

# Unternehmens- und Aktienkennzahlen

Gewinn- und Verlustrechnung (in EUR Mio)	2015	2016	2017	2018	2019
Zinsüberschuss	4.444,7	4.374,5	4.353,2	4.582,0	4.746,8
Provisionsüberschuss	1.861,8	1.783,0	1.851,6	1.908,4	2.000,1
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	210,1	272,3	210,5	193,7	293,8
Betriebsserträge	6.771,8	6.691,2	6.669,0	6.915,6	7.255,9
Betriebsaufwendungen	-3.868,9	-4.028,2	-4.158,2	-4.181,1	-4.283,3
Betriebsergebnis	2.902,9	2.663,0	2.510,8	2.734,6	2.972,7
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	-729,1	-195,7	-132,0	59,3	-39,2
Sonstiger betrieblicher Erfolg	-635,6	-665,0	-457,4	-304,5	-628,2
Ergebnis vor Steuern aus fortzuführenden Geschäftsbereichen	1.639,1	1.950,4	2.077,8	2.495,0	2.329,7
<b>Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis</b>	<b>968,2</b>	<b>1.264,7</b>	<b>1.316,2</b>	<b>1.793,4</b>	<b>1.470,1</b>
Zinsspanne (auf durchschnittliche zinstragende Aktiva)	2,59%	2,51%	2,40%	2,30%	2,18%
Kosten-Ertrags-Relation	57,1%	60,2%	62,4%	60,5%	59,0%
Wertberichtigungsquote (auf durchschnittliche Kundenkredite, brutto)	0,56%	0,15%	0,09%	-0,03%	0,07%
Steuerquote	22,2%	21,2%	19,7%	13,3%	18,0%
Eigenkapitalverzinsung (ROTE)	10,8%	12,3%	11,5%	15,2%	11,2%
Unverwässertes Ergebnis je Aktie (in EUR)	2,27	2,93	2,94	4,02	3,23
<b>Bilanz (in EUR Mio)</b>	<b>Dez 15</b>	<b>Dez 16</b>	<b>Dez 17</b>	<b>Dez 18</b>	<b>Dez 19</b>
Kassenbestand und Guthaben	12.350	18.353	21.796	17.549	10.693
Handels- & Finanzanlagen	47.542	48.320	42.752	43.930	44.295
Kredite und Darlehen an Kreditinstitute	4.805	3.469	9.126	19.103	23.055
Kredite und Darlehen an Kunden	125.897	130.654	139.532	149.321	160.270
Immaterielle Vermögensgegenstände	1.465	1.390	1.524	1.507	1.368
Andere Aktiva	7.685	6.775	5.929	5.382	6.012
<b>Gesamtaktiva</b>	<b>199.743</b>	<b>208.227</b>	<b>220.659</b>	<b>236.792</b>	<b>245.693</b>
Finanzielle Verbindlichkeiten - Held for Trading	5.867	4.762	3.423	2.508	2.421
Einlagen von Kreditinstituten	14.212	14.631	16.349	17.658	13.141
Einlagen von Kunden	127.946	138.013	150.969	162.638	173.846
Verbriefte Verbindlichkeiten	29.654	27.192	25.095	29.738	30.371
Andere Passiva	7.257	7.027	6.535	5.381	5.437
Gesamtes Eigenkapital	14.807	16.602	18.288	18.869	20.477
<b>Summe der Verbindlichkeiten und Eigenkapital</b>	<b>199.743</b>	<b>208.227</b>	<b>220.659</b>	<b>236.792</b>	<b>245.693</b>
Kredit-Einlagen-Verhältnis	98,4%	94,7%	92,4%	91,8%	92,2%
NPL-Quote	7,1%	4,9%	4,0%	3,2%	2,5%
NPL-Deckungsquote (AC Kredite, ohne Sicherheiten)	64,5%	69,1%	68,8%	73,4%	77,1%
Texas-Quote	48,1%	34,6%	29,2%	24,5%	19,9%
Gesamteigenmittel (CRR final, in EUR Mio)	17.284	18.893	20.337	20.891	21.961
Harte Kernkapitalquote (CRR final)	12,0%	12,8%	12,9%	13,5%	13,7%
Eigenmittelquote (CRR final)	17,2%	18,2%	18,2%	18,1%	18,5%
<b>Zur Aktie</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Im Umlauf befindliche Aktien am Ende der Periode	429.800.000	429.800.000	429.800.000	429.800.000	429.800.000
Gewichtete durchschnittliche Anzahl der Aktien im Umlauf	426.726.297	426.668.132	426.679.572	426.696.221	426.565.097
Börsekapitalisierung (in EUR Mrd)	12,4	12,0	15,5	12,5	14,4
Höchstkurs (in EUR)	29,04	29,59	37,99	42,38	37,07
Tiefstkurs (in EUR)	18,97	18,87	27,46	28,10	28,23
Schlusskurs (in EUR)	28,91	27,82	36,105	29,05	33,56
Kurs-Gewinn-Verhältnis	12,8	9,5	11,8	7,0	9,8
Dividende/Aktie (in EUR)	0,50	1,00	1,20	1,40	1,50
Ausschüttungsquote	22,2%	34,0%	39,2%	33,6%	43,9%
Dividendenrendite	1,7%	3,6%	3,3%	4,8%	4,5%
Buchwert/Aktie	25,6	27,8	30,0	31,1	32,9
Kurs-Buchwert-Verhältnis	1,1	1,0	1,2	0,9	1,0
<b>Ergänzende Informationen</b>	<b>Dez 15</b>	<b>Dez 16</b>	<b>Dez 17</b>	<b>Dez 18</b>	<b>Dez 19</b>
Mitarbeiter (rechnerische Mitarbeiter)	46.467	47.034	47.702	47.397	47.284
Geschäftsstellen	2.735	2.648	2.565	2.507	2.373
Kunden (in Mio)	15,8	15,9	16,1	16,2	16,6

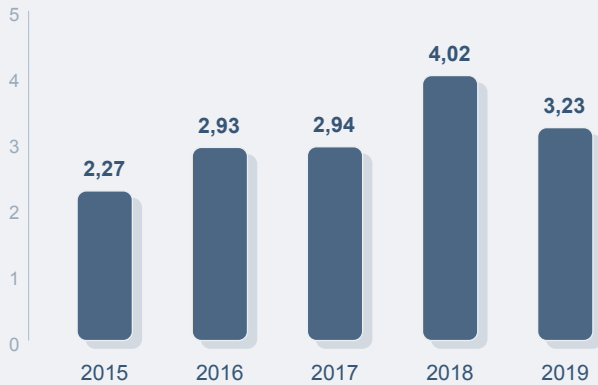
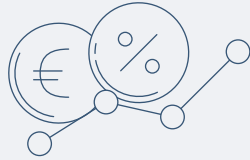
Stand: 28. Februar 2020

CRR: Eigenkapitalverordnung (Capital Requirements Regulation)

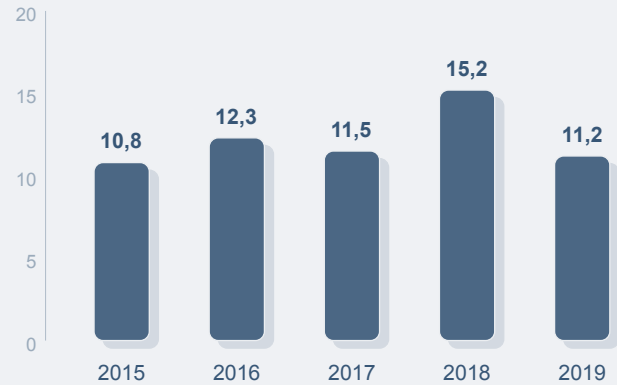
In Umlauf befindliche Aktien: Erste Group-Aktien, die von Haftungsverbundsparkassen gehalten werden, wurden nicht in Abzug gebracht.

# Finanzielle Kennzahlen

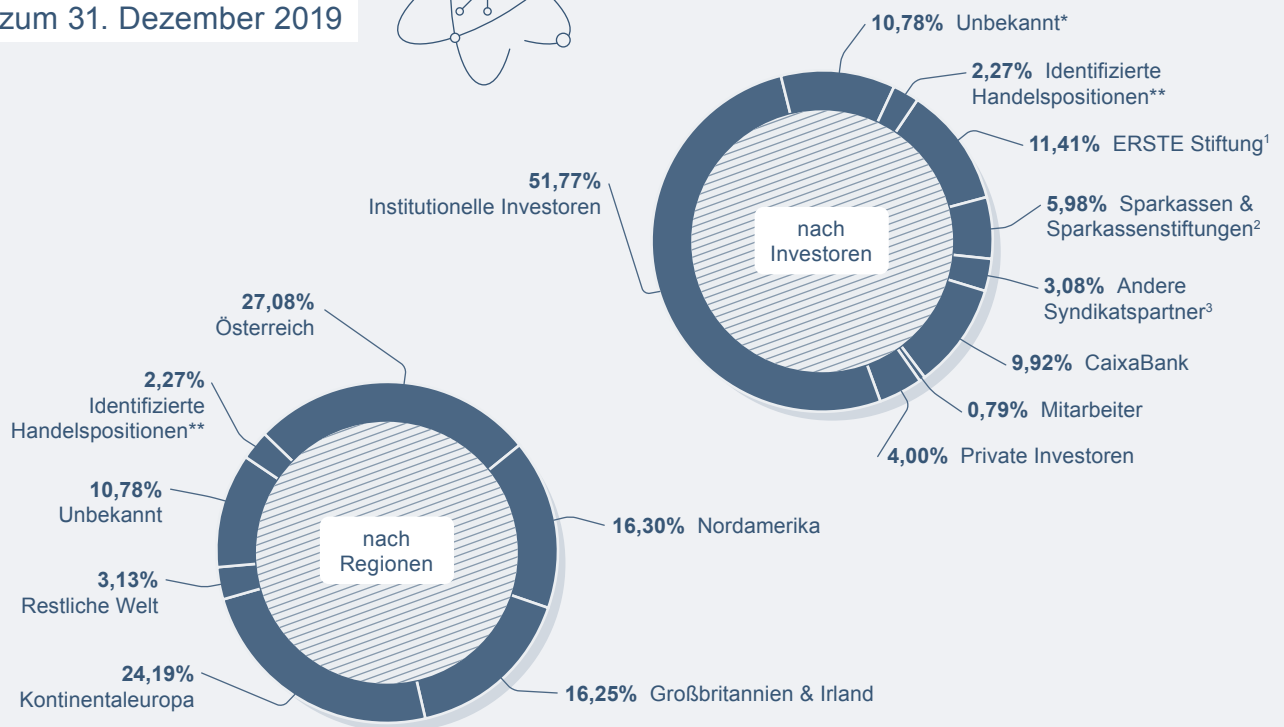
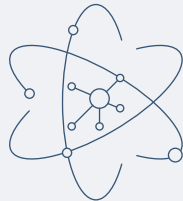
Ergebnis je Aktie  
in €



Eigenkapitalverzinsung, ROTE  
in %



Aktionärsstruktur  
zum 31. Dezember 2019



<sup>1</sup> Wirtschaftlicher Anteil ERSTE Stiftung, inkl. Erste Mitarbeiter Beteiligung Privatstiftung

<sup>2</sup> Wirtschaftlicher Anteil Sparkassen und Sparkassenstiftungen

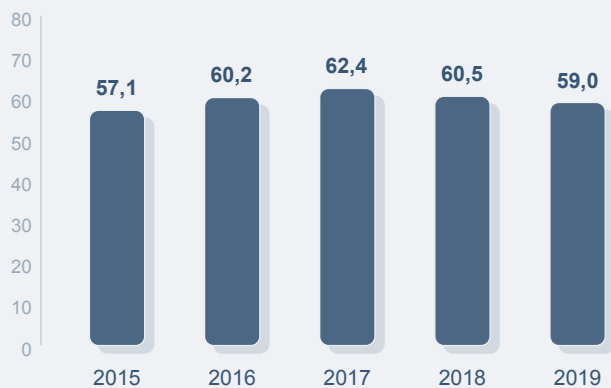
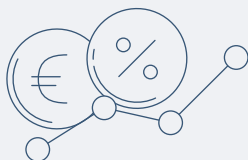
<sup>3</sup> Andere Syndikatspartner der Aktionärsvereinbarung ERSTE Stiftung, Sparkassen und CaixaBank

\* Unbekannte institutionelle und private Investoren

\*\* Inkl. Market Makers, Prime Brokerage, Proprietary Trading, Collateral und Stock Lending; Positionen ersichtlich durch Banklisten bei Depotbanken

## Kosten-Ertrags-Relation

in %



## Zinsspanne

in %



## Finanzkalender 2020



### 30. April Ergebnis zum 1. Quartal 2020

- \* Nachweisstichtag Hauptversammlung
- \* Ordentliche Hauptversammlung in Wien
- \* Ex-Dividendtag
- \* Nachweisstichtag Dividenden (Record Date)
- \* Dividendenzahltag

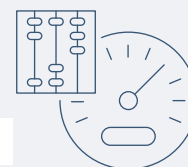
### 31. Juli Halbjahresfinanzbericht 2020

### 2. November Ergebnis zum 3. Quartal 2020

\* Diese Termine werden zu einem späteren Zeitpunkt festgelegt.

## Ratings

zum 31. Dezember 2019



### Fitch

Langfristig	A
Kurzfristig	F1
Ausblick	Stabil

### Moody's

Langfristig	A2
Kurzfristig	P-1
Ausblick	Positiv

### Standard & Poor's

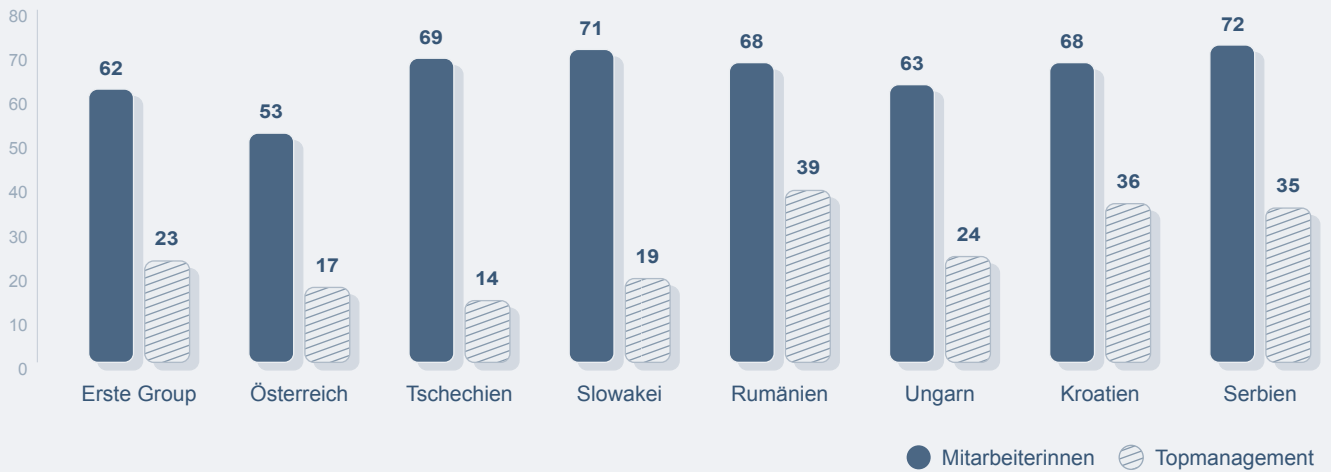
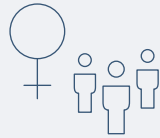
Langfristig	A
Kurzfristig	A-1
Ausblick	Positiv

Der Finanzkalender kann Änderungen unterliegen.

Den aktuellen Stand finden Sie auf der Internetseite der Erste Group ([www.erstegroup.com/ir](http://www.erstegroup.com/ir)).

# Nichtfinanzielle Kennzahlen

Frauenanteil in 2019  
in %



Social Banking bis 2019



15.000

Personen wurden durch Bildungs- oder Mentoringangebote unterstützt



● 29.500 erhaltene ● 15.500 neu geschaffene



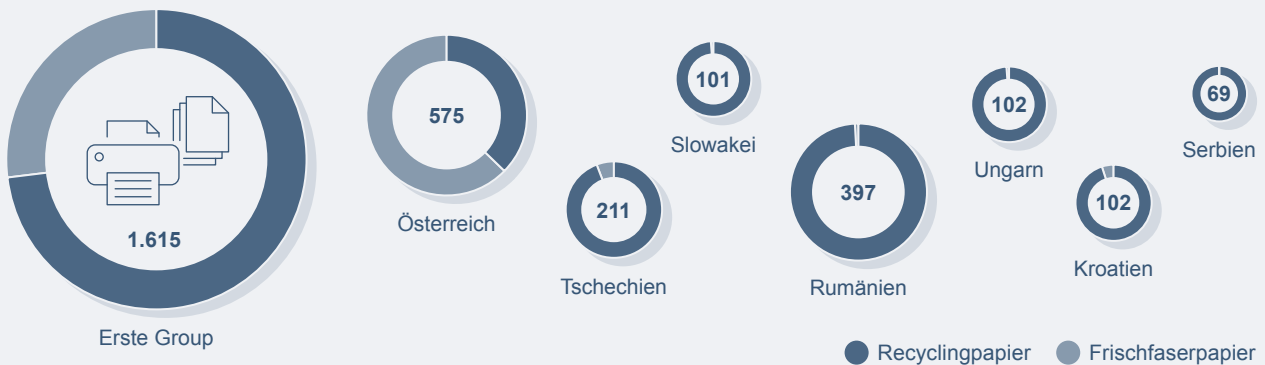
67% haben ihre wirtschaftliche Situation verbessert

230 Mio €

an Krediten vergeben

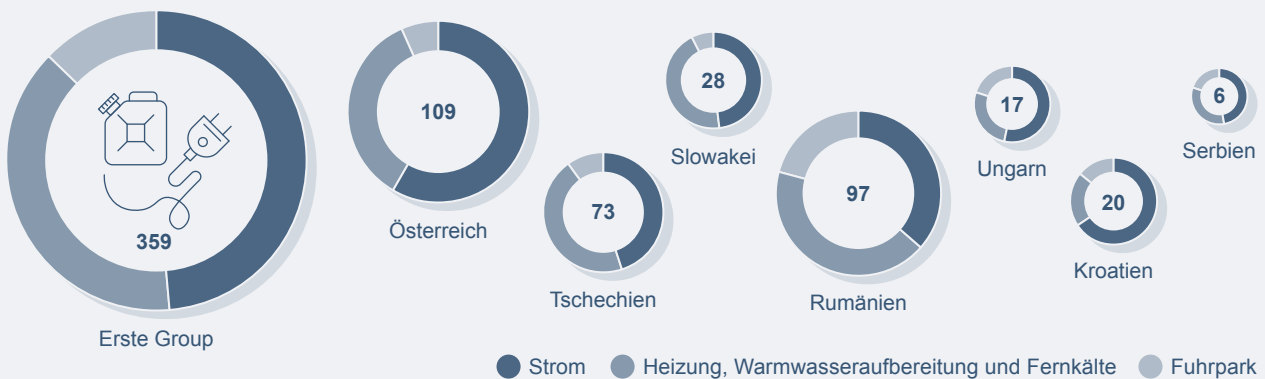
## Kopierpapierverbrauch in 2019

in Tonnen



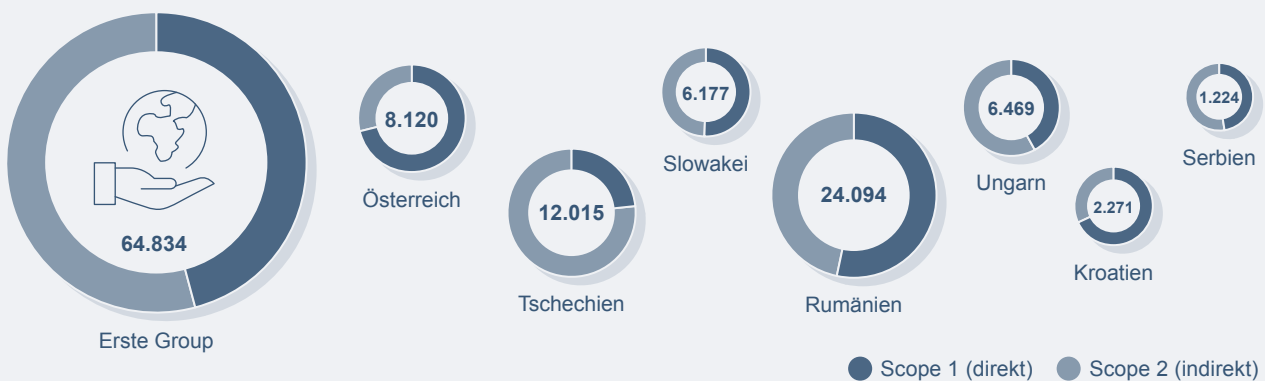
## Energieverbrauch in 2019

in GWh



## Treibhausgasemissionen in 2019

in Tonnen CO<sub>2e</sub>



In den oben dargestellten Gesamtdaten (Erste Group) sind auch die Werte direkter und indirekter Beteiligungen der Erste Group außerhalb der Kernmärkte erfasst.  
 CO<sub>2e</sub>: CO<sub>2</sub>-Äquivalente, entspricht der Summe der emittierten Klimagase, das sind z.B. Kohlendioxid, Methan, Stickoxide  
 Scope 1: Direkte Treibhausgasemissionen aus verbrannten natürlichen Ressourcen (z.B. Heizöl, Benzin)  
 Scope 2: Indirekte Treibhausgasemissionen aus Energieerzeugung (z.B. elektrischer Strom, Fernwärme)

# Ihre Notizen

## Highlights

### Solides Jahresergebnis

- \_ Nettogewinn von EUR 1.470,1 Mio trotz hoher Belastung aus Einmaleffekten
- \_ ROTE bei 11,2%, d.h. fünftes Jahr in Folge zweistellige Eigenkapitalverzinsung

### Betriebserträge steigen dynamischer als Kosten

- \_ Betriebseinnahmen erhöhen sich um 4,9%
- \_ Trotz erhöhten Personalaufwands steigen Kosten nur um 2,4%
- \_ Betriebsergebnis plus 8,7%
- \_ Kosten-Ertrags-Relation verbessert sich auf 59,0%

### Gesundes Kreditwachstum hält an

- \_ Nettokredite steigen um 7,3%
- \_ NPL-Quote verbessert sich auf 2,5%
- \_ NPL-Deckungsquote bei 77,1%
- \_ Risikokosten liegen bei niedrigen 7 Basispunkten (gerechnet auf durchschnittliche Bruttokundenkredite)

### Exzellente Kapitalisierung

- \_ Harte Kernkapitalquote (CET1, CRR final) steigt auf 13,7%, regulatorische Vorgaben und internes Ziel überschritten
- \_ Dritte erfolgreiche Platzierung von Hartem Kernkapital (AT1)

### Sehr gute Refinanzierungs- und Liquiditätsposition

- \_ Starke Retail-Einlagenbasis in allen Kernmärkten als wichtiger Vertrauensindikator und Wettbewerbsvorteil
- \_ Kredit-Einlagen-Verhältnis bei 92,2%
- \_ Erstmals Emissionen von Non Preferred Senior (NPS) in Österreich und Rumänien

## Inhalt

	<b>AN UNSERE AKTIONÄRE</b>
<b>2</b>	<b>Vorstand</b>
<b>4</b>	<b>Vorwort des Vorstands</b>
<b>6</b>	<b>Aufsichtsrat</b>
<b>8</b>	<b>Bericht des Aufsichtsrats</b>
<b>9</b>	<b>Bericht des Prüfungsausschusses</b>
<b>10</b>	<b>200 Jahre Erste Group</b>
<b>11</b>	<b>Erste Group am Kapitalmarkt</b>
	<b>DIE ERSTE GROUP</b>
<b>14</b>	<b>Strategie</b>
<b>21</b>	<b>Ergebnis- und Bilanzanalyse</b>
<b>28</b>	<b>Segmente</b>
<b>28</b>	<b>Geschäftssegmente</b>
29	Privatkunden
30	Firmenkunden
31	Kapitalmarktgeschäft
31	Bilanzstrukturmanagement & Lokale Corporate Center
32	Sparkassen
33	Group Corporate Center
<b>34</b>	<b>Geografische Segmentierung</b>
34	Österreich
36	Erste Bank Oesterreich & Tochtergesellschaften
38	Sparkassen
38	Sonstiges Österreich-Geschäft
39	Zentral- und Osteuropa
39	Tschechische Republik
42	Slowakei
45	Rumänien
48	Ungarn
51	Kroatien
54	Serbien
57	Sonstige
<b>58</b>	<b>(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht</b>
59	Wesentlichkeitsanalyse
63	Verantwortung gegenüber der Gesellschaft
66	Unsere Kundinnen und Kunden
70	Lieferanten und Lieferkette
72	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
77	Umwelt
82	GRI Inhaltsindex
86	Unabhängiger Prüfungsbericht
<b>88</b>	<b>Corporate Governance</b>
	<b>GEPRÜFTE FINANZIELLE BERICHTERSTATTUNG</b>
<b>107</b>	<b>Konzernlagebericht</b>
<b>118</b>	<b>Konzernabschluss</b>
<b>308</b>	Glossar
<b>313</b>	Bestätigungsvermerk
<b>320</b>	Erklärung aller gesetzlichen Vertreter
<b>322</b>	<b>ADRESSEN</b>

# Vorstand



Peter Bosek, Stefan Dörfler, Ingo Bleier





Ara Abrahamyan, Bernhard Spalt, David O'Mahony, Alexandra Habeler-Drabek

# Vorwort des Vorstands

## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

seit Jänner 2020 stehe ich mit meinem Vorstandsteam an der Spitze der Erste Group, einer Bank, die sich in 200 Jahren von einer damals höchst innovativen regionalen Sparkasse zu einem der größten Finanzinstitute in Zentral- und Osteuropa entwickelt hat. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in allen sieben Kernmärkten – Österreich, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien und Serbien – stand immer der seit der Gründung 1819 unveränderte Unternehmenszweck im Mittelpunkt: Schaffung und Verbreitung von Wohlstand.

Es freut mich, Ihnen erstmalig das Ergebnis der Erste Group und wesentliche Entwicklungen des Unternehmens im Jubiläumsjahr zu präsentieren: Die Erste Group hat 2019, im 200. Jahr ihres Bestehens, einen Nettogewinn von EUR 1.470,1 Mio erwirtschaftet. Wir verdanken es dem starken Betriebsergebnis, dass wir trotz hoher negativer Einmaleffekte eine Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von 11,2% erzielt haben. Die Harte Kernkapitalquote (CRR, final) lag bei 13,7%, die Erste Group erfüllt damit nicht nur alle regulatorischen Vorgaben, auch das intern festgelegte Kapitalziel von 13,5% wurde damit bereits knapp überschritten.

Ermöglicht wurde die erfreuliche Entwicklung des Betriebsergebnisses, ein Anstieg von 8,7%, durch das nachhaltige und ausgewogene Wirtschaftswachstum unserer Kernmärkte in Zentral- und Osteuropa. Dieses trug wesentlich zu einem Anstieg der Kundenkredite in allen sieben Ländern und Portfolios insgesamt über 7% bei. Neben dem Zinsüberschuss entwickelte sich auch das Provisionsergebnis positiv, es lag erstmalig über EUR 2 Mrd. Kostenseitig wirkten sich zwar primär gestiegene Personalkosten negativ aus, diese sind in engem Zusammenhang mit der niedrigen Arbeitslosenrate in unserer Region zu sehen. Dank der dynamischeren positiven Entwicklung der Betriebserträge verbesserte sich jedoch die Kosten-Ertrags-Relation der Erste Group 2019 auf 59,0%. Die Risikokosten lagen mit EUR 39,2 Mio noch einmal auf historisch niedrigem Niveau. In diesem guten Wirtschaftsumfeld hat sich die Kreditqualität erneut verbessert – im sechsten Jahr in Folge: Die NPL-Quote sank von 3,2% auf 2,5%.

## Wachstumsimpulse in allen Kernmärkten

Die Erste Group profitierte 2019 von ihrem geografischen Fokus auf den östlichen Teil der Europäischen Union und damit von der ungebrochen positiven Wirtschaftsdynamik Zentral- und Osteuropas. Dank niedrigerer Arbeitslosenquoten, steigender Reallöhne und weiterhin verhältnismäßig niedriger Inflationsraten blieb die Inlandsnachfrage wichtigster Wachstumsmotor der Region. Die für uns wesentlichen CEE-Volkswirtschaften wiesen ein solides Wirtschaftswachstum zwischen 2,3% in der Slowakei und 4,9% in Ungarn aus. Auch der BIP-Anstieg in Österreich lag mit 1,6% über dem durchschnittlichen Wachstum in der Eurozone von 1,2%. Die damit einhergehende Kreditnachfrage resultierte in einem Nettokreditwachstum von 7,3%, Impulse dazu kamen sowohl vom Privat- als auch vom Firmenkundengeschäft, in allen Kernmärkten konnten die lokalen Banken ihren Marktanteil im Firmenkundengeschäft ausbauen. Ungebrochen blieb trotz der für

Sparer bekanntermaßen unerfreulichen Zinslandschaft auch ein anderer Trend: Die Kundeneinlagen stiegen erneut um 6,9%. Für die Erste Group resultierte daraus ein Kredit-Einlagen-Verhältnis von 92,2%.

Auch unter neuer Führung blieb die Europäische Zentralbank (EZB) bei ihrer expansiven Geldpolitik und hat den Leitzins unverändert bei 0% belassen. In Tschechien hingegen wurde die gegenläufige Entwicklung fortgesetzt, der Basiszinssatz wurde im Mai 2019 und zuletzt im Februar 2020 auf 2,25% angehoben.

## Deutlicher Anstieg der Betriebserträge

Während das Marktzinsumfeld in den meisten Kernmärkten für die Erste Group 2019 wie in den vergangenen Jahren schwierig blieb, unterstützten die Zinserhöhungen in Tschechien sowie das robuste Kreditwachstum den 3,6%-Anstieg im Zinsüberschuss auf EUR 4,7 Mrd. Damit konnte auch der geringere Zinsertrag aus der Veranlagung in Staatsanleihen kompensiert werden. Mit einem Plus von fast 5% entwickelte sich 2019 der Provisionsüberschuss sehr positiv auf knapp über EUR 2 Mrd. Zuwächse gab es in allen Kernmärkten, besonders in Österreich, Ungarn und der Slowakei. Nicht nur das gestiegene Kundeninteresse an Asset Management-Produkten, sondern auch das Versicherungsvermittlungsgeschäft lieferten wichtige Beiträge. Bedingt durch die Zins- und Marktentwicklung lag das Handelsergebnis und die Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten, erfolgswirksam zu Fair Value bilanziert, deutlich über dem langjährigen Durchschnitt.

## Kostendisziplin ohne Abstriche bei Digitalisierung

Insgesamt übertraf 2019 – das zweite Jahr in Folge – das Ertragswachstum der Erste Group den Kostenanstieg. Straffes Kostenmanagement trug wesentlich dazu bei, den Anstieg des Verwaltungsaufwands auf insgesamt 2,4% zu beschränken. Kostensteigernd wirkten sich primär die Lohnsteigerungen aus, nicht zuletzt getrieben von den niedrigen Arbeitslosenraten in den meisten unserer Kernmärkte. Auch unter diesen Umständen war es für die Erste Group wichtig, IT-Investitionen plangemäß voranzutreiben, nicht zuletzt den Ausbau von George. Dank seiner offenen API-basierten Architektur ist George, unsere digitale Plattform, flexibel und individuell gestaltbar. Sie ist PSD2-fähig und ermöglicht die Zusammenarbeit mit Fintechs oder anderen Fremdanbietern. Ende 2019 stand George bereits in vier Kernmärkten – Österreich, Tschechien, der Slowakei und Rumänien – zur Verfügung, in Ungarn und Kroatien wurde der Roll-out gestartet. Gruppenweit nutzen derzeit mehr als 5,4 Millionen Menschen George, täglich kommen etwa 5.000 Benutzer hinzu.

## Risikokosten auf historisch niedrigem Niveau

Die Risikokosten blieben, immer noch unterstützt durch Auflösungen, mit EUR 39,2 Mio oder 7 Basispunkten des durchschnittlichen Bruttokundenkreditbestands auf historisch niedrigem Niveau und trugen damit erheblich zum Ergebnis bei. Der Zusammenhang ist bekannt: So schmerzhaft das Niedrigzinsumfeld ertragsseitig ist, so positiv beeinflusst es die Kreditqualität und

die NPL-Quote, das Verhältnis der notleidenden Kredite zu den Kundenkrediten. Der Trend der verbesserten Kreditqualität ist ungebrochen, die NPL-Quote ist auf 2,5% gesunken. Vor dem Hintergrund, dass die gesamte CEE-Region immer wieder undifferenziert als besonders risikobehaftet gilt, möchte ich einzelne Segmente besonders hervorheben. Die NPL-Quote des Segments Tschechien liegt mit 1,8% nur mehr knapp über jener der Erste Bank Oesterreich & Tochtergesellschaften von 1,4%. Deutlich verbessert hat sich auch die Kreditqualität in Ungarn (auf 2,6%) und in Rumänien (auf 4,1%). Während das gesamte NPL-Volumen 2019 um 15,1% auf EUR 4,1 Mrd geschrumpft ist, stieg das gesunde Kreditportfolio der Erste Group um 7,7% auf EUR 159,3 Mrd.

#### Solide Eigenkapitalverzinsung trotz hoher Einmaleffekte

Die Erste Group erzielte 2019 mit 11,2% zum fünften Mal in Folge eine zweistellige Eigenkapitalverzinsung (ROTE), angesichts zweier signifikanter negativer Sondereffekte, die im sonstigen betrieblichen Erfolg ausgewiesen sind, eine solide Profitabilität. Bereits im ersten Halbjahr wirkte sich eine höchstgerichtliche Entscheidung betreffend die Geschäftstätigkeit einer rumänischen Tochtergesellschaft mit EUR 153,3 Mio negativ aus. Zusätzlich führte die angekündigte Verdoppelung der Bankensteuer in der Slowakei ab 2020 letztendlich im vierten Quartal zu einer Firmenwertabschreibung in Höhe von EUR 165 Mio.

An dieser Stelle möchte ich auf die regulatorischen Kostenelemente hinweisen: Die Belastung durch sektorspezifische Steuern und Abgaben ist 2019 gruppenweit leicht auf EUR 128,0 Mio gestiegen, neben Österreich, Ungarn und der Slowakei wurde erstmalig auch in Rumänien eine Bankensteuer eingehoben (EUR 11,0 Mio). Dazu kamen jährliche Beiträge in lokale Entwicklungsfonds von insgesamt EUR 75,3 Mio. Die im Sachaufwand abgebildeten Beiträge in Einlagensicherungssystem sind nicht zuletzt aufgrund des anhaltend starken Einlagenwachstums um 18,3% auf EUR 104,8 Mio gestiegen.

#### Ausgezeichnete Kapital- und Liquiditätsposition

Das bilanzielle Eigenkapital der Erste Group stieg auf EUR 20,5 Mrd per Ende Dezember 2019. Darin inkludiert ist Zusätzliches Kernkapital (Additional Tier 1) aus drei EUR 500 Mio-Emissionen. Noch nicht berücksichtigt ist dabei die jüngste EUR 500 Mio AT1-Emission im ersten Quartal 2020. Das regulatorische Harte Kernkapital (CET1, final) stieg 2019 auf EUR 16,3 Mrd. Die Harte Kernkapitalquote (CET 1-Quote, final) verbesserte sich auf 13,7% und lag somit über den regulatorischen Anforderungen und über unserer Zielgröße von mindestens 13,5%. Kundeneinlagen sind, im Einklang mit unserem Geschäftsmodell, die wichtigste Säule unserer Refinanzierung. Das Interesse von Anleiheinvestoren blieb 2019 hoch, die Erste Group hat Benchmark-Emissionen in verschiedenen Senioritäten erfolgreich international platziert. Zusammengefasst: Die kurz- und langfristige Liquiditätssituation der Erste Group ist exzellent.

#### Nichtfinanzielle Berichterstattung

Der verantwortliche Umgang, sei es mit Kundinnen und Kunden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder Investoren, ist für die Erste Group seit ihrer Gründung selbstverständlich und wird seit jeher gelebt. Es war nicht notwendig, die Strategie anzupassen oder eine Vision neu zu entwickeln. Aus diesem Selbstverständnis haben wir den nichtfinanziellen Bericht der Erste Group wieder in den Geschäftsbericht 2019 aufgenommen. Ich möchte Sie einladen, mehr über die zahlreichen Nachhaltigkeitsinitiativen der Erste Group zu erfahren. Nutzen Sie die Möglichkeit, herauszufinden, wie wir mit für uns relevanten ökologischen, sozialen und Governance-Themen umgehen.

#### Eine Bank mit Geschichte fit für die Zukunft

Im Lauf des letzten Jahres haben Sie viel über die Entwicklung und Geschichte der Erste Group gehört und gelesen, wir haben der Geschichte ein eigenes Kapitel in diesem Geschäftsbericht gewidmet. Ich möchte hier über 2020 hinaus in die Zukunft blicken und dafür noch einmal auf unsere Basis zurückkommen, unseren Unternehmenszweck. Die Erste Group wurde mit dem klaren Ziel gegründet, Wohlstand zu generieren und zu verbreiten, das gilt heute noch für unsere Privat- und Firmenkunden und Investoren wie auch für die Gesellschaft im Allgemeinen. Wir – das neue Managementteam und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – nehmen diesen Auftrag ernst. Wir sind überzeugt davon, dass in Zentral- und Osteuropa nachhaltiges, gesundes Wachstum möglich ist. Digitalisierung sehen wir als Chance: Unsere paneuropäische Plattform George wird neben qualifizierter Beratung ein wichtiges Instrument sein, um den Wohlstand unserer Kundinnen und Kunden zu mehren. Digitalisierung wird uns auch dabei helfen, effizienter zu werden; Kosten- und Prozesseffizienz bleiben Schwerpunkte.

#### Aktuelle Entwicklungen

Seit Jahresanfang 2020 hat sich mit der weltweiten Ausbreitung des Coronavirus das wirtschaftliche und soziale Umfeld global und regional signifikant verändert. Auch die Erste Group setzt zahlreiche Maßnahmen, um die Gesundheit unserer Kunden und Mitarbeiter zu schützen und gleichzeitig durch den laufenden Bankbetrieb Private und Firmenkunden in unseren Kernmärkten mit Rat und Tat zu unterstützen. Unsere lokalen Banken können und werden ihren Beitrag für die Wirtschaft und Gesellschaft leisten. Wir haben in den letzten 200 Jahren immer wieder Herausforderungen verschiedenster Art bewältigt und sind daher zuversichtlich, dass wir auch die wirtschaftlichen Auswirkungen des Coronavirus gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden überwinden werden.

Bernhard Spalt e.h.  
Wien, 25. März 2020

# Aufsichtsrat



Wilhelm Rasinger, Matthias Bulach, Karin Zeisel, Jordi Gual, Andreas Lachs, Maximilian Hardegg, Elisabeth Krainer Senger-Weiss, John James Stack, Brian D. O'Neill †



Friedrich Rödler, Barbara Pichler, Jan Homan, Regina Haberhauer, Michèle F. Sutter-Rüdissler, Markus Haag, Marion Khüny, Henrietta Egerth-Stadlhuber, Gunter Griss, Jozef Pinter, Martin Grießer

# Bericht des Aufsichtsrats

## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

Mein ursprünglicher Entwurf für diesen Brief war ausschließlich auf das vergangene Jahr fokussiert, doch angesichts der Coronavirus-bedingten Ausnahmesituation, in der wir uns alle befinden, ist es mir ein Anliegen, zu diesem aktuellen Thema Stellung zu beziehen. Derzeit steht neben der Gesundheit unserer Kunden und Mitarbeiter für alle unsere lokalen Banken in Österreich, Tschechien, der Slowakei, Rumänien, Ungarn und Serbien vor allem eines im Mittelpunkt: unsere Privat- und Firmenkunden in dieser herausfordernden Zeit bestmöglich zu unterstützen.

Lassen sie mich nun zum abgelaufenen Jahr kommen. Im Geschäftsjahr 2019 hat die Erste Group ihren 200. Geburtstag gefeiert. Im Mittelpunkt stand dabei nicht zuletzt der unverändert aktuelle Gründungsgedanke der Bank: Wohlstand für ihre Kundinnen und Kunden und die Region zu schaffen. Das haben auch viele Kunden honoriert: so wurde die Erste Bank in Österreich im Jahr 2019 das erste Mal in ihrer Geschichte zur Nummer eins am Wiener Markt. Insgesamt betreuen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 16,6 Millionen Private und Geschäftskunden in den sieben Kernmärkten in CEE.

2019 kam dem Aufsichtsrat die Aufgabe zu, die personelle Neuaufstellung des Vorstands in die Wege zu leiten. Nach über 26 Jahren an der Spitze hat Andreas Treichl sein Amt als Vorstandsvorsitzender der Erste Group zurückgelegt. Eine Ära ging damit zu Ende, in der sich die Erste Group von einer lokalen Sparkasse zu einem der führenden Bankinstitute im östlichen Teil der Europäischen Union entwickelt hat. Um seinen Nachfolger Bernhard Spalt hat der Aufsichtsrat ein neues Team bestellt, das die Bank in die Zukunft führen soll. Dass für dieses Team ausschließlich Personen gefunden wurden, die bereits in der Erste Group tätig waren, viele davon den Großteil ihres Berufslebens, zeigt einmal mehr, dass die Erste Group personell hervorragend aufgestellt ist. Das neue Vorstandsteam um Bernhard Spalt mit Ara Abrahamyan, Ingo Bleier, Peter Bosek, Stefan Dörfler, Alexandra Habeler-Drabek und David O'Mahony genießt das volle Vertrauen des Aufsichtsrats und wir wünschen ihm viel Erfolg. Gleichzeitig möchte ich mich bei den ausgeschiedenen Vorstandsmitgliedern Petr Brávek, Gernot Mittendorfer und Jozef Síkela für ihre langjährige und erfolgreiche Tätigkeit für die Erste Group bedanken.

Ich freue mich, mit Matthias Bulach, Henrietta Egerth-Stadlhuber und Michèle F. Sutter-Rüdiger ausgewiesene Finanz-, Digitalisierungs- und Governance-Experten als neue Mitglieder des Aufsichtsrats begrüßen zu dürfen, die den Aufsichtsrat bei seinen anstehenden Aufgaben und in seiner Rolle als kritischer Partner des Vorstands hervorragend unterstützen können. Herzlich bedanken möchte ich mich bei Elisabeth Bleyleben-Koren für ihre langjährige und wichtige Tätigkeit als Mitglied des Aufsichtsrats. Sie stand nach Auslaufen ihres Mandats nicht mehr für eine Wiederwahl zur Verfügung. Mit großer Trauer haben wir die Nachricht vom Tod unseres langjährigen Aufsichtsratsmitglieds Brian D. O'Neill vernommen, der am 20. Dezember 2019 nach kurzer, schwerer Krankheit verstorben ist. Brian war nicht nur ein inter-

national anerkannter Finanzfachmann, der uns mit seinem Wissen stets bereichert hat, sondern auch ein lieber und loyaler Freund, den wir aufrichtig vermissen werden.

Bezüglich der Zusammensetzung und Unabhängigkeit des Aufsichtsrats, der Kriterien für die Unabhängigkeit, der Arbeitsweise, der Anzahl und Art der Ausschüsse und deren Entscheidungsbefugnisse, der Sitzungen des Aufsichtsrats sowie der Schwerpunkte seiner Tätigkeit wird auf den vom Vorstand aufgestellten und vom Aufsichtsrat geprüften (konsolidierten) Corporate Governance-Bericht verwiesen. Für die Tätigkeit des Prüfungsausschusses verweisen wir zusätzlich auf den gesonderten Bericht des Prüfungsausschusses. Der Aufsichtsrat wurde vom Vorstand in insgesamt 38 Aufsichtsrats- und Ausschusssitzungen zeitnah und umfassend informiert. Dadurch konnten wir die uns nach Gesetz, Satzung und Corporate Governance Kodex obliegenden Aufgaben umfassend wahrnehmen und uns von der Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsführung überzeugen.

Jahresabschluss (bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung, Anhang) und Lagebericht sowie Konzernabschluss und Konzernlagebericht für das Jahr 2019 wurden vom Sparkassen-Prüfungsverband als gesetzlich vorgesehenem Prüfer sowie von der zum zusätzlichen Abschlussprüfer gewählten PwC Wirtschaftsprüfung GmbH geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Vertreter der beiden Prüfer haben an den Jahresabschlussitzungen des Prüfungsausschusses und des Aufsichtsrats teilgenommen und Erläuterungen zu den vorgenommenen Prüfungen abgegeben. Nach eigener Prüfung haben wir uns dem Ergebnis dieser Prüfungen angeschlossen. Die PwC Wirtschaftsprüfung GmbH wurde auch mit der freiwilligen Prüfung des (konsolidierten) Corporate Governance-Berichts 2019 beauftragt. Die Deloitte Audit Wirtschaftsprüfung GmbH wurde mit einer Prüfung des (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts 2019 beauftragt. Der Jahresabschluss wurde von uns gebilligt und gilt damit gemäß §96 Abs. 4 Aktiengesetz als festgestellt. Lagebericht, Konzernabschluss, Konzernlagebericht, (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht und der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht wurden vom Aufsichtsrat ebenfalls geprüft und auf Grundlage der dem Aufsichtsrat vorgelegten Prüfberichte zustimmend zur Kenntnis genommen.

Wir möchten uns beim Vorstand sowie bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Erste Group für ihren großen Einsatz und ihr beeindruckendes Engagement bedanken, das den gemeinsamen Erfolg im abgelaufenen Geschäftsjahr erst ermöglicht hat. Heute – wie in den vergangenen 200 Jahren – sorgen sie gemeinsam dafür, den Bankbetrieb für die Kundinnen und Kunden und die Gesellschaft aufrechtzuerhalten.

Für den Aufsichtsrat  
Friedrich Rödler e.h., Vorsitzender des Aufsichtsrats  
Wien, 25. März 2020

# Bericht des Prüfungsausschusses

## Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre,

der Prüfungsausschuss ist einer von insgesamt sechs Ausschüssen, die der Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG gebildet hat. Seine Verantwortung ergibt sich aus dem Gesetz, den Regeln des Österreichischen Corporate Governance Kodex und seiner Geschäftsordnung. Derzeit sind im Prüfungsausschuss sechs Kapitalvertreter sowie drei Mitglieder des Betriebsrats vertreten.

Der Prüfungsausschuss tagte 2019 fünfmal, zudem fand in Vorbereitung für die Sitzung zur Prüfung des (Konzern-)Jahresabschlusses eine informelle Arbeitssitzung statt. Teilnehmer der Sitzungen waren sowohl die für Accounting und Controlling sowie Risikomanagement zuständigen Vorstandsmitglieder als auch die Vertreter der Abschlussprüfer der Erste Group Bank AG und, falls erforderlich, Vertreter der Abschlussprüfer der wesentlichen (ausländischen) Tochtergesellschaften. Fachlich zuständige Bereichsleiter waren als ständige Gäste oder als Gäste zu einzelnen Tagesordnungspunkten eingeladen. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses und zugleich Finanzexperte führte regelmäßig Einzelgespräche, unter anderem mit den Abschlussprüfern (Sparkassen-Prüfungsverband als gesetzlicher Bankprüfer und PwC als von der Hauptversammlung gewählter zusätzlicher Abschlussprüfer), mit Vorstandsmitgliedern, mit dem Leiter der internen Revision, dem Leiter von Group Compliance sowie bei Bedarf mit anderen Bereichsleitern. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses hat den Aufsichtsrat überdies in den jeweils folgenden Aufsichtsratssitzungen über die Tätigkeit des Ausschusses und den Inhalt von Sitzungen und Gesprächen informiert.

Aufgrund der Umsetzung der Aktionärsrechte-Richtlinie (EU-Richtlinie 2017/828) in das österreichische Recht hat sich 2019 der Prüfungsausschuss verstärkt mit Geschäften mit nahestehenden Unternehmen und Personen auseinandergesetzt. Der Aufsichtsrat hat zu diesem Zweck unter anderem ein internes Verfahren festgelegt, gemäß welchem dem Prüfungsausschuss die Vorbereitung der Entscheidung des Aufsichtsrats über die Zustimmung zum Abschluss eines wesentlichen Geschäfts nach § 95a Aktiengesetz sowie die Überwachung und regelmäßige Bewertung dieses Geschäfts obliegt. Auch interne Prozesse für den hinsichtlich dieser Aufgaben notwendigen Informationsfluss an den Prüfungsausschuss wurden aufgesetzt.

Der Prüfungsausschuss hat sich 2019 darüber hinaus mit folgenden Themen befasst: Nach Information durch die Prüfer über die (Konzern-)Jahresabschlussprüfung für 2018 wurde die Schlussbesprechung durchgeführt, der (Konzern-)Jahresabschluss und (Konzern-)Lagebericht, der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht sowie der (konsolidierte) Corporate Governance-Bericht geprüft und dem Aufsichtsrat die Feststellung des Jahresabschlusses empfohlen, wobei gegenüber dem Aufsichtsrat dargelegt wurde, wie die Abschlussprüfung zur Zuverlässigkeit der Finanzberichterstattung beigetragen und welche Rolle der Prüfungsausschuss wahrgenommen hat. Ergänzend wurde der zusätzliche Bericht der Prüfer gemäß Artikel 11 der Verordnung (EU) Nr. 537/2014 zur

Kenntnis genommen. Die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte wurden mit den Abschlussprüfern im Rahmen der Prüfungsplanung besprochen und werden im Bestätigungsbericht der Abschlussprüfer erläutert. Mit den Vertretern der Abschlussprüfer wurden laufend die Ergebnisse und der Stand der Abschlussprüfung erörtert. Auch wesentliche Prüfungssachverhalte bei Tochtergesellschaften wurden ausführlich diskutiert und im Hinblick auf ihre Auswirkungen auf den Konzernabschluss kommentiert. Die Ergebnisse über die prüferische Durchsicht des Halbjahresabschlusses wurden zur Kenntnis genommen. Der Austausch zwischen dem Prüfungsausschuss und dem (Konzern-) Abschlussprüfer ohne Beisein des Vorstands (Regel 81a ÖCGK) hat im Dezember 2019 stattgefunden. Der Bericht der Abschlussprüfer über die Beurteilung der Funktionsfähigkeit des Risikomanagements wurde erstattet. Die Beobachtungen und Empfehlungen der Abschlussprüfer (Management Letter) und die diesbezügliche Sichtweise des Vorstands wurden umfassend diskutiert. Für die Überwachung der Unabhängigkeit des Abschlussprüfers wurde von Group Accounting regelmäßig Bericht an den Prüfungsausschuss erstattet und Nichtprüfungsleistungen der Abschlussprüfer wurden vom Prüfungsausschuss nach sorgfältiger Prüfung und Berücksichtigung intern festgelegter Schwellen vorab genehmigt. Im Dezember 2019 wurde die Empfehlung an den Aufsichtsrat beschlossen, der Hauptversammlung die Erneuerung des Prüfungsmandats der PwC Wirtschaftsprüfung GmbH als zusätzlichen (Konzern-) Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2021 vorzuschlagen. Der jährliche Bericht von Group Regulatory Compliance wurde zur Kenntnis genommen. Laufend wurden dem Prüfungsausschuss Berichte über den aktuellen Stand größerer Projekte zu Datenmanagement, Kreditrisikomodelle und zu für den Prüfungsausschuss relevanten IT-Themen präsentiert. Nach Vor-Ort-Prüfungen von Aufsichtsbehörden hat der Prüfungsausschuss den Prüfbericht und den Bericht über den Inhalt des Plans zur Adressierung der von den Aufsichtsbehörden getroffenen Feststellungen jeweils zur Kenntnis genommen und sich bei Bedarf über den aktuellen Stand der Umsetzungen, auch innerhalb der Erste Group, informieren lassen. Die interne Revision hat ergänzend einen Bericht über das Ergebnis des (internen) Qualitätssicherungsprogramms erstattet. Das Joint Supervisory-Team der Aufsichtsbehörden wurde in einem persönlichen Gespräch mit dem Vorsitzenden des Prüfungsausschusses und des Aufsichtsrats über die Tätigkeit des Prüfungsausschusses informiert.

Der Prüfungsausschuss wurde im Übrigen in den Prozess für die Besetzung der Position des Leiters der internen Revision mit einbezogen, der neue Leiter hat seine Tätigkeit mit 1. Jänner 2019 begonnen. Das positive Ergebnis der Eignungsprüfung des Leiters der internen Revision wurde dem Prüfungsausschuss 2019 mitgeteilt. Weitere Ausführungen über die Tätigkeit des Prüfungsausschusses und seine Zusammensetzung finden sich in dem vom Vorstand aufgestellten und vom Aufsichtsrat geprüften (konsolidierten) Corporate Governance-Bericht.

Für den Prüfungsausschuss  
Friedrich Rödler e.h.

# 200 Jahre Erste Group

Für die Erste Group stand das Jahr 2019 ganz im Zeichen ihres 200 Jahre langen Bestehens. Am 4. Oktober 1819 öffnete in der Wiener Leopoldstadt, damals das Armenviertel Wiens, die Erste österreichische Spar-Casse ihre Pforten; mit einem gleichermaßen simplen wie revolutionären Leitgedanken: „Kein Alter, kein Geschlecht, kein Stand, keine Nation ist von den Vorteilen ausgeschlossen, welche die Spar-Casse jedem Einlegenden anbietet.“ Dieser Auszug aus dem Gründungsstatut bringt es auf den Punkt. Damals wie heute ist die auf Inklusion ausgerichtete Strategie der Bank ein wesentliches Element zur Erreichung des Zwecks, Wohlstand zu erzielen und zu sichern.

Ob im Privatbereich, in der Unternehmensgründung oder im bestehenden Traditionsunternehmen, in Wirtschaft und Gesellschaft: Zuversicht und Vertrauen in die Zukunft, der Glaube an sich und andere, der Glaube an Ideen und unternehmerische Gestaltungskraft sind Grundvoraussetzungen für persönliches Wachstum und gesellschaftlichen Wohlstand. Die Erste Group wurde aus dieser Haltung des persönlichen Zutrauens und des Glaubens an Ideen, Zukunftspläne, Fähigkeiten und Potenziale von Menschen gegründet. Aus unseren 200 Jahren Erfahrung wissen wir: Unsere Region braucht, um Wohlstand zu schaffen, Menschen, die an sich glauben. Und eine Bank, die an sie glaubt – auch in den nächsten 200 Jahren.

Die Feierlichkeiten rund um das Gründungsdatum begannen mit einer Geburtstagsparty, die ihresgleichen sucht: 12.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Holding, der Erste Bank Oesterreich, der Sparkassen und der Tochterbanken in CEE feierten gemeinsam in der Wiener Stadthalle. Am darauffolgenden Wochenende besuchten Kundinnen und Kunden vier Konzerte, von Klassik bis Jazz, im Wiener Konzerthaus. Den Abschluss der Feierlichkeiten stellte ein Konzert im Wiener Musikverein dar, an dem rund 1.500 Personen des öffentlichen Lebens teilnahmen, darunter die interimistische österreichische Bundeskanzlerin Brigitte Bierlein, die serbische Ministerpräsidentin Ana Brnabić, Österreichs EU-Kommissar Johannes Hahn und weitere hochrangige Repräsentantinnen und Repräsentanten aus Politik, Wirtschaft und Kultur.

Andreas Treichl, bis Jahresende 2019 Vorstandsvorsitzender der Erste Group, betonte anlässlich der Feierlichkeiten die Aktualität des Gründungsgedankens, finanzielle Gesundheit und damit die Grundlage für Wohlstand zu ermöglichen. Friedrich Rödler, Aufsichtsratsvorsitzender der Erste Group, fügte dem hinzu: „Der Glaube an die Potenziale aller Menschen war die Gründungsidee der Erste Bank. Heute würde man sagen, ein Start-up, das einem innovativen Finanzprodukt, dem Sparbuch, zum Durchbruch

verholfen hat. Diese Idee hat Krieg und Frieden, Zusammenbruch und Aufbau überdauert und ist heute so wichtig wie damals. Denn Zuversicht und Vertrauen sind die Grundvoraussetzungen für persönliches Wachstum und gesellschaftlichen Wohlstand.“ Zu den Festrednern zählte auch Bundespräsident Alexander Van der Bellen, der die Bedeutung des Sparkassengedankens für den Zusammenhalt in einer Gesellschaft und insbesondere für Österreich hervorhob.

## 200 Jahre – ein historischer Rückblick

1819 als Erste österreichische Spar-Casse gegründet, lebt die Erste Group den Sparkassengedanken 200 Jahre später in sieben Ländern Zentraleuropas. Ausgangspunkt war die zur damaligen Zeit innovative Idee eines visionären Pfarrers namens Johann Baptist Weber: das Sparbuch – ein erster und umso bedeutsamerer Schritt für mehr Wohlstand in der Bevölkerung. Einige Jahre später folgen erste kleine Darlehen an Gewerbetreibende oder Handwerker, also Microfinancing vor fast 200 Jahren.

Ab 1822 entstehen Hunderte von Sparkassen von Bregenz über Prag bis Lemberg (Lwiv). Mit der Gründung der Allgemeinen Versorgungsanstalt entstand im Jahre 1825 der Prototyp einer Sozialversicherung, ein weiterer Meilenstein im Sinne des Anspruchs, für die Menschen in der Region da zu sein. Umso wichtiger in den Zeiten des weltweiten Börsenkrachs 1873: Viele Banken gehen unter – aber die Sparkassen bestehen die Krise.

Die weitere Geschichte der Erste Group steht unter dem Zeichen technologischer Revolutionen: 1907 kommt mit der Burroughs-Rechenmaschine ein erster Vorläufer des Computers in Wien zum Einsatz. 1937 entsteht mit der Gründung der Girozentrale eine Drehscheibe für bargeldlosen Zahlungsverkehr. Mitte der 1960er-Jahre dann die zweite technologische Revolution – auch hier war die Erste Group die Erste: Spargeschäft und Zahlungsverkehr werden automatisiert, 1968 geht der Vorläufer des Bankomaten in Betrieb.

Nach dem Fall des Eisernen Vorhangs beginnt Ende der 1990er-Jahre mit dem Beitritt Österreichs zur Europäischen Union für die Erste Group ein weiteres neues Kapitel ihrer Geschichte: 1997 startet – nach dem damals größten Börsengang eines österreichischen Unternehmens – die Expansion in die Länder Zentral- und Osteuropas. 2008 entsteht schließlich mit der Trennung der Holding und der Erste Bank Oesterreich die Erste Group. Der Gründungszweck, Verbreitung und Sicherung von Wohlstand, bleibt bei aller Expansion und Neuorganisation der gleiche, aber mit neuen Möglichkeiten für die neuen Zeiten.



# Erste Group am Kapitalmarkt

Die internationalen Aktienmärkte standen auch im abgelaufenen Jahr im Spannungsfeld geopolitischer Spannungen und deren Auswirkungen auf das globale Wirtschaftswachstum. Insbesondere der Handelskonflikt zwischen den USA und China und das Risiko eines unregelmäßigen Austritts des Vereinigten Königreichs aus der Europäischen Union sorgten im Jahresverlauf verstärkt für Volatilität der Aktienindizes. Einhergehend mit den daraus resultierenden Konjunktursorgen reagierten sowohl die Europäische Zentralbank (EZB) als auch die US-amerikanische Notenbank (Fed) mit einer Ausweitung der expansiven Geldpolitik. Dies führte, gemeinsam mit verbesserten Erwartungen des globalen Gewinnwachstums der Unternehmen, zu deutlichen Zugewinnen an den Aktienmärkten. Schlussendlich profitierten die beobachteten Aktienindizes von einer Entspannung der oben genannten Risiken im vierten Quartal und beendeten das Jahr, nach zum Teil deutlichen Verlusten im Vorjahr, mit Zuwächsen von mehr als 20%. In diesem Umfeld verzeichnete der Aktienkurs von Erste Group ein Kursplus von 15,5%. Der europäische Bankenindex stieg im abgelaufenen Jahr um 11,1%.

## BÖRSENUMFELD

### Geopolitische Entwicklungen im Fokus

Die durch die protektionistische US-Handelspolitik ausgelösten Handelskonflikte, die daraus resultierende Verlangsamung des Weltwirtschaftswachstums, Unsicherheit rund um den geplanten Brexit und die Geldpolitik der führenden Notenbanken standen im Fokus der Marktteilnehmer. Die Erwartungen für das Wirtschaftswachstum wurden nach unten revidiert. Rezessionsorgen, insbesondere den europäischen Automobilsektor betreffend, erwiesen sich als nicht fundiert. Die expansive Geldpolitik der Notenbanken und die Erwartungen der Unternehmensgewinne wirkten sich hingegen positiv auf die beobachteten Aktienindizes aus. Der Dow Jones Industrial Average Index lag mit einem Zuwachs auf 28.538,44 Punkte um 22,3% über dem Niveau zu Jahresbeginn. Der marktbreitere Standard & Poor's 500 Index, der im vierten Quartal einen neuen Höchststand erreichte, legte im abgelaufenen Jahr um 28,9% auf 3.230,78 Punkte zu. Auch die europäischen Indizes zeigten im Jahresverlauf eine ähnlich positive Entwicklung und verbuchten zweistellige Zuwachsraten. Der Euro Stoxx 600 Index wies im Beobachtungszeitraum mit einem Anstieg auf 415,84 Punkte eine Entwicklung von +23,2% auf, während der Euro Stoxx 50 Index das Jahr mit einem Plus von 24,8% bei 3.745,15 Punkten beendete.

