

Üzleti Jelentés

az

**Erste Bank Hungary bankcsoport 2020. évi Európai Unió által elfogadott
Nemzetközi Pénzügyi Beszámolási Standardok szerint készült
Konzolidált éves beszámolójához**

Budapest, 2021. április 9.

Az ERSTE Bank Hungary Zrt. 2020. évi konszolidált éves beszámolója és üzleti jelentése alapvetően a Bank és leányvállalatai (továbbiakban Erste Hungary) tevékenységének összegzését tartalmazza, kiegészítve azokkal az információkkal, amelyek az üzleti tevékenység értékelése szempontjából a Bankcsoport működésére hatással voltak

Tartalom

A bankcsoport üzleti környezete, céljai és stratégiája.....	3
A Bankcsoport működési formájának megváltozása.....	4
Termékskála, együttműködési megállapodások – stratégiai szövetségek	4
A bankcsoport főbb erőforrásai és kockázatai, az ezekkel kapcsolatos változások és bizonytalanságok.....	5
Pénzügyi adatok	6
Leányvállalatok működése	8
A folyamatok teljesítmény mérésének mennyiségi és minőségi mutatói, illetve jelzői	10
Foglalkoztatáspolitiká	10
Telephelyek bemutatása	10
Oktatáspolitiká.....	10
Társadalmi küldetés és szponzoráció	11
Az Erste Hungary energia-gazdálkodása.....	15
Mérleg fordulónap utáni események	17
1..... számú melléklet: A Bankcsoport fiókhálózata 2020. december 31-i állapot szerint:	18
2..... számú melléklet: Nem pénzügyi kimutatás	21

A BANKCSOPORT ÜZLETI KÖRNYEZETE, CÉLJAI ÉS STRATÉGIÁJA

A koronavírus válságnak köszönhetően a gazdaság 2020-ban éves szinten 5,1%-kal esett vissza. A második negyedév bizonyult a mélypontnak, amikor a járványhelyzet és a lezárások a gazdaság szinte minden szektorát negatívan érintették. A harmadik negyedévben megindult a kilábalás, és meglepetésre – a járványhelyzet őszi romlása ellenére – a negyedik negyedévben is nőtt a gazdaság negyedéves összehasonlításban. Ennek legfőbb oka az volt, hogy az ipari kibocsátás meglehetősen ellenállóan bizonyult a járvány második hullámában.

A munkanélküliségi ráta nőtt tavaly, de végül az előzetesen vártnál kisebb mértékben. A munkanélküliségi ráta átlagos értéke 2020-ban így 4,3% volt a 2019-es 3,3% után.

2020 decemberében a fogyasztói árak éves szinten átlagosan 2,7%-kal voltak magasabbak az egy évvel korábbi szintjükénél. 2020 egészében az éves átlagos infláció 3,3% volt. A legnagyobb mértékű drágulást az élelmiszerárak esetében mérték (7,2% éves szinten), illetve jóval átlag felett drágultak az alkohol- és dohánytermékek is (6,9% év/év). A szolgáltatások árai szintén nőttek 2020-ban, éves szinten 2,9%-kal.

A Magyar Nemzeti Bank 2020-ban jelentősen átalakította a monetáris politikai eszköztárat. Szeptemberben az egyhetes betéti instrumentum kamatát 0,75%-ra emelték, miközben az alapkamat szintje 0,6%-on maradt. Ebben a rendszerben a jegybank a globális kockázatérzékelésben bekövetkező változásokra az egyhetes betét kamatán keresztül fog reagálni, amennyiben azok növelik a felfelé mutató inflációs kockázatokat. A jegybank folyamatosan hangsúlyozza elkötelezettségét az inflációs cél mellett a pandémiás időszakban is. Az inflációs ráta várható erős változékonysága és a forint kitétsége a globális kockázati étvágy változásainak indokolhatja az óvatosságot. Dacára a relatíve szigorú rövid oldali kamatszintnek, a monetáris politika impresszív hitelezési valamint kötvényvásárlási programjain keresztül támogatja a reálgazdaságot a válságban.

2021-ben a GDP várakozásunk szerint 5,5%-kal bővül. A tavaly novemberben bejelentett korlátozó intézkedések egyelőre még élnek, ami számos bizonytalanságot visz a kilábalás folyamatába. Az első negyedév várhatóan gyengébb számai után a második negyedév látványos fellendülést hozhat. Sok múlik azonban azon, hogy az átoltottsági mutatók hogyan alakulnak az elkövetkező időszakban. Az állami beruházások tervezett felfuttatása fontos támogatója lesz a 2021-es gazdasági növekedésnek.

A bankszektor profitja 45 százalékkal csökkent 2020 első három negyedévében elérve a 305 milliárd forintot, első sorban az értékvesztés képzés miatt. Habár a 2020 márciusában bevezetett fizetési moratórium ideiglenesen elfedi a járvány pénzügyi hatásait, ebben az időszakban 264 milliárd forint értékvesztést képzett a bankszektor, miközben a nem-teljesítő hitelállomány 0,7 százalékkal csökkent. Részben a fizetési moratóriumnak köszönhetően a bankszektor bevétele 10 százalékkal növekedett, miközben a kiadások 9 százalékkal növekedtek.

2020 első három negyedévében a lakossági hitelállomány 11 százalékkal növekedett első sorban az újonnan kibocsátott babaváró hitelnek és a fizetési moratóriumnak köszönhetően. Habár az új lakáshitelek 1 százalékkal növekedtek a járvány ellenére, az újonnan kibocsátott fogyasztási hitelek 41 százalékkal csökkentek 2020 első három negyedévében. A fizetési moratóriumban legnagyobb számban személyi hitellel, lakáshitellel és folyószámla hitellel vettek részt az ügyfelek 2020 júniusában.

A vállalati hitelportfólió 11 százalékkal növekedett 2020 első három negyedévében első sorban az újonnan kibocsátott MNB Növekedési Hitel Programnak és a fizetési moratóriumnak köszönhetően. Az új kibocsátású vállalati hitelek 8 százalékkal növekedtek ebben az időszakban a MNB által bevezetett Növekedési Hitel Program eredménye képpen.

Az Erste 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 Hungary pénzügyi megoldások és szolgáltatások széles skáláját kínálja ügyfeleink 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 Bankcsoport működési formájának megváltozása

A Bankcsoport működési formája és tulajdonosi szerkezete a 2020-as 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 Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság.

