelaufenen Jahr durchwegs Kurszuwächse. Während US-amerikanische Leitindizes Anstiege bis zu über 20% erzielten und den Beobachtungszeitraum nahe historischer Höchststände schlossen, blieben die europäischen Indizes hinter diesen Zuwächsen zurück. Der Deutsche Aktienindex (DAX), der Anfang November einen neuen Rekordstand von über 13.500 Punkten erreichte, beendete das Jahr mit einem Plus von 12,5%. Der Austrian Traded Index (ATX) übertraf mit einem Plus von 30,6% alle beobachteten Aktienmärkte. Der Euro Stoxx 600 Index beendete das abgelaufene Jahr mit einem Plus von 7,7% bei 389,18 Punkten, der Euro Stoxx 50 Index schloss mit einem Plus von 6,5% bei 3.503,96 Punkten. Die US-amerikanischen Indizes konnten ihre relative Stärke gegenüber den europäischen Börsen im Jahresverlauf ausbauen. Dies war insbesondere in der Erwartungshaltung infolge angekündigter Deregulierungen und Steuermaßnahmen in den USA und der damit einhergehenden höheren Gewinndynamik von US-Unternehmen begründet. Der Dow Jones Industrial Average Index lag mit einem Anstieg auf 24.719,22 Punkte um 25,1% über dem Niveau zu Jahresbeginn. Der marktbreitere Standard & Poor's 500 Index stieg im abgelaufenen Jahr um 19,4% auf 2.673,61 Punkte.

### Geldpolitik in Europa und in den USA

Die Politik der Notenbanken blieb im Fokus der Investoren. Die EZB beließ den seit März 2016 auf dem Rekordtief von 0% liegenden Leitzinssatz unverändert und setzte das Staatsanleihenkaufprogramm von monatlich EUR 60 Mrd bis Dezember 2017 fort. Mit der Ankündigung der Halbierung des Ankaufvolumens für den Zeitraum von Jänner bis zumindest September 2018 setzte die EZB erste Schritte in Richtung einer weniger expansiven Geldpolitik. Die Fed hingegen erhöhte 2017 in insgesamt drei Zinsschritten von je 25 Basispunkten die Leitzinsen auf die Bandbreite von 1,25% bis 1,50%. Ebenso kündigte die Fed aufgrund des anhaltenden Wirtschaftsaufschwungs in den USA und der

positiven Konjunkturprognosen (unter Einbeziehung der angestrebten Steuerreform) weitere Schritte für 2018 und 2019 an.

### Weltwirtschaft mit stärkstem Wachstum seit 2010

Die Wirtschaftsindikatoren für die globale Konjunktur verbesserten sich weiter, zahlreiche Wirtschaftsforschungsinstitute und Institutionen haben ihre Prognosen für das Wachstum nach oben revidiert. Der Internationale Währungsfonds (IWF) hat den Ausblick für das Weltwirtschaftswachstum für 2017 auf 3,7% erhöht. Die Eurozone sollte im Jahr 2017 eine Wachstumsrate von 2,5% aufweisen und die weltweit größte Volkswirtschaft USA (bei 2,3%) übertreffen. Für 2018 werden für die Eurozone 2,1% und für 2019 1,9% erwartet, wobei das Ergebnis der Brexit-Verhandlungen als Unsicherheitsfaktor gilt. In den USA wird das Wirtschaftswachstum 2018 bei 2,5% und 2019 bei 2,1% erwartet.

### Zugewinne bei den europäischen Bankaktien

Nach zum Teil erheblichen Verlusten im ersten Halbjahr 2016 befand sich der Dow Jones Euro Stoxx Banks Index, der die wichtigsten Bankaktien repräsentiert, in einem Aufwärtstrend, der sich auch 2017 fortsetzte. Die Zinspolitik in den USA und der geplante Regulierungsabbau für Banken durch die US-Regierung sowie die daraus resultierenden Kursanstiege bei den amerikanischen Bankwerten wirkten sich auch auf die Notierungen der europäischen Banktitel aus. Zusätzlich profitierte der Bankenindex in Europa neben den positiven Konjunkturaussichten von der Erwartung steigender Renditen in Zusammenhang mit einer absehbaren Reduzierung der Wertpapierkäufe durch die EZB. Der Dow Jones Euro Stoxx Banks Index verzeichnete im Jahresverlauf einen Anstieg von 10,9% auf 130,48 Punkte.

### Wiener Börse mit dem größten Zuwachs

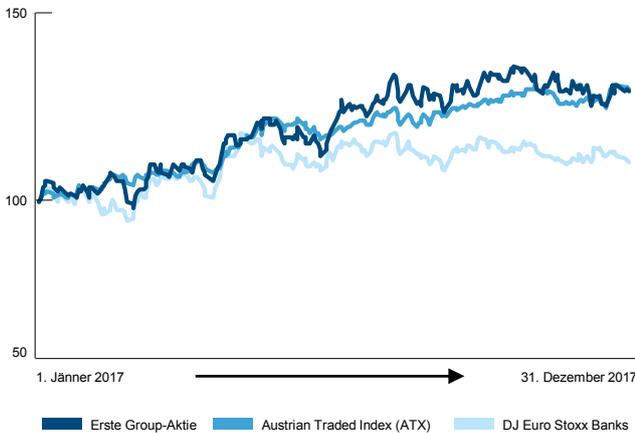
Der Austrian Traded Index (ATX) konnte seinen 2016 begonnenen Aufwärtstrend im abgelaufenen Jahr mit einem kontinuierlichen Kursanstieg fortsetzen. Seinen Jahreshöchststand und zugleich sein neues Neunjahreshoch erreichte der heimische Index am 2. November 2017 bei 3.445,23 Punkten. Mit einem Zuwachs von 30,6% und einem Schluss von 3.420,14 Punkten zum Jahresende übertraf der ATX alle beobachteten Indizes. Dieser Anstieg war auch auf die überdurchschnittliche Entwicklung der im Index gewichteten Bankaktien und ölpriessensitiven Titel zurückzuführen.

## ERSTE GROUP-AKTIE

### Erfolgreich im 20. Börsenjahr

Am 4. Dezember 2017 jährte sich der Börsengang der Erste Group an der Wiener Börse zum 20. Mal. Die Erste Group entwickelte sich nicht nur von einer österreichischen Bank zu einer der führenden Finanzinstitutionen in Zentral- und Osteuropa, sondern blickt auch auf eine erfolgreiche, teils auch volatile Entwicklung des Aktienkurses zurück. Ihren Höchststand erreichte sie bei EUR 61,5 im April 2007. Infolge der Finanzkrise lag der tiefste Aktienkurs ihrer Geschichte im Februar 2009 bei EUR 7,0. Seither hat sich der Aktienkurs der Erste Group durch konsequente Umsetzung ihrer Strategie mehr als verfünffacht.

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



Im abgelaufenen Jahr konnte die Erste Group-Aktie ihre stärkere Entwicklung gegenüber dem Dow Jones Euro Stoxx Banks Index im Jahresverlauf ausbauen. Der Jahrestiefstkurs der Erste Group-Aktie lag am 28. Februar 2017 bei EUR 27,46, der Jahreshöchstkurs am 20. Oktober 2017 bei EUR 37,99. Mit einem Schlusskurs von EUR 36,105 zum Ultimo 2017 beendete die Aktie das Börsenjahr mit einem Zuwachs von 29,8%. Im Vergleich dazu beendete der europäische Bankenindex den Beobachtungszeitraum mit einem Anstieg von 10,9%. Das Hauptaugenmerk der Analysten und Investoren lag im abgelaufenen Jahr neben der guten Geschäftsentwicklung auf dem Kreditwachstum, den niedrigen Risikokosten, der Entwicklung der Betriebserträge sowie der Kapitalausstattung.

### Performance der Erste Group-Aktie im Vergleich

	Erste Group-Aktie	ATX	DJ Euro Stoxx Bank Index
Seit IPO (Dez. 1997)	225,8%	162,1%	-
Seit SPO (Sept. 2000)	207,3%	192,7%	-62,9%
Seit SPO (Juli 2002)	107,2%	180,4%	-48,1%
Seit SPO (Jan. 2006)	-19,8%	-12,2%	-65,6%
Seit SPO (Nov. 2009)	24,5%	31,3%	-42,7%
2017	29,8%	30,6%	10,9%

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

### Aktienanzahl, Marktkapitalisierung, Handelsvolumen

Die Anzahl der Aktien der Erste Group Bank AG blieb im abgelaufenen Jahr unverändert bei 429.800.000 Stück. Die Marktkapitalisierung der Erste Group lag mit einem Wert zum Jahresresultimo 2017 von EUR 15,5 Mrd um 29,8% über dem Wert des Jahresresultimos 2016 (EUR 12,0 Mrd).

Das Handelsvolumen der drei Börsenplätze (Wien, Prag, Bukarest), an denen die Erste Group-Aktie notiert, lag im abgelaufenen Jahr bei durchschnittlich 715.408 Aktien pro Tag und machte damit rund 38% 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, 2017 in den Euronext Vigeo Index: Eurozone 120.

## DIVIDENDE

Die Dividendenpolitik der Erste Group ist an die Profitabilität, die Wachstumsaussichten und die Kapitalerfordernisse der Bank angepasst. Bei der am 17. Mai 2017 stattgefundenen Hauptversammlung wurde beschlossen, für das Geschäftsjahr 2016 eine Dividende in Höhe von EUR 1,00 je Aktie zur Auszahlung zu bringen. Das entsprach einer Verdoppelung gegenüber dem Jahr 2015. Auf Basis der um immaterielle Vermögenswerte bereinigten Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von 11,5% in 2017 und einer Harten Kernkapitalquote (CET 1-Quote nach Basel 3, aktuell) von 13,4% wird der Vorstand der Erste Group der Hauptversammlung für das Geschäftsjahr 2017 eine Dividende in Höhe von EUR 1,20 je Aktie vorgeschlagen. Bezogen auf den Schlusskurs zum Jahresresultimo, entspricht das einer Dividendenrendite von 3,3%.

## VERBESSERUNG DER RATINGS UND REFINANZIERUNGSAKTIVITÄTEN

Als Folge der positiven Entwicklung der vergangenen Jahre haben alle drei großen US-Ratingagenturen ihre Ratings der Erste Group 2017 verbessert. Standard & Poor's hob das Rating in zwei Schritten auf A/A-1 bei gleichzeitiger Änderung des Ausblicks auf positiv, Fitch verbesserte das Rating bei stabilem Ausblick auf A-/F1 und Moody's hob das Rating bei positivem Ausblick auf A3/P-2.

Die Erste Group hat 2017 erneut zwei Benchmark-Emissionen am Kapitalmarkt emittiert, zunächst im Jänner einen 7-jährigen Hypothekenpfandbrief in Höhe von EUR 750 Mio mit einem negativen Aufschlag über Mid-Swap von -6 Basispunkten. Im April wurde zum zweiten Mal CRD IV/CRR-konformes zusätzliches Kernkapital (AT 1) in Höhe von EUR 500 Mio erfolgreich platziert. Im Jahresverlauf folgten über Privatplatzierungen etwa EUR 270 Mio Tier 2- und EUR 620 Mio Senior Unsecured-Anleihen.

## 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 346 Einzel- oder Gruppentermine wahrgenommen sowie zahlreiche Telefonkonferenzen mit Analysten und Investoren durchgeführt. Im Anschluss an die Präsentation des Jahresergebnisses 2016 in Wien fanden das jährliche Analystendinner und ein Roadshow-Tag mit Investorenterminen in London statt. Ebenso wurden 2017 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, UniCredit, Kepler Cheuvreux, Autonomous, PKO, Morgan Stanley, RCB, HSBC, Concorde, Deutsche Bank, Bank of America Merrill Lynch, Goldman Sachs, JP Morgan, UBS, Citigroup und Wood, wurde die Strategie der Erste Group vor dem Hintergrund des aktuellen Umfeldes präsentiert. Auch der Dialog mit Anleiheinvestoren wurde bei insgesamt 71 Terminen weiter intensiviert. Bei Konferenzen, Roadshows und Workshops, veranstaltet von UBS, Barclays, HSBC, Société Générale, Bank of America Merrill Lynch 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, zu 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 2017 veröffentlichten 25 Analysten regelmäßig ihre Berichte über die Erste Group, davon war eine Analyse eine Neuaufnahme. Folgende nationale und internationale Finanzanalysten 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, JT Banka, KBW, Kepler Cheuvreux, Macquarie, mBank, Mediobanca, Morgan Stanley, PKO, RCB, SocGen, UBS, VTB Capital und Wood.

Zum Jahresende gab es von 14 Analysten eine Kaufempfehlung, 10 Neutralempfehlungen und 1 Analyst stufte die Erste Group-Aktie als Verkauf ein. Das durchschnittliche Kursziel lag zum Jahresende bei EUR 38,9. Laufend aktualisierte Analystenschätzungen zur Erste Group-Aktie werden im Internet unter <https://www.erstegroup.com/de/investoren/aktie/analystenschuetzungen> 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, alle Kunden – Private, Firmenkunden und den öffentlichen Sektor – durch erstklassige Finanzberatung und -lösungen bei der Erreichung ihrer jeweiligen Ziele zu unterstützen, das Kreditgeschäft auf verantwortungsvolle Weise zu betreiben und Sicherheit für Einlagen zu bieten. Mit ihrer Geschäftstätigkeit wird die Erste Group weiterhin zum Wirtschaftswachstum und zur Finanzstabilität und damit zum Wohlstand ihrer Region beitragen.

Die Erste Group verfügt in all ihren Kernmärkten im östlichen Teil der Europäischen Union über ein ausgewogenes Geschäftsmodell, das darauf abzielt, die jeweils besten Bankdienstleistungen für ihre Kunden zu erbringen. Dabei nehmen digitale Innovationen eine immer bedeutendere Rolle ein. Die Ausgewogenheit zeigt sich in der Fähigkeit der Bank, Kundenkredite mit Kundeneinlagen – mehrheitlich stabilen Privatkundeneinlagen – zu refinanzieren. 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 angemessenen, 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 sie die Kundenerwartungen effektiver erfüllen kann, im Mittelpunkt.

Das Angebot attraktiver, leicht verständlicher Produkte und Dienstleistungen, die die individuellen Bedürfnisse und Zielsetzungen der Bankkunden erfüllen, ist für den Aufbau und die Erhaltung langfristig starker Kundenbeziehungen von hoher Bedeutung. Heute betreut die Erste Group in sieben Kernmärkten über 16 Millionen Kunden.

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. Auch den öffentlichen Sektor finanziert die Bank, sei es durch Investitionen in Staatsanleihen der Region oder im Fall von Infrastrukturprojekten über Kredite.

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, demografischer Entwicklungen und letztlich auch regulatorischer Eingriffe in den vergangenen Jahren deutlich beschleunigt. Damit haben sich auch das Kundenverhalten und die Erwartungen der Kunden 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, und setzt daher 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. Bis zum Jahresende 2018 soll *George* auch in Tschechien, der Slowakei und Rumänien verfügbar sein, gleichzeitig wird die sukzessive Einführung in allen anderen 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 Contact Center, deren Tätigkeitsfeld mit Beratung und Verkauf weit über die herkömmliche Help Desk-Funktion hinausgeht.

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

Um langfristig bestehen zu können und Werte für Kunden, Investoren und Mitarbeiter zu schaffen, ist es für jedes Unternehmen notwendig, verantwortungsbewusst zu agieren und einen angemessenen, über den Kapitalkosten liegenden Ertrag zu erwirtschaften. Denn nur eine nachhaltig agierende – soziale, ökologische und ökonomische Folgen ihrer Geschäftstätigkeit in Einklang bringende – und profitable Bank kann Produkte und Dienstleistungen anbieten, die ihre Kunden bei der Erreichung ihrer 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 Gemeinwessens 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 Bank 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>Erweiterung des digitalen Bankangebots</p>	<p>Betreuung von KMUs und lokalen Firmenkunden</p> <p>Beratungsleistungen mit Fokus auf Zugang zu Kapitalmärkten und Corporate Finance</p> <p>Immobiliengeschäft, 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 Hypothekfinanzierungen, zu ermöglichen. Heute betreut die Bank in ihren Märkten über 16 Millionen Kunden und betreibt knapp 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 zunehmen 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, bis zum Jahresende 2018 soll *George* auch in Tschechien, der Slowakei und Rumänien verfügbar sein. Gleichzeitig wird die sukzessive Einführung in allen anderen Kernländern vorangetrieben.

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 Angebot mit einfachen und verständlichen Produkten sowie erheblichem Cross-Selling-Potenzial. Die Erste Group erfüllt diese Voraussetzungen in all ihren Kernmärkten. 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 modernen digitalen Angebot und 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 Entwick-

lungsgrades, 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 des Bereichs 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 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. Die Einlagen der Kunden übersteigen 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 Veranlagungen 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 die 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

Mit dem Ziel, die Widerstandsfähigkeit der Banken zu stärken und negative Auswirkungen neuerlicher Krisen auf Volkswirtschaften und Marktteilnehmer so weit möglich zu verhindern bzw. zu minimieren, wurden in den letzten Jahren die regulatorischen Vorgaben für den Finanzsektor deutlich erhöht. Die Reformmaßnahmen stellen letztendlich darauf ab, staatliche Haftung und die Verwendung von Steuergeldern für Verluste von Banken weitgehend auszuschließen.

Eine Bankenunion – bestehend aus einer europäischen Bankenaufsicht, Bankenabwicklung und gemeinsamen Standards für die Einlagensicherung – wurde als Ordnungsrahmen etabliert. In Umsetzung der Vorgaben des Baseler 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. Mit einem Inkrafttreten des überarbeiteten EU-Regulierungspakets wird nicht vor Anfang 2019 gerechnet. Im Rahmen eines sogenannten Fast-Track-Verfahrens wurden jedoch einzelne Bestimmungen aus diesem EU-Regulierungspaket – der Regulierungskategorie IFRS 9, Großkredite und Gläubigerhierarchie – mit einem Inkrafttreten Anfang 2018 vorzeitig implementiert.

Anfang Dezember 2017 präsentierte der Basler Ausschuss für Bankenaufsicht den letzten Teil des Basel 3-Reformpakets. Dessen Ziel ist eine transparente und vergleichbare Berechnung der institutsspezifischen Kapitalanforderungen. Neben einer Überarbeitung der Standardansätze zur Berechnung der einzelnen Risikokategorien wird zukünftig die Anwendbarkeit von internen Modellen zur Ermittlung von Eigenmittelanforderungen reduziert. Ein Output-Floor soll sicherstellen, dass die mit internen Modellen ermittelten risikogewichteten Aktiva (RWA) nicht niedriger als ein bestimmter Prozentsatz der mittels Standardansätzen berechneten RWA sind, dieser wird schrittweise auf 72,5% erhöht. Die Nutzung interner Modelle zur Berechnung von operationellen Risiken wird untersagt werden. Das Paket soll bis 1. Jänner 2022 in der EU implementiert werden und nach einer bis zu 5-jährigen Übergangsfrist voll anzuwenden sein.

Der Einheitliche Abwicklungsausschuss für Bankenabwicklung (Single Resolution Board, SRB) arbeitet an der Erstellung von Abwicklungsplänen und der Festlegung von Abwicklungsstrategien für signifikante Institute. Für die Erste Group Bank AG wurde auch 2017 noch keine konkrete MREL-Vorgabe (Mindestanforderung an Eigenmitteln und berücksichtigungsfähigen Verbindlichkeiten) festgelegt.

Mehrere Vorgaben der vierten Geldwäscherichtlinie wurden mittlerweile in Österreich in nationales Recht umgesetzt: In Kraft

getreten sind mit 1. Jänner 2017 das Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (FM-GwG) und mit 3. Jänner 2017 die auf dem FM-GwG basierende Identifikationsverordnung der FMA, welche unter anderem die Video-Identifizierung von Kunden unter gewissen Voraussetzungen ermöglicht. Anfang 2018 trat die Novelle des Wirtschaftliche Eigentümer Registergesetzes (WiEReG) in Kraft, damit wurde die rechtliche Grundlage für das Register der wirtschaftlichen Eigentümer von Gesellschaften und anderen juristischen Personen (z. B. Stiftungen und Trusts) geschaffen. Bisher waren im Firmenbuch nur Daten der rechtlichen Eigentümer von Gesellschaften und Stiftungen enthalten.

Die im Jänner 2018 in Kraft getretene Reform des Bankwesengesetzes und des Finanzmarktaufsichtsbehördengesetzes sieht unter anderem eine Verbesserung der Proportionalität, Transparenz und Rechtssicherheit vor. Gleichzeitig wurden für kleinere Institute regulatorische Erleichterungen etwa bei der Errichtung von Ausschüssen beschlossen. Mit dem Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018) wurde ein substanzieller Teil der europäischen Anforderungen der Markets in Financial Instruments Directive (MiFID) 2 sowie der Markets in Financial Instruments Regulation (MiFIR), die wiederum eine Fortführung bzw. Erweiterung des bestehenden MiFID-Rahmenwerks darstellen, in Österreich umgesetzt. Die Novelle des Zahlungsdienstleistungsgesetzes, mit der die überarbeitete Fassung der Payment Services Directive (PSD 2) in den österreichischen Gesetzesbestand übernommen werden soll, wird für 2018 erwartet.

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 und einen Puffer für anderweitig systemrelevante Institute (Other Systemically Important Institutions, O-SIIs) eingeführt. Dieser beläuft sich für die Erste Group zum 1. Jänner 2018 auf 1% der RWA und wird zum 1. Jänner 2019 auf 2% angehoben. Mit der am 1. Jänner 2018 in Kraft getretenen Novelle der Kapitalpuffer-Verordnung setzte die FMA eine Empfehlung des Finanzmarktstabilitätsgremiums (FMSG) um. Unter anderem verpflichtet die Novelle insgesamt sieben Kreditinstitute – darunter auch die Erste Group Bank AG – den Systemrisikopuffer auch auf Einzeleinstituten zu halten.

## LANGFRISTIGE WACHSTUMSTRENDS IN ZENTRAL- UND OSTEUROPA

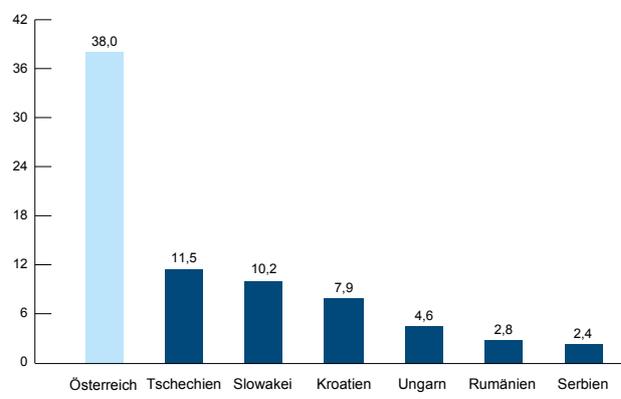
Obwohl die Finanz- und Wirtschaftskrise den wirtschaftlichen Aufholprozess der Länder in Zentral- und Osteuropa vorübergehend verlangsamt hat, ist der zugrunde liegende Trend der Konvergenz ungebrochen. Das liegt einerseits daran, dass die Region fast ein halbes Jahrhundert an kommunistischer Misswirtschaft 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 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. 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. 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 bezüglich 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 (2017) 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

2017 war das globale wirtschaftliche Umfeld von einer starken Belebung des Welthandels geprägt, wobei der Aufschwung in entwickelten Volkswirtschaften und Schwellenländern weitgehend synchron verlief. Zu den bedeutendsten wirtschaftlichen und politischen Themen zählten die divergierende Geldpolitik der Zentralbanken der führenden Volkswirtschaften, die (wenngleich auf niedrigerem Niveau) anhaltende Migration nach Europa und die verstärkten geopolitischen Spannungen mit Nordkorea. Der Welthandel wurde durch eine allmähliche Erholung der Rohstoffpreise, weiterhin kräftiges Wachstum in China und Indien, eine durch höhere Ölpreise begünstigte Rückkehr schwächelnder Volkswirtschaften wie Brasilien und Russland auf den Wachstumspfad und wachsende Nachfrage in den Industrieländern gestärkt. Von den entwickelten Volkswirtschaften verzeichneten insbesondere Kanada, Neuseeland und dynamische asiatische Staaten wie Singapur 2017 eine besonders positive Entwicklung. Die Vereinigten Staaten und die Volkswirtschaften der Eurozone wurden durch eine günstige Entwicklung des Arbeitsmarktes und eine gedämpfte Inflation gestützt. In Europa wurden die Verhandlungen über den Austritt des Vereinten Königreichs aus der Europäischen Union fortgesetzt. Die großen Zentralbanken verfolgten wieder eine divergierende Geldpolitik. Während die Schweizerische Nationalbank, die Europäische Zentralbank (EZB) und die Bank of Japan ihre Leitzinsen 2017 unverändert ließen, hoben die Bank of England und die US-Zentralbank (Fed) ihre Leitzinsen 2017 um 0,25 beziehungsweise 0,75 Prozentpunkte an. Insgesamt beschleunigte sich das Weltwirtschaftswachstum von 3,2% im Jahr 2016 auf 3,7% im Jahr 2017.<sup>1</sup>

Die US-Wirtschaft profitierte vom soliden Wachstum des Privatkonsums, der von der guten Verbraucherstimmung gestützt wurde, sowie von der mit dem starken Anstieg der Produktion einhergehenden stärkeren Investitionstätigkeit. Verhandlungen über die Zukunft des Nordamerikanischen Freihandelsabkommens (NAFTA) wurden nach der Ankündigung, die Vereinigten Staaten könnten sich nach 23 Jahren daraus zurückziehen, 2017 fortgesetzt. Die Beschäftigung wuchs das gesamte Jahr 2017 hindurch kräftig, was zu einer höheren Erwerbsquote sowie einem weiteren Rückgang der Arbeitslosenquote auf 4,1%<sup>2</sup> zum Jahresende 2017 resultierte. Trotz steigender Energie- und moderat höherer Immobilienpreise blieb die Inflation verhalten. Angesichts der ausgezeichneten Wirtschaftsentwicklung beschloss die Fed das Auslaufen der Wertpapierkäufe und hob ihren Leitzins 2017 in drei Schritten auf 1,50% an. Insgesamt wuchs die US-Wirtschaft 2017 um 2,3%.<sup>3</sup>

Getrieben durch robusten Privatkonsum, vermehrte Investitionstätigkeit, zunehmende Unterstützung durch den globalen Wirtschaftsaufschwung, günstige Finanzierungsbedingungen und weitere Verbesserungen auf dem Arbeitsmarkt, beschleunigte sich die Konjunktur 2017 auch in der Eurozone. Ein Blick auf die größeren Volkswirtschaften des Euroraumes zeigt, dass Deutschland und Spanien sich wieder besser als Italien und Frankreich entwickelten. Trotz der von der katalanischen Unabhängigkeitsbewegung ausgelösten Unsicherheiten wuchs die Wirtschaft in Spanien vor allem dank der sehr lebhaften Investitionstätigkeit besonders kräftig. Die in einigen der größten Volkswirtschaften des Kontinents, darunter Deutschland und Frankreich, durchgeführten Wahlen verliefen weitgehend erwartungsgemäß. Auch die laufenden Verhandlungen über den Austritt des Vereinten Königreichs aus der Europäischen Union hatten auf die Wirtschaftsleistung keine wesentlichen Auswirkungen. Die meisten Länder der Eurozone verzeichneten auch das gesamte Jahr 2017 hindurch steigende Beschäftigungsquoten. Die Arbeitslosigkeit blieb in den einzelnen Mitgliedstaaten weiterhin recht unterschiedlich, wobei die südlichen Länder deutlich höhere Quoten als jene des Nordens aufwiesen. Die Verbraucherpreise stiegen, blieben in der gesamten Region aber weitgehend unter Kontrolle. Die EZB behielt ihre expansive Geldpolitik bei und beließ den Leitzins 2017 unverändert. Die Anpassungen der monatlichen Anleihenkäufe der EZB sind Ausdruck der Zuversicht der Zentralbank, ihr Inflationsziel von knapp unter 2% zu erreichen. Insgesamt legte das BIP der Eurozone real um 2,5% zu.<sup>4</sup>

Nach mehreren Jahren mäßigen Wachstums konnte die österreichische Volkswirtschaft 2017 eine solide Entwicklung erzielen. Dank der raschen Erholung der Exporte, der starken Investitionstätigkeit und des soliden Inlandskonsums verzeichnete das reale BIP mit 2,9%<sup>5</sup> das stärkste Wachstum der letzten sechs Jahre. Auch die Konjunkturindikatoren zeigten das ganze Jahr hindurch einen deutlichen Aufschwung an. Der traditionell starke Dienstleistungssektor und der Fremdenverkehr entwickelten sich ebenfalls gut. Die günstige Wirtschaftslage führte erstmals seit 2012 zu einem Rückgang der Arbeitslosenquote. Die durchschnittlichen Verbraucherpreise blieben mit einem Anstieg der Inflationsrate um 2,2%<sup>6</sup> unter Kontrolle. Nach den im Oktober abgehaltenen Parlamentswahlen wurde noch im Dezember eine neue Regierung gebildet. Mit einem BIP pro Kopf von EUR 42.000<sup>7</sup> zählte Österreich mit seinen gut ausgebildeten Arbeitskräften, den stabilen Institutionen und seiner hohen Wettbewerbsfähigkeit wieder zu den erfolgreichsten Volkswirtschaften des Euroraumes.

<sup>1</sup> Quelle: IMF: <http://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2018/01/11/world-economic-outlook-update-january-2018> (Download 21. Februar 2018)

<sup>2</sup> Quelle: Bureau of Labor Statistics: [https://www.bls.gov/news.release/archives/empst\\_01052018.htm](https://www.bls.gov/news.release/archives/empst_01052018.htm) (Download 21. Februar 2018)

<sup>3</sup> Quelle: Bureau of Economic Analysis: <https://www.bea.gov/newsreleases/national/gdp/gdpnewsrelease.htm> (Download 21. Februar 2018)

<sup>4</sup> Quelle: Eurostat: <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/8662991/2-14022018-BP-EN.pdf/cc970c0-bb55-4a22-b8ea-d50d5a92586d> (Download 21. Februar 2018)

<sup>5</sup> Quelle: WIFO: [http://www.wifo.ac.at/jart/prj3/wifo/resources/person\\_dokument/person\\_dokument\\_jart?publikationsid=60911&mime\\_type=application/pdf](http://www.wifo.ac.at/jart/prj3/wifo/resources/person_dokument/person_dokument_jart?publikationsid=60911&mime_type=application/pdf) (Download 21. Februar 2018)

<sup>6</sup> Quelle: Statistik Austria: [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/wirtschaft/preise/verbraucherpreisindex\\_xpi\\_hvpi/022835.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/wirtschaft/preise/verbraucherpreisindex_xpi_hvpi/022835.html) (Download 21. Februar 2018)

<sup>7</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 21. Februar 2018), angepasst um Wirtschaftswachstum und Inflation für 2017

Die Volkswirtschaften Zentral- und Osteuropas entwickelten sich wieder besser als die Eurozone und erreichten 2017 eine hohe Wirtschaftsleistung. Der Hauptwachstumstreiber blieb erneut die Inlandsnachfrage, doch auch die Exporte trugen zum Wirtschaftswachstum bei. Die steigende Konvergenz der Region zeigt sich an deutlichen Lohnerhöhungen, insbesondere in Tschechien, in der Slowakei, in Ungarn und in Rumänien. Der Konsum wurde in der gesamten Region wieder durch hohes Verbrauchervertrauen, Verbesserungen auf dem Arbeitsmarkt und relativ niedrige Zinsen gestützt. Mit ihrem hohen Exportanteil erwies sich die Automobilindustrie insbesondere in Tschechien, in der Slowakei, in Rumänien und Ungarn wieder als eine Stütze der Wirtschaft. Das Abrufen von bereits zugeteilten EU-Fördergeldern verbesserte sich weiter. Des Weiteren blieb die Inflation unter Kontrolle. Mit Ausnahme Tschechiens ließen die Zentralbanken ihre Leitzinsen auf historischen Tiefständen. Die fundamentale Stärke der tschechischen Wirtschaft zeigte sich auch an der Aufwertung der tschechischen Krone, nachdem die Tschechische Nationalbank die Bindung der Währung an den Euro beendet hatte. Die Arbeitslosigkeit war in der gesamten Region weiter rückläufig. Tschechien und Ungarn zählten in der Europäischen Union zu den Ländern mit den niedrigsten Arbeitslosenquoten. Auch die Staatsverschuldung blieb in der Region niedrig. Insgesamt lag das Wirtschaftswachstum der Volkswirtschaften der CEE-Region 2017 zwischen 7,0%<sup>8</sup> in Rumänien und 1,8%<sup>9</sup> in Serbien.

## GESCHÄFTSVERLAUF 2017

Im Konzernlagebericht werden die GuV-Zahlen 2017 mit jenen von 2016 und die Bilanzwerte zum 31. Dezember 2017 mit jenen zum 31. Dezember 2016 verglichen.

Erwerbe und Veräußerungen von Unternehmensanteilen in der Erste Group im Jahr 2017 hatten keine maßgebliche Auswirkung auf die nachfolgend angegebenen Veränderungsdaten und sind in den Notes zum Konzernabschluss näher erläutert.

### Überblick

Der **Zinsüberschuss** ging trotz Kreditwachstums insbesondere aufgrund des geringeren Zinsertrags aus Veranlagungen in Staatsanleihen und eines niedrigeren Beitrags aus Unwinding auf EUR 4.353,2 Mio (EUR 4.374,5 Mio) zurück. Der **Provisionsüberschuss** stieg auf EUR 1.851,6 Mio (EUR 1.783,0 Mio). Starke Anstiege gab es neben den Erträgen aus dem Wertpapiergeschäft und der Vermögensverwaltung auch bei den Vermittlungsprovisionen, während sich die Erträge aus dem Kreditgeschäft rückläufig entwickelten. Das **Handelsergebnis** verringerte sich deutlich auf EUR 222,8 Mio (EUR 283,8 Mio). Die **Betriebserträge** blieben mit EUR 6.669,0 Mio nahezu stabil (EUR 6.691,2 Mio).

<sup>8</sup> Quelle: National Institute of Statistics: [http://www.inse.ro/cms/sites/default/files/com\\_presa/com\\_pdf/pib\\_t4e2017.pdf](http://www.inse.ro/cms/sites/default/files/com_presa/com_pdf/pib_t4e2017.pdf)

(Download 21. Februar 2018)

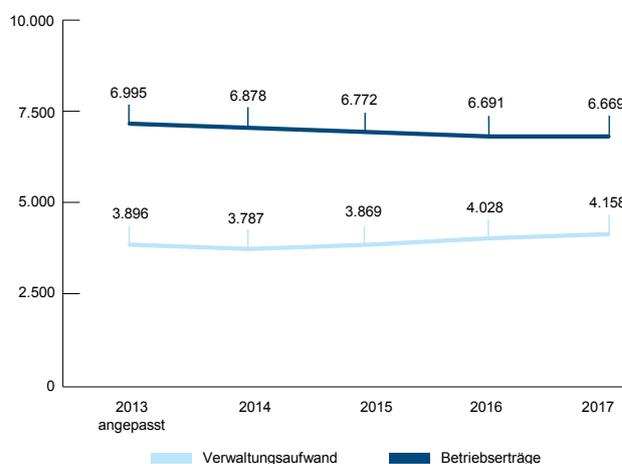
<sup>9</sup> Quelle: Statistical Office of the Republic of Serbia: <http://www.stat.gov.rs/WebSite/repository/documents/00/02/68/18/NR40>

\_ENG-327.pdf (Download 21. Februar 2018), angepasst um Schätzungen zum vierten Quartal 2017

Der **Verwaltungsaufwand** stieg auf EUR 4.158,2 Mio (EUR 4.028,2 Mio). Diese Entwicklung war neben höheren Sachaufwendungen und Abschreibungen auch auf gestiegene Personalaufwendungen in Höhe von EUR 2.388,6 Mio (EUR 2.339,3 Mio) zurückzuführen. Darin inkludiert waren Aufwendungen für Beitragsleistungen in Einlagensicherungssysteme in Höhe von EUR 82,8 Mio (EUR 88,8 Mio). Insgesamt resultierte daraus ein Rückgang im **Betriebsergebnis** auf EUR 2.510,8 Mio (EUR 2.663,0 Mio). Die **Kosten-Ertrags-Relation** (Definition siehe Glossar) stieg auf 62,4% (60,2%).

Die **Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)** reduzierten sich nochmals auf EUR 132,0 Mio bzw. 9 Basispunkte des durchschnittlichen Bruttokundenkreditbestands (EUR 195,7 Mio bzw. 15 Basispunkte) und lagen damit auf historisch niedrigem Niveau. Der Grund dafür war der deutliche Rückgang des Saldos aus der Dotierung bzw. Auflösung von Vorsorgen für das Kreditgeschäft insbesondere in Österreich und Tschechien. Die **NPL-Quote** (Definition siehe Glossar) verbesserte sich weiter auf 4,0% (4,9%). Die **NPL-Deckungsquote** (Definition siehe Glossar) blieb mit 68,8% (69,1%) stabil.

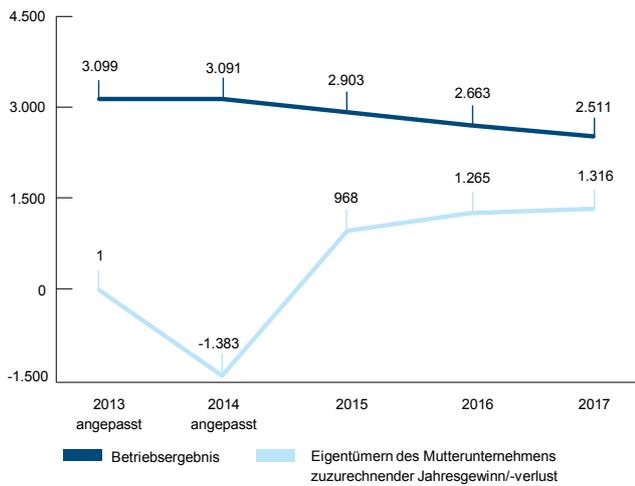
### Betriebserträge und Verwaltungsaufwand in EUR Mio



Der **sonstige betriebliche Erfolg** belief sich auf EUR -457,4 Mio (EUR -665,0 Mio). Die Verbesserung ist wesentlich auf die deutlich niedrigeren österreichischen Bankensteuern von EUR 23,0 Mio (EUR 306,7 Mio, davon EUR 200,9 Mio eine einmalige Sonderzahlung gemäß dem österreichischen Stabilitätsabgabegesetz) zurückzuführen. Insgesamt ging die Belastung aus Banken- und Transaktionssteuern auf EUR 105,7 Mio (EUR 388,8 Mio) zurück. Ebenfalls im sonstigen betrieblichen Erfolg enthalten sind die Aufwendungen für jährliche Beitragszahlungen in Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 65,8 Mio (EUR 65,6 Mio) und EUR 45,0 Mio für Verluste aus Konsumentenkrediten infolge höchstgerichtlicher Judikatur betreffend negative Referenzzinssätze in Österreich.

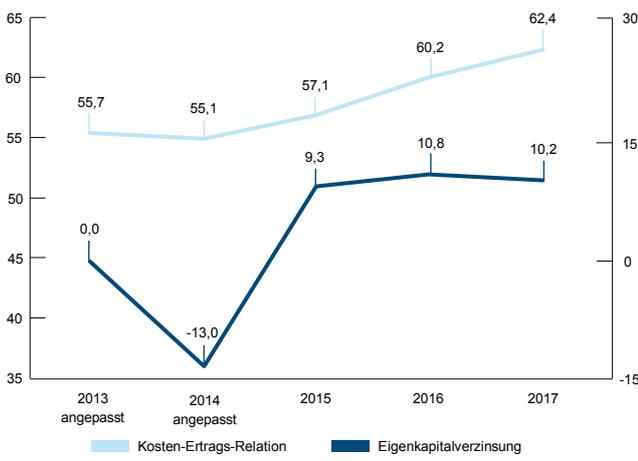
Das den Minderheiten zuzurechnende Periodenergebnis stieg aufgrund deutlich höherer Ergebnisbeiträge der Sparkassen auf EUR 351,5 Mio (EUR 272,0 Mio). Das **den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis** erhöhte sich auf EUR 1.316,2 Mio (EUR 1.264,7 Mio).

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



Das **Cash-Ergebnis je Aktie** (Definition siehe Glossar) belief sich in 2017 auf EUR 2,96 (ausgewiesener Wert: EUR 2,94) nach EUR 3,08 (ausgewiesener Wert: EUR 2,93) im Vorjahr.

### Ergebniskennzahlen in %



Die **Cash-Eigenkapitalverzinsung**, d.h. die Eigenkapitalverzinsung (Definition siehe Glossar), bereinigt um nicht auszahlungswirksame Positionen wie Firmenwertabschreibungen und die lineare Abschreibung für den Kundenstock, lag bei 10,2% (ausgewiesener Wert: 10,1%) nach 11,4% (ausgewiesener Wert: 10,8%) im Vorjahr.

Die **Bilanzsumme** stieg auf EUR 220,7 Mrd (EUR 208,2 Mrd). Auf der Aktivseite erhöhten sich Kassenbestand und Guthaben auf EUR 21,8 Mrd (EUR 18,4 Mrd), die Kredite an Banken auf EUR 9,1 Mrd (EUR 3,5 Mrd). Die **Kundenkredite** stiegen auf EUR 139,5 Mrd (EUR 130,7 Mrd). Passivseitig gab es einen Zuwachs sowohl bei den Einlagen von Kreditinstituten auf EUR 16,3 Mrd (EUR 14,6 Mrd) als auch erneut bei **Kundeneinlagen** – insbesondere in Tschechien und Österreich – auf EUR 150,9 Mrd (EUR 138,0 Mrd). Das **Kredit-Einlagen-Verhältnis** lag bei 92,4% (94,7%).

Die **Harte Kernkapitalquote** (CET 1, Basel 3 aktuell, Definition siehe Glossar) blieb stabil bei 13,4% (13,4%). Die **Eigenmittelquote** (Basel 3 aktuell, Definition siehe Glossar) lag bei 18,5% (18,5%).

### Dividende

Der Vorstand wird der Hauptversammlung eine Dividendenaus-schüttung in Höhe von EUR 1,20 pro Aktie vorschlagen (2016: EUR 1,00 pro Aktie).

### Ausblick

Die Erste Group hat sich für das Jahr 2018 das Ziel gesetzt, eine um immaterielle Vermögenswerte bereinigte Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von über 10% zu erreichen. Zu den Faktoren, welche diese Zielerreichung begünstigen, zählen die sehr positiv erwartete gesamtwirtschaftliche Entwicklung in den Kernmärkten Tschechien, Slowakei, Ungarn, Rumänien, Kroatien, Serbien und Österreich, ein steigendes Zinsniveau in einigen unserer Märkte sowie weiterhin historisch niedrige Risikokosten. Eine globale oder regionale Abschwächung des Wirtschaftswachstums sowie potenzielle – zum jetzigen Zeitpunkt nicht quantifizierbare – politische oder regulatorische Risiken können die Zielerreichung erschweren.

Die positive Wirtschaftsentwicklung sollte sich im Jahr 2018 in den CEE-Kernmärkten der Erste Group in Wachstumsraten (reales BIP-Wachstum) zwischen ca. 3% und 5% widerspiegeln. Alle anderen wirtschaftlichen Parameter werden aus heutiger Sicht ebenfalls positiv eingeschätzt. Die Arbeitslosenquoten sollten weiter auf historisch niedrigen Niveaus verharren – in Tschechien und Ungarn gehören sie schon heute zu den niedrigsten der EU. Die Inflation wird zwar steigend, aber im historischen Kontext weiterhin niedrig, erwartet und die Wettbewerbsfähigkeit sollte wieder in Leistungsbilanzüberschüssen zum Ausdruck kommen. Auch die budgetäre Situation und die Staatsverschuldung werden weiterhin positiv eingeschätzt. Für Österreich wird ein dynamisches Wachstum von knapp 3% erwartet. Alles in allem wird das Wachstum in allen Ländern nach wie vor von der Inlandsnachfrage getrieben, der Wachstumsbeitrag des Außenhandels wird neutral erwartet.

Vor diesem Hintergrund geht die Erste Group davon aus, dass ein Nettokreditwachstum im mittleren einstelligen Bereich erreicht werden kann. Aufgrund steigender kurz- und langfristiger Zinsen, vor allem in Tschechien und Rumänien, aber auch global, und

damit nachlassenden Margendrucks bei der Neuveranlagung in Staatsanleihen sollte im Jahr 2018 auch der Zinsüberschuss leicht steigen. Die zweite wichtige Einnahmen-Komponente, der Provisionsüberschuss, wird für 2018 ebenfalls leicht im Plus erwartet. Positiv sollten sich hier, wie schon im Jahr 2017, das Wertpapiergeschäft, das Fondsmanagement sowie das Versicherungsgeschäft auswirken. 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 2018 somit leicht steigen.

Bei den Betriebsausgaben wird 2018 ein leichter Rückgang erwartet. Dies hat vor allem damit zu tun, dass im Jahr 2017 erhöhte IT-Ausgaben für regulatorisch bedingte Projekte angefallen sind, die sich in diesem Ausmaß im Jahr 2018 nicht mehr wiederholen werden. Allerdings wird die Erste Group auch 2018 im Rahmen der Digitalisierung in die Wettbewerbsfähigkeit investieren: Produktvereinfachung, Prozessstandardisierung und die gruppenweite Etablierung der digitalen Plattform *George* stehen dabei im Fokus. Letztere soll 2018 nach Österreich auch in Tschechien, in der Slowakei und in Rumänien in vollem Umfang eingeführt werden.

