

Üzleti Jelentés

az

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

Budapest, 2021. április 9.

Cégjegyzékszám:

Fővárosi Bíróság

Cg. 01-10-041054

Az ERSTE Bank Hungary Zrt. 2020. 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	6
A folyamatok teljesítmény mérésének mennyiségi és minőségi mutatói, illetve jelzői	8
Foglalkoztatáspolitiká	8
Telephelyek bemutatása	8
Oktatáspolitiká	8
Társadalmi küldetés és szponzoráció	9
Az Erste Bank energia-gazdálkodása	13
Mérleg fordulónap utáni események	14
1..... számú melléklet: A Bank fiókhálózata 2020. december 31-i állapot szerint:	15
2..... számú melléklet: Nem pénzügyi kimutatás	18

A BANK 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 szintjüknél. 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 kitettsége a globális kockázati étvágy változásainak indokolhatja az óvatosságot. Dacára a relatíve szigorú rövid oldali kamatszintnek, a monetáris politika impresszív hitelezési valamint kötvényszerzési programjain keresztül támogatja a reálgazdaságot a világban.

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 Bank 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 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 Bank 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 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 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

A jelenlegi kihívásokkal teli környezetben az Erste Bank továbbra is az ügyfelek biztonságos és magas színvonalú kiszolgálására fókuszál mind a lakossági, mind a vállalati szektorban. Az Erste Bank 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 Bank 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 Bank 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 növekedése. Az Erste Bank az elsők között tette elérhetővé a „babaváró hitel” 2019-ben. Ennek köszönhetően az Erste Bank 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 Bank 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 Bank-t átható, megerősített tevékenység, mely támogatja a felelős hitelezést.

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 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 Bank kamatlábckockázati kitettségét, 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 kitettség alakulásáról. Ezek a jelentések lehetővé teszik, hogy a vezetés:

- kiértékelje a Bank összesített kamatlábckockázati kitettségének 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 kamatlábckockázat 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 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 (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.

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 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 kamatelmorzulás 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 kamatelmocdulás hatására bekövetkező, devizanemenként számított 1 éves nettó kamatbevétel változások összesített értéke, a változatlan kamat szcenárióban számított nettó kamatbevételhez viszonyítva.

1. tábla

	2019.12.31	2020.12.31
Saját tőke piaci érzékenysége	5.72%	4.69%
Saját tőke gazdasági érzékenysége	4.73%	4.80%
12 hónapos szimulált nettó kamatbevétel érzékenység *	8.06%	7.23%

* 12 hónapra modelletett nettó kamatbevétel, EBA forgatókönyvek alapján számított érzékenység

Az átárazódási táblázat az eszközök, források és mérleg alatti tételek volumeneit a legközelebbi átárazódási időpont szerint időszakba 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	1 év -
HUF pozíció átárazódási gap-je	- 1 325 447	5 743	124 166	1 052 496
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 Bank mérlegfőösszege év végére 3 621 milliárd Ft volt, amely 26,5%-kal magasabb az előző év végéhez képest. Az adózott eredmény 18,9 milliárd Ft-ot tett ki, ami 36,6 milliárd Forinttal alacsonyabb az előző évi eredményénél. Az eredményt jelentősen csökkentette a koronavírus-járvánnyal összefüggésben elrendelt fizetési moratórium kapcsán elszámolt veszteség, illetve a szintén a járványhelyzet miatt várható kockázati céltartalék képzés.

2020. év végén a Bank 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 175 milliárd Ft, ami főleg a lakossági üzletágnak köszönhető (+143 milliárd Ft, 17,4%-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 szektor üzletág ügyfeleinek folyósított hitelek.

A lejáratig tartott értékpapírok jelentősen, összességében 181 milliárd forinttal emelkedtek, ugyanakkor a mérlegfőösszegegen belül képviselt részaránya az előző évi szinthez hasonló (26%) maradt. A Hitelintézetekkel szembeni követelések állománya 215 milliárd forinttal jelentősen nőtt, mellyel a mérlegfőösszegegen belüli részaránya elérte a 9%-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 202 milliárd Forinttal nőttek az előző évhez képest, köszönhetően nagymértékben az NHP Hajrá programhoz kapcsolódó refinanszírozásnak. Összességében a hitelintézetekkel szembeni kötelezettség részaránya a mérlegfőösszegegen belül a tavalyi 13%-os szintről így 16%-ra nőtt.

