

Üzleti Jelentés

az

Erste Bank Hungary Zrt 2021. évi Európai Unió által elfogadott

Nemzetközi Pénzügyi Beszámolási Standardok szerint készült egyedi pénzügyi kimutatásokhoz

Budapest, 2022. április 1.

Cégjegyzékszám:

Fővárosi Bíróság

Cg. 01-10-041054

Az ERSTE Bank Hungary Zrt. 2021. évi egyedi pénzügyi kimutatásai és üzleti jelentése alapvetően a banki tevékenység összességét 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	7
Foglalkoztatáspolitiká	8
Telephelyek bemutatása	8
Oktatáspolitiká	8
Társadalmi küldetés és szponzoráció	9
Az Erste Bank energia-gazdálkodása	14
Mérleg fordulónap utáni események	16
1..... számú melléklet: A Bank fiókhálózata 2021. december 31-i állapot szerint:	17
2..... számú melléklet: Nem pénzügyi kimutatás	20

A BANK ÜZLETI KÖRNYEZETE, CÉLJAI ÉS STRATÉGIÁJA

A koronavírus válság miatt alacsony bázisnak és a sikeres helyreállásnak köszönhetően a gazdaság 2021-ben éves szinten 6,8-7,0%-kal bővíthetett. Negyedéves szinten folyamatosan nőtt a gazdaság 2021-ben, a harmadik negyedévben azonban lassult a növekedési ütem, a feldolgozóiparnak az ellátási láncok feszültségeiből eredő visszafogottabb teljesítményének köszönhetően. Az utolsó negyedévben a járványhelyzet újbóli romlása főként a külföldön keresztül éreztette negatív hatását, miközben az építőipar és a szolgáltatás szektor teljesítménye valószínűleg erős maradt.

A munkanélküliségi ráta nem változott tavaly, átlagos értéke a 2020-as évvel megegyezően 4,1% volt.

A tavalyi évben az infláció markánsan megemelkedett. 2021 decemberében a fogyasztói árak éves szinten 7,4%-kal voltak magasabbak az egy évvel korábbi szintjüknél. 2021 egészében az éves átlagos infláció 5,1%-os volt. A legnagyobb mértékű, 23%-os éves átlagos drágulást az üzemanyagárak mutatták, illetve jóval átlag feletti volt az alkohol- és dohánytermékek 10,9%-os éves átlagos drágulása is. A szolgáltatások árai 2021-ben éves szinten 2,9%-kal nőttek.

2021 eseménydús év volt a monetáris politika szempontjából. A növekvő inflációs kockázatok hatására az MNB kamatemelési ciklusba kezdett, illetve nyáron megkezdte a koronavírus-válsághoz kapcsolódó hosszabb lejáratú eszközeinek fokozatos kivételét is. A „Növekedési Hitelprogram Hajrá!”, ami igen kedvező feltételekkel biztosított forrásokat a vállalati szektorban, illetve bankrendszernek biztosított hosszú lejáratú fedezett hiteleszköz igénybevételének lehetősége már a nyáron megszűnt. Ezután a heti vásárlások fokozatos csökkenését követően az MNB decemberben lezárta állampapír-vásárlási programját. Emellett az év végén bejelentették a Növekedési Kötvényprogram lezárását is.

Eközben novemberben a monetáris politika eszköztárában is jelentős változás következett be, mivel a Monetáris Tanács elválasztotta az irányadó kamatot az egyhetes betéti kamattól, hogy rugalmasabban tudjon reagálni a globális kockázattertelésben bekövetkező kedvezőtlen változásokra. A megváltozott keretrendszerben a heti szinten meghatározásra kerülő egyhetes betéti eszköz kamata számít az effektív kamatlábnak, azaz ehhez igazodnak a rövid oldali piaci kamatok és hozamok, melyeknek emelkedése jelentősen gyorsult a tavalyi év utolsó negyedévében. Az egyhetes betéti eszköz kamatának 4%-ra emelésével év végére a két kamatláb különbsége elérte a 160 bázispontot. 2022 januárjában ez a különbség csökkent, és az MNB friss közleménye szerint idén az első félévben megindul az alapkamat felzárkózása az egyhetes betéti kamathoz. A jegybanki „forward-guidance” szerint „a Monetáris Tanács a kamatemelési ciklust addig folytatja, ameddig az inflációs kilátások fenntartható módon a jegybanki célon stabilizálódnak, és az inflációs kockázatok a monetáris politika időhorizontján újra kiegyensúlyozottá válnak.” Mivel a forint árfolyama az év eddig eltelt részében erősödött, a további jelentős szigorítási kényszer valamelyest enyhült. Az effektív kamatok 5% körül stabilizálódhatnak az év közepén várakozásunk szerint.

2022-ben a GDP várakozásunk szerint 4,7%-kal bővül. A külső kereslet az év közepéig visszafogott maradhat, élénkülése inkább az év második felétől növelheti ismét az exportot, miközben főként az év első felében megvalósuló fiskális expanzió eredményeként a fogyasztás és a beruházások a növekedés legfontosabb motorjai maradhatnak.