### Geldpolitik in Europa und in den USA

Vor dem Hintergrund einer konjunkturellen Abschwächung setzten die Notenbanken wie erwartet ihre expansive Geldpolitik fort. Mitte September senkte die EZB den Einlagenzinssatz für Gelder der Bankinstitute bei der Notenbank von -0,4% auf -0,5% und beschloss als zusätzliche Maßnahme die Wiederaufnahme ihrer Ende 2018 eingestellten Anleihenkäufe mit Anfang November 2019. Die Fed senkte ihrerseits zur Aufrechterhaltung des Wirtschaftswachstums in insgesamt drei Zinsschritten den Leitzins um jeweils 25 Basispunkte auf eine Spanne von 1,50 bis 1,75%.

### Weltwirtschaft wächst langsamer

Der Internationale Währungsfonds (IWF) hat die Prognosen für das weltweite Wirtschaftswachstum im abgelaufenen Jahr weiter zurückgestuft. Ausschlaggebend waren hauptsächlich der Handelskonflikt zwischen den USA und China sowie die damit verbundenen Unsicherheiten. Neben den USA hat sich das Wirtschaftswachstum auch in der Eurozone und in den bedeutenden Schwellenländern wie Brasilien, China, Indien und Russland abgeschwächt. Der IWF senkte seine globale Wachstumsvorhersage für das Jahr 2019 auf 2,9%, das langsamste Wachstum seit einem Jahrzehnt. Für die Eurozone senkte der IWF die Prognose für 2019 auf 1,2%. In den USA wird für 2019 ein Wirtschaftswachstum von 2,3% erwartet.

### Volatile Entwicklung bei den europäischen Banken

Nach den Kursverlusten im Vorjahr verzeichneten die europäischen Bankaktien 2019 zum Teil wieder deutliche Kurszuwächse, blieben jedoch hinter dem Anstieg der marktbreiten europäischen Indizes zurück. Den positiven Impulsen durch die Entwicklung der internationalen Aktienmärkte standen die nach unten revidierten Wirtschaftsprognosen für die Eurozone, die Auswirkungen der negativen Einlagenzinsen für Banken bei der EZB und der Einfluss der niedrigen Zinsmargen auf die Nettozinserträge europäischer Banken gegenüber und sorgten im Jahresverlauf für Volatilität. Insgesamt verzeichnete der Dow Jones Euro Stoxx Banks Index, vor allem durch die Zugewinne im letzten Quartal 2019, ein Plus von 11,1% und stieg auf 96,71 Punkte.

### ATX im Jahr 2019 zweistellig im Plus

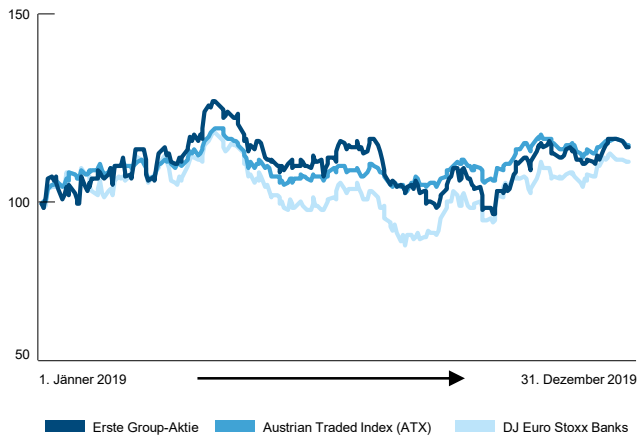
Der heimische Aktienmarkt spiegelte die Entwicklung an den internationalen Börsen. 16 der 20 ATX-Werte beendeten das Jahr mit Kurszuwächsen. Mit einem Kursplus von 16,1% und einem Anstieg auf 3.186,94 Punkte konnte der Austrian Traded Index (ATX) das Jahr 2019 zweistellig positiv beenden, blieb allerdings hinter der Entwicklung des europäischen Stoxx 600 Index (+23,2%) zurück. Den Jahreshöchststand erreichte der heimische Aktienindex am 18. April mit 3.301,38 Punkten, das Jahrestief lag am 15. August bei 2.827,36 Punkten.

## ERSTE GROUP-AKTIE

### Positive Entwicklung in herausforderndem Umfeld

Die Erste Group-Aktie legte nach dem Kursrückgang im Vorjahr im ersten Quartal 2019 um 12,8% zu. Am 17. April erreichte sie bei EUR 37,07 ihr Jahreshoch. Trotz der fortgesetzt positiven Entwicklung des Betriebsergebnisses, der weiterhin auf historisch niedrigem Niveau befindlichen Risikokosten und des auf der anhaltend soliden wirtschaftlichen Entwicklung in CEE basierenden positiven Ausblicks verzeichnete die Aktie im weiteren Jahresverlauf eine volatile Kursentwicklung. Unter dem Einfluss des Euro Stoxx Banks Index, der unter wachsenden Sorgen über die Profitabilität einiger europäischer Bankwerte litt, musste auch die Aktie der Erste Group Kursabschläge hinnehmen und verzeichnete am 8. Oktober bei EUR 28,23 ihren tiefsten Jahresschlusskurs.

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



Im Gleichschritt mit den allgemeinen Aufwärtstrends an den internationalen Aktienmärkten konnte die Aktie der Erste Group im letzten Quartal wieder aufholen. Mit einem Schlusskurs zum Jahresresultimo 2019 bei EUR 33,56 verzeichnete die Aktie seit Jahresbeginn einen Kursanstieg von 15,5%, wobei 10,6% aus der Entwicklung im vierten Quartal resultieren. Im Vergleich dazu lag die Entwicklung im Beobachtungszeitraum des europäischen Bankenindex bei 11,1%.

### Performance der Erste Group-Aktie im Vergleich

	Erste Group-Aktie	ATX	DJ Euro Stoxx Banks Index
Seit IPO (Dez. 1997)	202,8%	144,2%	-
Seit SPO (Sept. 2000)	185,6%	172,7%	-72,5%
Seit SPO (Juli 2002)	92,6%	161,3%	-61,5%
Seit SPO (Jan. 2006)	-25,4%	-18,2%	-74,5%
Seit SPO (Nov. 2009)	15,7%	22,3%	-57,5%
2019	15,5%	16,1%	11,1%

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

### Aktienanzahl, Marktkapitalisierung, Handelsvolumen

Die Anzahl der Aktien der Erste Group Bank AG blieb im abgelaufenen Jahr unverändert bei 429.800.000 Stück. Die Marktkapitalisierung der Erste Group lag mit EUR 14,4 Mrd zum Jahresresultimo 2019 um 15,2% über dem Wert des Jahresresultimos 2018 (EUR 12,5 Mrd).

Das Handelsvolumen der drei Börsenplätze (Wien, Prag, Bukarest), an denen die Erste Group-Aktie notiert, lag im abgelaufenen Jahr bei durchschnittlich 798.335 Aktien pro Tag und machte damit rund 53% des gesamten Umsatzes in Aktien der Erste Group aus.

## Nachhaltigkeitsindizes und -ratings

Im VÖNIX, dem Nachhaltigkeitsindex der Wiener Börse, ist die Erste Group-Aktie seit seiner Gründung im Jahr 2008 repräsentiert. 2011 wurde die Erste Group-Aktie auch in den STOXX Global ESG Leaders Index aufgenommen, in dem auf Basis des STOXX Global 1800 die besten nachhaltigen Unternehmen weltweit vertreten sind. 2016 folgte die Aufnahme der Erste Group-Aktie in die FTSE4Good Index Series, 2017 in den Euronext Vigeo Index: Eurozone 120. Als erstes und bislang einziges österreichisches sowie eines von nur drei Unternehmen im CEE-Raum wurde die Erste Group 2019 in den Bloomberg Gender Equality Index aufgenommen.

2019 hat MSCI ESG Research das Rating der Erste Group auf AA angehoben. Imug hat das Rating für Erste Group im März 2019 auf positive (B) hinaufgesetzt und im März 2020 bestätigt, das Rating für Hypothekendarlehen liegt derzeit bei positive (BB), jenes für Öffentliche Pfandbriefe bei very positive (A). Bereits seit Oktober 2018 hält die Erste Group den Prime Status von ISS ESG.

## DIVIDENDE

Die Dividendenpolitik der Erste Group ist an die Profitabilität, die Wachstumsaussichten und die Kapitalerfordernisse der Bank gekoppelt. Bei der am 15. Mai 2019 abgehaltenen Hauptversammlung wurde beschlossen, für das Geschäftsjahr 2018 eine Dividende in Höhe von EUR 1,40 je Aktie zur Auszahlung zu bringen, was einer Erhöhung von EUR 0,20 je Aktie gegenüber dem Jahr 2017 entsprach.

## RATINGS UND REFINANZIERUNGSAKTIVITÄTEN

Als Folge der positiven Entwicklung der vergangenen Jahre hat Fitch das Rating der Erste Group auf A/F1 bei stabilem Ausblick angehoben. Moody's und Standard & Poor's beließen die Ratings unverändert bei positivem Ausblick: Moody's bei A2/P-1 und Standard & Poor's bei A/A-1.

Die Erste Group hat im vergangenen Jahr mittels fünf Anleihen in Benchmark-Größe ein Volumen von insgesamt EUR 2,5 Mrd emittiert und war damit in allen Senioritäten abseits Tier 2 aktiv. Im September 2019 wurde ein zehnjähriger Hypothekendarlehenbrief zu MS+6bp begeben, was einer negativen Rendite von -0,16% entspricht. Damit stellte diese Transaktion die längste EUR-Anleihe mit negativer Rendite in dieser Seniorität dar. Die erfolgreiche Emissionstätigkeit setzte sich im ersten Quartal 2020 fort: Im Jänner wurden EUR 500 Mio CRD IV/CRR-konformes Zusätzliches Kernkapital (AT1) mit einem Kupon von 3,375% platziert; derzeit ist dies der zweittiefste Kupon einer in Euro denominierten AT1-Emission.

## INVESTOR RELATIONS

### Offene und laufende Kommunikation mit Investoren und Analysten

Im abgelaufenen Jahr hat das Management gemeinsam mit dem Investor Relations-Team der Erste Group insgesamt 278 Einzel- oder Gruppentermine wahrgenommen sowie zahlreiche Telefonkonferenzen mit Analysten und Investoren durchgeführt. Im Anschluss an die Präsentation des Jahresergebnisses 2018 in Wien fanden das jährliche Analystendinner und ein Roadshow-Tag mit Investorenmeetings in London statt. Ebenso wurde 2019 nach der Ergebnisveröffentlichung für das erste Quartal eine Frühlings-Roadshow in Europa und den USA abgehalten. Am 21. November 2019 veranstaltete die Erste Group Bank AG für institutionelle Investoren und Analysten ihren neunten Kapitalmarkttag in Wien, bei dem das Management die kurz- und mittelfristigen Finanzziele bekanntgab. Im Anschluss an den Kapitalmarkttag wurde eine Asien-Roadshow für Aktien- und Anleiheinvestoren abgehalten. Bei internationalen Banken- und Investorenkonferenzen sowie Roadshows, veranstaltet von der Wiener Börse, UniCredit, Kepler Cheuvreux, Autonomous, PKO, Morgan Stanley, RCB, HSBC, mBank, Concorde, Deutsche Bank, Bank of America Merrill Lynch, Barclays, Société Générale, Goldman Sachs, Citigroup und Wood, wurde die Strategie der Erste Group vor dem Hintergrund des aktuellen Umfeldes präsentiert. Auch der Dialog mit Anleiheinvestoren wurde bei insgesamt 61 Terminen weiter intensiviert. Bei Konferenzen, Roadshows und Workshops, veranstaltet von UBS, Bank of America Merrill Lynch, Intesa und dem European Covered Bond Council, fanden zahlreiche Einzelgespräche mit Analysten und Portfoliomanagern statt.

Auf der Internetseite <http://www.erstegroup.com/ir> werden umfassende Informationen zur Erste Group und zur Erste Group-

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

### Empfehlungen der Analysten

Im Jahr 2019 veröffentlichten 21 Analysten regelmäßig Berichte über die Erste Group. Folgende nationale und internationale Finanzanalysten beobachteten die Erste Group Bank AG-Aktie: Autonomous, Bank of America Merrill Lynch, Citigroup, Commerzbank, Concorde, Deutsche Bank, Exane BNP Paribas, Goldman Sachs, HSBC, JP Morgan, JT Banka, KBW, Kepler Cheuvreux, mBank, Mediobanca, Morgan Stanley, PKO, RCB, SocGen, UBS und Wood.

Zum Jahresende gab es von den Analysten 17 Kaufempfehlungen, drei Neutralempfehlungen und eine Verkaufsempfehlung für die Erste Group-Aktie. Das durchschnittliche Kursziel lag zum Jahresende bei EUR 38,0. Laufend aktualisierte Analystenschätzungen zur Erste Group-Aktie werden im Internet unter <https://www.erstegroup.com/de/investoren/aktie/analystenschuetzungen> veröffentlicht.

# Strategie

Die Erste Group verfolgt das Ziel, im östlichen Teil der Europäischen Union, einschließlich Österreich, die führende Bank für Privat- und Firmenkunden zu sein. Um dies zu erreichen, ist die Erste Group bestrebt, alle Kunden – Private, Firmenkunden und den öffentlichen Sektor – durch erstklassige Finanzberatung und Finanzlösungen bei der Erreichung ihrer jeweiligen Ziele zu unterstützen, das Kreditgeschäft auf verantwortungsvolle Weise zu betreiben und Sicherheit für Einlagen zu bieten. Mit ihrer Geschäftstätigkeit wird die Erste Group weiterhin zum Wirtschaftswachstum und zur Finanzstabilität und damit zum Wohlstand ihrer Region beitragen.

Die Erste Group verfügt in all ihren Kernmärkten im östlichen Teil der Europäischen Union über ein ausgewogenes Geschäftsmodell, das darauf abzielt, die jeweils besten Bankdienstleistungen für ihre Kunden zu erbringen. Dabei nehmen digitale Innovationen eine immer bedeutendere Rolle ein. Die Ausgewogenheit zeigt sich in der Fähigkeit der Bank, Kundenkredite mit Kundeneinlagen – mehrheitlich stabilen Privatkundeneinlagen – zu refinanzieren. Die Nachhaltigkeit der Strategie spiegelt sich auch im langjährigen Kundenvertrauen wider, das auf fast allen Kernmärkten der Erste Group in hohen Marktanteilen zum Ausdruck kommt. Marktführerschaft ist aber kein Selbstzweck, sondern schafft nur dann Werte, wenn sie Hand in Hand mit positiven Skaleneffekten geht und dazu beiträgt, den Bestand des Unternehmens langfristig zu sichern.

Das Bankgeschäft soll aber nicht nur wirtschaftlich erfolgreich geführt werden, sondern auch im Sinne der unternehmerischen Verantwortung gegenüber allen wesentlichen Interessengruppen, insbesondere Kunden, Mitarbeitern, der Gesellschaft und der Umwelt. Daher ist die Erste Group bestrebt, das Bankgeschäft verantwortungsvoll zu betreiben und einen angemessenen, über den Kapitalkosten liegenden Ertrag zu erwirtschaften.

## Langjährige Tradition im Kundengeschäft

Die Erste Group ist seit 1819 im Privatkundengeschäft tätig. Dort ist der größte Teil des Kapitals der Erste Group gebunden, dort erwirtschaftet sie einen Großteil ihrer Erträge und finanziert den überwiegenden Teil ihrer Kernaktivitäten mit den Einlagen der Kunden. Das Privatkundengeschäft ist die besondere Stärke der Erste Group und steht bei der Entwicklung von Produkten wie dem modernen digitalen Banking, mit dem sie die Kundenerwartungen effektiver erfüllen kann, im Mittelpunkt.

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

Zu den Kernaktivitäten der Bank zählen auch die Beratung und Unterstützung ihrer Firmenkunden in den Bereichen Finanzierung, Kapitalanlage, Sicherungsgeschäfte und Zugang zu den

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

Um kurzfristige Liquiditätserfordernisse des Kundengeschäfts abdecken zu können, ist die Erste Group auch auf dem Interbankmarkt aktiv.

## Kernmärkte im östlichen Teil der Europäischen Union

Als die Erste Group 1997 als österreichische Sparkasse ohne nennenswerte Auslandspräsenz an die Börse ging, definierte sie als ihre Zielregion Österreich und jenen Teil Zentral- und Osteuropas, der realistische Aussichten auf einen Beitritt zur Europäischen Union hatte. Ziel war es, von den attraktiven Wachstumsaussichten in diesen Ländern zu profitieren. Vor dem Hintergrund der zunehmenden europäischen Integration und des in Österreich beschränkten Wachstumspotenzials erwarb die Erste Group ab den späten 1990er-Jahren Sparkassen und Finanzinstitute in Österreichs Nachbarländern. Obwohl die Finanz- und Wirtschaftskrise den wirtschaftlichen Aufholprozess in den Ländern Zentral- und Osteuropas abschwächte, ist der zugrunde liegende Trend der Konvergenz ungebrochen. Dieser Teil Europas bietet nach wie vor die besten strukturellen und damit langfristigen Wachstumsperspektiven.

Heute verfügt die Erste Group über eine starke Präsenz in folgenden Kernmärkten: Österreich, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn und Kroatien, die alle Mitgliedsstaaten der Europäischen Union sind. Aufgrund beträchtlicher Investitionen in ihre Tochtergesellschaften nimmt die Erste Group in diesen Ländern eine bedeutende Marktposition ein. In Serbien, dem EU-Kandidatenstatus zuerkannt wurde, ist die Marktpräsenz der Erste Group kleiner, kann aber bei voranschreitender EU-Integration über Akquisitionen oder organisches Wachstum ausgebaut werden. Zusätzlich zu den Kernmärkten verfügt die Erste Group über direkte und indirekte Mehrheits- und Minderheitsbankbeteiligungen in Slowenien, Montenegro, Bosnien-Herzegowina, Nordmazedonien und Moldawien.

## Zunehmende Bedeutung von Innovation und Digitalisierung

Das Tempo der digitalen Transformation hat sich als Folge technologischer Veränderungen, demografischer Entwicklungen und letztlich auch regulatorischer Eingriffe in den vergangenen Jahren deutlich beschleunigt. Damit haben sich auch das Kundenverhalten und die Erwartungen der Kunden an Finanzprodukte wesentlich verändert. Die Erste Group ist überzeugt, dass das digitale Bankgeschäft weiter an Bedeutung gewinnen und langfristig wesentlich für den wirtschaftlichen Erfolg sein wird, und setzt daher auf digitale Innovation. Konzerninterne interdisziplinäre Teams entwickeln innovative Lösungen.

Die digitale Strategie der Erste Group basiert auf einem eigenen, plattformbasierten digitalen Ökosystem. Das Ziel ist, Kunden über offene Schnittstellen (APIs) in der sicheren IT-Umgebung einer

Finanzplattform Zugang zu personalisierten Produkten der Erste Group, aber auch von Drittanbietern zu ermöglichen. APIs erlauben vielfältige Kooperationen, sei es mit Fintechs oder branchenübergreifend, und können daher helfen, neue Märkte zu erschließen.

Die digitale Plattform George wurde 2015 in Österreich implementiert und ist mittlerweile auch in Tschechien, der Slowakei und Rumänien verfügbar. Die sukzessive Einführung in den anderen Kernländern wird fortgesetzt. Das Angebot an digital verfügbaren Produkten und Dienstleistungen wird laufend erweitert. Kunden können über Plug-ins Anwendungen der Erste Group oder Dritter aktivieren und für die Verwaltung ihrer Finanzen nutzen.

Der Omni-Channel-Ansatz der Erste Group integriert die unterschiedlichen Vertriebs- und Kommunikationskanäle. Die Kunden entscheiden, wie, wann und wo sie ihre Bankgeschäfte erledigen. Als Schnittstelle zwischen digitalem Banking und traditionellem Filialgeschäft fungieren Contact Center, deren Tätigkeitsfeld mit Beratung und Verkauf weit über die herkömmliche Helpdesk-Funktion hinausgeht.

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

Um langfristig bestehen zu können und Werte für Kunden, Investoren und Mitarbeiter zu schaffen, ist es für jedes Unternehmen unerlässlich, verantwortungsbewusst zu agieren und einen angemessenen, über den Kapitalkosten liegenden Ertrag zu erwirtschaften. Denn nur eine nachhaltig handelnde – soziale, ökologische und ökonomische Folgen ihrer Geschäftstätigkeit in Einklang bringende – und profitable Bank kann Produkte und Dienstleistungen anbieten, die ihre Kunden bei der Erreichung ihrer Finanzziele unterstützen, die Grundlage für Kursgewinne sowie Dividenden- und Kuponzahlungen an Investoren schaffen,

ihren Mitarbeitern ein stabiles und attraktives Arbeitsumfeld bieten und zuverlässig zu den Steuereinnahmen des Gemeinwesens beitragen.

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

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

## Strategie der Erste Group

### Kundengeschäft in Zentral- und Osteuropa

Östlicher Teil der EU		Fokus CEE, geringes Exposure gegenüber anderen Ländern		
Privatkunden	KMUs/Firmenkunden	Kapitalmärkte	Öffentlicher Sektor	Interbank-Geschäft
<p>Fokus auf Hypothekar- und Konsumkredite in Landeswährung, refinanziert durch lokale Einlagen</p> <p>FX-Kredite (in Euro) nur gegen Refinanzierung durch lokale FX-Einlagen (Kroatien und Serbien)</p> <p>Sparprodukte, Vermögensverwaltung und Pensionsprodukte</p> <p>Erweiterung des digitalen Bankangebots</p>	<p>Betreuung von KMUs und lokalen Firmenkunden</p> <p>Beratungsleistungen mit Fokus auf Zugang zu Kapitalmärkten und Corporate Finance</p> <p>Immobiliengeschäft, das über die Finanzierung hinausgeht</p>	<p>Fokus auf Kundengeschäft, inkl. Handelsaktivitäten für Kunden</p> <p>Neben den Kernmärkten auch Präsenz in Polen, Deutschland, London, New York und Hongkong mit Fokus auf institutionelle Kunden mit ausgewähltem Produktmix</p> <p>Aufbau von leistungsfähigen Anleihen- und Aktienmärkten in CEE</p>	<p>Staats- und Kommunalfinanzierung mit Fokus auf Infrastrukturentwicklung in Kernmärkten</p> <p>Staatspapiere werden zum Zweck von Market Making, aus Liquiditätsgründen oder zum Bilanzmanagement gehalten</p>	<p>Fokus auf Banken, die in Kernmärkten tätig sind</p> <p>Bankgeschäft nur aus Liquiditätsgründen, zum Bilanzmanagement oder zur Unterstützung des Kundengeschäfts</p>

## STRATEGIE IM DETAIL

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

### Privatkundengeschäft

Das Geschäft mit Privatkunden ist das zentrale Geschäft der Erste Group, es umfasst das gesamte Spektrum von Kredit-, Einlagen- und Anlageprodukten sowie Kontoführung und Kreditkarten. Die Kernkompetenz im Privatkundengeschäft der Erste Group ist geschichtlich bedingt. Im Jahr 1819 stifteten wohlhabende Bürger Wiens einen Fonds zur Gründung des Vorgängerinstituts der Erste Group, der ersten Sparkasse in Zentraleuropa. Ihr Bestreben war es, weiten Kreisen der Bevölkerung Zugang zu elementaren Bankdienstleistungen, wie sicherem Sparen oder Hypothekendarfinanzierungen, zu ermöglichen. Heute betreut die Bank in ihren Märkten über 16 Millionen Kunden und betreibt etwa 2.350 Filialen. Vermögende Privatkunden und Stiftungen werden von den Mitarbeitern im Private Banking mit einem auf diese Kundengruppe zugeschnittenen Service betreut.

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

nehmen und die Zukunft des Privatkundengeschäfts spürbar verändern wird. Dies ist durch die Aktivitäten von Fintechs bereits sichtbar, die Finanzdienstleistungen online anbieten und typischerweise ohne Banklizenz tätig sein können. George, die digitale Plattform der Erste Group, ist bereits in Österreich, Tschechien, der Slowakei und Rumänien verfügbar. Die Einführung in den anderen Kernländern wird vorangetrieben.

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

chen Entwicklungsgrades, wie Österreich, Tschechien, Rumänien, Slowakei, Ungarn, Kroatien und Serbien.

### **Firmenkundengeschäft**

Das Geschäft mit Klein- und Mittelbetrieben, regionalen und multinationalen Konzernen sowie Immobilienunternehmen ist das zweite Hauptgeschäftsfeld, das ebenfalls wesentlich zum Erfolg der Erste Group beiträgt. Das Ziel der Erste Group ist es, ihre Kundenbeziehungen dahin gehend zu vertiefen, dass sie über das reine Kreditgeschäft hinausgehen. Konkret strebt die Bank an, dass Firmenkunden die Erste Group als ihre Hausbank wählen und auch ihren Zahlungsverkehr über die Banken der Erste Group abwickeln bzw. die Erste Group generell als ersten Ansprechpartner in Sachen Bankgeschäft sehen.

Entsprechend ihren unterschiedlichen Bedürfnissen, werden Klein- und Mittelbetriebe lokal in Filialen oder eigenen Kompetenzzentren betreut und multinationale Konzerne von den Einheiten des Bereichs Group Corporates serviert. Dieser Ansatz erlaubt es der Erste Group, Branchen- und Produktwissen mit dem Verständnis für regionale Erfordernisse und der Erfahrung der lokalen Kundenbetreuer der Bank zu vereinen. Aufgrund regulatorischer Eingriffe gewinnt die Beratung und Unterstützung der Firmenkunden bei Kapitalmarkttransaktionen zunehmend an Bedeutung.

### **Kapitalmarktgeschäft**

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

Auch im Kapitalmarktgeschäft liegt der Fokus der Erste Group auf den Bedürfnissen der Privat- und Firmenkunden sowie öffentlicher Gebietskörperschaften und Finanzinstitute. Aufgrund der starken Vernetzung der Erste Group im östlichen Teil der Europäischen Union verfügt die Bank über ein fundiertes Know-how über lokale Märkte und Kundenbedürfnisse. Die Erste Group konzentriert sich auch im Kapitalmarktgeschäft auf ihre Kernmärkte des Privat- und Firmenkundengeschäfts: Österreich, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien und Serbien. Für institutionelle Kunden hat die Erste Group in Deutschland, Polen sowie in London, Hongkong und New York spezialisierte Teams etabliert, die diesen Kunden ein maßgeschneidertes Produktangebot zur Verfügung stellen.

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

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

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

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

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

### **Interbankengeschäft**

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

## **REGULATORISCHE ÄNDERUNGEN IM BANKGESCHÄFT**

Mit dem Ziel, die Widerstandsfähigkeit der Banken zu stärken und negative Auswirkungen neuerlicher Krisen auf Volkswirtschaften und Marktteilnehmer so weit wie möglich zu verhindern bzw. zu minimieren, wurden in den letzten Jahren die regulatori-

schen Vorgaben für den Finanzsektor laufend erhöht. Die Reformmaßnahmen stellen letztendlich darauf ab, staatliche Haftung und die Verwendung von Steuergeldern für Verluste von Banken weitgehend auszuschließen.

In Umsetzung der Vorgaben des Basler Ausschusses für Bankenaufsicht (Basel Committee on Banking Supervision, BCBS) hat die Europäische Kommission im November 2016 einen Vorschlag für eine umfassende Überarbeitung der Eigenkapitalrichtlinie (Capital Requirements Directive, CRD IV) und -verordnung (Capital Requirements Regulation, CRR) sowie der EU-Abwicklungsrichtlinie (Bank Recovery and Resolution Directive, BRRD) und -verordnung (Single Resolution Mechanism Regulation, SRMR) erarbeitet. Die finalen Texte wurden im Juni 2019 im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Der Großteil der Regelungen wird ab Juni 2021 (in Ausnahmefällen später) anzuwenden sein.

Anfang Dezember 2017 präsentierte der Basler Ausschuss für Bankenaufsicht den letzten Teil des Basel 3-Reformpakets. Dessen Ziel ist eine transparente und vergleichbare Berechnung der institutsspezifischen Kapitalanforderungen. Neben einer Überarbeitung der Standardansätze zur Berechnung der einzelnen Risikokategorien wird zukünftig die Anwendbarkeit von internen Modellen zur Ermittlung von Eigenmittelanforderungen reduziert. Ein Output-Floor soll sicherstellen, dass die mit internen Modellen ermittelten risikogewichteten Aktiva (RWA) nicht niedriger als ein bestimmter Prozentsatz der mittels Standardansätzen berechneten RWA sind, dieser wird schrittweise auf 72,5% erhöht. Die Nutzung interner Modelle zur Berechnung von operationellen Risiken wird untersagt werden. Im Jänner 2019 wurde darüber hinaus vom Basler Ausschuss die überarbeitete Version des neuen Marktrisiko-Standards (Fundamental Review of the Trading Book, FRTB) veröffentlicht. 2020 wird zu dem letzten Teil des Reformpakets ein Umsetzungsvorschlag in der EU erwartet. Das Paket soll bis 1. Jänner 2022 implementiert werden und nach einer bis zu fünfjährigen Übergangsfrist voll anzuwenden sein.

Der Einheitliche Abwicklungsausschuss für Bankenabwicklung (Single Resolution Board, SRB) arbeitet an der Erstellung von Abwicklungsplänen und der Festlegung von Abwicklungsstrategien für signifikante Institute. Für die Erste Group Bank AG wurde 2019 noch keine konkrete MREL-Vorgabe (Mindestanforderung an Eigenmitteln und berücksichtigungsfähigen Verbindlichkeiten) festgelegt. Eine finale Vorgabe wurde für 2020 angekündigt. Im Rahmen des Maßnahmenpakets der Kommission zum Abbau notleidender Kredite (NPLs) ist am 25. April 2019 der sogenannte Prudential Backstop für NPLs durch CRR-Anpassung in Kraft getreten, der eine gestaffelte verpflichtende Mindestdeckung (Backstop) für notleidende Kredite vorschreibt. Sofern die durch den Backstop geforderte Mindestdeckung nicht erfüllt ist, muss das Institut ab 2021 die Differenz zur gebildeten Risikoversorge direkt vom Harten Kernkapital abziehen. Ende August 2019 wurde dazu der überarbeitete NPL-Leitfaden der EZB veröffentlicht. Darüber hinaus gelten seit 30. Juni 2019 die EBA-Guidelines on management of non-performing and forbor-

ne exposures. Die Leitlinien bündeln Bestimmungen aus den Bereichen CRD IV, CRR und Rechnungslegung zum Thema NPE-Management. Die Weiterentwicklung von Sekundärmärkten für NPLs und die Legislativvorschläge für Kreditdienstleister und Kreditkäufer einerseits und beschleunigte außergerichtliche Realisierung von Sicherheiten andererseits sind weitere Maßnahmen des Pakets zum Abbau notleidender Kredite, die noch nicht abgeschlossen sind.

Mit 14. September 2019 wurde die Delegierte Verordnung (EU) 2015/2366 mit technischen Regulierungsstandards für eine starke Kundenauthentifizierung und für sichere und offene Standards für die Kommunikation anwendbar. Seit diesem Zeitpunkt müssen kontoführende Zahlungsdienstleister (innerhalb der Europäischen Union) eine standardisierte Schnittstelle bereitstellen, die es bestimmten Drittanbietern ermöglicht, Kundinnen und Kunden von Banken Zahlungsdienstleistungen anzubieten. Dabei müssen insbesondere strenge Anforderungen hinsichtlich der Sicherheit beim Datenaustausch zwischen Banken und Drittanbietern eingehalten werden.

Der ESA-Review (Änderung der Gründungsverordnungen der Europäischen Aufsichtsbehörden – EBA, EIOPA und ESMA) wurde im April 2019 formal beschlossen und ist seit Anfang 2020 anwendbar. Die Befugnisse der ESAs wurden dadurch gestärkt. Die EBA erhält eine führende Koordinierungs- und Überwachungsfunktion der nationalen Aufsichtsbehörden in Bezug auf die Verhinderung und Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung. Im Zusammenhang mit Nachhaltigkeitsthemen werden die ESAs künftig die ESG (Environmental, Social and Governance)-Faktoren in ihre Arbeit (wie z.B. bei Leitlinien) stark einbeziehen und die Proportionalität wird weiter gestärkt.

Der von der FMA auf Basis der Kapitalpuffer-Verordnung festgelegte Systemrisikopuffer und Puffer für anderweitig systemrelevante Institute (Other Systemically Important Institutions, OSII) lag 2019 für die Erste Group bei 2% der RWA. Seit 2018 ist die Erste Group Bank AG verpflichtet, den Systemrisikopuffer auch auf Einzelinstitutsebene zu halten. Mit einer Überarbeitung des Puffer-Regimes ist 2020 im Zuge der Umsetzung der CRD in nationales Recht zu rechnen.

Die Novellen des Finanzmarkt-Geldwäschegesetzes (FM-GwG) und des Wirtschaftliche Eigentümer Registergesetzes (WiEReG) wurden im Juli 2019 beschlossen und damit die fünfte Geldwäsche-Richtlinie umgesetzt, wobei auch ein Compliance-Package verankert wurde. Die neuen Regeln gelten seit 10. Jänner 2020, die Regelungen zum Compliance-Package treten erst am 10. November 2020 in Kraft. Das Compliance-Package schafft Erleichterungen im Zuge der Eruiierung des wirtschaftlichen Eigentümers.

Die Übergangsbestimmungen der Verordnung (EU) 2016/1011 über Indizes, die bei Finanzinstrumenten und Finanzkontrakten als Referenzwerte oder zur Messung der Wertentwicklung eines



Investmentfonds (Benchmark-VO) verwendet werden, wurden um zwei Jahre verlängert (LIBOR, EONIA, EURIBOR). Dadurch können jene Referenzwerte, die noch nicht den Kriterien dieser Verordnung entsprechen, statt bis Dezember 2019 noch bis Ende 2021 verwendet werden. Dies soll es Marktteilnehmern ermöglichen, die aufwendige Überleitung zu jenen neuen Referenzwerten (€STR, SARON), die mit den Kriterien der Verordnung im Einklang stehen, durchzuführen. Darüber hinaus wurden die beiden neuen Referenzwert-Kategorien *EU-Referenzwert für den klimabedingten Wandel* und *Paris-abgestimmter EU-Referenzwert* geschaffen, um Nachhaltigkeitsaspekte zu reflektieren und Veranlagungen in nachhaltige Unternehmen zu fördern.

Die Verordnung (EU) 2019/2088 über nachhaltigkeitsbezogene Offenlegungspflichten im Finanzdienstleistungssektor wurde Ende des Jahres im Amtsblatt der EU veröffentlicht. Unter anderem müssen Finanzmarktteilnehmer – im Wesentlichen ab März 2021 – umfangreich und ergänzend zu den bestehenden Veröffentlichungspflichten über ihren Umgang mit Nachhaltigkeitsrisiken und -strategien informieren. Zusätzlich befindet sich die geplante Taxonomie-Verordnung zur Regelung des Nachhaltigkeitsbegriffes im Finanzwesen in ihrer Finalisierung. Die Veröffentlichung der finalen Version wird im ersten Quartal 2020 erwartet. Generell ist in den nächsten Jahren mit weiteren, umfangreichen legislativen Maßnahmen zur Stärkung der Nachhaltigkeit im Finanz- und Bankensektor zu rechnen.

## LANGFRISTIGE WACHSTUMSTRENDS IN ZENTRAL- UND OSTEUROPA

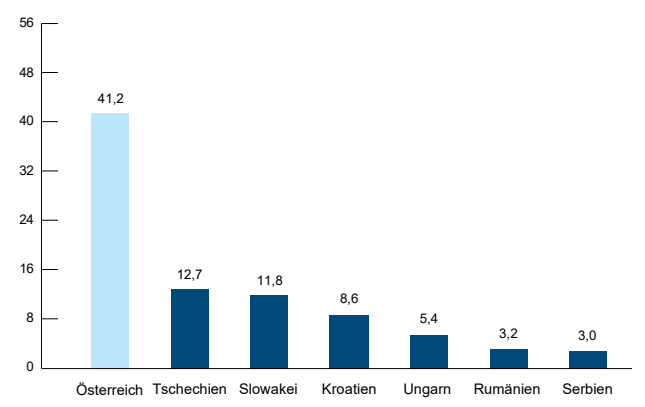
Der wirtschaftliche Aufholprozess der Länder in Zentral- und Osteuropa und der zugrunde liegende Trend der Konvergenz hält an. Das liegt einerseits daran, dass die Region fast ein halbes Jahrhundert an kommunistischer Misswirtschaft aufholen muss, und andererseits daran, dass während dieser Zeit kein nennenswertes Bankgeschäft stattgefunden hat.

Mit Ausnahme von Einlagen waren moderne Bankdienstleistungen in diesen Ländern auch noch einige Jahre nach dem Ende des Kommunismus weitgehend unbekannt. Auf der Kreditseite lag das zum einen an den hohen nominellen wie realen Zinsen, zum anderen erlaubten die verfügbaren Einkommen keine weitreichende Kreditvergabe an Haushalte. Außerdem fehlte aufgrund des hohen Staatsanteils ein gesundes Wettbewerbsumfeld. All das hat sich geändert. Die verfügbaren Einkommen sind dank wachsender Wirtschaftsleistung kräftig gestiegen. Die meisten ehemals staatlichen Banken wurden an strategische Investoren verkauft, die für Produktinnovationen und Wettbewerb gesorgt haben. Das Wirtschaftswachstum, das als Folge der Finanz- und Wirtschaftskrise in einigen Ländern Zentral- und Osteuropas vorübergehend deutlich zurückging, hat sich wieder erholt. Trotz solcher Abschwächungen und möglicher temporärer negativer Auswirkungen auf die Bankenmärkte in Zentral- und Osteuropa werden diese Faktoren auch die zukünftige Entwicklung bestimmen.

Zusätzlich sind die meisten Länder Zentral- und Osteuropas mit zumindest vergleichbaren Humanressourcen wie westeuropäische Staaten ausgestattet, haben aber gleichzeitig nicht mit auf lange Sicht unfinanzierbaren Kosten des westlichen Sozialstaats zu kämpfen und verfügen über erheblich flexiblere Arbeitsmärkte. Abgerundet werden diese Vorteile durch eine im Schnitt sehr wettbewerbsfähige Exportindustrie, die – in Relation zur Produktivität – von niedrigen Lohnkosten sowie investitionsfreundlichen Steuer- und Sozialsystemen profitiert.

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

**Kundenkredite/Kopf in CEE (2019) in EUR Tsd**



Quelle: Lokale Zentralbanken, Erste Group

Es ist daher zu erwarten, dass die Länder im östlichen Teil der Europäischen Union in den nächsten 15 bis 20 Jahren deutlich schneller wachsen werden als die Länder Westeuropas, auch wenn auf diesem langfristigen Wachstumspfad Zeiten der Expansion mit wirtschaftlicher Stagnation oder sogar Rückschlägen abwechseln könnten.

## RELEVANTE UND GLAUBWÜRDIGE MARKE

Vor etwas mehr als 200 Jahren schrieben unsere Gründungsväter: „Kein Alter, kein Geschlecht, kein Stand, keine Nation ist von den Vorteilen ausgeschlossen, welche eine Sparkasse jedem Einlegenden bietet.“ Mit diesem für die damalige Zeit revolutionären Gründungsauftrag hat die Erste österreichische Spar-Casse in unserer Region wesentlich zur Demokratisierung des Finanzwesens beigetragen.

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 einer Region mit beeinflusst. Heute zählt sie in Zentral- und Osteuropa zu den größten Bankengruppen und Arbeitgebern. Das Vertrauen, das der Erste Group und ihren lokalen Banken entgegengebracht wurde und wird, wurzelt in diesem gelebten Gründungsauftrag.

Eine Marke ist ein beständiges Versprechen. Sie 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 profitiert von der großen Bekanntheit ihrer Marke und ihrer Glaubwürdigkeit.

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 eine Grundsatzerklärung gruppenweit als Hauptelement ihrer Markenkommunikation etabliert: „Unsere Region braucht Menschen, die an sich glauben, und eine Bank, die an sie glaubt.“

Vor 200 Jahren begann eine Erfolgsgeschichte, die bis heute anhält. Die Sparkassen wurden aus dieser Haltung des persönlichen Zutrauens und des Glaubens an Ideen, Zukunftspläne, Fähigkeiten und Potenziale von Menschen gegründet. Ob im eigenen Leben, in der Start-up-Gründung oder im Traditionsunternehmen, in Wirtschaft und Gesellschaft: Zuversicht und Vertrauen in die Zukunft, der Glaube an sich und andere, der Glaube an Ideen und unternehmerische Gestaltungskraft sind Grundvoraussetzungen für persönliches Wachstum und gesellschaftlichen Wohlstand.

Deshalb stehen am Beginn der Beziehung zu Kundinnen und Kunden der Erste Group nicht Produkte und Services. Am Beginn stehen Ideen, Ziele, Bedürfnisse, Träume und Pläne. Am Beginn stehen Menschen, die daran glauben, Wohlstand schaffen und Zukunft gestalten zu können. Die Zukunft wird von Menschen gemacht, die an sich und ihre Ideen – ihre Vorstellungen von der Zukunft – glauben.

„Unsere Region braucht Menschen, die an sich glauben. Und eine Bank, die an sie glaubt.“ Das ist der zentrale Satz, der die seit 200 Jahren tief verwurzelte Haltung der Erste Group ausdrückt. #glaubandich ist weit mehr als ein Werbeslogan. Es ist die Ermutigung von Menschen, ihren Wünschen nachzugehen, etwas zu schaffen und das Versprechen der Erste Group sie dabei zu unterstützen.

# Ergebnis- und Bilanzanalyse

## WIRTSCHAFTLICHES UMFELD

2019 verlangsamte sich das Weltwirtschaftswachstum auf das niedrigste Niveau seit zehn Jahren. Geopolitische Spannungen und Handelskonflikte führten zu wachsender Unsicherheit und wirkten sich negativ auf die Konjunktureinschätzung, Investitionsentscheidungen und den Welthandel aus. Dies führte zu einer deutlichen Abschwächung der Sachgütererzeugung. Der Privatkonsum blieb hingegen – unterstützt durch steigende Beschäftigung und Lohnzuwächse – robust. In den entwickelten Volkswirtschaften verlangsamte sich das BIP-Wachstum, wobei die Vereinigten Staaten eine stärkere Dynamik als Japan und der Euroraum aufwiesen. In der Eurozone wurde das Wirtschaftswachstum insbesondere von einer schwächeren Exportentwicklung geprägt. In Japan wurde die schwächere Exportleistung durch einen starken Privatkonsum und öffentliche Ausgaben mehr als kompensiert. Von den Schwellen- und Entwicklungsländern konnten China und Indien – die zwei bevölkerungsreichsten Länder der Erde – mit rund 6,1% bzw. 4,8% wieder deutliche Wachstumsraten verbuchen. Die im gesamten Jahresverlauf sinkenden Rohstoffpreise dämpften die Konjunkturentwicklung in Russland und Brasilien, womit beide Länder eine deutlich geringere Wachstumsdynamik als 2018 aufwiesen. Zentral- und Osteuropa zählte erneut zu den am stärksten wachsenden Regionen der Weltwirtschaft. Die meisten Länder Zentral- und Osteuropas, insbesondere Ungarn und Polen, verzeichneten dank einer starken Inlandsnachfrage und steigender Löhne ein sehr solides Wachstum. Insgesamt wuchs die Weltwirtschaft um 2,9%.

Die Zentralbanken der führenden Volkswirtschaften verfolgten weiterhin eine unterschiedliche Geldpolitik. Die US-Zentralbank Federal Reserve (Fed) senkte zur Belebung der Konjunktur ihren Leitzins auf 1,75%. Die Europäische Zentralbank (EZB), die Bank of Japan und die Schweizerische Nationalbank beließen das gesamte Jahr hindurch ihre Leitzinsen unverändert, die EZB bei 0%, die Bank of Japan bei -0,10% und die Schweizerische Nationalbank bei -0,75%.

Die Wirtschaft der Vereinigten Staaten setzte ihre solide Entwicklung fort. Allerdings verlangsamte sich das BIP-Wachstum, da die Unternehmensinvestitionen vor dem Hintergrund der zunehmenden Handelsspannungen zwischen den USA und China an Dynamik einbüßten. Konjunkturstabilisierend wirkten die robusten Konsumausgaben. Der Arbeitsmarkt zeichnete sich erneut durch steigende Beschäftigungszahlen aus. Die Arbeitslosenquote sank zum Jahresende 2019 weiter auf 3,5%. Sowohl öffentliche Ausgaben als auch Steuersenkungen unterstützten das Wirtschaftswachstum, wenn auch in geringerem Ausmaß als 2018. Die Inflation ging zurück und sank unter den von der Fed vorgegebenen Zielwert von 2%. Das Haushaltsdefizit weitete sich 2019 infolge niedrigerer Steuern und gestiegener Staatsausgaben aus. Um die negativen Auswirkungen der globalen Konjunkturabschwächung auf die US-Wirtschaft zu reduzieren, aber auch angesichts des gedämpften Inflationsdrucks beschloss die Fed,

ihren Leitzins in drei Schritten um insgesamt 75 Basispunkte auf 1,75% zu senken. Insgesamt wuchs die US-Wirtschaft um 2,3%.

In der Eurozone verlief das Wirtschaftswachstum hauptsächlich aufgrund rückläufiger Exporte verhaltener als in anderen entwickelten Regionen der Welt und lag bei 1,2%. Die Inlandsnachfrage verzeichnete eine weiterhin solide Entwicklung. Deutschland (insbesondere die Sachgütererzeugung) und Italien wirkten sich dämpfend auf das Wachstum aus, während Frankreich und Spanien eine solide Entwicklung verzeichneten. Bei den Konsumausgaben blieb die Wachstumsdynamik stabil. Die Unsicherheiten angesichts des Brexits hatten auf die Wirtschaftsleistung 2019 keinen wesentlichen Einfluss. Nach mehr als dreijährigen Verhandlungen und zwei Parlamentswahlen ist das Vereinigte Königreich Ende Jänner 2020 aus der Europäischen Union ausgetreten. Die EZB behielt ihre expansive Geldpolitik bei. Sie beließ ihren Leitzins unverändert, senkte den Einlagenzins um weitere 10 Basispunkte auf -0,50% und nahm im November ihr Anleihenkaufprogramm mit einem monatlichen Volumen von bis zu EUR 20 Mrd wieder auf. Darüber hinaus startete die EZB eine neue Runde längerfristiger Refinanzierungsgeschäfte (TLTRO III), um die Konditionen für Bankkredite stabil zu halten und weiterhin die lockere Ausrichtung der Geldpolitik zu unterstützen.

Nach dem starken BIP-Wachstum der letzten zwei Jahre verlangsamte sich 2019 die Wirtschaftsdynamik in Österreich. Die Inlandsnachfrage – insbesondere die Konsumausgaben – blieben die bestimmenden Wachstumstreiber, während die Sachgütererzeugung und die Investitionstätigkeit zurückgingen. Die Exporte, die 2018 eine besonders gute Entwicklung verzeichneten, gingen ebenso zurück. Die Entwicklung im Bausektor blieb solide. Der traditionell starke Dienstleistungssektor und der Fremdenverkehr entwickelten sich ebenfalls positiv. Österreich profitierte von der guten wirtschaftlichen Entwicklung Zentral- und Osteuropas. Die durchschnittliche Arbeitslosenquote sank neuerlich auf einen langjährigen Tiefstand von 4,5%. Die durchschnittlichen Verbraucherpreise blieben mit einem Anstieg der Inflationsrate von 1,5% unter Kontrolle. Der gesamtstaatliche Überschuss lag bei 0,3%. Die Staatsverschuldungsquote in Prozent des BIP gemessen sank deutlich auf 69,6%. Insgesamt stieg das reale BIP um 1,6%. Das BIP pro Kopf erhöhte sich auf EUR 45.000.

Die Volkswirtschaften Zentral- und Osteuropas konnten ihre starke Wirtschaftsdynamik aufrechterhalten und entwickelten sich wieder besser als die Eurozone. Der wichtigste Treiber war erneut der Konsum der privaten Haushalte, unterstützt durch höhere Löhne und ein steigendes Beschäftigungsniveau. Von den CEE-Ländern entwickelten sich Polen, Ungarn und die Tschechische Republik besonders gut. Mit ihrem hohen Exportanteil erwies sich die Automobilindustrie in Tschechien, der Slowakei, Rumänien und Ungarn wieder als eine wesentliche Stütze der Wirtschaft. Die Arbeitslosigkeit ging in der gesamten Region weiter zurück. Tschechien und Ungarn zählten in der Europäischen Union zu den Ländern mit den niedrigsten Arbeitslosenquoten. Die Inflation näherte sich zwar in den meisten

CEE-Ländern der Obergrenze des Zielbands der Zentralbanken, doch war der durchschnittliche Anstieg der Inflation eher mäßig. Die CEE-Währungen blieben im Durchschnitt im Jahresverlauf gegenüber dem Euro relativ stabil. Die Zentralbanken der Region verfolgten 2019 eine unterschiedliche Politik, wobei die Tschechische Nationalbank ihren Leitzins weiter anhub, während die Serbische Nationalbank ihren Leitzins senkte. Die staatlichen Haushaltsdefizite blieben in der Region niedrig. Die günstige wirtschaftliche Entwicklung wurde auch von den Ratingagenturen gewürdigt. Die Ratings für tschechische, ungarische, kroatische und serbische Anleihen wurden im Lauf des Jahres angehoben. Insgesamt wuchsen die Volkswirtschaften der CEE-Region 2019 zwischen 4,9% in Ungarn und 2,3% in der Slowakei.

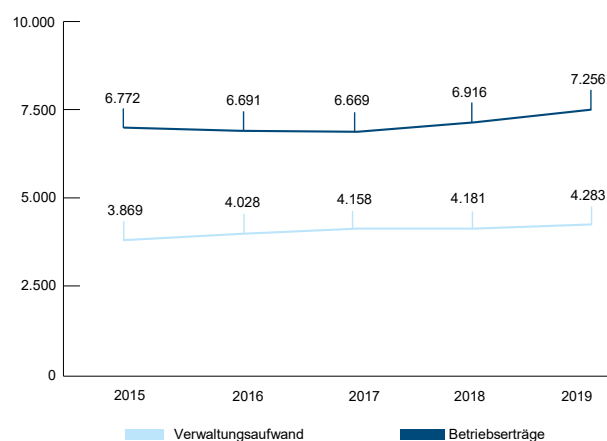
## GESCHÄFTSVERLAUF 2019

Verglichen werden die GuV-Zahlen 2019 mit jenen von 2018 und die Bilanzwerte zum 31. Dezember 2019 mit jenen zum 31. Dezember 2018.

### Überblick

Der **Zinsüberschuss** stieg – vor allem in Tschechien, aber auch in Rumänien und Ungarn – auf EUR 4.746,8 Mio (+3,6%; EUR 4.582,0 Mio). Der **Provisionsüberschuss** erhöhte sich auf EUR 2.000,1 Mio (+4,8%; EUR 1.908,4 Mio). Anstiege waren insbesondere bei den Zahlungsverkehrsdienstleistungen, bei der Versicherungsvermittlungsprovision und in der Vermögensverwaltung zu verzeichnen. Während sich das **Handelsergebnis** mit EUR 318,3 Mio (EUR -1,7 Mio) deutlich verbesserte, verringerte sich gleichzeitig die Position **Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten, erfolgswirksam zum Fair Value bilanziert**, auf EUR -24,5 Mio (EUR 195,4 Mio), die Entwicklung beider Positionen war getrieben durch Bewertungseffekte infolge von Marktzinsschwankungen. Die **Betriebserträge** stiegen auf EUR 7.255,9 Mio (+4,9%; EUR 6.915,6 Mio).

### Betriebserträge und Verwaltungsaufwand in EUR Mio



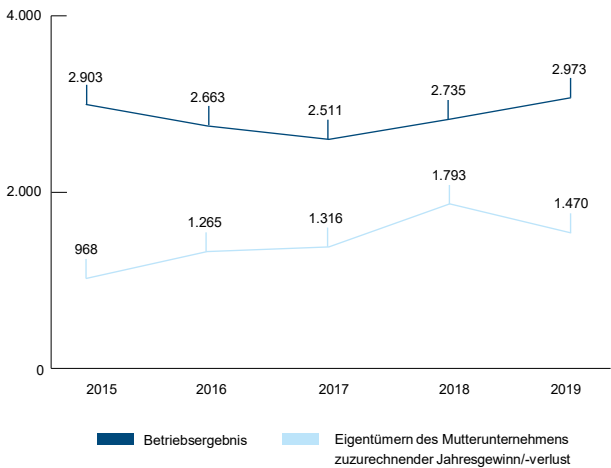
Der höhere **Verwaltungsaufwand** von EUR 4.283,3 Mio (+2,4%; EUR 4.181,1 Mio) war vor allem auf gestiegene Personalaufwendungen in Höhe von EUR 2.537,1 Mio (+2,5%; EUR 2.474,2 Mio) zurückzuführen. Die in den Sachaufwendungen inkludierten Beiträge in Einlagensicherungssysteme erhöhten sich auf EUR 104,8 Mio (EUR 88,6 Mio). Der Anstieg der Abschreibungen auf EUR 541,0 Mio (EUR 472,0 Mio) ist auf die erstmalige Anwendung des neuen Bilanzierungsstandards für Leasingverhältnisse (IFRS 16) zum 1. Jänner 2019 zurückzuführen, im Sachaufwand wurde hingegen ein korrespondierender positiver Effekt verzeichnet. Insgesamt stieg das **Betriebsergebnis** auf EUR 2.972,7 Mio (+8,7%; EUR 2.734,6 Mio), die **Kosten-Ertrags-Relation** verbesserte sich auf 59,0% (60,5%).

Das Ergebnis aus **Wertminderungen von Finanzinstrumenten** belief sich aufgrund von Nettodotierungen in Österreich und in der Slowakei sowohl im Retail- als auch im Firmenkundensegment auf EUR -39,2 Mio bzw. bereinigt um Zuführungen zu Wertberichtigungen für Kreditzusagen und Finanzgarantien, auf 7 Basispunkte des durchschnittlichen Bruttokundenkreditbestands (Nettoaufösungen EUR 59,3 Mio bzw. -3 Basispunkte). Positiv wirkten sich hohe Eingänge aus abgeschriebenen Forderungen vor allem in Tschechien, Ungarn und Rumänien sowie Auflösungen von Wertberichtigungen für Kreditzusagen und Finanzgarantien in Österreich, Tschechien und Rumänien aus. Die **NPL-Quote**, bezogen auf Bruttokundenkredite, verbesserte sich weiter auf 2,5% (3,2%). Die **NPL-Deckungsquote** stieg auf 77,1% (73,4%).

Der **sonstige betriebliche Erfolg** belief sich auf EUR -628,2 Mio (EUR -304,5 Mio). Die Verschlechterung ist auf die Bildung einer Rückstellung in Höhe von EUR 153,3 Mio für erwartete Verluste infolge einer höchstgerichtlichen Entscheidung betreffend die Geschäftstätigkeit einer rumänischen Tochtergesellschaft sowie die Abschreibung des Firmenwerts in der Slowakei in Höhe von EUR 165,0 Mio zurückzuführen. Die im sonstigen betrieblichen Erfolg erfassten Aufwendungen für jährliche Beitragszahlungen in Abwicklungsfonds stiegen – insbesondere in Tschechien – auf EUR 75,3 Mio (EUR 70,3 Mio). Die Banken- und Transaktionssteuern stiegen auf EUR 128,0 Mio (EUR 112,2 Mio); davon entfielen EUR 11,0 Mio auf die in diesem Geschäftsjahr erstmalig in Rumänien zu leistende Bankenabgabe.

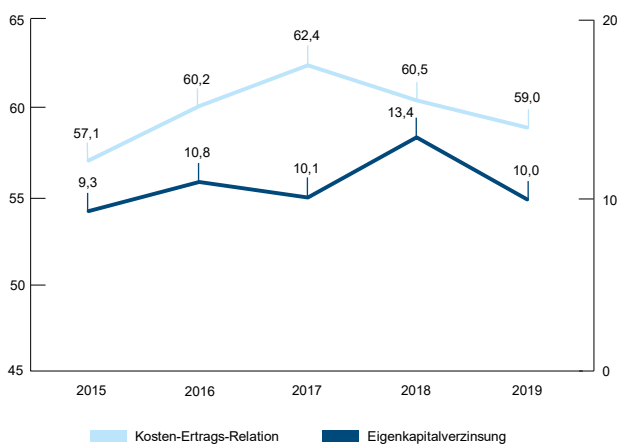
Das den Minderheiten zuzurechnende Periodenergebnis erhöhte sich infolge deutlich höherer Ergebnisbeiträge der Sparkassen auf EUR 440,9 Mio (EUR 369,1 Mio). Das **den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis** reduzierte sich aufgrund der Einmaleffekte auf EUR 1.470,1 Mio (-18,0%; EUR 1.793,4 Mio).

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



Das **Cash-Ergebnis je Aktie** (Definition siehe Glossar) belief sich 2019 auf EUR 3,25 (ausgewiesener Wert: EUR 3,23) nach EUR 4,04 (ausgewiesener Wert: EUR 4,02) im Vorjahr.

### Ergebniskennzahlen in %



Die **Cash-Eigenkapitalverzinsung** (Definition siehe Glossar), d.h. die Eigenkapitalverzinsung bereinigt um nicht auszahlungswirksame Positionen wie Firmenwertabschreibungen und die lineare Abschreibung für den Kundenstock, lag bei 10,1% (ausgewiesener Wert: 10,1%) nach 13,5% (ausgewiesener Wert: 13,4%) im Vorjahr.

Die **Bilanzsumme** stieg auf EUR 245,7 Mrd (EUR 236,8 Mrd). Während sich auf der Aktivseite Kassenbestand und Guthaben auf EUR 10,7 Mrd (EUR 17,5 Mrd) deutlich verringerten, erhöhten sich Kredite an Banken auf EUR 23,1 Mrd (EUR 19,1 Mrd). Infolge des anhaltenden Kreditwachstums in allen Kernmärkten stiegen die **Kundenkredite** auf EUR 160,3 Mrd

(+7,3%; EUR 149,3 Mrd). Passivseitig gingen die Einlagen von Kreditinstituten auf EUR 13,1 Mrd (EUR 17,7 Mrd) zurück, während es erneut einen deutlichen Anstieg bei **Kundeneinlagen** – wiederum in allen Märkten der Erste Group – auf EUR 173,8 Mrd (+6,9%; EUR 162,6 Mrd) gab. Das **Kredit-Einlagen-Verhältnis** lag bei 92,2% (91,8%).

Die **Harte Kernkapitalquote** (CRR final, Definition siehe Glossar) lag bei 13,7% (13,5%), die **Gesamtkapitalquote** (Definition siehe Glossar) bei 18,5% (18,1%).

### Ausblick

Die Erste Group hat sich für das Jahr 2020 das Ziel gesetzt, eine um immaterielle Vermögenswerte bereinigte Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von über 10% zu erreichen. Zu den Faktoren, welche diese Zielerreichung begünstigen, zählen die weiterhin positive, wenn auch leicht rückläufig erwartete gesamtwirtschaftliche Entwicklung in den Kernmärkten Tschechien, Slowakei, Ungarn, Rumänien, Kroatien, Serbien und Österreich sowie eine Verbesserung im sonstigen betrieblichen Erfolg, der 2019 durch negative Einmaleffekte belastet war. Eine globale oder regionale Abschwächung des Wirtschaftswachstums sowie potenzielle – zum jetzigen Zeitpunkt nicht quantifizierbare – politische oder regulatorische Risiken können die Zielerreichung erschweren.

Die positive Wirtschaftsentwicklung sollte sich im Jahr 2020 in den CEE-Kernmärkten der Erste Group in Wachstumsraten (reales BIP-Wachstum) von 2% bis 4% widerspiegeln. Alle anderen wirtschaftlichen Parameter werden aus heutiger Sicht ebenfalls positiv eingeschätzt. Die Arbeitslosenquoten sollten weiter auf historisch niedrigen Niveaus verharren – in Tschechien und Ungarn gehören sie schon heute zu den niedrigsten der EU. Die Inflation wird großteils stabil erwartet. Die Wettbewerbsfähigkeit sollte in den meisten Ländern wieder in Leistungsbilanzüberschüssen zum Ausdruck kommen. Auch die budgetäre Situation und die Staatsverschuldung werden weiterhin positiv eingeschätzt. Für Österreich wird ein reales Wirtschaftswachstum von 1,3% erwartet. Alles in allem wird das Wachstum in allen Ländern nach wie vor von der Inlandsnachfrage getrieben, der Wachstumsbeitrag des Außenhandels wird neutral erwartet.

Vor diesem Hintergrund geht die Erste Group davon aus, dass ein Nettokreditwachstum im mittleren einstelligen Bereich erreicht werden kann. Trotz negativer Zinsen in der Eurozone, jedoch unterstützt von leicht steigenden kurzfristigen Marktzinsen in Tschechien und Ungarn, sollte der Zinsüberschuss dementsprechend im Jahr 2020 weiter steigen. Bei der zweiten wichtigen Einnahmenkomponente, dem Provisionsüberschuss, wird ebenfalls ein Anstieg erwartet. Positiv sollten sich hier, wie schon im Jahr 2019, das Fondsmanagement, das Versicherungsvermittlungsgeschäft sowie der Zahlungsverkehr auswirken. Die übrigen Einnahmenkomponenten werden im Großen und Ganzen stabil erwartet. Angesichts der besonders guten

Entwicklung 2019 ist ein niedrigeres Handels- und Fair Value-Ergebnis abzusehen. Insgesamt sollten die Betriebseinnahmen im Jahr 2020 jedoch weiter steigen. Bei den Betriebsausgaben ist 2020 von einem Anstieg auszugehen, teilweise bedingt durch erwartete weitere Lohnanstiege in allen Märkten der Erste Group. Allerdings wird die Erste Group auch 2020 in IT und damit in die Wettbewerbsfähigkeit investieren: Progressive IT-Modernisierung, Backoffice-Digitalisierung und die gruppenweite Etablierung und der Ausbau der digitalen Plattform George stehen dabei im Fokus. George soll 2020 auch in Ungarn und Kroatien eingeführt werden. Obwohl herausfordernder als 2019, streben wir 2020 ein stärkeres Wachstum bei den Betriebserträgen als bei den Kosten an. Somit rechnen wir für das Jahr 2020 mit einem Anstieg im Betriebsergebnis.

