

# (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 Erfolgswerte 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

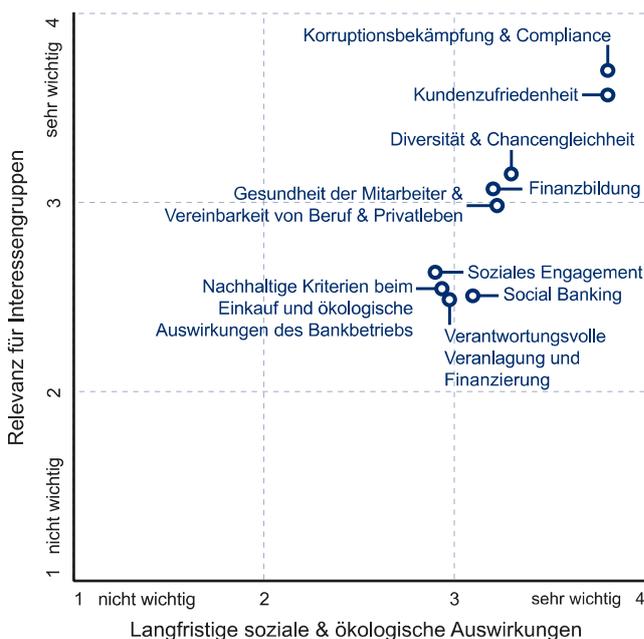
Ausgangspunkt für die nichtfinanzielle Berichterstattung ist eine Wesentlichkeitsanalyse. Unter Einbeziehung der relevanten Interessengruppen (Stakeholder) werden jene Themen mit wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Auswirkungen ermittelt, die für die Erste Group wesentlich sind. Nach internen 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, ethnischen 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 kommerzieller 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 Reputationsschaden 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 Reputationsschaden, sondern auch in finanziellem Schaden resultieren. Die Nichtbeachtung der Umweltbelange kann neben der Verschlechterung des ökologischen Fußabdrucks zu einem Reputationsschaden 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. Sicherergestellt 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 vermittelt.

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 s 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.

## ZUGÄNLICHKEIT

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 Dieseltreffen 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 verpflichten 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 Universuserstellung 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 Lieferantenaudits 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 Mediziner\*innen, Arbeitspsychologen 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 Oesterreich 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 Schmelbrand, 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