

# (Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht

Das Jahr 2020 stand nicht nur im Zeichen der durch Covid-19 induzierten Krise, sondern war auch von einer Reihe von Initiativen zu Umweltthemen geprägt, insbesondere zur Eindämmung der sich beschleunigenden Erderwärmung. Am 15. Jänner 2020 führte das Weltwirtschaftsforum in seinem globalen Risikobericht den Klimawandel und damit verbundene Umweltrisiken unter den fünf wahrscheinlichsten Bedrohungen an. Infektionskrankheiten schienen im Ranking ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit zwar nicht unter den Top Ten auf, nahmen hinsichtlich ihrer Auswirkungen jedoch den zehnten Rang ein. Zu diesem Zeitpunkt hätte sich kaum jemand vorstellen können, wie bald sich eine solche Bedrohung in Form eines neuartigen Coronavirus rund um den Globus verbreiten würde und dass zum Schutz der Gesundheitssysteme weltweit signifikante soziale Einschränkungen und wirtschaftliche Lockdowns umgesetzt würden. Die von Covid-19 induzierte Krise verursachte wesentliche negative Auswirkungen auf die Wirtschaft, zeigte jedoch auch, wie viel erreicht werden kann, wenn die Politik den Fokus auf gemeinsame Ziele legt.

Trotz der Schwierigkeiten des Jahres 2020 verabschiedete die Europäische Kommission mehrere umweltpolitisch relevante Erklärungen, darunter die neue Industriestrategie zur Unterstützung der europäischen Industrie auf ihrem Weg zu Klimaneutralität und Digital Leadership. Die neue Verbraucherschutzagenda will – neben der Regelung von Verbraucherrechten und ähnlichen Themen – Konsumentinnen und Konsumenten ermöglichen, durch die Bereitstellung von Informationen über Produktnachhaltigkeit, Förderung von Reparaturen und Verbot von Grünfärberei ihre Rolle im grünen Wandel wahrzunehmen. Im Rahmen des European Green Deal schlug die Kommission im September 2020 vor, die Treibhausgasemissionen gegenüber 1990 um mindestens 55% zu senken. Darüber hinaus wurde die Bereitstellung beträchtlicher Mittel angekündigt, um in der Europäischen Union bis 2050 Klimaneutralität zu erreichen, und beschlossen, 30% der Gelder des Mehrjährigen Finanzrahmens 2021-2027 (MFR) der EU und des Wiederaufbaufonds Next Generation EU für Klimaschutzmaßnahmen zu widmen. Die Erste Group ist der Ansicht, dass die Bestrebungen der Europäischen Kommission in den kommenden Jahren tiefgreifende Veränderungen in den europäischen Volkswirtschaften und Gesellschaften bewirken werden und dass diese Transformation notwendig und richtig ist. Der Übergang soll auf sozial gerechte Weise erfolgen, wobei ökologischen, sozialen und Governance-Zielen gleich hohe Aufmerksamkeit zukommen muss.

Für die Erste Group ist die Berücksichtigung der Auswirkungen ihres unternehmerischen Handelns auf die Gesellschaft und die Umwelt 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 österreichische Spar-Casse. Der Vorstand hat eine Grundsatzerklärung (Statement of Purpose) beschlossen, um den Zweck der Erste Group – in der gesamten Region Wohlstand zu fördern und zu sichern – zu bestätigen und zu präzisieren.

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

Vor jeder Geschäftsentscheidung sind zwei wesentliche Fragen zu beantworten: „Ist es profitabel?“ und „Ist es legal?“. Für die Erste Group war und ist das jedoch 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?“ Dieser dritten Frage widmet die Erste Group besondere Aufmerksamkeit. Sie ist daher 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.

Auf Basis dieser Grundsatzklärung definiert ein Verhaltenskodex (Code of Conduct) für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Organvertreter, also Vorstand und Aufsichtsrat, verpflichtende Regeln für das tägliche Geschäftsleben. Dieser Verhaltenskodex bekräftigt, dass die Erste Group im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit auf Verantwortlichkeit, Respekt und langfristigen Bestand achtet. Für die Erste Group ist er ein wichtiges Instrument zur Wahrung der Reputation der Bank und zur Festigung des Vertrauens der Interessengruppen.

## 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 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. Dieser nichtfinanzielle Bericht wurde von der Deloitte Audit Wirtschaftsprüfung GmbH einer unabhängigen Prüfung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option Kern und §§ 234b und 267a UGB zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen. Dieser Prüfbericht ist auf den letzten Seiten dieses nichtfinanziellen Berichts veröffentlicht.

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 nichtfinanziellen 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 nichtfinanziellen Bericht 2020 wurden die Personaldaten auf Ebene der Einzelgesellschaften erhoben.

Umweltdaten wurden für die bankbetrieblich genutzten Liegenschaften aller im Konsolidierungskreis enthaltenen Gesellschaften erfasst, mit Ausnahme einer Gesellschaft, die weniger als 1% der gruppenweiten rechnerischen Mitarbeiter (RMA) ausmacht. 2020 wurden erstmals die Daten aller österreichischen Sparkassen im Haftungsverbund in die nichtfinanzielle Berichterstattung aufgenommen.

### Nachhaltigkeit in der Erste Group

Der Gründungsauftrag der Erste österreichische Spar-Casse, der Vorgängerin der Erste Group, war einfach und revolutionär: „Kein Alter, kein Geschlecht, kein Stand, keine Nation ist von den Vorteilen ausgeschlossen, welche die Spar-Casse jedem Einlegenden bietet.“ Dieser Auszug aus dem Gründungsstatut von 1819 bringt den Grundgedanken zum Ausdruck, der damals wie heute gilt. Das Fundament der Erste Group ist der inklusive, nicht-diskriminierende Glaube an die Menschen, ihre Ideen und Pläne für die Zukunft, ihre Fähigkeiten und ihr Potenzial zur persönlichen Weiterentwicklung sowie ein Versprechen, zu einer wohlhabenden Gesellschaft beizutragen.

Die Lösung von Zielkonflikten zwischen Profitabilität und ökologischen und sozialen Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit ist für das Management der Erste Group daher von zentraler Bedeutung. Um langfristig bestehen zu können und Werte für Kundinnen und Kunden, Investoren sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schaffen, ist es für jedes Unternehmen eine notwendige Voraussetzung, auf sozial verantwortungsbewusste Weise zu agieren und einen über den Kapitalkosten liegenden Ertrag zu erwirtschaften. Denn nur eine nachhaltig handelnde – die sozialen, ökologischen und ökonomischen Folgen ihrer Geschäftstätigkeit in Einklang bringende – und profitable Bank kann ihren Kundinnen und Kunden Produkte und Dienstleistungen anbieten, die sie bei der Erreichung ihrer Finanzziele unterstützen, die Grundlage für Kursgewinne sowie Dividenden- und Kuponzahlungen an Investoren schaffen, ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein stabiles und attraktives Arbeitsumfeld bieten und zuverlässig zu den Steuereinnahmen des Gemeinwesens beitragen. Nachhaltigkeit bedeutet in diesem Kontext, das Kerngeschäft sowohl sozial und ökologisch verantwortlich als auch wirtschaftlich erfolgreich zu betreiben.

Heute verfügt die Erste Group über eine starke Präsenz in den folgenden Kernmärkten: Österreich, Tschechien, der Slowakei, Rumänien, Ungarn und Kroatien, die alle Mitgliedsstaaten der

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

Das Geschäft der Erste Group ist in der Realwirtschaft verankert – sie betreut Privatpersonen, Firmenkunden von KMUs bis zu Großunternehmen, den öffentlichen Sektor und NGOs über ein dichtes Filialnetz, aber auch digitale Kanäle. Darüber hinaus wendet sich die Erste Group an Menschen, die keinen Zugang bzw. nicht länger Zugang zu traditionellen Bankdienstleistungen haben, und bietet ihnen ihre erste – und manchmal auch eine zweite – Chance auf eine Bankverbindung. Als eine der führenden Banken in Österreich und dem östlichen Teil der Europäischen Union ist die Erste Group auch ein wichtiger Arbeitgeber, Steuerzahler und Kunde lokaler Zulieferer.

Das Group Sustainability Office ist direkt dem Vorstandsvorsitzenden unterstellt und 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), CSR-Ratings und die Erstellung des nichtfinanziellen Berichts.

### Nachhaltigkeitsziele

Angesichts der wachsenden Bedeutung der allgemeinen gesellschaftlichen Herausforderung, soziale Ungleichgewichte abzubauen und den Klimawandel zu bewältigen, hat die Erste Group ihr Engagement verstärkt und unter Bezugnahme auf die 17 UN-Ziele für nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals; SDGs) eigene transparente Nachhaltigkeitsziele formuliert. Diese Nachhaltigkeitsziele stellen grundlegende, klare Wertvorstellungen dar, die in der Geschäftsstrategie, den Produkten und Dienstleistungen der Erste Group und damit auch in ihren Grundsätzen für das Nachhaltigkeitsrisikomanagement sowie das Lieferantenmanagement zur Wirkung kommen sollen.

### Umweltziele der Erste Group

- Saubere Energie & Energiesicherheit (SDG 7, 13)
- Ressourcen- und energieeffiziente Gebäude (SDG 13)
- Intelligente Mobilität, intelligenter Verkehr (SDG 9, 13)
- Ressourcenverknappung & Abfallbewirtschaftung (SDG 6, 12)
- Vermeidung von Umweltverschmutzung, Schutz des Wassers und maritimer Ressourcen (SDG 14)
- Schonende Landnutzung, Forstwirtschaft (SDG 15)
- Schutz der Biodiversität (SDG 14, 15)
- Tierwohl (SDG 14, 15)

### Soziale Ziele der Erste Group

- \_ Menschenrechte (SDG 1)
- \_ Gesundheitswesen, Bildung und Sicherheit am Arbeitsplatz (SDG 3, 4)
- \_ Diversität und Chancengleichheit (SDG 5, 10)
- \_ Personalrekrutierung, Arbeitnehmerbeziehungen, Mitarbeiterbindung, Arbeitnehmerrechte (SDG 8)
- \_ Kundenbeziehungen & finanzielle Bildung (SDG 1, 4)
- \_ Produktintegrität, -sicherheit und -haftung (SDG 12)
- \_ Ethik in Werbung & Marketing (SDG 12)

### Governanceziele der Erste Group

- \_ Management und Eigentümerstruktur (SDG 16)
- \_ Corporate Governance-Verfahren (SDG 16)
- \_ Vergütung von Führungskräften und Mitarbeitern (SDG 16)
- \_ Supply Chain Standards (SDG 12)
- \_ Wettbewerbswidriges Verhalten (SDG 16)
- \_ Bestechung, Korruption & Ethik (SDG 16)
- \_ Politische Lobbyarbeit & Spenden (SDG 16)
- \_ Steuern & finanzielle Transparenz (SDG 16)

## Wesentlichkeitsanalyse

Ausgangspunkt für die nichtfinanzielle Berichterstattung ist eine Wesentlichkeitsanalyse nach GRI-Standards (GRI 101). 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 erste Wesentlichkeitsanalyse nach GRI wurde 2016 ausgearbeitet. Als Ergebnis interner Diskussionen wurden folgende Interessengruppen für die Erste Group als relevant identifiziert: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kundinnen und Kunden, Organe der Gesellschaft (Aufsichtsrat, Vorstand), Investoren, Gesellschaft, Umwelt und Lieferanten. Danach wurden im Rahmen einer internen Expertenabstimmung und unter Einbeziehung eines externen Beraters die für die Erste Group wesentlichen nichtfinanziellen Themen identifiziert.

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

Die Gültigkeit wesentlicher Belange wurde 2017 in einer konzernweiten Umfrage erneut analysiert. Für die Überprüfung der wesentlichen Themen wurden im Herbst 2017 Mitglieder des Vorstands sowie des Aufsichtsrats und stellvertretend für weitere relevante Interessengruppen gezielt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befragt, die für diese Interessengruppen repräsentativ waren. Im Berichtsjahr 2019 wurde abermals eine konzernweite Befragung durchgeführt. Die in den Prozess eingebundenen Interessengruppen konnten in diesem Rahmen weitere Themen

nennen. 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. Vertreter weiterer Interessengruppen wurden nicht befragt. Ziel der Umfrage war, festzustellen, welche Aktivitäten besondere Relevanz sowohl für den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg der Erste Group als auch für die Gesellschaft als Ganzes haben.

Die befragten Zielgruppen haben die Gültigkeit der vorgeschlagenen wesentlichen Aspekte bestätigt. Die Gültigkeit der Ergebnisse aus 2019 wurde auch für 2020 angenommen. Diese Themen bilden daher die wesentlichen Aspekte für den nichtfinanziellen 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, Compliance und Korruptionsbekämpfung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Umwelt.

### 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 Öffentlichkeit. 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.

### Governance und Korruptionsbekämpfung

**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 geregelt, wie zum Beispiel Mitarbeitergeschäfte, Geschenkkannahme oder Research Disclaimer.

### 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 hohe Qualität sicherzustellen.

**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 der 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 Lieferkettenmanagement unerwünschte indirekte Auswirkungen auf Umwelt und Menschenrechte zu vermeiden.

### Das Klimarisiko aus Sicht der Erste Group

„Wir haben nur noch ein Jahrzehnt“ ist eine klare Botschaft des globalen Risikoberichts 2020, die sich aus der Umfrage des Weltwirtschaftsforums zur globalen Risikowahrnehmung ableitet. Extreme Wetterereignisse, Naturkatastrophen und das Versagen im Bestreben den sich beschleunigenden Klimawandel abzumildern wurden in den letzten Jahren als die drei stärksten Bedrohungen genannt. Diesen Wahrnehmungen entsprechend verursachten extrem verheerende und hartnäckige Waldbrände und eine Rekordzahl schwerer Wirbelstürme 2020 weltweit eine geschätzte Schadenssumme von EUR 175 Mrd, womit das vergangene Jahr für die Versicherungsbranche das fünft teuerste seit 1970 war. Obwohl die Notwendigkeit gemeinsamer Anstrengungen

gen zur Bekämpfung der Erderwärmung immer weniger in Frage gestellt wird, verhindern eine Welt der multilateralen Politik und das Festhalten an althergebrachten Wirtschafts- und Produktionsstrukturen nach wie vor wirkungsvolle Maßnahmen.

Die Europäische Kommission hat im Zuge dieser globalen Bemühungen eine führende Rolle übernommen. Der European Green Deal steht für eine ambitionierte Wende mit klar formulierten Plänen für tiefgreifende Veränderungen in der Wirtschaft, aber auch im Verhalten jedes Einzelnen. Das Ziel ist klar: Die Vermeidung einer weiter steigenden Erderwärmung und der Umweltzerstörung sowie der Schutz der Biodiversität. Mehr als 30% des EU-Gesamtbudgets von EUR 1,8 Billionen sollen in den kommenden Jahren für Klimamaßnahmen bereitgestellt werden. Diese Mittel sollen zusammen mit privaten Investitionen die Grundlage für die Finanzierung der Wende in Höhe von jährlich EUR 260 Mrd schaffen.

Eine nachhaltige Finanzierung dieser Größenordnung auf den Weg zu bringen, ist sowohl eine bedeutende Chance als auch eine große Herausforderung. Die Erste Group spielt als führendes Finanzinstitut in CEE eine wesentliche Rolle bei der Erarbeitung regionaler Finanzierungslösungen für eine Wende in der Energie- und Stromerzeugung mit den folgenden Zielen: Dekarbonisierung in Kombination mit effizienter Energiespeicherung, Renovierung großer energieineffizienter Gebäudebestände, Neuerfindung von Mobilität und Verkehr auf der Grundlage wasserstoff-getriebener Fahrzeuge und Elektrofahrzeuge, Umstellung der Nahrungsmittelerzeugung zugunsten weitgehend ökologischer und lokaler Produktionsweisen, konzeptuelle Änderungen im Produktdesign und in der industriellen Produktion im Sinne von Ressourceneffizienz und Kreislaufwirtschaft und schließlich Investitionen in die Erhaltung und Wiederherstellung unserer natürlichen Umwelt.

### **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 Reputationschäden und auch negative Auswirkungen auf Kundenbindung und Kundenverlust zur Folge haben sowie die Gewinnung von Neukundinnen und 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 Reputationschaden ebenso wie die nicht hinreichende Beachtung sozialer Belange (wie z.B. Vielfalt und Chancengleichheit) zum Verlust der Attraktivität als bevorzugter Arbeitgeber führen. Dies kann sich in abnehmender Motivation von 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 Reputationschaden, sondern auch in finanziellem Schaden resultieren.