Ausgehend vom oben beschriebenen, niedrigen Zinsumfeld, sollten 2020 die Risikokosten weiterhin niedrig bleiben. Obwohl eine treffsichere Prognose in diesem Umfeld schwierig ist, geht die Erste Group für 2020 von Risikokosten von maximal 20 Basispunkten des durchschnittlichen Kundenkreditvolumens (brutto) aus. Eine solide, wenn auch gedämpfte Wirtschaftsentwicklung und das ausgewogene diversifizierte Kreditportfolio sollten sich positiv auf die Kreditqualität auswirken.

Im sonstigen betrieblichen Erfolg erwarten wir eine Verbesserung, da 2019 durch signifikante negative Einmaleffekte belastet war. Unter Annahme einer Steuerquote von unter 20% sowie im Jahresvergleich ähnlich hoher Minderheitenanteile strebt die Erste Group eine um immaterielle Vermögenswerte bereinigte Eigenkapitalverzinsung (ROTE) von über 10% an.

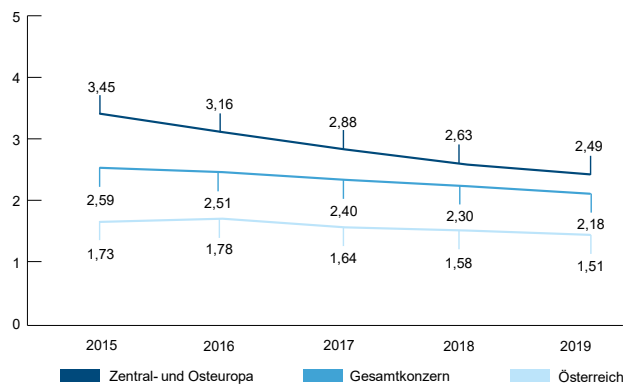
Risikofaktoren für die Prognose sind eine andere als erwartete Zinsentwicklung, gegen Banken gerichtete politische oder regulatorische Maßnahmen, geopolitische und weltwirtschaftliche Entwicklungen sowie mögliche negative wirtschaftliche Auswirkungen in Folge der Ausbreitung des Corona-Virus.

## ANALYSE DES GESCHÄFTSVERLAUFS

### Zinsüberschuss

Der Zinsüberschuss erhöhte sich auf EUR 4.746,8 Mio (EUR 4.582,0 Mio). Der signifikante Anstieg in Tschechien war auf das positive Marktzinsumfeld und ein nachhaltiges Kundenkreditwachstum zurückzuführen. Anstiege im Zinsüberschuss gab es auch in Rumänien – vorwiegend bedingt durch höhere Marktinzinsen – sowie in Ungarn dank des Kreditwachstums. Die Einführung von IFRS 16 hat sich mit EUR 24,6 Mio negativ auf den Zinsüberschuss ausgewirkt. Insgesamt stiegen die zinstragenden Aktiva im Jahresvergleich, nicht zuletzt aufgrund deutlich höherer Interbankenforderungen, jedoch schneller als der Zinsüberschuss, womit die Zinsspanne (Zinsüberschuss in % der durchschnittlichen zinstragenden Aktiva) mit 2,18% (2,30%) leicht rückläufig war.

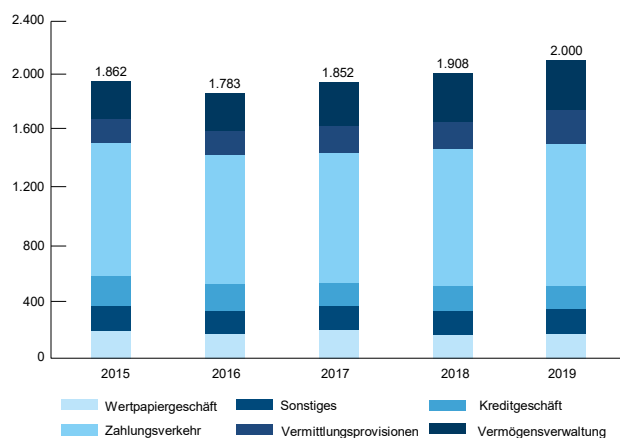
### Zinsspanne in %



### Provisionsüberschuss

Der Provisionsüberschuss stieg auf EUR 2.000,1 Mio (EUR 1.908,4 Mio). Zuwächse gab es in allen Kernmärkten, insbesondere in Österreich, in Ungarn und in der Slowakei. Während in Österreich Steigerungen vor allem im Zahlungsverkehr und in der Vermögensverwaltung erzielt werden konnten, entwickelten sich in der Slowakei hauptsächlich die Erträge aus Versicherungsvermittlungsprovisionen positiv.

### Struktur/Entwicklung Provisionsüberschuss in EUR Mio



### Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten, erfolgswirksam zum Fair Value bilanziert

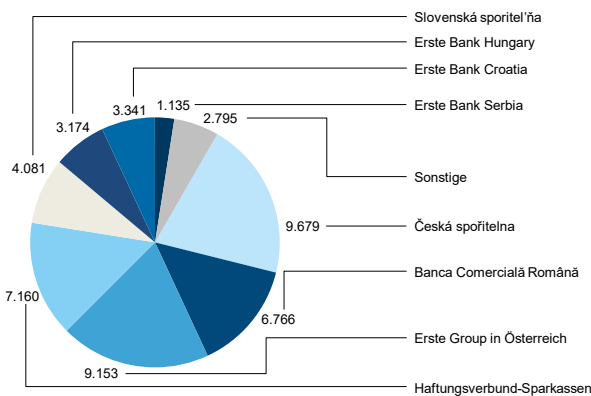
Sowohl das Handelsergebnis als auch die Position Gewinne/Verluste von erfolgswirksam zum Fair Value bewerteten Finanzinstrumenten werden maßgeblich durch Bewertungseffekte beeinflusst. Besonders betroffen sind einerseits die erfolgswirksam zum Fair Value bewerteten eigenen verbrieften Verbindlichkeiten, deren Bewertungsergebnis in den Gewinnen/Verlusten aus Finanzinstrumenten abgebildet wird, während das Bewertungsergebnis der korrespondierenden Absicherungsgeschäfte im Handelsergebnis erfasst wird, sowie andererseits die finanziellen Vermögenswerte im Fair Value- und Handelsbestand.

Aufgrund der Zinsentwicklung verbesserte sich das Handelsergebnis signifikant auf EUR 318,3 Mio (EUR -1,7 Mio). Demgegenüber sanken die Gewinne/Verluste von erfolgswirksam zum Fair Value bewerteten Finanzinstrumenten auf EUR -24,5 Mio (EUR 195,4 Mio).

### Verwaltungsaufwand

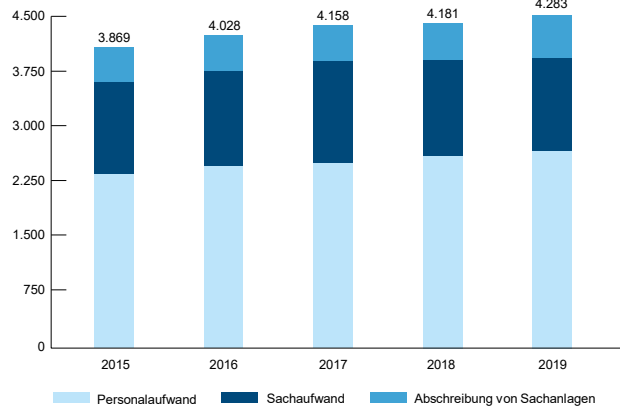
Der Verwaltungsaufwand belief sich auf EUR 4.283,3 Mio (EUR 4.181,1 Mio). Der **Personalaufwand** erhöhte sich – vor allem in Österreich und in Tschechien – auf EUR 2.537,1 Mio (EUR 2.474,2 Mio). Der **Sachaufwand** verringerte sich auf EUR 1.205,1 Mio (EUR 1.234,9 Mio). Die Beiträge in Einlagensicherungssysteme stiegen insbesondere aufgrund des anhaltend starken Einlagenwachstums auf EUR 104,8 Mio (EUR 88,6 Mio). Die stärksten Beitragsanstiege waren in Rumänien (EUR 12,7 Mio nach EUR 4,4 Mio) und Österreich (EUR 58,4 Mio nach EUR 51,2 Mio) zu verzeichnen. Während die erstmalige Anwendung des neuen Bilanzierungsstandards für Leasingverhältnisse (IFRS 16) zum 1. Jänner 2019 aufgrund niedrigerer Mietaufwendungen einen positiven Effekt von EUR 81,5 Mio auf den Sachaufwand hatte, wirkte sie sich mit EUR 74,0 Mio negativ auf die **Abschreibungen auf Sachanlagen** aus, die auf EUR 541,0 Mio (EUR 472,0 Mio) anstiegen.

### Mitarbeiterstand zum 31. Dezember 2019



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

### Struktur/Entwicklung Verwaltungsaufwand in EUR Mio



### Betriebsergebnis

Aufgrund des deutlich besseren Zins- und Handelsergebnisses und des Anstiegs im Provisionsüberschuss erhöhten sich die Betriebserträge auf EUR 7.255,9 Mio (+4,9%; EUR 6.915,6 Mio). Der Verwaltungsaufwand stieg wegen höherer Personalaufwendungen und gestiegener Abschreibungen bei rückläufigen Sachaufwendungen auf EUR 4.283,3 Mio (+2,4%; EUR 4.181,1 Mio). Das Betriebsergebnis verbesserte sich auf EUR 2.972,7 Mio (+8,7%; EUR 2.734,6 Mio). Ebenfalls verbessert hat sich damit die Kosten-Ertrags-Relation, sie lag bei 59,0% (60,5%).

### Gewinne/Verluste aus der Ausbuchung von nicht erfolgswirksam zum Fair Value bewerteten Finanzinstrumenten

Die Gewinne aus der Ausbuchung von nicht erfolgswirksam zum Fair Value bewerteten Finanzinstrumenten erhöhten sich auf EUR 23,5 Mio (EUR 5,7 Mio). Darin sind vor allem Ergebnisse aus dem Verkauf von Wertpapieren und der Ausbuchung von finanziellen Verbindlichkeiten enthalten.

### Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten

Das Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten belief sich aufgrund von Nettodotierungen auf EUR -39,2 Mio (Nettoaufösungen EUR 59,3 Mio). Der negative Saldo aus

der Dotierung bzw. Auflösung von Vorsorgen für das Kreditgeschäft wurde durch weiterhin hohe Eingänge aus abgeschriebenen Forderungen in Höhe von EUR 154,0 Mio (EUR 162,9 Mio) sowie Auflösungen von Wertberichtigungen für Kreditzusagen und Finanzgarantien im Ausmaß von EUR 70,0 Mio (EUR 6,6 Mio) teilweise kompensiert.

### Sonstiger betrieblicher Erfolg

Der sonstige betriebliche Erfolg belief sich auf EUR -628,2 Mio (EUR -304,5 Mio). Die Steuern und Abgaben auf das Bankgeschäft stiegen auf EUR 128,0 Mio (EUR 112,2 Mio): EUR 11,0 Mio davon entfielen auf die in diesem Geschäftsjahr erstmalig in Rumänien zu leistende Bankenabgabe. Die Belastung der österreichischen Gesellschaften erhöhte sich leicht auf EUR 24,3 Mio (EUR 23,0 Mio), jene in der Slowakei stieg auf EUR 32,5 Mio (EUR 30,3 Mio). Die ungarische Bankensteuer sank auf EUR 12,6 Mio (EUR 13,5 Mio), zusammen mit der Finanztransaktionssteuer in Höhe von EUR 47,6 Mio (EUR 45,4 Mio) resultierten in Ungarn Bankenabgaben von insgesamt EUR 60,2 Mio (EUR 58,9 Mio).

Die erwarteten negativen Auswirkungen geänderter gesetzlicher Regelungen zur slowakischen Bankensteuer auf die zukünftigen Erträge führten zu einer vollständigen Abschreibung des Firmenwerts in der Slowakei in Höhe von EUR 165,0 Mio, die im sonstigen betrieblichen Erfolg erfasst wurde. Der Saldo aus Zuführungen/Auflösungen für sonstige Rückstellungen belief sich auf EUR -207,0 Mio (Nettoauflösungen EUR 13,3 Mio). Die deutliche Verschlechterung ist auf die Bildung einer Rückstellung in Höhe von EUR 153,3 Mio für erwartete Verluste infolge der höchstgerichtlichen Entscheidung betreffend die Geschäftstätigkeit einer rumänischen Tochtergesellschaft zurückzuführen. Darüber hinaus sind im sonstigen betrieblichen Erfolg die jährlichen Beiträge in Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 75,3 Mio (EUR 70,3 Mio) verbucht. Der höchste Anstieg, auf EUR 26,6 Mio (EUR 19,0 Mio), war in Tschechien zu verzeichnen.

### Jahresgewinn-/verlust vor Steuern

Das Ergebnis vor Steuern aus fortzuführenden Geschäftsbereichen belief sich auf EUR 2.329,7 Mio (EUR 2.495,0 Mio). Die Steuern vom Einkommen erhöhten sich auf EUR 418,7 Mio (EUR 332,4 Mio), da der positive Effekt aus der Verbuchung von latenten Steuererträgen im Zusammenhang mit Verlustvorträgen geringer war. Darüber hinaus waren 2019 weder die Firmenwertabschreibung in der Slowakei noch die außerordentliche Rückstellung in Rumänien steuerabzugsfähig. Das den Minderheiten zuzurechnende Periodenergebnis stieg wegen guter Ergebnisse der Sparkassen auf EUR 440,9 Mio (EUR 369,1 Mio). Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis belief sich auf EUR 1.470,1 Mio (EUR 1.793,4 Mio).

### Steuerliche Situation

Die wichtigsten inländischen Tochtergesellschaften sind gemäß § 9 KStG in die steuerliche Unternehmensgruppe der Erste

Group Bank AG einbezogen. Aufgrund des hohen Anteils an steuerfreien Erträgen – insbesondere Beteiligungserträgen – und Steuerzahlungen für die ausländischen Betriebsstätten ergab sich für das Geschäftsjahr 2019 keine Belastung mit österreichischer Körperschaftsteuer. Der bestehende vortragsfähige steuerliche Verlustvortrag hat sich im Jahr 2019 erhöht. Die Steuern vom Einkommen beinhalten die in den einzelnen Konzernunternehmen auf Grundlage der steuerlichen Ergebnisse errechneten laufenden Ertragsteuern, Ertragsteuerkorrekturen für Vorjahre sowie die Veränderung der latenten Steuerabgrenzungen.

Der Steueraufwand belief sich auf EUR 418,7 Mio (EUR 332,4 Mio).

### Bilanzentwicklung

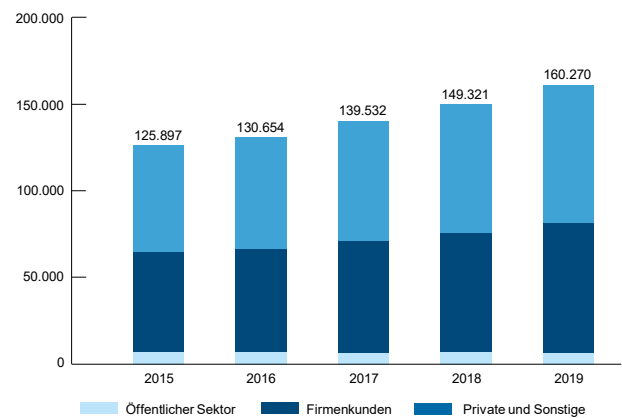
Der Rückgang des **Kassenbestands und der Guthaben** auf EUR 10,7 Mrd (EUR 17,5 Mrd) resultierte vor allem aus deutlich niedrigeren Guthaben bei Zentralbanken.

Die **Handels- und Finanzanlagen** in den verschiedenen Kategorien der finanziellen Vermögenswerte stiegen auf EUR 44,3 Mrd (EUR 43,9 Mrd).

**Kredite an Banken (netto)**, die nicht täglich fällige Sichteinlagen inkludieren, erhöhten sich vor allem in Tschechien und in der Holding auf EUR 23,1 Mrd (EUR 19,1 Mrd).

Die **Kundenkredite (netto)** stiegen in allen Kernmärkten – neben Ungarn und Serbien insbesondere auch in Tschechien, in Österreich und in der Slowakei – auf EUR 160,3 Mrd (EUR 149,3 Mrd), bedingt durch Kreditwachstum bei Privat- und Firmenkunden.

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



**Wertberichtigungen für Kundenkredite** gingen auf EUR 3,2 Mrd (EUR 3,6 Mrd) zurück, was vor allem auf die fortgesetzte Verbesserung der Kreditqualität zurückzuführen war.



Die **NPL-Quote**, das Verhältnis der notleidenden Kredite zu den Brutto-kundenkrediten, verbesserte sich weiter auf 2,5% (3,2%), die **Deckung der notleidenden Kredite durch Risikovorsorgen** (basierend auf Bruttokundenkrediten) auf 77,1% (73,4%).

Die **immateriellen Vermögensgegenstände** beliefen sich auf EUR 1,4 Mrd (EUR 1,5 Mrd). **Andere Aktiva** erhöhten sich auf EUR 6,0 Mrd (EUR 5,4 Mrd).

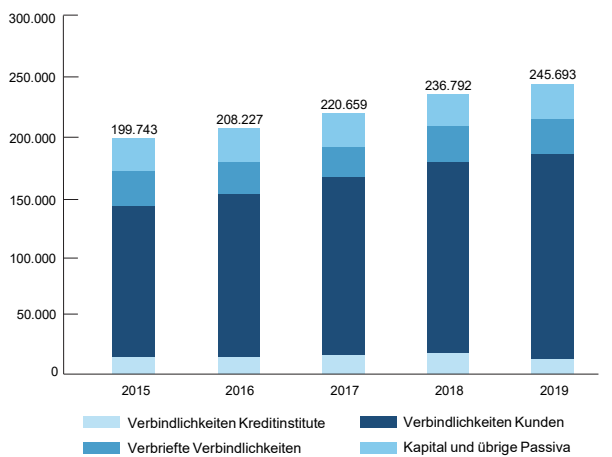
**Finanzielle Verbindlichkeiten – Held for Trading** verringerten sich auf EUR 2,4 Mrd (EUR 2,5 Mrd).

**Bankeinlagen**, täglich fällige Einlagen und Termineinlagen, reduzierten sich auf EUR 13,1 Mrd (EUR 17,7 Mrd).

Die **Kundeneinlagen** stiegen in allen Kernmärkten insbesondere aufgrund von starken Zuwächsen bei täglich fälligen Einlagen von Privatkunden auf EUR 173,8 Mrd (EUR 162,6 Mrd). Das **Kredit-Einlagen-Verhältnis** lag bei 92,2% (91,8%).

Die **verbrieften Verbindlichkeiten** stiegen aufgrund von erhöhter Emissionstätigkeit auf EUR 30,4 Mrd (EUR 29,7 Mrd). **Andere Passiva** beliefen sich auf EUR 5,4 Mrd (EUR 5,4 Mrd).

### Bilanzstruktur/Bilanzpassiva in EUR Mio

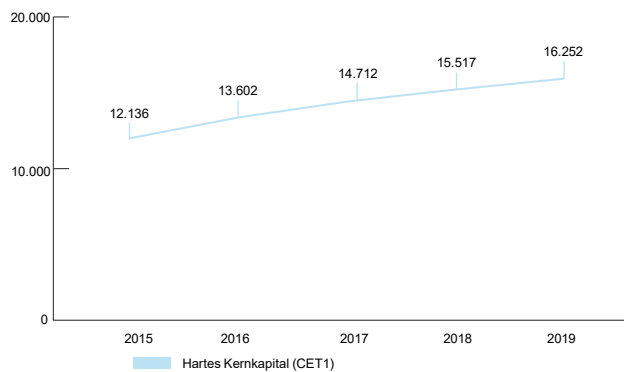


Die **Bilanzsumme** stieg auf EUR 245,7 Mrd (+3,8%; EUR 236,8 Mrd).

Das **gesamte bilanzielle Eigenkapital** erhöhte sich auf EUR 20,5 Mrd (+8,6%; EUR 18,9 Mrd). Darin inkludiert ist Zusätzliches Kernkapital (Additional Tier 1) im Ausmaß von EUR 1.490,4 Mio. Nach Vornahme der in der Eigenkapitalverordnung (CRR) festgelegten Abzugsposten und Filter belief sich das **Harte Kernkapital** (CRR final) auf EUR 16,3 Mrd (EUR 15,5 Mrd). Die **gesamten regulatorischen Eigenmittel** (CRR final) stiegen auf EUR 22,0 Mrd (EUR 20,9 Mrd).

Der **Gesamtrisikobetrag** – die gesamten risikogewichteten Aktiva (RWA) aus Kredit-, Markt- und operationellem Risiko (CRR final) – stieg auf EUR 118,6 Mrd (EUR 115,4 Mrd).

### Hartes Kernkapital (CET1) in EUR Mio

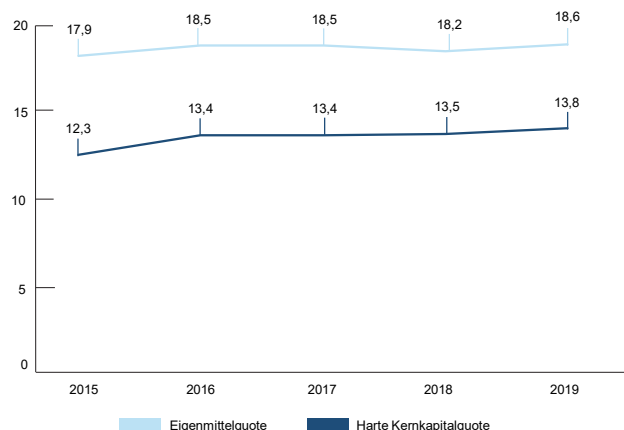


Die Berechnung der konsolidierten Eigenmittel wird gemäß der Eigenkapitalverordnung (CRR) unter Berücksichtigung der österreichischen CRR-Begleitverordnung sowie der Verordnung (EU) 2016/445 der Europäischen Zentralbank über die Nutzung der im Unionsrecht eröffneten Optionen und Ermessensspielräume vorgenommen. In dieser sind die anwendbaren Prozentsätze für die Anrechenbarkeit einzelner Kapitalpositionen sowie für die regulatorischen Abzüge und Filter geregelt.

Die **Gesamtkapitalquote** – gesamte Eigenmittel in Prozent des Gesamtrisikos (CRR final) – lag mit 18,5% (18,1%) deutlich über dem gesetzlichen Mindestfordernis.

Die **Kernkapitalquote** belief sich auf 15,0% (14,3%), die **Harte Kernkapitalquote** auf 13,7% (13,5%), beide CRR final.

### Eigenmittel- und Harte Kernkapitalquote in %



# Segmente

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

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

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

Weitere Details sind im Konzernabschluss in Note 39 enthalten. Zusätzliche Informationen sind unter [www.erstegroup.com/de/investoren](http://www.erstegroup.com/de/investoren) im Excel-Format verfügbar.

Betriebserträge setzen sich aus dem Zinsüberschuss, Provisionsüberschuss, Handelsergebnis, den Gewinnen/Verlusten von erfolgswirksam zum Fair Value bewerteten Finanzinstrumenten, den Dividendenerträgen, dem Periodenergebnis aus Anteilen an At Equity-bewerteten Unternehmen sowie Mieterträgen aus als Finanzinvestition gehaltenen Immobilien & sonstigen Operating-Leasing-Verträgen zusammen. Die drei zuletzt aufgelisteten Komponenten sind in den Tabellen dieses Kapitels nicht ausgewiesen. Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von erfolgswirksam zum Fair Value bewerteten Finanzinstrumenten sind in einem Posten – Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten FVPL – zusammengefasst. Betriebsaufwendungen entsprechen dem Posten Verwaltungsaufwand. Das Betriebsergebnis stellt den Saldo aus Betriebserträgen und Betriebsaufwendungen dar. Die Risikoversorgungen für Kredite und Forderungen sowie Wertberichtigungen und Rückstellungen für Verpflichtungen und gegebene Garantien sind im Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten enthalten. Im sonstigen Ergebnis zusammengefasst sind der sonstige betriebliche Erfolg und die Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten, nicht zum Fair Value bilanziert (netto). Die Kosten-Ertrags-Relation stellt das Verhältnis der Betriebsaufwendungen zu den Betriebserträgen dar. Die Verzinsung auf das zugeordnete Kapital errechnet sich aus dem Periodenergebnis nach Steuern/vor Minderheiten in Relation zum durchschnittlich zugeordneten Kapital.

## Geschäftssegmente



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

Das Segment **Firmenkunden** beinhaltet das Geschäft mit Firmenkunden mit unterschiedlichem Umsatz (Klein- und Mittelunternehmen sowie Kunden von Local Large Corporate und Group Large Corporate), das gewerbliche Immobiliengeschäft sowie das Public Sector-Geschäft. Klein- und Mittelunternehmen sind jene Kunden, die von den lokalen Kommerzcentren betreut werden und definierte jährliche Umsätze aufweisen. Local Large Corporate-Kunden sind lokale Firmen mit einem jährlichen über dem

KMU liegenden Mindestumsatz, die nicht als Group Large Corporate-Kunden eingestuft wurden. Group Large Corporate-Kunden sind all jene Firmenkunden/Konzerne mit signifikanter Geschäftstätigkeit in den Kernmärkten der Erste Group, die auf der Liste der Group Large Corporate-Kunden zu finden sind. Das gewerbliche Immobiliengeschäft umfasst zum Beispiel Geschäfte mit Immobilieninvestoren, die Erträge aus der Vermietung von einzelnen Liegenschaften oder Immobilienportfolios erzielen, oder mit Projektentwicklern, die auf Veräußerungsgewinne abzielen. Das Public Sector-Geschäft inkludiert geschäftliche Aktivitäten mit drei Typen von Kunden: dem öffentlichen Sektor, öffentlich-rechtlichen Körperschaften und dem gemeinnützigen Bereich. Darüber hinaus sind auch die meisten Gebietskörperschaften als Public Sector-Kunden segmentiert.

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

kurzfristiges Liquiditätsmanagement. Darüber hinaus sind in diesem Segment Aktivitäten mit Finanzinstituten als Kunden inkludiert, sei es das Custody-Geschäft, Depotverwaltungsdienstleistungen oder die Zusammenarbeit im Kredit- oder Cash-Managementbereich und bei Handels- und Exportfinanzierungen.

Das Segment **Bilanzstrukturmanagement & Lokale Corporate Center (BSM & LCC)** umfasst alle Bilanzstrukturaktivitäten der lokalen Einheiten und der Erste Group Bank AG (Holding) sowie die lokalen Corporate Center. Diese beinhalten alle Aktivitäten, die nicht dem Kernbankengeschäft zuzurechnen sind, wie z.B. interne Servicebetriebe und Posten für die Konsolidierung lokaler Ergebnisse. Das Corporate Center der Erste Group Bank AG ist Teil des Segments Group Corporate Center.

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

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

**Konsolidierung** ist kein Segment, sondern die Überleitung zum IFRS-Konzernergebnis. Beinhaltet sind Konsolidierungen zwischen Beteiligungen der Erste Group (z.B. gruppeninterne Refinanzierung, interne Kostenverrechnungen). Konsolidierungen innerhalb von Teilkonzernen sind den jeweiligen Segmenten zugeordnet. Dividendeneeliminierungen zwischen Erste Group Bank AG und den vollkonsolidierten Beteiligungen erfolgen im Segment Group Corporate Center. Konsolidierungsdifferenzen, die zwischen einzelnen Segmenten entstehen und über die Laufzeit einer zugrunde liegenden Transaktion ausgeglichen werden, werden im Group Corporate Center dargestellt.

## PRIVATKUNDEN

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	2.267,5	2.290,1	1,0%
Provisionsüberschuss	1.054,4	1.094,5	3,8%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	116,3	112,5	-3,2%
Betriebserträge	3.467,8	3.529,7	1,8%
Betriebsaufwendungen	-2.030,9	-2.096,2	3,2%
Betriebsergebnis	1.436,9	1.433,5	-0,2%
Kosten-Ertrags-Relation	58,6%	59,4%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	-24,7	-74,6	>100,0%
Sonstiges Ergebnis	-52,9	-226,4	>100,0%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	1.064,9	866,4	-18,6%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	35,2%	26,4%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss war hauptsächlich die Folge höherer Beiträge aus dem Einlagengeschäft in Tschechien, Rumänien und Ungarn. Während sich das Kreditgeschäft in Kroatien, Serbien und Ungarn positiv entwickelte, sank der Beitrag aus dem Kreditgeschäft in Tschechien, der Slowakei und Rumänien aufgrund rückläufiger Margen. In Tschechien und Rumänien wurde dieser Effekt jedoch durch das höhere Zinsniveau abgemildert. Der Provisionsüberschuss stieg hauptsächlich aufgrund höherer Erträge aus Versicherungsvermittlungsprovisionen in der Slowakei und Ungarn sowie aus dem Zahlungsverkehr in Österreich, Ungarn und Kroatien, dem Kreditgeschäft in der Slowakei, Ungarn und Kroatien und aus dem Wertpapiergeschäft in Ungarn. Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) sanken hauptsächlich wegen eines niedrigeren Ertrags aus dem Fremdwährungsgeschäft in Rumänien. Die Betriebsaufwendungen stiegen insbesondere aufgrund der in den meisten Märkten gestiegenen Personalkosten und höheren IT-Aufwendungen. Insgesamt

sank das Betriebsergebnis. Die Kosten-Ertrags-Relation stieg leicht an. Die Verschlechterung im Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten war vor allem auf höhere Vorsorgen in Rumänien, Tschechien, Österreich und Serbien zurückzuführen. In Kroatien, in der Slowakei und in Ungarn waren die Risikokosten hingegen rückläufig. Die Verschlechterung im sonstigen Ergebnis ist auf die Bildung einer Rückstellung in Rumänien in Höhe von EUR 153,3 Mio infolge einer Entscheidung des rumänischen Höchstgerichts betreffend die Geschäftstätigkeit einer lokalen Tochtergesellschaft (Bausparkasse) zurückzuführen. Damit verringerte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen des Geschäftssegments Privatkunden stieg auf EUR 68,6 Mrd (+3,5%), das Kundenkreditportfolio erhöhte sich auf EUR 58,3 Mrd (+5,1%). Der Anteil des Privat-

kundengeschäfts an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group verringerte sich geringfügig auf 36,4% (37,0%). Die Besicherungsquote, die das Verhältnis von Sicherheiten zum Kreditvolumen wiedergibt, lag bei 64,9% (64,0%). Die Qualität des Privatkundenkreditportfolios verbesserte sich abermals. Die notleidenden Forderungen verringerten sich um EUR 105 Mio, und ihr Anteil an den gesamten Ausleihungen an Privatkunden reduzierte sich auf 2,4% (2,8%). Gemessen an der NPL-Quote (notleidende

Kredite in Prozent der gesamten Kredite) verfügte das Privatkundengeschäft damit nach wie vor über die höchste Qualität unter allen Geschäftssegmenten mit einem nennenswerten Kreditportfolio. Der Anteil der Forderungen mit geringem Ausfallrisiko an den gesamten Ausleihungen an Privatkunden steigerte sich deutlich auf 84,7% (81,5%). Der Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen belief sich auf 82,7% (84,0%).

## FIRMENKUNDEN

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	1.032,2	1.098,7	6,4%
Provisionsüberschuss	283,1	301,1	6,4%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	88,2	101,0	14,4%
Betriebsserträge	1.524,0	1.603,1	5,2%
Betriebsaufwendungen	-572,3	-575,3	0,5%
Betriebsergebnis	951,8	1.027,8	8,0%
Kosten-Ertrags-Relation	37,5%	35,9%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	59,4	32,9	-44,5%
Sonstiges Ergebnis	7,1	-2,3	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	801,5	814,9	1,7%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	21,0%	18,7%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss war insbesondere dem positiven Beitrag aus dem Kreditgeschäft in Österreich sowie dem Einlagen- und Kreditwachstum und höheren Einlagenmargen – gestützt durch ein höheres Zinsniveau – in Tschechien zuzuschreiben. Diese Effekte wurden zum Teil durch den geringeren Beitrag aus dem Kreditgeschäft in Rumänien nach einem Einmalbeitrag im Jahr 2018 abgeschwächt. Die Provisionserträge stiegen vor allem bei der Erste Bank Oesterreich und in Tschechien, aber auch in Ungarn und in der Slowakei. Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) stiegen insbesondere in Tschechien dank der positiven Entwicklung von Zinsderivaten und in der Slowakei aufgrund positiver Bewertungseffekte bei Cross-Currency-Derivaten. Insgesamt verbesserten sich die Betriebsserträge. Trotz eines moderaten Anstiegs der Betriebsaufwendungen verbesserten sich das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation. Die Nettoauflösung von Risikovorsorgen (Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten) resultierte aus einer neuerlichen Qualitätsverbesserung des Kreditportfolios, geringeren Ausfallraten, einer höheren Schuldentrückzahlung sowie der Auflösung von Einzelwertberichtigungen. Die Nettoauflösungen waren gegenüber dem Vorjahr jedoch insbesondere in der Holding, in der Slowakei und in Ungarn rückläufig. Das sonstige Ergebnis

verschlechterte sich aufgrund höherer Rückstellungen für Rechtskosten in Kroatien. Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis stieg an.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Geschäftssegment Firmenkunden vergrößerte sich auf EUR 77,8 Mrd (+10,3%). Zugleich stiegen die Ausleihungen an Kunden auf EUR 54,9 Mrd (+9,4%), und ihr Anteil am gesamten Kundenkreditportfolio der Erste Group erreichte 33,6% (32,8%). Die Differenz zwischen Kreditrisikovolumen und Kundenkreditportfolio im Geschäftssegment Firmenkunden erklärt sich in erster Linie aus einem hohen Bestand an Garantien und nicht ausgenützten Kreditrahmen. Durch ein aktives Management der notleidenden Ausleihungen in Form von Restrukturierungen bei wirtschaftlich tragfähigen Unternehmen sowie Abschreibungen von uneinbringlichen Forderungen hat sich die Qualität der Ausleihungen im Segment Firmenkunden abermals deutlich verbessert; die NPL-Quote sank auf 2,5% (3,4%). Infolge eines wesentlich stärkeren Rückgangs bei den notleidenden Forderungen als bei den Risikovorsorgen stieg der Deckungsgrad notleidender Kredite durch Wertberichtigungen um mehr als elf Prozentpunkte auf 84,5% (73,0%).

## KAPITALMARKTGESCHÄFT

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	252,6	257,2	1,9%
Provisionsüberschuss	226,5	228,3	0,8%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	53,1	48,4	-8,8%
Betriebserträge	533,7	536,9	0,6%
Betriebsaufwendungen	-241,3	-240,2	-0,5%
Betriebsergebnis	292,4	296,7	1,5%
Kosten-Ertrags-Relation	45,2%	44,7%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	-0,4	5,1	n/v
Sonstiges Ergebnis	-21,3	-18,4	-13,4%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	215,7	224,6	4,2%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	27,4%	24,1%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss war vor allem eine Folge größerer Volumina von Reverse-Repo-Geschäften in der Holding. Der Provisionsüberschuss stieg hauptsächlich aufgrund höherer Erträge aus dem Emissionsgeschäft und dem Geschäft mit institutionellen Kunden leicht an. Der Rückgang von Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) war Bewertungseffekten zuzuschreiben. Insgesamt stiegen die Betriebserträge

ge. Da die Betriebsaufwendungen leicht sanken, stieg das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation verbesserte sich. Das Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten wurde aufgrund der Auflösung von Risikovorsorgen in der Holding positiv. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich vor allem aufgrund von Bewertungseffekten. Damit stieg das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

## BILANZSTRUKTURMANAGEMENT & LOKALE CORPORATE CENTER

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	-91,6	-104,3	13,8%
Provisionsüberschuss	-102,8	-84,5	-17,8%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	-32,1	38,6	n/v
Betriebserträge	-178,5	-107,1	-40,0%
Betriebsaufwendungen	-67,8	-110,9	63,5%
Betriebsergebnis	-246,3	-218,0	-11,5%
Kosten-Ertrags-Relation	-38,0%	>100%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	12,4	13,0	4,3%
Sonstiges Ergebnis	-131,2	-90,0	-31,4%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-289,1	-237,3	-17,9%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-10,6%	-8,2%	

Der Zinsüberschuss verschlechterte sich vor allem wegen geringerer Erträge aus dem Investmentportfolio und Liquiditätspositionen in der Holding sowie eines rückläufigen Beitrags aus dem Bilanzstrukturmanagement bei der Erste Bank Oesterreich. Diese Entwicklungen wurden zum Teil durch ein höheres Zinsniveau in Tschechien, einen verstärkten Beitrag aus dem Bilanzstrukturmanagement in der Slowakei und das Auslaufen von Einlagen mit höheren Zinsaufwendungen in Rumänien kompensiert. Der Provisionsüberschuss verbesserte sich hauptsächlich wegen rückläufiger Aufwendungen in Rumänien. Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) verbesserten sich insbesondere aufgrund von Bewertungsergebnissen in der Hol-

ding, bei Erste Bank Oesterreich und in Tschechien. Die Betriebsaufwendungen stiegen wegen höherer IT-Kosten bei der Erste Bank Oesterreich und Änderungen in der Kostenallokation zwischen Geschäftssegmenten in Rumänien und Ungarn. Insgesamt verbesserte sich das Betriebsergebnis. Die Verbesserung im sonstigen Ergebnis war insbesondere auf die im Vorjahr verbuchten Immobilienwertberichtigungen in Tschechien und bei Immo- rent, rückläufige Rückstellungen für Rechtskosten bei Erste Bank Oesterreich und einen Gewinn aus einem Immobilienverkauf in Rumänien zurückzuführen. Das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis verbesserte sich.

## SPARKASSEN

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	1.016,4	1.052,1	3,5%
Provisionsüberschuss	459,8	490,6	6,7%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	-27,1	52,0	n/v
Betriebsserträge	1.497,4	1.640,2	9,5%
Betriebsaufwendungen	-1.073,3	-1.120,1	4,4%
Betriebsergebnis	424,1	520,1	22,6%
Kosten-Ertrags-Relation	71,7%	68,3%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	19,8	0,7	-96,3%
Sonstiges Ergebnis	-4,5	26,3	n/v
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	53,6	64,8	20,9%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	12,2%	13,0%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss war vor allem höheren Kundenkreditvolumina zuzuschreiben. Der Provisionsüberschuss stieg aufgrund höherer Erträge aus dem Zahlungsverkehr, dem Kreditgeschäft und aus Versicherungsvermittlungsprovisionen. Die Verbesserung im Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) war eine Folge von Bewertungseffekten. Die Betriebsaufwendungen stiegen hauptsächlich aufgrund höherer IT- und Personalkosten sowie Marketingaufwendungen. Weiters erhöhte sich der Beitrag in den Einlagensicherungsfonds auf EUR 33,4 Mio (EUR 27,9 Mio). Das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation verbesserten sich deutlich. Die rückläufige Nettoauflösung von Vorsorgen schlug sich im Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten nieder. Die Verbesserung im sonstigen Ergebnis resultierte vor allem aus der Verbuchung des negativen Firmenwerts für eine neue Tochtergesellschaft einer Sparkasse. Der Beitrag zum Abwicklungsfonds verringerte sich auf EUR 7,9 Mio (EUR 9,0 Mio). Die Bankensteuer belief sich auf EUR 4,3 Mio (EUR 4,0 Mio). Insgesamt stieg das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Sparkassen erhöhte sich auf EUR 66,8 Mrd (+5,1%), während die Forderungen an Kunden auf EUR 47,8 Mrd (+7,1%) zunahmen. Ihr Anteil an den gesamten Kundenkrediten der Erste Group blieb nahezu unverändert und belief sich auf 29,3% (29,2%). Ein leicht überdurchschnittliches Wachstum verzeichneten die Ausleihungen an private Haushalte, ihr Anteil am gesamten Kundenkreditportfolio erhöhte sich auf 39,2% (39,0%). Das Kreditgeschäft mit Kunden aus freien Berufen, selbstständigen Gewerbetreibenden und kleineren Unternehmen stagnierte bei EUR 6,6 Mrd. Mit 13,9% (14,8%) der gesamten Ausleihungen ist der Anteil dieses Kundensegments aber nach wie vor überproportional hoch und vor allem deutlich höher als bei den Tochtergesellschaften der Erste Group in Zentral- und Osteuropa. Darin spiegelt sich die Struktur der österreichischen Wirtschaft mit einem im internationalen Vergleich sehr hohen Anteil von Klein- und Mittelbetrieben. Die Fremdwährungskredite in Schweizer Franken waren erneut rückläufig und lagen bei EUR 1,8 Mrd (-10,1%). Der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Kunden reduzierte sich weiter auf 2,8% (3,6%). Die Entwicklung verlief sowohl bei Privat- als auch bei Geschäftskunden positiv. Der Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen stieg auf 63,8% (61,2%).

## GROUP CORPORATE CENTER

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	77,9	70,6	-9,4%
Provisionsüberschuss	-12,5	-1,3	-89,9%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	39,9	12,2	-69,4%
Betriebserträge	124,2	70,9	-42,9%
Betriebsaufwendungen	-980,4	-1.023,9	4,4%
Betriebsergebnis	-856,2	-953,0	11,3%
Kosten-Ertrags-Relation	>100,0%	>100,0%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	-7,3	-16,4	>100,0%
Sonstiges Ergebnis	636,0	572,6	-10,0%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-53,0	-263,3	>100,0%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-0,8%	-5,6%	

Insbesondere die aufgrund methodischer Änderungen gesunkenen Mieterträge und das in Folge von Bewertungseffekten niedrigere Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) führten zu einem Rückgang der Betriebserträge. Die Betriebsaufwendungen stiegen aufgrund methodischer Änderungen bei internen Dienstleistungsunternehmen. Damit verschlechterte sich auch das Betriebsergebnis. Der Rückgang im sonstigen Ergebnis resultierte vor allem aus der Abschreibung des Firmenwerts bei Slovenská sporiteľňa in Höhe von EUR 165,0 Mio, die nur zum Teil durch höhere Erträge von Dienstleistungsunternehmen kompensiert wurde. Insgesamt sank das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis beträchtlich.

## Geografische Segmentierung

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

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



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

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

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

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

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

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

## Österreich

### Wirtschaftliches Umfeld

Die stark diversifizierte, hoch entwickelte und offene österreichische Wirtschaft verfügt über eine Industrie mit hoher Wertschöpfung, gut ausgebildete Arbeitskräfte, einen starken Fremdenverkehr und einen bedeutenden Dienstleistungssektor. 2019 wuchs die Wirtschaft dank starker Inlandsnachfrage, insbesondere die Konsumausgaben waren hoch. Die Investitionstätigkeit war kräftig, vor allem im ersten Halbjahr. Darüber hinaus entwickelte sich auch der Dienstleistungssektor, insbesondere der Fremdenverkehr, weiterhin positiv. Mit 153 Millionen Übernachtungen verzeichnete der Fremdenverkehr 2019 einen neuen Rekord. Die Nettoexporte schwächten sich hingegen ab und leisteten keinen Wachstumsbeitrag. Deutschland blieb als Abnehmer von nahezu einem Drittel der österreichischen Ausfuhren Österreichs wichtigster Handelspartner. Als Folge der günstigen Wirtschaftslage fiel die Arbeitslosenquote weiter auf 4,5%. Mit einem BIP pro Kopf von EUR 44.900 blieb Österreich eines der reichsten Länder des Euroraumes. Insgesamt stieg das reale BIP um 1,6%.

Die gute Wirtschaftsleistung resultierte in einer weiteren Verbesserung des gesamtstaatlichen Überschusses auf 0,3%. Diese positive Entwicklung war vor allem auf steigende Einnahmen aus der Einkommen- und Körperschaftsteuer sowie der Mehrwertsteuer zurückzuführen. In Prozent des BIP gemessen sanken die Staats-



ausgaben insbesondere aufgrund eines Rückgangs von Zinszahlungen und Pensionsausgaben sowie rückläufiger Arbeitslosengelder. Die in Prozent des BIP gemessene Staatsverschuldungsquote verbesserte sich weiter auf 69,6% und sank damit auf den niedrigsten Stand seit 2008. Dies war zum Teil dem Abbau von Problemerkrediten der ehemaligen Hypo Alpe Adria Bank und dem rückläufigen Zinsendienst zu verdanken.

Die Inflation blieb mit 1,5% der durchschnittlichen Verbraucherpreise unter Kontrolle. Die Kerninflation, die Preisentwicklung ohne Nahrungsmittel- und Energiepreise, belief sich auf 1,7%. Die Löhne stiegen im öffentlichen und im privaten Sektor um 2,8%, was reales Lohnwachstum bedeutete. Da Österreich Mitglied des Euroraumes ist, wird seine Geldpolitik von der Europäi-

schen Zentralbank (EZB) bestimmt. Die EZB behielt ihre expansive Geldpolitik bei und beließ ihren Leitzins unverändert bei 0%. 2019 senkte die EZB ihren Einlagenzinssatz um weitere 10 Basispunkte auf -0,50%, nahm ihr Anleihenkaufprogramm im November mit einem monatlichen Volumen von bis zu EUR 20 Mrd wieder auf und legte eine neue Serie langfristiger Refinanzierungsgeschäfte (TLTRO III) auf.

Die drei großen Ratingagenturen bestätigen ihre Ratings der langfristigen Staatsschulden für Österreich. Standard & Poor's stufte die Republik Österreich mit AA+ mit stabilem Ausblick ein. Moody's bewertete Österreich mit Aa1, ebenfalls mit stabilem Ausblick, während Fitch das Rating bei AA+ mit positivem Ausblick beließ.

Wirtschaftsindikatoren Österreich	2016	2017	2018	2019e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	8,7	8,8	8,8	8,9
BIP (nominell, EUR Mrd)	356,2	369,9	386,1	398,5
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	40,8	42,1	43,7	44,9
Reales BIP Wachstum	2,1	2,5	2,4	1,6
Privater Konsum - Wachstum	1,4	1,5	1,1	1,5
Exporte (Anteil am BIP)	39,5	41,1	42,6	43,0
Importe (Anteil am BIP)	41,5	43,0	44,0	44,6
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	6,0	5,5	4,9	4,5
Inflationsrate (Durchschnitt)	1,0	2,2	2,1	1,5
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	-0,3	-0,3	-0,3	-0,4
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	1,0	1,0	1,0	1,0
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	1,0	1,0	1,0	1,0
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	2,7	1,6	2,3	1,9
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-1,5	-0,7	0,2	0,3

Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

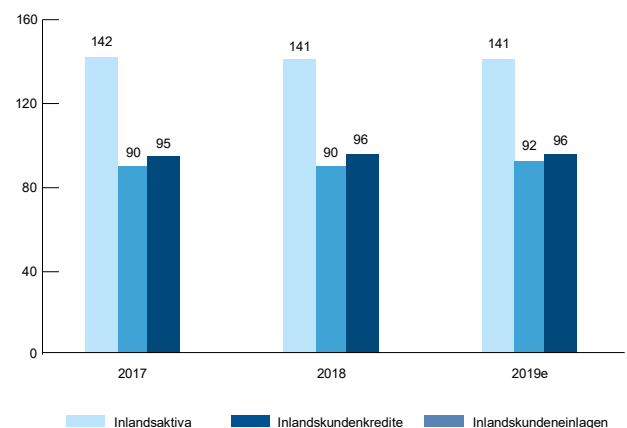
Der österreichische Bankenmarkt ist sehr wettbewerbsintensiv und hoch entwickelt. Mit einer Bilanzsumme von 222% des BIP ist die Marktpenetration deutlich höher als in Zentral- und Osteuropa. Die Margen des österreichischen Bankenmarktes lagen unverändert deutlich unter den Niveaus Zentral- und Osteuropas. Wie in allen anderen Märkten profitierte die Erste Group von niedrigen Risikokosten. Die Finanzmarktaufsicht (FMA) hatte bereits im Dezember 2015 einen Systemrisikopuffer für einige österreichische Kreditinstitute und einen Puffer für sonstige systemrelevante Institute eingeführt. Im Fall der Erste Group erhöhte sich der Puffer mit 1. Jänner 2019 auf 2% der risikogewichteten Aktiva. Auch die Kapitalisierung des Bankensystems verbesserte sich 2019 neuerlich.

Die österreichischen Banken profitierten auch weiterhin von dem in Österreich und CEE günstigen wirtschaftlichen Umfeld. Sowohl Privat- als auch Firmenkundenkredite verzeichneten wieder ein über dem realen BIP-Wachstum liegendes, erhebliches Wachstum. Die Kundeneinlagen stiegen weniger stark als die Kredite. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis lag im Bankensektor zum Jahresende bei 95,3%.

Digitale Finanzdienstleistungen und -produkte wurden laufend verbessert und die digitale Penetration weiter erhöht. Derzeit

nutzen bereits rund 63% der österreichischen Bankkunden aktiv digitale Bankprodukte und -dienstleistungen. Die Bankensteuer belief sich 2019 nahezu unverändert auf EUR 235 Mio. Dank des Kreditwachstums und der niedrigen Risikokosten verbesserte sich die Profitabilität des Bankensektors.

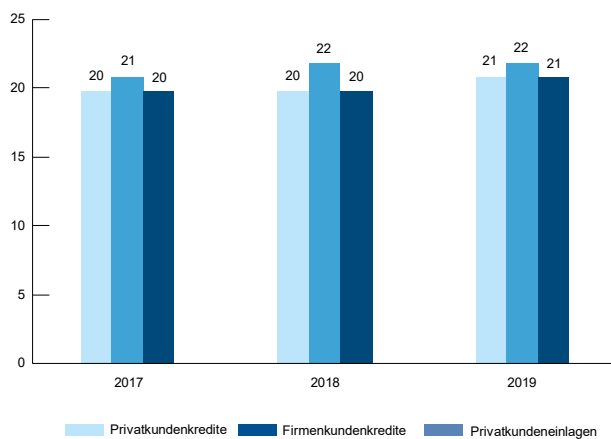
### Finanzintermediation – Österreich (in % des BIP)



Quelle: Oesterreichische Nationalbank, Erste Group

Die drei größten Bankengruppen hatten bei Kundenkrediten und -einlagen gemeinsam wieder einen Marktanteil von rund 60%. Basierend auf ihrem ausgewogenen Geschäftsmodell, konnten die Erste Bank Oesterreich und die Sparkassen ihre gemeinsamen Marktanteile sowohl im Privatkunden- als auch im Firmenkundengeschäft auf 20% bis 22% ausbauen. Zum Jahresende verfügten sie an der Bilanzsumme gemessen gemeinsam über einen Marktanteil von 23,5%. Die von der Erste Group entwickelte digitale Banking-Plattform George konnte ihren Rang als modernste und beliebteste Banking-Plattform erfolgreich verteidigen. Sie zählt landesweit 1,9 Millionen Nutzer und wird damit in Österreich von mehr als einem Drittel der Online-Banking-User verwendet.

### Marktanteile – Österreich (in %)



Quelle: Oesterreichische Nationalbank, Erste Group

## ERSTE BANK OESTERREICH & TOCHTERGESELLSCHAFTEN

### Geschäftsverlauf 2019 – drei Fragen an den CEO der Erste Bank Oesterreich, Peter Bosek

**Wie hat sich das Wettbewerbsumfeld geändert?** Aufgrund des anhaltenden Niedrigzinsumfeldes und des regulatorischen Drucks blieb das Umfeld weiterhin herausfordernd, zusätzlich zeigte die sich abschwächende Konjunktur erste Auswirkungen. Insgesamt hat sich der österreichische Markt nicht wesentlich verändert: Er ist weiterhin von einer hohen Bankendichte geprägt und einzelne Marktteilnehmer, vorrangig die, die aufgrund ihrer Eigentümerstruktur eine geringere Kapitalmarkt- und Effizienzorientierung aufweisen, agieren mit teilweise sehr aggressiven Angeboten am Markt.

Im Privatkundengeschäft zeigt sich ein stetes Wachstum, vor allem im Kreditgeschäft sowie dank der jüngsten Innovationen im Zahlungsverkehr. Weiterhin sind die fortschreitende Reduktion der Präsenz in der Fläche sowie die Forcierung digitaler Angebote zu beobachten. Das starke Wachstum am Immobilienmarkt fördert weiterhin eine starke Kreditnachfrage. Das Veranlagungsgeschäft war erneut geprägt durch de facto nicht vorhan-

dene Renditen bei risikoärmeren Veranlagungen, die aufgrund der gegebenen Kundenpräferenzen in Österreich den überwiegenden Anteil darstellen. Die Digitalisierung bleibt für alle Marktteilnehmer die wesentliche Herausforderung für die kommenden Jahre, denn nur durch die erfolgreiche durchgängige Digitalisierung und Optimierung der Prozesse, wird zumindest ein Teil der nachhaltig negativen Auswirkungen der aktuellen Zinslandschaft kompensiert werden können. Dementsprechend stehen Digitalisierung und Optimierung bei allen wesentlichen Marktteilnehmern im Vordergrund ihrer Ambitionen. Das Firmenkundengeschäft verzeichnete trotz der abschwächenden Konjunktur eine robuste Nachfrage. Der Preiswettbewerb war weiterhin intensiv. Das Wachstum auf der Finanzierungsseite war auch hier auf die aktuell sehr starke Immobiliennachfrage, teilweise im gewerblichen Wohnbau, zurückzuführen.

**Wie ist es Ihnen gelungen, sich erfolgreich vom Wettbewerb zu differenzieren?** Im abgelaufenen Jahr ist es uns im Privatkundengeschäft gelungen, unsere Kundenanzahl erstmals auf über eine Million Kundinnen und Kunden deutlich zu steigern, was wir auf unsere klare Positionierung als Innovationsführer in Verbindung mit den starken Marken Erste Bank, Sparkassen und George zurückführen. Durch die Markteinführung von Apple Pay konnten wir auch produktseitig dieses Image weiter ausbauen. Mit dem sFondsplan konnten wir auch auf der Veranlagungsseite ein attraktives digitales Produkt anbieten und dadurch vor allem der jungen Generation im privaten Vermögensaufbau sowie der Altersvorsorge Wohlstand im Sinne unseres Gründungsauftrags ermöglichen.

Neben dem Ausbau unseres digitalen Produkt- und Serviceangebots bleibt die gleichzeitige Optimierung unserer Serviceprozesse und die Nutzung moderner Technologien weiterhin im Fokus. Wir sind davon überzeugt, dass eine zielgerichtete Gestaltung von digitalen und analogen Produkt- und Serviceangeboten wesentlich für den Erfolg in der Zukunft sein wird.

Im Firmenkundengeschäft konnten wir unser Wachstum weiter fortsetzen und sehen uns als starken lokalen Partner für alle Unternehmen. Durch die weitere Optimierung unserer Betreuungsmodelle und den Ausbau der Branchenkompetenzen im Vertrieb wollen wir ein noch besserer Ansprechpartner in den unterschiedlichen Subsegmenten des Firmenkundengeschäfts werden. Durch eine intensivere Zusammenarbeit – insbesondere auch mit den Sparkassen im Sinne eines Leistungsverbundes – konnten und werden wir auch weiterhin verstärkt Wachstumspotenziale ausschöpfen. Unsere enge Verbindung vor allem mit gemeinnützigen Bauvereinigungen unterstützt uns, gemeinsam einer der dringlichsten Herausforderungen im Immobilienbereich zu begegnen, nämlich der Schaffung von neuem, leistbarem Wohnraum.

**Was waren rückblickend die größten Herausforderungen und Erfolge?** Im Privatkunden- wie auch im Firmenkundenbereich haben wir die Transformation weiter vorangetrieben und unser

Produkt- und Serviceangebot ausgebaut. Die fortlaufende Optimierung unserer Prozesse bleibt ein wesentlicher Faktor zur Weiterentwicklung unseres Geschäftsmodells und zum Aufbau der erforderlichen Kompetenzen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### Geschäftsverlauf – Zusatzfrage zur Kooperation mit den Sparkassen

**Wie hat sich die Zusammenarbeit mit den Sparkassen entwickelt und welche wesentlichen Erfolge gab es in diesem Bereich?** 2019 war für die Sparkassengruppe ein Rekordjahr im Neukundenzuwachs: Noch nie konnten wir so viele Neukunden gewinnen, was vor allem auf die Popularität von

George, die Einführung von Apple Pay und auf unsere starke regionale Verankerung zurückzuführen ist. Fortschritte wurden auch bei der Digitalisierung des Produktangebots erzielt: Dazu gehörte auf der Veranlagungsseite die Einführung des sFondsplans. Auf der Betriebsseite standen zwei wesentliche Themen im Fokus: Standardisierung und Harmonisierung sowie Digitalisierung. Nachdem in der Vergangenheit das Produktangebot für Privatkunden in der Sparkassengruppe harmonisiert werden konnte, wurde 2019 auch ein einheitliches Produktportfolio im Kommerzbereich ausgerollt. In einem nächsten Schritt sollen die produktspezifischen Prozesse innerhalb der Sparkassengruppe vereinheitlicht werden.

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	644,3	642,1	-0,3%
Provisionsüberschuss	386,4	398,9	3,2%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	10,6	29,1	>100,0%
Betriebsserträge	1.088,1	1.117,9	2,7%
Betriebsaufwendungen	-678,9	-717,1	5,6%
Betriebsergebnis	409,2	400,8	-2,0%
Kosten-Ertrags-Relation	62,4%	64,1%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	14,3	-6,0	n/v
Sonstiges Ergebnis	-39,6	-18,9	-52,2%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	278,2	263,2	-5,4%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	18,7%	16,4%	

Der Zinsüberschuss sank geringfügig, da höhere Kredit- und Einlagenvolumina den im Vorjahr verzeichneten positiven Einmaleffekt aus dem geänderten Ausweis von Aufwendungen für Vermittlungsprovisionen im Bauspargeschäft weitgehend ausglich. Der Provisionsüberschuss stieg aufgrund höherer Erträge aus dem Zahlungsverkehr und dem Kreditgeschäft. Die Verbesserung im Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) war positiven Effekten aus einer Beteiligungsbeurteilung zuzuschreiben. Die Betriebsaufwendungen stiegen vor allem aufgrund höherer IT-, Marketing- und Personalkosten. Die Beiträge in den Einlagensicherungsfonds erhöhten sich auf EUR 25,0 Mio (EUR 23,3 Mio). Insgesamt ging das Betriebsergebnis zurück und die Kosten-Ertrags-Relation stieg an. Die Verschlechterung des Ergebnisses aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten resultierte aus dem Firmen- und dem Privatkundengeschäft. Die Verbesserung im sonstigen Ergebnis war insbesondere auf rückläufige Rückstellungen für Rechtskosten und einen höheren Gewinn aus Immobilienverkäufen zurückzuführen, womit eine im Vorjahr verbuchte Versicherungsleistung kompensiert wurde. Die Beitragszahlungen in den Abwicklungsfonds verringerten sich auf EUR 7,8 Mio (EUR 10,2 Mio). Die Bankensteuer belief sich auf EUR 3,6 Mio (EUR 3,5 Mio). Insgesamt verschlechterte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen des Segments Erste Bank Oesterreich & Tochtergesellschaften stieg auf EUR 45,0 Mrd (+3,9%), während sich das Kundenkreditvolumen auf EUR 34,6 Mrd (+4,2%) erhöhte. Aufgrund des im Gruppenvergleich unterdurchschnittlichen Wachstums fiel der Anteil dieses Segments am gesamten Kreditportfolio der Erste Group auf 21,0% (21,8%). Der Anteil der Privatkunden am gesamten Kreditvolumen betrug 40,1% (39,9%), der Anteil der Unternehmen, inklusive selbstständiger Gewerbetreibender und Kleinbetriebe, erhöhte sich auf 54,0% (53,4%). Kredite an Kunden aus freien Berufen, selbstständig Gewerbetreibende und Kleinunternehmen haben eine geringere Bedeutung als bei anderen österreichischen Sparkassen. Die Ausleihungen an den öffentlichen Sektor verringerten sich auf EUR 2,0 Mrd (-9,2%). Der Anteil der Schweizer Franken-Kredite am gesamten Kreditportfolio reduzierte sich weiter auf 3,8% (4,4%). Die Qualität des Kreditportfolios verbesserte sich erneut. Während die Kredite mit geringem Risiko ein Wachstum um EUR 1,4 Mrd verzeichneten, nahmen die notleidenden Forderungen um EUR 100 Mio ab; ihr Anteil an den gesamten Ausleihungen an Kunden ging auf 1,4% (1,8%) zurück. Der Trend verlief in allen Kundensegmenten positiv, am auffälligsten bei mittleren und großen Unternehmen. Der Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen lag bei 58,0% (61,3%).

## SPARKASSEN

Das geografische Segment Sparkassen entspricht dem Geschäftssegment Sparkassen (siehe Seite 32).

## SONSTIGES ÖSTERREICH-GESCHÄFT

### Geschäftsverlauf 2019 – drei Fragen an den Chief Corporates and Markets Officer, Ingo Bleier

**Wie hat sich das Wettbewerbsumfeld geändert?** Insgesamt blieb das Geschäftsumfeld herausfordernd. Kreditmargen und Erträge standen insbesondere im Kapitalmarktgeschäft unter Druck. Aus diesem Grund haben manche Investoren begonnen, ihre Aufmerksamkeit auf Chancen in den Bereichen Immobilien und Private Equity zu richten. Während die negativen Auswirkungen für uns begrenzt waren, profitierten wir von der gesteigerten Aktivität im Kapitalmarktgeschäft. An den Aktienmärkten konzentrierte sich unsere Tätigkeit vor allem auf Österreich und CEE, wobei wir bei zwei von drei Börsengängen an der Wiener Börse als Bookrunner agierten.