Insgesamt wird für das Jahr 2018 ein Anstieg im Betriebsergebnis erwartet.

Weiterhin ergebnisunterstützend sollten auch 2018 die Risikokosten ausfallen. Ausgehend von moderat steigenden Zinsen, sollten die Risikokosten nur leicht ansteigen. Weitere Verbesserungen in der Kreditqualität sollten hingegen dämpfend wirken. Insgesamt erwartet die Erste Group nicht, dass die historisch niedrigen Risikokosten des Jahres 2017 von 9 Basispunkten des durchschnittlichen Kundenkreditvolumens (brutto) wiederholt werden können. Obwohl eine treffsichere Prognose in diesem Umfeld schwierig ist, geht die Erste Group für 2018 von Risikokosten von bis zu 20 Basispunkten des durchschnittlichen Kundenkreditvolumens (brutto) aus. Aus der Einführung des neuen Rechnungslegungsstandards IFRS 9 wird keine signifikante Auswirkung auf das Finanzergebnis des Jahres 2018 erwartet.

Unter Annahme einer Steuerquote von ca. 22% sowie im Jahresvergleich ähnlich hoher Minderheitenanteile strebt die Erste Group eine um immaterielle Vermögenswerte bereinigte Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von über 10% an.

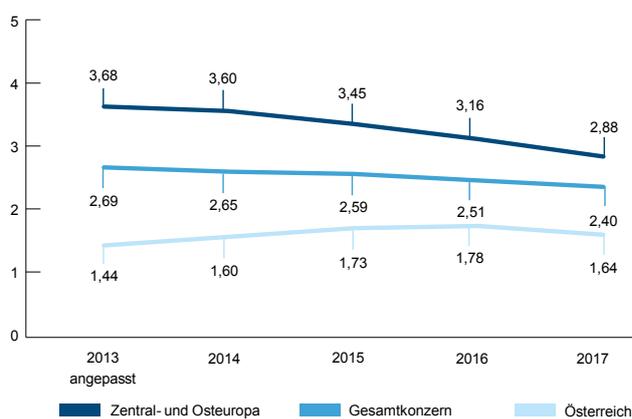
Risikofaktoren für die Prognose sind eine andere als erwartete Zinsentwicklung, gegen Banken gerichtete politische oder regulatorische Maßnahmen sowie geopolitische und weltwirtschaftliche Entwicklungen.

## ANALYSE DES GESCHÄFTSVERLAUFS

### Zinsüberschuss

Der Zinsüberschuss ging im weiterhin schwierigen Marktzinsumfeld, das in einem geringeren Zinsertrag aus Veranlagungen in Staatsanleihen und Kundenkrediten resultierte, sowie wegen eines niedrigeren Unwinding-Beitrags aufgrund der anhaltenden Verbesserung der Kreditqualität auf EUR 4.353,2 Mio (EUR 4.374,5 Mio) zurück. Darüber hinaus belastet die Umsetzung höchstgerichtlicher Judikatur betreffend negative Referenzzinssätze für Konsumentenkredite das Zinsergebnis in Österreich. Das solide Nettokundenkreditwachstum konnte den Druck auf den Zinsüberschuss nicht gänzlich kompensieren. Dementsprechend sank die Zinsspanne (Zinsüberschuss in Prozent der durchschnittlichen zinstragenden Aktiva) von 2,51% auf 2,40%.

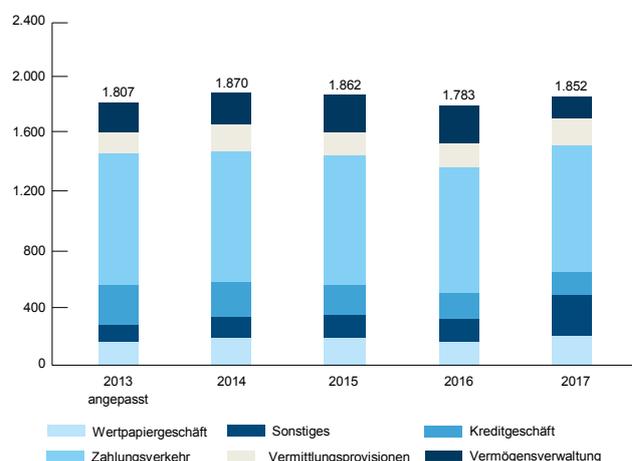
### Zinsspanne in %



### Provisionsüberschuss

Der Provisionsüberschuss stieg auf EUR 1.851,6 Mio (EUR 1.783,0 Mio).

### Struktur/Entwicklung Provisionsüberschuss in EUR Mio



Während im Wertpapiergeschäft und in der Vermögensverwaltung sowie bei den Erträgen aus Vermittlungsprovisionen deutliche Zuwächse zu verzeichnen waren, gingen die Erträge aus dem Kreditgeschäft vor allem in Tschechien und in der Slowakei zurück.

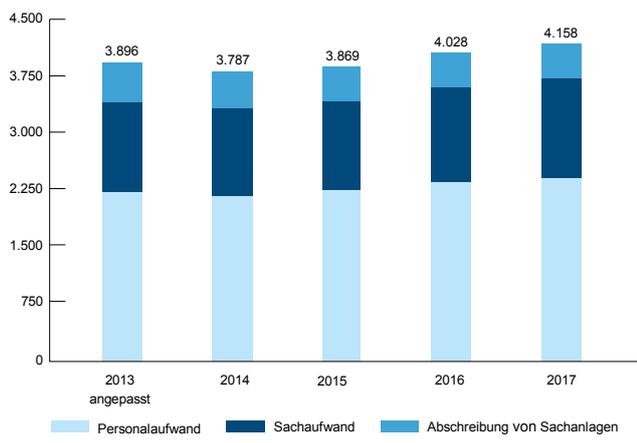
### Handelsergebnis

Das Handelsergebnis verringerte sich auf EUR 222,8 Mio (EUR 283,8 Mio), was auf Verluste aus dem Wertpapier- und Derivativhandel und auf negative Ergebnisbeiträge aus dem Hedge Accounting zurückzuführen war.

### Verwaltungsaufwand

Der Verwaltungsaufwand belief sich auf EUR 4.158,2 Mio (EUR 4.028,2 Mio).

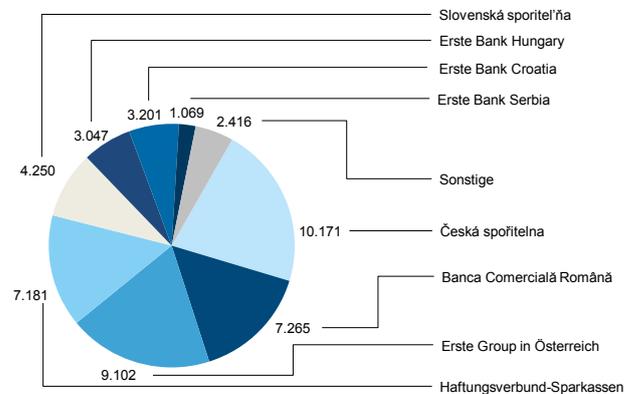
### Struktur/Entwicklung Verwaltungsaufwand in EUR Mio



Der **Personalaufwand** erhöhte sich auf EUR 2.388,6 Mio (EUR 2.339,3 Mio), der **Sachaufwand** auf EUR 1.309,6 Mio (EUR 1.235,8 Mio). IT-Aufwendungen insbesondere im Zusammenhang mit erhöhten regulatorischen Anforderungen und der Implementierung von neuen Systemen in Österreich stiegen auf EUR 425,9 Mio (EUR 339,3 Mio), Beratungsaufwendungen erhöhten sich auf EUR 165,7 Mio (EUR 151,7 Mio). Die Beiträge in Einlagensicherungssysteme gingen auf EUR 82,8 Mio (EUR 88,8 Mio) zurück, da niedrigere Beträge von EUR 2,2 Mio (EUR 14,5 Mio) in Rumänien und EUR 0,8 Mio (EUR 2,5 Mio) in der Slowakei die Anstiege in den anderen Kernmärkten wettmachten. Die **Abschreibungen auf Sachanlagen** stiegen auf EUR 460,0 Mio (EUR 453,1 Mio).

Der **durchschnittliche Personalstand** stieg um 1,5% auf 47.659 (46.955) Mitarbeiter leicht an.

### Mitarbeiterstand zum 31. Dezember 2017



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 verbesserten Provisionsüberschusses blieben die Betriebserträge mit EUR 6.669,0 Mio (EUR 6.691,2 Mio) bei einem leicht rückläufigen Zinsüberschuss und einem geringeren Handelsergebnis nahezu stabil. Der Verwaltungsaufwand stieg infolge höherer Sach- und Personalaufwendungen und gestiegener Abschreibungen auf EUR 4.158,2 Mio (EUR 4.028,2 Mio). Das Betriebsergebnis verringerte sich entsprechend auf EUR 2.510,8 Mio (EUR 2.663,0 Mio). Die Kosten-Ertrags-Relation lag bei 62,4% (60,2%).

### 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), beliefen sich auf EUR 156,4 Mio (EUR 148,0 Mio). Darin enthalten sind vor allem Gewinne aus dem Verkauf von Wertpapieren in Österreich, Tschechien und Ungarn, die im Ergebnis aus finanziellen Vermögenswerten – Available for Sale ausgewiesen werden. In der Vergleichsperiode war ein Gewinn aus dem Verkauf der Anteile an VISA Europe in Höhe von EUR 138,7 Mio enthalten.

### Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)

Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) beliefen sich auf EUR 132,0 Mio (EUR 195,7 Mio) bzw. 9 Basispunkte (15 Basispunkte) der durchschnittlichen Bruttokundenforderungen und blieben damit weiterhin auf in langjährigem Vergleich sehr niedrigem Niveau. Das war insbesondere auf den Rückgang des Saldos aus der Dotierung bzw. Auflösung von Vorsorgen für das Kreditgeschäft und die niedrigeren Aufwendungen aus der Direktabschreibung von Forderungen zurückzuführen, die auch rückläufige Erträge aus Eingängen bereits abgeschriebener Forderungen wettmachten. Zusätzlich enthielt diese Position auch Netto-Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte – Held to Maturity und finanzielle

Vermögenswerte – Available for Sale von EUR -27,0 Mio (EUR -11,4 Mio), wobei es sich im Wesentlichen um Wertberichtigungen von Beteiligungen handelt.

### Sonstiger betrieblicher Erfolg

Der sonstige betriebliche Erfolg verbesserte sich deutlich auf EUR -457,4 Mio (EUR -665,0 Mio), insbesondere da die **Steuern und Abgaben auf das Bankgeschäft** auf EUR 105,7 Mio (EUR 388,8 Mio) sanken. Nach einer einmaligen Sonderzahlung in Höhe von EUR 200,9 Mio im Vorjahr wurden beginnend mit 2017 die Steuersätze für die laufende Bankensteuer in Österreich reduziert, und die Belastung der österreichischen Gesellschaften ging auf EUR 23,0 Mio (EUR 306,7 Mio) zurück. Positiv wirkte sich auch die nochmalige Reduktion der ungarischen Bankensteuer aus. Infolge der Senkung des Steuersatzes sowie einer Anpassung der Bemessungsgrundlage ging diese auf EUR 12,8 Mio (EUR 19,4 Mio) zurück. Zusammen mit der Finanztransaktionssteuer in Höhe von EUR 42,4 Mio (EUR 37,6 Mio) resultierten in Ungarn Bankenabgaben von insgesamt EUR 55,3 Mio (EUR 57,0 Mio), während in der Slowakei ein Anstieg auf EUR 27,4 Mio (EUR 25,1 Mio) zu verzeichnen war.

Der Saldo aus Zuführungen/Auflösungen für sonstige Rückstellungen sowie für Verpflichtungen und gegebene Garantien belief sich auf EUR -116,2 Mio (EUR -125,9 Mio), darin inkludiert sind EUR 45,0 Mio an Rückstellungen für Verluste aus Konsumentenkrediten infolge höchstgerichtlicher Judikatur betreffend negative Referenzzinssätze in Österreich. Darüber hinaus wurden im sonstigen betrieblichen Erfolg Wertberichtigungen in Höhe von EUR 31,1 Mio für IT-Projekte und EUR 26,7 Mio für Filialen in Tschechien sowie in der Position Ergebnis aus sonstigen betrieblichen Aufwendungen/Erträgen die jährlichen Beiträge in Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 65,8 Mio (EUR 65,6 Mio) verbucht. Diese stiegen in Rumänien auf EUR 14,2 Mio (EUR 4,5 Mio) sowie in geringerem Ausmaß in Tschechien und Ungarn, während sie in Österreich, der Slowakei und Kroatien zurückgingen. Im Vorjahr wirkte sich die teilweise Wertberichtigung des Firmenwerts für die Slovenská sporiteľňa in Höhe von EUR 61,3 Mio negativ aus.

### Jahresgewinn/-verlust vor Steuern

Das Ergebnis vor Steuern aus fortzuführenden Geschäftsbereichen belief sich auf EUR 2.077,8 Mio (EUR 1.950,4 Mio). Das den Minderheiten zuzurechnende Periodenergebnis stieg aufgrund anhaltend guter Ergebnisse der Sparkassen auf EUR 351,5 Mio (EUR 272,0 Mio). Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis stieg auf EUR 1.316,2 Mio (EUR 1.264,7 Mio).

### 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 2017 keine Belastung mit österreichischer Körperschaftsteuer. Der bestehende vortragsfähige steuerliche Verlustvortrag hat sich im Jahr 2017 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. Der Steueraufwand belief sich auf EUR 410,1 Mio (EUR 413,6 Mio).

### Bilanzenwicklung

Der Anstieg des **Kassenbestands und der Guthaben** auf EUR 21,8 Mrd (EUR 18,4 Mrd) resultierte vor allem aus höheren Guthaben bei Zentralbanken, die auf die ungebrochen starken Zuflüsse von Kundeneinlagen und auf geringere Neuveranlagungen zurückzuführen waren.

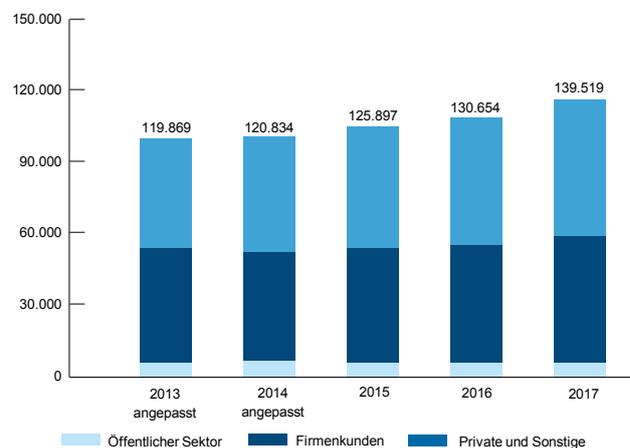
Die **Handels- und Finanzanlagen** in den verschiedenen Kategorien der finanziellen Vermögenswerte gingen – insbesondere bedingt durch den Verkauf von Wertpapieren des AfS-Bestands – auf EUR 42,8 Mrd (EUR 47,6 Mrd) zurück.

Die **Kredite an Banken (netto)**, die nicht täglich fällige Sichteinlagen inkludieren, erhöhten sich auf EUR 9,1 Mrd (EUR 3,5 Mrd).

Die **Kundenkredite (netto)** stiegen – neben Tschechien insbesondere auch in Österreich und in der Slowakei – auf EUR 139,5 Mrd (EUR 130,7 Mrd), bedingt durch Kreditwachstum bei Privat- und Firmenkunden und temporär erhöhtes Geschäftsvolumen im Geldmarktgeschäft.

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

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



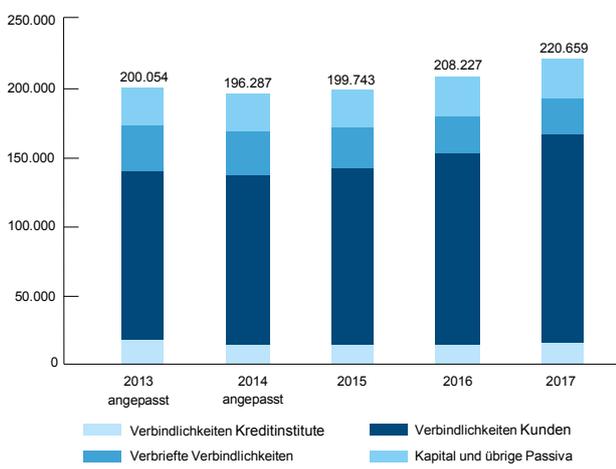
Die **immateriellen Vermögensgegenstände** stiegen auf EUR 1,5 Mrd (EUR 1,4 Mrd).

**Andere Aktiva** sanken auf EUR 5,9 Mrd (EUR 6,8 Mrd).

**Finanzielle Verbindlichkeiten – Held for Trading** gingen auf EUR 3,4 Mrd (EUR 4,8 Mrd) zurück.

**Bankeinlagen**, vor allem Termineinlagen, stiegen auf EUR 16,3 Mrd (EUR 14,6 Mrd), die **Kundeneinlagen** aufgrund von starken Zuwächsen bei täglich fälligen Einlagen insbesondere in Österreich und in Tschechien auf EUR 151,0 Mrd (EUR 138,0 Mrd). Das **Kredit-Einlagen-Verhältnis** lag bei 92,4% (94,7%).

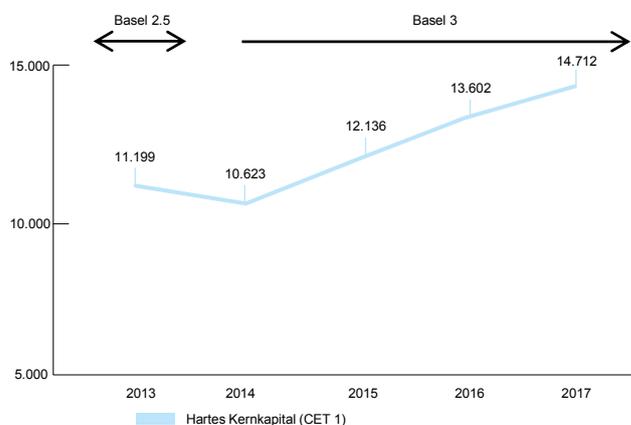
### Bilanzstruktur/Bilanzpassiva in EUR Mio



Die **verbrieften Verbindlichkeiten** gingen auf EUR 25,1 Mrd (EUR 27,2 Mrd) zurück. Andere Passiva blieben nahezu unverändert bei EUR 6,5 Mrd (EUR 7,0 Mrd).

Die **Bilanzsumme** stieg auf EUR 220,7 Mrd (EUR 208,2 Mrd). Das gesamte **bilanzielle Eigenkapital** der Erste Group erhöhte sich auf EUR 18,3 Mrd (EUR 16,6 Mrd). Dieses inkludiert nach zwei Emissionen im Juni 2016 und im April 2017 nunmehr zusätzliches Kernkapital (Additional Tier 1) im Ausmaß von insgesamt EUR 993 Mio. Nach Vornahme der in der Eigenkapitalverordnung (CRR) festgelegten Abzugsposten und Filter stieg das **Harte Kernkapital** (CET 1, Basel 3 aktuell) auf EUR 14,7 Mrd (EUR 13,6 Mrd). Die gesamten **regulatorischen Eigenmittel** (Basel 3 aktuell) stiegen auf EUR 20,3 Mrd (EUR 18,8 Mrd). Der Gesamtrisikobetrag (die gesamten **risikogewichteten Aktiva** (RWA) aus Kredit-, Markt- und operationellem Risiko, Basel 3 aktuell) stieg auf EUR 110,0 Mrd (EUR 101,8 Mrd).

### Hartes Kernkapital (CET 1) gemäß CRR in EUR Mio

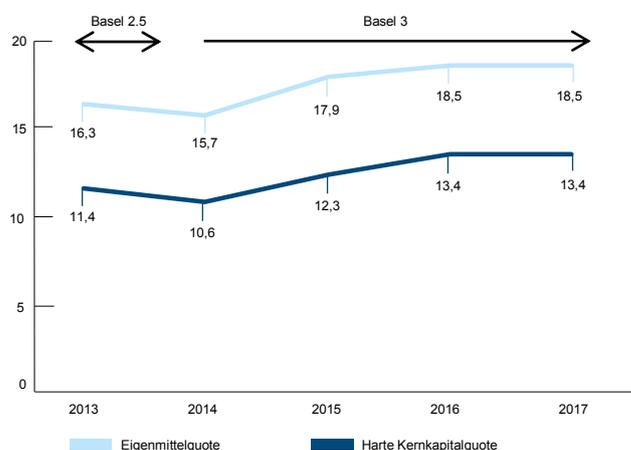


Basel 2.5: Kernkapital (Tier 1) exklusive Hybridkapital gemäß § 23 (4a) und (4b) BWG  
Basel 3: Werte basieren auf den CRR-Übergangsbestimmungen.

Die Berechnung der konsolidierten Eigenmittel wird gemäß der Eigenkapitalverordnung (CRR) unter Berücksichtigung der österreichischen CRR-Begleitverordnung sowie der Verordnung (EU) 2016/445 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), gesamte Eigenmittel in Prozent des Gesamtrisikobetrages gemäß CRR, blieb stabil bei 18,5% (18,5%) und lag damit deutlich über dem gesetzlichen Mindestanfordernis.

Die **Kernkapitalquote** (Basel 3 aktuell) lag bei 14,0% (13,4%), die **Harte Kernkapitalquote** (Basel 3 aktuell) bei 13,4% (13,4%).

### Eigenmittel- und Harte Kernkapitalquote in %



Basel 2.5: Kernkapital exklusive Hybridkapital gemäß § 23 (4a) und (4b) BWG bezogen auf den Gesamtrisikobetrag  
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 nichtfinanziellen 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 2017 im Zusammenhang mit selbst erstellter Software Entwicklungskosten in Höhe von EUR 139 Mio (EUR 45 Mio) aktiviert. Um Verbesserungen für die Kunden im Retailgeschäft und im laufenden Service umzusetzen, wurde der Innovation Hub der Erste Group gegründet. Ziel ist, bereichsübergreifende Initiativen mit starkem Fokus auf Kundenerlebnisse zu setzen und zu koordinieren. Ein multidisziplinäres Team von Marketing-, Produkt-, IT- und Design-Experten schafft Innovationen und managt neue Programminitiativen.

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

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

In Bezug auf die gesetzlich normierten Angebotsverpflichtungen 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 2017 gemeinsam mit ihren Syndikatspartnern rund 29,62% des Grundkapitals der Erste Group Bank AG und ist mit 15,62% wesentlicher Aktionär. Sie hält einen direkt zurechenbaren Anteil von rund 6,50%, die indirekte Beteiligung der Privatstiftung beträgt 9,12% der Anteile und wird von der Sparkassen Beteiligungs GmbH & Co KG gehalten, die ein verbundenes Unternehmen der Privatstiftung ist. 1,00% wird 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 Marktposition 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 zukommen 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 Steuerungs-elemente 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 gebildet, wobei im Jahr 2014 die Bildung 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 Folgendes: 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 12 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 17. Mai 2017 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 Gegenwert 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 16. November 2019.
- 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 16. November 2019, 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 Gegenwert 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 16. Mai 2022, 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 Verfol-

gung eines oder mehrerer Zwecke ausgeübt werden. Der Vorstand ist ermächtigt, ohne weitere Beschlussfassung der Hauptversammlung mit Zustimmung des Aufsichtsrats eigene Aktien einzuziehen.

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 Teilungsverhältnisse 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 Polizza 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 befind-

lichen Anteile des Versicherungsnehmers oder mehr als 50% der Stimmrechte erwirbt (daraus resultiert das Recht über die Kontrolle der Stimmrechte in Bezug auf Anteile sowie das Recht auf die Wahl der Vorstandsmitglieder des Versicherungsnehmers), dann bleibt der Versicherungsschutz kraft dieser Polizza bis zum Ende der Geltungsdauer der Polizza hinsichtlich 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 Polizza eine Tochtergesellschaft aufhört, eine Tochtergesellschaft zu sein, bleibt der Versicherungsschutz kraft dieser Polizza hinsichtlich derselben bis zum Ende der Geltungsdauer der Polizza oder (gegebenenfalls) des Nachhaftungszeitraumes weiter voll bestehen und wirksam, jedoch nur bezüglich solcher Ansprüche, die gegen einen Versicherten aufgrund von diesem während der Existenz dieser Gesellschaft als Tochtergesellschaft verübt oder angeblich verübt unrechtmäßiger Handlungen geltend gemacht werden. Kein Versicherungsschutz besteht hinsichtlich gegen einen Versicherten erhobener Ansprüche aufgrund unrechtmäßiger Handlungen, die nach dem Wegfall dieser Gesellschaft verübt oder angeblich verübt wurden.

#### **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 Risikovorsorgen 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 Aufsichtsrats behandelt. Der Konzernabschluss wird darüber hinaus dem Aufsichtsrat zur Kenntnisnahme vorgelegt. Er wird im Rahmen des Geschäftsberichts, auf der firmeneigenen Internetseite sowie im Amtsblatt der Wiener Zeitung veröffentlicht und zuletzt zum Firmenbuch eingereicht.

### 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 Vorsysteme 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 Prüfschwerpunkte (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.

## CORPORATE GOVERNANCE

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

## (KONSOLIDIERTE) NICHTFINANZIELLE ERKLÄRUNG

Die Erste Group nimmt die im Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz (NaDiVeG) vorgesehene Option in Anspruch, einen eigenen – in diesen Geschäftsbericht integrierten – (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht zu erstellen und zu veröffentlichen.

### 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 Síkela e.h., Mitglied

Wien, 28. Februar 2018

# Segmente

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

Die Tabellen und der Text auf den nächsten Seiten sind nicht Gegenstand der Konzernabschlussprüfung. Sie geben einen kurzen Überblick und fokussieren auf ausgewählte und teilweise zusammengefasste Positionen. Weitere Details sind im Konzernabschluss in Note 37 enthalten. Unter <http://www.erstegroup.com/de/investoren/berichte/finanzberichte> sind zusätzliche Informationen im Excel-Format verfügbar.

Die Betriebserträge setzen sich aus Zinsüberschuss, Provisionsüberschuss, Handelsergebnis, Ergebnis aus finanziellen Vermögenswerten und Verbindlichkeiten – erfolgswirksam zum Fair Value eingestuft, Dividendenerträgen, Periodenergebnis aus Anteilen an At Equity-bewerteten Unternehmen sowie Mieterträgen aus als Finanzinvestition gehaltenen Immobilien und sonstigen Operating-Lease-Verträgen zusammen. Die vier 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 Kommerzzentren betreut werden und definierte jährliche Umsätze aufweisen. Local Large Corporate-Kunden sind lokale Firmen mit einem jährlichen über dem KMU liegenden Mindestumsatz, die nicht als Group Large Corporate-Kunden eingestuft wurden. Group Large Corporate-Kunden sind all jene Firmenkunden/Konzerne mit signifikanter Geschäftstätig-

keit in den Kernmärkten der Erste Group, die auf der Group Large Corporate-Kundenliste zu finden sind. Das gewerbliche Immobiliengeschäft umfasst zum Beispiel Geschäfte mit Immobilieninvestoren, die Erträge aus der Vermietung von einzelnen Liegenschaften oder Immobilien-Portfolios erzielen, mit Projektentwicklern, die auf Veräußerungsgewinne abzielen. 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 und beinhaltet 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	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	2.198,2	2.155,7	-1,9%
Provisionsüberschuss	958,4	1.003,8	4,7%
Handelsergebnis	99,6	114,0	14,5%
Betriebserträge	3.286,3	3.304,4	0,6%
Betriebsaufwendungen	-1.892,8	-1.995,8	5,4%
Betriebsergebnis	1.393,5	1.308,6	-6,1%
Kosten-Ertrags-Relation	57,6%	60,4%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-19,1	9,5	n/v
Sonstiges Ergebnis	-110,8	-60,4	-45,5%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	964,6	960,7	-0,4%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	42,0%	40,5%	

Der Zinsüberschuss verringerte sich wegen des geringeren Beitrags aus dem Einlagengeschäft in Österreich und Tschechien sowie des geringeren Beitrags aus dem Kreditgeschäft in Rumänien und in der Slowakei. Diese Entwicklungen wurden zum Teil durch einen wachsenden Bestand an besicherten Krediten und die Übernahme von Kunden aus dem Firmenkundensegment in Österreich, eine bessere Performance des Einlagengeschäfts in Kroatien und in der Slowakei sowie zusätzliche Erträge aus dem von der Citibank übernommenen unbesicherten Kreditportfolio in Ungarn kompensiert. Der Provisionsüberschuss stieg vor allem aufgrund höherer Erträge aus dem Wertpapiergeschäft und dem Zahlungsverkehr in Österreich. Das von der Citibank in Ungarn übernommene Privatkundengeschäft leistete ebenfalls einen positiven Beitrag. Das Handelsergebnis verbesserte sich aufgrund höherer Erträge aus Fremdwährungsgeschäften für Kunden in Rumänien und Tschechien und des größeren Kundenbestands in Ungarn. Der Anstieg der Betriebsaufwendungen war insbesondere auf höhere Kosten in Ungarn und der Slowakei sowie eine Übernahme von Kunden aus dem Firmenkundensegment in Österreich zurückzuführen. Dies resultierte in einem rückläufigen Betriebsergebnis und einer höheren Kosten-Ertrags-Relation. Die deutliche Verbesserung bei Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) wurde durch die Auflösung von Risiko-

vorsorgen in Tschechien, Österreich und Rumänien getrieben. Die Verbesserung im sonstigen Ergebnis war die Folge eines Einmal-effekts im Vorjahr, der Bildung hoher Vorsorgen für Rechtsfälle in Rumänien. Insgesamt war das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis rückläufig.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen des Geschäftssegments Privatkunden verzeichnete einen kräftigen Anstieg auf EUR 59,7 Mrd (+10,6%). Das Kundenkreditportfolio stieg auf EUR 52,7 Mrd (+8,8%). Der Anteil des Privatkundengeschäfts an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group erhöhte sich auf 36,7% (35,8%). Die Besicherungsquote, die das Verhältnis von Sicherheiten zum Kreditvolumen wiedergibt, lag bei 63,0% (63,7%). Die Qualität des Privatkunden-Kreditportfolios verbesserte sich abermals deutlich. Der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Privatkunden reduzierte sich auf 3,2% (4,0%). 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 254 Mio war auch bei den nicht ausgefallenen Krediten eine weitere Verschiebung in bessere Risikoklassen zu beobachten. Der Anteil der

Forderungen mit geringem Ausfallrisiko an den gesamten Ausleihungen an Privatkunden erhöhte sich auf 86,3% (84,6%). Der

Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen stieg auf 78,0% (75,2%).

## FIRMENKUNDEN

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	1.015,6	993,9	-2,1%
Provisionsüberschuss	259,1	256,2	-1,1%
Handelsergebnis	90,7	91,6	1,0%
Betriebsserträge	1.504,7	1.469,9	-2,3%
Betriebsaufwendungen	-562,4	-577,0	2,6%
Betriebsergebnis	942,4	892,9	-5,2%
Kosten-Ertrags-Relation	37,4%	39,3%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-61,9	-135,3	>100,0%
Sonstiges Ergebnis	-10,2	-13,9	37,2%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	653,0	580,3	-11,1%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	22,3%	18,8%	

Der Zinsüberschuss sank vor allem wegen des rückläufigen Beitrags aus dem Geschäft in Österreich, der zum Teil dem Wechsel von Kunden in das Privatkundengeschäft der Erste Bank Oesterreich zuzuschreiben war. In Kroatien wurde der Zinsüberschuss durch niedrigere Beiträge des Kreditgeschäfts negativ beeinflusst. Ein besseres Ergebnis aus Gebühren für vorzeitige Rückzahlungen in Tschechien, höhere Garantieprovisionen in Ungarn sowie höhere Kreditprovisionen in Kroatien konnten die negativen Auswirkungen der Veränderung im Kundenbestand in Österreich auf den Provisionsüberschuss nicht gänzlich wettmachen. Der leichte Anstieg des Handelsergebnisses war vor allem der Bewertung von Derivaten in der Erste Bank Oesterreich zuzuschreiben. Die Mieterträge wurden durch den Verkauf von Immobilien-Zweckgesellschaften in Tschechien und rückläufige Operating Leasing-Volumina in Kroatien negativ beeinflusst. Insgesamt sanken damit die Betriebsserträge. Der Rückgang des Betriebsergebnisses und der Anstieg der Kosten-Ertrags-Relation waren zum Teil dem durch Projektkosten getriebenen Anstieg der Betriebsaufwendungen zuzuschreiben. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) erhöhten sich aufgrund niedrigerer Erträge aus Versicherungsforderungen in Rumänien sowie einer Herabstufung eines Kunden in Kroatien deutlich. In Tschechien und in der Erste Bank Oesterreich sanken die Risikokosten

hingegen. Die Verbesserung im sonstigen Ergebnis war hauptsächlich die Folge der Auflösung von Vorsorgen für Rechtsfälle in Ungarn. Damit verringerte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Geschäftssegment Firmenkunden stieg auf EUR 64,1 Mrd (+4,4%). Gleichzeitig erhöhten sich die Forderungen an Kunden auf EUR 47,2 Mrd (+5,7%), und ihr Anteil am gesamten Kundenkreditportfolio der Erste Group reduzierte sich leicht auf 32,9% (33,1%). 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 und Abschreibungen hat sich die Qualität der Ausleihungen im Segment Firmenkunden wiederum deutlich verbessert. Verkäufe von notleidenden Krediten spielten im Vergleich zu den Vorjahren eine geringere Rolle. Die NPL-Quote fiel auf 4,9% (6,1%). Demgegenüber erhöhte sich der Anteil der Forderungen mit geringem Ausfallrisiko auf 86,3% (84,3%). Die Bevorsorgung notleidender Ausleihungen durch Wertberichtigungen lag bei 69,4% (72,3%).

## KAPITALMARKTGESCHÄFT

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	212,1	196,8	-7,2%
Provisionsüberschuss	203,7	223,0	9,4%
Handelsergebnis	94,3	123,8	31,2%
Betriebsserträge	515,1	554,1	7,6%
Betriebsaufwendungen	-223,4	-229,5	2,7%
Betriebsergebnis	291,7	324,6	11,3%
Kosten-Ertrags-Relation	43,4%	41,4%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	11,4	3,6	-68,4%
Sonstiges Ergebnis	4,9	-11,5	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	235,6	245,7	4,3%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	37,6%	36,9%	

Der Zinsüberschuss sank hauptsächlich wegen des generell niedrigen Zinsniveaus, geringerer Volumina bei Collateral Trading-Produkten und geringerer Margen bei Sichteinlagen von Finanzinstituten. Der Provisionsüberschuss stieg aufgrund verstärkter Vertriebsaktivitäten, gestiegener Volumina in der Vermögensverwaltung und von Erträgen aus der Anleihen-Emission. Die Verbesserung des Handelsergebnisses war positiven Marktentwicklungen bei Fixed Income-, Geldmarkt-, Collateral Trading- und

Credit Trading-Produkten zuzuschreiben. Damit verbesserten sich die Betriebserträge. Trotz gestiegener Betriebsaufwendungen aufgrund höherer Projektkosten verbesserten sich das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation. Die Verschlechterung im sonstigen Ergebnis war durch die im Vorjahr erfolgte Verbuchung eines Einmalsertrags aus dem erfolgreichen Abschluss eines Rechtsstreits bedingt. Insgesamt stieg das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

## BILANZSTRUKTURMANAGEMENT & LOKALE CORPORATE CENTER

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	-93,7	-55,4	-40,9%
Provisionsüberschuss	-64,4	-87,4	35,6%
Handelsergebnis	-10,2	-74,3	>100,0%
Betriebserträge	-135,2	-191,2	41,4%
Betriebsaufwendungen	-117,3	-86,0	-26,7%
Betriebsergebnis	-252,5	-277,2	9,8%
Kosten-Ertrags-Relation	-86,8%	-45,0%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-9,6	-8,3	-13,4%
Sonstiges Ergebnis	-28,2	-142,9	>100,0%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-214,4	-359,3	67,6%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-9,6%	-17,7%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss war vor allem auf einen höheren Beitrag des Einlagengeschäfts der Erste Bank Oesterreich zurückzuführen, der das gesunkene Ergebnis aus dem Derivategeschäft der Holding mehr als ausgeglichen hat. Der Rückgang im Provisionsüberschuss war hauptsächlich rückläufigen Provisionserträgen in Tschechien zuzuschreiben. Die Verschlechterung des Handelsergebnisses sowie des Ergebnisses aus finanziellen Vermögenswerten und Verbindlichkeiten – erfolgswirksam zum Fair Value eingestuft war eine Folge von Bewertungsergebnissen in der Holding. Der Rückgang der Betriebsaufwendungen resultierte vor allem aus niedrigeren Aufwendungen in der Slowakei. Insgesamt ging das Betriebsergebnis zurück. Die Verschlechterung

im sonstigen Ergebnis war insbesondere auf den 2016 verbuchten einmaligen Gewinn aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe (EUR 138,7 Mio) sowie Rückstellungen für erwartete Verluste aus Konsumentenkrediten infolge höchstgerichtlicher Judikatur betreffend negative Referenzzinssätze in der Erste Bank Oesterreich im Jahr 2017 (EUR 13,7 Mio) zurückzuführen. Diese Effekte wurden zum Teil durch den deutlichen Rückgang der Bankensteuer der Erste Bank Oesterreich nach einer 2016 geleisteten Einmalzahlung von EUR 25,4 Mio ausgeglichen. Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis verringerte sich.

## SPARKASSEN

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	955,8	982,0	2,7%
Provisionsüberschuss	429,7	446,2	3,8%
Handelsergebnis	5,3	10,2	91,4%
Betriebserträge	1.446,0	1.492,9	3,2%
Betriebsaufwendungen	-1.021,8	-1.051,2	2,9%
Betriebsergebnis	424,2	441,7	4,1%
Kosten-Ertrags-Relation	70,7%	70,4%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-54,2	12,6	n/v
Sonstiges Ergebnis	-56,8	-38,0	-33,2%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	34,1	51,9	52,4%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	9,3%	14,7%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss war vor allem höheren Kreditvolumina und einem geringeren Zinsaufwand zuzuschreiben, der allerdings zum Teil durch die Auswirkungen höchstgerichtlicher Judikatur betreffend negative Referenzzinssätze für Konsumentenkredite kompensiert wurde. Der Provisionsüberschuss

erhöhte sich hauptsächlich aufgrund höherer Erträge aus dem Wertpapiergeschäft und dem Zahlungsverkehr. Die Verbesserung des Handelsergebnisses war eine Folge positiver Bewertungsergebnisse. Höhere IT-Kosten führten zu einem Anstieg der Betriebsaufwendungen. An Beitragsleistungen in Einlagen-

sicherungssysteme wurden für das Gesamtjahr EUR 27,0 Mio (EUR 24,2 Mio) verbucht. Insgesamt verbesserte sich mit dem gestiegenen Betriebsergebnis auch die Kosten-Ertrags-Relation. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) verringerten sich deutlich. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich aufgrund von Gewinnen aus dem Verkauf von Wertpapieren des AfS-Bestands und des Rückganges der Bankensteuer auf EUR 4,4 Mio (EUR 47,0 Mio, einschließlich einer Einmalzahlung von EUR 32,6 Mio) trotz Rückstellungen für erwartete Verluste aus Konsumentenkrediten infolge höchstgerichtlicher Judikatur betreffend negative Referenzzinssätze (EUR 31,3 Mio) und höherer Vorsorgen für Eventualverbindlichkeiten. Der Beitrag zum Abwicklungsfonds belief sich auf EUR 6,4 Mio (EUR 8,5 Mio). Insgesamt stieg das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Sparkassen erhöhte sich auf EUR 57,7 Mrd (+2,8%), während die Forderungen an Kunden auf EUR 42,1 Mrd (+3,7%) stiegen. Ihr Anteil an den gesamten Kundenkrediten der Erste Group belief sich auf 29,4% (30,0%).

Im Gleichschritt mit den gesamten Forderungen an Kunden entwickelten sich die Ausleihungen an private Haushalte, ihr Anteil am gesamten Kundenkreditportfolio der Sparkassen lag unverändert bei 38,3%. Das Kreditgeschäft mit Kunden aus freien Berufen, selbstständigen Gewerbetreibenden und kleineren Unternehmen wuchs um 0,9%. Mit 15,7% der gesamten Ausleihungen ist der Anteil dieses Kundensegments 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 2,2 Mrd (-25,1%). Auch der Trend zu einer höheren Besicherung der Ausleihungen setzte sich fort, die Qualität des Kreditportfolios entwickelte sich positiv. Der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Kunden reduzierte sich auf 4,2% (4,9%). Die Entwicklung verlief insbesondere bei Geschäftskunden positiv. Der Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen lag bei 58,3% (58,1%).

## GROUP CORPORATE CENTER

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	77,4	74,9	-3,2%
Provisionsüberschuss	6,4	13,0	>100,0%
Handelsergebnis	3,7	-41,5	n/v
Betriebserträge	112,0	73,1	-34,8%
Betriebsaufwendungen	-871,5	-996,4	14,3%
Betriebsergebnis	-759,4	-923,3	21,6%
Kosten-Ertrags-Relation	>100,0%	>100,0%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-62,2	-14,1	-77,3%
Sonstiges Ergebnis	307,3	709,2	>100,0%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-408,1	-163,2	-60,0%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-7,2%	-2,0%	

Die Betriebserträge verringerten sich vor allem aufgrund von Bewertungseffekten. Für den Anstieg der Betriebsaufwendungen waren insbesondere höhere IT-Kosten verantwortlich. Die deutliche Verbesserung im sonstigen Ergebnis war eine Folge der reduzierten österreichischen Bankensteuer, nachdem im Vorjahr eine Einmalzahlung in Höhe von EUR 138,3 Mio geleistet worden war. 2016 war im sonstigen Ergebnis auch eine teilweise Wertberichtigung des Firmenwerts von Slovenská sporiteľňa in Höhe von EUR 61,3 Mio enthalten. Insgesamt verbesserte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis deutlich.

## 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 Österreich & Tochtergesellschaften** (EBOe & Töchter) beinhaltet die Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG (Erste Bank Österreich) 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, die Erste Asset Management und die Intermarket Bank.

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 offene, entwickelte und branchenmäßig stark diversifizierte österreichische Wirtschaft verfügt über eine Industrie mit hoher Wertschöpfung, gut ausgebildete Arbeitskräfte, einen starken Fremdenverkehr und einen bedeutenden Dienstleistungssektor. 2017 wurde vor allem aufgrund eines soliden Inlandskonsums und verstärkter Investitionstätigkeit das höchste Wachstum der letzten sechs Jahre erzielt. Auch die Nettoexporte leisteten einen sichtbaren Beitrag zum Wirtschaftswachstum. Das Konsumentenvertrauen entwickelte sich ebenfalls positiv. Als Folge der guten Wirtschaftslage verbesserte sich die Arbeitslosigkeit zum ersten Mal seit fünf Jahren. Sie ging auf 5,5% zurück. Mit einem BIP pro Kopf von EUR 42.000 blieb Österreich eines der reichsten Länder des Euroraumes. Das reale BIP stieg um 2,9%.

Nach den vorgezogenen Nationalratswahlen im Oktober 2017 wurde unter Führung der Volkspartei eine neue Koalition gebildet. Die Fiskallage des Landes blieb stabil. Das gesamtstaatliche Defizit Österreichs blieb mit 1,0% auf einem relativ niedrigen Niveau. Die Staatseinnahmen entwickelten sich insbesondere dank des Einkommensteueraufkommens und der aufgrund der gestiegenen Beschäftigung höheren Sozialversicherungsbeiträge deutlich positiv. Die Staatsausgaben erhöhten sich insbesondere aufgrund des niedrigeren Schuldendienstes nur geringfügig. Die in Prozent des BIP gemessene Staatsverschuldungsquote sank von 83,6% im Jahr

2016 auf 80,8% im Jahr 2017. Angesichts der wirtschaftlichen Entwicklung des Landes bestätigten alle großen Ratingagenturen ihre guten Ratings für Österreich. Zum Jahresende stufte Standard & Poor's und Fitch das Rating langfristiger Staatsschulden mit AA+ bei stabilem Ausblick ein, Moody's mit Aa1, ebenfalls mit stabilem Ausblick.

Infolge des Konjunkturaufschwungs stieg die Inflation, sie blieb allerdings auf gemäßigttem Niveau. Die Immobilienpreise erhöhten sich auch 2017 moderat. Der im Dienstleistungssektor verzeichnete Preisauftrieb zeigte sich am deutlichsten im Fremdenverkehr. Insgesamt stiegen die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 2,2%. Die Europäische Zentralbank setzte ihre expansive Geldpolitik fort und beließ ihren Leitzinssatz über das gesamte Jahr 2017 unverändert bei 0%.