Az Erste 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

A jelenlegi kihívásokkal teli környezetben az Erste Hungary továbbra is az ügyfelek biztonságos és magas színvonalú kiszolgálására fókuszál mind a lakossági, mind a vállalati szektorban. Az Erste Hungary stratégiai célja, hogy a magyar bankpiac meghatározó szereplőjeként folytassa működését. Univerzális bankként nagy hangsúlyt fektet mind a lakossági, mind a vállalati üzletágra. A Bank célja, hogy tovább erősítse mind a lakossági, mind a vállalati üzletágát, megerősített kockázatkezelés, hatékony működés és egy folyamatosan javuló kiszolgálási minőség mellett. Az Erste Hungary a pénzügyi megoldások és szolgáltatások széles skáláját kínálja ügyfeleinek egész pénzügyi életútjukon keresztül: betétek, befektetési termékek, hitelek, tanácsadói szolgáltatások, valamint lízingtermékek szerepelnek ajánlatai közt.

Univerzális bankként az Erste Hungary pénzügyi megoldások és szolgáltatások széles skáláját kínálja lakossági ügyfeleinek. A növekedés érdekében folyamatosan fejlesztjük a lakossági hitelezési folyamatainkat, fokozott figyelmet fordítva a digitális csatornák fejlesztésére. A vírus okozta gazdasági visszaesés és a társadalmi elzárkózás lassította a hitelezés bővülését, de teljesen nem állította meg. A lakossági hitelezésben célunk továbbra is a fedezetlen hitelezés és a lakáshitel állomány növelése. Az Erste Hungary az elsők között tette elérhetővé a „babavárási hitelt” 2019-ben. Ennek köszönhetően az Erste Hungary az egyik legnagyobb szereplő ebben a szegmensben.

A vállalati üzletág továbbra is teljes körű banki szolgáltatásokat kínál minden szegmens számára, a kis- és középvállalati szegmensben számolva a legnagyobb mértékű növekedéssel, ahol a tranzakciós szolgáltatások fejlesztése és az országos jelenlét fenntartása a cél. Mindemellett a Bank vállalati stratégiájában nagy hangsúlyt helyez az agrárszféra finanszírozására. A hiteltermékek mellett a Bank széleskörű tranzakciós szolgáltatásokat, egyéb pénzügyi megoldásokat kínál vállalati ügyfelei számára. A válság hatására, az MNB által bevezetett Növekedési Hitelprogram Hajrá! program kiemelt helyen szerepel a vállalat stratégiájában, ezáltal támogatva a magyar vállalatok és gazdaság mielőbbi talpraállását.

Az Erste Hungary kiemelten kezeli, hogy megfelelő elektronikus csatornákat és innovatív megoldásokat nyújtson az ügyfelei részére. Ennek fontossága felértékelődött a koronavírus válság során. A vírus terjedése miatt ügyfeleink nagy arányban fordultak a digitális csatornáink felé, ezáltal minimalizálva a személyes kontaktusok számát. A válság során szerzett tapasztalatok alapján a Bank felgyorsítja digitális fejlesztéseit annak érdekében, hogy ügyfeleink részére minél magasabb szintű digitális szolgáltatást biztosíthasson. Mindemellett a Bank nagy hangsúlyt fektet a fiókhálózat fejlesztésére is, mert továbbra is fontosnak tartja a személyes kiszolgálást.

A piaci pozíciójának megtartása érdekében a Bank a fő banki tevékenységén túlmenően a leányvállalatai által a pénzügyi termékek széles skáláját kínálja ügyfelei számára. Ennek keretében elérhetőek az ügyfelek számára lakástakaréki-, befektetési-, valamint nyugdíj-előtakarékosági szolgáltatások.

A kockázatkezelés az egész Erste Hungary-t átható, megerősített tevékenység, mely támogatja a felelős hitelezést.

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

Eszköz-forrás gazdálkodás (kamatláb-kockázat kezelése)

A banki könyvi kamatláb-kockázat mérésére az Erste Hungary 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 Bankcsoport kamatkockázati helyzetét, illetve pozícióinak alakulását. A pozíció figyelemmel kísérése mellett jogosult értékelni és minősíteni a Bankcsoport 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 kamatláb-kockázati kitétségét, 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 Bankcsoport vezetősége rendszeresen jelentést kap a banki könyvi kamatláb-kockázati kitétség alakulásáról. Ezek a jelentések lehetővé teszik, hogy a vezetés:

- kiértékelje a Bankcsoport összesített kamatláb-kockázati kitétségének szintjét és trendjét;
- ellenőrizze a meghatározott kockázattűrési szintekkel való megfelelést;
- azonosítsa a politikában meghatározott szintet meghaladó, esetleges túlzott kockázatvállalást;
- meghatározza, hogy a Bankcsoport elegendő tőkével rendelkezik-e az adott nagyságú kamatláb-kockázat vállalásához;
- a kamatkockázatot érintő döntéseket hozzon.

Likviditási kockázatkezelés

A Bankcsoport 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 Bankcsoport likviditási puffere milyen szintig csökkenne. 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 (Deviza megfelelési mutató, Devizaegyensúly 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.

Kamatkockázat-kezelés

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

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

Saját tőke gazdasági értékének érzékenysége:

Az Európai Bankhatóság által meghatározott hat stressz forgatókönyv hatására bekövetkező, gazdasági tőkeérték változása, a változatlan kamat scenárióban számított tőkeértékhez viszonyítva.

A saját tőke gazdasági értéke a pozitív és negatív kamatelmozdulás 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).

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

	2019.12.31	2020.12.31
Saját tőke piaci érzékenysége	4,72%	4,55%
Saját tőke gazdasági érzékenysége	3,72%	4,73%
12 hónapos szimulált nettó kamatbevétel érzékenység*	8,01%	7,33%

* 12 hónapra modelletett nettó kamatbevétel, EBA forgatókönyvek alapján

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

2020	0-3 hónap	3-6 hónap	6-12 hónap	Éven túl
HUF pozíció átárazódási gap-je	-1 303 716	23 733	105 007	1 031 934
EUR pozíció átárazódási gap-je	-253 012	72 722	19 680	93 813
USD pozíció átárazódási gap-je	-114 824	-1 036	-3 544	7 630
CHF pozíció átárazódási gap-je	-5 904	231	8 417	158

Pénzügyi adatok

A Bankcsoport mérlegfőösszege év végére 3 698 milliárd Ft volt, amely 25,2%-kal magasabb az előző év végéhez képest. Az adózott eredmény 23 milliárd Ft-ot tett ki, amit jelentősen csökkentett a koronavírus-járvánnyal összefüggésben elrendelt fizetési moratórium kapcsán elszámolt veszteség, illetve a szintén a járványhelyzet miatt várható kockázati céltartalék képzés.

