

# Chat of Erste Group Bank AG

## 15.06.2009

The chat has ended. Please read below all answered questions:

---

**Der Chat ist nun geschlossen. Danke vielmals für die zahlreichen Fragen. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Abend!**

**The chat is closed now. Many thanks for the large numbers of questions. Have a nice evening!**

...

**According to a new law, the National Bank of Romania has the right to make you sell your shares in BCR if you do not comply with their requirements in terms of capital support for your subsidiary. How do you feel about that?**

I can only repeat what I already said - we are committed to Romania and BCR and thus will comply with the local regulator. The same we do everywhere.

**in 2007 Erste Bank AD Novi Sad, Serbia, switched to IBIS. It is still being serviced from Bjelovar, Croatia. The transition was not managed successfully. IBIS still appears to be tailored for specific needs of Erste Bank in Croatia (products and services they offer etc). Many options that are automatized in Croatia (printing of contracts, credit documentation) have to be done manually in Serbia because of this. The most basic example: IBIS automatically assigns citizenship of Croatia to all clients we designate as domestic here in Serbia.**

sorry , but i hope your local management deals with this.

**Do you think that agriculture can be a good investment these days? Do you finance companies in this sector?**

sure! in all of our economies agriculture is an integral part of our industry distribution in lending activities. We believe that agriculture is a very stable and reliable source of economy.

**Wir schließen den Chat in 10 Minuten. Alle Fragen, die noch später gestellt werden, werden morgen beantwortet und im Internet veröffentlicht.**

**We will close the chat in 10 minutes. All questions which will be asked later will be answered tomorrow.**

...

**What do you think that BCR still does it in the wrong way compared with the competition?**

I think BCR does the right things and we will certainly outperform in the long run.

**vielen Dank für ihre Entschuldigung wg der Aussage des Mitarbeiters der Ombudsstelle!  
finde ich sehr nett, aber anrufen werde ich dort sicher nie wieder - ich war von dessen 'Aussage sehr enttäuscht!**

**wie Sie sagten; man kann es sich nicht aussuchen den Arbeitsplatz zu verlieren.**

**Ich hätte zu diesem Zeitpunkt kein Gratiskonto gebraucht sondern Hilfe.**

**Ist es eigentlich generell eine Entscheidung der Bank dass sehr langjährige Kunden die ein Konto haben, jetzt leider AMS Bezüge beziehen keinen Überziehungsrahmen bekommen? ich zu meinem Teil brauchte kein Coaching sondern Hilfe, denn meine Einnahmen und 'Ausgaben kenne ich und welche ich reduzieren muss/musste**

**wer entscheidet das?**

Nein, es gibt keine generelle Vorgehensweise mit unseren Kunden, jede Situation muss individuell behandelt werden! Wenden Sie sich bitte zuerst an Ihren Berater, der sollte Ihnen eine Ihrer Lebenssituation angepasste Vorgehensweise vorschlagen.

**How do you appreciate measures like the "First House" taken by the Romanian government? How effective could it be in order to revive housing loans?**

I'm sorry, but I not aware of the details of this programme. But any sensible measure that will support our clients and the Romanian housing market is certainly welcome.

**Have you got access to all the files of the late Bancorex concerning deals inherited by BCR?**

I hope so.

**Have you finished restructuring BCR staff? Any further reduction this year?**

Question already answered

**What kind of business will you keep financing today Mr Treichl and at what costs?**

we will continue to finance business and private individuals if the the risk return profile meets our standards. we are in the fortunate position of having sufficient liquidity to pursue our policy

**How do you feel that governments in your CEE markets perform in terms of crisis management? How would you assess the measures taken in Hungary or Romania?**

most of them did a very good job over the last couple of months

**what would be the best way to point out some deficiencies of trans-sectoral cooperation inside Erste Bank, AD Novi Sad? I find that the capacity of our branch staff and especially the policies of our risk management are in great discrepancy with the promises of our marketing department.**

That is not an unusual opinion and points straight to one of the most important conflicts of risk versus market share. i believe that our management in Serbia is doing a very good job,so if your frustrated, be patient, we're on a good track to find the right balance between risk and growth.

**Do you think that the worst is behind after Romania signed the agreement with the IMF and EU?**

I think these preemptive packages have been very helpful - which could seen when looking at the stabilisation of the currency.

**Do you consider selling any remaining non-core assets this year?**

no we don't

**Do you have any doubts that the Romanian central bank will increase the regulatory capital requirements, considering the agreement with the IMF?**

We should wait for their decision, but as we already said, we are prepared comply with their standards anyway.

**What will be the future of procurement department of Erste Bank AD Novi Sad, Serbia? I heard that it is to be transformed into a separate entity inside the Group and under the auspice of S Proser.**

Please discuss this with you local management.

eine Frage habe ich, dann lass ich den Finanzexperten Platz :-)))

haben Sie Tipps und Tricks wie man sich soviel merken kann und soviel schaffen kann?? ;-)

wie schafft man das?

