

# FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

## 2020



# Tartalomjegyzék

Előszó	2
Felelős foglalkoztatás	6
Felelős Üzletvitel	16
Etikus vállalatirányítás	22
Környezeti Felelősségvállalás	28
Közösségi Szerepvállalás	34

# Előszó

2020 mindannyiunk számára egy rendkívüli év volt, amely során olyan kihívásokkal szembesültünk, amelyek azonnali válaszlépéseket igényeltek.

Ennek köszönhetően rengeteget tanultunk saját magunkról, a bankról, a csapatról, a környezetünkről. Megtanultuk hogyan lehet home office-ból hatékonyan dolgozni és együttműködni, jobban megismertük egymás családait, háziállatait, kávézási szokásait és sokkal jobban odafigyelünk egymásra, mint korábban. Ügyfeleink és kollégáink biztonsága számunkra elsődleges, így minden erőnkkel azon dolgoztunk az elmúlt évben, hogy ügyfeleink minél biztonságosabban és minél kényelmesebben érhék el az általuk igénybevett banki szolgáltatásokat, kollégáink pedig úgy tudjanak dolgozni, ahogy számukra a legbiztonságosabb. Az Erste itt van, itt lesz és segíti a dolgozóit, ügyfeleit, a cégeket, a társadalmat, hogy a krízist mihamarabb, a lehető legkisebb sérülésekkel vészeljük át, és utána a lehető leggyorsabban újra tudjuk építeni a megszokott jólétünket. Mert tudjuk, hogy egyszer vége lesz, ezért most úgy kell

cselekednünk, hogy utána mihamarabb, együtt egy új, talán még jobb pályára állhassunk.

Ez az év még inkább rádöbentett bennünket arra, hogy jelenlegi életünk hosszú távon nem fenntartható, hogy bármikor jöhet olyan esemény, melynek hatására egy csapásra megváltozik az életünk. Fenntarthatósági törekvéseink fontosabbá váltak, mint eddig bármikor. Bankként nem csak saját működésünkön, de ügyfeleink tevékenységén keresztül is hatással vagyunk a társadalomra és környezetünkre. A kihívások ellenére az elmúlt év során is számos eredményt sikerült felmutatnunk. Kollégáink egészsége, biztonsága és jóléte érdekében számos intézkedést vezetünk be, környezetterhelésünk csökkentése érdekében pedig hatalmas digitalizációs ökoszisztéma fejlesztést végeztünk. Digitalizációs téren óriási fejlődést értünk el, amely a bankolást nem csupán kényelmesebbé, de lényegesen környezetbarátabbá is tette. Mára már nem kérdés, hogy stratégiánkban kiemelt szerepe van a fenntartható

fejlődésnek, az olyan megoldások kialakításának, amelyek nem csupán ügyfeleink számára hasznosak, de egyúttal társadalmi és környezeti szempontból is pozitív hatással bírnak.

Elsődleges célunk, hogy az Erste Bank példaértékű szereplője legyen a hazai bankszektornak, hogy ügyfeleink és munkavállalóink mindig, minden élethelyzetben számíthassanak ránk.

## #veletekvagyunk



**Jelasity Radován**  
Elnök-vezérigazgató

# Vállalati fenntarthatóság és felelősségvállalás az Erste Banknál

Az Erste Bankot 200 évvel ezelőtt azzal a céllal alapították, hogy társadalmi státuszra, nemzetiségre, hitre, nemi hovatartozásra, életkorra való tekintet nélkül mindenki részesülhessen a jólétekből. Mi itthon vagyunk Magyarországon és a közép-európai régióban, és azért dolgozunk, hogy a következő 200 évben is hozzá tudjunk járulni ügyfeleink jólétéhez.

Jövőképünk egyik fontos mondata:

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

Hisszük, hogy a jövőben nem úgy tekintenek majd a bankra, mint pénzügyre, hanem olyan intézményként, amely az emberek, valamint a for-profit és non-profit szervezetek pénzügyeire és prosperitására koncentrál a régióban. Miképpen tisztában vagyunk a múltunkkal és a lehetőségeinkkel, úgy a magyar gazdaság fontos szereplőjeként tisztában vagyunk a felelősségünkkel is. Tudjuk, hogy a vállalati fenntarthatóság és felelősségvállalás csakis akkor lehet hiteles, ha őszinték vagyunk önmagunkhoz, ha pontosan ismerjük működésünk társadalmi és környezeti hatásait, illetve ezek jelentőségét, valamint ha a folyamatos fejlődésre koncentrálunk, és nem félünk megkérdézni, sőt bevonni az érintett csoportjaink képviselőit ebbe a munkába.

Amikor CSR-ról, fenntarthatóságról, vagy éppen Social Bankingről beszélünk, akkor az alatt mindig azt a törekvést értjük, hogy a for-profit szektor képviselői a stratégiájuk és az alaptervekenységük szerves részeként vegyenek minél inkább figyelembe társadalmi és környezeti szempontokat, illetve hogy minden egyes szakterületük munkájában megjelenítsék ezt a szemléletet, annak érdekében, hogy a saját szervezetüket minél felelősebbé, etikusabbá és fenntarthatóbbá tegyék.

Az Erste Bank számára rendkívül fontos – és ezért nagy energiákat is mozgósítunk -, hogy ezen a téren is példaértékű üzleti szereplőként létezhesen. Kollektív önmeghatározásunk alapja a fenntarthatóság és a felelősségvállalás elveinek való megfelelés. Ebből következően az Ersténél nem egyetlen szakterület dolga és dicsősége a működés pozitív irányba való befolyásolása, hanem 3000 munkatársunk közös felelőssége és érdeme, hiszen fenntarthatósági törekvéseink tevékenységünk minden területén megjelennek. Fenntarthatósági jelentésünk célja, hogy összefoglalja az érintettek számára ezeket a törekvéseket és bemutassa a fenntarthatóság terén eddig elért eredményeket.



# Fenntarthatóság az Erste Banknál

## Az Erste Bank számára legfontosabb ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok (SDG)



## Erste Bank számokban:

-  **63% nő, 37% férfi**
-  **3000+ munkavállaló**
-  **78%-os munkatársi elkötelezettségi index**
-  **81 akadálymentes bankfiók**
-  **1810t CO2 kibocsátás csökkenés**
-  **8000 MWh zöld energia vásárlás évente**
-  **250+ Erste Green tag**
-  **200+ Social Banking ügyfél**
-  **az Év Családbarát Vállalata - különleges időkben**
-  **800+ ErsteNő tag**

# Fenntarthatósági stratégiánk 5 fő pillére

## Felelős foglalkoztatás



Az Erste Bank több mint 3000 munkavállalót foglalkoztat Magyarországon, és a beszállítói láncon keresztül is hatással van a magyar foglalkoztatásra. Rendkívül fontosnak tartjuk biztosítani munkavállalóink számára az inspiráló, biztonságos munkahelyi légkört, a megfelelő fejlődési és kibontakozási lehetőségeket, valamint megfelelő munkamagánélet egyensúly megteremtését.