Az ügyfélbetétek esetében az állomány nagymértékben, 524 milliárd Forinttal emelkedett, viszont a mérlegfőösszegegen belüli részarány változatlanul 70% maradt. Az emelkedés hátterében a magasabb látra szóló betétállomány áll, ami a pandémia miatti mérsékelt költségekkel magyarázható. A Bank a lakossági betétek tekintetében 8,7%-os piaci részesedéssel rendelkezik, mely +32 bázispontos emelkedést mutat az elmúlt egy év viszonylatában. Összetételét tekintve mind a látra szóló betétek (+9 bázispont), mind a lekötött betétek (+59 bázispont) piaci részesedése kismértékben emelkedett.

A pandémia ellenére a Bank működési bevételei 4,4 milliárd Forinttal jelentősen emelkedtek, míg működési költségei 4,2 milliárd Forinttal nőttek az előző évhez képest, így összességében 69,7 milliárd Ft-os (+0,3% növekedés 2019-hez képest) működési eredményt realizált a Bank az év végén.

A működési bevételek elemeit tekintve a nettó kamatbevétel 8,6%-kal (6,1 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 +14,5%-kal nőtt volna.

A kapott kamatok és kamatjellegű bevételek (8,9 milliárd Forinttal), valamint a fizetett kamatok és kamatjellegű kiadások (2,8 milliárd Forinttal) egyaránt emelkedtek 2020-ban.

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

A ráfordítás oldali 2,8mrd Ft-os emelkedést főként az intézményi ügyfelek és bankközi betétállomány kamatráfordítása magyarázza, ami magasabb volt az előző évhez képest.

A Bank Jutalék és díj eredménye a tavalyi szinten maradt, (51,3mrd Ft), összesen 40m Forinttal (-0,08%) alacsonyabb, mint a 2019. év végi eredmény. A bevételi oldal enyhén romlott (-211m Ft), emellett a ráfordítások kismértékben javultak (+170m Ft). 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 1,8 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 67,5 milliárd Ft-ot tettek ki az éves működési költségek, ami 6,6%-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) 11,3%-kal növekedtek és így 24,8 milliárd Ft-ot értek el, főként a számítástechnikai költségek és az MNB felügyeleti díj növekedése következtében. A számítástechnikai költségek a nagyobb IT beruházások (azonnali átutalás, PSD2), valamint az IT-ra jellemző euro alapú elszámolások miatti jelentős, kedvezőtlen árfolyam változás következtében nőttek.

Az Értékcsökkenési leírás összességében meghaladta a 12,8 milliárd Ft-ot, mely 13,0%-kal magasabb az előző évi értékhez viszonyítva, főként a már említett két projekt következtében.

A költség-bevétel mutató 47,7%-ról (2019 Q4) 49,2%-ra (2020 Q4) romlott, amely a magasabb működési költségeknek köszönhető.

Az Egyéb üzleti tevékenység eredménye kedvezőtlenebbül alakult az előző évhez képest elsősorban a magasabb bankadó és szanalási alap hozzájárulás miatt. Emellett az értékpapír értékesítésből is alacsonyabb eredmény keletkezett 2020-ban.

2020. év végén az Értékvesztés és kockázati céltartalék (-27,3mrd Ft) 33,3mrd Forinttal kedvezőtlenebb az előző év azonos időszakához képest. Ennek oka, hogy a járványhelyzet miatt romlott makrogazdasági kilátások miatt jelentős kockázati költség került lekötésre 2020-ban. Emellett a koronavírus-járvánnyal összefüggésben elrendelt fizetési moratórium kapcsán elszámolt a Bank további -3,6mrd Ft veszteséget.

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 ügyfélfolyamatokkal 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 mérőrendszerrel 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 folyamatlemezést 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 Bank év végi létszáma 38,5 FTE-vel magasabb volt (2 995 FTE) a 2019 év végi (2 956,5 FTE) 8 órás munkaviszonyra vetítve foglalkoztatottakhoz képest, amely elsődleges oka az IT fejlesztési területre felvett új kollégák voltak, az Erste Bank hosszú távú stratégiához igazodva tovább folytatódta a Bank fejlesztését, fejlődését támogató projekteket.

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

A Bank 2020 során a gyakornoki program keretében összesen 85 gyakornoknak biztosított lehetőséget, hogy betekintést nyerjenek a Bank működésébe és szakmai tapasztalatot szerezzenek.

