

# (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 österreichische Spar-Casse bereits bei ihrer Gründung 1819 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. Das Statement of Purpose der Erste Group, also die Erklärung ihres Zweckes, bietet dabei eine wesentliche 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 jede unternehmerische Handlung sind zwei Fragen relevant: „Ist es profitabel?“ und „Ist es legal?“. Für die Erste Group war und ist das nicht genug. Ausdruck der gesellschaftlichen Verantwortung der Erste Group ist die Beantwortung der „dritten Frage“ aus dem Statement of Purpose: „Ist es das Richtige zu tun?“ Diese Frage ist von jedem Mitarbeiter bei jeder einzelnen Geschäftsentscheidung zu beantworten. Dieses Bewusstsein und die damit zum Ausdruck gebrachte Haltung sind in der Erste Group tief verankert.

## Umsetzung der Berichtspflicht als kombinierter nichtfinanzieller Bericht

Entsprechend der gesetzlichen Verpflichtung zur Veröffentlichung von nichtfinanziellen Informationen hat sich die Erste Group entschieden, den (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht (NFI-Bericht) in den Geschäftsbericht aufzunehmen und erfüllt damit ihre Verpflichtungen gemäß § 243b und § 267a UGB. Als Berichtsbasis für diesen NFI-Bericht wendet die Erste Group die Richtlinien der Global Reporting Initiative (GRI-Standard: Option Kern) an. Die nichtfinanzielle Berichterstattung ist nicht Gegenstand der Konzernabschlussprüfung. Auf freiwilliger Basis wurde die Deloitte Audit Wirtschaftsprüfungs GmbH beauftragt, die Inhalte der nichtfinanziellen Berichterstattung zu prüfen. Dabei wurden folgende Bereiche einer vertieften Prüfung unterzogen: Umweltdaten, Personaldaten, Korruptionsbekämpfung und Datenschutz.

Die Berichtspflicht gemäß UGB umfasst zumindest Aussagen zu den Themen Umwelt, Sozial- und Arbeitnehmerbelange, Achtung der Menschenrechte sowie Bekämpfung von Korruption und Bestechung.

Für den NFI-Bericht wird derselbe Konsolidierungskreis wie für die finanzielle Berichterstattung angewendet. Für die Berechnung nichtfinanzieller Kennzahlen, wie z.B. Energieverbrauch pro

Mitarbeiter, werden alle wesentlichen Gesellschaften der Erste Group herangezogen, sofern diese zumindest einen Mitarbeiter beschäftigen. Ausnahmen gibt es für die über den Haftungsverband im Konsolidierungskreis enthaltenen österreichischen Sparkassen. Für den NFI-Bericht 2018 wurden Personaldaten auf Ebene der Einzelgesellschaften erhoben. Die Umweltdaten wurden von allen Gesellschaften auf Basis der bankbetrieblich genutzten Liegenschaften erfasst, ausgenommen Sparkassen mit weniger als 300 Mitarbeitern. Ziel ist es, die Daten aller zu konsolidierenden Gesellschaften – einschließlich der Sparkassen – in den nächsten Jahren sukzessive in die nichtfinanzielle Berichterstattung aufzunehmen.

## Nachhaltigkeit in der Erste Group

Bereits in der Gründungsidee der Erste österreichische Spar-Casse, der Vorläuferin der Erste Group, 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. Als eine der führenden Banken in Zentral- und Osteuropa ist die Erste Group auch bedeutender Arbeitgeber, Steuerzahler und Kunde von insbesondere lokalen Zulieferern.

Die Erste Group definiert Nachhaltigkeit für sich als „das Kerngeschäft der Bank sowohl wirtschaftlich erfolgreich als auch unter Berücksichtigung sozialer und ökologischer Kriterien 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. Diese Stabstelle ist dem Verantwortungsbereich des Chief Risk Officer zugeordnet. Schwerpunktthemen sind die Entwicklung und Umsetzung gruppenweiter Richtlinien in den Bereichen Umwelt, Diversität, Freiwilligenarbeit von Mitarbeitern und gesellschaftliche Verantwortung sowie die Umsetzung des gruppenweiten Verhaltenskodex (Code of Conduct).

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 Vorstands-

mitglied der lokalen Tochterbanken und dem Leiter des Group Sustainability Office zusammen. Das Sustainability Board ist für die konzernweite Weiterentwicklung und Überwachung von Nachhaltigkeitsthemen verantwortlich.

Eine wesentliche Aufgabe für das kommende Jahr ist der weitere Abgleich der Strategie und Geschäftstätigkeit der Erste Group mit den von der internationalen Staatengemeinschaft verabschiedeten 17 *Sustainable Development Goals (SDGs)*. Mehr Information zu den *SDGs* der Vereinten Nationen finden Sie unter <http://www.un.org/sustainabledevelopment/>. In der Beschreibung der wesentlichen Belange der Erste Group wird darauf hingewiesen, welche SDGs jeweils unterstützt werden.

Die Erste Group unterstützt grundsätzlich alle SDGs. Unter Berücksichtigung ihrer regionalen und geschäftspolitischen Ausrichtung kann die Erste Group zu folgenden SDGs einen nennenswerten Beitrag leisten:

- \_ Keine Armut (SDG 1)
- \_ Gesundheit und Wohlergehen (SDG 3)
- \_ Hochwertige Bildung (SDG 4)
- \_ Geschlechtergleichheit (SDG 5)
- \_ Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum (SDG 8)
- \_ Weniger Ungleichheiten (SDG 10)
- \_ Nachhaltige Städte und Gemeinden (SDG 11)
- \_ Maßnahmen zum Klimaschutz (SDG 13)
- \_ Partnerschaften zur Erreichung der Ziele (SDG 17)

## WESENTLICHKEITSANALYSE

Ausgangspunkt für die nichtfinanzielle Berichterstattung ist eine Wesentlichkeitsanalyse. Damit sollen jene wesentlichen Themen ermittelt werden, die aus der Sicht der Erste Group und aus der Sicht der Umwelt und der Gesellschaft in Bezug auf soziale und ökologische Auswirkungen relevant sind. Die Ermittlung dieser Themen erfolgte nach internen Diskussionen und unter teilweiser Einbindung der für die Erste Group relevanten Interessengruppen: Mitarbeiter, Kunden, Management (Aufsichtsrat, Vorstand), Investoren und Öffentlichkeit (Behörden, Aufsicht, Politik).

Die Grundlage für die aktuelle Berichterstattung bildet die zuletzt im Jahr 2017 erfolgte Evaluierung der Wesentlichkeitsanalyse. Das Thema Datensicherheit, über das auch 2017 berichtet wurde, ist seit 2018 Teil der wesentlichen Themen. Dies ist insbesondere eine Folge der verschärften nationalen und internationalen gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz sowie auch des wachsenden Bewusstseins vieler Menschen und Unternehmen über die Gefahren der missbräuchlichen Verwendung personenbezogener Daten.

Nicht zuletzt, um den Kontext der wesentlichen Belange besser sichtbar zu machen, wurden sie übergeordneten Themenbereichen zugeordnet. 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 NFI-Berichts. Der Belang Korruptionsbekämpfung kann sich auf alle Interessengruppen auswirken, er entsteht üblicherweise in der Interaktion mit Kunden oder Lieferanten. Information darüber finden Sie im Anschluss an den Corporate Governance-Bericht im Abschnitt Weitere Corporate Governance-Prinzipien.

### Die wesentlichen Belange der Erste Group

#### Gesellschaftliche Verantwortung

**Finanzbildung (SDG 1/4/8).** Für die Erste Group ist sie ein wesentlicher Faktor für die Schaffung von Chancengleichheit sowie wirtschaftlichen Wohlstand, und sie ist die Basis für soziale Integration. Mangelnde Finanzbildung bedeutet in den meisten Fällen eine Einschränkung in fast allen Lebensbereichen.

**Soziales Engagement (SDG 4/5/10).** Die Erste Group möchte nicht nur kommerziell erfolgreich sein, sondern nimmt zusätzlich 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 (SDG 5/10).** Für die Erste Group stellen Diversität und Chancengleichheit wesentliche Elemente ihrer Personalstrategie dar. Daher strebt sie ein von Diskriminierung freies Arbeitsumfeld an, in dem die Arbeit jedes Einzelnen geschätzt wird, unabhängig von Geschlecht, Alter, Behinderung, Familienstand, sexueller Orientierung, Hautfarbe, religiöser oder politischer Einstellung, ethnischem Hintergrund, Nationalität oder sonstigen Aspekten, die in keinem Bezug zur Beschäftigung stehen.

**Gesundheit der Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (SDG 3/5).** 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 (SDG 8).** 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.** 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 Regelungen für Mitarbeitergeschäfte, Geschenkkannahme oder Research Disclaimer geregelt.

**Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung (SDG 8/11/13).** 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 (SDG 1/8).** Aus verschiedenen Gründen haben selbst heute noch viele Menschen keinen Zugang zu Dienstleistungen kommerziell ausgerichteter Banken. Mit Social Banking-Initiativen bietet die Erste Group im Sinne ihres Gründungsauftrags Hilfe zur Selbsthilfe und leistet einen Beitrag zur positiven wirtschaftlichen Entwicklung auch in Randbereichen unserer Gesellschaft.

**Datensicherheit.** Die Sicherheit der Kundendaten ist eine Grundvoraussetzung für den langfristigen Erfolg im Bankgeschäft und von elementarer Bedeutung für die Erste Group. Daher setzt sie höchste Standards in der IT-Infrastruktur um und schult ihre Mitarbeiter regelmäßig, um größtmöglichen Schutz vor der missbräuchlichen Verwendung oder dem Verlust von Kundendaten zu bieten. Die Gefahr einer missbräuchlichen Verwendung von Kundendaten infolge von Cyber-Attacken nimmt stetig zu und erfordert laufend Investitionen zur Wahrung und Verbesserung der Datensicherheit.

## Umwelt

**Ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (SDG 13).** 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 (SDG 10/13).** 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.

## Chancen und Risiken der wesentlichen Belange

Die Berücksichtigung der oben dargestellten wesentlichen Belange eröffnet Chancen für die Verbesserung der Kundenbeziehung, die Neugewinnung von Kunden, die Verbesserung des ökologi-

schen 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 betrifft alle 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 Reputationsschäden 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 durch solche Initiativen reduziert werden. Bei Mitarbeitern und in der Öffentlichkeit 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 auch 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 und zeigt welche wesentlichen Themen der Wesentlichkeitsanalyse ihnen zugeordnet werden. Weiters verweist sie auf den GRI-Standard und auf die Kapitel des nichtfinanziellen Berichts, in denen die Belange erläutert werden:

## Wesentlichkeitstabelle

Interessengruppen	Themen aus der Wesentlichkeitsanalyse (wesentliche Belange)	Wesentliche Themen nach GRI-Standard	Kapitel im nichtfinanziellen Bericht
<b>Kunden</b>	– Kundenzufriedenheit	– Schutz der Kundendaten (GRI 418-1)	– Kunden
	– Korruptionsbekämpfung	– Korruptionsbekämpfung (GRI 205-3)	– (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Corporate Governance)
	– Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung	– Wettbewerbswidriges Verhalten (GRI 206-1)	
	– Social Banking	– Indirekte ökonomische Auswirkungen (GRI 203-2)	
	– Datensicherheit		
<b>Mitarbeiter</b>	– Diversität und Chancengleichheit	– Beschäftigung (GRI 401-1, 401-3)	– Mitarbeiter
	– Gesundheit der Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	– Aus- und Weiterbildung (GRI 404-1)	– (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Corporate Governance)
		– Vielfalt und Chancengleichheit (GRI 401-3, 405-1)	
		– Gleichbehandlung (GRI 406-1)	
<b>Investoren</b>		– Wirtschaftliche Leistung (GRI 201-1)	– (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Konzernabschluss)
<b>Gesellschaft</b>	– Finanzbildung	– Indirekte ökonomische Auswirkungen (FS14 der GRI G4)	– Verantwortung gegenüber der Gesellschaft
	– Soziales Engagement	– Korruptionsbekämpfung (GRI 205-3)	– Kunden
	– Social Banking	– Sozioökonomische Compliance (GRI 419-1)	– (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Konzernabschluss)
		– Wirtschaftliche Leistung (GRI 201-1)	
<b>Umwelt</b>	– Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs	– Materialien (GRI 301-1, 301-2)	– Umwelt
		– Energie (GRI 302-1, 302-4)	– Lieferanten
		– Emissionen (GRI 305-1, 305-2)	
<b>Lieferanten</b>	– Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs	– Umweltbewertung der Lieferanten (GRI 308-1)	– Lieferanten
		– Soziale Bewertung der Lieferanten (GRI 414-1)	

## Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

Seit der Gründung der Erste Group vor 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 unter anderem durch Finanzbildung bis zur Förderung sozialer Initiativen sowie Kunst und Kultur.

Das *Mehr*WERT Programm der Erste Group ist ein Bekenntnis zur sozialen Verantwortung und zur Förderung von immateriellen Werten – menschlich, sozial, kulturell –, die über den unmittelbaren Geschäftsbereich hinausgehen. Durch die Unterstützung und Förderung von Institutionen, Initiativen und Projekten wird ein Mehrwert erreicht.