## Felelős üzletvitel



Ügyfeleink igényeinek kielégítése számunkra elsődleges szempont, és hiszünk abban, hogy a felelősségvállalás és a megtérülés nem egymást kizáró fogalmak. Éppen ezért törekszünk arra, hogy ügyfeleinknek fenntartható termékeket kínáljunk, és biztosítsuk minden ügyfelünk számára a termékeinkhez és szolgáltatásainkhoz való egyenlő hozzáférést. Ezen törekvéseink zászlóshajójaként indítottuk el Social Banking tevékenységünket, amely mára már több mint 200 ügyféllel büszkélkedhet.

## Etikus vállalatirányítás



Kiemelt figyelmet fordítunk a jogszabályi megfeleléssel kapcsolatos tevékenységek megfelelő elvégzésére, a széleskörű szakértelemre, a tisztességes és etikus működésre, a korrupció, valamint a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzésére. Szerződötetett szállítóinknak is szigorú követelményeknek kell megfelelniük az etikus eljárással, a környezetvédelemmel és az emberi jogokkal kapcsolatban.

## Környezeti felelősségvállalás



Az Erste Bank egyik fontos alapértéke a természeti környezetünk tisztelete és megóvása. Ennek az elkötelezettségnek megfelelően, működésünk és üzletvitelünk során folyamatosan törekszünk arra, hogy megelőzzük, illetve minimalizáljuk a vállalat tevékenységeiből eredő káros környezeti hatásokat.

## Közösségi szerepvállalás



Az Erste Bank elkötelezett, hogy a működéséből és termékeiből fakadó felelősségnek is megfeleljen, és - akár a negatív hatás mérséklése, akár pozitív érték teremtése céljából - ezekre a főbb témákra civil szervezetekkel együttműködve, kiemelt projekteken keresztül reflektáljon.



# FELELŐS FOGLALKOZTATÁS



# Felelős foglalkoztatás

Az Erste Group több mint 200 éve van jelen a régióban, az Erste Bank pedig 1997-ben lépett be a hazai piacra, jelenleg mintegy 3.300 kollégával. Az Erste csoport elkötelezett megalapítása óta jelen lévő célja iránt, hogy prosperitást hozzon a régióba, hiszen tudjuk, hogy az embereknek a fizikai egészsége után a második legfontosabb a pénzügyi egészség.

Hiszünk abban, hogy a társaság sikeres működéséhez elkötelezett munkatársakra van szükségünk, amely segít minket azon célunk elérésében, hogy ügyfeleink és tulajdonosaink is elégedett legyenek. Céljaink eléréséhez egy erős vállalati kultúrára van szükségünk, melynek fejlesztésén évek óta dolgozunk, hiszen ez lesz az ami megkülönböztet minket másoktól. Hiszünk a kollégáinkban és célunk egy olyan munkakörnyezet létrehozása, ahol lehetőségük van a legtöbbet kihozni magukból és elérni céljaikat, amelyet meglévő kultúránk és vállalati értékeink is támogatják, többek között: törődés, felhatalmazás és felelősségvállalás, hibázni szabad, visszajelzések, együttműködés.

Működésünk központjában a kollégáink vannak, 2020-ban az év szava nálunk a törődés volt, de ez korábban sem volt ismeretlen számunkra, hiszen vállalati kultúránk egyik alapvető értéke.

Különösen büszkék vagyunk arra, hogy kollégáink is nyitottak a sokszínűsége és aktív szerepet vállalnak a körülöttünk élők segítésében vagy akár a környezettudatosság növelésében, fenntarthatóság elősegítésében. Ezt mi sem mutatja jobban, hogy kollégáink minden évben vállalhatnak önkéntes munkát alapítványok, civil vagy egyéb társadalmi szervezetek támogatására a +1 tett program keretein belül, melyet a bank 1 nap szabadsággal valamint amennyiben szükséges anyagilag is támogat. De ugyanezt az elköteleződést mutatja a több száz tagot számláló Erste Green kezdeményezésünk, mely önálló, dolgozói kezdeményezésként indult útjára a teljes management támogatásával. A kezdeményezés szponzora maga a Vezérigazgatónk, aki maga is elkötelezett a téma iránt, amikor az időjárás engedi, gyakran kerékpárral jár munkába is.

Szeretnénk a kollégáinknak egy minél flexibilisebb munkakörnyezet és munkavégzési módot biztosítani. Az otthoni munkavégzés már a pandémia előtt is elérhető volt központi területeinken dolgozó kollégáink számára, ugyanakkor a jövőben még nagyobb teret szeretnénk biztosítani erre. Célunk, hogy mindenből a legjobbat tudják kihozni a kollégák: biztosítani szeretnénk nekik az otthoni munkavégzés lehetőségét a jövőben is, amely egyrészt nagyobb rugalmasságot enged a mindennapokban, alkalmasabb az elmélyült munkavégzésre de nem utolsó sorban időt spórolnak vele a kollégáink, amit így magukra vagy a családjukra tudnak fordítani. Emellett hiszünk a közösség erejében is, hiszen itt az Erstében egy összetartó, erős közösség alakult ki az évek során, melyet szeretnénk megőrizni és építeni rá a jövőben is. Az iroda funkciója is kicsit átalakul és sokkal inkább lesz egy közösségi, együttműködési tér. A pandémiás időszak utáni új munkavégzési modell, így az otthoni és az irodai munkavégzést fogja ötvözni. Amennyiben a munkakör tartalma lehetővé teszi, lehetőséget teremtünk, hogy a munkanapok felében otthonról dolgozzanak a központi területek kollégái.



**Mihók Krisztina**  
HR vezető



# Felelős foglalkoztatás

## Sokszínűség és esélyegyenlőség

Az Erste Bank sokszínűsége és integrációra épülő megközelítésének alapjai az 1819-ben elfogadott osztrák Erste Spar-Casse Alapító Okiratában lefektetett elvek.

A sokszínűség és az esélyegyenlőség az Erste Csoport cégfilozófiájába és vállalati kultúrájába mélyen beágyazódott, ezáltal szilárd alapot biztosítanak arra, hogy az Erste Csoport, a munkavállalók és a helyi közösségek között szoros és kölcsönösen előnyös kapcsolatok alakuljanak ki. Az Erste sokszínűségi és integrációs alapelvei biztosítják a diszkrimináció- és zaklatásmentes munkahelyi környezetet, a munkahelyi megbecsülést és minden egyes ember nagybecsülését függetlenül nemtől, kortól, családi állapottól, szexuális beállítottságtól, fogyatékoságtól, fajtól, bőrszíntől, vallástól vagy politikai beállítottságtól, etnikai háttértől, nemzetiségtől, állampolgárságtól vagy bármi a foglalkoztatással nem összefüggő szemponttól.

Elfogadjuk az emberek sokszínűségét, egyenlő esélyeket és diszkriminációmentes

környezetet biztosítunk munkatársainknak, ügyfeleinknek és üzleti partnereinknek egyaránt. Ezen értékek melletti elköteleződést intézményesítette az Erste Group Sokszínűségi vezetőjének kinevezése, akinek feladata a csoportszintű sokszínűségi irányelv kialakítása, a célok és lépések meghatározása, valamint a megvalósítás nyomán követése. Az EBH 2017-ben írta alá a Magyar Sokszínűségi Kartát, amely gesztussal megerősítette elkötelezettségét az esélyegyenlőség iránt, valamint vállalta, hogy sokszínű kultúrát alakít ki, és folyamatosan javítja a munkavállalói kapcsolatokat, valamint az ügyfelekkel és az üzleti környezet szereplőivel fenntartott viszonyt, így népszerűsítve a diszkriminációmentesség és a fenntarthatóság vállalati kultúráját.