LG

ich habe ein gutes team - und verwende manchmal post-it's

:-)

**Have you reached an agreement with the SIF,s regarding the decision to postpone the listing of BCR?**

We are in ongoing negotiations with the SIFs and the Romanian Government with regard to the planned listing of BCR. So no decision yet.

**Können Sie den Mann in der Werbung nicht durch eine kompetente Frau ersetzen?**

Wer weiss was nach unserem Mr. Presenter kommt.

Dear Mr Treichl,

**My name is Miroslav Dosen and I work in Erste Bank, AD Novi Sad, Serbia. Last year I have received a MPhil degree in International Relations from Cambridge University. I am a graduated lawyer with 3 years experience in the Bank working as a credit adviser. My question is regarding possible career advancement prospects within the Group with someone with such a degree.**

**Thank you in advance**

i am glad that we have people with such an experience in our bank. as you might know we have introduced the hr-tool of the "internal job market" where you can apply for every vacant position in the whole group.

**Have you reduced the exposure on Romania compared to the same period of the last year?**

No, we have not.

**Hat die Erste Group die Ausgaben für Kunstspnsoring gekürzt?**

Nein.

**What do you do so as to support your SME clients?**

SME business is crucial for us, that's why we encourage our clients to contact us as soon, as they can foresee any problems. they shall call us as soon as possible - so that we can start to look for the optimal solutions ahead.

Additionally we improve our cooperations with international financial institutions: in a cooperation with the European Investment Bank there will be EUR 440m financing to SMEs in Central and Eastern Europe (incl.

Austria). This agreement makes their access to medium and long-term financing easier and offers advantageous financial terms.

**S.g. Herr GD Treichl,**

**die EBS ist mit ihren Filialen der Erste u. Sparkassen in Österreich sehr gut vertreten, faktisch beinahe in jeder Region.**

**Dazu herzlichen Glückwunsch, die Wachstumsstrategie der EBS ist ausgezeichnet.**

**Dennoch gibt es in Ostösterreich noch eine Region, in der faktisch keine EB-Fil. vorhanden ist - Mittelburgenland**

**Meine Frage nun an Sie:**

**Inwieweit ist es geplant, in den nächsten 1-3 Jahren auch diese "weiße Lücke auf Österreichs EB-Landkarte" zu schließen? Ev. in Kooperation mit Langfrist-Partner Vienna Insurance Group - diese hat nämlich im Bezirksvorort bereits eine langjährige Präsenz?**

Wir haben zwar Filialen im Burgenland, aber tatsächlich im Mittelburgenland eher wenig Niederlassungen, soweit ich weiss haben wir zur Zeit in Mattersburg eine Filiale auch wenn das nicht wirklich in der Mitte liegt.

**ich kann mich der positiven Aussage bzgl. des Chats nur anschliessen :-))  
toll dass Sie sich die Zeit dafür nehmen - tja, das macht gute Manager aus ;-)  
ich bewundere immer wieder wie Sie den Druck durchstehen  
Danke für das nette Kompliment - man kann sich auch an Druck gewöhnen! ;-))**

**Do you expect your corporate division at BCR to outperform retail lending business?**

I hope this is what they will try to do! :-)

**Wird es weitere Helping Hands Veranstaltungen geben wie Seminare, Coaching?**

Meines Wissens nach ja.

**How much of your financing needs have you covered so far?**

We have covered all our needs for 2009 and are already focussing on 2010.

**Denken Sie daran neue Filialen in CEE zu eröffnen und neue Akquisitionen zu tätigen??**

Wir haben in einigen Ländern - insb in Rumänien - konkrete Pläne, weitere Filialen zu eröffnen. Weitere Akquisitionen sind zur Zeit nicht geplant.

**Which measures have you taken in the last months in order to better manage the crisis on your main markets?**

I do think that we have prepared ourselves very well for the crisis. In times of dynamic growth, we have applied conservative lending standards, always looking at cash-flow based lending, accompanied by strong loan-to-value ratios. On top of that we have always invested in state-of-the art collection tools and processes. We do not believe that there is any credit business without risk; judging and pricing this risk accurately is our core business and I believe we did it very professionally.

**Bitte um Ergänzung der Antwort zum Thema "Filiale in Mittelburgenland, konkret Oberpullendorf":**

**Antwort ist leider unterbrochen, hört mitten im Satz auf.**

**Herzlichen Dank.**

wurde soeben vervollständigt

**eine Frage brennt mir auf der Zunge:**

**ich habe vor einiger Zeit bei der Ombudsstelle der Bank angerufen und gefragt warum langjährige Kunden die jetzt leider Arbeitslosengeld wg. Jobverlust beziehen müssen Probleme haben einen kleinen Überbrückungs Überziehungsrahmen zu bekommen.**

**die Antwort des Mitarbeiters dort war: "es ist uns bewusst dass wir Kunden verlieren werden" wie kann man so etwas so "locker" sagen??**

Hm, wir tun eigentlich wirklich einiges um unseren Kunden beizustehen: so erhalten arbeitslos gewordene Kunden - gegen Vorlage einer AMS-Bestätigung - für ein Jahr ein Gratiskonto, es werden zahlreiche Veranstaltungen und Seminare veranstaltet, die den Kunden in einer Notsituation helfen sollen um diese schwierige Zeit bestmöglich passieren zu können.