Soziales Engagement und Sponsoring werden gruppenweit unter dem Dach des *Mehr*WERT Programmes gebündelt. Länderschwerpunkte, themenübergreifende Initiativen und Zusammenarbeit innerhalb verwandter Bereiche kennzeichnen das Programm. Es stellt inhaltlich ein sichtbares Bekenntnis der Bank zur Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und der Menschen dar. 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.

### 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 ehrenamtlicher Tätigkeit. 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 Crowdfunding-Plattform für NGOs. Die Bank ist auch Partner von *Teach for Romania*, einer Initiative zur Verbesserung des rumänischen Bildungswesens. *Brutăria de fapte bune* ermöglicht Mitarbeitern, förderungswürdige soziale Projekte vorzuschlagen. Davon werden fünf Projekte ausgewählt, die von der Banca Comercială Română finanziell gefördert werden. *Salvați Copiii* unterstützt Kinder aus benachteiligten Gegenden.

Die Slovenská sporiteľňa engagiert sich gemeinsam mit verschiedenen Partnern für benachteiligte Menschen und schafft ein Bewusstsein für deren Probleme, Beispiele dafür sind *Inklúzia* (Inklusion von Menschen mit Behinderung) und *Vagus* (Resozialisierung von Obdachlosen). Weiters unterstützt die Slovenská sporiteľňa die größte landesweite Spendensammlung zur finanziellen Unterstützung von Familien mit an Krebs erkrankten Angehörigen und das Projekt *Children's Hour*, das die Förderung von Kindern und Jugendlichen zum Ziel hat.

*Superste.net* ist eine Online-Plattform der Erste Bank Serbia für Menschen im Alter von 16 bis 35 Jahren, die Sozialprojekte in den Bereichen Kunst, Kultur und Bildung auf die Beine stellen. Angeboten wird Unterstützung in Form von Geldmitteln, Mentoring und Zugang zu einem Netzwerk von NGOs und Führungspersönlichkeiten. Die Erste Bank Serbia sponsert weiterhin zwei gut eingeführte Wissenschaftsfestivals in Belgrad und Novi Sad, die Themen für Kinder und Erwachsene unterhaltsam und spannend aufbereiten.

Auch die Erste Bank Croatia legt schon seit vielen Jahren einen Schwerpunkt auf soziale Projekte. Neu hinzugekommen ist *Trans Aid Association*, eine Initiative zur Förderung der Diversität und Vermeidung jeglicher Diskriminierung.

Die Erste Bank Hungary startete eine #glaubandich-Challenge. Gewonnen hat das *Nem Adom Fel Kávészó és Étterem Budapest* (Ich gebe nicht auf Kaffeehaus und Restaurant), das erste Café in Budapest, das Menschen mit Behinderung und verminderter Arbeitsfähigkeit beschäftigt.

Seit Jahrzehnten engagiert sich die Erste Group in Österreich und Zentraleuropa für den Amateursport. Das Hauptaugenmerk liegt auf der Jugendförderung, beispielsweise der Fußball-Schülerliga in Österreich oder der *Erste Dalmatia Handball League* für Kinder von 7 bis 12 Jahren in Kroatien.

### WIRTSCHAFTS- UND FINANZBILDUNG

Wirtschafts- und Finanzbildung ist ein wesentlicher Faktor bei der Schaffung von Chancengleichheit und wirtschaftlichem Wohlstand und zur sozialen Einbindung. Mangelnde Finanzbil-

derung führt vielfach zu Einschränkungen in fast allen Lebensbereichen.

Im Einklang mit dem Unternehmenszweck Wohlstand zu schaffen, engagiert sich die Erste Group 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.

Entsprechend der Empfehlung der OECD (Organisation für wirtschaftlicher Zusammenarbeit und Entwicklung), 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 junge Menschen dabei unterstützen, aktiv und selbstbewusst am Wirtschaftsleben teilzunehmen und die Finanzwirtschaft als System zu verstehen.

Der *Erste Financial Life Park (FLiP)* am Erste Campus ist eine der größten Finanzbildungseinrichtungen in Europa. Seit der Eröffnung im Oktober 2016 haben bereits etwa 35.000 Besucher in mehr als 1.700 Touren den FLiP besucht. Um der hohen Nachfrage entsprechen zu können, wurden ab Dezember 2018 die täglichen Touren von vier auf fünf erhöht.

Drei neue Finanzbildungsformate wurden entwickelt und 2018 erfolgreich eingeführt:

*FLiP Lecture*: 60 Schüler – 1 Expertin, 60 Minuten – 1 Thema. Aktuelle Themen wie Blockchain, Krypto-Währungen, bargeldlose Gesellschaft und Fintechs werden erklärt, diskutiert und über einen Live-Stream zur Verfügung gestellt.

*FLiP Geld im Griff*: Speziell für junge Migranten entwickelt FLiP in Kooperation mit dem Verein *The Connection* Unterrichtsmaterialien für Deutschkurse. Ziel ist, die Finanz-, Konsum- und Sprachkompetenz zu fördern, die für die Bewältigung des Alltags in der Arbeits-, Freizeit- und Behördenwelt grundlegend ist. Die Bücher richten sich an alle, insbesondere NGOs, die Deutschkurse für Migranten abhalten. Seit September ist der erste Teil einer fünfteiligen Serie als Lehr-/Lernunterlage in einer Druckauflage von 3.000 Stück und zum Download verfügbar.

*FLiP Challenge*: Seit dem Schulbeginn September 2018/19 können die Inhalte des *FLiP* auch online auf dem Smartphone, Tablet oder Computer, in der Schule oder zu Hause erlebt werden. Mit der *FLiP Challenge* können Lehrer die Finanzkompetenz ihrer Schulklassen samt automatisierter Klassenauswertung ermitteln. Sie dauert etwa eine Stunde und richtet sich an Schüler ab der 8. Schulstufe. Geplant ist, die *FLiP Challenge* jedes Jahr um ein bis zwei Module zu erweitern ([www.flipchallenge.at](http://www.flipchallenge.at)).

2018 war das FLiP Gastgeber des *FLiP 1st Financial Education Summit*, bei dem 200 Experten aus mehr als 40 Ländern praktische Erkenntnisse und wissenschaftliche Beiträge zur finanziellen Bildung erörterten und in Workshops vertiefen konnten. Diskutierte Themenbereiche waren Finanzielle Bildung und Migration, Finanzielle Bildung und Gender, Finanzielle Bildung und längere

Lebenserwartung sowie die Messbarkeit von Social Education Initiatives.

Ab 2019, dem Jahr in dem die Sparkassengruppe ihr 200 jähriges Bestehen feiert, wird unter der Schirmherrschaft der regionalen Sparkassen eine mobile Version, das *FLiP2Go*, in allen österreichischen Bundesländern unterwegs sein. Das Motto des Bildungsbusses *Erste Bank und Sparkassen – 200 Jahre Finanzbildung*, setzt den Gründungsauftrag um: durch die Verbreitung von finanzieller Bildung zu mehr Wohlstand beizutragen.

Der Verbreitung von finanziellem Wissen fühlen sich die Tochterbanken in allen unseren Kernmärkten verpflichtet und sie setzen diesen Auftrag mit den unterschiedlichsten Initiativen und Projekten um.

Die Slovenská sporiteľňa Stiftung hat 2018, in Zusammenarbeit mit dem slowakischen Bildungsministerium das dreijährige Programm *Finanzielle Bildung für Schulen bis 2020* gestartet. Das Ziel ist, in Volksschulen und in der Sekundarstufe finanzielle Bildungsinhalte einzuführen, um die finanziellen Kompetenzen der slowakischen Kinder und Jugendlichen zu stärken. Investiert wird in die Ausbildung der Lehrer und in entsprechende Lehrbeihilfe und Lehrtechniken.

Gut angenommen wird das Angebot, dass der *FLiP* drei Tage pro Monat von slowakischen Schulklassen gebucht werden kann. Insgesamt haben bereits mehr als 1.500 slowakische Schüler, geführt von Mitarbeitern der Slovenská sporiteľňa, den *FLiP* besucht. In der Erste Bank Serbia wurden die Workshops für Kindergärten und Schulen fortgesetzt. Die teilnehmenden Kinder lernen, was Banken tun und wie das Zusammenspiel zwischen Bank und Wirtschaft bzw. Unternehmen funktioniert.

Die Banca Comercială Română gilt mittlerweile als der bestimmende Finanzausbildner Rumäniens. Durch das 2016 ins Leben gerufene Programm *Școla de bani* (Schule des Geldes) wurden bereits mehr als 1.000 Mitarbeiter zu Finanzbildungstrainern ausgebildet. Für jede Altersgruppe gibt es speziell designte Workshops, die in Filialen, Kindergärten, Schulen, aber auch an mehreren Unternehmensstandorten in ganz Rumänien abgehalten werden. Auf diese Weise wurden bereits 160.000 Menschen erreicht. Mit Unterstützung der *Școla de bani* konnten am Weltspartag 13.230 Menschen aus 25 Städten in Rumänien an dem Kurs teilnehmen und schafften es damit ins Guinness-Buch der Rekorde. Großer Beliebtheit erfreut sich auch der *FLiP Truck*, ein umgebauter Bus, der durch ganz Rumänien tourt und Kindern von 6 bis 14 Jahren den verantwortungsvollen Umgang mit Geld näher bringt.

Die interaktive Ausstellung der Erste Group – *Das ABC des Geldes* – wurde auch 2018 erfolgreich eingesetzt und von mehr als 12.000 Personen besucht, Gastgeber war diesmal die Česká spořitelna. Damit erhöht sich die Besucherzahl dieser beliebten Wanderausstellung, die bereits an acht Standorten in Zentral- und Osteuropa gezeigt wurde, auf mehr als 162.000 Besucher.

## KUNST UND KULTUR

Ein wichtiger Bereich ist auch die Förderung von Kunst und Kultur. So ist die Erste Bank Oesterreich im Rahmen des *MehrWERT* Sponsoringprogrammes 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 das Gustav Mahler Jugendorchester, Jazz im Konzerthaus, die Seceession, 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 sowie den Erste Bank *MehrWERT*-Kunstpreis in Zusammenarbeit mit dem Kunstverein *das weisse haus*. Bereits seit vielen Jahren ermöglicht die Erste Bank gemeinsam mit dem Klangforum Wien und dem Festival *Wien Modern* den Erste Bank Kompositionspreis.

Die Erste Bank Hungary ist seit Jahren Hauptsponsor des einzigartigen Talentwettbewerbs *Virtuózok* des ungarischen Rundfunks, dessen Teilnehmer sich im Bereich klassischer Musik präsentieren.

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, sowie Regionaltheater in Bratislava, Martin, Nitra, Prešov und Košice. Auch die *Česká sporitelna* 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*.

Seit 14 Jahren organisiert die Erste Bank Croatia *Erste Fragmenti*, einen Kunstwettbewerb für junge kroatische Künstler. Die Bank kauft zehn Kunstwerke und vergibt ein Kunststipendium. Schwerpunkte der Kulturförderung der Erste Bank Serbia waren das *Guitar Art Festival in Belgrad*, das *Beogradski Jazz Festival*, das *Zmajeve decije igre* (ein Festival für Kinderliteratur) sowie Aktivitäten zur Förderung der Integration von Menschen mit Behinderung wie *Nerazumevalica* oder *Uhvati film* (Inklusionsfilmfestival). Erstmals war die Erste Bank Serbia Hauptsponsor des *Belgrade dance festival*.

Die Banca Comercială Română unterstützt das *Jazz in the Park Festival* in Cluj-Napoca. Durch die finanzielle Unterstützung des Festivals wird freier Eintritt für die Besucher und die Durchführung von experimentellen Kunstprojekten ermöglicht.

## 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 in NGOs durch ihre Bereitschaft, Zeit oder Know-how zur Verfügung zu stellen.

Die *Time Bank* (das Freiwilligen-Portal der Erste Bank und Sparkassen) in Österreich vermittelt – unterstützt durch eine elektronische Plattform – in einfacher Form soziales Engagement der Mitarbeiter, die ihre Freizeit und ihr Können ehrenamtlich einsetzen wollen, an mehr als 50 Partnerorganisationen. Insgesamt sind mehr als 1.200 Mitarbeiter auf dieser Plattform registriert und beweisen damit ihr Engagement durch Zeit-, Sach- und Know-how-Spenden.

Neben der ehrenamtlichen Tätigkeit wächst die Bedeutung von Sachspenden. Trotz Wohlstandes mangelt es in den Randbereichen der Gesellschaft an Dingen, die wir für selbstverständlich halten, wie Spielsachen, Bekleidung und Sportartikel für Kinder. Daher unterstützt die *Time Bank* ihre Partnerorganisationen langfristig mit wiederkehrenden Sammelaktionen. Neben der bereits seit einigen Jahren durchgeführten *Winterhilfe für Obdachlose* (Sammlung von Winterkleidung) wurde 2018 erstmalig für den *Johanniter Weihnachtstrucker* gesammelt. Nach einer vorgegebenen Einkaufsliste wurden insgesamt mehr als 140 Kartons von Mitarbeitern gefüllt und durch die Johanniter nach Rumänien transportiert.

