

Üzleti Jelentés

az

**Erste Bank Hungary Zrt 2019. évi Európai Unió által elfogadott
Nemzetközi Pénzügyi Beszámolási Standardok szerint készült éves beszámolójához**

Budapest, 2020. április 3.

Cégjegyzékszám:

Fővárosi Bíróság

Cg. 01-10-041054

Az ERSTE Bank Hungary Zrt. 2019. évi beszámolója és üzleti jelentése alapvetően a banki tevékenység összegzését tartalmazza, kiegészítve azokkal az információkkal, amelyek az üzleti tevékenység értékelése szempontjából a Bank működésére hatással voltak.

Tartalom

A Bank üzleti környezete, céljai és stratégiája	3
A Bank működési formájának megváltozása	4
Termékkála, együttműködési megállapodások – stratégiai szövetségek	4
A Bank főbb erőforrásai és kockázatai, az ezekkel kapcsolatos változások és bizonytalanságok	5
Pénzügyi adatok	8
A folyamatok teljesítmény mérésének mennyiségi és minőségi mutatói, illetve jelzői	9
Foglalkoztatáspolitiká	10
Telephelyek bemutatása	10
Oktatáspolitiká	10
Társadalmi küldetés és szponzoráció	11
Az Erste Bank energia-gazdálkodása	15
Mérleg fordulónap utáni események	17
1..... számú melléklet: A Bank fiókhálózata 2019. december 31-i állapot szerint:	18
2..... számú melléklet: Nem pénzügyi kimutatás	22

A BANK ÜZLETI KÖRNYEZETE, CÉLJAI ÉS STRATÉGIÁJA

A hazai gazdaság 2019-ben meglehetősen ellenállóan mutatkozott a globális lassulással szemben. A 2019-ben a GDP 4,9%-kal növekedhetett éves alapon. A növekedés szerkezete kiegyensúlyozottabbá vált, a nettó export GDP növekedéshez való hozzájárulása pozitívba fordult, tükrözve a járműipar erős teljesítményét, részben az új modellek gyártásának köszönhetően. Közben a fogyasztás és a beruházások kiemelkedő teljesítménye maradt a növekedés fő hajtóereje. A fogyasztást támogatta a magas foglalkoztatottság, a bérek emelkedése és a bankok intenzív hitelezési tevékenysége. Ezalatt a magán és az állami befektetéseket segítette az uniós források felhasználása és a kedvező hitelkörnyezet.

A munkanélküliségi ráta továbbra is csökkenő pályán mozog és stabilan 10% alatt alakul 2013 második fele óta. A munkanélküliségi ráta 2019 negyedik negyedévében 3,3%-on állt, továbbra is jelezve a feszes munkaerő-piaci feltételeket az országban.

2019 decemberében a fogyasztói árak átlagosan 4%-kal voltak magasabbak, mint egy évvel korábban. A 2019-ben a fogyasztói árindex (CPI) 3,4% volt. A legnagyobb áremelkedést év/év alapon az élelmiszerek (5,4%), illetve az alkohol és dohánytermékek (8,1%) esetén volt tapasztalható, miközben a tartós fogyasztási cikkek 0,3%-os csökkenést mutattak.

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) a jegybanki alapkamatot változatlanul történelmileg alacsony szinten, 0,9%-on tartotta. 2019 márciusában a Monetáris Tanács 10 bázisponttal emelte az egynapos betéti rátát -0,05%-ra, azonban az év egészében az alkalmazkodó monetáris politika nem változott. A három hónapos bankközi kamatláb (BUBOR) 0,16%-on zárta az évet. Bár növekedni kezdett 2020 elején, de végül jóval a 0,9%-os jegybanki alapkamat alatt maradt.

A gazdasági növekedés lassulása várható 2020-ban. A világgazdaságra negatív hatást gyakorló kockázatok (kereskedelmi háború, koronavírus, kihívások az autópárhuzban) látszódnak, amik első sorban az exporton keresztül lehetnek hatással a GDP-re. Ezen felül a befektetések is lelassulhatnak az uniós források várhatóan alacsonyabb felhasználása következtében. Másrészt a magas foglalkoztatottság és bérnövekedés várhatóan fennmarad 2020-ban is, tovább támogatva a belső fogyasztást. A gazdaság előreláthatóan 3,6%-kal fog növekedni 2020-ban.

A lakossági hitelállomány a folyósítások és törlesztések egyenlegeként 2019-ben összességében 16,7%-kal növekedett a megelőző év végéhez képest, amely az új lakáshitel és személyi kölcsön kihelyezések számottevő élénkülésére, valamint a „babavárási hitel” bevezetésére vezethető vissza. A lakáshitelek új kihelyezése 7%-kal nőtt, mely növekedést a CSOK továbbra is támogatta. Az új lakáshitelek 25%-ának lejáratig tartó a kamatperiódusa a központi bank intézkedéseinek köszönhetően (pl.: JTM limitek módosítása, fogyasztóbarát hitelek), ezáltal tovább csökkentve a kamatok növekedésének kockázatát. A személyi kölcsönök új kihelyezése 23%-kal növekedett, amely mögött az alacsony kamatszint és a kedvező gazdasági környezet áll. Ezáltal a személyi hitelek szélesebb körben alkalmassá váltak ingatlanfinanszírozásra is. 2019-ben 70 milliárd forint „babavárási hitel” került kihelyezésre. Az év során a lakáshitelek és a fogyasztási hitelek feltételei is változatlanok maradtak. A teljes vállalati hitelállománya és a KKV szektor hitelállománya is 14%-kal növekedett, az előzetes adatok alapján. A 2019 januárjában az MNB által indított új Növekedési Hitel-program fix-nek köszönhetően a fix kamatozású vállalati hitelek részaránya növekedett a tavalyi év során.

A Magyar Kormány 2019 júliusban bemutatta a „babavárási hitelterméket”, ami teljesen megváltoztatta a hitelpiacot. A kormány célja ezzel a lépéssel a házas párok gyerekvállalásának ösztönzése. A cél elérése érdekében a kormány megalkotott egy speciális kondíciókhoz kötött, 10 millió forintot hitelkonstrukciót, ami a bankok közvetítésével kerül folyósításra. A konstrukció indulása óta a „babavárási hitel” új folyósítása közel akkora, mint az új lakáshitel folyósítása ugyan arra az időszakra vonatkozóan. A lakáshitel és személyi kölcsön új folyósításának mértéke nem csökkent jelentősen, a „babavárási hitel” ezeken felül növekedett, ami azt jelenti, hogy nem lett helyettesítő termék.

Az Erste Group, a Magyar Kormány és az Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank (EBRD) között 2015 elején létrejött megállapodás nyomán tovább csökkent a bankadó 2019-ben 20 bázispontra. Ezen túlmenően a magánszemélyek 20.000 forint alatti tranzakcióit 2019-től kezdődően nem terheli a pénzügyi tranzakciós illeték.

A lakossági állampapírártékesítés fellendítése érdekében a Magyar Kormány 2019 júniusban bemutatta a Magyar Állampapír Pluszt (MÁP+). A MÁP+ rendkívül kedvező kamatozással (4,95% átlagos éves kamatozás) rendelkezik, aminek következtében egy eltolódás történt a lakossági befektetések piacán az állampapír felé. Ezen befektetések fő forrása a már meglévő állampapírállomány, a befektetési alapok és a bankbetétek voltak. A kormány 2019. évi értékesítési céljai (1.100 milliárd forint) már az első hónapban teljesültek.

Az Erste Bank Hungary stratégiai célja, hogy a magyar bankpiac meghatározó szereplőjeként folytassa működését egy jól kiegyensúlyozott vállalati üzletággal, megerősített kockázatkezeléssel és hatékony működéssel támogatva, valamint folyamatosan javuló szolgáltatásokat kínálva, azokra a lakossági ügyfelekre fókuszálva, akik az EBH-t tekintik az elsődleges pénzügyi szolgáltatójuknak. Az Erste Bank Hungary pénzügyi megoldások és szolgáltatások széles skáláját kínálja ügyfeleinek egész pénzügyi életútjukon keresztül: betétek, befektetési termékek, hitelek, tanácsadói szolgáltatások, valamint lízingtermékek szerepelnek ajánlatai közt. Vezető lakossági hitelezői pozícióját erősítette meg a bank a Citibank 2017-es lakossági üzletág, valamint az Aegon Lakástakarékpénztár portfóliójának 2019-es megvásárlásával. A piaci pozíciójának megtartása érdekében a Bank személyre szabott pénzügyi szolgáltatásokat kínál leegyszerűsített, szegmentáció alapú termékportfóliója révén, és a meglévő ügyfélállományát kívánja bővíteni a kiszolgálási minőség javításával és innovatív banki megoldásokkal. A fő banki tevékenységeken kívül az Erste Hungary fontos szerepet játszik nagy növekedési potenciállal bíró termékek piacán, mint például befektetési és megtakarítási termékek.

A BANK MŰKÖDÉSI FORMÁJÁNAK MEGVÁLTOZÁSA

A Bankcsoport működési formája és tulajdonosi szerkezete a 2019-es üzleti évben nem változott. 2011. január 3-i dátummal lett bejegyezve a cégbíróság által a Bank társasági formájának megváltozása zártkörű részvénytársasággá (Zrt.). A Bank teljes neve Erste Bank Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság.

Az Erste Bank Hungary Zrt. tulajdonosi szerkezete az alábbi:

Tulajdonos	Részvények száma	Tulajdoni hányad
Erste Group Bank AG	102 200 000 000	70%
Corvinus Nemzetközi Befektetési Zrt.	21 900 000 000	15%
Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank	21 900 000 000	15%
Összesen	146 000 000 000	100%

TERMÉKSKÁLA, EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSOK – STRATÉGIAI SZÖVETSÉGEK

2019 nagyon sikeres év volt az Erste Bank Hungary számára, a lakossági és vállalati hitelállomány magasan a piaci átlag felett növekedett. Ez a jelentős növekedés a lakossági és vállalati stratégiai szegmenseinkre történő koncentrációnak köszönhető.

2019-ben elsősorban a fedezetlen hitelezésre (személyi kölcsön és hitelkártya) koncentráltunk a lakossági szegmensben. A növekedés érdekében a fedezetlen hitelezés kockázati döntéshozatali mechanizmusa mára automatizált azon ügyfeleink számára, akiknek a munkabére a Bankunkhoz érkezik. Ezen túlmenően elérhetővé tettük a NetBankban a személyi kölcsönigénylési folyamatot, aminek köszönhetően pozitív hitelbírálat esetén a hitelkihelyezés pár percen belül megtörténik. Sikere-

sen újrapozícionáltuk a hitelkártya kínálatot és megújítottuk az együttműködésünket a Wizzair-rel. Pozíciónk erősítése érdekében bemutatuk a mikrovállalkozások számára a Power Network-öt és a Power Bill-t, amik segítik az ügyfeleinket céljaik elérésében.