A bankszektor profitja gyorsan helyreállt a 2020-ban bekövetkezett csökkenés után és 111 százalékkal növekedett 2021 első három negyedévében elérve a 642 milliárd forintot, első sorban a növekvő működési bevétel és az alacsonyabb értékvesztés képzés miatt. A 2020 márciusában indult fizetési moratórium részlegesen meghosszabbításra került 2022 június 30-ig a fogyasztók egy része számára (nyugdíjasok; családostok; közmunkások; azon háztartások, akiknek jövedelme tartósan csökkent; valamint azon vállalkozások, amelyek nettó árbevétele csökkent). Részben a fizetési moratóriumnak köszönhetően a bankszektor bevétele 13 százalékkal növekedett, miközben a kiadások 5 százalékkal növekedtek. A növekvő infláció jelentős nyomást helyezhet a költségekre a következő években.

2021-ben a lakossági hitelállomány 15 százalékkal növekedett. A növekedés első sorban az újonnan kibocsátott babaváró hiteleknek, a lakáshiteleknek, a személyi kölcsönöknek és a fizetési moratóriumnak volt köszönhető. A hitelkibocsátás minden fő hiteltípus esetén növekedett 2021-ben a gyors gazdasági helyreállásnak köszönhetően. A lakossági hitelportfólió növekedési üteme lassult 2021 év végén valószínűsíthetően a szigorodó kamatkörnyezet miatt.

A vállalati hitelportfólió 11 százalékkal növekedett 2021-ben első sorban az újonnan kibocsátott államilag támogatott hiteltermékeknek köszönhetően, mint a Növekedési Hitel Program és a Széchenyi Go. Az új kibocsátású vállalati hitelek 15 százalékkal növekedtek 2021 első három negyedévében. Az MNB monetáris szigorításának részeként 2021-ben bejelentették minden vállalati hitelprogram befejezését, beleértve a Növekedési Hitel Programot és a Növekedési Kötvényprogramot. Ennek ellensúlyozására kormány bevezette a Széchenyi Go programot, ami változatos típusú vállalati hiteleket biztosít alacsony kamattal.

Az Erste Hungary stratégiai célja, hogy a magyar bankpiac meghatározó szereplőjeként folytassa működését egy jól kiegyensúlyozott lakossági/vállalati üzletággal, megerősített kockázatkezeléssel és hatékony működéssel támogatva, valamint folyamatosan javuló szolgáltatásokat kínálva. A Bank stratégiai célkitűzése, hogy piacvezető legyen ügyfélekedettség tekintetében. Ennek elérése érdekében a Bank bevezette a George-ot, ami a Bank digitális platformja mobilon és web-en.

Ezen a platformon keresztül a Bank alapvető információkat, szolgáltatásokat és új termékeket kínál ügyfeleinek. Az Erste Bank és leányvállalatai pénzügyi megoldások és szolgáltatások széles skáláját kínálja ügyfeleinek egész pénzügyi életútjukon keresztül: betétek, befektetési termékek, hitelek, tanácsadói szolgáltatások szerepelnek ajánlatai közt.

Az Erste Hungary 2021 szeptemberében tovább erősítette a pozícióját a Random Capital Zrt. – egy vezető online brókertársaság - részvények 100 százalékának megvásárlásával. A Bank továbbá aláírt egy adás-vételi szerződést a Commerzbank AG-vel a magyar leányvállalatának, a Commerzbank Zrt. részvények 100 százalékának megvásárlásáról 2021 december 17-én. A piaci pozíciójának megtartása érdekében a Bank személyre szabott pénzügyi szolgáltatásokat kínál leegyszerűsített, szegmentáció alapú termékportfóliója révén, és a meglévő ügyfélállományát kívánja bővíteni a kiszolgálási minőség javításával és innovatív banki megoldásokkal. A fő banki tevékenységeken kívül az Erste Hungary fontos szerepet játszik nagy növekedési potenciállal bíró termékek piacán, mint például befektetési és megtakarítási termékek.

A BANK MŰKÖDÉSI FORMÁJÁNAK MEGVÁLTOZÁSA

A Bankcsoport működési formája és tulajdonosi szerkezete a 2021-es üzleti évben nem változott. 2011. január 3-i dátummal lett bejegyezve a cégbíróság által a Bank társasági formájának megváltozása zártkörű részvénytársasággá (Zrt.). A Bank teljes neve Erste Bank Hungary Zártkörűen Működő Részvénytársaság.

Az Erste Bank Hungary Zrt. tulajdonosi szerkezete az alábbi:

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

TERMÉKSKÁLA, EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSOK – STRATÉGIAI SZÖVETSÉGEK

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, valamint tanácsadói szolgáltatások 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 2020-as gazdasági visszaesést követő gyors gazdasági helyreállítás a hitelezés dinamikus bővülését eredményezte. A lakossági hitelezésben célunk továbbra is a fedezetlen hitelezés, a lakáshitel állomány, valamint az államilag támogatott hitelek növelése. Az Erste Hungary az elsők között tette elérhetővé a „babaváró 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 több államilag támogatott hitelkonstrukció került bevezetésre, amelyek kiemelt helyen szerepelnek 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. Üzleti stratégiánknak megfelelően mutatta be a Bank tavaly a George platformot, ami folyamatosan bővülő digitális termékeket és szolgáltatásokat tesz

elérhetővé a lakossági ügyfeleink számára. 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. Ennek szellemében folyamatosan megújítjuk bankfiókjainkat fióki koncepciónk alapján.

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 befektetési-, valamint nyugdíj-előtakarékossági szolgáltatások. Továbbra is kiszolgáljuk a lakástakarék szerződéssel rendelkező ügyfeleinket, azonban a termékértékesítést jelenleg felfüggesztettük.