Entsprechend dem Wirtschaftswachstum, haben auch die Absicherungsgeschäfte von Kunden in der gesamten CEE-Region zugenommen. Außerdem stellten wir eine gesteigerte Nachfrage nach Zins-Hedging – vor allem bei Neugeschäft im Immobiliengeschäft – fest. Auf dem FX-Markt blieb die Volatilität in unseren Märkten eher gering.

**Wie ist es Ihnen gelungen, sich erfolgreich vom Wettbewerb zu differenzieren?** Wir haben unseren Fokus auf die zentralen Elemente unserer Strategie für KMUs und Großunternehmen gelegt: enge Zusammenarbeit zwischen den Banken unserer Gruppe, Führung eines strategischen Dialogs mit Kunden auf Basis unserer Sektorexpertise sowie starker Produktfokus auf Lieferkettenfinanzierung und strukturierte Finanzierungs-lösungen.

Im Kapitalmarktgeschäft haben wir unser Produktangebot erweitert. Zusätzlich zu Emissionen institutioneller Kunden haben wir unsere Kunden aus dem Finanzbereich bei mehreren Emissionen von Non-Preferred Senior und nachrangigen Schuldverschreibungen

beraten. Darüber hinaus lag unser Fokus auf dem Angebot individuell gestalteter Lösungen für die Absicherung von Zins- und Fremdwährungsrisiken für unsere Firmenkunden. Um alle potenziellen Kunden und Investoren zu erreichen, arbeiten wir an der laufenden Verbesserung unserer Vertriebskanäle.

Dank unserer Expertise im Großkundengeschäft und unserer Kenntnis der lokalen Kapitalmärkte in der Region genießen wir in CEE im Kapitalmarktgeschäft einen ausgezeichneten Ruf.

**Was waren rückblickend die größten Herausforderungen und Erfolge?** Zu den größten Leistungen im Firmenkundengeschäft zählte das bisher umfangreichste Underwriting der Bank für eine CEE-Portfoliotransaktion im Logistiksektor mit einem Volumen von mehr als EUR 600 Mio (vor Syndizierung) und die starke Steigerung der an die Realwirtschaft in CEE vergebenen Gesamtkreditsumme.

Wir konnten die Anzahl der Transaktionen gegenüber dem Vorjahr erhöhen und bei neuen internationalen Kundengruppen Bookrunner-Mandate erlangen. Bei Privatplatzierungen steigerten wir die Anzahl der durchgeführten Deals auf rund 70, was für unseren MTN-Desk (mittelfristige Schuldverschreibungen) einen historischen Rekord darstellt. 2019 konnten wir den ersten Börsengang des Jahres in Europa – Marinomed – an der Wiener Börse erfolgreich durchführen.

Aufgrund unserer Aktivitäten wurden wir von Global Capital in der Kategorie Covered Bond Market als Bookrunner Nummer eins für Covered Bonds ausgezeichnet. Außerdem verlieh das Portal CMD (Collaborative Market Data Network) dem Debt Capital Markets-Geschäft der Erste Group die Titel Best Emerging Markets Dealer sowie Best Austrian Domestic Bond Dealer des Jahres. Als weiteres Highlight des Jahres konnten wir im Dezember 2019 an der Nasdaq Stock Exchange als neues Mitglied mit Primary Dealership an ausgewählten Nasdaq Handelsplätzen die Schlussglocke läuten und die Erste Group in ihrem Jubiläumsjahr präsentieren. Die Zeremonie wurde auf dem Times Square in New York übertragen.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	388,9	406,9	4,6%
Provisionsüberschuss	224,6	240,7	7,1%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	-26,2	-13,0	-50,3%
Betriebsserträge	648,3	689,7	6,4%
Betriebsaufwendungen	-369,4	-378,1	2,3%
Betriebsergebnis	278,9	311,6	11,7%
Kosten-Ertrags-Relation	57,0%	54,8%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	87,7	-7,3	n/v
Sonstiges Ergebnis	25,9	47,4	82,9%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	313,2	278,3	-11,1%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	17,7%	13,3%	

Der Anstieg im Zinsüberschuss war vor allem eine Folge der Zunahme des Firmenkreditgeschäfts in der Holding sowie der größeren Volumina von Reverse-Repo-Geschäften im Kapitalmarktgeschäft. Der Provisionsüberschuss erhöhte sich aufgrund höherer Erträge aus der Vermögensverwaltung und gesteigener Umsätze mit institutionellen Kunden im Kapitalmarktgeschäft. Die Verbesserung im Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) war einem positiven Bewertungsergebnis aus Wertpapieren zuzuschreiben, dem allerdings zum Teil eine rückläufige Bewertung von Derivaten gegenüberstand. Das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation verbesserten sich trotz des durch höhere Personal- und IT-Kosten getriebenen Anstiegs der Betriebsaufwendungen. Das Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten verschlechterte sich aufgrund gesunkener Nettoauflösungen von Risikovorsorgen und der verstärkten Vorsorge für notleidende Kredite in der Holding deutlich. Die Verbesserung im sonstigen Ergebnis war hauptsächlich die Folge höherer Verkaufsgewinne. Im sonstigen Ergebnis war auch der Beitrag zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 6,6 Mio (EUR 6,1 Mio) enthalten. Insgesamt verschlechterte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Sonstiges Österreich-Geschäft, das fast zur Gänze von der Erste Group Bank AG und der Erste Group Immorent GmbH gebildet wird, erhöhte sich infolge einer signifikanten Ausweitung des Geld- und Kapitalmarktgeschäfts auf EUR 37,8 Mrd (+21,5%). Damit stieg der Anteil am gesamten Kreditrisikovolumen der Erste Group auf 13,8% (12,2%). Ein großer Teil des Geschäfts entfällt dabei auf Wertpapiere und Veranlagungen bei Banken. Der Anteil der Ausleihungen an Kunden am gesamten Kreditportfolio der Erste Group ist daher wesentlich geringer als der Beitrag zum Kreditrisikovolumen; am Ende des Jahres betrug er 9,3% (8,8%). Wachstum verzeichneten vor allem das Firmenkundengeschäft sowie die Immobilienfinanzierungen, während die Kredite an den öffentlichen Sektor abnahmen. Infolge einer fortgesetzten Portfoliobereinigung durch Verkäufe und insbesondere Abschreibungen sank der Anteil der notleidenden Ausleihungen am gesamten Kreditportfolio auf 2,2% (3,3%). Innerhalb der nicht notleidenden Ausleihungen erfolgte eine überproportionale Erhöhung bei Forderungen in der besten Risikokategorie. Die Wertberichtigungen beliefen sich auf 63,3% (56,1%) der notleidenden Ausleihungen.

## Zentral- und Osteuropa

### TSCHECHISCHE REPUBLIK

#### Wirtschaftliches Umfeld

Die Tschechische Republik ist eine der offensten Volkswirtschaften der CEE-Region und entwickelte sich auch 2019 wieder gut, wobei das Wachstum vor allem durch den Privatkonsum und – wenn auch in weit geringerem Ausmaß – von Investitionsausgaben getrieben wurde. Der Konsum der privaten Haushalte wurde durch den anhaltend kräftigen Anstieg der Reallöhne sowie der niedrigsten Arbeitslosenquote in der Europäischen Union gestützt. Die Industrieproduktion profitierte wesentlich von der starken Entwicklung der Fahrzeugindustrie. Die Nettoexporte leisteten hingegen vor allem wegen der rückläufigen Nachfrage der Haupthandelspartner im Euroraum keinen Wachstumsbeitrag. Die stark diversifizierten Exporte sind Ausdruck des hohen Komplexitätsgrades der tschechischen Wirtschaft. Entsprechend der guten Wirtschaftsentwicklung sank die Arbeitslosenquote weiter auf 2,1%. Insgesamt stieg das reale BIP um 2,4%. Das BIP pro Kopf erhöhte sich auf EUR 20.700.

Die anhaltende Haushaltsdisziplin schlug sich das vierte Jahr in Folge in einem Haushaltsüberschuss nieder, der 2019 0,6% betrug. Die Staatseinnahmen entwickelten sich dank eines wachsenden Steueraufkommens und höherer Sozialversicherungsbeiträge positiv. Ausgabenseitig zählten die Löhne im öffentlichen Sektor, höhere Pensionen und Subventionen zu den wichtigsten Faktoren. Die in Prozent des BIP gemessene Staatsverschuldungsquote sank weiter und war mit 30,8% eine der niedrigsten in der Europäischen Union.

Die Inflation beschleunigte sich vor allem wegen der anziehenden Inlandsnachfrage und höherer Löhne, blieb aber innerhalb des Zielbandes der Tschechischen Nationalbank von 1% bis 3%. Die durchschnittlichen Verbraucherpreise verteuerten sich um 2,8%. Die tschechische Krone blieb gegenüber dem Euro weitgehend stabil. Die Tschechische Nationalbank hob ihren Leitzins im Mai 2019 um 25 Basispunkte auf 2,00% an. Im Februar 2020 erhöhte die Tschechische Nationalbank den Leitzinssatz überraschend um weitere 25 Basispunkte auf 2,25% und damit auf das höchste Niveau seit 2009.

Die positiven wirtschaftlichen Entwicklungen wurden auch von Moody's berücksichtigt. Die Ratingagentur hob das Rating der langfristigen Staatsschulden Tschechiens auf Aa3 mit stabilem Ausblick an. Standard & Poor's und Fitch beließen ihre Ratings unverändert bei AA-, jeweils mit stabilem Ausblick.

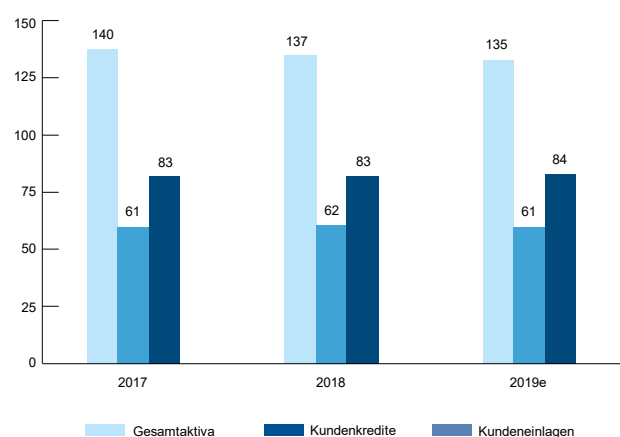
Wirtschaftsindikatoren Tschechien	2016	2017	2018	2019e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	10,6	10,6	10,6	10,6
BIP (nominell, EUR Mrd)	176,3	191,9	208,0	220,2
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	16,7	18,1	19,6	20,7
Reales BIP Wachstum	2,4	4,5	2,9	2,4
Privater Konsum - Wachstum	3,5	4,4	3,3	2,8
Exporte (Anteil am BIP)	75,2	75,9	75,1	72,4
Importe (Anteil am BIP)	69,2	69,4	69,6	66,8
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	4,0	2,9	2,3	2,1
Inflationsrate (Durchschnitt)	0,7	2,4	2,2	2,8
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,3	0,4	1,3	2,1
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	27,0	26,3	25,6	25,7
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	27,0	25,5	25,7	25,5
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	1,6	1,7	0,3	-0,1
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	0,7	1,6	1,1	0,6

Quelle: Erste Group

## Marktüberblick

Auf der Grundlage solider Rahmenbedingungen und positiver makroökonomischer Entwicklungen war der tschechische Bankensektor auch 2019 wieder sehr erfolgreich. Die Abschwächung des Kreditwachstums war vor allem eine Folge der Verschärfung der regulatorischen Vorgaben in Bezug auf das Verhältnis zwischen Schulden und Einkommen und das Verhältnis von Schuldendienst zu verfügbarem Einkommen im letzten Quartal 2018. Insgesamt wuchsen die Kundenkredite um 4,4%, wobei Privatkundenkredite stärker als Firmenkundenkredite stiegen. Privatkundenkredite wurden vor allem in Form von Hypothekarkrediten vergeben, während das Firmenkundengeschäft von der Kreditvergabe an kleine und mittelgroße Unternehmen profitierte. Die Kundeneinlagen erhöhten sich insbesondere aufgrund der Entwicklung des Privatkundengeschäfts um 6,6%.

## Finanzintermediation – Tschechien (in % des BIP)

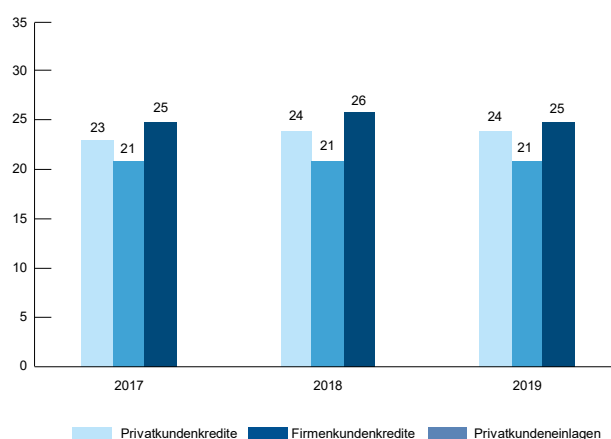


Quelle: Tschechische Nationalbank, Erste Group

Der tschechische Bankenmarkt zählte neuerlich zu den liquidesten in Zentral- und Osteuropa. Zum Jahresende lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis des Bankensektors bei 72,8%. Die soliden Rahmenbedingungen kamen auch in der Gesamtkapitalquote des Bankensektors von 20,2% zum Ausdruck. Die Konsolidierung des

Bankensektors setzte sich mit der Übernahme der tschechischen Tochtergesellschaft von Wüstenrot durch Moneta Money Bank, die viertgrößte Bank des Landes, fort.

## Marktanteile – Tschechien (in %)



Quelle: Tschechische Nationalbank, Erste Group

Trotz des langsameren Wachstums war 2019 für den tschechischen Bankensektor eines der erfolgreichsten Jahre. Dank höherer Zinsen und sehr niedriger Risikovorsorgen konnte der Sektor 2019 ein Nettoergebnis von EUR 3,5 Mrd verzeichnen. Der Anteil der notleidenden Kredite verringerte sich weiter auf 1,7% im Privatkunden- und 3,2% im Firmenkundengeschäft. Regulatorische und politische Themen hatten im Lauf des Jahres ebenfalls bedeutenden Einfluss auf die Entwicklung des tschechischen Bankenmarktes. Mit der Unterzeichnung einer Kooperationsvereinbarung schufen die tschechische Regierung und die vier größten Geschäftsbanken des Landes im September einen Nationalen Entwicklungsfonds für Investitionen in die Infrastruktur, die Bildung und das Gesundheitswesen. Der von Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB und der tschechischen Tochterbank von UniCredit unterstützte Nationale Entwicklungsfonds soll seine Tätigkeit im zweiten Halbjahr 2020 aufnehmen und zu Beginn über ein Finanzierungsvolumen von CZK 7 Mrd verfügen. Laut

Regierung sollen 2020 auch Unternehmen von außerhalb des Bankensektors dem Fonds beitreten.

Die Česká spořitelna wuchs auch 2019 weitgehend im Gleichschritt mit den Mitbewerbern und konnte ihre Marktführerschaft in allen Produktbereichen behaupten. Ihr Marktanteil lag im Privatkundengeschäft zwischen 23% und 28% und blieb im Firmenkundengeschäft über 20%. Mit einem Marktanteil von 27,5% verteidigte die Bank auch ihre führende Position bei Konsumkrediten, einschließlich Kreditkarten. Die Česká spořitelna baute mit einem Marktanteil von 27,1% ihre landesweite Marktführerschaft bei Vermögensverwaltungsprodukten weiter aus. Insgesamt lag ihr Marktanteil an der Bilanzsumme des Gesamtmarktes gemessen bei 20,0%. Die drei größten Banken hatten bei Kundenkrediten und -einlagen einen gemeinsamen Marktanteil von rund 60%.

### Geschäftsverlauf 2019 – drei Fragen an den CEO der Česká spořitelna, Tomáš Salomon

**Wie hat sich das Wettbewerbsumfeld geändert?** Der Konsolidierungsdruck hielt an. Natürlich überprüfen wir die sich ergebenden Chancen laufend, haben bisher aber noch keine gefunden, die in das strategische Konzept passt.

Für die gesamte Branche war 2019 in vielerlei Hinsicht ein Erfolg. Der Kreditbestand wuchs im Hypotheken-, Konsumkredit- und Firmenkundengeschäft kräftig an. Die Česká spořitelna konnte in den meisten dieser Geschäftsfelder ihre Marktposition behaupten oder sogar verbessern.

Bezüglich des digitalen Banking möchte ich insbesondere Apple Pay hervorheben. Apple Pay war von Anfang an ein riesiger Erfolg und die Česká spořitelna unter den Ersten, die ihren Kunden diese mobile Zahlungsweise anbieten konnten. Wir sehen, dass die Menschen zunehmend ihre Mobiltelefone nutzen und müssen uns natürlich darauf einstellen. Wie? – Indem wir über unsere George App immer mehr Produkte und auch Dienstleistungen zur Verfügung stellen. Mit dem Inkrafttreten der PSD2-Richtlinie im Jänner 2018 wurde der Bankenmarkt für weitere Marktteilnehmer geöffnet. Dennoch haben sich die anfänglichen Befürchtungen, kleinere Fintech-Unternehmen könnten das Bankgeschäft auf Kosten der streng regulierten Bankenindustrie übernehmen, nicht bewahrheitet. Die Banken investieren stark in digitale Innovationen, und das digitale Umfeld scheint für den zukünftigen Erfolg von Finanzinstituten der entscheidende Faktor zu sein.

Zu einem weiteren zentralen Thema sind Data Mining und die Datennutzung geworden. Außerdem hat sich der Schwerpunkt von Einzelprodukten hin zur Kundenbetreuung verschoben.

**Wie ist es Ihnen gelungen, sich erfolgreich vom Wettbewerb zu differenzieren?** Wir waren die erste Bank auf dem Markt, die sich dafür entschieden hat, die individuelle Finanzberatung auf den Massenmarkt auszudehnen. Damit werden Dienstleistungen, die zuvor nur wohlhabenderen Kundenschichten zur Verfügung standen, nun allen Kundinnen und Kunden angeboten, unabhängig von ihrem Kontostand. Wir glauben, dass dies das Banking der Zukunft sein wird und haben daher mit der Entwicklung dieses Servicemodells begonnen.

Darüber hinaus arbeiten wir ständig an der Verbesserung unserer modernen digitalen Plattform George. Unser Anspruch ist, die mobile George App zu einem in Echtzeit erreichbaren digitalen Berater auszubauen. Wenn ein Kunde die Staatsgrenze überschreitet, könnte der mobile George ihn zum Beispiel auf das Fehlen einer Reiseversicherung, etc. hinweisen. In Zukunft soll George mit den Kundinnen und Kunden in Echtzeit kommunizieren und sie bei Bedarf sofort unterstützen können.

**Was waren rückblickend die größten Herausforderungen und Erfolge?** Die meisten Geschäftssegmente haben sich sehr gut entwickelt und eindrucksvolle Ergebnisse geliefert. Sowohl bei Privatkunden- als auch bei Firmenkundenkrediten konnten wir überdurchschnittliches Wachstum erzielen. In der Vermögensverwaltung behauptete die Česká spořitelna ihre Position als unangefochtener Marktführer im Investmentfondsgeschäft.

Die Česká spořitelna wurde zudem auch wieder ihrer Position als Marktführer bei Innovationen gerecht. So waren wir zum Beispiel die erste Bank, die kontaktlose Bankomaten in Betrieb nahm und Zahlungen in Echtzeit, sogenannte Instant Payments, über Bankomaten ermöglichte.

Unsere Bank errang 2019 verschiedene Auszeichnungen, darunter mehrere Preise im Rahmen des Wettbewerbs um die Goldene Krone. Für unser Hypothekengeschäft, die Visa Infinite-Kreditkarte mit dem Premier-Konto und das New Blood-Programm für neu gegründete Unternehmen erhielten wir Gold. Außerdem gewannen die im Bausparkassen- und Pensionsfondsgeschäft tätigen Tochtergesellschaften, Stavební spořitelna České spořitelny und Česká spořitelna penzijní společnost, Auszeichnungen in mehreren Kategorien.

Im zum 18. Mal ausgetragenen jährlichen Wettbewerb um den Titel *Bank des Jahres* gewann die Česká spořitelna in der Kategorie *Barrierefreie Bank*. In der Hauptkategorie *Bank des Jahres 2019* erreichten wir den zweiten Platz, ebenso in der Kategorie *Hypothekengeschäft des Jahres*. Darüber hinaus wurden wir in der Top Employer-Umfrage zum zweitattraktivsten Arbeitgeber im Banken- und Finanzsektor gekürt.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	1.062,2	1.141,1	7,4%
Provisionsüberschuss	332,9	334,7	0,5%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	92,5	109,7	18,5%
Betriebserträge	1.501,4	1.600,5	6,6%
Betriebsaufwendungen	-714,5	-753,9	5,5%
Betriebsergebnis	786,9	846,6	7,6%
Kosten-Ertrags-Relation	47,6%	47,1%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	-11,2	6,2	n/v
Sonstiges Ergebnis	-49,5	-27,6	-44,2%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	582,8	666,5	14,4%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	23,4%	26,6%	

Die Segmentberichterstattung erfolgt währungsbereinigt. Die tschechische Krone (CZK) wertete in der Berichtsperiode gegenüber dem EUR um 0,1% ab. Der Zinsüberschuss des Segments Tschechische Republik, das den Teilkonzern Česká spořitelna umfasst, war vor allem auf das steigende Zinsniveau und größere Einlagen- und Kreditvolumina zurückzuführen. Der Provisionsüberschuss stieg aufgrund höherer Erträge aus Versicherungsvermittlungsprovisionen. Die Verbesserung im Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) war durch einen höheren Beitrag aus Zinsderivaten und dem Fremdwährungsgeschäft getrieben. Höhere Personal- und IT-Kosten führten zu einem Anstieg der Betriebsaufwendungen. Der Beitrag in den Einlagensicherungsfonds belief sich auf EUR 10,4 Mio (EUR 9,6 Mio). Damit erhöhte sich das Betriebsergebnis deutlich. Die Kosten-Ertrags-Relation verbesserte sich. Die Verbesserung im Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten, die in einer Nettoauflösung resultierte, war hauptsächlich auf beträchtliche Auflösungen von Vorsorgen im Firmenkundengeschäft zurückzuführen. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich trotz eines höheren Beitrags zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 26,6 Mio (EUR 19,0 Mio) vor allem wegen der im Vorjahr einmalig verbuchten Wertminderung von Immobilien. Insgesamt führten diese Entwicklungen zu einem Anstieg des den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnenden Periodenergebnisses.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Tschechische Republik erhöhte sich auf EUR 59,9 Mrd (+4,0%). Das Wachstum war vor allem auf den Anstieg der Kundenkredite auf EUR 29,2 Mrd (+6,3%) zurückzuführen und wurde maßgeblich vom Privatkundengeschäft getragen. Der Anteil des Kundenkreditvolumens an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group blieb mit 17,9% (18,0%) nahezu unverändert. Gemessen am Geschäftsvolumen bleibt die Tschechische Republik damit nach Österreich weiterhin der mit Abstand bedeutendste Markt für die Erste Group. Die Qualität der Kundenkredite liegt nach wie vor deutlich über den Vergleichswerten der anderen Kernmärkte der Erste Group in Zentral- und Osteuropa. Der Anteil der notleidenden Forderungen am gesamten Kundenkreditportfolio lag unverändert bei 1,8%. Positiv verlief die Entwicklung vor allem bei mittleren und großen Unternehmen sowie bei der Finanzierung von kommerziellen Immobilien. Die geringsten Ausfallraten gab es, neben dem öffentlichen Sektor, nach wie vor im Geschäft mit privaten Haushalten. Die notleidenden

Kredite waren zu 96,3% (101,2%) durch Wertberichtigungen für Kreditverluste gedeckt; Sicherheiten sind dabei nicht berücksichtigt.

## SLOWAKEI

### Wirtschaftliches Umfeld

Die slowakische Wirtschaft entwickelte sich gut, wenn auch bei geringerem Wachstum als im Vorjahr. Die positive Entwicklung des Konsums der privaten Haushalte wurde von der anhaltenden Verbesserung der Arbeitsmarktlage, Reallohnzuwächsen und einer moderaten Inflation getragen. Die Exporte profitierten von der traditionell starken Automobilindustrie, verloren allerdings aufgrund der schwächeren Nachfrage seitens der westeuropäischen Haupthandelspartner erheblich an Dynamik. Mit einer Produktion von rund einer Million Fahrzeugen im Jahr 2019 blieb die Slowakei an der Produktion pro Kopf gemessen der weltweit bedeutendste Autohersteller. Die Arbeitslosenquote sank neuerlich und erreichte mit 5,8% einen neuen historischen Tiefstand. Insgesamt stieg das reale BIP um 2,3%. Das BIP pro Kopf belief sich auf EUR 17.300.

Die Fiskalposition der Slowakei blieb solide. Dank des lebhaften Privatkonsums und der ausgezeichneten Arbeitsmarktlage stiegen die Staatseinnahmen aus Steuern und Sozialversicherungsbeiträgen. Auch das Umsatzsteueraufkommen erhöhte sich. Die Ausgaben stiegen insbesondere als Folge höherer Löhne und Sozialleistungen. Das staatliche Haushaltsdefizit lag unverändert bei 1,1%. Die Staatsverschuldungsquote des Landes verringerte sich auf 48,3% des BIP und damit auf den tiefsten Stand seit 2011.

Die Inflation beschleunigte sich in der Slowakei, blieb aber unter Kontrolle. Der Verbraucherpreisindex stieg vor allem aufgrund höherer Preise für Lebensmittel und Dienstleistungen um 2,7%. Im Dienstleistungssektor wurde der deutliche Preisanstieg durch höhere Löhne getrieben, während die Verteuerung der Lebensmittel auf eine neu eingeführte Abgabe auf den Einzelhandel zurückzuführen war. Vor dem Hintergrund des angespannten Arbeitsmarktes beschleunigte sich das nominelle Lohnwachstum 2019 auf 7,6%.

Moody's bewertete die langfristigen Schulden des Landes mit A2, senkte den Ausblick aber von positiv auf stabil. Standard & Poor's und Fitch behielten ihre Ratings von jeweils A+ bei, ebenfalls mit stabilem Ausblick.



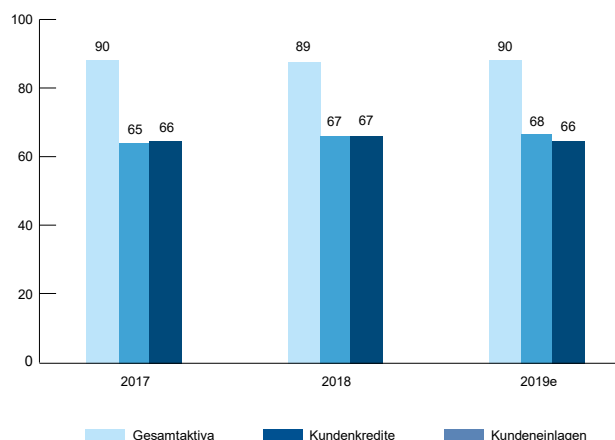
Wirtschaftsindikatoren Slowakei	2016	2017	2018	2019e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	5,4	5,4	5,5	5,5
BIP (nominell, EUR Mrd)	81,0	84,5	89,7	94,2
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	14,9	15,5	16,5	17,3
Reales BIP Wachstum	2,1	3,0	4,0	2,3
Privater Konsum - Wachstum	3,9	4,4	3,9	2,1
Exporte (Anteil am BIP)	82,3	83,4	84,4	82,7
Importe (Anteil am BIP)	80,7	82,7	84,6	83,2
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	9,6	8,1	6,6	5,8
Inflationsrate (Durchschnitt)	-0,5	1,3	2,5	2,7
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	-0,3	-0,3	-0,3	-0,4
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-2,7	-1,9	-2,6	-2,9
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,5	-1,0	-1,1	-1,1

Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Der slowakische Bankensektor entwickelte sich entsprechend den makroökonomischen Bedingungen und wuchs im Vergleich zu anderen Märkten langsamer, aber immer noch kräftig. Die Kundenkredite erhöhten sich um 6,2%. Die Privatkundenkredite stiegen um solide 8,0%, trotz der von der Slowakischen Nationalbank während des Jahres ergriffenen makroprudenziellen Maßnahmen. Hypothekarkredite wuchsen deutlich stärker als Konsumkredite. Der Zuwachs bei den Firmenkrediten fiel schwächer aus. Die stärksten Wachstumsimpulse kamen aus dem Kreditgeschäft mit kleinen und mittelgroßen Unternehmen. Die Kundeneinlagen erhöhten sich um 4,8%. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis belief sich auf 102,6%. Ein Höhepunkt auf dem Bankenmarkt war das Jahresplus von 14% in der Vermögensverwaltung. Die drei größten Banken hatten bei Kundenkrediten und -einlagen weiterhin einen gemeinsamen Marktanteil von rund 60%. Die Konsolidierung des slowakischen Bankenmarktes blieb das ganze Jahr hindurch ein Thema, wobei einige Portfolios zum Verkauf standen. Der Bankensektor verfügte auch 2019 über eine gute Kapitalausstattung.

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

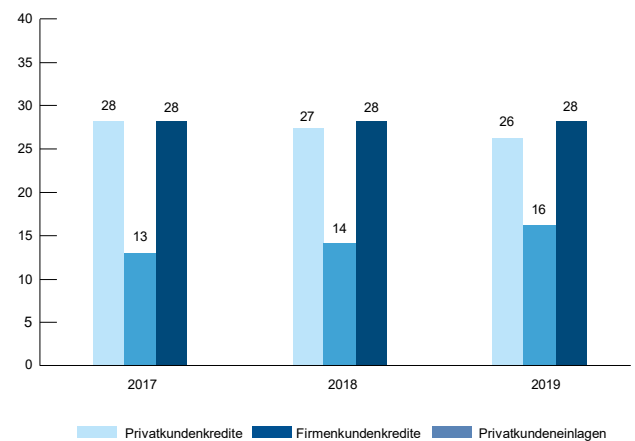


Quelle: Nationalbank der Slowakei, Erste Group

Während sich das Niedrigzinsumfeld, die Bankensteuer und regulatorische Änderungen auf die Profitabilität des slowakischen

Bankensektors negativ auswirkten, konnte dieser von höheren Provisionserträgen und niedrigen Risikokosten profitieren. Die Kreditqualität entwickelte sich weiterhin positiv. Die NPL-Quote sank weiter auf 2,9%. Die Banken leisteten wieder eine Bankenabgabe in Höhe von 0,2% der Passiva abzüglich Eigenkapital und des nachrangigen Fremdkapitals. Im letzten Quartal des Jahres kündigte die slowakische Regierung überraschend eine Verdoppelung der Bankensteuer ab 2020 an. Insgesamt lag die Eigenkapitalrendite des Sektors Ende des Jahres bei 7,7%.

### Marktanteile – Slowakei (in %)



Quelle: Nationalbank der Slowakei, Erste Group

Die Slovenská sporiteľňa blieb die größte Bank des Landes. An der Bilanzsumme gemessen kontrollierte sie nach wie vor rund ein Fünftel des lokalen Bankensektors und war Marktführer bei Privatkundenkrediten und -einlagen. Im Privatkundengeschäft lagen die Marktanteile der Slovenská sporiteľňa wieder deutlich höher als im Firmenkundengeschäft. Im Privatkreditgeschäft belief sich der Marktanteil der Bank auf 26,2%, im Firmenkundengeschäft auf 15,6%. Einlagenseitig war ihr Marktanteil im Firmenkundengeschäft mit 14,9% deutlich niedriger als im Privatkundengeschäft, wo er sich auf 28,1% belief. In der Vermögensverwaltung konnte die Slovenská sporiteľňa mit einem Marktanteil von mehr als 25% ihre starke Marktposition halten.

## Geschäftsverlauf 2019 – drei Fragen an den CEO der Slovenská sporiteľňa, Peter Krutil

**Wie hat sich das Wettbewerbsumfeld geändert?** Das operative Umfeld hat sich nicht wesentlich verändert. Die Zinsmargen blieben unter Druck, in der Folge ging der Zinsüberschuss der gesamten Branche zurück. Im Privatkundengeschäft stieg das Kreditvolumen mit plus 8% kräftig an, im Hypothekengeschäft sogar um 10%.

Die Zentralbank verstärkte ihre Bemühungen um eine Reduzierung der Verschuldung der privaten Haushalte mittels verschiedener makroprudenzieller Maßnahmen: Ergänzend zu bereits eingeführten Belehungsquoten traten strengere Bestimmungen für das Verhältnis von Schuldendienst zu verfügbarem Einkommen in Kraft.

Ende 2019 folgte eine weitere politisch und fiskalisch motivierte Gesetzesänderung: Die Bankenabgabe, die 2020 hätte auslaufen sollen, wurde verlängert und ab 2020 verdoppelt. Damit wird der Gewinn der Branche zusätzlich unter Druck kommen. Die slowakischen Banken werden fast 50% ihres Gewinns vor Steuern und Bankenabgaben abführen müssen, etwa das Doppelte dessen, was Unternehmen im Allgemeinen in der Slowakei entrichten.

**Wie ist es Ihnen gelungen, sich erfolgreich vom Wettbewerb zu differenzieren?** Wir wollen für unsere Kundinnen und Kunden der beste Finanzberater sein, sie über verschiedene Ansätze zu einem gesunden Finanzleben und Wohlstand führen und damit Mehrwert bieten. Wir waren insbesondere mit dem Vertrieb von Versicherungsprodukten erfolgreich, wo wir unser Provisionseinkommen um fast 20% steigern konnten. Auch die Vermögensverwaltung, für die in der Slowakei noch ein riesiges Potenzial vorhanden ist, leistete einen positiven Beitrag.

Die Slovenská sporiteľňa setzte ihre Digitalisierungsaktivitäten fort. Wir haben die über George angebotene Produktpalette (z.B. Vermögensverwaltung, Sparkonten, Versicherungen) sowie das Internetbanking für Unternehmen (Business24) erweitert. Von den sonstigen wesentlichen Neuerungen erwiesen sich die Einführung der mobilen App Business24 mit ihrem großen Funktionsumfang und der Umstieg von SMS auf Push-Benachrichtigungen auf George als besonders erfolgreich.

In den Filialen blieben die Tablets für die Beraterinnen und Berater ein wichtiges Verkaufsinstrument. Damit kann bereits auf die meisten der wesentlichen Produkte zugegriffen werden, was die

Erarbeitung individualisierter Angebote für unsere Kundinnen und Kunden ermöglicht.

Wir waren in der Slowakei unter den Ersten, die Apple Pay zur Verfügung gestellt haben, und konnten auch schon Garmin und Fitbit in unser Angebot aufnehmen. Da Google Pay schon seit einiger Zeit verfügbar ist, sind wir gegenwärtig damit die einzige große Bank, die alle auf unserem Markt existierenden mobilen Zahlungsformen anbieten kann. Dank unseres Schwerpunkts auf die jüngere Kundenschicht konnten wir in diesem Segment Zugewinne verzeichnen.

Über die Stiftung der Slovenská sporiteľňa bewiesen wir neuerlich unser Engagement als verantwortungsvolles Unternehmen und unterstützten mehr als 100 dem Gemeinwohl dienende Projekte in den Bereichen Bildung, soziale Unterstützung, Umweltschutz, Kultur, Sport und Zivilgesellschaft. Die Stiftung unterstützte 35 Projekte aus dem ersten Jahr des Förderungsprogramms #mamnato mit EUR 250.000. Förderungen wurden auch an Non-Profit-Organisationen für Gesellschaftsentwicklung und Umweltschutz vergeben. Darüber hinaus entwickelte die Stiftung der Slovenská sporiteľňa ein spezielles Finanzbildungsprogramm zur Förderung von kritischem und systemischem Denken im Finanzwesen.

**Was waren rückblickend die größten Herausforderungen und Erfolge?** Mit mehr als 750.000 digital aktiven Kundinnen und Kunden und einer halben Million Nutzern von mobilen Apps ist die Slovenská sporiteľňa landesweit Marktführer im digitalen Banking.

Wir haben unsere Marktführerschaft im Privatkundengeschäft behauptet und unseren Marktanteil bei Unternehmenskrediten deutlich ausgebaut. Dies war sowohl auf das starke organische Wachstum als auch auf die Übernahme des lokalen Leasingunternehmens S Slovensko zurückzuführen.

Unsere Bank wurde von den Fachzeitschriften The Banker und Euromoney sowie zum siebenten Mal innerhalb von acht Jahren von der Wochenzeitung TREND als *Bank des Jahres* ausgezeichnet. Die Slovenská sporiteľňa wurde aufgrund der vom Internetportal Profesia.sk durchgeführten Umfrage als bester Arbeitgeber des Landes in der Kategorie Banken, Finanzdienstleistungen und Versicherungen geehrt. Als Unterzeichner der Charta diversity wurde uns für unsere zahlreichen Aktivitäten gegen Diskriminierung eine Diversitäts-Auszeichnung zuerkannt.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	438,7	433,6	-1,2%
Provisionsüberschuss	128,8	145,2	12,7%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	11,8	18,8	58,8%
Betriebserträge	586,1	605,7	3,3%
Betriebsaufwendungen	-279,6	-288,7	3,3%
Betriebsergebnis	306,6	317,0	3,4%
Kosten-Ertrags-Relation	47,7%	47,7%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	-23,5	-42,7	81,3%
Sonstiges Ergebnis	-40,3	-39,1	-2,9%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	189,4	187,7	-0,9%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	20,7%	17,6%	

Der Zinsüberschuss im Segment Slowakei, das den Teilkonzern Slovenská sporiteľňa umfasst, verringerte sich aufgrund sinkender Kreditmargen im Privatkundengeschäft. Der Provisionsüberschuss verbesserte sich vor allem dank höherer Erträge aus Versicherungsvermittlungsprovisionen und dem Kreditgeschäft. Der Anstieg im Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) war Bewertungseffekten zuzuschreiben. Die Betriebsaufwendungen stiegen vorwiegend aufgrund höherer Personalkosten. Der Beitrag zum Einlagensicherungsfonds belief sich auf EUR 1,0 Mio (EUR 0,9 Mio). Insgesamt verbesserte sich das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation blieb stabil. Die Verschlechterung des Ergebnisses aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten war vor allem durch höhere Vorsorgen im Firmenkundengeschäft bedingt. Das sonstige Ergebnis blieb weitgehend stabil, obwohl die Bankensteuer auf EUR 32,5 Mio (EUR 30,3 Mio) anstieg und der Beitrag zum Abwicklungsfonds sich auf EUR 3,1 Mio (EUR 2,7 Mio) erhöhte. Insgesamt sank das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Slowakei stieg auf EUR 19,9 Mrd (+6,8%), während sich die Forderungen an Kunden auf EUR 14,4 Mrd (+8,2%) erhöhten. Im Gruppenvergleich war das Wachstum leicht überdurchschnittlich, der Anteil am gesamten Kreditportfolio der Erste Group erhöhte sich auf 8,8% (8,7%). Infolge einer hohen Kreditnachfrage aus dem florierenden industriellen Sektor ergab sich bei der Verteilung des Portfolios nach Kundensegmenten eine Verschiebung von Privat- zu Unternehmenskrediten. Der im Vergleich zu anderen Kernmärkten nach wie vor überdurchschnittlich hohe Anteil der Ausleihungen an private Haushalte lag bei 68,8% (70,5%) der gesamten Kundenkredite. Diese Kundenstruktur erklärt auch den im Vergleich zu den anderen zentral- und osteuropäischen Kernmärkten überproportional hohen Anteil des besicherten Geschäfts in Höhe von 60,0% (59,3%) des gesamten Kreditportfolios. Die NPL-Quote verringerte sich weiter auf 3,0% (3,3%), wobei sich die Kreditqualität in fast allen Geschäftssegmenten verbesserte; stark ausgeprägt war der positive Trend insbesondere bei Großkunden. Der Deckungsgrad der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen lag bei nahezu gleichbleibenden 80,8% (80,9%).

## RUMÄNIEN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die rumänische Volkswirtschaft verzeichnete wieder ein solides, wenn auch schwächeres Wachstum als im Vorjahr. Infolge höherer Löhne blieb der Privatkonsum der stärkste Wachstumstreiber. Die Investitionen erholten sich aufgrund des starken Aufschwungs im Bausektor. Die Exporte leisteten im Gegensatz dazu keinen Wachstumsbeitrag, da schwächere externe Rahmenbedingungen zu einer Schrumpfung der Industrieproduktion führten. Eine Ausnahme bildete der zum Renault-Konzern gehörende Automobilproduzent Dacia, der 2019 ein Produktionswachstum und einen Rekordabsatz im Ausland verzeichnete. Die landwirtschaftliche Produktion, auf die rund 4% der Wirtschaftsleistung entfallen, litt im Herbst unter mageren Ernteerträgen. Die Landwirtschaft ist für den rumänischen Arbeitsmarkt nach wie vor von hoher Bedeutung, da in Rumänien mehr als 20% der Arbeitskräfte – und damit deutlich mehr als im EU-Durchschnitt – in diesem Sektor beschäftigt sind. Die Arbeitslosenquote sank neuerlich und erreichte mit 3,9% einen neuen historischen Tiefstand. Insgesamt stieg das reale BIP des Landes um 4,1%. Das BIP pro Kopf belief sich auf EUR 11.400.

Das politische Umfeld blieb volatil. Vor den für 2020 angesetzten Parlamentswahlen zögerte die Regierung 2019 mit der Umsetzung finanzpolitischer Konsolidierungsmaßnahmen. Damit blieb das Haushaltsdefizit hoch. Es belief sich auf 4,6% des BIP und lag damit über dem Zielwert von 3%. Mit 4,7% zählte das Leistungsbilanzdefizit zu den höchsten in der Europäischen Union, womit das Land anfällig für externe Schocks ist. Die Staatsverschuldung stieg in Prozent des BIP auf 36,1% und zählte damit zu den niedrigsten in der Europäischen Union.

Die Inflation sank von den im Vorjahr außerordentlich hohen Niveaus. Insgesamt stiegen die durchschnittlichen Verbraucherpreise um 3,8% und damit stärker als der Zielbereich der Nationalbank, der zwischen 1,5% und 3,5% lag. Die Kerninflation, die Preisentwicklung ohne Nahrungsmittel- und Energiepreise, erhöhte sich auf 3,7%. Löhne und Pensionen verzeichneten weitere Zuwächse. Der rumänische Leu war das ganze Jahr hindurch gegenüber dem Euro innerhalb einer Bandbreite von 4,7 bis 4,8 relativ stabil. Die Rumänische Nationalbank beließ ihren Leitzins 2019 unverändert bei 2,50%.

Standard & Poor's bestätigten das Rating der langfristigen Schulden des Landes mit BBB-, senkte allerdings den Ausblick angesichts des Risikos eines steigenden Fiskaldefizits von stabil auf

negativ. Fitch und Moody's belieben ihre Ratings und den Ausblick unverändert aufrecht: Moody's bei Baa3 und Fitch bei BBB-, jeweils mit stabilem Ausblick.

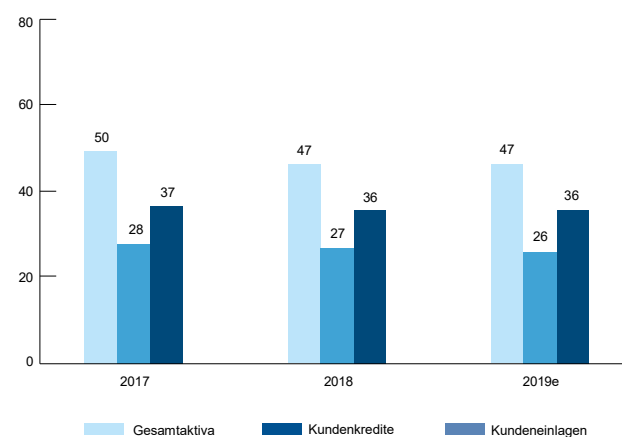
Wirtschaftsindikatoren Rumänien	2016	2017	2018	2019e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	19,7	19,6	19,5	19,4
BIP (nominell, EUR Mrd)	170,4	187,8	204,7	221,4
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	8,6	9,6	10,5	11,4
Reales BIP Wachstum	4,8	7,1	4,4	4,1
Privater Konsum - Wachstum	8,3	10,1	7,2	5,5
Exporte (Anteil am BIP)	33,7	33,4	33,1	31,2
Importe (Anteil am BIP)	39,5	40,3	40,5	39,0
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	5,9	4,9	4,2	3,9
Inflationsrate (Durchschnitt)	-1,5	1,3	4,6	3,8
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,8	1,2	2,8	3,1
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	4,5	4,6	4,7	4,7
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	4,4	4,4	4,4	4,4
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-1,4	-2,8	-4,4	-4,7
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-2,6	-2,6	-2,9	-4,6

Quelle: Erste Group

## Marktüberblick

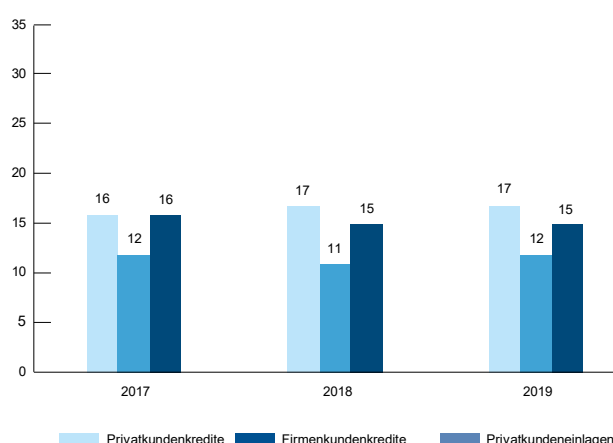
Der rumänische Bankenmarkt war während des gesamten Jahres mit Unsicherheiten und weiteren regulatorischen Änderungen konfrontiert. Mit 1. Jänner 2019 wurde eine neue Bankensteuer eingeführt. Für große Banken, die in Rumänien tätig sind, beträgt diese Sondersteuer 0,4% des Finanzvermögens (der Beitrag kleinerer Banken beläuft sich auf 0,2%). Die Abgabe kann um 50% reduziert werden, wenn Banken Regierungsvorgaben in Bezug auf Kreditwachstum oder eine Verringerung der Zinsmarge erfüllen. Zwei Banken waren von den negativen Auswirkungen einer Entscheidung des rumänischen Höchstgerichts hinsichtlich der Geschäftstätigkeit ihrer lokalen Bausparkassen betroffen. Darüber hinaus wurden strengere Vorgaben in Bezug auf das Verhältnis von Schuldendienst zu verfügbarem Einkommen und ein Referenzzinssatz für neue Privatkundenkredite mit variablen Zinssätzen in Landeswährung eingeführt.

## Finanzintermediation – Rumänien (in % des BIP)



Quelle: Rumänische Nationalbank, Erste Group

## Marktanteile – Rumänien (in %)



Quelle: Rumänische Nationalbank, Erste Group

Der rumänische Bankenmarkt konnte wieder Wachstum verzeichnen. Die Kundenkredite stiegen um 6,6%, die Kundeneinlagen um 11,1%. Privatkundenkredite wurden vor allem in Form von Hypothekarkrediten vergeben und entwickelten sich besser als das Kreditgeschäft mit Firmenkunden. Das Prima Casa-Programm, in dessen Rahmen der Staat Haftungen für Hypothekendarlehen übernimmt, war auf dem Markt nach wie vor stark gefragt, obwohl das von der Regierung zur Verfügung gestellte Volumen allmählich verringert werden soll. Die Nachfrage nach Konsumkrediten blieb hingegen gedämpft. Im Firmenkundengeschäft stiegen die Ausleihungen an den rasch wachsenden KMU-Sektor und wurden zusätzlich durch einen steilen Anstieg privater Investitionen insbesondere in Gewerbe- und Wohnimmobilien unterstützt. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis des Bankensektors ging weiter auf 72,8% zurück. Die Profitabilität des rumänischen Bankensektors wurde durch neue regulatorische Änderungen, deren Kosten nur zum Teil durch niedrige Risikovorsorgen kompensiert wurden, wesentlich

negativ beeinflusst. Die Kreditqualität verbesserte sich weiter. Insgesamt erzielte der Bankensektor eine Eigenkapitalrendite von 12,3%. Mit einer Gesamtkapitalquote von 20% zum Jahresende verfügte der rumänische Bankensektor unverändert über eine sehr gute Kapitalausstattung.

Zum Jahresende lag die Banca Comercială Română gemessen an der Bilanzsumme, den Kundenkrediten und den Kundeneinlagen sowie in der Vermögensverwaltung landesweit an zweiter Stelle. Mit einem Marktanteil von rund 19% verteidigte die Bank ihre führende Position im Prima Casa-Geschäft. Im Kundenkreditgeschäft stieg der Marktanteil der Bank auf 14,4%, wobei ihr Anteil am Privatkundengeschäft praktisch unverändert bei 16,6% lag. Im Firmenkundengeschäft stieg der Marktanteil auf 12,1%. Im Kundeneinlagengeschäft verringerte sich ihr Marktanteil weiter auf 14,5%. An der Bilanzsumme gemessen verfügte die Banca Comercială Română über einen Marktanteil von 14,4%.

### Geschäftsverlauf 2019 – drei Fragen an den CEO der Banca Comercială Română, Sergiu Manea

**Wie hat sich das Wettbewerbsumfeld geändert?** Auch im vergangenen Jahr investierten die rumänischen Banken verstärkt in die Digitalisierung und die Verbesserung der Kundenfreundlichkeit. Angesichts des Einflusses neuer Technologien und der Fintechs haben wir und die anderen führenden Marktteilnehmer erste Schritte zur Verbindung ihrer Programmierschnittstellen, sogenannte APIs, mit Drittanbietern gesetzt. Investitionen in die digitale Transformation werden für die Banken auch in den kommenden Jahren einen strategischen Schwerpunkt bilden. Gleichzeitig sollte die Marktconsolidierung weiter voranschreiten.

**Wie ist es Ihnen gelungen, sich erfolgreich vom Wettbewerb zu differenzieren?** Wir bleiben der Unterstützung der Realwirtschaft, der Förderung der Finanzbildung und der Verbreitung von Wohlstand verpflichtet. Wir sind bestrebt, Beratung für alle Aspekte des Finanzlebens anzubieten und für unsere Kundinnen und Kunden ein zuverlässiger Partner zu sein. 2019 haben wir bedeutende Maßnahmen gesetzt, um einen bequemen Zugang zur Omni-Channel-Welt mit verbesserten Übergängen zwischen den Vertriebskanälen zu schaffen. Dabei lag der Schwerpunkt auf der Entwicklung digitaler Prozesse, die mittels einer Omni-Channel-Strategie umgesetzt wurden. Unsere Kolleginnen und Kollegen im Vertrieb unterstützten neue Kundinnen und Kunden beim Einstieg in das Online-Angebot, lotsten sie durch einen voll digitalisierten Ablauf und ermöglichten es ihnen damit, rasch und einfach Kundinnen und Kunden der Banca Comercială Română zu werden.

Die Anzahl der George-Nutzer hat sich auf 720.000 vervierfacht. Ich freue mich sehr, dass die Möglichkeiten von George um den ersten auf dem Markt verfügbaren durchgängig digitalen Konsumkredit erweitert wurden. Innerhalb der ersten drei Monate nach dessen Einführung haben wir bereits mehr als 3.800 Konsumkredite online vergeben. Weitere Produktspezifikationen, die gut angekommen sind, sind Apple Pay für iOS und das für Android-Geräte

entwickelte George Pay. Insgesamt ist die Zahl der aktiven digitalen Kundinnen und Kunden um 34% auf 577.000 gestiegen.

Wir haben mit der Umsetzung eines neuen Filialkonzepts begonnen, Flagship-Servicestellen geschaffen und bereits 25% unseres Filialnetzes auf bargeldlos umgestellt. 2019 haben wir mit der App Casa Mea eine gemeinsame Online-Plattform für unser Hypothekengeschäft gestartet. Innerhalb von nur sieben Monaten wurden mehr als 1.000 Hypothekarkredite vergeben, bei denen die Dokumentation über die App läuft. Das entspricht jedem vierten zur Auszahlung gelangten Hypothekarkredit.

Wir haben uns auch als wichtigster Unterstützer von Technologieunternehmen und Start-ups positioniert, den BCR-InnovX Accelerator initiiert und ein Netzwerk talentierter IT-Unternehmer aufgebaut, die bereit zur Erweiterung ihrer Unternehmen sind.

### Was waren rückblickend die größten Herausforderungen und Erfolge?

Trotz des extrem schwierigen Umfeldes konnten wir bei fast unveränderten Kosten unsere Erträge weiter erhöhen und damit unser Betriebsergebnis im hohen einstelligen Bereich verbessern. Unsere Bank hat trotz einiger politisch motivierter Interventionen, die unsere Tätigkeit 2019 negativ beeinflussten, ein gutes Nettoergebnis erzielt. Konkret beziehe ich mich hier auf die Bankenabgabe auf Finanzvermögen, strengere Vorgaben für das Verhältnis von Schulden zu Einkommen und den beträchtlichen Einmaleffekt aufgrund einer gerichtlichen Entscheidung im Fall unserer Bauspartochter.

Ich bin stolz darauf, dass die Banca Comercială Română Ende 2019 die erste Non-Preferred Senior-Anleihe des Landes und der CEE Region erfolgreich emittiert hat. Unser Ziel ist die weitere Stärkung unserer Bilanz und die Diversifizierung unserer Refinanzierungsquellen und -instrumente.

Als Unternehmen haben wir unsere Marktführerschaft im Privatkreditgeschäft in Landeswährung behauptet. Wir haben den Marktanteil bei Firmenkrediten erhöht, wobei das KMU-Segment der wichtigste Wachstumstreiber war. Wir engagieren uns nach wie vor für die Unterstützung von Unternehmen im Rahmen des staatlichen Programms Start-up Nation. 2019 vergaben wir in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Investitionsfonds Finanzierungen an etwa 2.500 Neugründungen.

Durch die Erweiterung der Funktionen von George konnten wir die Kundenzufriedenheit wesentlich verbessern. George ist heute die bekannteste digitale Banking-Plattform in Rumänien. George unterscheidet uns stark vom Wettbewerb, wird als modernes und intelligentes Service wahrgenommen und um fünf Prozentpunkte besser bewertet als die Lösungen der Konkurrenz.

Zur Verbesserung der Finanzbildung haben wir unser Programm *Money School* fortgesetzt und damit in den letzten drei Jahren insgesamt mehr als 370.000 Erwachsene und Kinder erreicht. Schließlich haben wir auch noch die Initiative *Romania Tech*

Nation gestartet, mit dem die öffentliche Aufmerksamkeit auf Bildungsprogramme im IT-Bereich und in technischen Fächern gelenkt werden soll. Gemeinsam mit anderen großen Privatunter-

nehmen will die Banca Comercială Română eine Million Jugendliche unterstützen, in den nächsten fünf Jahren technische Schulen zu absolvieren.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	394,5	428,0	8,5%
Provisionsüberschuss	151,9	164,5	8,3%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	96,0	74,2	-22,7%
Betriebserträge	660,6	688,0	4,1%
Betriebsaufwendungen	-354,6	-359,0	1,2%
Betriebsergebnis	306,0	329,0	7,5%
Kosten-Ertrags-Relation	53,7%	52,2%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	-26,0	13,0	n/v
Sonstiges Ergebnis	-18,4	-200,8	>100,0%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	219,9	85,0	-61,4%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	17,4%	5,9%	

Die Segmentberichterstattung erfolgt währungsbereinigt. Der rumänische Leu (RON) wertete in der Berichtsperiode gegenüber dem EUR um 2,0% ab. Der Zinsüberschuss im Segment Rumänien, das den Teilkonzern Banca Comercială Română umfasst, verbesserte sich dank des gestiegenen Marktzinsniveaus, größerer Volumina bei den Kundeneinlagen sowie niedrigerer Refinanzierungskosten. Der Provisionsüberschuss stieg aufgrund höherer Erträge aus dem Zahlungsverkehr, dem Karten-, Versicherungsvermittlungs- und dem Wertpapiergeschäft. Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) sanken insbesondere wegen eines niedrigeren Ergebnisses aus dem Fremdwährungsgeschäft. Der Anstieg im Betriebsaufwand war vor allem durch gestiegene Beiträge in den Einlagensicherungsfonds in Höhe von EUR 12,7 Mio (EUR 4,4 Mio) und höhere IT-Aufwendungen bedingt. Insgesamt stieg das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation verbesserte sich. Das Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten verbesserte sich insbesondere im Firmenkundengeschäft und führte insgesamt zu einer Nettoauflösung von Risikovorsorgen. Die Verschlechterung im sonstigen Ergebnis ist auf die Bildung einer Rückstellung in Höhe von EUR 153,3 Mio infolge einer Entscheidung des rumänischen Höchstgerichts betreffend die Geschäftstätigkeit einer lokalen Tochtergesellschaft (Bausparkasse) zurückzuführen. Die neu eingeführte Banksteuer belief sich auf EUR 11,0 Mio. Der Beitrag zum Abwicklungsfonds betrug EUR 6,6 Mio (EUR 5,5 Mio). Damit verringerte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

## Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Rumänien steigerte sich in der Berichtsperiode auf EUR 16,4 Mrd (+5,7%). Einen wesentlichen Beitrag dazu leisteten Kredite und Darlehen an Kunden, die um EUR 0,5 Mrd auf EUR 8,8 Mrd zunahmen. Das entsprach einem unveränderten Anteil von 5,4% an den gesamten Kundenausleihungen der Erste Group. Die Ausweitung des Kreditvolumens war zu etwa gleichen Teilen auf das Wachstum im Privatkundengeschäft und im Firmenkundengeschäft zurückzuführen. Der Fremdwährungsanteil reduzierte sich auf 37,6% (41,4%) und bestand fast zur Gänze aus Finanzierungen in Euro. Die fortge-

setzte Portfoliobereinigung und ein vergleichsweise geringer Zufluss von neuen notleidenden Ausleihungen führten zu einem weiteren markanten Rückgang der NPL-Quote auf 4,1% (5,8%), wobei sich die notleidenden Finanzierungen von Unternehmen und kommerziellen Immobilien überdurchschnittlich verringerten. Die notleidenden Ausleihungen waren zur Gänze durch Wertberichtigungen für Kreditverluste gedeckt.

## UNGARN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die ungarische Wirtschaft zählte 2019 zu den stärksten in der Europäischen Union. Der Beitrag der Nettoexporte war aufgrund der starken Entwicklung der Automobilindustrie des Landes positiv. Das Wachstum war jedoch vor allem dem Privatkonsum zu verdanken, der von einem gestiegenen Verbrauchervertrauen, Reallohnzuwächsen und anhaltend positiven Trends auf dem Arbeitsmarkt profitierte. Gestützt durch Bau- und Infrastrukturprojekte, war die Investitionstätigkeit ebenfalls stark. Die Automobilindustrie blieb mit einer Jahresproduktion von 500.000 Fahrzeugen ein bedeutender Faktor. Auch die Sektoren Bau, Dienstleistungen und Landwirtschaft entwickelten sich gut. Dank der besseren Arbeitsmarktlage sank die Arbeitslosenquote auf den historischen Tiefstand von 3,4% und war damit die drittniedrigste in der Europäischen Union. Insgesamt wuchs das reale BIP um 4,9%. Das BIP pro Kopf erhöhte sich auf EUR 14.700.

Die Fiskallage des Landes blieb stabil. Das gesamtstaatliche Defizit sank und blieb deutlich unter der Maastricht-Grenze. Ausgabenseitig wurde der Mindestlohn abermals angehoben, und die staatlichen Investitionsausgaben erreichten eine beträchtliche Höhe. Mit dem Baby-Kredit startete die Regierung eine neue Maßnahme, um die Geburtenrate mit subventionierten Krediten für Familien zu fördern. Zusätzlich wurde 2019 ein neues Gemeindeentwicklungsprogramm mit einem Budget von HUF 150 Mrd ins Leben gerufen. Diese Maßnahmen wurden weitgehend durch ein als Folge gesteigerter Einkommen höheres Steueraufkommen und relativ niedrige Zinszahlungen kompensiert. Insgesamt belief sich das Haushaltsde-

fizit auf 2,0%. Die Staatsverschuldungsquote in Prozent des BIP gemessen verringerte sich auf 66,9%.

Die Inflation beschleunigte sich auf 3,4%, blieb aber innerhalb des Zielbandes der Nationalbank von 2% bis 4%. Rapide steigende Löhne und eine hohe Konsumnachfrage hielten die Preise hoch. Der ungarische Forint blieb gegenüber dem Euro den Großteil des Jahres hindurch innerhalb einer Bandbreite von 320 bis 340 relativ schwach. Die Nationalbank setzte ihre lockere Geld-

politik fort und beließ den Leitzinssatz auf einem Rekordtief von 0,90%. Die Interbankzinsen (BUBOR) blieben im Jahresverlauf deutlich unter dem Niveau des Leitzinssatzes.

Auch die Ratingagenturen berücksichtigten die positiven wirtschaftlichen Entwicklungen. Fitch und Standard & Poor's hoben das Rating der langfristigen Schulden des Landes, mit stabilem Ausblick, jeweils auf BBB an. Moody's beließ das Rating unverändert bei Baa3 mit ebenfalls stabilem Ausblick.