Wirtschaftsindikatoren Österreich	2014	2015	2016	2017e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	8,5	8,6	8,7	8,8
BIP (nominell, EUR Mrd)	333,1	344,5	353,3	369,2
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	39,0	39,9	40,4	42,0
Reales BIP Wachstum	0,8	1,1	1,5	2,9
Privater Konsum - Wachstum	0,4	0,8	1,7	1,3
Exporte (Anteil am BIP)	39,5	39,7	39,8	41,2
Importe (Anteil am BIP)	41,0	41,2	4,2	43,1
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	5,6	5,7	6,0	5,5
Inflationsrate (Durchschnitt)	1,5	0,8	1,0	2,2
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,1	0,0	-0,3	-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)	2,5	1,9	2,1	2,2
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,7	-1,0	-1,6	-1,0

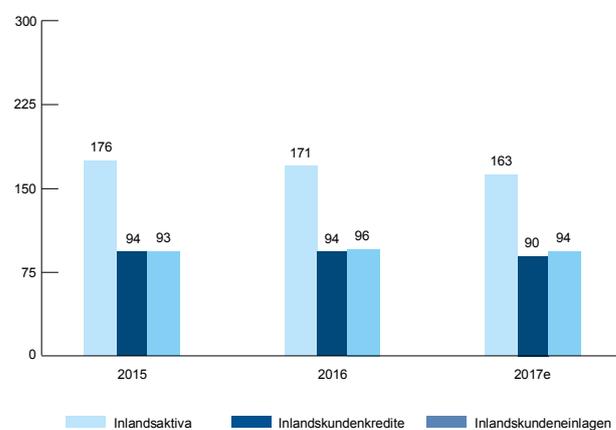
Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Der österreichische Bankensektor, dessen Bilanzsumme 2017 bei 224% des BIP lag, verfügt über alle Merkmale eines entwickelten Bankenmarkts. Er blieb sehr wettbewerbsintensiv und hat unverändert mit niedrigen Margen zu kämpfen. Herausforderungen für die Profitabilität blieben die im Vergleich zu den CEE-Bankenmärkten relativ hohen Verwaltungsaufwendungen. Andererseits profitiert der österreichische Bankenmarkt von den traditionell niedrigen Risikokosten und der deutlichen Senkung der Bankensteuer in 2017. Das Wachstum setzte sich fort. Zum 30. September stiegen die Kundenkredite um 1,4% und die Einlagen um 4,0%. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis lag im Bankensektor bei 95,7%.

Der Oberste Gerichtshof der Republik Österreich hat bestätigt, dass die Fixierung der Marge als Untergrenze ohne gleichzeitige Fixierung einer Obergrenze für die Berechnung der Zinsen bei Konsumentenkrediten unzulässig ist. Entsprechend sind Banken verpflichtet, nicht ordnungsgemäß verrechnete Zinsen an die betroffenen Konsumenten zurückzuerstatten sowie die Zinsberechnung anzupassen. Gleichzeitig bestätigte der Oberste Gerichtshof, dass negative Indikatoren im Kreditgeschäft grundsätzlich nicht zu einer Umkehr der Zahllast führen können.

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

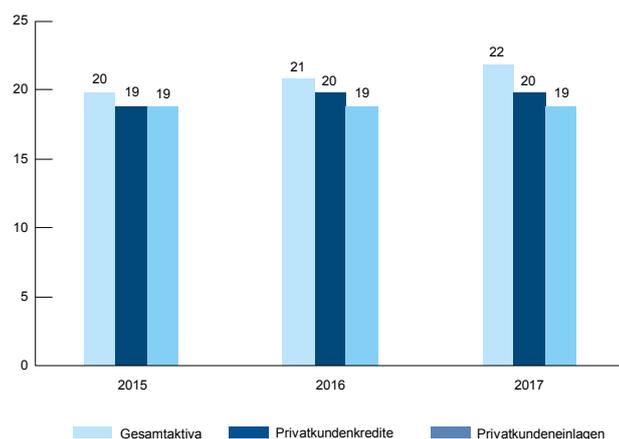


Quelle: Oesterreichische Nationalbank (Daten zum 3. Quartal 2017), Erste Group

Die Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen verfügten in Österreich weiterhin über eine sehr starke Marktposition. Basierend auf ihrem ausgewogenen Geschäftsmodell bauten sie ihre gemeinsamen Marktanteile sowohl im Privatkunden- als auch im Firmenkundengeschäft auf 19% bis 21% aus. Hervorzuheben ist *George*, die von einem konzerneigenen Fintech der Erste Group Bank AG entwickelte digitale Bankenplattform. Sie ist zur modernsten und beliebtesten Bankenplattform geworden. Die 1,5 Millionen Nutzer entsprechen mehr als einem Drittel aller Nutzer, die in Österreich Online Bankengeschäfte erledigen. An der Bilanzsumme gemessen erreichten Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen einen gemeinsamen Marktanteil von 22,0%. Die

drei größten Bankengruppen Österreichs hatten bei Kundenkrediten und -einlagen weiterhin einen gemeinsamen Marktanteil von über 60%.

## Marktanteile – Österreich (in %)



Quelle: Oesterreichische Nationalbank (Daten zum dritten Quartal 2017), Erste Group

## ERSTE BANK OESTERREICH & TOCHTERGESELLSCHAFTEN

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Innovationen im Bankgeschäft.** Mit der digitalen Plattform *George* und der mobilen App *George Go* hat die Erste Bank Oesterreich ihre Position als Innovationsführer am Markt bestätigt. Die mobile Nutzung der digitalen Banking Services ist stark angestiegen, zum Jahresende 2017 verzeichnete *George* bereits 1,5 Millionen Nutzer. *George* wird laufend erweitert und bietet auch Services für Firmenkunden.

Das digitale Angebot der Bank umfasst auch Konsumkredite und ermöglicht, Konten über Videoidentifizierung zu eröffnen.

**Neues Filialkonzept.** Die Umsetzung des neuen Filialkonzepts wurde fortgesetzt. 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 in allen neu eröffneten Beratungszentren.

**Hohe Kundenzufriedenheit, starke Zuwächse.** Die Erste Bank Oesterreich führt laufend Kundenbefragungen durch, um die Qualität der Kundenbetreuung auf hohem Niveau zu halten und weiter zu verbessern. 2017 wurde ein Bestwert in allen drei Zufriedenheitskategorien erreicht (Zufriedenheit mit der Bank, der Filiale, dem Betreuer bzw. der Betreuerin), und zwar sowohl bei Privat- als auch Firmenkunden. Dies wurde durch einen Neukundenzuwachs von über 43.000 Kunden (netto) untermauert.

**Fortgesetztes Wachstum.** Das Finanzierungs-Neuvolumen stieg auch 2017 deutlich. Klein- und Mittelbetriebe haben ihre Investitionen verstärkt über die Erste Bank Oesterreich finanziert. Im Privatkundengeschäft blieb die Nachfrage nach Hypothekendarfinanzierungen hoch. 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 mit Fixzinssatz abgeschlossen. Ein deutlicher Anstieg war auch bei Konsumkrediten zu verzeichnen. Dies ist insbesondere auf den Online-Konsumkredit zurückzuführen, der rasch und bequem über *George* abgeschlossen werden kann.

**Internationale Anerkennung.** Die Erste Group hat zum vierten Mal in Folge die prestigeträchtige, vom Finanzmagazin *The Banker* vergebene Auszeichnung Best Private Bank in CEE erungen und wurde ein weiteres Mal für das beste Private Banking in Österreich ausgezeichnet.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	660,5	631,2	-4,4%
Provisionsüberschuss	334,6	353,8	5,7%
Handelsergebnis	16,1	18,9	17,0%
Betriebserträge	1.057,5	1.053,7	-0,4%
Betriebsaufwendungen	-666,9	-679,6	1,9%
Betriebsergebnis	390,6	374,1	-4,2%
Kosten-Ertrags-Relation	63,1%	64,5%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-29,3	26,1	n/v
Sonstiges Ergebnis	-18,5	-27,5	48,3%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	228,4	253,2	10,9%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	19,3%	21,1%	

Der Zinsüberschuss sank aufgrund einer geänderten Abgrenzungslogik in der Bausparkasse, einer Änderung im Konsolidierungskreis und der Auswirkungen höchstgerichtlicher Judikatur betreffend negative Referenzzinssätze für Konsumentenkredite,

die nur zum Teil durch höhere Kundenkreditvolumina und angepasste Einlagenzinsen kompensiert wurden. Der Provisionsüberschuss stieg dank höherer Erträge aus dem Wertpapiergeschäft, dem Zahlungsverkehr und dem Versicherungsgeschäft sowie

einer geänderten Abgrenzungslogik in der Bausparkasse. Das Handelsergebnis stieg aufgrund von Bewertungseffekten aus Derivaten leicht an. Der Anstieg der Betriebsaufwendungen war insbesondere höheren IT-Kosten zuzuschreiben. Die Beitragsleistungen in Einlagensicherungssysteme erhöhten sich ebenfalls auf EUR 21,7 Mio (EUR 19,2 Mio). Damit sank das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation verschlechterte sich. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) reduzierten sich aufgrund rückläufiger Vorsorgen im Firmen- und im Privatkundengeschäft. Die Verschlechterung im sonstigen Ergebnis war vor allem auf die 2016 verbuchten einmaligen Gewinne aus dem Verkauf von Immobilien bzw. aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe in Höhe von EUR 12,2 Mio sowie Rückstellungen für erwartete Verluste aus Konsumentenkrediten infolge höchstgerichtlicher Judikatur betreffend negative Referenzzinssätze (EUR 13,7 Mio) zurückzuführen. Die Bankensteuer sank auf EUR 3,3 Mio (EUR 44,4 Mio, einschließlich einer Einmalzahlung in Höhe von EUR 30,0 Mio). Der Beitrag zum Abwicklungsfonds verringerte sich auf EUR 6,1 Mio (EUR 7,2 Mio). Insgesamt verbesserte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen des Segments Erste Bank Oesterreich & Tochtergesellschaften stieg geringfügig auf EUR 39,3 Mrd (+0,8%), während sich das Kundenkreditvolumen stärker auf EUR 31,8 Mrd (+2,4%) erhöhte. Der Anteil dieses Segments am gesamten Kreditportfolio der Erste Group fiel auf 22,1% (23,0%). Der Anteil der Privatkunden am gesamten Kreditvolumen veränderte sich kaum und lag bei 39,9% (40,0%). Der Anteil der Unternehmen, inklusive selbstständiger Gewerbetreibender und Kleinbetriebe, blieb unverändert bei 53,8% (53,9%). Kredite an Freiberufskunden, selbstständig Gewerbetreibende und Kleinunternehmen haben eine geringere Bedeutung als bei den Sparkassen. Sie beliefen sich auf 10,1% (9,8%) der gesamten Ausleihungen an Kunden. Mit einem Anstieg auf EUR 2,0 Mrd (+6,4%) entwickelten sich die Ausleihungen an den öffentlichen Sektor am dynamischsten. Die fortgeführte Beratungsinitiative für eine Konvertierung von Fremdwährungskrediten in Euro unterstützte den weiteren Rückgang des Anteils der Schweizer Franken-Kredite am gesamten Kreditportfolio auf 5,0% (6,7%). Die Qualität des Kreditportfolios verbesserte sich abermals. Während die Kredite mit geringem Risiko ein überdurchschnittliches Wachstum verzeichneten, ging der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Kunden auf 2,0% (2,5%) zurück. Die Entwicklung verlief in allen Kundensegmenten positiv, am ausgeprägtesten bei mittleren und größeren Unternehmen. Die Kreditnehmer mit den geringsten Ausfällen waren nach wie vor der öffentliche Sektor und die privaten Haushalte. Der Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen lag bei 57,1% (59,3%).

## SPARKASSEN

Das geografische Segment Sparkassen entspricht dem Geschäftssegment Sparkassen (siehe Seite 34).

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Wachstum im Niedrigzinsumfeld.** Wie auch die Erste Bank Oesterreich erzielten die Sparkassen sowohl im Einlagen- als auch im Ausleihungsgeschäft deutliches Wachstum. Die Kredite wuchsen um 3,5%, der Anstieg bei den Einlagen war mit 6,6% noch stärker ausgeprägt. Dieses Wachstum ist einerseits auf die exzellente Kundenbetreuung und die hohe Servicequalität zurückzuführen, andererseits auf die erfolgreiche Positionierung als innovativer Bankdienstleister und das damit einhergehende positive Image.

**Reduktion der Komplexität.** Die Maßnahmen der Sparkassen-Gruppe, die Komplexität der Arbeitsabläufe weiter zu reduzieren und die angebotenen Produkte zu vereinfachen, führen nicht nur zu Mehrwert für die Kunden, mittelfristig werden sie die Kosten-Ertrags-Relation verbessern.

**Innovationen im Bankgeschäft.** Die Sparkassen verstehen 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.

## SONSTIGES ÖSTERREICH-GESCHÄFT

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Starke Performance der Erste Asset Management.** Die Erste Asset Management (Erste AM) steigerte das Geschäftsvolumen trotz schwieriger Marktbedingungen weiter. Das verwaltete Vermögen erhöhte sich auf EUR 63,3 Mrd (+10,7%). Am Fondsvolumen gemessen, ist die Erste AM neben Österreich, Rumänien und Tschechien nun auch in Kroatien Marktführer.

Der Ende 2016 aufgelegte Fonds *ERSTE BOND CORPORATE PLUS* stellt mit einer annualisierten Entwicklung von 8,5% seit Fondsstart eine der erfolgreichsten Produktinnovationen dar. Die Erste AM erweiterte ihre nachhaltige Produktpalette. Im März 2017 hat sie den Fonds *ERSTE RESPONSIBLE STOCK DIVIDEND* aufgelegt. Die Verleihung des Österreichischen Umweltzeichens bestätigte die Nachhaltigkeitsqualität des Fonds.

Beim Österreichischen Dachfonds Award erhielt die Erste AM 16 Auszeichnungen, in fünf Kategorien den ersten Platz. Zusätzlich erhielt die Erste AM für zehn nachhaltige Fonds das vom Forum Nachhaltige Geldanlagen e.V. geschaffene FNG-Siegel. Dieses gilt als der Qualitätsstandard für nachhaltige Geldanlagen im deutschsprachigen Raum.

**Kapitalmarktgeschäft.** Das Kapitalmarktgeschäft umfasst nicht nur Handels- und Marktdienstleistungen, sondern auch das gesamte Kundengeschäft mit Finanzinstituten.

Die Erste Group Bank war eine der Syndikatsbanken anlässlich der Börsengänge (Initial Public Offering) von Dino Polska an die Warschauer Börse sowie von Waberer's International an die Budapester Börse. Bei der Kapitalerhöhung der an der Wiener Börse notierten Agrana agierte die Erste Group als führende Syndikatsbank.

Die Erste Group fungierte als Joint Bookrunner bei der Emission der EUR 3,5 Mrd-Anleihe mit einer Laufzeit von 100 Jahren sowie einer EUR 4 Mrd-Benchmark-Anleihe der Republik Österreich.

**Gewerbliches Immobiliengeschäft.** Dank eines starken Neugeschäfts blieb das Portfoliovolumen trotz wachsender Konkurrenz bei der Finanzierung von Immobilien in Österreich und CEE stabil. Das Risikoprofil des Neugeschäfts hat sich positiv entwickelt, es trug damit zur weiteren Verbesserung der Gesamtqualität und zur Diversifizierung des Portfolios bei. Mehr als die Hälfte des Neugeschäfts entfiel auf Österreich und Tschechien.

In Anerkennung der beständig hohen Servicequalität im gewerblichen Immobiliengeschäft wurde der Erste Group im Rahmen der Central & Eastern European Real Estate Quality Awards (CEEQA) der Titel *Lender of the Year* verliehen.

Die Erste Group Immorent schloss die Entwicklung des Enterprise Office-Gebäudes in Prag ab, das im Bürobau als wegweisend gilt und mit deutlichem Gewinn verkauft wurde. Während das gewerbliche Immobiliengeschäft zu annähernd gleichen Teilen auf die Anlageklassen Logistik, Bürogebäude und Einzelhandel entfiel, war der Anteil der Finanzierungen in der Projektentwicklung rückläufig.

## Finzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	401,6	372,2	-7,3%
Provisionsüberschuss	197,8	216,6	9,5%
Handelsergebnis	18,3	50,7	>100,0%
Betriebserträge	681,7	708,0	3,9%
Betriebsaufwendungen	-355,5	-373,8	5,1%
Betriebsergebnis	326,2	334,2	2,5%
Kosten-Ertrags-Relation	52,2%	52,8%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-23,5	-40,0	69,8%
Sonstiges Ergebnis	25,6	3,4	-86,7%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	248,1	228,6	-7,8%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	16,6%	15,5%	

Der Zinsüberschuss verminderte sich vor allem im Kapitalmarktgeschäft als Folge niedrigerer Erträge aus dem Credit Trading, geringerer Margen im Firmenkreditgeschäft der Niederlassung in New York und eines im Vorjahr verbuchten positiven Einmaleffekts im Immobiliengeschäft in Österreich. Der Provisionsüberschuss erhöhte sich aufgrund höherer Volumina im Asset Management-Geschäft und eines erweiterten Konsolidierungskreises

**Group Corporates-Geschäft.** Das integrierte Corporate Banking-Geschäftsmodell profitiert von den profunden Branchenkenntnissen der lokalen Einheiten und einem gruppenweiten Lenkungsansatz, der Cross-Selling ermöglicht.

Die Erste Group konnte neuerlich ihre Stärke bei der Vergabe syndizierter Kredite im In- und Ausland bestätigen. Die Erste Group agierte als Koordinator, Mandated Lead Arranger und Bookrunner einer revolvingenden EUR 1 Mrd-Kreditfazilität für Novomatic. An der Transaktion waren 13 internationale Banken beteiligt. Für Egger Holzwerkstoffe, die Tochtergesellschaft eines führenden österreichischen Herstellers von Holzverbundstoffen, wurde ein Kredit in Höhe von EUR 250 Mio arrangiert. Die Erste Group agiert als Facility Agent des Club-Deals, an dem sich die Hausbanken von Egger beteiligten.

In der Projektfinanzierung lag der Fokus der Erste Group auf der Finanzierung von Projekten für erneuerbare Energien in CEE. Speziell in Kroatien und Serbien entstehen im Windenergiesektor laufend neue Finanzierungsmöglichkeiten. In Ungarn gewinnen nach Jahren der Stagnation Photovoltaikprojekte wieder an Bedeutung. 2017 lag das Gesamtvolumen der in verschiedenen Finanzierungsphasen befindlichen Projekte – vorwiegend Windenergie, Sonnenenergie- und Ersatzbrennstoffprojekte – bei EUR 1 Mrd.

Insgesamt stärkten die Erfolge der Erste Group in den Bereichen Kapitalmärkte, Unternehmensfinanzierung und Transaction Banking ihre Marktposition im Geschäft mit Großunternehmen.

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

der Erste Asset Management sowie der Einbeziehung der Intermarket Bank (2016 im Segment EBOe & Tochtergesellschaften enthalten). Der Anstieg des Handelsergebnisses war insbesondere einer besseren Performance von Zinsderivaten zuzuschreiben. Trotz der vor allem aufgrund höherer Projektkosten gestiegenen Betriebsaufwendungen verbesserte sich das Betriebsergebnis. Die Kosten-Ertrags-Relation blieb stabil. Die Wertberichtigungen für

finanzielle Vermögenswerte (netto) stiegen als Folge der Bonitätsverschlechterung einzelner Firmenkunden. Die Verschlechterung im sonstigen Ergebnis war vor allem durch höhere Vorsorgen für außerbilanzielle Posten sowie den positiven Einmaleffekt aus dem erfolgreichen Abschluss eines Rechtsstreits im Vorjahr bedingt. Im sonstigen Ergebnis war auch ein Beitrag zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 3,6 Mio (EUR 3,1 Mio) enthalten. Insgesamt reduzierte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Sonstiges Österreich-Geschäft, das fast zur Gänze von der Erste Group Bank AG und der Erste Group Immorent GmbH gebildet wird, reduzierte sich weiter, wenn auch in geringerem Ausmaß als in den Vorjahren, auf EUR 28,8 Mrd (-1,1%), das entspricht 12,7% (13,6%) 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 2017 blieb er annähernd konstant bei 9,1% (9,3%). Während sich die Finanzierungen im kommerziellen Immobiliengeschäft weiter auf EUR 3,4 Mrd (-5,6%) reduzierten, stiegen vor allem die Ausleihungen an Mittelstands- und Großunternehmen. Die notleidenden Kredite erhöhten sich unwesentlich, ihr Anteil am gesamten Kreditportfolio lag bei 5,6% (5,5%). Innerhalb der nicht notleidenden Ausleihungen kam es zu einer deutlichen Verschiebung in bessere Risikokategorien. Die Bevorsorgung notleidender Ausleihungen durch Wertberichtigungen verringerte sich auf 50,2% (63,9%).

## Zentral- und Osteuropa

### TSCHECHISCHE REPUBLIK

#### Wirtschaftliches Umfeld

Die Tschechische Republik zählte in Zentraleuropa weiterhin zu den erfolgreichsten Volkswirtschaften. Mit einem Anstieg des realen BIP um 4,5% und des BIP pro Kopf auf EUR 18.200 blieb das Land gegenüber den höher entwickelten westeuropäischen Volkswirtschaften weiterhin auf Konvergenzkurs. Obwohl die Tschechische Republik eine der offensten Volkswirtschaften der Region ist, stützte sich 2017 das Wachstum vor allem auf den Privatkonsum und Investitionen. Der Konsum profitierte deutlich von einem höheren Konsumentenvertrauen, der gesunkenen Ar-

beitslosigkeit und einem kräftigeren Reallohnwachstum. Die Investitionstätigkeit wurde durch eine hohe Aufnahmequote von Mitteln der Europäischen Union und einem Arbeitsmarkt mit nahezu Vollbeschäftigung, der Unternehmen zu Automatisierungsinvestitionen veranlasste, positiv beeinflusst. Die wirtschaftliche Erholung im Euroraum, die die Nachfrage nach tschechischen Ausfuhren belebte, trug ebenfalls wesentlich zur konjunkturellen Entwicklung bei. Die Industrieproduktion profitierte deutlich von der starken Entwicklung der Fahrzeugindustrie. Die tschechische PKW-Produktion erhöhte sich 2017 um 5,2% auf mehr als 1,4 Millionen Fahrzeuge. Dank der guten Wirtschaftsentwicklung sank die Arbeitslosenquote weiter auf 2,9% und blieb damit die niedrigste in der Europäischen Union.

Aus den Parlamentswahlen im Oktober 2017 ging die in der politischen Mitte angesiedelte Bewegung ANO mit großem Abstand als Siegerin hervor. Die politische Landschaft blieb vielfältig, da neun Parteien oder Bewegungen die 5%-Hürde überschritten. Trotz der Wahlen im Jahr 2017 blieb die Haushaltsdisziplin aufrecht, was sich in einem Haushaltsüberschuss von 0,6% zeigt. Die Staatseinnahmen entwickelten sich dank der Bekämpfung von Steuervermeidung und höheren Sozialversicherungsbeiträgen positiv. Diese Entwicklungen konnten die deutliche Anhebung der Löhne im öffentlichen Sektor mehr als wettmachen. Die Staatsverschuldungsquote blieb in Prozent des BIP gemessen eine der niedrigsten in Zentral- und Osteuropa und sank noch weiter auf 33,9%. Diese wirtschaftlichen Entwicklungen wurden auch von Fitch zur Kenntnis genommen. Die Ratingagentur hob den Ausblick des Landes von stabil auf positiv an. Zum Jahresende stufte Fitch das Rating der langfristigen Staatsschulden Tschechiens mit A+ ein, Standard & Poor's mit AA- und Moody's mit A1, beide mit stabilem Ausblick.

Die Inflation stieg, blieb aber innerhalb des Zielbandes der Nationalbank von 1% bis 3%. Der Anstieg der Inlandsnachfrage, der Löhne und der Lebensmittel- und Dienstleistungspreise wurde zum Teil durch die Aufwertung der tschechischen Krone ausgeglichen, nachdem die Tschechische Nationalbank im April 2017 die Aufhebung der Wechselkursbindung zum Euro beschlossen hatte. Der Verbraucherpreisindex stand bei 2,5%. Angesichts der günstigen wirtschaftlichen Entwicklung des Landes, der starken Währung und der gestiegenen Inflation hob die Tschechische Nationalbank ihren Leitzins im zweiten Halbjahr 2017 in zwei Schritten von 0,05% auf 0,5% an. Damit war die Tschechische Nationalbank die erste in Zentraleuropa, die ihren Leitzinssatz erhöhte.

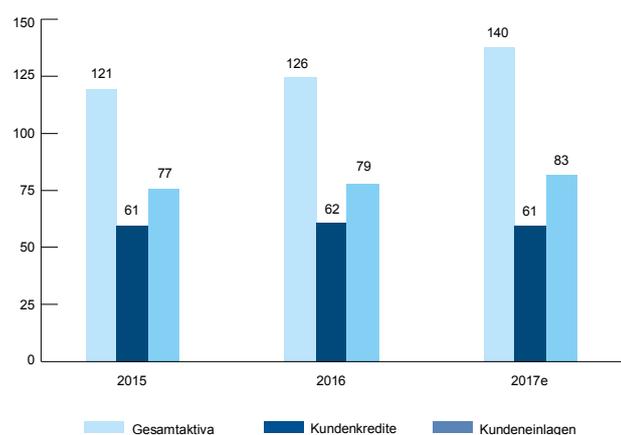
Wirtschaftsindikatoren Tschechien	2014	2015	2016	2017e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	10,5	10,5	10,6	10,6
BIP (nominell, EUR Mrd)	156,6	168,5	176,5	192,0
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	14,9	16,0	16,7	18,2
Reales BIP Wachstum	2,7	5,4	2,5	4,5
Privater Konsum - Wachstum	1,8	3,8	3,6	4,2
Exporte (Anteil am BIP)	75,1	74,8	75,2	76,0
Importe (Anteil am BIP)	69,7	70,0	69,5	69,8
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	6,2	5,1	4,0	2,9
Inflationsrate (Durchschnitt)	0,4	0,4	0,7	2,5
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,4	0,3	0,3	0,4
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	27,5	27,3	27,0	26,3
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	27,9	27,1	27,0	25,5
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	0,2	0,2	1,1	1,2
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-1,9	-0,4	0,5	0,6

Quelle: Erste Group

## Marktüberblick

Der tschechische Bankensektor profitierte von den günstigen makroökonomischen Bedingungen und zeigte eine steigende Nachfrage nach Bankprodukten. Der gestiegene Privatkonsum und eine Verbesserung des Verbrauchervertrauens ließen die Kundenkredite um 4,6% ansteigen. Das Kreditwachstum war gleichermaßen durch das Privat- und das Firmenkreditgeschäft getrieben. Auch der Anstieg der Kundeneinlagen um 10,7% war zwischen Privat- als auch Firmenkundeneinlagen ausgewogen. Der tschechische Bankensektor zählt nach wie vor zu den liquiden in Zentral- und Osteuropa. Zum Jahresende 2017 lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis des Bankensektors bei 74,0%. Die soliden Fundamentalzahlen kamen auch in der Eigenmittelquote des Bankensektors von 19,3% zum Ausdruck. Die drei größten Banken hatten bei Kundenkrediten und -einlagen weiterhin einen gemeinsamen Marktanteil von rund 60%.

## Finanzintermediation – Tschechien (in % des BIP)

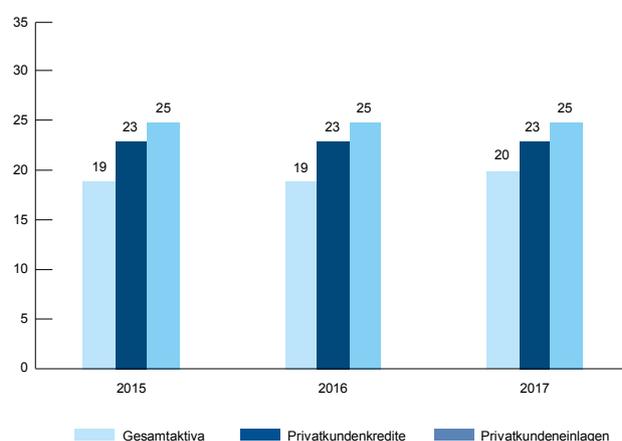


Quelle: Tschechische Nationalbank, Erste Group

Der tschechische Bankenmarkt konnte trotz des Niedrigzinsumfeldes und des Margendrucks wieder ein sehr profitables Jahr verzeichnen. Die positiven Trends in der Qualität des Kreditbestands setzten sich fort. Der Anteil der notleidenden Kredite sank auf

4,0% und zählte damit zu den niedrigsten in der Europäischen Union. Die Stärke des Sektors zeigte sich auch an der Eigenkapitalrendite von 17,0%. Regulatorische Themen hatten ebenfalls bedeutenden Einfluss auf die Entwicklung des tschechischen Bankenmarktes im Jahr 2017. Die Nationalbank beschloss eine weitere Aufstockung des antizyklischen Kapitalpuffers auf 1,25% ab 2019 und verschärfte die Vorgaben für besicherte Kredite in Bezug auf Beleihungsquoten, das Verhältnis zwischen Schulden und Einkommen und das Verhältnis von Schuldendienst zu verfügbarem Einkommen.

## Marktanteile – Tschechien (in %)



Quelle: Tschechische Nationalbank, Erste Group

Die Česká spořitelna konnte ihre Marktführerschaft in allen Produktbereichen behaupten. Ihr Marktanteil am Privatkundengeschäft lag zwischen 23% und 28%, während ihr Anteil am Firmenkundengeschäft auf über 20% anstieg. Sie weitete ihren Marktanteil sowohl im Privat- als auch im Firmenkreditgeschäft aus. Mit einem Marktanteil von 28,3% verteidigte die Bank ihre führende Position bei Konsumkrediten, einschließlich Kreditkarten. Darüber hinaus baute die Česká spořitelna mit einem Marktanteil von rund 26% ihre landesweite Marktführerschaft in der

Vermögensverwaltung weiter aus. Insgesamt lag ihr Marktanteil an der Bilanzsumme des Gesamtmarktes gemessen bei 19,8%.

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Innovation und Fokus auf Kundenbeziehungen.** Die Entwicklung des digitalen Bankgeschäfts und die Hebung der Kundenzufriedenheit sind für die Česká spořitelna von wesentlicher Bedeutung. Im Zuge der Einführung von *George* meldeten sich schon während der Pilotphase mehr als 250.000 Kunden an. Die Angebote *papierloser Kredit* und *Online-Hypothek* ermöglichen es Kunden, ihre Kreditanträge zur Gänze online zu erledigen, womit die Bearbeitungszeiten deutlich reduziert werden.

Das Service *My Healthy Finance*, das Topangebot für Privatkunden, hat seine Beratungsleistungen auf alle Kundengruppen ausgeweitet. Bis Jahresende hatten sich 720.000 Kunden dafür angemeldet. Dank *My Healthy Finance* konnte die Česká spořitelna die Kundenzufriedenheit weiter verbessern und die Anzahl der über digitale Kanäle durchgeführten Transaktionen erhöhen.

**Erfolg mit Hypothekar- und Konsumkrediten.** Die Česká spořitelna konnte bei Hypothekendarlehen ein Wachstum in zweistelliger Höhe erzielen und ihre Position als Nummer zwei auf dem Markt behaupten. Die günstige wirtschaftliche Lage und das

attraktive Angebot der Česká spořitelna spiegeln sich auch in der Entwicklung des Konsumkreditgeschäfts, in dem die Bank ihre Marktführerschaft bestätigen konnte.

**Solide Entwicklung im Firmenkundengeschäft.** Im Lauf der Jahre hat die Česká spořitelna maßgeschneiderte Programme für einzelne Branchen mit Schwerpunkt auf kleineren und mittelgroßen Unternehmen entwickelt. Mit dem neu auf den Markt gekommenen Angebot *Easy Loan* konnte das Geschäft mit KMUs deutlich gesteigert werden. Durch ein verbessertes und beschleunigtes Kreditantragsverfahren weitete die Bank das Kreditgeschäft mit Firmenkunden erheblich aus.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Die Česká spořitelna erhielt wieder mehrere Auszeichnungen. Im Rahmen der *Euro-money Awards for Excellence* wurde ihr der Titel *Beste Bank* in der Tschechischen Republik verliehen. Das Erste Private Banking gewann den *World Finance Banking Award* für das beste Private Banking-Angebot in der Tschechischen Republik. In dem prestigeträchtigen Wettbewerb um die Auszeichnung als *Vertrauenswürdigste Bank des Jahres* konnte die Česká spořitelna ihren Vorjahressieg wiederholen. Im Wettbewerb *Zlatá Koruna* wurde sie in den Kategorien soziale Verantwortung, Hypothekarkredite, Zusatzpension und Bausparkkredite ausgezeichnet.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	914,3	942,3	3,1%
Provisionsüberschuss	344,3	334,4	-2,9%
Handelsergebnis	107,2	103,9	-3,0%
Betriebserträge	1.384,5	1.393,4	0,6%
Betriebsaufwendungen	-671,2	-692,8	3,2%
Betriebsergebnis	713,3	700,6	-1,8%
Kosten-Ertrags-Relation	48,5%	49,7%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-70,5	-1,3	-98,2%
Sonstiges Ergebnis	27,7	-35,2	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	542,0	532,9	-1,7%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	31,1%	26,3%	

Die Segmentanalyse erfolgt währungsbereinigt. Die tschechische Krone (CZK) wertete in der Berichtsperiode gegenüber dem Euro um 2,6% auf. Der Zinsüberschuss des Segments Tschechische Republik, das den Teilkonzern Česká spořitelna umfasst, stieg insbesondere aufgrund steigender Zinsen und höherer Kreditvolumina. Der Provisionsüberschuss sank wegen niedrigerer Erträge aus dem Zahlungsverkehr und dem Kreditgeschäft. Außerdem war 2016 ein positiver Einmaleffekt aus der Auflösung von Rückstellungen für eine Kundenwerbeaktion verbucht worden. Diese Entwicklungen wurden zum Teil durch höhere Erträge aus dem Vermögensverwaltungs- und dem Versicherungsvermittlungsgeschäft ausgeglichen. Der Rückgang des Handelsergebnisses war eine Folge von Bewertungseffekten bei Derivaten. Höhere Personal- und Projektkosten führten zu einem Anstieg der Betriebsaufwendungen. Der Beitrag zum Einlagensicherungsfonds belief sich auf EUR 8,3 Mio (EUR 7,4 Mio). Dies resultierte insgesamt in einem rückläufigen Betriebsergebnis und einer höheren Kosten-Ertrags-Relation. Der Rückgang der Wertberichtigungen für

finanzielle Vermögenswerte (netto) war auf eine Qualitätsverbesserung des Firmen- und des Privatkundenportfolios zurückzuführen, die eine Auflösung von Risikovorsorgen ermöglichte. Die Verschlechterung im sonstigen Ergebnis ist vor allem dem im Vorjahr verzeichneten einmaligen Gewinn von EUR 52,6 Mio aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe zuzuschreiben. Der Beitrag zum Abwicklungsfonds belief sich auf EUR 16,2 Mio (EUR 14,7 Mio). Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis ging zurück.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Tschechische Republik erhöhte sich signifikant auf EUR 45,2 Mrd (+23,6%); dazu hat neben dem günstigen wirtschaftlichen Umfeld und einer wesentlichen Ausweitung des Geldmarktgeschäfts auch die 5,4%ige Aufwertung der tschechischen Krone gegenüber dem Euro beigetragen. Die Forderungen an Kunden stiegen in etwas geringerem Ausmaß und beliefen sich auf EUR 25,5 Mrd (+16,2%), wobei

sich das Wachstum annähernd gleichmäßig auf das Privat- und Firmenkundengeschäft verteilte. Der Anteil des Kundenkreditvolumens an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group erhöhte sich auf 17,8% (16,2%). Gemessen am Geschäftsvolumen, bleibt 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 am gesamten Kundenkreditportfolio auf 2,1% (3,2%), womit die positive Entwicklung der letzten Jahre fortgesetzt wurde. Eine Verbesserung war in allen Kundensegmenten zu verzeichnen, am deutlichsten im Geschäft mit Firmenkunden. Die geringsten Ausfallraten gab es nach wie vor im Privatkundengeschäft. Die Bevorsorgung notleidender Kredite durch Wertberichtigungen erhöhte sich substantiell auf 92,5% (82,8%).

## SLOWAKEI

### Wirtschaftliches Umfeld

Die Slowakei konnte auch 2017 wieder eine ausgezeichnete Wirtschaftsleistung erzielen. Das Wirtschaftswachstum wurde wesentlich durch den starken Privatkonsum getrieben. Die Investitionstätigkeit leistete ebenfalls einen Beitrag zur positiven Wirtschaftsentwicklung. Der Konsum profitierte von der anhaltenden Verbesserung des Arbeitsmarktes, Reallohnzuwächsen und einer moderaten Inflation. Das starke Beschäftigungswachstum setzte sich fort, die Arbeitslosenquote sank auf ein Rekordtief von 8,1%.

Die Investitionstätigkeit wurde durch die Erweiterung und den Neubau von Automobilwerken gestützt. Die Slowakei ist an der Produktion pro Kopf gemessen nach wie vor der weltweit bedeutendste Autoerzeuger. Die Automobilindustrie blieb der größte Industriezweig des Landes und trug rund 10% zum slowakischen BIP bei. Insgesamt legte das reale BIP um 3,4% zu. Das BIP pro Kopf belief sich 2017 auf EUR 15.600.

Die Fiskallage der Slowakei hat sich weiter verbessert. Das Umsatz- und Einkommensteueraufkommen profitierte vom wachsenden Privatkonsum und guten Arbeitsmarkt. Die Anhebung der Höchstbemessungsgrundlagen für Sozial- und Krankenversicherungsbeiträge wirkte sich ebenfalls positiv auf die Finanzlage aus. Damit ging das staatliche Haushaltsdefizit von 2,2% auf 1,5% zurück. Die Staatsverschuldungsquote blieb mit 51,1% des BIP gering.

Nach drei Jahren andauernder Deflation verzeichnete die Slowakei 2017 eine leichte Inflation der Verbraucherpreise. Die Inflation wurde durch höhere Lebensmittel- und Dienstleistungspreise getrieben, während die Energiepreise aufgrund niedrigerer Strompreise sanken. Der auf dem Arbeitsmarkt entstehende Lohndruck ließ die nominellen Löhne 2017 um 4,6% steigen. Das war das stärkste Lohnwachstum seit 2008. Insgesamt stiegen die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 1,3%. Die positiven wirtschaftlichen Entwicklungen veranlassten Moody's, den Ausblick des Ratings von stabil auf positiv anzuheben. Zum Jahresende stufte Moody's das Rating der langfristigen Staatsschulden der Slowakei mit A2 ein, Standard & Poor's und Fitch jeweils mit A+ bei stabilem Ausblick.

Wirtschaftsindikatoren Slowakei	2014	2015	2016	2017e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	5,4	5,4	5,4	5,4
BIP (nominell, EUR Mrd)	76,1	78,9	81,2	85,0
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	14,0	14,5	14,9	15,6
Reales BIP Wachstum	2,8	3,9	3,3	3,4
Privater Konsum - Wachstum	1,4	2,3	2,6	3,7
Exporte (Anteil am BIP)	82,2	81,9	82,8	84,1
Importe (Anteil am BIP)	78,6	80,6	80,7	82,6
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	13,2	11,5	9,6	8,1
Inflationsrate (Durchschnitt)	-0,1	-0,3	-0,5	1,3
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,2	0,0	-0,3	-0,3
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	1,1	-1,7	-1,5	-0,9
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,7	-2,7	-2,2	-1,5

Quelle: Erste Group

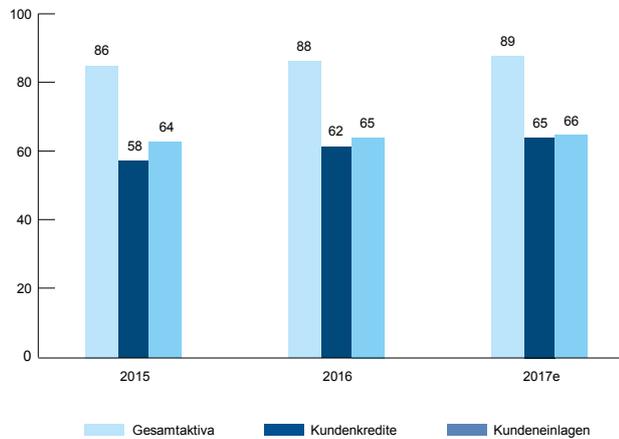
### Marktüberblick

Das positive makroökonomische Umfeld wirkte sich weiterhin günstig auf den slowakischen Bankensektor aus. Die Kundenkredite stiegen insgesamt um 9,6%, im Privatkundengeschäft um 12,0% und im Firmenkundengeschäft um 6,9%. Die Kundeneinlagen erhöhten sich um 5,3%, gleichermaßen im Privatkunden wie im Firmenkundengeschäft. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis belief sich auf 99,3%. Die drei größten Banken hatten bei Kundenkrediten und -einlagen weiterhin einen gemeinsamen Marktanteil von rund 60%. Die Konsolidierung des Sektors setzte sich mit der Fusion der slowakischen Tochterbank von Sberbank mit

Prima banka fort. Mit einer Eigenmittelquote von 18,6% verfügte der Bankensektor unverändert über eine gute Kapitalausstattung.

Trotz des Niedrigzinsumfeldes, der Bankenabgaben und regulatorischer Änderungen blieb der slowakische Bankensektor auch 2017 profitabel. Das niedrige Zinsniveau ließ die Zinsmarge sinken, stützte im Verlauf des Jahres aber auch die positiven Trends in der Kreditqualität. Der Anteil notleidender Kredite am Gesamtkreditbestand sank weiter auf 3,7%. Die Banken leisteten eine Bankenabgabe in Höhe von 0,2% der Passiva abzüglich Eigenkapital und des nachrangigen Fremdkapitals. Die Eigenkapitalrendite des Sektors lag Ende 2017 bei 7,8%.

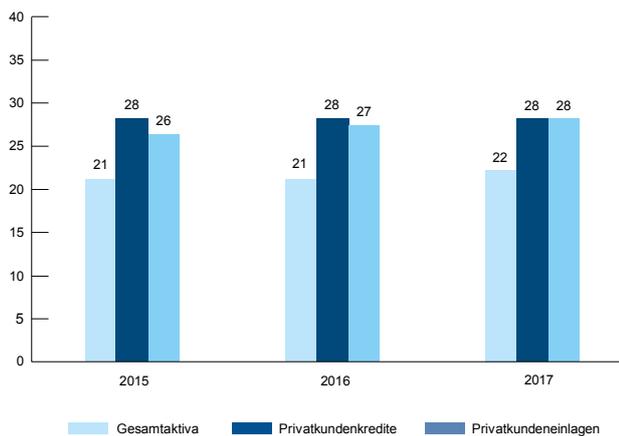
## Finanzintermediation – Slowakei (in % des BIP)



Quelle: Nationalbank der Slowakei, Erste Group

Die Slovenská sporiteľňa verteidigte ihre Marktführerschaft. An der Bilanzsumme gemessen, kontrolliert sie nach wie vor ein Fünftel des lokalen Bankensektors und ist Marktführer bei Privatkundenkrediten und -einlagen. Im Privatkundenkreditgeschäft lag der Marktanteil der Bank bei 27,7%. Einlagenseitig war ihr Marktanteil im Firmenkundengeschäft mit 13,1% deutlich niedriger als im Privatkundengeschäft, wo er bei 27,6% lag. In der Vermögensverwaltung konnte die Slovenská sporiteľňa mit einem Marktanteil von mehr als 25% ihre starke Marktposition halten.

## Marktanteile – Slowakei (in %)



Quelle: Nationalbank der Slowakei, Erste Group

## Geschäftsverlauf – Highlights

**Neues Filial- und Beratungskonzept.** Die Slovenská sporiteľňa setzte die Neugestaltung ihrer Filialen und ihres Beratungskonzepts fort. Es wurden weitere 30 Filialen umgestaltet und mehr als 20 Bankomaten mit Einzahlungsfunktion installiert, sodass

Kunden über die Geräte nicht nur Abhebungen, sondern auch Einzahlungen tätigen können.

Durch die Reduktion der in den Filialen durchgeführten Transaktionen konnten Wartezeiten verkürzt und Kapazitäten für die Kundenberatung verfügbar gemacht werden. In den Filialen kamen in der Beratung auch vermehrt Tablets zum Einsatz. Durch die Darstellung von Produktinformationen erleichtern Tablets den Kundenbetreuern die Besprechung finanzieller Bedürfnisse. Darüber hinaus vereinfacht die Nutzung von Tablets die Arbeit im Vertrieb, insbesondere die Eröffnung von Sparkonten und als neues Angebot auch den Abschluss von Konsumkrediten. Insgesamt wurden 2017 mehr als zwei Millionen Kundengespräche mit Tablets unterstützt, was eine deutlich höhere Kundenaktivierung ermöglichte. Dank des neuen Beratungskonzepts stieg auch die Kundenzufriedenheit deutlich an.

**Vertrieb über digitale Kanäle.** Die Slovenská sporiteľňa setzte ihre Innovationsbestrebungen fort und konnte den Absatz von Konsumkrediten, Überziehungsmöglichkeiten und Kreditkarten über das digitale Banking auf EUR 100 Mio verdoppeln.

Im vierten Quartal startete die Bank die Pilotphase der digitalen Plattform *George*, deren Einführung für 2018 geplant ist.

**Fokus auf Versicherungsprodukte.** Die Slovenská sporiteľňa bot ihren Kunden verstärkt Versicherungsprodukte an. Damit reagierte sie auf die hohe Nachfrage insbesondere nach Sachversicherungen wie Haushalts- und Restschuldversicherungen. Darüber hinaus bot die Bank in zwei Regionen testweise Pensionsversicherungen an. Nach der erfolgreichen Einführung dieses Produkts soll es 2018 auch in anderen Regionen angeboten werden.