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

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

Eszköz-forrás gazdálkodás (kamatláb-kockázat kezelése)

A banki könyvi kamatláb-kockázat 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 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 Bank vezetősége rendszeresen jelentést kap a banki könyvi kamatláb-kockázati kitétség alakulásáról. Ezek a jelentések lehetővé teszik, hogy a vezetés:

- kiértékelje a Bank 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 Bank elegendő tőkével rendelkezik-e az adott nagyságú kamatláb-kockázat vállalásához;
- a kamatkockázatot érintő döntéseket hozzon.

Likviditási kockázatkezelés

A Bank a rövidebb távú likviditási kockázatának mérésére stressz scenáriókon alapuló túlélési periódus elemzést (*Survival Period Analysis*) használ. Az elemzés megmutatja, hogy különböző likviditási stressz scenáriókban, adott feltételezések mellett a Bank 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 figyelembevételre 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 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 kamatmozdulás hatására bekövetkező tőkeérték változás devizanemenként számított értékeinek összege, a változatlan kamat scenárióban számított tőkeértékhez viszonyítva. Az összesítésben az emelkedő és csökkenő kamatlábakat jelentő forgatókönyvek közül devizanemenként a legrosszabb esetek kerülnek összegzésre. Ez a módszer a hitelfelárak értékét mind a pénzáramok generálásakor, mind a jelenérték számításakor nullának veszi (figyelmelen kívül hagyja), valamint a historikus kamatváltozások alapján sokkolt hozamgörbe pontjaira alkalmaz egy 0%-os kamatpadló értéket.

12 hónapos szimulált nettó kamatbevétel érzékenysége:

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

	2020.12.31	2021.12.31
Saját tőke piaci érzékenysége	4,69%	5,27%
Saját tőke gazdasági érzékenysége	4,80%	6,77%
12 hónapos szimulált nettó kamatbevétel érzékenység *	7,23%	5,63%

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

Pénzügyi adatok

A Bank mérlegfőösszege év végére 4 178 milliárd Ft volt, amely 15,4%-kal magasabb az előző év végéhez képest. Az adózott eredmény 55,8 milliárd Ft-ot tett ki.

2021. év végén a Bank eszközportfóliójának szerkezete az előző évhez képest közel azonos szinten alakult. Az Ügyfelekkel szembeni nettó követelések nominális állománya jelentősen emelkedett, összességében 101 milliárd Ft, ami főleg a lakossági üzletágnak köszönhető (+114,1 milliárd Ft, 11,8%-os növekedés éves szinten) a minden termék esetében látható magasabb új kihelyezés eredményeként. Ugyanakkor a vállalati üzletág állománya 2,5%-kal csökkent, mivel az előző évhez képest jelentősen alacsonyabbak voltak a Nagyvállalati üzletág ügyfeleinek folyósított hitelek és az árfolyam hatás is kedvezőtlenebb.

A lejáratig tartott értékpapírok jelentősen, összességében 227 milliárd forinttal emelkedtek, ugyanakkor a mérlegfőösszegen belül képviselt részarányuk az előző évi szintnél kicsivel magasabb (28%). A Hitelintézetekkel szembeni követelések állománya 393 milliárd forinttal jelentősen nőtt, mellyel a mérlegfőösszegen belüli részaránya elérte a 17%-ot. Ezzel szemben a Magyar Nemzeti Banknál történt kihelyezések állománya csökkent és ezzel együtt a mérlegfőösszegen belüli aránya lecsökkent 3%-ra.

A forrásszerkezetben a betétállományok aránya kis mértékben változott. A monetáris pénzügyi intézményektől származó betétek 34 milliárd Forinttal nőttek az előző évhez képest, köszönhetően az NHP Hajrá programhoz és az NKP programhoz kapcsolódó refinanszírozás bővülésének. Összességében a hitelintézetekkel szembeni kötelezettség részaránya a mérlegfőösszegen belül a tavalyi 16%-os szintről így 14%-re csökkent.

Az ügyfélbetétek esetében az állomány a 2020-as 524 milliárd Forint növekedés után 500 milliárd Forinttal emelkedett 2021-ben és a mérlegfőösszegen belüli részarány 73%-ra nőtt. Az emelkedés háttérében a magasabb látra szóló betétállomány áll, ami a pandémia miatti mérsékelt költségekkel magyarázható. A Bank a lakossági betétek tekintetében 9,2%-os piaci részesedéssel rendelkezik, mely 48 bázispontos emelkedést mutat az elmúlt egy év viszonylatában. A teljes betét állomány piaci részesedése 65 bázispontot növekedett 2020-hoz képest.

A Bank működési bevételei 28,1 milliárd Forinttal jelentősen emelkedtek, míg működési költségei 7,3 milliárd Forinttal nőttek az előző évhez képest, így összességében 90,6 milliárd Ft-os (30%-os növekedés 2020-hez képest) működési eredményt realizált a Bank az év végén.

A működési bevételek elemeit tekintve a nettó kamatbevétel 19,5%-kal (15 milliárd Forinttal) magasabb az elmúlt év végéhez képest. A kapott kamatok és kamatjellegű bevételek (27 milliárd Forinttal), valamint a fizetett kamatok és kamatjellegű kiadások (15,6 milliárd Forinttal) egyaránt emelkedtek 2021-ben.