Seit 2018 ist ein *Sozialtag* fixer Bestandteil in der Talent- und Führungskräfteentwicklung. Damit leisten die Teilnehmer nicht nur einen Beitrag für unsere Gesellschaft, sondern auch die soziale Kompetenz der angehenden Führungskräfte wird gefördert.

Die meisten lokalen Banken der Erste Group fördern ebenfalls mit großem Erfolg ehrenamtliches Engagement ihrer Mitarbeiter auch im Rahmen von Teambuilding-Veranstaltungen. Nahezu alle lokalen Banken der Erste Group (ausgenommen in Österreich) geben zusätzlich ein bis zwei Tage Urlaub für die freiwillige und unentgeltliche Mitarbeit in sozialen Einrichtungen. Damit leistet die Erste Group einen wichtigen Beitrag zur Entwicklung des gemeinnützigen Sektors in CEE. Zum Beispiel hat die Erste Bank Croatia 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.

# Kunden

## FOKUS AUF KUNDENBEZIEHUNGEN

Für die Erste Group stehen die Kunden und ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt der Geschäftsaktivitäten. Nur wer den Hintergrund der finanziellen Kundenbedürfnisse kennt, kann die richtigen Lösungen zum richtigen Zeitpunkt anbieten. Besonderes Augenmerk liegt auf der raschen und kompetenten Bearbeitung von Kundenanfragen sowie darauf, genau jene Lösungen anzubieten, mit denen die Kundenwünsche erfüllt werden können. Dies ist ein entscheidender Faktor beim Aufbau und bei der Pflege langfristiger Kundenbeziehungen.

Zur Gewährleistung einer hohen Beratungsqualität schult die Erste Group laufend ihre Mitarbeiter, wobei der Fokus auf der Beziehung zum Kunden und nicht auf der Transaktion liegt.

### 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. Die Erste Group ist daher bestrebt, ihre Zugänglichkeit zu erleichtern, indem Beratung nicht nur im persönlichen Gespräch, sondern auch im Rahmen von Chats sowie Audio- und Videokommunikation angeboten wird.

Unterstützt wird dies durch ein Entlohnungssystem für den Vertrieb, das eine Abkehr von rein produktgetriebenen Zielen darstellt und dafür Qualitätskriterien stärker betont, wie z.B. die Qualität der Kundenbeziehungen und die aktive Nutzung digitaler Kanäle.

### Produkte und Arbeitsabläufe

Auch die Produktentwicklung orientiert sich an den Kundenbedürfnissen und der Art und Weise, wie Kunden ihre Bankgeschäfte handhaben. Produkte und Dienstleistungen sind auf Flexibilität, unterschiedliche Bedürfnisse in verschiedenen Lebensphasen, Einfachheit, Sicherheit, Transparenz und leichte Verständlichkeit ausgerichtet. 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.

## DER OMNI-CHANNEL-ANSATZ

Ziel der Erste Group ist es, sich als Omni-Channel-Bank zu positionieren, die es ihren Kunden ermöglicht, zwischen neuen und traditionellen Vertriebs- und Kommunikationskanälen zu wählen.

Bei einfachen Finanzierungen, zu denen generell alle Fälle mit geringem Volumen, wenig Risiko und kurzer Laufzeit zählen,

erwarten die Kunden zunehmend Service über digitale Kanäle. Die Erste Group investiert daher in den Aufbau von Vertriebs- und Servicekapazitäten, um hier durchgängig digital verfügbare Bankdienstleistungen anbieten zu können. Gleichzeitig fordern die meisten Kunden bei komplexeren Bedürfnissen einen nahtlosen Übergang zwischen den verschiedenen Kanälen, wobei dem persönlichen Kontakt in den Filialen nach wie vor sehr hohe Bedeutung zukommt.

### Filialen

Der direkte Kontakt zum Kunden über die Filialen bleibt insbesondere bei komplexeren Kundenwünschen weiterhin ein wesentliches Element. Vertrauen zu kompetenten Beratern schafft die Grundlage für erfolgreiche Geschäftsbeziehungen. Auch die Innenraumgestaltung und die Infrastruktur müssen den gestiegenen Erwartungen der Kunden entsprechen und es ihnen ermöglichen, ihre Bankgeschäfte in den Filialen einfach und rasch zu erledigen.

Die Umsetzung des neuen Filialkonzepts wurde fortgesetzt. Insgesamt hat die Erste Group in Österreich, Tschechien, Kroatien, Rumänien, Serbien und Ungarn bisher mehr als 150 Filialen umgestaltet oder neu eröffnet. Die Slovenská sporiteľňa wird 2019 folgen.

### Digitales Banking

Kunden erwarten immer mehr digitale Bankleistungen. Nicht nur internetaffine Kunden können sich eine Bank ohne digitale Präsenz gar nicht mehr vorstellen. Digitales Banking bedeutet mehr als bloß die Möglichkeit, Geld per Computer oder einem mobilen Gerät zu überweisen. Dazu gehören auch eine passende Beratung und eine einfachere Handhabung aller Banktransaktionen sowie die Mittel, die einen raschen Überblick über alle durchgeführten Transaktionen bieten.

Mit George stellt die Erste Group ein unverwechselbares, länderübergreifendes digitales Service zur Verfügung, das ihren Kunden in allen ihren Kernmärkten vielfältige Nutzungsmöglichkeiten bietet. Über George können Kunden in einer sicheren IT-Umgebung auf Produkte und Dienstleistungen der Bank und Dritter zugreifen und für die Verwaltung ihrer Finanzen einsetzen. Nach der erfolgreichen Einführung in Österreich, der Slowakei, Tschechien und Rumänien betreut George bereits mehr als vier Millionen Nutzer. 2019 wird George in Kroatien und Ungarn starten. Anschließend ist die Implementierung in Serbien vorgesehen.

Die Erste Group hat ihr Produktangebot an durchgängig digital verfügbaren Bankdienstleistungen erweitert und bietet diese von der Kontoeröffnung bis zu Anlage- und Kreditprodukten. Der Vertrieb über digitale Kanäle trug 2018 zur Geschäftsentwicklung bei – von sieben Konsumkrediten wurde einer digital vergeben.

## Datensicherheit

Kundenvertrauen setzt auch adäquaten Schutz personenbezogener Daten voraus. Die Wahrung und Verbesserung der Datensicherheit ist für die Erste Group daher von elementarer Bedeutung. Höchste Standards in der IT-Infrastruktur und eine regelmäßige Schulung der Mitarbeiter sind Maßnahmen, um größtmöglichen Schutz vor der missbräuchlichen Verwendung personenbezogener Daten zu bieten.

Der Schutz der Kundendaten sieht vor, dass diese vor Verlust, Veränderung oder unbefugter Offenlegung beziehungsweise Zugang gesichert sind. Stellt eine solche Verletzung ein Risiko für die Rechte und Freiheiten der betroffenen natürlichen Personen dar, muss eine Meldung an die zuständige Datenschutzbehörde erfolgen. 2018 gab es 23 derartige Meldungen (davon eine für die Holding). Birgt die Verletzung darüber hinaus ein hohes Risiko, dann sind die betroffenen Personen selbst zu verständigen. 2018 sind zwölf derartige Meldungen erfolgt (davon null für die Holding).

## CONTACT CENTER

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

Das Contact Center ist in der Omni-Channel-Welt ein integraler Bestandteil für nahtlose Übergänge zwischen den Vertriebskanälen geworden. Es übernimmt nicht nur beratende Aufgaben und im Vertrieb eine immer aktivere Rolle, sondern unterstützt, wo es die Vorschriften erlauben, bei durchgängig digital verfügbaren Bankdienstleistungen, etwa bei unbesicherten Krediten, Versicherungen, Kreditkarten und Online-Banking.

Um den sich wandelnden Kundenwünschen entgegenzukommen, können Contact Center der Erste Group auch per E-Mail und über Chats kontaktiert werden. Darüber hinaus bietet das Contact Center auch Spracherkennungssysteme und Chatbots an.

## AUFBAU EINER STARKEN MARKE

Eine Marke ist ein beständiges Versprechen. 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 einige 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.

Die Erste Group wurde gegründet, um allen Menschen Zugang zu Finanzdienstleistungen zu ermöglichen, und hat sich zu einer Institution entwickelt, die den Wohlstand und die Zukunft jener Region mit beeinflusst, in der sie tätig ist. Heute zählt sie in Zentral- und Osteuropa zu den größten Bankengruppen und Arbeitgeberern.

In den letzten zwei Jahren hat in der Markenkommunikation der Erste Group ein Wandel von der Kategorie- und Produktorientierung hin zu einer Zweckorientierung stattgefunden. In diesem Sinne hat die Erste Group ihre Grundsatzklärung gruppenweit als Hauptelement ihrer Markenkommunikation etabliert. „Unsere Region braucht Menschen, die an sich glauben, und eine Bank, die an sie glaubt.“

#glaubandich ist gruppenweit eine kraftvolle Botschaft, die Orientierung bietet. Die Erste Group ist die Bank, die an die Menschen, Ideen, Unternehmer und an die Zukunft der Region glaubt. Das Kampagnenmotto der Bank wird auch in den kommenden Jahren das bestimmende Element der Markenkommunikation der Erste Group in ihren Märkten sein.

## Sport

Neben zahlreichen Aktivitäten zur Förderung des Amateur- und des Profisports unterstützt die Erste Group auch einzelne Profisportler, Mannschaften und Veranstaltungen mit den Schwerpunkten Eishockey, Laufen, 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* ist zu einem grenzüberschreitenden Bewerb geworden, an dem neben österreichischen auch Teams aus Tschechien, Ungarn, Kroatien und Italien teilnehmen. Im Zeichen der Jugendförderung werden mit der *Erste Bank Young Stars League* und der *Erste Bank Juniors League* auch zwei Nachwuchsserien im österreichischen Eishockeysport unterstützt. Die Erste Bank Hungary nahm ihre Sponsorentätigkeit im Eishockeysport mit der Saison 2017/2018 auf und unterstützte die *Erste Hungarian League*, in der Teams aus Ungarn, Österreich und Rumänien spielen.

Die Erste Bank Oesterreich unterstützt unter anderem das *Erste Bank Open* in Wien, ein Tennisturnier der Kategorie ATP World Tour 500 und die wichtigste Tennisveranstaltung Österreichs. Mit mehr als 220 Bewerben pro Jahr ist das *Erste Bank Sparkasse Running* die größte Laufinitiative Österreichs, in deren Rahmen

kleinere Läufe im ländlichen Raum, aber auch der Vienna City Marathon – mit mehr als 40.000 Teilnehmern die größte Sportveranstaltung Österreichs – gesponsert werden.

Die Erste Bank Hungary förderte den ungarischen Segelverband und war Hauptsponsor der längsten Round-Lake-Regatta Europas am Plattensee, an der 526 Boote teilnahmen. Die Slovenská sporiteľňa war wieder offizieller Partner der slowakischen Fußballnationalmannschaft. Im November 2017 unterzeichneten die Banca Comercială Română und das rumänische Olympische Komitee einen dreijährigen Partnerschaftsvertrag zur Unterstützung des Leistungs- und Schulsports in Rumänien. Dieses Sponsoring stellt eine strategische Initiative dar, die ein Zeichen für sportliches Engagement in Rumänien setzt, die Banca Comercială Română in die Ambitionen des Landes einbindet und einen ausgezeichneten Bezug gemäß dem Motto #glaubandich schafft.

## ZUGÄNGLICHKEIT

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

Neben einem barrierefreien Zugang für Blinde und Sehbehinderte (z.B. Geldausgabeautomaten mit Sprachmodulen) stellt die Erste Group auch über ihre digitale Plattform, die App George Go, entsprechende Funktionen zur Verfügung: Zoom, Anpassung der Kontraststärke, sehr große Schrift und Sprachausgabe. Die barrierefreien Funktionen wurden in Zusammenarbeit mit Blinden und Personen mit verschiedenen Sehbehinderungen entwickelt.

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Qualität der Kundenbeziehungen wird letztlich davon bestimmt, wie die Kunden die Bank bei der Erledigung ihrer alltäglichen Bankgeschäfte erleben. Um ihre Marktführerschaft zu erhalten, ist die Erste Group bemüht, ihre Mitarbeiter, Partner, Prozessabläufe, Richtlinien und Technologien konsequent im Sinne der Kunden einzusetzen. Die Bank begegnet dieser Herausforderung mit einem ganzheitlichen Ansatz und setzt dazu im Customer Experience „CX“ Framework der Gruppe definierte, ineinandergreifende, selbstverstärkende Elemente ein, die von Strategien zur Verbesserung des Kundenservice über die Gestaltung von Abläufen bis hin zu Themen der Unternehmenssteuerung reichen.