Die Antwort des Mitarbeiters in der Ombudsstelle tut uns leid, sie gibt nicht die Haltung unseres Hauses gegenüber unseren Kunden wider. Jeder von uns kann in seinem Leben unvoreinsehbaren Ereignissen begegnen - niemand ist davor gefeit. Ich entschuldige mich für eine solche Äusserung.

**Der Chat macht Spass und ist interessant! Wird es weitere Aktionen dieser Art geben, in denen Sie direkt kontaktiert werden können?**

Das freut mich. Sie können mir jederzeit ein e-mail schreiben. Ob Sie allerdings so rasch eine Antwort erhalten werden, kann ich Ihnen nicht versprechen.

**How much money do you need to invest this year in order to strenghten the share capital of BCR?**

This will depend on the Romanian National Bank and if it will increase the regulatory capital requirements.

**sehen sie die derzeitige intensität der kooperation mit der VIG als zwischenschritt, der letztendlich zu einer fusion führt? aber man hört, dass eine tierfergehende zusammenarbeit erst nach der ära geyer möglich wäre. wo sehen sie die weitere phantasie?**

Wir haben immer klar gesagt, dass eine aktienrechtliche Verschränkung zwischen den beiden Unternehmen nicht unser Ziel ist. Wir sind der Überzeugung, dass dies weder für die Kunden noch für die Mitarbeiter oder die Aktionäre von Vorteil wäre.

**Would you keep buying ERste shares? Do you have a personal target?**

As you can read in the annual report as well as on our homepage I do already have a pretty significant stake in Erste. My plan is to own as many shares as I can effort.

**Ist die Kundenzufriedenheit Bestandteil Ihres Bonussystems?**

Nur mit der entsprechenden Kundenzufriedenheit können wir die gesteckten Ziele erreichen, indirekt also alle. Bei allen Mitarbeiter, die direkt Kontakt mit Kunden haben, ist auch die Kundenzufriedenheit ein Bestandteil des Bonussystems

**Was sagen Sie, Herr Treichl, den Kunden, die auf Anraten Ihrer Mitarbeiter viel Geld mit Anlageprodukten verloren haben?**

**Zusatzfrage: wird die Werbung für solche Produkte fortgesetzt?**

Ich weiss, dass es nicht immer leicht ist den richtigen Rat zu geben, auch wenn man wirklich in bester Absicht handelt und leider ist man im Rückblick immer viel gescheiter. Ich glaube aber, dass die Produkte in Zukunft wieder wesentlich einfacher und leichter verständlich werden müssen. Sehr viele Investmentprodukte sind über die letzten Jahre immer komplizierter geworden. Die Werbelinie der Erste Group wird ständig überprüft und wir versuchen so gut wie möglich die Bedürfnisse unser Kunden zu erkennen und die sollten sich dann in unserer Werbung widerspiegeln.

**Sehr geehrter Herr Treichl!**

**Erstmals Herzlichen Glückwunsch für Ihr Imperium! Die Erste Bank ist sehr gut gerüstet für die Wirtschaftskrise und Sie haben das Risiko in Osteuropa sehr gut abgeschätzt!**

**Planen Sie derzeit wieder größere Investitionen in Osteuropa und nutzen Sie die vielen Chancen der Krise? Die Aktienkurse sind ja derzeit sehr niedrig und eine Beteiligung wird später so billig nicht mehr möglich sein ;-)**

**Mit freundlichen Grüßen**

Danke für Ihr Lob. Wir sind unverändert der Überzeugung in der richtigen Region mit dem richtigen Geschäftsmodell aktiv zu sein. Auch wenn dies manche Kommentatoren und selbsternannten Gurus nicht immer so sehen.

Im Moment überlegen wir keine Akquisitionen. Ganz ehrlich gesagt, ich würde aber auch nicht darüber sprechen. Wir wollen ja unsere Konkurrenten nicht auf eine mögliche Fährte locken.

**Would you rather say that lending in Romania is still frozen or have you seen any sign of improvement?**

As far as we can tell, demand is still quite low, but we are one of the few banks in Romania that continue to lend.

**Was war / ist die aufregendere Zeit für Sie: die schier unglaubliche Expansion der vergangenen Jahre oder das Managen der gewachsenen Bankengruppe im aktuellen Marktumfeld ?**

Beides waren Erfahrungen, die ich nicht missen möchte. Zeiten wie diese, in denen man die Verantwortung die man übernommen hat täglich spürt, fordern einen Manager aber sicherlich mehr heraus als Zeiten, in den alles nur bergauf geht.

**What are your estimates of East European economies (non)performance (Romania, Czech Republic, Hungary) and the evolution of credit growth this year?**

I believe that our economies will continue their EU-convergence path even through this economic downturn; credit growth will be slower in 2009 than in the last 24 month, albeit still clearly positive.