Univerzális bankként további termékek és szolgáltatások is a fókuszban vannak. A 2016-ban kezdődött ingatlanpiaci fellendülés 2019-ben is folytatódott támogatva az új lakáshitelek kihelyezését. A fellendülést az ingatlanpiaci beruházások növekedése, a lakosság jövedelmi helyzetének javulása, a munkanélküliségi ráta csökkenése, a kedvező beruházási környezet és az alacsony kamatkörnyezet támogatta. Célunk továbbra is a lakáshitel állományunk növelése ebben a támogató környezetben. Az új lakások építésére vonatkozó kedvezményes általános forgalmi adó (5%-ról 27%-ra történő növekedés) 2019-es eltörlése átmenetileg támogatta az új lakáshitelek kihelyezését, azáltal hogy ösztönözte a lakosságot a lakásvásárlásaik 2019-re történő időzítésére.

Az Erste Hungary az elsők között tette elérhetővé a „babaváró hitelt“. Ennek köszönhetően az Erste Hungary az egyik legnagyobb szereplő ebben a szegmensben.

Az Erste Bank Hungary piacvezető volt az affluens ügyfelek vagyonkezelése tekintetében 2019-ben és a jövőben a cél az, hogy az ügyfelek első számú szolgáltatóvá váljon a bank.

A vállalati üzletágban kezelt vállalatok és önkormányzatok részére teljes körű számlavezetési és finanszírozási szolgáltatást nyújtunk. Ennek keretében forint- és devizahitelt nyújtunk saját forrásból vagy refinanszírozott formában, garanciákat, hitelkártyákat bocsátunk ki, akkreditívet nyitunk, lízingfinanszírozást és faktoring szolgáltatást biztosítunk partnereinknek. Egyaránt részt veszünk projektfinszírozásban vagy szindikált hitelek biztosításában is.

A kkv szektor hitelezési dinamikája nem változott 2019-ben, ezért az Erste Bank Hungary továbbra is kiemelt figyelmet fordított erre a szegmensre. Bevezettünk egy expressz hitelezési folyamatot a stratégiánk részeként felgyorsítva és hatékonyabbá téve a hitelezést a vállalati szektorban. Az Erste Bank Hungary a kkv-kon túlmenően a nagyvállalati szektorra is fókuszál és célként tűzte ki, hogy a piacvezető nagybankok között tartsák számon.

Az agrárium 2019-ben is kiemelt célcsoport volt. Fióki és telesales kampány keretében ajánlottuk speciálisan agrárvállalkozások számára kidolgozott hiteltermékeinket.

A BANK FŐBB ERŐFORRÁSAI ÉS KOCKÁZATAI, AZ EZEKSEL KAPCSOLATOS VÁLTOZÁSOK ÉS BIZONYTALANSÁGOK

Eszköz-forrás gazdálkodás (kamatlábckockázat kezelése)

A banki könyvi kamatlábckockázat mérésére az Erste Bank Hungary Zrt. a módszertanilag fejlett megoldások közé tartozó szimulációs eljárást alkalmazza, mely figyelembe veszi mindkét, hagyományosan alkalmazott megközelítést, azaz a nettó kamatbevétel szimulációt (jövedelmi perspektíva) és a cash-flow értékelést, vagyis gazdasági-érték szimulációt (gazdasági perspektíva) is. Az eszköz-forrás gazdálkodás és azon belül a kamatkockázat-kezelés legfontosabb stratégiai döntéshozó szerve az Eszköz Forrás Gazdálkodási Bizottság (ALCO). Feladataival összhangban rendszeresen áttekinti a Bank kamatkockázati helyzetét, illetve pozícióinak alakulását. A pozíció figyelemmel kísérése mellett jogosult értékelni és minősíteni a bank kamatkockázati pozícióját. Hatásköre kiterjed a vonatkozó belső szabályozás jóváhagyására és változtatására, különös tekintettel az érvényes limitek, feltételezések, eljárások és módszerek módosítására. A kamatkockázat kezelésében résztvevő további szervezeti egységek: (1) Likviditási és Piaci Kockázatkezelés, mely méri az Erste Hungary kamatlábckockázati kitétséget, vizsgálja és elemzi kockázati profil változása okait és támogatja a döntéshozatali folyamatot a limitszintek figyelembevételével; (2) Eszköz-Forrás Menedzsment (ALM), mely az ALCO tevékenységéhez kapcsolódóan operatív döntéshozó funkciókat lát el; (3) Pénz- és Tőkepiacok, mely az ALCO stratégiai döntéseinek, illetve az ALM piaci tranzakcióinak operatív végrehajtója. A Bank vezetősége rendszeresen jelentést kap a banki könyvi kamatlábckockázati kitétség alakulásáról. Ezek a jelentések lehetővé teszik, hogy a vezetés:

- kiértékelje a Bank összesített kamatlábckockázati kitétségének szintjét és trendjét;
- ellenőrizze a meghatározott kockázattűrési szintekkel való megfelelést;

- azonosítsa a politikában meghatározott szintet meghaladó, esetleges túlzott kockázatvállalást;
- meghatározza, hogy a Bank elegendő tőkével rendelkezik-e az adott nagyságú kamatláb-kockázat vállalásához;
- a kamatkockázatot érintő döntéseket hozzon.

Likviditási kockázatkezelés

A Bank a rövidebb távú likviditási kockázatának mérésére stressz scenáriókon alapuló túlélési periódus elemzést (*Survival Period Analysis*) használ. Az elemzés megmutatja, hogy különböző likviditási stressz scenáriókban, adott feltételezések mellett a Bank mennyi ideig lenne képes fizetési kötelezettségeinek eleget tenni. Az ALM feladata, hogy összehangolja a mérlegen belüli és mérlegen kívüli tételek lejárat szerkezetét olyan módon, hogy a kumulált nettó pénzáramlás a limitként meghatározott időperiódusig pozitív legyen. A stressz scenáriókon alapuló túlélési periódus elemzésen kívül a likviditási kockázat menedzselésénél figyelembe vételre kerül a magyar szabályozó hatóságok által bevezetett likviditási mutatók (Devizafinanszírozási megfelelési mutató, Devizaegyensúly mutató, Jelzálogfinanszírozás megfelelési Mutató teljesítése, valamint a Bázeli Bankfelügyeleti Bizottság által bevezetett likviditási mutatók (LCR, NSFR) elvárt szintjének történő megfelelés. A Likviditási és Piaci Kockázatkezelés rendszeresen monitorozza és jelenti az ALCO-nak a likviditási mutatók aktuális értékeit.

A bruttó hitelállomány számottevő mértékben nőtt 2019 folyamán, a nettó hitelállomány növekedését ezen kívül az értékvesztés csökkenése is segítette. Mind a lakossági, mind a vállalatoknak nyújtott hitelek volumene nőtt 2019-ben. A betétállomány jelentősen nőtt 2019-ben, elsősorban a lakossági betétállomány emelkedésének köszönhetően.

Kamatkockázat-kezelés

A Bank két analitikus megközelítést alkalmaz a kamatkockázat nagyságának számszerűsítésére: a) a nettó kamatbevétel és b) a saját tőke piaci értékének szimulációját.

Mindkét fajta kockázati indikátor alacsony-közepes kamat kockázati kitettséget jelzett, a belső és külső limiteket egyaránt teljesítették az év során.

Saját tőke gazdasági értékének érzékenysége:

Az Európai Bankfelügyeleti Hatóság által meghatározott hat különböző kamatstressz forgatóköny hatására bekövetkező, gazdasági tőkeérték változás devizanemenként számítva, a változatlan kamat scenárióban számított tőkeértékhez viszonyítva.

A saját tőke gazdasági értéke a pozitív és negatív kamatmozdulás hatására bekövetkező tőkeérték változás devizanemenként számított értékeinek összege, a változatlan kamat scenárióban számított tőkeértékhez viszonyítva. Az összesítésben az emelkedő és csökkenő kamatlábakat jelentő forgatókönyvek közül devizanemenként a legrosszabb esetek kerülnek összegzésre. Ez a módszertan a hitelfelárak értékét mind a pénzáramok generálásakor, mind a jelenérték számításakor nullának veszi (figyelmén kívül hagyja), valamint a historikus kamatváltozások alapján sokkolt hozamgörbe pontjaira alkalmaz egy 0%-os kamatpadló értéket.

12 hónapos szimulált nettó kamatbevétel érzékenysége:

Az EBA forgatókönyvek feltételezett kamatmozdulás hatására bekövetkező, devizanemenként számított 1 éves nettó kamatbevétel változások összesített értéke, a változatlan kamat scenárióban számított nettó kamatbevételhez viszonyítva.

1. tábla

	2018.12.31	2019.12.31
Saját tőke piaci érzékenysége	5,89%	5,46%
Saját tőke gazdasági érzékenysége	4,21%	4,73%
12 hónapos szimulált nettó kamatbevétel érzékenység *	4,13%	8,06%

* A 2018 végén a 12 hónapra modelletett nettó kamatbevétel egy +/-200bp-os, -100 bázispontnál alulról limitált sokkot feltételez, míg a 2019-re az EBA forgatókönyvek alapján került kiszámításra az érzékenység

Az átárazódási táblázat az eszközök, források és mérleg alatti tételek volumeneit a legközelebbi átárazódási időpont szerint időszávokba sorolja, főbb devizanemenként. A besorolást követően az eszköz és forrás állomány különbségeként kerül meghatározásra az átárazódási gap. Az alábbi táblázat nem tartalmazza a modellezett lejáratú látra szóló betét állományt.

A dollárban és euróban denominált kamatozó tételek túlnyomó részét éven belül árazódó állományok teszik ki, vagyis ezek a mérlegelemek alapvetően alacsony átárazási kockázatot hordoznak.

2. tábla

Adatok millió Ft-ban

2019	0-3 hónap	3-6 hónap	6-12 hónap	1 év -
HUF pozíció átárazódási gap-je	-809 521	-13 678	-35 883	909 000
EUR pozíció átárazódási gap-je	-65 969	49 841	12 735	71 873
USD pozíció átárazódási gap-je	-99 545	-10 896	-44 778	4 079
CHF pozíció átárazódási gap-je	-3 904	196	8 073	29

Pénzügyi adatok

A Bank adózott eredménye kimagaslóan pozitív 2019-ben. A Bank továbbra is növekedési pályán mozog, a bevételek 3%-kal emelkedtek az elmúlt évben. A kiemelkedő eredmény főként a bevételek emelkedésének köszönhető, amit a 2019-ben bevezetésre került Babaváró hitel és a MÁP+ kötvényprogram is eredményezett.