Unter Berücksichtigung der lokalen Gegebenheiten haben die Tochterbanken der Erste Group verschiedene Initiativen gestartet, mit denen Kunden nachhaltig maximale Kundenfreundlichkeit geboten werden soll. Der Erfolg dieser Aktivitäten wird mittels des Net Promoter Score (NPS) gemessen. Mit dieser Kennzahl wird die Bindung an die Bank anhand der Bereitschaft der Kun-

den, diese weiterzuempfehlen, erhoben. Durch Messung und laufende Beobachtung der NPS-Entwicklung kann effizienter in Projekte zur Hebung der Kundenzufriedenheit investiert werden.

2018 verzeichneten die lokalen Tochterbanken der Erste Group eine stabile Entwicklung der Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau, und der Fokus auf ausgezeichnete Beratung und persönliche Betreuung von Privat- und Firmenkunden wurde honoriert. Die NPS-Werte waren in mehreren Märkten hervorragend: Die Erste Bank Oesterreich verbesserte sich im Privatkundensegment, insbesondere bei der Betreuung von Privatpersonen. Die Erste Bank Croatia entwickelte sich weiterhin positiv und lag deutlich vor der lokalen Konkurrenz. Die Erste Bank Serbia verteidigte ihre stabile Position bei den Privatkunden, erzielte im KMU-Segment ein Plus und konnte den Abstand zu den drei Spitzeninstitutionen verringern. Die Slovenská sporiteľňa verbuchte eine stetige Entwicklung und hat sich vor anderen Marktteilnehmern positioniert.

## VERANTWORTUNGSVOLLE VERANLAGUNG

Alle Einheiten der Erste Asset Management (Erste AM) sind *PRI Signatories (Principles of Responsible Investment)* und bekennen sich zu den Grundsätzen für verantwortungsvolles Investieren. Die Erste AM bietet Investoren seit Jahren eine Vielfalt an nachhaltigen Fonds, damit sie bei ihren Anlageentscheidungen ökologische, soziale und ethische Aspekte berücksichtigen können. Von allen aktiv verwalteten Publikumsfonds und Vermögensverwaltungs-Portfolios sind Unternehmen, die im Bereich geächtete Waffen (etwa Landminen, Nuklearwaffen oder Streubomben) tätig sind, ebenso ausgeschlossen wie solche, bei denen Kohleabbau und Handel sowie die Erzeugung von Treibstoffen aus Kohle mehr als 30% des Gesamtumsatzes ausmachen. Für alle Publikumsfonds gilt ein Verbot von Nahrungsmittelspekulationen. Die entsprechenden Richtlinien sind auf der Internetseite der Erste AM verfügbar (<http://www.erste-am.com>). Ein besonderes Produkt ist der ERSTE RESPONSIBLE IMMOBILIENFONDS. Dieser Fonds veranlagt ausschließlich in Immobilien, die neben den wirtschaftlichen Kriterien auch Aspekte wie Umweltverträglichkeit, Mobilität, soziale Infrastruktur, Lebensqualität und Zukunftsfähigkeit der Immobilie berücksichtigt. Der Fonds wurde im Dezember 2018 erstmals mit dem Österreichischen Umweltzeichen zertifiziert.

Die Erste AM zählt in Österreich und in der CEE-Region zu den führenden Anbietern nachhaltiger Investmentfonds. Insgesamt verwaltet die Erste AM zum Jahresende 2018 insgesamt rund EUR 57,8 Mrd. Hiervon beträgt das verwaltete Vermögen nachhaltiger Investmentfonds, inklusive des nachhaltigen Immobilienvermögens, zum Jahresende 2018 rund EUR 5,2 Mrd, aufgeteilt auf insgesamt 31 Investmentfonds, die sich auf Publikumsfonds und Spezialfonds bzw. Einzelmandate aufteilen.

Zu den gemanagten nachhaltigen Publikumsfonds zählen sieben Anleihenfonds, darunter ein global ausgerichteter, nachhaltiger

Schwellenländer-Unternehmensanleihenfonds, vier regionale Aktienfonds, darunter der im Jahr 2018 neu aufgelegte Fonds ERSTE ETHIK AKTIEN GLOBAL, ein weltweit investierender Aktienfonds mit Dividendenstrategie, ein Mikrofinanz-Dachfonds, ein Themenfonds zu den Bereichen Umwelt und Klimaschutz (in Zusammenarbeit mit WWF Österreich) sowie ein Asset-Allokation-Dachfonds. 2018 wurden elf nachhaltige Fonds mit dem FNG-Siegel ausgezeichnet (im Vorjahr zehn Fonds). Fünf Fonds wurden mit drei Sternen und sieben Fonds mit zwei Sternen ausgezeichnet. Das FNG-Siegel ist der Qualitätsstandard für nachhaltige Geldanlagen im deutschsprachigen Raum und wurde 2015 vom Forum Nachhaltige Geldanlagen (FNG) erstmalig vergeben. Ebenso sind zehn der nachhaltigen Fonds, die meisten schon seit vielen Jahren, mit dem Österreichischen Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte ausgezeichnet.

Die Zusammenarbeit mit anderen internationalen Asset Managern (organisiert durch PRI und GES) wurde 2018 weitergeführt. Im November 2017 hat sich die Erste AM dazu entschlossen, die auf fünf Jahre angelegte Investoreninitiative Climate Action 100+ als Gründungsmitglied zu unterstützen. In aktivem Dialog sollen die 100 weltgrößten Emittenten von Treibhausgasen aus Sektoren wie Öl und Gas, Elektrizität, Transport und Chemie dazu bewegt werden, die Emissionen zu senken, die klimabezogene Berichterstattung zu verbessern sowie Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandel voranzubringen. Neben dieser aktiven Auseinandersetzung mit Unternehmen zu kontroversen Themen im Bereich Nachhaltigkeit und Umweltschutz hat die Erste AM auch 2018 an zahlreichen Hauptversammlungen im Wege der Stimmrechtsabgabe die Interessen ihrer Kunden und Fonds-Anteilseigner vertreten.

Der quartalsweise publizierte Online-Blog des Responsible Investment-Teams der Erste AM (<https://blog.de.erste-am.com/dossier-overview/>) stieß auch 2018 auf reges Interesse. Neben dieser Hauptpublikation werden regelmäßig spezielle Nachhaltigkeits-Kurzprofile (Factsheets) zum Anlageuniversum und zu den Nachhaltigkeitsfonds erstellt. Dadurch erhalten die Kunden 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 verpflichtet sich die Erste AM, die CO<sub>2</sub>-Emissionen ihrer Veranlagungen zu messen und den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck jährlich zu veröffentlichen. 2018 wurde erstmalig von einem österreichischen Asset Manager ein Wasserfußabdruck für den ERSTE RESPONSIBLE Aktienfonds dargestellt.

Ergänzt wird das Fachwissen der Experten der Erste AM durch einen Nachhaltigkeitsbeirat (Erste Responsible Advisory Board), der sich aus externen Fachleuten zusammensetzt.

Die Erste AM ist bei nachfolgenden Einrichtungen aktives Mitglied: Eurosif, FNG – Forum Nachhaltige Geldanlagen, Verein

CRIC zur Förderung von Ethik und Nachhaltigkeit bei der Geldanlage.

## VERANTWORTUNGSVOLLE FINANZIERUNG

Im Sinne der Erklärung ihres Unternehmenszwecks (Statement of Purpose) berücksichtigen auch die Finanzierungsrichtlinien der Erste Group Ausschlusskriterien zur Wahrung der ökologischen und gesellschaftlichen Verantwortung. Diese sind in einer eigenen Richtlinie, der Responsible Finance Policy, erfasst und beziehen sich insbesondere auf den Energiebereich und den Waffensektor. Ausgeschlossen sind etwa die Finanzierung von Atom- und Kohlekraftwerken, Kohlebergbau oder Fracking. Unter bestimmten Voraussetzungen können Projekte finanziert werden, 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, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien und Serbien) 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 für die 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. Die Erste Group hat ein neues Social Banking-Programm, *Step-by-Step*, gestartet, um die finanzielle Eingliederung von einkommensschwachen Personen, Unternehmensgründungen und sozialen Organisationen zu fördern und diesen einen fairen Zugang zu Finanzprodukten, kompetenter Finanzberatung, kaufmännischer Weiterbildung und Mentoring zu bieten. Social Banking wurde über die lokalen Tochterbanken der Erste Group sowie in Zusammenarbeit mit der ERSTE Stiftung und lokalen Organisationen und NGOs umgesetzt. Die Initiative baut auf eigenen Programmen auf, die die Tochterbanken der Erste Group in der CEE-Region in den letzten Jahren ins Leben gerufen haben, und kooperiert mit bereits existierenden lokalen Social Banking-Projekten.

Finanzielle Inklusion ermöglicht Menschen, unerwartete finanzielle Schwierigkeiten 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 schon 17.500 Personen unterstützt, aktuell werden rund 8.000 Kunden betreut. Gemeinsam mit Schuldnerberatungsstellen werden für 700 Personen betreute Konten geführt. Diese sind für Kunden bestimmt,

die zwar geschäftsfähig sind, aber mangelnde Kontrolle über ihr Geld haben. Darüber hinaus konnten dank der ehrenamtlichen Unterstützung durch Mitarbeiter von Zweite Sparkasse und Erste Bank Oesterreich mehr als 500 Teenager in Österreich an Finanzbildungsseminaren unter dem Motto *i Can* teilnehmen. Die Slovenská sporiteľňa hat ihr Angebot durch eine Kombination aus Mikro-Sparprodukten, Finanzbildung und Mikro-Wohnkrediten für die sozial ausgegrenzten Roma-Communities erweitert.

Zu den bedeutendsten Problemen 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 auch in ihrem Umkreis neue Arbeitsplätze schaffen. Diesen Kunden bietet die Erste Group Zugang zu Krediten, kaufmännische Weiterbildung, E-Learning, Mentoring-Gespräche und Gelegenheiten zum Networking. Aufgrund von Mikro-Garantievereinbarungen zwischen dem Europäischen Investitionsfonds (EIF) und lokalen Banken können Neugründungen und Kleinunternehmen mehr Mikrokredite zu besseren Konditionen 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. 2018 vergab die Erste Group Kredite an 1.676 neu gegründete Unternehmen im Gesamtvolumen von EUR 58 Mio.

Non-Profit-Organisationen und soziale Unternehmen beschäftigen sich mit den größten Herausforderungen unserer Gesellschaft, wie Jugendarbeitslosigkeit, sozialer Integration und Armut. Die Erste Group bietet diesen sozialen Organisationen Betriebsmittelkredite, Überbrückungskredite, Investitionskredite sowie Programme zur Kapazitätenentwicklung. Die Erste Bank Hungary hat gemeinsam mit der Erste Stiftung und mit finanzieller Unterstützung durch die EU-Kommission ihr 3-Jahres-Programm *SEEDS* zur Stärkung der finanziellen Unabhängigkeit sozialer Organisationen und für die Ausweitung ihrer sozialen Geschäftstätigkeit umgesetzt. 70 ausgewählte Teilnehmer erhielten intensive Unterstützung in Form von Serviceleistungen, Wissenstransfer und Schulungen zu Themen von der Geschäftsplanung bis hin zu Führungskompetenzen und Kommunikation. Die engagiertesten Organisationen erhielten von der ERSTE Stiftung bis zu EUR 240.000 für den Test von Prototypen und als Unterstützung für neu gegründete Sozialunternehmen. Die Česká spořitelna hat ihre Marktführerschaft in der Finanzierung des sozialen Sektors mit über 100 neuen Kunden weiter ausgebaut. Im Juni 2018 unterzeichneten der Europäische Investitionsfonds (EIF) und die Tochterbanken der Erste Group die erste Bürgerschaftsvereinbarung für soziales Unternehmertum (Social Entrepreneurship Guarantee Umbrella Agreement), um Sozialorganisationen im Rahmen des EU-Programmes für Beschäftigung und soziale Innovation (EaSI) Finanzierungen zur Verfügung stellen zu können. Die Bürgerschaftsvereinbarung ermöglichte es den lokalen Banken der Erste Group, an mehr als 500 soziale Organisationen in allen Märkten der Erste Group Kredite im Gesamtvo-

lumen von EUR 50 Mio zu vergeben. 2018 vergab die Erste Group Finanzierungen von insgesamt EUR 21 Mio an 206 soziale Organisationen, NGOs und Sozialunternehmer.

Oft reicht schon ein kleiner Betriebsmittelkredit aus, um ein Kleinunternehmen zu gründen und es Menschen zu ermöglichen, sich und ihre Familie aus der Armut zu befreien. good.bee Credit stellt Bauern und Kleinunternehmern in ländlichen und städtischen Gebieten Rumäniens Mikrokredite zur Verfügung. 2018 vergab good.bee Credit 1.180 Kredite in einer Gesamthöhe von EUR 11 Mio. Insgesamt belaufen sich die Kredite auf EUR 20 Mio. Weitere Informationen zu good.bee Credit sind unter <http://www.goodbeecredit.ro> verfügbar. Erfolgsgeschichten von Social Banking-Kunden können hier nachgelesen werden: <https://www.erstegroup.com/de/ueber-uns/social-banking>

### Messung sozialer Auswirkungen

In Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum für Nonprofit Organisationen und Social Entrepreneurship der Wirtschaftsuniversität Wien hat die Erste Group eine Methode zur Beurteilung der Auswirkungen ihrer Social Banking-Aktivitäten mit besonderem Fokus auf Unternehmensgründer und soziale Organisationen erarbeitet. Die erste derartige Studie verfolgte vor allem das Ziel, durch Social Banking-Dienstleistungen und -Produkte bewirkte positive Veränderung festzustellen und zu quantifizieren.