Die Nichtbeachtung der Umweltbelange kann neben der Verschlechterung des ökologischen Fußabdrucks zu einem Reputationschaden oder zu höheren Kosten durch geringere Ressourceneffizienz führen. Möglich ist 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 oder 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>	Kundenzufriedenheit	Schutz der Kundendaten (GRI 418-1)	Unsere Kundinnen und Kunden
	Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung	Wettbewerbswidriges Verhalten (GRI 206-1)	
	Social Banking	Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für benachteiligte Personen	
	Datensicherheit	(FS 14 der GRI 4)	
<b>Korruptionsbekämpfung</b>		Korruptionsbekämpfung (GRI 205-3)	Compliance und Korruptionsbekämpfung
<b>Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</b>	Diversität und Chancengleichheit	Beschäftigung (GRI 401-1, 401-3)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Corporate Governance-Bericht)
	Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	Aus- und Weiterbildung (GRI 404-1, 403-6, 403-8)	
	Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	Vielfalt und Chancengleichheit (GRI 401-3, 405-1)	
	Wahrung der Menschenrechte	Gleichbehandlung (GRI 406-1)	
<b>Organe der Gesellschaft (Mitglieder des Vorstands und des Aufsichtsrats)</b>	Diversität und Chancengleichheit	Beschäftigung (GRI 401-1, 401-3)	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Corporate Governance-Bericht)
		Vielfalt und Chancengleichheit (GRI 401-3, 405-1)	
<b>Investoren</b>		Gleichbehandlung (GRI 406-1)	Corporate Governance-Bericht)
<b>Gesellschaft</b>		Wirtschaftliche Leistung	(außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Konzernabschluss)
	Finanzbildung	Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für benachteiligte Personen	Verantwortung gegenüber der Gesellschaft
	Soziales Engagement	(FS 14 der GRI 4)	Unsere Kundinnen und Kunden
	Social Banking	Korruptionsbekämpfung (GRI 205-3)	(außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Konzernabschluss)
		Sozioökonomische Compliance (GRI 419-1)	
		Wirtschaftliche Leistung (GRI 201-1)	
<b>Umwelt</b>	Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs	Materialien (GRI 301-1, 301-2)	Umwelt
		Energie (GRI 302-1, 302-4)	Lieferanten und Lieferkette
		Emissionen (GRI 305-1, 305-2)	
<b>Lieferanten</b>	Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs	Umweltbewertung der Lieferanten (GRI 308-1)	Lieferanten und Lieferkette
		Soziale Bewertung der Lieferanten (GRI 414-1, 403-7)	
	Wahrung der Menschenrechte		

## Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

Die Verantwortung der Erste Group gegenüber der Gesellschaft hat sich nie ausschließlich auf ihre Geschäftstätigkeit beschränkt. Dies kommt auch im Verhaltenskodex, dem Code of Conduct, der Erste Group zum Ausdruck: Für uns sind Finanzbildung, gemeinnütziges Engagement und Freiwilligenarbeit Bereiche, in denen wir einen bedeutenden positiven Einfluss auf die Gesellschaft ausüben und zu den Nachhaltigkeitszielen (SDGs) der Vereinten Nationen beitragen können. Die Erste Group unterstützt Institutionen, Initiativen und Projekte in den Bereichen Soziales, Kunst, Sport, Kultur, Bildung und Umwelt daher finanziell, in manchen Fällen auch durch Bereitstellung von Personal und Fachkompetenz.

In der Erste Group Bank AG ist die Abteilung Community Affairs and Sponsoring – von Marketing unabhängig – in der Division des Vorstandsvorsitzenden angesiedelt. Da die Bereiche Soziales, Sport, Kultur und Bildung hinsichtlich Bedürfnis- und Interessenslagen in den Ländern der Erste Group sehr heterogen und

lokal determiniert sind, werden konkrete Sponsoringprojekte und Initiativen vor Ort bestimmt und verantwortet. Soziales Engagement und Sponsoring werden gruppenweit unter dem Dach des *ExtraVALUE*-Programms gebündelt, das von Länderschwerpunkten, themenübergreifenden Initiativen und Zusammenarbeit innerhalb verwandter Bereiche kennzeichnet ist. Sein Leitgedanke besteht darin, Menschen zu fördern und in ihren sozialen und kulturellen Bedürfnissen zu unterstützen. Das *ExtraVALUE*-Programm der Erste Group stellt inhaltlich ein sichtbares Bekenntnis der Bank zur Verantwortung gegenüber der Gesellschaft und ihren Menschen dar.

Die Erste Group ist überzeugt, dass dieses Engagement weitreichende Chancen für Einzelne und die Gesellschaft und indirekt für die Bank eröffnet, jedoch keine signifikanten Risiken in sich birgt. Als Finanzinstitut legt die Erste Group einen besonderen Schwerpunkt auf Initiativen zur Finanzbildung, um Menschen jene Kenntnisse zu vermitteln, die erforderlich sind, um in allen Lebensbereichen kompetente finanzielle Entscheidungen zu treffen. Sie verbessert damit nicht nur das finanzielle Wohlergehen

hen Einzelner, sondern indirekt auch jenes der Gesellschaft. Das Übernehmen gesellschaftlicher und sozialer Verantwortung steht im Einklang mit der Strategie und dem Markenkern der Erste Group. Chancen bestehen hinsichtlich eines positiven Image-transfers auf die Marke und deren Emotionalisierung und Mitarbeiteridentifikation. Mögliche Risiken könnten aus der Partnerselektion (z.B. Reputationsrisiko, Interessenskollisionen, unzureichende Transparenz oder unzureichendes Compliance Bewusstsein des Partners) oder der Vertragsgestaltung entstehen (etwa unzureichende Leistungsbeschreibung).

Aufgrund der Fülle von Sozial- und Bildungsaktivitäten, Sponsoring im Kunst- und Kulturbereich und Freiwilligenarbeit kann hier nur eine Auswahl geboten werden. Weitere Informationen zu Initiativen der Erste Group stehen unter <https://www.erstegroup.com/de/ueber-uns/gesellschaftliche-verantwortung> und auf den Internetseiten der Tochterbanken der Erste Group in der jeweiligen Landessprache sowie teilweise auf Englisch zur Verfügung.

#### Unterstützung durch die Erste Group während der Covid-19 induzierten Krise

Flexibilität und ein besonderer Umsetzungswille waren notwendig, um 2020 trotz der Covid-19-bedingten Einschränkungen im Zusammenhang mit Lockdowns Initiativen im Bereich Sponsoring, Finanzbildung oder Corporate Volunteering zu realisieren. Kooperationspartner in den Bereichen Kultur, Sport und im dritten Sektor (dem Nonprofit-Sektor, also Vereine, Verbände, Stiftungen und andere Arten von Non-Profit-Organisationen), mussten zahlreiche Veranstaltungen absagen. Die Erste Group hielt an ihren langfristigen Partnerschaften fest, Verträge und Aktivierungsstrategien wurden angepasst oder komplett neu aufgestellt.

Die Erste Group führt zur Unterstützung einzelner Bevölkerungsgruppen und Non-Profit-Organisationen in allen Kernmärkten Initiativen durch, darunter Spenden an im Gesundheitsbereich tätige Institutionen wie das Österreichische Rote Kreuz, kroatische und rumänische Krankenhäuser, Call Center für Contact Tracing in Tschechien, Weiterbildungs-Webinare in der Slowakei sowie eine eigene Kreditaktion und Spenden für im ungarischen Gesundheitswesen Beschäftigte. Hinweise auf diese Aktivitäten befinden sich auf den folgenden Seiten.

### 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 schon seit vielen Jahren deren jährliche Inlandshilfeaktionen, die

Kinderkampagne youngCaritas und Kulturbuddy, eine Plattform zur Vermittlung von ehrenamtlicher Tätigkeit. Die Erste Bank Oesterreich ist auch langjähriger Sponsor von Hilfswerk Österreich, einem der größten gemeinnützigen Anbieter gesundheitlicher, sozialer und familiärer Dienste in Österreich. Daneben arbeitet die Bank auch mit verschiedenen kleineren österreichischen NGOs zusammen. Die Banca Comercială Română unterstützte einen Hilfsfonds für Spitäler, eine von Save the Children gegründete Spendenplattform, die rumänische Ärzte bei den Maßnahmen gegen die Coronavirus-Epidemie mit Geräten und Schutzausrüstung versorgt. Die Bank stellte dem rumänischen Gesundheitssystem auch Mittel zur Anschaffung von Geräten und Schutzausrüstung für Krankenhäuser zur Verfügung. Die Erste Bank Hungary half ebenfalls lokalen Krankenhäusern. In Ungarn arbeitete sie unter anderem mit Sozialorganisationen zusammen, um z.B. Unterkünfte für Obdachlose zu schaffen oder Crowdfunding-Aktionen zu ermöglichen. Die Erste Bank Croatia konzentrierte sich vor allem auf Projekte, die auf die Stärkung und Entwicklung der Gesellschaft abzielen, wie z.B. das SOS-Kinderdorf. In einem Jahr, in dem das Land nicht nur unter der Covid-19-Pandemie litt, sondern Zagreb auch von schweren Erdbeben erschüttert wurde, spendete die Erste Bank Croatia Geldmittel für das Kinderkrankenhaus Zagreb und die Universitätsklinik für Infektionskrankheiten in Zagreb. Außerdem unterstützte die Bank Fundraising-Aktionen wie den Fonds 5.5 für Erdbebenopfer. Die Česká spořitelna ermöglicht die Aktion *Dokážeme víc* (Wir können mehr tun), die Bürgerinnen und Bürger – einschließlich der eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – dazu ermutigt, aktiv zu werden. Die Bank ist auch Partner des Festival svobody (Freiheitsfestivals), einer Plattform die Bürgerinitiativen vernetzt, die am tschechischen Staatsfeiertag – dem 17. November – historische Ereignisse gedenken.

### 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.

Verantwortlich für die Wirtschafts- und Finanzbildungsstrategie und den Financial Life Park (FLiP) ist das Innovation Hub (Erste HUB). Seit Jahresbeginn 2021 ist diese Einheit organisatorisch

dem Ressort des Chief Platform Officers zugeordnet (früher dem Group Retail Ressort). Mit dem FLiP am Erste Campus hat die Erste Group eine der größten Finanzbildungseinrichtungen in Europa etabliert. Seit der Eröffnung im Oktober 2016 haben bereits mehr als 50.000 Besucherinnen und Besucher in mehr als 2.700 (kostenfreien) Touren das FLiP besucht. Aufgrund der Einschränkungen, die auf Covid-19 zurückzuführen sind war das FLiP 2020 nur 15 Wochen geöffnet und verzeichnet einen Besucherrückgang von rund 20.000 Personen (ca. 80%) und 900 Touren. Seit 2019 ist unter der Schirmherrschaft der Erste Bank Oesterreich und der regionalen Sparkassen zusätzlich eine mobile Version des FLiP, das FLiP2Go, in allen österreichischen Bundesländern unterwegs. Die Wissensvermittlung findet auch hier in 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. Sowohl Besuche im FLiP am Erste Campus als auch im FLiP2Go sind für Interessierte kostenfrei. Von April 2019 bis März 2020 zählte FLiP2Go über 11.000 Besucherinnen und Besucher. Aufgrund der Covid-19-Pandemie konnte der Bus von Anfang März bis Jahresende nicht eingesetzt werden.

Während des Lockdowns stieg die Nachfrage an den digitalen Angeboten des FLiP allerdings beachtlich. Die Zugriffszahlen haben sich mehr als verdoppelt. Die FLiP Challenges bieten die Möglichkeit, die Inhalte des FLiP digital zu erleben. Mit der Financial Life Challenge können Lehrerinnen und Lehrer die Finanzkompetenz ihrer Schulklassen samt automatisierter Klausurauswertung ermitteln. Über die Investment Challenge wird Wissen über den Kapitalmarkt und seine Bedeutung aufgebaut. Spielerisch wird aufgezeigt, welche Auswirkungen die aktuelle Zins- und Inflationslage auf das Sparen hat und weshalb Vorsorgen am Kapitalmarkt eine sinnvolle Alternative darstellt. Im September 2020 wurde eine dritte Challenge veröffentlicht, die FLiP Entrepreneurship Challenge. Dabei wird nur der erste Teil im Webbrowser gespielt, danach lernen die Interessierten die Innovationsmethode Design Thinking in einer App kennen, die sie durch den gesamten Prozess begleitet ([www.flipchallenge.at](http://www.flipchallenge.at)).

Mehrere erfolgreiche Finanzbildungsformate wurden 2020 ebenfalls fortgesetzt, etwa Geld im Griff: Speziell für junge Menschen mit Migrationshintergrund entwickelt das FLiP in Kooperation mit dem Verein The Connection Unterrichtsmaterialien für Deutschkurse. Das Ziel ist, die Finanz-, Konsum- und Sprachkompetenz zu fördern, die für die Bewältigung des Alltags in der Freizeit sowie in der Arbeits- und Behördenwelt grundlegend ist. Die Bücher richten sich an alle, insbesondere NGOs, die Deutschkurse für Migrantinnen und Migranten abhalten. Zwei Teile einer fünfteiligen Serie als Lehr- und Lernunterlage sind bereits in einer Druckauflage von 3.000 Stück und zum Download verfügbar (<https://www.financiallifepark.at/de/fuerlehrer/unterrichtsmaterialien/geld-im-griff>).

Der Verbreitung von finanziellem Wissen fühlen sich die Tochterbanken in allen Kernmärkten der Erste Group 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 3.100 slowakische Schülerinnen und Schüler, geführt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Slovenská sporiteľňa, das FLiP besucht. 2020 war das wegen der vielfältigen Covid-19-Restriktionen nur in den Monaten Jänner und Februar möglich.

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. Auf der Internetplattform #Erste-Znali sind viele unterschiedliche Finanzbildungsinhalte – von Artikeln über Videos bis hin zum Quiz – verfügbar. Diese Initiative wurde im Jahr 2020 mehrfach ausgezeichnet.

Die Banca Comercială Română setzte ihr Finanzbildungsprogramm auch während der Pandemie fort. Etwa 33.000 Personen wurden online unterrichtet, rund 20.000 davon nahmen an der Online-Version des FLiP teil. Neben der Gründung einer neuen digitalen Unterrichtsplattform Money School wurde ein Kinderbuch zur Förderung der Finanzbildung veröffentlicht.

Die Erste Bank Hungary (Social Banking) veranstaltete in Zusammenarbeit mit der Non-Profit-Beratungsgesellschaft SIMPACT Schulungen für NGOs zum Thema Cashflow Planung, damit diese die Krise besser überstehen können. In Kooperation mit weiteren NGOs (Salva, Káva, Köz-Pont, Romaversitas, Nemadomfel) organisierte die Bank Finanzbildungsseminare für benachteiligte Personen und Menschen mit Behinderung.

## KUNST UND KULTUR

Ein weiterer wichtiger Bereich ist die Förderung von Kunst und Kultur. So ist die Erste Bank Oesterreich im Rahmen des *Extra-VALUE*-Programms Hauptsponsor der Jeunesse. Deren Schwerpunkt ist die Förderung junger Künstlerinnen und Künstler durch professionelle Auftrittsmöglichkeiten sowie die Entwicklung neuer Konzepte zur Musikvermittlung. Darüber hinaus fördert die Erste Group unter anderem das Gustav Mahler Jugendorchester, Jazz im Konzerthaus, die Secession, das ZOOM Kindermuseum, die Wiener Festwochen, das Internationale Kinderfilmfestival und die Aktion Hunger auf Kunst und Kultur. Eine langjährige Partnerschaft verbindet die Erste Bank Oesterreich mit der Viennale, dem größten internationalen Filmfestival Österreichs. Neben dem

*ExtraVALUE*-Filmpreis vergibt die Bank alljährlich im Rahmen der Vienna Design Week den *ExtraVALUE*-Designpreis mit Schwerpunkt Social Design sowie den Erste Bank *ExtraVALUE*-Kunstpries 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 Kompositionspreis.

Die Slovenská sporiteľňa unterstützte wieder das Danubiana-Museum für moderne Kunst in Bratislava.

Die Erste Bank Croatia förderte das Projekt RIJEKA 2020. Während der kroatischen EU-Präsidentschaft war Rijeka, die größte Hafenstadt des Landes, Zentrum eines umfangreichen Kultur- und Kunstprogramms und Gastgeber bedeutender Kunstschafer der globalen, kroatischen und europäischen Kulturszene. Seit 16 Jahren organisiert die Erste Bank Croatia Erste Fragmenti, einen Wettbewerb für junge kroatische Künstlerinnen und Künstler sowie Kunststudierende. Die Bank kauft Kunstwerke an, organisiert eine gemeinsame Ausstellung und vergibt ein Stipendium. 2020 war dies der einzige Wettbewerb dieser Art im Land, da ähnliche Projekte aufgrund der schwierigen Bedingungen abgesagt wurden.

Schwerpunkte der Kulturförderung der Erste Bank Serbia waren das Guitar Art Festival, das Belgrade Dance Festival und das 54. Internationale Belgrader Theaterfestival.

Die Banca Comercială Română unterstützte mit dem Bukarester Kunstpavillon – Art Safari die größte rumänischer Kunst gewidmete Veranstaltung. Als Museum auf Zeit konzipiert, bietet sie der Öffentlichkeit jedes Jahr Kunst aus der Vergangenheit, zeitgenössische Kunst, Performances, Workshops für Kinder und Führungen. Dieses Jahr fand die Ausstellung in der ehemaligen Bankzentrale statt.

Die Česká spořitelna agierte auch 2020 wieder als Partner von Kultureinrichtungen und -veranstaltungen, wegen Covid-19 jedoch mit einem völlig anders gestalteten Programm, darunter vier Benefizkonzerte der Tschechischen Philharmonie. Der Erlös ging an Krankenhäuser zur Bekämpfung von Covid-19 sowie an andere Bedürftige. Als Exklusivpartner des größten genreübergreifenden Festivals Colours of Ostrava wurde Meltingpot unterstützt, ein im Rahmen des Festivals veranstaltetes Diskussionsforum. Darüberhinaus ist die Bank seit Langem Partner des Klassikfestivals Smetanova Litomyšl, unterstützt seit jeher bildende Kunst – vor allem Design – und betreibt eine eigene Galerie.

Trotz der Absage von Veranstaltungen wie dem Bánkitó Fesztivál und dem Művészeti Völgye Fesztivál (Tal der Künste), dem größten Underground-Event Ungarns, stellte die Erste Bank Hungary als Hauptsponsor Geldmittel zur Verfügung, um Insolvenzen zu vermeiden und die Planung für 2021 zu sichern.