A Bank mérlegfőösszege év végére 2 862 milliárd Ft volt, amely 16,4%-kal magasabb az előző év végéhez képest. Az adózott eredmény 55,5 milliárd Ft-ot tett ki.

2019. év végén a Bank eszközportfóliójának szerkezete az előző évhez képest közel azonos szinten alakult. Az Ügyfelekkel szembeni nettó követelések nominális állománya jelentősen emelkedett, köszönhetően főként a növekvő hitelfolyósításoknak. A növekedés összességében 265 milliárd Ft. Az egyes üzletágak hozzájárulása a növekedéshez eltérő, a lakossági üzletág 20 százalékos emelkedést mutat köszönhetően a magasabb jelzálog és személyi hitel folyósításoknak és a Babaváró hitelnek. Továbbá a vállalati üzletág 24 százalékkal, jelentősen a piacot meghaladó mértékben emelkedett.

A lejáratig tartott értékpapírok összességében 95 milliárd forinttal emelkedtek, ugyanakkor a mérlegfőösszegen belül képviselt részaránya az előző évi szinthez hasonlóan (26%) maradt. A Hitelintézetekkel szembeni követelések állománya 2%-kal csökkent, a mérlegfőösszegen belüli részaránya 3%-ra csökkent. Továbbá a Magyar Nemzeti Banknál történt kihelyezések állománya növekedett és ezzel együtt a mérlegfőösszegen belüli aránya is 4%-ra nőtt.

A forrásszerkezetben a betétállományok aránya változott. A monetáris pénzügyi intézményektől származó betétek 28 milliárd Ft-tal csökkentek az előző évhez képest. Összességében a hitelintézetekkel szembeni kötelezettség részaránya a mérlegfőösszegen belül 3%-kal csökkent az elmúlt évhez képest (13%-ra a 2018-as 16%-ról).

Az ügyfélbetétek esetében az állomány nagymértékben, 362 milliárd Ft-tal emelkedett, emellett a mérlegfőösszegen belüli részaránya 67%-ról 70%-ra nőtt. Az emelkedés hátterében a magasabb látraszóló betétállomány áll, mely jelentős növekedést eredményezett. A Bank a lakossági betétek tekintetében 8,4%-os piaci részesedéssel rendelkezik, mely 40 bázispontos emelkedést mutat az elmúlt egy év viszonylatában. Összetételét tekintve a látraszóló betétek piaci részesedése 35 bázisponttal nőtt, míg a lekötött betétek 4 bázisponttal emelkedtek.

A Bank működési bevételei jelentősen emelkedtek, emellett működési költségei kismértékben nőttek az előző évhez képest, így összességében 69,5 milliárd Ft-os (+2,4% növekedés 2018-hoz képest) működési eredményt realizált a Bank az év végén.

A működési bevételek elemeit tekintve a Nettó kamatbevétel 6,2%-kal (4,2 milliárd Ft) magasabb az elmúlt év végéhez képest.

A kapott kamatok és kamatjellegű bevételek (5,8 milliárd Ft-tal; 7%-kal), valamint a fizetett kamatok és kamatjellegű kiadások (1,6 milliárd Ft-tal; 13,7%-kal) egyaránt emelkedtek.

A bevételi oldal javulását az ügyfélhiteleken realizált magasabb kamatbevétel eredményezte, köszönhetően a személyi kölcsön és jelzáloghitel és babaváró hitel állományok, valamint a vállalati portfólió emelkedésének. Ezen felül javulás tapasztalható az értékpapírok kamatbevételeiben köszönhetően az addicionális likviditásnak, ami az ügyfélbetétekből ered.

A látraszóló és a lekötött betéteken realizált kamatráfördítés kismértékben egyaránt növekedett 2019-ben. A kamatráfördítések további növekedését a jelzálogbanki refinanszírozás okozta.

A Bank jutalék és díj eredménye is javult, 5,4 milliárd Ft-tal magasabb, mint az előző évi eredmény. A növekedés hátterében a bevételi oldal pozitív irányú változása áll, emellett a ráfordítások változatlan szinten maradtak. A pénzforgalmi szolgáltatási tevékenységből, a kártya tranzakciókból származó eredményből, a MÁP+ kötvényprogramból, továbbá a biztosítási és közvetítési tevékenységből származó jutalékeredmény is javult.

A Pénzügyi műveletek eredményében 4,3 milliárd Ft-os csökkenés mutatkozik az előző évhez képest, mely főként a 2018-as MIRS program keretében realizált magas, egyszeri eredménynek köszönhető.

2019-ben 63 milliárd Ft-ot tettek ki az éves működési költségek, ami 4,5%-os növekedést jelent az előző év azonos időszakában felmerült költségekhez képest.

A Személyi jellegű ráfordítások a béremelés és létszámnövekedés hatására 9,9 %-kal (2,7 milliárd Ft-tal) emelkedtek.

Az Egyéb igazgatási költségek csökkentek és így 22,3 milliárd Ft-ot értek el, főként a bérleti díjak elszámolásának változása miatt (IFRS 16 szerinti értékcsökkenés). A számítástechnikai költségek a nagyobb IT beruházások miatt (azonnali átutalás, PSD2) 19 %-kal (1,7 milliárd Ft-tal) nőttek.

Az Értékcsökkenési leírás összességében 11,4 milliárd Ft-ot ért el, mely 17%-kal magasabb az előző évi értékhez viszonyítva. Az előző évi bérleti díj összeg és az ez évi bérleti díj csökkenése illetve az értékcsökkenés növekedése között a fenti összefüggés áll fenn.

A költség-bevétel mutató 47,2%-ról (2018 Q4) 47,8%-ra (2019 Q4) romlott, amely a magasabb működési költségeknek köszönhető.

Az Egyéb üzleti tevékenység eredménye 4,5 milliárd Ft-tal javult az előző évhez képest, köszönhetően elsősorban az értékpapír eladáson realizált magasabb eredménynek és a kisebb leírásoknak, amit csak részben ellensúlyoz a megemelkedett tranzakciós illeték fizetés.

Az értékvesztés és kockázati céltartalék 6,4 milliárd Ft-tal csökkent 2019-ben, köszönhetően, hogy 2019-ben alacsonyabb volt a céltartalék felszabadítás mértéke, mint 2018-ban.

A FOLYAMATOK TELJESÍTMÉNY MÉRÉSÉNEK MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI MUTATÓI, ILLETVE JELZŐI

A Bank belső működésének színvonalát a fő ügyfél-kiszolgálási csatornák (fiókhálózat, telefonos ügyfélszolgálat, elektronikus csatornák) és az ott zajló főbb ügyfél folyamatok teljesítményén keresztül is méri. Az ügyfél-kiszolgálási csatornákkal és az ügyfél-folyamatokkal szemben elvárt teljesítmény meghatározását az ügyfél igények megismerése előzi meg. Rendszeresen ismétlődő kutatásokat végzünk: éves ügyfél-elégedettségi és ügyfél elvárásai kutatásokat, fióki próbavásárlást, valamint fióki tanácsadói, telefonos ügyfélszolgálati és elektronikus csatornák Csatornaelégedettségi, Ügyfélművelési Index (Customer Experience Index, CXI) és Ajánlási Hajlandóság (Net Promoter Score, NPS) kutatást.

Az ügyfél-igényeket és elvárásokat mutatószámokká, mérhető paraméterekké alakítjuk. A Bankcsoportban végzett – elsődleges fókusszal - üzleti folyamatokra és csatornákra mérőrendszert építünk és méréseket végzünk az ügyfelek észlelésének feltérképezése és a folyamat teljesítményének megállapítása céljából. Az ügyfél igény felmerüléstől az igény kielégítéséig vizsgáljuk a folyamatunkat. A folyamatképességet leíró alapvető mutatószámok: átfutási idő, hiba szám, kiszolgálási szintek, mint például a várakozási idő mérése, NetBank rendelkezésre állás. Ezekre a mutatószámokra célértékeket határozzunk meg, és a rendszeres mérések eredményeit az elérni kívánt értékhez viszonyítjuk.

Amennyiben a folyamat teljesítménye a célérték alatt marad, részletes folyamatvizsgálatot végzünk a nem megfelelés okainak feltárására, valamint fejlesztési javaslatokat dolgozunk ki. Ez a tevékenység heti és havi rendszerességgel, a folyamatban érintett területek bevonásával történik. Szükség esetén a folyamat javítására projektet indítunk, ahol folyamat javítási módszertanok segítségével dolgozunk ki akciótervet a folyamat hatékonyság növelése érdekében.

FOGLALKOZTATÁSPOLITIKA

2019-ben az Erste Bank év végi létszáma 54 fővel magasabb volt (2 957 fő) a 2018 év végén (2 903 fő) 8 órás munkaviszonyra vetítve foglalkoztatottakhoz képest. A Bank 2019 évi átlagos létszáma 2018-hoz viszonyítva 58,81 fővel magasabb volt, amely elsődleges oka a fejlesztési projektekhez történő kollégák felvétele. A Bank hosszú távú stratégiához igazodva tovább folytatódott a Bank fejlesztését, fejlődését támogató projektek.

Munkatársaink átlagéletkora 39 év, munkaviszonyuk hossza átlagosan 7,6 év, amelyből a nők aránya 63% (a férfiak 37%).

A Bankcsoport 2019 során a gyakornoki program keretében összesen 101 gyakornoknak biztosított lehetőséget, hogy betekintést nyerjenek a Bank működésébe és szakmai tapasztalatot szerezzenek. A banki gyakornoki programban részt vevők 16,8%-a felvételt nyert a Bankcsoport munkatársai közé.

TELEPHELYEK BEMUTATÁSA

A Bankcsoport székhelye 2006. szeptember 1. óta a Népfürdő utca 24-26. szám alatt található. A modern irodaépületben az Erste Bank Hungary Zrt. központi szervezeti egységei és a leányvállalatok találhatóak meg. A Bankcsoport országos lefedettségű fiókhálózattal rendelkezik, melynek szakmai irányítása régiós (Budapest 1., Budapest 2., Északkelet-magyarországi, Délkelet-magyarországi, Középnagybányászati, Nyugat-magyarországi, Kelet-magyarországi) szinten történik. Fiókhálózat felsorolását az 1. számú melléklet tartalmazza.