A tájékoztatás, a figyelemfelhívás és a sokszínűség kultúrájának kialakítása érdekében az EBH a cégen belül is megerősítette a sokszínűséggel kapcsolatos tevékenységét és kommunikációját. Már 2018 májusában az EBH több cégen belül, sokszínűséggel kapcsolatos kezdeményezéssel csatlakozott a



Sokszínűség Hete (a Magyar Sokszínűségi Karta kezdeményezése) eseményeihez, majd 2019-ben és 2020-ban is számos konkrét lépés történt a meghatározott stratégia megvalósítása érdekében, amelyeket a továbbiakban részletesen bemutatunk.

*„Sem kor, sem nem, sem társadalmi státusz, sem nemzetiség nem zárhat ki senkit az előnyökből, amelyeket a Takarékpénztár minden betétesnek biztosít.”*

Erste Spar-Casse Alapító Okirat, 1819





### Nemek közti egyenlőség



Úgy gondoljuk, sikerességünk kulcsa munkavállalóinkban rejlik, és a hatékony és eredményes munkavégzés elengedhetetlen része a sokszínűség, következképpen a sokszínűség és a nemek közötti egyenlőség biztosítása hangsúlyos szerepet tölt be foglalkoztatási stratégiánkban. Erőfeszítéseinket és elkötelezettségünket méltón tükrözi, hogy az Erste Csoport az egyike annak, a 42 országban bejegyzett 325 társaságnak, amelyet beválogattak a 2020. évi Bloomberg Gender Egyenlőségi Indexébe.

Esélyegyenlőségi kezdeményezéseink közül az egyik legsikeresebb a 2017-ben indult ErsteNő, amely mára minden dolgozó számára ismert érdekképviseleti és a bank vezetésével dolgozókért együtt dolgozó közösségi támogató csoport a bankon belül. A csoport elsődleges kommunikációs fóruma (a belső Intranet oldalon kívül) a saját, kb. 900 főt számláló Facebook csoport. Az ERSTENő megalakításának célja,

hogy javítsa a dolgozó nők és családok kollégák esetében is a munka és a magánélet egyensúlyát, ill. jobban bevonja és támogassa a kismamákat távollétük és visszatérésük során is, és bátorítsa a nők szakmai előmenetelét, és a dolgozói közösségi életet. A klub célja annak elősegítése, hogy a kiegyensúlyozott élet és a barátságos munkahely biztosításával az EBH magához vonzza és megtartsa a legtehetségesebb női munkavállalókat. Az EBH 2020. év végi létszámához viszonyítva a nők aránya 63%, ami még inkább kihangsúlyozza a csoport fontosságát. Az ErsteNő 2020-as terveit is komolyan érintette a pandémiás helyzet, azonban némi újratervezést követően számos program valósulhatott meg. A klub fókuszában, ebben az évben – a nemi esélyegyenlőség jegyében - a "férfiak" álltak, így hirdettük meg év elején a #Men's Club irányt. A program keretében szervezett előadásaink témái a férfi kollégákra koncentráltak, előadást tartott a Playboy magazin egykori főszerkesztője, Bus István, valamint Szél Dávid az Apapara blog szerzője is. Továbbra is nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy a szülési szabadságon lévőket bevonjuk a bank mindennapi életébe, és meghívjuk őket közösségi eseményeinkre, valamint becsatornázzuk őket az EBH belső kommunikációs hálózatába, hogy érezzék, az

Erste számít rájuk, és a távollétük alatt is kapcsolatban kíván maradni velük. Az ErsteNő ezenkívül olyan életmóddal kapcsolatos eseményeket is szervezett 2020-ban, mint az OMSZ oktatói által tartott SzívCity újraélesztési program, ahol kollégáink elsajátíthatták a helyes újraélesztési technikát, valamint a Girls in Science című programsorozat, melynek keretében kollégáink közismert, példaképnek tekinthető nők meghívásával hallgathattak akár a rákkutatásról vagy a családon belüli erőszak témájáról előadásokat.

2020-ban is folytatódott az a kezdeményezés, melynek keretében az Erste dolgozók gyermekei támogatást kaphattak a nyári táborozásokhoz, amely sok kollégánk számára jelentett segítséget a gyermekek nyári elhelyezésénél, különösen a tavaszi lockdown időszakát követően, hiszen az otthoni logisztika megoldásaként sokak rendelkezésre álló szabadság kerete a nyárra leapadt.



<b>Felsővezetők</b>	<b>26%</b>	<b>74%</b>
<b>Középvezetők</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
<b>Beosztottak</b>	<b>65%</b>	<b>35%</b>

Az ERSTENő olyan érzékeny nők közössége, melynek küldetése, hogy jószolgálati nagykövetként nyisson új perspektívákat, és bátran kihangsúlyozon olyan (nem kizárólag női) témákat, amik pozitív változásokat generálnak bennünk vagy a szervezetben.

Az ERSTE világában, az ERSTE értékeivel összhangban és a Bank dolgozóival együttműködve az ERSTENő nézőpontokat kapcsol össze, akciókat indít és inspirálja a dolgozókat.

# Felelős foglalkoztatás

## Sokszínűség és esélyegyenlőség

### Fogyatékkal élő munkatársak

Sokszínűségi stratégiánk fontos elemeként az EBH elkötelezetten törekszik arra is, hogy egyre több fogyatékkal élő vagy egyéb, megváltozott munkaképességű embert foglalkoztasson. Ezen a téren folyamatosan fejlesztjük rendszereinket, az innovációba bevonva természetesen magukat az érintetteket, illetve az őket képviselő szakmai szervezeteket.

Ezen túlmenően az Erste Bank tagszervezete a Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fórumának is, mely szervezet azon dolgozik, hogy a vállalatok megoszthassák egymással jó gyakorlataikat a munkahelyi sokszínűség kialakítása, fejlesztése, és különösen a fogyatékkal élő munkavállalók foglalkoztatása terén. Szintén tagjai vagyunk a HBLF Sokszínűségi Kartájának, amely keretében a tagszervezetekkel együttműködve az inkluzív vezetési modellek legjobb gyakorlatait osztjuk meg egymással.

Az Erste Bank Egyenlő Esélyek munkacsoportja 2018-ban az Incorpora hálózattal szoros együttműködés révén emelte stratégiai szintűvé a fogyatékkal élő emberek foglalkoztatásának, illetve ügyfélként történő kiszolgálásának ügyét. Az Erste rendszeresen részt vesz az Incorpora állásbörzéin, hogy potenciális álláspályázókat fedezzen fel. Az Incorpora, melyet az Erste Stiftung és a La Caixa Bank hozott létre, jelöltjeivel támogatta olyan munkakörök betöltését, amelyeket megváltozott munkaképességű munkavállalók biztonsággal el tudnak látni.

### Etnikai sokszínűség

Az EBH 2018-ban három, a roma fiatalok felsőoktatási integrációját támogató civil szervezettel együtt elindított és megvalósított egy roma hallgatóknak szóló képzési programot. Az EBH számos szakterületén biztosítottunk 2-6 hónapig tartó szakmai gyakorlatot különböző felsőoktatási intézményekből érkező roma diákoknak. Emellett, 2019-ben az EBH önkéntes kollégái mentorként vettek részt az Integrom programban, mely kezdeményezés tehetséges roma fiatalok százait segít felkészíteni, hogy sikerrel pályázzanak nagyvállalati munkalehetőségekre.