## CORPORATE VOLUNTEERING

Die Erste Group fördert, unterstützt und ermutigt zur aktiven Teilnahme an gemeinnützigen Initiativen und Freiwilligentätigkeit. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte der Erste Group beweisen laufend ihr Engagement in Partnerorganisationen durch ihre Bereitschaft, Zeit, Know-how und Sachspenden zur Verfügung zu stellen.

Grundlage dafür ist der Verhaltenskodex, der Code of Conduct, der Erste Group: Mit den Programmen der Erste Group für ehrenamtliche Arbeit können Unternehmensangehörige einen Beitrag zur Entwicklung der Gesellschaft leisten. Das stellen wir sicher, indem Beziehungen zwischen der Erste Group und gesellschaftlichen Organisationen aufgebaut werden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich Zeit für ehrenamtliches Engagement nehmen können.

Die Time Bank, gegründet 2020, ist das Freiwilligenportal der Erste Bank und Sparkassen. Sie vermittelt über ihre Internetseite an sozialem Engagement Interessierte an über 60 Partnerorganisationen. 2020 waren durchschnittlich mehr als 1.200 Beschäftigte der Erste Group in Österreich auf dieser Plattform registriert. Die Partner-Organisationen werden nach sorgfältigen Kriterien ausgewählt. Es werden ausschließlich juristische Personen und keine Privatpersonen unter Vertrag genommen. Die Kooperationsverträge sind mit der Rechtsabteilung abgestimmt. Zusätzlich ist auch der Compliance-Fragebogen „Know your Partner“ Teil der Kooperationsvereinbarung.

Alle lokalen Banken der Erste Group (ausgenommen in Österreich) gewähren ein bis zwei Tage Zeit für die freiwillige und unentgeltliche Mitarbeit in sozialen Einrichtungen. Damit leistet die Erste Group einen wichtigen Beitrag zur Entwicklung des gemeinnützigen Sektors in der Region Zentral- und Osteuropa. Ein weiterer Schwerpunkt des freiwilligen Engagements in allen Kernmärkten liegt auch im Bereich der Finanzbildung.

Neben der ehrenamtlichen Tätigkeit bleiben Sachspenden bedeutend. Trotz steigenden Wohlstands 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 nachhaltig mit wiederkehrenden Sammel- und Tauschaktionen. Damit integriert sie soziales gesellschaftliches Engagement und fördert den bewussten und nachhaltigen Umgang mit Ressourcen und damit die Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen, die UN Sustainable Development Goals.

2020 wurden die Aktivitäten um drei Sammelaktionen erweitert: Neben Männerbekleidung für armutsbetroffene Menschen organisierte die Time Bank auch eine Brillensammlung. Die gespendeten optischen (Sonnen-) Brillen wurden an das Blindenapostolat der Erzdiözese Wien weitergegeben, die Sebehelfe werden vermessen und Bedürftigen zur Verfügung gestellt. Zusätzlich

initiierte die Time Bank 2020 eine fixe Einrichtung zur Abgabe privater Mobiltelefone. Der Verwertungserlös ging an die Soforthilfefonds von Licht ins Dunkel und die Soforthilfe der Caritas.

Auch in den CEE-Ländern wurden Sachspenden organisiert. Die Erste Bank Croatia und die Erste Bank Hungary spendeten gebrauchte Möbel (Sessel, Tische, Schränke) und IT-Ausstattung an öffentliche Einrichtungen wie Schulen und Kindergärten sowie an benachteiligte Familien.

## SPORTSPONSORING

Neben zahlreichen Aktivitäten zur Förderung des Amateur- und des Profisports unterstützt die Erste Group auch einzelne Profisportler, Mannschaften und Veranstaltungen mit den Schwerpunkten Laufen, Tennis, Fußball- und Handball, Wasserpolo und E-Sport.

Mit mehr als 220 Bewerbungen pro Jahr ist Erste Bank Sparkasse Running die größte Laufinitiative Österreichs, in deren Rahmen jährlich kleinere Läufe im ländlichen Raum bis hin zur größten Veranstaltung der Initiative, dem Vienna City Marathon (mit mehr als 40.000 Teilnehmern die größte Sportveranstaltung Österreichs), gesponsert werden. Der Vienna City Marathon musste 2020 abgesagt werden. Andere große Laufveranstaltungen – wie der erste bank vienna night run – konnten auf eine andere Art der Austragung umstellen, so fanden heuer erstmals unter dem Dach Erste Bank Sparkasse Running virtuell abgehaltene Wettkämpfe statt. Die Erste Bank Oesterreich unterstützte auch 2020 die Erste Bank Open in Wien, ein Tennisturnier im Rahmen der ATP World Tour 500 und die wichtigste Tennisveranstaltung Österreichs.

Als eine der ersten großen Marken mit Fokus auf Zentral- und Osteuropa hat die Erste Group die wachsende Popularität von E-Sport erkannt und ist als Hauptsponsor des Finales der League of Legends European Championship (LEC) aufgetreten. League of Legends, ein teambasiertes Strategiespiel von Riot Games, steht mit über 100 Millionen Spielenden pro Monat an der Spitze des E-Sportsektors. Diese Sponsoringpartnerschaft ist ein gemeinsames Projekt der lokalen Banken aller Kernmärkte der Erste Group.

Neben gruppenweiten Projekten engagieren sich die lokalen Banken auch für den lokalen Sport. 2020 gründete die Erste Bank Croatia die Erste First League, eine neue Plattform, die Kinder für Sport begeistern und fördern soll. Unterstützt werden die Erste Handball-Liga für Kinder zwischen sieben und zwölf Jahren sowie die Erste Blue League, ein Athletikwettbewerb für Schulkinder in ganz Kroatien. Zusätzlich fördert die Bank den Wasserballverein Primorje Erste Bank Rijeka, den Fußballverein Rijeka und den Basketballverein Cibona Zagreb. Im Juni 2020 sponserte sie ein Fundraising-Tennisturnier in Osijek, an dem neben den derzeit besten kroatischen Spielern auch bekannte Altstars teilnahmen. Die aufgebrachten Mittel wurden an kroatische Wissenschaftler für ihre Forschungsarbeiten zum Coronavirus vergeben. Die Erste

Bank Hungary wird ihre Förderung des Eishockeysports als Sponsor der Eishockeyliga bis 2021/22 fortsetzen.

Die Česká spořitelna stellte ein Rahmenprogramm mit der Bezeichnung Sports with Spořka vor, das elf Projekte und Partnerschaften mit Fokus auf der Förderung von Gesundheit und Immunität umfasst. Derzeit nutzen in Tschechien nahezu eine Million Menschen dieses Programm. Die Partnerschaften mit Bike for Life (der größten Radrundfahrt) und dem tschechischen Athletikverband sind schon seit mehr als 20 Jahren Teil der Sponsoringaktivitäten. Weitere Partnerschaften bestehen seit November 2019 mit Sokol (dem ältesten tschechischen Sportverein) mit einem neuen Schwerpunkt auf Kindern, Schülerinnen und Schülern in mehr als 1.500 Kindergärten und Schulen, die über Projekte wie Mit Sokol ins Leben, Turnen online und Trainer in Schulen für Sport begeistert werden sollen. Zu den jüngsten Projekten zählten Šlappeto (eine mobile Radfahr-App für Familien) und Gesund spielen, ein Programm, das E-Sport-Anhänger dazu motivieren soll, ihre Games mit körperlicher Aktivität zur Förderung ihres Wohlbefindens zu kombinieren. Das zentrale Projekt dieses Programms ist Sport mit Spořka in Städten, in denen die Česká spořitelna in Zusammenarbeit mit örtlichen kommunalen Behörden Sportwettkämpfe zwischen Städten organisiert.

Die Slovenská sporiteľňa war wieder offizieller Partner der slowakischen Fußballnationalmannschaft und setzte auch ihre Partnerschaft mit dem slowakischen Olympischen Komitee fort. Im November 2017 unterzeichneten die Banca Comercială Română und das rumänische Olympische Komitee einen dreijährigen Partnerschaftsvertrag zur Unterstützung des Leistungs- und Schulsports. 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. Gemäß ihrem Gründungsgedanken verfolgt die Erste Group das Ziel, ihre Kundinnen und Kunden mit ihrem Beratungs-, Produkt- und Serviceangebot dabei zu unterstützen, Wohlstand aufzubauen und zu erhalten. Nur eine Bank, die den Hintergrund der finanziellen Kundenbedürfnisse kennt, kann richtige Lösungen zum richtigen Zeitpunkt anbieten. Besonderes Augenmerk liegt im Beratungsansatz der Erste Group 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 lang-

fristiger Kundenbeziehungen. Um hohe Beratungsqualität zu gewährleisten, schult die Erste Group laufend ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wobei der Fokus auf der Beziehung zu den Kundinnen und Kunden liegt.

### **Prosperity Advice – der Beratungsansatz der Erste Group**

Das Privatkundengeschäft der Erste Group ist geprägt von einem kundenorientierten Ansatz, mit dem Ziel, ihre Kundinnen und Kunden dabei zu unterstützen Wohlstand aufzubauen und zu erhalten. 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. Diese Entwicklung wurde durch die von Covid-19 induzierte Krise noch beschleunigt. Die Erste Group bietet daher Beratung nicht nur im persönlichen Gespräch, sondern auch im Rahmen von Chats sowie Audio- und Videokommunikation an, das entsprechende Angebot wird laufend ausgebaut.

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 oder der Abschluss von Produkten mit geringer Komplexität, 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 Beraterinnen und 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 modernen Filialkonzepts wurde fortgesetzt. Insgesamt hat die Erste Group in den sieben Kernmärkten Österreich, Tschechien, der Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien und Serbien bereits mehr als 230 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, Rumänien und Kroatien nutzen bereits rund sechs Millionen Menschen George. Seit Februar 2021 steht George auch in Ungarn zur Verfügung, 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 Interessierte auch beim Durchlaufen von digitalen Produktabschlussprozessen. 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 Chat 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.

2020 war insbesondere aufgrund der Einschränkungen im Zuge der Covid-19 induzierten Krise eine besondere Herausforderung. Als Teil der kritischen Infrastruktur blieben die Filialen der Erste Group während der Lockdowns geöffnet. In Absprache mit dem Krisenstab der Bank wurden Maßnahmen getroffen, um Menschen zu schützen und die Möglichkeit zu persönlichem Kontakt aufrechtzuerhalten – dazu zählen etwa die kostenlose Bereitstellung von Mund- und Nasenschutz, Desinfektionsspender für Händedesinfektion sowie Plexiglaswände für Bereiche, in denen erhöhter Kundenverkehr vorliegt.

Des Weiteren wurden die Kapazitäten im Contact Center deutlich ausgebaut, und auch das umfassende digitale Banking Angebot über George sorgte dafür, dass die Kundinnen und Kunden der Erste Group während der Covid-19 induzierten Krise und der Lockdowns ihre Bankgeschäfte über verschiedene Kanäle abwickeln konnten. Allgemein wurden entsprechende Maßnahmen getroffen, um ein sicheres Arbeiten zu gewährleisten. Überall dort, wo dies möglich und sinnvoll war, wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angehalten, zu Hause zu arbeiten.

## DATENSICHERHEIT

Die Sicherheit der Kundendaten ist eine Grundvoraussetzung für den langfristigen Erfolg im Bankgeschäft. Dies setzt einen adäquaten Schutz personenbezogener Daten voraus, da gerade diese persönlichen Informationen bei der Finanzberatung eine große Rolle spielen. Die Wahrung und Verbesserung der Datensicherheit ist für die Erste Group daher von elementarer Bedeutung. Höchste Standards in der IT-Infrastruktur, regelmäßige Mitarbeiterschulungen und gruppenweit einheitliche Vorgaben sind Maßnahmen, um größtmöglichen Schutz vor der missbräuchlichen Verwendung personenbezogener Daten zu bieten.

Das Group Data Protection Office stellt über einen stetigen länderübergreifenden Austausch und Best Practice-Vorgaben sicher, dass in der gesamten Erste Group ein einheitlich hohes Datenschutzniveau umgesetzt wird. Der Aufbau des Netzwerks der Union of Data Protection Officers sowie die kontinuierliche Anhebung der Datenschutz-Compliance können als größte Erfolge der vergangenen zwei Jahre gesehen werden. Ziel für die Zukunft ist, das geschaffene hohe Niveau nicht nur zu halten, sondern durch zusätzliche technische und organisatorische Maßnahmen den wachsenden Anforderungen gerecht zu werden, um bei fortschreitender Digitalisierung das Vertrauen der Kundinnen und Kunden halten zu können.

Zu Vertrauen gehört auch Transparenz: Kommt es trotz aller Maßnahmen zu einem Verlust, einer Veränderung oder unbefugten Offenlegung beziehungsweise Zugang zu personenbezogenen Daten, und stellt die Verletzung ein Risiko für die Rechte und Freiheiten der betroffenen natürlichen Personen dar, muss eine Meldung an die zuständige Datenschutzbehörde erfolgen. 2020 gab es 20 derartige Meldungen (davon eine für die Holding). Birgt die Verletzung darüber hinaus ein hohes Risiko, dann sind die betroffenen Personen selbst zu verständigen. 2020 sind drei derartige Meldungen erfolgt (davon null für die 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 CXI (Customer Experience Index) gemessen. Die Ermittlung des CXI erfolgt in der Abteilung Group Customer Experience, die dem an den Vorstandsvorsitzenden berichtenden Bereich Brand Strategy & Communications zugeordnet ist. Der CXI löst den Net Promoter Score (NPS) ab, da er nicht nur Weiterempfehlung, sondern auch Zufriedenheit, Wechselbereitschaft, Wiederkaufsbereitschaft und Kundenaufwand berücksichtigt und somit ein umfassenderes Bild als der NPS bietet.

Der CXI fließt unter anderem in die interne Bonusbewertung der Vorstandsmitglieder der Erste Group und der lokalen Banken ein

und dient auch dazu, die Positionierung sowie die Stärken und Schwächen der lokalen Banken gegenüber den Marktführern (Top 3 Mitbewerber) im jeweiligen Land zu ermitteln.

Trotz der Corona-Krise hat sich die Kundenzufriedenheit der gesamten Erste Group im Jahr 2020 positiv entwickelt und liegt jetzt auf dem höchsten Niveau seit Beginn der Messung im Jahr 2015. Die einzelnen Tochterbanken weisen entweder Zuwächse sowohl im Retail- als auch im KMU-Segment auf oder können zumindest das hohe Niveau halten. Im Retailbereich stechen vor allem die Česká spořitelna, die Erste Bank Hungary und die Banca Comercială Română durch ihre positive Entwicklung heraus. Im KMU-Bereich gelang vor allem der Česká spořitelna eine signifikante Verbesserung, sowohl in absoluten Werten als auch in Relation zu den Top 3 Banken des Landes.

## VERANTWORTUNGSVOLLE FINANZIERUNG UND VERANLAGUNG

Im Jänner 2020 wurde der Investitionsplan für ein zukunftsfähiges Europa zur Finanzierung des European Green Deal vorgestellt. Um die von der Europäischen Kommission gesteckten Ziele zu erreichen, wird im Lauf der nächsten zehn Jahre zur Unterstützung eines gerechten grünen Strukturwandels mindestens eine Billion Euro an nachhaltigen Investitionen mobilisiert. Parallel dazu wurden die rechtlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen erweitert. Im Juli 2020 trat die Taxonomie-Verordnung zur Festlegung einer gemeinsamen Terminologie für den Klimaschutz und ökologisch nachhaltige Tätigkeiten in Kraft. Schon frühzeitig hatte die Europäische Kommission klar zum Ausdruck gebracht, dass dem Finanzsektor bei der Erreichung der Ziele des Green Deal eine wesentliche Rolle zukommen soll. Die Bemühungen der europäischen Bankenbehörden ergänzten die Finanzinitiativen. Die Europäische Zentralbank veröffentlichte einen Leitfaden für Banken zu Klima- und Umweltrisiken, die Europäische Bankenaufsicht stellte einen Aktionsplan für nachhaltige Finanzierung sowie ein Diskussionspapier zur Integration von ESG-Risiken in den regulatorischen und aufsichtsrechtlichen Rahmen vor.

Ihrer Rolle als Spitzenfinanzinstitut in CEE entsprechend, ist die Erste Group bereit, einen wesentlichen Beitrag zum Übergang zu einer nachhaltigen und emissionsarmen Wirtschaft zu leisten. Die Erste Group vertritt seit ihrer Gründung soziale Werte und ein inklusives Geschäftsmodell und legte bereits 2001 die ersten ethischen und ökologisch verantwortlichen Investmentprodukte auf. Vor dem Hintergrund der wachsenden Bedeutung nachhaltiger Finanzierung hat die Bank ihr Angebot um ESG-gerechte strukturierte Investmentprodukte und spezifische Beratungs- und Finanzierungslösungen für Unternehmen erweitert.

Im Einklang mit der Erklärung ihres Unternehmenszwecks, dem Statement of Purpose, enthält auch die Responsible Financing Policy (Richtlinien für verantwortungsvolles Finanzieren) der Erste Group Ausschlusskriterien zur Wahrnehmung der ökologi-

schon und gesellschaftlichen Verantwortung. Beschränkungen betreffen kritische Teile des Energiebereichs und des Waffensektors. Ausgeschlossen ist die Finanzierung von Atom- und Kohlekraftwerken, Kohlebergbau und Fracking. Die Erste Group unterstützt die Institutionen des Pariser Klimaabkommens und hat sich das Ziel gesetzt, Finanzierungen im Kohlesektor bis 2030 zur Gänze auslaufen zu lassen. Die Wahrung sozialer Sicherheit und einer sicheren Energieversorgung mit den gleichzeitig erforderlichen dringenden Maßnahmen gegen den Klimawandel zu vereinbaren ist selbstverständlich ein komplexes Unterfangen. Die Responsible Financing Policy ist auf der Internetseite der Erste Group einsehbar (<https://www.erstegroup.com/en/about-us/sustainability>).

