

# (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 Bewerben 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 Sperre 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 Mikrofinanzdachfonds, 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 Bürgerschaftvereinbarung 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 kleinvolumigen 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 *Töchtertags* 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 Vorstandspostitionen 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 Rückkehrquote 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

#### 6. Vorgehensweise bei der Berichterstattung

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.

#### GRI 103 Managementansatz 2016

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

#### Wesentliche und zusätzliche Themen

##### Zusätzliches Thema: GRI 201 Wirtschaftliche Leistung 2016

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