**Bankdienstleistungen für Firmenkunden.** Die Bank setzte ihren Schwerpunkt weiterhin auf die Verbesserung von Prozessabläufen und führte ein neues, integriertes Kreditbearbeitungssystem ein, das durch eine Vereinfachung der Kreditvergabe die Effizienz steigern soll. *Business 24*, das elektronische Bankenservice für Firmenkunden, wurde weiter ausgebaut und beinhaltet nun zusätzliche Möglichkeiten für die Verwaltung von Zahlungskarten. Zusätzlich wurde *Erste Confirming* eingeführt, eine neue, einfach zu bedienende Funktion für die Verwaltung des Cash Managements und für Finanzdienstleistungen.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Die Slovenská sporiteľňa erhielt wieder mehrere Auszeichnungen. Sie wurde vom Finanzmagazin *The Banker* zur *Bank des Jahres* gekürt und erreichte im Wettbewerb *TREND Top Bank* des Jahres den zweiten Platz. Des Weiteren erhielt die Bank schon das dritte Jahr in Folge die Auszeichnung *Barrierefreie Bank*. Aus einer vom Internetportal *Profesia.sk* durchgeführten Umfrage ging sie als bester Arbeitgeber des Landes in der Kategorie Banken, Finanzdienstleister und Versicherungen hervor.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	453,0	434,3	-4,1%
Provisionsüberschuss	121,7	112,7	-7,4%
Handelsergebnis	13,5	13,8	2,3%
Betriebsserträge	595,4	568,7	-4,5%
Betriebsaufwendungen	-275,1	-281,1	2,2%
Betriebsergebnis	320,4	287,6	-10,2%
Kosten-Ertrags-Relation	46,2%	49,4%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-48,2	-30,1	-37,7%
Sonstiges Ergebnis	11,0	-39,5	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	213,3	166,2	-22,1%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	33,7%	24,7%	

Der Zinsüberschuss des Segments Slowakei, das den Teilkonzern Slovenská sporiteľňa umfasst, verringerte sich vor allem wegen des im Niedrigzinsumfeld geringeren Beitrags aus dem Bilanzstrukturmanagement sowie niedrigerer Kreditmargen im Privatkundengeschäft, die durch das gestiegene Kreditvolumen und die Anpassung von Einlagenzinsen nicht zur Gänze kompensiert werden konnten. Der Provisionsüberschuss sank aufgrund niedrigerer Erträge aus dem Kreditgeschäft und der nach dem Verkauf des Karten-Akquisitionsgeschäfts im Jahr 2016 geringeren Erträge aus dem PoS-Service. Das Handelsergebnis war stabil. Der Anstieg der Betriebsaufwendungen war auf höhere Personal- und IT-Aufwendungen zurückzuführen, die nur zum Teil durch den niedrigeren Beitrag zum Einlagensicherungsfonds in Höhe von EUR 0,8 Mio (EUR 2,5 Mio) ausgeglichen wurden. Insgesamt sank das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation verschlechterte sich. Die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) verringerten sich hauptsächlich aufgrund einer Auflösung von Risikovorsorgen im Firmenkundengeschäft. Die Verschlechterung im sonstigen Ergebnis ist vor allem dem im Vorjahr verzeichneten einmaligen Gewinn aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe in Höhe von EUR 26,8 Mio zuzuschreiben. Der Beitrag zum Abwicklungsfonds verringerte sich auf EUR 2,8 Mio (EUR 4,0 Mio). Die Bankensteuer belief sich auf EUR 27,4 Mio (EUR 25,1 Mio). Insgesamt war das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis rückläufig.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Slowakei erhöhte sich auf EUR 17,3 Mrd (+10,2%). Die Forderungen an Kunden stiegen auf EUR 12,0 Mrd (+14,2%). Damit zählte die Slowakei zu den dynamischsten Segmenten in der Erste Group. Der Anteil am gesamten Kreditportfolio der Erste Group stieg auf 8,4% (7,8%). Bei der Verteilung des Portfolios nach Kundensegmenten ergab sich eine leichte Verschiebung zu Kommerzkrediten. Der im Vergleich zu anderen geografischen Segmenten aber nach wie vor überdurchschnittlich hohe Anteil der Ausleihungen an private Haushalte lag bei 72,6% (73,3%) der gesamten Kundenkredite. Diese Kundenstruktur erklärt auch die im Vergleich zu den anderen zentral- und osteuropäischen Kernmärkten überproportional hohe Anteilsquote des besicherten Geschäfts von 58,8% des gesamten Kreditportfo-

lios. Die NPL-Quote verringerte sich auf 3,8% (4,5%). Eine Verbesserung der Kreditqualität war in allen Kundensegmenten zu beobachten. Der Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen stieg auf 79,7% (72,1%).

## RUMÄNIEN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die rumänische Wirtschaft erzielte 2017 das höchste Wirtschaftswachstum der Länder Zentraleuropas. Das Wachstum war vor allem dem Privatkonsum zuzuschreiben, der infolge von Steuer-senkungen und eines kräftigen Lohnzuwachses im öffentlichen Sektor anstieg. Die Arbeitslosenquote ging auf 5,0% zurück, dem niedrigsten Niveau seit 20 Jahren. Auch die vor allem durch den Privatsektor gestützte Investitionstätigkeit trug zum Wirtschaftswachstum bei. Ein weiterer wesentlicher Treiber der Wirtschaftsleistung war die gute Entwicklung des landwirtschaftlichen Sektors. Trotz der guten Entwicklung des Industriesektors, einschließlich der Fahrzeugindustrie, leisteten die Nettoexporte keinen Beitrag zum Wirtschaftswachstum. Insgesamt stieg das reale BIP um 7,0%. Das BIP pro Kopf belief sich auf EUR 9.500.

Das politische Umfeld war das gesamte Jahr hindurch volatil. Die Regierungsumbildungen behinderten die Umsetzung erforderlicher Struktur-reformen, insbesondere bei der Steuerehebung, öffentlichen Investitionen und der Aufnahme von EU-Mitteln. Die Fiskalpolitik blieb locker. Die Regierung hob die Gehälter im öffentlichen Sektor an und senkte den Mehrwertsteuersatz auf 19%. Mit 3,0% blieb das Haushaltsdefizit im Zielbereich von maximal 3% des BIP. Die in Prozent des BIP gemessene Staatsverschuldungsquote verringerte sich auf 36,3%, ein im Vergleich zu manchen anderen Ländern der CEE-Region niedriges Niveau. Zum Jahresende stuften Standard & Poor's und Fitch das Rating der langfristigen Staatsschulden Rumäniens mit BBB- bei stabilem Ausblick ein, Moody's mit Baa3, ebenfalls mit stabilem Ausblick.

Nach zwei Jahren Deflation stieg 2017 das Preisniveau. Trotz der Mehrwertsteuersenkung und niedrigerer Verbrauchsabgaben auf Kraftstoff stiegen die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 1,3% und blieben damit knapp unterhalb des Zielbandes der Nationalbank von 1,5% bis 3,5%.

Das steigende Leistungsbilanzdefizit und Erklärungen der Zentralbank, sie werde eine größere Flexibilität des Wechselkurses zulassen, führten im vierten Quartal zu einer Schwächung des rumänischen Leu. Nachdem die Währung zuvor in einem stabilen Bereich von 4,4 bis 4,5 gegenüber dem Euro gehandelt worden

war, lag ihr Wechselkurs danach zwischen 4,6 und 4,7. Die Nationalbank beließ ihren Leitzins das ganze Jahr hindurch bei 1,75%, senkte jedoch die Pflichtreserven für Auslandsverbindlichkeiten auf 8%.

Wirtschaftsindikatoren Rumänien	2014	2015	2016	2017e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	19,9	19,9	19,8	19,8
BIP (nominell, EUR Mrd)	150,3	160,3	169,8	187,5
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	7,5	8,1	8,6	9,5
Reales BIP Wachstum	3,1	4,0	4,8	7,0
Privater Konsum - Wachstum	4,4	5,7	7,3	8,8
Exporte (Anteil am BIP)	34,9	34,1	33,8	33,4
Importe (Anteil am BIP)	38,9	39,3	39,7	40,3
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	6,8	6,8	6,0	5,0
Inflationsrate (Durchschnitt)	1,1	-0,6	-1,5	1,3
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	2,5	1,3	0,8	1,2
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	4,4	4,4	4,5	4,6
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	4,5	4,5	4,4	4,4
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-0,7	-1,2	-2,1	-3,4
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-1,4	-0,8	-3,0	-3,0

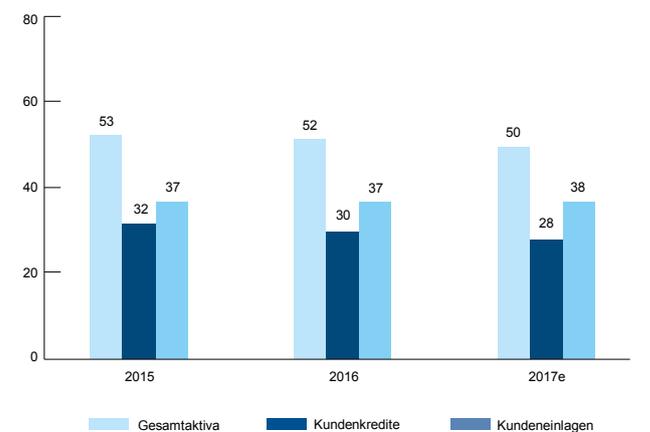
Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Der rumänische Bankensektor profitierte von den makroökonomischen Entwicklungen und der wieder verstärkten Nachfrage nach Bankprodukten. Die Kundenkredite stiegen um 4,9%. Im Privatkundensegment wuchs das Hypothekengeschäft stärker als die Konsumkredite. Das Prima Casa-Programm, in dessen Rahmen der Staat Haftungen für Hypothekendarlehen übernimmt, war nach wie vor bedeutend. Im Firmenkundensegment stiegen die Ausleihungen an Kunden insbesondere infolge verstärkter Investitionstätigkeit von Großunternehmen. Zudem überprüften die Banken die Kreditvergabebedingungen wie Laufzeit und Beleihungsquoten, die im Vorjahr nach dem Beschluss eines Gesetzes, das privaten Kreditnehmern von besicherten Immobilienkrediten gegen Übergabe des Sicherungsobjekts Schuldenerlass zubilligt (datio in solutum) verschärft worden waren. Die Kundeneinlagen wuchsen um 10,4%, vor allem als Folge der durch höhere verfügbare Einkommen getriebenen Nachfrage nach Giro- und Sparkonten. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis des Bankensektors ging weiter zurück und lag zum Jahresende 2017 bei 76,8%.

Die höhere Profitabilität des rumänischen Bankensektors war zum Teil niedrigeren Risikovorsorgen zuzuschreiben. Die Kreditqualität verbesserte sich vor allem aufgrund der weiteren Abwicklung notleidender Kredite sowie als Folge von makroökonomischen Entwicklungen wie Niedrigzinsumfeld, höheren Löhnen und der verbesserten Situation am Arbeitsmarkt.

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

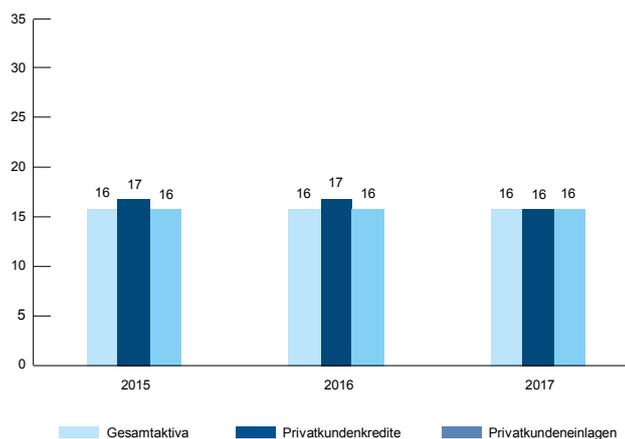


Quelle: Rumänische Nationalbank, Erste Group

Die Banken setzten auch 2017 wieder effizienzsteigernde Maßnahmen um, darunter einen weiteren Personalabbau, eine Optimierung des Filialnetzes und Automatisierung. Insgesamt erzielte der Bankensektor eine Eigenkapitalrendite von 12,7%. Die Konsolidierung des Bankensektors setzte sich fort. Die Bancpost wurde von der Banca Transilvania übernommen. Mit einer Eigenmittelquote von 18,9% zum Jahresende verfügte der rumänische Bankensektor unverändert über eine sehr gute Kapitalausstattung.

Die Banca Comercială Română blieb die größte Bank des Landes. Ende 2017 lag die Bank gemessen an der Bilanzsumme, den Kundenkrediten, den Kundeneinlagen und dem Vermögensverwaltungsvolumen an erster Stelle.

## Marktanteile – Rumänien (in %)



Quelle: Rumänische Nationalbank, Erste Group

Mit einem Marktanteil von rund 25% verteidigte sie auch ihre Marktführerschaft bei Prima Casa. Im Kundenkreditgeschäft verringerte sich der Marktanteil der Banca Comercială Română auf 14,1%, im Firmenkundengeschäft ging ihr Marktanteil auf 12,1% zurück. Im Kundeneinlagengeschäft blieb ihr Marktanteil mit 15,7% stabil. An der Bilanzsumme gemessen, verbuchte die Banca Comercială Română einen Marktanteil von 15,8%.

## Geschäftsverlauf – Highlights

### Erfolgreiches Kreditgeschäft mit Privatkunden und KMUs.

Die Marktführerschaft der Bank bei Hypothekarkrediten – insbesondere im Prima Casa-Programm – sowie das verstärkte Wachstum in Standardhypothekarkrediten resultierten in einem Anstieg der Privatkundenkredite. Das Mikrokreditgeschäft erholte sich. Ausschlaggebend dafür waren ein verbesserter Beratungsansatz, neue transaktionsorientierte Produktpakete sowie Zwischenfinanzierungen im Rahmen des staatlich geförderten Programms *Startup Nation*. Angesichts erwarteter Zinsanhebungen bot die Banca Comercială Română Fixzinskredite sowohl für besicherte als auch unbesicherte Kredite an und ermöglichte damit ihren Privatkunden ein höheres Maß an Sicherheit für ihre Finanzplanung. Das Angebot wurde von den Kunden gut angenommen.

Ein weiterer Fokus der Bank lag auf der Kreditvergabe an Großunternehmen und KMUs. Bei den Unternehmenskrediten waren Betriebsmittelkredite rückläufig, während die Finanzierung von Investitionen zunahm. Aufgrund der verstärkten Bemühungen der Bank um Kundenakquise und -aktivierung erhöhten sich die Nettokredite an KMU-Kunden um über 10%.

**Kundenzufriedenheit und Contact Center.** Die Banca Comercială Română bemühte sich insbesondere um eine weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Servicequalität. Entsprechend dem neuen bargeldlosen Filialkonzept, hat die Bank ihr Contact Center neu aufgestellt. Die Contact Center sind die Schnittstelle zwischen digitalem Banking und dem Service in den Filialen. Die Mitarbeiter der Contact Center bieten nun gezielte Beratung an und verkaufen auch selbst Produkte und Dienstleistungen. Damit stieg das Volumen unbesicherter Kredite, es wurden auch mehr Girokonten eröffnet und mehr Versicherungsprodukte verkauft.

**Innovationen und digitales Banking.** Erstklassiges Datenmanagement ist die Basis für künftiges Wachstum und ermöglicht nicht nur auf regulatorische Anforderungen, sondern auch auf Kundenwünsche effektiver zu reagieren. Zur weiteren Effizienzsteigerung hat die Banca Comercială Română als erste Bank des Landes die RPA-Technologie (Robotic Process Automation) für bestimmte, repetitive Arbeiten im Back-Office eingeführt.

Das mobile Banking wurde umgestaltet und um neue Funktionen erweitert. Es ist nun etwa möglich, Girokonten und Termineinlagen zur Gänze online zu eröffnen. Das Internet Banking wird bereits von mehr als einer Million Personen genutzt. Als nächster Schritt soll 2018 die digitale Banking-Plattform *George* eingeführt werden.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Die Banca Comercială Română wurde von dem lokalen Finanzmagazin *Piata financiară* zur *Besten Retailbank des Jahres 2017* gekürt, sie gewann auch den rumänischen *PR Silver Award for Excellence* für ihr Projekt *Banking Language Understood by Everyone* und erhielt im Rahmen der rumänischen CSR-Auszeichnungen den *Excellence Award* für ihre Goodness Stock Exchange, die einzige gebührenfreie Spendenplattform des Landes. Für die neue Zentrale erhielt sie die Auszeichnung *Best Office Lease of the Year*.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	374,9	365,5	-2,5%
Provisionsüberschuss	157,9	153,4	-2,9%
Handelsergebnis	70,3	77,3	10,0%
Betriebserträge	615,7	611,5	-0,7%
Betriebsaufwendungen	-349,8	-338,0	-3,4%
Betriebsergebnis	266,0	273,5	2,8%
Kosten-Ertrags-Relation	56,8%	55,3%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	62,4	-7,1	n/v
Sonstiges Ergebnis	-90,7	-88,9	-2,0%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	199,5	120,7	-39,5%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	21,6%	12,5%	

Die Segmentanalyse erfolgt währungsbereinigt. Der rumänische Leu (RON) wertete in der Berichtsperiode gegenüber dem Euro um 1,7% ab. Der Zinsüberschuss im Segment Rumänien, das den Teilkonzern Banca Comercială Română beinhaltet, verminderte sich vor allem wegen geringerer Erträge aus dem Kreditgeschäft und gesunkener Unwinding-Beiträge. Der Provisionsüberschuss verringerte sich aufgrund niedrigerer Erträge aus Transaktionen und der Kontoführung im Privatkundengeschäft. Der Anstieg des Handelsergebnisses resultierte vorwiegend aus Bewertungseffekten bei Devisen und Derivaten. Die Betriebsaufwendungen sanken als Folge des erheblichen Rückganges des Beitrags zum Einlagensicherungsfonds auf EUR 2,2 Mio (EUR 14,5 Mio). Insgesamt stieg das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation verbesserte sich. Obwohl sich die im Vorjahr verbuchten hohen Nettoauflösungen von Vorsorgen nicht wiederholten, blieben die Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) niedrig. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich trotz des höheren Beitrags zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 14,2 Mio (EUR 4,5 Mio) und des im Vorjahr verzeichneten einmaligen Gewinns aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe in Höhe von EUR 24,3 Mio, da erheblich weniger Vorsorgen für Rechtsfälle erforderlich waren. Insgesamt war das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis rückläufig.

### Kreditrisiko

Bei einem annähernd stabilen Kreditrisikovolumen von EUR 14,1 Mrd (-0,1%) gingen im Segment Rumänien die Forderungen an Kunden geringfügig auf EUR 7,8 Mrd (-1,7%) zurück. Das entsprach einem Anteil von 5,4% (5,8%) an den gesamten Kundenausleihungen der Erste Group. Die rückläufige Entwicklung des Kreditportfolios war im Wesentlichen auf umfangreiche Abschreibungen von notleidenden Ausleihungen zurückzuführen. Verkäufe am Sekundärmarkt spielten eine wesentlich geringere Rolle als in den Jahren davor. Der Fremdwährungsanteil reduzierte sich auf 45,8% (49,1%) und bestand fast zur Gänze aus Finanzierungen in Euro, nicht zuletzt bedingt durch das ursprünglich in Euro denominated staatlich garantierte Prima Casa-Programm. Die fortgesetzte Portfoliobereinigung führte zu einem weiteren Rückgang der NPL-Quote auf 8,1% (11,8%), 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 Wertberichtigungen erhöhte sich auf 92,7% (85,3%).

## UNGARN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die ungarische Wirtschaft entwickelte sich auch 2017 wieder gut. Das Wachstum war vor allem dem starken Privatkonsum zuzuschreiben, der von einem gestiegenen Verbrauchervertrauen, Reallohnzuwächsen und anhaltend positiven Trends auf dem Arbeitsmarkt profitierte. Obwohl die Importe stärker als die Exporte zulegten, verzeichnete Ungarn erneut eine positive Handelsbilanz und auch einen beträchtlichen Leistungsbilanzüberschuss. Die Investitionen wurden durch eine hohe Aufnahme von EU-Mitteln positiv beeinflusst. Industrie, Bauwirtschaft und Dienstleistungen entwickelten sich gut, während die Landwirtschaft das Wachstum dämpfte. Die Arbeitslosenquote sank weiter auf ein Rekordtief von 4,2% und zählte damit zu den niedrigsten in der Europäischen Union. Insgesamt wuchs die ungarische Wirtschaft um 4,0%. Das BIP pro Kopf erhöhte sich auf EUR 12.600.

Die Fiskallage des Landes blieb stabil. Trotz Abgabensenkungen wie der Reduzierung des Arbeitgeberbeitrags zur Sozialversicherung und der Körperschaftssteuer blieb das gesamtstaatliche Defizit deutlich unter der Maastricht-Grenze. Der Mindestlohn wurde angehoben. Diese Maßnahmen wurden weitgehend durch ein höheres Steueraufkommen, so zum Beispiel aufgrund des Lohnwachstums, sowie rückläufige Zinszahlungen und Sozialausgaben kompensiert. Die Staatsverschuldungsquote in Prozent des BIP gemessen sank weiter auf 72%. Die Ratingagenturen honorierten die gute Entwicklung der ungarischen Wirtschaft. Standard & Poor's und Fitch hoben den Ausblick von stabil auf positiv an und bestätigten ihr langfristiges Rating von BBB-. Moody's bewertete die langfristigen Staatsschulden Ungarns mit Baa3 bei stabilem Ausblick.

Die Inflation stieg, blieb aber innerhalb des Zielbandes der Nationalbank von 2% bis 4%. Höhere Preise waren vor allem bei Lebensmitteln, Tabakwaren und alkoholischen Getränken zu verzeichnen, während die Energiepreise stabil blieben. Insgesamt stiegen die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 2,4%.

Der ungarische Forint blieb das ganze Jahr hindurch gegenüber dem Euro innerhalb einer Bandbreite von 305 bis 315 relativ stabil. Die Nationalbank setzte ihre lockere Geldpolitik fort. Sie beließ den Leitzinssatz auf dem Rekordtief von 0,90% und drückte die Interbankenzinsen (BUBOR) nahe an die Nulllinie.

Wirtschaftsindikatoren Ungarn	2014	2015	2016	2017e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	9,9	9,9	9,8	9,8
BIP (nominell, EUR Mrd)	105,6	110,8	113,7	123,5
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	10,7	11,2	11,6	12,6
Reales BIP Wachstum	4,2	3,4	2,2	4,0
Privater Konsum - Wachstum	2,4	3,4	3,8	4,1
Exporte (Anteil am BIP)	87,7	90,2	89,6	89,9
Importe (Anteil am BIP)	81,3	81,4	79,5	81,0
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	7,7	6,8	5,1	4,2
Inflationsrate (Durchschnitt)	-0,2	-0,1	0,4	2,4
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	2,4	1,6	1,0	0,1
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	308,7	309,9	311,5	309,2
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	314,9	313,1	311,0	310,1
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	1,5	3,5	6,1	3,5
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,1	-1,6	-1,8	-2,0

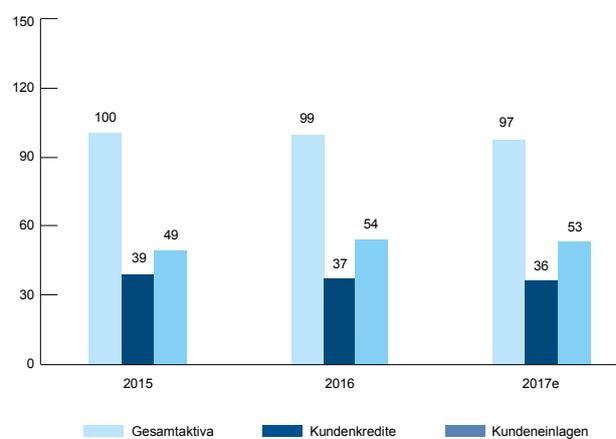
Quelle: Erste Group

## Marktüberblick

Der ungarische Bankensektor profitierte von dem fortgesetzt positiven makroökonomischen Umfeld und der deutlichen Verbesserung des Geschäftsklimas. Das Kreditwachstum wurde vor allem durch das Wirtschaftswachstum und das erhöhte Verbrauchervertrauen belebt. Die Kundenkredite stiegen insgesamt um 5,2%. Der Anstieg bei den Privatkundenkrediten war insbesondere auf das Wachstum bei Hypothekendarlehen, die um 3,9% stiegen, zurückzuführen. Ergänzend zum bereits 2015 eingeführten Wohnbauförderungsprogramm für Familien wurde 2017 ein neues konsumentenfreundliches Hypothekenprodukt gestartet. Bei diesen Hypothekendarlehen werden Standardbedingungen wie die Zinsspanne, maximale Hypothekengebühr und Laufzeiten von drei, fünf und zehn Jahren von der Nationalbank festgelegt. Dem 2017 im Privatkundensegment starken Kreditneugeschäft standen zum Teil hohe vorzeitige Rückzahlungen gegenüber. Firmenkredite stiegen um 9,8%, insbesondere aufgrund der Entwicklung im KMU-Geschäft. Das Wachstum der Kundeneinlagen war mit 5,2% gleich stark wie jenes der Kundenkredite. Ähnlich wie im Kreditgeschäft wuchsen auch die Einlagen im Firmenkundengeschäft stärker als im Privatkundengeschäft. Zum Jahresende lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis im Bankensektor bei 69,0%.

Der ungarische Bankensektor blieb 2017 profitabel. Die Erträge blieben zwar wegen des Niedrigzinsumfeldes unter Druck, dank der Kostendisziplin des lokalen Bankensektors konnte der Rückgang der Erträge jedoch zum Teil kompensiert werden. Die Risikovorsorgen sanken aufgrund von Nettoauflösungen von Kreditvorsorgen und der günstigen makrowirtschaftlichen Entwicklung erheblich. Die auf Basis der Bilanzsumme 2015 berechnete Bankenabgabe wurde auf 21 Basispunkte gesenkt.

## Finanzintermediation – Ungarn (in % des BIP)

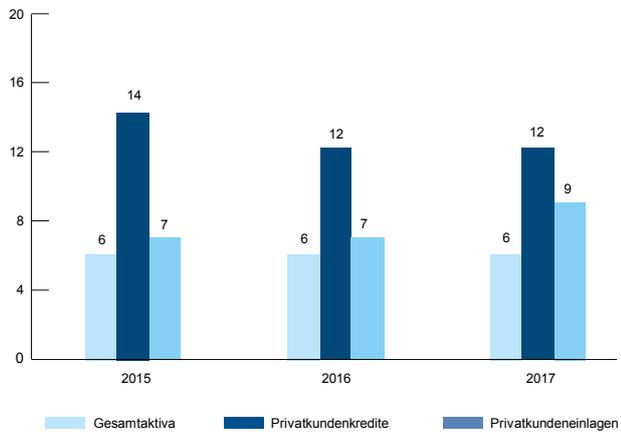


Quelle: Ungarische Nationalbank, Erste Group

Insgesamt stieg im Bankensektor die Eigenkapitalverzinsung auf 16,1%. Die Konsolidierung des Sektors setzte sich fort, ohne jedoch die Positionen der wichtigsten Marktteilnehmer zu verändern. Der Bankensektor war mit einer Eigenmittelquote von über 20% nach wie vor gut mit Kapital ausgestattet.

Die Erste Bank Hungary nahm auf dem ungarischen Bankmarkt weiterhin eine starke Position ein und verbesserte ihre Präsenz durch die Übernahme des lokalen Privatkundengeschäfts von Citigroup.

## Marktanteile – Ungarn (in %)



Quelle: Ungarische Nationalbank, Erste Group

Bei Kundenkrediten stieg der Marktanteil der Bank auf 9,3%, wobei der Marktanteil im Privatkundengeschäft höher als im Firmenkundengeschäft war. Im Kundeneinlagengeschäft erhöhte sich ihr Marktanteil auf 7,5%. Insgesamt stieg der an der Bilanzsumme gemessene Marktanteil der Erste Bank Hungary auf 5,9%.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	173,4	198,4	14,4%
Provisionsüberschuss	141,8	157,4	11,0%
Handelsergebnis	22,2	37,7	70,0%
Betriebserträge	340,3	395,0	16,1%
Betriebsaufwendungen	-195,6	-220,8	12,9%
Betriebsergebnis	144,8	174,2	20,3%
Kosten-Ertrags-Relation	57,5%	55,9%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	91,7	35,1	-61,7%
Sonstiges Ergebnis	-93,4	-28,6	-69,4%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	133,6	164,9	23,4%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	27,1%	29,3%	

Die Segmentanalyse erfolgt währungsbereinigt. Der ungarische Forint (HUF) wertete in der Berichtsperiode gegenüber dem Euro um 0,7% auf. Der Zinsüberschuss des Segments Ungarn, das den Teilkonzern Erste Bank Hungary umfasst, erhöhte sich infolge der Übernahme des Privatkundengeschäfts (hauptsächlich unbesicherte Kredite) der Citibank, Unwinding-Beiträge waren rückläufig. Der Provisionsüberschuss stieg dank höherer Karten-, Zahlungsverkehrs- und Wertpapiererträge im Privatkundengeschäft, unterstützt durch das ehemalige Citibank-Portfolio. Das Handelsergebnis verbesserte sich hauptsächlich aufgrund eines höheren Beitrags aus Derivaten. Der Anstieg der Betriebsaufwendungen war insbesondere zusätzlichen Kosten im Zusammenhang mit der Übernahme des Citibank-Geschäfts sowie höheren IT-Aufwendungen zuzuschreiben. Der Beitrag an

## Geschäftsverlauf – Highlights

**Umsetzung des neuen Filialkonzepts.** Die Erste Bank Hungary hat mit der Umsetzung des neuen Filialkonzepts begonnen. Die Kassenschalter werden durch einen zentralen, attraktiven Empfangsbereich ersetzt.

Administrative Aufgaben wurden reduziert und Ressourcen für die Beratung freigesetzt, was zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beiträgt.

**Wachstum im Privat- und Firmenkundengeschäft.** Die Erste Bank Hungary zählte zu den ersten Banken, deren konsumentfreundliche Hypothekarprodukte von der Ungarischen Nationalbank genehmigt wurden. Der gestiegene Konsum der Haushalte unterstützte die Ausweitung der Konsumkredite.

Auch das Geschäft mit Firmenkunden entwickelte sich gut, Firmenkundenkredite (netto) legten 32,5% zu. Obwohl die frühzeitigen Rückzahlungen relativ hoch blieben, stiegen die Nettokundenkredite insgesamt um 11,1%.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Die Erste Bank Hungary wurde 2017 vom internationalen Personaldienstleister Randstad mit dem *Employer Brand Research Special Award* als attraktivster Arbeitgeber des Bankensektors in Ungarn ausgezeichnet. Im Wettbewerb *Bank des Jahres* belegte sie den dritten Rang.

den Einlagensicherungsfonds belief sich auf EUR 8,7 Mio (EUR 7,4 Mio). Damit verbesserten sich das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation. Die Nettoauflösung von Vorsorgen (Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)) war sowohl im Privatkundengeschäft als auch im Firmenkundengeschäft rückläufig. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich aufgrund der Auflösung von Vorsorgen für Rechtsfälle, höherer Verkaufsgewinne von Wertpapieren und Anteilen an VISA Inc. und Mastercard Inc. sowie reduzierter Bankenabgaben in Höhe von EUR 55,3 Mio (EUR 57,0 Mio). Im sonstigen Ergebnis ist auch der Beitrag zum Abwicklungsfonds von EUR 1,9 Mio (EUR 1,8 Mio) enthalten. Insgesamt verbesserte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

## Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Ungarn erhöhte sich deutlich auf EUR 7,9 Mrd (+17,3%). Nach einer mehrjährigen Kontraktion verzeichnete auch das Kundenkreditportfolio ein Wachstum und stieg auf EUR 3,8 Mrd (+8,3%). Der Anteil des Segments Ungarn an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group blieb mit 2,6% konstant. Während sich die Ausleihungen an private Haushalte geringfügig reduzierten, stiegen die Kommerzkredite an Unternehmen auf annähernd EUR 1,6 Mrd (+21,6%). Der Portfolioanteil der Finanzierungen in ungarischen Forint lag bei 75,7% (79,5%). Die Qualität der Ausleihungen verbesserte sich abermals substanziell. Der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Kunden ging auf 5,5% (9,7%) zurück, wobei insbesondere das Firmenkundengeschäft mit einer deutlichen Reduktion der NPL-Quote auf 1,7% (8,9%) hervorstach. Die Bevorsorgung der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen stieg signifikant auf 89,3% (75,0%).

## KROATIEN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die kroatische Wirtschaft entwickelte sich auch 2017 wieder gut. Die Inlandsnachfrage, insbesondere der Privatkonsum, blieb hoch und trug wesentlich zur Wirtschaftsleistung des Landes bei. Der Konsum wurde durch höhere verfügbare Einkommen, eine Erholung des Kreditwachstums und eine solide Verbraucherstimmung gestärkt. Dämpfend auf die Kauflaune wirkte sich hingegen die Umstrukturierung des Agrokor-Konzerns aus, der fast insolvent wurde und vom Staat aufgefangen werden musste. Die Investiti-

onstätigkeit entwickelte sich gut, und der hoch entwickelte Fremdenverkehr konnte ein weiteres ausgezeichnetes Jahr mit Nächtigungssteigerungen im mittleren einstelligen Bereich verbuchen. Die Arbeitslosenquote sank weiter auf 11,3%. Das reale BIP wuchs um 2,8%. Das BIP pro Kopf stieg auf EUR 11.300.

Nach einer Zeit politischer Unsicherheit wurde im Juni 2017 eine neue Regierung gebildet. Die Fiskallage verbesserte sich weiter, wozu insbesondere die Einnahmen aus der Mehrwert- und Körperschaftsteuer beitrugen. Ausgabenseitig konnte der Druck zum Teil durch niedrigere Sozialtransfers unter Kontrolle gehalten werden. Das gesamtstaatliche Defizit belief sich auf 0,3%. Die in Prozent des BIP gemessene Staatsverschuldungsquote sank auf 78,7%. 2017 stuften sowohl Fitch als auch Moody's ihren Ausblick auf stabil hoch und bestätigten ihr Rating für die langfristigen Staatsschulden Kroatiens mit BB+ beziehungsweise Ba2. Gegen Jahresende hob Standard & Poor's den Ausblick auf positiv an und stufte das Rating der langfristigen Staatsschulden mit BB ein.

Die Inflation stieg. Der Verbraucherpreisindex erhöhte sich um 1,1% und zeigte die Auswirkungen von Energiepreisanhebungen und steigenden Lebensmittelpreisen. Die Umstrukturierung von Agrokor hatte keinen wesentlichen Einfluss auf die Entwicklung der kroatischen Kuna, die sich zum Euro in der Bandbreite zwischen 7,4 und 7,6 bewegte. Angesichts der sehr starken Verbreitung des Euro im Land war die Kroatische Nationalbank weiterhin bestrebt, die nominelle Wechselkursstabilität zu erhalten. Die Nationalbank hat den Leitzins bei 3,0% belassen.

Wirtschaftsindikatoren Kroatien	2014	2015	2016	2017e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	4,3	4,3	4,3	4,3
BIP (nominal, EUR Mrd)	43,4	44,5	46,4	48,7
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	10,1	10,4	10,8	11,3
Reales BIP Wachstum	-0,1	2,3	3,2	2,8
Privater Konsum - Wachstum	-1,6	1,0	3,5	3,6
Exporte (Anteil am BIP)	21,7	22,9	22,7	24,0
Importe (Anteil am BIP)	36,7	38,5	38,5	40,6
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	17,3	16,3	13,1	11,3
Inflationsrate (Durchschnitt)	-0,2	-0,5	-1,1	1,1
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,7	1,0	0,6	0,5
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	7,6	7,6	7,5	7,5
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	7,7	7,6	7,6	7,5
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	2,0	4,5	2,5	3,6
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-5,1	-3,3	-0,9	0,3

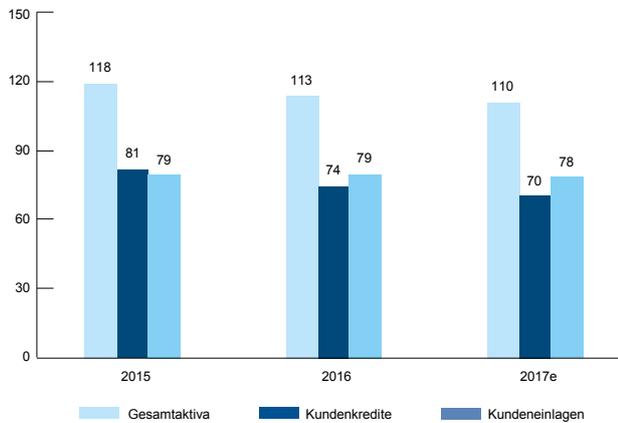
Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Trotz der günstigen makroökonomischen Entwicklungen hatte der kroatische Bankensektor weiterhin mit einer relativ schwachen Nachfrage nach Bankprodukten zu kämpfen. Sowohl bei Krediten als auch bei Einlagen entwickelte sich das Firmenkundengeschäft besser als jenes mit Privatkunden. Die Kreditvergabe an die Fremdenverkehrs- und die Exportwirtschaft

weitete sich deutlich aus. Insgesamt waren die Kundenkredite leicht rückläufig, während die Kundeneinlagen stiegen. Zum Jahresende lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis im Bankensektor bei 90,3%. Mit einer Gesamtbilanzsumme von 110,0% des BIP verzeichnete der kroatische Bankensektor wieder eine der höchsten Finanzintermediationsquoten und mit 23,2% eine der höchsten Eigenmittelquoten der Region.

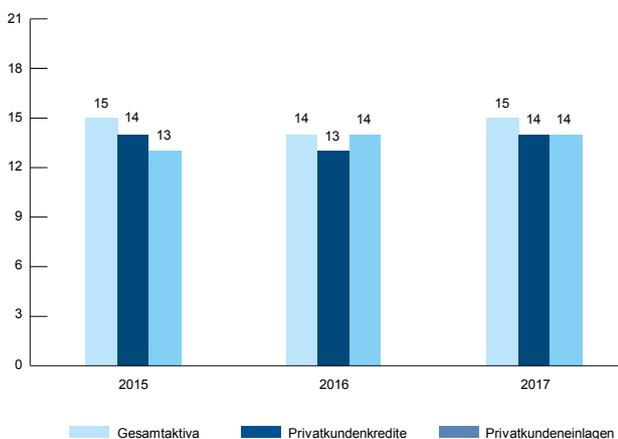
## Finanzintermediation – Kroatien (in % des BIP)



Quelle: Kroatische Nationalbank, Erste Group

Trotz der erhöhten Vorsorgen im Zusammenhang mit der Umstrukturierung von Agrokor, dem Ertragsdruck und der verhaltenen Nachfrage nach Bankprodukten war der Bankensektor profitabel. Der Markt war von einem deutlichen Umstieg auf in Lokalwährung denominierte Produkte geprägt. Die Kreditqualität des Bankensektors erhöhte sich dank der Verbesserung makroökonomischer Trends, wie zum Beispiel niedriger Zinsen und rückläufiger Arbeitslosigkeit. Der Verkauf notleidender Kredite wurde fortgesetzt. Die NPL-Quote sank weiter auf 11,4%. Auch die anhaltende Konsolidierung beeinflusste die Entwicklung des kroatischen Bankensektors. An der Bilanzsumme gemessen, war der Verkauf der Splitska banka durch die Société Générale an die ungarische OPT die größte Transaktion. Insgesamt erzielte der kroatische Bankensektor eine Eigenkapitalrendite von 7,9%.

## Marktanteile – Kroatien (in %)



Quelle: Kroatische Nationalbank, Erste Group

Mit einem an der Bilanzsumme gemessenen Marktanteil von 14,9% zählte die Erste Bank Croatia weiterhin zu den drei größten Banken des Landes. Mit einem Zuwachs von 3,5% bei Kundenkrediten und 5,6% bei Kundeneinlagen entwickelte sich die Bank besser als der Gesamtmarkt. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis der Bank lag bei 97,6%.

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Fokus auf KMU-Kunden.** Um für KMU-Kunden zur bevorzugten Geschäftsbank zu werden, setzte die Erste Bank Croatia eine neue KMU-Strategie um. Diese soll eine weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit, eine Steigerung der Betriebserträge sowie eine noch höhere interne Effizienz ermöglichen.

Als Ergebnis des neuen strategischen Ansatzes akquirierte die Erste Bank Croatia mehr als 400 neue KMU-Kunden. Nettokredite an KMU-Kunden stiegen um 14,6%.

**Innovationen im digitalen Banking.** Die Bank baute ihr digitales Banking weiter aus. Die Erste Bank Croatia hat begonnen, vorgenehmigte Kredite über digitale Kanäle zur Verfügung zu stellen. Das einfache Verfahren für Vertragsabschluss und Kreditfreigabe resultierte in einer deutlichen Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Nach einem Rückgang im Jahr 2016 stiegen die Nettokundenkredite im Privatkundensegment um mehr als 6%. Grund dafür war die verstärkte Kreditvergabe durch vorgenehmigte Kredite und die Erholung der Wohnbaukredite.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Im Vergleich zu ihren Mitbewerbern zählen zu den wesentlichen Stärken der Bank ihre Innovationskraft, die umfangreiche Produktpalette und die besondere Betonung der Kundenbetreuung. Für ihre Bewerbung von Wohnbaukrediten erhielt die Erste Bank Croatia den *Ideja X Award* und für ihre digitale Medienstrategie für Unternehmenskunden den *MIXX Award*. Die Erste Bank Croatia wurde vom Finanzmagazin *The Banker* 2017 auch für das beste Private Banking in Kroatien ausgezeichnet.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	264,9	270,5	2,1%
Provisionsüberschuss	88,0	95,8	8,8%
Handelsergebnis	29,5	26,6	-9,7%
Betriebserträge	407,4	414,0	1,6%
Betriebsaufwendungen	-194,3	-206,3	6,2%
Betriebsergebnis	213,1	207,7	-2,5%
Kosten-Ertrags-Relation	47,7%	49,8%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-48,4	-116,1	>100,0%
Sonstiges Ergebnis	-5,2	-9,0	73,3%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	83,7	37,7	-55,0%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	22,2%	10,4%	

Die Segmentanalyse erfolgt währungsbereinigt. Die kroatische Kuna (HRK) wertete in der Berichtsperiode gegenüber dem Euro um 0,9% auf. Der Zinsüberschuss im Segment Kroatien, das den Teilkonzern Erste Bank Croatia umfasst, stieg vor allem aufgrund höherer Einlagenmargen im Privatkundengeschäft. Der Provisionsüberschuss verbesserte sich aufgrund höherer Erträge aus dem Zahlungsverkehr und Kartentransaktionen im Privatkundengeschäft sowie Erträgen aus dem Emissionsgeschäft. Das Handelsergebnis sank wegen geringerer Beiträge aus dem Devisen- und dem Wertpapiergeschäft. Die Betriebsaufwendungen stiegen aufgrund höherer Personal- und IT-Kosten und inkludierten einen Einlagensicherungsbeitrag von EUR 10,9 Mio (EUR 10,9 Mio). Insgesamt reduzierte sich das Betriebsergebnis, die Kosten-Ertrags-Relation stieg an. Die höheren Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) waren vor allem eine Folge der Herabstufung eines Firmenkunden. Das sonstige Ergebnis verschlechterte sich insbesondere wegen des im Vorjahr verzeichneten einmaligen Gewinns aus dem Verkauf von Anteilen an VISA Europe in Höhe von EUR 10,0 Mio. Ebenfalls darin enthalten ist der Beitrag zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 4,0 Mio (EUR 5,2 Mio). Damit verringerte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Im Segment Kroatien verzeichnete das Kreditrisikovolumen einen Anstieg auf EUR 9,3 Mrd (+3,5%). Der Bestand an Ausleihungen an Kunden blieb annähernd konstant bei EUR 6,4 Mrd (+1,4%). Der Anteil dieses Segments an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group sank geringfügig auf 4,4% (4,6%). Bei der Zusammensetzung des Kreditportfolios nach Kundensegmenten erhöhte sich der Anteil der Privat- und Kommerzkunden, während der öffentliche Sektor auf unter 10% fiel. Der Anteil der Kredite in lokaler Währung stieg auf 31,5% (27,8%) der gesamten Ausleihungen an Kunden, der weitaus überwiegende Teil der Kredite lautete nach wie vor auf Euro. Seit der gesetzlich ermöglichten Konvertierung im Jahr 2015 gibt es nur mehr marginale Positionen in Schweizer Franken, Ende 2017 waren es noch EUR 63 Mio oder 1,0% des Kundenkreditportfolios. 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 wurde durch den Ausfall eines Großunternehmens beeinträchtigt. Die NPL-Quote erhöhte sich auf 12,3% (11,2%). Die Deckung der notleidenden Forderungen durch Wertberichtigungen war leicht rückläufig und betrug 70,9% (72,4%).

## SERBIEN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die serbische Wirtschaft entwickelte sich 2017 gut. Allerdings fiel das Wirtschaftswachstum vor allem aufgrund der im ersten Halbjahr gesunkenen Produktion der Landwirtschaft und der Energiewirtschaft schwächer als erwartet aus. Auch Nettoexporte und Investitionen dämpften die Wirtschaftsleistung. Der Privatkonsum blieb hingegen kräftig und profitierte von Lohnzuwächsen, gestiegenem Konsumentenvertrauen und einer weiteren Verbesserung des Arbeitsmarktes. Die Arbeitslosenquote sank auf 13,2%. Insgesamt stieg das reale BIP um 1,8%. Das BIP pro Kopf belief sich auf EUR 5.100.