Bei der Entwicklung nachhaltiger Finanzierungen verfolgt die Erste Group einen funktionsübergreifenden Ansatz. Das Group Sustainability Office ist für die Abstimmung der Grundsätze und Schwerpunkte in sämtlichen betroffenen Bereichen verantwortlich. 2020 setzte die Corporate Division der Erste Group einen ESG-Beirat mit der Aufgabe ein, für das Unternehmen ESG-Wertvorstellungen und Lösungen für das Bankgeschäft zu erarbeiten und zu kommunizieren sowie in der gesamten CEE-Region Mittel in eine nachhaltige und emissionsarme Wirtschaft zu lenken. Die Debt Capital Markets- und Treasury-Abteilungen sind bestrebt, geeignete nachhaltige Finanzierungs- und Refinanzierungsinstrumente zur Verfügung zu stellen, während das Risk Management ergänzend dazu Teams mit Fokus auf ESG-Geschäftsinitiativen gebildet hat, die eine adäquate Umsetzung der zunehmenden regulatorischen Anforderungen sicherstellen.

Bedeutende Investitions- und Finanzierungsentscheidungen der Erste Group müssen auf mehreren Ebenen Überprüfungen durchlaufen, um die Einhaltung der internen Richtlinien für verantwortungsvolles Finanzieren und des Verhaltenskodex zu gewährleisten. In der Projektfinanzierung wendet die Erste Group die internationalen Standards der Internationalen Finanz-Corporation und der Europäischen Bank für Wiederaufbau und Entwicklung an.

### Nachhaltige Unternehmensfinanzierung

Die Erste Group ist überzeugt, dass nachhaltiges Finanzieren von dem in der Öffentlichkeit und im Unternehmensbereich bestehenden Bewusstsein sowie von Engagement und Sachkenntnis unterstützt wird. Aus historischen Gründen liegen die CEE-Märkte hinsichtlich einer ausgeprägten Bewusstseinsbildung der Öffentlichkeit und damit der breiten Unterstützung nachhaltiger Ziele noch etwas zurück. Der ESG-Beirat der Erste Group ist bestrebt, vom unternehmerischen Standpunkt aus ein Verständnis für ökologische Gerechtigkeit und langfristige Risikoperspektiven zu schaffen und für nachhaltige Finanzierung und nachhaltige Anleihenmärkte einzutreten. In der Region verfolgt die Erste Group vor allem das Ziel, ihren Kundinnen und Kunden zu Beginn und im Verlauf des Übergangsprozesses zur Seite zu stehen und gleichzeitig die Verfügbarkeit von Finanzierungen oder Kofinanzierungen aus dem privaten Bereich sicherzustellen.

Die Erste Group sieht in der CEE-Region große Chancen in der Energiewende zugunsten einer Dekarbonisierung der Stromversorgung. Die Lebenszykluskosten erneuerbarer Energien sind im Allgemeinen mit dem Marktniveau vergleichbar geworden, wodurch sie immer erschwinglicher werden. In manchen Ländern wird der Übergang allerdings auch eine Modernisierung des Leitungsnetzes und weitere gesetzliche Änderungen erfordern. 2020 war die Erste Group in ihren Märkten in CEE an Deals beteiligt beziehungsweise arrangierte Deals mit einem Gesamtvolumen von EUR 1.183 Mio für Projekte im Bereich erneuerbare Energie in Form von Wind- und Photovoltaikanlagen, kleineren Wasserkraftwerken sowie Biogas/Biomasse.

Das Sustainable Finance Corporates-Team der Erste Group unterstützt einen zielgerichteten Dialog mit Unternehmenskunden, an dessen Anfang im Allgemeinen eine branchen- und kundenspezifische Analyse von ESG-Fragen steht. Darauf folgt die Auswahl der nachhaltigen Finanzierungsinstrumente, die für die Nachhaltigkeits- und Finanzierungsstrategie der Kundin oder des Kunden geeignet sind. Die Erste Group hat an nachhaltigen Finanzierungen mit positiven ökologischen oder gesellschaftlichen Auswirkungen durch die Vergabe von Green oder Sustainability-linked Loans (Kredite, die an die Erreichung der Nachhaltigkeitsziele des Kreditnehmers gebunden sind), Schuldscheindarlehen und Anleihen mit einem Volumen von mehr als EUR 1,5 Mrd mitgewirkt.

### Green Bonds

Green Bonds (grüne Anleihen) sind eine relativ neue, rasch wachsende Anlageklasse. Geschaffen wurden sie zur Finanzierung von Projekten, die positive Auswirkungen auf Umwelt und/oder Klima haben. Die wachsende Nachfrage nach dieser Anlageklasse ist Ausdruck der zunehmenden Wahrnehmung des Klimawandels in der Öffentlichkeit.

Die Erste Group steht kurz vor der Fertigstellung ihres internen Rahmenprogramms für die Emission von Green und Social Bonds (Anleihen, die zur Finanzierung sozialer Zwecke dienen) und plant für 2021 eine Erstemission von Green oder Social Bonds. Funktionsübergreifende Teams mit Mitgliedern aus den Bereichen Debt Capital Markets, Bilanzstrukturmanagement und Group Sustainability Office stellen sicher, dass die Vorgaben aller wesentlichen Interessengruppen erfüllt werden. Die Zulassungskriterien stehen in engem Zusammenhang mit der EU-Taxonomie. Die Grundsätze der Erste Group entsprechen den Empfehlungen der ICMA (International Capital Markets Association) für Green und Social Bonds sowie der Empfehlung der EU-Sachverständigenkommission für eine EU-Norm für grüne Anleihen.

Die Erste Group ist der Ansicht, dass für grüne Papiere sowohl auf dem Primär- als auch auf dem Sekundärmarkt ein Disagio (grüne Prämie) zur Anwendung kommen wird und dass private Mittel zunehmend in den Übergang zu einer emissionsarmen Wirtschaft fließen werden.

### Asset Management

Die Erste Asset Management (Erste AM) ist die Vermögensverwaltung der Erste Group. Alle Einheiten der Erste AM sind PRI Signatories (Principles of Responsible Investment) und bekennen sich zu den Grundsätzen für verantwortungsvolles Investieren. Die Erste AM hat für 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 einsehbar (<http://www.erste-am.com>). Mit Ende Februar 2020 setzte die Erste AM den nächsten Schritt, indem sie ESG-Kriterien in das Management zahlreicher Fonds integrierte.

Der aus fünf externen Fachleuten bestehende Ethik-Beirat ergänzt das Fachwissen der Expertinnen und Experten der Erste AM im Bereich ethische Veranlagung. 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.

Die Erste AM zählt in Österreich und in der CEE-Region zu den führenden Anbietern nachhaltiger Investmentfonds. Insgesamt verwaltete die Erste AM zum Jahresende 2020 rund EUR 68,2 Mrd. Hiervon betrug das verwaltete Vermögen nachhaltiger Investmentfonds in den Kategorien ESG Impact, ESG Responsible und ESG Integration, inklusive des nachhaltigen Immobilienvermögens, EUR 15,6 Mrd, aufgeteilt auf insgesamt 78 Investmentfonds, die sich in Publikumsfonds, Spezialfonds und Einzelmandate gliedern.

Die Erste AM ist überzeugt, dass ein nachhaltiger Investmentprozess den höchsten Mehrwert erzielt, wenn alle verfügbaren Instrumente und Methoden genutzt werden. Um die strengen Kundenvorgaben zu erfüllen, hat die Erste AM vor diesem Hintergrund für ihre nachhaltigen Fonds den integrierten nachhaltigen Ansatz entwickelt. Dieser Ansatz kombiniert Ausschlusskriterien, Positiv-Screening, einen Best-in-Class-Ansatz auf Basis der ESG-Analyse, Mitwirkung und Stimmverhalten sowie auf die gewünschte Wirkung abgestimmte Investmententscheidungen und eine Überprüfung der damit erzielten nachhaltigen Rendite. Darüber hinaus bietet die Erste AM institutionellen Kundinnen und Kunden auf sie zugeschnittene Lösungen an.

Zu den gemanagten nachhaltigen Publikumsfonds zählen acht Anleihefonds, darunter ein global ausgerichteter, nachhaltiger Schwellenländer-Unternehmensanleihefonds und ein im Mai 2020 aufgelegter globaler High-Yield-Fonds, vier regionale Akti-

enfonds, ein weltweit investierender Aktienfonds mit Dividendenstrategie, ein Immobilienfonds, ein Mikrofinanz-Dachfonds, ein Themenfonds zu den Bereichen Umwelt und Klimaschutz (in Zusammenarbeit mit WWF Österreich), ein Asset-Allokation-Dachfonds sowie der im August 2020 aufgelegte Erste Green Invest, dessen Investmententscheidungen messbare positive Auswirkungen auf Umwelt und Gesellschaft herbeiführen sollen. 2020 wurden 13 nachhaltige Fonds mit dem FNG-Siegel ausgezeichnet: Vier Fonds erhielten drei Sterne, neun Fonds zwei Sterne. Das FNG-Siegel ist der Qualitätsstandard für nachhaltige Geldanlagen im deutschsprachigen Raum und wurde 2015 vom Forum Nachhaltige Geldanlagen (FNG) erstmalig vergeben. Ebenso tragen elf der nachhaltigen Fonds, die meisten schon seit vielen Jahren, das Österreichische Umweltzeichen für nachhaltige Finanzprodukte.

Die Zusammenarbeit mit anderen internationalen Asset-Managern (organisiert durch PRI und Sustainalytics) wurde 2020 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, Verkehr und Chemie. Diese sollen dazu bewegt werden, Emissionen zu senken, die klimabezogene Berichterstattung zu verbessern sowie Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels voranzubringen. Neben Diskussionen mit Unternehmen zu kontroversen Themen im Bereich Nachhaltigkeit und Umweltschutz hat die Erste AM an zahlreichen Hauptversammlungen die Interessen ihrer Kundinnen und Kunden sowie der Fonds-Anteilseigner vertreten.

Der regelmäßig publizierte Online-Blog des Responsible Investment-Teams der Erste AM (<https://blog.de.erste-am.com/dossier-overview/>) stieß auch 2020 auf reges Interesse. Neben dieser Hauptpublikation werden regelmäßig spezielle Nachhaltigkeits-Kurzprofile (Factsheets) zum Anlageuniversum und zu den Nachhaltigkeitsfonds herausgebracht. 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 den 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. Die Erste AM hat als eines der ersten Unternehmen im Finanzsektor in Kooperation mit der Universität für Bodenkultur (BOKU) in Wien Anfang 2020 die umfassende Berechnung der betrieblichen Treibhausgasemissionen nach internationalen Standards vorgenommen. Die Berechnung wurde für die Jahre 2018 und 2019 und den Standort Österreich durchgeführt und durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des CO<sub>2</sub>-Kompensationssystems der BOKU zertifiziert. Zusätzlich wurde 2020 bereits zum dritten Mal der Wasserfußabdruck für die ERSTE RESPONSIBLE Aktienfonds berechnet.

## Strukturierte Anlageprodukte und Beratung

Die Erste Group hat in einigen ihrer CEE-Märkte bereits eine Reihe nachhaltiger strukturierter Anlageprodukte für das Privatkundengeschäft herausgebracht. Aufgrund ihrer spezifischen langjährigen Erfahrung bekennt sich die Erste Group zur Einbeziehung von ESG-Faktoren in die Produktentwicklung, um es ihren Privatkundinnen und Privatkunden zu ermöglichen, ihren Präferenzen entsprechend in nachhaltige Produkte zu investieren.

Die kaufmännische Verantwortung für die Entwicklung und das Management der gruppenweiten Nachhaltigkeitsrichtlinie für strukturierte Anlageprodukte im Privatkundengeschäft liegt bei der zentralen Produktmanagementeinheit, die alle ESG betreffenden Themen mit dem Group Sustainability Office abstimmt.

2020 startete die Erste Group eine gruppenweite Initiative zur Einführung einer einheitlichen Group Markets Retail Responsible Investment Policy für strukturierte Anlageprodukte im Privatkundengeschäft. Mit dieser Richtlinie wurde eine gemeinsame Basis zur Erklärung nachhaltiger strukturierter Produkte für das Privatkundengeschäft und für die Finanzberatung geschaffen. Darüber hinaus schafft sie Transparenz hinsichtlich der zur Anwendung kommenden ESG-Merkmale. Die Richtlinie ist seit März 2021 auf der Internetseite der Erste Group einsehbar.

Die Erste Group ist bestrebt, auf Grundlage einer aufeinander abgestimmten ESG-Methodik und einheitlicher Offenlegungsvorschriften für das gesamte Asset Management- und Beratungsuniversum ein den Kundenpräferenzen entsprechendes Angebot nachhaltiger strukturierter Anlageprodukte für das Privatkundengeschäft zu schaffen. Um die Kenntnisse der in der Finanzberatung Tätigen zum Thema Nachhaltigkeit zu vertiefen, wird ein wachsendes Angebot an spezifischen ESG-Schulungen und Webinaren zur Verfügung stehen.

## SOCIAL BANKING

Jenen Teilen der Bevölkerung, die keinen Zugang zu Bankgeschäften haben, einfache Finanzdienstleistungen anzubieten, war eines der Hauptmotive für die Gründung der Erste österreichische Spar-Casse im Jahr 1819. Seither hat sich am Gründungsgedanken – Finanzprodukte und Finanzdienstleistungen allen Menschen zur Verfügung zu stellen und Wohlstand zu verbreiten – nichts geändert. Aus verschiedenen Gründen sind in den Kernmärkten der Erste Group (Österreich, Tschechien, Slowakei, Rumänien, Ungarn, Kroatien und Serbien) 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 Bankdienstleistungen. Die Social Banking-Initiativen der Erste Group richten sich an finanziell ausgegrenzte oder von Armut oder sozialer Exklusion bedrohte Menschen und soziale Organisationen (Non-Profit-Sektor, Nichtregierungsorganisationen und Sozialunternehmen) und bieten diesen einen fairen Zugang zu Finanzprodukten, kompetenter Finanzberatung, kaufmännischer Weiterbildung und Mentoring. Social

Banking wurde über alle lokalen Tochterbanken der Erste Group sowie in Zusammenarbeit mit der ERSTE Stiftung und im sozialen Sektor tätigen lokalen Organisationen umgesetzt. Bisher wurden durch Social Banking 36.000 Kundinnen und Kunden unterstützt, Kredite in Höhe von insgesamt EUR 380 Mio vergeben und 26.000 Kundinnen und Kunden durch Bildungsangebote gefördert.

Eine eigene Risikorichtlinie für Social Banking definiert die zentralen Grundsätze für das Management des mit Social Banking verbundenen Kreditrisikos in der Erste Group. Diese Richtlinie hat für Social Banking-Aktivitäten gegenüber Privatpersonen, Kleinstunternehmen/Unternehmensgründern, sozialen Organisationen und Sonderprojekten Geltung. Sie stellt den Rahmen dar, der entsprechend lokalen Bedürfnissen und Rechtsvorschriften anzupassen ist. Die Verantwortung für eine Transaktion liegt jeweils bei der zuständigen lokalen Bank der Erste Group. Finanzielle Inklusion ermöglicht es Menschen, unerwartete finanzielle Schwierigkeiten zu verkraften. Die Zweite Sparkasse hat seit ihrer Gründung im Jahr 2006 in Österreich insgesamt bereits 20.500 in finanzielle Schwierigkeiten geratene Menschen unterstützt und betreut derzeit rund 8.600 Kunden. In der Slowakei hat das Social Banking der Slovenská sporiteľňa ihre Schuldnerberatung weitergeführt und an die 730 einkommensschwachen Personen geholfen, ihre Schulden in den Griff zu bekommen und ihre privaten Finanzen besser zu verwalten.

Zu den bedeutendsten Problemen für Unternehmerinnen und Unternehmer 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 der Erste Bank Oesterreich und dem österreichischen Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz um ein Mentoring-Angebot für Arbeitslose erweitert, die ein eigenes Unternehmen gründen. 2020 vergab die Erste Group Kredite an 520 Unternehmensgründerinnen und Unternehmensgründer im Gesamtvolumen von EUR 23 Mio.

Oft reicht schon ein kleiner Betriebsmittelkredit aus, um ein Kleinunternehmen zu erweitern und Armut zu besiegen. BCR Social Finance (ehemals good.bee Credit) ist ein 2009 gegründetes Nichtbank-Finanzinstitut mit einem klaren Auftrag zur Förderung sozialer Inklusion und zur Reinvestition aller Gewinne in das Unternehmen. Es stellt Kleinunternehmen, kleinen landwirtschaftlichen Betrieben und Selbstständigen in ländlichen und städtischen Gebieten Rumäniens maßgeschneiderte Finanz- und Nichtfinanzprodukte zur Verfügung. 2020 gewährte BCR Social Finance rumänischen Kleinstunternehmen 1.400 Kredite und brachte EUR 15 Mio zur Auszahlung.

