

# Wesentlichkeitsanalyse

## KLAR DEFINIERTER PROZESS ZUR ERMITTLUNG DER WESENTLICHKEIT

Die Nachhaltigkeitsberichterstattung der Erste Group enthält aktuelle Informationen zu den wesentlichen Themen mit Nachhaltigkeitsbezug. Bei der Auswahl der Themen waren Erste Group Mitarbeiter aus den relevanten Geschäftsbereichen involviert. Alle sozialen und ökologischen Aspekte entlang der Wertschöpfungskette wurden analysiert und priorisiert.

Die Erste Group orientiert sich an folgenden Prinzipien:

- \_ Integration des Nachhaltigkeitsbezugs in das Geschäftsmodell und in die Berichterstattung
- \_ Wesentlichkeit
- \_ Einbeziehung beziehungsweise Berücksichtigung der Interessensgruppen
- \_ Vollständigkeit

Die wesentlichen Themen sowie die Herangehensweise zur Identifikation dieser Themen sind in weiterer Folge kurz beschrieben.

### Auswahl der Themen anhand der GRI G4 Leitlinien (reporting guidelines)

Die Erste Group orientiert sich in der Nachhaltigkeitsberichterstattung an der Themensammlung der GRI Multistakeholder-Dialoge, die in den Berichterstattungsgrundsätzen und Standardangaben (reporting principles and standard disclosures) zusammengefasst sind.

(<https://www.globalreporting.org/reporting/g4/Pages/default.aspx>)

### Definition der wesentlichen Interessensgruppen (Stakeholdergruppen)

Um die für die Erste Group wichtigsten Themen mit Nachhaltigkeitsbezug zu identifizieren wurde zunächst eine Stakeholderanalyse durchgeführt. Als relevante Stakeholdergruppen wurden folgende identifiziert:

- \_ Kunden
- \_ Mitarbeiter
- \_ Investoren
- \_ Gesellschaft
- \_ Umwelt
- \_ Lieferanten

### Wesentliche Themen im Team ermittelt

Abgeleitet von den in institutionalisierten Planungs- bzw. Strategieprozessen erarbeiteten Themen wurden die für die Nachhaltigkeitsberichterstattung wesentlichen Themen mit Nachhaltigkeitsbezug und deren Bedeutung für relevante Stakeholder für die Erste Group ermittelt.

Dafür wurden die wesentlichen Themen für die Nachhaltigkeitsberichterstattung in abteilungsspezifischen Teams, wie beispielsweise Group Retail Business Development und Group Brands für die Stakeholdergruppe der Kunden, identifiziert (siehe Spalte 2, Bereiche).

Team-Mitglieder waren Mitarbeiter mit Kontakt zu den jeweiligen Stakeholdern. Dabei wurden diese Themen an Schlüsselstellen integriert und ihre potentiellen Auswirkungen umfassend betrachtet. Weiters wurden die Aspekte des G4 Sector Disclosures (Financial Services) ergänzend berücksichtigt.

- \_ Bedeutung der ökonomischen, ökologischen und sozialen/gesellschaftlichen Auswirkungen
- \_ Wahrscheinlichkeit und Intensität einer Auswirkung
- \_ Möglichkeit, daraus Chancen für die Erste Group abzuleiten

### Themen im Einklang mit den Unternehmenswerten

Die Erste Group hat in ihrer Nachhaltigkeitsberichterstattung jene Themen berücksichtigt, die sich aus den Unternehmenswerten, der Strategie und den Chancen und Risiken für das Unternehmen ergeben und die die Interessen und Erwartungen der wesentlichen Interessensgruppen widerspiegeln.

### Einbindung der Stakeholder

Die Interessen der Stakeholder wurden in einer Stakeholder-Analyse berücksichtigt. Durch die Beteiligung von Mitarbeitern in allen wichtigen Schnittstellenpositionen konnten alle relevanten Stakeholder erfasst, priorisiert und deren Anliegen aufgrund der direkten Rückmeldungen, aber auch der Erfahrungen im Austausch mit ihnen beschrieben werden.

## Kommunikationsinstrumente und –aktivitäten mit den Stakeholdern

Ziel der Erste Group ist es, Stakeholder nicht nur über Unternehmensaktivitäten zu informieren, sondern ihre Interessen und Anliegen in die Diskussions- und Entscheidungsprozesse des Unternehmens einzubeziehen. Für die Rückmeldungen der Stakeholder, aber auch den Beitrag aus dem Dialog mit ihnen wurden unterschiedliche Kommunikationsinstrumente bzw. –aktivitäten definiert (siehe Spalte 3).