**The President of Romania announced that the country is in recession. How are you assessing the economic situation of this country? Do you expect the contraction to be bigger than 4% this year?**

We don't see the contraction exceeding 4%. The economic situation will depend very much on the governments ability to utilise EU and IMF funds for very necessary infrastructural investments. Romania has a great chance and ample liquidity. It just has to be utilised in a proper fashion.

**wie siehts eigentlich derzeit mit ihrem kleinen engagement in rußland aus?**

Es wurde gerade zu einem der vertrauensvollsten Bankinstitute Russlands gewählt: sie sind klein, aber fein.

**sehr geehrter herr generaldirektor**

**wie wird das ergebnis für das 2. quartal aussehen?**

das kann ich ihnen leider erst am 30.juli sagen.

**Which of your main subsidiaries need capital increases in order to weather the crisis and support the significant growth of provisioning requirements?**

All our subsidiaries are well capitalised and meet the standards of local regulators. Should that change and standards be increased we will act accordingly.

**Bitte um Beantwortung der Frage für das ganze Personal: Wieviel % der Lohnkosten 2008 und 2007 entfielen auf Bonuszahlungen?**

Schon erledigt.

**Bitte um Beantwortung der Frage für das ganze Personal: Wieviel % der Lohnkosten 2008 und 2007 entfielen auf Bonuszahlungen?**

Frage wurde bereits beantwortet

**Sehr geehrter Herr Mag. Treichl,**

**vorweg, einen schönen guten Abend.**

**Ich kenne viele Kunden der Erste Bank, auch wenn diese immer wieder einmal etwas an der Bank auszusetzen haben bleiben diese doch der Bank treu!**

**Es ist gerade in dieser Zeit, wo die Banken von allen Seiten kritisiert werden, nicht einfach alle Kunden und Aktionäre zufriedenzustellen. Aber die Erste schafft es!**

**Ich bin davon überzeugt dass sie schon immer den richtigen Weg gewählt haben, auch so wie auch jetzt in dieser Krise!**

**Ich bin fest davon überzeugt dass die Erste Bank auch weiterhin die beste Bank sein und bleiben wird.**

**Mit freundlichen Grüßen**

**Andrea Cerny**

Vielen dank für Ihre Treue, wir schätzen es sehr!

Wir können Ihnen zusichern, dass wir stets unser Bestes geben wollen, auch wenn es uns nicht immer gelingt...

Aber hoffentlich immer öfter :-)

Danke!

**Will you close branches in CEE?**

Not really, we even intend to open branches e.g. in Romania. But of course we try do optmise our structure. this could mean that we close a branch because their location is not in the focus of the clients is.

**"better time" for listing BCR could mean waiting for 2 years - 3 years?**

Hard to say at this moment of time. There are many analysis, suggestions and forecasts around, but in fact nobody knows, when we'll REALLY see the markets improving. So let's wait and see.

**Is it necessary to make supplementary staff reductions at BCR? Would you externalizate other activities?**

BCR has already turned into a very efficient bank and a very valuable part of our group. There asre no plans presently to spin off or outsource any major parts our business.

**Wie wir aus der Krise herauskommen wird wohl zu einem großem Teil auch von der europäischen Politik bestimmt werden. Was würden Sie sich von österreichischen Politikern in dieser Hinsicht erhoffen?**

Keine Alleingänge, kein populistischer Aktionismus, mit ruhiger Hand Stabilität sichern, Wettbewerbsgerechtigkeit herstellen z.B. bei der Einlagensicherung, bei der EU weiterhin eine Stimme für Österreich und Zentraleuropa sein, keine Feindbilder schaffen, nicht an die nächsten Wahlen sondern an 2020 denken...

Im großen und ganzen hat die Regierung im Umgang mit der Finanzkrise aber kühlen Kopf bewahrt und recht professionell agiert

**How fast are growing the non-performing loans in BCR,s book? Any slowdown after the FX stabilised?**

The stabilisation of the FX volatility has, as intuitively assumed by yourself, has translated into a marked slowdown of NPL growth.

**Was tut die Erste Bank speziell für KMUs, die in Schwierigkeiten sind?**

Die Erste Group betrachtet sich als Partner nicht nur in guten, sondern auch in schwierigen Zeiten; das gilt nicht nur für KMUs, sondern auch für Privatkunden. Wir versuchen daher KMUs, die durch die gegenwärtige Krise in Schwierigkeiten sind aber trotzdem langfristige Wachstumschancen haben, mit Restrukturierungen, Laufzeitverlängerungen und anderen Erleichterungen in dieser schwierigen Phase zu unterstützen. Die Krise ist noch nicht vorbei, aber es wird die Partnerschaft zwischen uns und unseren Kunden auch nach dieser Krise geben. Gerade eine Krise ist eine Zeit, in der man Partnerschaften aufbauen kann.