A bevételi oldal javulását az ügyfélhitelekben realizált magasabb kamatbevétel eredményezte, ami a dinamikusan növekvő üzleti volumeneknek köszönhető. Ezen felül emelkedés tapasztalható az értékpapírok kamatbevételeiben köszönhetően az addicionális likviditásnak, ami az ügyfélbetétekből növekedéséből ered. A fenti pozitív tendenciát kismértékben ellensúlyozta a moratóriumban lévő hitelkártya és folyószámlahitelek kamatelszámolása következtében realizált 3,5mrd Ft kamatbevétel csökkentő tétel.

A ráfordítás oldali 15,6 mrd Forintos emelkedést részben az intézményi ügyfelek és bankközi betétállomány kamatráfordítása magyarázza, ami magasabb volt az előző évhez képest. További emelkedést (4,4mrd Ft) jelent az alárendelt kölcsöntőke feltörési költsége az újraszereződés miatt.

A Bank Jutalék és díj eredménye 8,4 mrd Forinttal nőtt a tavalyi szinthez képest (2020-ban 51,3mrd Ft) és 59,7 milliárd Forintot ért el 2021-ben. A magasabb kártya és pénzforgalmi, valamint a befektetési szolgáltatásból származó bevételek növekedése miatt nőtt jelentősen az eredmény.

A Pénzügyi műveletek eredményében 4,8 milliárd Ft-os növekedés mutatkozik az előző évhez képest.

A kötelezően az eredménnyel szemben valós értéken értékelt pénzügyi eszközökből, főként babavárási hitelportfólióból származó eredmény jelentősen csökkent (8,7 milliárd Forinttal) a piaci hozamok változásának köszönhetően és -10,3 milliárd Forintot tett ki 2021-ben.

2021-ben 74,8 milliárd Ft-ot tettek ki az éves működési költségek, ami 10,8%-os növekedést jelent az előző év azonos időszakában felmerült költségekhez képest. A magasabb költségek hátterében főként a személyi jellegű ráfordítások növekedése áll (+13,5%) elsősorban a béremelés következtében. Az Egyéb igazgatási költségek (anyagjellegű ráfordítások) 5,3%-kal növekedtek és így 26,1 milliárd Ft-ot értek el, főként a számítástechnikai költségek következtében. Az Értékcsökkenési leírás összességében meghaladta a 14,8 milliárd Ft-ot, mely 15,4%-kal magasabb az előző évi értékhez viszonyítva, főként az új internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatás bevezetése miatt. Az Országos Betétbiztosítási Alap (OBA) számára fizetett díj jelentősen, 0.5 milliárd Forinttal növekedett 2021-ben.

Az Egyéb üzleti tevékenység eredménye kedvezőtlenebbül alakult (6,1 milliárd Forinttal) az előző évhez képest elsősorban a magasabb bankadó és szanalási alap hozzájárulás miatt. Ezt kompenzálta kis mértékben az értékpapír értékesítésből keletkezett magasabb eredmény 2021-ben.

Az értékpapír értékesítésből magasabb eredmény keletkezett 2021-ben 0,9 milliárd Forinttal.

A költség-bevétel mutató 49,2%-ról (2020 Q4) 45,2%-re (2021 Q4) javult, amely a működési bevételek magasabb növekedésének köszönhető.

2021. decemberének végén az Értékvesztés és kockázati céltartalék (-9mrd Ft) 22,4 mrd Ft-tal kedvezőbb az előző év azonos időszakához képest, köszönhetően annak, hogy 2020. évben a bank a koronavírus-válság kitörésével kapcsolatos kockázatokra előre képzett céltartalékokat.

A FOLYAMATOK TELJESÍTMÉNY MÉRÉSÉNEK MENNYISÉGI ÉS MINŐSÉGI MUTATÓI, ILLETVE JELZŐI

A Bank belső működésének színvonalát a fő ügyfél-kiszolgálási csatornák (fiókhálózat, telefonos ügyfélszolgálat, elektronikus csatornák) és az ott zajló főbb ügyfél folyamatok teljesítményén keresztül is méri. Az ügyfél-kiszolgálási csatornákkal és az ügyfél-folyamatokkal szemben elvárt teljesítmény meghatározását az ügyfél igények megismerése előzi meg. Rendszeresen ismétlődő kutatásokat végzünk: éves ügyfél-elégedettségi és ügyfél elvárásai kutatásokat, fióki próbavásárlást, valamint fióki tanácsadói, telefonos ügyfélszolgálati és elektronikus csatornák (GeorgeApp és GeorgeWeb) 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 folyamatunkat. A folyamatképességét leíró alapvető mutatószámok: átfutási idő, hiba szám, kiszolgálási szintek, mint például a várakozási idő mérése, elektronikus csatornák rendelkezésre állása. Ezekre a mutatószámokra célértékeket határozzunk meg, és a rendszeres mérések eredményeit az elért 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 folyamat hatékonyság növelése érdekében.

FOGLALKOZTATÁSPOLITIKA

2021-ben az Erste Bank év végi létszáma 2 FTE-vel kevesebb volt (2 992,91 FTE) a 2020 év végi (2 995 FTE) 8 órás munkaviszonyra vetítve foglalkoztatottakhoz képest.

Munkatársaink átlagéletkora 40 év, munkaviszonyuk hossza átlagosan 7,4 év, amelyből a nők aránya 63% a férfiak pedig 37%.