Non-Profit-Organisationen und soziale Unternehmen beschäftigen sich häufig mit den größten Herausforderungen unserer Gesellschaft, wie Jugendarbeitslosigkeit, sozialer Integration und Armutsbekämpfung. Die durch Covid-19 induzierte Krise hat die Finanzierung für viele dieser Organisationen erschwert. Zusätzlich könnte der gegenwärtige Wirtschaftseinbruch in Zukunft zu einem Rückgang von Hilfsbudgets, Sozialprogrammen und Spenden führen. Im Mai 2020 begann das Erste Group Social Banking mit Unterstützung der ERSTE Stiftung, Non-Profit-Organisationen in den CEE-Märkten Notbetriebsmittelkredite mit einer Verzinsung von null Prozent zur Verfügung zu stellen, um den sozialen Sektor zu unterstützen und dessen dringendste Bedürfnisse sowie den laufenden Aufwand zu decken. Daneben wird auch Beratung zur Erlangung geeigneter Finanzierungen geboten.

Die Social Banking-Experten und Mentoren der Erste Group bieten innovative Beratung und dynamische Perspektiven zur Unterstützung von Sozialunternehmen und bei der Unternehmensgründung. Die Erste Group stellt diesen Kundinnen und Kunden Betriebsmittelkredite, Überbrückungskredite und Investitionskredite zur Verfügung. Das Erste Group Social Banking nutzt im Rahmen des EU-Programms für Beschäftigung und soziale Innovation (EaSI) auch Garantien für soziales Unternehmertum. 2020 vergab die Erste Group Finanzierungen im Gesamtvolumen von EUR 14 Mio an 110 Sozialorganisationen, NGOs und Sozialunternehmer.

### Social Impact Bond

Die Erste Social Finance Holding und die ERSTE Stiftung arbeiten mit atempo zusammen, einem auf dem Gebiet der sozialen Inklusion erfahrenen Sozialunternehmen. Das Ziel ist es, einen Beitrag zur Lösung der Probleme arbeitsloser, niedrig qualifizierter Frauen und gegen die gesellschaftliche Ausgrenzung von Menschen mit Behinderungen zu leisten. Dazu wurde vom österreichischen Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz ein Social Impact Bond-Programm geschaffen. Mit diesem Projekt sollen die Selbstbestimmung und die Lebensqualität von Menschen mit Behinderungen unterstützt und gleichzeitig arbeitslose Frauen durch eine gezielte Fachausbildung und Mentoring dazu befähigt werden, wieder Beschäftigung zu finden. Die Vorfinanzierung durch den privaten Investor wird vom österreichischen Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz garantiert. Die Initiative soll von Mai 2020 bis Dezember 2023 dauern und wird in Wien, der Steiermark, Niederösterreich und Oberösterreich umgesetzt.

Weitere Informationen über das Social Banking der Erste Group und Erfolgsgeschichten von Kundinnen und Kunden können unter folgendem [Link](https://www.erstegroup.com/en/about-us/social-banking) nachgelesen werden: <https://www.erstegroup.com/en/about-us/social-banking>.

## 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 dementsprechende Fortbildungen im Unternehmen sicherstellen. Derzeit haben 100% 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 2020 auf knapp über EUR 1,15 Mrd. Der Großteil davon entfiel auf Informationstechnologie (43% der Gesamtausgaben), gefolgt von Ausgaben für Dienstleistungen, Betrieb und Marketing (36%) und das Gebäudemanagement (21%). Von gruppenweit insgesamt rund 20.556 Lieferanten

haben 693 Lieferanten einen Anteil von 80% an den gesamten Beschaffungsausgaben.

90,7% der Lieferanten (auf die 94% der Ausgaben entfallen) haben ihren Geschäftssitz in der Europäischen Union. Dies unterstreicht den Fokus der Erste Group auf ihre Märkte in Zentral- und Osteuropa, einschließlich Österreich. 8,6% der Lieferanten haben ihren Geschäftssitz in anderen europäischen Ländern, 0,5% in Nordamerika und der Rest (0,2%) auf anderen Kontinenten.

Nur 14% der Einkäufe der Erste Group wurden grenzüberschreitend getätigt. Die vorwiegend lokale Beschaffung wirkt sich positiv auf die Volkswirtschaften der Länder aus, in denen die Erste Group tätig ist, und unterstreicht die 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 des 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 Lieferantensklassifizierung dar.

Um eine korrekte Vorgehensweise sicherzustellen, wurden alle relevanten Schritte in ein elektronisches Ausschreibungssystem integriert. Die IT-Anwendung blockiert weitere Dateneingaben und somit eine Zusammenarbeit mit dem Lieferanten, wenn keine ausreichenden Informationen oder expliziten 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 insbesondere die folgenden Punkte:

- \_ Umsetzung eines Umweltmanagementsystems
- \_ Verfügbarkeit schriftlicher Umweltschutzrichtlinien
- \_ Methode zur Bestimmung von CO<sub>2</sub>-Emissionen
- \_ Vorhandensein 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. 2020 wurden für diese Scorecard 66 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.

2020 wurden 20.556 Verträge mit Lieferanten abgeschlossen oder verlängert. Davon wurden 1.808 Lieferanten nach ökologischen Standards überprüft. Kein Lieferant wurde einer über den Standardauditfragebogen hinausgehenden besonderen Umweltverträglichkeitsprüfung unterzogen, und bei keinem Lieferanten wurden wesentliche tatsächliche oder potenzielle 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

2020 hat die Erste Group mit 20.556 Lieferanten zusammengearbeitet. Für 1.808 dieser Lieferanten existierte ein aktueller Standardauditfragebogen. 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.

## Compliance und Korruptionsbekämpfung

Die Erste Group bekennt sich zu den höchsten Corporate Governance-Standards und zu verantwortungsvollem Verhalten jedes Einzelnen und führt ihre Unternehmen unter Einhaltung geltender Gesetze und Vorschriften. Darüber hinaus hat die Erste Group verschiedene Richtlinien und Anweisungen eingeführt, in denen Regeln und Grundsätze für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter festgelegt sind. Compliance, die Einhaltung externer und interner Vorgaben, ist die Basis für langfristiges Vertrauen in die Erste Group.

Durch ein Compliance-Programm wurde ein gemeinsames Werteverständnis in der Gruppe verankert. Als Orientierung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dient der Verhaltenskodex (Code of Conduct) der Erste Group. Dieser ist mit seinen Regeln für den Umgang im täglichen Geschäftsleben die Basis für das Compliance-Bewusstsein und für das Compliance-Managementsystem zur Sicherstellung eines gesetzes- und richtlinienkonformen Verhaltens.

Der Bereich Compliance ist für das Compliance-Programm und somit für Compliance-Agenden in der Erste Group verantwortlich. Organisatorisch ist der Compliance-Bereich dem für das Risiko

zuständigen Vorstandsmitglied unterstellt, berichtet aber direkt an den Gesamtvorstand. Das Compliance-Programm der Erste Group basiert neben den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, wie der Marktmissbrauchsverordnung und dem Wertpapieraufsichtsgesetz, dem Strafgesetzbuch und dem Finanzmarkt-Geldwäschegesetz auch auf internationalen Usancen und Standards.

Interessenkonflikte zwischen Kundinnen und Kunden, der Erste Group und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden durch klare Bestimmungen geregelt. Die am häufigsten auftretenden Arten von Interessenkonflikten wurden definiert und Grundsätze und organisatorische Maßnahmen zu ihrer Bewältigung eingeführt, wie zum Beispiel Informationsbarrieren oder Regelungen über die Annahme und Vergabe von Zuwendungen. Weitere Vorgaben finden sich z.B. im Bereich der Mitarbeitergeschäfte oder Research Disclaimer. Zentrale Themen sind auch die Einrichtung und Koordination von Verfahren und Maßnahmen zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, zur Beachtung von Finanzsanktionen und Embargos und zur Verhinderung von Finanzkriminalität. In diesem Bereich werden auch laufend substantielle Investitionen zur Stärkung der Monitoringsysteme getätigt.

Um die Einhaltung aller Gesetze und Verordnungen zu gewährleisten, werden gruppenweit Standards, Richtlinien und Verfahren laufend evaluiert und überarbeitet.

Die vorgeschriebene Compliance-Schulung für alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beinhaltet Sensibilisierungsmaßnahmen und eine Einführung in die Korruptionsprävention. Für in bestimmten Geschäftsbereichen tätige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind regelmäßige Compliance-Schulungen verpflichtend.

## KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG

Auf Grundlage verschiedener internationaler Initiativen zur Bekämpfung von Bestechung und Korruption (z.B. OECD-Konvention zur Bestechungsbekämpfung, Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Korruption) haben in vielen Ländern die jeweiligen nationalen Behörden Gesetze und Verordnungen verabschiedet, die es generell untersagen, Amtsträgern Vergünstigungen anzubieten, um dadurch Aufträge zu erhalten oder zu behalten oder sich sonstige unzulässige Vorteile zu verschaffen. Das Anbieten unzulässiger Zahlungen oder sonstiger Vergünstigungen an Amtsträger ist auch dann untersagt, wenn es indirekt über eine Mittelsperson erfolgt. Die Erste Group bietet Amtsträgern, deren Familienmitgliedern oder von Amtsträgern vorgeschlagenen karitativen Organisationen unter keinen Umständen Wertgegenstände an, um den Empfänger dahingehend zu beeinflussen, Amtsgeschäfte vorzunehmen oder zu unterlassen, oder den Empfänger zu bewegen, mit der Erste Group Geschäfte zu tätigen. Dies beinhaltet auch Geschäftsanbahnungszahlungen. Alle Unternehmen der Erste Group unterliegen den Gesetzen und Verordnungen der Länder, in denen die Erste Group tätig ist.

Der Korruptionsprävention und -bekämpfung kommt in der Erste Group eine tragende Rolle zu, folgende Maßnahmen in der Erste Group führen zu einer umfassenden Bewusstseinsbildung und Information der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

**Policy.** Durch die Ausrollung einer gruppenweiten Policy zu den Themen Interessenkonflikte und Korruptionsbekämpfung durch den Compliance-Bereich werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die wesentlichen nationalen Bestimmungen und Bestimmungen des UK-Bribery Act und des USA-FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) vermittelt. Damit wird sichergestellt, dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter der Erste Group die einschlägigen Regeln kennt und entsprechend zu handeln weiß. Die betreffende Policy ist ein Mindeststandard für die gesamte Bankengruppe.

**Schulung.** Neueintritte werden systematisch auch über die wesentlichen Inhalte und Maßnahmen der Korruptionsprävention in der Erste Group unterrichtet. Regelmäßige Schaltungen von Nachrichten im Intranet zu wichtigen Themen im Bereich der Korruptionsbekämpfung, wie z.B. der richtige Umgang mit Zuwendungen um die Weihnachtszeit oder mit Geld und geldwerten Vorteilen tragen zur Sensibilisierung für das Thema Antikorruption bei.

**Meldungen.** Alle Beschäftigten der Erste Group sind verpflichtet, jegliches Verhalten zu unterlassen, das den Verdacht von Korruption auslösen könnte. Zusätzlich sind diverse Meldepflichten einzuhalten, insbesondere zur Meldung von Annahmen und Vergaben bestimmter Zuwendungen im öffentlichen Bereich und in der Privatwirtschaft aber auch von Vorteilen, die sie von Dritten im Sinne der MiFID II erhalten oder an derartige Dritte vergeben. Für alle Themen im Zusammenhang mit Korruptionsprävention können Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Erste Group über verschiedene Kanäle – E-Mail, Reporting-Tools oder anonym via Whistleblowing – mit dem Compliance-Bereich Kontakt aufnehmen.

**Gruppensteuerung.** Auf Basis eines umfangreichen Kommunikationskonzepts erfolgt ein intensiver Austausch zwischen den Unternehmen der Erste Group auf Experten- und Bereichsebene (z.B. tourliche Experten-Calls, jährliche Konferenzen der Bereichsleiter). Im regelmäßigen telefonischen Austausch zwischen den lokalen Compliance Beauftragten und dem Compliance Bereich der Erste Group waren beispielweise Beratung und Bewusstseinsbildung insbesondere zu den Themen Zuwendungen und Nebentätigkeiten ein gruppenweites Schwerpunktthema.

**Kontrolle.** Sämtliche Verdachtsfälle werden überprüft und, wenn erforderlich, disziplinar verfolgt. Die gruppenweite Untersuchung von Korruptionsrisiken zeigte keine erheblichen Korruptionsrisiken für die Erste Group auf.

## Aktivitäten im Jahr 2020

- \_ Kontinuierliche Schärfung der Compliance-Strategie mit verstärktem strategischen Fokus auf Verbesserungen im Bereich Geldwäscheprävention, Finanzsanktionen und der einheitlichen Etablierung von gruppenweiten Standards
- \_ Verbesserung des Monitoring-Systems zur Bekämpfung von Geldwäsche
- \_ Jährliche oder periodische Überprüfung von Richtlinien einschließlich der gruppenweiten Richtlinien für AML, KYC, CTF, FATCA und CSR, Finanzsanktionen und Embargos, Wertpapier-Compliance sowie der Richtlinien für die Korruptionsbekämpfung und die Behandlung von Interessenkonflikten
- \_ Durchführung regelmäßiger Schulungen im Bereich Compliance und Korruptionsbekämpfung
- \_ Update des Melde-Tools für Interessenkonflikte (Zuwendungen und Nebentätigkeiten)

## Für 2021 geplante Weiterführung bereits begonnener Aktivitäten

- \_ Verstärkte prozessuale sowie technische Verbesserungen in den Bereichen Geldwäscheprävention, Finanzsanktionen sowie Datenanalysen zur Bekämpfung von Finanzkriminalität
- \_ Fortsetzung der Verbesserung des Monitoring Systems zur Bekämpfung von Geldwäsche
- \_ Aktionen zur Stärkung des Bewusstseins in den Themen Interessenkonflikt und Korruptionsbekämpfung

## 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. Hoch qualifizierte 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 der bevorzugte Arbeitgeber zu sein, indem sie verschiedene Bildungs- und Weiterentwicklungsangebote, vielfältig zusammengesetzte und internationale Teams sowie herausfordernde Aufgaben in einer flexiblen Organisation bietet.

Durch die systematische Entwicklung zukünftiger Führungskräfte, Expertinnen und Experten werden Mitarbeiterinnen und Mitarbei-

ter 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 den nächsten Jahren wird voraussichtlich ein beträchtlicher Teil der heute bestehenden Kompetenzen veraltet sein oder durch völlig neue Fähigkeiten ersetzt werden, die in einer agilen und digitalen Arbeitswelt von größerer Relevanz sind. Die Entwicklung zukunftssicherer Kompetenzen ist damit ein wesentliches Element der kontinuierlichen Personalentwicklung der Erste Group. Ihre Bildungsmaßnahmen gehen weit über bankspezifisches Wissen hinaus, um auch die allgemeinen wirtschaftlichen und sozialen Themen der Region abzudecken.

Im Zuge einer kulturellen Transformation ist die Erste Group bestrebt, Leistungsmanagement und Vergütung mit qualitativen Aspekten zu verbinden. Dies beinhaltet eine Abkehr von Anreizsystemen mit vorwiegend umsatzgetriebenen Leistungskennzahlen zugunsten einer Vergütungsphilosophie, die stärker zielgerichtet, kollaborativ und 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 Geschlechtergleichstellung (Ziel 5), menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum (Ziel 8) sowie weniger Ungleichheiten (Ziel 10).

## Maßnahmen der Erste Group in Zusammenhang mit Covid-19

Ende Jänner 2020 wurde ein Covid-19-Koordinationsteam zusammengestellt, um die aus der zunehmenden Verbreitung des Coronavirus für das Unternehmen entstehenden Risiken zu prüfen und die Koordinierung der erforderlichen Maßnahmen zu planen. Die Zielsetzung bestand darin, sowohl Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als auch Kundinnen und Kunden ein Maximum an Sicherheit zu bieten sowie die geschäftlichen Interessen der Erste Group bei gleichzeitiger Unterstützung behördlicher Maßnahmen zu schützen.

Mit dem ersten Lockdown Mitte März wurde der Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die statt in den Büroräumlichkeiten des Unternehmens zu Hause arbeiteten, innerhalb von 36 Stunden bis auf über 90% gesteigert. Als vorteilhaft erwies sich, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Arbeit in modernen offenen Arbeitsumgebungen bereits mit Laptops ausgerüstet waren, die auch das Telefonieren ohne Festnetzverbindung einfach und bequem ermöglichten. Vielfach verfügten sie auch über Mobiltelefone. Im Allgemeinen war es schon seit einigen Jahren möglich, von zu Hause aus zu arbeiten.

Da Banken als Teil der kritischen Infrastruktur galten, blieben die Filialen der Erste Group in allen Kernmärkten selbst während des völligen Lockdowns offen. In manchen Filialen wurden die Öff-

nungszeiten reduziert und einige Monate lang wurde in zwei Schichten gearbeitet, um eine sichere und stabile Versorgung zu gewährleisten.

Dank der rigorosen Eindämmungs- und Sicherheitsmaßnahmen wurden 2020 weder in Filialen noch in Zentralen Infektionsclustern festgestellt.

Die Erste Group Bank AG hat bisher keine staatlichen Förderungen, wie z. B. Steuerstundungen, Ausgleich von Lohnkosten oder Kurzarbeit im Zusammenhang mit Covid-19 in Anspruch genommen.

## DIVERSITÄT UND CHANGENGLEICHHEIT

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. Die Erste Group ist überzeugt davon, dass Diversität den Unternehmenserfolg fördert, da heterogene Teams bessere Ergebnisse erzielen.