**viele Analysten haben sich in dieser Krise durch "besondere Dummheit oder Bereitschaft zur Marktmanipulation" ausgezeichnet - siehe ISLAND, aktuelle Einschätzung zu den Aktienmärkten, zur Österreichischen Staatsverschuldung (Krugman - so etwas ist Nobelpreisträger???) etc.**

**Was halten Sie von einer internationalen Kontrollagentur (z.B. IWF), die Analystenhäuser und deren Mitarbeiter auch mit Berufsverbot und hohen Strafzahlungen belegen kann, wenn es nachweisbar ist, das durch gezielte Analysten-Meinungen Marktmanipulation betrieben wird (siehe aktuell Goldman-Sachs Studie im Bezug auf ÖLPREIS und zukünftige Entwicklung, zuvor wurde aber noch schnell man ein Riesen Supertanker frisch aus der Werft gechartert und voll mit Öl beladen - zur Auslieferung in der Zukunft.**

**Wenn das nicht Manipulation des Ölpreises ist, was dann? Und das jetzt bei dieser Wirtschaftslage...**

**Auch der Aktienkurs der EBS hat unter solchen "Analysten-Meinungen" sehr stark gelitten!**

**Bitte um Statement zum Thema Analysten...**

Das ist ein schwieriges Thema, vor allem da unser Aktienkurs in den vergangenen Monaten schwer unter der negativen Meinungen des Marktes, der Analysten und vieler internationaler Agenturen gelitten hat und da habe ich mich schon oft sehr geärgert. Man soll aber nicht alle in einen Topf werfen, denn genau das werfen wir vielen der Analysten vor wenn Sie Zentraleuropa und Banken über einen Kamm scheren.

**Are you the biggest individual shareholder of Erste?**

i honestly don't know.

**Welche Veränderungen der gegenwärtigen gesetzlichen Rahmenbedingungen sind zu erwarten und welche Auswirkungen werden diese Ihrer Ansicht nach auf das Bankgeschäft haben?**

Wir gehen davon aus, dass die aufsichtsrechtliche Regulierung im Hinblick auf Eigenkapitalunterlegung und Transparenz weiter entwickelt wird; das wird es den Kunden und Investoren ermöglichen, klarer die Geschäftsmodelle der Banken im Hinblick auf ihre Risikoneigung zu unterscheiden.

**Do you speak Spanish?**

Yo no hablo Español :-)

**How long would you postpone your obligation of listing BCR considering the market conditions?**

It's a common knowledge, that the worldwide market conditions are not the optimal one at the moment. As we have to act in the best interest of all shareholders of BCR, we intent to await "better" times.

**Wann wird die Erste Bank das Staatsgeld zurückzahlen?**

Das PS-Kapital wurde auch von sehr vielen privaten Investoren gezeichnet. Diese rechnen mit einem entsprechenden Ertrag für die nächsten fünf Jahre. Das wollen wir auch so einhalten.

**Bitte um Beantwortung dieser Frage: Wieviel % der Lohnkosten 2008 und 2007 entfielen auf Bonuszahlungen?**

bereits beantwortet

**Guten Aben Herr Treichl!**

**Wie gut wird Österreich bei der WM 2010?**

Da sind wir leider schon draussen...

**Wann werden die Banken diese steinzeitlichen Öffnungszeiten ändern?**

**Ich arbeite wie die meisten anderen Menschen länger. Sogar beim Billa kann man noch nach dem Job einkaufen. Aber wenn ich mit jemanden über einen wohnkredit reden will soll ich um 3 am nachmittag frei nehmen?**

Die Filialöffnungszeiten sind nicht zu vermischen mit den Beratungszeiten: seit Jahren schon beraten unsere Bankbetreuer ihre Kunden entsprechend der Zeit- und Ortsverfügbarkeit der Kunden. Wenn Sie demnach eine Hypothek abschliessen oder einen Autokauf finanzieren wollen, wenden Sie sich im vorhinein telefonisch oder per email an Ihren Berater und machen einen Termin aus.

Generell stimme ich Ihnen aber zu, dass die Filialöffnungszeiten verbesserungswürdig wären....

**Wird La Caixa ihren Anteil an der Erste Group weiter ausbauen?**

La Caixa kann ihren Anteil auf 10% aufbauen und hat angekündigt, dies auch tun zu wollen; jeder weitere Aufstockung ist nur mit Zustimmung unseres Hauptaktionärs der Erste Stiftung möglich.

**Do you feel the need to make changes in the management teams of your biggest subsidiaries - Ceska Sporitelna and BCR? How comfortable are you with their performance in Q2? Any danger to report losses?**

We are very happy with our Management Teams in both banks and I think that they are doing a very good job in a difficult environment. Please be aware that we don't make any statements on the outlook for the future.

**What have been the evolution of non-performing loans in Romania and what do you expect for the rest of the year? How will this affect the bank?**

Non performing loans in Romania have been rising, in line with our expectations, in the first months of 2009. This has been, to a large extent, due to FX volatility in the first 3 months of 2009; ever since, the local currency has stabilised and the formation of NPLs has developed accordingly. For the rest of the year we expect that, after the intervention of IMF, EBRD and EU, the volatility of the currency will reduce; however, as unemployment will rise, predictions for NPLs going forward are hard to make. All in all, we are still convinced that all of our portfolios in Romania will contribute positively to our bottom line result.