A Bank 2021 során a gyakornoki program keretében összesen 75 gyakornoknak biztosított lehetőséget, hogy betekintést nyerjenek a Bank működésébe és szakmai tapasztalatot szerezzenek. A hagyományos gyakornoki programunk mellett elindítottuk az ErStep gyakornoki programot, amely egy komplex 1,5 éves rotációs program, felsőoktatásban tanuló diákok részére. Az ErStep programban további 16 gyakornok vett részt.

2021-ben a pandémiás helyzet miatt, az Erste Bank központi területen dolgozó kollégái többségében otthonról dolgoztak, a kollégák 90%-a tud otthonról dolgozni. 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 összbanki elkötelezettség is magas szinten maradt 2021-ben, 77%-os volt. Az Erste Bank bevezette a „new ways of working” működési modellt, amely a központi területen dolgozó azon kollégáknak, akik munkaköre ezt lehetővé teszi, 50%-os otthoni munkavégzési lehetőséget biztosít, valamint bevezettünk a távmunkát, amely teljes otthoni munkavégzés tesz lehetővé.

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 fiókhálózáttal rendelkezik, melynek szakmai irányítása régiós (Budapest 1., Budapest 2., Északkelet-magyarországi, Délkelet-magyarországi, Középnnyugat-magyarországi, Nyugat-magyarországi, Kelet-magyarországi) szinten történik. Fiókhálózat felsorolását az 1. számú melléklet tartalmazza.

OKTATATÁSPOLITIKA

2021-ben 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 egyéb tréningeket és workshopokat. A nyári időszakban, amikor a pandémiás helyzet lehetővé tette, több területen is szerveztünk off-site-okat és csapatépítő alkalmakat.

2021-ben folytattuk a korábban megkezdett fejlesztői munkát a soft skill fejlesztések és angol nyelvi tréningek területén is, immár online formában: több, mint 32 féle soft skill és többféle IT képzést biztosítottunk kollégáinknak. A mindannyiunk számára új, otthoni munkavégzést támogató képzéseket is szerveztünk kollégáink részére, például online megbeszélések vagy reziliencia témakörben.

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

Az Erste Bank 11 értékét beépítettük a képzési programjainkba épp úgy, mint egyéb aktivitásunkba.

Kollégáink számára offsite-okat szerveztünk (amikor a pandémiás helyzet lehetővé tette a személyes találkozásokat), hogy segítsük a csapatok, kollégák összetartásának erősítését, akik 2020 március közepe óta nem találkozhattak személyesen.

Külön figyelmet szenteltünk a talent poolba nominált kollégákra is, különleges, nekik dedikált tréning alkalmakat szerveztünk részükre. Összesen 29 különböző témában, mintegy 40 tréning alkalom került részükre megszervezésre.

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 területen folytattuk a belső tudásmegosztási fórumokat, például olyan alkalmakat szerveztünk, ahol az Agilis módszerben dolgozó csapatok oszthattak meg információt az agilis működésről.

TÁRSADALMI KÜLDETÉS ÉS SZPONSZORÁCIÓ

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 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 Hungary 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 2500 olyan fiatalt 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 program 2021-ben elnyerte a Mastercard - az Év társadalmi kezdeményezése-díj kategóriában az 1. helyezést.

A fent említett program mellett az Erste Bank kiemelt szakmai támogatást nyújt a Privátbankár online pénzügyi média által szervezett országos Junior Pénzügyi Klasszis versenyben is, ahol több, mint 30ezer középiskolai diákot ért el 2021 során.

A **Social Housing program** a lakhatási szegénység témáját karolja fel.

A Program több réteget is megcéloz: hajléktalanok vagy hajléktalanság-közeli állapotban élők, veszélyes körülmények között élők, alapvető lakhatási szükségletekkel nem rendelkező alsó-oszálybeli családok, felújítási támogatáshoz nem hozzáférő családok.

A Programokat 2021-ben az Utcáról Lakásba Egyesület és a Habitat for Humanity támogatta; ennek eredményeként 2021 végére 91 ember él jobb körülmények között, és reménykedik egy jobb életben. Összességében 2020-tól ez 214 élet segített abban, hogy bizalommal tekintsenek a jövőbe. A program folytatódik, a tanulságok beépülnek a megfizethető lakhatási törekvésekbe.

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 4 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 2020-ban a SEEDS3 és 2021-ben a SEEDS4 újra személyre szabott tanácsadást és tematikus workshopokat (pénzügyi tervezés, szervezfejlesztés) biztosított a civil szervezetek számára, hogy növelje befektetés-tudatosságukat. A SEEDS4 ernyője alatt egy új piacutatás is elindult, mely a zöld és fenntartható kisvállalkozások kihívásait veszi górcső alá. A SEEDS4 program 2021 májusában zárul.

Az Erste Stiftung, a Group Social Banking csoporttal együttműködve 2020-21-ben egy új értékajánlatot, egy kamatvisszatérítéssel támogatott hitelt is felajánlott, melyet az adott országban honos Social Bankingben keresztül lehetett igénybe venni. Magyarországon 7+4 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 2240 munkatársunk vett részt benne, és 114 projekt fejeződött be.

2021-ben, a járványhelyzet szigorú korlátozásai után, a csapatok végre személyesen is segíthettek, találkozhattak egymással, kapcsolatba léphettek a társadalmi és környezeti kérdésekkel.