Die Fiskalkonsolidierung schritt in Serbien dank der stabilen politischen Lage weiter voran. Der gesamtstaatliche Haushalt erzielte einen Überschuss, der durch eine verbesserte Steuereinkünfte und Einmaleffekte wie Dividendenausschüttungen staats-eigener Unternehmen sowie Ausgabeaufschläge aus der Emission von Wertpapieren gestützt wurde. Die Staatsverschuldungsquote in Prozent des BIP gemessen verbesserte sich weiter und belief sich auf 77,5%. Die Inflation stieg, blieb aber innerhalb des Zielbandes der Nationalbank von 1,5% bis 4,5%. Insgesamt stiegen die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 3,0%. Der serbische Dinar wertete gegenüber dem Euro auf. Die Währungsentwicklung und die verbesserte Fiskallage veranlassten die Serbische Nationalbank zur Senkung des Leitzinses um 50 Basispunkte auf 3,50%. Verbesserungen der makroökonomischen Entwicklung und der Fortschritt der Beitrittsverhandlungen zur Europäischen Union schlugen sich in den Bewertungen der Ratingagenturen nieder, wobei Standard & Poor's und Fitch 2017 das Rating der langfristigen Staatsschulden Serbiens auf BB mit stabilem Ausblick anhoben. Moody's bewertete das Rating mit Ba3 bei ebenfalls stabilem Ausblick.

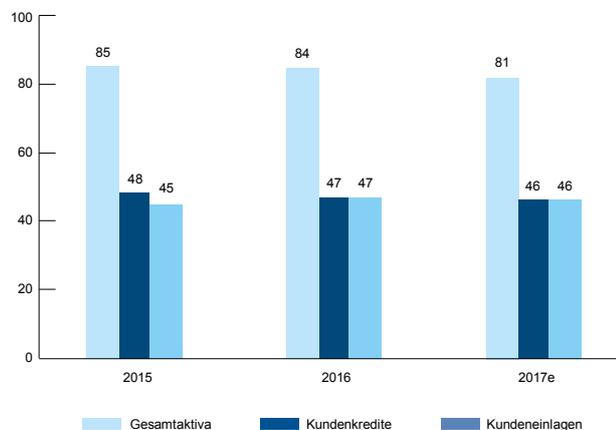
Wirtschaftsindikatoren Serbien	2014	2015	2016	2017e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	7,2	7,2	7,2	7,2
BIP (nominell, EUR Mrd)	33,3	33,5	34,6	36,8
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	4,6	4,7	4,8	5,1
Reales BIP Wachstum	-1,8	0,8	2,8	1,8
Privater Konsum - Wachstum	-1,3	0,4	0,8	1,8
Exporte (Anteil am BIP)	33,4	34,9	37,0	38,9
Importe (Anteil am BIP)	46,2	46,4	47,6	49,0
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	19,2	17,7	15,3	13,2
Inflationsrate (Durchschnitt)	2,1	1,4	1,6	3,0
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	8,3	6,1	3,4	3,3
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	117,3	120,7	123,1	121,4
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	121,0	121,5	123,4	119,8
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-6,0	-4,8	-4,2	-4,7
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-6,6	-3,7	-1,3	1,2

Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Ähnlich wie im Vorjahr wurde der Kreditmarkt insbesondere durch das Wachstum der Privatkundenkredite getrieben, die um 8,2% anstiegen, während Kredite an Firmenkunden um 1,1% zurückgingen. Die Kundeneinlagen erhöhten sich hingegen dank des Firmenkundengeschäfts um 3,4%. Zum Jahresende lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis im Bankensektor bei 99,2%.

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



Quelle: Nationalbank von Serbien, Erste Group

Regulatorische Themen, wie zum Beispiel eine weitere Erhöhung der Kapitalpuffer und die Vereinheitlichung von Abschreibungen in den Bilanzen hatten ebenfalls wesentlichen Einfluss auf die Entwicklung des serbischen Bankenmarktes. Der serbische Bankensektor war mit einer Eigenmittelquote von 20,5%, die das gesetzliche Erfordernis von 8,0% deutlich überstieg, nach wie vor gut mit Kapital ausgestattet.

Die Profitabilität des serbischen Bankensektors stieg weiter an. Das rückläufige Zinsniveau führte zwar zu einem Margendruck und niedrigerem Zinsüberschuss, doch wurde die Profitabilität der Banken durch deutlich geringere Risikovorsorgen gestützt. Die

Kreditqualität verbesserte sich vor allem aufgrund des Niedrigzinsumfeldes und der Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen für den Verkauf notleidender Kredite. Mit 11,1% war der Anteil der notleidenden Kredite im Privatkundengeschäft weiterhin deutlich niedriger als im Firmenkundengeschäft. Die Eigenkapitalrendite des Sektors lag bei 10,6%.

Die Erste Bank Serbia zählte weiterhin zu den zehn größten Banken des Landes. Ihr Marktanteil stieg bei Kundenkrediten weiter auf 5,2%. Er lag im Privatkundengeschäft bei 5,4% und im Firmenkundengeschäft bei 5,1%. Der Einlagenbestand der Erste Bank Serbia teilt sich ziemlich gleichmäßig auf Euro- und Dinar-Einlagen. Insgesamt hatte die Bank zum Jahresende bei Kundeneinlagen einen Marktanteil von 4,6%. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis belief sich auf 110,1%.

### Geschäftsverlauf – Highlights

**Das bisher erfolgreichste Jahr.** An der Profitabilität gemessen, war 2017 das erfolgreichste Jahr seit Aufnahme der Geschäftstätigkeit durch die Erste Bank Serbia. Das Nettoergebnis stieg um ein Drittel auf EUR 17,0 Mio, die Kosten-Ertrags-Relation lag bei 67,3%. Der anhaltende Zufluss an Kundeneinlagen bestätigte erneut das Vertrauen der Kunden in die Bank. Die Erste Bank Serbia wird von ihren Kunden in Bezug auf alle Qualitätsparameter ausgezeichnet bewertet: Vertrauen, Weiterempfehlung, Zufriedenheit und bequeme Erledigung von Bankgeschäften.

**Wachsendes Privatkundengeschäft.** Das Volumen von in serbischen Dinar denominierten Privatkundenkrediten stieg kräftig an. Dank effizienter Werbekampagnen konnte die Erste Bank Serbia trotz des intensiven Wettbewerbs von dieser Entwicklung profitieren. Ihr Marktanteil stieg bei Privatkundenkrediten auf über 5%, wobei der größte Wachstumstreiber die Wohnbaukredite waren. Die Nettokundenkredite stiegen insgesamt um einen zweistelligen Prozentsatz. Gleichzeitig erhöhten sich die Kundeneinlagen um nahezu 28%; ein Zeichen des hohen Vertrauens, das die Bank genießt.

**Internationale und lokale Anerkennung.** Die Bank erhielt mehrere Auszeichnungen. Für ihre Plattform *Superste.net* wurde der Erste Bank Serbia von dem Magazin *The Internationalist* der

*Bronze Award* für Innovation in den Medien verliehen. Vom *Responsible Management Forum* wurde die Bank für ihren Beitrag zur Entwicklung der nichtfinanziellen Berichterstattung gewürdigt.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	46,8	51,3	9,6%
Provisionsüberschuss	11,1	11,3	1,7%
Handelsergebnis	3,3	4,1	25,5%
Betriebserträge	61,7	67,0	8,6%
Betriebsaufwendungen	-40,2	-45,1	12,0%
Betriebsergebnis	21,5	21,9	2,1%
Kosten-Ertrags-Relation	65,2%	67,3%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-4,1	1,2	n/v
Sonstiges Ergebnis	-0,6	-0,3	-47,2%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	12,8	17,0	32,8%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	13,6%	15,5%	

Die Segmentanalyse erfolgt währungsbereinigt. Der serbische Dinar (RSD) wertete in der Berichtsperiode gegenüber dem Euro um 1,4% auf. Der Zinsüberschuss im Segment Serbien, das den Teilkonzern Erste Bank Serbia umfasst, stieg vor allem aufgrund höherer Kreditvolumina. Der Provisionsüberschuss blieb weitgehend unverändert. Das Handelsergebnis stieg aufgrund besserer Ergebnisse aus Fremdwährungsgeschäften. Der Anstieg der Betriebsaufwendungen war höheren Personal- und Projektkosten zuzuschreiben. Das Betriebsergebnis war nahezu unverändert, während die Kosten-Ertrags-Relation anstieg. Bei den Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto) ermöglichten erfolgreiche Kreditsanierungen und die verbesserte Portfolioqualität im Firmenkundengeschäft die Auflösung von Risikovorsorgen. Insgesamt stieg das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

## Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Serbien erhöhte sich signifikant auf EUR 1,5 Mrd (+22,3%). Auch das Kundenkreditportfolio verzeichnete ein starkes Wachstum. Die Ausleihungen an Kunden stiegen auf EUR 965 Mio (+16,0%). Die sehr dynamische Entwicklung war fast ausschließlich der Ausweitung des Privatkundengeschäfts zuzuschreiben. Die Ausleihungen in Fremdwährung, fast ausschließlich in Euro, beliefen sich auf 78,0% (79,3%) des gesamten Portfolios. Der sehr hohe Anteil ist insbesondere auf die weite Verbreitung des Euro in Serbien infolge der Schwäche der lokalen Währung 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 auf 3,3% (6,8%). Die Bevorsorgung der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen lag bei 112,0% (99,1%).

## SONSTIGE

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2016	2017	Änderung
Zinsüberschuss	129,3	105,5	-18,4%
Provisionsüberschuss	-43,9	-30,0	-31,8%
Handelsergebnis	-1,7	-120,3	>100,0%
Betriebserträge	100,9	-35,2	n/v
Betriebsaufwendungen	-257,9	-269,6	4,6%
Betriebsergebnis	-157,0	-304,8	94,1%
Kosten-Ertrags-Relation	>100,0%	>100,0%	
Wertberichtigungen für finanzielle Vermögenswerte (netto)	-71,5	-12,6	-82,3%
Sonstiges Ergebnis	-315,9	-37,5	-88,1%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-430,7	-256,8	-40,4%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-6,4%	-3,0%	

Der Zinsüberschuss verringerte sich vor allem wegen des geringeren Beitrags aus dem Bilanzstrukturmanagement in der Holding aufgrund einer ungünstigen Entwicklung der Zinskurve. Das Handelsergebnis und das Ergebnis aus finanziellen Vermögenswerten und Verbindlichkeiten – erfolgswirksam zum Fair Value eingestuft sank aufgrund von Bewertungseffekten. Für den Anstieg der Betriebsaufwendungen waren insbesondere höhere IT-Kosten verantwortlich. Als Folge davon sank das Betriebsergeb-

nis. Die deutliche Verbesserung im sonstigen Ergebnis resultierte aus der reduzierten österreichischen Bankensteuer, nach einer Einmalzahlung in Höhe von EUR 138,3 Mio im Vorjahr. 2016 war im sonstigen Ergebnis auch eine teilweise Wertberichtigung des Firmenwerts der Slovenská sporiteľňa in Höhe von EUR 61,3 Mio enthalten. Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis erhöhte sich deutlich.

# (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht

Die Berücksichtigung der Auswirkungen ihres unternehmerischen Handelns auf die Gesellschaft ist für die Erste Group nichts Neues. Ganz im Gegenteil, diese Sichtweise jenseits der finanziellen Erfolgszahlen entspricht im Kern der von der Erste österreichischen Spar-Casse bereits bei ihrer Gründung vor fast 200 Jahren festgelegten Verantwortung für die Gesellschaft.

Die Lösung von Zielkonflikten zwischen Profitabilität und ökologischer und sozialer Auswirkung der Geschäftstätigkeit ist auch für das Management der Erste Group von zentraler Bedeutung. Dabei bietet das Statement of Purpose der Erste Group, also die Erklärung ihres Zweckes, eine Hilfestellung. Darin sind folgende Aufgaben und Leitsätze definiert:

- \_ Wohlstand verbreiten und sichern
- \_ Zugänglichkeit, Unabhängigkeit und Innovation
- \_ Profitabilität
- \_ Finanzielle Bildung
- \_ Es zählen die Menschen
- \_ Der Zivilgesellschaft dienen
- \_ Transparenz, Stabilität, Einfachheit

Für jedes Unternehmen sind zwei Fragen bei jeder Entscheidung relevant: „Ist es profitabel?“ und „Ist es legal?“. Für die Erste Group war und ist das nicht genug. Ein wichtiger Indikator für das zukünftige verantwortungsbewusste Handeln bei jeder einzelnen Geschäftsentscheidung ist für alle Mitarbeiter die Beantwortung der „dritten Frage“ im Statement of Purpose: „Ist es das Richtige zu tun?“

## Umsetzung der Berichtspflicht

Erstmals sind große Unternehmen – wie auch die Erste Group Bank AG – mit dem Jahresabschluss 2017 verpflichtet, nicht nur über das Finanzergebnis, sondern auch über nichtfinanzielle Themen detailliert zu berichten. Die Berichtspflicht umfasst zumindest die Belange Umwelt, Sozial- und Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung.

Die Erste Group Bank AG hat sich entschieden, einen (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht zu erstellen und erfüllt damit ihre Verpflichtungen gemäß § 243b und § 267a UGB. Entsprechend dem Comply-or-Explain-Ansatz, sind Abweichungen zulässig, müssen jedoch erklärt und begründet werden. Für diesen (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht wendet die Erste Group die Richtlinien der Global Reporting Initiative (GRI-Standard: Option Kern) an. Die nichtfinanzielle Berichterstattung ist nicht Gegenstand der Konzernabschlussprüfung. Mit der freiwilligen Prüfung der Inhalte der nichtfinanziellen Berichterstattung wurde die Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft m.b.H. beauftragt.

Für die nichtfinanzielle Berichterstattung ist derselbe Konsolidierungskreis wie für die finanzielle Berichterstattung anzuwenden. Für die Berechnung nichtfinanzieller Kennzahlen, wie z. B. Energieverbrauch pro Mitarbeiter, werden grundsätzlich alle Gesellschaften der Erste Group herangezogen, deren Personalstand

mindestens einen rechnerischen Mitarbeiter umfasst. Mit Ausnahme der österreichischen Sparkassen mit weniger als 500 Mitarbeitern, die nicht im Mehrheitseigentum der Erste Group Bank AG stehen, sind alle relevanten Tochtergesellschaften erfasst. Personaldaten werden auf Ebene der Einzelgesellschaften erhoben, Umweltdaten auf Basis der bankbetrieblich genutzten Liegenschaften. Ziel ist es, die Daten aller zu konsolidierenden Gesellschaften in den nächsten Jahren sukzessive in die nichtfinanzielle Berichterstattung aufzunehmen.

## Nachhaltigkeit in der Erste Group

Bereits in der Gründungsidee der Erste österreichischen Spar-Casse, 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 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 war immer eine Selbstverständlichkeit für die Bank. Als eine der führenden Banken in Zentral- und Osteuropa ist die Erste Group auch bedeutender Arbeitgeber, Kunde von insbesondere lokalen Zulieferern und Steuerzahler.

Die Erste Group definiert Nachhaltigkeit für sich als: „Das Kerngeschäft der Bank sowohl sozial und ökologisch verantwortlich als auch wirtschaftlich erfolgreich zu betreiben“. In der Umweltstrategie der Erste Group wurde als Definition für Nachhaltigkeit jene aus dem UN Brundtland-Bericht *Our Common Future* von 1987 gewählt: „Eine nachhaltige Entwicklung ist eine Entwicklung, die die Bedürfnisse der Gegenwart befriedigt, ohne zu riskieren, dass künftige Generationen ihre eigenen Bedürfnisse nicht befriedigen können!“

Nachdem bereits Generationen von Sparkassenmitarbeitern ihre Tätigkeit engagiert und mit hohem Verantwortungsbewusstsein ausgeübt hatten, wurde mit Schaffung des Group Sustainability Office der wachsenden strategischen Bedeutung nichtfinanzieller Aspekte entsprochen. Das für die Themen Umwelt, Diversität, Freiwilligenarbeit von Mitarbeitern und Gesellschaftliche Verantwortung zuständige Team ist vor allem für die Entwicklung und Umsetzung gruppenweiter Richtlinien und des gruppenweiten Verhaltenskodex (Code of Conduct) verantwortlich.

Mit dem Sustainability Board wurde Ende 2017 ein neues Gremium unter der Leitung des Chief Risk Officers der Erste Group eingerichtet. Es setzt sich aus jeweils einem Vorstandsmitglied der lokalen Tochterbanken, dem Leiter des Group Sustainability Office und der Group Diversity Managerin

zusammen. Das Sustainability Board ist für die Weiterentwicklung und Überwachung von Nachhaltigkeitsthemen verantwortlich. Für 2018 ist geplant, in den einzelnen Tochterbanken lokale Sustainability-Teams zu gründen, die jeweils direkt an das zuständige Vorstandsmitglied berichten.

Eine wesentliche Aufgabe des Sustainability Boards in 2018 ist, die nichtfinanziellen Ziele im Bereich Ökologie und Diversität zu diskutieren und deren Umsetzung in den lokalen Tochterbanken sicherzustellen. Gleichzeitig wird der Abgleich der Strategie und Geschäftstätigkeit der Erste Group mit den von der internationalen Staatengemeinschaft verabschiedeten *Sustainable Development Goals (SDGs)* fortgesetzt, insbesondere, zu welchen der 17 globalen Nachhaltigkeitsziele die Erste Group mit ihrem Geschäftsmodell und ihren Unternehmensaktivitäten einen positiven Beitrag leistet bzw. leisten kann.

Aus den *Sustainable Development Goals* wurden intern folgende ausgewählt, zu deren Erreichung die Erste Group einen Beitrag leistet:

- \_ Keine Armut (SDG 1)
- \_ Hochwertige Bildung (SDG 4)
- \_ Gleichberechtigung der Geschlechter (SDG 5)
- \_ Gute Arbeitsplätze und Wirtschaftswachstum (SDG 8)
- \_ Nachhaltige Städte und Gemeinden (SDG 11)
- \_ Maßnahmen zum Klimaschutz (SDG 13)
- \_ Partnerschaften, um die Ziele zu erreichen (SDG 17)

Mehr Information zu den *Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen* finden Sie unter <http://www.un.org/sustainabledevelopment/>.

## WESENTLICHKEITSANALYSE

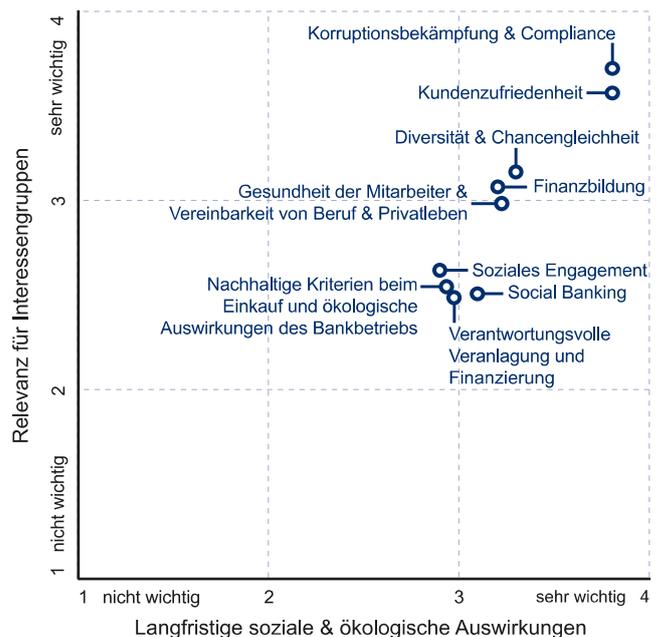
Ausgangspunkt für die nichtfinanzielle Berichterstattung ist eine Wesentlichkeitsanalyse. Unter Einbeziehung der relevanten Interessengruppen (Stakeholder) werden jene Themen mit wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Auswirkungen ermittelt, die für die Erste Group wesentlich sind. Nach internen Diskussionen wurden folgende Interessengruppen für die Erste Group als relevant erkannt: Mitarbeiter, Kunden, Management (Aufsichtsrat, Vorstand), Investoren und Behörden/Aufsicht/Politik.

Die Grundlage für die Ermittlung der wesentlichen Themen für die aktuelle Berichterstattung bildet die zuletzt im Jahr 2016 erfolgte Evaluierung der Wesentlichkeitsanalyse. Für die Überprüfung der wesentlichen Themen wurden im Herbst 2017 der Vorstand, Mitglieder des Aufsichtsrats und stellvertretend für die einzelnen relevanten Interessengruppen gezielt Mitarbeiter befragt, die für diese Interessengruppen repräsentativ sind und daher deren Positionierung einschätzen können. Aufbauend auf der Evaluierung potenzieller langfristiger Auswirkungen des unternehmerischen Handelns auf die Interessengruppen, lassen

sich die Relevanz dieser Themen für die Erste Group und in der Folge zentrale Handlungsfelder ableiten.

Die Wesentlichkeitsmatrix der Erste Group verdeutlicht die 2017 ermittelte Relevanz der wesentlichen Belange.

Nicht zuletzt, um den Kontext der wesentlichen Belange sichtbar zu machen, hat sich die Erste Group entschieden, sie – unabhängig von der ermittelten Relevanz – übergeordneten Themenbereichen zuzuordnen. Weitergehende Informationen, wie die Erste Group diese Belange im Rahmen ihrer Strategie und Geschäftstätigkeit berücksichtigt, finden Sie in den Kapiteln Verantwortung gegenüber der Gesellschaft, Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter und Umwelt des nichtfinanziellen Berichts. Der Belang Korruptionsbekämpfung und Compliance kann sich auf alle Interessengruppen auswirken, entsteht üblicherweise in der Interaktion mit Kunden oder Lieferanten. Weitergehende Information darüber finden Sie im Anschluss an den Corporate Governance-Bericht im Abschnitt Weitere Corporate Governance-Prinzipien.



### Gesellschaftliche Verantwortung

**Finanzbildung.** Diese ist ein wesentlicher Faktor bei der Schaffung von Chancengleichheit und wirtschaftlichem Wohlstand und zur sozialen Einbindung. Mangelnde Finanzbildung bedeutet in den meisten Fällen eine Einschränkung in fast allen Lebensbereichen.

**Soziales Engagement.** Die Erste Group möchte nicht nur kommerziell erfolgreich sein, sondern nimmt zusätzliche gesellschaftliche Verantwortung wahr. Daher leistet sie durch vielfältige Aktivitäten einen Beitrag für die kulturelle und soziale Entwicklung der Gesellschaft und fördert auch das persönliche soziale Engagement ihrer Mitarbeiter.

## Mitarbeiter

**Diversität und Chancengleichheit.** Für die Erste Group stellen Diversität und Chancengleichheit wesentliche Elemente ihrer Personalstrategie dar. Daher strebt sie ein von Diskriminierung und Belästigung freies Arbeitsumfeld an, in dem 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.

**Gesundheit der Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben.** Die Erste Group ist überzeugt, dass Mitarbeiter leistungsfähiger und motivierter sind, wenn Berufsleben und Freizeit in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander stehen und das Unternehmen einen Beitrag zum Erhalt der Gesundheit leistet. Die Erste Group legt den Schwerpunkt dabei auf die Förderung des Gesundheitsbewusstseins und der Gesundheitsvorsorge als ergänzenden Beitrag zum staatlichen Gesundheitswesen.

## Kunden

**Kundenzufriedenheit.** Hohe Kundenzufriedenheit und die daraus resultierende Kundentreue sichern den langfristigen Erfolg der Bank. Daher ist es wichtig, die Produkte und Dienstleistungen laufend an die Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden anzupassen und eine hohe Qualität sicherzustellen.

**Korruptionsbekämpfung und Compliance.** Korruption und Bestechung stellen in vielen Bereichen der Wirtschaft ein Problem dar. Mitarbeiter der Erste Group sind daher verpflichtet, ein maßgeschneidertes Ausbildungsprogramm zu absolvieren, um Betrug und Korruption zu erkennen und zu verhindern. Interessenkonflikte zwischen Kunden, der Erste Group und Mitarbeitern werden durch klare Bestimmungen wie zum Beispiel Chinese Walls, Regelungen für Mitarbeitergeschäfte und Geschenkannahme oder Research Disclaimer geregelt.

**Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung.** Das öffentliche Interesse an den indirekten Auswirkungen von Bankprodukten auf Umwelt und Gesellschaft nimmt deutlich zu. Daher erweitert die Erste Group laufend ihr Angebot an verantwortungsvollen Veranlagungen und Finanzierungen. In zunehmendem Ausmaß werden bei Geschäftsentscheidungen neben klassischen finanziellen Risikoaspekten auch soziale und/oder ökologische Kriterien berücksichtigt.

**Social Banking.** Aus verschiedenen Gründen haben selbst heute noch manche Bevölkerungskreise keinen Zugang zu Dienstleistungen kommerziell ausgerichteter Banken. Mit Social Banking-Initiativen bietet die Erste Group im Sinne ihres Gründungsauftrags Hilfe zur Selbsthilfe und leistet einen Beitrag zur positiven wirtschaftlichen Entwicklung auch in Randbereichen unserer Gesellschaft.

## Umwelt

**Ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs.** Umwelt und Klimaschutz zählen zu den wichtigsten globalen Herausforderungen. Die Erste Group ist bestrebt, ihren ökologischen Fußabdruck, insbesondere den Energie- und Papierverbrauch, zu minimieren und verantwortungsvoll mit den natürlichen Ressourcen umzugehen.

## Lieferanten

**Nachhaltige Kriterien beim Einkauf.** Vor dem Hintergrund der vernetzten Wirtschaft müssen Unternehmen nicht nur die ökologischen und sozialen Auswirkungen des eigenen Betriebs, sondern auch die der gesamten Lieferkette berücksichtigen. Die Erste Group tut ihr Möglichstes, um über ihr Lieferketten-Management unerwünschte indirekte Auswirkungen auf Umwelt und Menschenrechte zu vermeiden.

## Änderungen in der Zuordnung wesentlicher Themen

Die für die Wesentlichkeitsanalyse herangezogenen Themen wurden von 2016 auf 2017 von fünfzehn auf neun reduziert. Die Themen Datensicherheit, fairer Wettbewerb zwischen Banken und offene Information über das finanzielle Ergebnis wurden 2017 nicht in die Wesentlichkeitsanalyse aufgenommen.

**Datensicherheit.** Die Sicherheit ihrer Kundendaten ist von elementarer Bedeutung für die Erste Group. Daher setzt sie höchste Standards in der IT-Infrastruktur um und schult ihre Mitarbeiter laufend, um größtmöglichen Schutz vor der missbräuchlichen Verwendung oder dem Verlust von Kundendaten zu bieten. Dies ist eine Grundvoraussetzung für den Erfolg im Bankgeschäft. Dieses Thema wurde nicht länger in die Wesentlichkeitsanalyse aufgenommen, da völlig unabhängig vom Ergebnis einer solchen Bewertung die in diesem Bereich zu treffenden Maßnahmen jedenfalls umgesetzt werden.

**Fairer Wettbewerb zwischen Banken.** So wichtig das Thema ist, so wenig haben Banken die Möglichkeit, Einfluss zu nehmen. Im Wesentlichen ist es Aufgabe der Gesetzgebung und Aufsichtsbehörden, geeignete Maßnahmen zu setzen. Dementsprechend wurde auch dieses Thema nicht länger in die Wesentlichkeitsanalyse aufgenommen.

**Offene Information über finanzielles Ergebnis.** Für jedes börsennotierte Unternehmen ist die offene Information über die finanziellen Ergebnisse eine Selbstverständlichkeit. Die transparente und vollständige Berichterstattung über das finanzielle Ergebnis muss unabhängig vom Ergebnis der Wesentlichkeitsanalyse erfolgen. Aus diesem Grund ist auch dieses Thema nicht länger Bestandteil der Wesentlichkeitsanalyse.

Die Themen soziales Engagement der Mitarbeiter und soziales Engagement der Bank wurden in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 im Thema soziales Engagement zusammengefasst. Das Thema Auswirkungen des Bankgeschäfts auf die Umwelt ist

zunehmend Teil des Themas nachhaltige Kriterien im Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs.

Im 2017 erstmals berücksichtigten wesentlichen Thema Kundenzufriedenheit sind die 2016 beschriebenen Themen leicht verständliche Produkte, einfache Zugänge zu Bankdienstleistungen, digitales Banking/digitale Innovationen aufgegangen. Um den Kunden entsprechend ihrer Bedeutung als Interessengruppe angemessenes Gewicht zu geben, wurde das Thema verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung berücksichtigt.

### Chancen und Risiken

Die Berücksichtigung der wesentlichen Belange eröffnet Chancen für die Verbesserung der Kundenbeziehung, die Neugewinnung von Kunden, die Verbesserung des ökologischen Fußabdrucks sowie die Erhaltung und Steigerung der Attraktivität als Arbeitgeber. Das Außerachtlassen der nichtfinanziellen Belange kann sich negativ auf die Interessengruppen der Erste Group auswirken. Ebenso können sich dadurch verschiedene Risiken für die Erste Group ergeben, zwischen denen zum Teil Wechselwirkungen bestehen.

Das Reputationsrisiko besteht hinsichtlich aller Belange. Darüber hinaus können weitere spezifische Risiken auftreten. Verantwortung gegenüber der Gesellschaft umfasst ein breites Spektrum von der Ermöglichung der finanziellen Eingliederung einkommensschwacher oder benachteiligter Personen bis zur Förderung sozialer Initiativen, Finanzbildung sowie auch Kunst und Kultur. Die Reduzierung des Engagements in diesen Bereichen kann beispielsweise zu Finanzierungslücken von Kooperationspartnern und damit zur Einstellung von Initiativen oder Veranstaltungen führen. Das könnte Reputationschäden und auch negative Auswirkungen auf Kundenbindung und Kundenverlust zur Folge haben sowie die Gewinnung von Neukunden erschweren. In

diesem Zusammenhang sind auch Konsumentenschutzaktivitäten zu nennen. Mit adäquater Gestaltung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen können negative Auswirkungen solcher Initiativen reduziert werden. Bei Mitarbeitern kann ein Reputationschaden ebenso wie die nicht hinreichende Beachtung sozialer Belange (wie z. B. Vielfalt und Chancengleichheit) zum Verlust der Attraktivität als bevorzugter Arbeitgeber führen. Dies kann sich in abnehmender Motivation von Mitarbeitern, längeren Krankenständen, erhöhter Fluktuation oder erschwelter Suche nach geeigneten Mitarbeitern am Arbeitsmarkt niederschlagen. Darüber hinaus kann mangelnde Vielfalt in Leitungsgremien oder Teams zu Gruppendenken oder kritischen blinden Flecken in Entscheidungsprozessen führen. Die Nichtbeachtung des Korruptionsrisikos kann nicht nur in einem Reputationschaden, sondern auch in finanziellem Schaden resultieren. Die Nichtbeachtung der Umweltbelange kann neben der Verschlechterung des ökologischen Fußabdrucks zu einem Reputationschaden oder zu höheren Kosten durch geringere Ressourceneffizienz führen. Möglich ist weiters der Wertverlust von Sicherheiten im Kreditgeschäft. Bei Lieferanten kann eine Nichtbeachtung der Menschenrechte negative Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen oder Lebenssituation der Menschen im Herkunftsland des Produzenten oder Lieferanten haben, ebenso wie sich das Außerachtlassen von Umweltbelangen negativ auf den ökologischen Fußabdruck des Lieferanten oder Produzenten auswirken kann. Für die Erste Group sind in diesem Zusammenhang das Lieferrisiko, das Reputationsrisiko und die Gefahr von Kundenverlusten gegeben.

Die nachfolgende Wesentlichkeitstabelle gibt einen Überblick über die Interessengruppen, welche wesentlichen Themen der Wesentlichkeitsanalyse ihnen zugeordnet werden, und sie verweist auf den GRI-Standard und auf die Kapitel des nichtfinanziellen Berichts, in denen die Belange erläutert werden:

## Wesentlichkeitstabelle

Interessen- gruppen	Themen und wesentliche Belange für die Erste Group	Themen aus der Wesentlichkeitsanalyse	Wesentliche Themen nach GRI-Standard	Kapitel im nichtfinanziellen Bericht
<b>Kunden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Bekämpfung von Korruption und Bestechung</li> <li>_ (Digitale) Innovation</li> <li>_ Information und Datensicherheit</li> <li>_ Kundenzufriedenheit</li> <li>_ Finanzbildung</li> <li>_ Leicht verständliche Produkte</li> <li>_ Einfacher Zugang zu Bankdienstleistungen</li> <li>_ Fairer Wettbewerb</li> <li>_ Social Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Kundenzufriedenheit</li> <li>_ Korruptionsbekämpfung und Compliance</li> <li>_ Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung</li> <li>_ Social Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Schutz der Kundendaten (GRI 418-1)</li> <li>_ Korruptionsbekämpfung (GRI 205-3)</li> <li>_ Wettbewerbswidriges Verhalten (GRI 206-1)</li> <li>_ Indirekte ökonomische Auswirkungen (GRI 203-2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Kunden</li> <li>_ (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Corporate Governance)</li> </ul>
<b>Mitarbeiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Sozial- und Arbeitnehmerbelange</li> <li>_ Achtung der Menschenrechte</li> <li>_ Diversität und Chancengleichheit</li> <li>_ Gesundheitsförderung und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben</li> <li>_ Mitarbeiterentwicklung</li> <li>_ Gleichberechtigung und Antidiskriminierung</li> <li>_ Talentförderung und -planung</li> <li>_ Leadership-Kompetenz-Entwicklung</li> <li>_ Employee-Engagement</li> <li>_ Fairer Wettbewerb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Diversität und Chancengleichheit</li> <li>_ Gesundheit der Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Beschäftigung (GRI 401-1, 401-3)</li> <li>_ Aus- und Weiterbildung (GRI 404-1, 404-2)</li> <li>_ Vielfalt und Chancengleichheit (GRI 401-3, 405-1)</li> <li>_ Gleichbehandlung (GRI 406-1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Mitarbeiter</li> <li>_ (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Corporate Governance)</li> </ul>
<b>Investoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Transparenz</li> <li>_ Finanzmarkt-Kommunikation</li> <li>_ Publizitätspflicht</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Wirtschaftliche Leistung (GRI 201-1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Konzernabschluss)</li> </ul>
<b>Gesellschaft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Finanzbildung</li> <li>_ Partnerschaft Soziales und Kultur</li> <li>_ Kampf gegen Armut</li> <li>_ Compliance, Korruptionsbekämpfung</li> <li>_ Mittelbare wirtschaftliche Auswirkungen</li> <li>_ Soziales Engagement der Bank und der Mitarbeiter</li> <li>_ Social Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Finanzbildung</li> <li>_ Soziales Engagement</li> <li>_ Social Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Indirekte ökonomische Auswirkungen (GRI 203-2)</li> <li>_ Korruptionsbekämpfung (GRI 205-3)</li> <li>_ Sozioökonomische Compliance (GRI 419-1)</li> <li>_ Wirtschaftliche Leistung (GRI 201-1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Verantwortung gegenüber der Gesellschaft</li> <li>_ Kunden</li> <li>_ (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Konzernabschluss)</li> </ul>
<b>Umwelt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Umweltbelange</li> <li>_ Auswirkungen des Bankgeschäfts auf die Umwelt</li> <li>_ Klimaschutz</li> <li>_ Ökologischer Fußabdruck</li> <li>_ Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen</li> <li>_ Ressourceneffiziente Betriebsführung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Materialien (GRI 301-1, 301-2)</li> <li>_ Energie (GRI 302-1, 302-4)</li> <li>_ Emissionen (GRI 305-1, 305-2, 305-3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Umwelt</li> <li>_ Lieferanten</li> </ul>
<b>Lieferanten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Umweltbelange</li> <li>_ Achtung der Menschenrechte</li> <li>_ Soziale und ökologische Kriterien in der Lieferkette (Supply Chain)</li> <li>_ Lokale vor grenzüberschreitender Beschaffung</li> <li>_ Kooperation mit Lieferanten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Umweltbewertung der Lieferanten (GRI 308-1)</li> <li>_ Soziale Bewertung der Lieferanten (GRI 414-1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Lieferanten</li> </ul>

## Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

Seit der Gründung des Vorläuferinstituts der Erste Group vor rund 200 Jahren stellt die Verantwortung gegenüber der Gesellschaft einen wichtigen Bestandteil ihres unternehmerischen Handelns dar. Dies umfasst ein breites Spektrum von der Ermöglichung der finanziellen Eingliederung einkommensschwacher oder benachteiligter Personen bis zur Förderung sozialer Initiativen, Finanzbildung sowie auch Kunst und Kultur.

Das *ExtraVALUE* Programm der Erste Group basiert auf dem Bekenntnis zur sozialen Verantwortung und zur Förderung von immateriellen Werten – menschlich, sozial, kulturell –, die über den unmittelbaren Geschäftsbereich hinausgehen. Mehrwert wird durch die Unterstützung und Förderung von Institutionen, Initiativen und Projekten erreicht.

Soziales Engagement und Sponsoring werden gruppenweit unter dem Dach des *ExtraVALUE* Programms gebündelt. Länderschwerpunkte, themenübergreifende Initiativen und Zusammenarbeit innerhalb verwandter Bereiche kennzeichnen das Programm, das ein sichtbares Bekenntnis der Bank zur Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und der Menschen ist. Letztendlich werden Menschen gefördert und in ihren sozialen und kulturellen Bedürfnissen unterstützt.

Aufgrund der Fülle von Sozial- und Bildungsaktivitäten, Sponsoring im Kunst- und Kulturbereich sowie Freiwilligenarbeit kann hier nur eine Auswahl geboten werden. Umfassende Informationen zu Initiativen 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.

Die Erste Group hat in den Bereichen Kunst und Kultur, soziale und Bildungsaktivitäten sowie Wirtschafts- und Finanzbildung 2017 insgesamt EUR 11,5 Mio an Unterstützung geleistet. Davon entfielen etwa 45% auf Österreich, 25% auf Tschechien und 10% auf Rumänien, die restlichen 20% verteilen sich auf die anderen Länder Zentral- und Osteuropas, in denen die Erste Group tätig ist.

### BILDUNGS- UND SOZIALES ENGAGEMENT

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. Ergänzend dazu unterstützt die Erste Group in allen Kernmärkten 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 ermöglicht *Kulturbuddy*, eine Plattform zur Vermittlung von Ehrenamtlichen. Die Erste Bank Oesterreich ist auch 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.

Die Banca Comercială Română betreibt *Bursa Binelui*, eine Crowd funding-Plattform für NGOs. Die Bank ist auch Partner von *Teach for Romania*, einer Initiative zur Verbesserung des rumänischen Bildungswesens. 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 ist die Bank Partner der fünf größten rumänischen Universitäten. Unterstützung erhält auch *Save the Children Romania* mit dem Ziel, Chancengleichheit für alle Kinder zu erreichen.

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.net* 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 Amateursport in Österreich und Zentraleuropa und engagiert sich dabei besonders in der Jugendförderung. Projekte werden in enger partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den Organisatoren und Veranstaltern umgesetzt.

Auch 2017 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.

Die Česká spořitelna ist Generalpartner des tschechischen Athletikverbandes und fördert von den Topathleten der Nationalmannschaft bis zu Jugend- und Kindertalenten alle Ebenen der Athletik. Im Speziellen die Jugendförderung schafft es, landesweit mehr als 10.000 Kinder für Sport zu begeistern.

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.

Einen besonderen Stellenwert im Rahmen des Bildungsengagements der Erste Group hat die finanzielle Bildung.

## WIRTSCHAFTS- UND FINANZBILDUNG

Wirtschafts- und Finanzbildung ist ein wesentlicher Faktor bei der Schaffung von Chancengleichheit und wirtschaftlichem Wohlstand sowie zur sozialen Einbindung. Mangelnde Finanzbildung bedeutet in den meisten Fällen eine Einschränkung in fast allen Lebensbereichen.

Die Erste Group engagiert sich auf vielfältige Weise im Bereich der Finanzbildung. Menschen jeden Alters werden beim Erwerb von Fähigkeiten und Kompetenzen unterstützt, die sie für fundierte und angemessene finanzielle Entscheidungen benötigen. Sichergestellt wird auch, dass Bankmitarbeiter nicht nur über die angebotenen Produkte stets auf dem letzten Stand, sondern auch über Finanzkonzepte und die jüngsten wirtschaftlichen Entwicklungen 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, aktiv und selbstbewusst am Wirtschaftsleben teilzunehmen und die Finanzwirtschaft als System zu verstehen.

Der *Financial Life Park (FLiP)* am Erste Campus in Wien ist seit Oktober 2016 das größte und prominenteste Projekt (<http://www.financiallifepark.at>). Das *FLiP* bietet durch den kombinierten Einsatz moderner digitaler Medientechnologie und geschulter Wissensvermittler einen innovativen Ansatz zur Finanzbildung. Dem Alter und Wissensstand entsprechend, werden drei verschiedene Führungen angeboten, die sich in Ansatz, Didaktik, thematischer Gestaltung und Informationstiefe unterscheiden. In der Wissensvermittlung unterstützen rund 80 aktive und pensionierte Mitarbeiter der Erste Group das *FLiP*-Team auf

freiwilliger Basis. 2017 haben rund 14.000 Besucher an knapp 600 interaktiven Touren in Deutsch, Englisch und Slowakisch im *FLiP* teilgenommen. Seit September 2017 gibt es monatlich zwei Termine für Schulen aus der Slowakei. Wenngleich Kinder und Jugendliche die Hauptzielgruppe sind, begeistert das *FLiP* Besucher aller Altersgruppen.

Da mit dem *FLiP* bei Weitem nicht alle interessierten Schulen und Schüler erreicht werden können und die Erste Group das Ziel verfolgt, Finanzbildung stetig zu fördern, wird ab 2019 eine mobile Version – das *FLiP2Go* – unterwegs sein. In einem umgebauten Doppeldeckerbus wird in neun interaktiven Kojen das *FLiP* Wissen vermitteln.

Über 1.000 besonders dafür ausgebildete Mitarbeiter der Banca Comercială Română bieten im Rahmen der *Geld Schule* Finanzbildung an Schulen, Universitäten und in Unternehmen. Darüber hinaus betreibt die Bank seit Sommer 2017 die *Geld Schule* auf Rädern. In einem umgebauten Bus wird eine analoge Version der *FLiP*-Inhalte gespielt. Während des Sommers hat er bereits in drei rumänischen Städten Halt gemacht, 2.000 Kinder haben an den Workshops teilgenommen.

Ungebrochen erfolgreich bleibt die interaktive Wanderausstellung das *ABC des Geldes*, die spielerisch Grundbegriffe des Geldwesens und die Geschichte des Geldes vermittelt. Bis April 2018 wird die Ausstellung in Pilsen/Tschechien gezeigt. Insgesamt hatte die Ausstellung bisher an sieben Standorten über 160.000 Besucher.

In allen ihren Kernmärkten arbeitet die Erste Group mit Schulen zusammen, um die Finanzbildung zu fördern. Die Slovenská sporiteľňa unterstützt etwa Bildungsprojekte an Schulen und Universitäten, so zum Beispiel ein gemeinsames Projekt zum Thema *Geld Get to Know Your Money* mit einer Stiftung für slowakische Kinder (Children of Slovakia Foundation), an dem bereits mehr als 20.000 Schüler teilgenommen haben. Mitarbeiter der Erste Bank Serbia erklären im Rahmen von Workshops in Kindergärten und Schulen, was Banken tun. Die lokalen Tochterbanken haben verschiedene E-Learning-Tools und Apps entwickelt, um finanzielle Bildung einem möglichst breiten Publikum zugänglich zu machen.

Darüber hinaus konnten dank der ehrenamtlichen Unterstützung durch Mitarbeiter der Erste Group mehr als 500 Jugendliche in ganz Österreich an Finanzbildungsseminaren unter dem Motto *i Can* teilnehmen. Slovenská sporiteľňa führte Aktionen durch, um überschuldeten Kunden bei der Überwindung ihrer Schwierigkeiten Hilfestellung zu leisten. Die Erste Bank Croatia stellte ein neues Finanzbildungsprogramm mit dem Titel *Finanzieller Rettungsschirm* vor, das Seminare und Mentoring für Privatpersonen umfasst. Dieses Programm ist das einzige dieser Art auf dem kroatischen Markt und zielt darauf ab, die finanzielle Lage der Kunden zu stabilisieren und zu verbessern.

## KUNST UND KULTUR

Die Erste Group unterstützt und fördert auch im Kunst- und Kulturbereich. So ist die Erste Bank Oesterreich im Rahmen des *MehrWERT* Sponsoringprogramms Hauptsponsor der *Jeunesse*. Deren Schwerpunkt ist die Förderung junger Künstler durch professionelle Auftrittsmöglichkeiten sowie die Entwicklung neuer Konzepte zur Musikvermittlung. Darüber hinaus wurden unter anderem auch das Klangforum Wien, Wien Modern, das Gustav Mahler Jugendorchester, 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, den Erste Bank *MehrWERT*-Kunstpreis in Zusammenarbeit mit dem Kunstverein *das weiße haus* sowie den Erste Bank Kompositionspreis.