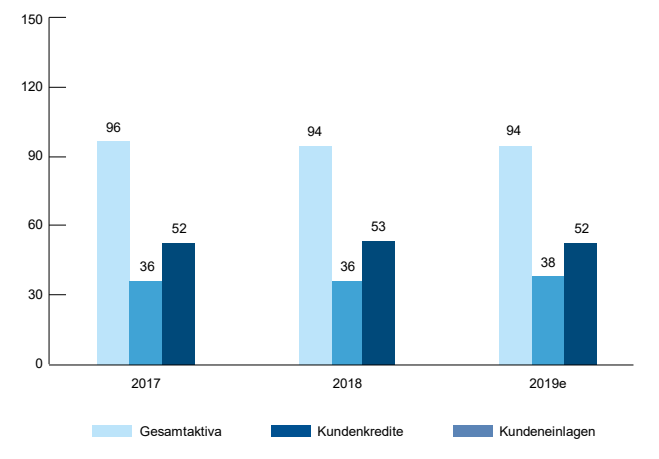
Wirtschaftsindikatoren Ungarn	2016	2017	2018	2019e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	9,8	9,8	9,8	9,8
BIP (nominell, EUR Mrd)	115,3	125,6	133,8	143,7
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	11,7	12,8	13,7	14,7
Reales BIP Wachstum	2,2	4,3	5,1	4,9
Privater Konsum - Wachstum	4,2	4,2	4,0	4,6
Exporte (Anteil am BIP)	68,2	68,1	66,2	65,5
Importe (Anteil am BIP)	64,8	66,6	67,5	66,8
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	5,1	4,2	3,7	3,4
Inflationsrate (Durchschnitt)	0,4	2,4	2,8	3,4
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	1,0	0,1	0,1	0,2
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	311,5	309,2	318,9	325,4
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	311,0	310,1	321,5	330,5
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	4,5	2,3	-0,5	-0,4
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-1,8	-2,4	-2,3	-2,0

Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Vor dem Hintergrund der günstigen Wirtschaftslage entwickelte sich der ungarische Bankenmarkt weiterhin gut. Mit einem Plus von 13,9% verzeichneten die Kundenkredite eine der höchsten Wachstumsraten in Europa. Für den Anstieg der Privatkundenkredite um 17,0% war vor allem das Wachstum der Konsumkredite verantwortlich, das wiederum weitgehend auf den neu eingeführten Baby-Kredit zurückzuführen war. Im Rahmen dieser Aktion wird verheirateten Paaren ein zinsenloser Kredit in Höhe von HUF 10 Mio (rund EUR 30.000) angeboten, der nicht rückzahlbar ist, wenn das Paar drei Kinder bekommt. Auch die Hypothekarkredite wuchsen beachtlich, was der Verlängerung des Wohnbauförderungsprogramms für Familien zu verdanken war. Im Firmenkreditgeschäft wurde von der Zentralbank ein neues Wachstumsfinanzierungsprogramm für kleine und mittelgroße Unternehmen eingeführt. Insgesamt stiegen die Firmenkredite um 11,3%, vor allem durch die Kreditvergabe an KMUs. Die Kundeneinlagen stiegen mit 8,0% weniger stark als die Kundenkredite. Die vom ungarischen Staat aufgelegten Staatsanleihen Plus (MÁP+), die ungarischen Staatsbürgern Vorzugsrenditen bieten, wurden begeistert aufgenommen. Damit verfolgt die ungarische Regierung das strategische Ziel, einen erheblichen Teil der Staatsschulden aus den Ersparnissen der ungarischen Privathaushalte zu finanzieren. Zum Jahresende lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis im Bankensektor bei 71,7%.

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

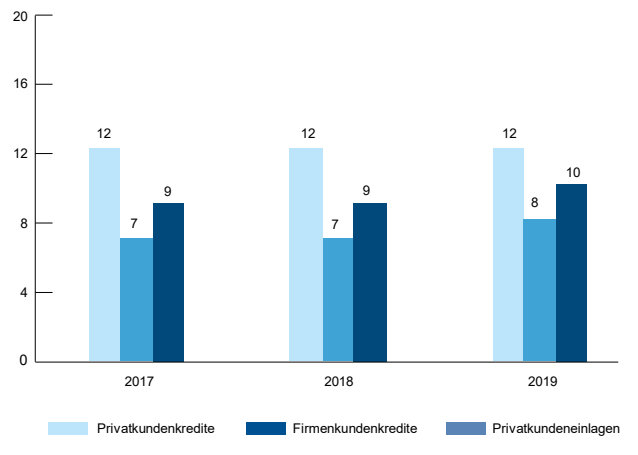


Quelle: Ungarische Nationalbank, Erste Group

2019 konnte der ungarische Bankensektor seine Profitabilität weiter steigern. Während das Niedrigzinsumfeld die Erträge nach wie vor belastete, blieben die Risikovorsorgen aufgrund günstiger Wirtschaftsdaten auf sehr niedrigem Niveau. Die Bankensteuer wurde auf Basis der Bilanzsumme des Jahres 2016 mit einem Steuersatz von 20 Basispunkten (im Vorjahr 21 Basispunkten) berechnet. Die Konsolidierung des Sektors setzte sich fort. Die TakarékBank fusionierte mit ungarischen Spargenossenschaften und wurde damit zu einer Universalbank mit einem Marktanteil von rund 7%. Insgesamt stieg im Bankensektor die Eigenkapitalverzinsung auf 13,9%.

Der ungarische Bankensektor war mit einer Eigenmittelquote von rund 18% nach wie vor gut mit Kapital ausgestattet.

## Marktanteile – Ungarn (in %)



Quelle: Ungarische Nationalbank, Erste Group

Die Erste Bank Hungary nimmt auf dem ungarischen Bankenmarkt eine starke Position ein und konnte ihre Marktanteile in den meisten Produktkategorien ausweiten. 2019 übernahm die Erste Bank Hungary das Bauspargeschäft von Aegon Hungary. Bei Kundenkrediten erhöhte sich der Marktanteil der Bank geringfügig auf 9,6%, wobei er im Privatkundengeschäft nach wie vor höher als im Firmenkundengeschäft lag. Im Kundeneinlagengeschäft stieg ihr Marktanteil auf 8,3%. An der Bilanzsumme gemessen erhöhte sich der Marktanteil der Erste Bank Hungary auf 6,5%.

## Geschäftsverlauf 2019 – drei Fragen an den CEO der Erste Bank Hungary, Radován Jelasity

**Wie hat sich das Wettbewerbsumfeld geändert?** Im vergangenen Jahr führte die ungarische Regierung neue Produkte ein, wobei sie den Banken nur wenige Monate zu deren Vorbereitung einräumte. Der sogenannte Baby-Kredit hatte deutliche Auswirkungen auf den Markt. Seit seiner Einführung entspricht das Volumen der ausgezahlten Babykredite fast jenem des Neugeschäfts bei Hypothekenkrediten. Das ist ein beeindruckendes Volumen, wenn man bedenkt, dass weder bei den Hypothekenkrediten noch beim Konsumkreditneugeschäft ein deutlicher Rückgang eintrat. Damit erhöhte sich das gesamte Kreditneugeschäft, und die Struktur veränderte sich deutlich.

Zusätzlich emittierte der Staat für das Privatkundengeschäft eine neue Anleihe mit sehr attraktiven Renditen, MÁP+. Das risikolose Wertpapier mit einer über der Inflationsrate liegenden Rendite fand bei Privatkunden sofort großen Anklang. Das gezeichnete Volumen war drei Mal so groß wie für 2019 ursprünglich geplant. 80% davon wurden von Banken vertrieben.

Die Zentralbank führte für Nichtfinanzunternehmen eine neue Anleihenfinanzierung für Wachstumspläne in Form einer unbesi-

cherten Finanzierung mit einer Laufzeit von zehn Jahren und Endtilgung ein. Diese Anleihen bieten bei höherem Risiko höhere Renditen. Das Volumen der von Nichtfinanzunternehmen emittierten Anleihen stieg daraufhin deutlich an. 60% der begebenen Wertpapiere wurden von der Zentralbank gezeichnet, das verbleibende Volumen zum Großteil von Banken.

Durch die Fusionierung mit den ungarischen Spargenossenschaften wurde die Takarékbank an der Bilanzsumme 2018 gemessen zur fünfgrößten Bank Ungarns.

**Wie ist es Ihnen gelungen, sich erfolgreich vom Wettbewerb zu differenzieren?** Unser Fokus blieb im Privatkundengeschäft auf unbesicherten Krediten (Konsumkrediten und Kreditkarten), im Firmenkundengeschäft auf der Kreditvergabe an KMUs. Wir sind darüber hinaus bestrebt, unseren Bestand an Hypothekendarlehen weiter zu erhöhen und in der Vermögensverwaltung Marktführer zu werden.

Wir setzten die Neugestaltung der Filialen fort und eröffneten auf Basis des neuen Filialkonzepts zwei weitere Filialen, um unseren Privatkunden die beste Betreuung bieten zu können. Wir verlängerten unser bisheriges Rabattprogramm mit Wizz Air und boten als erste Bank in Ungarn Apple Pay und Zahlung per Android NFC für Inhaber von Mastercard und Visa an. Darüber hinaus haben wir ein neues Produkt in der Vermögensverwaltung auf den Markt gebracht: Erste Future. Unsere Kundinnen und Kunden können zwischen zwölf Investmentportfolios wählen, die ihrer Risikoneigung oder ihrer Vision der Zukunft entsprechen. Mit diesem Programm haben unsere Kundinnen und Kunden über das Ansparen kleiner monatlicher Beträge Zugang zu Finanzinstrumenten mit höherem Rendite-Risiko-Profil, wie z.B. Aktien.

Für Private Banking-Kunden bieten wir ein neues Betreuungsmo-  
dell mit mehreren Beratern an: Zur Unterstützung beim Handel können unsere Private Banking-Kunden in direkten Kontakt mit den Kapitalmarkthändlern unserer Kapitalanlagegesellschaft treten.

Das im vergangenen Jahr für KMUs und Kleinstunternehmen gestartete Erste Power Business wurde durch ein Power Network erweitert. Dieses ermöglicht den Zugriff auf Brillit, eine soziale Unternehmensplattform in Ungarn, die Unternehmen bei der Suche nach potenziellen Geschäftspartnern und bei der Kontaktaufnahme hilft. Darüber hinaus starteten wir in Zusammenarbeit mit Billingo mit Power-Bill ein Online-Fakturierungsservice für unsere Kundinnen und Kunden.

**Was waren rückblickend die größten Herausforderungen und Erfolge?** Unsere Bank konnte in sämtlichen wesentlichen Kundensegmenten doppelt so rasch wie der Rest des Marktes wachsen. Auch waren wir landesweit die erste Bank, die den neuen Babykredit anbot. Damit konnten wir in diesem Segment einen Marktanteil von 15% erringen. Auf Basis der neuen PSD2-Richtlinie setzten wir für unsere Kundinnen und Kunden ein neues, bequemes NetBank Login um, das den Anforderungen der starken



Kundenauthentifizierung entspricht. Dank der Open Banking-Initiative können unsere Kundinnen und Kunden nun ihre Bankkonten zentral verwalten. Auch mit der Instant Payments-Lösung waren wir vor dem ursprünglich angesetzten Termin bereit.

Darüber hinaus haben wir das Bausparportfolio von Aegon erfolgreich übertragen. Infolge der Transaktion gingen 57.000 Verträge auf die Erste Bank Hungary über, womit sich unser Marktanteil auf 14% erhöhte.

Unsere Bemühungen wurden mit mehreren externen Auszeichnungen gewürdigt. So wurde uns vom Construction & Investment Journal der Titel *Real Estate Financing Bank of the Year* und von Iroda.hu die Auszeichnung *Real Estate Financing Company of the Year* verliehen. Darüber hinaus erhielten wir von der lokalen Wirtschaftszeitschrift Figyelő die Auszeichnung *Financial Enterprise of the Year*. Mastercard kürte unser neues Erste Future Investment Programme zum *Retail Savings Product of the Year*.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	198,8	213,5	7,4%
Provisionsüberschuss	170,2	188,3	10,6%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	45,4	36,9	-18,7%
Betriebsserträge	418,4	445,8	6,6%
Betriebsaufwendungen	-212,4	-216,9	2,1%
Betriebsergebnis	206,0	229,0	11,2%
Kosten-Ertrags-Relation	50,8%	48,6%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	36,3	18,2	-49,8%
Sonstiges Ergebnis	-67,2	-61,2	-8,8%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	166,8	173,2	3,8%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	20,8%	17,7%	

Die Segmentberichterstattung erfolgt währungsbereinigt. Der ungarische Forint (HUF) wertete in der Berichtsperiode gegenüber dem EUR um 2,0% ab. Der Zinsüberschuss im Segment Ungarn, das den Teilkonzern Erste Bank Hungary Group umfasst, stieg aufgrund größerer Volumina im Kundenkredit- und Einlagengeschäft. Der Provisionsüberschuss verbesserte sich dank höherer Erträge aus dem Wertpapiergeschäft und Versicherungsvermittlungsprovisionen. Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) sanken aufgrund des höheren Beitrags aus Derivaten im Vorjahr. Der Anstieg der Betriebsaufwendungen war durch höhere Personal- und IT-Kosten bedingt. Der Beitrag in den Einlagensicherungsfonds sank auf EUR 6,0 Mio (EUR 7,5 Mio). Insgesamt verbesserten sich damit das Betriebsergebnis und die Kosten-Ertrags-Relation. Rückläufige Nettoauflösungen von Risikoversorgen (enthalten im Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten) resultierten aus Vorsorgeerfordernissen im Firmenkundengeschäft. Das sonstige Ergebnis verbesserte sich aufgrund von Gewinnen aus dem Verkauf von Wertpapieren, nicht ertragswirksam zum Fair Value bilanziert. Im sonstigen Ergebnis sind auch die Banksteuer in Höhe von EUR 12,6 Mio (EUR 13,5 Mio), die Transaktionssteuer von EUR 47,6 Mio (EUR 45,4 Mio) und der Beitrag zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 2,8 Mio (EUR 2,6 Mio) enthalten. Insgesamt stieg das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Das Kreditrisikovolumen im Segment Ungarn erhöhte sich auf EUR 9,4 Mrd (+5,9%). Das Kundenkreditportfolio verzeichnete ein überaus kräftiges Wachstum und erreichte EUR 4,8 Mrd (+17,6%). Der Anteil des Segments Ungarn an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group stieg dadurch auf 3,0% (2,7%). Während die Kredite und Darlehen an private Haushalte um 14,3% auf EUR

2,5 Mrd zunahm, stiegen die Ausleihungen an Unternehmen überproportional auf EUR 2,2 Mrd (+20,8%). Der Portfolioanteil der Finanzierungen in ungarischen Forint lag bei 73,3% (74,5%). Die Qualität der Ausleihungen verbesserte sich abermals substantiell; der Anteil der notleidenden Forderungen an den gesamten Ausleihungen an Kunden ging auf 2,6% (3,7%) zurück. Mit einer NPL-Quote von 0,8% (0,7%) nach wie vor hervorragend war die Qualität des Kreditportfolios im Firmenkundensegment. Die Deckung der notleidenden Ausleihungen durch Wertberichtigungen erhöhte sich deutlich auf 92,5% (84,6%).

## KROATIEN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die kroatische Wirtschaft entwickelte sich auch 2019 wieder gut. Das Wirtschaftswachstum wurde hauptsächlich vom Privatkonsum getrieben, der wiederum von der verbesserten Beschäftigungslage und höheren Löhnen profitierte. Die Investitionstätigkeit blieb dank Förderungen aus Fonds der Europäischen Union hoch. Außerdem verzeichnete der hoch entwickelte kroatische Fremdenverkehr ein weiteres ausgezeichnetes Jahr mit Nächtigungssteigerungen von 1,8%. Günstige Finanzierungsbedingungen stützten das Wirtschaftswachstum ebenfalls. Einen wesentlich geringeren Beitrag leisteten die Nettoexporte, wenngleich sich deren Dynamik im zweiten Halbjahr verbesserte. Die Arbeitslosenquote sank weiter auf einen langjährigen Tiefstand von 6,8%, blieb damit aber im Vergleich zu anderen CEE-Ländern immer noch hoch. Insgesamt wuchs das reale BIP um 2,5%. Das BIP pro Kopf erhöhte sich auf EUR 13.200.

Die Staatsfinanzen blieben solide. Die Steuereinnahmen legten dank günstiger Entwicklungen auf dem Arbeitsmarkt, höherer Löhne und Konsumausgaben kräftig zu. Die Ausgaben wurden

von einer weiteren Anhebung der Pensionen und Gehaltserhöhungen im öffentlichen Sektor getrieben, denen zum Teil rückläufige Kosten des Schuldendienstes gegenüberstanden. Das gesamtstaatliche Defizit blieb stabil. Die in Prozent des BIP gemessene Staatsverschuldungsquote sank auf 71,4%. Die Inflation blieb unter Kontrolle und fiel im letzten Quartal des Jahres auf den tiefsten Stand seit drei Jahren. Die durchschnittlichen Verbraucherpreise stiegen dank niedrigerer Energiepreise nur moderat um 0,8%. Die deutliche Senkung des Mehrwertsteuersatzes auf bestimmte Waren wirkte ebenfalls inflationsdämpfend. Die kroatische Kuna blieb gegenüber dem Euro das gesamte Jahr hindurch bei 7,4 weitgehend stabil. Angesichts der sehr starken Verbreitung

des Euro im Land war die Kroatische Nationalbank weiterhin bestrebt, die nominelle Wechselkursstabilität zu erhalten. Auch ihre lockere Geldpolitik behielt sie das gesamte Jahr hindurch bei.

Angesichts der guten Konjunktur, der soliden Entwicklung der Staatsfinanzen und der nachlassenden Anfälligkeit gegenüber außenwirtschaftlichen Entwicklungen hob Standard & Poor's das Rating der langfristigen Staatsschulden Kroatiens im März auf BBB- mit stabilem Ausblick an. Im Juni stufte Fitch das Rating des Landes auf BBB- mit positivem Ausblick hinauf. Moody's beließ das Rating unverändert bei Ba2 mit stabilem Ausblick.

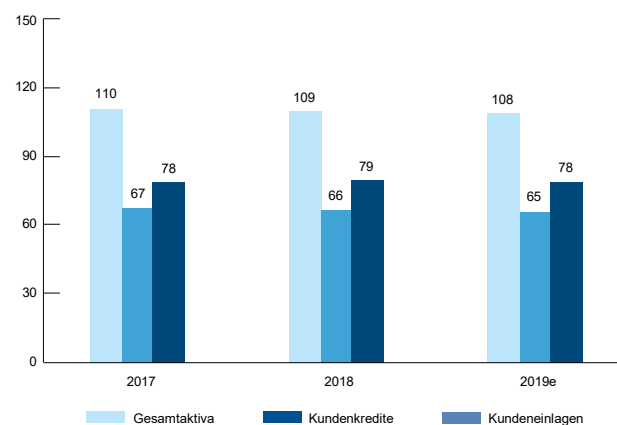
Wirtschaftsindikatoren Kroatien	2016	2017	2018	2019e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	4,2	4,1	4,1	4,1
BIP (nominell, EUR Mrd)	46,6	49,1	51,7	54,0
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	11,2	11,9	12,6	13,2
Reales BIP Wachstum	3,5	3,1	2,7	3,0
Privater Konsum - Wachstum	3,1	3,2	3,2	3,4
Exporte (Anteil am BIP)	22,5	23,8	23,7	24,0
Importe (Anteil am BIP)	38,9	41,0	42,3	43,5
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	13,1	11,3	8,4	6,8
Inflationsrate (Durchschnitt)	-1,1	1,2	1,5	0,8
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	0,6	0,5	0,5	0,5
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	7,5	7,5	7,4	7,4
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	7,6	7,5	7,4	7,4
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	2,1	3,4	1,9	2,0
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-1,1	0,8	0,3	0,0

Quelle: Erste Group

## Marktüberblick

Der kroatische Bankenmarkt entwickelte sich weiterhin gut. Das Kreditwachstum blieb allerdings unter dem CEE-Durchschnitt, Kundenkredite legten um 3,3% zu. Im Privatkundengeschäft entwickelte sich die Kreditvergabe wieder besser als im Firmenkundengeschäft. Allgemein blieb die Nachfrage nach Krediten in Lokalwährung kräftig. Die Kundeneinlagen stiegen um 3,8%, hauptsächlich durch Firmeneinlagen getrieben.

## Finanzintermediation – Kroatien (in % des BIP)



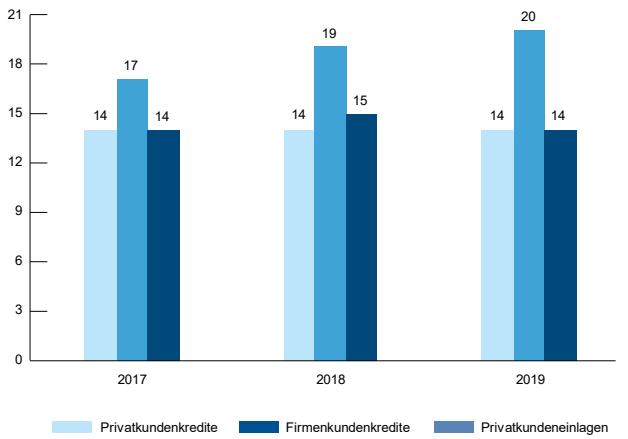
Quelle: Kroatische Nationalbank, Erste Group

Das Kredit-Einlagen-Verhältnis im Bankensektor sank zum Jahresende auf 82,9%. In Kroatien sind rund 80% der Einlagen in Euro denominated. Damit ist das Land unter den Nicht-Euroländern bereits jenes, in dem der Euro am stärksten verbreitet ist. Mit einer Gesamtbilanzsumme von 108% des BIP verzeichnete der kroatische Bankensektor wieder eine der höchsten Finanzintermediationsquoten der Region.

Die Konsolidierung des kroatischen Bankensektors setzte sich fort und ließ die Zahl der Banken bis Jahresende auf 20 sinken. Die staatseigene kroatische Postbank Hrvatska poštanska banka (HPB) fusionierte mit der Jadranska banka. Infolge der Erholung der Kreditvergabe und niedrigerer Risikokosten verbesserte sich die Profitabilität des Bankensektors neuerlich. Die NPL-Quote verringerte sich auf rund 6%. Die über 20% liegende Eigenmittelquote unterstreicht die ausgeprägte Widerstandsfähigkeit des lokalen Bankensystems. Insgesamt erzielte der kroatische Bankensektor eine Eigenkapitalrendite im zweistelligen Bereich.

Dank der führenden Stellung ihrer Marke konnte die Erste Bank Croatia ihre Marktanteile sowohl im Kredit- als auch im Einlagengeschäft ausweiten. Ihr Marktanteil betrug bei Kundenkrediten 16,2%, bei Kundeneinlagen 14,5%. Das Kredit-Einlagen-Verhältnis der Bank belief sich auf 93%. Gemessen an der Bilanzsumme verfügte die Erste Bank Croatia über einen Marktanteil von 15% und zählte damit wieder zu den drei führenden Banken des Landes.

## Marktanteile – Kroatien (in %)



Quelle: Kroatische Nationalbank, Erste Group

### Geschäftsverlauf 2019 – drei Fragen an den CEO der Erste Bank Croatia, Christoph Schöfböck

**Wie hat sich das Wettbewerbsumfeld geändert?** 2019 ergaben sich die positiven Trends aus der fortgesetzten Konsolidierung der Staatsfinanzen, infolgedessen das Rating der langfristigen Staatsschulden der Republik Kroatien hinaufgestuft und der Antrag auf Teilnahme am Europäischen Wechselkursmechanismus angenommen wurde.

In Kroatien wuchs die Wirtschaft relativ dynamisch. Eine weitere Beschleunigung der Konvergenz auf EU-Durchschnittsniveaus, wie z.B. bei den Einkommen, ist jedoch nach wie vor wesentlich. Mit einer starken Orientierung am Euro, einer klaren Strategie für dessen Einführung und Bemühungen um eine verstärkte Investitionssicherheit – bei gleichzeitiger Wahrung der Fiskaldisziplin und einer zwingenden Umsetzung von Strukturreformen – hat Kroatien die Chance, mittelfristig stabile und auch höhere Wachstumsraten zu erreichen und sich als Finanz- und Geschäftszentrum der Region zu positionieren. Rückläufige Zinsmargen, positive Trends im Transaktionsgeschäft, niedrigere Risikokosten und ein Fokus auf die operative Effizienz bleiben die wesentlichsten Merkmale des Bankenmarktes.

**Wie ist es Ihnen gelungen, sich erfolgreich vom Wettbewerb zu differenzieren?** Im Privatkundensegment wurden insgesamt HRK 5,6 Mrd an Neukrediten genehmigt, was einem Wachstum des Kreditbestands um 6% entspricht. Hypothekenkredite zeichneten ein stärkeres Wachstum, der Bestand erhöhte sich um

rund 9%. Andererseits schwächte sich das Wachstum der Konsumkredite auf etwa 3% ab, was teilweise auf Empfehlungen der Kroatischen Nationalbank zurückzuführen war, Konsumkredite durch die Anwendung strengerer Bonitätsanforderungen zu reduzieren. Auch das Firmenkreditgeschäft legte kräftig zu. Im Firmenkundensegment entfallen von einem Gesamtkreditvolumen von HRK 7,7 Mrd rund 60% auf kleine und mittlere Unternehmen. Die Bank hat ihr Kreditportfolio weiter diversifiziert. Der Tourismus spielt entsprechend seiner Bedeutung in der Gesamtwirtschaft mit einem Anteil von etwa 20% eine wichtige, aber nicht dominierende Rolle.

Vor Kurzem schlossen wir mit der EBRD (European Bank for Reconstruction and Development) einen Vertrag über eine neue Kreditlinie in Höhe von EUR 100 Mio zur Finanzierung des Tourismus in Kroatien und Montenegro ab. Damit sind wir im gesamten östlichen Mittelmeerraum die erste Partnerbank im Rahmen dieses Programms. Wir bieten auch anderen Sektoren – vom Einzelhandel über die Industrie bis zur Landwirtschaft – entsprechende Unterstützungen an. Wir freuen uns auch über einen weiteren positiven Trend – eine wachsende Zahl von aus EU-Mitteln finanzierten Infrastrukturprojekten. Wir sind bemüht, derartige Projekte bestmöglich zu unterstützen.

### Was waren rückblickend die größten Herausforderungen und Erfolge?

Mit dem Inkrafttreten der PSD2-Bestimmungen – deren volle Wirkung erst in den kommenden Jahren sichtbar werden wird – verfolgen wir im Rahmen des Open Banking einen proaktiven Ansatz zur Entwicklung digitaler Lösungen. Ein sehr erfolgreiches Beispiel ist hier die App KEKS Pay, die es Nutzern insbesondere ermöglicht, Zahlungen kostenlos zu überweisen und zu erhalten. Etwas mehr als ein Jahr nach ihrem Start zählt die App bereits rund 100.000 Nutzer, von denen 75% keine Kundinnen oder Kunden der Erste Bank Croatia sind. Wir sind auch stolz darauf, dass mehr als 6.000 Personen unsere Finanzbildungsseminare besucht haben, die wir in der Anfang 2019 gegründeten Smart Finance School kostenlos anbieten.

Darüber hinaus wurden wir von den internationalen Wirtschaftsmagazinen der Financial Times Group, The Banker und PWM (Private Wealth Management) zum dritten Mal in den letzten fünf Jahren für das beste Private Banking in Kroatien ausgezeichnet. Zudem erhielten wir das zweite Jahr in Folge die Auszeichnung als aktivste EBRD-Partnerbank bei der Finanzierung des internationalen Handels in Kroatien. Unsere Tochterbank Erste Card Club wurde von Diners Club International als bestes großes Vertriebsnetz der EMEA-Region (Europa, Naher Osten, Afrika) geehrt.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	273,7	275,1	0,5%
Provisionsüberschuss	98,9	108,2	9,5%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	30,3	32,7	8,0%
Betriebserträge	420,3	430,3	2,4%
Betriebsaufwendungen	-212,5	-223,1	5,0%
Betriebsergebnis	207,8	207,2	-0,3%
Kosten-Ertrags-Relation	50,6%	51,9%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	-33,1	-5,8	-82,3%
Sonstiges Ergebnis	-1,3	-38,2	>100,0%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	95,7	90,3	-5,7%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	19,1%	16,8%	

Die Segmentberichterstattung erfolgt währungsbereinigt. Die kroatische Kuna (HRK) blieb in der Berichtsperiode gegenüber dem EUR stabil. Der Zinsüberschuss im Segment Kroatien, das den Teilkonzern Erste Bank Croatia umfasst, erhöhte sich leicht, da der höhere Beitrag aus Konsum- und Hypothekarkrediten im Privatkundengeschäft sowie ein höherer Beitrag aus dem Bilanzstrukturmanagement die rückläufigen Margen im Firmenkreditgeschäft ausglich. Der Provisionsüberschuss stieg dank höherer Erträge aus dem Zahlungsverkehr im Privatkundengeschäft sowie Einmalserträgen aus der Anleihenemission. Der Anstieg von Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) war durch höhere Erträge aus Devisengeschäften bedingt. Die Betriebsaufwendungen stiegen infolge höherer Personal- und IT-Kosten. Darin enthalten waren auch der Beitrag in den Einlagensicherungsfonds in Höhe von EUR 11,6 Mio (EUR 11,1 Mio). Insgesamt ging das Betriebsergebnis geringfügig zurück und die Kosten-Ertrags-Relation stieg an. Die Verbesserung des Ergebnisses aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten war durch einen geringeren Vorsorgebedarf sowohl im Firmenkunden- als auch im Privatkundengeschäft bedingt. Das sonstige Ergebnis verschlechterte sich hauptsächlich aufgrund höherer Rückstellungen für Rechtskosten. Im sonstigen Ergebnis war auch der Beitrag zum Abwicklungsfonds in Höhe von EUR 2,9 Mio (EUR 3,8 Mio) enthalten. Damit verringerte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

### Kreditrisiko

Im Segment Kroatien verzeichnete das Kreditrisikovolument einen Anstieg auf EUR 10,6 Mrd (+7,1%), während sich die Kredite und Darlehen an Kunden leicht unterdurchschnittlich auf EUR 7,0 Mrd (+3,9%) erhöhten. Der Anteil dieses Segments an den gesamten Kundenforderungen der Erste Group verringerte sich geringfügig auf 4,3% (4,4%). Bei der Zusammensetzung des Kreditportfolios nach Geschäftssegmenten kam es zu einer geringfügigen Verschiebung von Privat- zu Firmenkunden. Der Anteil der Kredite in Landeswährung stieg auf 36,3% (35,8%) der gesamten Ausleihungen an Kunden. Der überwiegende Teil der Kredite lautete nach wie vor auf Euro, auf Schweizer Franken entfielen nur mehr 0,3% (0,4%). Der nach wie vor hohe Anteil von Fremdwährungskrediten ist insbesondere auf die weite Verbreitung des Euro in Kroatien zurückzuführen. Den Ausleihungen in Euro stehen üblicherweise entsprechende Einkünfte oder Ein-

lagen in Euro gegenüber. Die Kreditqualität zeigte sich wiederum deutlich verbessert; die NPL-Quote reduzierte sich auf 7,0% (9,5%). Die Deckung der notleidenden Forderungen durch Wertberichtigungen steigerte sich merklich auf 79,7% (73,5%).

## SERBIEN

### Wirtschaftliches Umfeld

Die serbische Wirtschaft entwickelte sich weiterhin gut. Die robuste Inlandsnachfrage blieb in Form starker Investitionstätigkeit und eines soliden privaten und öffentlichen Konsums die Hauptstütze des Wachstums. Insbesondere die Einzelhandelsumsätze wuchsen mit einem Plus von 9,7% kräftig. Die Arbeitsmarktlage verbesserte sich weiter bei steigenden Löhnen und zunehmender Beschäftigung. Günstige Finanzierungsbedingungen stützten das Wirtschaftswachstum ebenfalls. Auch die Bauwirtschaft verzeichnete deutliches Wachstum und der Landwirtschaftssektor entwickelte sich ebenfalls positiv. Die Nettoexporte waren hingegen erneut wachstumsdämpfend. Die Arbeitslosenquote sank weiter auf 10,7%, blieb damit im Vergleich zu anderen CEE-Ländern aber immer noch hoch. Insgesamt stieg das reale BIP um 4,2%. Das BIP pro Kopf verbesserte sich auf EUR 6.600.

Die Fiskalkonsolidierung wurde fortgesetzt. 2019 betrug das gesamtstaatliche Defizit lediglich 0,2%. Diese positive Entwicklung wurde von einem kräftigen Konsum, einer effizienteren Steuereinzahlung und einer besseren Arbeitsmarktlage gestützt. Die Staatsverschuldung in Prozent des BIP gemessen verbesserte sich auf 52,1%. Mit einem Anstieg der durchschnittlichen Verbraucherpreise um nur 1,9% blieb die Inflation unter Kontrolle. Der serbische Dinar blieb gegenüber dem Euro das gesamte Jahr hindurch weitgehend stabil. Die Stabilität der Währung und die verbesserte Fiskallage veranlassten die Serbische Nationalbank zur Senkung des Leitzinses in drei Schritten um insgesamt 75 Basispunkte auf 2,25%.

Die Ratingagenturen berücksichtigten die positiven volkswirtschaftlichen Entwicklungen. Fitch stuft das Rating der langfristigen Schulden des Landes von BB auf BB+ mit stabilem Ausblick hinauf, während Moody's den Ausblick von stabil auf positiv an hob und das Rating unverändert bei Ba3 beließ. Standard & Poor's behielt das Rating BB+ mit positivem Ausblick bei.

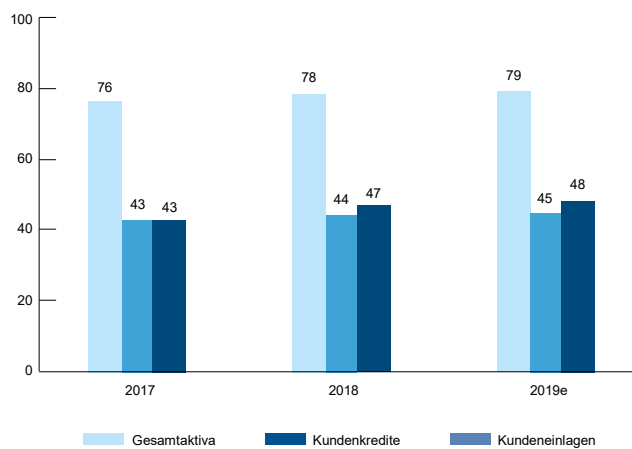
Wirtschaftsindikatoren Serbien	2016	2017	2018	2019e
Bevölkerung (Durchschnitt, Mio)	7,1	7,0	7,0	7,0
BIP (nominell, EUR Mrd)	36,7	39,2	42,9	45,8
BIP pro Kopf (EUR Tsd)	5,2	5,6	6,1	6,6
Reales BIP Wachstum	3,3	2,0	4,4	4,2
Privater Konsum - Wachstum	1,3	2,0	3,0	3,2
Exporte (Anteil am BIP)	36,6	38,4	38,0	38,0
Importe (Anteil am BIP)	46,5	49,5	51,1	51,6
Arbeitslosenquote (Eurostat-Definition)	15,3	13,5	12,7	10,7
Inflationsrate (Durchschnitt)	1,1	3,2	2,0	1,9
Kurzfristiger Marktzins (3 Monate, Durchschnitt)	3,4	3,4	3,0	2,5
EUR-Wechselkurs (Durchschnitt)	123,1	121,3	118,3	117,9
EUR-Wechselkurs (Jahresende)	123,4	118,2	118,3	117,6
Leistungsbilanzsaldo (Anteil am BIP)	-2,9	-5,2	-5,2	-6,5
Öffentl. Finanzierungssaldo (Anteil am BIP)	-1,2	1,1	0,6	-0,2

Quelle: Erste Group

### Marktüberblick

Die positiven makroökonomischen Trends schlugen sich auch in der Entwicklung des serbischen Bankenmarktes nieder. Von Privatkunden- und Firmenkundenkrediten getrieben, wuchs der Kreditmarkt um 9,1%. Das Firmenkundengeschäft setzte mit einem Plus von 8,9% die Erholung fort, während Kredite an Privatkunden um 9,3% zulegten. Die Kundeneinlagen erhöhten sich vor allem dank des Privatkundengeschäfts um 8,5%. Zum Jahresende lag das Kredit-Einlagen-Verhältnis im Bankensektor bei 95%. Die Konsolidierung des Bankensektors setzte sich fort. Viele der größten Banken des Landes standen im Eigentum ausländischer Muttergesellschaften, die zusammen rund 60% der gesamten Bilanzsumme kontrollierten. In Bezug auf Übernahmen zählte die OTP wieder zu den aktivsten Banken. Sie erwarb die Vojvodanska Banka und die lokale Tochterbank von Société Générale. Mit einer Gesamtkapitalquote von über 20% verfügte der serbische Bankensektor unverändert über eine gute Kapitalausstattung.

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



Quelle: Nationalbank von Serbien, Erste Group

Der serbische Bankenmarkt entwickelte sich gut und konnte ein weiteres hochprofitables Jahr verzeichnen. Infolge eines Anstiegs

im Zinsüberschuss und den Provisionserträgen sowie konsequenter Kostendisziplin verbuchte der Bankensektor eine weitere Verbesserung des Betriebsergebnisses. Die Profitabilität wurde des Weiteren durch niedrige Risikovorsorgen gestützt. Die Kreditqualität verbesserte sich vor allem aufgrund des Niedrigzinsumfeldes und der günstigen Entwicklung des Arbeitsmarktes. Der Anteil der notleidenden Kredite war im Privatkundengeschäft weiterhin deutlich niedriger als im Firmenkundengeschäft. Die Eigenkapitalrendite des Sektors lag bei 9,8%.

Die Erste Bank Serbia konnte ihre Marktposition weiter stärken. An der Bilanzsumme gemessen, zählte sie zu den sechs größten Banken des Landes. Die Erste Bank Serbia konnte sowohl im Privatkunden- als auch im Firmenkundengeschäft weitere Marktanteile hinzugewinnen. Ihr Marktanteil stieg bei Kundenkrediten auf 6,7%. Im Privatkundengeschäft lag er bei 7,2% und im Firmenkundengeschäft bei 6,2%. Bei Kundeneinlagen erhöhte sich ihr Marktanteil bis zum Jahresende auf 5,1%.

### Geschäftsverlauf 2019 – drei Fragen an den CEO der Erste Bank Serbia, Slavko Carić

**Wie hat sich das Wettbewerbsumfeld geändert?** Durch die Konsolidierungswelle im serbischen Bankensektor entstand auf dem Markt eine neue Nummer zwei: Nach der Übernahme der Vojvodanska Banka und der lokalen Tochterbank der Société Générale verfügt die OTP Bank Group, die an der Bilanzsumme gemessen knapp hinter der Banca Intesa liegt, über einen Marktanteil von 15,9%. Die Gesamtzahl an Banken blieb mit 25 hoch, was für die Zukunft weitere Zusammenschlüsse erwarten lässt. So soll etwa die Nova Ljubljanska banka die staatseigende Komercijalna banka übernehmen. Mit einem gemeinsamen Marktanteil von 12,2% wäre sie damit in Serbien die drittgrößte Bank.

Im operativen Geschäft lag der Schwerpunkt der Banken weiterhin auf Privatkundenkrediten in Form von Konsum- und Hypothekarkrediten. Allerdings werden auch Firmenkredite – und hier insbesondere Investitionsdarlehen – allmählich zu einem bedeutenden Wachstumstreiber.

**Wie ist es Ihnen gelungen, sich erfolgreich vom Wettbewerb zu differenzieren?** 2019 unterstrichen wir unsere Marktposition als bevorzugte Bank für Hypothekarkredite. Da wir die für die Kundinnen und Kunden zu Beginn anfallenden Kosten niedrig hielten und die Kreditgenehmigungen schnell und einfach gestalteten, hat sich die Kundenzufriedenheit erhöht. Dank der Verbesserung des Kreditangebots für Kundinnen und Kunden mit besseren Ratings (unbesicherte Kredite und Mikrostrategie) konnten wir die Anzahl der Neukredite steigern. Auch die Kundeneinlagen legten um mehr als 9% zu, und unser Kundenbestand erhöhte sich um 50.000 Personen auf rund 500.000.

Sowohl im Privatkunden- als auch im Firmenkundengeschäft lag der Fokus weiterhin mehr auf der Kundenbeziehung als ausschließlich auf den Produkten. Dieser Ansatz wird auf dem Markt zunehmend gewürdigt, weshalb wir in den kommenden Jahren gute Ergebnisse erwarten. Laut einer von PwC im Vorjahr durchgeführten Umfrage sind wir bei langfristigen Krediten Marktführer. Das unterstreicht, dass wir zu unseren Kundinnen und Kunden lang andauernde Beziehungen aufbauen.

2019 bauten wir unser Filialnetz mit der Eröffnung von drei neuen Filialen weiter aus. Zum Jahresende umfasste es 89 Filialen.

**Was waren rückblickend die größten Herausforderungen und Erfolge?** Im abgelaufenen Jahr setzten wir unser dynamisches

Wachstum fort. Mit einem Neukreditvolumen von insgesamt mehr als EUR 300 Mio entwickelten wir uns um rund 10% besser als der Markt. Mit einem Marktanteil von 7,3% am Gesamtkreditvolumen gemessen nehmen wir bereits Platz 6 ein. Im Firmenkundengeschäft konnten wir bei allen wichtigen Indikatoren zulegen, am stärksten jedoch bei Garantien. Ebenfalls erfolgreich war unser Transaktionsgeschäft. Unser Telekom-Deal wurde – neben einer Transaktion der Česká spořitelna – innerhalb der Erste Group als bester Deal des Jahres gewertet.

2019 konnten wir den zweitgrößten Gewinn unserer Unternehmensgeschichte erzielen. Bei den Betriebserträgen verbesserten sich alle wichtigen Komponenten und wir investierten weiter in die Transformation der Bank.

Wir bieten in Serbien als erste Bank ein komplettes Finanzbildungsprogramm an. #ErsteZnali ist bestrebt, das finanzielle Wohlergehen der Menschen in Serbien und der Gesellschaft im Allgemeinen zu verbessern. Das Programm beinhaltet eine Online-Plattform und Seminare.

Die Erste Bank Serbia erhielt vom serbischen Fachverband für Public Relations die prestigeträchtige Auszeichnung in der Kategorie Interne Kommunikation für ihre Arbeit über das Projekt der Zukunft, den Umbau des Kernbankensystems.

## Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	50,7	58,4	15,1%
Provisionsüberschuss	13,4	14,7	10,0%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	5,1	5,3	4,1%
Betriebserträge	69,3	78,5	13,3%
Betriebsaufwendungen	-49,6	-58,7	18,2%
Betriebsergebnis	19,7	19,9	1,1%
Kosten-Ertrags-Relation	71,6%	74,7%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	1,7	-0,8	n/v
Sonstiges Ergebnis	-0,5	-0,4	-32,5%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	15,5	14,0	-9,8%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	10,1%	7,4%	

Die Segmentberichterstattung erfolgt währungsbereinigt. Der serbische Dinar (RSD) wertete in der Berichtsperiode gegenüber dem EUR um 0,3% auf. Der Zinsüberschuss im Segment Serbien, das den Teilkonzern Erste Bank Serbia umfasst, stieg aufgrund höherer Kreditvolumina im Privatkunden- und im Firmenkundengeschäft. Der Provisionsüberschuss verbesserte sich dank höherer Erträge aus dem Zahlungsverkehr und dem Kreditgeschäft. Handelsergebnis & Gewinne/Verluste aus Finanzinstrumenten (FVPL) blieben weitgehend stabil. Für den Anstieg der Betriebsaufwendungen waren vor allem IT- und Personalkosten verantwortlich, beide primär in Zusammenhang mit der geplanten Umsetzung des neuen Kernbankensystems. Der Beitrag in den Einlagensicherungsfonds stieg auf EUR 4,7 Mio (EUR 4,0 Mio). Das Betriebsergebnis blieb weitgehend stabil, die Kosten-Ertrags-Relation erhöhte sich. Die Verschlechterung des Ergebnisses aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten resultierte vor allem

aus rückläufigen Auflösungen von Vorsorgen und der Bildung höherer Risikovorsorgen im Privatkundengeschäft. Insgesamt war das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis rückläufig.

## Kreditrisiko

Wie in den Vorjahren verzeichnete das Kreditrisikovolumen im Segment Serbien ein starkes Wachstum und erreichte EUR 2,2 Mrd (+18,1%). Auch das Kundenkreditportfolio wuchs kräftig; die Kredite und Darlehen an Kunden stiegen auf annähernd EUR 1,5 Mrd (+17,5%). Die dynamische Entwicklung war vor allem auf Volumensteigerungen im Privatkundengeschäft zurückzuführen. Die Ausleihungen in Fremdwährung, fast ausschließlich in Euro, betragen 77,7% (77,8%) des gesamten Portfolios. Der sehr hohe Fremdwährungsanteil ist insbesondere auf die weite Verbreitung des Euro in Serbien aufgrund der Schwäche der lokalen

Währung zurückzuführen. Den Ausleihungen in Euro stehen typischerweise entsprechende Einkünfte oder Einlagen in Euro gegenüber. Die notleidenden Ausleihungen fielen auf 1,4%

(1,7%) der gesamten Forderungen an Kunden und waren zur Gänze durch Wertberichtigungen für Kreditverluste gedeckt.

## SONSTIGE

### Finanzergebnis

in EUR Mio	2018	2019	Änderung
Zinsüberschuss	113,7	96,0	-15,5%
Provisionsüberschuss	-58,4	-85,6	46,6%
Handelsergebnis & Gewinne/Verluste von Finanzinstrumenten FVPL	-44,7	-51,9	15,9%
Betriebserträge	25,8	-40,7	n/v
Betriebsaufwendungen	-236,3	-167,8	-29,0%
Betriebsergebnis	-210,5	-208,4	-1,0%
Kosten-Ertrags-Relation	>100,0%	>100,0%	
Ergebnis aus Wertminderungen von Finanzinstrumenten	-6,6	-14,8	>100,0%
Sonstiges Ergebnis	-103,4	-291,3	>100,0%
Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnendes Periodenergebnis	-121,6	-352,8	>100,0%
Verzinsung auf zugeordnetes Kapital	-1,9%	-6,1%	

Die Betriebserträge sanken vor allem aufgrund niedrigerer Provisionen sowie geringerer Mieterträge infolge rückläufiger Volumina im Operating Leasing-Geschäft. Die Betriebsaufwendungen verringerten sich aufgrund eines positiven Effekts aus Konsolidierungsbuchungen. Das sonstige Ergebnis verschlechterte sich

hauptsächlich wegen der Wertberichtigung des Firmenwerts von Slovenská sporiteľňa in Höhe von EUR 165,0 Mio. Insgesamt reduzierte sich das den Eigentümern des Mutterunternehmens zuzurechnende Periodenergebnis.

# (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht

Die ausschließliche Ausrichtung auf Gewinn und Shareholder Value erlebte in jüngerer Vergangenheit eine kritische Neubetrachtung. Im Sommer 2019 gaben beispielsweise 200 amerikanische Topmanager bekannt, sich von der einseitigen Orientierung am Shareholder Value zu verabschieden und auch die sozialen und ökologischen Interessen der Gesellschaft berücksichtigen zu wollen. Notenbanken aus der ganzen Welt schlossen sich zum *Network for Greening the Financial System (NGFS)* zusammen. Die Europäische Kommission veröffentlichte die wesentlichen Dokumente ihres EU Action Plan on Sustainable Finance. 2019 wurde auch von Initiativen wie *Fridays for Future* geprägt: Vor allem die jüngere Generation bringt ihre Unzufriedenheit über eine Wirtschaftspolitik zum Ausdruck, die nicht den langfristigen Erhalt einer gesunden Umwelt im Fokus hat.

Für die Erste Group ist die Berücksichtigung der Auswirkungen ihres unternehmerischen Handelns auf die Gesellschaft nichts Neues, ganz im Gegenteil. Ein Agieren, das nicht nur auf finanzielle Erfolgswerte ausgerichtet ist, entspricht den bereits vor 200 Jahren festgeschriebenen Grundsätzen der Erste österreichischen Spar-Casse.

Die Lösung von Zielkonflikten zwischen Profitabilität sowie ökologischer und sozialer Auswirkung der Geschäftstätigkeit ist daher für das Management der Erste Group von zentraler Bedeutung. Das Statement of Purpose der Erste Group, 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 jeder Mitarbeiterin und 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 den gesetzlichen Verpflichtungen 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. Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards (Global Reporting Initiative): Option Kern erstellt. Die

nichtfinanzielle Berichterstattung ist nicht Gegenstand der Konzernabschlussprüfung. Auf freiwilliger Basis wurde die Deloitte Audit Wirtschaftsprüfungs GmbH beauftragt, die Einhaltung der rechtlichen Vorschriften über die nichtfinanzielle Berichterstattung und die veröffentlichten nichtfinanziellen Daten zu prüfen. Dabei wurden folgende Bereiche einer vertieften Prüfung unterzogen: Umweltdaten, Personaldaten, Korruptionsbekämpfung und wettbewerbswidriges Verhalten.

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 grundsätzlich derselbe Konsolidierungskreis wie für die finanzielle Berichterstattung angewendet. Für die Berechnung nichtfinanzieller Kennzahlen, wie z.B. Energieverbrauch pro rechnerische Mitarbeiter (RMA), werden alle wesentlichen Gesellschaften der Erste Group herangezogen, sofern diese zumindest eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter beschäftigen. Für den NFI-Bericht 2019 wurden die Personaldaten auf Ebene der Einzelgesellschaften erhoben.

Umweltdaten wurden für die bankbetrieblich genutzten Liegenschaften aller im Konsolidierungskreis enthaltenen Gesellschaften erfasst, ausgenommen jene österreichischen Sparkassen mit weniger als 150 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Ab 2020 werden die Daten aller zu konsolidierenden Gesellschaften (einschließlich aller österreichischen Sparkassen im Haftungsverbund) in die nichtfinanzielle Berichterstattung aufgenommen.

## Nachhaltigkeit in der Erste Group

Bereits in der Gründungsidee der Erste österreichischen 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 mit Bankdienstleistungen versorgt. Im Gegensatz zu vielen anderen Finanzdienstleistern war und ist das Geschäft der Erste Group in der Realwirtschaft verankert. Die Spareinlagen der Kundinnen und 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 lokalen Zulieferern.

Die Erste Group definiert Nachhaltigkeit für sich selbst als „das Kerngeschäft der Bank sowohl wirtschaftlich erfolgreich wie 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 nachhalti-



ge Entwicklung ist eine Entwicklung, die die Bedürfnisse der Gegenwart befriedigt, ohne zu riskieren, dass künftige Generationen ihre eigenen Bedürfnisse nicht befriedigen können!“

Das Group Sustainability Office – als Stabsstelle dem Chief Risk Officer zugeordnet – ist verantwortlich für die Erarbeitung und Umsetzung von gruppenweiten Richtlinien in den Bereichen Umwelt, Freiwilligenarbeit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und gesellschaftliche Verantwortung sowie für die Umsetzung des gruppenweiten Verhaltenskodex (Code of Conduct) und für die Erstellung des NFI-Berichts. Für das Thema Diversität wurde 2019 eine Stabsstelle im Verantwortungsbereich des Vorstandsvorsitzenden eingerichtet.

Für die konzernweite Weiterentwicklung und das Monitoring von Nachhaltigkeitsthemen ist das Sustainability Board verantwortlich. Es besteht seit 2017 und setzt sich aus jeweils einem Vorstandsmitglied der lokalen Tochterbanken und dem Leiter des Group Sustainability Office zusammen.

Die Erste Group unterstützt die von der UN-Vollversammlung verabschiedeten und bereits von fast allen Nationen ratifizierten 17 *Sustainable Development Goals (SDGs)*. In der Beschreibung der wesentlichen Belange der Erste Group wird auch auf jene SDGs verwiesen, die auf Basis der Strategie und Geschäftstätigkeit besonders gefördert werden. Ihre regionale und geschäftspolitische Ausrichtung ermöglicht der Erste Group, zu folgenden SDGs einen nennenswerten Beitrag zu leisten:

- \_ SDG 1 - Keine Armut
- \_ SDG 3 - Gesundheit und Wohlergehen
- \_ SDG 4 - Hochwertige Bildung
- \_ SDG 5 - Geschlechtergleichheit
- \_ SDG 8 - Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum
- \_ SDG 10 - Weniger Ungleichheiten
- \_ SDG 11 - Nachhaltige Städte und Gemeinden
- \_ SDG 13 - Maßnahmen zum Klimaschutz
- \_ SDG 16 - Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen
- \_ SDG 17 - Partnerschaften zur Erreichung der Ziele

## Wesentlichkeitsanalyse

Ausgangspunkt für die nichtfinanzielle Berichterstattung ist eine Wesentlichkeitsanalyse. Aus dem Blickwinkel eines nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolgs werden jene wesentlichen nichtfinanziellen Themen (wesentliche Belange) ermittelt, deren soziale und ökologische Auswirkungen sowohl für die Erste Group als auch für ihre Interessengruppen relevant sind.

Die Festlegung der Inhalte basiert insbesondere auf folgenden Prinzipien:

- \_ Wesentlichkeit für die geschäftlichen Aktivitäten der Bank
- \_ Einbeziehung/Berücksichtigung der Interessengruppen
- \_ Berücksichtigung von Nachhaltigkeit in der Geschäftsstrategie

2017 wurde die Gültigkeit wesentlicher Belange in einer konzernweiten Umfrage analysiert. Im Berichtsjahr 2019 wurde abermals eine konzernweite Befragung durchgeführt. Insgesamt haben sich 1.173 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Mitglieder des Vorstands und Aufsichtsrats sowie 1.676 Kundinnen und Kunden aus den sieben Kernländern der Erste Group daran beteiligt. Ziel der Umfrage war, festzustellen, welche Aktivitäten sowohl besondere Relevanz für den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg der Erste Group als auch für die Gesellschaft als Ganzes haben.

Beide befragten Zielgruppen haben die Gültigkeit der vorgeschlagenen wesentlichen Aspekte bestätigt. Diese Themen bilden daher die wesentlichen Aspekte für den NFI-Bericht, es wurden keine weiteren wesentlichen Themen in die Berichterstattung aufgenommen. Im Folgenden ist das Ergebnis der Befragung (gereiht nach der Relevanz) dargestellt:

Wesentliche Themen	Mitarbeitersicht	Kundensicht
Korruptionsbekämpfung	1	3
Datensicherheit	2	1
Kundenzufriedenheit	3	2
Ethisch korrektes Verhalten der Mitarbeiter im Bankbetrieb	4	4
Gesundheit der Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	5	5
Diversität und Chancengleichheit	6	6
Ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs	7	7
Verantwortungsvolle Finanzierung	8	8
Finanzbildung	9	9
Verantwortungsvolle Veranlagung	10	10
Soziales Engagement	11	11
Social Banking	12	12

Um den Kontext der wesentlichen Belange sichtbar zu machen, wurden die Aspekte 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, Unsere Kundinnen und Kunden, Lieferanten und Lieferkette, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Umwelt des NFI-Berichts. Der Belang Korruptionsbekämpfung kann sich auf alle Interessengruppen auswirken, er entsteht üblicherweise in der Interaktion mit Kundinnen und 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

**Ethisch korrektes Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der täglichen Arbeit (betrifft alle SDGs, für die die Erste Group einen nennenswerten Beitrag leistet).** Mit welcher Werthaltung und Einstellung sie ihre Arbeit leisten, ist bestimmend für die Wahrnehmung der Erste Group in der Öffent-

lichkeit. Wertschätzung und Reputation können so gewonnen, aber bei Fehlverhalten ebenso wieder verloren werden. Die Erste Group fördert eine Kultur, die einen fairen und respektvollen Umgang miteinander gewährleistet. Die Achtung der Menschenrechte und die Nichtduldung von Kinderarbeit und Diskriminierung sind für die Erste Group selbstverständlich.

**Finanzbildung (SDG 1/4/8).** Die Erste Group betrachtet Finanzbildung als einen wesentlichen Faktor für die Schaffung von Chancengleichheit sowie wirtschaftlichen Wohlstand und als Basis für soziale Integration. Mangelnde Finanzbildung bedeutet in den meisten Fällen eine Einschränkung in vielen Lebensbereichen.

**Soziales Engagement (SDG 4/5/10).** Die Erste Group möchte nicht nur kommerziell erfolgreich sein, sondern nimmt zusätzlich gesellschaftliche Verantwortung wahr. Sie leistet durch vielfältige Aktivitäten einen Beitrag für die kulturelle und soziale Entwicklung der Gesellschaft und fördert auch das persönliche soziale Engagement ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

#### Mitarbeiterinnen und 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 und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (SDG 3/5).** Die Erste Group ist überzeugt, dass Leistungsfähigkeit und Motivation steigen, 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.

#### Unsere Kundinnen und 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 Kundenerwartungen und Bedürfnisse anzupassen und eine hohe Qualität sicherzustellen.

**Korruptionsbekämpfung (SDG 16).** Korruption und Bestechung können in vielen Bereichen der Wirtschaft ein Problem darstellen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Erste Group sind verpflichtet, ein maßgeschneidertes Ausbildungsprogramm zu absolvieren, um Betrug und Korruption zu erkennen und zu verhindern. Interessenkonflikte zwischen Kundinnen und Kunden, der Erste Group und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden durch klare Bestimmungen wie zum Beispiel Regelungen

für Mitarbeitergeschäfte, Geschenkannahme 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 ist deutlich gestiegen. In zunehmendem Ausmaß werden bei Geschäftsentscheidungen neben klassischen finanziellen Risikoaspekten auch soziale und/oder ökologische Kriterien berücksichtigt. Die Erste Group erweitert laufend ihr Angebot an verantwortungsvollen Veranlagungen und Finanzierungen.

**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 (keinem spezifischen SDG zugeordnet).** 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig, um größtmöglichen Schutz vor missbräuchlichen Verwendung oder dem Verlust von Kundendaten zu bieten. Die Gefahr von Cyber-Attacken erfordert laufend Investitionen zur Wahrung und Verbesserung der Datensicherheit.

#### Umwelt

**Ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (SDG 13).** Umwelt- und Klimaschutz zählen aktuell 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 und Lieferkette

**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.

### Das Klimarisiko aus der Sicht der Erste Group

Aktuelle Studien gehen davon aus, dass eine durchschnittliche Erderwärmung von über 2°C wahrscheinlich zu nicht mehr beherrschbaren Klimaveränderungen führen wird. Das Umweltbundesamt schätzt die durch den Klimawandel verursachten Schäden für Österreich auf mindestens EUR 1 Mrd pro Jahr. In den kommenden Jahren werden sich voraussichtlich auch die Aufsichtsbehörden von Banken verstärkt diesem Thema zuwenden.

Die Europäische Union plant, 2020 ein Klassifizierungssystem von Kapitalmarktprodukten zu beschließen. Es soll die Finanzindustrie dabei unterstützen, jene unternehmerischen Aktivitäten zu identifizieren, die einen substanziellen Beitrag zur Erreichung der Pariser Klimaziele leisten können. Ziel ist, einen Katalog auszuarbeiten, der die Nachhaltigkeit von Finanzierungsprodukten (z.B. Green Bonds) messbar macht und gegebenenfalls als Basis für weiterführende regulatorische Maßnahmen dienen kann.

Auch wenn eine Ausweitung dieses Klassifizierungssystems von Kapitalmarktprodukten auf Kreditportfolios von Banken gegenwärtig noch nicht gefordert wird, hat die Erste Group ihr Kreditportfolio einer Erstanalyse unterzogen. Derzeit wäre rund ein Drittel der Unternehmensfinanzierungen von dieser Kategorisierung hinsichtlich Nachhaltigkeit betroffen. Der Anteil der Finanzierungen mit dem Schwerpunkt Handel, Transport, Raffinierung, Verkauf und Erzeugung von Energie aus fossilen Brennstoffen beträgt nur ca. 2 bis 3% der Bilanzsumme.

### Chancen und Risiken der wesentlichen Belange

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

Das Reputationsrisiko 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, längeren Krankenständen, erhöhter Fluktuation oder erschwelter Suche nach geeignetem Personal am Arbeitsmarkt niederschlagen. Darüber hinaus kann mangelnde Vielfalt in Leitungsgremien oder Teams zu Gruppendenken oder kritischen blinden Flecken in Entscheidungsprozessen führen. Die Nichtbeachtung der Risiken durch Korruption 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 ein Wertverlust von Sicherheiten im Kreditgeschäft. Eine Nichtbeachtung der Menschenrechte kann negative Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen oder Lebenssituation der Menschen im Herkunftsland von Produzenten und Lieferanten haben, ebenso wie sich das Außerachtlassen von Umweltbelangen negativ auf deren ökologischen Fußabdruck auswirken kann. Für die Erste Group sind in diesem Zusammenhang das Beschaffungsrisiko, 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>Kundinnen und Kunden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Kundenzufriedenheit</li> <li>_ Korruptionsbekämpfung</li> <li>_ Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung</li> <li>_ Social Banking</li> <li>_ Datensicherheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Schutz der Kundendaten (GRI 418-1)</li> <li>_ Korruptionsbekämpfung (GRI 205-3)</li> <li>_ Wettbewerbswidriges Verhalten (GRI 206-1)</li> <li>_ Indirekte ökonomische Auswirkungen (GRI 203-2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Unsere Kundinnen und Kunden</li> <li>_ (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Corporate Governance)</li> </ul>
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Diversität und Chancengleichheit</li> <li>_ Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben</li> <li>_ Wahrung der Menschenrechte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Beschäftigung (GRI 401-1, 401-3)</li> <li>_ Aus- und Weiterbildung (GRI 404-1)</li> <li>_ Vielfalt und Chancengleichheit (GRI 401-3, 405-1)</li> <li>_ Gleichbehandlung (GRI 406-1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>_ (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Corporate Governance)</li> </ul>
<b>Organe der Gesellschaft (Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Diversität und Chancengleichheit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Beschäftigung (GRI 401-1, 401-3)</li> <li>_ Vielfalt und Chancengleichheit (GRI 401-3, 405-1)</li> <li>_ Gleichbehandlung (GRI 406-1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</li> <li>_ (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Corporate Governance)</li> </ul>
<b>Investoren</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Wirtschaftliche Leistung (GRI 201-1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Konzernabschluss)</li> </ul>
<b>Gesellschaft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Finanzbildung</li> <li>_ Soziales Engagement</li> <li>_ Social Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Indirekte ökonomische Auswirkungen (FS14 der GRI G4)</li> <li>_ Korruptionsbekämpfung (GRI 205-3)</li> <li>_ Sozioökonomische Compliance (GRI 419-1)</li> <li>_ Wirtschaftliche Leistung (GRI 201-1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Verantwortung gegenüber der Gesellschaft</li> <li>_ Unsere Kundinnen und Kunden</li> <li>_ (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Konzernabschluss)</li> </ul>
<b>Umwelt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Materialien (GRI 301-1, 301-2)</li> <li>_ Energie (GRI 302-1, 302-4)</li> <li>_ Emissionen (GRI 305-1, 305-2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Umwelt</li> <li>_ Lieferanten und Lieferkette</li> </ul>
<b>Lieferanten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs</li> <li>_ Wahrung der Menschenrechte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Umweltbewertung der Lieferanten (GRI 308-1)</li> <li>_ Soziale Bewertung der Lieferanten (GRI 414-1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ Lieferanten und Lieferkette</li> </ul>

## 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. Weitere 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 Landessprache 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 ihren 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 Gründungsmitglied von *Youth Capital* in Rumänien. Ziel der Initiative ist die Umsetzung von Jugendprojekten in Gemeinden und die Zusammenarbeit mit lokalen Behörden bei der Lösung von Jugendproblemen. *Brutăria de fapte bune* ermöglicht Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, förderungswürdige soziale Projekte vorzuschlagen. Davon werden Projekte ausgewählt, die von der Banca Comercială Română finanziell gefördert werden. *Salvați Copiii* unterstützt Kinder aus benachteiligten Gegenden.