OKTATÁSPOLITIKA

2019 a pénzügyi mutatók mellett a képzési és kulturális folyamatokban is rendkívül sikeres volt az Erste Bank Hungary Zrt életében. Az elmúlt évben több olyan teljes bankot érintő képzési folyamat valósult meg, melyek nem csak a szervezet berkei belül, de szakmai közösségekben is nagy sikert arattak. Mentoring programunk, illetve a Vállalati oldalon indított ügyfél-élmény project hazai szakmai versenyek zsűrijét győzték meg és kaptak ezáltal első helyezést (Kagyló Díj - <https://event.cx-ray.com/kagylodij> - és Mentoring Oscar - <http://mentoroscar.hu/#nyertesek>).

2019-ben folytattuk a korábban megkezdett fejlesztői munkát: munkatársaink átlagosan 43 órát töltöttek oktatással. Több, mint 30féle soft skill és IT képzést biztosítottunk és folytattuk az angol nyelv oktatását is mind nyelviskola rendszerű, mind magasabb szintű készségfejlesztést szolgáló formátumokban. Amellett, hogy mind a lakossági, mind a vállalati terület kiemelten foglalkozott az ügyfél-élménnyel, a téma fontosságára való tekintettel egy minden munkavállalót érintő alap ügyfél-élmény tréninget szerveztünk, melynek tréneri belső kollégák és 2019 végéig több, mint 1000 kolléga vett rajta részt.

A 2018-ban elindított talent és vezetésfejlesztési projektek 2019-ben kerültek lezárásra. Talent programjaink 3 szinten (fiókvezető utánpótlás, B-2 utánpótlás és B-1 utánpótlás) kerültek megszervezésre, míg vezetői programjaink új Erste-s vezetőknél, munkatársak vezetőiknél, illetve vezetők vezetőiknél kerültek megrendezésre.

A 2017-ben indított kultúrafejlesztési projekt átszövi a képzési és fejlesztési folyamatainkat. Az Erste Bank 11 értékét igyekszünk egyre több képzési programba, folyamatba beépíteni.

A lakossági területen folytatódott az új belépők intenzív oktatása, valamint az értékesítés támogató terület fejlesztése, annak érdekében, hogy ne csak az oktatások alatt, de a mindennapokban is kiemelkedő támogatást kaphassanak a fiókban dolgozó kollégák.

Vállalati oldalon a már fent említett ügyfélélmény program volt rendkívül hangsúlyos, illetve továbbmélyítettük a értékesítési területen dolgozó kollégák értékesítési tapasztalatait egy többszintű fejlesztési programmal.

IT területünk elsősorban szakmai kompetenciák bővítésére és fejlesztésére fókuszált a 2019-es évben, illetve folytatódott az IT Akadémia, melynek keretein belül az informatikai világából érdekes és elgondolkodtató előadásokon, workshop-on vehetnek részt a kollégák, nem csak az IT-ről csatlakozva.

A kockázatkezelési terület is elindította és sikeresen működteti Risk Akadémiáját, mely mind a kockázatkezelési, mind más területen dolgozó kollégáknak nyújt betekintést a terület mindennapjaiba.

TÁRSADALMI KÜLDETÉS ÉS SZPONSZORÁCIÓ

Abban a szilárd hitben, hogy minden embert megillet a méltóság és a tisztelet, alapítóink azért hozták létre az Erstét 200 évvel ezelőtt, hogy jogállásra, nemzetiségre, vallásra, nemre, életkorra stb. tekintet nélkül mindenki számára biztosítsák a jólét lehetőségét. Mindenkori célunk, hogy széles körben elérhetővé tegyük, és minden ember számára biztosítsuk a jólét lehetőségét. Küldetésünk egyik fontos üzenete, hogy „az ügyfeleink és Magyarország iránti elkötelezettségünket banki és befektetési szolgáltatásainkon kívül társadalmi szerepvállalásunkkal is bizonyítjuk”.

Bonyolult világunkban az Erste Bank tehát több kíván lenni, mint pénzügyi megoldásokat nyújtó üzleti vállalkozás, hiszen valójában élethelyzetekre kínál megoldást. Ennek fényében a bank nemcsak banki és befektetési tevékenységein keresztül tanúsít elkötelezettséget Magyarország és az ügyfelei iránt, hanem társadalmi szerepvállalásai révén is.

Social Banking

Számos oka van annak, hogy sokan nem férnek hozzá a hétköznapi élet alapvető eszközeihez, szegénységben élnek, vagy hiányzik az életükből a pénzügyi stabilitás. Az Erste Csoport elkötelezett azok támogatása mellett, akikben csak kevesen hisznek, és segíteni szeretne ezeknek az embereknek a gazdasági fejlődésben és a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésben.

Magyarországon a szociális banki tevékenység célja, hogy egyenlő hozzáférést biztosítson a pénzügyi szolgáltatásokhoz, mind a magán-, mind a civil szektorban. 2017 óta a tevékenységek széles palettáját foglaltuk egységbe a társadalmi felelősségvállalás égisze alatt. Az Erste Bank Hungary értékajánlatot hozott létre és intézményesített a civilszervezetek részére azzal, hogy kialakította a legkedvezőbb áru civilszervezeti számlacsomagot és egy speciális hitelterméket, melyet az Európai Beruházási Alap (EBA) garanciája biztosít.

AZ ERSTE Alapítvány Magyarországon

Az ERSTE Alapítvány (ERSTE Stiftung) a legnagyobb osztrák takarékpénztári alapítvány. 2003-ban alakult az 1819-ben alapított Erste Österreichische Spar-Casse, az első osztrák takarékpénztárból.

Az Erste Csoport főreszvényeseként az ERSTE Alapítvány elkötelezett Közép- és Délkelet-Európában a társadalom fejlesztése iránt, amely vállalat három program – társadalomfejlesztés, kultúra, Európa – keretében indított vagy támogatott projektek révén valósít meg.

Az Erste Stiftunggal együttműködve az Erste Bank Hungary, az IFUA Nonprofit Partner és a SIMPACT Nonprofit Partner sikeresen lebonyolította a SEEDS elnevezésű civil képzési programot, amelynek három fázisa zajlott le. A SEEDS1 programon 68 szervezet vett részt, akik közül 10 szervezet további támogatásban részesült. A SEEDS2 2019-ben személyre szabott tanácsadási szolgáltatásokkal folytatódott, 10 szervezet támogatást, további 3 külön finanszírozást kapott a nagyobb hatékonyság érdekében. A nagy érdeklődésnek köszönhetően a SEEDS3 2020-ban újra személyre szabott tanácsadást és tematikus workshopokat biztosít a civil szervezetek számára, hogy növelje befektetés-tudatosságukat.



ERSTE Stift

További információ: <http://www.erstestiftung.org/>

+1 tett program



„Elkötelezettségünket ügyfeleink és Magyarország iránt banki és befektetési szolgáltatásainkon kívül társadalmi szerepvállalásunkkal is bizonyítjuk.”

+1 tett - Közösségi csapatmunka

+1 tett program

A +1 tett program 2015-ben indult azzal a céllal, hogy olyan közösségi programokban való részvételre ösztönözzük az Erste Bank munkavállalóit, amelyek túllépnek az egyszerű csapatépítéseken, és megmutatják a kollégáknak, hogy mennyire könnyű és jó érzés segítséget nyújtani.

A +1 tett program célja, hogy nagyobb teret engedjen a közösségépítésnek és az alulról induló kezdeményezéseknek. Fontos, hogy azonosulni tudjunk bankunk céljaival. Ezért kibővítettük a +1 tett programot, és azóta nemcsak a kiválasztott szervezetek céljaihoz járultunk hozzá, hanem kollégáinkat is bátorítottuk, hogy találják meg a nekik való egyesületeket, és segítsenek azoknak a hatékonyabb munkavégzésben.

A program kezdete óta 2000 munkatársunk vett részt benne, és 94 projekt fejeződött be. Az Erste Bank facebook oldalán folyamatos tájékoztatást nyújtunk az aktuális projektekről és eredményekről.

Együnk egymásért program

Az EBH a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel együttműködve szervezte meg az „Együnk egymásért” kampányt. 2019-ben a Bank 7 osztálya csatlakozott ehhez a rendezvényhez, és gyűjtött pénzdományokat a szegény családoknak rekord mennyiségben, melyet az Élelmiszerbank elnöke személyesen köszönt meg.

A közösségi programokról szóló híreket folyamatosan közzéteszük az Erste Bank Facebook oldalán.

Egyéb együttműködési megállapodások:

[A Rost Andrea Művészeti Alapítványnak nyújtott támogatások](#)

Rost Andrea egy világhírű magyar operaénekes. Alapítványán keresztül tehetséges fiatal énekeseket támogat, akiknek lehetőséget biztosít arra, hogy országszerte különböző gálaeseményeken lépjenek fel. Ezekre a rendezvényekre privátbanki ügyfeleinknek is biztosítunk jegyeket.

[Magyar Jégkorong Szövetség](#)

Eltökélt szándékunk, hogy az üzleti tudásunkkal és szponzori támogatásunkkal segítsük a hazai bajnokságban induló csapatokat, támogassuk az utánpótlást és hozzájáruljunk a jégkorong hazai felvirágzásához.

Az Erste Bank Hungary három éve, 2017 szeptembere óta támogatja az magyar első osztályú felnőtt férfi jégkorongbajnokságot, az Erste Magyar Ligát, 2018-tól pedig a magyar felnőtt férfi jégkorong-válogatott fő szponzora.

Célunk, hogy üzleti tudásunkkal és szponzorálási tevékenységünkkel támogassuk a csapatokat a hazai bajnokságban, és hogy ezáltal hozzájáruljunk a jégkorong magyarországi sikeréhez.

[A Magyar Hegy- és Sportmászó Szövetségnek nyújtott támogatás](#)

Az Erste Bank Hungary támogatja Klein Dávid – napjaink legsikeresebb magyar hegymászójának – expedícióit. Klein Dávid előadásokat tart a motivációról az Erste ügyfeleinek, valamint a vállalaton belüli programok szervezésében is részt vesz. Az egyik legjobb példáját jelenti az Erste márka lényegének, vagyis annak, hogy akik hisznek magukban, többet érnek el.

[Tavaszi és karácsonyi jótékonyági vásárok](#)

A Social Banking kezdeményezésével az EBH 2019-ben 2 sikeres jótékonyági vásárt szervezett, ahol a hátrányos helyzetű szektort képviselő civil szervezetek kínálták kézzel készített termékeiket: Búzavirág, '92, Jövőt Nekikis, Igazgyöngy, Fészek, Gólyahír, Nemzetközi Cseperedő üdvözölte az alkalmazottakat ebben a 2 hétben.

A vásárok teljes jövedelme támogatja a szociális vállalkozásokat és azok mentoráltjait: szellemileg vagy szociálisan fogyatékos gyerekek és felnőttek, hátrányos helyzetű roma gyerekek, újszülött örökbe fogadott gyerekek és a kommunikációval és szociális készségzavarokkal élő fiatalok életminőségének javulásához, fejlesztéséhez járult hozzá minden adományozó.