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 Regionaltheater in Bratislava, Martin, Nitra, Prešov und Košice. Die Česká spořitelna fördert seit Jahren mehrere internationale Festspiele wie *Pražské jaro*, *Kefir* und 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*. Das internationale Fotografie-Festival *Organ Vida* in Zagreb bietet Fotografen aus Kroatien und dem Ausland ein Forum für Ausstellungen, Workshops und Vorträge. Schon seit vielen Jahren unterstützt die Erste Bank Croatia das internationale *comic book festival* in Zagreb. Speziell die Jazz-Musik wird durch die Erste Bank in Serbien gefördert; so auch das *Beogradskje jazz festival* und weitere Veranstaltungen in Novi Sad, Pančevo, Subotica, Kraljevo, Kragujevac und Kikinda. Das zeitgenössischer Kunst gewidmete Festival *Danube Dialogues* wird seit seiner Gründung gefördert.

## 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 Spenden von Zeit oder Know-how.

Die *Time Bank*-Initiative der Erste Group in Österreich vermittelt Mitarbeiter, die ihre Freizeit und ihr Können ehrenamtlich einsetzen wollen, an mehr als 50 Partnerorganisationen. Mitarbeiter der Holding, der Erste Bank Oesterreich und ihrer Tochtergesellschaften sowie zahlreiche regionale Sparkassen in ganz Österreich sind in ihren jeweiligen Heimatgemeinden ehrenamtlich tätig.

Neben der ehrenamtlichen Tätigkeit wächst die Bedeutung von Sachspenden, es mangelt an Dingen, die wir für selbstverständlich halten wie Spielsachen, Bekleidung und Sportartikel für Kinder. Daher unterstützt die *Time Bank* ihre Partnerorganisationen nun langfristig mit wiederkehrenden Sammelaktionen.

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.

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.

## Kunden

### FOKUS AUF KUNDENBEZIEHUNGEN

Für die Erste Group stehen die Kunden und ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt der Geschäftsaktivitäten. Nur wer die hinter finanziellen Kundenbedürfnissen stehenden Gründe versteht, kann die richtigen Lösungen zum richtigen Zeitpunkt anbieten. Besonderes Augenmerk liegt auf der Bearbeitung von Kundenanfragen in höchster Qualität und binnen kurzer Zeit sowie darauf, genau jene Lösungen anzubieten, die den Kundenbedürfnissen entsprechen. Für den Aufbau und die Pflege langfristiger Kundenbeziehungen spielt dies eine zentrale Rolle.

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.

## 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 der 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, Transparenz und leichte Verständlichkeit ausgerichtet. Das Erkennen und die Erfüllung der Kundenbedürfnisse führen zu einer höheren Kundenbindung. Dabei konzentriert sich die Erste Group auf die Vereinfachung der bestehenden Produktportfolios und zielt darauf ab, neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln, um die Kundenbedürfnisse bestmöglich abzudecken.

In diesem Sinne reduziert die Erste Group kontinuierlich die Komplexität des Produktportfolios. Mit ihrem kundenorientierten Ansatz und den Initiativen, Komplexität zu reduzieren, nehmen die Erste Bank Oesterreich, die Česká spořitelna und Slovenská sporiteľňa eine Vorreiterrolle in der Gruppe ein.

## DER OMNI-CHANNEL-ANSATZ

Als Omni-Channel Bank ermöglicht die Erste Group den Kunden, zwischen neuen und traditionellen Vertriebs- und Kommunikationskanälen zu wählen. Die Kunden entscheiden, wie, wann und wo sie ihre Bankgeschäfte erledigen. Sie erwarten einen nahtlosen Übergang zwischen allen Kontaktbereichen mit der Bank, um ein durchgängiges und einheitliches Kundenerlebnis zu ermöglichen. Das Ziel ist die Integration aller Bereiche des Geschäfts mit Privatkunden, sei es z. B. die Beratung in der Filiale, Online oder Mobile Banking oder der Kontakt im Service 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 und der Česká spořitelna begonnen. Bisher wurden in Österreich mehr als 20 und in Tschechien 50 Filialen umgestaltet oder neu eröffnet. Die Banca Comercială Română nahm die erste Pilotfiliale in Bukarest in Betrieb, die Erste Bank Serbien in Belgrad und die Erste Bank Hungary in Budapest. Die Erste Bank Croatia wird dieses Konzept 2018 umsetzen.

## Digitales Banking

Nicht nur internetaffine Kunden erwarten zunehmend moderne digitale Bankleistungen. Der Webauftritt der lokalen Tochterbanken 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 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 und der Slowakei wird *George* bis zum Jahresende 2018 auch in Tschechien und in Rumänien in vollem Umfang verfügbar sein. Ziel der Erste Group ist es, in ihren sieben Kernmärkten (Österreich, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien und Serbien) eine einheitliche digitale Banking-Plattform aufzubauen. Als erste paneuropäische Banking-Plattform wird *George* in allen Kernmärkten eine umfassende Palette von Produkten und Dienstleistungen zur Verfügung stellen.

In Österreich, Tschechien und der Slowakei bietet die Erste Group bereits Verbraucherkredite digital an. Die über digitale Kanäle abgeschlossenen Verbraucherkredite haben 2017 bereits spürbar zum Anstieg bei Neuabschlüssen beigetragen. Die Česká spořitelna bietet nunmehr ihren Kunden über digitale Kanäle die Möglichkeit, einfach und bequem neue Hypothekendarlehen zu erhalten, die Erste Bank Oesterreich ermöglichte als erste Bank am Markt eine Online-Kontoeröffnung, die alle gesetzlichen und

sicherheitstechnischen Anforderungen erfüllt. Darüber hinaus hat die Erste Bank Oesterreich eine neue Zahlungsfunktion über die mobile App *George Go* ins Programm aufgenommen. Diese neue Funktionalität ermöglicht es Kunden, Waren und Dienstleistungen direkt mit ihren NFC (Near Field Communication) fähigen Mobiltelefonen zu bezahlen.

### 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 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 Sperre von Kredit- oder Bankkarten.

Das Contact Center ist die Verbindung zwischen der traditionellen physischen und der digitalen Welt, die Schnittstelle zwischen digitalem Banking und persönlicher Betreuung. Neben der Erfüllung der Funktionen eines Helpdesks werden Mitarbeiter der Contact Center zunehmend beratend tätig und verkaufen direkt Produkte und Dienstleistungen. Sie sind damit wichtiger Bestandteil 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 BEDEUTUNG DER MARKE

Marken bauen auf Erfahrungen und Erwartungen auf. Eine Marke ist mehr als ein Logo – sie steht für die Vorstellungen, die Menschen haben, wenn sie an ein Unternehmen, dessen Produkte und Dienstleistungen denken oder davon hören. Marken erfüllen die wichtige Funktion der Identifizierung und Differenzierung, die wiederum entscheidet, ob ein Kunde eine Marke gegenüber einer anderen bevorzugt. Letzten Endes profitieren Unternehmen mit starken Marken von der emotionalen Beziehung, die sie zu ihren Kunden haben. Nur wenige Unternehmen wurden bereits mit dem Anspruch gegründet, mehr zu leisten, als einfach nur Gewinn zu machen. Die Erste Group zählt zu diesem kleinen Kreis und hat daher auch in wirtschaftlich schwierigen Jahren von der großen Bekanntheit ihrer Marke und ihrer Glaubwürdigkeit profitiert.

Mit dem Kampagnenmotto #glaubandich startete die Erste Group ihre zielgerichtete Markenkommunikation, mit der sie den Ansatz „eine Gruppe, eine Marke“ verfolgt. Das Konzept wurde 2017 bereits in Österreich, Tschechien, Rumänien, Ungarn und Kroatien umgesetzt.

Allerdings baut die Markenidentität der Erste Group nicht nur auf der Geschichte der Bank und dem in der Vergangenheit Geleisteten

auf. Ganz im Gegenteil – die von der Erste Group betriebene Digitalisierung ist für Kunden und Mitbewerber deutlich sichtbar und unterstreicht ihre Innovationskraft. Die moderne digitale Plattform *George* ermöglicht es der Erste Group, ihre Kunden auf höchst innovative und komfortable Weise zu betreuen.

Die Marketingaktivitäten der Erste Group sind nicht auf die Bank an sich beschränkt. Um die wirtschaftliche Bedeutung und das Potenzial Zentral- und Osteuropas der breiteren Öffentlichkeit zu verdeutlichen, führt die Erste Group seit 2009 in führenden internationalen Medien TV- und Online-Kampagnen durch. 2017 porträtierte die Image-Kampagne ausgewählte Investitionen von Großunternehmen in der Region, die mit Unterstützung der Erste Group realisiert werden konnten.

Neben den im Kapitel Verantwortung gegenüber der Gesellschaft beschriebenen zahlreichen Aktivitäten zur Förderung von Amateur- und Profisportveranstaltungen unterstützt die Erste Group auch einzelne Profisportler, Mannschaften und Veranstaltungen mit den Schwerpunkten Eishockey, Tennis, Fußball und Segeln.

Seit 2013 ist die Erste Bank Oesterreich namensgebender Hauptsponsor der Eishockey-Bundesliga, Sponsor der österreichischen Eishockey-Nationalmannschaft und der Vienna Capitals. Die Erste Bank Eishockey Liga wuchs inzwischen auch über die Grenzen Österreichs hinaus, da auch Mannschaften aus Tschechien, Ungarn, Kroatien und Italien daran teilnehmen. Im Zeichen der Jugendförderung werden mit der Erste Bank Young Stars League und der Erste Bank Juniors League auch zwei Nachwuchsligen im österreichischen Eishockey-Sport unterstützt. Die Erste Bank Hungary nahm ihre Sponsortätigkeit im Eishockey-Sport mit der Saison 2017/2018 auf.

Die Erste Bank Oesterreich unterstützt unter anderem auch das Erste Bank Open in Wien, ein Tennisturnier der Kategorie ATP World Tour 500 und die wichtigste Tennisveranstaltung Österreichs. Die Erste Bank Hungary förderte den ungarischen Segelverband und war Hauptsponsor des Kékszalag, der längsten Round-Lake-Regatta Europas am Plattensee, an der mehr als 500 Boote teilnahmen. Die Slovenská sporiteľňa war wieder offizieller Partner der slowakischen Fußballnationalmannschaft.

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

## ZUGÄNGLICHKEIT

Die Erste Group versteht unter Barrierefreiheit die Gestaltung der baulichen und digitalen Umwelt sowie von Informations- und Produktangeboten in der Art, dass sie auch von Menschen mit Beeinträchtigungen ohne zusätzliche Hilfen genutzt und in Anspruch genommen werden können.

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 ihre Filialen umgestaltet, sodass mit Jahresende mehr als drei Viertel aller 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. Die Aufrechterhaltung einer loyalen Kundenbasis wird im Bankwesen auch aufgrund des wachsenden Wettbewerbes, der in letzter Zeit nicht traditionelle Marktteilnehmer einschließt, zunehmend schwierig. Die Kunden sind anspruchsvoller, gut informiert und erwarten einen höheren Wert und verbesserte Geschwindigkeit, Flexibilität und Zuverlässigkeit von ihren Bankdienstleistungen. 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.

Insgesamt hielt die Erste Group im Jahr 2017 die Kundenzufriedenheit in den einzelnen Märkten stabil, eine positive Entwicklung ist vor allem im Privat- und KMU-Kundensegment ersichtlich. Im KMU-Kundensegment bestätigte die Erste Bank Croatia

ihre starke Entwicklung und blieb komfortabel vor den Mitbewerbern positioniert. Die Erste Bank Serbia, Erste Bank Croatia, Slovenská sporiteľňa und Erste Bank Oesterreich erzielten im Privatkundensegment positive Ergebnisse.

## VERANTWORTUNGSVOLLE VERANLAGUNG UND FINANZIERUNG

Die Erste Asset Management (Erste AM) 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 eine große Vielfalt an nachhaltigen Fonds entwickelt. Seit 2012 sind alle Einheiten der Erste AM *PRI Signatories* und bekennen sich zu den Grundsätzen für verantwortungsvolles Investieren (*Principles of Responsible Investment, PRI*). Bereits 2011 wurde beschlossen, Unternehmen, die im Bereich geächtete Waffen, wie etwa Landminen, Nuklearwaffen oder Streubomben, tätig sind, von allen aktiv verwalteten Publikumsfonds und Vermögensverwaltungs-Portfolios auszuschließen. Ebenso gilt für alle Fonds das Verbot von Nahrungsmittelspekulationen. Seit November 2016 werden Unternehmen, bei denen der Abbau von und der Handel mit Kohle sowie die Erzeugung von Treibstoffen aus Kohle mehr als 30% des Gesamtumsatzes darstellen, aus allen aktiv verwalteten Publikumsfonds und Vermögensverwaltungs-Portfolios ausgeschlossen. Die entsprechenden Richtlinien sind auf der Internetseite der Erste AM verfügbar (<http://www.erste-am.com>).

Neben der Erste AM bietet auch die ERSTE Immobilien Kapitalanlagegesellschaft ihren Kunden auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Fonds. Die Kriterien für das nachhaltige Immobilienvermögen im ERSTE RESPONSIBLE IMMOBILIENFONDS umfassen neben den klassischen wirtschaftlichen Kriterien auch Aspekte wie Umweltverträglichkeit, Mobilität, soziale Infrastruktur, Lebensqualität und Zukunftsfähigkeit der Immobilie. Zum Jahresende 2017 belief sich das nachhaltige Fondsvermögen auf EUR 123 Mio.

Die Erste AM zählt in Österreich und in der CEE-Region zu den führenden Anbietern nachhaltiger Investmentfonds. Für institutionelle Kunden ist die Erste AM darüber hinaus auch international präsent. Die Erste AM hat zum Jahresende 2017 rund EUR 63,4 Mrd verwaltet. Das aktiv gemanagte Fondsvermögen, das über die Einhaltung des Ausschlusses geächteter Waffen sowie von Unternehmen mit Umsätzen aus Kohle oder Kohletreibstoffen geprüft wird, belief sich dabei auf EUR 23,9 Mrd. Das verwaltete Vermögen nachhaltiger Investmentfonds lag bei rund EUR 5 Mrd.

Nachhaltige Kapitalanlagen sind seit vielen Jahren eine Kernkompetenz der Erste AM. Die Nachhaltigkeitsspezialisten der Erste AM verwalteten zum Jahresende 2017 insgesamt 31 Investmentfonds, die sich auf Publikumsfonds und Spezialfonds/Einzelmandate aufteilen. Zu den gemanagten nachhaltigen Publikumsfonds zählen sieben Anleihenfonds, drei regionale Aktienfonds, ein im Jahr 2017 neu aufgelegter, weltweit inves-

tierender Aktienfonds mit Dividendenstrategie, ein Mikrofinanz-Dachfonds, ein Themenfonds zu den Bereichen Umwelt und Klimaschutz (in Zusammenarbeit mit WWF Österreich) sowie ein Asset-Allokation-Dachfonds. Wie schon in den vergangenen Jahren wurde auch 2017 der global ausgerichtete, nachhaltige Schwellenländer-Unternehmensanleihenfonds von den Investoren stark nachgefragt. Darüber hinaus fand der im März 2017 neu aufgelegte Dividendenfonds besonders unter Privatanlegern reges Interesse. 2017 wurden zehn nachhaltige Fonds mit dem FNG-Siegel ausgezeichnet (im Vorjahr neun Fonds). Das Siegel ist der Qualitätsstandard für nachhaltige Geldanlagen im deutschsprachigen Raum und wurde 2015 vom Forum Nachhaltige Geldanlagen (FNG) erstmalig vergeben. Die Mindestanforderungen des Siegels umfassen Transparenz- und Prozesskriterien, den Ausschluss von Waffen und Kernkraft sowie die Berücksichtigung der vier Bereiche des UN Global Compact: Menschen- und Arbeitsrechte, Umweltschutz sowie die Bekämpfung von Korruption und Bestechung. Ebenso sind neun der nachhaltigen Fonds, einige davon schon seit vielen Jahren, mit dem Österreichischen Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte ausgezeichnet.

Im Bereich „Engagement“ wurde zu unter Nachhaltigkeitsaspekten besonders relevanten Themen direkter Kontakt mit betroffenen Unternehmen gesucht und die Standpunkte der Erste AM übermittelt. Schwerpunktthemen waren Menschenrechte in Industrien zur Rohstoffgewinnung sowie ein intensiver Dialog mit den deutschen Automobilherstellern infolge des Abgasskandals. Diese wurden im August 2017 aufgrund nicht zufriedenstellender Ergebnisse beim deutschen Dieselpipfel vom investierbaren Nachhaltigkeitsuniversum ausgeschlossen. Diese Entscheidung wurde von einem intensiven Engagementdialog begleitet, mit dem Ziel, Antworten auf die zahlreichen offenen Fragen zu bekommen. Die Dialoge mit den Unternehmen fanden schriftlich, telefonisch und auch persönlich in Wien mit Unternehmensvertretern statt und zeigten bereits erste Erfolge.

Auch das Engagement in Kooperation mit anderen internationalen Asset Managern (organisiert durch PRI und GES) wurde 2017 weitergeführt. Im November 2017 hat sich die Erste AM dazu entschlossen, den von den PRI ins Leben gerufenen Climate Action 100+ Engagementprozess als „founding signatory“ zu unterstützen. Dabei handelt es sich um eine auf fünf Jahre angelegte Investoreninitiative, die sich mittels aktivem Dialog zum Ziel gesetzt hat, die 100 weltgrößten Emittenten von Treibhausgasen aus Sektoren wie Öl und Gas, Elektrizität, Transport und Chemie zur Senkung der Emissionen zu bewegen, die klimabezogene Berichterstattung zu verbessern sowie die Governance hinsichtlich des Themas Klimawandel voranzubringen. Durch derartige Kooperationen kann die Erste AM mit einer noch stärkeren Stimme bei internationalen Unternehmen auftreten.

Neben dem aktiven Dialog mit den Unternehmen zu kontroversen Themen im Bereich Nachhaltigkeit und Umweltschutz (Environment, Social, Governance: ESG) hat die Erste AM 2017 an 330 Hauptversammlungen die Interessen ihrer Kunden und

Fonds-Anteilseigner vertreten. Neben den Abstimmungen zu den Vorschlägen des Managements wurde auch über mehr als 200 Aktionärsanträge abgestimmt, um die Unternehmen zu einem nachhaltigeren und transparenteren Wirtschaften zu bewegen.

Das Online-Magazin des Responsible Investment Teams der Erste AM (<http://www.esgletter.at>) stieß auch 2017 auf reges Interesse. In der quartalsweise erscheinenden Publikation wurden folgende Themen aufgearbeitet: Batterien, Kinderarbeit, Glücksspiel und Logistik. Neben dieser Hauptpublikation werden auf monatlicher Basis spezielle Nachhaltigkeits-Kurzprofile (Factsheets) zum Anlageuniversum und zu den Nachhaltigkeitsfonds erstellt. Die Kunden erhalten dadurch ein genaueres Bild über die Auswahlkriterien und deren Einfluss auf nachhaltigkeitsrelevante Kennzahlen (wie z. B. den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der Fonds).

Als erste österreichische Kapitalanlagegesellschaft unterzeichnete die Erste AM 2015 das *Montréal Carbon Pledge*. Damit verpflichteten sich die Kapitalmarktteilnehmer, die CO<sub>2</sub>-Emissionen ihrer Investments zu messen und den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck jährlich zu veröffentlichen. 2017 konnte die Erste AM den Fußabdruck der berücksichtigten Aktienfonds im Vergleich zum Vorjahr nochmals drastisch reduzieren (die durchschnittliche CO<sub>2</sub>-Intensität beträgt lediglich 61,8% der Belastung des globalen Aktienmarktes). Bei ausschließlicher Berücksichtigung der nachhaltigen Aktienfonds der Erste AM liegt der kumulierte Fußabdruck sogar unter der Hälfte des Referenzwertes (45,9%).

Der Nachhaltigkeitsbeirat (Erste Responsible Advisory Board) trat 2017 einmal zusammen. Das Positionspapier der Erste AM zum Umgang mit Steuerparadiesen und Implikationen auf das investierbare Universum wurde diskutiert und mögliche Weiterentwicklungen bei der Universumserstellung aus unterschiedlichen Perspektiven analysiert. 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 Sinne des Statement of Purpose enthalten auch die Finanzierungsrichtlinien der Erste Group zur Wahrung der ökologischen und gesellschaftlichen Verantwortung klare Ausschlusskriterien. Diese beziehen sich insbesondere auf den Energiebereich und den Waffensektor, ausgeschlossen sind etwa die Finanzierung von Atom- und Kohlekraftwerken, Kohlebergbau oder Fracking. Unter Umständen ausgenommen sind Projekte, die der Verbesserung der Sicherheit bestehender Anlagen dienen oder eine deutliche Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen zum Ziel haben. Beispiele für Finanzierungen mit ökologischem Nutzen werden im Kapitel Umwelt, unter Schwerpunktthemen, genannt.

## SOCIAL BANKING

In den Kernmärkten der Erste Group (Österreich, Kroatien, Rumänien, Serbien, Slowakei, Tschechien und Ungarn) leben immer noch von Armut oder sozialer Exklusion bedrohte Menschen. Die

Erste Group ist der Überzeugung, dass Wirtschaftswachstum inklusiv sein sollte und einfache Finanzprodukte und Finanzberatung jedem zur Verfügung stehen sollten. Jenen Teilen der Bevölkerung, die keinen Zugang zu Bankgeschäften hatten, einfache Finanzdienstleistungen anzubieten, war eines der Hauptmotive zur Gründung der Ersten österreichischen Spar-Casse im Jahr 1819. Aus verschiedenen Gründen haben selbst heute noch manche Bevölkerungskreise keinen Zugang zu den Dienstleistungen kommerziell ausgerichteter Banken. Dies veranlasste die Erste Group dazu, ihr neues Social Banking-Programm *Step-by-Step* zu starten.

Im Rahmen von *Step-by-Step* werden die finanzielle Eingliederung von einkommensschwachen Personen, Existenzgründungen und soziale Organisationen gefördert. Neben einem fairen Zugang zu Finanzprodukten werden solide Finanzberatung, Business Training und Business Mentoring angeboten. *Step-by-Step* wird über die lokalen Tochterbanken der Erste Group sowie in Zusammenarbeit mit lokalen Organisationen und NGOs umgesetzt. Die Initiativen bauen auf einzelnen Programmen auf, die die Tochterbanken der Erste Group in der CEE-Region bereits ins Leben gerufen haben, und kooperieren mit bereits existierenden lokalen Social Banking-Projekten.

Einkommensschwachen Menschen Zugang zu grundlegenden Finanzprodukten zu bieten, ist ein wichtiger Beitrag zum Abbau von Armut. Finanzielle Inklusion ermöglicht es Menschen, unerwartete finanzielle Schocks zu verkraften und unvorhergesehene Ereignisse besser zu bewältigen. Die Zweite Sparkasse unterstützt in Österreich seit mehr als zehn Jahren Menschen, die in finanzielle Schwierigkeiten geraten sind. Insgesamt wurden 16.700 Personen unterstützt, aktuell werden rund 7.800 Kunden betreut. Gemeinsam mit der Schuldnerberatung werden betreute Konten angeboten. Diese sind für Kunden bestimmt, die zwar geschäftsfähig sind, aber mangelnde Kontrolle über ihr Geld haben. Dieses Service nehmen derzeit 500 Kunden in Anspruch. Ein neues Angebot der Slovenská sporiteľňa ist eine Kombination aus Mikrofinanz- und Sparprodukten, Finanzbildung und Mikro-Wohnkrediten.

Zu den schwierigsten Problemen für Existenzgründer zählt die Beschaffung von Mitteln zur Finanzierung der Unternehmensgründung. Die Erste Group ist der Überzeugung, dass Kleinunternehmer nicht nur ihren eigenen Familien finanzielle Stabilität bieten, sondern durch eine Expansion ihrer Unternehmen in ihrem Umkreis auch neue Arbeitsplätze schaffen. Diesen Kunden ermöglicht die Erste Group nicht nur Zugang zu Krediten, sondern auch zu Business Training, E-Learning, Mentoring-Gesprächen und Gelegenheiten zum Networking. Aufgrund von Garantievereinbarungen zwischen dem Europäischen Investitionsfonds und lokalen Banken können Neugründungen und Kleinunternehmen mehr Mikrokredite zur Verfügung gestellt werden. In Österreich wurde das Mikrokreditprogramm in Zusammenarbeit von Erste Bank Oesterreich und dem österreichischen Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz fortgesetzt. Gemeinsam mit den Sparkassen wurden im Rahmen dieses Pro-

gramms schon mehr als 600 neu gegründete Unternehmen finanziert. Als eine von drei Banken, die am staatlich geförderten Kreditprogramm *Start-Up Nation* teilnahmen, hat die Banca Comercială Română mehr als 160 Unternehmensgründungen finanziert und über 1.800 neue Geschäftskonten eröffnet. Die Erste Bank Serbia startete ihr neues Mikrofinanzierungsprogramm *Korak po korak (Step-by-Step)*, das Arbeitslose bei der Unternehmensgründung sowie kleine Sozialunternehmen unterstützt. 2017 vergab die Erste Group 407 Kredite an Existenzgründer im Gesamtvolumen von insgesamt EUR 10,5 Mio.

Soziale Organisationen (Non-Profit-Organisationen und soziale Unternehmen) beschäftigen sich mit den größten Herausforderungen unserer Gesellschaft, wie Jugendarbeitslosigkeit, sozialer Integration und Armut. Die Erste Group bietet sozialen Organisationen Betriebsmittelkredite, Überbrückungskredite, Investitionskredite sowie Programme zur Kapazitätenentwicklung.

2017 begann die Erste Bank Hungary gemeinsam mit der Erste Stiftung und mit finanzieller Unterstützung durch die EU-Kommission mit der Umsetzung ihres 3-Jahres-Programms *SEEDS* zur Stärkung der finanziellen Unabhängigkeit sozialer Organisationen. Die Česká spořitelna hat ihre Marktführerschaft in der Finanzierung des sozialen Sektors mit über 100 neuen Kunden weiter gestärkt. 2017 vergab die Erste Group Finanzierungen von insgesamt EUR 20,7 Mio an 166 Sozialunternehmer und NGOs. Weitere Informationen und Erfolgsgeschichten von Social Banking-Kunden finden Sie unter <https://www.erstegroup.com/en/about-us/social-banking>.

good.bee Credit stellt Bauern und Kleinunternehmern in ländlichen und städtischen Gebieten Rumäniens Mikrokredite zur Verfügung. Im November 2017 wurde good.bee Credit als erstes Finanzunternehmen in Zentral- und Osteuropa nach dem Europäischen Verhaltenskodex für die Vergabe von Mikrokrediten zertifiziert, da das Programm insbesondere die in den Prioritätsklauseln des Kodex enthaltenen Bedingungen in Bezug auf Kunden- und Investorenbeziehungen, Unternehmensführung, Risikomanagement, Berichts- und Informationssysteme erfüllt. 2017 vergab good.bee Credit 1.177 Kredite in einer Gesamthöhe von EUR 9,9 Mio, insgesamt belaufen sich die Kredite auf EUR 19 Mio. Weitere Informationen zu good.bee Credit sind unter <http://www.goodbeecredit.ro> verfügbar.

Ursprünglich als Social Banking-Initiative in Österreich gestartet, wurde 2017 der *Fund of Excellence*, ein Alternativer Investmentfonds, in das Geschäftssegment Group Corporates übernommen. Die Bank investiert über den Fonds in Menschen, an deren Potenzial sie glaubt. Das umfasst Studentenfinanzierungen, Unterstützung für berufstätige Eltern, und über das Programm *Vision Capital* wird in vielversprechende Unternehmer in der Frühphase der Unternehmensentwicklung investiert. Insgesamt wurden seit 2014 Investitionen von EUR 1,2 Mio zugesagt, EUR 0,5 Mio davon in 2017.

## PRIVATE BANKING

Im Private Banking und in der Vermögensverwaltung konnte die Erste Group ihre Marktposition in Zentral- und Osteuropa trotz des anhaltend niedrigen Zinsumfeldes weiter festigen. Im Private Banking der Erste Group standen langfristiger Vermögensaufbau, Vermögensverwaltung und -beratung, aber auch Nachfolgeplanung und Nachlassregelung im Fokus der angebotenen Leistungen. Neben allen Dienstleistungen einer Universalbank wie Zahlungsverkehr und Finanzierungslösungen bietet das Erste Private Banking Wertpapierveranlagungen sowie die Möglichkeit, in Immobilien und Gold zu investieren. Der Fokus des Erste Private Banking liegt dabei auf höchster Beratungskompetenz, Nachhaltigkeit und Transparenz für Kunden. Zur Erfüllung dieses hohen Qualitätsanspruchs wurde ein gruppenweites Schulungsprogramm eingerichtet.

Die Erste Group errang im Rahmen der vom Finanzmagazin *The Banker* veranstalteten Global Private Banking Awards 2017 das vierte Jahr in Folge den Titel als beste Privatbank in Zentral- und Osteuropa und wurde erneut zur besten Privatbank in Österreich und Kroatien gekürt. Das Finanzmagazin *Euromoney* hat darüber hinaus das Private Banking in Tschechien als das beste des Landes ausgezeichnet.

## 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 90% 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 2017 knapp über EUR 1,1 Mrd aus. Der Großteil davon entfiel auf Informationstechnologie (39,9% der Gesamtausgaben), gefolgt von Ausgaben für Dienstleistungen, Betrieb und Marketing (37,9%) und das Gebäudemanagement (22,2%). Von gruppenweit insgesamt rund 22.000 Lieferanten haben 549 Lieferanten einen Anteil von 80% an den gesamten Beschaffungsausgaben.

98,8% der Lieferanten (dies entspricht 97,6% 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 haben ihren Geschäftssitz in Nordamerika, 0,5% in anderen europäischen Ländern und 0,2% auf anderen Kontinenten.

Nur 12,3% 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 Group Sustainability Office der Erste Group ausgearbeitet wurden. 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 Erste Group Procurement. Der Fragebogen des Lieferantenauswahlprozesses umfasst unter anderem die folgenden Punkte:

- \_ Umsetzung eines Umweltmanagementsystems
- \_ 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.

2017 wurde eine Nachhaltigkeits-Scorecard für Lieferanten eingeführt. Lieferanten müssen dabei ihren ökologischen Fußabdruck (Energieverbrauch, Abfallmenge, Emissionen) der letzten zwei Jahre offenlegen – entweder gesamthaft oder unter Bezugnahme auf die Geschäftstätigkeit mit der Erste Group. Für diese Scorecard wurden 30 Lieferanten ausgewählt, die ressourcenintensive Geschäfte betreiben, wie z.B. Betreiber von IT-Datencentern oder Unternehmen im Transportwesen. Da die Kriterien für die Lieferantenauswahl wesentlich sind, findet eine laufende Beobachtung und Auswertung der Entwicklungen statt.

Rund 26% der Lieferanten mit neuen oder verlängerten Verträgen wurden 2017 nach ökologischen Standards geprüft. Bei keinem Lieferanten und nirgendwo in der Lieferkette wurden wesentliche 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 26% der Lieferanten mit neuen oder verlängerten Verträgen wurden 2017 nach arbeitsrechtlichen Normen und Menschenrechtskriterien geprüft. Bei keinem Lieferanten und nirgendwo in der Lieferkette wurden wesentliche tatsächliche oder potenzielle negative Bedingungen in Bezug auf Arbeitspraktiken oder Menschenrechte festgestellt. 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 Finanzindustrie ist mit einem dynamischen Wandel ihrer Geschäftsmodelle konfrontiert. Das Kundenverhalten ändert sich, digitale Kanäle gewinnen weiter an Bedeutung. Deshalb benötigen Mitarbeiter heute andere Kompetenzen als noch vor einigen Jahren. Für die Erste Group sind Bildung und Kompetenzentwicklung entscheidend für die Zukunft des Unternehmens, aber auch für die individuelle Beschäftigungsfähigkeit sowie die Weiterentwicklung der Mitarbeiter und der Organisation.

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.

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 Förderung von Mitarbeitern mit hohem Entwicklungspotenzial im Rahmen eigener Programme ist Teil der Personalstrategie der Erste Group. Die Personalführung der Erste Group spiegelt die geänderten Anforderungen des Unternehmensumfeldes wider und beruht auf drei Säulen:

- \_ Kultur
- \_ Kompetenz
- \_ 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 CHANCENGLEICHHEIT

Diversität und Inklusion tragen wesentlich zum Unternehmenserfolg bei. Unternehmen, die vielfältig zusammengesetzte Teams fördern, profitieren von engagierteren Mitarbeitern, einem besseren Markenimage und höherer Kundenzufriedenheit. Für die Erste Group stellen Diversität und Inklusion daher wesentliche Elemente ihrer Personalstrategie dar, die darauf abzielen, ausgezeichnete Mitarbeiter zu rekrutieren und im Unternehmen zu halten.

Die Diversitäts- und Inklusionsgrundsätze der Erste Group finden sich sowohl in ihrer Grundsatzklärung 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.

2017 verfolgte die Erste Group in Bezug auf Diversität die folgenden Schwerpunkte:

- \_ Übernahme und Umsetzung des gruppenweiten Rahmenwerks zur Diversität durch die lokalen Tochterbanken der Erste Group
- \_ Entwicklung und Förderung weiterer Initiativen im Bereich Generationenmanagement und Inklusion
- \_ Erhöhung der Zahl der Frauen im Topmanagement um mindestens drei Prozentpunkte und Entwicklung weiterer gruppenweiter Initiativen zur Förderung von Frauen in Führungspositionen
- \_ Mehr Männer zur Nutzung der Möglichkeiten einer Väterkarenz ermutigen
- \_ Fortsetzung lokaler Initiativen zur Diversitätsverbesserung
- \_ Weitere Beobachtung der Gehaltslücke zwischen Männern und Frauen und Ergreifung geeigneter Maßnahmen zu deren Schließung

Im Dezember 2016 beschloss der Vorstand das gruppenweite Rahmenwerk zur Diversität. 2017 wurde es von allen lokalen Tochterbanken umgesetzt. Lokale Diversitätsmanager legen Schwerpunkte und Initiativen fest, mit denen die gruppenweite Diversitätsstrategie unterstützt wird.

Zur Förderung von Generationenmanagement und Inklusion wurden verschiedene Vorträge und Seminare zu Themen wie Vermeidung von Diskriminierung, Umgang mit unbewussten Vorurteilen und inklusives Führungsverhalten angeboten. Daneben fand auch ein Erfahrungsaustausch über Best Practices und ein Benchmarking im Vergleich zu anderen Unternehmen statt.

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 2017 wurden 31% der Positionen im Topmanagement von Frauen eingenommen (2016: 29%). Der Frauenanteil in den Aufsichtsräten belief sich auf 36% (34%).

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 International Talent-Pool beträgt der Frauenanteil 39%, im Key Positions-Pool der Gruppe 29%.

Darüber hinaus führte die Erste Group verschiedene Initiativen zur Förderung von Frauen in Führungspositionen durch. In Österreich setzte die Mitarbeiterplattform *Erste Women's Hub* zum Beispiel wichtige Initiativen wie das *WoMentoring*-Programm, Finanzbildung für Frauen sowie Netzwerkveranstaltungen für Mitarbeiterinnen und Kundinnen fort und bemühte sich insbesondere, mehr Männer dazu zu ermutigen, Möglichkeiten der Elternkarenz und flexible Arbeitsformen in Anspruch zu nehmen. Die neue Initiative *Women in IT (Erste WIT)* möchte mehr Frauen zu einer Karriere

im IT-Bereich ermutigen. Die Erste Bank Hungary unterzeichnete die ungarische Diversity Charta und gründete *Erste Nő* (Erste Women Club) zur Förderung einer familienfreundlichen Organisation, der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben für Frauen und der Unterstützung von Müttern bei der Rückkehr aus der Karenz.

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. Im Februar 2017 wurde in Österreich das Netzwerk *ErsteColours* LGBT & Friends ins Leben gerufen, das durch einen Fokus auf LGBT-Themen die Inklusion im Personalwesen und in der Gesellschaft fördern soll. Die Erste Group trägt zur Umsetzung der UN-Ziele für nachhaltige Entwicklung und der Agenda 2030 bei. Mit ihrer Diversitätsstrategie und ihren Aktivitäten in diesem Bereich unterstützt sie die Geschlechtergleichstellung, menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum sowie den Abbau von Ungleichheiten.

2018 werden folgende Schwerpunkte im Bereich Diversität verfolgt:

- Erhöhung der Zahl der Frauen im Topmanagement um mindestens einen Prozentpunkt und Entwicklung weiterer gruppenweiter Initiativen zur Förderung von Frauen in Führungspositionen
- Attraktivierung des IT-Bereichs für Frauen durch *Erste WIT*
- Entwicklung und Förderung weiterer Initiativen im Bereich LGBT-Inklusion
- Fortsetzung lokaler Initiativen zur Diversitätsverbesserung in CEE
- Weitere Beobachtung der Gehaltslücke zwischen Männern und Frauen pro Land und Bestimmung 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.

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. 2017 lag der Fokus vor allem auf der Weiterentwicklung der gruppenweiten Talentförderung und den Konzepten zur Führungskräfteentwicklung und des funktionalen Kompetenzmanagements. Die Erste Group hat ihre Zusammenarbeit mit der renommierten IESE Business School intensiviert. Weitere Koopera-

tionspartner sind IMD Lausanne, ESMT Berlin, die WU Executive Academy in Wien und die Ashridge Executive Education.

Darüber hinaus hat die Erste Group die Schulungstätigkeit des Finance College in vier wesentlichen Bereichen ausgeweitet: Controlling, Bilanzstrukturmanagement, Rechnungswesen und Business Data Excellence. Neue Kurse des Risk Management College behandeln Änderungen im regulatorischen Umfeld und helfen Mitarbeitern, allfällige Kompetenzlücken zu schließen. Die Initiativen des Corporates & Markets College decken Themen wie spezielle Produktkenntnisse oder Kompetenzen im Verkauf ab. Neben Projektmanagement bietet das Business Transformation College schwerpunktmäßig nun auch Unternehmensanalyse und Datenmanagement an.

Die beiden zentralen Elemente der Führungskräfteentwicklungs- und Talentmanagementstrategie der Erste Group sind das Erste Leadership Evolution Centre mit seinem strukturierten gruppenweiten Angebot von Maßnahmen zur Führungskräfteentwicklung sowie die Talent Management Architecture der Erste Group, die für die kontinuierliche Förderung exzellenter Mitarbeiter aus drei Talent-Pools sorgt. Die Zielgruppe für den International Talent-Pool sind Mitarbeiter mit herausragenden Leistungen; berücksichtigt werden junge Fachkräfte, die bis zu drei Managementebenen unterhalb des Vorstands positioniert sind. Zum Jahresende 2017 lag die Frauenquote im International Talent-Pool bei 39%. Auf der nächsthöheren Ebene ist der Key Positions-Pool angesiedelt, der den Managementnachwuchs für Funktionen auf Bereichsleiterebene vorbereiten soll. Dort lag der Frauenanteil bei 29%. Im Executive-Pool zur Auswahl und Entwicklung von Nachfolgern für die oberste Führungsebene lag die Frauenquote ebenfalls bei 29%.

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. Im laufenden Programm liegt der Frauenanteil bei 52%.

2017 absolvierten Mitarbeiter der Erste Group im Durchschnitt 30 Stunden an beruflicher Ausbildung – Frauen 33,3 und Männer 24,6 Stunden. Auf Mitarbeiter mit Führungsfunktion entfielen durchschnittlich 24,6, auf Mitarbeiter ohne Führungsfunktion 46,3 Ausbildungsstunden.

Für 2018 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. Das Verhältnis zwischen Unternehmenserfolg und Leis-

tungsanreizen im Privatkundengeschäft ist transparent. Prämien werden im Privatkundengeschäft auf Basis quantitativer und qualitativer Kriterien ausgezahlt. 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* sowie den *UN Global Compact* unterzeichnet und sich zu den Grundsätzen der Chancengleichheit und Transparenz, insbesondere bei der Vergütung, verpflichtet. Eine der wichtigsten Prioritäten ist daher die Sicherstellung, dass alle Vergütungsregelungen transparent und marktorientiert 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 persönlichen 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**

Die in den UN-Zielen für nachhaltige Entwicklung und der Agenda 2030 festgelegte Förderung von Gesundheitskompetenz ist für einen besseren Umgang mit Krankheiten und die Gewährleistung eines gleichberechtigten Zugangs zum Gesundheitssystem sowie zur Stärkung sozialpolitischer Maßnahmen in diesem Bereich wesentlich. 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 ist aktiv bemüht, ihre Mitarbeiter bei der Erkennung und Vermeidung von Gesundheitsrisiken zu unterstützen. Sie beschäftigt sich im Rahmen der Gesundheitsvorsorge unter anderem mit Lebensgewohnheiten, der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, psychischer Gesundheit, Stressvermeidung und Ernährungsberatung. Den Mitarbeitern der Erste Group steht für alle Belange der Gesundheit und des Wohlbefindens ein multidisziplinäres, aus Medizinerinnen, Arbeitspsychologinnen und Physiotherapeuten bestehendes Expertenteam zur Seite.

Das Gesundheitszentrum in der Zentrale der Erste Group in Wien bietet 38 Kurse zu einem breiten Spektrum von Themen wie Entspannungstechniken und Bewegung. Das Kursangebot umfasst Yoga, Zirkeltraining, Pilates, vorbeugende Rückengymnastik etc. Darüber hinaus gilt das Augenmerk weiterhin gesundheitlichen Risikofaktoren (insbesondere der Vermeidung von Herzkrankheiten und Schlaganfällen) sowie der Änderung persönlicher Gewohnheiten und Verhaltensweisen (z. B. Rauchen und Ernährung). Zusätzlich wird ein breit angelegtes Programm zu Themen wie richtige Ernährung, körperliche Fitness und Suchtprävention angeboten.

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 Zugang zu Rehabilitationszentren und -maßnahmen sowie ein Reintegrationsprogramm nach längerer Abwesenheit. 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.

Der Arbeitsplatz hat direkten Einfluss auf das körperliche, geistige, wirtschaftliche und soziale Wohlbefinden der Mitarbeiter und Auswirkungen auf die Gesundheit ihrer Familien, des Gemeinwesens und der Gesellschaft. Der Schwerpunkt des Gesundheitszentrums lag daher auch 2017 unter anderem auf der Erhaltung der psychischen Gesundheit der Mitarbeiter.

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. Aus dem in Österreich durchgeführten Zertifizierungsaudit Beruf und Familie resultierte die Schwerpunktmaßnahme, mehr Männer dazu zu ermutigen, die Möglichkeiten für eine Väterkarenz zur Gänze auszuschöpfen. Zum Jahresende 2017 waren insgesamt 3.554 Mitarbeiter in Elternkarenz – 94,9% davon waren Frauen (3.373), 5,1% Männer (181). Am höchsten war der Anteil der Männer in Elternkarenz mit nahezu 10% in Österreich.

Als weitere Maßnahme eröffnete die Erste Group 2016 in ihrer Zentrale in Wien den Betriebskindergarten *MiniCampus*.

## Mitarbeiter Kennzahlen

### Überblick 2017

	Gesamt		Unbefristeter Arbeitsvertrag		Befristeter Arbeitsvertrag		Vollzeitbeschäftigte		Teilzeitbeschäftigte	
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer
<b>Erste Group</b>	<b>28.917</b>	<b>17.160</b>	<b>26.081</b>	<b>15.999</b>	<b>2.836</b>	<b>1.161</b>	<b>24.292</b>	<b>16.218</b>	<b>4.625</b>	<b>942</b>
davon Holding	1.002	1.101	981	1.072	18	32	688	1.045	309	61
Österreich	7.453	7.132	7.143	6.846	310	286	4.203	6.525	3.250	607
Tschechien	7.300	3.256	6.359	2.962	941	294	6.563	3.162	739	92
Slowakei	3.086	1.269	2.472	1.053	614	216	3.028	1.257	58	12
Rumänien	5.218	2.333	4.800	2.182	418	151	4.871	2.188	347	145
Ungarn	1.986	1.172	1.913	1.143	74	28	1.828	1.095	159	76
Kroatien	2.179	1.030	1.894	898	299	118	2.153	1.016	40	0
Serbien	753	319	654	295	99	24	751	318	2	1

Alle relevanten Tochtergesellschaften sind erfasst, ausgenommen österreichische Sparkassen mit weniger als 500 Mitarbeitern, die nicht im Mehrheitseigentum der Erste Group Bank AG stehen. Die Mitarbeiterkennzahlen beruhen auf der Anzahl von Personen zum Periodenende.

In den Gesamtdaten (46.077 Mitarbeiter) sind auch die Werte indirekter Beteiligungen der Erste Group außerhalb der Kernmärkte erfasst.