**Wieso orientiert sich die Erste entgegen ursprünglicher Strategie jetzt nach Spanien?**

Die Erste konzentriert sich weiterhin auf Zentraleuropa, aber die La Caixa will durch ihr Investment am Potential unserer Region teilhaben. Das ist der Grund für den Kauf der Erste Aktien.

**How heavy is the burden of BCR,s depreciating goodwill?**

We reduced our goodwill in BCR last year by 480m EUR. the permanent depreciation will continue to be 80m EUR p.a.

**Ist and eine weitere Verstärkung der Zusammenarbeit mit VIG gedacht?**

Wir arbeiten sehr gut und intensiv mit der VIG zusammen und sind in Summe sehr zufrieden.

**In which terms would you imagine a merger between Erste and La Caixa?**

la caixa has a proven track record of being a long term strategic minority shareholder (in portugal, china, mexico). We are happy that they have become our shareholder which is limited to 10% without our consent, but there is no intention whatsoever for a merger.

**Welche Kosteneinsparungen sind geplant? Werden Mitarbeiter in CEE entlassen?**

Frage bereits beantwortet

**W astut die Erste Group für die Umwelt?**

Derzeit gibt es unterschiedliche Projekte im Bereich Umwelt. Neben der optimalen Nutzung der Fläche haben wir mit dem gezielten Einsatz von Kühl- und Heizsystemen eine deutliche Senkung des Energieverbrauchs erreicht. Aufgrund der Weiterführung des Abfallreduktionsprogramms konnten die Abfallmengen erheblich verringert werden. Für ihre Massnahmen wurde die Erste Bank Oesterreich im Rahmen des ÖkoProfit-Projektes 2008 als ÖkoBusiness-Betrieb ausgezeichnet.

**Wieviel % der Lohnkosten 2008 und 2007 entfielen aus Bonuszahlungen?**

**Wie viel werden es in den nächsten Jahren sein?**

Die Bonuszahlungen für 2008 werden erst jetzt 2009 ausgezahlt, aber wie Sie vielleicht wissen, haben der Vorstand der Holding und der Tochtergesellschaften sowie die Manager der zweite Ebene der Holding auf diese erfolgsabhängigen Gehaltsbestandteil verzichtet.

Leider kann ich Ihnen jetzt nur die Boni der Vorstände sagen, die betragen im Jahr 2008 (für das Jahr 2007) EUR 5.050Mio - das waren rund 33% des Gesamtbezuges des Vorstands und rund 0,2% des gesamten Personalaufwands.

**In welchen Bereichen ihrer „sphere of influence“ könnte eine Bank Ihrer Ansicht nach, freiwillig, über das gesetzliche Maß hinausgehend, gesellschaftliche Verpflichtungen wahrnehmen?**

ist bereits beantwortet

**Die Erste Bank plant ein Sparprogramm. Wie viel wollen Sie einsparen? Wird es einen Mitarbeiterabbau geben? Warum überhaupt das Sparprogramm?**

Frage bereits beantwortet

**Wieviele Kunden haben Helping hands genutzt?**

Wir sehen Helping Hands als Angebot an unsere Kunden, sich intensiv mit den Auswirkungen der

Wirtschaftskrise zu befassen. Das Angebot, Seminare zur finanziellen Planung bzw. zum Umgang mit den Auswirkungen der Krise ist sehr stark genutzt worden. Auch unsere Bereitschaft, Kunden, die von einer Arbeitslosigkeit betroffen sind, zu helfen, wird von den Betroffenen sehr positiv aufgenommen. Sie werden aber verstehen, dass wir den Erfolg nicht an einer bestimmten Zahl festmachen wollen. Es geht uns um ein Zeichen, dass wir als Bank unseren Kunden auch in schwierigen Zeiten als Partner zur Seite stehen.

**Glauben Sie, dass die hohe Dichte an Bankfilialen in Österreich und damit auch Arbeitsplätzen in der Finanzbranche in weiterer Zukunft beibehalten werden kann?**

Die Erste Bank hat in den vergangenen Jahren ihr Filialnetz ständig optimiert und sehen derzeit keinen Grund an der Zahl der Niederlassungen wesentliches zu ändern.

**Wann wird die Erste Aktie für 100 EUR gehandelt?**

Wann weiss ich nicht, aber ich bin überzeugt, dass es einmal passieren wird.

**Wie wird die Zusammenarbeit mit La Caixa ausschauen?**

La Caixa hat über ihr Investmentvehikel Criteria CaixaCorp eine Beteiligung an der Erste über die Börse erworben (5%) und hat angekündigt ein langfristiger strategische Aktionär zu sein. Zusätzlich gibt es eine Vereinbarung zwischen der Erste Group und La Caixa, die gegenseitiges Geschäftspotential mit den Kunden in den jeweiligen Regionen ermöglichen sollen - es leben zB rund 2-3 Mio Rumänen in Spanien und Portugal. Ausserdem werden die beiden Stiftungen gemeinsam an sozialen Projekten arbeiten.