2020. év végén a Bankcsoport eszközportfóliójának szerkezete az előző évhez képest közel azonos szinten alakult. Az Ügyfelekkel szembeni nettó követelések nominális állománya jelentősen emelkedett a növekvő babaváró hitel folyósításoknak, az NHP Hajrá programnak és a fizetési moratóriumnak köszönhetően. A növekedés összességében 181 milliárd Ft, ami főleg a lakossági üzletágnak köszönhető (+143 milliárd Ft, 17%-os növekedés éves szinten) a magasabb jelzálog és babaváró hitel folyósítások miatt, melyek nagymértékben ellensúlyozzák az alacsonyabb személyi hitel és lombard hitel folyósításokat. Ugyanakkor a vállalati üzletág állománya mindössze 5%-kal nőtt, mivel az előző évhez képest jelentősen alacsonyabbak voltak a Kereskedelmi ingatlan üzletág és Önkormányzati üzletág ügyfeleinek folyósított hitelek.

A lejáratig tartott értékpapírok jelentősen, összességében 185 milliárd forinttal emelkedtek, ugyanakkor a mérlegfőösszegegen belüli részaránya az előző évi sinthez hasonló (28%) maradt. A Hitelintézetekkel szembeni követelések állománya 208 milliárd forinttal jelentősen nőtt, mellyel a mérlegfőösszegegen belüli részaránya elérte a 8%-ot. Továbbá a Magyar Nemzeti Banknál történt kihelyezések állománya is növekedett és ezzel együtt a mérlegfőösszegegen belüli aránya elérte az 5%-ot.

A forrásszerkezetben a betétállományok aránya változott. A monetáris pénzügyi intézményektől származó betétek 159 milliárd Forinttal nőttek az előző évhez képest, köszönhetően nagymértékben az NHP Hajrá programhoz kapcsolódó refinanszírozásnak. A hitelintézetekkel szembeni kötelezettség részaránya a mérlegfőösszegegen belül a tavalyi 5%-os szintről így 9%-ra nőtt.

Az ügyfélbetétek esetében az állomány nagymértékben, 534 milliárd Forinttal emelkedett, viszont a mérlegfőösszegegen belüli részaránya változatlanul 73% maradt. Az emelkedés hátterében a magasabb látra szóló betétállomány áll, ami a pandémia miatti mérsékelt költségekkel magyarázható. A Bankcsoport a lakossági betétek tekintetében 10,2%-os piaci részesedéssel

rendelkezik, mely 25 bázispontos emelkedést mutat az elmúlt egy év viszonylatában. Összetételét tekintve mind a látra szóló betétek (+9 bázispont), mind a lekötött betétek (+105 bázispont) piaci részesedése kismértékben emelkedett.

A hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok 11 milliárd Forinttal nőttek a Jelzálogbanki kibocsátásoknak köszönhetően.

A pandémia ellenére a Bankcsoport működési bevételei 5,3 milliárd Forinttal jelentősen emelkedtek, míg működési költségei 4,4 milliárd Forinttal nőttek az előző évhez képest, így összességében 79,6 milliárd Ft-os (+1,2% növekedés 2019-hez képest) működési eredményt realizált a Bankcsoport 2020 év végén.

A működési bevételek elemeit tekintve a nettó kamatbevétel 8,6%-kal (6,3 milliárd Forinttal) magasabb az elmúlt év végéhez képest. A nettó kamatbevétel növekedését részben a moratórium kapcsán kamatba könyvelt -4,2 milliárd Ft-os módosítási veszteség vetette vissza. E nélkül a nettó kamatbevétel éves szinten +14,3%-kal nőtt volna.

A kapott kamatok és kamatjellegű bevételek (8,2 milliárd Forinttal) valamint a fizetett kamatok és kamatjellegű kiadások (1,8 milliárd Forinttal) emelkedtek 2020-ban.

A bevételi oldal javulását az ügyfélhitelekben realizált magasabb kamatbevétel eredményezte, ami a dinamikusan növekvő üzleti volumeneknek köszönhető. Ezen felül javulás tapasztalható az értékpapírok kamatbevételeiben köszönhetően az addicionális likviditásnak, ami az ügyfélbetétekből ered. A vizsgált időszakban a kamatbevételekre csökkentő hatást gyakorolt a koronavírus-járvánnyal összefüggésben elrendelt fizetési moratórium kapcsán elszámolt veszteség (-4,2 milliárd Ft).

A ráfordítás oldali emelkedést főként az intézményi ügyfelek és bankközi betétállomány kamatráfordítása magyarázza, ami magasabb volt az előző évhez képest.

A Bankcsoport Jutalék és díj eredménye is javult, 2,4 milliárd Forinttal magasabb, mint az előző évi eredmény. A növekedés hátterében a bevételi oldal pozitív irányú változása áll, emellett a ráfordítások kismértékben növekedtek. A járványhelyzet miatt alacsonyabb volt 2020. év végén a pénzforgalmi szolgáltatási tevékenységből származó eredmény, amit ellensúlyoztak a magasabb befektetési szolgáltatásból származó bevételek.

A Pénzügyi műveletek eredményében 2,4 milliárd Ft-os csökkenés mutatkozik az előző évhez képest.

A kötelezően az eredménnyel szemben valós értéken értékelt pénzügyi eszközökből származó eredmény csökkent a piaci hozamok változásának köszönhetően.

2020-ban 74,9 milliárd Ft-ot tettek ki az éves működési költségek, ami 6,2%-os növekedést jelent az előző év azonos időszakában felmerült költségekhez képest.