[Erste Green](#)

Az Erste Csoport elkötelezett a környezetvédelem mellett, és felelősséget vállal a környezetért és a társadalomért, amelyben élünk és működ-



dünk. Az Erste Bank Hungary az anyavállalati szintű előírásoknak történő megfelelésen túl (a szén-dioxid-kibocsátás, a papírfelhasználás, az áramfogyasztás és a fűtési energia csökkentése) további lépéseket is tesz szervezeti kultúránk és működésünk környezetbarátabbá és zöldebbé tételére, ezáltal pedig társadalmi felelősségvállalásunk kiszélesítése érdekében.

2016 elején elindult az Erste Green kezdeményezés, amely a kollégák önkéntes szerveződése a környezetvédelmi célok megvalósítása érdekében. A kezdeményezés elsődleges célja a bankcsoporton belüli figyelemfelhívás, ismeretmegosztás és a kollégák elkötelezettségének növelése.

A zöld oktatás egyre fontosabbá válik. Erste Green vízköztelő rendezvényt szervezett, amely után a közösség megváltoztatta a vízfogyasztás módját: minden tárgyalóteremben palackozott víz helyett újrafelhasználható vizes kancsók és poharak vannak.

A Social Banking, Erste Green és Ingatlan menedzsment együttműködésében egy szociális társadalmi vállalkozás, a Recobin lett az EBH hivatalos partnere a szemét-újrahasznosításban. Ez az együttműködés, túl a közvetlen költségcsökkentő hatáson, lehetőséget ad hajléktalanoknak, hogy a mindennapi munkával újra integrálódjanak a közösségbe.

Erste Nő

Az ErsteNő fontos szerepet játszik az Erste sokszínűségi cselekvéseiben. Tagjai önkéntes dolgozók, akik rendezvényeket szerveznek minden hónapban különböző témák kapcsán: a nők, a család, Bankból szülési szabadságra menő/visszatérő kismamák, stb. Sikeresen szerveztek meg a dolgozók gyerekeinek nyári tábori programot, Kismama Roadshow-t a szülési szabadságon lévők számára, önvédelmi és életmentő kurzusokat, valamint pszichológusokat hívtak meg, hogy megvitassák a családi élet kihívásait. Erste Nő részt vett a home office és Erste Care programok kidolgozásában véleményezőként is.

Aktív együttműködést folytatnak a Social Banking és a HR területekkel; 2020-as terveikben a "férfiak" új témaként szerepelnek az nemi esélyegyenlőség témájának jegyében.

Mozgásukban korlátozott ügyfelek

A szociális banki tevékenység célja a banki szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés elősegítése, valamint a banki ügyfelek és a potenciális munkavállalók véleményének kifejezésre juttatása. Ennek keretében folyamatosan felülvizsgáljuk szolgáltatási csatornáinkat és foglalkoztatási stratégiánkat, valamint kapcsolatot létesítünk a szakértő civil szervezetek és a bank között. A szociális banki tevékenység hidat képez a támogatott civil társadalmi szereplők, valamint a potenciális befektetők és támogatók, illetve a jótékonyági szervezetek között.

Az Erste Hungary tovább folytatja a bankfiókok akadálymentesítését annak érdekében, hogy a kerekesszékekkel élők minél kényelmesebben végezhessék banki ügyeiket. Az ennek érdekében indított program eredményeként a Bankcsoport 117 fiókból álló hálózatából 80 fiókot már akadálymentessé alakított, könnyebben megközelíthetővé téve a fiók bejáratát és a könnyebb manőverezés biztosítása érdekében tágasabb tereket kialakítva az ügyféltérben. A jövőben pedig minden bankfióki beruháznál - ahol fizikai, vagy egyéb akadálya ennek nincsen -, az akadálymentes megközelítést fogjuk megvalósítani.

Ennek érdekében az EBH szerződtetett egy szakmai ellenőrt, hogy 7 fiókot térképez fel a hozzáférhetőség szempontjából. Ez segít az EBH-nak a fiókbejelentések körüli műveletek finomhangolásában.

Az Erste Bank energia-gazdálkodása

A Bank mind a központi épületeiben, mind a fiókhálózatban nagy hangsúlyt fektet az energiahatékonyság növelésére a környezetünk megővésére és fenntarthatóságára.

A Bank központi épületei a kor műszaki, energiahatékonysági követelményei szerinti, magas műszaki tartalommal, modern hűtési és fűtési technológiákkal, és épületfelügyeleti rendszerrel felszerelt „A” kategóriás irodaházaknak minősülnek. Számos helyen mozgás és helyzetérzékelők, energiatakarékos LED fényforrások kerültek telepítésre az energiafelhasználás csökkentésének érdekében. A fűtés és klímarendszerek éjszaka és hétvégén energiatakarékos üzemmódban működnek figyelembe véve a valós komfort igényeket és az ünnepnapokat is. Az épületekben minden munkaállomás természetes megvilágítású, ami a munkavállalók egészségének megőrzése és az energiafelhasználás csökkentésének szempontjából is fontos tényező. A nyitvatartási rendhez igazodó üzemmód-váltásokkal biztosítjuk a használaton kívüli periódusok csökkentett energia-felhasználását, mellyel a teljes fiókhálózatunk is energiahatékonyabban működhet.

Folyamatos fejlesztésekkel az épület energiaellátását biztosító berendezéseket hatékonyabb, az igényeket jobb hatásfokkal kiszolgáló berendezésekre cseréljük, szem előtt tartva a komfort igényeket és a legkisebb környezetterhelés elvét.



A környezettudatosság jegyében a központi épületekben szelektív hulladékgyűjtést folytatunk évek óta, melynek keretében a műanyagot, a papírt és a kommunális hulladékot külön gyűjtjük. Terveink között szerepel a szelektív gyűjtés bővítése a fiókhálózatban is.

2016-2018 és 2019 évben 8000 – 8000 MWh zöld energiát vásárolunk, mellyel nem csak közvetlenül a CO2 kibocsátásunkat csökkentjük, hanem a vásárlással közvetetten az innovatív, megújuló energiatermelő rendszerek elterjedését is segítjük. Kötelességünknek érezzük ezt a tevékenységünket folytatni, ezért 2020-ban újabb 8000 MWh zöld energiát vásárolni a bankhálózat működtetéséhez.

Az energiagazdálkodás hatékonyságának folyamatos fenntartásának és fejlesztésének érdekében ISO50001 szabványnak megfelelő energiairányítási rendszert vezetünk be 2017 év végén. Belső igényünk és Group támogatottság mellett szintén 2017 év végén bővítettük ISO tevékenységünket és ISO 14001 környezet irányítási rendszerünket is bevezettük, mellyel tovább erősítettük elkötelezettségünket a környezetünk megóvása mellett.

A fiókhálózat kialakítását és megújulását, a folyamatosan fejlesztett sztenderdek és az ISO rendszereink innovatív működtetése biztosítják. A mesterséges világításokat energiatakarékos fénycsöves, illetve LED világítótestekkel biztosítjuk. A logók és fényreklámok megvilágításai időprogrammal vezéreltek, az éjszakai világítást a legtöbb helyen korlátozzuk vagy a szükséges minimumra szabályozzuk. Az alkalmazott új berendezések a beszerzési lehetőségekhez mérten „A” energiasztályúak.

Az újonnan telepített klímaberendezések kiválasztásánál az energia hatékony felhasználását támogató a VRV rendszerű (hőszivattyús) és inverteres berendezéseket részesítjük előnyben. Az újonnan telepített kazánok kondenzációs rendszerűek mellyel nem csak energiahordozót takarítunk meg, hanem közvetlenül károsanyag kibocsájtást is csökkentünk.

A papírfelhasználás csökkentésére az Erste Hungary bevezette a saját ATM-ekben a bizonylat nélküli készpénzfelvétel lehetőségét, illetve újrahasznosítható, környezetbarát papírt használ nem csak az automatáiban, hanem a napi munkavégzés során is.

A belső levelezési forgalomban a Bankcsoport 24 alkalommal megcímezhető borítékokat, továbbá újrahasznosított papírt és bélyegzőket használ. A leselejtezett, de még használható számítógépeket, valamint a használaton kívüli bútorokat rászoruló

oktatási intézményeknek, illetve alapítványoknak adományozza a Bankcsoport, a használt másoló, illetve festékpátrónjait pedig a beszállítók visszagyűjtik.

A közlekedés közvetlen káros környezeti hatásának csökkentése érdekében a céges gépjármű flotta nagysága folyamatosan, az igényekhez mérten kerül meghatározásra, modern és energihatékony motor felszereltségű gépjárművek cseréjével és beszerzésével. Külön figyelmet kap a károsanyag-kibocsátások és az üzemanyag fogyasztások rendszeres ellenőrzése, a kollégák ECO-Drive technikák szerinti vezetéstechnikai tréningeket kapnak Learning rendszeren keresztül. A Bankcsoport a kerékpárral munkába járó kollégák számára a központi épületeiben több mint 180 kerékpár egyidejű tárolására alkalmas területet biztosít, ezzel is elősegítve az egészség- és környezetbarát közlekedést. A kerékpártárolóban 6 db E-kerékpár és roller töltésére alkalmas ingyenes töltőhely került kialakításra, Ezzel is növeljük a bankon belül a dolgozók E-Mobilitás érzékenységét.

MÉRLEG FORDULÓNAP UTÁNI ESEMÉNYEK

Az új koronavírus (Covid-19) megjelenése 2020 elején megerősítésre került, és a vírus Kína egész szárazföldi részén és környékén elterjedt, zavarokat okozva a vállalkozások és a gazdasági tevékenység működésében. Az Erste Bank Hungary a járvány kitörését mérlegfordulónap utáni eseménynek tekinti. Mivel a vírussal kapcsolatos intézkedések folyamatosan és hirtelen történnek, nem gondoljuk, hogy meg lehetne becsülni a vírus az Erste Bank Hungary-re gyakorolt lehetséges hatását. A vírus kitörésének a makrogazdasági előrejelzésekre gyakorolt lehetséges hatásai beépítésre kerülnek az Erste Bank Hungary IFRS 9 szerint képzett hitelkockázati céltartalékába a 2020-as évben.

A magyar kormány vész helyzetet hirdetett, és számos egészségvédelmi intézkedést rendelt el a vírus terjedésének lelassítására, és 2020. március 18-án közzétette az első gazdasági csomagját, amelyből a bankszektorra legfontosabb intézkedések a következők:

1. Törlesztési moratóriumot vezetnek be minden magánszemély és vállalkozás számára, mely moratórium magába foglalja mind a tőke és kamatfizetést. A moratórium a legkésőbb 2020. március 18-ig megkötött ügyletekre vonatkozik. A moratórium lejáratá 2020. december 31.