Aus der ersten Studie über die von der Erste Group in ihren CEE-Märkten durchgeführten Social Banking-Aktivitäten ging hervor, dass mehr als 2.500 Unternehmensgründer, 400 soziale Organisationen und 6.500 Kleinbauern das Angebot angenommen und damit zur Schaffung von nahezu 14.000 neuen Arbeitsplätzen beigetragen haben. Seit Einführung des Social Banking hat die Erste Group an Unternehmensgründer und Sozialunternehmer Finanzierungen von insgesamt fast EUR 60 Mio und an nahezu 400 Non-Profit- und soziale Organisationen EUR 41 Mio vergeben.

Aufgrund der genannten Initiativen wurden mehr als 4.750 neue Arbeitsplätze in Kleinunternehmen geschaffen. Durch die Zusammenarbeit mit sozialen Organisationen entstanden 3.167 neue Arbeitsplätze und 6.100 konnten erhalten werden.

Für ihr Social Banking-Programm wurde die Erste Group von Euromoney als *Best Bank for Corporate Responsibility* in Zentral- und Osteuropa ausgezeichnet. Die Erste Bank Oesterreich erhielt den *TRIGOS-Award 2018* in der Kategorie Social Innovation & Future Challenges.

## PRIVATE BANKING

Im Private Banking und in der Vermögensverwaltung konnte die Erste Group ihre Marktposition in Zentral- und Osteuropa trotz des anhaltend niedrigen Zinsumfeldes und der volatilen Märkte weiter festigen. Im Fokus der angebotenen Private Banking-Leistungen standen langfristiger Vermögensaufbau, Vermögensverwaltung und -beratung, aber auch Nachfolgeplanung und

Nachlassregelung. Neben allen Dienstleistungen einer Universalbank, wie Zahlungsverkehr und Finanzierungslösungen, bietet das Erste Private Banking Wertpapierveranlagungen sowie die Möglichkeit, in Immobilien und Gold zu investieren. Dabei wird auf höchste Beratungskompetenz, Nachhaltigkeit und Transparenz für die Kunden geachtet. Zur Erfüllung dieses hohen Qualitätsanspruchs wurde ein gruppenweites Schulungsprogramm eingerichtet.

Die Erste Group errang im Rahmen der von *PWM/The Banker* veranstalteten Global Private Banking Awards 2018 das fünfte Jahr in Folge den Titel als beste Privatbank in Zentral- und Osteuropa und wurde als beste Privatbank in Österreich ausgezeichnet.

## Lieferanten

Bei 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 (EGP) 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
- \_ sowie generell die Grundsätze unternehmerischer Sozialverantwortung (Corporate Social Responsibility) beachten und umsetzen

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 Fort-

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

## DIE LIEFERKETTE

Die Lieferkette der Erste Group besteht beinahe ausschließlich aus indirekten Ausgaben, die das Kerngeschäft der Gruppe unterstützen. Die Gesamtausgaben an Unternehmen außerhalb der Erste Group beliefen sich 2018 auf knapp über EUR 1,1 Mrd. Der Großteil davon entfiel auf Informationstechnologie (44% der Gesamtausgaben), gefolgt von Ausgaben für Dienstleistungen, Betrieb und Marketing (36%) und das Gebäudemanagement (21%). Von gruppenweit insgesamt 22.260 Lieferanten haben 783 einen Anteil von 80% an den gesamten Beschaffungsausgaben.

89% der Lieferanten (dies entspricht 95% der Ausgaben) haben ihren Geschäftssitz in der Europäischen Union. Dies unterstreicht den Fokus der Erste Group auf ihre Märkte in Zentral- und Osteuropa, einschließlich Österreich. 1% der Lieferanten haben ihren Geschäftssitz in Nordamerika, 5% in anderen europäischen Ländern und der Rest (5%) auf anderen Kontinenten.

Nur 14% der Einkäufe der Erste Group wurden grenzüberschreitend getätigt. Die vorwiegend lokale Beschaffung wirkt sich auf die Volkswirtschaften der Länder, in denen die Erste Group tätig ist, positiv aus und unterstreicht ihre Bemühungen um die Unterstützung dieser Regionen.

## LIEFERANTENAUSWAHL

Die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Lieferantenauswahl wird sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene sichergestellt. Warengruppenstrategien stellen die Grundlage 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.

Um sicherzustellen, dass die Lieferanten der Erste Group die Standards der Gruppe in Bezug auf Corporate Responsibility erfüllen, sind für jeden Einkauf im Wert von mehr als EUR 100.000 Auditfragebögen auszufüllen und regelmäßige Überprüfungen der Lieferanten durchzuführen.

Der Auditfragebogen für Lieferanten wird IT-unterstützt abgewickelt und ist integraler Bestandteil der Lieferkette der Erste Group Procurement. Damit ist größtmögliche Transparenz gewährleistet und die zeitnahe Beurteilung von Lieferanten sowie eine Risikoabschätzung vor Abschluss von Lieferverträgen sichergestellt. Die Ergebnisse der Audits stellen die Grundlage der 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 Lieferantenkodex (Supplier Code of Conduct) wird Compliance-Mitarbeitern gemeldet, die gegebenenfalls weitere Maßnahmen beschließen. Neben der Erstevaluierung werden insbesondere die wichtigsten und 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 Lieferanten-audits 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.

Bereits 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. 2018 wurden für diese Scorecard 66 Lieferanten ausgewählt, die ressourcenintensive Geschäfte betreiben, wie z.B. Betreiber von IT-Datenzentren oder Unternehmen im Transportwesen. Da diese Kriterien für die Lieferantenauswahl wesentlich sind, findet eine laufende Beobachtung und Auswertung der Entwicklungen statt.

2018 wurden 1.416 Verträge mit Lieferanten abgeschlossen oder verlängert. Davon wurden 16 Lieferanten nach ökologischen Standards überprüft. Kein Lieferant wurde einer über den Standardauditfragebogen hinausgehenden besonderen Umweltverträglichkeitsprüfung unterzogen, und bei keinem Lieferanten wurden wesentliche tatsächliche oder potenziell negative Auswirkungen auf die Umwelt festgestellt. Auch in der Lieferkette wurden nirgendwo tatsächliche oder potenziell negative Auswirkungen auf die Umwelt festgestellt. Es musste kein Liefervertrag wegen wesentlicher tatsächlicher oder potenziell negativer 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

2018 hat die Erste Group mit 22.260 Lieferanten zusammengearbeitet. 575 Lieferanten wurden nach arbeitsrechtlichen Normen und Menschenrechtskriterien geprüft. Kein Lieferant wurde einer über den Standardauditfragebogen hinausgehenden besonderen Überprüfung von Arbeitspraktiken oder der Einhaltung der Menschenrechte unterzogen, und bei keinem Lieferanten wurden wesentliche tatsächliche oder potenziell negative Bedingungen in Bezug auf Arbeitspraktiken oder Menschenrechte festgestellt. Auch in der Lieferkette wurden nirgendwo tatsächliche oder potenziell negative Bedingungen in Bezug auf Arbeitspraktiken oder Menschenrechte festgestellt. Es musste kein Liefervertrag wegen wesentlicher tatsächlicher oder potenziell 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 Erste Group ist überzeugt, dass die aktuellen und zukünftigen auf Mitarbeiter bezogenen Ziele durch einen Fokus auf die drei Grundelemente ihrer Personalstrategie erreicht werden können:

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

Das Humankapital ist für eine erfolgreiche Transformation von Organisation, Kultur und Kompetenzen entscheidend. Moderne Organisationen ermöglichen ihren Mitarbeitern ein flexibles, adaptives und kundenorientiertes Arbeiten. Die besten Arbeits-

kräfte zu rekrutieren, an das Unternehmen zu binden und zu motivieren, ist für den Unternehmenserfolg entscheidend. Die Erste Group bemüht sich, in ihrer Region ein attraktiver Arbeitgeber zu sein, indem sie zahlreiche Bildungsangebote, vielfältig zusammengesetzte und internationale Teams sowie herausfordernde Aufgaben in einer flexiblen Organisation bietet.

Durch die systematische und inklusive Entwicklung zukünftiger Führungskräfte und Spezialisten kann ein Unternehmen Mitarbeiter mit hohem Potenzial motivieren. Das Talentmanagement basiert auf ehrlichem Feedback, einer fairen und transparenten Beurteilung des individuellen Potenzials und qualitätsvollen Entwicklungsmaßnahmen in Zusammenarbeit mit international anerkannten Institutionen. In vier bis fünf Jahren werden rund 40% der heute bestehenden Kompetenzen veraltet sein und durch völlig neue Fähigkeiten ersetzt werden. Die Entwicklung zukunftssicherer Kompetenzen ist damit ein wesentliches Element der kontinuierlichen Personalentwicklung der Erste Group. Ihre Bildungsmaßnahmen gehen weit über bankspezifisches Wissen hinaus, um auch die allgemeinen wirtschaftlichen und sozialen Themen der Region abzudecken.

Im Zuge einer kulturellen Transformation ist die Erste Group bestrebt, Leistungsmanagement und Vergütung mit qualitativen Aspekten zu verbinden. Dies beinhaltet eine Abkehr von Anreizsystemen mit vorwiegend umsatzgetriebenen Leistungskennzahlen zugunsten einer Vergütungsphilosophie, die stärker teamorientiert ist und stets auf das Wohlergehen und die Zufriedenheit der Kunden achtet.

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 Gesundheit und Wohlergehen (Ziel 3), die Geschlechtergleichstellung (Ziel 5), menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum (Ziel 8) sowie den Abbau von Ungleichheiten (Ziel 10).

## DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

Diversität und Inklusion tragen wesentlich zum Unternehmenserfolg bei. Unternehmen, die Diversität und Inklusion 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 abzielt, 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 zu

Beschäftigung stehen. Die Erste Group Bank AG, die Muttergesellschaft der Erste Group, ist ein gutes Beispiel für gelebte Diversität, da die Mitarbeiter 46 verschiedene Nationalitäten repräsentieren.

In Österreich schützt eine Unternehmensvereinbarung zur Verhinderung von Diskriminierung und zur Förderung respektvollen Verhaltens am Arbeitsplatz vor Diskriminierung, Mobbing und sexueller Belästigung. Ein unabhängiger Antidiskriminierungsauftraggeber wird bei Fragen betreffend Belästigung und Diskriminierung beratend und vermittelnd tätig und erarbeitet gemeinsam mit der Unternehmensleitung bewusstseinsbildende und vorbeugende Maßnahmen. Die Diversitäts- und Inklusionsrichtlinie der Erste Group stellt das Rahmenwerk dar, in dem lokale Diversitätsmanager ihre Schwerpunkte und Initiativen zur Unterstützung der gruppenweiten Diversitätsstrategie setzen. Die lokalen Tochterbanken der Erste Group haben jeweils ihre nationale Diversitätscharta unterzeichnet.

2018 verfolgte die Erste Group in Bezug auf Diversität die folgenden Schwerpunkte:

- Erhöhung der Zahl der Frauen im Topmanagement um mindestens einen Prozentpunkt und Entwicklung weiterer gruppenweiter Initiativen zur Förderung von Frauen in Führungspositionen
- Karrieren im IT-Bereich für Frauen durch *Erste WIT (Women in IT)* attraktiver machen
- Entwicklung und Förderung weiterer Initiativen im Bereich LGBT-Inklusion
- Fortsetzung lokaler Initiativen zur Diversitätsförderung in CEE
- weitere länderweise Beobachtung der Gehaltslücke zwischen Männern und Frauen und Ergreifung geeigneter Maßnahmen zu deren Schließung

Die Erste Group hat sich als gruppenweites Ziel gesetzt, bis 2019 im Topmanagement und in den Aufsichtsräten einen Frauenanteil von jeweils mindestens 35% zu erreichen. Dieses Ziel bezieht sich auf die lokalen Banken (ohne Hinzurechnung von Tochtergesellschaften oder der Sparkassen in Österreich). Das für 2018 gesetzte Ziel, die Frauenquote im Topmanagement der Erste Group um zumindest einen Prozentpunkt zu erhöhen, wurde verfehlt: Zum Jahresende 2018 wurden 30% der Positionen im Topmanagement von Frauen eingenommen (2017: 31%). Der Frauenanteil in den Aufsichtsräten sank geringfügig um 0,8 Prozentpunkte auf 35,2%, blieb damit allerdings über der Zielgröße von zumindest 35%. Die Tochterbanken der Erste Group zeigten ein unterschiedliches Bild. Die Erste Bank Oesterreich steigerte z.B. ihren Frauenanteil in allen Führungsfunktionen um einen Prozentpunkt auf 41%, und mit einem 47%igen Frauenanteil im Topmanagement ist die Banca Comercială Română gruppenweit die einzige Bank, die die Geschlechterparität nahezu erreicht hat.