	Frauenanteil am Mitarbeiterstand		Anteil an Teilzeitmitarbeitern		Frauenanteil an Teilzeitmitarbeitern		Teilzeitanteil an der männlichen Belegschaft		Anteil Topmanagement am Mitarbeiterstand	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
<b>Erste Group</b>	<b>62,8%</b>	<b>64,0%</b>	<b>12,1%</b>	<b>8,2%</b>	<b>83,1%</b>	<b>82,5%</b>	<b>5,5%</b>	<b>4,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,9%</b>
davon Holding	47,6%	47,6%	18,4%	15,4%	83,5%	79,5%	5,5%	7,6%	1,8%	1,8%
Österreich	51,1%	50,0%	26,4%	25,8%	84,3%	81,1%	8,5%	9,8%	1,4%	2,9%
Tschechien	69,2%	69,7%	7,9%	7,6%	88,7%	89,4%	2,8%	2,7%	1,1%	1,2%
Slowakei	70,9%	68,7%	1,6%	1,2%	82,9%	83,3%	0,9%	0,6%	1,1%	1,1%
Rumänien	69,1%	70,3%	6,5%	5,8%	70,5%	80,1%	6,2%	3,9%	1,0%	1,7%
Ungarn	62,9%	62,5%	7,4%	3,4%	67,7%	74,0%	6,5%	2,4%	2,0%	2,4%
Kroatien	67,9%	66,4%	1,2%	1,5%	100,0%	80,0%	0,0%	0,9%	1,9%	2,7%
Serbien	70,2%	69,9%	0,3%	0,1%	66,7%	0,0%	0,3%	0,3%	2,1%	2,8%

	Anteil anderer Führungspositionen am Mitarbeiterstand		Frauenanteil im Topmanagement		Frauenanteil in anderen Führungspositionen		Krankheitstage pro Mitarbeiter		Anzahl Mitarbeiter mit Behinderung	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
<b>Erste Group</b>	<b>7,8%</b>	<b>6,8%</b>	<b>29,9%</b>	<b>29,4%</b>	<b>43,3%</b>	<b>46,4%</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>548</b>	<b>394</b>
davon Holding	10,2%	9,2%	18,9%	23,1%	26,7%	27,4%	5,6	6,1	16	23
Österreich	8,9%	6,9%	19,3%	26,5%	29,2%	27,8%	7,1	7,3	230	138
Tschechien	4,4%	4,2%	25,6%	25,4%	40,5%	44,3%	8,9	8,3	152	109
Slowakei	9,1%	8,8%	26,5%	23,1%	56,9%	54,6%	4,5	12,0	116	102
Rumänien	6,9%	6,3%	50,6%	44,0%	55,3%	56,0%	8,4	7,9	30	27
Ungarn	11,8%	12,2%	23,8%	22,9%	50,8%	51,4%	7,7	7,6	3	8
Kroatien	4,6%	5,5%	35,5%	32,6%	60,5%	55,9%	12,5	9,4	10	9
Serbien	14,9%	14,4%	40,9%	33,3%	53,8%	56,2%	6,0	6,7	1	1

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

Andere Führungspositionen beziehen sich auf die Führungspositionen Vorstand-2, Vorstand-3 und Vorstand-4.

2017 hat sich der Konsolidierungskreis erweitert. Aus diesem Grund sind die Angaben mit den Vorjahreswerten nicht direkt vergleichbar.

Insgesamt waren zum Jahresende 2017 18,8% der Mitarbeiter unter 30 Jahre alt, 62,4% zwischen 30 und 50 Jahren und 18,8% über 50 Jahre.

Leitungsgremien: Detaillierte Informationen über die Mitglieder des Vorstands und Aufsichtsrats der Erste Group Bank AG sind im Corporate Governance-Bericht dargestellt. Der Vorstand der Erste Group Bank AG setzte sich zum Jahresende 2017 zu 100% aus Männern zusammen, davon waren keine Vorstandsmitglieder unter 30 Jahre alt, 16,7% zwischen 30 und 50 Jahren und 83,3% über 50 Jahre. Der Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG setzte sich zum Jahresende 2017 zu 64,7% aus Männern und 35,3% aus Frauen zusammen, davon waren keine Aufsichtsratsmitglieder unter 30 Jahre alt, 29,4% zwischen 30 und 50 Jahren und 70,6% über 50 Jahre.

## Neu eingestellte Mitarbeiter

2017	Frauen		Männer		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>5.250</b>	<b>11,4%</b>	<b>3.108</b>	<b>6,7%</b>	<b>4.398</b>	<b>9,5%</b>	<b>3.577</b>	<b>7,8%</b>	<b>383</b>	<b>0,8%</b>
davon Holding	180	0,4%	215	0,5%	275	0,6%	112	0,2%	8	0,0%
Österreich	1.113	2,4%	1.140	2,5%	1.441	3,1%	693	1,5%	119	0,3%
Tschechien	1.419	3,1%	661	1,4%	1.240	2,7%	764	1,7%	76	0,2%
Slowakei	604	1,3%	227	0,5%	417	0,9%	390	0,8%	24	0,1%
Rumänien	809	1,8%	414	0,9%	646	1,4%	510	1,1%	67	0,1%
Ungarn	775	1,7%	406	0,9%	307	0,7%	793	1,7%	81	0,2%
Kroatien	305	0,7%	140	0,3%	193	0,4%	242	0,5%	10	0,0%
Serbien	109	0,2%	59	0,1%	73	0,2%	92	0	3	0,0%

In den Gesamtdaten sind auch die Werte indirekter Beteiligungen der Erste Group außerhalb der Kernmärkte erfasst.

Die neu eingestellten Mitarbeiter (in Summe 8.358) werden im Verhältnis zum gesamten Personalstand dargestellt (das entspricht 18,1%).

## Mitarbeiterfluktuation

2017	Frauen		Männer		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Anzahl	in %								
<b>Erste Group</b>	<b>4.145</b>	<b>9,0%</b>	<b>2.471</b>	<b>5,4%</b>	<b>2.174</b>	<b>4,7%</b>	<b>3.389</b>	<b>7,4%</b>	<b>1.053</b>	<b>2,3%</b>
davon Holding	48	2,4%	84	4,2%	19	0,9%	66	3,3%	47	2,3%
Österreich	608	4,2%	662	4,5%	411	2,8%	459	5,5%	400	2,7%
Tschechien	1.313	12,4%	573	5,4%	721	6,8%	876	8,3%	289	2,7%
Slowakei	547	12,6%	199	4,6%	230	5,3%	421	9,7%	95	2,2%
Rumänien	828	11,0%	376	5,0%	451	6,0%	676	9,0%	77	1,0%
Ungarn	549	17,4%	315	10,0%	199	6,3%	577	18,3%	88	2,8%
Kroatien	139	4,3%	225	7,0%	113	3,5%	188	5,9%	63	2,0%
Serbien	71	6,6%	45	4,2%	17	1,6%	71	6,6%	28	2,6%

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%

In den Gesamtdaten sind auch die Werte indirekter Beteiligungen der Erste Group außerhalb der Kernmärkte erfasst.

Die Darstellung der Fluktuation wurde 2017 an den GRI-Standard angepasst. Aus diesem Grund sind die Angaben mit den Vorjahreswerten nicht direkt vergleichbar.

Die Berechnung der Fluktuation bezieht sich auf Beendigungen des Dienstverhältnisses (inklusive Pensionierungen); Mitarbeiter in Elternkarenz, Wechsel innerhalb der Gruppe sowie Beendigungen des Dienstverhältnisses mit Praktikanten wurden nicht in die Berechnung miteinbezogen. Die Abgänge werden im Verhältnis zum Personalstand zu Periodenbeginn, ergänzt um Zugänge und verringert um Abgänge während des Jahres dargestellt.

Die geschlechtsspezifische Fluktuationsrate wurde nicht auf die Gesamtzahl der Mitarbeiter nach Geschlecht, sondern die Gesamtzahl aller Mitarbeiter bezogen.

Das Dienstverhältnis wurde insgesamt in 6.616 Fällen beendet, auf den Gesamtpersonalstand bezogen, entspricht das 14,4%.

## Elternkarenz

2017	Rückkehr an den Arbeitsplatz nach Karenz				Verbleib 12 Monate nach Rückkehr			
	Frauen		Männer		Frauen		Männer	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>955</b>	<b>73,8%</b>	<b>83</b>	<b>95,4%</b>	<b>814</b>	<b>81,7%</b>	<b>59</b>	<b>86,8%</b>
davon Holding	54	96,4%	18	100,0%	91	95,8%	15	93,8%
Österreich	268	91,5%	64	98,5%	294	95,5%	47	90,4%
Tschechien	173	53,2%	1	100,0%	132	87,4%	0	n.a.
Slowakei	54	40,9%	8	100,0%	38	74,5%	1	100,0%
Rumänien	202	86,7%	7	87,5%	120	63,5%	7	87,5%
Ungarn	121	84,0%	0	0,0%	39	44,3%	0	0,0%
Kroatien	54	83,1%	1	100,0%	115	98,3%	3	100,0%
Serbien	40	72,7%	0	n.a.	31	93,9%	0	n.a.

In den Gesamtdaten sind auch die Werte indirekter Beteiligungen der Erste Group außerhalb der Kernmärkte erfasst. Alle Mitarbeiter in einem unbefristeten Dienstverhältnis sind berechtigt, Elternkarenz in Anspruch zu nehmen. Die Angaben in Prozent zeigen die Rückkehrate nach Beendigung der Karenz an. Da unterschiedliche Karenzzeiten vorliegen, beziehen sich die Angaben nicht auf die insgesamt in Karenz befindlichen Mitarbeiter. 2017 waren insgesamt 3.373 Frauen und 181 Männer in Elternkarenz. Im Berichtsjahr sind insgesamt 1.038 Mitarbeiter (75,2%) aus der Karenz an den Arbeitsplatz zurückgekehrt. Die Verbleiberate nach 12 Monaten belief sich insgesamt auf 82,4% (873 Mitarbeiter).

Mit n.a. wird angezeigt, dass im jeweiligen Land kein Mitarbeiter im Berichts- bzw. Referenzjahr in Elternkarenz war.

## Umwelt

Nachhaltigkeit wurde in den vergangenen Jahren von einem Randthema zu einem wichtigen und auch von Stakeholdern, wie Mitarbeitern, Kunden oder Investoren, nachgefragten Teil der Geschäftspolitik.

Viele Staaten – einschließlich Österreich – haben das Pariser Klimaabkommen unterzeichnet und sich zur Reduktion bis hin zum völligen Verbot von fossilen Brennstoffen verpflichtet, allerdings fehlen Maßnahmen, wie die nationalen Zielsetzungen erreicht werden können. Umso wichtiger ist, dass Unternehmen wie die Erste Group sich selbst ökologische Ziele setzen und Nachhaltigkeit als Teil ihrer unternehmerischen Verantwortung begreifen.

Banken als Dienstleistungsunternehmen haben mit dem eigenen Betrieb nur geringen direkten Einfluss auf die Umwelt – im Wesentlichen über den Energie- und Papierverbrauch. Trotzdem stellt sich die Erste Group ihrer Verantwortung und hat eine konzernweite Umweltstrategie implementiert, mit der Zielsetzung, sowohl die direkten als auch die indirekten ökologischen Auswirkungen zu minimieren.

### UMWELTSTRATEGIE

Die Umweltstrategie der Erste Group beruht auf vier Säulen:

- Einrichtung von Umweltmanagementsystemen
- Etablierung eines Lieferketten-Managements, das alle für das Bankgeschäft erforderlichen Produkte und Dienstleistungen erfasst
- Einbeziehung ökologischer Kriterien in Bankprodukte und Dienstleistungen
- Zusammenarbeit mit im Umweltbereich tätigen Nichtregierungsorganisationen

Um vermehrt soziale und ökologische Aspekte in das Tagesgeschäft der Erste Group zu integrieren, wurden im Rahmen der Umweltstrategie folgende Schwerpunkte gesetzt:

- Klimaschutz und nachhaltiger Einsatz natürlicher Ressourcen: vermehrter Einsatz erneuerbarer Energieträger, Verbesserung der Energieeffizienz an allen Unternehmensstandorten, Filialen und Rechenzentren sowie Reduktion von Geschäftsreisen durch vermehrten Einsatz von Telefon- und Videokonferenzen
- Mitberücksichtigung ökologischer Überlegungen bei Kaufentscheidungen durch das Lieferketten-Management
- Erweiterung des Angebots an nachhaltigen Bankprodukten, Erweiterung der Kriterien für verantwortungsvolle Finanzierungen

### Ökologische Ziele bis 2016

2012 wurden erstmals Reduktionsziele für Ende 2016 für den Energie- und Papierverbrauch sowie den CO<sub>2</sub>-Ausstoß auf Konzernebene festgelegt und weitgehend erreicht oder übererfüllt.

	Zielvorgabe	Erreicht
Stromverbrauch	-10%	-13%
Heizenergieverbrauch	-10%	-18%
Kopierpapierverbrauch	-20%	-20%
CO <sub>2</sub> e-Emissionen (Scope 1,2)	-30%	-28%

### Ökologischer Fußabdruck

	2016	2017
Stromverbrauch	161 GWh	186 GWh
Heizenergieverbrauch	134 GWh	165 GWh
Kühlenergieverbrauch	0 GWh	4 GWh
Verbrauch fossiler Treibstoffe	30 GWh	38 GWh
<b>Energieverbrauch gesamt</b>	<b>325 GWh</b>	<b>393 GWh</b>
<b>CO<sub>2</sub>e-Emissionen (Scope 1, 2+3/Mobilität)</b>	<b>81.484 t</b>	<b>79.846 t</b>
<b>Kopierpapierverbrauch</b>	<b>1.376 t</b>	<b>1.733 t</b>

Da sich durch die Einbeziehung weiterer Tochtergesellschaften die Zahl der Unternehmen, über die in diesem Kontext berichtet wird, 2017 erhöht hat, ist ein Vergleich zum ökologischen Fußabdruck 2016 nicht aussagekräftig.

Für 2018 ist unter Berücksichtigung der neuen nichtfinanziellen Berichtspflicht geplant, entsprechende ökologische Konzernziele festzulegen.

## Einrichtung von Umweltmanagementsystemen

Während die Umsetzung in der Holding sowie Erste Bank Österreich auf 2018/2019 verschoben wurde, sind die Zertifizierungen gemäß ISO 14.001 in Kroatien und gemäß ISO 50.001 in Ungarn abgeschlossen. Von den österreichischen Sparkassen sind bereits die Steiermärkische Sparkasse (ISO 14.001) und die Allgemeine Sparkasse OÖ (ISO 50.001) zertifiziert.

Geplant ist, dass spätestens bis 2020 alle lokalen Tochterbanken ein zertifiziertes Umweltmanagementsystem implementiert haben. Damit sollte in allen Gesellschaften die Voraussetzung zum effizienten Monitoring aller Umweltdaten geschaffen sein.

## SCHWERPUNKTTHEMEN

### Erhöhung der Energieeffizienz

Den größten Rückgang bei CO<sub>2</sub>-Emissionen erreichen Banken, wenn sie auf die Nutzung von Strom aus erneuerbaren Quellen umsteigen. Die Erste Group hat diesen Wechsel zu „grünem“ Strom bereits in Österreich und Kroatien zu 100% sowie teilweise in Ungarn und der Tschechischen Republik abgeschlossen.

Die Reduktion des Energieverbrauches für elektrische Energie und für Beheizung und Warmwasseraufbereitung wird wesentlich durch die Errichtung und Nutzung von neuen Zentralgebäuden wie in Wien (Erste Campus), Bukarest (The Bridge) und Belgrad (Sirius Office) sichergestellt.

Gruppenweit werden laufend weitere Maßnahmen zur Erhöhung der Energieeffizienz implementiert. Der Erste Campus in Wien wird beispielsweise mit fossilfreier Energie (Fernwärme und -kälte sowie Ökostrom) versorgt. Durch die Nutzung von kaltem Wasser aus Tiefbohrungen für die Kühlung und die Optimierung der Wärmepumpen in Verbindung mit Geothermie wird in Zukunft auch weniger externe Energie benötigt. Fortgesetzt wurde auch der Ausbau des Energie-Monitorings in weiteren 19 Filialen, um vor allem den Verbrauch an elektrischer Energie zu reduzieren.

Die Banca Comercială Română hat ihr neues Verwaltungsgebäude fertiggestellt, ein Großteil der Mitarbeiter ist bereits übersiedelt. Dieses Gebäude ist mit *LEEDS Gold* (Leadership in Energy and Environmental Design) zertifiziert und ersetzt die Nutzung von alten energieineffizienten Gebäuden. Das Ausmaß der Energieeinsparungen wird sich erst im kommenden Jahr zeigen, wenn die Übersiedelungen abgeschlossen sind. Durch den Austausch von alten ineffizienten Heizsystemen in 110 Filialen in Rumänien wird mit einer Einsparung von bis zu 1 GWh pro Jahr gerechnet.

Der Schwerpunkt der Slovenská sporiteľňa lag in der Steigerung der Energieeffizienz im Rechenzentrum. Durch den Einsatz von neuen Servern und einem effizienteren Kühlsystem werden voraussichtlich 2,1 GWh pro Jahr eingespart werden.

Die Česká spořitelna bezog bereits 50% ihres Strombedarfs aus erneuerbaren Quellen, was zu einer Reduktion der CO<sub>2</sub>-

Emissionen um 34% führte. Auch in Tschechien wurde der Ausbau von modernen Energie-Monitoring-Systemen in Filialen konsequent fortgesetzt, interessierte Mitarbeiter können sich laufend über den Energieverbrauch ihrer Filiale informieren.

Die Erste Bank Serbia ist ab Juli 2017 in das neue Bürogebäude Sirius Office übersiedelt. Schon bei der Errichtung wurden die höchsten ökologischen Standards berücksichtigt, wie hohe Energieeffizienz und die Nutzung von nachwachsenden oder wiederverwerteten Rohstoffen für den Bau. Die Zertifizierung des Gebäudes nach BREEAM-Kriterien (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) ist geplant und wird 2018 abgeschlossen.

### 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. Zusätzlich müssen die EGP-Mitarbeiter den Online-Test des Chartered Institute of Procurement & Supply (CIPS), eines in England ansässigen Instituts für nachhaltigen Einkauf, positiv absolvieren. Weitere Details finden Sie auch in den Kapiteln über Kunden und Lieferanten.

### Maßnahmen zur Senkung des Papierverbrauchs

Zur Minimierung der Umweltbelastung setzt die Erste Group laufend Maßnahmen zur Eindämmung des Papierverbrauchs und berücksichtigt ökologische Kriterien im Einkauf durch die Nutzung von 100% Recyclingpapier oder Papier, das entweder FSC- bzw. PEFC-zertifiziert ist. Der Trend zur Digitalisierung im Bankgeschäft führt auch zu einer Reduktion des Papierverbrauchs. Bei vielen Bankgeschäften, die noch am Bankschalter erfolgen, wird die Unterschrift mittlerweile über elektronische Pads geleistet anstelle der Unterfertigung ausgedruckter Formulare.

In Rumänien hat die Banca Comercială Română viele Prozesse in Filialen so umgestaltet, dass pro Tag insgesamt etwa 15.000 Kopien eingespart wurden. Als letzte der lokalen Tochterbanken hat die Bank auf 100% Recycling-Kopierpapier umgestellt.

Die weitgehende elektronische Durchführung aller Standard-Bankprozesse ist das Ziel der laufenden Entwicklungen – damit wird die Kundenbetreuung effizienter und die Abwicklung beschleunigt. Damit steigt zum einen die Kundenzufriedenheit, zum anderen wird der Papierverbrauch reduziert.

### Bankprodukte mit ökologischem Nutzen

Die Erste Group entwickelt laufend Angebote für ihre Kunden, bei denen Nachhaltigkeitskriterien eine Rolle spielen, sei es bei Veranlagungsprodukten oder Finanzierungen. Information über verantwortungsvolle Veranlagung finden Sie im Kapitel Kunden.

Zahlreiche Beispiele gibt es auch im Bereich Finanzierungen: Die Erste Bank Serbia finanzierte die Errichtung eines der größten Windparks in Kovačica. Dieses Projekt ist Teil der serbischen Politik den Anteil an erneuerbarer Energie zu erhöhen und die CO<sub>2</sub>-Emissionen zu senken. Die Česká spořitelna, Marktführer bei der Finanzierung von Städten und Gemeinden in Tschechien, unterstützt mit dem Smart City-Projekt Gemeinden, die den Einsatz von neuen ressourcenschonenden Technologien fördern. Erwähnenswert ist auch die Finanzierung eines für die Verbesserung der Umweltbedingungen in der Region Ostrava wichtigen Projekts, der Sanierung der riesigen Abraumhalde eines ehemaligen Kohlebergbaus. Diese über 30 Meter hohe und etwa 100 Hektar umfassende Deponie emittiert seit 20 Jahren schädliche Klimagase durch einen inneren Schwelbrand, der durch diese Sanierung beendet werden soll.

### Sonstige Umweltinitiativen

Ein weiteres Element der Umweltstrategie der Erste Group ist die Zusammenarbeit mit im Umweltbereich tätigen unabhängigen NGOs. Diese bieten Zugang zu ihrem lokalen und internationalen Know-how und leisten der Erste Group bei ihren Bemühungen um eine Verbesserung ihrer ökologischen Nachhaltigkeit wertvolle Unterstützung. In Österreich sind die Erste Group und Erste Bank Partner der WWF Climate Group. Diese Plattform führender österreichischer Unternehmen hat insbesondere den Kampf gegen den Klimawandel zum Ziel. Sie feierte 2017 ihr zehnjähriges Bestehen mit einer Reihe von öffentlichen Veranstaltungen, Diskussionen und einem Gewinnspiel unter den ca. 50.000 Mitarbeitern der WWF Climate Group-Mitglieder.

Die Erste Bank Serbia ist seit einigen Jahren Partner des landesweiten Wettbewerbes *Green Ideas*, bei dem die besten Ökoprojekte von Unternehmen prämiert werden. Weiters ist sie Partner des vom Umweltministerium initiierten Projekts *Samo ne autom*, das den Umstieg von Autos auf ökologischere Transportmittel für den Berufsverkehr fördert. Die Slovenská sporiteľňa hat auf dem Dach der Zentrale – nach Vorbild des Erste Campus – Bienenstöcke errichtet. Neben der Produktion von erstklassigem Honig ist das auch ein Zeichen für den Naturschutz.

Ein spannendes Projekt in Rumänien ist die Unterstützung einer Car-Sharing-Initiative (eGO) durch die Bereitstellung von 20 E-Fahrzeugen, die exklusiv von Kunden der Banca Comercială Română genutzt werden können. Damit wird ein Beitrag zur Reduktion der Abgase in Bukarest geleistet und gleichzeitig ein klares Signal der Bank im Kampf gegen den Klimawandel gesetzt. Wenn diese Initiative von den Kunden angenommen wird, ist der Ausbau in weiteren rumänischen Städten geplant. Auch am Erste Campus in Wien wurde auf Initiative der s Leasing Ende 2017 ein Car-Sharing-System mit einem E-Auto getestet. Mitarbeiter können dieses sowohl für private wie auch dienstliche Fahrten zu günstigen Konditionen ausleihen. Die Česká spořitelna testet den Einsatz von E-Autos im Fuhrpark und in der Erste Bank Hungary verwendet erstmalig ein Vorstandsmitglied ein E-Auto als Dienstwagen.

### Umweltdatenerfassung

Die Umweltdaten werden mit einem Softwaretool (*cr360*) konzernweit erfasst und ausgewertet. Dieses System verwendet Emissionsfaktoren des britischen Umweltministeriums DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs) und der IEA (International Energy Agency).

### Umweltkennzahlen

In den Gesamtdaten der nachfolgenden Tabellen sind auch die Werte indirekter Beteiligungen der Erste Group außerhalb der Kernmärkte erfasst. Für die Holding erfolgt keine eigene Darstellung, da eine Trennung der Umweltkennzahlen am gemeinsam mit anderen Gesellschaften genutzten Standort (Erste Campus) nicht sinnvoll möglich ist. 2017 hat sich der Konsolidierungskreis erweitert, daher sind die Angaben mit den Vorjahreswerten nicht direkt vergleichbar. Die relativen Werte 2017 beziehen sich auf 40.630 rechnerische Mitarbeiter (RMA, Mitarbeiter in aktiven Beschäftigungsverhältnissen, gemessen am jeweiligen Arbeitszeitfaktor). CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>e) entspricht der Summe der emittierten Klimagase, das sind Kohlendioxid, Methan und Stickoxide.

## CO<sub>2</sub>e-Emissionen

in Tonnen	Erste Group	Österreich	Tschechien	Slowakei	Rumänien	Ungarn	Kroatien	Serbien
<b>2017</b>								
Kühlmittel	2.124	307	118	248	870	148	284	116
Mobilität	8.227	1.787	2.726	695	1.302	678	745	268
Heizung/Warmwasser	17.503	3.250	742	2.869	9.509	343	625	166
<b>Gesamt Scope 1</b>	<b>27.854</b>	<b>5.343</b>	<b>3.587</b>	<b>3.811</b>	<b>11.681</b>	<b>1.169</b>	<b>1.653</b>	<b>550</b>
Fernwärme	13.508	2.254	9.303	134	320	771	395	221
Strom	35.127	436	14.736	3.379	11.549	2.664	273	1.900
<b>Gesamt Scope 2</b>	<b>48.635</b>	<b>2.690</b>	<b>24.038</b>	<b>3.513</b>	<b>11.869</b>	<b>3.435</b>	<b>668</b>	<b>2.121</b>
<b>Scope 3 (nur Mobilität)</b>	<b>3.357</b>	<b>1.709</b>	<b>818</b>	<b>45</b>	<b>565</b>	<b>27</b>	<b>119</b>	<b>51</b>
<b>Gesamt (Scope 1, 2 und 3)</b>	<b>79.846</b>	<b>9.742</b>	<b>28.443</b>	<b>7.369</b>	<b>24.115</b>	<b>4.630</b>	<b>2.440</b>	<b>2.721</b>
<b>2016</b>								
Kühlmittel	1.246	14	399	176	159	148	268	81
Mobilität	7.642	949	2.964	720	1.333	680	724	273
Heizung/Warmwasser	13.742	994	807	2.895	7.863	449	585	150
<b>Gesamt Scope 1</b>	<b>22.630</b>	<b>1.957</b>	<b>4.169</b>	<b>3.792</b>	<b>9.355</b>	<b>1.277</b>	<b>1.577</b>	<b>504</b>
Fernwärme	11.076	144	9.208	269	490	436	293	236
Strom	43.302	109	22.365	3.391	12.283	3.137	14	2.002
<b>Gesamt Scope 2</b>	<b>54.377</b>	<b>253</b>	<b>31.573</b>	<b>3.661</b>	<b>12.773</b>	<b>3.573</b>	<b>307</b>	<b>2.237</b>
<b>Scope 3 (nur Mobilität)</b>	<b>4.476</b>	<b>1.478</b>	<b>2.043</b>	<b>84</b>	<b>728</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>71</b>
<b>Gesamt (Scope 1, 2 und 3)</b>	<b>81.484</b>	<b>3.688</b>	<b>37.785</b>	<b>7.537</b>	<b>22.856</b>	<b>4.874</b>	<b>1.933</b>	<b>2.812</b>

Unter Anwendung der lokalen Emissionsfaktoren für Scope 2 (Fernwärme und Strom) würden sich die CO<sub>2</sub>e-Emissionen auf 124.970 t belaufen. Die Erste Group bezieht primär CO<sub>2</sub>e-neutralen Strom sowie Fernwärme aus Abfall oder Biomasse. Aus diesem Grund sind die tatsächlichen CO<sub>2</sub>e-Emissionen der Erste Group wesentlich geringer.

## Relative Werte

	Heizung kWh/m <sup>2</sup>	Strom kWh/m <sup>2</sup>	Kopierpapier kg/RMA	CO <sub>2</sub> e Scope 1 t/RMA	CO <sub>2</sub> e Scope 2 t/RMA	CO <sub>2</sub> e Scope 3 t/RMA
<b>2017</b>						
<b>Erste Group</b>	<b>99,1</b>	<b>108,6</b>	<b>42,7</b>	<b>0,69</b>	<b>1,20</b>	<b>0,08</b>
Österreich	79,8	121,8	45,5	0,42	0,21	0,13
Kroatien	73,7	180,6	41,7	0,58	0,23	0,04
Tschechien	107,5	98,6	25,7	0,35	2,37	0,08
Ungarn	77,5	131,6	41,9	0,39	1,14	0,01
Rumänien	129,1	91,6	74,9	1,91	1,94	0,09
Serbien	74,8	106,1	48,6	0,51	1,98	0,05
Slowakei	87,3	98,4	28,8	0,89	0,82	0,01
<b>2016</b>						
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

## Kopierpapier

	2016			2017		
	Gesamtgewicht (Tonnen)	Recycling- papier (%)	Frischfaser- papier (%)	Gesamtgewicht (Tonnen)	Recycling- papier (%)	Frischfaser- papier (%)
<b>Erste Group</b>	<b>1.376,0</b>	<b>65,9</b>	<b>34,1</b>	<b>1.733,0</b>	<b>74,1</b>	<b>25,9</b>
Österreich	163,5	88,7	11,3	586,9	26,8	73,2
Kroatien	116,2	99,9	0,1	119,9	99,8	0,2
Tschechien	254,0	98,4	1,6	261,0	97,0	3,0
Ungarn	132,8	100,0	0,0	125,7	100,0	0,0
Rumänien	513,2	13,4	86,6	458,7	99,1	0,9
Serbien	53,1	100,0	0,0	52,1	100,0	0,0
Slowakei	143,2	98,8	1,2	122,7	99,3	0,7

## 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

Wien, 13. März 2018

# GRI-Standard 2016 Inhaltsindex

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Angabe Nummer	Angabe Titel	Seitenverweis im Geschäftsbericht 2017	Kapitelverweis / Kommentar / Gründe für die Auslassung
<b>GRI 101 Grundlagen 2016</b>					
<b>GRI 102 Allgemeine Angaben 2016</b>					
<b>1. Organisationsprofil</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-1	Name der Organisation	S. 302	Erste Group Bank AG
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 15	Strategie
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-3	Ort des Hauptsitzes	S. 302	Wien
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-4	Betriebsstätten	S. 15, 18	Strategie
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-5	Eigentum und Rechtsform	S. 89	Eigentum: Umschlag (Innenseite: Aktionärsstruktur) Rechtsform: (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-6	Bediente Märkte	S. 15, Note 37	Strategie, Konzernabschluss: Note 37 (Segmentberichterstattung)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-7	Größenordnung der Organisation	Note 37	Umschlag (Innenseite: Filialen, Mitarbeiter); Konzernabschluss: Konzern-GuV, Konzernbilanz, Note 37 (Segmentberichterstattung)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	S. 76f	Mitarbeiter (Mitarbeiterkennzahlen). Die Mitarbeiterkennzahlen informieren über den Frauenanteil am Mitarbeiterstand pro Land, den Anteil an Teilzeitmitarbeitern nach Geschlecht und Land, den Anteil am Topmanagement und an anderen Führungspositionen nach Geschlecht und Land, die durchschnittliche Anzahl an Krankheitstagen pro Mitarbeiter und Land, die Anzahl der Mitarbeiter mit Behinderung pro Land, die Fluktuationsraten nach Geschlecht und Land, Rückkehraten an den Arbeitsplatz nach Elternkarenz nach Geschlecht und Land. Der Anteil an Leiharbeitern war im Berichtszeitraum nicht wesentlich. Die Anzahl der Angestellten unterliegt keinen saisonalen Schwankungen.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-9	Lieferkette	S. 71	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	n.a.	Keine signifikanten Änderungen in der Organisation (weder im Hinblick auf Größe, Struktur noch Besitzverhältnisse) oder der Lieferkette.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	S. 14, 58f	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, Das Vorsorgeprinzip spiegelt sich sowohl im Verhaltenskodex (Code of Conduct) als auch in der Grundsatzzerklärung (Statement of Purpose) der Erste Group wider.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-12	Externe Initiativen	S. 68f, 78	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Kunden, Umwelt UN Principles of Responsible Investment (2012), Bangladesh Memorandum (2015), UN Global Compact (2015), Nestor Gold Charta (2015), Montréal Carbon Pledge (2015), Austrian Diversity Charter (2016)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-13	Mitgliedschaften in Verbänden	n.a.	Für die Erste Group Bank AG bestehen folgende wesentliche Mitgliedschaften: WSBI (World Savings Banks Institute), ESBG (European Savings Banks Group), Österreichischer Sparkassenverband, WKO (Wirtschaftskammer Österreich, Sparte: Banken und Versicherungen), ÖVFA (Österreichische Vereinigung für Finanzanalyse und Asset Management), BWG (Österreichische Bankwissenschaftliche Gesellschaft), WIFO (Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung), Industriellenvereinigung (IV), respACT (österreichische Unternehmensplattform für Corporate Sustainability und nachhaltige Entwicklung), WWF Climate Group
<b>2. Strategie</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-14	Aussagen der Führungskräfte	S. 4f, 14	Vorwort des Vorstands, Strategie
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-15	Wichtigste Auswirkungen, Chancen und Risiken	S. 61	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
<b>3. Ethik und Integrität</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	S. 14, 89	Strategie, mit Verweis auf den Verhaltenskodex (Code of Conduct) und die Grundsatzzerklärung (Statement of Purpose), (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, Corporate Governance-Bericht mit Verweis auf den Österreichischen Corporate Governance Kodex
<b>4. Führung</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-18	Führungsstruktur	S. 58f, 89ff	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, mit Verweis auf das Sustainability Board, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht
<b>5. Stakeholdereinbeziehung</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-41	Tarifverhandlungen	n.a.	100%, da Kollektivvereinbarungen an allen Standorten
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-43	Ansatz für die Stakeholdereinbeziehung	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-44	Schlüsselthemen und Anliegen	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Angabe Nummer	Angabe Titel	Seitenverweis im Geschäftsbericht 2017	Kapitelverweis / Kommentar / Gründe für die Auslassung
<b>6. Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-45	Entitäten, die in den Konzernabschlüssen erwähnt werden	S. 58	Für die nichtfinanzielle Berichterstattung ist derselbe Konsolidierungskreis wie für die finanzielle Berichterstattung anzuwenden. Für die Berechnung nichtfinanzieller Kennzahlen, wie z. B. Energieverbrauch pro Mitarbeiter, werden grundsätzlich alle Gesellschaften der Erste Group herangezogen, deren Personalstand mindestens einen rechnerischen Mitarbeiter umfasst. Mit Ausnahme der österreichischen Sparkassen mit weniger als 500 Mitarbeitern, die nicht im Mehrheits-eigentum der Erste Group Bank AG stehen, sind alle relevanten Tochtergesellschaften erfasst. Personaldaten werden auf Ebene der Einzelgesellschaften erhoben, Umweltdaten auf Basis der bankbetrieblich genutzten Liegenschaften. Ziel ist es, die Daten aller zu konsolidierenden Gesellschaften in den nächsten Jahren sukzessive in die nichtfinanzielle Berichterstattung aufzunehmen.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-46	Bestimmung des Berichtsinhalts und Themenabgrenzung	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-47	Liste der wesentlichen Themen	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-48	Neuformulierung der Informationen	n.a.	Keine Neuformulierungen
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	S. 60f	Es erfolgte eine Anpassung der wesentlichen Themen aus der Wesentlichkeitsanalyse gegenüber 2016. Darüber hinaus wurden 2017 weitere Gesellschaften aus dem Konsolidierungskreis in die nichtfinanzielle Berichterstattung übernommen. Dies umfasst insbesondere die österreichischen Sparkassen mit mehr als 500 Mitarbeitern.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-50	Berichtszeitraum	n.a.	Kalenderjahr 2017
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-51	Datum des aktuellsten Berichts	n.a.	Geschäftsbericht 2016
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-52	Berichtszyklus	n.a.	Jährlich
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht	S. 302	Wichtige Adressen, Impressum (Kontakt)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-54	Aussagen zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI Standards	S. 58	Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit dem GRI-Standard: Option Kern erstellt.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-55	GRI-Inhaltsindex	S. 82ff	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht Der GRI-Inhaltsindex ist ebenfalls auf der Website des Unternehmens verfügbar: <a href="http://www.erstegroup.com/de/investoren/berichte">http://www.erstegroup.com/de/investoren/berichte</a>
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-56	Externe Prüfung	S. 87f	Unabhängiger Bestätigungsbericht Der (Konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht wurde in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des österreichischen Unternehmensgesetzbuchs (UGB) erstellt. Die Anwendung des GRI-Standards erfolgte auf freiwilliger Basis, ebenso die externe Prüfung der nichtfinanziellen Angaben durch einen unabhängigen Prüfer.
<b>GRI 103 Managementansatz 2016</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 59ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 59ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59ff, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
<b>Wesentliche und zusätzliche Themen</b>					
<b>Zusätzliches Thema: GRI 201 Wirtschaftliche Leistung 2016</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff	Strategie
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff	Strategie
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59ff, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 201	Wirtschaftliche Leistung	201-1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	Note 37, Note 54	Konzernabschluss: Note 37 (Segmentberichterstattung), Note 54 (Country-by-Country-Reporting)
<b>Wesentliche Themen: Soziales Engagement und Social Banking (GRI 203 Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 63f, 69f	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Verantwortung gegenüber der Gesellschaft, Kunden (Social Banking)
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 63f, 69f	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Verantwortung gegenüber der Gesellschaft, Kunden (Social Banking)

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Angabe Nummer	Angabe Titel	Seitenverweis im Geschäftsbericht 2017	Kapitelverweis / Kommentar / Gründe für die Auslassung
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59ff, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat Die Verantwortung über die Durchführung der Aktivitäten obliegt der Verantwortung der jeweiligen Tochterbanken.
GRI 203	Indirekte ökonomische Auswirkungen	203-2	Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen	S. 63, 69f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Verantwortung gegenüber der Gesellschaft, Kunden (Social Banking)
<b>Wesentliches Thema: Korruptionsbekämpfung und Compliance (GRI 205 Korruptionsbekämpfung 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 59f, 101f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, Weitere Corporate Governance-Grundprinzipien
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 59f, 101f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, Weitere Corporate Governance-Grundprinzipien
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 101f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Weitere Corporate Governance-Grundprinzipien Die Einhaltung der gesetzlichen und internen Regelungen obliegt den Revisionsabteilungen in den jeweiligen Tochtergesellschaften. Die Konzernrevision führt regelmäßig Stichproben über die Einhaltung dieser Bestimmungen durch. Im Falle einer Nichteinhaltung werden entsprechende Maßnahmen gesetzt.
GRI 205	Korruptionsbekämpfung	205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	S. 101	Weitere Corporate Governance-Grundprinzipien Im Berichtszeitraum 2017 wurden keine Korruptionsfälle gemeldet.
<b>Zusätzliches Thema: GRI 206 Wettbewerbswidriges Verhalten 2016</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 101f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Weitere Corporate Governance-Grundprinzipien Die Einhaltung der gesetzlichen und internen Regelungen obliegt den Revisionsabteilungen in den jeweiligen Tochtergesellschaften. Die Konzernrevision führt regelmäßig Stichproben über die Einhaltung dieser Bestimmungen durch. Im Falle einer Nichteinhaltung werden entsprechende Maßnahmen gesetzt.
GRI 206	Wettbewerbswidriges Verhalten	206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	Note 50	Konzernabschluss: Note 50 (Eventualverbindlichkeiten) Gegen die Erste Group Bank AG wurden keine Klagen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolverhaltens erhoben.
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 301 Materialien 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 71f, 78ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten, Umwelt
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 71f, 78ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten, Umwelt
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 301	Materialien	301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	S. 81	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt
GRI 301	Materialien	301-2	Eingesetzte rezyklierte Ausgangsstoffe	S. 81	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 302 Energie 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 78ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 78ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 302	Energie	302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 78, 81	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt Beim Energieverbrauch erfolgt keine getrennte Darstellung nach erneuerbaren/nicht erneuerbaren Energieträgern. Die Berücksichtigung erfolgt bei der Ermittlung der CO <sub>2</sub> -Emissionen.
GRI 302	Energie	302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	S. 78, 81	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 305 Emissionen 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 78ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 78ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 305	Emissionen	305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	S. 81	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt GRI 305-1c ist nicht anwendbar.

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Angabe Nummer	Angabe Titel	Seitenverweis im Geschäftsbericht 2017	Kapitelverweis / Kommentar / Gründe für die Auslassung
GRI 305	Emissionen	305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	S. 81	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt
GRI 305	Emissionen	305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	S. 81	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 308 Umweltbewertung der Lieferanten 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 71f	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 71f	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 308	Umweltbewertung der Lieferanten	308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	S. 72	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten
<b>Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 401 Beschäftigung 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 72ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 72ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 401	Beschäftigung	401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	S. 77	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 401	Beschäftigung	401-3	Elternkarenz	S. 78	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht (Mitarbeiter)
<b>Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 404 Aus- und Weiterbildung 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 72ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 72ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 404	Aus- und Weiterbildung	404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	S. 74	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 404	Aus- und Weiterbildung	404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	S. 74	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
<b>Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 405 Vielfalt und Chancengleichheit 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 72ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 72ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 405	Vielfalt und Chancengleichheit	405-1	Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten	S. 76f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
<b>Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 406 Gleichbehandlung 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 72ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 72ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 406	Gleichbehandlung	406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	n.a.	Als präventive Maßnahme wurde die Position einer Antidiskriminierungsbeauftragten zur Förderung eines respektvollen Arbeitsumfeldes für alle Mitarbeiter geschaffen. Der Antidiskriminierungsbeauftragten wurden 2017 keine signifikanten Vorfälle aus Österreich oder den anderen Ländern gemeldet. Für die anderen Länder (d. h. außerhalb Österreichs) sind die jeweiligen Personalabteilungen in dieser Sache zuständig.
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 414 Soziale Bewertung der Lieferanten 2016)</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 71f	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 71f	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Angabe Nummer	Angabe Titel	Seitenverweis im Geschäftsbericht 2017	Kapitelverweis / Kommentar / Gründe für die Auslassung
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 414	Soziale Bewertung der Lieferanten	414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	S. 72	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten
<b>Zusätzliches Thema: GRI 418 Schutz der Kundendaten 2016</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 58ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 58ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 418	Schutz der Kundendaten	418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	n.a.	Es lagen 2017 keine begründeten Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten vor.
<b>Zusätzliches Thema: GRI 419 Sozioökonomische Compliance 2016</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 13ff, 89ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 13ff, 89ff	Strategie, (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f, 89	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
GRI 419	Sozioökonomische Compliance	419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	n.a.	Es gab 2017 keine signifikanten Strafen als Folge der Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich.
<b>Wesentliches Thema: Gesundheit der Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 59f, 72ff	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Mitarbeiter
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 59f, 72ff	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Mitarbeiter Gesundheitsthemen für Mitarbeiter liegen in der Verantwortung der jeweiligen Tochtergesellschaften. In den größeren Unternehmen gibt es entsprechende Gesundheitseinrichtungen oder Zugang zu externen Gesundheitszentren.
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse Die Krankheitstage werden erfasst. Zielsetzung ist, die Gesundheit der Mitarbeiter und die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben zu fördern. Erstellte Gesundheitsberichte sind die Basis für allfällige Verbesserungsmaßnahmen.
<b>Wesentliches Thema: Finanzbildung</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 59f, 64	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Verantwortung gegenüber der Gesellschaft (Wirtschafts- und Finanzbildung)
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 59f, 64	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Verantwortung gegenüber der Gesellschaft (Wirtschafts- und Finanzbildung)
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse Die Verantwortung über die Durchführung der Aktivitäten obliegt der Verantwortung der jeweiligen Tochterbanken.
<b>Wesentliches Thema: Kundenzufriedenheit</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 59f, 68	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Kunden
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 59f, 68	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Kunden
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse Die Kundenzufriedenheit wird mittels Umfragen nach einheitlichen Kriterien in allen relevanten Märkten gemessen und fließt in strategische Überlegungen ein.
<b>Wesentliches Thema: Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 59f, 68f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Kunden
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 59f, 68f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Kunden
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse Die Einhaltung der vorhandenen Ausschlusskriterien für Veranlagungen und Finanzierungen obliegt den entsprechenden Geschäftseinheiten. Es erfolgt eine laufende Überprüfung, ob Ausschlusskriterien die beabsichtigte Wahrnehmung der gesellschaftlichen und ökologischen Verantwortung erfüllen.

An den Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG

## UNABHÄNGIGER BESTÄTIGUNGSBERICHT

### Unabhängige Prüfung der Aussagen und Daten zur Nachhaltigkeitsberichterstattung 2017 der Erste Group Bank AG

#### Auftragsgegenstand

Wir wurden von der Erste Group Bank AG (nachfolgend „**EGB**“ oder „**Unternehmen**“) mit der Durchführung einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit (nachfolgend „**Prüfung**“) der Aussagen und Daten zur Nachhaltigkeitsberichterstattung 2017 (nachfolgend „**Bericht**“) der EGB, nach den GRI-Standards KERN-Option erstellt, beauftragt.

Die Prüfung umfasste das Kapitel „Nichtfinanzieller Bericht“ im „Geschäftsbericht 2017“ im pdf-Format, bezüglich jener Angaben und Verweise, auf die im GRI Index verwiesen wird.

Im Bericht wurden die im GRI Content Index angeführten Verweise, jedoch nicht darüber hinaus gehende weitere (Web-) Verweise, geprüft.

Unsere Prüfungshandlungen wurden gesetzt, um eine begrenzte Prüfsicherheit als Grundlage für unsere Beurteilung zu erlangen. Der Umfang der Prüfungshandlungen zur Einholung von Prüfungsnachweisen ist geringer als jener für hinreichende Prüfsicherheit (wie beispielsweise bei einer Jahresabschlussprüfung), sodass ein geringerer Grad an Prüfsicherheit gegeben ist.