# Felelős foglalkoztatás

## Munkahelyi jóllét

Az Erste Bank Hungary Zrt. nagy hangsúlyt fektet arra is, hogy biztonságos és egészséges munkakörnyezetet biztosítson a munkavállalói számára. Ezen törekvéseink 2020-ban fontosabbá váltak, mint eddig bármikor. Tisztában vagyunk azzal, hogy az a megfelelő, ha a munka és a magánélet egyensúlyban van.

Az Erste Bank munkavállalói javadalmazási csomagjának alapvető eleme a rögzített díjazás. Az ezen felüli juttatások célja annak elősegítése, hogy a munkavállalók jól érezzék magukat a munkahelyükön, valamint megfelelő egyensúlyt teremtsenek a munkájuk és a magánéletük között. E törekvés részeként az Erste Bank Hungary Zrt. több belső akciót is elindított. Így például 2019. január 1-jén bevezetett egy új, különleges hűségprogramot (Erste Care), amely a munkavállalók jóllétét helyezi középpontba.

Hiszünk abban, hogy a valódi jólét az anyagiakon túlmutat, a saját és akár családunk egészségéről, a feltöltődésről, a tervezhetőbb jövőről, szakmai fejlődésről, és az otthonteremtési tervekről is szól. Ennek szellemében alkottunk meg az Erste Care-t, amelynek olyan elemei vannak, mint például az extra fizetett szabadság, a nyugdíjpénztári hozzájárulások, az egészségbiztosítás vagy a fizetés nélküli szabadság. A program több mérföldkőből áll, 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. 4 éves munkaviszony után a program keretében az egészségbiztosítás kiterjeszhető valamely családtagra, vagy évi egyszeri fix összegű önkéntes nyugdíjpénztári befizetés is választható. A program részeként továbbá minden mérföldkő elérésével az éves szabadságkereten felül plusz szabadságra lesznek jogosultak kollégáink, mivel rendkívül fontosnak tartjuk a pihenés és feltöltődés lehetőségét biztosítani. További eleme a programnak a fizetett alkotói szabadság, amely az elért mérföldkőtől függően 1-4 hét lehet. Az EBH ezen Erste Care programjával 2019-ben elnyerte a BeneFit pályázat bronz díját.

A további juttatások között említhető továbbá a cafetéria-rendszer, a rugalmas munkaidő és a szülői szabadság. 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. Az EBH sokszínűségi stratégiájának egyik fő pillére a családbarát munkahely, valamint elkötelezettek vagyunk az egészséges munkahelyi környezet biztosítása mellett is. Ezen törekvéseink eredményességének

visszaigazolása, hogy az Erste Bank 2020-ban elnyerte „az Év Családbarát Vállalata - különleges időkben” díjat a Három Királyfi Három Királynő Mozgalomtól, többek között a pandémiás helyzetben hozott intézkedések és kommunikáció sikerességének köszönhetően.

2020-ban kiemelkedő szerepe volt a munkahelyi jólét biztosításának és fenntartásának, hiszen a pandémiás helyzet mindannyiunk életét megnehezítette. Éppen ezért Bankunk minden lehetséges fronton igyekezett támogatni munkavállalóit. 2020 márciusában szinte egyik napról a másikra kellett áttérnünk otthoni munkavégzésre, amely minden kollégánktól komoly logisztikai erőfeszítéseket kívánt, ugyanakkor a legfontosabb szempont az új helyzethez való alkalmazkodásban mindvégig munkatársaink fizikai és mentális egészségének megőrzése volt. Az otthoni munkavégzést a pandémiás időszak után is lehetővé tesszük kollégáink számára. Amennyiben a munkakör tartalma lehetővé teszi, lehetőséget teremtünk, hogy a munkaidő felében otthonról dolgozzanak a központi területek kollégái.





# Felelős foglalkoztatás

## Munkahelyi jóllét

Az otthoni munkavégzés körülményei nem mindenkinél adottak, így bankunk lehetőséget biztosított arra, hogy az irodában használt bútorokat (monitorok és székek) munkatársaink otthon is használhassák. Minden lehetséges eszközzel biztosítottuk munkatársaink számára a biztonságos és higiénikus munkavégzés feltételeit, a fertőtlenítők, maszkok és kesztyűk biztosítása mellett fióki munkatársaink védelmére plexifalakat szereltettünk a fiókokba. Központi területen dolgozó kollégáink számára transzfer szolgáltatást kínáltunk arra az esetre, ha az otthoni munkavégzés nem lenne megoldható.

Mentális egészségünk megőrzéséhez pedig ingyenes pszichológiai tanácsadás lehetőségét tettük elérhetővé kollégáink számára, valamint folyamatos, naprakész kommunikációt folytattunk és törekedtünk a lehető legtöbb interakcióra és közösségi akciók megvalósítására. Ezek mellett a vírus szempontjából kockázatosabb csoportba tartozóknak lehetőséget biztosítottunk arra, hogy otthon maradjanak, vagy akik az óvoda, illetve iskola bezárások miatt kényszerülnek otthon maradni, számukra a szabadság mellé állásidőt is biztosítottunk ugyanolyan arányban annak érdekében, hogy ne maradjanak jövedelem nélkül.

Munkavállalóink a legnagyobb értékünk, így mindent megteszünk, hogy növelni tudjuk munkatársaink elkötelezettségét és jutalmazuk bankunkba vetett bizalmukat. 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.

A vezetésfejlesztési programunk szintén nagy hangsúlyt fektetett a generációk sokszínűségére. 2020-ban is elindítottuk a házon belüli mentorálási programot, ahol kollégáinkat közép- és felsővezetőink mentorálhatták. A mentoringot továbbá összekapcsoltuk CSR tevékenységünkkel, melynek keretében a mentorperceket pénzre váltva támogattunk egy megszavazott szervezetet – Igazgyöngy Alapítvány –, akiknek tevékenységében szintén kardinális szerepet kap a mentorálás.

Rendkívül fontosnak tartjuk a munkavállalók elismerését és jutalmazását, valamint a folyamatos visszajelzést. És úgy tartjuk, vannak dolgok, amik elismerése nem várhat egy éven át. Ezért alakítottuk ki az éves teljesítményértékelési

rendszeren túl az Express-díj intézményét, amelynek köszönhetően a vezetők az év bármely időszakában elismerésben részesíthetik azokat a munkatársakat, akik kiemelkedően teljesítenek, példaértékű magatartást tanúsítanak.





# Felelős foglalkoztatás

## Munkahelyi jóllét

Az EBH támogatja a munkavállalók kapcsolatépítését és az általuk szervezett klubokat annak érdekében, hogy kikapcsolódhassanak, közös élményekben lehessen részük. Törekszünk arra, hogy befogadó, biztonságos közeget teremtsünk a különféle munkavállalói csoportok számára, valamint ösztönözzük a spontán kapcsolatépítést és a klubok munkavállalók általi szervezését a kikapcsolódás biztosítása, a tapasztalatok megosztása és a rendezvényeken való örömteli részvétel érdekében. Jelenleg 6 klub és 3 e-klub (munkavállalók által szervezett) működik az EBH-n belül. Ezek különböző életmódhoz kapcsolódó, hobbi- és sporttevékenységek köré szerveződnek. Az EBH pénzügyi és logisztikai támogatást nyújt számukra azzal a céllal, hogy segítse a kollégák személyes önmegvalósítását és a jóllétükkel kapcsolatos törekvéseiket, hogy megtalálják az egyensúlyt a magánélet és szakmai tevékenységük között, és jól érezzék magukat a munkahelyükön.