Um die Zahl der Frauen in höheren Führungspositionen zu steigern, bemüht sich die Erste Group um eine nach Geschlechterver-

teilung und Alter ausgewogenere Zusammensetzung ihrer Talent-Pools. Im International Talent-Pool beträgt der Frauenanteil 37%, im Key Positions-Pool der Gruppe 30%. 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, Netzwerkveranstaltungen für Mitarbeiterinnen und Kundinnen fort und bemühte sich insbesondere, mehr Männer zu ermutigen, Möglichkeiten der Elternkarenz und flexible Arbeitsformen in Anspruch zu nehmen. Die Initiative *Erste WIT* organisierte einen Schnuppertag am Erste Campus, wo Mädchen im Schulalter im Rahmen eines Töchertages Informationen über eine Karriere im Bereich Projektmanagement und IT erhielten. Erste *Nő* (Erste Frauenklub), eine von Erste Bank Hungary gegründete Mitarbeiterplattform für Frauen, hat Strategien zur Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, zur Unterstützung von Müttern bei der Rückkehr aus der Karenz sowie zur Förderung der beruflichen Entwicklung weiblicher Führungskräfte erarbeitet.

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. In Österreich wurde *ErsteColours*, das Netzwerk LGBT & Friends, ins Leben gerufen. Damit soll die Inklusion im Personalwesen und in der Gesellschaft für LGBT (Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender) gefördert werden. Im Oktober 2018 unterzeichnete die Erste Bank Serbia den UN-Verhaltenskodex gegen die Diskriminierung von LGBT und verpflichtete sich damit – wie schon andere Unternehmen in Serbien vor ihr – zur Umsetzung der UN-Standards. Die Erste Bank Hungary organisierte Workshops für Manager zur Förderung der Zusammenarbeit zwischen den Generationen mit Schwerpunkt auf der Inklusion von Kollegen und Kunden mit Behinderung.

2019 werden folgende Schwerpunkte im Bereich Diversität gesetzt:

- \_ Erreichung eines Frauenanteils im Topmanagement von 35% und Erhaltung eines Frauenanteils von mindestens 35% in den Aufsichtsräten sowie Entwicklung weiterer gruppenweiter Initiativen zur Förderung von Frauen in Führungspositionen
- \_ Förderung weiterer Finanzbildungsinitiativen für Mitarbeiterinnen und Kundinnen
- \_ Fortsetzung lokaler Initiativen zur Diversitätsförderung in CEE
- \_ weitere länderweise Beobachtung der Gehaltslücke zwischen Männern und Frauen und Ergreifung geeigneter Maßnahmen zu deren Schließung

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

Die Erste Group räumt der Weiterentwicklung der beruflichen und sozialen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter 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 individuell gestalteten Schulungen für Führungskräfte auch allgemein zugängliche Kurse für Persönlichkeitsbildung und Lehrgänge für spezifische Fachbereiche an. 2018 lag der Fokus vor allem auf der Weiterentwicklung der gruppenweiten Talentförderung, den Konzepten für die Führungskräfteentwicklung und ein funktionales Kompetenzmanagement. Die Erste Group hat ihre Zusammenarbeit mit der renommierten IESE Business School intensiviert. Weitere Kooperationspartner sind IMD Lausanne, 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 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 des International Talent-Pools sind Mitarbeiter mit herausragenden Leistungen; berücksichtigt werden Fachkräfte, die bis zu drei Managementebenen unterhalb des Vorstands positioniert sind. Zum Jahresende 2018 lag die Frauenquote im International Talent-Pool bei 37%. Auf der nächsthöheren Ebene ist der Key Positions-Pool angesiedelt, der den Managementnachwuchs für Funktionen auf Bereichsleiter-ebene vorbereiten soll. Dort lag der Frauenanteil bei 30%. Im Executive Pool zur Auswahl und Entwicklung von Nachfolgern für die oberste Führungsebene lag die Frauenquote bei 33%.

Darüber hinaus bietet die Erste Group ein Graduate Programme für Universitätsabsolventen an. Damit sollen Spitzenabsolventen rekrutiert werden, die eine grundlegende Ausbildung mit Schwerpunkt Bankgeschäft und Risikomanagement erhalten. Im laufenden Programm liegt der Frauenanteil bei 50%.

2018 absolvierten Mitarbeiter der Erste Group im Durchschnitt 30,4 Stunden an beruflicher Ausbildung – Frauen 31,0 und Männer 29,4 Stunden. Auf Mitarbeiter mit Führungsfunktion entfielen durchschnittlich 26,7 Stunden. In der Holding absolvierte jeder Mitarbeiter im Schnitt 17,8 Stunden an beruflicher Ausbildung – Frauen 16,7 und Männer 18,7 Stunden.

Für 2019 sind als Schwerpunkte die Entsendung von Talenten innerhalb der Gruppe und die Weiterentwicklung des digitalen Bildungsangebots geplant.

## VERGÜTUNG UND LEISTUNGSMANAGEMENT

In der Erste Group liegt der Fokus der Vergütungspolitik auf einer angemessenen und ausgewogenen Entlohnung entsprechend der Leistung, der Kompetenzen und der Verantwortung der Mitarbeiter. 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 und die Leistung und persönliche Entwicklung widerspiegeln. Bei der Vergütung lautet der Grundsatz der Erste Group, Vergütungspakete zu bieten, die den Markt weder unter- noch überbieten, aber wettbewerbsfähig sind. 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 Führungs- und Unternehmenskultur zu fördern, die von Kunden als freundlich und kompetent wahrgenommen wird und auch eine effektive Risikosteuerung unterstützt

Alle Vergütungsmodelle sind so gestaltet, dass sie die jeweiligen europäischen und nationalen Vergütungsbestimmungen erfüllen und der jeweiligen nationalen Vergütungspraxis der lokalen Banken sowie des jeweiligen Geschäftsbereichs entsprechen. Um sicherzustellen, dass die Vergütungspraktiken den jeweiligen 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 Leistungsbeur-

teilung, das Verhältnis von Bonuszahlungen und Fixgehalt bis hin zur tatsächlichen Auszahlung von Boni.

Die Vergütungspakete der Erste Group beinhalten fixe und variable Bestandteile, betriebliche Sozial- und Sachleistungen sowie spezifische Bedingungen. Das Fixgehalt ist der Kernbestandteil jeder Mitarbeitervergütung und ergibt sich aus der Komplexität der Tätigkeit, der persönlichen Leistung sowie lokalen Marktgegebenheiten. Das Fixgehalt stellt einen ausreichend hohen Anteil an der Gesamtvergütung dar, um die grundlegenden Lebenshaltungskosten der Mitarbeiter abzudecken und der Erste Group die Umsetzung einer flexiblen Vergütungspolitik zu ermöglichen. Die variablen Bestandteile der Vergütung sind so gestaltet, dass das Eingehen übermäßiger Risiken nicht gefördert wird. Variable Gehaltsbestandteile können allen Mitarbeitern angeboten werden. Ihre Gewährung ist von der Entwicklung des Unternehmens, der persönlichen Leistung und der Entwicklung des Geschäftsbereichs abhängig. Im Privatkundengeschäft werden Mitarbeitern provisionsbasierte Vergütungsmodelle angeboten, die sich ebenfalls an der Leistung auf Unternehmens-, persönlicher und Geschäftsbereichsebene orientieren. Provisionsbasierte Vergütungsmodelle beinhalten quantitative und qualitative Kriterien. Die Erste Group setzt auf allen genannten Ebenen auf ein ausgewogenes Verhältnis von Finanz-, Wachstums-, Risiko-, Kunden- und Kostenkennzahlen. Bei der Bewertung der Gesamtleistung eines Mitarbeiters werden auch dessen soziale und kaufmännische Kompetenz berücksichtigt.

Betriebliche Sozialleistungen (Sachleistungen) 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 bieten. Pensions- und Versicherungsvorsorgen werden nach den lokal geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften sowie Marktgepflogenheiten vorgenommen.

## GESUNDHEIT UND VEREINBARKEIT VON BERUF UND PRIVATLEBEN

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 (Elternzeit) befinden. 2018 führte die Česká spořitelna in einigen Regionen probeweise eine 4-Tage-Arbeitswoche ein und ermöglichte Müttern nach der Karenz in den Filialen Teilzeitarbeit.

Aus dem in Österreich durchgeführten Zertifizierungsaudit *Beruf und Familie* resultierte die Schwerpunktmaßnahme, mehr Männer

zu ermutigen, die Möglichkeiten für die Väterkarenz zur Gänze auszuschöpfen. Zum Jahresende 2018 waren insgesamt 2.318 Mitarbeiter in Elternkarenz, davon 2.234 Frauen (95,9%) und 94 Männer (4,1%). Am höchsten war der Anteil der Männer in Elternkarenz mit 9,7% in Österreich – in der Holding waren zwölf Männer (21,1%) in Elternkarenz.

Als weitere Maßnahme gilt der am Erste Campus in Wien eröffnete Betriebskindergarten (*MiniCampus*).

Die in den UN-Zielen für nachhaltige Entwicklung und der Agenda 2030 festgelegte Förderung von Gesundheitskompetenz (SDG 3) 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 Medizinern, Arbeitspsychologen und Physiotherapeuten bestehendes Expertenteam zur Seite.

Das Gesundheitszentrum in der Zentrale der Erste Group in Wien legt seinen Fokus insbesondere auf die Vermeidung chronischer Krankheiten, die 50-80% aller Krankheitskosten verursachen. Die Erste Group hat eine Vielzahl von Maßnahmen umgesetzt, um chronische Erkrankungen zu vermeiden oder zumindest deren Auswirkungen zu begrenzen. Dazu zählen unter anderem Vorsorgeuntersuchungen (an denen in Österreich rund 45% der Mitarbeiter teilnehmen), die Verhütung von Herz-Kreislauf-Erkrankungen durch Ernährungsberatung und Fitnessangebote

sowie die Überprüfung des Blutdrucks und andere Untersuchungen. Durch enge Zusammenarbeit mit lokalen Gesundheitsdienstleistern wie z.B. Rehabilitationszentren wird den Mitarbeitern ein rascher Behandlungszugang garantiert. Eine Betriebsvereinbarung über die Wiedereingliederung nach langer Krankheit stellt sicher, dass Mitarbeiter nach längerem Krankenstand schrittweise an den Arbeitsplatz zurückkehren können. Die Erste Group ist eines von sehr wenigen Unternehmen, die über eine solche Betriebsvereinbarung verfügt, die in den letzten Jahren zu einem deutlichen Rückgang sehr langer Krankenstände geführt hat.

Die psychische Gesundheit wird auf dem Arbeitsmarkt zu einem immer wichtigeren Thema, und auch das Gesundheitszentrum hat sie zu einem seiner Schwerpunkte erklärt. Es hat alle Führungskräfte über die Vermeidung und die Ursachen psychischer Krankheiten informiert und ein Handbuch mit dem Titel *Leading to Health* herausgegeben, das Führungskräften zu Themen wie Konflikte, Krisen, Burnout, chronische Krankheiten, Sucht und Wiedereingliederung nach langer Krankheit Rat und Unterstützung bietet. Die Mitarbeiter haben auch Zugang zu Arbeitspsychologen sowie zu einem externen Dienst, der Unterstützung zu den Themenkreisen Kinder, Schule, häusliche und außerhäusliche Probleme und Pflege älterer Familienangehöriger leistet. Mitarbeiter der Erste Group können über eine kostenlose Hotline auch anonym eine Beratung durch qualifizierte Fachleute in Anspruch nehmen.

### Mitarbeiterkennzahlen

Die Mitarbeiterkennzahlen beziehen sich auf die Anzahl von Personen zum Periodenende. In den Gesamtdaten (Mitarbeiterstand: 50.153) sind auch die Werte direkter und indirekter Beteiligungen der Erste Group außerhalb der oben genannten Kernmärkte erfasst. 2018 hat sich der Konsolidierungskreis erweitert. Aus diesem Grund sind die Angaben mit den Vorjahreswerten nicht direkt vergleichbar, und es sind in der Folge einzelne Kennzahlen nur auf Basis der Zahlen für 2018 dargestellt.