A magasabb költségek hátterében csak részben állnak a Személyi jellegű ráfordítások, köszönhetően ugyanis az alacsonyabb bér- és létszámemelkedésnek. Az Egyéb igazgatási költségek (anyagjellegű ráfordítások) 10,3%-kal nőttek és így 27,7 milliárd Ft-ot értek el, főként a számítástechnikai költségek és az MNB felügyeleti díj növekedése következtében. A számítástechnikai költségek a nagyobb IT beruházások miatt (azonnali átutalás, PSD2), valamint az IT-ra jellemző euro alapú elszámolások miatti jelentős, kedvezőtlen árfolyam változás következtében nőttek.

Az Értékcsökkenési leírás összességében 14,2 milliárd Ft-ot ért el, mely 11,5%-kal magasabb az előző évi értékhez viszonyítva, főként a már említett két projekt következtében.

A költség-bevétel mutató 47,3%-ról (2019 Q4) 48,5%-re (2020 Q4) nőtt, mivel a magasabb működési bevételeket a magasabb költségek ellensúlyozták.

Az Egyéb üzleti tevékenység eredménye 1,1 milliárd Forinttal kedvezőtlenebbül alakul az előző évhez képest, köszönhetően elsősorban a magasabb bankadó és szanalási alap hozzájárulás miatt. Emellett az értékpapír értékesítésből származó bevételek is alacsonyabbak.

2020. év végén az Értékvesztés és kockázati céltartalék (-27,4 milliárd Ft) 33,3 milliárd Forinttal kevesebb az előző év azonos időszakához képest. Ennek oka, hogy a járványhelyzet miatt romló makrogazdasági kilátások miatt jelentős kockázati költség került lekönnyvelésre 2020-ban.

LEÁNYVÁLLALATOK MŰKÖDÉSE

Az Erste Hungary, az Erste Bank Hungary Zrt. és leányvállalatai, meghatározó szereplője a magyarországi pénzügyi piacnak. Az Erste Hungary működése a Bank hitelintézeti tevékenységén túl kiterjed a leányvállalatok által nyújtott befektetési szolgáltatásra, lízing és faktoring tevékenységre, valamint eszköz- és ingatlanhasznosításra. A hatékonyabb és kockázattudatosabb működés érdekében az Erste Hungary racionalizálja csoportstruktúráját, mely eredményeként kevesebb önálló jogi entitásba vonja össze tevékenységét. A leányvállalatok pénzügyi információit bemutató táblázatok a jelzálogbank és a lakástakarékpénztár esetén IFRS, a többi társaság esetén magyar számviteli törvény szerint készült egyedi, nem auditált számait tartalmazzák.

Erste Befektetési Zrt.

A társaság befektetési szolgáltató, fő tevékenysége egyéb pénzügyi közvetítés.

A társaságot 1998-ban alapították és továbbra is piacvezető szerepet tölt be. Termékpaletóját folyamatosan bővítve a befektetési társaságok által nyújtható teljes termékskálával áll ügyfelei rendelkezésére.

Célja, hogy ügyfelei magas színvonalon, gyorsan és egyszerűen vehessék igénybe szolgáltatásait. Az Erste Hungary fiókhálózatában on-line kereskedési rendszer biztosítja az ügyfelek tőzsdei és állampapír-piaci megbízásainak gyors és pontos teljesítését az ország bármely pontján.

Főbb pénzügyi adatok:

ezer forintban	2019	2020	Változás %
Eszközök összesen	137,698,179	165,891,469	20%
Saját tőke összesen	17,334,621	20,402,586	18%
Jegyzett tőke	2,000,000	2,000,000	0%
Tárgyévi eredmény	5,232,348	5,967,965	14%

Erste Ingatlan Kft.

Ingatlanforgalmazás, ingatlan bérbeadás, ingatlankezelés és ingatlanfejlesztés tartozik az Erste Ingatlan Kft. tevékenységi körébe.

Főbb pénzügyi adatok:

ezer forintban	2019	2020	Változás %
Eszközök összesen	35,817,586	33,345,458	-7%
Saját tőke összesen	34,828,383	31,657,045	-9%
Jegyzett tőke	170,000	141,181	-17%
Tárgyévi eredmény	1,141,748	2,828,662	148%

Sió Ingatlan Invest Kft.

A Sió Ingatlan Invest Kft. projekt társaság, mely a Siófok belvárosában megvalósításra került SIÓ Pláza fejlesztésére jött létre. A társaság az Erste Ingatlan Kft. 100%-os tulajdonában van.

Az Erste Hungary aktívan tervezi a Sió Ingatlan Invest Kft. eladását, a tárgyalások előrehaladott állapotban vannak egy potenciális vevővel, aki már vételi ajánlatot is tett. Mivel az IFRS 5 sztenderd által meghatározott feltételek teljesültek, a Sió Ingatlan Invest Kft. átsorolásra került 'Értékesítésre szánt eszközök' kategóriába.

Főbb pénzügyi adatok:

ezer forintban	2019	2020	Változás %
Eszközök összesen	3,146,628	3,147,028	0%
Saját tőke összesen	3,003,358	2,987,818	-1%
Jegyzett tőke	12,900	12,900	0%
Tárgyévi eredmény	-23,061	-15,540	-33%

Erste Lakástakarék Zrt.

Az Erste Lakástakarék Zrt. lakás-takarékpénztári termék értékesítésével foglalkozó szakosított hitelintézet, mely 2011. szeptember 29-én kapta meg a működési engedélyét a Felügyelettől és 2011. október 17-től kezdte meg az értékesítési tevékenységét.

Az Országgyűlés a 2018. LXIII törvényben módosította a Lakástakarékpénztárakról szóló 1996. CXIII számú törvényt. A 2018 október 17-én hatályba lépő jogszabály alapján ezen dátumtól a megtakarítási szerződések nem jogosultak állami támogatásra. A támogatás korábban a megtakarítás 30%-a, évente maximum 72 ezer forint lehetett szerződésenként. A korábban megkötött szerződések továbbra is jogosultak támogatásra. A társaság új konstrukciók bevezetését tervezi.

Főbb pénzügyi adatok:

ezer forintban	2019	2020	Változás %
Eszközök összesen	153,748,735	174,742,003	14%
Saját tőke összesen	8,825,465	9,868,737	12%
Jegyzett tőke	2,025,000	2,025,000	0%
Tárgyévi eredmény	348,116	1,043,272	200%

Collat-real Kft.