Mindezekon túlmenően, a közelmúltban az Erste központ épülete is átfogó felújításon esett át, hogy új munkakörnyezettel segíthessük elő a munkavállalóink közötti együttműködést. Az átalakítás során kiemelt figyelmet kapott mind a közösségi mind pedig a privát terek kialakítása, hogy mindenki ott és úgy dolgozhasson, ahol és ahogyan neki a legkényelmesebb, ugyanakkor lehetőség legyen találkozásokra, beszélgetésekre egyaránt.

Az utóbbi években rengeteget fejlődöttünk a munkahelyi jóllét terén, ezt mi sem mutatja jobban, mint munkavállalóink egyre növekvő elégedettsége. 2020-as elégedettségi felmérés szerint a munkatársi elkötelezettségi index a pandémiás válsághelyzet ellenére óriásit növekedett, amelyre nagyon büszkék vagyunk. Mindezek mellett a bankon belüli fluktuáció is rekord alacsonyra csökkent.



# Felelős foglalkoztatás

## Tanulás, tehetséggondozás, vezetői készségek és kompetenciák

A pénzügyi ágazatban dinamikus átalakulásnak lehetünk tanúi azzal kapcsolatban, hogy hogyan végezzük üzleti tevékenységeinket. Az ügyfelek magatartása átalakulóban van, a digitális csatornák pedig egyre fontosabbá válnak. A munkavállalóknak ezért ma más készségekre és képességekre van szükségük, mint pár évvel ezelőtt.

Az Erste Bank Hungary Zrt. az Erste Csoport küldetésnyilatkozatával összhangban befogadó és ösztönző jellegű vállalati kultúra kialakítására törekszik. Elköteleztettek vagyunk munkavállalóink szakmai és kapcsolatteremtő készségeinek fejlesztése mellett, annak biztosítása érdekében, hogy felkészülten, szakszerűen és társadalmilag felelős módon járjanak el a mindennapi munkavégzésük, illetve a szakmai döntéseik meghozatala során. Kiemelten fontosnak tartjuk a tanulást és a kompetenciák fejlesztését a vállalat jövője, az egyéni foglalkoztathatóság, illetve a munkaerő és a szervezet fejlődése szempontjából is. Célunk segíteni a kollégákat abban, hogy kiteljesedjenek a munkában és kihozhassák magukból a legtöbbet, elérhessék céljaikat.

Az Erste Csoport a régió egyik legnagyobb és leginkább közkedvelt munkáltatójaként arra ösztönzi munkavállalóit, hogy folyamatosan dolgozzanak szakmai és személyes fejlődésükön, továbbá szervezetén belül

mindenkinek biztosítja az esélyegyenlőséget. Az Erste Csoport emberi erőforrásokra vonatkozó stratégiájának részét képezik azok a speciális nemzetközi tehetséggondozó programok is, amelyek segítségével az ígéretes munkavállalók tovább fejlődhetnek. Ugyanakkor léteznek helyi tehetséggondozó programok is, sőt Magyarországon 2018-ban három ilyen is elindítottunk, összesen 26 résztvevővel. A programba bekapcsolódók 42 százaléka nő kollégáink közül került ki.

Az Erste Bank évente munkavállalónként átlagosan 33 órányi szakmai tréning biztosításával járul hozzá munkatársai szakmai fejlődéséhez, vezetőinknek pedig 80 százaléka vett részt különböző vezetői fejlesztési tréningeken. A központunkban dolgozó munkavállalóknak 16 különböző, a személyes készségek fejlesztésére irányuló képzési lehetőséget biztosítottunk azzal a céllal, hogy erősítsék a jövőben szükséges kompetenciáikat. Az értékesítési területeken az egyes termékekkel kapcsolatos képzések, a kötelező képzések és az új belépők számára szervezett kurzusok mellett olyan modern tréningmódszereket is bevezettünk, amelyek értékesítési kollégáink belső motivációját helyezik előtérbe.

Rendkívüli népszerűségnek örvend még az Erste Tudásakadémia is, mely egy minden munkatárs számára nyitott belső szakmai előadásorozat, amellyel

lehetőséget biztosítunk minden banki területnek arra, hogy szemléletes példákön, eseteken keresztül mutathassák be a tevékenységüket és osszák meg az értékes belső tudást.

Mindezekon túlmenően, az EBH 2018-ban elindított egy mentorálási programot, melynek részeként a szervezet felső vezetői alacsonyabb beosztású vezetőket mentorálnak. A 6 hónapos fejlesztési folyamatban a mentoráltak azonosítják azt a témát, ami leginkább érdekli őket, vagy amiben a legjobban szeretnének fejlődni. Ezt követően 4-6 alkalommal találkoznak a már kiválasztott mentorukkal, akivel átbeszélnek a dilemmáikat és élethelyzeteiket. A programban 2020-ban 44 mentor-mentorált páros dolgozott együtt.



# Felelős foglalkoztatás

## Tanulás, tehetséggondozás, vezetői készségek és kompetenciák

Fontosnak tartjuk, hogy központi területen dolgozó kollégáink is belelássanak az ügyfélkiszolgálás menetébe, emiatt hoztuk létre az „Egy nap a fiókban” programot.

A program részeként a központi és vállalati területek munkatársai vesznek részt egy fiókhálózati „aktív” munkanapon. A program célja, hogy a kollégák nagyobb rálátást kapjanak a fiókhálózat mindennapjaira, ezzel segítve a könnyebb beilleszkedést, valamint hogy jobban megismerjék a fiókok működését, és a hálózati kérdések megértését, elősegítve ezzel a későbbi gördülékeny együttműködést.

2020-ban megrendezésre került az Innovációs Kihívás 2.0. Az Innovációs Kihívás az Erste Bank belső innovációs programja, amelynek keretében olyan ötleteket, projektjavaslatokat és később azok pilot szintű megvalósítását várjuk a jelentkező csapatoktól, amelyek direkt vagy indirekt módon elősegítik az Erste minél egyszerűbb, átláthatóbb működését, vagy más módon növelik a bank hatékonyságát. Mindezt agilis tanulási folyamaton keresztül, pártfogói támogatással tehetik a jelentkezők. A folyamat

során különböző fejlesztési programokat, bootcamp-eket tartunk, ahol egész napos szakmai program keretében gyakorlati tapasztalatokat gyűjthetnek kollégáink. A Top6 csapat meghatározott keretösszeget is kap arra, hogy pilot szinten megvalósítsa a projektet, a nyertes csapat/csapatok pedig pénzjutalomban részesülnek.

Az Innovációs Kihívásban 2020-ban összesen 86 kolléga vett részt 54 pályázattal, akik 18 héten keresztül, közel 270 munkaórát dolgoztak. A díjazott ötletek között olyan projektek is helyet kaptak, mint például egy digitális könyvelési workflow kialakítása vagy egy munkavállalói applikáció fejlesztése. Külön öröm számunkra, hogy az Innovációs Kihívás programunk a szakma elismerését is kivívta, több HR díjat is sikerült elnyernünk ezzel a programmal 2020-ban.