*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 umsetzen. Angeboten wird Unterstützung in Form von Geldmitteln, Mentoring und Zugang zu einem Netzwerk von NGOs und Führungspersonlichkeiten.

Die Erste Bank Croatia unterstützt Projekte, die auf die Stärkung und Entwicklung der Gesellschaft abzielen, wie z.B. das *SOS-Kinderdorf*. Die Organisation bietet Kindern ohne bzw. mit unzureichender elterlicher Fürsorge ein dauerhaftes Zuhause und Ausbildung, unabhängig von ihrer ethnischen, religiösen oder nationalen Herkunft.

Die Erste Bank Hungary unterstützt verschiedene Sozialorganisationen, wie z.B. *NIOK*, eine Dachorganisation, die regelmäßig Programme zur Förderung privater Organisationen in Ungarn anbietet. Durch die Unterstützung der *NIOK*-Programme ermöglichte die Erste Bank Hungary mehreren sozialen Einrichtungen Crowdfunding-Kampagnen. Der Verein *Cseperedő*, der sich für Kinder mit Autismus einsetzt, wurde durch eine Fundraising-Aktion unterstützt.

### WIRTSCHAFTS- UND FINANZBILDUNG

Wirtschafts- und Finanzbildung ist ein wesentlicher Faktor bei der Schaffung von Chancengleichheit und wirtschaftlichem Wohlstand und zur sozialen Einbindung. Mangelnde Finanzbildung 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 wirtschaftliche 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 unterstützt junge Menschen dabei, 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 47.000 Besucher in mehr als 2.500 (kostenfreien) Touren das FLiP besucht.

Mehrere erfolgreiche Finanzbildungsformate wurden fortgesetzt, etwa:

*Geld im Griff*: Speziell für junge Menschen mit Migrationshintergrund 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 Freizeit sowie Arbeits- und Behördenwelt grundlegend ist. Die Bücher richten sich an alle, insbesondere NGOs, die Deutschkurse für Migranten abhalten. Seit Dezember 2019 ist der zweite Teil einer fünfteiligen Serie als Lehr-/Lernunterlage in einer Druckauflage von 3.000 Stück und zum Download verfügbar. <https://www.financiallifepark.at/de/fuerlehrer/unterrichtsmaterialien/geld-im-griff>

*FLiP Challenge*: Seit September 2018 können die Inhalte des *FLiP* auch online auf Smartphone, Tablet oder Computer, in der Schule oder zu Hause erlebt werden. Mit der *FLiP Challenge* können Lehrerinnen und Lehrer die Finanzkompetenz ihrer Schulklassen samt automatisierter Klassenauswertung ermitteln. Im November 2019 wurde das Angebot um die *Investment Challenge* erweitert, um das Wissen über und den Zugang zum Kapitalmarkt zu erleichtern. Die Nutzer lernen hier, dass durch die aktuelle Zins- und Inflationslage das Sparen und Vorsorgen am Kapitalmarkt eine sinnvolle Alternative darstellt. ([www.flipchallenge.at](http://www.flipchallenge.at)).

Seit 2019, dem Jahr in dem die Sparkassengruppe ihr 200-jähriges Bestehen gefeiert hat, ist unter der Schirmherrschaft der Erste Bank Oesterreich und der regionalen Sparkassen eine mobile Version, das *FLiP2Go*, in allen österreichischen Bundesländern unterwegs und leistet einen Beitrag zur finanziellen Bildung. Die Wissensvermittlung findet in sieben interaktiven Stationen statt und ist für zwei Zielgruppen konzipiert, eine leicht verständliche Version für 10- bis 14-Jährige und eine komplexere für alle ab 15 Jahren. Genau wie das *FLiP* am Erste Campus ist auch *FLiP2Go* kostenfrei. Für die Koordination der Buchungen sind die Betreuerinnen und Betreuer der lokalen Sparkassen zuständig. Bereits im ersten Jahr zählte *FLiP2Go* rund 10.000 Besucherinnen und Besucher.

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

Die Slovenská sporiteľňa-Stiftung hat bereits 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 Lehrenden und in entsprechende Lehrbehelfe und Lehrtechniken.

Gut angenommen wird das Angebot, dass das *FLiP* drei Tage pro Monat von slowakischen Schulklassen gebucht werden kann. Insgesamt haben bereits mehr als 3.000 slowakische Schülerinnen und Schüler, geführt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Slovenská sporiteľňa, das *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. Im April 2019 wurde die Internetplattform *#Erste-Znali* gestartet, auf der viele unterschiedliche Finanzbildungsinhalte – von Artikeln über Videos bis hin zum Quiz – verfügbar sind.

Die Banca Comercială Română gilt mittlerweile als der führende Finanzausbildner Rumäniens. Durch das 2016 ins Leben gerufene Programm *Școala de bani* (Schule des Geldes) wurden mehr als 1.500 Mitarbeiterinnen und 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 370.000 Menschen erreicht. 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 näherbringt.

## 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 Künstlerinnen und Künstler durch professionelle Auftrittsmöglichkeiten sowie die Entwicklung neuer Konzepte zur Musikvermittlung. Darüber hinaus wurden unter anderem das Gustav Mahler Jugendorchester, Jazz im Konzerthaus, die Secession, das Tanzquartier Wien, das *ZOOM* Kindermuseum, die Wiener Festwochen, das Internationale Kinderfilmfestival oder die *Aktion Hunger auf Kunst und Kultur* gefördert.

Eine langjährige Partnerschaft verbindet die Erste Bank Oesterreich mit der *Viennale*, dem größten internationalen Filmfestival Österreichs. Neben dem *MehrWERT*-Filmpreis vergibt die Bank jährlich im Rahmen der *Vienna Design Week* den *MehrWERT*-Designpreis mit Schwerpunkt Social Design 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 unterstützt das *Snétberger Music Talent Center* mit dem Ziel, benachteiligten Roma-Jugendlichen eine musikalische Ausbildung in Richtung Jazz, klassische oder zeitgenössische Musik zu ermöglichen.

Die Slovenská sporiteľňa zeigte insbesondere im Zusammenhang mit den *Bratislava Jazz Days* und dem Musikfestival *Viva Musica!* starke Präsenz, förderte aber auch *One World*, ein internationales Dokumentarfilmfestival mit Themenschwerpunkten wie Diversität, Politik und Ökologie.

Die Česká spořitelna fördert als Exklusivpartner *Colours of Ostrava*, unterstützt die Tschechische Philharmonie und das Festival *Smetanova*. Neben vielen weiteren Aktivitäten im Bereich Kunst wird die Kooperation mit dem *Designblok*, der größten Veranstaltung zum Thema Design, weitergeführt.

Seit 15 Jahren organisiert die Erste Bank Croatia *Erste Fragmenti*, einen Kunstwettbewerb für junge kroatische Künstlerinnen und Künstler. Die Bank kauft Kunstwerke, organisiert eine gemeinsame Ausstellung und vergibt ein Kunststipendium.

Schwerpunkte der Kulturförderung der Erste Bank Serbia waren das *Guitar Art Festival* und das *Beogradski Jazz Festival*. Gemeinsam mit der ERSTE Stiftung wurde 2019 die Ausstellung *The Cleaner* der in Belgrad geborenen Marina Abramovic unterstützt.

Die Banca Comercială Română unterstützt die rumänische *Designwoche*, eine multidisziplinäre Veranstaltung für die lokale Kreativwirtschaft. Das Festival fand in ihrem Gebäude in der Altstadt statt, wo über 200 Design- und Architekturprojekte präsentiert wurden. Auch war die Banca Comercială Română erneut Partner des *Jazz im Park Festivals* in Cluj-Napoca.

## CORPORATE VOLUNTEERING

Geld spenden ist nicht die einzige Möglichkeit, das Gemeinwesen oder gemeinnützige Organisationen zu unterstützen. Die Erste Group fördert, unterstützt und ermutigt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur aktiven Teilnahme an gemeinnützigen Initiativen und Freiwilligentätigkeit. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie 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 Freiwilligenportal der Erste Bank und Sparkassen) in Österreich vermittelt – unterstützt durch eine elektronische Plattform – in einfacher Form soziales Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihre Freizeit und ihr Können ehrenamtlich einsetzen wollen, an mehr als 60 Partnerorganisationen. Insgesamt sind mehr als 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Österreich 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.

2019 waren das Interesse und die Teilnahme an sozialen Mentoring-Programmen besonders hoch. Bereits seit 2012 bieten einige Partnerorganisationen die Kombination von Freiwilligentätigkeit mit Mentoring-Ausbildungen an. In den Bereichen Jugend- und Schul-Mentoring sowie in Buddy-Programmen werden vor allem bildungsbenachteiligte Kinder und Jugendliche in schulischen und außerschulischen Bereichen unterstützt. Mentoring-Programme erweitern soziale Kompetenzen und Führungseigenschaften, die auch im Berufsleben nützlich sind.

Eine weitere Aufgabe der *Time Bank* ist soziale Bewusstseinsbildung als Beitrag zur Zivilgesellschaft. Daher hat die *Time Bank* im Zuge der weltweiten Kampagne *16 Tage gegen Gewalt an Frauen* mit der Partner-Organisation *Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser* eine Informationsveranstaltung organisiert.

Die meisten lokalen Banken der Erste Group fördern ebenfalls mit großem Erfolg ehrenamtliches Engagement ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch im Rahmen von Teambuilding-Veranstaltungen. 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.

## SPORTSPONSORING

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 Wasserball.

Die Erste Bank Oesterreich unterstützt unter anderem die *Erste Bank Open* in Wien, ein Tennisturnier der Kategorie ATP World Tour 500 und die wichtigste Tennisveranstaltung Österreichs. Mit mehr als 220 Bewerbungen pro Jahr ist *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.

Seit 2013 (bis zur Saison 2019/20) 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 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 unterstützt die *Erste Hungarian League*, in der Teams aus Ungarn, Österreich und Rumänien spielen. Durch einen Sponsoringvertrag mit dem ungarischen Wasserballverband ist die Erste Bank Hungary auch Hauptsponsor der Nationalmannschaft der Frauen geworden.

Die Erste Bank Croatia unterstützt Sportaktivitäten für Kinder, wie z.B. die *Erste Handballliga* für Kinder zwischen 7 und 12 Jahren und die *Erste Blue Liga* – einen Athletikwettbewerb für Schülerinnen und Schüler in acht kroatischen Städten. Traditionell unterstützt die Erste Bank Croatia auch den Wasserballverein *Primorje Erste Bank Rijeka* und den Basketballverein *Cibona Zagreb*.

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.

## Unsere Kundinnen und Kunden

### FOKUS AUF KUNDENBEZIEHUNGEN

Für die Erste Group stehen die Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt der Geschäftsaktivitäten. Nur eine Bank, die den Hintergrund der finanziellen Kundenbedürfnisse kennt, kann richtige Lösungen zum richtigen Zeitpunkt anbieten. Besonderes Augenmerk liegt auf der proaktiven Kundenansprache, der raschen und kompetenten Bearbeitung von Kundenanfragen sowie darauf, genau jene Lösungen anzubieten, mit denen die Kundenbedürfnisse risikoadäquat 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wobei der Fokus auf der Beziehung zu den Kundinnen und Kunden liegt.

### Beratungskonzept

Das Privatkundengeschäft der Erste Group ist geprägt von einem kundenorientierten Ansatz. Nur eine Bank, die die Wünsche und Beweggründe ihrer Kundinnen und 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 darauf abzustellen. Beratung wird nicht nur im persönlichen Gespräch, sondern auch im Rahmen von Chats sowie Audio- und Videokommunikation angeboten.

Unterstützt wird das Beratungskonzept durch ein Entlohnungssystem für den Vertrieb, das anstelle von produktgetriebenen Zielen 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 Kundinnen und Kunden ihre Bankgeschäfte handhaben. Produkte und Dienstleistungen sind auf Flexibilität, unterschiedliche Bedürfnisse in verschiedenen Lebensphasen, Einfachheit, Sicherheit, Transparenz und leichte Verständlichkeit ausgerichtet. Die Erste Group konzentriert sich auf die Vereinfachung der bestehenden Produktportfolios und entwickelt neue Produkte und Dienstleistungen, um die Kundenbedürfnisse bestmöglich abzudecken.

### DER OMNI CHANNEL-ANSATZ

Die Erste Group ermöglicht ihren Kundinnen und Kunden, zwischen neuen und traditionellen Vertriebs- und Kommunikationskanälen zu wählen.

Insbesondere einfache Bedürfnisse, wie etwa Überweisungen, möchten Kundinnen und Kunden zunehmend über digitale Kanäle abwickeln. Die Erste Group investiert daher in den Aufbau von Vertriebs- und Servicekapazitäten, um hier durchgängig digital verfügbare Bankdienstleistungen anbieten zu können. Gleichzeitig präferieren die meisten Kundinnen und Kunden bei komplexeren Bedürfnissen einen nahtlosen Übergang zwischen den verschiedenen Kanälen, wobei dem persönlichen Kontakt und der Beratung in den Filialen nach wie vor sehr hohe Bedeutung zukommt.

### Filialen

Der direkte Kontakt zu den Kundinnen und 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 geänderten Erwartungen der Kundinnen und Kunden entsprechen und es ihnen ermöglichen, ihre Bankgeschäfte in den Filialen einfach und rasch zu erledigen.



Die Umsetzung dieses neuen Filialkonzepts wurde fortgesetzt. Insgesamt hat die Erste Group in Österreich, Tschechien, Kroatien, Rumänien, Serbien und Ungarn bisher mehr als 160 Filialen umgestaltet oder neu eröffnet.

### Digitales Banking

Nicht nur internetaffine Kundinnen und Kunden erwarten immer mehr digitale Bankleistungen. Digitales Banking bedeutet mehr als 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 dem digitalen Banking George stellt die Erste Group ein unverwechselbares, länderübergreifendes digitales Service zur Verfügung, das vielfältige Nutzungsmöglichkeiten bietet. Über George können Kundinnen und Kunden in einer sicheren IT-Umgebung auf Produkte und Dienstleistungen der Bank und Dritter zugreifen und die Plattform zur Verwaltung ihrer Finanzen einsetzen. Nach der erfolgreichen Einführung in Österreich, der Slowakei, Tschechien und Rumänien nutzen bereits mehr als fünf Millionen Menschen George. In Kürze wird George auch für die Kundinnen und Kunden der Erste Group in Kroatien und Ungarn zur Verfügung stehen, abschließend ist die Implementierung in Serbien vorgesehen.

### Contact Center

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

Das Contact Center ist 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.

Den Kundenwünschen entsprechend, kann das Contact Center der Erste Group auch per E-Mail und über Chats kontaktiert werden. Spracherkennungssysteme und Chatbots komplettieren das Angebot.

### 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.

### 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 regelmäßige Mitarbeiterschulungen 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. 2019 gab es 48 derartige Meldungen (davon null der Holding). Birgt die Verletzung darüber hinaus ein hohes Risiko, dann sind die betroffenen Personen selbst zu verständigen. 2019 sind fünf derartige Meldungen erfolgt (davon null der Holding).

### KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Qualität der Kundenbeziehungen wird letztlich davon bestimmt, wie die Kundinnen und Kunden die Bank bei der Erledigung ihrer alltäglichen Bankgeschäfte erleben. Um ihre Marktführerschaft zu erhalten, ist die Erste Group bemüht, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Partnerunternehmen, Prozessabläufe, Richtlinien und Technologien konsequent im Sinne der Kundinnen und 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.

Wie schon in den letzten Jahren haben die Tochterbanken der Erste Group unter Berücksichtigung der lokalen Gegebenheiten verschiedene Initiativen gestartet, die auf nachhaltige, maximale Kundenfreundlichkeit abzielen. Der Erfolg dieser Aktivitäten wird mittels des Net Promoter Score (NPS) gemessen. Mit dieser Kennzahl wird die Bereitschaft erhoben, die Bank weiterzuempfehlen.

fehlen. Durch Messung und laufende Beobachtung der NPS-Entwicklung kann effizienter in Projekte zur Hebung der Kundenzufriedenheit investiert werden.

2019 verzeichneten die lokalen Tochterbanken der Erste Group eine stabile Entwicklung der Kundenzufriedenheit auf hohem Niveau, der Fokus auf ausgezeichnete Beratung und persönliche Betreuung von Privat- und Firmenkunden wurde honoriert. Die NPS-Werte waren in mehreren Märkten hervorragend: Im Privatkundensegment gelang allen Banken eine Steigerung oder das Halten eines deutlichen Vorsprungs gegenüber den Mitbewerbern des Landes. Die Verbesserungen im KMU-Segment waren besonders markant: Erste Bank Oesterreich, Česká spořitelna und Erste Bank Hungary konnten ihre Werte deutlich verbessern und die Abstände zu den drei Spitzeninstituten verringern. Die Erste Bank Croatia verbesserte sich erneut und positionierte sich deutlich vor den anderen lokalen Instituten.

## 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 ein umfangreiches Angebot 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 Abbau und Handel von Kohle sowie die Erzeugung von Treibstoffen aus Kohle mehr als 30% des Gesamtumsatzes ausmachen. Für alle Publikumsfonds gilt darüber hinaus ein Verbot von Nahrungsmittelspekulationen. Die entsprechenden Richtlinien sind auf der Internetseite der Erste AM unter dem Punkt Nachhaltigkeit verfügbar (<http://www.erste-am.com>).

Die Erste AM zählt in Österreich und in der CEE-Region zu den führenden Anbietern nachhaltiger Investmentfonds. Insgesamt verwaltet die Erste AM zum Jahresende 2019 EUR 64,2 Mrd. Hiervon beträgt das verwaltete Vermögen nachhaltiger Investmentfonds, inklusive des nachhaltigen Immobilienvermögens, zum Jahresende 2019 EUR 6,4 Mrd, aufgeteilt auf insgesamt 33 Investmentfonds, die sich in Publikumsfonds und Spezialfonds bzw. Einzelmandate gliedern.

Zu den gemanagten nachhaltigen Publikumsfonds zählen acht Anleihefonds, darunter ein global ausgerichteter, nachhaltiger Schwellenländer-Unternehmensanleihefonds, vier regionale Aktienfonds, ein weltweit investierender Aktienfonds mit Dividendenstrategie, ein Immobilienfonds, ein Mikrofinanz-Dachfonds, ein Themenfonds zu den Bereichen Umwelt und Klimaschutz (in Zusammenarbeit mit WWF Österreich) sowie ein Asset-Allokation-Dachfonds. 2019 wurden elf nachhaltige Fonds mit dem FNG-Siegel ausgezeichnet: Sieben Fonds wurden mit

drei Sternen und vier 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 Sustainalytics) wurde 2019 weitergeführt. Seit November 2017 unterstützt die Erste AM als Gründungsmitglied der Investoreninitiative Climate Action 100+, den auf fünf Jahre angelegten aktiven Dialog mit den 100 weltgrößten Emittenten von Treibhausgasen aus Sektoren wie Öl und Gas, Elektrizität, Transport und Chemie. Diese sollen dazu bewegt werden, Emissionen zu senken, die klimabezogene Berichterstattung zu verbessern sowie Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels voranzubringen. Neben dieser aktiven Auseinandersetzung mit Unternehmen zu kontroversen Themen im Bereich Nachhaltigkeit und Umweltschutz hat die Erste AM auch 2019 an zahlreichen Hauptversammlungen im Wege der Stimmrechtsabgabe die Interessen ihrer Kundinnen und Kunden sowie der 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 2019 auf reges Interesse. Neben dieser Hauptpublikation werden regelmäßig spezielle Nachhaltigkeits-Kurzprofile (Factsheets) zum Anlageuniversum und zu den Nachhaltigkeitsfonds erstellt. Dadurch erhalten die Kundinnen und 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. Zusätzlich wurde 2019 erneut der Wasserfußabdruck für die ERSTE RESPONSIBLE Aktienfonds berechnet.

Im Dezember 2019 trat erstmalig der Ethik-Beirat zusammen, ein Gremium fünf externer Fachleute, der das Fachwissen der Expertinnen und Experten der Erste AM im Bereich der ethischen Veranlagung ergänzt.

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 Einklang mit der Erklärung ihres Unternehmenszwecks (Statement of Purpose) enthalten auch die Finanzierungsrichtlinien der Erste Group Ausschlusskriterien zur Wahrung der ökolo-

gischen und gesellschaftlichen Verantwortung. Erfasst sind diese in einer eigenen über die Internetseite der Erste Group öffentlich gemachten Richtlinie, der Responsible Finance Policy. Regelungen und Ausschlusskriterien betreffen vor allem 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

Jenen Teilen der Bevölkerung, die keinen Zugang zu Bankgeschäften haben, einfache Finanzdienstleistungen anzubieten, war eines der Hauptmotive für die Gründung der Ersten österreichischen Spar-Casse im Jahr 1819. Seither hat sich am Gründungsgedanken – Finanzprodukte und -dienstleistungen allen Menschen zur Verfügung zu stellen und Wohlstand zu verbreiten – nichts geändert.

Aus verschiedenen Gründen sind in den Kernmärkten der Erste Group (Österreich, Kroatien, Rumänien, Serbien, Slowakei, Tschechien und Ungarn) mehr als 14 Millionen Menschen nach wie vor von Armut oder sozialer Exklusion bedroht und haben selbst heute manche Bevölkerungskreise keinen Zugang zu einfachen Bankprodukten oder -dienstleistungen. Die Erste Group ist der Überzeugung, dass Wirtschaftswachstum inklusiv sein sollte und einfache Finanzprodukte und Finanzberatung jedem zur Verfügung stehen müssen. Das 2016 von der Erste Group gestartete Social Banking-Programm *Step-by-Step* soll die finanzielle Eingliederung von einkommensschwachen Personen, Unternehmensgründern und sozialen Organisationen fördern, indem es diesen einen fairen Zugang zu Finanzprodukten, kompetenter Finanzberatung, kaufmännischer Weiterbildung und Mentoring bietet. Social Banking wurde über die lokalen Tochterbanken der Erste Group sowie in Zusammenarbeit mit der ERSTE Stiftung und im sozialen Sektor tätigen lokalen Organisationen umgesetzt. Das Erste Social Banking nutzt die Bürgerschaftsvereinbarung für soziales Unternehmertum (Social Entrepreneurship Guarantee Umbrella Agreement), auf deren Basis Sozialorganisationen im Rahmen des EU-Programmes für Beschäftigung und soziale Innovation (EaSI) Finanzierungen erhalten. Bisher wurden durch Social Banking 32.500 Kundinnen und Kunden unterstützt, Kredite in Höhe von EUR 230 Mio vergeben und 15.000 Kundinnen und Kunden durch Bildungsangebote gefördert.

Finanzielle Inklusion ermöglicht Menschen, unerwartete finanzielle Schwierigkeiten zu verkraften. Die Zweite Sparkasse hat seit ihrer Gründung im Jahr 2006 in Österreich insgesamt 19.000 in finanzielle Schwierigkeiten geratene Menschen unterstützt und betreut derzeit rund 8.000 Kundinnen und Kunden. Darüber hinaus konnten 2019 dank der ehrenamtlichen Unterstützung

durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zweite Sparkasse und Erste Bank Oesterreich mehr als 440 Jugendliche in Österreich an Finanzbildungsseminaren unter dem Motto I Can teilnehmen. In der Slowakei hat die Slovenská sporiteľňa mit ihrer Schuldnerberatung rund 630 einkommensschwachen Personen geholfen, ihre Schulden in den Griff zu bekommen und ihre privaten Finanzen besser zu verwalten.

Zu den bedeutendsten Problemen zählt die Mittelbeschaffung für eine Unternehmensgründung. Die Erste Group ist der Überzeugung, dass Kleinunternehmer nicht nur für sich und ihre eigenen Familien Einkommen erwirtschaften, sondern durch eine Expansion ihrer Unternehmen oft auch in ihrem Umkreis neue Arbeitsplätze schaffen. Diesen Kundinnen und Kunden bietet die Erste Group Zugang zu kleinvolumentigen Krediten für Unternehmensgründung, kaufmännische Weiterbildung, E-Learning, Mentoring-Gespräche und Gelegenheiten zum Networking. In Österreich wurde das Mikrokreditprogramm von Erste Bank Oesterreich und dem österreichischen Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz um ein Mentoring-Angebot erweitert (seit 2020 in Kooperation mit dem Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz). Die Erste Bank Croatia startete mit finanzieller Unterstützung der ERSTE Stiftung und des Europäischen Fonds für Südosteuropa ein innovatives Programm, um ausgewählten Unternehmerinnen und Unternehmern bei der Stärkung ihres Geschäftsmodells Hilfestellung zu leisten und damit auch Langzeit- oder jugendliche Arbeitslose oder Menschen mit Behinderungen zu unterstützen. Insgesamt vergab die Erste Group 2019 Kredite an 2.724 Unternehmensgründerinnen und Unternehmensgründer im Gesamtvolumen von EUR 78,4 Mio.

Oft reicht schon ein kleiner Betriebsmittelkredit aus, um ein Kleinunternehmen zu erweitern und Armut zu besiegen. Im Oktober 2009 wurde BCR Social Finance (ehemals good.bee Credit) gegründet, um Bauern und Kleinunternehmern in Rumänien Mikrokredite anzubieten. 2019 wurden 1.294 Kredite in einer Gesamthöhe von EUR 12,7 Mio vergeben. Insgesamt beliefen sich die Kredite auf rund EUR 23 Mio.

Non-Profit-Organisationen und soziale Unternehmen beschäftigen sich häufig mit den größten Herausforderungen unserer Gesellschaft, wie Jugendarbeitslosigkeit, sozialer Integration und Armutsbekämpfung. Die Erste Group bietet diesen Kundinnen und Kunden Betriebsmittelkredite, Überbrückungskredite und Investitionskredite. Die Erste Bank Hungary hat in Zusammenarbeit mit der ERSTE Stiftung und der EU-Kommission ihr Dreijahresprogramm *SEEDS* zur Stärkung der finanziellen Unabhängigkeit sozialer Organisationen und der Ausweitung ihrer sozialen Geschäftstätigkeit abgeschlossen. 2019 startete die Česká spořitelna vom Ministerium für Arbeit und soziale Angelegenheiten akkreditierte Weiterbildungskurse für Führungskräfte im Sozialbereich. Die Erste Bank Serbia hat erstmals ein Beratungsangebot für NGOs und soziale Unternehmen bereitgestellt. 2019 vergab die Erste Group Finanzierungen im Gesamt-

volumen von EUR 27,8 Mio an 134 Sozialorganisationen, NGOs und Sozialunternehmer.

Weitere Informationen über das Social Banking der Erste Group und Erfolgsgeschichten von Social Banking-Kunden können hier nachgelesen werden: <https://www.erstegroup.com/de/ueberuns/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. Damit sollte vor allem ermöglicht werden, durch Social Banking-Dienstleistungen und -Produkte bewirkte positive Veränderungen festzustellen und zu quantifizieren.

Aus der jüngsten Studie über den Erfolg der von der Erste Group in ihren CEE-Märkten durchgeführten Social Banking-Aktivitäten ging hervor, dass mehr als 3.000 Unternehmensgründer, 600 soziale Organisationen und 7.000 Kleinbauern ihr Angebot genutzt und damit zur Schaffung von nahezu 16.000 neuen und zur Erhaltung von 30.000 bestehenden Arbeitsplätzen in CEE beigetragen haben. Jeder zweite Unternehmensgründer gab an, er wäre ohne die Kredite und die Unterstützung von Social Banking nicht in der Lage gewesen, sein Unternehmen zu gründen oder zu erweitern. 66% der NGOs konnten dank der Unterstützung durch das Social Banking der Erste Group zusätzliche oder neue Projekte oder Dienstleistungen anbieten.

## Lieferanten und Lieferkette

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

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

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

- nationale und lokale Gesetze, Verordnungen und Vorschriften einhalten
- ihre gesetzlichen Verpflichtungen in Bezug auf Gesundheit und Sicherheit ihrer Mitarbeiterinnen und 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 (Supplier 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 entsprechende Fortbildungen im Unternehmen sicherstellen. Derzeit haben 95% aller Mitarbeiterinnen und 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 2019 auf knapp über EUR 1,1 Mrd. Der Großteil davon entfiel auf Informationstechnologie (42% der Gesamtausgaben), gefolgt von Ausgaben für Dienstleistungen, Betrieb und Marketing (37%) und das Gebäudemanagement (21%). Von gruppenweit insgesamt 22.904 Lieferanten haben 767 einen Anteil von 80% an den gesamten Beschaffungsausgaben.

94,7% 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. 0,4% der Lieferanten haben ihren Geschäftssitz in Nordamerika, 4,7% in anderen europäischen Ländern und der Rest (0,2%) 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, die gemeinsam mit dem Group Sustainability Office der Erste Group ausgearbeitet wurden, verpflichtende Bestandteile des Auswahlprozesses.

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 Verhaltenskodex für Lieferanten (Supplier Code of Conduct) wird Compliance-Mitarbeiterinnen und -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 Lieferantenaudits umfasst unter anderem die folgenden Punkte:

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

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

2017 wurde eine Nachhaltigkeits-Scorecard für Lieferanten eingeführt. Lieferanten müssen dabei ihren ökologischen Fußabdruck (Energieverbrauch, Abfallmenge, Emissionen) der letzten zwei Jahre offenlegen – entweder gesamthaft oder unter Bezugnahme auf die Geschäftstätigkeit mit der Erste Group. 2019 wurden für diese Scorecard 63 Lieferanten ausgewählt, die ressourcenintensive Geschäfte betreiben, wie z.B. Betreiber von IT-

Datencentern oder Unternehmen im Transportwesen. Da diese Kriterien für die Lieferantenauswahl wesentlich sind, findet eine laufende Beobachtung und Auswertung der Entwicklungen statt.

2019 wurden 847 Verträge mit Lieferanten abgeschlossen oder verlängert. Davon wurden elf 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 keine tatsächlichen oder potenziell negativen 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

2019 hat die Erste Group mit 22.904 Lieferanten zusammengearbeitet. 338 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 keine tatsächlichen oder potenziell negativen 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.

## Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Erste Group ist überzeugt, dass die aktuellen und zukünftigen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bezogenen Ziele durch einen Fokus auf die folgenden drei Grundelemente ihrer Personalstrategie erreicht werden können:

- \_ Unternehmenskultur
- \_ Kompetenz
- \_ Wettbewerbsfähigkeit

Das Humankapital ist für eine erfolgreiche Transformation von Organisation, Unternehmenskultur und Kompetenzen entscheidend. Moderne Organisationen ermöglichen ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein flexibles, adaptives und kundenorientiertes Arbeiten. Die besten Arbeitskräfte zu rekrutieren, an das Unternehmen zu binden und zu motivieren, ist für den Unternehmenserfolg entscheidend. Die Erste Group bemüht sich, in ihrer Region sowohl im Finanz- als auch im IT-Bereich ein attraktiver Arbeitgeber zu sein, indem sie verschiedene Bildungsangebote, vielfältig zusammengesetzte und internationale Teams sowie herausfordernde Aufgaben in einer flexiblen Organisation bietet.

Durch die systematische Entwicklung zukünftiger Führungskräfte und Spezialisten werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit hohem Potenzial motiviert. Das Talentmanagement basiert auf ehrlichem Feedback, einer fairen und transparenten Beurteilung des individuellen Potenzials und qualitätsvollen Entwicklungsmaßnahmen in Zusammenarbeit mit international anerkannten Institutionen. In drei bis vier Jahren werden vermutlich rund 40% der heute bestehenden Kompetenzen veraltet sein und durch völlig neue Fähigkeiten ersetzt werden. Die Entwicklung zukunftsicherer 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 auf die Verbreitung von Wohlstand und die Zufriedenheit der Kundinnen und 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 Geschlechtergleichheit (Ziel 5), menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum (Ziel 8) sowie weniger Ungleichheiten (Ziel 10).

## DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT

Für die Erste Group sind Diversität und Inklusion ein integraler Bestandteil ihrer Unternehmensstrategie. Von der Umsetzung ihrer Diversitätsgrundsätze profitiert die Erste Group in Form hoch motivierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, innovativer Teams und höherer Kundenzufriedenheit.

Unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Erste Group sind mehr als 50 Nationalitäten vertreten. Die Diversitäts- und Inklusionsrichtlinie (Diversity and Inclusion Policy) der Erste Group stellt den Rahmen dar, in dem das lokale Diversitätsmanagement seine jeweiligen Schwerpunkte und Initiativen setzt. Auch im Verhaltenskodex (Code of Conduct) der Bank wird betont, dass das Arbeitsumfeld frei von Diskriminierung und Belästigung sein muss. In Österreich schützt eine Unternehmensvereinbarung zur Verhinderung von Diskriminierung und zur Förderung respektvollen Verhaltens am Arbeitsplatz vor Diskriminierung, Mobbing und sexueller Belästigung. Eine unabhängige Antidiskriminierungsbeauftragte wird bei Fragen betreffend Belästigung und Diskriminierung beratend und vermittelnd tätig und erarbeitet gemeinsam mit der Unternehmensleitung bewusstsensibilisierende und vorbeugende Maßnahmen.

Die Erste Group ist überzeugt davon, dass Diversität den Unternehmenserfolg fördert, da heterogene Teams bessere Ergebnisse erzielen. 2019 wurden in Bezug auf Diversität folgende Schwerpunkte gesetzt:

- \_ gruppenweite Erhöhung der Zahl der Frauen in Führungspositionen
- \_ Karrieren im IT-Bereich für Frauen durch *Erste WIT (Women in IT)* attraktiver zu machen
- \_ Entwicklung und Förderung weiterer Inklusionsinitiativen im Bereich LGBTIQ
- \_ Umsetzung lokaler Initiativen zur Diversitätsförderung in CEE

In Anerkennung ihres Engagements für die Förderung von Frauen wurde die Erste Group als erstes österreichisches Unternehmen 2019 in den Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) aufgenommen. In diesem Index sind weltweit 325 Unternehmen aus 10 Branchen aufgrund ihrer Transparenz in der geschlechtsspezifischen Berichterstattung und der Förderung der Geschlechtergleichstellung enthalten.

2019 belief sich der Frauenanteil in allen Führungspositionen in der Holding und den lokalen Bankentöchtern auf 49,0% (2018: 46,2%). Der Anteil von Frauen im Topmanagement in der Holding und den lokalen Bankentöchtern ging auf 27,4% zurück (2018: 30,0%). Am höchsten war die Quote in der Banca Comercială Română, der Erste Bank Serbia und der Erste Bank Oesterreich. Die Zielquote, einen Frauenanteil von zumindest 35% im Topmanagement zu erreichen wurde somit nicht erreicht. Die Ergebnisse der Analyse dieser negativen Entwicklung werden in die Maßnahmen zur Erreichung der gesetzten Zielgröße einfließen. Ein neues mittelfristiges Ziel wird 2020 definiert.

Zum Jahresende 2019 waren 38,9% Frauen im Aufsichtsrat der Holding repräsentiert (2018: 35,3%). Das Ziel, in den Aufsichtsräten eine Quote von 35% zu erreichen, wurde auch in der Erste Bank Oesterreich, der Erste Bank Hungary, der Banca Comercială Română und der Slovenská sporiteľňa erreicht. Der Frauenanteil in allen Aufsichtsräten der lokalen Bankentöchter der Erste Group belief sich auf 34,3%.

Darüber hinaus bemüht sich die Erste Group um eine nach Geschlechterverteilung und Alter ausgewogene Zusammensetzung ihrer Talent-Pools. Im International Talent-Pool beträgt der Frauenanteil 39,3%, im Key Positions-Pool 34,8% und im Executive-Pool 33,3%. Zusätzlich führte die Erste Group verschiedene Initiativen zur Förderung von Frauen in Führungspositionen durch.

In Österreich setzte die Mitarbeiterplattform *Erste Women's Hub* wichtige Initiativen wie das *WoMentoring*-Programm und Netzwerkveranstaltungen für Mitarbeiterinnen fort und schuf neue Informations- und Austauschforen für Personen, die sich in Elternkarenz befinden. Im Rahmen des *Töchertags* lud die Initiative *Women in IT (Erste WIT)* Mädchen im Schulalter zu einem Besuch des Erste Campus ein und informierte sie über Karriere-möglichkeiten im Bereich Projektmanagement und IT. Außerdem wurden Networking- und Informationsveranstaltungen über Möglichkeiten einer Erhöhung des Frauenanteils im IT-Bereich organisiert. Nicht zuletzt wurde die Initiative *Marie* zur Entwicklung einer Beratungs- und Finanzbildungsstrategie gestartet, die die spezifischen Karriere-, Lebenszyklus- und Einkommensentwicklungen von Frauen stärker berücksichtigt und damit den Bedürfnissen von Bankkundinnen besser Rechnung trägt.

2019 führte die Česká spořitelna Mentoring-Programme für Frauen ein und setzte eine Initiative zur Erleichterung des Wiedereinstiegs für Frauen nach der Elternkarenz um. Die Banca Comercială Română unterstützte eine Initiative zur besseren Integration von benachteiligten Personen auf dem Arbeitsmarkt mit besonderer Beachtung der Diversitätsdimensionen Geschlecht, Alter, Nationalität und ethnischer Herkunft. In Kroatien lag der Schwerpunkt von Schulungen für Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf der Unterstützung von Diversität durch Bekämpfung unbewusster Vorurteile. Die Erste Bank Hungary führte flexible Arbeitszeiten ein und ergriff Maßnahmen zur Förderung von Elternkarenz.

Für ihre Bemühungen und Aktivitäten zur Inklusion von LGBTIQ – Lesben, Schwulen, Bisexuellen, Transsexuellen, Intersexuellen, Queer – erhielt die Erste Group die *Meritus*-Auszeichnung. Die *ErsteColours*-Initiative der Bank war bei der *EuroPride* 2019 in Wien vertreten. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht eine Vertrauensperson für alle LGBTIQ-Themen zur Verfügung. Die Erste Bank Croatia war Partner der *Zagreb Pride*, die Slovenská sporiteľňa unterstützte die *Dúhový Pride* 2019 in Bratislava.

Für 2020 hat die Erste Group in Bezug auf Diversität die folgenden Schwerpunkte gesetzt:

- Erreichung eines gruppenweiten Frauenanteils im Topmanagement von 35% und Erhaltung eines Frauenanteils von mindestens 35% in den Aufsichtsräten
- 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 Mitarbeiterinnen und 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 Expertinnen und Experten sowie Führungskräfte.

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. 2019 lag der Fokus vor allem auf der Weiterentwicklung der gruppenweiten Talentförderung und den Konzepten für die Führungskräfteentwicklung sowie auf dem Aufbau fachspezifischer Kompetenzen. Die Erste Group hat ihre Zusammenarbeit mit der renommierten IESE Business School intensiviert. Weitere Kooperationspartner sind das IMD Lausanne, die WU Executive Academy in Wien und die Ashridge Executive Education.

Außerdem hat die Erste Group das Schulungsangebot des Finance College in den vier wesentlichen Bereichen Controlling, Bilanzstrukturmanagement, Rechnungswesen und Data Excellence konsolidiert. Das Angebot des Risk Management College geht auf Änderungen im regulatorischen Umfeld ein und hilft Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, allfällige Kompetenzlücken zu schließen. Die Initiativen des Corporates & Markets College legen den Fokus auf spezielle Produktkenntnisse und Kompetenzen im Verkauf. Neben Projektmanagement bietet das Business Transformation College schwerpunktmäßig auch Unternehmensanalyse, Unternehmensarchitektur 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 zur Führungskräfteentwicklung sowie die Talent Management Architecture der Erste Group, die für die kontinuier-

liche Förderung international mobiler Arbeitskräfte mit hohem Potential durch drei Talent-Pools sorgt. Die Zielgruppe des International Talent-Pools sind hervorragende Fachkräfte, die bis zu drei Managementebenen unterhalb des Vorstands positioniert sind. Auf der nächsthöheren Ebene ist der Key Positions-Pool angesiedelt, der den Managementnachwuchs für Funktionen auf Bereichsleitererebene vorbereiten soll. Im Executive-Pool liegt der Fokus auf der Auswahl und Entwicklung von Nachfolgern für die oberste Führungsebene.

Darüber hinaus bietet die Erste Group ein Graduate Programme für Universitätsabsolventen an. Damit sollen Spitzenabsolventinnen und -absolventen rekrutiert werden, die eine grundlegende Ausbildung mit Schwerpunkt Bankgeschäft und Risikomanagement erhalten. Im laufenden Graduate Programme liegt der Frauenanteil bei 48,3%.

2019 absolvierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Erste Group im Durchschnitt 29,8 Stunden an beruflicher Ausbildung (Frauen 29,4 und Männer 30,4 Stunden). Auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Führungsfunktion entfielen durchschnittlich 36,5 Ausbildungsstunden. In der Holding absolvierten die Beschäftigten im Schnitt 21,5 Stunden an beruflicher Ausbildung (Frauen 21,2 und Männer 21,9 Stunden).

Für 2020 plant die Erste Group eine Erweiterung ihres digitalen Bildungsangebots durch die Einführung von *Degreeed*. Mit dieser neuen Lernplattform wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jederzeit und von jedem Ort aus Zugang zu Lernressourcen ermöglicht.

## 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Erste Group hat die *österreichische Charta der Vielfalt* unterzeichnet und sich damit 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 den Markt weder unterbieten noch überbieten, sondern wettbewerbsfähige Remunerationspakete sicherstellen.

Die Vergütungspolitik zielt darauf ab:

- ein Umfeld zu schaffen, in dem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Leistung erbringen, sich entwickeln und sich engagieren können
- eine Entlohnung zu bieten, mit der kompetente und leistungsstarke Arbeitskräfte 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 Kundinnen und 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 im Einklang mit den jeweiligen internationalen und nationalen Vorschriften stehen, werden die gruppenweiten und lokalen Vergütungsrichtlinien und deren Anwendung jährlich vom Aufsichtsrat überprüft. Die Überprüfung umfasst den gesamten Vergütungsprozess von der Festlegung der Bonusbudgets über die Zielvorgabe und Leistungsbeurteilung, das Verhältnis von Bonuszahlungen und Fixgehalt bis hin zur tatsächlichen Auszahlung von Boni.

Die Vergütungspakete der Erste Group beinhalten fixe und variable Bestandteile, betriebliche Sozial- und Sachleistungen sowie sonstige individuell vereinbarte 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 Mitarbeiterinnen und 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 Beschäftigten angeboten werden. Ihre Gewährung ist von der Entwicklung des Unternehmens, der persönlichen Leistung und der Entwicklung des Geschäftsbereichs abhängig. Im Privat- und Firmenkundengeschäft werden Mitarbeiterinnen und 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-, Kundenzufriedenheits- und Kostenkennzahlen. Bei der Bewertung der Gesamtleistung werden auch die sozialen und kaufmännischen Kompetenzen 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 den Mitarbeiterinnen und 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 ist schon seit Langem ein Schwerpunkt der Erste Group. Sie bietet verschiedene familienfreundliche Maßnahmen an und stimmt diese regelmäßig auf die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab. Diese Maßnahmen sind in jedem Land unterschiedlich und umfassen flexible Arbeitszeitvereinbarungen, einen Betriebskindergarten, kurze Sabbaticals und regelmäßige Treffen für in Elternkarenz befindliche Personen.

Eine der Schwerpunktmaßnahmen, die aus dem in Österreich durchgeführten Zertifizierungsaudit *Beruf und Familie* resultierte, zielt darauf ab, für Zeiten der Elternkarenz effektive Überbrückungsmodelle (Interim-Management-Modelle) zu entwickeln, mit denen Karriereunterbrechungen flexibel gestaltet werden und die einen klaren Fokus auf Weiterbildungsmöglichkeiten für Frauen und Männer während der Elternkarenz legen. Eine Schwerpunktmaßnahme 2019 zielte darauf ab, mehr Männer zu ermutigen, die Möglichkeiten einer Väterkarenz zur Gänze auszunutzen. Zum Jahresende 2019 waren insgesamt 2.366 Beschäftigte in Elternkarenz, davon 2.213 Frauen (93,5%) und 153 Männer (6,5%). Am höchsten war der Anteil der Männer in Elternkarenz mit 14,4% in Österreich. In der Holding waren 17 Männer (30,9%) in Elternkarenz.

Die in den UN-Zielen für nachhaltige Entwicklung festgelegte Förderung von Gesundheitskompetenz (Ziel 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erkennung und Vermeidung von Gesundheitsrisiken zu unterstützen. Zu den im Rahmen der Gesundheitsvorsorge behandelten Themen zählen unter anderem Lebensgewohnheiten, die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, psychische Gesundheit, Stressvermeidung und Ernährungsberatung. Für alle Belange der Gesundheit und des Wohlbefindens steht ein multidisziplinäres,

aus Medizinern, Arbeitspsychologen und Physiotherapeuten bestehendes Expertenteam zur Verfügung.

2019 führte das Gesundheitszentrum in der Zentrale der Erste Group in Wien für Interessierte eine Antikörper-Titer-Bestimmung für Masern durch und impfte im Anschluss daran jene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die keine ausreichende Immunität aufwiesen. Damit konnte das Risiko eines Masernausbruchs – eines der prioritären Gesundheitsziele auf EU-Ebene im Jahr 2019 – minimiert werden. Darüber hinaus lag der Fokus des Gesundheitszentrums auf der Vermeidung chronischer Krankheiten, die 50 bis 80% aller Krankheitskosten verursachen. Die Erste Group hat eine Vielzahl von Maßnahmen umgesetzt, um chronische Erkrankungen zu vermeiden oder zumindest deren Auswirkungen zu begrenzen. Zu diesen Maßnahmen zählen unter anderem Vorsorgeuntersuchungen, Melanom-Screenings, Maßnahmen zur Prävention und Früherkennung von Darmkrebs, 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein rascher Behandlungszugang garantiert. Eine Betriebsvereinbarung über Wiedereingliederung stellt sicher, dass nach längerer Krankheit eine schrittweise Rückkehr an den Arbeitsplatz möglich ist. Die Erste Group ist eines der wenigen Unternehmen, die über eine solche Betriebsvereinbarung verfügen, was in den letzten Jahren zu einem deutlichen Rückgang sehr langer Krankenstände geführt hat.

Da die psychische Gesundheit ein zunehmend wichtiges Thema für den Arbeitsmarkt geworden ist, hat auch das Gesundheitszentrum diese zu einem seiner Schwerpunkte erklärt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Zugang zu Arbeitspsychologen sowie zu einem externen Dienst, der Unterstützung zu den Themenkreisen Kinder, Schule, häusliche und außerhäusliche Probleme und Pflege älterer Familienangehöriger leistet. Am Erste Campus können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch über eine kostenlose Hotline anonym eine Beratung durch qualifizierte Fachleute in Anspruch nehmen.

### **Mitarbeiterkennzahlen**

Die Mitarbeiterkennzahlen beziehen sich auf das Periodenende. In den Gesamtdaten (Mitarbeiterstand: 50.245) sind auch die Werte direkter und indirekter Beteiligungen der Erste Group außerhalb der gesondert ausgewiesenen Kernmärkte erfasst.

## Personalstand und Altersstruktur 2019

	Gesamt		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Frauen	Männer	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>31.211</b>	<b>19.034</b>	<b>8.623</b>	<b>17,2%</b>	<b>30.081</b>	<b>59,9%</b>	<b>11.541</b>	<b>23,0%</b>
Österreich inkl. Holding	10.091	9.086	3.289	17,2%	10.142	52,9%	5.746	30,0%
davon Holding	968	1.095	264	12,8%	1.272	61,7%	527	25,5%
Tschechien	6.949	3.140	2.064	20,5%	5.836	57,8%	2.189	21,7%
Slowakei	2.979	1.195	689	16,5%	2.663	63,8%	822	19,7%
Rumänien	4.777	2.215	1.142	16,3%	4.398	62,9%	1.452	20,8%
Ungarn	2.070	1.238	546	16,5%	2.373	71,7%	389	11,8%
Kroatien	2.273	1.058	493	14,8%	2.359	70,8%	479	14,4%
Serbien	823	327	166	14,4%	781	67,9%	203	17,7%

## Beschäftigungsart

	Vollzeitbeschäftigte				Teilzeitbeschäftigte			
	2019		2018		2019		2018	
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer
<b>Erste Group</b>	<b>24.773</b>	<b>17.927</b>	<b>25.085</b>	<b>17.846</b>	<b>6.444</b>	<b>1.101</b>	<b>6.191</b>	<b>1.031</b>
Österreich inkl. Holding	5.217	8.271	5.178	8.190	4.872	817	4.797	778
davon Holding	639	991	637	996	329	104	326	83
Tschechien	6.024	3.032	6.421	3.167	925	108	742	79
Slowakei	2.883	1.180	2.942	1.192	96	15	80	11
Rumänien	4.508	2.138	4.858	2.199	271	75	309	76
Ungarn	1.873	1.159	1.872	1.117	197	79	190	75
Kroatien	2.218	1.058	2.107	1.006	55	0	45	1
Serbien	820	326	784	323	3	1	2	1

## Ausgewählte Kennzahlen

	Frauenanteil im Topmanagement		Frauenanteil in anderen Führungspositionen		Krankheitstage pro Mitarbeiter		Anzahl Mitarbeiter mit Behinderung	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<b>Erste Group</b>	<b>23,4%</b>	<b>24,7%</b>	<b>41,2%</b>	<b>38,6%</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>677</b>	<b>582</b>
Österreich inkl. Holding	16,8%	15,7%	24,6%	23,0%	7,6	7,6	330	308
davon Holding	22,5%	17,9%	25,2%	26,0%	6,1	6,0	15	13
Tschechien	14,4%	23,4%	56,8%	42,2%	13,2	12,4	128	143
Slowakei	19,4%	23,4%	58,4%	58,1%	9,2	9,7	154	77
Rumänien	38,6%	43,5%	55,3%	54,7%	8,0	8,2	34	33
Ungarn	24,4%	25,0%	41,9%	47,8%	9,1	9,6	9	3
Kroatien	35,7%	35,0%	60,4%	57,2%	5,0	5,4	14	11
Serbien	34,8%	40,9%	50,9%	53,2%	9,6	3,2	1	1

Topmanagement bezieht sich auf Vorstandspeditionen 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 (konsolidierten) Corporate Governance-Bericht dargestellt. Der Vorstand der Holding setzte sich zum Jahresende 2019 aus einer Frau und sechs Männern zusammen, drei Vorstandsmitglieder waren zwischen 30 und 50 Jahre alt, vier waren über 50 Jahre alt. Der Aufsichtsrat der Holding setzte sich zum Jahresende 2019 zu 39% aus Frauen und 61% aus Männern zusammen.

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

	2019				2018			
	Frauen		Männer		Frauen		Männer	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>1.009</b>	<b>77,7%</b>	<b>139</b>	<b>97,9%</b>	<b>929</b>	<b>75,5%</b>	<b>82</b>	<b>90,1%</b>
Österreich inkl. Holding	300	89,6%	82	97,6%	235	79,1%	57	95,0%
davon Holding	37	94,9%	16	94,1%	20	90,9%	9	90%
Tschechien	131	44,4%	1	100,0%	150	54,2%	1	100%
Slowakei	80	96,4%	25	100,0%	44	61,1%	8	67%
Rumänien	244	97,2%	22	95,7%	249	83,8%	12	85,7%
Ungarn	51	46,4%	0	n.a.	84	100,0%	2	100%
Kroatien	109	87,2%	6	100,0%	105	77,2%	1	100%
Serbien	36	94,7%	0	n.a.	22	88,0%	0	n.a.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem unbefristeten Dienstverhältnis sind berechtigt, Elternkarenz (Elternzeit) in Anspruch zu nehmen. Die Angaben in Prozent zeigen die Rückkehrate nach Beendigung der Karenz an.

## Neu eingestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 2019

	Frauen		Männer		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>3.876</b>	<b>7,7%</b>	<b>2.285</b>	<b>4,5%</b>	<b>2.939</b>	<b>5,8%</b>	<b>2.923</b>	<b>5,8%</b>	<b>299</b>	<b>0,6%</b>
Österreich inkl. Holding	939	4,9%	794	4,1%	854	4,5%	789	4,1%	90	0,5%
davon Holding	61	3,0%	75	3,6%	45	2,2%	89	4,3%	2	0,1%
Tschechien	910	9,0%	430	4,3%	748	7,4%	534	5,3%	58	0,6%
Slowakei	385	9,2%	159	3,8%	272	6,5%	257	6,2%	15	0,4%
Rumänien	696	10,0%	410	5,9%	426	6,1%	598	8,6%	82	1,2%
Ungarn	346	10,5%	209	6,3%	221	6,7%	305	9,2%	29	0,9%
Kroatien	319	9,6%	151	4,5%	227	6,8%	226	6,8%	17	0,5%
Serbien	135	11,7%	48	4,2%	92	8,0%	89	7,7%	2	0,2%

Die Prozentangaben beziehen sich auf den gesamten Mitarbeiterstand.

## Fluktuation 2019

	Frauen		Männer		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>4.400</b>	<b>12,3%</b>	<b>2.480</b>	<b>11,7%</b>	<b>1.989</b>	<b>17,0%</b>	<b>3.663</b>	<b>10,8%</b>	<b>1.228</b>	<b>10,8%</b>
Österreich inkl. Holding	828	7,6%	721	7,4%	449	11,1%	587	5,4%	513	9,0%
davon Holding	56	5,5%	83	7,2%	30	10,0%	73	5,3%	36	7,2%
Tschechien	1.202	14,9%	680	18,8%	616	20,9%	983	14,5%	283	14,5%
Slowakei	394	11,7%	145	10,9%	174	19,4%	303	10,3%	62	7,1%
Rumänien	1.189	20,0%	500	18,6%	411	22,6%	1.037	19,3%	241	16,7%
Ungarn	354	14,7%	198	14,0%	154	22,8%	349	12,9%	49	11,4%
Kroatien	192	7,4%	96	8,2%	74	10,3%	178	7,0%	36	7,5%
Serbien	93	9,5%	48	12,8%	40	16,7%	74	8,3%	27	12,2%

In dieser Tabelle werden die Abgänge im Geschäftsjahr einschließlich Pensionierungen dargestellt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Elternkarenz (Elternzeit), Wechsel innerhalb der Gruppe sowie Beendigungen des Dienstverhältnisses mit Praktikantinnen und Praktikanten wurden nicht in die Berechnungen miteinbezogen. Die Fluktuation in % wird gemäß der Schlüter-Formel ermittelt. Für die Erste Group (gesamthaft für Männer und Frauen) beläuft sich die Fluktuation auf 12,1% (2018: 12,2%).

## Umwelt

Ökologische Nachhaltigkeit hat sich in den letzten Jahren von einem Randthema zu einem wichtigen und nicht nur für Experten und Umweltaktivisten relevanten Thema entwickelt. Ein Nachweis über den ökologischen Fußabdruck jedes Unternehmens, also auch einer Bank, ist für unterschiedlichste Gruppen relevant geworden – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kundinnen und Kunden und nicht zuletzt Investoren zeigen verstärkt Interesse.

Das Pariser Klimaschutzabkommen von 2015, die Ziele der Vereinten Nationen für eine nachhaltige Entwicklung (UN Sustainable Development Goals) und der Sonderbericht des Weltklimarats vom Oktober 2018 (Special Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change) haben eines gemeinsam: Sie rufen zu beschleunigten und entschiedenen Maßnahmen zur Reduktion der Treibhausgase und zur Schaffung einer CO<sub>2</sub>-armen, klimaneutralen Wirtschaft auf. Die Europäische Kommission schätzt den zusätzlichen Mittelbedarf für eine weitgehende Umstellung der Wirtschaft auf erneuerbare Energiequellen bis zum Jahr 2030 auf ca. EUR 200 Mrd jährlich. Damit werden Banken, Versicherungen und andere Finanzinstitute zu wichtigen Akteuren bei der Bekämpfung des Klimawandels. Mit dem EU Action Plan on Sustainable Finance zielt die Europäische Kommission auf die Schaffung eines rechtlichen Rahmens ab, der die Aspekte Umwelt, Soziales und Governance zu wesentlichen Entscheidungskriterien für das Finanzsystem machen soll.

Banken als Dienstleistungsunternehmen haben mit dem eigenen Betrieb nur geringen direkten Einfluss auf die Umwelt – im Wesentlichen über den Energie- und Papierverbrauch. Jedoch kann eine Bank durch ihre Geschäftstätigkeit einen beträchtlichen indirekten Einfluss auf die Umwelt haben. Sich dieser Auswirkungen bewusst zu werden und entsprechend zu handeln, zählt zu den wesentlichen Herausforderungen von Finanzinstituten. Die Erste Group setzt sich schon seit Jahren ökologische Ziele und versteht Nachhaltigkeit als Teil ihrer unternehmerischen Verantwortung – aufbauend auf ihrer 200-jährigen Geschichte.

## 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

## Ökologische Ziele

Für die Jahre 2019 bis 2021 wurden neue Ziele für die Nutzung von Energie und sonstigen Ressourcen individuell für jede der lokalen Tochterbanken vereinbart. Anstelle der für 2012 bis 2016 festgelegten absoluten Ziele (z.B. Reduktion des Gesamtverbrauchs an elektrischer Energie) wurden diesmal relative Ziele (z.B. Verbrauch an elektrischer Energie je m<sup>2</sup>) vereinbart.

Relative Ziele ermöglichen die Vergleichbarkeit zwischen den lokalen Tochterbanken. In der Vergangenheit war diese durch die zunehmende Anzahl der im Bericht berücksichtigten Gesellschaften und der laufenden Reduktion der Zahl von Filialen nur bedingt gegeben.

Die sechs Kennzahlen für die ökologischen Ziele sind:

- \_ Durchschnittlicher Stromverbrauch in kWh/m<sup>2</sup>
- \_ Durchschnittlicher Heizenergieverbrauch in kWh/m<sup>2</sup>
- \_ Anteil von Hybrid-/E-Autos am Fuhrpark in %
- \_ Kopierpapierverbrauch pro Mitarbeiter in kg/RMA
- \_ Anteil recyceltes Kopierpapier in %
- \_ CO<sub>2e</sub>-Emissionen (Scope 1+ 2) pro Mitarbeiter in t/RMA

Ausgangsbasis für die individuellen Ziele für jeden Kernmarkt waren die jeweiligen Werte von 2018.

Diese Ziele werden – wie auch die Umweltdaten der Berichtsperiode – am Ende dieses Kapitels angeführt.

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

Insgesamt stiegen die CO<sub>2e</sub>-Emissionen der Erste Group um 2.446 Tonnen (+3,9%). Der Zuwachs in Österreich (+14%) ist ausschließlich auf die Ausweitung der Zahl der erfassten Gesellschaften zurückzuführen.

## Ökologischer Fußabdruck

	2018	2019
Stromverbrauch	181 GWh	175 GWh
Heiz-/Kühlenergieverbrauch	140 GWh	138 GWh
Verbrauch fossiler Treibstoffe	45 GWh	46 GWh
Energieverbrauch gesamt	366 GWh	359 GWh
CO <sub>2e</sub> -Emissionen (Scope 1 und 2)	62.410 t	64.856 t
Kopierpapierverbrauch	1.705 t	1.615 t

Im NFI-Bericht 2019 wurden die Umweltdaten von Sparkassen mit mehr als 150 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (2018: >300) erfasst. Die Erweiterung um acht österreichische Sparkassen führte zu folgenden Zuwächsen bei den Umweltdaten: Gesamtenergieverbrauch +12.163 MWh, Verbrauch an elektrischer Energie +5.628 MWh, Verbrauch an Heizenergie +6.307 MWh,

Kopierpapierverbrauch +56 t (davon 35,5 t Recyclingpapier), CO<sub>2e</sub> Emissionen +1.500 t.

Für das Jahr 2020 ist geplant, die Umweltdaten aller im Konsolidierungskreis erfassten Gesellschaften zu erfassen.

## Einrichtung von Umweltmanagementsystemen

Während die Implementierung von Umweltmanagementsystemen in der Holding sowie Erste Bank Oesterreich noch nicht umgesetzt wurde, sind die Zertifizierungen gemäß ISO 14001 und/oder ISO 50001 in Kroatien, der Slowakei und Ungarn abgeschlossen. Von den österreichischen Sparkassen sind die Steiermärkische Sparkasse (ISO 14001) und die Allgemeine Sparkasse Oberösterreich (ISO 50001) zertifiziert. Die Dornbirner Sparkasse führt seit 2012 jährlich eine ÖKOPROFIT-Zertifizierung durch.