A Társaságot 2014. március 10-én egyedüli tulajdonosként az Erste Bank Hungary Zrt. alapította. A Társaság fő tevékenysége saját tulajdoni ingatlanok adásvétele.

Főbb pénzügyi adatok:

ezer forintban	2019	2020	Változás %
Eszközök összesen	1,507,601	1,485,162	-1%
Saját tőke összesen	1,453,508	1,444,693	-1%
Jegyzett tőke	3,000	3,000	0%
Tárgyévi eredmény	57,751	-8,815	-115%

Erste Jelzálogbank Zrt.

A Társaságot 2015. december 11-én egyedüli tulajdonosként az Erste Bank Hungary Zrt. alapította. A Társaság fő profilja refinanszírozási tevékenység.

Főbb pénzügyi adatok:

ezer forintban	2019	2020	Változás %
Eszközök összesen	180,169,658	200,328,870	9%
Saját tőke összesen	11,388,022	11,947,844	11%
Jegyzett tőke	3,010,000	3,010,000	0%
Tárgyévi eredmény	659,547	739,703	-35%

A FOLYAMATOK TELJESÍTMÉNY MÉRÉSÉNEK MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI MUTATÓI, ILLETVE JELZŐI

A Bankcsoport 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, Ügyfélélmény 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 folyamatainkat. A folyamatképességét 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 folyamathatékonyság növelése érdekében.

FOGLALKOZTATÁSPOLITIKA

2020-ban az Erste Hungary év végi létszáma 52 FTE-vel magasabb volt (3 226,25 FTE) a 2019 év végi (3 174 FTE) 8 órás munkaviszonyra vetítve foglalkoztatottakhoz képest, amely elsődleges oka az IT fejlesztési területre felvett új kollégák voltak, az Erste Hungary hosszú távú stratégiához igazodva tovább folytatódtak a Bank fejlesztését, fejlődését támogató projektek. Munkatársaink átlagéletkora 39,8 év, munkaviszonyuk hossza átlagosan 7 év, amelyből a nők aránya 62% a férfiak pedig 38%.

A Bankcsoport 2020 során a gyakornoki program keretében összesen 91 gyakornoknak biztosított lehetőséget, hogy betekintést nyerjenek a Bank működésébe és szakmai tapasztalatot szerezzenek.

2020-ban a pandémiás helyzet miatt, március közepétől a Bankcsoport otthoni munkavégzést rendelt el minden otthoni munkavégzésre alkalmas munkakörben, így a központi területen dolgozó kollégák 90%-a otthonról dolgozott és a front office területen dolgozó kollégák körében szintén különböző megelőző intézkedéseket vezetett be, összhangban a kor-mányzati rendelkezésekkel. A rendszeresen futtatott pulse survey eredmények alapján, mind a kollégák mind a vezetők megerősítették, hogy az otthoni munkavégzés során nem tapasztaltak visszaesést a hatékonyságban, továbbra is jól szervezettek maradtak a csapatok és az összbank elkötelezettség is 9% pontot emelkedett 2020-ban.

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, Középnugat-magyarországi, Nyugat-magyarországi, Kelet-magyarországi) szinten történik. Fiókhálózat felsorolását az 1. számú melléklet tartalmazza.

OKTATÁSPOLITIKA

2020-ban a pandémiás helyzet okozta speciális körülmények ellenére, az Erste Hungary folytatta az összes releváns képzési tevékenységét, a képzési tervekkel összhangban. Szintén folytatódott a mentoring program és több alkalommal szerveztünk TudásAkadémiát, a pandémiás helyzetre reflektáló témákban.

2020-ban folytattuk a korábban megkezdett fejlesztői munkát a soft skill fejlesztések és angol nyelvi tréningek területén is, immár online formában: több, mint 30 féle soft skill és IT képzést biztosítottunk kollégáinknak. A mindannyiunk számára új, otthoni munkavégzést támogató képzéseket is szerveztünk kollégáink részére, pl online megbeszélések vagy reziliencia témákörben.

Új vezetésfejlesztési programokat indítottunk – szintén online formában – ahol már az új hibrid működésre is hangsúlyt helyeztünk.

Az Erste Hungary 11 értékét beépítettük a képzési programjainba épp úgy mint egyéb aktivitásunkba.

Kollégáink számára online offsite-at szerveztünk, hogy segítsük a csapatok, kollégák összetartásának erősítését, akik március közepe óta nem találkozhattak személyesen.

A lakossági területen folytatódott az új belépők intenzív oktatása, valamint az értékesítés támogató terület fejlesztése, annak érdekében, hogy kiemelkedő támogatást kaphassanak a fiókban dolgozó kollégák.

IT területünk elsősorban szakmai kompetenciák bővítésére és fejlesztésére fókuszált a 2020-as évben, illetve folytatódott az IT Akadémia, melynek keretein belül az informatikai világból érdekes és elgondolkodtató előadásokon, workshop-on vehetnek részt a kollégák, nem csak az IT-ról 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 SZPONZORÁCIÓ

Társadalmi felelősségvállalás

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 Hungary 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.

A megújult Social Banking és Társadalmi felelősségvállalási oldal itt található:
<https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/bankunkrol/vallalati-tarsadalmi-feelossegvallalas>

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.

A pénzügyi eszközökön túl a Social Banking további értékajánlatokat is kidolgozott bizonyos hátrányos helyzetű csoportoknak.

A Pénzügyi Tudatosság Program már több, mint 2000 olyan fiatalot ért el, akik pénzügyi, mentális vagy egyéb hátránnyal élnek. 7 civil partner közreműködésével szórakoztató formában juttatjuk el a pénzügyi alapfogalmakat szolgáló tréninget a célcsoportok számára.

A Social Housing program a lakhatási szegénység témáját karolj fel. A programban 2 partner, az Utcáról Lakásba Egyesület és a Habitat For Humanity támogatásával 2020ban 23 család, 126 családtaggal jutott jobb lakhatási körülményekhez és egy jobb élet reményéhez. A program 2021-ben folytatódik és új elemeket is tartalmazni fog.

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 főrésztvényeseként 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 (pénzügyi tervezés, szervezfejlesztés) biztosított a civil szervezetek számára, hogy növelje befektetés-tudatosságukat. A SEEDS3 program 2021 áprilisában zárul.