# FELELŐS ÜZLETVITEL



## Felelős befektetés és finanszírozás

Amikor az Erste 200 évvel ezelőtt létrejött, egyik fő célja az volt, hogy aktívan hozzájáruljon a társadalom pozitív irányú fejlődéséhez, és hogy ezért felelősséget vállaljon. Hiszünk abban, – és ezt a feltevésünket számos nemzetközi tanulmány is megerősítette – hogy a felelősségvállalás és a megtérülés nem egymást kizáró fogalmak. Törekszünk arra, hogy mind lakossági, mind pedig vállalati ügyfeleinknek fenntartható termékeket és szolgáltatásokat kínáljunk, és úgy látjuk ügyfeleink számára is egyre fontosabbak ezek a termékek. A fenntarthatósági szempontok hiteltermékeink és befektetési termékeink között egyaránt megjelennek.

Az Erste Asset Management fenntartható alapjaira szigorú szabályok vonatkoznak a vállalatok környezetvédelmi politikáját, vállalatirányítását és általános társadalmi felelősségvállalását illetően. Ezen alapok célja, hogy fenntarthatósági kritériumoknak megfelelő befektetésekkel biztosítson hozamot befektetőinek. Fenntartható alapjainkat világosan strukturált befektetési szemlélet szerint kezeljük, és az alapkezelés során kihasználjuk az olyan tartós trendeket, mint például a megújuló

energia. Rendszeres befektetési programunk, az Erste Future zöld csomagja is lehetőséget kínál fenntartható befektetésre. Ebben a csomagban olyan környezetileg felelős vállalatok részvényeibe fektethetnek be ügyfeleink, amelyek egy fenntarthatóbb, zöldebb jövő érdekében tevékenykednek. Az Erste Future Befektetési Program 2020-ban is elnyerte a MasterCard Az év lakossági megtakarítási terméke díját.

Finanszírozás terén is egyre népszerűbbek a fenntarthatóságot célzó termékek, mint például a megújuló energia projektek finanszírozása, valamint az önkormányzatok esetében a közvilágítás, fűtés és hő ellátás korszerűsítés. Folyamatosan növekszik ügyfeleink érdeklődése a zöld hitelek iránt, 2020-ban vállalati hitelportfóliónk 2,5% már zöldhitelnek minősült. Másrészt pedig portfólióinkból határozottan kizárjuk azokat a termékeket és befektetési irányokat, amelyek árthatnak a környezetnek és a társadalomnak, így például a fegyvereket, a szén értékesítését, az élelmiszer-spekulációkat vagy a kriptovalutákat.

Felelős finanszírozási alapelveink biztosítják, hogy az emberi jogok és a környezet tisztéletben tartása az EBH finanszírozási tevékenységének a szerves részét képezze. 2020 végén indult el a bank Felelős Finanszírozási Politikájának „fosszilis tüzelőanyagok” fejezetének felülvizsgálata, amely során szigorítottunk a széntüzeléssel kapcsolatos finanszírozási feltételein a globális felmelegedés egyre sürgetőbb problémája okán. A bankcsoport célul tűzte ki, hogy redukálja a szénbányászati és széntüzeléses szektorok finanszírozását azzal a végső céllal, hogy 2030-ra nettó kitétsége nullára csökkenjen ezeken a területeken.





## Fogyatékossgal élő ügyfelek egyenlő esélyű hozzáféréseinek biztosítása

Az Erste Bank hitvallása szerint minden ügyfelünket megilleti a termékeinkhez és szolgáltatásainkhoz való egyenlő hozzáférés esélye. Ahhoz, hogy a vállalatok az ilyen jellegű elkötelezettségüket a gyakorlatban is érvényre juttathassák, és valóban azonos eséllyel hozzáférhetővé tegyék a bankolást minden érintettjük, így a fogyatékkal élő emberek számára is, sokszor extra erőfeszítések megtételére, olykor anyagi áldozathozatalra van szükség. Mi nap, mint nap dolgozunk azért, hogy e téren is a példamutató üzleti szereplők körében tarthassanak minket számon az efféle különleges törődésre rászoruló ügyfeleink.

A fogyatékkal élő ügyfelek kiszolgálásának kérdését stratégiai fontosságúvá emeltük. Ennek következményeként a front office területek, a fogyasztóvédelmi jogász kollégáink és a szociális banki terület részvételével meghatároztuk a fogyatékossgal élő ügyfeleinknek nyújtandó értékajánlatokat és termékjellemzőket, valamint további lehetőségeket is folyamatosan vizsgálunk a szolgáltatásaink még inkább hozzáférhetővé tétele érdekében. Az Erste Bank tovább folytatja a bankfiókok akadálymentesítését, hogy az érintett ügyfeleink minél kényelmesebben intézhessék banki ügyeiket. Az ezért indított program eredményeként 124 fiókból álló hálózatunkból 81 fiókot már kerekesszékekkel megfelelően használhatóvá alakítottunk. Így könnyebben megközelíthetővé váltak a fiókok bejáratai, az egyszerűbb manőverezés érdekében pedig tágasabb tereket biztosítunk. Ugyanakkor természetesen az egyéb fizikai fogyatékkal élő, valamint az értelmi sérült embertársaink is rendkívül fontosak számunkra, így a fizikai akadálymentesítési törekvéseink nem álltak meg itt.

Jelenleg már 60 fiókunkban ajánlunk indukciós hurkot hallássérült ügyfeleinknek az ügyintézés megkönnyítése céljából.

Bankfiókjaink, valamint IT rendszereink és kommunikációs felületeink infokommunikációs akadálymentesítését is lépésről lépésre fejlesztjük. Ebben a munkában több szakértő civil szervezet, például a Down Alapítvány és az Informatika a Látássérültekért Alapítvány is közreműködik. A digitális akadálymentesítés a George – az Erste Bank digitális platformja – fejlesztése során külön agilis módszertanok mentén működik.

2020-ban az EBH szakmai együttműködésre lépett egy, e témában élenjáró szervezettel, az Access4You-val és egy közös szakmai együttműködés keretében 9 fiókunk teljes körű akadálymentességi auditot kapott. Célunk, hogy a jövőben minden bankfióki beruházásnál - ahol fizikai, vagy egyéb akadálya ennek nincsen - az akadálymentes megközelítést valósítjuk meg.



## Social Banking termékeink civil szervezetek számára

### Hitvallásunk

1819-ben az Erste Bank megalapításának vezérelve az volt, hogy a pénzügyi termékek és szolgáltatások mindenki számára hozzáférhetőek legyenek. A 2020-ban működő univerzális bankok elvileg már minden ügyfél-igényt ki tudnának elégíteni, mégis vannak olyan társadalmi csoportok, amelyek tagjai nem vagy csak korlátozottan szerepelnek a pénzügyi szolgáltatók célszegmensei között. 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 nekik a gazdasági fejlődésben és a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésben.

Magyarországon a szociális banki tevékenység célja, hogy egyenlő hozzáférést biztosítson a pénzügyi szolgáltatásokhoz a hátrányos helyzetű embereket segítő civil szervezetek és társadalmi vállalkozások számára. Ennek érdekében, első körben az EBH két olyan terméket hozott létre és intézményesített a civil szektor szereplői számára, amelyek pénzügyi előnyökkel és speciális finanszírozási lehetőségekkel támogatják ezen szervezetek fejlődését.