#### Klarstellungen zum Prüfauftrag

- \_ Gegenstand unseres Auftrags war weder eine Abschlussprüfung, noch eine prüferische Durchsicht von Abschlüssen. Die im Rahmen der Jahresabschlussprüfung geprüften Leistungsindikatoren und Aussagen, sowie Informationen aus dem Corporate Governance Bericht und der Risikoberichterstattung wurden von uns keiner Prüfung unterzogen. Wir überprüften die GRI-konforme Darstellung dieser Informationen im Bericht.
- \_ Die Prüfung zukunftsbezogener Angaben war nicht Gegenstand unseres Auftrags.
- \_ Zahlen, die aus externen Studien entnommen wurden, wurden nicht geprüft. Es wurde lediglich die korrekte Übernahme der relevanten Angaben und Daten in den Bericht überprüft.
- \_ Ebenso war weder die Aufdeckung und Aufklärung strafrechtlicher Tatbestände, wie z.B. Unterschlagungen oder sonstiger doloser Handlungen, noch die Beurteilung der Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Geschäftsführung Gegenstand unseres Auftrags.

#### Kriterien

Wir beurteilten die Informationen im Bericht auf Basis der folgenden für das Geschäftsjahr 2017 maßgeblichen Kriterien (nachfolgend „**die Kriterien**“):

- \_ GRI-Standards<sup>10</sup> iVm dem Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetz (NaDiVeG) § 267a UGB.

Wir gehen davon aus, dass diese Kriterien für die Durchführung unseres Prüfauftrags angemessen sind.

#### Verantwortung des Managements

Das Management der EGB ist für die Erstellung des Berichts sowie für die darin enthaltenen Informationen, in Übereinstimmung mit den oben genannten Kriterien, verantwortlich. Diese Verantwortung beinhaltet die Entwicklung, Implementierung und Sicherstellung von internen Kontrollen.

Diese Verantwortung beinhaltet nicht nur ein ordnungsgemäßes Reporting, sondern auch die Entwicklung, Implementierung und Sicherstellung eines Internen Kontrollsystems, um die erforderliche Datenqualität (inkl. Nachvollziehbarkeit) zu gewährleisten. Ein solches Internes Kontrollsystem ist für die Erstellung des Berichts maßgeblich, um wesentliche falsche Angaben auszuschließen.

#### Unsere Verantwortung

Unsere Verantwortung besteht darin, ein Urteil über die Informationen im Bericht auf Basis einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit abzugeben.

Wir haben unseren Prüfauftrag unter Beachtung des „International Federation of Accountants’ ISAE 3000“<sup>11</sup>-Standards sowie des von der „International Federation of Accountants“ (IFAC) herausgegebenen „Code of Ethics for Professional Accountants“ - worin Regelungen zu unserer Unabhängigkeit enthalten sind - geplant und durchgeführt.

Gegenstand unserer Leistung ist es nicht, Interessen spezifischer Dritter zu berücksichtigen. Sie dient daher ausschließlich dem Auftraggeber und nur für dessen Zwecke. Sie ist somit nicht darauf ausgerichtet und dazu bestimmt, Dritten als Entscheidungsgrundlage zu dienen.

<sup>10</sup><https://www.globalreporting.org/standards>

<sup>11</sup>International Federation of Accountants’ International Standard for Assurance Engagements Other than Audits or reviews of Historical Financial Information (ISAE3000) Revised, effective for assurance statements dated on or after December 15, 2015.

Gemäß der „Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe“<sup>12</sup> ist unsere Haftung beschränkt. Demnach haftet der Berufsberechtigte nur für vorsätzliche und grob fahrlässig verschuldete Verletzungen der übernommenen Verpflichtungen. Im Falle grober Fahrlässigkeit beträgt die maximale Haftungssumme gegenüber der EGB und etwaigen Dritten insgesamt EUR 726.730.

### Unsere Vorgehensweise

Wir haben auftragsgemäß alle jene Prüfungshandlungen durchgeführt, die uns erforderlich erschienen, um eine ausreichende und geeignete Basis für unser Urteil zu erlangen. Wesentliche Prüfungshandlungen von uns waren:

- \_ Erlangung eines Gesamtüberblicks zur Unternehmenstätigkeit, sowie zur Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens;
- \_ Durchführung von Interviews mit Unternehmensverantwortlichen, um relevante Systeme, Prozesse und interne Kontrollen, welche die Erhebung der Informationen für die Berichterstattung unterstützen, zu identifizieren und zu verstehen;
- \_ Durchsicht der relevanten Dokumente auf Konzern-, Vorstands- und Managementebene, um Bewusstsein und Priorität der Themen und definierten Schwerpunktbereiche in der Berichterstattung zu beurteilen und um zu verstehen, wie Fortschritte überwacht werden;
- \_ Erhebung der Risikomanagement- und Governance-Prozesse in Bezug auf Nachhaltigkeit und kritische Evaluierung der Darstellung im Bericht;
- \_ Durchführung analytischer Prüfungshandlungen auf Unternehmensebene;
- \_ Durchführung von Standortbegehungen in Wien, Graz und Zagreb, um Nachweise zu Leistungskennzahlen zu erhalten.
- \_ Stichprobenartige Überprüfung der Daten und Prozesse, um zu erheben, ob diese auf Konzernebene angemessen übernommen, konsolidiert und berichtet worden sind. Dies umfasste die Beurteilung, ob die Daten in genauer, verlässlicher und vollständiger Art und Weise berichtet worden sind;
- \_ Bewertung der Berichterstattung zu wesentlichen Themen, welche im Rahmen von Stakeholderdialogen angesprochen worden sind, über welche in externen Medien Bericht erstattet worden ist und zu welchen Wettbewerber in ihren ökologischen und gesellschaftlichen Berichten Bezug nehmen;
- \_ Evaluierung der Wesentlichkeitsanalyse unter Einbeziehung von branchenspezifischen Megatrends sowie Aspekten von GRI;
- \_ Stichprobenartige Überprüfung der Aussagen im Bericht auf Basis der Berichtsgrundsätze der GRI-Standards;
- \_ Beurteilung, ob die NaDiVeG Anforderungen angemessen adressiert wurden und
- \_ Beurteilung, ob für die Kern-Option die GRI Standards konform/korrekt angewendet wurden.

<sup>12</sup>Fassung vom 21. Februar 2011, herausgegeben von der Kammer der Wirtschaftstreuhänder, Kapitel 8, [http://www.kwt.or.at/PortalData/1/Resources/aab/AAB\\_2011.pdf](http://www.kwt.or.at/PortalData/1/Resources/aab/AAB_2011.pdf)

### Unsere Bestätigung

Auf Grundlage unserer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Prüfsicherheit sind uns – mit Ausnahme der nachfolgenden Einschränkungen – keine weiteren Sachverhalte bekannt, die uns zu der Annahme veranlassen, dass die Informationen im Bericht nicht in Übereinstimmung mit den oben definierten Kriterien sind.

### Einschränkungen

- \_ Der konsolidierte Bericht hat gemäß § 267a UGB den gesamten Konsolidierungskreis der EGB zu umfassen. Vom Konsolidierungskreis der EGB ausgehend werden abweichend nur jene Sparkassen berücksichtigt, die mehr als 500 Mitarbeiter haben.
- \_ Die Berichterstattung über die Umweltdaten umfasst zwar die wesentlichen, jedoch nicht sämtliche Standorte der EGB in Österreich, in der Tschechischen Republik, in der Slowakei, in Ungarn, in Kroatien, in Serbien, in Slowenien, in Polen und in Rumänien; weiters auch nicht die Standorte in London, New York und Hongkong und auch nicht Standorte in kleineren Staaten der Balkanregion (Bosnien, etc.).
- \_ Darüber hinaus werden auch weitere nichtfinanzielle Kennzahlen zu den wesentlichen Themen Finanzbildung, Soziales Engagement, Social Banking, Nachhaltige Kriterien beim Einkauf, Kundenzufriedenheit sowie Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung nur für ausgewählte Unternehmensbereiche berichtet.
- \_ Es sind nicht alle relevanten Tochterunternehmen der EGB in ein einheitliches Risikoevaluierungs-, Datenmanagement-, Datenkontroll- und Berichtssystem zur Erfassung der nichtfinanziellen Leistungsindikatoren eingebunden.

Wien, 21. März 2018

Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft m.b.H.

**Stefan Uher e.h.**

**ppa. Christine Jasch e.h.**

# 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 <http://www.corporate-governance.at>) anzuwenden. Darüber hinaus hat der Vorstand im Jahr 2015 ein Statement of Purpose beschlossen. Diese Erklärung präzisiert und bekräftigt den Zweck 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. Dieser Corporate Governance-Bericht wurde gemäß § 243c sowie § 267b Unternehmensgesetzbuch (UGB) und den Regeln 60ff des ÖCGK erstellt und fasst den Corporate Governance-Bericht der Erste Group Bank AG als Mutterunternehmen sowie den konsolidierten Corporate Governance-Bericht in einem Bericht zusammen. Erstmals wird für dieses Geschäftsjahr auch ein (konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht gemäß § 243b sowie § 267a UGB vom Vorstand erstellt, welcher als Teil des Geschäftsberichts veröffentlicht wird.

Im Geschäftsjahr 2017 hat die Erste Group Bank AG sämtliche L-Regeln (Legal Requirement – beruhen auf zwingendem Recht) und R-Regeln (Recommendation – Regeln mit Empfehlungscharakter, eine Nichteinhaltung ist weder offenzulegen noch zu begründen) sowie – mit zwei Ausnahmen – alle C-Regeln (Comply or Explain – Abweichung ist zulässig, muss jedoch erklärt und begründet werden) 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 Entsendungsrechte 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 soll die Anzahl der Mitglieder des Aufsichtsrats (ohne Arbeitnehmervertreter) höchstens zehn betragen. Zu Beginn des Jahres 2017 gehörten dem Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG zwölf von der Hauptversammlung gewählte Mitglieder an, ge-

genwärtig sind es elf. 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 der Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG einer Vielzahl von finanzmarktbezogenen und aufsichtsrechtlichen Prüf- und Überwachungsaufgaben zu erfüllen hat. Darüber hinaus hat der Aufsichtsrat die Anforderungen an die Diversität hinsichtlich mehrerer unterschiedlicher Kriterien 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, seiner Geschäftsordnung sowie des Statement of Purpose. 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 internen Richtlinien für die Auswahl und Eignungsbeurteilung von Vorstandsmitgliedern und Aufsichtsratsmitgliedern (Suitability Policy) 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 Governancekriterien (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
Gernot Mittendorfer	1964	1. Jänner 2011	31. Dezember 2020
Jozef Síkela	1967	1. Jänner 2015	31. Dezember 2020

Der Vorstand setzte sich im Geschäftsjahr 2017 aus sechs Mitgliedern zusammen.

Zwischen den Mitgliedern des Vorstands der Erste Group Bank AG besteht mit Wirkung zum 1. Jänner 2018 die folgende Geschäftsverteilung

Vorstandsmitglied	Verantwortungsbereich
Andreas Treichl (Vorsitzender)	Group Strategy, Group Secretariat, Brand Management and Company Transformation, Group Investor Relations, Group Human Resources, Human Resources, Group Audit, Group Board Support & Stakeholder Management, 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	Executive Divisional Director Strategic Risk, Group Liquidity and Market Risk Management, Enterprise wide Risk Management, Credit Risk Models, Group Non Financial Risk, Group Workout, Group Credit Risk Management, Group Legal
Gernot Mittendorfer	Executive Divisional Director Strategic Data Program, Group ALM, Group Data Management and Reporting, Group Accounting and Group Controlling, Group Services
Jozef Síkela	Group Corporates, GCRE & Leasing, Group Markets, Operating Office C and M, Group Research

### Aufsichtsratsmandate und vergleichbare Funktionen Leitungsaufgaben bei Tochtergesellschaften

Die Vorstandsmitglieder hatten zum 31. Dezember 2017 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

Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG\* (Mitglied),  
Banca Comercială Română S.A.\* (Stv. Vorsitz),  
Česká spořitelna, a.s.\* (Stv. Vorsitz),  
Die Zweite Wiener Vereins-Sparcasse\* (Vorsitz),  
Leoganger Bergbahnen Gesellschaft m.b.H. (Mitglied)

#### 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\* (2. Stv. Vorsitz),  
Erste Group IT International GmbH\* (Vorsitz)

#### Willibald Cernko

Semper Constantia Privatbank Aktiengesellschaft (Stv. Vorsitz),  
Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG\* (Mitglied),  
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),  
Slovenská sporiteľňa, a.s.\* (Mitglied),  
Erste Group IT International GmbH\* (Stv. Vorsitz)

#### Jozef Síkela

Oesterreichische Kontrollbank Aktiengesellschaft (Mitglied),  
Prvá stavebná sporiteľňa, a.s.\* (Mitglied)

## AUFSICHTSRAT

Im Geschäftsjahr 2017 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 2022
1. Stellvertreter	Jan Homan	1947	Generaldirektor i.R.	4. Mai 2004	HV 2022
2. Stellvertreterin (bis 17. Mai 2017)	Bettina Breiteneder	1970	Unternehmerin	4. Mai 2004	HV 2017
2. Stellvertreter (ab 17. Mai 2017)	Maximilian Hardegg	1966	Unternehmer	12. Mai 2015	HV 2020
Mitglied	Elisabeth Bleyleben-Koren	1948	Generaldirektorin i.R.	21. Mai 2014	HV 2019
Mitglied	Gunter Griss	1945	Rechtsanwalt	21. Mai 2014	HV 2019
Mitglied	Jordi Gual Solé	1957	Chairman, CaixaBank	17. Mai 2017	HV 2022
Mitglied	Marion Khüny	1969	Beraterin	17. Mai 2017	HV 2019
Mitglied	Elisabeth Krainer Senger-Weiss	1972	Rechtsanwältin	21. Mai 2014	HV 2019
Mitglied	Antonio Massanell Lavilla	1954	Deputy Chairman, CaixaBank	12. Mai 2015	15. September 2017
Mitglied	Brian D. O'Neill	1953	Senior Advisor, Lazard Frères & Co	31. Mai 2007	HV 2022
Mitglied	Wilhelm Rasinger	1948	Berater	11. Mai 2005	HV 2020
Mitglied	John James Stack	1946	CEO i.R.	31. Mai 2007	HV 2021
<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 2017 gab es folgende Veränderungen im Aufsichtsrat: Bettina Breiteneder, die 2. Stellvertreterin des Vorsitzenden, hat ihr Mandat mit Wirkung zum Ende der ordentlichen Hauptversammlung der Erste Group Bank AG am 17. Mai 2017

zurückgelegt. In dieser Hauptversammlung wurden Jordi Gual Solé und Marion Khüny in den Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG gewählt. Antonio Massanell Lavilla hat seinen Rücktritt als Mitglied des Aufsichtsrats zum 15. September 2017 erklärt.

### Mitgliedschaft in den Ausschüssen des Aufsichtsrats

Zum 26. Jänner 2018 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
Maximilian Hardegg	Mitglied	Mitglied	Mitglied	Mitglied	Ersatz	Vorsitz
Elisabeth Bleyleben-Koren	-	-	Mitglied	Mitglied	-	-
Gunter Griss	-	-	-	-	Mitglied	-
Jordi Gual Solé	-	-	-	-	Mitglied	-
Marion Khüny	-	-	-	Mitglied	-	Mitglied
Elisabeth Krainer Senger-Weiss	-	Mitglied	-	Ersatz	-	Mitglied
Brian D. O'Neill	-	-	-	-	Mitglied	-
Wilhelm Rasinger	Ersatz	-	Mitglied	Mitglied	-	-
John James Stack	-	-	-	-	Mitglied	-
<b>Vom Betriebsrat entsandt:</b>						
Markus Haag	-	-	-	Mitglied	Ersatz	-
Regina Haberhauer	-	-	Mitglied	Ersatz	-	-
Andreas Lachs	Ersatz	Ersatz	Ersatz	Mitglied	Mitglied	Mitglied
Barbara Pichler	Mitglied	Mitglied	Mitglied	-	Mitglied	Ersatz
Jozef Pinter	Ersatz	Ersatz	Mitglied	Mitglied	Ersatz	Ersatz
Karin Zeisel	Mitglied	Mitglied	Ersatz	Ersatz	Mitglied	Mitglied

\* Finanzexperte, \*\* Vergütungsexperte

### Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen

Aufsichtsratsmitglieder hatten zum Stichtag 31. Dezember 2017 folgende weitere Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funkti-

onen 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\* (Vorsitz),  
Erste Bank Hungary Zrt.\*,  
Sparkassen-Prüfungsverband (Vorsitz),  
Abschlussprüferaufsichtsbehörde

### **Jan Homan**

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

### **Bettina Breiteneder**

DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung,  
PAPPAS Holding GmbH,  
Generali Holding Vienna AG,  
Best in Parking-Holding AG (Stv. Vorsitz)

### **Maximilian Hardegg**

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

### **Gunter Griss**

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

### **Jordi Gual Solé**

CaixaBank, S.A.\*\* (Vorsitz),  
Repsol S.A.\*\*

### **Marion Khüny**

KA Finanz AG

### **Elisabeth Krainer Senger-Weiss**

Gebrüder Weiss Holding AG,  
Gebrüder Weiss GmbH

### **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 hatte zum Stichtag 31. Dezember 2017 keine Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in anderen in- und ausländischen Gesellschaften.

Antonio Massanell Lavilla hat seine Aufsichtsratsmandate in der Repsol S.A.\*\*, SAREB, S.A., Telefónica, S.A.\*\* und Cecabank, S.A. (Vorsitz) zum 31. Dezember 2017 beendet.

Vom Betriebsrat entsandt:

### **Regina Haberhauer**

ERSTE-SPARINVEST Kapitalanlagegesellschaft m.b.H.\*,  
Erste Asset Management GmbH\*

### **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. Drei Mitglieder des Aufsichtsrats (Maximilian Hardegg, Bettina Breiteneder und Barbara Pichler) nahmen im Jahr 2017 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 2017 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 Nominierungsausschuss hat in seiner Sitzung am 24. Jänner 2018 die Evaluierung der Tätigkeit des Aufsichtsrats und seiner Ausschüsse durchgeführt. Dabei wurde etwa die Anwesenheit der Aufsichtsratsmitglieder in den Sitzungen des Aufsichtsrats und der Ausschüsse im gesamten Jahr 2017 erörtert, die Effizienz der Tätigkeit sowie die Organisation und Arbeitsweise des Aufsichtsrats beurteilt und die Zusammensetzung der Ausschüsse kritisch

hinterfragt. Es wurden potenzielle Interessenkonflikte der Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder diskutiert sowie die Anzahl der Mandate und Nebentätigkeiten der Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder besprochen. Der Aufsichtsrat wird gemäß der C-Regel 36 ÖCGK die Ergebnisse dieser Evaluierung erörtern und berücksichtigen.

#### **Zustimmungspflichtige Verträge (C-Regel 49 ÖCGK)**

Es wurden keine zustimmungspflichtigen Verträge gemäß § 95 Abs. 5 Z 12 AktG abgeschlossen.

### **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 Kreditinstituts 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 Risiko, Kapital, Liquidität sowie Wahrscheinlichkeit und 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 Kreditinstitutgruppe 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 der Kapital- und Unternehmensbeteiligungen 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 Informationen 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 Informationen 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. Ferner hat der Aufsichtsrat dem Prüfungsausschuss die Prüfung des (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts (§243b UGB) in Vorbereitung für die Genehmigung im Aufsichtsrat übertragen.

## Nominierungsausschuss

Sitzungen des Nominierungsausschusses haben bei Bedarf stattzufinden (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 Vergütungsaus-

schuss 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 billigt die Ausnahmen bei der Anwendung der Vergütungspolitik für einzelne Mitarbeiter der Gesellschaft und überwacht die Auszahlung der variablen Vergütung an Vorstandsmitglieder und Mitglieder der zweiten Managementebene der Gesellschaft sowie an Vorstandsmitglieder wesentlicher Tochterunternehmen. Weiters überprüft er die (variable) Vergütung von leitenden Angestellten der Gesellschaft, die in unabhängigen Kontrollfunktionen wie Risikomanagement und Compliance tätig sind, und von Mitarbeitern, die wesentliche Auswirkungen auf das Risikoprofil der Gesellschaft haben. Er genehmigt darüber hinaus die Klassifizierung jener Mitarbeiter, welche wesentliche Auswirkungen auf das Risikoprofil der Gesellschaft haben, als solche und überprüft die der Entscheidung des Vorstands zugrunde gelegten Kriterien sowie des Verfahrens, nach dem die Entscheidungen getroffen wurden. Ferner stellt der Ausschuss sicher, dass die den Aktionären zur Vergütungspolitik und -praxis bereitgestellten Informationen angemessen sind. 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.

## SITZUNGEN DES AUFSICHTSRATS UND BERICHT ÜBER TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE

Im Geschäftsjahr 2017 fanden sechs Aufsichtsratssitzungen statt.

Bei jeder ordentlichen Aufsichtsratssitzung, ausgenommen der Sitzung vom 17. Mai 2017, 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 2017 waren Berichte zu aktuellen regulatorischen Entwicklungen im Bankenumfeld und deren Auswirkungen auf die Erste Group. 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 29. März 2017 wurden Jahresabschluss und Lagebericht 2016, Konzernabschluss und -lagebericht 2016 sowie der (konsolidierte) Corporate Governance-Bericht 2016 geprüft, die Prüfberichte der Abschlussprüfer behandelt und der Jahresabschluss 2016 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 17. Mai 2017 als zusätzlichen (Konzern-) Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2018 vorzuschlagen. Darüber hinaus wurde unter anderem über die aktuellen Entwicklungen bei der Erste Bank Hungary Zrt. berichtet, der Bericht des Aufsichtsrats an die Hauptversammlung genehmigt, und der Jahresbericht des Aufsichtsrats über Organkredite gemäß § 28 Abs. 4 BWG sowie die Aufstellung gemäß C-Regel 82a ÖCGK jeweils zur Kenntnis genommen.

In der konstituierenden Sitzung vom 17. Mai 2017 im Anschluss an die Hauptversammlung wurden die Anwesenden informiert, dass Marion Khüny und Jordi Gual Solé neu und Friedrich Rödler, Jan Homan, Brian D. O'Neill und John James Stack wieder jeweils in den Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG gewählt wurden. Ferner hat der Vorsitzende bekannt gegeben, dass Bettina Breiteneder auf eigenen Wunsch als Mitglied des Aufsichtsrats ausgeschieden ist. In Folge wurden Friedrich Rödler zum Vorsitzenden, Jan Homan zum 1. Stellvertreter des Vorsitzenden und Maximilian Hardegg zum 2. Stellvertreter des Vorsitzenden gewählt. Weiters wurden die Mitglieder des Aufsichtsrats in die jeweiligen Ausschüsse des Aufsichtsrats gewählt und sohin die Besetzung der Ausschüsse neu festgelegt. Darüber hinaus wurde auch der Aufteilungsschlüssel für die von der Hauptversammlung beschlossene Aufsichtsratsvergütung für das Jahr 2016 festgelegt. Abschließend wurde der jährliche Bericht von Group Compliance zur Kenntnis genommen.

In der Sitzung vom 29. Juni 2017, an der auch Vertreter des Joint Supervisory-Teams der Aufsichtsbehörden teilgenommen, präsentiert und Fragen der Aufsichtsratsmitglieder beantwortet haben, wurde der aktuelle Stand von einigen Projekten erörtert und der Bericht über die Erfüllung der ALM-Strategie zur Kenntnis genommen. Darüber hinaus wurde der Rahmenplan für die Ausgabe von Zertifikaten und Optionsscheinen genehmigt.

In der Sitzung vom 14. September 2017 wurde über die aktuellen Entwicklungen bei der Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen, über wesentliche Mitbewerber, über die gruppenweite und einzelinstitutsbezogene Risikobereitschaft im zweiten Quartal 2017 und über den aktuellen Stand des Group Recovery-Plans 2017 berichtet. Ferner wurden die Änderungen der Geschäftsordnung des Vergütungsausschusses und der organisatorischen Struktur des Bereichs Risiko jeweils genehmigt. Darüber hinaus hat der Vorsitzende die Anwesenden insbesondere über die Vorgehensweise bei der Prüfung des (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts informiert.

In der Sitzung vom 19. Oktober 2017 wurde der aktuelle Stand von bestimmten Projekten erörtert und der Bericht über die Strategie bezogen auf kleine und mittlere Unternehmen zur Kenntnis genommen.

In der Sitzung vom 14. Dezember 2017 wurden die Strategien der Bereiche Retail und ALM erörtert. Weiters wurde zum aktuellen Stand eines Projekts zur Verbesserung der Datenqualität sowie zur Entwicklung der Erste Group Immortent GmbH sowie der ausländischen Zweigniederlassungen der Erste Group Bank AG berichtet. Darüber hinaus wurden die Berichte über Großkredite gemäß § 28b BWG und der Jahresplan für das Geschäftsjahr 2018 diskutiert, genehmigt und zur Kenntnis genommen. Ferner wurden insbesondere die Geschäftsverteilung ab 1. Jänner 2018 genehmigt und ein Vorratsbeschluss gemäß § 95 Abs. 5 Z 12 AktG sowie ein Beschluss über langfristige Finanzierungsaktivitäten im Geschäftsjahr 2018 gefasst. Zur jährlichen Selbstevaluierung des Aufsichtsrats wurde angemerkt, dass ein externer Berater als Unterstützung beauftragt wurde und diese im Jahr 2018, unter anderem zur Einbeziehung von Informationen, die sich auf das gesamte Jahr 2017 beziehen, fortgesetzt wird.

## **SITZUNGEN DER AUSSCHÜSSE UND TÄTIGKEITSBERICHT**

Der Risikoausschuss entschied in seinen siebzehn Sitzungen im Jahr 2017 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 zur Risikostrategie, zum Risikoappetit, zum erforderlichen Monitoring zur Einhaltung dieser Grenzen, zu den einzelnen Risikoarten, zur Risikotragfähigkeit und zu Großveranlagungen informiert. Darüber hinaus gab es Berichte zur Situation einzelner Branchen und Industrien, darunter etwa zur Immobilien- und Automobilindustrie und die sich daraus ergebenden Auswirkungen auf die Risikostrategie. Weitere Themen waren Prüfungen der Aufsichtsbehörden, interne Risikomodelle und verschiedene Rechtsstreitigkeiten. Regelmäßig wurden Berichte zur Risikoentwicklung in einzelnen Ländern und Tochtergesellschaften erstattet. Die Mitglieder des Risikoausschusses wurden im Jahr 2017 auch zu aktuellen Entwicklungen bei laufenden IT-Projekten informiert. Zudem wurden die Mitglieder des Risikoausschusses unbeschadet der Aufgaben des Vergütungsausschusses

darüber in Kenntnis gesetzt, inwieweit die vom internen Vergütungssystem angebotenen Anreize das Risiko, das Kapital, die Liquidität und die Wahrscheinlichkeit und den Zeitpunkt von realisierten Gewinnen ausreichend berücksichtigen. Ebenfalls auf der Agenda standen regulatorische Entwicklungen auf europäischer und österreichischer Ebene, auch ein Bericht über einen regulatorisch vorgeschriebenen Recoveryplan wurde im Risikoausschuss erstattet. Darüber hinaus wurden die Mitglieder des Risikoausschusses über Entwicklungen des Corporate Workoutportfolios im Allgemeinen und die bedeutendsten Workoutfälle im Speziellen informiert.

Im Jahr 2017 fand keine Sitzung des Exekutivausschusses statt.

Der Prüfungsausschuss tagte im Jahr 2017 fünfmal, ferner fand in Vorbereitung für die Sitzung zur Prüfung des (Konzern-)Jahresabschlusses eine informelle Sitzung des Prüfungsausschusses statt. Die externen Abschlussprüfer waren bei allen Sitzungen anwesend. Unter anderem informierten die Prüfer über die Jahres- und Konzernabschlussprüfung für 2016, in der Folge wurde vom Prüfungsausschuss die Schlussbesprechung durchgeführt. Jahresabschluss und Lagebericht, Konzernabschluss und -lagebericht sowie der (konsolidierte) Corporate Governance-Bericht wurden geprüft und dem Aufsichtsrat die Feststellung des Jahresabschlusses empfohlen. Der Leiter der internen Revision berichtete über die Prüfungsgebiete und wesentlichen Prüfungsfeststellungen des Prüfungsjahres 2016 sowie laufend über revisionsrelevante Themen im Konzern und erläuterte den Revisionsplan 2017. Es wurden unter anderem die Berichte der internen Revision gemäß § 42 Abs. 3 BWG sowie der internen Revision und Compliance gemäß § 21 Abs. 2 Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG) erstattet. Ferner wurde über die Prüfung der Funktionsfähigkeit des Risikomanagementsystems nach Regel 83 ÖCGK sowie über die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems berichtet. Anhand dieser Berichte hat der Prüfungsausschuss die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems, des internen Revisionssystems und des Risikomanagementsystems gemäß § 63a Abs. 4 Z 2 BWG überwacht. Der Prüfungsausschuss diskutierte über seinen Arbeitsplan für 2018 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 2019 zu empfehlen. Die Prüfer informierten über die Vorprüfung des Jahres- und Konzernabschlusses für 2017. Ferner wurden Berichte über die Entwicklung der Beteiligungen, über den Halbjahresbericht zum 30. Juni 2017, über die aktuellen gesetzlichen Entwicklungen mit Auswirkung auf die Tätigkeit des Prüfungsausschusses, über die Auswirkungen der Urteile des Obersten Gerichtshofs zum Thema Negativzinsen in Kreditverträgen, über den aktuellen Stand des Projekts IFRS 9 und dessen Auswirkungen innerhalb der Erste Group sowie über Prüfungen der Europäischen Zentralbank erstattet und der Management Letter 2016 erörtert. Der Prüfungsausschuss hat laufend die Unabhängigkeit des (Konzern-)Abschlussprüfers geprüft und überwacht, insbesondere im Hinblick auf die für die

Erste Group erbrachten zusätzlichen Leistungen gemäß § 63a Abs. 4 Z 4 BWG. So hat der Prüfungsausschuss unter anderem zulässige Nichtprüfungsleistungen des (Konzern-)Abschlussprüfers vorab genehmigt und zum jeweils aktuellen Stand berichten lassen sowie Richtlinien zur Genehmigung dieser Nichtprüfungsleistungen für die Erste Group festgelegt und konzernweit kommuniziert. Darüber hinaus wurde der Ablauf bei der Erstellung eines (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts für 2017 erörtert. Der Prüfungsausschuss hat zur Unterstützung bei seiner Prüfung des nichtfinanziellen Berichts die Ernst & Young Wirtschaftsprüfungsgesellschaft m.b.H. herangezogen. Der Tätigkeitsbericht des Prüfungsausschusses im Geschäftsbericht 2016 wurde diskutiert und genehmigt. Der Austausch zwischen Prüfungsausschuss und Abschlussprüfern ohne Beisein des Vorstands gemäß C-Regel 81a ÖCGK wurde im Dezember 2017 durchgeführt.

Der Nominierungsausschuss tagte im Jahr 2017 dreimal und führte die Eignungsbeurteilung von Jordi Gual Solé, Marion Khüny, John James Stack, Brian D. O'Neill, Friedrich Rödler und Jan Homan für ihre jeweilige Wahl als Mitglied des Aufsichtsrats in der Hauptversammlung der Erste Group Bank AG im Mai 2017 durch. Darüber hinaus befasste sich der Nominierungsausschuss mit der Evaluierung gemäß C-Regel 36 ÖCGK und der Evaluierung gemäß § 29 Z 6 und 7 BWG des Vorstands und des Aufsichtsrats und im Besonderen mit dem Thema Diversität in der Erste Group.

Der Vergütungsausschuss tagte im Jahr 2017 fünfmal. Die Mitglieder haben das Ergebnis des Remuneration Deep Dive des Joint Supervisory-Teams der Aufsichtsbehörden erörtert. Darüber hinaus wurden verschiedene Vergütungsthemen in Bezug auf die Erste Group Bank AG und deren Tochterbanken besprochen und genehmigt, 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. Ferner wurde über die Vergütung der Aufsichtsratsmitglieder diskutiert und ein Grundsatzbeschluss zur Empfehlung eines Vorschlags zur festen Vergütung durch den Aufsichtsrat an die Hauptversammlung gefasst. Berichte über die aktuellen Änderungen im Leistungssystem für den direkten Vertrieb wurden erstattet und über regulatorische Entwicklungen im Bereich der Vergütung und deren Umsetzung in der Erste Group wurde informiert.

Der IT-Ausschuss tagte im Jahr 2017 fünfmal. Wesentliche Themen waren das IT-Projekt-Portfolio und die IT-Governance für die Erste Group, das Risikomanagement hinsichtlich IT und ein IT-Prüfungsplan, der laufend erörtert wurde. Es wurden Berichte über IT-Security, über die Strategie zur Datennutzung im Umgang mit Daten und Digitalisierung, über den Status quo diverser Projekte im Bereich Infrastruktur sowie über die IT-Strategie erstattet. Weiters wurde das IT-Budget diskutiert und der Aufbau der Organisation näher erörtert.

## VERGÜTUNG VON VORSTAND UND AUFSICHTSRAT

### Grundsätze der Vergütungspolitik

Die Grundsätze der Vergütung des Vorstands der Erste Group Bank AG sowie der Vorstände der in die Konsolidierung einbezogenen wesentlichen 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 Leistungskriterien und deren Auswirkung auf die variable Vergütung des Vorstands der Erste Group Bank AG werden Anfang des Jahres vom Aufsichtsrat auf Vorschlag der zuständigen Organisationseinheiten (Group Strategy 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 2017 anhand der nachstehenden Kennziffern festgestellt: Erfüllung von Eigenkapital- und Liquiditätsanforderungen, Bilanzgewinn und Betriebsergebnis abzüglich Risikokosten. Das zweite Leistungskriterium besteht aus der Erfüllung von individuellen Zielen. Diese beinhalten beispielsweise: Betriebsergebnis minus Risikokosten, Eigenkapitalverzinsung bereinigt um materielle Vermögenswerte, Wertberichtigungen im Verhältnis zum durchschnittlichen Bruttokundenkreditbestand, Kundenzufriedenheitsindex, Datenqualität und die NPL-Quote.

Die Leistungskriterien und deren Auswirkung auf die variable Vergütung der Vorstände der in die Konsolidierung einbezogenen wesentlichen Tochtergesellschaften wird Anfang des Jahres von den jeweiligen Aufsichtsräten bzw. Beiräten auf Vorschlag der zuständigen Organisationseinheiten (Group Strategy 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 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 2017

in EUR Tsd	Fixe Bezüge	Sonstige Bezüge	Erfolgsabhängige Bezüge		Gesamt
			für 2016	für Vorjahre	
Andreas Treichl	1.475,0	643,7	310,8	170,6	2.600,0
Peter Bosek	700,0	136,3	132,4	36,0	1.004,7
Petr Brávek	700,0	135,7	150,4	36,0	1.022,0
Willibald Cernko	700,0	129,1	0,0	0,0	829,1
Gernot Mittendorfer	700,0	136,7	156,0	63,2	1.055,9
Jozef Síkela	700,0	135,5	139,9	36,0	1.011,4
<b>Gesamt</b>	<b>4.975,0</b>	<b>1.316,9</b>	<b>889,4</b>	<b>341,8</b>	<b>7.523,1</b>

Peter Bosek war vom 1. Jänner 2015 bis zum 31. Jänner 2016 sowohl Vorstandsmitglied der Erste Group Bank AG als auch der Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG. Jeder Gesellschaft wurden für die Vergütung in diesem Zeitraum 50% der Kosten zugerechnet.

In der Position Sonstige Bezüge sind Pensionskassenbeiträge, Beiträge zur Vorsorgekasse (bei Abfertigung neu) und diverse Sachbezüge enthalten. 2017 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. Die Pensionskassenbeiträge wurden reduziert, da ein Mitglied des Vorstands das gesetzliche Pensionsantrittsalter von 65 Jahren erreicht hat.

### Unbare erfolgsabhängige Bezüge 2017

Aktien-Äquivalent (in Stück)	für 2016	für Vorjahre
Andreas Treichl	14.408	7.923
Peter Bosek	6.512	1.433
Petr Brávek	6.512	1.433
Willibald Cernko	0	0
Gernot Mittendorfer	6.349	2.857
Jozef Síkela	6.512	1.433
<b>Gesamt</b>	<b>40.293</b>	<b>15.079</b>

Die Auszahlung wird nach der einjährigen Sperrfrist im Jahr 2018 anteilig erfolgen. Die Bewertung der Aktien-Äquivalente erfolgt mit dem durchschnittlichen, gewichteten täglichen Aktienkurs der Erste Group Bank AG des Jahres 2017 in Höhe von EUR 32,97 je Stück.

An ehemalige Organmitglieder und deren Hinterbliebene wurden im Jahr 2017 EUR 2.097,8 Tsd in bar ausbezahlt und 12.894 Aktien-Äquivalente zuerkannt.

### Grundsätze der für den Vorstand gewährten betrieblichen Altersversorgung

Die Mitglieder des Vorstands nehmen nach den gleichen Grundsätzen wie andere Mitarbeiter des Unternehmens an der beitragsorientierten Betriebspensionsregelung der Erste Group teil.

### 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 2017	AR-Vergütung für 2016	Gesamt
Friedrich Rödler	42,0	100,0	142,0
Jan Homan	34,0	75,0	109,0
Bettina Breiteneder	6,0	75,0	81,0
Maximilian Hardegg	34,0	50,0	84,0
Elisabeth Bleyleben-Koren	28,0	50,0	78,0
Gonzalo Gortázar Rotaeché	0,0	41,2	41,2
Gunter Griss	11,0	50,0	61,0
Jordi Gual Solé	9,0	0,0	9,0
Marion Khüny	17,0	0,0	17,0
Elisabeth Krainer Senger-Weiss	20,0	50,0	70,0
Antonio Massanell Lavilla	9,0	50,0	59,0
Brian D. O'Neill	11,0	50,0	61,0
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>259,0</b>	<b>691,2</b>	<b>950,2</b>

Die Hauptversammlung 2017 hat den Aufsichtsratsmitgliedern für das Geschäftsjahr 2016 eine Vergütung in Höhe von EUR 691.200 gewährt, wobei die Verteilung dieser Vergütung dem Aufsichtsrat vorbehalten ist und in der Sitzung des Aufsichtsrats vom 17. Mai 2017 festgelegt wurde. Das zusätzlich auszubezahlende 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, Familienstand, sexueller Orientierung, physischer Leistungsfähigkeit, Rasse, Hautfarbe, religiöser oder politischer Einstellung, ethnischem Hintergrund, Nationalität, Staatsbürgerschaft

oder sonstigen Aspekten, die in keinem Bezug zur Beschäftigung stehen.

Ende 2016 hat der Vorstand der Erste Group Bank AG die gruppenweite Diversitätsrichtlinie beschlossen, die formelle Strukturen und Prozesse für das Diversitätsmanagement in der Erste Group vorgibt. Die Richtlinie wurde von den lokalen Einheiten 2017 übernommen und umgesetzt.

2014 beschloss der Nominierungsausschuss des Aufsichtsrats der Erste Group Bank AG als gruppenweites Ziel, bis 2019 im Topmanagement und in zweiter Managementebene (zusammengenommen) sowie in den Aufsichtsräten jeweils einen Frauenanteil von 35% zu erreichen. Zu diesem gruppenweiten Gesamtziel tragen die folgenden Unternehmen bei: Erste Group Bank AG, Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG, Česká spořitelna, a.s., Slovenská sporiteľňa, a.s., Erste Bank Hungary Zrt., Erste Bank Croatia, Erste Bank Serbia, Banca Comercială Română S.A. Die Zielvorgabe wird den genannten Unternehmen nicht jeweils einzeln vorgeschrieben, doch werden sie dazu ermutigt, sich am Gruppenziel zu orientieren.

Zum Jahresende 2017 wurden 31% (29%) der Positionen im Topmanagement von Frauen eingenommen. Der Frauenanteil in den Aufsichtsräten stieg ebenfalls um zwei Prozentpunkte auf 36% (34%).

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 sowie Netzwerkveranstaltungen für Mitarbeiterinnen und Kundinnen fort und war insbesondere bestrebt, mehr Männer dazu zu ermutigen, Möglichkeiten der Elternkarenz und flexible Arbeits-

formen in Anspruch zu nehmen. Eine neue Initiative, die sich an Frauen in IT-Berufen richtet (Erste Women in IT, kurz *Erste WIT*) wurde gestartet, um Wege zu finden, mehr Frauen zu einer IT-Karriere zu ermutigen oder im IT-Bereich zusätzlich zu fördern. Die Erste Bank Hungary gründete *Erste Nő* (Erste Women Club), der sich für die Förderung einer familienfreundlichen Organisation, die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben von Frauen, die Unterstützung von Müttern bei der Rückkehr aus der Karenz sowie für Mentoring- und Netzwerkaktivitäten einsetzt. Die Slovenská sporiteľňa organisierte für ihre Managerinnen eine Netzwerkkonferenz mit dem Titel *Zeny Zenam* (Frauen für Frauen), während die Česká spořitelna weibliche Führungskräfte weiterhin durch internes und externes Mentoring unterstützt. Um die Zahl der Frauen in höheren Führungspositionen zu steigern, bemüht sich die Erste Group auch um eine nach Geschlechterverteilung und Alter ausgewogenere Zusammensetzung ihrer Talent-Pools.

## EXTERNE EVALUIERUNG

Die Erste Group Bank AG hat entsprechend der C-Regel 62 ÖCGK mindestens alle drei Jahre, zuletzt für das Geschäftsjahr 2017, externe Evaluierungen der Einhaltung der C-Regeln des Kodex 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.

## 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 Hauptversamm-

lung 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 Bezugsrechten, 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 Tagesordnungspunkts erforderlich ist.

**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

Wien, 28. Februar 2018

**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.

**Nichtfinanzielle Risiken**

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

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

**Compliance & Korruptionsbekämpfung**

Mit der Compliance-Abteilung ist eine der für nichtfinanzielle 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 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 und Koordination von Verfahren und Maßnahmen zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, zur Beachtung von Sanktionen und Embargos und zur Verhinderung von Finanzkriminalität.

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 Mittelperson 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.

Die Erste Group verzeichnete in 2017 keinen Fall von Korruption.

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 2017**

- Weitere Verbesserung des gruppenweiten Konzepts für das Management nichtfinanzieller Risiken durch die Einbettung etablierter Methoden (Risk/Return-Entscheidungsprozess) in Kerngeschäftsabläufe, die Entwicklung einer Ausschussstruktur mit Group, Regional und Local Operational Conduct Committees sowie die Optimierung von Aufgaben und Zuständigkeiten sowie der Kommunikation zwischen allen Interessengruppen.

- \_ Adaptierung von Prozessen entsprechend den Anforderungen des Finanzmarkt-Geldwäschegesetzes und des Wirtschaftliche Eigentümer Registergesetzes. Mit den beiden 2017 in Kraft getretenen Gesetzen wurde in Österreich die Vierte EU-Geldwäscherichtlinie umgesetzt.
- \_ Umsetzung und Aktualisierung des Reporting-Tools für die Überwachung von Wertpapiertransaktionen von Mitarbeitern, Schwarzer und Weißer Listen und Nebenbeschäftigungen; Mitarbeiterschulungen und Erstellung von Gruppenberichten.
- \_ Jährliche oder periodische 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).
- \_ Durchführung regelmäßiger Schulungen für die Korruptionsbekämpfung.
- \_ Unterstützung von gruppenweiten Projekten zur Erfüllung neuer oder strengerer regulatorischer Anforderungen wie der Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente (MiFID 2), die sich aus der 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) zusammensetzt. MiFID 2 und die Verordnung über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte (PRIIPs) sind ab 3. Jänner 2018 zur Anwendung gekommen.
- \_ Fortsetzung der Einführung des Whistleblowing-Tools in weiteren Unternehmen zur Sicherstellung eines modernen Prozesses für die Behandlung und Dokumentation potenzieller Whistleblowing-Fälle. Mitarbeiter der Erste Group können schwere Fälle möglichen Fehlverhaltens entweder im jeweiligen lokalen Unternehmen oder direkt an die Holding melden. Im österreichischen Sparkassensektor wurde die Maßnahme bereits von etwa 70% der Institute umgesetzt.

#### Für 2018 geplante Weiterführung bereits begonnener Aktivitäten

- \_ 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 nichtfinanzieller und die Diversität betreffender Informationen durch große Unternehmen (nicht-finanzielle Berichterstattung), einschließlich der Verpflichtung zur Meldung von Korruptions- und Bestechungsfällen.
- \_ Definition einer Group Fraud Risk Management Policy zur Genehmigung in 2018.

#### 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 191 zu finden. Zusätzlich erfolgt eine detaillierte Analyse des Kreditrisikos, gegliedert nach Segmenten, ab Seite 31 im Segmentbericht.

#### Directors' Dealings

Gemäß Marktmissbrauchsverordnung Artikel 19 werden die Eigengeschäfte mit Anteilen oder Schuldtiteln eines Emittenten oder damit verbundenen Derivaten oder anderen damit verbundenen Finanzinstrumenten von Personen, die Führungsaufgaben innerhalb eines Emittenten wahrnehmen, sowie in enger Beziehung zu ihnen stehenden Personen vom Emittenten veröffentlicht. Derartige Directors' Dealings-Meldungen werden von der Erste Group über elektronische Verbreitungsmedien und auch auf der Website (<http://www.erstegroup.com/ir>) veröffentlicht.

#### Transparenz

Transparentes Wirtschaften und Berichterstattung spielen für den Aufbau und die Erhaltung des Vertrauens der Interessengruppen eine entscheidende Rolle. Eines der Hauptziele der Erste Group besteht daher darin, genaue, zeitnahe und verständliche Angaben über die Geschäftsentwicklung und die Finanz- und Ertragslage sowie nichtfinanzielle Informationen zur Verfügung zu stellen. Die Finanzberichterstattung der Erste Group entspricht geltenden gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen und wird nach Best Practice-Grundsätzen erstellt.