Az Erste Stiftung, a Group Social Banking csoporttal együttműködve 2020ban egy új értékajánlatot, egy kamatvisszatérítéssel támogatott hitelt is felajánlott, melyet az adott országban honos Social Bankingben keresztül lehetett igénybe venni. Magyarországon 7 civil szervezet élt a lehetőséggel.



ERSTE Stift

További információ:

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

<https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/bankunkrol/vallalati-tarsadalmi-felelossegvallalas/kozossegi-szerepvallalas/a-seeds-program>

+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 Hungary 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. 2018 óta a Social Banking támogatásával közösen ajánlunk civil szervezeteket, közösségeket dolgozóink figyelmébe. A közösségi munkára benyújtott pályázatokat a Bank anyag forrásokkal is támogatja.

A program kezdete óta 2000 munkatársunk vett részt benne, és 94 projekt fejlődött be.

2020-ban a pandémiás korlátozások miatt az önkéntes csapatépítő munkálatok nem történhettek meg, de a Bank döntése alapján a korábbiakban elbírált anyagi támogatást biztosítottuk a 24 kiválasztott szervezetnek, hogy segítsük mindennapi működésüket.

Az Erste Hungary facebook oldalán folyamatos tájékoztatást nyújtunk az aktuális projektekről és eredményekről.

Társadalmi felelősségvállalás a Pandémia idején

Az Erste Hungary mindig törekszik arra, hogy segítő kezet nyújtson ott, ahol a szükség felmerül. 2020-ban a Covid-válság nem csak a magánszemélyeket, hanem a cégeket, civil szervezeteket, mikrovállalkozásokat is sújtotta. A válság kezdetekor az EBH 3 olyan társadalmi vállalkozást kért fel maszkok varrására, ahol maginalizált emberek dolgoznak. A maszkokat idősen otthonok, szociális otthonok és dolgozók kapták. A Social Banking támogatott egy olyan országos szintű felmérést is, amelyben a nonprofit szektort érintő covid-hatások és az ehhez kapcsolódó rendelet-változások volt a fókuszban.

Pénzügy támogatással segítettünk több nagy ernyőszervezetet, akik segítséget szereztek honfitársainknak nyújtanak segítséget: Egyszülős Központ (tartós étel és tisztítószer egyszülős családoknak), Budapest Bike Maffia (melegétel hajléktalan embereknek), Szülők Háza (nyári tábor utazási költség árvaellátásban élő gyerekeknek).

A közösségi programokról szóló híreket folyamatosan közzé tesszük az Erste Hungary Facebook oldalán.

Egyéb együttműködési programok

Segítség a vírus ellen küzdőknek

A #veletekvagyunk kampány során bankunk 50 millió forintot kölönített el, hogy segíteni tudjuk azokat, akik a frontvonalban küzdenek a vírus terjedése és hatásai ellen: az egészségügyi dolgozókat, az egészségügyi intézményeket és a szociális szféra szervezeteit, a társadalmilag hasznos vállalkozásokat. Célunk ezzel a kórházak életmentéssel és betegellátással összefüggő felszereltségének javítása volt, valamint a szociális ellátást végző civil szervezetek támogatása.

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 Hungary negyedik éve, 2017 szeptembere óta, támogatja az magyar első osztályú felnőtt férfi jégkorongbajnokságot, az Erste Magyar Ligát, 2018-tól 2020-ig 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.

Pénzügyi Tudatosság Országos Verseny és Diákfórum támogatása

Komolyan hiszünk abban, hogy egy boldogabb, prosperáló jövőhöz az út a pénzügyi kultúra és pénzügyi tudatosság fejlesztésén keresztül vezet. Ezért is fontos számunkra, hogy támogassuk az olyan fontos kezdeményezéseket, mint a Pénzügyi Tudatosság Országos Verseny és Diákfórum, amely szakgimnáziumok, technikumok, szakközépiskolák tanulói számára kínál elengedhetetlen pénzügyi ismereteket és értékes nyereményeket.

Tavaszi és karácsonyi jótékonyági vásárok

A Social Bankinggel együttműködve az EBH online karácsonyi adventi vásárt rendezett, ahol 20 nonprofit szervezet termékeit mutatta be a kollégáknak és a Bank ügyfeleinek. A vásárlásokkal a szervezetek kedvezményezettjeit (árva, hátrányos helyzetűek, fogyatékosokkal élők) támogatták. Emellett a Social Banking az advent 4 hetében 4 adventi szavazást is kiírt, melyek keretében 4 további nonprofit szervezet részesült anyagi támogatásban. Ez utóbbi szervezetek hajléktalan, fogyatékosokkal élő felnőtteket, tartósan kórházban élő gyerekeket és egyedülálló szülőket támogatnak.

Erste Green

Az Erste Csoport elkötelezett a környezetvédelem mellett, és felelősséget vállal a környezetért és a társadalomért, amelyben élünk és működünk. Az Erste 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 fontosabb szerepet játszik a mindennapi életben. Az Erste Green elindított egy zárt Facebook csoportot a környezetvédelem iránt elkötelezett kollégák számára, ahol zöld-életmóddal kapcsolatos témákat, cikkeket, érdekessége-

ket osztanak meg. Az év során az önkéntesek online kurzust szerveztek a háztartási hulladékcsökkentési tippek megosztására, valamint a Top Management részvételével „zöld sztorik”-kal motiválták a kollégákat a környezettudatos életmódra. Recobin, az EBH hivatalos hulladékgazdálkodási partnere az Erste Green közreűködésével kupakgyűjtő dobozokat helyezett ki a Torony épületében.



Erste Nő

Az ErsteNő fontos szerepet játszik az Erste sokszínűségi cselekvéseiben. A pandémia alatt az ErsteNő önkéntesek online előadásokat szerveztek különböző témák kapcsán: Tudós nők, Férfiak és nők, életmentés, női bántalmazás. Az ErsteNő a év során 2 jótékonyági kampányban aktivizálta a Bank dolgozóit: év elején a #nemluxustáska – női táskák női higiéniai és tisztálkodási szereket töltve mélyszegény nőknek-, év végén a már hagyománnyá váló Mikuláscsoki-gyűjtés kampánya volt minden korábnál sikeresebb.

A hagyományosan (az életre hívásért felelős ErsteNő és HR szervezésében) megrendezésre kerülő Kismama Roadshow 2 alkalommal került megrendezésre 2020-ban, emellett a pandémia idején elérhető nyári táborozás és annak anyagi támogatása is az EN és a HR közös szervezése alatt folyt.