2020-ban a pandémiás helyzet miatt, március közepétől az Erste Bank 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 kormányzati 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 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, Középnagyat-magyarországi, Nyugat-magyarországi, Kelet-magyarországi) szinten történik. Fiókhálózat felsorolását az 1. számú melléklet tartalmazza.

OKTATATÁSPOLITIKA

2020-ban a pandémiás helyzet okozta speciális körülmények ellenére, az Erste Bank 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 Bank 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 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. Mindenkorai 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.

A megújult Social Banking és Társadalmi felelősségvállalási oldal itt található:

<https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito/bankunkrol/vallalati-tarsadalmi-felelossegvallalas>

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 értékajánlatot hozott létre és intézményesített a civilszervezetek részére azzal, hogy kialakította a legkedvezőbb árú 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 fiatalat 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 karolja 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 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, 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, szerveztfelkészítés) 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 Bankingen 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 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. 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 fejeződött be.

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

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

Társadalmi felelősségvállalás a Pandémia idején

Az Erste Bank mindig törekszik arra, hogy segítőkész kezet nyújtson ott, ahol a szükség felmerül. 2020-ban a Covid-válság nem csak a magánszemélyeket, hanem a cégeket, civil szervezeteket, mikro- és kisvállalkozásokat is sújtotta. A válság kezdetekor az EBH 3 olyan társadalmi vállalkozást kért fel maszkok varrására, ahol magánkézben dolgozó emberek dolgoznak. A maszkokat idősebbeknek, 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 voltak a fókuszban.

Pénzügyi támogatással segítettünk több nagy erény-szervezetnek, akik segítséget kértek honfitársaiknak nyújtandó 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 Bank Facebook oldalán.

Egyéb együttműködési megállapodások:

Segítség a vírus ellen küzdőknek

A #veletekvagyunk kampány során bankunk 50 millió forintot különített 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 Bank 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 Diákforum 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 Diákforum, amely szakgimnáziumok, technikumok, szakközépiskolák tanulói számára kínál elengedhetetlen pénzügyi ismereteket és értékes nyereményeket.

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 élő) 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 Bank 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 tétele, 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, érdekességeket 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 közreütködésével 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 szerekekkel töltve mélyszegény nőknek-, év végén a már hagyománnyá váló Mikuláscsoki-gyűjtés kampánya volt minden korábbinál 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 Bank tovább folytatja a bankfiókok akadálymentesítését annak érdekében, hogy a kerekesszékekkel élők minél könnyelmesebben végezhessék 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 segítette 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 fiókhhoz 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 részleteit is.

Az Erste Bank energia-gazdálkodása

A Bank mind a központi épületeiben, mind a fiókhálózatban nagy hangsúlyt fektet az energiahatékonyság növelésére a környezetünk megóvására 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 energiafelhasználását, mellyel a teljes fiókhálózatunk is energiahatékonyabban működhet.

Folyamatos fejlesztésekkel az épület energiaellátását biztosító berendezéseket hatékonyabb, az igényeket jobb hatásokkal 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 vezettünk 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” 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 kibocsátást is csökkentünk.

A papírfelhasználás csökkentésére az Erste Bank 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 volt jelentős mérlegfordulónap utáni esemény.

Kelt: Budapest, 2021. április 9.

Jelasity Radován

Elnök-Vezérigazgató

Ivan Vondra

Pénzügyi vezérigazgató-helyettes

1. számú melléklet: A Bank 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, 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.
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 Kiszvárd, 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, Andrássy 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, Szilfákalja 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 alapműködésébe 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 a befogadás mellett, élvezhetik az elkötelezettebb munkavállalókkal, a jobb márkárculattal 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 sokszínűségre 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, nemzetiségtől 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 élvezve 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 portolióból. Az Erste Care program egyik eleme a minden, minimum 2 éves munkavisztonnyal 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 leghatékosabb 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 digitalis 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 jótékonyági 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 sűtemény 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 sokszínűségi eseményekről szóló tájékoztatások is.

2019-ben az Erste Bank 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 összeférhetetlenségre vonatkozó alapelvek, az összeférhetetlenség 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 kockázatelemzéseket 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 kockázatelemzési 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 Bank 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 Bank 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 jobbá tegye.

A szociális banki tevékenység alapvető szerepet játszik a Bank sokszínűségi intézkedéseiben, és belső ügyfeleinek különböző területek kiszolgálását kínálja, például: Recobin a szemétkézeléshez, 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.