**when do you expect, the price of one erste share will be again over 40 Euro ?**

unfortunately i don't know. i hope, that our results over the next quarters will prove to the market, that our business modell is probably the best you can have. particularly in economically so difficult times as we presently experience.

**Können Sie mir erklären, warum Ihre Bank Gewinne schreibt und trotzdem Geld vom Staat benötigt?**

Das klingt möglicherweise unlogisch, aber genau das ist der Fall. Wir haben im Jahr 2008 890 Mio. Euro Gewinn erzielt. Gleichzeitig mit diesem sehr guten Ergebnis haben wir auch den höchsten Eigenkapitalanteil in unserer Geschichte erreicht. Leider haben sich aber die Rahmenbedingungen geändert. Das lässt sich leicht mit einem Handwerksbetrieb vergleichen: Sie führen über 50 Jahre sehr erfolgreich einen Tischlereibetrieb und haben rund 10% Eigenkapital. Plötzlich ändert die Tischlereinnung die Spielregeln und fordert von ihren Mitgliedsbetrieben nicht mehr 10, sondern 15% Eigenkapital. Anderenfalls dürfe man keine Aufträge mehr annehmen.

**Sehr geehrter Herr Treichl !**

**Als langjährige Kundin mit einem regelmäßigen Einkommen einer Volksschullehrerin, die seit 27 Jahren ohne Unterbrechung in einem pragmatisierten Dienstverhältnis arbeitet, die seit 27 Jahren alle ihre Bausparverträge, Ersparnisse und Lebensversicherungen ihrem Institut anvertraut, frage ich Sie nach einer für mich und meinen Lebensgefährten, der auch Beamter ist, nach einer kostengünstigen Finanzierung für einen Haus- und Grundstückskauf in Ungarn, in der Nähe der österreichischen Grenze. 60 000€ wären notwendig, um unseren Traum Wirklichkeit werden zu lassen.**

**Ein Darlehen mit geringem Zinssatz könnte uns weiterhelfen.**

**Ein Mitarbeiter Ihres Institutes meinte vor geraumer Zeit, dass das für Ungarn nicht möglich ist.**

**Andere Geldinstitute vergeben solche Darlehen schon. (mit Grundbucheintrag)**

**Außerdem sehe ich jede Woche auf der Fahrt nach Ungarn, dass Sie Leasingverträge für Autos an Ungarn verkaufen, somit wäre ich als Österreicherin eigentlich ein sicherer Finanzierungspartner für Sie.**

**Bitte helfen Sie uns weiter.**

**Mit besten Grüßen**

**Angela Liharzik**

Sehr geehrte Frau Liharzik, ich glaube, dass diese Frage morgen von unseren Spezialisten in der Erste Bank Oesterreich beantwortet wird. Bitte schicken Sie ein kurzes email an meinen Vorstandskollegen Peter.Bosek@erstebank.at, dort bekommen Sie die beste Auskunft.

Viele Grüße

A.Treichl

**Wieso scheinen meine Fragen nirgends auf?**

Bitte etwas Geduld, die Fragen erscheinen erst, wenn wir sie beantwortet haben und wir arbeiten sehr fleissig daran. ;-)

**Was halten Sie in der derzeitigen Situation für Wichtiger?**

**1. Synergien und erhöhte Steuermöglichkeit aus länderübergreifenden, homogenen Prozessen und Systemen zu erzielen oder**

**2. Dezentralisierung zu unterstützen, der die Vielfalt und Individualität der Länder stärkt**

Super Frage!

Eine unserer schwierigsten Aufgaben ist es das beste aus 1) und 2) herauszuholen. In fast allen Ländern sind wir einer der wichtigsten, wenn nicht die wichtigste Bank, Individualität und lokale Entscheidungskompetenz sind daher extrem wichtig. Gleichzeitig müssen wir aber die Gruppe zentral steuern, insbesondere Kapital, Liquidität



und Risiko. Und alle Möglichkeiten der Synergiebildung ausschöpfen. Daran arbeiten wir intensiv.

**Was macht oder plant die Erste Group, um Kunden, aber auch Menschen, die von Banken abgelehnt werde, in der Wirtschaftskrise beizustehen?**

Kunden, die glauben, dass sie in nächster Zeit in Zahlungsschwierigkeiten als Folge der Wirtschaftskrise gelangen könnten, sollten dies nicht verheimlichen, sondern sich ehestmöglichst mit uns in Verbindung setzen, damit wir eine gemeinsame Lösung finden können, sei es ein Zahlungsaufschub, sei es generelle

**Wird das Konzept der 2. Bank weiter ausgebaut?**

Wir haben diese Idee mittlerweile in ganz Österreich ausgebaut und in jedem Bundesland eine Filiale. Die Kooperation mit den entsprechenden Organisationen, die uns die Kunden "weiterleiten" läuft sehr gut. Leider sehen wir einen starken Anstieg der potentiellen Kunden.