Társadalmi felelősségvállalási aktivitás

Gazdagok voltak a témák és a szélesebb társadalom vezető témái iránti elkötelezettség tekintetében.

Banki adományokból 71 kérelmet támogattunk 50 millió forint értékben; társadalmi hatást, pénzügyi műveltséget, hátrányos helyzetű és fogyatékkal élőket támogató projekteket, +1 Tett támogatást és utólagos járvánnyal összefüggő kiegészítő tevékenységeket.

2021-től az Erste Bank Hungary a Civil Díj, Magyarország legnagyobb civil díjátadó rendezvényének kizárólagos támogatója lett.

2019 óta folyamatos a GoodImpact, a forprofit szektor számára kínált civil szolgáltatások egyedülálló piacának rendszeres szponzorálása.

Az Erste Bank arany szintű tagja és működési tanácsadója a THBE-nek, Magyarország egyetlen társadalmi hatású befektetői csoportjának.

Valamennyi nagyobb Erstés rendezvényen a Social Banking civil partnerei vettek részt, összesen 42-en (fiók auditok, jelnyelv-fordítás a fiókokban, Nagy Visszatérés az Irodába-kampány, ErsteLive: Ízleld meg a Social Bankinget!, +1 Tett helyszínek, Mikulás csokoládé adományozás, „Legyél egy gyerek anygala karácsonykor!” kampány, ErsteNő és ErsteGreen rendezvényei).

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

Egyéb együttműködési megállapodások

TEDx Danubia

A TEDxDanubia a mára fogalommá vált nemzetközi TED konferencia első, önálló szervezésben megvalósuló, hivatalos magyarországi változata. A szeptemberi, Countdown címet viselő konferenciájuk az Erste támogatásával valósult meg, és a fenntarthatóság és a környezetvédelem témáját boncolgatta. Az elkötelezett és szenvedélyes előadókat követően az Erste vezérigazgatója, Jelasiy Radován is színpadra lépett, és beszélt arról, hol a bankok és a nagyvállalatok felelőssége mind-
ebben.

A szervezet 2022-ben is elkötelezett marad a fenntarthatóság iránt, így az együttműködést idén is folytatjuk a 2030-as stratégiánkkal összhangban.

League of Legends Európa-bajnokság

Az Erste Csoport még 2020-ban kötött együttműködési megállapodást az e-sport versenyeket szervező játékfejlesztő társasággal, a Riot Games-szel, ezáltal vált a döntők hivatalos támogatójává a League of Legends Európa-bajnokság rájátszásában. A bankcsoport a játékosok előtt tornyosuló akadályokat bemutató, érzelemdús történettel ünnepelte belépését az e-sportok világába, 2021-ben pedig az e-sportok és a hozzájuk tartozó közösségek elismerését követte figyelemmel.

A League of Legends European Championship (LEC) a Multiplayer Online Battle Arena vezető bajnoksága, amelyben világszerte 100 milliónál is több játékos vesz részt.

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 ötödik éve, 2017 szeptembere óta, támogatja az magyar első osztályú felnőtt férfi jégkorongbajnokságot, az Erste Ligát.

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 szakközépiskolák, technikumok, szakközépiskolák tanulói számára kínál elengedhetetlen pénzügyi ismereteket és értékes nyereményeket.

Karácsonyi jótékonyág: „Legyél egy gyerek angyala karácsonykor!” kampány

Az Erste Bank Hungary életében először a Social Banking szervezett egy különleges formátumú karácsonyi jótékonyágot. A kollégák egy különleges, névtelenül átadott gyerek kívánságának teljesítésébe kapcsolódhattak be. Az akció eredményeként 114 ajándékot adományoztak 4 Social Banking partner gyermekeinek (árvák, mélyszegénységben élők, egyedülálló szülők, romák). A rendezvény nemcsak az adományozás iránti nyitottságot, hanem az Erste dolgozóinak tisztességes és kiegyensúlyozott társadalom iránti elkötelezettségét is megmutatta. Az ajándékokat újrafelhasznált papírdobozokba csomagolták, és fenntartható módon díszítették (a lehetséges kevesebb papírba csomagolva).

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, melynek elsődleges célja az Erste Hungary-n belüli kollégáink fenntarthatóság iránti elkötelezettségének tudatosítása, oktatása és elkötelezettségének növelése. Környezetvédelmi közösségi programok szervezése, a „zöld” mindennapok, az öko-tudatosság érzékenyítése és népszerűsítése, az Erste társasági életében való jelenlét, a kapcsolattartás más munkavállalói klubokkal és a pozitív társadalmi hatás elérése a csapat fő mozgatórugói.

A zöld oktatás egyre fontosabbá válik. Az Erste Green Facebook-csatornát indított a környezettudatos kollégák számára, ahol a zölddel kapcsolatos témákról, hírekről, cikkekről és vitákról oszthatják meg egymással gondolataikat.

Emellett online webináriumokat is szervezett a háztartási ökotippekről, a napelmelek alkalmazására, pályázatokra vonatkozó tippekről és eszközökről, valamint meghívta kollégáit a WWF és a Jane Goodall Intézet online filmklubjába. Köszönhetően lobbitevékenységüknek, a 2021-es Erste Live rendezvény teljesen műanyagmentessé vált, az Erste főtornyos karácsonyfáját pedig fa installációra cserélték (évente újra felszerelhető és díszíthető újabb fa kivágása nélkül).