Szintén az ErsteNő és a HR összefogásának eredményeként az EBH elnyerte a 3Királyfi3Királylány Egyesület 1 évig érvényes „Családbarát munkahely” díját is.

Az ErsteNő aktívan kapcsolódik a HR és Social Banking területekhez is; 2021-ben terveik közt szerepel a meglévő fontos témák fókuszban tartása és hogy minden dolgozó, nemtől függetlenül részese lehessen a képviselt értékeknek.



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.

2020-tól a magyar Social Banking vezetőjét kérték fel a Diversity Officer feladatkör teljesítésére.

Az Erste Hungary tovább folytatja a bankfiókok akadálymentesítését annak érdekében, hogy a kerekesszékekkel élők minél kényelmesebben végezhesék banki ügyeiket. Az ennek érdekében indított program eredményeként a Bankcsoport 117 fiókból álló hálózatából 80 fiókot már akadálymentessé alakított, könnyebben megközelíthetővé téve a fiókok bejáratát és a könnyebb manőverezés biztosítása érdekében tágasabb tereket kialakítva az ügyféltérben. A jövőben pedig minden bankfióki beruházásnál - ahol fizikai, vagy egyéb akadálya ennek nincsen -, az akadálymentes megközelítést fogjuk megvalósítani. Ennek érdekében az EBH szerződtetett egy szakmai ellenőrt, aki 9 fiókot térképezett fel a hozzáférhetőség szempontjából. Ez segített az EBH-nak a fiókbejelentések körüli műveletek finomhangolásában: 50 fiókot szereltünk fel indukciós hurokkal a hallássérültek támogatására (emellett dedikált tréninget is kaptak), emellett elkezdődött a taktilissávok felmérése is (a látássérültek támogatására). Teszt-jelleggel 6 fiókhoz készült utcai megközelíthetőségi térkép is (hogyan legegyszerűbb eljutni az utcán az ajtóig). 2021-től új szerződéstervezet indul ez online jeltolmács-szolgáltatásra is, amelynek eredményeiről a következő beszámoló tesz majd említést. A HR csapat 2020ban elkezdte tervezni egy összbanki érzékenyítő tréning részeit is.

Az Erste Hungary energia-gazdálkodása

A Bankcsoport mind a központi épületeiben, mind a fiókhálózatban nagy hangsúlyt fektet az energiahatékonyság növelésére a környezetünk megóvásáért és fenntarthatóságáért.

A Bankcsoport 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 határfokkal 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-tól minden évben 8000 – 8000 MWh zöld energiát vásárolunk, mellyel nem csak közvetlenül a CO₂ kibocsátásunkat csökkentjük, hanem a vásárlással közvetlenül az innovatív, megújuló energiatermelő rendszerek elterjedését is segítjük. Kötelességünknek érezzük ezt a tevékenységünket folytatni, ezért 2021-re újabb 8000 MWh zöld energiát vásároltunk 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 biztosítja. 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” energiaosztályúak.

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 iLearning rendszeren keresztül. A központi épületben 4 db elektromos autók töltésére alkalmas állomást építettünk ki a parkolóban.

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

Nem történt jelentős mérlegfordulónap utáni esemény.

Kelt: Budapest, 2021. április 9.



Jelasity Radován
Elnök-Vezérigazgató



Ivan Vondra
Pénzügyi vezérigazgató-helyettes

1. számú melléklet: A Bankcsoport fiókhálózata 2020. december 31-i állapot szerint:

Fiókok
1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.
1222 Budapest, Nagytétényi út 37-43.
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
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, Húvösvölgyi 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.
1052 Budapest, Bécsi utca 5
1087 Budapest, Kerepesi út 9.
1024 Budapest, Lövház utca 1-5. 3. ép.
1123 Budapest, Alkotás utca 53.
1114 Budapest, Bartók Béla út 47.
1062 Budapest, Váci út 1-3., Westend
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.
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
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.
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 4.

6000 Kecskemét, Kisfaludy utca 6

3530 Miskolc, Corvin utca 1-3.

3527 Miskolc, Bajcsy-Zsilinszky út 1.

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 alpműködésébe 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 2020-as évben 2019-hez képest 8,2% energia felhasználás csökkenést ért el a Csoport. Ez közvetlenül 397 566,2 kg CO₂ kibocsátás-csökkentést eredményezett 2020-ban.

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 az elfogadás mellett, élvezhetik az elkötelezettebb munkavállalókkal, a jobb márkaculattal és a nagyobb ügyfél-elégedettséggel járó előnyöket. Az Erste Group a sokszínűséget és a befogadást stratégiája alapvető elemének tekinti, és kiemelten fontosnak tartja a legjobb munkavállalók megszerzéséhez és megtartásához.

Az Erste 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, fogyatékoságtól, családi állapottól, szexuális beállítottságtól, bőrszíntől, vallási, vagy politikai hovatartozástól, etnikai származástól, nemzetiségtől és a foglalkoztatáshoz nem kapcsolódó minden más szemponttól függetlenül.

Az EBH ügyvezetősége folytatta a korábbi sokszínűségi stratégiát, amely meghatározza a szervezet sokszínűségi és elfogadási törekvéseinek központi kérdéseit és prioritásait. 2020at a Pandémia határozta meg, ahol még inkább felértékelődött minden olyan támogató akció, amely a munkavégzés, a HR-folyamatok vagy a környezetünk alakítása kapcsán született.

A munka és a magánélet közötti egyensúly: 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. A jelenlegi 19 (munkavállalók által szervezett) működő klub mellett (sokféle életmód, hobbi, sporttevékenység témája köré szerveződve), további virtuális klubok alakultak, hogy munkavállalóink a virtuális térben is kapcsolódhassanak közös érdeklődésükkel egymáshoz.

Az 2019-ben az EBH-ban elindított Erste Care nevű lojalitás programot - amelynek elemei közé tartozik az alkotói szabadság, egyéb extra szabadságnapok, valamint választható egészség, vagy nyugdíjbiztosítási hozzájárulás -, kimagaslóan sokan vették igénybe. Kiegészítő szolgáltatásként az EBH munkanapokon elérhető telefonos pszichológiai támogatást is nyújtott a dolgozóknak.