Der Verhaltenskodex der Bank betont die Achtung der Menschenrechte und enthält ein Verbot von Diskriminierung. Die Erste Group ist bestrebt, das bestmögliche Arbeitsumfeld zu bieten – frei von Diskriminierung, Belästigung oder Einschüchterung. Die Arbeit jedes Einzelnen wird wertgeschätzt, unabhängig von Geschlecht, Alter, Personenstand, familiären Verpflichtungen, Religion, politischer Überzeugung, sexueller Orientierung, Nationalität, sozialem oder ethnischen Hintergrund, Behinderung, Aussehen oder sonstigen Aspekten, die in keinem Bezug zur Beschäftigung stehen.

### Diversität und Inklusion

2020 wurde die Diversitäts- und Inklusionsrichtlinie (Diversity and Inclusion Policy) durch Maßnahmen zur Steigerung des Frauenanteils in Führungspositionen aktualisiert. Der Schwerpunkt der Richtlinie liegt auf den folgenden vier Themenbereichen:

- \_ Personalprozesse einschließlich Rekrutierung, Bindung an das Unternehmen und Förderung
- \_ Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf
- \_ Kultur und Kommunikation
- \_ Neue Zielsetzungen und Möglichkeiten für deren effektive Begleitung

Das Ziel, bis Ende 2019 einen Frauenanteil von 35% im Topmanagement zu erreichen, hatte die Erste Group verfehlt. Nach eingehender Prozessanalyse setzte das Management gemeinsam mit Experten aus den Bereichen Personalwesen und Diversität als neues Ziel, bis Ende 2025 einen Frauenanteil im Topmanagement (Vorstand und eine Ebene darunter) von 37% und in anderen Führungspositionen (B-2 und B-3) von 40% zu erreichen. Für jede lokale Bank wurden eigene Zielwerte definiert und durch ein effektives Kontroll- und Meldesystem ergänzt. Zum Jahresende 2020 lag der Frauenanteil im Topmanagement der Bankentöchter

der Erste Group bei 26,6% (2019: 27,4%), wobei die Banca Comercială Română mit 41,9% (41,2%) das beste Ergebnis aufwies, gefolgt von der Erste Bank Serbia mit 40,0% (38,1%) und der Erste Bank Croatia mit 33,3% (26,7%).

Darüber hinaus lag der Fokus der Erste Group auf der gruppenweiten Umsetzung der folgenden Initiativen:

- \_ Einrichtung neuer Kommunikationsformate zur Sensibilisierung des Bewusstseins für Diversität und Chancengleichheit unter Führungskräften, um bestehende Angebote sichtbarer zu machen und Best Practice-Beispiele zu präsentieren
- \_ Einrichtung eines strategischen Überbrückungsmodells, das Frauen und Männern in Elternkarenz ermöglicht, Karriereunterbrechungen flexibel zu gestalten, mit einem klaren Fokus auf Weiterbildungsmöglichkeiten

Als einziges österreichisches Unternehmen und eines von nur drei in der CEE-Region wurde die Erste Group erneut in den Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) aufgenommen. Dieser Index misst die Offenlegung und den Erfolg der Förderung der Geschlechtergleichstellung in fünf Bereichen: Frauen in Führungspositionen und Talentförderung, gleiche Bezahlung, inklusive Unternehmenskultur, Richtlinien gegen sexuelle Belästigung und frauenfreundlicher Markenauftritt. Internationales Ansehen genießt die Erste Group auch durch ihre Teilnahme an der EU Platform of Diversity Charters. Alle lokalen Banken (mit Ausnahme der Erste Bank Serbia, die ihren Sitz in einem nicht-EU-Mitgliedsstaat hat) haben ihre jeweilige nationale Diversity Charter unterzeichnet und sich damit verpflichtet, für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine inklusive Arbeitskultur unabhängig von Geschlecht, ethnischer Herkunft, Religion, Alter, Behinderung und sexueller Orientierung zu schaffen. 2020 war die Erste Group erstmals Hauptpartner der UN-Initiative Orange the World. Ziel dieser Initiative ist es, das Bewusstsein für Gewalt gegen Frauen zu schärfen und Frauen weltweit dabei zu unterstützen, ein von jeglicher Gewalt freies Leben zu führen.

### Maßnahmen gegen Diskriminierung

2015 wurde für den Standort Österreich zur Vermeidung von Diskriminierung und Förderung respektvollen Verhaltens am Arbeitsplatz eine Betriebsvereinbarung abgeschlossen, die Schutz vor allen Formen der Diskriminierung, Mobbing und Belästigung bieten soll. Eine unabhängige Antidiskriminierungsbeauftragte berät und vermittelt in Fällen von Belästigung und Diskriminierung und arbeitet mit dem Management an Sensibilisierung und Prävention. 2020 wurde die Betriebsvereinbarung adaptiert und um aktive Konfliktbewältigungsmaßnahmen erweitert, da sich die Erste Group im Verhaltenskodex selbst das Ziel gesetzt hat, sich verstärkt dem Thema Konfliktmanagement zu widmen.

Die Beratung ist für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vertraulich und wird – falls erforderlich – durch einen strukturierten Konfliktlösungsprozess begleitet.

Die aus Konfliktsituationen gewonnenen Erfahrungen werden auch als Chance gesehen, die Unternehmenskultur laufend weiterzuentwickeln. Der Schwerpunkt dieser Entwicklung liegt vor allem auf der Bewusstseinsbildung und der Verbesserung von Prozessen, Verhaltensweisen und organisatorischen Belangen im Management und bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Nach der erfolgreichen Umsetzung in Österreich wird 2021 eine gruppenweite Richtlinie erstellt, die auch den Tochterbanken außerhalb Österreichs eine Grundlage für Konfliktbewältigung und Prozesse für den Umgang mit Diskriminierung, Mobbing und Belästigung bieten wird.

## **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 und Führungskräfte.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Erste Group haben von der Ausweitung des Angebots an digitalen Bildungsformaten profitiert. Durch Nutzung der modernsten digitalen Lernplattformen mit laufend aktualisierten Inhalten konnte die Erste Group die Struktur der Bildungsinhalte zügig anpassen und damit in der aufgrund von Covid-19 tiefgreifend veränderten Arbeitsplatzsituation auf die sich rasch ändernden Bedürfnisse von Führungs- und Fachkräften eingehen.

Die Erste School of Banking and Finance, das Kompetenzzentrum der Gruppe für Bildung und Weiterbildung, stellte einen Großteil des Angebots für Fachkräfte und Manager, der individuell gestalteten Schulungen für Führungskräfte, Kurse für Persönlichkeitsbildung und fachbereichsspezifische Lehrgänge auf hybride oder gänzlich virtuelle Formate um. Dies ermöglichte es der Erste Group, ihren Schwerpunkt auch 2020 auf den Aufbau fachspezifischer Kompetenzen sowie auf die Zusammenstellung und Entwicklung eines gruppenweiten Pools von Managern mit hohem Potenzial zu legen und die Zusammenarbeit mit renommierten Institutionen wie der IESE Business School, dem IMD Lausanne, der WU Executive Academy in Wien und der Ashridge Executive Education fortzusetzen.

Die Erste School of Banking and Finance bietet Colleges für spezifische Fachbereiche an. Das Corporates & Markets College legt den Fokus auf spezielle Produktkenntnisse, Unternehmensanalyse und Kompetenzen im Verkauf. Das Finance College behandelt Themen in den vier wesentlichen Bereichen Controlling, Bilanzstrukturmanagement, Rechnungswesen und Data Excellence. Das Angebot des Risk Management College geht auf

Änderungen im regulatorischen Umfeld ein und hilft Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beim Wissenserwerb in verschiedenen Bereichen des Risk Managements. Das Business Transformation College bietet Schulungen in Projektmanagement und Unternehmensanalyse, Unternehmensarchitektur und der breiten Integration agiler Methoden.

Die Initiativen der Erste Group zur Entwicklung internationaler Führungskräfte sind als breit angelegtes Angebot im Erste Leadership Evolution Centre (ELEC) zusammengefasst und decken das gesamte Spektrum der Führungskräfteentwicklung ab. Das ELEC beinhaltet auch Entwicklungsprogramme für die Talent-Pools der Erste Group, deren Ziel die Entwicklung international mobiler Führungskräfte mit hohem Potenzial auf drei Managementebenen ist. 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.

Nachwuchskräfte durch ein umfangreiches Angebot von Entwicklungschancen zu gewinnen, ist für die Erste Group auch weiterhin ein wichtiger Schwerpunkt. Mit dem jährlichen Group Graduate Programme für Universitätsabsolventen sollen internationale Spitzenabsolventinnen und -absolventen rekrutiert werden, die eine grundlegende Ausbildung mit Schwerpunkt Bankgeschäft und Risikomanagement erhalten. Im laufenden Graduate Programme liegt der Frauenanteil bei 50%.

2020 absolvierten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Erste Group im Durchschnitt 21,5 Stunden an beruflicher Ausbildung (Frauen 21,4 und Männer 21,7 Stunden). Auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Führungsfunktion entfielen durchschnittlich 26,0 Ausbildungsstunden. In der Holding absolvierten die Beschäftigten im Schnitt 20,2 Stunden an beruflicher Ausbildung (Frauen 19,6 und Männer 20,8 Stunden).

Für 2021 plant die Erste Group eine zusätzliche Erweiterung ihres digitalen Bildungsangebots für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Führungskräfte. Aufgrund der Erfahrungen während der Pandemie hat die Erste Group einen weiteren Ausbau digitaler Bildungsformate beschlossen. In zahlreichen Lehrgängen haben sich Online-Formate als bedeutende Bereicherung erwiesen. Der Fokus wird sowohl auf der Entwicklung neuer Formate als auch auf der Schulung interner Trainer in der professionellen Nutzung der neuen Medien liegen.

## **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 Mitarbei-

terinnen und Mitarbeiter. Die Erste Group hat die österreichische Charta der Vielfalt unterzeichnet und sich damit zu den Grundsätzen der Chancengleichheit und Transparenz verpflichtet, insbesondere bei der Vergütung. 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 zu unterbieten noch zu überbieten, sondern wettbewerbsfähige Remunerationspakete sicherzustellen.

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. Der Aufsichtsrat beziehungsweise gegebenenfalls der Vergütungsausschuss überprüft die Vergütungsrichtlinien und -praktiken jährlich sowohl auf Gruppenebene als auch auf lokaler Ebene, um sicherzustellen, dass diese in Einklang mit den jeweiligen internationalen und nationalen gesetzlichen Bestimmungen stehen.

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 quantita-

tive 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 sichern. 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. 2020 setzte die Erste Group die Initiative fort, mit der mehr Männer ermutigt werden sollen, die Möglichkeiten einer Väterkarenz zur Gänze auszuschöpfen.

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 Medizinerinnen, Arbeitspsychologen und Physiotherapeuten bestehendes Expertenteam zur Verfügung.

Die Anforderungen an die Sicherheit am Arbeitsplatz werden in Österreich per Gesetz geregelt (ArbeitnehmerInnenschutzgesetz). Die Erste Group gewährleistet die Erfüllung aller gesetzlichen Vorschriften mit ihrem eigenen Gesundheitszentrum und deckt damit die Holding, die Erste Bank Oesterreich und nahezu 30 Tochterbanken ab. 2020 wurden trotz der durch Covid-19 bedingten Einschränkungen knapp 7.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeitsmedizinisch betreut.

Um für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Zusammenhang mit Covid-19 wirksame Maßnahmen zu setzen und einen kontinuierlichen Bankbetrieb aufrechtzuerhalten, initiierte und verfolgte das Gesundheitszentrum eine Reihe sehr erfolgreicher Ansätze: eine eigene Hotline für gesundheitsbezogene Anfragen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sofortiges Testen von Verdachtsfällen, Teilnahme an einer Studie der Medizinischen Universität Wien zur Immunsituation von Beschäftigten mit verschiedenen demografischen Merkmalen und Tätigkeiten sowie unmittelbare Unterstützung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf individueller Ebene und im Team.

Der Fokus des in Wien angesiedelten Gesundheitszentrums der Erste Group liegt 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. Dazu 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 Arbeitspsychologinnen und 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 (48.516 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter; Mitarbeiterstand) sind auch die Werte direkter und indirekter Beteiligungen der Erste Group außerhalb der gesondert ausgewiesenen Kernmärkte erfasst.

### Personalstand und Altersstruktur 2020

	Gesamt		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Frauen	Männer	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>30.271</b>	<b>18.245</b>	<b>7.812</b>	<b>16,1%</b>	<b>29.097</b>	<b>60,0%</b>	<b>11.607</b>	<b>23,9%</b>
davon Holding	924	1.016	213	11,0%	1.184	61,0%	543	28,0%
Österreich inkl. Holding	9.873	8.822	3.131	16,7%	9.738	52,1%	5.826	31,2%
Tschechien	6.894	3.320	1.858	18,2%	6.051	59,2%	2.305	22,6%
Slowakei	2.705	1.149	574	14,9%	2.490	64,6%	790	20,5%
Rumänien	4.301	1.541	871	14,9%	3.724	63,7%	1.247	21,3%
Ungarn	2.086	1.284	558	16,6%	2.352	69,8%	460	13,6%
Kroatien	2.201	1.040	394	12,2%	2.360	72,8%	487	15,0%
Serbien	923	340	194	15,4%	875	69,3%	194	15,4%

## Beschäftigungsart

	Vollzeitbeschäftigte				Teilzeitbeschäftigte			
	2020		2019		2020		2019	
	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer	Frauen	Männer
<b>Erste Group</b>	<b>24.166</b>	<b>17.200</b>	<b>24.773</b>	<b>17.927</b>	<b>6.105</b>	<b>1.045</b>	<b>6.444</b>	<b>1.101</b>
davon Holding	612	921	639	991	312	95	329	104
Österreich inkl. Holding	5.106	8.037	5.217	8.271	4.765	787	4.872	817
Tschechien	6.118	3.227	6.024	3.032	777	92	925	108
Slowakei	2.624	1.133	2.883	1.180	81	16	96	15
Rumänien	4.114	1.488	4.508	2.138	188	52	271	75
Ungarn	1.873	1.200	1.873	1.159	213	84	197	79
Kroatien	2.147	1.038	2.218	1.058	54	2	55	0
Serbien	918	338	820	326	5	2	3	1

## Ausgewählte Kennzahlen

	Frauenanteil im Topmanagement		Frauenanteil in anderen Führungspositionen		Krankheitstage pro Mitarbeiter		Anzahl Mitarbeiter mit Behinderung	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	<b>Erste Group</b>	<b>25,1%</b>	<b>23,4%</b>	<b>43,5%</b>	<b>41,2%</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>679</b>
davon Holding	25,5%	22,5%	28,4%	25,2%	4	6	17	15
Österreich inkl. Holding	19,3%	16,8%	25,6%	24,6%	7	8	338	330
Tschechien	14,0%	14,4%	54,5%	56,8%	20	13	118	128
Slowakei	22,5%	19,4%	57,6%	58,4%	13	9	164	154
Rumänien	39,2%	38,6%	55,4%	55,3%	8	8	32	34
Ungarn	24,1%	24,4%	48,6%	41,9%	3	9	10	9
Kroatien	38,6%	35,7%	64,7%	60,4%	4	5	15	14
Serbien	37,5%	34,8%	53,2%	50,9%	9	10	0	1

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

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

Leitungsgremien: Detaillierte Informationen über die Mitglieder des Vorstands und Aufsichtsrats der Holding sind im (konsolidierten) Corporate Governance-Bericht dargestellt. Der Vorstand der Holding setzte sich zum Jahresende 2020 aus einer Frau und sechs Männern zusammen, zwei Vorstandsmitglieder waren zwischen 30 und 50 Jahre alt, fünf waren über 50 Jahre alt. Der Aufsichtsrat der Holding setzte sich zum Jahresende 2020 zu 39% aus Frauen und 61% aus Männern zusammen.

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

	2020				2019			
	Frauen		Männer		Frauen		Männer	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>1.013</b>	<b>80,3%</b>	<b>120</b>	<b>96,0%</b>	<b>1.009</b>	<b>77,7%</b>	<b>139</b>	<b>97,9%</b>
davon Holding	22	100%	7	100%	37	94,9%	16	94,1%
Österreich inkl. Holding	268	91,4%	81	99,0%	300	89,6%	82	97,6%
Tschechien	151	67,4%	0	n.a.	131	44,4%	1	100%
Slowakei	94	77,0%	15	93,8%	80	96,4%	25	100%
Rumänien	194	84,0%	11	100%	244	97,2%	22	95,7%
Ungarn	80	61,1%	0	n.a.	51	46,4%	0	n.a.
Kroatien	123	83,7%	12	100%	109	87,2%	6	100%
Serbien	46	93,9%	0	n.a.	36	94,7%	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 Rückkehrtrate nach Beendigung der Karenz an.

## Neu eingestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 2020

	Frauen		Männer		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
	<b>Erste Group</b>	<b>2.978</b>	<b>63,4%</b>	<b>1.722</b>	<b>36,6%</b>	<b>2.202</b>	<b>46,9%</b>	<b>1.918</b>	<b>40,8%</b>	<b>580</b>
davon Holding	38	48,1%	41	51,9%	22	27,8%	46	58,2%	11	13,9%
Österreich inkl. Holding	745	57,8%	545	42,2%	665	51,6%	520	40,3%	105	8,1%
Tschechien	945	63,2%	551	36,8%	591	39,5%	487	32,6%	418	27,9%
Slowakei	216	67,5%	104	32,5%	167	52,2%	147	45,9%	6	1,9%
Rumänien	446	71,4%	179	28,6%	339	54,2%	267	42,7%	19	3,0%
Ungarn	234	57,9%	170	42,1%	176	43,6%	210	52,0%	18	4,5%
Kroatien	130	68,4%	60	31,6%	90	47,4%	94	49,5%	6	3,2%
Serbien	126	71,6%	50	28,4%	84	47,7%	88	50,0%	4	2,3%

2020 hat sich die Berechnungsmethodik geändert. Die Prozentangaben beziehen sich auf die gesamten neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. (2019 haben sich die Prozentangaben auf den gesamten Mitarbeiterstand bezogen).