Recobin, az EBH hivatalos hulladékgazdálkodási partnere az Erste Green közreműködésével kupakgyűjtő dobozokat helyezett ki a Torony épületében. A magyarországi használt árukat forgalmazó franchise-t, a Cseritit az Erste Green támogatta egész évben azzal, hogy ruhákat és árukat gyűjtött be az alkalmazottaktól.

A csapat 2021-ben elnyerte a HBLF díját az „Üzleti élet a környezetért” kategóriában.



Erste Nő

Az ErsteNő fontos szerepet játszik az Erste sokszínűségi cselekvéseiben.

Az önkéntes csapat tagjai továbbra is aktívak maradtak, és online rendezvényeket szerveztek, amelyek a Nők a tudományban témakörben foglalkoztak nemi kérdésekkel, társadalmi felelősségvállalással foglalkozó online esemény szervezésével Down-szindrómás emberek kapcsán, nők pénzügyi műveltségével (Erste Investment Zrt, Marie Invests), életmentéssel és nők pszichológiájával. Az ErsteNő aktívan szervezett 2 jótékonyági kampányt (#nemluxustaska – egészségügyi és egészségügyi cikkekkel teli női táskák gyűjtése hátrányos helyzetű nőknek, Mikulás csokoládé hátrányos helyzetű gyerekeknek), ahol az otthoni irodából dolgozó kollégák részvételi aránya magas volt, függetlenül attól, hogy távol voltak a gyűjtőhelyektől.

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.

Az ErsteNő aktívan kapcsolódik a HR és Social Banking területekhez is; 2022-es terveikben a „Jogos önvédelemre” helyezik a hangsúlyt, kitérve a fizikai és mentális védekezési stratégiákra, az ADHD terheire és a speciális szükségletekre, a méhnyakrák és a kapcsolódó férfibetegségek tudatosítására.



ErsteColours

2021 harmadik negyedévében megalakult az LMBTQIA munkatársaiból álló munkavállalói erőforrás csoport az EBH Igazgatóságának támogatásával. A szervezet egy kezdő online workshopot szervezett a Háttér Társaság részvételével, megosztva a vonatkozó fogalmak alapjait. Ezen kívül részt vettek az Amnesty International workshopján, ahol a nemi/szexualitás alapú elfogultságról és cselekvésekről beszélgettek. 2022-ben folytatni kívánják programjukat a figyelemfelkeltéssel és az érintett szövetségesek támogatásával a bankban.

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 folytatja az akadálymentesítési akadályok lebontását a kiskereskedelmi fiókokban, hogy a fogyatékkal élő ügyfelek számára a lehető legkényelmesebb legyen a mindennapi bankolás.

A program eredményeként a bank - a fiókhálózat átalakítását követően - az eddigi 105 egységből álló magyarországi fiókhálózatból 65-öt módosított mozgáskorlátozottak számára a bejáratok teljes hozzáféréseinek biztosításával és nagyobb belső terek kialakításával. A továbbiakban minden bankfióki beruházást a könnyű hozzáférés szem előtt tartásával fogunk megvalósítani, kivéve, ha fizikai vagy egyéb akadályok merülnek fel. Ennek elősegítésére az EBH szakmai auditort szerződtetett, aki már 15 fióktelepet térképezett fel akadálymentesítési szempontból. Ez segítette az EBH-t a fióki beruházások körüli új akciók kidolgozásában: 50 fiókban eszközöket (indukciós hurkot) szereltek fel, 10 fiókban KONTAKT jelnyelvi fordító szolgáltatást telepítettek, hallássérültek támogatására képezték munkatársaikat. 11 fiókban építettünk ki taktilis sávokat, továbbiak feltérképezése folyamatban van. A kerekesszékesek által leglátogatottabb 10 fiókban mobil rámpa áll rendelkezésre. Minden új és megújult hálózatban lévő fiók az „új koncepció” módszertant követi, amely figyelembe veszi az akadálymentesítési mérnökök véleményét a tervezésben.

Az ATM hálózatot is frissítjük: az ATM-hálózat teljes eszközállományának 2/3-a jack-phone-képes (segíti a látássérülteket, hogy meghallgassák az egyenlegüket), 2022 folyamán pedig 140 ATM teljes körű felújítását tervezzük, hogy tovább támogassuk az ügyfelek egyszerű navigációját a képernyőn.

A George-alapú webhely és alkalmazások követik a WCAG 2.1 utasításait, beleértve a kontrasztot, az átméretezési beállítókat, az oldalak hangos olvasási kiegészítő lehetőségeit és még sok más szempontot figyelembe véve.