Weiterhin geplant ist, dass in den folgenden Jahren in den wesentlichen Tochterbanken ein zertifiziertes Energiemanagementsystem implementiert wird. Die Beschränkung auf ein Energiemanagementsystem (ISO 50001) ist damit begründet, dass Finanzdienstleister außer Energie und Papier keine sonstigen Rohstoffe verbrauchen bzw. der Verbrauch an Wasser oder die Entsorgung von Müll nicht relevant sind.

## SCHWERPUNKTTHEMEN

### Verbesserung Energieeffizienz

Den größten Rückgang bei CO<sub>2</sub>-Emissionen erzielen Banken, wenn sie auf die Nutzung von Strom aus erneuerbaren Quellen umsteigen. Die Erste Group hat diesen Wechsel in Österreich und Kroatien bereits zur Gänze 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 energieeffizienten Zentralgebäuden sichergestellt. Bankfilialen sind überwiegend in Gebäuden eingemietet, wodurch die Wahlmöglichkeit hinsichtlich der Heizsysteme beschränkt ist.

Folgende neu errichtete Zentralgebäude der Erste Group entsprechen hohen ökologischen Kriterien und tragen damit wesentlich zur Reduktion des Ressourcenverbrauches bei:

- \_ Erste Campus in Wien, nach DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen) mit Platin zertifiziert
- \_ Verwaltungsgebäude The Bridge der Banca Comercială Română in Bukarest, mit *LEED Platinum* (Leadership in Energy and Environmental Design) zertifiziert
- \_ Sirius (Erste Bank Serbia) in Belgrad, *BREEAM Gold* (Building Research Establishment Environmental Assessment Method)

Der Erste Campus wird beispielsweise ausschließlich mit fossilfreier Energie (Fernwärme und Fernkälte sowie Ökostrom) versorgt. 2019 konnte durch die verbesserte Nutzung von kaltem

Wasser aus Tiefbohrungen der Verbrauch von Fernkälte deutlich um 27,7% auf 1,7 GWh gesenkt werden.

Dank eines neuen Stromlieferanten, der Strom ausschließlich aus erneuerbaren Quellen produziert, konnte die Erste Bank Serbia ihre CO<sub>2</sub>-Emissionen pro RMA von 2,31 Tonnen in 2018 auf 1,08 Tonnen in 2019 reduzieren.

Um Energiesparpotentiale zu identifizieren, beauftragte die Slovenská sporiteľňa eine externe Firma den Energieverbrauch der Bank zu überwachen. Zudem werden laufend Filialen renoviert und mit energieeffizienteren Geräten ausgestattet. Diese Maßnahmen führten zu einer Reduktion des Gesamtenergieverbrauches um 7,6%.

Die Banca Comercială Română finanziert über ein Programm (APIA-Kredite) Projekte in den Bereichen Umweltschutz und Energieeffizienz. Gefördert werden beispielsweise umwelt- und klimafreundliche Praktiken in der Landwirtschaft und Maßnahmen zur ländlichen Entwicklung mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit.

Die Erste Bank Hungary entwickelte für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein E-Learning Programm (ISO ILearning Training) mit praktischen Tipps für die energieeffiziente Gestaltung täglicher Aufgaben.

Die Allgemeine Sparkasse Oberösterreich startete 2019 mit Unterstützung des OÖ Energiesparverbandes ein Pilotprojekt mit dem Ziel der betrieblichen Energiewende und der Vision des klimaneutralen Wirtschaftens. Im Mittelpunkt des Projekts stehen die Erstellung einer unternehmensspezifischen Klimabilanz und einer Roadmap zur betrieblichen Dekarbonisierung. Ein wichtiger Beitrag zu diesem Projekt ist auch das technische Monitoring von Filialen. Ein automatisiertes Ablesen der Zählerstände ermöglicht Berichte über Energieverbrauch und Trends. Nach einer positiven Bilanz im Pilotbetrieb werden weitere Filialen damit ausgestattet.

### 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 Fahrzeugen auf E- bzw. Hybrid-Autos. Die Umweltziele für 2021 enthalten erstmalig einen Zielwert für deren Anteil. In Österreich wurde das Ziel von 5% bereits 2019 mit 6,6% übertroffen. Am Erste Campus in Wien wurde auf Initiative der s Leasing die Möglichkeit zum E-Auto-Sharing implementiert. 36 Ladestationen für E-Fahrzeuge in der Garage des Erste Campus finden vor allem bei Kundinnen und Kunden Zuspruch. Die Allgemeine Sparkasse Oberösterreich erweiterte das Mobilitätsangebot für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und stellt unter anderem E-Bikes für Dienstfahrten zur Verfügung. An ausgewählten Filialstandorten bietet die Sparkasse kostenlose E-Tankstellen für ihre Kundinnen und Kunden an. Die Erste Bank Hungary hat im Vergleich zu 2018 die Anzahl der Pool-Autos von 165 auf 150 reduziert. Darüber hinaus wurden Kooperationen mit zwei Anbietern von E-Auto-Sharing eingegangen, deren Fahrzeuge den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur

Verfügung gestellt werden. Sollten diese dennoch ein Taxi benötigen, gibt es eine Kooperation mit Taxi-Unternehmen, deren Flotte ausschließlich aus Hybrid- und E-Fahrzeugen besteht. Darüber hinaus stellt die Garage des Zentralgebäudes der Erste Bank Hungary 150 Abstellplätze für Fahrräder und sechs Ladestationen für E-Bikes und E-Scooter zur Verfügung.

### Reduktion des Papierverbrauches

Zur Minimierung der Umweltbelastung setzt die Erste Group neben dem bevorzugten Einkauf von Recycling-Kopierpapier laufend Maßnahmen zur Eindämmung des Papierverbrauches im Bankbetrieb. Der Trend zur Digitalisierung unterstützt diese Reduktion. So werden auf der Online-Plattform George Kundinnen und Kunden ausdrücklich auf die Möglichkeit hingewiesen, auf physische Ausdrücke von Kontoauszügen zu verzichten, da das mobile Banking der Erste Group ein einfaches und übersichtliches Archiv für alle Transaktionen auf den Konten bietet.

Die weitgehende elektronische Durchführung aller Standard-Bankprozesse ist das Ziel dieser laufenden Entwicklungen. Mit der daraus resultierenden beschleunigten Abwicklung und effizienteren Kundenbetreuung kann die Kundenzufriedenheit erhöht und gleichzeitig der Papierverbrauch reduziert werden. Auch bei den Sparkassen wurden Maßnahmen zur Einsparung von Papier im Bürobetrieb gesetzt. Diese inkludierten insbesondere das Projekt *Papierarmer Bürobetrieb*.

Die sDG Dienstleistungsgesellschaft mbH – mit 225 Tonnen bedrucktem Papier der größte Verbraucher in Österreich – konnte 12,4 Tonnen im Berichtsjahr einsparen.

Die Erste Bank Serbia verwendet für ihre Publikationen wie die interne Zeitung *Puls* und den Corporate Social Responsibility Bericht *The Bank Is the People* FSC-Papier. Auch die Slovenská sporiteľňa reduzierte ihren Papierverbrauch – in Filialen wurde auf Broschüren verzichtet und die Geldentnahme bei Bankomaten erfolgt nunmehr belegfrei.

### Sonstige Umweltinitiativen

Die Verwendung von Nutzwasser aus Regenwasserzisternen am Erste Campus für Grünflächenbewässerung und WC-Spülungen hat sich bewährt.

Die EB Restaurantbetriebe Ges.m.b.H., die für die Verpflegung von etwa 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, verantwortlich ist, hat weitere Schritte in Richtung Nachhaltigkeit gesetzt: Pro Jahr werden beispielsweise ca. 50.000 kg Bio-Erdäpfel verarbeitet. 2019 wurden die Restaurants am Erste Campus bio-zertifiziert und sie erhielt das Österreichische Umweltzeichen *Green Meetings & Events*.

Im Juli 2019 startete am Erste Campus eine Kooperation zwischen dem Jungunternehmen Hut und Stiel und der sOM Objektmanagement GmbH. In den ersten fünf Monaten der Zusammenarbeit wurden bereits 8,7 Tonnen Kaffeesatz aus den Kaffee-

küchen zur Verwendung in der regionalen Pilzproduktion gesammelt. Hochgerechnet reduziert sich der jährliche Restmüll damit um über 20 Tonnen.

Im Bereich Sponsoring wurden 2019 Strategien zur Vermeidung von Plastik bei Werbemitteln erarbeitet und umweltfreundliche Alternativen ins Sortiment aufgenommen.

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. Beispielhaft dafür ist die enge Kooperation zwischen der Erste Asset Management und dem WWF im Bereich ökologisch besonders nachhaltiger Investmentfonds. Der ERSTE WWF Stock Environment Fonds unterstreicht mit einer Wertsteigerung von 30%, dass Nachhaltigkeit und wirtschaftlicher Erfolg miteinander vereint werden können.

Die Erste Bank Serbia motiviert ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bei Umweltinitiativen aktiv zu werden und stärkt das Bewusstsein beispielweise durch die Reinigung der Festung Petrovaradin mithilfe von freiwilligen Helfern. Außerdem beteiligt sie sich an der vom WWF initiierten Earth Hour, der weltweit größten Klimaschutzaktion.

Die Maßnahmen zur Reduktion des Energieverbrauches der Erste Bank Hungary werden bei Umbauten in Filialen sowie im Hauptgebäude in Budapest fortgesetzt. Das betrifft den Einsatz von LED-Lampen wie auch den Einbau computergestützter Energiesteuerungssysteme.

Die Slovenská sporiteľňa und die Allgemeine Sparkasse Oberösterreich haben auf den Dächern ihrer Zentralen – so wie der 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 ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter motiviert, mit dem Fahrrad in die Arbeit zu fahren. Aufgrund des Erfolgs dieser Initiative sind weitere Fahrradstellplätze in Planung. Mit einer ähnlichen Initiative fördert auch die Erste Bank Serbia die Nutzung von Fahrrädern.

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

### Umweltdatenerfassung

Die Erste Group verwendet zur Erfassung der konzernweiten Umweltdaten ein Software-Programm von CREDIT360. Über dieses Tool wird dezentral der Energieverbrauch von ca. 2.600 betrieblich genutzten Standorten einzeln erfasst und ausgewertet. Für die Umrechnung auf Treibhausgasäquivalente (CO<sub>2e</sub>) nutzt *cr360* 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 in Wien nicht sinnvoll möglich ist. Die Umweltkennzahlen 2019 beziehen sich auf 44.315 rechenerische Mitarbeiter (RMA), das sind 93,7% aller RMAs der Erste Group. Es werden die Umweltdaten aller Standorte von Tochtergesellschaften erfasst, ausgenommen die Standorte der Sparkassen in Österreich mit weniger als 150 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Auf der Website der Erste Group <https://www.erstegroup.com/de/ueber-uns/gesellschaftliche-verantwortung/umwelt> sind weitere Details zu den Umweltdaten der Erste Group verfügbar.

## Ökologische Ziele für 2021

	Einheit	Erste Group	AT	CZ	SK	RO	HU	HR	RS
Durchschnittlicher Stromverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	-	104	103	85	79	125	163	106
Durchschnittlicher Heizenergieverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>		60	95	81	85	60	60	77
Anteil von Hybrid-/E-Autos am Fuhrpark	%		5%	3%	1%	0%	10%	1%	3%
Verbrauch Kopierpapier pro Mitarbeiter	kg/RMA		34	23	25	59	30	33	46
Recycling-Kopierpapier Anteil	%		90%	95%	100%	95%	100%	95%	100%
Scope 1 und 2-Emissionen pro Mitarbeiter	tCO <sub>2e</sub> /RMA		0,53	1,40	1,50	2,55	1,20	0,75	1,95

## Umweltkennzahlen

2019	Einheit	Erste Group	AT	CZ	SK	RO	HU	HR	RS
<b>Rechnerische Mitarbeiter (RMA)</b>	<b>Anzahl</b>	<b>44.315</b>	<b>14.962</b>	<b>9.780</b>	<b>4.133</b>	<b>6.795</b>	<b>3.230</b>	<b>3.134</b>	<b>1.136</b>
<b>Betrieblich genutzte Bürofläche</b>	<b>m<sup>2</sup></b>	<b>1.591.455</b>	<b>573.036</b>	<b>301.629</b>	<b>155.036</b>	<b>376.953</b>	<b>68.192</b>	<b>68.133</b>	<b>24.226</b>
<b>Gesamter Energieverbrauch</b>	<b>MWh</b>	<b>358.563</b>	<b>109.096</b>	<b>73.466</b>	<b>27.979</b>	<b>96.959</b>	<b>16.985</b>	<b>20.352</b>	<b>5.598</b>
Elektrische Energie (inklusive Bankomaten und eigene Stromerzeugung)	MWh	174.588	63.419	32.928	13.272	35.244	8.767	13.059	2.638
Energie für Heizung, Warmwasseraufbereitung und Fernkälte	MWh	138.361	38.407	32.756	12.495	41.677	4.937	4.472	1.838
Diesel für Notstromaggregate	MWh	301	192	41	20	16	22	5	4
Fuhrpark (fossile Treibstoffe umgewandelt in kWh)	MWh	45.313	7.078	7.740	2.193	20.022	3.258	2.815	1.118
Anteil von Hybrid-/E-Autos am Fuhrpark	%	1,4%	6,6%	0,3%	1,1%	0,1%	1,0%	0,0%	0,0%
Durchschnittlicher Stromverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	109,7	110,7	109,2	85,6	93,5	128,6	191,7	108,9
Durchschnittlicher Heizenergieverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	86,9	67,0	108,6	80,6	110,6	72,4	65,6	75,9
<b>Gesamtverbrauch Kopierpapier</b>	<b>t</b>	<b>1.615</b>	<b>575</b>	<b>211</b>	<b>101</b>	<b>397</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>69</b>
Papierverbrauch pro Mitarbeiter	kg/RMA	36,5	38,4	21,6	24,5	58,5	31,4	32,5	60,3
Frischfaser-Kopierpapier	t	432	360	12	1	3	1	5	0
Recycling-Kopierpapier	t	1.184	215	199	100	394	101	97	69
Recycling-Kopierpapier Anteil	%	73,3%	37,5%	94,4%	98,9%	99,1%	99,0%	95,2%	99,9%
<b>CO<sub>2e</sub>-Emissionen Scope 1 und 2</b>	<b>tCO<sub>2e</sub></b>	<b>64.834</b>	<b>8.120</b>	<b>12.015</b>	<b>6.177</b>	<b>24.094</b>	<b>6.469</b>	<b>2.271</b>	<b>1.224</b>
Scope 1-Emissionen	tCO <sub>2e</sub>	29.950	5.799	2.813	3.155	12.899	2.738	1.561	582
Scope 2-Emissionen	tCO <sub>2e</sub>	34.884	2.321	9.203	3.021	11.195	3.731	710	643
Scope 1 und 2-Emissionen pro Mitarbeiter	tCO <sub>2e</sub> /RMA	1,46	0,54	1,23	1,49	3,55	2,00	0,72	1,08

2018	Einheit	Erste Group	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>366.021</b>	<b>101.188</b>	<b>95.101</b>	<b>30.163</b>	<b>93.020</b>	<b>17.343</b>	<b>19.689</b>	<b>5.564</b>
Elektrische Energie (inklusive Bankomaten und eigene Stromerzeugung)	MWh	181.294	59.815	44.911	14.230	35.936	9.701	12.408	2.587
Energie für Heizung, Warmwasseraufbereitung und Fernkälte	MWh	139.769	34.261	42.466	13.031	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
Anteil von Hybrid-/E-Autos am Fuhrpark	%	0,82%	3,64%	0,14%	1,06%	0,00%	0,53%	0,52%	0,00%
Durchschnittlicher Stromverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	107,8	115,3	105,9	88,6	89,5	139,0	185,5	118,7
Durchschnittlicher Heizenergieverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	83,1	66,0	100,2	81,1	94,4	67,4	64,4	86,5
<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%	100,0%	92,5%	100,0%
<b>CO<sub>2e</sub>-Emissionen Scope 1 und 2</b>	<b>tCO<sub>2e</sub></b>	<b>62.410</b>	<b>7.140</b>	<b>15.133</b>	<b>6.443</b>	<b>22.502</b>	<b>4.587</b>	<b>2.013</b>	<b>2.559</b>
Scope 1-Emissionen	tCO <sub>2e</sub>	27.297	4.993	3.237	3.253	12.070	1.149	1.402	591
Scope 2-Emissionen	tCO <sub>2e</sub>	35.114	2.147	11.896	3.190	10.432	3.438	611	1.968
Scope 1 und 2-Emissionen pro Mitarbeiter	tCO <sub>2e</sub> /RMA	1,44	0,53	1,50	1,54	3,10	1,44	0,68	2,31

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

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

In Rumänien (RO) wurde der Wert für elektrische Energie 2018 um +2.998 MWh in der Slowakei (SK) der Wert für den Energieverbrauch 2018 um -108 MWh berichtigt. Damit haben sich 2018 die CO<sub>2e</sub>-Emissionen für Rumänien um 3,5% erhöht, jene in der Slowakei um -0,8% verringert. Die gesamten CO<sub>2e</sub>-Emissionen (Scope 1+2) der Erste Group erhöhten sich um 1,4%, der Gesamtenergieverbrauch stieg um 0,8%.

In Österreich (AT) wurden 2019 weitere acht Sparkassen mit >150 und <300 RMA in den Bericht aufgenommen.

### Vorstand

Bernhard Spalt e.h., Vorsitzender

Ara Abrahamyan e.h., Mitglied

Stefan Dörfler e.h., Mitglied

Ingo Bleier e.h., Mitglied

Alexandra Habeler-Drabek e.h., Mitglied

Peter Bosek e.h., Mitglied

David O'Mahony e.h., Mitglied

Wien, 17. März 2020

# GRI Inhaltsindex

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Nummer	Titel	Verweis im Geschäftsbericht 2019	Kapitelverweis / Kommentar / Gründe für die Auslassung
Basierend auf GRI Standard 2016 (Option: Kern), teilweise GRI GE Sector Disclosures Financial Services. Angegebene Daten und Kommentare beziehen sich auf 2019.					
<b>GRI 102 Allgemeine Angaben 2016</b>					
<b>1. Organisationsprofil</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-1	Name der Organisation	S. 322	Erste Group Bank AG
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 14	Strategie
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-3	Ort des Hauptsitzes	S. 322	Erste Campus, Am Belvedere 1, 1100 Wien
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-4	Betriebsstätten	S. 16, 19	Strategie
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-5	Eigentum und Rechtsform	S. 88	Eigentum: Einleitung/graphische Darstellung der wesentlichen Kennzahlen (Aktionärsstruktur); Rechtsform: Aktiengesellschaft (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-6	Bediente Märkte	S. 14, Note 39	Strategie, Konzernabschluss: Note 39 (Segmentberichterstattung)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-7	Größenordnung der Organisation	Note 39	Umschlag (Innenseite: Filialen, Mitarbeiter); Konzernabschluss: Konzern-GuV, Konzernbilanz, Note 39 (Segmentberichterstattung)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-8	Informationen über Angestellte und andere Mitarbeiter	S. 76f	Mitarbeiterstand: 50.245 MA davon 62,1% Frauen (Holding: Insgesamt: 2.063 davon 46,9% Frauen) Rechnerische Mitarbeiter zum Periodenende: 47.283. Die Mitarbeiterkennzahlen informieren über den Frauenanteil am Mitarbeiterstand pro Land, den Anteil an Teilzeitmitarbeitern nach Geschlecht und Land, den Frauenanteil im Topmanagement und an anderen Führungspositionen pro Land, die durchschnittliche Anzahl an Krankheitstagen pro MA und Land, die Anzahl der MA mit Behinderung pro Land, die Fluktuationsraten nach Geschlecht pro Land, Rückkehraten an den Arbeitsplatz nach Karenz (Elternzeit) nach Geschlecht pro Land, neu eingestellte MA nach Geschlecht und Altersgruppen pro Land. Der Anteil an Leiharbeitskräften war im Berichtszeitraum nicht wesentlich. Die Anzahl der Angestellten unterliegt keinen saisonalen Schwankungen.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-9	Lieferkette	S. 70	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten und Lieferkette
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	n.a.	Keine signifikanten Änderungen in der Organisation (weder im Hinblick auf Größe, Struktur noch Besitzverhältnisse) oder der Lieferkette.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen	S. 15, 58f	Strategie, (konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, Das Vorsorgeprinzip spiegelt sich sowohl im Verhaltenskodex (Code of Conduct) als auch in der Grundsatzerklärung (Statement of Purpose) der Erste Group wider.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-12	Externe Initiativen	S. 68, 77	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Unsere Kunden, Umwelt; Erste Asset Management: UN Principles of Responsible Investment (2012), Bangladesh Memorandum (2015), Erste Group: Nestor Gold Charta (2015), Montréal Carbon Pledge (2015), Austrian Diversity Charter (2016)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-13	Mitgliedschaften in Verbänden	n.a.	Für die Erste Group Bank AG bestehen folgende wesentliche Mitgliedschaften: WSBI (World Savings Banks Institute), ESBG (European Savings Banks Group), Österreichischer Sparkassenverband, WKO (Wirtschaftskammer Österreich, Sparte: Banken und Versicherungen), ÖVFA (Österreichische Vereinigung für Finanzanalyse und Asset Management), BWG (Österreichische Bankwissenschaftliche Gesellschaft), WIFO (Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung), Industriellenvereinigung (IV), respACT (österreichische Unternehmensplattform für Corporate Sustainability und nachhaltige Entwicklung)
<b>2. Strategie</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-14	Aussagen der Führungskräfte	S. 4f, 15	Vorwort des Vorstands, Strategie
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-15	Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen	S. 59ff	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
<b>3. Ethik und Integrität</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen	S. 15, 88	Strategie, mit Verweis auf den Verhaltenskodex (Code of Conduct) und die Grundsatzerklärung (Statement of Purpose), (konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht, (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht mit Verweis auf den Österreichischen Corporate Governance Kodex sowie verschiedene interne Richtlinien
<b>4. Führung</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-18	Führungsstruktur	S. 58f, 88ff	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht mit Verweis auf das Sustainability Board, (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht
<b>5. Stakeholdereinbeziehung</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	S. 59f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-41	Tarifverhandlungen	n.a.	Kollektivverträge gelten für insgesamt 87,9% aller MA. In Ungarn gibt es keinen Kollektivvertrag als Gehaltsbasis. In den anderen Kernmärkten sind 90-100% der MA von Kollektivverträgen erfasst (Holding: 90,4%)



GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Nummer	Titel	Verweis im Geschäftsbericht 2019	Kapitelverweis / Kommentar / Gründe für die Auslassung
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern	S. 59f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse; Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, unsere Kundinnen und Kunden, Management (Aufsichtsrat, Vorstand), Investoren, Öffentlichkeit (Aufsicht, Politik, Behörden)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-43	Ansatz für die Stakeholdereinbeziehung	S. 59f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-44	Schlüsselthemen und Anliegen	S. 59f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
<b>6. Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-45	Entitäten, die in den Konzernabschlüssen erwähnt werden	S. 58	Für die nichtfinanzielle Berichterstattung ist derselbe Konsolidierungskreis wie für die finanzielle Berichterstattung anzuwenden. Für die Berechnung nichtfinanzieller Kennzahlen, wie z.B. Energieverbrauch pro MA, werden grundsätzlich alle Gesellschaften der Erste Group herangezogen, deren Personalstand mindestens einen rechnerischen MA umfasst. Umweltdaten werden von allen Gesellschaften erfasst, ausgenommen österreichische Sparkassen mit weniger als 150 MA und die nicht im Mehrheitseigentum der Erste Group Bank AG stehen. Es ist zu berücksichtigen, dass in mehreren Fällen Gesellschaften in einem Gebäude angesiedelt sind (z.B. Erste Campus), weshalb die Umweltdaten in diesen Fällen nicht einzelnen Gesellschaften zugeordnet werden können. Dies gilt für alle GRI 300 Themen. Da die Holding gemeinsam mit anderen Gesellschaften am Erste Campus angesiedelt ist, können die Umweltdaten für die Holding nicht gesondert dargestellt werden. Personaldaten werden auf Ebene der Einzelgesellschaften erhoben. Ziel ist, die Umweltdaten aller zu konsolidierenden Gesellschaften (einschließlich aller österreichischen Sparkassen) in die nichtfinanzielle Berichterstattung aufzunehmen.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-46	Bestimmung des Berichtsinhalts und Themenabgrenzung	S. 59f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-47	Liste der wesentlichen Themen	S. 59f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-48	Neuformulierung der Informationen	n.a.	In der BCR (Rumänien) wurde der Wert für elektrische Energie für 2018 von 32.936 MWh auf 35.372 MWh berichtigt.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	S. 58	2019 wurden weitere Gesellschaften aus dem Konsolidierungskreis in die nichtfinanzielle Berichterstattung übernommen (Dornbirner Sparkasse Bank AG, Sparkasse Kufstein Tiroler Sparkasse von 1877, Sparkasse der Stadt Feldkirch, Wiener Neustädter Sparkasse, Sparkasse Schwaz AG, Sparkasse Imst AG, Sparkasse Baden, Sparkasse Neunkirchen).
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-50	Berichtszeitraum	n.a.	1.1.2019 bis 31.12.2019
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-51	Datum des aktuellsten Berichts	n.a.	Geschäftsbericht 2018
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-52	Berichtszyklus	n.a.	Jährlich
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht	S. 322	Wichtige Adressen, Impressum (Kontakt)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-54	Aussagen zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	S. 58	Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den Vorgaben der Global Reporting Initiative erstellt (GRI-Standard Option: Kern).
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-55	GRI-Inhaltsindex	S. 82ff	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-56	Externe Prüfung	S. 86f	Unabhängiger Prüfungsbericht; Der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht wurde in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des österreichischen Unternehmensgesetzbuchs (UGB §243b und §267a) erstellt. Die Anwendung der GRI-Standards erfolgte auf freiwilliger Basis, ebenso die externe Prüfung der nichtfinanziellen Angaben durch einen unabhängigen Prüfer.
<b>GRI 103 Managementansatz 2016</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erklärung der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzungen	S. 14ff, 59ff	Strategie, (konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, Wesentliche Belange (Finanzbildung, Soziales Engagement, Diversität und Chancengleichheit, Gesundheit der Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Kundenzufriedenheit, Korruptionsbekämpfung, Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung, Social Banking, Datensicherheit, ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs, Nachhaltige Kriterien beim Einkauf.
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 14ff, 59ff	Strategie, (konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, unsere Kundinnen und Kunden
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59ff, 88	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, (konsolidierter) Corporate Governance-Bericht: Arbeitsweise im Vorstand und Aufsichtsrat
<b>Wesentliche und zusätzliche Themen</b>					
<b>Zusätzliches Thema: GRI 201 Wirtschaftliche Leistung 2016</b>					
GRI 201	Wirtschaftliche Leistung	201-1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert	Note 39, Note 55	Konzernabschluss: Note 39 (Segmentberichterstattung), Note 55 (Country-by-Country-Reporting); Verantwortung gegenüber der Gesellschaft: Die Erste Group hat in den Bereichen Kunst und Kultur, soziale und Bildungsaktivitäten 2019 insgesamt ca. EUR 10,7 Mio an Unterstützung geleistet.

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Nummer	Titel	Verweis im Geschäftsbericht 2019	Kapitelverweis / Kommentar / Gründe für die Auslassung
<b>Wesentliche Themen: Soziales Engagement und Social Banking (GRI 203 Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016)</b>					
GRI G4 - Sector Disclosures Financial Services	Indirekte ökonomische Auswirkungen	FS14 der GRI G4	Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für benachteiligte Menschen	S. 63f, 69f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Verantwortung gegenüber der Gesellschaft, unsere Kundinnen und Kunden (Social Banking)
<b>Wesentliches Thema: Korruptionsbekämpfung und Compliance (GRI 205 Korruptionsbekämpfung 2016)</b>					
GRI 205	Korruptionsbekämpfung	205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	S. 103	Weitere Corporate Governance-Grundprinzipien; Im Berichtszeitraum 2019 wurden keine Korruptionsfälle gemeldet.
<b>Zusätzliches Thema: GRI 206 Wettbewerbswidriges Verhalten 2016</b>					
GRI 206	Wettbewerbswidriges Verhalten	206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	Note 51	Konzernabschluss: Note 51 (Eventualverbindlichkeiten); Gegen die Erste Group Bank AG wurden keine Klagen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolverhaltens erhoben. Tochterbanken der Erste Group in CEE waren im Berichtszeitraum direkt oder indirekt in insgesamt fünf diesbezügliche Verfahren involviert. Ein Verfahren wurde im Jänner 2020 zugunsten einer Tochterbank beendet, weshalb nur noch vier Verfahren nicht abgeschlossen sind. Wir erwarten nicht, dass diese Verfahren zu Geldbußen oder Sanktionen mit materiell wesentlichen Auswirkungen für die Erste Group führen werden.
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 301 Materialien 2016)</b>					
GRI 301	Materialien	301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	S. 81	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt; Der Fokus liegt auf dem Kopierpapierverbrauch (1.615 t).
GRI 301	Materialien	301-2	Eingesetzte rezyklierte Ausgangsstoffe	S. 81	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt; Wird nur für Kopierpapier erhoben (1.184 t Recycling-Kopierpapier)
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 302 Energie 2016)</b>					
GRI 302	Energie	302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 78, 81	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt; Beim Energieverbrauch erfolgt keine getrennte Darstellung nach erneuerbaren/nicht erneuerbaren Energieträgern. Die Berücksichtigung erfolgt bei der Ermittlung der CO <sub>2</sub> e-Emissionen. Gesamtenergieverbrauch war: 358.563 MWh.
GRI 302	Energie	302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	S. 78, 81	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt; Reduktion des Gesamtenergieverbrauchs um 2 % auf 358 GWh (obwohl die 2019 erstmals in die Berichterstattung aufgenommenen Gesellschaften einen Energieverbrauch von 12,2 GWh ausweisen)
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 305 Emissionen 2016)</b>					
GRI 305	Emissionen	305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	S. 81	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt; Gesamt 29.950 t. Es sind keine biogenen CO <sub>2</sub> -Emissionen (GRI 305-1c) zu berichten – das sind Emissionen aus der direkten Nutzung von Biomasse. Die Nutzung von Biomasse für Fernwärme ist unter Scope 2 erfasst.
GRI 305	Emissionen	305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	S. 81	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt; Gesamt 34.884 t. Berücksichtigt man für Strom und Fernwärme marktbasiertere indirekte energiebedingte THG Emissionen (GRI 305-2b) anstelle von spezifischen Emissionsfaktoren, belief sich die Scope 2-Emission auf 62.781t oder 180% des berichteten Wertes von 34.884t.
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 308 Umweltbewertung der Lieferanten 2016)</b>					
GRI 308	Umweltbewertung der Lieferanten	308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	S. 71	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten und Lieferkette
<b>Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 401 Beschäftigung 2016)</b>					
GRI 401	Beschäftigung	401-1	Neue eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	S. 77	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter; 6.161 MA wurden eingestellt; 6.880 MA haben das Unternehmen verlassen (inklusive Pensionierungen), Fluktuationsrate Erste Group: 12,1% (Holding:6,4%) gemäß Schlüter-Formel: (Summe der Abgänge) / (Personalstand zum 01.01. + Summe der Zugänge)
GRI 401	Beschäftigung	401-3	Elternzeit (Elternkarenz)	S. 76	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiter a) 401-3a) Alle MA (Frauen und Männer) sind grundsätzlich berechtigt Elternkarenz zu nehmen. b) 401-3d) Die Erfassung der MA, die auch noch 12 Monate nach Rückkehr aus der Karenz im Unternehmen beschäftigt waren, wurde gestrichen. Dies erfolgte insbesondere aufgrund nicht klar abgrenzbarer Daten.
<b>Wesentliches Thema: Gesundheit der Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (GRI 403 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2016)</b>					
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-2	Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage, Abwesenheit und Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle (berichtet wird ausschließlich über Arbeitsausfalltage und Abwesenheit)	S. 76	Erfasst sind alle gemeldeten Krankenstände unabhängig von der Ursache. Im Durchschnitt 9 Krankenstandstage pro MA (Holding: 8 Tage)

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Nummer	Titel	Verweis im Geschäftsbericht 2019	Kapitelverweis / Kommentar / Gründe für die Auslassung
<b>Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 404 Aus- und Weiterbildung 2016)</b>					
GRI 404	Aus- und Weiterbildung	404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	S. 74	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Im Durchschnitt 29,8 Stunden pro MA (Holding: 21,5 Stunden)
<b>Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 405 Vielfalt und Chancengleichheit 2016)</b>					
GRI 405	Vielfalt und Chancengleichheit	405-1	Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten	S. 72f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In der Erste Group Bank AG, der Muttergesellschaft der Erste Group, repräsentieren die Mitarbeiter mehr als 50 verschiedene Nationalitäten.
<b>Wesentliches Thema: Diversität und Chancengleichheit (GRI 406 Gleichbehandlung 2016)</b>					
GRI 406	Gleichbehandlung	406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	n.a.	Als präventive Maßnahme wurde die Position einer Antidiskriminierungsbeauftragten zur Förderung eines respektvollen Arbeitsumfeldes für alle Mitarbeiter geschaffen. Der Antidiskriminierungsbeauftragten wurden 2019 keine signifikanten Vorfälle aus Österreich oder den anderen Ländern gemeldet. Für die anderen Länder (d.h. außerhalb Österreichs) sind die jeweiligen Personalabteilungen in dieser Sache zuständig.
<b>Wesentliches Thema: Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 414 Soziale Bewertung der Lieferanten 2016)</b>					
GRI 414	Soziale Bewertung der Lieferanten	414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	S. 71	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Lieferanten und Lieferkette
<b>Zusätzliches Thema: GRI 418 Schutz der Kundendaten 2016</b>					
GRI 418	Schutz der Kundendaten	418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	n.a.	2019 gab es 48 derartige Meldungen (davon keine für die Holding). Birgt die Verletzung darüber hinaus ein hohes Risiko, dann sind die betroffenen Personen selbst zu verständigen. 2019 sind fünf derartige Meldungen erfolgt (davon keine für die Holding).
<b>Zusätzliches Thema: GRI 419 Sozioökonomische Compliance 2016</b>					
GRI 419	Sozioökonomische Compliance	419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	n.a.	Es gab 2019 keine signifikanten Strafen als Folge der Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich.
<b>Wesentliches Thema: Finanzbildung</b>					
GRI G4 Sector Disclosures Financial Service	Angaben über Engagement der EGB zur Verbesserung der Finanzbildung	GRI G4-DMA (vormals FS16)	Initiativen zur Verbesserung der finanziellen Bildung nach Empfängergruppen	S. 63f	(konsolidierter) NFI -Bericht: Verantwortung gegenüber der Gesellschaft
<b>Wesentliches Thema: Kundenzufriedenheit</b>					
	Angaben zu Kundenzufriedenheit			S. 67f	(konsolidierter) NFI- Bericht: Unsere Kundinnen und Kunden
<b>Wesentliches Thema: Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung</b>					
	Angaben zu verantwortungsvoller Veranlagung und Finanzierung			S. 68f	Verweis auf das jeweilige Kapitel und Erläuterung, dass es keinen entsprechenden GRI Standard gibt. Prozess-Beschreibung: Zuerst wird geprüft, ob ein konkreter Kreditantrag in den Anwendungsbereich der lokalen „Responsible Finance Policy“ fällt oder nicht. Erstellung einer Expertenmeinung in der zuständigen Fachabteilung der Holding, ob diese Finanzierung im Widerspruch zur „Responsible Finance Policy“ steht. Ist das der Fall, wird der Antrag zur Entscheidung einem höheren Entscheidungsgremium vorgelegt.
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 59f, 66f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse, unsere Kundinnen und Kunden
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 59f	(konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Wesentlichkeitsanalyse; Die Einhaltung der vorhandenen Ausschlusskriterien für Veranlagungen und Finanzierungen obliegt den entsprechenden Geschäftseinheiten. Es erfolgt eine laufende Überprüfung, ob Ausschlusskriterien die beabsichtigte Wahrnehmung der gesellschaftlichen und ökologischen Verantwortung erfüllen.

Die nachfolgenden Indikatoren wurden von Deloitte Audit Wirtschaftsprüfungs GmbH geprüft:  
 GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 401-1, GRI 405-1

# Unabhängiger Prüfungsbericht

An den Vorstand der Erste Group Bank AG Wien

## BERICHT ÜBER DIE UNABHÄNGIGE PRÜFUNG DER NICHTFINANZIELLEN BERICHTERSTATTUNG

### Einleitung

Wir haben Prüfungshandlungen zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit („Limited Assurance“) zu den folgenden im (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht zum 31.12.2019 berichteten nichtfinanziellen Informationen durchgeführt: „Managementansatz zur verantwortungsvollen Veranlagung“ sowie den GRI-Standardangaben „205-3 (2016) Bestätigte Korruptionsfälle“, „206-1 (2016) Rechtsverfahren aufgrund wettbewerbswidrigen Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung“, „302-4 (2016) Verringerung des Energieverbrauchs“, „305-1 (2016) Direkte THG-Emissionen“, 401-1 (2016) Neue eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation“ und „405-1 (2016) Vielfalt in Leitungsorganen und der Angestellten“. Des Weiteren erfolgte eine Prüfung dahingehend, ob sämtliche in §§ 243b und 267a UGB (NaDiVeG) geforderten Informationen im Bericht offengelegt werden.

### Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Erste Group Bank AG sind verantwortlich für die Erstellung des Berichtsinhaltes in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien sowie für die Auswahl der zu überprüfenden Angaben. Die Berichtskriterien umfassen die vom Global Sustainability Standards Board (GSSB) herausgegebenen GRI-Standards, Option: Kern, die von der Global Reporting Initiative herausgegebenen G4 Sector Disclosures „Financial Services“ sowie die in §§ 243b und 267a UGB (NaDiVeG) genannten Anforderungen an den Bericht.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur nichtfinanziellen Berichterstattung sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen nichtfinanziellen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

### Verantwortung des Prüfers

Unsere Aufgabe besteht darin, auf Basis der von uns durchgeführten Prüfungshandlungen ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit („Limited Assurance“) dahingehend abzugeben, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Annahme veranlassen, dass die prüfgegenständlichen nichtfinanziellen Informationen im (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht zum 31.12.2019 nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien erstellt wurden.

Wir haben die Prüfungshandlungen entsprechend dem International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised), Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information, herausgegeben vom International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), zur Erlangung einer begrenzten Prüfsicherheit durchgeführt.

Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit aussagen können, dass uns keine Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass die prüfgegenständlichen nichtfinanziellen Informationen im (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht zum 31.12.2019 nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien erstellt wurden.

Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt, soweit sie für die Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit relevant sind:

- \_ Befragung der von der Erste Group Bank AG genannten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich der Nachhaltigkeitsstrategie, der Nachhaltigkeitsgrundsätze und des Nachhaltigkeitsmanagements
- \_ Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Erste Group Bank AG zur Beurteilung der Methoden der Datengewinnung und -aufbereitung sowie der internen Kontrollen

- \_ Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Erste Group Bank AG zum Managementansatz zur verantwortungsvollen Veranlagung
- \_ Durchführung einer Medienanalyse
- \_ Site-Visits in Bukarest, Linz und St. Pölten
- \_ Abgleich der im (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht abgebildeten und im Prüfungsumfang enthaltenen nichtfinanziellen Informationen mit den zur Verfügung gestellten Dokumenten und Unterlagen
- \_ Des Weiteren erfolgten Prüfungshandlungen dahingehend, ob in dem (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht sämtliche gemäß §§ 243b und 267a UGB (NaDiVeG) geforderten Informationen offengelegt werden:

### **Zusammenfassende Beurteilung**

Auf Grundlage unserer Prüfungshandlungen sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass die prüfgegenständlichen nichtfinanziellen Informationen im (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht zum 31.12.2019 nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien erstellt wurden.

### **Auftragsbedingungen**

Die „Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe“ (AAB 2018) vom 18.04.2018, herausgegeben von der Österreichischen Kammer der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer, sind Grundlage dieses Auftrags. Unsere Haftung ist gemäß Kapitel 7 AAB 2018 auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Im Falle grober Fahrlässigkeit beträgt die maximale Haftungssumme das Fünffache des vereinnahmten Honorars. Dieser Betrag bildet den Haftungshöchstbetrag, der nur einmal bis zu diesem Maximalbetrag ausgenutzt werden kann, dies auch, wenn es mehrere Anspruchsberechtigte gibt oder mehrere Ansprüche behauptet werden.

Wien, 17. März 2020

Deloitte Audit Wirtschaftsprüfungs GmbH

Mag. Gerhard Marterbauer  
Wirtschaftsprüfer

Mag. Christof Wolf  
Wirtschaftsprüfer

# Corporate Governance

## (Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht

Die Erste Group Bank AG ist eine nach österreichischem Recht errichtete Aktiengesellschaft und bekennt sich seit 2003 im Sinne einer verantwortungsvollen und transparenten Unternehmensführung dazu, die Regeln des Österreichischen Corporate Governance-Kodex (ÖCGK, siehe <http://www.corporate-governance.at>) anzuwenden. Darüber hinaus hat der Vorstand im Jahr 2015 ein Statement of Purpose beschlossen. Diese Erklärung präzisiert und bekräftigt den Zweck der Erste Group Bank AG, Wohlstand in der Region, in der die Erste Group tätig ist, zu verbreiten und abzusichern. Auf Basis des Statements of Purpose definiert ein Code of Conduct verpflichtende Regeln für das tägliche Geschäftsleben. Die Erste Group achtet im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit auf Verantwortung, Respekt und Nachhaltigkeit. Dadurch hilft der Code of Conduct, die Reputation der Erste Group zu wahren und das Vertrauen der Interessengruppen zu festigen. Dieser Corporate Governance-Bericht wurde gemäß §§ 243c sowie 267b Unternehmensgesetzbuch (UGB) und den Regeln 60ff des ÖCGK erstellt und fasst den Corporate Governance-Bericht der Erste Group Bank AG als Mutterunternehmen sowie den konsolidierten Corporate Governance-Bericht in einem Bericht zusammen. Für dieses Geschäftsjahr wird auch ein (konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht gemäß §§ 243b sowie 267a UGB vom Vorstand erstellt, welcher als Teil des Geschäftsberichts veröffentlicht wird.

Im Geschäftsjahr 2019 hat die Erste Group Bank AG sämtliche L-Regeln (Legal Requirement – beruhen auf zwingendem Recht) und R-Regeln (Recommendation – Regeln mit Empfehlungscharakter, eine Nichteinhaltung ist weder offenzulegen noch zu begründen) sowie – mit zwei Ausnahmen – alle C-Regeln (Comply or Explain – Abweichung ist zulässig, muss jedoch erklärt und begründet werden) des ÖCGK erfüllt. Die beiden Abweichungen werden nachstehend dargestellt und begründet: Gemäß der C-Regel 2 ÖCGK gilt für die Ausgestaltung der Aktie das Prinzip „one share – one vote“, d.h. das Unternehmen soll nur Aktien ausgeben, bei denen jeder Aktie ein Stimmrecht und keine Entscheidungsrechte in den Aufsichtsrat gewährt werden. Der Aktionärin DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung wird durch die Satzung der Erste Group Bank AG (Punkt 15.1.) jedoch das Recht auf Entsendung von bis zu einem Drittel der von der Hauptversammlung zu wählenden Mitglieder des Aufsichtsrats eingeräumt, solange sie gemäß § 92 Abs. 9 Bankwesengesetz (BWG) für alle gegenwärtigen und künftigen Verbindlichkeiten der Erste Group Bank AG im Falle von deren Zahlungsunfähigkeit haftet. Die Privatstiftung hat von diesem Entsendungsrecht bisher keinen Gebrauch gemacht. Gemäß der C-Regel 52a ÖCGK soll die Anzahl der Mitglieder des Aufsichtsrats (ohne

Arbeitnehmersvertreter) höchstens zehn betragen. Im Jahr 2019 gehörten dem Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG bis zum Ableben von Brian O’Neill, somit bis zum 20. Dezember 2019, dreizehn und ab dann zwölf von der Hauptversammlung gewählte Mitglieder an. Neben der Größe der Erste Group und deren Marktposition in sieben Kernmärkten in Zentral- und Osteuropa sind die Gründe für die Abweichung von der C-Regel 52a ÖCGK, dass der Aufsichtsrat der Erste Group Bank AG einer Vielzahl von finanzmarktbezogenen und aufsichtsrechtlichen Prüf- und Überwachungsaufgaben zu erfüllen hat. Darüber hinaus hat der Aufsichtsrat die Anforderungen an die Diversität hinsichtlich mehrerer unterschiedlicher Kriterien zu erfüllen.

Der Vorstand hat unter eigener Verantwortung die Gesellschaft so zu leiten, wie es das Wohl des Unternehmens unter Berücksichtigung der Interessen der Aktionäre und der Arbeitnehmer sowie des öffentlichen Interesses erfordert. Der Vorstand beachtet dabei die Bestimmungen der Satzung, seiner Geschäftsordnung und das Statement of Purpose.

### Auswahl und Beurteilung von Organmitgliedern

Die Qualifikationsanforderungen für Organmitglieder (Vorstand und Aufsichtsrat) der Erste Group Bank AG sind in internen Richtlinien für die Auswahl und Eignungsbeurteilung von Vorstandsmitgliedern und Aufsichtsratsmitgliedern (Suitability Policy) geregelt. Diese Richtlinien definieren im Einklang mit den einschlägigen rechtlichen Vorschriften den internen Ordnungsrahmen für die Auswahl und die Eignungsbeurteilung von Organmitgliedern. Folgende Kriterien liegen der Beurteilung von vorgeschlagenen und bestellten Organmitgliedern zugrunde: persönliche Zuverlässigkeit, fachliche Eignung und erforderliche Erfahrung sowie mögliche Interessenkonflikte, Unabhängigkeit, zeitliche Verfügbarkeit, Gesamtzusammensetzung des Vorstands oder Aufsichtsrats und Diversität.

### Schulungs- und Ausbildungsmaßnahmen

Um die angemessene fachliche Qualifikation und Fortbildung von Organmitgliedern laufend sicherzustellen, organisiert die Erste Group regelmäßig Veranstaltungen und Seminare für die Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats und ermöglicht ihnen die Teilnahme an externen Ausbildungsveranstaltungen zu einschlägigen Themen. Im Rahmen des internen Fortbildungsprogramms für die Mitglieder des Aufsichtsrats wurden unter anderem folgende Themen behandelt: die Kapitalsituation der Erste Group im Vergleich zu den Mitbewerbern, die Vergütung des Vorstands und Aufsichtsrats im Blickwinkel der Umsetzung der Aktionärsrechte-Richtlinie in Österreich, die Entwicklung Europas im Zusammenspiel von Europäischer Kommission und Europäischem Parlament.

## VORSTAND

Der Vorstand setzte sich 2019 aus bis zu sieben Mitgliedern zusammen.

Vorstandsmitglied	Geburtsjahr	Datum der Erstbestellung	Ende der laufenden Funktionsperiode
Andreas Treichl (Vorsitzender bis 31. Dezember 2019)	1952	1. Oktober 1994	31. Dezember 2019
Bernhard Spalt (Vorsitzender ab 1. Jänner 2020, Stv. Vorsitzender bis 31. Dezember 2019)	1968	1. Juli 2019	30. Juni 2023
Ingo Bleier	1970	1. Juli 2019	30. Juni 2022
Peter Bosek	1968	1. Jänner 2015	30. Juni 2023
Petr Brávek	1961	1. April 2015	31. Dezember 2019
Willibald Cernko	1956	1. Jänner 2017	30. Juni 2019
Stefan Dörfler	1971	1. Juli 2019	31. Dezember 2023
Alexandra Habeler-Drabek	1970	1. Juli 2019	30. Juni 2022
Gernot Mittendorfer	1964	1. Jänner 2011	30. Juni 2019
Jozef Sikela	1967	1. Jänner 2015	30. Juni 2019

Andreas Treichl hat sein Mandat zum 31. Dezember 2019 zurückgelegt, Bernhard Spalt wurde vom Aufsichtsrat im September 2018 mit Wirkung ab 1. Juli 2019 bis 31. Dezember 2022 als weiteres Mitglied des Vorstands bestellt. Am 25. April 2019 hat der Aufsichtsrat das Vorstandsmandat von Bernhard Spalt bis 30. Juni 2023 verlängert.

Bernhard Spalt hat zunächst die Funktion des Stellvertreters des Vorsitzenden des Vorstands ausgeübt, bevor er ab 1. Jänner 2020 die Funktion des Vorstandsvorsitzenden übernommen hat.

Gernot Mittendorfer und Jozef Sikela schieden mit 1. Juli 2019 aus dem Vorstand aus, Petr Brávek hat sein Vorstandsmandat zum 31. Dezember 2019 zurückgelegt.

Der Aufsichtsrat hat am 25. April 2019 mit Wirkung ab 1. Juli 2019 Alexandra Habeler-Drabek, Ingo Bleier und Stefan Dörfler sowie mit Wirkung ab 1. Jänner 2020 Ara Abrahamyan und David O'Mahony zu Mitgliedern des Vorstands bestellt. Peter Bosek wurde am 25. April 2019 als Mitglied des Vorstands vorzeitig wiederbestellt.

Vorstandsmitglied	Verantwortungsbereich
<b>1. Jänner bis 30. Juni 2019</b>	
Andreas Treichl (Vorsitzender)	Group Strategy, Group Secretariat, Brand Management and Company Transformation, Group Investor Relations, Group Human Resources, Human Resources, Group Audit, Group Board Support & Stakeholder Management, Social Banking Development
Peter Bosek	Erste Hub, Digital Sales, Group Retail Strategy
Petr Brávek	Holding IT, Holding Banking Operations, Group COO Governance, Group Architecture and Portfolio Management
Willibald Cernko	Executive Divisional Director Strategic Risk, Group Liquidity and Market Risk Management, Enterprise wide Risk Management, Credit Risk Models, Group Non Financial Risk, Group Workout, Group Credit Risk Management, Group Legal
Gernot Mittendorfer	Executive Divisional Director Strategic Data Program, Group ALM, Group Data Management and Reporting, Group Accounting and Group Controlling, Group Services
Jozef Sikela	Group Corporates, GCRE & Leasing, Group Markets, Operating Office C and M, Group Research
<b>1. Juli bis 31. Dezember 2019</b>	
Andreas Treichl (Vorsitzender)	Brand Management and Company Transformation, Group Investor Relations, Group Human Resources, Human Resources, Group Board Support & Stakeholder Management, Social Banking Development
Bernhard Spalt (Stv. Vorsitzender)	Group Strategy, Group Secretariat, Group Audit, Group Architecture and Portfolio Management
Ingo Bleier	Group Corporates, GCRE & Leasing, Group Markets, Group Product and Business Management C. and M., Group Research
Peter Bosek	Erste Hub, Digital Governance, Group Retail Strategy
Petr Brávek	Holding Banking Operations, Holding IT, Group COO Governance
Stefan Dörfler	Group ALM, Group Data Management and Reporting, Group Accounting and Group Controlling, Group Services
Alexandra Habeler-Drabek	Group Liquidity and Market Risk Management, Enterprise wide Risk Management, Credit Risk Models, Group Compliance, Group Credit Risk Management, Group Legal
<b>Ab 1. Jänner 2020</b>	
Bernhard Spalt (Vorsitzender)	Group Strategy, Group Secretariat, Brand Management and Company Transformation, Group Investor Relations, Group Human Resources, Human Resources, Group Audit, Group Board Support & Corporate Affairs, Social Banking Development
Ara Abrahamyan	Group Portfolio Management, Group Architecture, Digital Initiatives
Ingo Bleier	Group Corporates, GCRE & Leasing, Group Markets, Group Product and Business Management C. and M., Group Research
Peter Bosek	Erste Hub, Digital Governance, Group Retail Strategy
Stefan Dörfler	Group ALM, Group Data Management and Reporting, Group Accounting and Group Controlling
Alexandra Habeler-Drabek	Group Liquidity and Market Risk Management, Enterprise wide Risk Management, Credit Risk Models, Group Compliance, Group Credit Risk Management, Group Legal
David O'Mahony	Holding Banking Operations, CIO Group Functions, Governance and Steering

## **Aufsichtsratsmandate und vergleichbare Funktionen Leitungsaufgaben bei Tochtergesellschaften**

Die Vorstandsmitglieder hatten zum 31. Dezember 2019 folgende Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in in- und ausländischen Gesellschaften sowie in wesentlichen Tochtergesellschaften der Erste Group Bank AG (Letztere sind mit \* gekennzeichnet). Leitungsaufgaben bei wesentlichen Tochtergesellschaften der Erste Group Bank AG wurden nicht übernommen.

### **Andreas Treichl**

Banca Comercială Română S.A. \*, Stv. Vorsitz  
(bis 31. Dezember 2019)  
Die Zweite Wiener Vereins-Sparcasse\*, Vorsitz  
Leoganger Bergbahnen Gesellschaft m.b.H., Mitglied

### **Bernhard Spalt**

Česká spořitelna, a.s. \*, Stv. Vorsitz  
Banca Comercială Română S.A. \*, Mitglied  
(ab 26. Februar 2020)

### **Ingo Bleier**

Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG\*, Mitglied  
Erste & Steiermärkische Bank d.d.\* (Erste Bank Croatia), Mitglied  
Erste Bank a.d. Novi Sad\*, Vorsitz  
Oesterreichische Kontrollbank Aktiengesellschaft, Mitglied

### **Peter Bosek**

Wiener Städtische Versicherung AG Vienna Insurance Group,  
2. Stv. Vorsitz  
Sparkassen IT Holding AG\*, Mitglied  
Wien 3420 Aspern Development AG, Mitglied  
s IT Solutions AT Spardat GmbH\*, Vorsitz

### **Petr Brávek**

s IT Solutions AT Spardat GmbH\*, 2. Stv. Vorsitz  
(bis 31. Dezember 2019),  
Erste Group IT International GmbH\*, Vorsitz  
(bis 31. Dezember 2019)

### **Stefan Dörfler**

Česká spořitelna, a.s. \*, Mitglied  
CEESAG Aktiengesellschaft, Mitglied  
Erste Group IT International GmbH\*, Stv. Vorsitz  
Slovenská sporiteľňa, a.s. \*, Vorsitz  
Sparkassen-Haftungs GmbH\*, Mitglied  
Wiener Börse AG, Mitglied

### **Alexandra Habeler-Drabek**

Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG\*, Mitglied  
Erste Bank Hungary Zrt. \*, Mitglied  
Prvá stavebná sporiteľňa, a.s. \*, Mitglied  
Banca Comercială Română S.A. \*, Stv. Vorsitz  
(ab 21. Februar 2020)

Ab 1. Jänner 2020 wurden zusätzlich folgende Mandate übernommen:

### **Ara Abrahamyan**

Erste Bank Hungary Zrt. \*, Mitglied  
Erste Group IT International GmbH\*, Mitglied

### **David O'Mahony**

s IT Solutions AT Spardat GmbH\*, 2. Stv. Vorsitz  
Erste Group IT International GmbH\*, Vorsitz  
Erste Bank a.d. Novi Sad\*, Mitglied



## AUFSICHTSRAT

Im Geschäftsjahr 2019 gehörten folgende Mitglieder dem Aufsichtsrat an:

Position	Name	Geburts-jahr	Beruf	Datum der Erstbestellung	Ende der laufenden Funktionsperiode
Vorsitzender	Friedrich Rödler	1950	Wirtschaftsprüfer und Steuerberater	4. Mai 2004	HV 2022
1. Stellvertreter	Jan Homan	1947	Generaldirektor i.R.	4. Mai 2004	HV 2022
2. Stellvertreter	Maximilian Hardegg	1966	Unternehmer	12. Mai 2015	HV 2020
Mitglied	Elisabeth Bleyleben-Koren	1948	Generaldirektorin i.R.	21. Mai 2014	HV 2019
Mitglied	Matthias Bulach	1976	Head of Financial Accounting, Control and Capital, CaixaBank	15. Mai 2019	HV 2022
Mitglied	Henrietta Egerth-Stadlhuber	1971	Geschäftsführerin	26. Juni 2019	HV 2022
Mitglied	Gunter Griss	1945	Rechtsanwalt	21. Mai 2014	HV 2020
Mitglied	Jordi Gual Solé	1957	Chairman Board of Directors, CaixaBank	17. Mai 2017	HV 2022
Mitglied	Marion Khüny	1969	Beraterin	17. Mai 2017	HV 2022
Mitglied	Elisabeth Krainer Senger-Weiss	1972	Rechtsanwältin	21. Mai 2014	HV 2024
Mitglied	Brian D. O'Neill	1953	Geschäftsführender Vize-Präsident, Inter-American Development Bank	31. Mai 2007	20. Dez 2019
Mitglied	Wilhelm Rasinger	1948	Berater	11. Mai 2005	HV 2020
Mitglied	John James Stack	1946	CEO i.R.	31. Mai 2007	HV 2021
Mitglied	Michèle F. Sutter-Rüdisser	1979	Titularprofessorin, Universität St. Gallen	15. Mai 2019	HV 2022
<b>Vom Betriebsrat entsandt:</b>					
Mitglied	Martin Grießer	1969		26. Juni 2019	21. Jan 2020
Mitglied	Markus Haag	1980		21. Nov 2011	b.a.w.
Mitglied	Regina Haberhauer	1965		12. Mai 2015	b.a.w.
Mitglied	Andreas Lachs	1964		9. Aug 2008	b.a.w.
Mitglied	Barbara Pichler	1969		9. Aug 2008	b.a.w.
Mitglied	Jozef Pinter	1974		25. Juni 2015	b.a.w.
Mitglied	Karin Zeisel	1961		9. Aug 2008	b.a.w.

Im Geschäftsjahr 2019 gab es folgende Veränderungen im Aufsichtsrat: Das Aufsichtsratsmandat von Elisabeth Bleyleben-Koren ist mit Ende der Hauptversammlung am 15. Mai 2019 ausgelaufen, für eine Wiederwahl stand Elisabeth Bleyleben-Koren nicht zur Verfügung. Matthias Bulach und Michèle F. Sutter-Rüdisser wurden in der Hauptversammlung am 15. Mai 2019 mit sofortiger Wirkung in den Aufsichtsrat gewählt, Henrietta Egerth-Stadlhuber mit Eintragung der in der Hauptversammlung beschlossenen

Satzungsänderung im Firmenbuch, somit zum 26. Juni 2019. Martin Grießer wurde mit Wirkung zum 26. Juni 2019 in den Aufsichtsrat entsandt. Am 20. Dezember 2019 ist das langjährige Aufsichtsratsmitglied Brian D. O'Neill nach kurzer, schwerer Krankheit verstorben. Aufgrund des Ablebens von Brian D. O'Neill wurde gemäß § 110 Arbeitsverfassungsgesetz (ArbVG) die Entsendung von Martin Grießer in den Aufsichtsrat vom Betriebsrat am 21. Jänner 2020 widerrufen.

### Mitgliedschaft in den Ausschüssen des Aufsichtsrats

Seit 26. Juni 2019 setzen sich die Ausschüsse wie folgt zusammen:

Name	Exekutiv-ausschuss	Nominierungs-ausschuss	Prüfungs-ausschuss	Risiko-ausschuss	Vergütungs-ausschuss	IT-Ausschuss
Friedrich Rödler	Vorsitz	Vorsitz	Vorsitz*	Mitglied	Vorsitz**	Stv. Vorsitz
Jan Homan	Stv. Vorsitz	Stv. Vorsitz	Mitglied	Stv. Vorsitz	Stv. Vorsitz	-
Maximilian Hardegg	Mitglied	Mitglied	Stv. Vorsitz	Vorsitz	Ersatz	Vorsitz
Matthias Bulach	-	-	Mitglied	-	-	-
Henrietta Egerth-Stadlhuber	-	-	-	Ersatz	-	Mitglied
Gunter Griss	-	-	-	-	-	-
Jordi Gual Solé	-	-	-	-	Mitglied	-
Marion Khüny	-	-	-	Mitglied	-	Mitglied
Elisabeth Krainer Senger-Weiss	Mitglied	Mitglied	-	Mitglied	-	Ersatz
Brian D. O'Neill (bis 20. Dezember 2019)	-	-	-	-	Mitglied	-
Wilhelm Rasinger	Ersatz	-	Mitglied	Mitglied	-	-
John James Stack	-	-	-	-	Mitglied	-
Michèle F. Sutter-Rüdisser	-	-	Mitglied	-	-	-
<b>Vom Betriebsrat entsandt:</b>						
Martin Grießer (bis 21. Jänner 2020)	-	-	Mitglied	Ersatz	-	Mitglied
Markus Haag	-	-	-	Mitglied	Ersatz	-
Regina Haberhauer	-	-	Mitglied	Ersatz	-	-
Andreas Lachs	Ersatz	Ersatz	Ersatz	Mitglied	Mitglied	Mitglied
Barbara Pichler	Mitglied	Mitglied	Mitglied	-	Mitglied	Ersatz
Jozef Pinter	Ersatz	Ersatz	Ersatz	Mitglied	Ersatz	Ersatz
Karin Zeisel	Mitglied	Mitglied	-	-	Mitglied	-

\* Finanzexperte, \*\* Vergütungsexperte

### **Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen**

Aufsichtsratsmitglieder hatten zum Stichtag 31. Dezember 2019 folgende weitere Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in in- und ausländischen Gesellschaften. Wesentliche Tochterunternehmen der Erste Group Bank AG sind mit \*, börsennotierte Gesellschaften sind mit \*\* gekennzeichnet.

#### **Friedrich Rödler**

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

#### **Jan Homan**

Frapag Beteiligungsholding AG, Stv. Vorsitz  
Slovenská sporiteľňa, a.s.\*, 1. Stv. Vorsitz

#### **Maximilian Hardegg**

DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung  
Česká spořitelna, a.s.\*  
TIROLER SPARKASSE Bankaktiengesellschaft Innsbruck\*  
Nadace Česke spořitelny

#### **Matthias Bulach**

CaixaBank Payments & Consumer Finance E.F.C., S.A.U.  
CaixaBank Asset Management SGIIC, S.A.U.  
BuildingCenter, S.A.U.