## Fluktuation 2020

	Frauen		Männer		<30 Jahre		30-50 Jahre		>50 Jahre	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
<b>Erste Group</b>	<b>3.645</b>	<b>10,8%</b>	<b>1.844</b>	<b>9,3%</b>	<b>1.502</b>	<b>14,5%</b>	<b>2.737</b>	<b>9,8%</b>	<b>1.250</b>	<b>8,2%</b>
davon Holding	59	5,9%	75	6,7%	27	9,4%	61	4,6%	46	8,9%
Österreich inkl. Holding	808	7,6%	785	8,2%	395	10,3%	568	5,4%	630	10,8%
Tschechien	887	11,3%	339	9,3%	340	12,9%	657	22,0%	229	3,9%
Slowakei	512	16,0%	153	11,8%	137	15,9%	368	13,1%	160	19,3%
Rumänien	720	14,4%	194	11,4%	342	27,4%	465	11,3%	107	8,0%
Ungarn	330	14,2%	190	13,4%	143	21,8%	327	12,6%	50	10,1%
Kroatien	229	9,6%	81	7,7%	83	14,4%	170	7,1%	57	12,2%
Serbien	77	7,6%	36	9,5%	26	9,6%	75	8,1%	12	6,1%

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 10,2% (2019: 12,1%).

## 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 260 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 verantwortungsvolle Unternehmensführung (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.

Die Erste Group hat sich daher ökologische Ziele gesetzt, um die Belastung der Umwelt durch ihre Geschäftstätigkeit möglichst gering zu halten. Ihr direkter ökologischer Fußabdruck beschränkt sich auf den Verbrauch von Energie und Papier. Die von der Erste Group veröffentlichten Daten zeigen, dass ihre gesamten CO<sub>2</sub>-Emissionen (Scope 1+2) trotz der deutlich höheren Zahl der nun erfassten Unternehmen seit 2016 um mehr als 21% reduziert wurden.

## UMWELTSTRATEGIE

Die Umweltstrategie der Erste Group beruht auf vier Säulen:

- Einrichtung von Umweltmanagementsystemen
- Einbeziehung ökologischer Kriterien in Bankprodukte und -dienstleistungen
- Etablierung eines Lieferkettenmanagements, 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 die Ziele für die Nutzung von Energie und sonstigen Ressourcen individuell für jede der lokalen Tochterbanken vereinbart. Nach der Vorgabe absoluter Zielwerte für den Zeitraum 2012 bis 2016 (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 eine solche Vergleichbarkeit aufgrund der wachsenden Anzahl der in der nichtfinanziellen Berichterstattung 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- bzw. E-Autos am Fuhrpark in %
- \_ Kopierpapierverbrauch pro Mitarbeiter in kg/RMA
- \_ Anteil recyceltes Kopierpapier in %
- \_ CO<sub>2</sub>e-Emissionen (Scope 1 + Scope 2) pro Mitarbeiter in t/RMA

Ausgangsbasis für die individuellen Ziele für jeden Kernmarkt waren die jeweiligen Werte von 2018. 2020, bereits ein Jahr nach Einführung der ökologischen Ziele, haben die Tochtergesellschaften der Erste Group in Serbien, Kroatien und der Tschechischen Republik ihre Ziele für die Scope 1- und Scope 2-Emissionen pro RMA erreicht. Den Anteil von Hybrid- bzw. E-Fahrzeugen am Fuhrpark betreffend haben die Unternehmen in Rumänien, der Tschechischen Republik und in Österreich die gesetzten Ziele im Laufe des Jahres 2020 erreicht. Darüber hinaus wurde das Ziel für den Anteil von Recycling-Kopierpapier in der Erste Group erreicht, ausgenommen in Österreich. Dies ist insbesondere auf die Erweiterung des Konsolidierungskreises durch die österreichischen Sparkassen zurückzuführen, die 2019 nicht Teil des nichtfinanziellen Berichts waren. Der Papierverbrauch pro RMA ging dennoch infolge der höheren Home-Office-Rate zurück. Die individuellen ökologischen Ziele sowie die Umweltdaten für den Berichtszeitraum sind in einer Tabelle am Ende dieses Kapitels dargestellt.

Die mit den Investitionen und Finanzierungen der Erste Group verbundenen Scope 3-Emissionen tragen erheblich zu den gesamten Treibhausgasemissionen bei. Die Erste Group hat daher 2020 eine Initiative zur Entwicklung einer Methodik gestartet, um den gegenwärtigen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck des Kreditportfolios zu berechnen und 2021 zu berichten. Durch Mobilität verursachte CO<sub>2</sub>e- Scope 3-Emissionen (z.B. bei Dienstreisen geflogene Kilometer, gefahrene Bahnkilometer und Mietautos) werden nicht angegeben, da diese im Vergleich zu den Emissionen aus Investitionen und Finanzierungen als unwesentlich zu beurteilen sind.

Insgesamt gingen die CO<sub>2</sub>e-Emissionen (Scope 1 + Scope 2) der Erste Group um 7.518 Tonnen (-11,6%) zurück, vorrangig aufgrund der Effizienzsteigerungsmaßnahmen in Rumänien (-5.401 Tonnen CO<sub>2</sub>) und Ungarn (-1.810 Tonnen CO<sub>2</sub>). Der Anstieg in Österreich (+20,2%) ist auf den erweiterten Konsolidierungskreis zurückzuführen.

## Ökologischer Fußabdruck

	2019	2020
Stromverbrauch	175 GWh	165 GWh
Heiz-/Kühlenergieverbrauch	138 GWh	137 GWh
Verbrauch fossiler Treibstoffe	46 GWh	37 GWh
Energieverbrauch gesamt	359 GWh	340 GWh
CO <sub>2</sub> e-Emissionen (Scope 1 und 2)	64.834 t	57.492 t
Kopierpapierverbrauch	1.615 t	1.295 t

## Berichtskreis

2020 werden Umweltdaten erstmals für alle im Berichtskreis der Erste Group enthaltenen Unternehmen angegeben, ausgenommen eine nicht wesentliche Gesellschaft, in der weniger als 1% der gesamten RMAs beschäftigt sind.

2020 wurden die Umweltdaten aller österreichischen Sparkassen der Erste Group erfasst, während 2019 nur jene von Unternehmen mit mindestens 150 Beschäftigten einbezogen wurden. Aufgrund der Erweiterung des Berichtskreises um 30 Sparkassen stiegen die Umweltdaten wie folgt an: 17.226 MWh Energieverbrauch gesamt (davon 6.596 MWh Stromverbrauch und 7.577 MWh Heizenergieverbrauch), Kopierpapierverbrauch 55 t (davon 9,4 t Recyclingpapier), CO<sub>2</sub>e-Emissionen 2.054 t.

## Umweltmanagementsysteme

Die Zertifizierungen gemäß ISO 14001 und/oder ISO 50001 wurden in den Tochtergesellschaften der Erste Group in Kroatien, der Slowakei und Ungarn abgeschlossen. Die Erste Bank Croatia hat neben der seit 2017 bestehenden Zertifizierung nach ISO 14001 auch ein Energiemanagement nach der Norm ISO 50001 eingeführt. Die Česká spořitelna erwägt für 2021 eine Zertifizierung nach EMAS. Von den österreichischen Sparkassen sind die Steiermärkische Sparkasse (ISO 14001) und die Allgemeine Sparkasse Oberösterreich (ISO 50001) zertifiziert. Die Steiermärkische Sparkasse plant für Anfang 2021 ein Audit ihres Umweltmanagementsystems. Die Dornbirner Sparkasse führt seit 2012 jährlich eine ÖKOPROFIT-Zertifizierung durch.

## SCHWERPUNKTTHEMEN

### Verbesserung der 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 vollzogen.

Die Reduktion des Energieverbrauches für elektrische Energie und für Beheizung und Warmwasseraufbereitung wird weitgehend durch neue, energieeffiziente Zentralgebäude sichergestellt. Obwohl Bankfilialen überwiegend in Gebäuden eingemietet und damit in ihrer Wahlmöglichkeit hinsichtlich der Heizsysteme beschränkt sind, wurden durch effizienzsteigernde Maßnahmen Verbesserungen erzielt.

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

- \_ Erste Campus in Wien ist von der Österreichischen Gesellschaft für Nachhaltige Immobilienwirtschaft nach DGNB/ÖGNI mit der höchsten Stufe – Platin – zertifiziert.

– The Bridge, das Verwaltungsgebäude der Banca Comercială Română in Bukarest, ist mit LEED Platinum (Leadership in Energy and Environmental Design) zertifiziert. Die Bürofläche des mit LED-Technologie ausgestatteten Gebäudes wurde von 21.000 m<sup>2</sup> auf 14.000 m<sup>2</sup> reduziert.

Der Erste Campus wird beispielsweise ausschließlich mit fossilfreier Energie (Fernwärme und Fernkälte sowie Ökostrom) versorgt. 2020 konnte durch die verbesserte Nutzung von kaltem Wasser aus Tiefbohrungen der Verbrauch von Fernkälte deutlich um 39,2% (2019: 27,7%) auf 1,0 GWh (2019: 1,7 GWh) gesenkt werden. Im Dezember 2020 wurde mit der Errichtung einer Photovoltaikanlage auf dem Dach des Erste Campus begonnen. Die 764 Module auf einer Fläche von rund 2.000 m<sup>2</sup> werden rund 250.000 kWh pro Jahr liefern, was etwa dem Verbrauch von fünf Filialen oder 125 Haushalten entspricht. Nach den bereits getroffenen Maßnahmen wie dem Umstieg auf 100% Ökostrom und der Nutzung von Regenwasser und Fernkälte ist diese Anlage ein weiterer bedeutender Schritt, um das Hauptgebäude der Erste Group noch klimafreundlicher zu gestalten.

Das Energiemanagement der Česká spořitelna legte den Fokus auf die Umsetzung einer Fernüberwachung und Fernsteuerung der Gebäudetechnik, wie z.B. ein Facility Management-System, das Digitalisierung und technische Zugangskontrollen, die Steuerung von Reinigungstätigkeiten und Müllentsorgung sowie eine entsprechende Systemdokumentation ermöglicht. Dazu arbeitete die Bank mit dem Zentrum für energieeffizientes Bauen und der Fakultät für Maschinenbau an der tschechischen Technischen Universität zusammen. Die Slovenská sporiteľňa konnte durch Verringerung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks ihrer Filialen und die Optimierung der Datenserverfunktionen den Stromverbrauch um weitere 10% senken.

Mit Jahresbeginn 2020 wechselten der Erste Campus und die Filialen von Erste Bank Oesterreich sowie einige Sparkassen zum Stromanbieter Verbund, Österreichs größtem Stromanbieter. Nahezu 100% dieses Stroms erzeugt Verbund aus Wasserkraft und zählt damit zu den führenden Stromerzeugern aus Wasserkraft in Europa.

Mehrere Sparkassen haben sich den Bemühungen angeschlossen und in Energiesparmaßnahmen und Innovationen investiert. Die Kärntner Sparkasse hat ein lokales Umweltschutzkonzept umgesetzt. Für die Errichtung einer neuen Filiale in Holzbauweise wurde Holz lokal aus der Region Gurktal beschafft. Durch Einsatz einer innovativen Wärmepumpe werden die CO<sub>2</sub>-Emissionen des Gebäudes minimiert. Bei der Renovierung des Kundenzentrums und der Zentrale der Wiener Neustädter Sparkasse lag der Schwerpunkt auf dem Einsatz moderner Technik für Belüftung, Kühlung, Heizung und Beleuchtung.

Ein von der Allgemeinen Sparkasse Oberösterreich 2019 mit Unterstützung des OÖ Energiesparverbandes gestartetes Pilotprojekt mit dem Ziel einer betrieblichen Energiewende und der

Vision klimaneutralen Wirtschaftens erwies sich schon 2020 als erfolgreich. Die Dekarbonisierung der Stromversorgung reduzierte die CO<sub>2</sub>-Emissionen um 59%. Ein wichtiger Beitrag zu diesem Projekt ist auch das technische Monitoring von Filialen. Automatisiertes Ablesen der Zählerstände ermöglicht Berichte über Energieverbrauch und Trends. Neben den Hauptstandorten Promenade, sBC und Wels wurden 2020 sechs weitere Filialen in das System integriert. Das Projekt beinhaltet auch eine Analyse des Mobilitätsverhaltens von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf ihrem Weg zur Arbeit.

### Einsatz von Elektro- und Hybridfahrzeugen

Eine weitere Maßnahme zur Reduktion der CO<sub>2</sub>e-Emissionen ist der Ersatz von mit fossilen Treibstoffen betriebenen Firmenfahrzeugen durch E- bzw. Hybrid-Autos. Da Kosteneffizienz 2020 ein bestimmendes Thema war, investierte die Gruppe generell nicht in eine Erneuerung der Fahrzeugflotte. Der Fokus lag vielmehr auf einer Reduktion oder einem stufenweisen Abbau des Bestands beziehungsweise notwendigen Ersatzanschaffungen. Dennoch konnte die Gruppe ihrem Ziel näherkommen und den Anteil an Elektro- und Hybridfahrzeugen von 1,4% auf 3,2% im Jahr 2020 erhöhen. Österreich erreichte 2020 bereits 9,1% (2019: 6,6%). Die Banca Comercială Română verbesserte ihren Anteil von 0,1% auf 3,8%, da der Nettozugang zu ihrer Fahrzeugflotte zur Gänze aus umweltfreundlichen Fahrzeugen bestand. Andere Gesellschaften senkten die Emissionen durch eine Reduktion ihres Bestands an Fahrzeugen mit Verbrennungsmotoren – die Česká spořitelna um 4,9%, die Erste Bank Croatia um 8,9%. Eine Steigerung des Anteils an E- bzw. Hybridautos wird auch von dem in CEE-Ländern verfügbaren Netz an Ladestationen abhängig sein, das derzeit nur einen Bruchteil des österreichischen Netzes darstellt. E-Tankstellen wurden an verschiedenen Standorten eingerichtet, so am Erste Campus in Wien und bei manchen Sparkassenfilialen.

### 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 Ausdrucke von Kontoauszügen zu verzichten, da das mobile Banking der Erste Group ein einfaches und übersichtliches Archiv für alle Transaktionen auf den Konten bietet.

Das Ziel dieser laufenden Entwicklungen ist die weitgehende elektronische Durchführung aller Standard-Bankprozesse. Mit der daraus resultierenden beschleunigten Abwicklung und effizienteren Kundenbetreuung kann die Kundenzufriedenheit erhöht und gleichzeitig der Papierverbrauch reduziert werden. Die sDG Dienstleistungsgesellschaft mbH – mit 187 Tonnen bedrucktem Papier der größte Verbraucher der Erste Group in Österreich – konnte 2020 37,5 Tonnen einsparen.

Weitere Aktionen zur Reduktion des Papierverbrauchs waren 2020 die Einführung der elektronischen Zustellung von Rechnungen bei der Erste Bank Croatia sowie das laufende Projekt Papierarmer Bürobetrieb der Česká spořitelna mit Themen wie bargeldloses Banking, Biometrie und Robotik.

### Sonstige Umweltinitiativen

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 77% im Jahr 2020, dass Nachhaltigkeit und wirtschaftlicher Erfolg miteinander vereinbar sind.

Die Česká spořitelna ist Mitglied von Společenská odpovědnost (Soziale Verantwortung), der größten tschechischen CSR-Initiative, und Gründungsmitglied der Aktion Změna k lepšímu (Wende zum Besseren). Die Bank unterstützte die Nadace Partnerství (Stiftung Partnerschaft) und deren Projekt Greenways, in dessen Rahmen 4.200 Kilometer Rad- und Wanderwege errichtet wurden. Die Erste Bank Serbia motiviert ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bei Umweltinitiativen aktiv zu werden und stärkt das Bewusstsein beispielsweise durch die Reinigung der Festung Petrovaradin mithilfe freiwilliger Helfer. 2020 stellten die Erste Bank Restaurantbetriebe in allen am Erste Campus betriebenen Lokalen auf ein System mit wiederverwendbaren Kaffeebechern um. Dank dieser Initiative werden pro Jahr mindestens 85.000 Einwegbecher eingespart.

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.

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 (cr360). Über dieses Tool wird dezentral der Energieverbrauch von ca. 3.000 betrieblich genutzten Standorten einzeln erfasst und ausgewertet. Für die Umrechnung auf Treibhausgasäquivalente (CO<sub>2</sub>e) nutzt cr360 Emissionsfaktoren der DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs) und der IEA (International Energy Agency).

### Umweltkennzahlen

In den für die Erste Group in den nachfolgenden Tabellen angegebenen Gesamtdaten 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 2020 beziehen sich auf 45.435 rechnerische Mitarbeiter (RMA), das sind 99% aller RMAs der Erste Group.