2. A 2020. március 19-től kihelyezett, fedezetlen kölcsönök kamatfeltételei szavályozásra kerülnek a jegybanki kamatláb + 5%-ban maximalizálva.


A 2020-as törlesztési moratórium következtében meg nem fizetett kamatok nem kerülnek tőkésítésre, csak egy későbbi időpontban kerülnek megfizetésre, amelynek az adózás előtt eredményre gyakorolt egyszeri hatása nagyságrendileg 5-9 milliárd forint. A becslést nagymértékben befolyásolja, hogy a jelenlegi részvételi arányra alapoz, illetve hogy az ügyfeleteknek a moratórium teljes időtartama alatt lehetőségük van bármikor változtatni a moratóriumban való részvételi szándékukon.

A 2020 márciusában megfigyelhető moratóriumban való részvételi szándék alapján (amely első megfigyelésként nem feltétlenül reprezentatív a teljes jövőbeni időszakra vonatkozóan), a rendelkezésre álló információk alapján a pénzügyi hatásokat illető közelítő becslés 6 milliárd forint.

A Magyar Nemzeti Bank felügyeleti intézkedése értelmében a bankok 2020. szeptember 30-ig nem fizethetnek osztalékot a 2019-es üzleti évre vonatkozóan.

Az Erste Bank nem tervez osztalék fizetést a 2019-es üzleti év után.

Kelt: Budapest, 2020. április 3.


.....

Jelasity Radován

Elnök-Vezérigazgató


.....

Ivan Vondra

Pénzügyi vezérigazgató-helyettes

1. számú melléklet: A Bank fiókhálózata 2019. december 31-i állapot szerint:

Fiókok
1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.
1222 Budapest, Nagytétényi út 37-43.
1138 Budapest, Váci út 141.
1203 Budapest, Kossuth Lajos u 21-29.
1073 Budapest, Erzsébet krt 8.
1106 Budapest, Őrs vezér tere 25.
1033 Budapest, Flórián tér 3.
1102 Budapest, Kőrösi Csoma sétány 9/B
1013 Budapest, Krisztina tér 2.
1143 Budapest, Gizella u 59.
1193 Budapest, Kossuth tér 23-24.
1085 Budapest, József krt. 86.
1066 Budapest, Teréz krt. 24.
1032 Budapest, Bécsi út 154.
1021 Budapest, Hűvösvölgyi út 138.
1116 Budapest, Fehérvári út 130.
1082 Budapest, Baross u. 1-3.
1042 Budapest, Árpád út 68.
1134 Budapest, Váci út 33.
1211 Budapest, Kossuth Lajos utca 70-86.
1195 Budapest, Vak Bottyán út 75. a-c. ép.
1173 Budapest, Kaszáló utca 47.
1054 Budapest, Szabadság tér 14.
1152 Budapest, Szentmihályi út 137.
1111 Budapest, Egry József utca 2.
1051 Budapest, Vörösmarty tér 4.
1087 Budapest, Kerepesi út 9.
1024 Budapest, Lövőház utca 1-5. 3. ép.
1123 Budapest, Alkotás utca 53.
1024 Budapest, Lövőház utca 1-5. földszint
1114 Budapest, Bartók Béla út 47.
1062 Budapest, Váci út 1-3.
1138 Budapest, Váci út 135-139.
1123 Budapest, Alkotás út 55-61.
6500 Baja, Vörösmarty u 5.
9300 Csorna, Szent István tér 29.

4032 Debrecen, Egyetem tér 1.

5700 Gyula, Városház u 16.

6900 Makó, Csanád vezér tér 5.

9400 Sopron, Előkapu u 2-4.

9970 Szentgotthárd, Széchenyi u 2.

8000 Székesfehérvár, Palotai u 4.

8060 Mór, Köztársaság tér 1.

8500 Pápa, Fő tér 25-26.

6720 Szeged, Kölcsey u 13.

2890 Tata, Országgyűlés tér 3.

2000 Szentendre, Duna korzó 18.

7200 Dombóvár, Hunyadi tér 19-21.

3400 Mezőkövesd, Mátyás király út 129.

7620 Pécs, Rákóczi u 62-64.

3100 Salgótarján, Erzsébet tér 5.

2800 Tatabánya, Fő tér 20. A. ép.

6300 Kalocsa, Szent István király út 30.

7100 Szekszárd, Széchenyi u 40.

6720 Szeged, Széchenyi tér 17.

4024 Debrecen, Vár u 4.

4080 Hajdúnánás, Dorogi u 10-14.

5100 Jászberény, Szabadság tér 20.

5300 Karcag, Kossuth tér 6.

5000 Szolnok, Baross Gábor út 8.

5200 Törökszentmiklós, Kossuth u 125.

4625 Záhony, Ady E. u 27-31.

3200 Gyöngyös, Mikszáth Kálmán u 4.

3950 Sárospatak, Rákóczi u 40.

2400 Dunaújváros, Dózsa György u 2/a

8000 Székesfehérvár, Budai út 32.

8900 Zalaegerszeg, Ispotály köz 2.

2040 Budaörs, Szabadság utca 27.

5540 Szarvas, Szabadság u. 32.

2600 Vác, Széchenyi u. 14.

4600 Kisvárd, Szent László u. 26.

6000 Kecskemét, Dobó krt. 7.

9021 Győr, Árpád u. 42.

9600 Sárvár, Batthyány u. 20.

8100 Várpalota, Szent István út 7-9.

2900 Komárom, Gyár u. 2-6.

2100 Gödöllő, Szabadság tér 14.

2030 Érd, Budai út 13.

4220 Hajdúböszörmény, Szt. István tér 2.

5600 Békéscsaba, Andrassy út 20.

5900 Orosháza, Kossuth u. 2.

6400 Kiskunhalas, Bethlen G. tér 4.

2700 Cegléd, Népkör u. 2.

9700 Szombathely, Mártírok tere 12.

8400 Ajka, Szabadság tér 4/a

7700 Mohács, Szabadság út 16.

6800 Hódmezővásárhely, Andrassy út 2-4.

8200 Veszprém, Ádám I. utca 2.

2120 Dunakeszi, Fő utca 24.

2330 Dunaharaszti, Dózsa György út 27.

2440 Százhalombatta, Szent István tér 9.

4300 Nyírbátor, Szabadság tér 10.

3700 Kazincbarcika, Egressy utca 44.

2660 Balassagyarmat, Rákóczi fejedelem utca 34-36.

6100 Kiskunfélegyháza, Mártírok útja 1.

8420 Zirc, Rákóczi tér 16.

8600 Siófok, Fő utca 172.

4700 Mátészalka, Kölcsey utca 15.

3580 Tiszaújváros, Bethlen Gábor utca 5/b.

7030 Paks, Dózsa György út 64.

8800 Nagykanizsa, Fő utca 2.

6600 Szentes, Kossuth Lajos utca 12-16.

7400 Kaposvár, Fő utca 2.

9200 Mosonmagyaróvár, Fő utca 26.

3300 Eger, Dobó tér 1.

4024 Debrecen, Piac utca 32.

6300 Kalocsa, Szent István utca 37.

4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 10.

2310 Szigetszentmiklós, Háros utca 120.

2500 Esztergom, Petőfi S. utca 2.

8360 Keszthely, Kossuth Lajos utca 11.

4400 Nyíregyháza, Nagy Imre tér 1.

4200 Hajdúszoboszló, Szilfákajla utca 49.

6000 Kecskemét, Kisfaludy utca 6

3530 Miskolc, Corvin utca 1-3.

3527 Miskolc, Bajcsy-Zsilinszky út 1.

9021 Győr, Bajcsy-Zsilinszky út 30-32

2. számú melléklet: Nem pénzügyi kimutatás

Nem pénzügyi kimutatás

Az Erste Bank Group AG-hez (Erste Group) hasonlóan az Erste Hungary (Csoport) működésének szerves részét képezi a klasszikus banki tevékenységen túli aktív szerepvállalás és a fenntarthatósági alapelvek beépítése az alaplüködésébe és a vállalati kultúrájába. Ennek keretében a Csoport folyamatosan keresi a lehetőségeket, hogy a pénzügyi eredményességen túlmenően aktív tagja legyen annak a társadalomnak, amiben működik, hozzájárulva a közös célok és sikerek eléréséhez.

Környezetvédelem

Az Erste Group környezetvédelmi stratégiájának vezérelve, és a fenntarthatóság megértése a „Közös jövőnk” központi üzenetén alapul, amit az ENSZ Brundtland Bizottsága által 1987-ben kiadott dokumentumban fogalmazott meg: *“a Fenntartható fejlődés olyan fejlődés, amely kielégíti a jelen szükségleteit, anélkül, hogy veszélyeztetné a jövő nemzedékek esélyét arra, hogy ők is kielégíthessék saját szükségleteiket.”*

A Csoport 2016-ban vezette be az MSZ EN ISO 50001:2012 követelményszabványon alapuló Energiairányítási rendszert (ENIR), amely jogszabályi kötelezettség volt. Ezt követően a Csoport 2017.06.05.-én indította el az MSZ EN ISO 14001:2015 számú szabványnak megfelelő Környezetközpontú irányítási rendszerét (KIR). Mind a KIR, mind az ENIR egy meglévő és hatályban lévő Csoport szabályzat elválaszthatatlan szakmai részét képezi. 2019 évben összevonásra került a két meglévő szabályzat az SZT540/2016 Energy Management Policy és az SZT460/2016 Environmental Management Policy. Az új összevont szabályzat az SZT297/2019, melynek kötelező és elválaszthatatlan szakmai melléklete a KIR és ENIR kézikönyv. Az ISO rendszerek működésének ellenőrzése, úgynevezett belső auditok formájában történik.

A 2019-es évben 2018-hoz képest 9,1% energia felhasználás csökkenést ért el a Csoport. Ez közvetlenül 386 648,3 kg CO₂ kibocsátás-csökkentést eredményezett 2019-ben.

2016 elején indult az Erste Green kezdeményezés is, amely a kollégák önkéntes szerveződése a környezetvédelmi célok megvalósítása érdekében. Ennek elsődleges célja a Bankon belüli figyelemfelhívás, edukáció és a kollégák környezetünk iránti elkötelezettségének növelése (pl.: szemétszedés, autómentes nap, stb.).

Szociális és foglalkoztatási kérdések, az emberi jogok tiszteletben tartása

A Group sokszínűséggel és befogadással kapcsolatos szemlélete az Erste Österreichische Spar-Casse 1819. évi létesítő okiratában szerepel, amely kijelenti, hogy: „életkora, neme, társadalmi státusza, vagy nemzetisége alapján senki nem zárható ki a Takarékbank betéteseinek nyújtott előnyökből”.