### Personalstand und Altersstruktur 2018

	Gesamt		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Frauen	Männer	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>31.281</b>	<b>18.872</b>	<b>8.906</b>	<b>17,8%</b>	<b>30.276</b>	<b>60,4%</b>	<b>10.971</b>	<b>21,9%</b>
Österreich inkl. Holding	9.977	8.966	3.256	17,2%	10.182	53,8%	5.505	29,1%
davon Holding	963	1.079	256	12,5%	1.290	63,2%	496	24,3%
Tschechien	7.164	3.245	2.180	20,9%	6.035	58,0%	2.194	21,1%
Slowakei	3.022	1.203	740	17,5%	2.698	63,9%	787	18,6%
Rumänien	5.167	2.275	1.384	18,6%	4.700	63,2%	1.358	18,2%
Ungarn	2.062	1.192	558	17,1%	2.425	74,5%	271	8,3%
Kroatien	2.154	1.005	458	14,5%	2.247	71,1%	454	14,4%
Serbien	786	324	140	12,6%	753	67,8%	217	19,5%

## Beschäftigungsart

	Vollzeitbeschäftigte				Teilzeitbeschäftigte			
	2018		2017		2018		2017	
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer
<b>Erste Group</b>	<b>25.085</b>	<b>17.846</b>	<b>24.292</b>	<b>16.218</b>	<b>6.191</b>	<b>1.031</b>	<b>4.625</b>	<b>942</b>
Österreich inkl. Holding	5.178	8.190	4.203	6.525	4.797	778	3.250	607
davon Holding	637	996	688	1.045	326	83	309	61
Tschechien	6.421	3.167	6.563	3.162	742	79	739	92
Slowakei	2.942	1.192	3.028	1.257	80	11	58	12
Rumänien	4.858	2.199	4.871	2.188	309	76	347	145
Ungarn	1.872	1.117	1.828	1.095	190	75	159	76
Kroatien	2.107	1.006	2.153	1.016	45	1	40	0
Serbien	784	323	751	318	2	1	2	1

## Ausgewählte Kennzahlen

	Frauenanteil im Topmanagement		Frauenanteil in anderen Führungspositionen		Krankheitstage pro Mitarbeiter		Anzahl Mitarbeiter mit Behinderung	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
	<b>Erste Group</b>	<b>24,7%</b>	<b>29,9%</b>	<b>38,6%</b>	<b>43,3%</b>	<b>9</b>	<b>7,9</b>	<b>582</b>
Österreich inkl. Holding	15,7%	19,3%	23,0%	29,2%	8	7,1	308	138
davon Holding	17,9%	18,9%	26,0%	26,7%	6	5,6	13	23
Tschechien	23,4%	25,6%	42,2%	40,5%	12	8,9	143	109
Slowakei	23,4%	26,5%	58,1%	56,9%	10	4,5	77	102
Rumänien	43,5%	50,6%	54,7%	55,3%	8	8,4	33	27
Ungarn	25,0%	23,8%	47,8%	50,8%	10	7,7	3	8
Kroatien	35,0%	35,5%	57,2%	60,5%	5	12,5	11	9
Serbien	40,9%	40,9%	53,2%	53,8%	3	6	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.

Leitungsgremien: Detaillierte Informationen über die Mitglieder des Vorstands und Aufsichtsrats der Holding sind im Corporate Governance-Bericht dargestellt. Der Vorstand der Holding setzte sich zum Jahresende 2018 zu 100% aus Männern zusammen, davon waren alle Vorstandsmitglieder über 50 Jahre alt. Der Aufsichtsrat der Holding setzte sich zum Jahresende 2018 zu 65% aus Männern und 35% aus Frauen zusammen.

## Elternzeit (Rückkehr an den Arbeitsplatz nach der Karenz)

	2018				2017			
	Frauen		Männer		Frauen		Männer	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>929</b>	<b>75,5%</b>	<b>82</b>	<b>90,1%</b>	<b>955</b>	<b>73,8%</b>	<b>83</b>	<b>95,4%</b>
Österreich inkl. Holding	235	79,1%	57	95,0%	268	91,5%	64	98,5%
davon Holding	20	90,9%	9	90,0%	54	96,4%	18	100%
Tschechien	150	54,2%	1	100%	173	53,2%	1	100%
Slowakei	44	61,1%	8	66,7%	54	40,9%	8	100%
Rumänien	249	83,8%	12	85,7%	202	86,7%	7	87,5%
Ungarn	84	100%	2	100%	121	84,0%	0	0%
Kroatien	105	77,2%	1	100%	54	83,1%	1	100%
Serbien	22	88,0%	0	0%	40	72,7%	0	0%

Alle Mitarbeiter in einem unbefristeten Dienstverhältnis sind berechtigt, Elternzeit in Anspruch zu nehmen. Die Angaben in Prozent zeigen die Rückkehrrate nach Beendigung der Karenz an.

## Neu eingestellte Mitarbeiter 2018

	Frauen		Männer		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
	<b>Erste Group</b>	<b>4.543</b>	<b>9,1%</b>	<b>2.440</b>	<b>4,9%</b>	<b>3.506</b>	<b>7,0%</b>	<b>3.138</b>	<b>6,3%</b>	<b>339</b>
Österreich inkl. Holding	882	4,7%	835	4,4%	888	4,7%	730	3,9%	99	0,5%
davon Holding	70	3,4%	94	4,6%	63	3,1%	96	4,7%	5	0,2%
Tschechien	1.321	12,7%	561	5,4%	1.012	9,7%	774	7,4%	96	0,9%
Slowakei	461	10,9%	140	3,3%	326	4,4%	250	5,9%	25	0,6%
Rumänien	895	12,0%	398	5,3%	652	8,8%	577	7,8%	64	0,9%
Ungarn	491	15,1%	255	7,8%	285	8,8%	419	12,9%	42	1,3%
Kroatien	293	9,3%	128	4,1%	198	6,3%	213	6,7%	10	0,3%
Serbien	100	9,0%	53	4,8%	75	6,8%	76	6,8%	2	0,2%

Die Prozentangaben beziehen sich auf den gesamten Mitarbeiterstand.

## Fluktuation 2018

	Frauen		Männer		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Anzahl	in %								
<b>Erste Group</b>	<b>4.525</b>	<b>12,6%</b>	<b>2.460</b>	<b>11,5%</b>	<b>2.151</b>	<b>17,1%</b>	<b>3.697</b>	<b>10,9%</b>	<b>1.137</b>	<b>10,4%</b>
Österreich inkl. Holding	734	6,7%	758	7,7%	407	9,7%	653	5,9%	432	7,9%
davon Holding	51	4,8%	84	7,1%	17	4,8%	78	5,4%	40	8,6%
Tschechien	1.410	16,4%	542	14,4%	681	21,1%	963	14,0%	308	14,0%
Slowakei	465	13,2%	192	13,9%	240	20,7%	323	10,8%	94	12,0%
Rumänien	955	15,7%	459	16,9%	487	23,0%	794	14,4%	133	11,2%
Ungarn	487	19,7%	258	18,1%	169	21,0%	528	19,0%	48	15,1%
Kroatien	318	12,9%	144	12,5%	107	18,1%	264	10,5%	91	17,3%
Serbien	59	6,6%	48	12,7%	23	11,3%	64	7,6%	20	8,6%

In dieser Tabelle werden die Abgänge im Geschäftsjahr einschließlich Pensionierungen dargestellt. Mitarbeiter in Elternkarenz (Elternzeit), Wechsel innerhalb der Gruppe sowie Beendigungen des Dienstverhältnisses mit Praktikanten wurden nicht in die Berechnungen miteinbezogen. Die Fluktuation in % wird gemäß der Schlüter-Formel ermittelt. Für die Erste Group (gesamthalt für Männer und Frauen) beläuft sich die Fluktuation auf 12,17%.

## Umwelt

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

Die seit Ende 2017 laufenden Sustainable Finance-Aktivitäten der Europäischen Union haben die Bekämpfung des Klimawandels zum Ziel. Damit die Erderwärmung beschränkt werden kann, ist eine weitgehende Umstellung der Wirtschaft auf erneuerbare Energiequellen innerhalb der nächsten drei Jahrzehnte zwingend erforderlich. Aktuelle Schätzungen gehen von einem zusätzlichen jährlichen Mittelbedarf in Höhe von EUR 180 Mrd aus. Auch Banken, Versicherungen und andere Finanzinstitute gelten als wichtige Akteure bei der Bekämpfung des Klimawandels.

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
- \_ Einbeziehung ökologischer Kriterien in Bankprodukte und Dienstleistungen

- \_ Etablierung eines Lieferketten-Managements, das alle für das Bankgeschäft erforderlichen Produkte und Dienstleistungen erfasst
- \_ 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, 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

Die für die Jahre 2012 bis 2016 festgelegten Reduktionsziele haben zu einem relevanten Rückgang insbesondere des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes geführt. Seither wurden keine neuen konzernweiten Reduktionsziele festgelegt. Insgesamt verringerte die Erste Group ihre CO<sub>2</sub>e-Emissionen gegenüber 2017 um 15.393 Tonnen (-20,0%). Die größten Reduktionen gab es in der Tschechischen Republik und Ungarn.

Basierend auf den Daten für 2018 werden für die kommenden Jahre neue relative statt absoluter Reduktionsziele vereinbart, wie beispielsweise Energieverbrauch je m<sup>2</sup> betrieblich genutzter Bürofläche oder CO<sub>2</sub>-Emission pro Mitarbeiter. Das Aufzeigen der Entwicklung der Energieeffizienz verbessert auch die Vergleichbarkeit. In der Vergangenheit hat diese aufgrund von Faktoren wie die – bedingt durch neue gesetzliche Bestimmungen – laufend erhöhte Anzahl an Unternehmen, über die Umweltdaten gesammelt werden, oder Entwicklungen wie die vermehrte Schließung von Filialen und die zunehmende Digitalisierung gelitten. Letztendlich ist nicht nur entscheidend, wie viel Energie

verbraucht wird, sondern ob die verbrauchte Energie aus erneuerbaren Quellen stammt.

Scope 3-Emissionen (z.B. bei Dienstreisen geflogene Kilometer, gefahrene Bahnkilometer und Mietautos) werden nicht mehr ermittelt, da der Aufwand für eine detaillierte Erfassung dieser Daten in keiner Relation zur Aussagekraft des Ergebnisses steht. Zudem liegen keine allgemein anerkannten Schätzungen für die Umrechnung der zurückgelegten Kilometer in CO<sub>2</sub>-Emissionen vor.

### Ökologischer Fußabdruck

	2017	2018
Stromverbrauch	182 GWh	178 GWh
Heiz-/Kühlenergieverbrauch	171 GWh	140 GWh
Verbrauch fossiler Treibstoffe	38 GWh	45 GWh
Energieverbrauch gesamt	391 GWh	363 GWh
CO <sub>2</sub> e-Emissionen (Scope 1 und 2)	76.936 t	61.543 t
Kopierpapierverbrauch	1.733 t	1.705 t

Die Daten für 2017 wurden infolge des erweiterten Konsolidierungskreises angepasst.

Bedingt durch die Veränderung der Zahl der Unternehmen, über die berichtet wird, ist ein Vergleich der Zahlen zum Vorjahr nur bedingt aussagekräftig.

### Einrichtung von Umweltmanagementsystemen

Während die Umsetzung in der Holding sowie Erste Bank Österreich auf 2019/2020 verschoben wurde, sind die Zertifizierungen gemäß ISO 14001 und/oder ISO 50001 in Kroatien, der Slowakei und Ungarn abgeschlossen. Von den österreichischen Sparkassen sind bereits die Steiermärkische Sparkasse (ISO 14001) und die Allgemeine Sparkasse Oberösterreich (ISO 50001) zertifiziert.

Geplant ist, dass spätestens bis Ende 2020 die wesentlichen Tochterbanken ein zertifiziertes Umwelt- oder Energiemanagementsystem implementiert haben. Damit sollte in allen wesentlichen Gesellschaften die Voraussetzung zum effizienten Monitoring der Umwelt- und Energiedaten geschaffen sein.

## SCHWERPUNKTTHEMEN

### Verbesserung 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 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. Bankfilialen sind überwiegend in

Gebäuden eingemietet, wodurch die Einflussmöglichkeiten beschränkt sind.

Der Erste Campus in Wien wird beispielsweise ausschließlich mit fossilfreier Energie (Fernwärme und -kälte sowie Ökostrom) versorgt. 2018 konnte der Heiz- bzw. Kühlenergieverbrauch durch die Nutzung von kaltem Wasser aus Tiefbohrungen für die Kühlung und durch die Optimierung der Wärmepumpen in Verbindung mit Geothermie gegenüber 2017 um 27% gesenkt werden.

Das neue Verwaltungsgebäude der Banca Comercială ist mit *LEEDS Gold* (Leadership in Energy and Environmental Design) zertifiziert und ersetzt alte energieineffiziente Gebäude. Durch eine Vielzahl an Maßnahmen wurde 2018 in Rumänien eine Reduktion des Verbrauches an elektrischer und Heizenergie um 17 GWh (19%) erzielt.

Der Schwerpunkt der Slovenská sporiteľňa blieb die Steigerung der Energieeffizienz. So konnte unter anderem durch den Austausch alter IT-Systeme der Gesamtenergieverbrauch im Jahresvergleich um 4,4 GWh (14%) reduziert werden.

Durch eine Vielzahl an Maßnahmen konnte die Česká spořitelna ihre CO<sub>2</sub>e-Emissionen von 2011 bis 2017 um 47% reduzieren. Für diesen Fortschritt wurde sie im April 2018 mit der Auszeichnung *ZNIZUJEME CO<sub>2</sub>* (wir reduzieren CO<sub>2</sub>) gewürdigt. Insbesondere durch die weitgehende Umstellung auf Strom aus erneuerbaren Quellen gelang es der Česká spořitelna, ihre CO<sub>2</sub>e-Emissionen im Jahresvergleich nochmals um weitere 45% auf 15.133 Tonnen zu reduzieren.