### Social Banking számlavezetés

A Social Banking számla a magyar civil szervezetek számára, illetve az ő igényeik figyelembevételével létrehozott termék. A Social Banking számlavezetési lehetőség 2018 nyarától kondícióit tekintve egyértelműen piacvezető a maga szegmensében. Egyrészt rendkívül kedvező díjak jellemzik, másrészt használójuk számára bizonyos tranzakciók és szolgáltatások díjmentesen vehetőek igénybe. Ily módon kedvező feltételekkel lehetséges a bankon kívüli belföldi elektronikus forint átutalás, a pénztári forint bankjegy be- és kifizetés, a csoportos átutalás díja, a deviza számlacsomag esetében a +1 napos konverzió díja és a bankon kívüli elektronikus deviza átutalás.

A Social Banking számlavezetés díjmentes elemei közé pedig a vállalati NetBank havidíja, az Erste Vállalati TeleBank szolgáltatás, az elektronikus forint átutalás bankon belül, a MasterCard Business bankkártya kibocsátási díja és a MasterCard Business bankkártya éves bankkártya díja tartoznak. Továbbá, a deviza alapú számlacsomagnál még a deviza összeg jóváírása, a MasterCard Üzleti Deviza bankkártya kibocsátási díja, illetve a MasterCard Üzleti Deviza bankkártya éves bankkártya díja is ingyenes. Ráadásul 2019. február 1-től Social Banking HUF, illetve Social Banking FX számlaként megnyitott számlák esetén a

havi számlacsomag díjat elengedjük a számla megnyitásától számított 12 naptári hónapon keresztül. Az első akciószámlacsomag díj a számla megnyitásának naptári hónapjára vonatkozik.

2020-ban a Social Banking számláink száma szinte megduplázódott, év végéig 326 ilyen számla került megnyitásra, ami – kiegészülve a kifejezetten pozitív vonatkozó ügyfél-elégedettségi eredményekkel – arra enged következtetni, hogy a hazai non-profit szféra képviselői értékelik az Erste Bank törekvéseit, és szívesen élnek az általunk nyújtott lehetőséggel.



## Social Banking termékeink civil szervezetek számára

Az Erste Social Banking számlacsomagok kondícióiról, valamint a Social Banking számla igénylésére jogosult ügyfelekről bővebben a Social Banking üzleti oldalán, valamint az Erste Vállalati számlacsomagok kondíciós listájának vonatkozó része alapján tájékozódhat.

### Social Banking hitel

A Social Banking hitel értékajánlatunk abszolút unikumnak számít a hazai piacon. Az Erste Csoport 2018. június közepén írt alá hét országra kiterjedő garancia megállapodást az Európai Beruházási Alappal, amelynek révén lehetősége van a társadalmi vállalkozások és civil szervezetek számára biztosítani az alacsonyabb kamatot és kevésbé szigorú fedezeti követelményeket 50 millió eurós keretből.

Ehhez a pénzügyi termékhez az Európai Unió által a foglalkoztatás és a szociális innováció programja (EaSI) útján finanszírozott garancia kapcsolódik, amelynek segítségével hitelfelvevő ügyfeleinkké válhatnak olyan társadalmilag hasznos kezdeményezések is, melyek számára egyébként kockázati megfontolások miatt nem nyújthattunk volna

finanszírozást. Az Európai Bizottság az Európai Beruházási Alapot választotta az EaSI Garancia végrehajtására. Az EaSI Garancia részletes tájékoztatója a következő weboldalon érhető el: <https://www.erstebank.hu/hu/ebh-business/social-banking>

Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy egyrészt jelentős kedvezményekkel vehetnek fel hitelt az arra érdemes civil szervezetek és társadalmi vállalkozások, másrészt pedig hogy a hitel mögé nem kérjük fedezet bevonását. Az ilyen módon finanszírozott társadalmi hasznosságú szervezetek pedig akár 150 millió forintos keretösszegig kaphatnak hitelt az Erstétől. Jellemzően 50 millió forint az a határ, ameddig elegendő az alapító okirat, egy cash flow terv, a nullás adóigazolás és egy társadalmi hasznossági nyilatkozat a hitelfelvételhez.

A Social Banking hitel lehetősége is egyre népszerűbb a hazai civil szervezetek körében, ilyen konstrukcióban hitelezett ügyfeleink száma 2020 végére elérte a 100-at. Az Erste Social Banking hitel célcsoportjáról, valamint a finanszírozás jellegéről és mikéntjéről bővebben a Social Banking üzleti oldalán tájékozódhat.

### Covid-19 Sürgősségi Hitel konstrukció

Bankunk a járványhelyzet alatt is kiemelt fontosságúnak tartja a civil szervezetek támogatását, melynek keretében kedvező feltételű finanszírozást nyújt a Covid-19 Sürgősségi Hitel konstrukció keretében. A finanszírozást likviditás kezelésére, elmaradt vagy késedelmes bevételek előfinanszírozására vehetik igénybe az arra jogosult szervezetek. A konstrukció keretében a hitelfelvétel évében felszámítandó kamatot az Erste Bank az Erste Stiftung támogatásával visszatéríti az ügyfelek számára.

A Covid-19 Sürgősségi Hitel konstrukciót olyan Magyarországon jogerősen bejegyzett civil szervezetnek minősülő alapítvány, egyesület, és nonprofit gazdasági társaság vehetik igénybe, amely tevékenységének fókuszában a magyarországi hátrányos helyzetű célcsoportok felkarolása, egészségügyi vagy HH-oktatás, fenntartható életterek és az ökológiai fenntarthatóság áll.



# Felelős üzletvitel

## Felelős követeléskezelés

Ügyfeink bankunkba vetett bizalma az üzleti kapcsolat minden szakaszában kiemelten fontos számunkra. Folyamatosan dolgozunk azon, hogy az ügyfelek igényeinek, vagyoni, jövedelmi viszonyainak megfelelő lehetőséget kínáljunk. Átmeneti vagy tartós fizetési nehézség esetén is bizalommal fordulhatnak Ügyfeink kollégáinkhoz, és számíthatnak együttműködésünkre, segítségünkre.

Bankunk már a késedelembe esés időpontjától felveszi ügyfeleivel a kapcsolatot annak érdekében, hogy folyamatosan tájékoztatni tudja a megoldási lehetőségekről, amellyel – az ügyfelek együttműködésével – a további fizetési nehézségek megelőzhetőek, megszüntethetőek. Ennek eredményeképpen ügyfeink mentesülhetnek a késedelem esetleges hátrányos következményei alól.

A megoldási lehetőségek között szerepel például a mérsékelt összeg fizetése, türelmi idő beépítése, futamidő hosszabbítása, a kölcsönszerződés átstrukturálása (ún. hitelkiváltó kölcsön), részletfizetés biztosítása.

Bankunk a rendelkezésre álló lehetőségekről folyamatosan tájékoztatást nyújt levélben, telefonon, szükség esetén személyesen, illetve a honlapunkon elérhető részletes, termékenkénti tájékoztatókban. Mindezen eszközökkel a bank felelősségteljesen minden tőle telhetőt megtesz, amellyel ügyfeleit támogatni tudja a fizetési nehézség elkerülésében, megszüntetésében.