A sokszínű és befogadó munkaerő elengedhetetlen az üzleti sikerhez. Azok a cégek, amelyek elkötelezettek a sokszínűség és a befogadás mellett, élvezhetik az elkötelezettebb munkavállalókkal, a jobb márkacsalattal és a nagyobb ügyfél-elégedettséggel járó előnyöket. Az Erste Group a sokszínűséget és a befogadást az emberi erőforrásokra vonatkozó stratégiája alapvető elemének tekinti, és kiemelten fontosnak tartja a legjobb munkavállalók megszerzéséhez és megtartásához.

Az Erste Bank Hungary sokszínűsége és befogadásra vonatkozó alapelvei a vállalat küldetésnyilatkozatában és magatartási kódexében is megjelennek; az említett dokumentumok olyan munkakörnyezetet írnak elő, amely mentes a diszkriminációtól és a zaklatástól, és amely minden egyes személy munkáját és érdemeit elismeri, nemtől, életkortól, fogyatékosságtól,

családi állapottól, szexuális beállítottságtól, bőrszíntől, vallási, vagy politikai hovatartozástól, etnikai származástól, nemzeti-ségtől és a foglalkoztatáshoz nem kapcsolódó minden más szemponttól függetlenül.

Az EBH ügyvezetősége elfogadta a 2018-2019-re vonatkozó sokszínűségi stratégiát, amely meghatározza a szervezet sokszínűségi és elfogadási törekvéseinek központi kérdéseit és prioritásait. Az EBH sokszínűségről szóló stratégiája több kiemelt területet is meghatározott, 2019-ben pedig számos konkrét lépés történt a megvalósítás érdekében.

A munka és a magánélet közötti egyensúly: az EBH befogadó, biztonságos közeg legyen a különféle munkavállalói csoportok számára. Az EBH ösztönzi a spontán kapcsolatépítést és a klubok munkavállalók általi szervezését a kikapcsolódás biztosítása, a tapasztalatok megosztása és az örömteli rendezvényeken való részvétel érdekében. Jelenleg 19 (munkavállalók által szervezett) klub működik az EBH-n belül, sokféle életmód, hobbi, sporttevékenység témája köré szerveződve. Az EBH pénzügyi és logisztikai támogatást nyújt ezeknek a kluboknak annak érdekében, hogy hozzájáruljon a kollégák személyes önmegvalósításához és jólétéhez, valamint segítse őket abban, hogy megtalálják az egyensúlyt a magánélet és szakmai tevékenységük között és jól érezzék magukat a munkahelyükön. 2019-ben az EBH elindította az Erste Care nevű lojalitás programját, amelynek elemei közé tartozik az alkotói szabadság, egyéb extra szabadságnapok, valamint választható egészség -, vagy nyugdíjbiztosítási hozzájárulás. Az EBH ezen Erste Care programjával elnyerte a BeneFit pályázat bronz érmét.

Családbarát munkahely, a dolgozó szülők mindennapi életének megkönnyítése: a home office az EBH központi területeinek egészén kiterjesztésre került, a teljes munkavállalói létszám (kivéve a fiókhálózatot) heti rendszerességgel, legalább munkaideje 20%-ában élvezi a home office adta előnyöket. 2019-ben az EBH központjának egészében (mintegy 2000 kollégát érintően) megvalósítottuk a rugalmas és otthonos smart-office munkakörnyezet-koncepciót. Az ErsteNő Klub javaslatára az EBH aktív kapcsolatot tart a szülési szabadságukat töltő kismama kollégáinkkal, többek között hírleveleket kapnak a közösségi oldalainkon, roadshow-kat szervezünk részükre, meghívást kapnak cégünk közösségi és ünnepi rendezvényeire annak céljából, hogy távollétük idején is a munkahelyi közösségi élet részesei maradjanak és naprakészen értesüljenek üzleti előrelépéseinkről.

Generációk sokszínűsége: Az EBH 2 plusz fizetett szabadnapot ad az 50 év feletti, és 4 plusz napot az 55 év feletti munkavállalóknak, ami a törvény szerint életkor alapján számított szabadság keret fellett illeti meg őket. Munkavállalóink választhatnak önkéntes nyugdíj-, vagy egészségpénztári befizetést a cafeteria a béren kívüli juttatási portolionból. Az Erste Care program egyik eleme a minden, minimum 2 éves munkaviszonnal rendelkező kolléga részére nyújtott egészségbiztosítási program, amely biztosítja a legtöbb szakorvosi ellátást. Ugyancsak a program része egy egészségmegőrzési célzatú éves orvosi szűrőcsomag is. 8 éves munkaviszony után a program keretében az egészségbiztosítás kiterjeszhető valamely családtagra, vagy évi egyszeri fix összegű önkéntes nyugdíjpénztári befizetés is választható. Az Erste Care program további elemét képezik az extra fizetett szabadnapok, valamint a 8 évnél hosszabb munkaviszony esetén kérhető alkotói szabadság. A 2019-es vezetésfejlesztési programunk szintén nagy hangsúlyt fektetett a generációk sokszínűségére. Újra elindítottuk a házon belüli mentorálási programot, ahol kollégáinkat közép- és felsővezetőink mentorálhatják. A program több mint 120 kollégánk részvételével zajlott le. A rendszeresen megszervezett Lojalitás Nap elnevezésű rendezvényünk keretében az Ügyvezetőség és felsővezetőink ünnepélyes keretek között köszönik meg a 10, 20 és 25 évet bankunknál eltöltött kollégáink munkáját és elkötelezettségét.

Női esélyegyenlőség: az ErsteNő (*Erste Nő Klub*) az EBH legjelentősebb munkavállalói csoportja. A Klub tagja bármely aktív, vagy passzív állományban lévő munkavállaló lehet. Az ErsteNő kialakította saját stratégiáját, segítve a dolgozó nők munka és magánélet közötti egyensúlyának megteremtését, támogatva a szülési szabadságról visszatérő anyukákat és a nők karrierépítését az EBH-ban. Céljuk, hogy az EBH vonzó munkahelyként megszerezze és megtartsa a letehetőleg legjobb női munkavállalókat, biztosítva számukra a munka és magánélet egyensúlyát. Számos munkát érintő és szabadidős program kialakításában és népszerűsítésében részt vettek, (pl. home office, rugalmas munkavégzés). 2019-ben az ErsteNő közismert, példaéppnek tekinthető nők meghívásával kerekasztal beszélgetéseket és nőknek szóló fintech és digitális előadást szervezett. Ismét megrendezésre került a nagy népszerűségnek örvendő női önvédelmi oktatás, csakúgy, mint az újraélesztési tanfolyam is. Az Ügyvezetőség részvételével roadshow-t szerveztek szülési szabadságon lévő anyukák számára, abból a célból, hogy távollétük alatt is aktív kapcsolatban tudjanak maradni a bankkal, értesüljenek az aktuális üzleti eseményekről, és hogy megkapjanak minden, a majdani visszatérésükhöz szükséges gyakorlati tájékoztatást. Kispapa -coachingot és számos egyéb panelbeszélgetést szerveztek a társadalomban felmerülő különböző családi helyzetek révén kialakuló kihívások témájában. Megannyi különféle kapcsolatépítő és jótékonsági program mellett az ErsteNő által szervezett és az EBH által támogatott nyári táborokban kollégáink több mint 100 gyermeke vett részt.

Etnikai sokszínűség: az EBH önkéntes kollégái mentorként vettek részt az Integrom programban, melynek célja egyetemista és középiskolás roma diákok szakmai és személyes támogatása segítve őket abban, hogy sikeresen pályázzanak munkahelyekre a magánszférában illetve nagyvállalatoknál, elsősorban adminisztratív munkakörök betöltésére.

Fogyatékkal élők a munkahelyen: 2018. óta szoros együttműködésben állunk az Incorpora programmal. Az Incorpora tevékenysége és tagszervezetei bemutatásra kerültek az EBH vezetőségének és területi vezetőinek, aminek eredményeként a bank több területe is jelezte elkötelezettségét a velük való együttműködésre és beazonosította a területén azokat a munkaköröket, amelyet fogyatékkal élő munkavállalók is betölthetnek. 2019-ben az EBH megkezdte a fogyatékkal élő munkavállalók alkalmazását, főként a bank operációs területein.

Fogyatékkal élő ügyfelek - értékajánlatok, hozzáférhetőség/akadálymentesítés fokozása: Az ügyfélkapcsolati területek, a fogyasztóvédelemmel foglalkozó jogászaink és a Social Banking területünk részvételével beazonosítottuk hogy mely területeken alakíthatunk ki fogyatékkal élő ügyfelek számára kínálható értékajánlatokat és termék jellemzőket, valamint további lehetőségeket tártunk fel a meglévő szolgáltatások fogyatékkal élők általi elérhetővé tétele érdekében. Ezzel összefüggésben néhány kiválasztott bankfiókunkban teljeskörű akadálymentességi auditálást kezdeményeztünk és tervezzük egy ún. akadálymentességi tanustívány megszerzését azon fiókjaink számára, amelyek teljes mértékben megfelelnek az akadálymentességi követelményeknek.

A tájékoztatás, a tudatosság növelése és a sokszínűség kultúrájának kialakítása érdekében **az EBH 2019-ben megerősítette a sokszínűséggel kapcsolatos kommunikációját.** Az összes munkavállalónk számára szervezett *Erste200Live* elnevezésű ünnepi eseményünkön számos sokszínűségi csoport lehetőséget kapott, hogy bemutassa tevékenységét és bővítse résztvevői körét a kollégák között. Ezen csoportokkal karöltve az EBH több jótékonyági eseményt rendezett az év során (Tavaszi jótékonyági hét, Jótékonyági sütemény és szendvicsvásár az Élelmiszer Bankkal együttműködve, Fánkvásár, Karácsonyi vásár) a tudatosság növelése céljából, és azért, hogy minél szélesebb körben megismertesse és elimerje a fogyatékkal élő illetve hátrányos helyzetben lévő embereket tömörítő civil szervezetek tevékenységét és törekvéseit. Az EBH összes társadalmi tevékenységéről beszámoltunk az Erste Bank facebook oldalán is, mely nagyon magas látogatottságot mutat, valamint szintén közöljük ezeket az ErsteNő facebook oldalán is – amelynek több, mint 400 tagja van, beleértve nagy számú, jelenleg szülési szabadságon lévő kismamát is. Szintén rendszeresen a felületeken a sokszínűségi eseményekről szóló tájékoztatások is.