Családbarát munkahely, a dolgozó szülők mindennapi életének megkönnyítése: A 2020-as pandémia idején a home office az EBH egészén kiterjesztésre került, kivéve a fiókhálózatot. Mivel 2019-ben az EBH központjának egészében (min- tegy 2000 kollégát érintően) megvalósítottuk a rugalmas és otthonos smart-office munkakörnyezet-koncepciót, így a 90%-s HO-ra való átállás már gyors és zökkenőmentes volt 2020 tavaszán.

A dolgozó szülők többféle támogatást kaptak, hogy a családjuk támogatását és a munkavégzési feladataikat is megfelelően el tudják látni. Minden szabadságnap mellé fizetett állásidőt kaptak azok a kollgák, akik 14 éven aluli gyermeket nevelnek és nem megoldható a gyermek felügyelete. Minibusz-szolgáltatással támogattuk bejáró dolgozóinkat, hogy biztonságos, fertőzésmentes környezetben, gyorsan jussanak haza családjukhoz.

Az ErsteNő Klub aktív kapcsolatot tart a szülési szabadságukat töltő kismama kollégáinkkal:a hírleveleket mellett a Face- book közösségi oldalainkon már több, mint 800 női dolgozó követőjük van, akik ezt a fórumot tekintik elsődleges információs forrásnak otthonlétük alatt. 2 online roadshow-t szerveztünk a kismamáknak. A HR és az ErsteNő közös munkájának eredményeként az EBH 2020-ban elnyerte a Családbarát munkahely-díjat a 3Királyfi,3 Királynő egyesülettől. Az ErsteNő 2 virtuális workshopot is hirdetett, ahol az „apák pandémia idején“ és az „ellenállóképesség a pandémiában“ voltak fókuszban.

Generációk sokszínűsége: Az EBH 2 plusz fizetett szabadnapot ad az 50 év feletti, és 4 plusz napot az 55 év feletti munkavállalóinak, 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 portalioból. Az Erste Care program egyik eleme a minden, minimum 2 éves munkaviszonnal rendelkező kolléga részére nyújtott egészségbi- ztosítási 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 pro- gram további elemét képezik az extra fizetett szabadnapok, valamint a 8 évnél hosszabb munkaviszony esetén kérhető alkotói szabadság.

Folytattuk a házon belüli mentorálási programot, ahol kollégáinkat közép- és felsővezetőink mentorálhatják. A program avir- tuális távolságtartás kihívásainak ellenére 68 kollégánk részvételével zajlott le.

Női esélyegyenlőség: az ErsteNő (*Erste Nő Klub*) az EBH legjelentősebb munkavállalói csoportja.

A pandémia ideje alatt sem tétlenkedtek, önkénteseik online eseményeket szerveztek különböző témakörökben: Nők a tu- domány világában, Férfiak és nők, életmentés, családon elüli erőszak. Emellett az év során két nagy sikerű jótékonysági kampányt is felkaroltak (#emluxustáska – női táskák és higiéniai kiegészítők gyűjtése a menstruációs szegénységben élő nők részére, Mikuláscsoki-gyűjtés nehá sorsú gyerekek számára), ahol a kollgák adományozási kedve minden korábbit felülmúlt.

Az Ügyvezetőség részvételével 2 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 meg- kapjanak minden, a majdani visszatérésükhöz szükséges gyakorlati tájékoztatást. Az ErsteNő és a HR által szervezett és az EBH által támogatott nyári táborokban kollégáink több mint 100 gyermeke vett részt, aminagy segítség volt a pandémia nyári hullámában való helytállásban.

A HR és az ErsteNő összefogásában az EBH pályázatot nyújtot be a 3Királyfi, 3 Királynő mozgalomhoz,amelynek eredményeként egy egyévig használható Családbarát Munkahely-elismerést kapott.

Az ErsteNő aktív kapcsolatot ápol a HR mellett a Social Bankinggel is; 2021-es terveikben a meglévő témákat folytatják és a részvételt minden banki dolgozó részére biztosítják.

A HR Tréning osztály egy új, kifejezetten B-2 és B-3 női vezetőknek szóló Női vezetésről szóló tréningorozatot indított, amelynek témája a vezetés mellett a karrierépítés, a megküzdési technikák és az önbizalom-építés voltak.

Disabled clients - value propositions, enhance accessibility – With the participation of the front office areas, consumer protection lawyers and Social Banking, we identified the areas of value propositions and product features to be offered to disabled clients and explored further opportunities for accessibility to existing services. Further information can be found at the CSR part of this report.

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: az együttműködés a civil szektorral a fogyatékkal élők munkavégzése kapcsán folyamatos. Az új Sokszínűségi Szabályzat több felmérésre és megoldási javaslatra is inspirál, melyeket 2021-től kezd el felkarolni az egyes országokban a program részeként.

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. További információk e riport Társadalmi felelősségvállalási részénél találhatóak.

2020-ban az EBH **Sokszínűségi felmérést** indított a kollégák közt, amelyben sokszínűségi témákat és a tudattalan előítéleteket mérte fel. Az eredmények és a lehetséges akciótervek elemzése, életb léptetése a 2021-es év egyik feladata.

Az EBH önkéntes csoportjai több online formájú tudásakadémiát is szerveztek. Az ErsteNő a fentebb említett jótékonyági akciók kapcsán hívta fel a figyelmet a társadalom szükségleteire, az ErsteGreen pedig az ételpazarlás ellen és a Home office-ban még inkább fontossá váló környezetvédelem érdekében eelte fel a szavát.

Minden megmozdulásunkról Facebook formában is megjelenik, melyet az EBH követői, valamint az ErsteNő és ErsteGreen zárt csoportok követői is első kézből olvashatnak.

2020-ban az Erste Hungary Zrt. megújította a **Magyar Sokszínűségi Karta**-beli tagságát – 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 megfelelően 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 csalások 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.

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 Compliance terület 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 kockázatértékeléseket is végez, és az azonosított kockázatok kiküszöbölése vagy minimalizálása érdekében cselekvési tervet készít. A Compliance terület az EBH igazgatóságának negyedévente, 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 kockázatértékelési módszertanunkat. A 2020-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 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 alapképességeket. 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 felrészítését. A Social Banking együttműködést hozott létre a témát képviselő két legnagyobb civil szervezettel, és célja, hogy 160 ember életkörülményeit jobbá 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.