Az Erste Bank támogatása a speciális igényű dolgozók számára az Erste Toronyban

- A Torony épülete akadálymentes, minden emelet és minden szárny kerekesszékkal megközelíthető. Küszöbök nincsenek vagy burkolatváltóval kiváltott és kerekesszékkal átjárhatóak. (Egyedül a garázsból történő bejutás küszöbvel ellátott, de ennek oka, hogy a garázs külön tűzszakasz, aminek határára a tűzgátló ajtókat küszöbvel kell ellátni.)
- A lifteink szintén küszöb nélküliek, illetve külön hívógomb is rendelkezésre áll a mozgás- és látás sérülteknek, amivel a liftek hosszabb ideig várakoznak a beszállás segítésére.
- A kiépítés során a villanykapcsolók, illetve a lifthívó panelek magassága úgy lett kialakítva, hogy kerekesszékből is elérhetőek legyenek a teljes épületben.
- 3 db mozgáskorlátozott parkolónk van.
- 2 db mozgássérült WC található a Toronyban.
- Az épület kinti parkolójában a vendégeink számára (előzetesen bejelentkezett vendég részére) 1 db dedikált mozgássérült parkolót biztosítunk.
- A mozgássérültek aulái bejutását a forgókeresztek melletti nyitható ajtón keresztül akadálymentesen oldjuk meg.
- A büfé, illetve a kávéház szintén akadálymentesek.
- Az épület minden szintjén a konyhák szintén akadálymentesek.
- A szinti mosdókban és a mozgássérült mosdókban a világításokat automatán, mozgásérzékelővel kapcsoljuk.

Az Erste Bank energia-gazdálkodása

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

A Bank központi épülete 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 épületben 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 határfokkal kiszolgáló berendezésekre cseréljük, szem előtt tartva a komfort igényeket és a legkisebb környezetterhelés elvét.



A környezettudatosság jegyében a központi épületben, illetve jelenleg 10 fiókban 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.

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 2022-re újabb 7500 MWh zöld energiát vásároltunk a bankhálózat működtetéséhez.

Az energiagazdálkodás hatékonyságának folyamatos fenntartásának és fejlesztésének érdekében ISO50001 szabványnak megfelelő energi irányítási 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” 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 megcímmezhető 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 energiahatékony 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 idén további töltők építésével bővítjük a parkolóban. 1 db elektromos autó beszerzésre, további 2 db megrendelésre került.

Együttműködési szerződésünk van a GreenGo-val, amely a munkavállalók számára céges utak esetében Budapest területén elektromos autók használatát biztosítja, csökkentve a károsanyag kibocsátást.

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

MREL-követelményekhez kapcsolódó kötvénykibocsátás

Az Erste Bank Hungary 2022. februárjában hajtotta végre első nemzetközi MREL-kötvénykibocsátását 350 millió euro értékben. A kötvénykibocsátás hozzájárult az MREL-követelmények teljesítéséhez. A kibocsátott kötvény a Bécsi és a Budapesti Értéktőzsdén jegyzik.

Geopolitikai válság

A kiobbant orosz-ukrán konfliktus közvetlenül nem érinti az Erste Bankot, mivel a két országgal szembeni kitettségek nem jelentősek, így ezzel kapcsolatosan nem szükséges kockázati céltartalék képzése. Számolni kell azonban olyan közvetett hatásokkal, mint a pénzügyi piacok volatilitása, vagy a szankciókkal összefüggő, ügyfeleket érintő, tovagyrűző hatások. A további geopolitikai problémák gazdasági nehézségekhez vezethetnek, azonban ezek hatása jelenleg nem becsülhető megfelelően.

Ezzel összefüggésben az Erste Bank elővigyázatosságból több intézkedést is tett. Két közlemény jelent meg a holnapon, amik a lombard és derivatív termékek mögötti jelentősebb fedezetkövetelményekre figyelmeztetnek.

Osztalék

Az éves rendes közgyűlésen előterjesztendő osztalék összege 50 milliárd forint.

Kelt: Budapest, 2022. április 1.

.....
Jelasy Radován

Elnök-Vezérigazgató

.....
Manfred Schmid

Pénzügyi vezérigazgató-helyettes

1. számú melléklet: A Bank fiókhálózata 2021. 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.
1152 Budapest, Szentmihályi út 137.
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 Sárospatak, 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.

6300 Kalocsa, Szent István utca 37.

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 2021-es évben 2020-hoz képest 5,4% energiateljesítmény csökkenést ért el a Csoport. A Zöld energia beszerzéssel együtt ez közvetlenül 2.747 tCO₂e kibocsátás-csökkentést eredményezett 2021-ben.

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

Szociális és foglalkoztatási kérdések, az emberi jogok tiszteletben tartása

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

A sokszínű és befogadó munkaerő elengedhetetlen az üzleti sikerhez. Azok a cégek, amelyek elkötelezettek a sokszínűség és az elfogadás mellett, élvezhetik az elkötelezettebb munkavállalókkal, a jobb márkacsaláddal 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, fogyatékosságtól, családi állapotától, szexuális beállítottságtól, bőrszínétől, 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, melyet a Csoportszintű Sokszínűségi Politika iránymutatásai vezérnek.

További részletek a TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS részben olvashatóak.

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 (mintegy 2000 kollégát érintően) megvalósítottuk a rugalmas és otthonos smart-office munkakörnyezet-konceptiót, 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 kollégák, 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.

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 portfólióból. 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.

Folytattuk a házon belüli mentorálási programot, ahol kollégáinkat közép- és felsővezetőink mentorálhatják. A program a virtuális távolságtartás kihívásainak ellenére 30 mentorált és 20 mentor kollégánk részvételével zajlott le 2021-ben.

2021-ben 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 megfelelő hosszú távon fenntartható vállalati kultúra előmozdítása iránt.

További foglalkoztatási kérdésekkel az üzleti jelentés Foglalkoztatáspolitikai fejezet foglalkozik.

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

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

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

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

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 és felügyelőbizottságának negyedévente 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 2021-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.