**this chat, does it work ?**

yes!

**Are you aware of the enormous pressure that BCR employees are facing in order to reach their ridiculous targets?**

I am aware, that the targets are very challenging and that management and employees of BCR are experiencing a period of high pressure. I do not consider the targets as ridiculous - I consider them as challenging. I have high respect for the management and the employees of BCR and I am confident, that you will be able to achieve the targets.

**Sehr geehrter Herr Generaldirektor,**

**wie sehen Sie die derzeitige Lage bzw. wirtschaftliche Entwicklung in Osteuropa? Werden Sie sich aus der Ukraine zurückziehen? Sehen Sie in Osteuropa noch Chancen bzw. wie lange wird Ihrer Meinung nach die Wirtschaftskrise in Osteuropa noch anhalten?**

**Vielen Dank.**

Wie die Lage in Zentral- und Osteuropa beurteilt wird, hängt von der Perspektive ab. Während man in Westeuropa in einer Krisenstimmung untergeht, hört man von den Menschen in der Region, wenn man sie mit der aktuellen Situation konfrontiert: "Von welcher Krise reden sie?: Wir haben den Kommunismus überlebt, Diktatoren. Ebenso ist und das Problem der Geldentwertung bekannt. Wir haben das, was jetzt als Krise bezeichnet wird schon mehrmals unter viel dramatischeren Rahmenbedingungen erlebt".

Was wir in CEE jetzt erleben, ist ein wirtschaftliche Abschwung. Wie lange dieser andauert, ist eine Frage, die man nur sehr schwer beantworten kann. Dass sich CEE aber besser entwickelt als die anderen Staaten in Europa sehen wir auch schon jetzt in der Abschwungphase. Die Menschen in der Region können aber besser mit der Situation umgehen und das wird sich in der wirtschaftlichen Erholung niederschlagen.

Aus der Ukraine werden wir uns nicht zurückziehen. Auch wenn das Land enorme Schwierigkeiten hat, wollen wir zeigen, dass auf uns als Partner Verlass ist,

**Good evening Mr. Treichl**

**My name is Degau Patrik and I am an employee in Romania, Timisoara, working for BCR as a Customer Adviser Fast Area.**

**I want to ask you if exist a possibility in the future to work in Wien ,as I want to develop my career in a company like Erste.**

**Thank you in advance.**

Dear Mr. Degau, we have introduced a group wide Human Resource Tool called "Internal Job Market" which is accessible to all of our employees via intranet. In this forum you will find all available and vacant jobs in Erste Group including a template for job applications. The job offers include a detailed description of both job content and required skills. I am sure that you will find this tool helpful in determining which opportunities are presently being offered. Best regards, AT

**Wird die Erste Bank die Mitarbeiteranzahl kurz/mittelfristig reduzieren? Wie hoch waren für 2008 die Bonuszahlungen in % der totalen Lohnkosten (vgl. dazu 2007)?**

Wir planen unsere Effizienz zu steigern, aber nicht notgedrungen über Mitarbeiterabbau. Wie schon gesagt, die Bonuszahlungen für den Vorstand waren für 2007 0.22% der gesamten Lohnkosten und für 2008 0,0%.

**Knowing today's economic condition, when more and more people are getting unemployed or their incomes are reduced, how do you see the profit growth of Erste Group? Are there any products suitable for this (large and growing) category of customers?**

Growing unemployment doesn't help anybody and is definitively no help for bank's profits.

We are working very hard on products and services, that are helpful for people who lose their job or are

experiencing a reduction of income. A lot of it is advisory and restructuring help, if these clients have loans outstanding. There are no genius products to help these clients, it's much more the commitment to assist your client in a difficult time.

**In welchen Bereichen ihrer „sphere of influence“ könnte eine Bank Ihrer Ansicht nach, freiwillig, über das gesetzliche Maß hinausgehend, gesellschaftliche Verpflichtungen wahrnehmen?**

Die Erste Group geht weit über das gesetzliche Maß hinaus, was unsere gesellschaftlichen Verpflichtungen betrifft, denn unser Hauptaktionär die Stiftung unterstützt sehr viele soziale und auch kulturelle Projekte in unserer Region - Zentraleuropa. In Österreich ist das wichtigste sicher die Zweite Bank, die wir in eine etwas anderen Form in allen anderen Ländern ausbauen wollen. In Rumänien haben wir bereits damit begonnen.

**Welche freiwilligen Standards sollte eine Bank erfüllen, um in ihrem Bereich als Best Practice zu gelten?**

Alle Dienstleistungen und Produkte so gut beschreiben und erklären, dass jeder Kunde sie versteht und es nie zu Missverständnissen kommen kann.

**Wie beurteilen Sie derzeit den osteuropäischen Markt?**

Frage bereits beantwortet

**Der Chat 2009 hat begonnen. Stellen Sie bitte Ihre Fragen.**

**The Chat 2009 has started. Please ask your questions.**

Vielen Dank!

Thank you!