2019-ben az Erste Bank Hungary Zrt. ismét aláírta a **Magyar Sokszínűségi Kartát** – az Európai Sokszínűségi Karta magyar változatát-, és ezáltal megerősítette elköteleződését az egyenlőség tiszteletben tartása, a sokszínű szervezeti kultúra létrehozása, továbbá a munkavállalókkal, illetve az ügyfelekkel ápoltt kapcsolatok, valamint az üzleti környezet diszkriminációmentessége és a Kartában szereplő értékeknek megfelelő hosszú távon fenntartható vállalati kultúra előmozdítása iránt.

További foglalkoztatási kérdésekkel az üzleti jelentés Foglalkoztatáspolitikai fejezet foglalkozik.

Etikus banki működés, korrupció és megvesztegetés elleni küzdelem, pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése

Az Erste Csoport kiemelt figyelmet fordít a tisztességes és etikus működésre, a korrupció megelőzésére, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzésére, valamint a jogszabályoknak és egyéb előírásoknak való megfelelésre. Ezen feladatok támogatására és ellenőrzésére az EBH független Compliance szervezetet működtet, amely közvetlenül felel a felsővezetés irányába ezen tevékenységek megfelelő szintű ellátásáért.

A csoportszintű megfelelés biztosítása érdekében az EBH számos csoportszintű szabályzatra támaszkodik, melyek révén biztosítható a jogszabályi megfelelés legmagasabb szintje. Ennek megfelelően az EBH rendelkezik a feladatai elvégzéséhez szükséges összes szabályozási dokumentummal, amelyek közül a következők a legfontosabbak: a compliance (azaz megfelelési) szabályzat, az etikai kódex, az összeférhetlenségre vonatkozó alapelvek, az összeférhetlenség kezelése, a belső hitelezési szabályzat, a visszaélések bejelentésére vonatkozó szabályzat, a pénzmosásról és a terrorizmus finanszírozásának megelőzéséről szóló szabályzat, a korrupcióellenes szabályzat, a szankciókról és embargókról szóló szabályzat, a csatlások megelőzéséről szóló szabályzat és a következmények kezeléséről szóló szabályzat.

Az EBH belső szabályzatainak és eljárásainak kialakítása során egyik legfontosabb célunk - a jogszabályok maradéktalan betartása mellett - a nemzetközi szakmai szervezetek és a Magyar Nemzeti Bank ajánlásainak betartása volt.

2019-ben az EBH – az Erste Csoportba vetett bizalom erősítése és a professzionális munkavégzés szabályainak hangsúlyosabbá tétele érdekében – felülvizsgálta Etikai Kódexét. Az Etikai kódex tartalmazza az etikus üzleti magatartás alapelveit, elvárja a tisztességes üzletvitelt, diszkrimináció mentességet, korrupcióellenességet, a pénzmosás és a terrorizmus-finanszírozás, a pénzügyi szankciók megsértése elleni küzdelmet és ezek megakadályozását is, csakúgy, mint az összeférhetetlenséget jelentő helyzetek elkerülését. Az Etikai kódex elfogadásáról bankcsoporti szinten kötelező nyilatkoznia valamennyi munkatársnak, tisztségviselőnek, illetve külső partnereinktől is elvárjuk a Kódex betartását. Az Etikai Kódex bárki számára megismerhető teljes terjedelmében az EBH hivatalos honlapján keresztül.

2019 szeptemberére sikeresen felkészítettük banki rendszereinket, szabályozásunkat, eljárásainkat a PSD2 által lehetővé tett nyílt bankolásra, illetve egész év során aktívan készültünk az Instant Payment által előírt követelmények megvalósítására. Ennek keretében csalásmegelőzési rendszereinket, szervezeti struktúránkat az új szabályozási követelményekhez igazítottuk, és kiemelt hangsúlyt fordítottunk az új potenciális csalási trendek, események feltérképezésére, megelőzésére.

A pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzésére irányuló tevékenységekre, valamint a nemzetközi szankciók megsértése elleni küzdelemre folyamatosan egyre nagyobb hangsúlyt helyez az Erste Csoport és az érvényes jogszabályoknak és az MNB elvárásainak való megfelelés érdekében az EBH folyamatosan fejleszti belső folyamatait, IT rendszerét, illetve törekszik a belső szabályok kialakítása és végrehajtása során a hatékonyság fokozott növelésére.

Működése során (ideértve a pénzmosás, valamint a terrorizmus finanszírozásának megelőzését, a csalások megelőzését, az általános megfelelési tevékenységeket és a befektetési szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó megfelelési tevékenységeket is) a megfelelési osztály folyamatosan kockázatalapú megközelítést alkalmaz, és tevékenységeit egy éves terv, valamint a megfelelési kockázatok értékelése (Compliance Risk Assessment, CRA) és a csalások kockázatának értékelése (Fraud Risk Assessment, FRA) alapján végzi. Az említett tervek és értékelések elkészítése során a bank minden szervezeti egységét és folyamatát értékeli a megfelelési kockázat szempontjából, és az eredményeknek megfelelően állapítja meg a munka- és ellenőrzési tervet. A munkaterv elkészítése során elsősorban a jogszabályi kötelezettségeket érintő változásokra, a nemzetközi trendek értékelésére és a nemzetközi előírások teljesítésére koncentrálnak.

A Compliance terület ezenkívül további kockázattértékeléseket is végez, és az azonosított kockázatok kiküszöbölése vagy minimalizálása érdekében cselekvési tervet készít. A Compliance terület az EBH igazgatóságának félévente, a felügyelőbizottságnak pedig évente beszámol a tevékenységéről és az esetlegesen feltárt kockázatokról, valamint az említett kockázatok csökkentése érdekében megvalósított intézkedésekről.

A kockázatkezelési rendszer hatékonyságának biztosítása érdekében rendszeres időközönként felülvizsgáljuk kockázattértékelési módszertanunkat. A 2019-i felülvizsgálat eredményeit, illetve a korábbi tapasztalatokat folyamatosan építjük be kockázatkezelési eljárásrendünkbe.

Annak érdekében, hogy az EBH összes területe a megfelelési követelmények ismeretében, etikusan végezze üzleti tevékenységét:

- Az EBH a megfeleléshez kapcsolódó témákkal és az etikai kódexszel foglalkozó képzési programok széles választékát biztosítja, amelyeket az új kollégák kötelesek elvégezni, és amelyeken minden munkavállaló köteles rendszeresen részt venni.
- A Compliance terület rendszeresen kommunikál az EBH minden kontrollterületével (ún. második védelmi vonalbeli területek), az ellenőrzési és kontrollfunkciók hatékony megszervezése és működtetése érdekében.
- A Compliance terület kötelezően véleményezi a belső szabályzatokat, a termékfejlesztéseket és a javadalmazási szabályzatot. A bank a termékfejlesztés és a szolgáltatásnyújtás során mindvégig alkalmazza az etikai kódex rendelkezéseit.

- Az EBH az etikai és jogi előírások megsértésének felderítése érdekében külön bejelentő csatornát tart fenn a visszaélések névtelen bejelentésére.

Social banking

Az Erste Group elkötelezett az iránt, hogy egyenlő esélyek mentén lehetőséget biztosítson mind magánszemélyeknek, mind pedig vállalkozásoknak a banki szolgáltatások széles palettájának elérésére. A társadalmi felelősségvállalás jegyében a Csoport 2011-ben bevezette a Good.Bee programot, mely előkészítette a társadalmi hatású bankolás következő fázisait. Jelentős eredményeket ért el a kezdeményezés a "Most Innovative Social Investment Award" felhívásban. 2016-tól a Social Banking intézményesítette a Csoport támogatását azon társadalmi rétegek és csoportosulások számára, akik az átlagos banki kondícióktól eltérő termék – és szolgáltatási ajánlatokat igényelnek.

A Social Banking termékeket és szolgáltatásokat nyújt a civil szektornak és azok kedvezményezettjeinek. Emellett a Social Banking hidat képez a Bank és a civil szektor közt, szolgáltatások vagy termékek összekapcsolásával.

Az Erste Bank Hungary egy nagyon gazdaságos számlavezetési csomaggal és egy, az Európai Beruházási Alap (EBA) garanciájával támogatott speciális hiteltermék-ajánlat kidolgozásával intézményesítette a civil szektorok értékajánlatát.

Az Erste Hungary az Erste Stiftunggal, az IFUA Nonprofit Partnerrel és a SIMPACT Nonprofit Partnerrel együttműködve sikeresen bevezette a SEEDS nevű civil oktatási programját, immár 3 fordulóban. A SEEDS1ben 68 meghívott szervezet vett részt és 10 kapott további pénzügyi vissza nem térítendő támogatást. 2019-ben a SEEDS2 személyre szabott tanácsadással folytatta a programot, és ismét 10 vissza nem térítendő támogatást valamint 3 finanszírozást nyújtott annak érdekében, hogy több területen felgyorsítsa a társadalmi hatást. A nagy keresletnek köszönhetően 2020-ban a SEEDS3 ismét testre szabott tanácsadást és tematikus műhelyeket biztosít, hogy támogassa a civil szervezeteket a befektetésire/finanszírozásra alkalmassá váláshoz.

2019-ben 6 civil szervezet részvételével indult a Social Banking Pénzügyi tudatosság zászlóshajó-programja. A partnerek az EBH pénzügyi tudásanyagai alapján szórakoztató formában pénzügyi képzéseket fejlesztettek ki hátrányos helyzetű és fogyatékos közönség számára, hogy tudatosítsák a pénzügyi alapfogalmakat, a pénz kezeléséhez szükséges alapkészségeket. A program közel 2000 résztvevőt ért el, és a tervek szerint tovább bővül.

A szociális lakhatás témája egész Európában aktuális. A rendelkezésre álló szociális lakások hiánya és az önkormányzati lakások alacsony száma növeli az új kezdeményezések és a vonatkozó szakpolitikák felfrissítését. A Social Banking együttműködést hozott létre a témát képviselő két legnagyobb civil szervezettel, és célja, hogy 160 ember életkörülményeit jobbra tegye.

A szociális banki tevékenység alapvető szerepet játszik a Bank sokszínűségi intézkedéseiben, és belső ügyfeleinek különböző területek kiszolgálását kínálja, például: Recobin a szemétkeléshez, Incorpora a hátrányos helyzetű foglalkoztatásért, Integrom a roma mentori programért, pszichológusok az Erste Nő számára közösségi tréningekhez, ügyfelek ajánlása a +1 Tett közösségi programhoz vagy jótékonyági vásárok szervezése.

Emellett pro bono vállalkozásfejlesztési tanácsadással, finanszírozási lehetőségekkel, üzleti együttműködések megteremtésével támogatja a Csoport mindazokat, akik kapcsolatba lépnek a Social Bankinggel.