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

### Ökologische Ziele für 2021

	Einheit	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>2</sub> e/RMA	0,53	1,40	1,50	2,55	1,20	0,75	1,95

## Umweltkennzahlen

2020	Einheit	Erste Group	AT	CZ	SK	RO	HU	HR	RS
<b>Rechnerische Mitarbeiter (RMA)</b>	<b>Anzahl</b>	<b>45.435</b>	<b>16.635</b>	<b>9.933</b>	<b>3.821</b>	<b>5.803</b>	<b>3.286</b>	<b>3.067</b>	<b>1.199</b>
<b>Betrieblich genutzte Bürofläche</b>	<b>m<sup>2</sup></b>	<b>1.654.020</b>	<b>663.089</b>	<b>301.533</b>	<b>143.199</b>	<b>356.830</b>	<b>61.617</b>	<b>67.709</b>	<b>23.093</b>
<b>Gesamter Energieverbrauch</b>	<b>MWh</b>	<b>339.588</b>	<b>121.495</b>	<b>69.317</b>	<b>26.478</b>	<b>72.270</b>	<b>16.945</b>	<b>18.628</b>	<b>4.867</b>
Elektrische Energie (inkl. Bankomaten und eigene Stromerzeugung)	MWh	165.356	65.953	32.145	12.328	25.457	8.232	12.353	2.283
Energie für Heizung, Warmwasseraufbereitung und Fernkälte	MWh	137.449	47.015	31.875	12.502	31.244	6.433	4.598	1.895
Diesel für Notstromaggregate	MWh	254	177	47	20	5	3	0	0
Fuhrpark (fossile Treibstoffe umgewandelt in kWh)	MWh	36.528	8.350	5.251	1.628	15.564	2.277	1.677	690
Anteil von Hybrid-/E-Autos am Fuhrpark	%	3,2%	9,1%	0,4%	1,1%	3,8%	1,0%	0,0%	0,0%
Durchschnittlicher Stromverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	100,0	99,5	106,6	86,1	71,3	133,6	182,4	98,9
Durchschnittlicher Heizenergieverbrauch	kWh/m <sup>2</sup>	83,1	70,9	105,7	87,3	87,6	104,4	67,9	82,1
<b>Gesamtverbrauch Kopierpapier</b>	<b>t</b>	<b>1.295</b>	<b>502</b>	<b>158</b>	<b>72</b>	<b>311</b>	<b>84</b>	<b>76</b>	<b>22</b>
Papierverbrauch pro Mitarbeiter	kg/RMA	28,5	30,2	16,0	18,8	53,6	25,5	24,7	18,4
Frischfaser-Kopierpapier	t	402	334	3	1	3	0	0	0
Recycling-Kopierpapier	t	892	169	155	71	308	84	76	22
Recycling-Kopierpapier Anteil	%	68,9%	33,6%	97,9%	98,9%	99,1%	99,7%	100,0%	99,5%
<b>CO<sub>2</sub>e-Emissionen Scope 1 und 2</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>57.492</b>	<b>9.968</b>	<b>10.976</b>	<b>6.144</b>	<b>18.693</b>	<b>4.659</b>	<b>1.800</b>	<b>648</b>
Scope 1-Emissionen	tCO <sub>2</sub> e	24.929	6.785	2.160	2.931	9.636	1.603	1.221	212
Scope 2-Emissionen	tCO <sub>2</sub> e	32.562	3.183	8.816	3.214	9.057	3.056	579	436
Scope 1 und 2-Emissionen pro Mitarbeiter	tCO <sub>2</sub> e/RMA	1,27	0,60	1,10	1,61	3,22	1,42	0,59	0,54

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 (inkl. 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	%	1,40%	6,60%	0,30%	1,10%	0,10%	1,00%	0,00%	0,00%
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	36,50	38,40	21,60	24,50	58,50	31,40	32,50	60,30
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>2</sub>e -Emissionen Scope 1 und 2</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</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>2</sub> e	29.950	5.799	2.813	3.155	12.899	2.738	1.561	582
Scope 2-Emissionen	tCO <sub>2</sub> e	34.884	2.321	9.203	3.021	11.195	3.731	710	643
Scope 1 und 2-Emissionen pro Mitarbeiter	tCO <sub>2</sub> e/RMA	1,46	0,54	1,23	1,49	3,55	2,00	0,72	1,08

RMA: rechnerische Mitarbeiter, Mitarbeiter in aktiven Beschäftigungsverhältnissen, gemessen am jeweiligen Arbeitszeitfaktor.  
 CO<sub>2</sub>e: CO<sub>2</sub>-Äquivalente, entspricht der Summe der emittierten Klimagase, das sind Kohlendioxid, Methan, Stickoxide.

### Vorstand

Bernhard Spalt e.h., Vorsitzender	
Ingo Bleier e.h., Mitglied	Stefan Dörfler e.h., Mitglied
Alexandra Habeler-Drabek e.h., Mitglied	David O'Mahony e.h., Mitglied
Maurizio Poletto e.h., Mitglied	Thomas Schaufler e.h., Mitglied

Wien, 10. März 2021

# GRI Inhaltsindex

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Nummer	Titel	Verweis im Geschäftsbericht 2020	Kommentar / Gründe für die Auslassung
<b>GRI 102 Allgemeine Angaben 2016</b>					
<b>1. Organisationsprofil</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-1	Name der Organisation		Erste Group Bank AG
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 11, 13	Strategie
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-3	Hauptsitz der Organisation		Erste Campus, Am Belvedere 1, 1100 Wien
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-4	Betriebsstätten	S. 59	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	S. 94	(Konsolidierter) Corporate Governance-Bericht
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-6	Belieferte Märkte	Note 1	Konzernabschluss: Note 1 (Segmentberichterstattung)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-7	Größe der Organisation	Note 1	Lagebericht: Mitarbeiter; Konzernabschluss: Konzern-GuV, Konzernbilanz, Note 1 (Segmentberichterstattung)
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	S. 81ff	Es wurde kein signifikanter Anteil der Aktivitäten durch Mitarbeiter, die keine Angestellten sind, verrichtet. Es gibt keine signifikante Änderung der Zahlen, die in Angaben 102-8 a, 102-8 b und 102-8 c berichtet werden. Die Datenerhebung erfolgt gemäß GRI-Standards. Die Zahlen werden mittels Excel Templates, die an die zuständigen Kollegen der Gesellschaften gesendet werden, gesammelt. Nach Retournierung der ausgefüllten Templates und Prüfung der Datenqualität werden die Daten konsolidiert und für die Veröffentlichung vorbereitet.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-9	Lieferkette	S. 74	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette		Keine signifikanten Änderungen in der Organisation (weder im Hinblick auf Größe, Struktur noch Besitzverhältnisse) oder der Lieferkette.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-11	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	S. 58	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. 70f, 83	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Unsere Kunden, Umwelt; Erste Asset Management: UN Principles of Responsible Investment Bangladesh Memorandum, Montréal Carbon Pledge Erste Group; Nestor Gold Charta, Austrian Diversity Charter
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen		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). Für die Tochterbanken der Erste Group in CEE bestehen folgende wesentliche Mitgliedschaften. Erste Bank Croatia: Croatia Green Building Council (CGBC), Croatian Association of Accountants and Financial Experts (CAAFE); Erste Bank Serbia: Association of Banks of Serbia, Chamber of Commerce Serbia; Slovenská sporiteľňa: Slovak Banking Association, Central European Corporate Governance Association; Erste Bank Hungary: Hungarian Banking Association, Budapest Chamber of Commerce and Industry; Banca Comercială Română: Romanian Banking Association, Financial Markets Association; Česká spořitelna: Czech Banking Association, Economic chamber of the Czech Republic
<b>2. Strategie</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	S. 2ff	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-15	Wichtige Auswirkungen, Risiken und Chancen	S. 61f	
<b>3. Ethik und Integrität</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	S. 58, 94ff	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. Unternehmensführung</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-18	Führungsstruktur	S. 94ff	
<b>5. Einbeziehung von Stakeholdern</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	S. 63	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-41	Tarifverträge		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 102	Allgemeine Angaben	102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	S. 60ff	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	S. 60ff	

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Nummer	Titel	Verweis im Geschäftsbericht 2020	Kommentar / Gründe für die Auslassung
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	S. 60ff	
<b>6. Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>					
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	S. 58f	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	S. 60ff	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-47	Liste der wesentlichen Themen	S. 60ff	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	S. 59	2020 wurden weitere Gesellschaften (30 Sparkassen) aus dem Konsolidierungskreis in die nichtfinanzielle Berichterstattung übernommen.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-50	Berichtszeitraum		1.1.2020 bis 31.12.2020
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-51	Datum des letzten Berichts		Geschäftsbericht 2019
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-52	Berichtszyklus		Jährlich
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	S. 318	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	S. 58	Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt.
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-55	GRI-Inhaltsindex	S. 88ff	
GRI 102	Allgemeine Angaben	102-56	Externe Prüfung	S. 92f	
<b>GRI 103 Managementansatz 2016</b>					
GRI 103	Managementansatz	103-1	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung	S. 60ff	
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Bestandteile	S. 60ff	
GRI 103	Managementansatz	103-3	Beurteilung des Managementansatzes	S. 60ff, 92	
<b>GRI 201 Wirtschaftliche Leistung 2016</b>					
GRI 201	Wirtschaftliche Leistung	201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Note 1, Note 56	Außerhalb des nichtfinanziellen Berichts: Konzernabschluss
<b>Soziales Engagement und Social Banking (FS14 Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für benachteiligte Menschen)</b>					
FS 14 der GRI G4	Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für benachteiligte Menschen	FS14	Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für benachteiligte Menschen	S. 69, 72f	
<b>Korruptionsbekämpfung und Compliance (GRI 205 Korruptionsbekämpfung 2016)</b>					
GRI 205	Korruptionsbekämpfung	205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen		Im Berichtszeitraum 2020 wurden keine Korruptionsfälle gemeldet.
<b>GRI 206 Wettbewerbswidriges Verhalten 2016</b>					
GRI 206	Wettbewerbswidriges Verhalten	206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung	Note 43	Konzernabschluss: Note 43 (Eventualverbindlichkeiten); Gegen die Erste Group Bank AG wurden keine Klagen wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolverhaltens erhoben. Tochterbanken der Erste Group Bank AG in CEE waren im Berichtszeitraum direkt oder indirekt in insgesamt fünf diesbezügliche Verfahren involviert. Ein Verfahren wurde 2020 beendet, weshalb noch 4 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>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. 87	
GRI 301	Materialien	301-2	Eingesetzte recycelte Ausgangsstoffe	S. 87	
<b>Nachhaltige Kriterien beim Einkauf und ökologische Auswirkungen des Bankbetriebs (GRI 302 Energie 2016)</b>					
GRI 302	Energie	302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 84, 87	(Konsolidierter) nichtfinanzieller Bericht: Umwelt. Es erfolgt keine getrennte Darstellung nach erneuerbaren/nicht erneuerbaren Energie-trägern. Die Berücksichtigung erfolgt bei der Ermittlung der CO <sub>2</sub> e-Emissionen.
GRI 302	Energie	302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	S. 84, 87	
<b>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. 87	305-1c) es fallen keine biogenen Emissionen an
GRI 305	Emissionen	305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	S. 87	Gesamt marktbasierend: 32.562t. Gesamt standortbasierend: 57.514t oder 177% des berichteten Wertes von 32.562t.
<b>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. 75	

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Nummer	Titel	Verweis im Geschäftsbericht 2020	Kommentar / Gründe für die Auslassung
<b>Diversität und Chancengleichheit (GRI 401 Beschäftigung 2016)</b>					
GRI 401	Beschäftigung	401-1	Neue eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	S. 82	Berechnung erfolgt gemäß Schlüter-Formel: (Summe der Abgänge) / (Personalstand zum 01.01. + Summe der Zugänge)
GRI 401	Beschäftigung	401-3	Elternzeit	S. 82	401-3a) Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind grundsätzlich berechtigt Elternkarenz zu nehmen. 401-3d) Aufgrund nicht klar abgrenzbarer Daten, sind keine Informationen verfügbar.
<b>Gesundheit der Mitarbeiter und Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben (GRI 403 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018)</b>					
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		Informationen liegen nicht vollständig vor, an einer gruppenweiten Erfassung wird gearbeitet.
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen		Informationen liegen nicht vollständig vor, an einer gruppenweiten Erfassung wird gearbeitet.
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-3	Arbeitsmedizinische Dienste		Informationen liegen nicht vollständig vor, an einer gruppenweiten Erfassung wird gearbeitet.
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		Informationen liegen nicht vollständig vor, an einer gruppenweiten Erfassung wird gearbeitet.
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-5	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		Informationen liegen nicht vollständig vor, an einer gruppenweiten Erfassung wird gearbeitet.
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter		Informationen liegen nicht vollständig vor, an einer gruppenweiten Erfassung wird gearbeitet.
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-7	Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz		Informationen liegen nicht vollständig vor, an einer gruppenweiten Erfassung wird gearbeitet.
GRI 403	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	403-8	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind		Informationen liegen nicht vollständig vor, an einer gruppenweiten Erfassung wird gearbeitet.
<b>Diversität und Chancengleichheit (GRI 404 Aus- und Weiterbildung 2016)</b>					
GRI 404	Aus- und Weiterbildung	404-1	Durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	S. 79	
<b>Diversität und Chancengleichheit (GRI 405 Diversität und Chancengleichheit 2016)</b>					
GRI 405	Vielfalt und Chancengleichheit	405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	S. 81f, S. 94ff	In der Erste Group Bank AG, der Muttergesellschaft der Erste Group, repräsentieren die Mitarbeiter mehr als 50 verschiedene Nationalitäten.
<b>Diversität und Chancengleichheit (GRI 406 Nichtdiskriminierung 2016)</b>					
GRI 406	Gleichbehandlung	406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		Der Antidiskriminierungsbeauftragten wurde 2020 ein signifikanter Verdachtsfall gemeldet und in weiterer Folge auch eingereicht. Die zuständigen HR Abteilung und Compliance haben den Vorfall überprüft. Nach deren Bewertung wurde der Fall nicht als Diskriminierung eingestuft, sondern als unprofessionelles Verhalten. Um den Konflikt zu lösen wurden den Beteiligten eine Reihe von Empfehlungen gegeben. (Konfliktmediation durch HR und Compliance), Coaching für die Beteiligten.
<b>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. 75	
<b>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	S. 69	
<b>GRI 419 Sozioökonomische Compliance 2016</b>					
GRI 419	Sozioökonomische Compliance	419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich		Es gab 2020 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. 64f	
<b>Wesentliches Thema: Kundenzufriedenheit</b>					
	Angaben zu Kundenzufriedenheit			S. 69f	

GRI-Standard Nummer	GRI-Standard Bezeichnung	Nummer	Titel	Verweis im Geschäftsbericht 2020	Kommentar / Gründe für die Auslassung
<b>Wesentliches Thema: Verantwortungsvolle Veranlagung und Finanzierung</b>					
	Angaben zu verantwortungsvoller Veranlagung und Finanzierung			S. 70ff	
GRI 103	Managementansatz	103-2	Der Managementansatz und seine Komponenten	S. 60ff, 70ff	
GRI 103	Managementansatz	103-3	Prüfung des Managementansatzes	S. 60ff, 70ff	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.

# 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“) dahingehend durchgeführt, ob der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht zum 31.12.2020 in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien erstellt wurde. Die Berichtskriterien umfassen die vom Global Sustainability Standards Board (GSSB) herausgegebenen Standards zur Nachhaltigkeitsberichterstattung (GRI-Standards: Option Kern) sowie die in §§ 243b und 267a UGB genannten Anforderungen an den Bericht.

### 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 in den vom Global Sustainability Standards Board (GSSB) herausgegebenen GRI-Standards: Option Kern sowie die in §§ 243b und 267a UGB 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 (konsolidierten) nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen falschen Darstellungen aufgrund von dolosen Handlungen oder Irrtümern 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 die (konsolidierte) nichtfinanzielle Berichterstattung in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien erstellt wurde. Die Berichtskriterien umfassen die vom Global Sustainability Standards Board (GSSB) herausgegebenen Standards zur Nachhaltigkeitsberichterstattung GRI-Standards: Option Kern sowie die in §§ 243b und 267a UGB genannten Anforderungen an den Bericht.

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 der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien nach den GRI-Standards Option: Kern aufgestellt worden ist sowie nicht alle in §§ 243b und 267a UGB geforderten Angaben enthalten sind.

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
- \_ Durchführung einer Medienanalyse
- \_ Videokonferenz mit den Verantwortlichen für die nichtfinanziellen Kennzahlen bei Slovenska sporitelna, a. s. und Dornbirner Sparkasse Bank AG

- \_ 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

Wir führten die Prüfung überwiegend in unseren Räumlichkeiten unter Nutzung elektronischer Kommunikationsformen durch.

### **Zusammenfassende Beurteilung**

Auf Grundlage unserer Prüfungshandlungen sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass der (konsolidierte) nichtfinanzielle Bericht nicht in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Berichtskriterien nach den GRI-Standards Option: Kern aufgestellt worden ist.

Des Weiteren sind uns auf Grundlage unserer Prüfungshandlungen keine Sachverhalte bekannt geworden, dass nicht sämtliche gemäß §§ 243b und 267a UGB geforderten Informationen im (konsolidierten) nichtfinanziellen Bericht offengelegt worden sind.

### **Auftragsbedingungen**

Die „Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe“ (laut Anlage), herausgegeben von der Österreichischen Kammer der Steuerberater und Wirtschaftsprüfer, sind Grundlage dieses Auftrags. Unsere Haftung ist gemäß Kapitel 7 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, 10. März 2021

Deloitte Audit Wirtschaftsprüfungs GmbH

Mag. Gerhard Marterbauer  
Wirtschaftsprüfer

Mag. Christof Wolf  
Wirtschaftsprüfer