Insbesondere wurden im Rahmen der Kommunikationsaktivitäten folgende Erwartungen der Stakeholder abgefragt:

- \_ Erwartungen der Stakeholder bezüglich Maßnahmen und Reaktionen zu den jeweiligen Themen
- \_ Erwartungen bezüglich Transparenz zu diesen Themen

Für jedes Thema wurde zusätzlich beurteilt, ob die Auswirkungen innerhalb und/oder außerhalb der Organisation auftreten. Diese Einschätzungen basieren auf den Erfahrungen der zuständigen Mitarbeiter in den jeweiligen Teams sowie auf der Diskussion in der Gruppe.

Abschließend wurden die wesentlichen Themen dem Vorstand präsentiert und von diesem freigegeben. Ein besonderer Fokus lag dabei auf dem Abgleich mit den Unternehmenszielen. Nachhaltigkeit ist somit integrativer Bestandteil der Unternehmensstrategie der Erste Group.

## Wesentlichkeitstabelle

Stakeholders	Bereiche	Kommunikationsinstrumente - Aktivitäten	Wesentliche Themen	Innerhalb der Erste Group wesentliche GRI Kennzahlen
<b>Kunden</b>	_ Retail Business Development	_ Customer Experience Index	_ (digitale) Innovation	_ PR 5
	_ Social Banking Development	_ Survey	_ Kundenzufriedenheit	_ FS 6, 7, 10, 11, 14, 16
	_ Brands	_ Mystery shopping	_ Financial Inclusion	
	_ Erste Hub	_ Online Portals Lab	_ Produktqualität	
	_ Ombudsstellen	_ Kundengespräche		
	_ Vertrieb / Filialen			
<b>Mitarbeiter</b>	_ Human Resources	_ Employee Engagement Survey – alle zwei Jahre	_ Diversität und Inklusion	_ LA 1-3, 6, 9-12
	_ Betriebsrat		_ Gesundheitsförderung	_ G4 10
	_ Gesundheitszentrum	_ Mitarbeitergespräche	_ Mitarbeiterentwicklung	_ FS 16
	_ s Akademie	_ 360 Grad Feedback	_ Gleichberechtigung	_ HR 3
	_ Erste School	_ Erste Womens Hub	_ Talentförderung und -planung	
		_ Mentoring	_ Leadership Kompetenz Entwicklung	
		_ Employee Engagement		
<b>Investoren</b>	_ Investor Relations	_ Road Shows	_ Transparenz	
		_ Analysten- und Investoren-konferenzen	_ Finanzmarkt- Kommunikation	
		_ Hauptversammlung	_ Publizitätspflicht	
<b>Gesellschaft</b>	_ Community affairs and sponsoring	_ Direkter Kontakt mit:	_ Finanzbildung	_ FS 16
	_ Erste Hub	_ NGO Vertretern (z.B. Caritas)	_ Partnerschaft Soziales und Kultur	_ G4 57, 58
	_ Compliance	_ staatl. Organisationen	_ Kampf gegen Armut	_ SO 3-5
	_ Good.bee	_ Kulturorganisationen	_ Korruption und Bestechung	_ EC 8
		_ Aufsichtsbehörden	_ Mittelbare wirtschaftliche Auswirkungen	
<b>Umwelt</b>	_ Environmental Management	_ Direkter Kontakt mit NGO Vertretern (z.B. WWF, Greenpeace)	_ Klimaschutz	_ EN 3, 5, 6, 15, 16, 18, 19
	_ Procurement		_ Ökologischer Fußabdruck	
	_ Produktentwicklung	_ Teilnahme an der WWF Climate Group	_ Nachhaltige Produkte & Dienstleistungen	
		_ Kooperationen mit Kommunen (z.B. Ecoprofit Bratislava, ÖkoBusiness Plan Wien)	_ Ressourceneffiziente Betriebsführung	
<b>Lieferanten</b>	_ Procurement	_ Supplier Audit Questionnaire	_ Nachhaltige Kriterien in der Lieferkette (supply chain)	_ EC 9
		_ Business Review		_ EN 32, 33
		_ Supplier Scorecard	_ Lokale vor grenzüberschreitender Beschaffung	_ LA 14, 15
		_ Warengruppenstrategie		_ HR 10, 11
			_ Kooperation mit Lieferanten	_ SO 9, 10