#### **Gunter Griss**

AVL List GmbH (Vorsitz),  
Bankhaus Krentschker & Co. Aktiengesellschaft\*, 1. Stv. Vorsitz

#### **Jordi Gual Solé**

CaixaBank, S.A.\*\* , Vorsitz  
Telefónica S.A.\*\*

#### **Marion Khüny**

KA Finanz AG

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

Gebrüder Weiss Holding AG, Stv. Vorsitz  
Gebrüder Weiss Gesellschaft m.b.H., Stv. Vorsitz  
Banca Comercială Română S.A.\*

#### **Wilhelm Rasinger**

Friedrichshof Wohnungsgenossenschaft reg. Gen. mbH, Vorsitz  
Gebrüder Ulmer Holding GmbH  
S IMMO AG\*\*, 2. Stv. Vorsitz

#### **John James Stack**

Ally Bank  
Ally Financial Inc.\*\*  
Česká spořitelna, a.s.\*, Vorsitz  
Mutual of America Capital Management  
Nadace Česke spořitelny

#### **Michèle F. Sutter-Rüdisser**

BÜCHI Labortechnik AG  
Privatbank IHAG Zürich AG  
Spital Thurgau AG

Henrietta Egerth-Stadlhuber hatte zum Stichtag 31. Dezember 2019 keine Aufsichtsratsmandate oder vergleichbare Funktionen in anderen in- und ausländischen Gesellschaften.

Vom Betriebsrat entsandt:

#### **Regina Haberhauer**

Erste Asset Management GmbH\*

#### **Andreas Lachs**

VBV-Pensionskasse Aktiengesellschaft

#### **Barbara Pichler**

DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung

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

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

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

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

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

### **Unabhängigkeit des Aufsichtsrats**

Gemäß der C-Regel 53 ÖCGK hat die Mehrheit der von der Hauptversammlung gewählten oder von Aktionären aufgrund der Satzung entsandten Mitglieder des Aufsichtsrats von der Gesellschaft und deren Vorstand unabhängig zu sein. Ein Aufsichtsratsmitglied ist als unabhängig anzusehen, wenn es in keiner geschäftlichen oder persönlichen Beziehung zu der Gesellschaft oder deren Vorstand steht, die einen materiellen Interessenkonflikt begründet und daher geeignet ist, das Verhalten des Mitglieds zu beeinflussen. Der Aufsichtsrat bekennt sich bei der Festlegung der Kriterien für die Beurteilung der Unabhängigkeit zu den Leitlinien, die im Anhang 1 des ÖCGK angeführt sind:

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

Basierend auf den angeführten Kriterien haben sich bis auf Friedrich Rödler und Jan Homan alle Aufsichtsratsmitglieder für unabhängig erklärt. Friedrich Rödler und Jan Homan gehören bereits länger als 15 Jahre dem Aufsichtsrat an.

Kein Mitglied des Aufsichtsrats hält direkt oder indirekt eine Beteiligung von mehr als 10% an der Erste Group Bank AG. Zwei Mitglieder des Aufsichtsrats (Maximilian Hardegg und Barbara Pichler) nahmen im Jahr 2019 eine Organfunktion in der DIE ERSTE österreichische Spar-Casse Privatstiftung wahr, die über 10% der Anteile an der Erste Group Bank AG hält.

### Teilnahme an Sitzungen

Alle Mitglieder des Aufsichtsrats nahmen 2019 an mehr als der Hälfte der Sitzungen des Aufsichtsrats persönlich teil, die nach ihrer Wahl bzw. Entsendung in den Aufsichtsrat oder bis zur Zurücklegung ihres Mandats bzw. ihres Widerrufs stattgefunden haben.

Ferner haben 2019 die ordentlichen Mitglieder bzw. allenfalls Ersatzmitglieder an mehr als der Hälfte der Sitzungen der jeweiligen Ausschüsse persönlich, per Videokonferenz oder telefonisch teilgenommen, die nach ihrer Wahl bzw. Entsendung in den Aufsichtsrat oder bis zur Zurücklegung ihres Mandats bzw. ihres Widerrufs stattgefunden haben. Die nachstehende Tabelle zeigt die Sitzungsteilnahme der ordentlichen Mitglieder ohne Berücksichtigung der Anwesenheit der Ersatzmitglieder.

### Sitzungsteilnahme

Name	Aufsichtsrat Plenum (7 Sitzungen)	Nominierungsausschuss (2 Sitzungen)	Prüfungsausschuss (5 Sitzungen)	Risiko-ausschuss (14 Sitzungen)	Vergütungsausschuss (4 Sitzungen)	IT-Ausschuss (4 Sitzungen)
Friedrich Rödler	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Jan Homan	86%	100%	80%	86%	75%	
Maximilian Hardegg	100%	100%	100%	93%		100%
Elisabeth Bleyleben-Koren	100%		100% <sup>2</sup>	100% <sup>2</sup>		
Matthias Bulach	100%		100% <sup>1</sup>			
Henrietta Egerth-Stadlhuber	100%					100% <sup>3</sup>
Gunter Griss	100%				100% <sup>2</sup>	
Jordi Gual Solé	86%				75%	
Marion Khüny	100%			86%		75%
Elisabeth Krainer Senger-Weiss	100%	100% <sup>1</sup>		79% <sup>1</sup>		100% <sup>4</sup>
Brian D. O'Neill	57%				50%	
Wilhelm Rasinger	86%		100%	93%		
John James Stack	86%				100%	
Michèle F. Sutter-Rüdisser	100%		100% <sup>1</sup>			
<b>Vom Betriebsrat entsandt:</b>						
Martin Grießer	75%		100% <sup>3</sup>			100% <sup>3</sup>
Markus Haag	100%			93%		
Regina Haberhauer	100%		60%			
Andreas Lachs	100%			79%	100%	75%
Barbara Pichler	100%	100%	60%		100%	
Jozef Pinter	71%		100% <sup>4</sup>	71%		
Karin Zeisel	100%	100%			100%	0% <sup>4</sup>

<sup>1</sup> ab 15. Mai 2019 ordentliches Mitglied, <sup>2</sup> bis 15. Mai 2019 ordentliches Mitglied, <sup>3</sup> ab 26. Juni 2019 ordentliches Mitglied, <sup>4</sup> bis 26. Juni 2019 ordentliches Mitglied,

## Selbstevaluierung des Aufsichtsrats

In der Sitzung des Nominierungsausschusses am 30. Jänner 2019 wurde die Evaluierung der Tätigkeit des Aufsichtsrats und seiner Ausschüsse im Jahr 2018 durchgeführt. Dabei wurde etwa die Teilnahme der Aufsichtsratsmitglieder an den Sitzungen des Aufsichtsrats und der Ausschüsse im Jahr 2018 erörtert, die Effizienz der Tätigkeit sowie die Organisation und Arbeitsweise des Aufsichtsrats beurteilt und die Zusammensetzung der Ausschüsse kritisch hinterfragt. Es wurden potenzielle Interessenkonflikte der Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder diskutiert sowie die Anzahl der Mandate und Nebentätigkeiten der Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder besprochen. Der Aufsichtsrat hat anschließend gemäß der C-Regel 36 ÖCGK die Ergebnisse dieser Evaluierung in seiner Sitzung am 28. März 2019 erörtert und die Evaluierung für 2018 positiv abgeschlossen. Die Selbstevaluierung des Aufsichtsrats für 2019 findet in der Sitzung des Aufsichtsrats am 26. März 2020 statt.

## Zustimmungspflichtige Verträge (C-Regel 49 ÖCGK)

Die „Am Klimtpark“ LiegenschaftsverwaltungsgmbH, ein Unternehmen, an welchem Wilhelm Rasinger ein erhebliches wirtschaftliches Interesse hat, hat mit einem Unternehmen der Erste Group im Jahr 2019 einen Kreditvertrag über EUR 18 Mio. abgeschlossen.

## AUSSCHÜSSE DES AUFSICHTSRATS UND DEREN ENTSCHEIDUNGSBEFUGNISSE

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

### Risikoausschuss

Der Risikoausschuss berät den Vorstand hinsichtlich der aktuellen und zukünftigen Risikobereitschaft und Risikostrategie des Kreditinstituts und überwacht die Umsetzung dieser Risikostrategie. Weiters überprüft der Ausschuss, ob die Preisgestaltung der angebotenen Dienstleistungen und Produkte das Geschäftsmodell und die Risikostrategie des Kreditinstituts angemessen berücksichtigt. Unbeschadet der Aufgaben des Vergütungsausschusses, obliegt ihm auch die Überprüfung, ob bei den vom internen Vergütungssystem angebotenen Anreizen Risiko, Kapital, Liquidität sowie Wahrscheinlichkeit und Zeitpunkt von realisierten Gewinnen angemessen berücksichtigt werden. Der Risikoausschuss ist zuständig für die Erteilung der Zustimmung in all jenen Fällen, bei denen Kredite und Veranlagungen oder Großveranlagungen eine Höhe erreichen, die das Pouvoir des Vorstands gemäß Pouvoir-Regelung übersteigen. Der Zustimmung des Risikoausschusses bedarf jeder Großkredit im Sinne des § 28b BWG. Weiters obliegt ihm die Erteilung von Vorausermächtigungen, soweit gesetzlich zulässig. Der Risikoausschuss ist zuständig für die Überwachung des Risikomanagements der Erste Group Bank AG. Der Aufsichtsrat übertrug dem Risikoausschuss das Recht auf Zustimmung zur Errichtung und Schließung von Zweigniederlas-

sungen und zur Erteilung der Prokura oder Handlungsvollmacht für den gesamten Geschäftsbetrieb. Dem Ausschuss obliegt die Überwachung der Kapital- und Unternehmensbeteiligungen der Gesellschaft, außer in Fällen, die in die Zuständigkeit des Prüfungsausschusses fallen. Zu den Aufgaben des Risikoausschusses gehört auch die Kenntnisnahme von Berichten über Rechtsstreitigkeiten sowie von Berichten über wichtige aufsichtsbehördliche Prüfungen von Tochterunternehmen. Darüber hinaus ist der Risikoausschuss für die Überprüfung von möglichen Stressszenarien zuständig, um zu bewerten, wie das Risikoprofil des Instituts bei externen und internen Ereignissen reagiert. Zudem bewertet der Risikoausschuss die Empfehlungen von internen oder externen Prüfern und verfolgt die angemessene Umsetzung der ergriffenen Maßnahmen weiter, soweit diese nicht bereits in anderen Ausschüssen berichtet werden. Weiters berät und unterstützt er den Aufsichtsrat bezüglich der Überwachung des tatsächlichen und künftigen Risikoappetits sowie der Risikostrategie und unterbreitet dem Aufsichtsrat Empfehlungen zu notwendigen Anpassungen an die Risikostrategie.

### Exekutivausschuss

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

### Prüfungsausschuss

Der Prüfungsausschuss ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses; die Überwachung der Wirksamkeit des internen Kontrollsystems, des internen Revisionssystems und des Risikomanagementsystems der Gesellschaft; die Überwachung der Abschlussprüfung und Konzernabschlussprüfung; die Prüfung und Überwachung der Qualifikation und der Unabhängigkeit des Abschlussprüfers (Konzernabschlussprüfers), insbesondere im Hinblick auf die für die geprüfte Gesellschaft beziehungsweise Konzerngesellschaft erbrachten zusätzlichen Leistungen; die Erstattung des Berichts über das Ergebnis der Abschlussprüfung an den Aufsichtsrat und die Darlegung, wie die Abschlussprüfung zur Zuverlässigkeit der Finanzberichterstattung beigetragen hat, sowie die Rolle des Prüfungsausschusses dabei; die Prüfung des Jahresabschlusses und die Vorbereitung seiner Feststellung, die Prüfung des Vorschlags für die Gewinnverteilung, des Lageberichts, des (konsolidierten) Corporate Governance-Berichts und des (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts und die Erstattung des Berichts über die Prüfungsergebnisse an den Aufsichtsrat; die Prüfung des Konzernabschlusses und -lageberichts sowie die Erstattung des Berichts über die Prüfungsergebnisse an den Aufsichtsrat; die Durchführung des Verfahrens zur Auswahl des Abschlussprüfers (Konzernabschlussprüfers) unter Bedachtnahme auf die Angemessenheit des Honorars sowie die Empfehlung für die Bestellung des Abschlussprüfers (Konzernab-

schlussprüfers) an den Aufsichtsrat; die Empfehlung für die Verlängerung des Mandats des Abschlussprüfers (Konzernabschlussprüfers) an den Aufsichtsrat; die Kenntnisnahme des zusätzlichen Berichts des Abschlussprüfers (Bericht gemäß Art. 11 Verordnung (EU) Nr. 537/2014) sowie die Beratung über diesen Bericht; die Kenntnisnahme zeitnaher Information über Prüfungsschwerpunkte des Abschlussprüfers sowie die Möglichkeit zur Erstattung von Vorschlägen für zusätzliche Prüfungsschwerpunkte; die Kenntnisnahme der Jahresabschlüsse wesentlicher Tochtergesellschaften; die Kenntnisnahme des Teilungsberichts, die Kenntnisnahme des Revisionsplans der internen Revision der Gesellschaft; die Kenntnisnahme von Informationen über aktuelle revisionsrelevante Themen im Konzern und über Effizienz und Effektivität der internen Revision; die Kenntnisnahme des Berichts der internen Revision über die Prüfungsgebiete und wesentliche Prüfungsfeststellungen aufgrund durchgeführter Prüfungen sowie des Tätigkeitsberichts gemäß Artikel 25 Abs. 3 in Verbindung mit Artikel 24 der delegierten Verordnung (EU) Nr. 565/2017 (DelVO); bei Vor-Ort-Prüfungen von Aufsichtsbehörden die Kenntnisnahme des Prüfberichts, des Berichts über den Inhalt des Plans zur Adressierung der getroffenen Feststellungen und/oder des Ergebnisses eines auf Grundlage der getroffenen Feststellungen eingeleiteten Verwaltungsverfahrens; die Kenntnisnahme unverzüglicher Information über wesentliche Feststellungen des Abschlussprüfers, der internen Revision oder einer aufsichtsbehördlichen Prüfung; die Kenntnisnahme unverzüglicher Informationen über Schadensfälle, soweit sie 5% des konsolidierten Eigenkapitals oder 10% des budgetierten Nettoergebnisses übersteigen können; die Kenntnisnahme der Berichte des Vorstands zu aktuellen Entwicklungen und Einhaltung (Compliance) in den Bereichen Corporate Governance und Anti-Money-Laundering (Geldwäsche); die Kenntnisnahme des Compliance-Tätigkeitsberichts gemäß Artikel 25 Abs. 3 in Verbindung mit Artikel 22 DelVO. Dem Prüfungsausschuss obliegt auch die Vorbereitung der Entscheidung des Aufsichtsrats über die Zustimmung zum Abschluss eines wesentlichen Geschäfts gemäß § 95a Aktiengesetz (AktG) und die Überwachung seiner Ausführung sowie die Überwachung und regelmäßige (Wieder-)Bewertung dieses wesentlichen Geschäfts; die Kenntnisnahme von Schadensfällen in der Erste Group, welche im Rahmen signifikanter Prüfungsfeststellungen von der internen Revision an den Prüfungsausschuss berichtet werden, sofern sie vom Prüfungsausschuss vorab festgelegte Meldeschwellen übersteigen; die Vorab-Zustimmung zur Enthebung des Leiters der internen Revision aus seiner Funktion und die Einbeziehung in den Prozess für die Besetzung der Position des Leiters der internen Revision.

### Nominierungsausschuss

Sitzungen des Nominierungsausschusses haben bei Bedarf stattzufinden (mindestens einmal jährlich) oder wenn ein Mitglied des Ausschusses oder des Vorstands darum ersucht. Der Nominierungsausschuss unterbreitet dem Aufsichtsrat Vorschläge zur Besetzung frei werdender Vorstandsmandate und befasst sich mit Fragen der Nachfolgeplanung. Er beschließt über die Anstellungsverträge der Vorstandsmitglieder. Er behandelt und ent-

scheidet über die Beziehungen zwischen der Gesellschaft und den Mitgliedern des Vorstands, ausgenommen Beschlüsse auf Bestellung oder Widerruf der Bestellung eines Vorstandsmitglieds sowie auf Einräumung von Optionen auf Aktien der Gesellschaft. Der Nominierungsausschuss unterstützt darüber hinaus den Aufsichtsrat bei der Erstellung von Vorschlägen an die Hauptversammlung für die Besetzung frei werdender Mandate im Aufsichtsrat. Hinsichtlich der Besetzung frei werdender Mandate in Vorstand und Aufsichtsrat sind insbesondere die persönliche und fachliche Qualifikation der Mitglieder, aber auch die fachlich ausgewogene Zusammensetzung, die Ausgewogenheit und Unterschiedlichkeit der Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen aller Mitglieder des betreffenden Organs (kollektive Eignung) sowie Aspekte der Diversität zu berücksichtigen. Zugleich legt der Nominierungsausschuss eine Zielquote für das unterrepräsentierte Geschlecht fest und entwickelt eine Strategie, um dieses Ziel zu erreichen. Weiters beschließt der Nominierungsausschuss die interne Richtlinie für den Umgang mit Interessenskonflikten für Vorstand und Aufsichtsrat, achtet auf deren Einhaltung und berichtet regelmäßig an den Aufsichtsrat über bestehende Interessenskonflikte und die zu deren Beherrschung getroffenen Maßnahmen. Der Nominierungsausschuss hat darauf zu achten, dass die Entscheidungsfindung des Vorstands oder des Aufsichtsrats nicht durch eine einzelne Person oder eine kleine Gruppe von Personen dominiert wird. Der Nominierungsausschuss hat regelmäßig eine Bewertung der Struktur, Größe, Zusammensetzung und Leistung des Vorstands und des Aufsichtsrats durchzuführen und dem Aufsichtsrat nötigenfalls Änderungsvorschläge zu unterbreiten. Darüber hinaus hat der Nominierungsausschuss regelmäßig eine Bewertung der Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrung sowohl der Vorstandsmitglieder als auch der einzelnen Mitglieder des Aufsichtsrats sowie des jeweiligen Organs in seiner Gesamtheit durchzuführen und dem Aufsichtsrat mitzuteilen. Im Hinblick auf die Auswahl des höheren Managements hat der Nominierungsausschuss den Kurs des Vorstands zu überprüfen und den Aufsichtsrat bei der Erstellung von Empfehlungen an den Vorstand zu unterstützen.

### Vergütungsausschuss

Der Vergütungsausschuss bereitet die Beschlüsse zum Thema Vergütung vor, einschließlich solcher, die sich auf Risiko und Risikomanagement des Kreditinstituts auswirken und vom Aufsichtsrat zu fassen sind. Weiters genehmigt der Vergütungsausschuss die allgemeinen Prinzipien der Vergütungspolitik, überprüft sie regelmäßig und ist für ihre Umsetzung verantwortlich. Er überwacht die Vergütungspolitik, Vergütungspraktiken und vergütungsbezogene Anreizstrukturen, jeweils im Zusammenhang mit der Steuerung, Überwachung und Begrenzung von Risiken, der Eigenmittelausstattung und Liquidität, wobei auch die langfristigen Interessen von Aktionären, Investoren und Mitarbeitern des Kreditinstituts sowie das volkswirtschaftliche Interesse an einem funktionsfähigen Bankwesen und an der Finanzmarktstabilität zu berücksichtigen sind. Der Ausschuss billigt wesentliche Ausnahmen bei der Anwendung der Vergütungspolitik für einzelne Mitarbeiter der Gesellschaft und überwacht die Auszahlung der variab-

len Vergütung an Vorstandsmitglieder und Mitglieder der zweiten Managementebene der Gesellschaft sowie an Vorstandsmitglieder wesentlicher Tochterunternehmen. Weiters überprüft er die (variable) Vergütung von leitenden Angestellten der Gesellschaft, die in unabhängigen Kontrollfunktionen wie Risikomanagement und Compliance tätig sind, und von Mitarbeitern, deren Tätigkeit wesentliche Auswirkungen auf das Risikoprofil der Gesellschaft haben. Er genehmigt darüber hinaus die Klassifizierung jener Mitarbeiter, deren Tätigkeit wesentliche Auswirkungen auf das Risikoprofil der Gesellschaft haben, als solche und überprüft die der Entscheidung des Vorstands zugrunde gelegten Kriterien sowie des Verfahrens, nach dem die Entscheidungen getroffen wurden. Ferner stellt der Ausschuss sicher, dass die den Aktionären zur Vergütungspolitik und -praxis bereitgestellten Informationen angemessen sind. Einmal pro Jahr ist dem Ausschuss ein umfassender Bericht zu erstatten, in dem neben dem Vergütungssystem einschließlich der wesentlichen Leistungsindikatoren auch über die Mitarbeiter- und Führungskräfte-situation im Konzern berichtet wird. Erstmals für 2020 bereitet der Vergütungsausschuss die Grundsätze für die Vergütung der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats gemäß §§ 78a und 98a AktG (Vergütungspolitik nach Aktiengesetz) vor. Auch obliegt dem Vergütungsausschuss die Vorbereitung der Erstellung des Vergütungsberichts für die Bezüge der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats gemäß §§ 78c und 98a AktG (Vergütungsbericht gemäß Aktiengesetz).

#### **IT-Ausschuss**

Der IT-Ausschuss überprüft und überwacht IT-bezogene Angelegenheiten und die IT-Strategie im Allgemeinen. Darüber hinaus obliegt ihm insbesondere die Kenntnisnahme von IT-Berichten; von Berichten zur IT-Outsourcing-Strategie und zur Auslagerung von IT-bezogenen Funktionen; die Kenntnisnahme des Group IT-Budgets; von Berichten zum Status der IT-Support-Funktion und zur Entwicklung der wesentlichen IT-Initiativen und Projekte; die Überwachung der Kapazität und Leistungsfähigkeit der Systeme, des Betriebskontinuitäts- und Krisenmanagements der Informationssicherheit und der Computer- und Netzsicherheit sowie die Kenntnisnahme wesentlicher Änderungen der Organisationsstruktur und der Zuständigkeiten des IT-Ressorts.

### **SITZUNGEN DES AUFSICHTSRATS UND BERICHT ÜBER TÄTIGKEITSSCHWERPUNKTE**

Im Geschäftsjahr 2019 fanden sieben Aufsichtsratssitzungen statt.

Bei den ordentlichen Aufsichtsratssitzungen wurden die jeweiligen monatlichen Entwicklungen der Bilanz und der Gewinn- und Verlustrechnung präsentiert, über die einzelnen Risikoarten und das Gesamtrisiko der Bank berichtet, die Lage einzelner Tochterbanken in Zentral- und Osteuropa besprochen und quartalsweise über die Prüfungsgebiete und die wesentlichen Prüfungsfeststellungen der Internen Revision gemäß § 42 Abs. 3 BWG berichtet. Die Vorsitzenden der Ausschüsse berichteten über wesentliche Themen, die seit der letzten Aufsichtsratssitzung in den Ausschüs-

sen behandelt wurden. Ein wiederkehrendes Thema in den Aufsichtsratssitzungen in 2019 waren Berichte zu aktuellen regulatorischen Entwicklungen im Bankenumfeld und deren Auswirkungen auf die Erste Group. Dem Aufsichtsrat wurden regelmäßig jene Vorstandsanträge vorgelegt, die nach den gesetzlichen Vorschriften, der Satzung und den Geschäftsordnungen der Zustimmung des Aufsichtsrats bedürfen.

In der Sitzung vom 28. März 2019 wurden Jahresabschluss und Lagebericht 2018, Konzernabschluss und -lagebericht 2018, der (konsolidierte) Corporate Governance-Bericht 2018 sowie der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht 2018 geprüft, die Prüfberichte der Abschlussprüfer und der Bericht des Prüfungsausschusses gemäß § 63a Abs. 4 lit 5 BWG behandelt und der Jahresabschluss 2018 entsprechend der Empfehlung des Prüfungsausschusses festgestellt. Ebenfalls wurde beschlossen, PwC Wirtschaftsprüfung GmbH der Hauptversammlung am 15. Mai 2019 als zusätzlichen (Konzern-)Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2020 vorzuschlagen. Darüber hinaus wurde ein Bericht über Immobilien der Erste Group präsentiert und dazu Beschlüsse gefasst, der Jahresbericht des Aufsichtsrats über Organkredite gemäß § 28 Abs. 4 BWG sowie die Aufstellung gemäß C-Regel 82a ÖCGK jeweils zur Kenntnis genommen. Die Beschlussvorschläge für die Hauptversammlung wurden besprochen und genehmigt. Der Bericht über die Beurteilung der Funktionsfähigkeit des Risikomanagements wurde dem Aufsichtsrat vom Vorsitzenden des Prüfungsausschusses präsentiert. Ferner hat der Aufsichtsrat sich selbst gemäß C-Regel 36 ÖCGK evaluiert, als auch den Bericht über die Evaluierung des Aufsichtsrats durch den Nominierungsausschuss gemäß § 29 BWG zur Kenntnis genommen. Berichte über die Ausgabe von Zusätzlichem Kernkapital (Additional Tier 1-Anleihen), Kapitalstrategie und der möglichen Zusammenarbeit mit und die Herausforderungen durch FinTechs wurden erstattet.

In der Sitzung vom 25. April 2019 wurden der jährliche Bericht von Group Compliance, der Bericht über die kollektive Eignung des Aufsichtsrats und der jährliche Bericht über Interessenskonflikte jeweils zur Kenntnis genommen. Die variable Vergütung des Vorstands für das Geschäftsjahr 2018 wurde beschlossen. Vorstandsangelegenheiten wurden ausführlich erörtert sowie zur Kenntnis genommen und Vorstandsmitglieder unter Berücksichtigung der Empfehlungen des Nominierungsausschusses bestellt bzw. wiederbestellt.

In der konstituierenden Sitzung vom 15. Mai 2019 im Anschluss an die Hauptversammlung wurden Friedrich Rödler, Jan Homan und Maximilian Hardegg in ihrer jeweiligen Funktion bestätigt und die Mitglieder des Aufsichtsrats in die jeweiligen Ausschüsse des Aufsichtsrats gewählt und sohin die Besetzung der Ausschüsse neu festgelegt.

In der Sitzung vom 27. Juni 2019, an der auch Vertreter des Joint Supervisory-Teams der Aufsichtsbehörden teilgenommen, präsentiert und Fragen der Aufsichtsratsmitglieder beantwortet haben,

wurde ein Projekt der Česká spořitelna erörtert und der Bericht über den Status des Social Banking zur Kenntnis genommen. Darüber hinaus wurde die Verlängerung des Vorstandsmandats von Bernhard Spalt genehmigt, die Interessenskonflikte von Peter Bosek aufgrund seiner Doppelfunktion als Vorsitzender des Vorstands der Erste Bank Oesterreich erörtert sowie neue Vertretungsregeln für die Vorstandsmitglieder, eine neue Geschäftsverteilung, Rahmenprogramme für die Ausgabe von Zertifikaten und Optionsscheinen sowie für den Erwerb eigener Aktien, Änderungen in der Geschäftsordnung des Prüfungsausschusses und ein Organgeschäft eines Aufsichtsratsmitglieds beschlossen.

In der Sitzung vom 3. Oktober 2019 hat der Aufsichtsrat Berichte über Sustainable Finance und Directors' Dealings zur Kenntnis genommen und der Group Recovery Plan wurde präsentiert. Ferner wurde die Selbstbeurteilung der Erste Group Bank AG nach dem Sparkassen Governance Kodex genehmigt.

In der Sitzung am 7. November 2019 wurden ausführlich die Strategien allgemein und in den unterschiedlichen Bereichen sowie mögliche weitere Entwicklungen gemeinsam mit dem Vorstand diskutiert. Eine eigene Stabsstelle für Diversity wurde genehmigt.

In der Sitzung vom 12. Dezember 2019 wurden die Berichte über ein Projekt, über Großkredite gemäß § 28b BWG sowie der Jahres- und Kapitalplan für das Geschäftsjahr 2019 diskutiert, genehmigt und zur Kenntnis genommen. Neue Vertretungsregelungen für den Vorstand und eine neue Geschäftsverteilung wurden beschlossen. Im Sinne des § 95a AktG wurde ein Prozess für Geschäfte mit nahestehenden Unternehmen und Personen festgelegt. Ferner wurden das Rahmenprogramm für den Erwerb eigener Aktien für Mitarbeiteraktienprogramme, ein Vorratsbeschluss gemäß § 95 Abs. 5 Z 12 AktG sowie ein Beschluss über langfristige Finanzierungsaktivitäten im Geschäftsjahr 2020 gefasst und die Änderungen der Geschäftsordnungen des Aufsichtsrats, des Vergütungsausschusses und des Prüfungsausschusses genehmigt.

Von 15. bis 17. Mai 2019 hat der Aufsichtsrat sich im Rahmen einer Strategieklausur ausführlich und intensiv mit Strategien für die Erste Group auseinander gesetzt, auch der Vorstand und andere Vortragende wurden für nähere Diskussionen eingeladen.

## SITZUNGEN DER AUSSCHÜSSE UND TÄTIGKEITSBERICHT

Der Risikoausschuss entschied in seinen vierzehn Sitzungen im Jahr 2019 regelmäßig über die über dem Pouvoir des Vorstands liegenden Veranlagungen und Kredite, ließ sich über die im Pouvoir des Vorstands genehmigten Kredite berichten und stimmte der Erteilung von Prokuren zu. Es wurde regelmäßig zur Risikostrategie, zum Risikoappetit, zum erforderlichen Monitoring zur Einhaltung dieser Grenzen, zu den einzelnen Risikoarten, zur Risikotragfähigkeit und zu Großveranlagungen informiert. Dar-

über hinaus gab es Berichte zu aktuellen regulatorischen Themen für das Risiko, zur Situation einzelner Branchen und Industrien, darunter etwa zur Immobilien- und Automobilindustrie und die sich daraus ergebenden Auswirkungen auf die Risikostrategie. Weitere Themen waren Prüfungen der Aufsichtsbehörden, interne Risikomodelle und verschiedene Rechtsstreitigkeiten. Regelmäßig wurden Berichte zur Risikoentwicklung in einzelnen Ländern und Tochtergesellschaften erstattet. Zudem wurden die Mitglieder des Risikoausschusses unbeschadet der Aufgaben des Vergütungsausschusses darüber in Kenntnis gesetzt, inwieweit die vom internen Vergütungssystem angebotenen Anreize das Risiko, das Kapital, die Liquidität und die Wahrscheinlichkeit und den Zeitpunkt von realisierten Gewinnen ausreichend berücksichtigen. Ebenfalls auf der Agenda standen Berichte über absolvierte Stresstests und den Status des Projekts Graben (früheres Hauptgebäude). Darüber hinaus wurden die Mitglieder des Risikoausschusses über Entwicklungen des Corporate Workoutportfolios im Allgemeinen und die bedeutendsten Workoutfälle im Speziellen informiert.

Im Jahr 2019 fand keine Sitzung des Exekutivausschusses statt.

Der Prüfungsausschuss tagte im Jahr 2019 fünfmal, ferner fand in Vorbereitung für die Sitzung zur Prüfung des (Konzern-) Jahresabschlusses eine informelle Sitzung des Prüfungsausschusses statt. Die externen Abschlussprüfer waren bei allen Sitzungen anwesend. Unter anderem informierten die Prüfer über die Jahres- und Konzernabschlussprüfung für 2018, in der Folge wurde vom Prüfungsausschuss die Schlussbesprechung durchgeführt. Jahresabschluss und Lagebericht, Konzernabschluss und -lagebericht, der (konsolidierte) Corporate Governance-Bericht sowie der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht wurden geprüft und dem Aufsichtsrat die Feststellung des Jahresabschlusses empfohlen. Ergänzend wurde der zusätzliche Bericht der Prüfer gemäß Artikel 11 der Verordnung (EU) Nr. 537/2014 zur Kenntnis genommen. Der Leiter der internen Revision berichtete über die Prüfungsgebiete und wesentlichen Prüfungsfeststellungen des Prüfungsjahres 2018 sowie laufend über revisionsrelevante Themen im Konzern und erläuterte den Revisionsplan 2019. Es wurden unter anderem die Berichte der internen Revision gemäß § 42 Abs. 3 BWG und zum Qualitätssicherungsprogramm sowie der internen Revision und Compliance gemäß Artikel 25 Abs. 3 in Verbindung mit Artikel 24 der DelVO (EU) Nr. 565/2017 erstattet. Ferner wurde über die Prüfung der Funktionsfähigkeit des Risikomanagementsystems nach Regel 83 ÖCGK sowie über die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems berichtet. Anhand dieser Berichte hat der Prüfungsausschuss die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems, des internen Revisionssystems und des Risikomanagementsystems gemäß § 63a Abs. 4 Z 2 BWG überwacht. Der Prüfungsausschuss diskutierte über seinen Arbeitsplan für 2020 und legte fest, welche Themen in welcher Sitzung auf der Tagesordnung stehen sollen. Es wurde beschlossen, dem Aufsichtsrat die Erneuerung des Prüfungsmandats der PwC Wirtschaftsprüfung GmbH als zusätzlichen (Konzern-)Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2021 zu empfehlen. Die Prüfer in-

formierten über die Vorprüfung des Jahres- und Konzernabschlusses für 2019. Ferner wurden Berichte über die Entwicklung der Beteiligungen und über den Halbjahresbericht zum 30. Juni 2019 erstattet und der Management Letter 2018 erörtert. Zu Vor-Ort-Prüfungen von Aufsichtsbehörden wurden die Prüfberichte zur Kenntnis genommen, ebenso Berichte über den Inhalt des Plans zur Adressierung der getroffenen Feststellungen. Der Prüfungsausschuss hat laufend die Unabhängigkeit des (Konzern-)Abschlussprüfers geprüft und überwacht, insbesondere im Hinblick auf die für die Erste Group erbrachten zusätzlichen Leistungen gemäß § 63a Abs. 4 Z 4 BWG. So hat der Prüfungsausschuss unter anderem zulässige Nichtprüfungsleistungen des (Konzern-)Abschlussprüfers vorab genehmigt und zum jeweils aktuellen Stand berichten lassen. Der Tätigkeitsbericht des Prüfungsausschusses im Geschäftsbericht 2018 wurde diskutiert und genehmigt. Der Austausch zwischen Prüfungsausschuss und Abschlussprüfern ohne Beisein des Vorstands gemäß C-Regel 81a ÖCGK wurde im Dezember 2019 durchgeführt. Ferner wurde der Leiter der internen Revision vom Prüfungsausschuss evaluiert und der aktuelle Stand des (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts 2018 erörtert. Der jährliche Bericht von Group Regulatory Compliance sowie das Schreiben der Finanzmarktaufsicht samt Rundschreiben über spezielle Fragestellungen bei der Bestellung von Abschlussprüfern bei Unternehmen von öffentlichem Interesse wurden zur Kenntnis genommen.

Der Nominierungsausschuss tagte im Jahr 2019 zweimal, zudem fand in Vorbereitung für Vorstandsangelegenheiten eine informelle Sitzung statt. In einer Sitzung führte der Nominierungsausschuss unter anderem die Eignungsbeurteilungen von Peter Bosek, Stefan Dörfner, Ingo Bleier, Alexandra Habeler-Drabek, David O'Mahony und Ara Abrahamyan für deren (Wieder-)Bestellungen zu Mitgliedern des Vorstands der Erste Group Bank AG durch und empfahl dem Aufsichtsrat deren Bestellungen. Die Voraussetzungen für die Vertragsverlängerung und vorzeitige Wiederbestellung von Bernhard Spalt wurden geprüft und mit Empfehlung an den Aufsichtsrat positiv abgeschlossen. Für die Wahlen in den Aufsichtsrat in der Hauptversammlung der Erste Group Bank AG am 15. Mai 2019 hat der Nominierungsausschuss ferner ein Fit und Proper Assessment von Henrietta Egerth-Stadlhuber durchgeführt. Darüber hinaus befasste sich der Nominierungsausschuss mit der Evaluierung gemäß C-Regel 36 ÖCGK und der Evaluierung gemäß § 29 Z 6 und 7 BWG des Aufsichtsrats und im Besonderen mit allfälligen Interessenskonflikten sowie der Anwesenheit der Aufsichtsratsmitglieder in den Sitzungen. Auch die Feststellung der kollektiven Eignung des Vorstands wurde durchgeführt und allgemein der Bericht über die kollektive Eignung von Vorstand und Aufsichtsrat, insbesondere unter Berücksichtigung der zeitlichen Verfügbarkeit von deren Mitgliedern, erörtert. Der Bericht zur Auswahl des höheren Managements gemäß § 28 BWG wurde zur Kenntnis genommen.

Der Vergütungsausschuss tagte im Jahr 2019 viermal. Die Beschlussfassung über die variable Vergütung des Vorstands im Aufsichtsrat wurde vorbereitet. Darüber hinaus wurden verschie-

dene Vergütungsthemen in Bezug auf die Erste Group Bank AG besprochen und genehmigt, unter anderem die Struktur der Key Performance-Indikatoren (Leistungskennzahlen), die Bonus Policy (Bonuspolitik) bezüglich der Voraussetzungen für eine Auszahlung variabler Gehaltsbestandteile und die gehaltliche Regelung für Material Risk Takers sowie auf welche Mitarbeiter diese Regelung zur Anwendung kommt. Ferner wurde die Änderung der Vergütungspolitik für die Erste Group Bank AG und die Erste Group genehmigt und der Vergütungsbericht 2018 präsentiert. Berichte über das Complexity Assessment der George Labs GmbH, das Rekrutieren von auf IT spezialisierten Mitarbeitern am österreichischen Markt und über die Vergütung von Geschäftsleitern in Ländern, in denen die Erste Group tätig ist, wurden erstattet und der Bericht über die Prüfung der Vergütungspolitik durch die interne Revision wurde zur Kenntnis genommen.

Der IT-Ausschuss tagte im Jahr 2019 viermal. Wesentliche Themen waren ein wiederkehrendes Update zu einem Projekt, die Strategie für den Bereich Infrastruktur und den für deren Umsetzung vorgesehenen Zeitplan sowie die Präsentation des Book of Architecture und dessen Auswirkung auf die Prozesse. Weiters wurden ein Update zu George und Neues zu den Gesellschaften s IT Solutions AT Spardat GmbH und Erste Group IT International GmbH vorgestellt. Auch die Umsetzung von Anforderungen der Aufsichtsbehörden in den IT-Bereichen wurde erörtert. Das IT-Projekt-Portfolio und die IT-Governance für die Erste Group und das Risikomanagement hinsichtlich IT wurden laufend diskutiert. Es wurden auch Berichte über IT-Security, über die Strategie zur Datennutzung im Umgang mit Daten und Digitalisierung, über den Status quo diverser Projekte im Bereich Infrastruktur sowie über die IT-Strategie erstattet. Weiters wurden das IT-Budget und die IT-Kosten diskutiert und der neue Aufbau der Organisation für 2020 samt Leistungskennzahlen für die Vorstandsmitglieder näher erörtert.



## VERGÜTUNG VON VORSTAND UND AUFSICHTSRAT

### Grundsätze der Vergütungspolitik

Die Grundsätze der Vergütung des Vorstands der Erste Group Bank AG sowie der Vorstände der in die Konsolidierung einbezogenen wesentlichen Tochtergesellschaften sind in der Vergütungspolitik der Erste Group Bank AG auf Gruppenebene festgelegt. Dort werden insbesondere die Gestaltung und Evaluierung der Leistungskriterien dargestellt.

Der vertraglich vereinbarte Maximalwert für leistungsabhängige Zahlungen für Mitglieder der Vorstände beträgt 100% der fixen Bezüge.

Die Leistungskriterien und deren Auswirkung auf die variable Vergütung des Vorstands der Erste Group Bank AG werden Anfang des Jahres vom Aufsichtsrat nach Beratung mit den zuständigen Organisationseinheiten (Group Strategy und Group Human Resources) festgelegt. Die definierten Leistungskriterien sind von den Mitgliedern des Vorstands sowohl auf Unternehmensebene als auch auf individueller Ebene zu erreichen. Das erste Kriterium ist der Erfolg der Erste Group insgesamt. Die Zielerreichung wird für das Jahr 2019 anhand der nachstehenden Kennziffern festgestellt: Erfüllung von Eigenkapital- und Liquiditätsanforderungen, Bilanzgewinn, Betriebsergebnis abzüglich Risikokosten, Kosten-Ertrags-Relation und Kundenerfahrung.

### Vergütung der Vorstandsmitglieder

#### Bezüge im Geschäftsjahr 2019

in EUR Tsd	Fixe Bezüge	Sonstige Bezüge	Erfolgsabhängige Bezüge		Gesamt
			für 2018	für Vorjahre	
Bleier Ingo (ab 1. Juli 2019)	350,0	64,4	0,0	0,0	414,4
Bosek Peter	700,0	140,3	160,9	132,0	1.133,1
Bravek Petr	700,0	370,9	164,0	132,0	1.366,9
Cernko Willibald (bis 30. Juni 2019)	350,0	72,0	164,0	48,0	634,0
Dörfler Stefan (ab 1. Juli 2019)	350,0	65,1	0,0	0,0	415,1
Habeler-Drabek Alexandra (ab 1. Juli 2019)	350,0	64,9	0,0	0,0	414,9
Mittendorfer Gernot (bis 30. Juni 2019)	350,0	76,1	164,0	140,8	730,9
Sikela Jozef (bis 30. Juni 2019)	350,0	74,8	138,8	132,0	695,6
Spalt Bernhard (ab 1. Juli 2019)	350,0	65,1	0,0	0,0	415,1
Treichl Andreas	1.475,0	643,8	365,0	326,2	2.810,0
<b>Gesamt</b>	<b>5.325,0</b>	<b>1.637,4</b>	<b>1.156,6</b>	<b>911,0</b>	<b>9.030,0</b>

In der Position Sonstige Bezüge sind Pensionskassenbeiträge, Beiträge zur Vorsorgekasse (bei Abfertigung neu) und diverse Sachbezüge enthalten. 2019 wurden erfolgsabhängige Bezüge und Aktien-Äquivalente für Vorjahre ausbezahlt bzw. zugesprochen. Für das Geschäftsjahr 2014 erfolgte keine erfolgsabhängige Vergütung an die Mitglieder des Vorstands.

Peter Bosek hat in Ergänzung zu seiner Vorstandsfunktion in der Holding ab 1. Juli 2019 den Vorstandsvorsitz in der Erste Bank Oesterreich übernommen. Anteilige Bezüge werden an diese weiterverrechnet. Auch vom 1. Jänner 2015 bis 31. Jänner 2016

Das zweite Leistungskriterium besteht aus der Erfüllung von individuellen Zielen. Für 2019 beinhalten diese beispielsweise: Betriebsergebnis, Eigenkapitalverzinsung bereinigt um materielle Vermögenswerte, Risikokosten, NPL-Quote, risikogewichtete Aktiva und strategische Ziele im relevanten Verantwortlichkeitsbereich.

Die Leistungskriterien und deren Auswirkung auf die variable Vergütung der Vorstände der in die Konsolidierung einbezogenen wesentlichen Tochtergesellschaften wird Anfang des Jahres von den jeweiligen Aufsichtsräten bzw. Beiräten nach Beratung mit den zuständigen Organisationseinheiten (Group Strategy und Group Human Resources) festgelegt. Die definierten Leistungskriterien sind von den Mitgliedern der Vorstände sowohl auf Unternehmensebene als auch auf individueller Ebene zu erreichen. Entsprechend den gesetzlichen Regelungen wird der variable Teil der Vorstandsbezüge, sowohl Barzahlungen als auch Aktien-Äquivalente, auf fünf Jahre aufgeteilt und kommt nur unter bestimmten Voraussetzungen zur Auszahlung. Aktien-Äquivalente sind keine an der Börse gehandelte Aktien, sondern Phantomaktien, die auf Basis definierter Kriterien nach einer einjährigen Sperrfrist in bar ausbezahlt werden.

In der ordentlichen Hauptversammlung der Erste Group Bank AG im Mai 2020 werden erstmals die Grundsätze für die Vergütung der Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats (Vergütungspolitik) gemäß §§ 78a ff, 98a AktG für das Jahr 2020 zur Abstimmung vorgelegt.

hat er sowohl in der Erste Bank Oesterreich als auch in der Holding eine Vorstandsfunktion wahrgenommen.

Wurden an Vorstandsmitglieder für Aufsichtsrats- oder ähnliche Mandate in Gesellschaften außerhalb des Haftungsverbunds und außerhalb mehrheitlich der Erste Group gehörenden Tochtergesellschaften im Jahr 2018 Bezüge ausbezahlt, erfolgte eine Reduzierung der ersten Barauszahlungstranche des Bonus für das Jahr 2018 in gleicher Höhe.

## Unbare erfolgsabhängige Bezüge 2019

Aktien-Äquivalent (in Stück)	für 2018	für Vorjahre
Bleier Ingo (ab 1. Juli 2019)	0	0
Bosek Peter	4.446	4.843
Bravek Petr	4.446	4.843
Cernko Willibald (bis 30. Juni 2019)	4.446	1.456
Dörfler Stefan (ab 1. Juli 2019)	0	0
Habeler-Drabek Alexandra (ab 1. Juli 2019)	0	0
Mittendorfer Gernot (bis 30. Juni 2019)	4.446	5.213
Sikela Jozef (bis 30. Juni 2019)	4.446	4.843
Spalt Bernhard (ab 1. Juli 2019)	0	0
Treichl Andreas	10.845	12.146

Die Auszahlung wird nach der einjährigen Sperrfrist im Jahr 2020 anteilig erfolgen. Die Bewertung der Aktien-Äquivalente erfolgt mit dem durchschnittlichen, gewichteten täglichen Aktienkurs der Erste Group Bank AG des Jahres 2019 in Höhe von EUR 32,08 je Stück.

An ehemalige Organmitglieder und deren Hinterbliebene wurden im Jahr 2019 EUR 1.941,3 Tsd in bar ausbezahlt und 4.862 Aktien-Äquivalente zuerkannt.

## Vergütungen der Aufsichtsratsmitglieder

in EUR Tsd	Sitzungsgeld für 2019	AR-Vergütung für 2018	Gesamt
Friedrich Rödler	37	170	207
Jan Homan	29	100	129
Maximilian Hardegg	33	90	123
Elisabeth Bleyleben-Koren	10	60	70
Matthias Bulach	8	-	8
Henrietta Egerth-Stadlhuber	8	-	8
Gunter Griss	10	60	70
Jordi Gual Solé	10	60	70
Marion Khüny	22	60	82
Elisabeth Krainer Senger-Weiss	23	60	83
Brian D. O'Neill	2	60	62
Wilhelm Rasinger	25	60	85
John James Stack	10	60	70
Michèle F. Sutter-Rüdisser	8	-	8
Martin Grießer	-	-	-
Markus Haag	-	-	-
Regina Haberhauer	-	-	-
Andreas Lachs	-	-	-
Barbara Pichler	-	-	-
Jozef Pinter	-	-	-
Karin Zeisel	-	-	-
<b>Gesamt</b>	<b>235</b>	<b>840</b>	<b>1.075</b>

Die Hauptversammlung hat den Aufsichtsratsmitgliedern für das Geschäftsjahr 2017 sowie für die Folgejahre eine jährliche Vergütung nach einem festgelegten Schema gewährt. Gemäß diesem Beschluss erhält der Vorsitzende des Aufsichtsrats eine Vergütung von EUR 150.000, der 1. Stellvertreter des Vorsitzenden von EUR 90.000, der 2. Stellvertreter des Vorsitzenden von EUR 80.000 und einfache Mitglieder des Aufsichtsrats jeweils EUR 60.000. Vorsitzende des Risiko-, Prüfungs- und IT-Ausschusses erhalten jeweils eine weitere Vergütung von EUR 10.000, Vorsitzende des Vergütungs- und Nominierungsausschusses von EUR 5.000. Für das Geschäftsjahr 2018 belief sich die Gesamtvergütung für den Aufsichtsrat damit auf EUR 840.000. Das zusätzlich

## Grundsätze der für den Vorstand gewährten betrieblichen Altersversorgung

Die Mitglieder des Vorstands nehmen nach den gleichen Grundsätzen wie andere Mitarbeiter des Unternehmens an der beitragsorientierten Betriebspensionsregelung der Erste Group teil. Wird die Bestellung zum Mitglied des Vorstands vor Erreichung des 65. Lebensjahres aus Gründen, die nicht in der Person des Vorstandsmitglieds liegen, beendet, so sind für dieses Vorstandsmitglied entsprechende Ausgleichszahlungen an die Pensionskasse vorgesehen. Der Aufwand für die Betriebspension ist in den „sonstigen Bezügen“ ausgewiesen.

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

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

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

auszubezahlende Sitzungsgeld für die Mitglieder des Aufsichtsrats wurde mit EUR 1.000 pro Sitzung des Aufsichtsrats oder eines seiner Ausschüsse festgesetzt.

## D&O-Versicherung

Die Erste Group Bank AG verfügt über eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung (Directors and Officers Liability Insurance). Versichert sind, vorbehaltlich lokaler rechtlicher Bestimmungen, ehemalige, aktuelle und künftige Mitglieder des Vorstands oder der Geschäftsführung, des Aufsichtsrats, des Verwaltungsrats, des Beirats sowie die leitenden Angestellten, Prokuristen und Führungskräfte der Erste Group Bank AG sowie der Toch-

tergesellschaften, an denen die Erste Group Bank AG entweder direkt oder indirekt durch eine oder mehrere Tochtergesellschaften mehr als 50% der Anteile oder Stimmrechte hält. Die Kosten werden vom Unternehmen getragen.

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

2014 beschloss der Nominierungsausschuss des Aufsichtsrats der Erste Group Bank AG für die wesentlichen Banktöchter als einheitliches Ziel, bis Ende 2019 im Topmanagement gemeinsam mit der zweiten Managementebene sowie in den Aufsichtsräten jeweils einen Frauenanteil von 35% zu erreichen. Zur Erreichung dieses Gesamtziels trugen die folgenden Unternehmen bei: Erste Group Bank AG (Holding), Erste Bank Oesterreich, Česká spořitelna, Slovenská sporiteľňa, Erste Bank Hungary, Erste Bank Croatia, Erste Bank Serbia, Banca Comercială Română.

2019 belief sich der Frauenanteil in allen Führungspositionen in der Holding und den lokalen Bankentöchtern auf 49,0% (2018: 46,2%). Der Anteil von Frauen im Topmanagement in der Holding und den lokalen Bankentöchtern ging auf 27,4% (2018: 30,0%) zurück. Am höchsten war die Quote in der Banca Comercială Română, der Erste Bank Serbia und der Erste Bank Oesterreich. Die Zielquote, einen Frauenanteil von zumindest 35% im Topmanagement zu erreichen, wurde somit nicht erreicht. Die Ergebnisse der Analyse dieser negativen Entwicklung werden in ein Maßnahmenbündel zur Erreichung der gesetzten Zielgröße einfließen. Ein neues mittelfristiges Ziel wird 2020 definiert. Mit Alexandra Habeler-Drabek wurde 2019 eine Frau in den Vorstand der Erste Group Bank AG berufen.

Zum Jahresende 2019 waren 38,9% Frauen im Aufsichtsrat der Holding repräsentiert (2018: 35,3%). Das Ziel, in den Aufsichtsräten eine Quote von 35% zu erreichen, wurde auch in der Erste Bank Oesterreich, der Erste Bank Hungary, der Banca Comercială Română und der Slovenská sporiteľňa erreicht. Unter Berücksichtigung aller lokalen Bankentöchter belief sich der Frauenanteil in allen Aufsichtsräten auf 34,3%.

Die Erste Group führte 2019 verschiedene Initiativen zur Förderung von Frauen in Führungspositionen durch. Ein wesentliches Instrument hierfür war eine nach Geschlechterverteilung und Alter ausgewogenere Zusammensetzung der Talent- und Nachfolgepools. In Österreich wurden die Initiativen der Mitarbeiterinnenplattform Erste Women's Hub wie das *WoMentoring*-Programm, Finanzbildung für Frauen sowie Netzwerkveranstaltungen für Mitarbeiterinnen und Kundinnen fortgesetzt. Darüberhinaus wird versucht, mehr Männer dazu zu ermutigen, Möglichkeiten der Elternkarenz und flexible Arbeitsformen in Anspruch zu nehmen. Die Initiative Erste Women in IT, kurz *Erste WIT*, wurde ausgerollt, um mehr Frauen zu einer IT-Karriere zu ermutigen oder im IT-Bereich zu fördern. Die Erste Bank Hungary setzte im Rahmen von *Erste Nő* (Erste Women Club) zahlreiche Maßnahmen, die die

Förderung einer familienfreundlichen Organisation, die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben sowie die Unterstützung von Müttern bei der Rückkehr aus der Karenz zum Ziel haben. Die Česká spořitelna legte 2019 einen Schwerpunkt auf Mentoringprogramme und rollte ein Programm für den erfolgreichen Wiedereinstieg von Frauen nach der Elternkarenz aus.

## DIVERSITÄT

Die Diversitäts- und Inklusionsgrundsätze der Erste Group finden sich sowohl in ihrem Statement of Purpose als auch in ihrem Code of Conduct. Dort wird betont, dass das Arbeitsumfeld frei von Diskriminierung und Belästigung sein muss und die Arbeit jedes Einzelnen geschätzt wird, unabhängig von Geschlecht, Alter, Familienstand, sexueller Orientierung, physischer Leistungsfähigkeit, Rasse, Hautfarbe, religiöser oder politischer Einstellung, ethnischem Hintergrund, Nationalität, Staatsbürgerschaft oder sonstigen Aspekten, die in keinem Bezug zur Beschäftigung stehen. Eine unabhängige Antidiskriminierungsbeauftragte 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 (Diversity and Inclusion Policy) der Erste Group stellt den Rahmen dar, in dem lokale Diversitätsmanagerinnen und -manager ihre Schwerpunkte und Initiativen setzen. Mit Ende 2019 haben alle lokalen Banken ihre jeweilige nationale Diversitäts-Charta unterschrieben. Die Richtlinie definiert auch die bei der Bestellung von Vorstands- und Aufsichtsratsmitgliedern geltenden Diversitätskonzepte in Bezug auf Alter, Geschlecht, Bildung und berufliche Laufbahn. Neben der Festlegung gruppenweiter Zielvorgaben für den Anteil von Frauen im Topmanagement und im Aufsichtsrat schreibt sie unter anderem vor, dass alle Positionen, einschließlich Führungspositionen, intern auszuschreiben sind (sofern für eine Position nicht bereits Kandidaten aus dem Nachfolgerpool bereitstehen). Auswahlverfahren und -kriterien müssen transparent sein, Stellenausschreibungen sind geschlechtsneutral zu verfassen: Talentpools und -programme müssen geeigneten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Altersgruppen, jedes Geschlechts und jeder Herkunft offen stehen; bei der Besetzung von Topmanagementpositionen muss pro Geschlecht mindestens ein Kandidat in die engere Auswahl kommen; bei der Besetzung von Aufsichtsratsmandaten müssen die Nominierungsausschüsse (Holding und lokale Banken) geeignete weibliche Kandidatinnen berücksichtigen.

2019 verfolgte die Erste Group in Bezug auf Diversität die folgenden Schwerpunkte: die weitere Erhöhung der Zahl der Frauen in Führungspositionen gruppenweit; Attraktivierung von Karrieren im IT-Bereich für Frauen durch Erste WIT (Women in IT); die Entwicklung und Förderung weiterer Initiativen im Bereich LGBTIQ-Inklusion im CEE Raum; sowie die Umsetzung lokaler Initiativen zur Diversitätsförderung in CEE.

## EXTERNE EVALUIERUNG

Die Erste Group Bank AG hat entsprechend der C-Regel 62 ÖCGK mindestens alle drei Jahre, zuletzt für das Geschäftsjahr 2017, externe Evaluierungen der Einhaltung der C-Regeln des Kodex vornehmen lassen. Alle Evaluierungen kamen zum Ergebnis, dass die Erste Group Bank AG sämtlichen Anforderungen des Kodex nachgekommen ist. Abweichungen von C-Regeln des Kodex wurden erklärt und begründet. Die zusammengefassten Berichte zu diesen Evaluierungen stehen auf der Website der Erste Group Bank AG zur Verfügung.

## AKTIONÄRSRECHTE

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

### Stimmrechte

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

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

### Dividendenrechte

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

## Liquidationserlöse

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

## Zeichnungsrechte

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

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

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

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

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

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

---

### Vorstand

Bernhard Spalt e.h., Vorsitzender

Ara Abrahamyan e.h., Mitglied

Ingo Bleier e.h., Mitglied

Peter Bosek e.h., Mitglied

Stefan Dörfler e.h., Mitglied

Alexandra Habeler-Drabek e.h., Mitglied

David O'Mahony e.h., Mitglied

---

Wien, 28. Februar 2020

## WEITERE CORPORATE GOVERNANCE-GRUNDPRINZIPIEN

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

### Nichtfinanzielle Risiken

Entsprechend der ganzheitlichen Sicht der Themen Compliance, Operational Risk and Security seitens der Erste Group werden immer mehr Entscheidungen über nichtfinanzielle Risiken in den jeweils zuständigen Ausschüssen getroffen, die Grundprinzipien der Corporate Governance also zugunsten dieser holistischen anstelle einer Silo-Betrachtungsweise der genannten Bereiche adaptiert. Der integrierte Ansatz bietet großes Potenzial für Verbesserungen hinsichtlich Vollständigkeit, Wirksamkeit und Effizienz. Eng verbunden mit diesem Ansatz ist die klare Zuweisung von Aufgaben und Zuständigkeiten an die erste, zweite und dritte Verteidigungslinie (Verantwortlichkeit, unabhängige Kontrolle und Prüfung).

### Compliance und Korruptionsbekämpfung

Zentrale Themen sind die Einrichtung und Koordination von Verfahren und Maßnahmen zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, zur Beachtung von Finanzsanktionen und Embargos und zur Verhinderung von Finanzkriminalität. In diesem Bereich werden auch substantielle Investitionen zur Stärkung der Monitoringsysteme getätigt. Die Compliance-Abteilung ist für alle Compliance-Agenden in der Erste Group verantwortlich. Organisatorisch ist sie dem für das Risiko zuständigen Vorstandsmitglied unterstellt, berichtet aber direkt an den Gesamtvorstand. Die Compliance-Regeln der Erste Group basieren neben den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, wie Börsegesetz und Wertpapieraufsichtsgesetz, auf dem Standard Compliance Code der österreichischen Kreditwirtschaft sowie internationalen Usancen und Standards. Interessenkonflikte zwischen Kunden, der Erste Group und Mitarbeitern werden durch klare Bestimmungen geregelt, wie zum Beispiel Informationsbarrieren, Regelungen für Mitarbeitergeschäfte und Geschenkannahme oder Research Disclaimer.

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

sowohl im privaten als auch im öffentlichen Sektor ab und gelten zum Teil weltweit.

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

Die Erste Group verzeichnete in 2019 keinen Fall von Korruption.

Zur Gewährleistung der Einhaltung aller Gesetze und Verordnungen werden gruppenweit Standards, Richtlinien und Verfahren laufend evaluiert und überarbeitet.

Die vorgeschriebene Compliance-Schulung für alle neuen Mitarbeiter beinhaltet Sensibilisierungsmaßnahmen und eine Einführung in die Korruptionsprävention. Für in bestimmten Geschäftsbereichen tätige Mitarbeiter sind regelmäßige Compliance-Schulungen verpflichtend.

### Aktivitäten im Jahr 2019

- Kontinuierliche Schärfung der Compliance Strategie mit verstärktem strategischen Fokus auf Verbesserungen im Bereich Geldwäscheprävention, Finanzsanktionen und der einheitlichen Etablierung von gruppenweiten Standards
- Verbesserung des Monitoring Systems zur Bekämpfung von Geldwäsche
- Jährliche oder periodische Überprüfung von Richtlinien einschließlich der gruppenweiten Richtlinien für AML, KYC, CTF, FATCA und CSR, Finanzsanktionen und Embargos, Wertpapier-Compliance sowie der Richtlinien für die Korruptionsbekämpfung und die Behandlung von Interessenkonflikten
- Durchführung regelmäßiger Schulungen im Bereich Compliance und Korruptionsbekämpfung

### Für 2020 geplante Weiterführung bereits begonnener Aktivitäten

- Verstärkte prozessuale sowie technische Verbesserungen in den Bereichen Geldwäscheprävention, Finanzsanktionen sowie Datenanalysen zur Bekämpfung von Finanzkriminalität
- Fortsetzung der Verbesserung des Monitoring Systems zur Bekämpfung von Geldwäsche

### Risikomanagement

Die Erste Group Bank AG verfolgt eine Risikopolitik, die sich an der Optimierung eines ausgewogenen Verhältnisses zwischen

Risiko und Rendite orientiert, mit dem Ziel, eine nachhaltige Eigenkapitalverzinsung zu erwirtschaften.

Ein detaillierter Bericht zu Risikopolitik, Risikomanagement-Strategie und -Organisation sowie eine ausführliche Diskussion der einzelnen Risikokategorien sind im Anhang ab Seite 207 zu finden. Zusätzlich erfolgt eine detaillierte Analyse des Kreditrisikos, gegliedert nach Segmenten, ab Seite 28 im Segmentbericht.

#### **Directors' Dealings**

Gemäß Marktmissbrauchsverordnung Artikel 19 werden die Eigengeschäfte mit Anteilen oder Schuldtiteln eines Emittenten oder damit verbundenen Derivaten oder anderen damit verbundenen Finanzinstrumenten von Personen, die Führungsaufgaben innerhalb eines Emittenten wahrnehmen, sowie in enger Bezie-

hung zu ihnen stehenden Personen vom Emittenten veröffentlicht. Derartige Directors' Dealings-Meldungen werden von der Erste Group über elektronische Verbreitungsmedien und auch auf der Website (<http://www.erstegroup.com/ir>) veröffentlicht.

#### **Transparenz**

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