Die Erste Bank Serbia hat neben dem neuen Bürogebäude Sirius Office einen weiteren Standort (Aleksandar Building) bezogen. Die Zertifizierung des Hauptgebäudes Sirius wurde 2018 mit *BREEAM Gold* (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) abgeschlossen.

### Einsatz von Elektro- und Hybridfahrzeugen

Eine weitere Maßnahme zur Reduktion der CO<sub>2</sub>e-Emissionen ist die Umstellung von mit fossilen Treibstoffen betriebenen Dienstautos auf E-Autos bzw. Hybrid-Autos. Vorreiter für die Erste Group ist dabei die Waldviertler Sparkasse. Vier der insgesamt 20 Dienstfahrzeuge sind Elektrofahrzeuge, die hauptsächlich mit Strom aus Photovoltaikanlagen versorgt werden, die auf den Dächern der Sparkassen montiert sind. Insgesamt wurden 14.738 kWh elektrische Energie produziert. Auch am Erste Campus in Wien wurde auf Initiative der s Leasing Ende 2017 ein E-Car-Sharing-System getestet. Zusätzlich wurden in der öffentlich zugänglichen Garage die Ladestationen für E-Fahrzeuge von 12 auf 36 aufgestockt. In fast allen Tochterbanken der Erste Group werden vermehrt Hybrid-Autos als Dienstfahrzeuge eingesetzt.

In Rumänien werden im Rahmen einer Car-Sharing-Initiative (eGO) 20 E-Fahrzeuge zur Verfügung gestellt, die exklusiv von

Kunden der Banca Comercială Română genutzt werden können. Wenn diese Initiative von den Kunden angenommen wird, ist der Ausbau in weiteren rumänischen Städten geplant.

### Reduktion des Papierverbrauches

Zur Minimierung der Umweltbelastung setzt die Erste Group laufend Maßnahmen zur Eindämmung des Papierverbrauches und berücksichtigt ökologische Kriterien im Einkauf. Das Ziel ist die Nutzung von 100% Recyclingpapier. Der Trend zur Digitalisierung im Bankgeschäft unterstützt die Reduktion des Papierverbrauches. Die Steiermärkische Sparkasse spart beispielsweise durch den Einsatz von 700 U-Pads (elektronische Unterschrift statt Original auf Papier) etwa 50.000 Blatt Papier pro Monat. Insgesamt verbrauchte die Erste Group 2018 mehr als 1.700 Tonnen Kopierpapier mit einem 71%igen Anteil an Recyclingpapier.

Die weitgehende elektronische Durchführung aller Standard-Bankprozesse ist das Ziel der laufenden Entwicklungen. Mit der daraus resultierenden beschleunigten Abwicklung und effizienteren Kundenbetreuung kann die Kundenzufriedenheit erhöht und gleichzeitig der Papierverbrauch reduziert werden.

Die Erste Bank in Kroatien hat sämtliche Papierhandtuchspender gegen Stoffhandtuchspender ausgetauscht und mit dieser Maßnahme 18 Tonnen Papierabfälle und 30% Kosten eingespart.

### Sonstige Umweltinitiativen

Konzernweit wurden, wo auch immer technisch und ökonomisch sinnvoll, bestehende Beleuchtungssysteme auf LED umgestellt. Am Erste Campus wird seit 2018 Wasser aus großen Regenwasserzisternen für die Grünflächenbewässerung und als Brauchwasser für die WC-Spülungen herangezogen.

Weitere Details zu ökologischen Kriterien beim Einkauf werden im Kapitel Lieferanten dargestellt.

Ein Element der Umweltstrategie der Erste Group ist die Zusammenarbeit mit im Umweltbereich tätigen 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.

Auch wenn die Partnerschaft zwischen der Erste Group mit der WWF Climate Group für 2018 nicht erneuert wurde, bleibt die enge Kooperation zwischen der Erste Asset Management und dem WWF im Bereich ökologisch besonders nachhaltiger Investmentfonds bestehen.

Die Erste Bank Serbia ist seit einigen Jahren Partner des landesweiten Wettbewerbes *Green Ideas*, bei dem die besten Ökoprojekte von Unternehmen prämiert werden. Die Bank ist zudem Partner des vom Umweltministerium initiierten Projekts *Samo ne autom*, das den Umstieg von Autos auf ökologischere Transportmittel für den Berufsverkehr fördert, und beteiligt sich an der vom WWF initiierten Earth Hour.

Die Slovenská sporiteľňa und die Allgemeine Sparkasse Oberösterreich haben auf den Dächern ihrer Zentralen – nach Vorbild des Erste Campus in Wien – Bienenstöcke eingerichtet. Neben der Produktion von erstklassigem Honig ist das auch ein Zeichen für den Naturschutz. Zudem leistet die Slovenská sporiteľňa auch einen Beitrag zur Reduktion des Individualstraßenverkehrs indem sie die nationale Kampagne *Bike to Work* unterstützt und Mitarbeiter motiviert, mit dem Fahrrad in die Arbeit zu fahren. Mit einer ähnlichen Initiative fördert auch die Erste Bank Serbia die Nutzung von Fahrrädern durch Kunden und Mitarbeiter.

### Umweltdatenerfassung

Die Umweltdaten werden mit einem Software-Tool (*cr360*) konzernweit erfasst und ausgewertet. Dieses System verwendet Emissionsfaktoren der 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 direkter und 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. 2018 hat sich der Konsolidierungskreis erweitert, daher sind die Angaben mit den Vorjahreswerten nicht direkt vergleichbar. Die relativen Umweltkennzahlen 2018 beziehen sich auf 43.345 rechnerische Mitarbeiter (RMA).

## Umweltkennzahlen

2018	Einheit	Gesamt	AT	CZ	SK	RO	HU	HR	RS
<b>Rechnerische Mitarbeiter (RMA)</b>	<b>Anzahl</b>	<b>43.345</b>	<b>13.425</b>	<b>10.092</b>	<b>4.190</b>	<b>7.260</b>	<b>3.182</b>	<b>2.966</b>	<b>1.109</b>
<b>Betrieblich genutzte Bürofläche</b>	<b>m<sup>2</sup></b>	<b>1.681.742</b>	<b>518.786</b>	<b>423.953</b>	<b>160.654</b>	<b>401.762</b>	<b>69.775</b>	<b>66.892</b>	<b>21.791</b>
<b>Gesamter Energieverbrauch</b>	<b>MWh</b>	<b>363.133</b>	<b>101.188</b>	<b>95.101</b>	<b>30.271</b>	<b>90.022</b>	<b>17.343</b>	<b>19.689</b>	<b>5.564</b>
Elektrische Energie (inkl. Bankomaten und eigene Stromerzeugung)	MWh	178.403	59.815	44.911	14.336	32.938	9.701	12.408	2.587
Energie für Heizung, Warmwasseraufbereitung und Fernkälte	MWh	139.769	34.261	42.466	13.033	37.936	4.703	4.309	1.884
Diesel für Notstromaggregate	MWh	265	153	56	22	19	2	9	3
Fuhrpark (fossile Treibstoffe umgewandelt in kWh)	MWh	44.697	6.960	7.668	2.879	19.128	2.937	2.962	1.090
Durchschnittlicher Stromverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	106,08	115,30	105,93	89,24	81,98	139,03	185,49	118,74
Durchschnittlicher Heizenergieverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	83,11	66,04	100,17	81,13	94,42	67,41	64,42	86,47
<b>Gesamtverbrauch Kopierpapier</b>	<b>t</b>	<b>1.705</b>	<b>541</b>	<b>248</b>	<b>109</b>	<b>477</b>	<b>106</b>	<b>113</b>	<b>60</b>
Papierverbrauch pro Mitarbeiter	kg/RMA	39,34	40,26	24,59	26,00	65,74	33,32	37,98	54,19
Frischfaser-Kopierpapier	t	497	388	13	1	34	0	8	0
Recycling-Kopierpapier	t	1.208	152	235	108	443	106	104	60
Recycling-Kopierpapier Anteil	%	70,9%	28,1%	94,6%	99,0%	92,9%	100%	92,5%	100%
<b>CO<sub>2</sub>e-Emissionen Scope 1 und 2</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>61.543</b>	<b>7.140</b>	<b>15.133</b>	<b>6.498</b>	<b>21.741</b>	<b>4.587</b>	<b>2.013</b>	<b>2.559</b>
Scope 1-Emissionen	tCO <sub>2</sub> e	27.332	4.993	3.237	3.288	12.070	1.149	1.402	591
Scope 2-Emissionen	tCO <sub>2</sub> e	34.211	2.147	11.896	3.210	9.671	3.438	611	1.968
Scope 1- und 2-Emissionen pro Mitarbeiter	tCO <sub>2</sub> e/RMA	1,42	0,53	1,50	1,55	2,99	1,44	0,68	2,31
<b>2017</b>	<b>Einheit</b>	<b>Gesamt</b>	<b>AT</b>	<b>CZ</b>	<b>SK</b>	<b>RO</b>	<b>HU</b>	<b>HR</b>	<b>RS</b>
<b>Rechnerische Mitarbeiter (RMA)</b>	<b>Anzahl</b>	<b>40.630</b>	<b>12.912</b>	<b>10.144</b>	<b>4.284</b>	<b>6.126</b>	<b>3.001</b>	<b>2.871</b>	<b>1.071</b>
<b>Betrieblich genutzte Bürofläche</b>	<b>m<sup>2</sup></b>	<b>1.711.273</b>	<b>504.681</b>	<b>472.149</b>	<b>168.549</b>	<b>392.967</b>	<b>71.942</b>	<b>67.612</b>	<b>25.778</b>
<b>Gesamter Energieverbrauch</b>	<b>MWh</b>	<b>391.056</b>	<b>105.102</b>	<b>108.001</b>	<b>38.856</b>	<b>93.198</b>	<b>18.024</b>	<b>20.045</b>	<b>5.757</b>
Elektrische Energie (inkl. Bankomaten und eigene Stromerzeugung)	MWh	182.361	57.885	46.572	16.582	36.078	9.471	12.193	2.735
Energie für Heizung, Warmwasseraufbereitung und Fernkälte	MWh	170.822	39.916	50.305	15.186	51.779	5.778	4.816	1.928
Fuhrpark (fossile Treibstoffe umgewandelt in kWh)	MWh	37.873	7.301	11.124	7.087	5.341	2.775	3.036	1.095
Durchschnittlicher Stromverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	106,56	114,70	98,64	98,38	91,81	131,64	180,33	106,08
Durchschnittlicher Heizenergieverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	99,82	79,09	106,55	90,10	131,76	80,31	71,23	74,78
<b>Gesamtverbrauch Kopierpapier</b>	<b>t</b>	<b>1.733</b>	<b>587</b>	<b>261</b>	<b>123</b>	<b>459</b>	<b>126</b>	<b>120</b>	<b>52</b>
Papierverbrauch pro Mitarbeiter	kg/RMA	42,65	45,45	25,73	28,75	74,88	41,89	41,75	48,65
Frischfaser-Kopierpapier	t	449	430	8	1	4	-	0	-
Recycling-Kopierpapier	t	1.284	157	253	122	455	126	120	52
Recycling-Kopierpapier Anteil	%	74,1%	26,8%	97,0%	99,3%	99,1%	100%	99,8%	100%
<b>CO<sub>2</sub>e-Emissionen Scope 1 und 2</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>76.936</b>	<b>8.275</b>	<b>27.537</b>	<b>7.889</b>	<b>21.605</b>	<b>6.198</b>	<b>2.285</b>	<b>2.670</b>
Scope 1-Emissionen	tCO <sub>2</sub> e	27.967	5.316	3.587	3.908	11.612	1.169	1.653	550
Scope 2-Emissionen	tCO <sub>2</sub> e	48.969	2.959	23.950	3.981	9.993	5.029	632	2.121
Scope 1- und 2-Emissionen pro Mitarbeiter	tCO <sub>2</sub> e/RMA	1,89	0,64	2,71	1,84	3,53	2,07	0,80	2,49

RMA: rechnerische Mitarbeiter, Mitarbeiter in aktiven Beschäftigungsverhältnissen, gemessen am jeweiligen Arbeitszeitfaktor.

CO<sub>2</sub>e: CO<sub>2</sub>-Äquivalente entspricht der Summe der emittierten Klimagase, das sind Kohlendioxid, Methan, Stickoxide.

Der Verbrauch von Diesel für Notstromaggregate wurde erstmals 2018 erfasst.

Der signifikante Anstieg des Treibstoffverbrauches in Rumänien in 2018 ist auf die erstmalige Berücksichtigung einer weiteren Gesellschaft zurückzuführen.

Weitere Details zu den Umweltdaten der Erste Group finden sich auf der Website der Erste Group: <https://www.erstegroup.com/de/ueber-uns/gesellschaftliche-verantwortung/umwelt>

## Vorstand

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

Wien, 19. März 2019