# ETIKUS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS





## A korrupció megelőzése és a jogszabályoknak való megfelelés

Az Erste Csoport kiemelt figyelmet fordít a jogszabályi megfeleléssel kapcsolatos tevékenységek megfelelő elvégzésére, a széleskörű szakértelemre, 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 felső vezetés irányába ezen tevékenységek megfelelő szintű ellátásáért.

A 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. Ezek közül a következők a legfontosabbak: a 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 alkalmazandó megfelelési szabályzatainak megfogalmazásakor egyik legfontosabb célunk 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 szakterület 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 elkészítésénél 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 további kockázatértékeléseket is végez, az azonosított kockázatok kiküszöbölése vagy minimalizálása érdekében cselekvési tervet készít, illetve az EBH igazgatóságának negyedévente, a felügyelőbizottságnak pedig évente beszámol a tevékenységéről, az esetlegesen feltárt kockázatokról, valamint az említett kockázatok csökkentése érdekében megvalósított intézkedésekről.



## A korrupció megelőzése és a jogszabályoknak való megfelelés

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 megfelelési osztály rendszeresen kommunikál az EBH minden kontrollterületével (ún. második védelmi vonalbeli területekkel), az ellenőrzési és kontrollfunkciók hatékony megszervezése és működtetése érdekében.
- A megfelelési osztály rendszeresen véleményezi a belső szabályzatokat, a termékfejlesztéseket és a javadalmazási szabályzatot. A bank a termékfejlesztés és a szolgáltatásnyújtás során mindvégig alkalmazza az etikai kódex rendelkezéseit.
- A bank az etikai és jogi előírások megsértésének felderítése érdekében külön telefonvonalat tart fenn a visszaélések névtelen bejelentésére.

2020-ban az EBH – az Erste Csoportba vetett bizalom erősítése és a professzionális munkavégzés szabályainak hangsúlyosabbá tétele érdekében – felülvizsgálta Etikai Kódexét. Az Etikai Kódex tartalmazza az etikus üzleti magatartás alapelveit, elvárja a tisztességes üzletvitelt, diszkrimináció mentességet, korrupcióellenességet, magába foglalja a pénzmosás és a terrorizmus-finanszírozás, a pénzügyi szankciók megsértése, valamint a csalás és korrupció elleni küzdelmet és ezek megakadályozását is, csakúgy, mint az összeférhetlenséget jelentő helyzetek elkerülését. Az Etikai Kódex elfogadásáról bankcsoporti szinten kötelező nyilatkoznia valamennyi munkatársnak, tisztségviselőnek, illetve külső partnereinktől is elvárjuk a Kódex betartását.

Sikeresen felkészítettük banki rendszereinket, szabályozásunkat, eljárásainkat 2020 márciusára az Azonnali Fizetés által előírt követelményeknek való megfelelésre.

Ennek keretében csalásmegelőzési rendszereinket, szervezeti struktúránkat az új szabályozási követelményekhez igazítottuk, és kiemelt hangsúlyt fordítottunk az új potenciális csalási trendek, események feltérképezésére, megelőzésére. Részt vettünk digitális banki rendszereink fejlesztésében, ennek keretében csalásmegelőzési és pénzmosás megelőzési tevékenységünket folyamatosan fejlesztjük a 21. századi digitális kihívásoknak történő megfelelés érdekében.



# Etikus vállalatirányítás

## Fenntartható és etikus beszállítói lánc

### Alapelvek

Az Erste Csoport magyarországi beszerzési egysége az Erste Bank Hungary és annak leányvállalatai kizárólagos beszerzési szolgáltatójaként jár el. Feladata, hogy a beszerzés és a szerződéskötés során is gondoskodjon a tisztességes, átlátható és etikus szolgáltatásokról.

Az Erste Bank Hungary és leányvállalatainak ellátási láncja elsősorban a bank fő üzleti tevékenységeit támogató közvetett kiadásokból áll. Összesen több mint 2000 magyarországi külső szállítóval dolgozunk együtt, 2020-ban az Erste Bank Hungary és leányvállalatai által megrendelt beszerzéseknek csupán 12 százaléka minősült határokon átnyúló beszerzésnek, ami tükrözi a bank magyar gazdaság támogatása és megerősítése iránti elkötelezettségét. Az Erste Bank Hungary és annak leányvállalatai által szerződötetett szállítóknak előre meghatározott követelményeknek kell megfelelniük az etikus eljárással, a környezetvédelemmel és az emberi jogokkal kapcsolatban.

Szerződéses kötelezettségeik teljesítése során az árukat és szolgáltatásokat nyújtó szállítókkal szemben a következők az elvárások:

- meg kell felelniük a nemzeti és helyi jogszabályoknak, valamint egyéb szabályoknak;
- eleget kell tenniük a munkavállalók, alvállalkozók egészségére és biztonságára vonatkozó jogi kötelezettségeiknek;
- egyértelműen meg kell felelniük a környezetvédelmi jogszabályoknak;
- tiszteletben kell tartaniuk és be kell vezetniük a vállalati társadalmi felelősségvállalás következő alapelveit:
  - az alapvető emberi jogok védelme;
  - környezetvédelem;
  - az egészségvédelem és a biztonság előmozdítása;
  - a vesztegetés és a korrupció elleni küzdelem melletti elkötelezettség.

A fenti követelményeket részletesen ismerteti az Erste Csoport szállítói magatartási kódexe, amely nyilvánosan elérhető az Erste Csoport weboldalán.

A szállítói magatartási kódex tudomásul vétele az Erste Group Procurements online beszerzési platformon megvalósított pályázati eljárásoknak is kötelező eleme. Az Erste Csoport beszerzési egysége rendelkezik a CIPS Ethics Mark-kal (a CIPS etikai jelzésével), amely egy világszerte elismert, a Chartered Institute of Purchasing and Supply (CIPS, vagyis Beszerzői és Szállítói Kamara) által odaítélt tanúsítvány. Ez a tanúsítvány azokat az intézményeket ismeri el, amelyek bizonyították, hogy elkötelezettek a magas szintű beszerzési követelmények mellett, és folyamatos képzési programot vezettek be a munkavállalók számára.



## Fenntartható és etikus beszállítói lánc

### A szállítók kiválasztásának folyamata

Az Erste Csoport magyarországi beszerzési egységének tevékenységére számos belső szabályzat vonatkozik, mind csoport, mind helyi szinten. Idetartozik az Erste Csoport beszerzési szabályzata, az Erste Csoport beszerzési kézikönyve és az EBH beszerzési szabályzata. A fent felsorolt szabályzatok határozzák meg a harmadik személyektől történő beszerzésekre vonatkozó beszerzési eljárást, a beszerzésenkénti becsült kiadás szintje alapján. A szállítók kiválasztása során mind stratégiai, mind működési szinten garantáljuk a fenntarthatósági követelményeknek való megfelelést. Egyes árucsoportok esetében olyan stratégiákat alakítottunk ki, amelyek segítenek a szállítók kiválasztásában.

A fenntarthatósági követelmények 2016 óta kötelező elemei az említett dokumentumoknak, amelyeket az Erste Csoport csoportszintű fenntarthatósági irodájával együtt szövegeztünk meg.

Annak biztosítása érdekében, hogy az Erste Bank Hungary és a leányvállalatok külső szállítói működésük során megfeleljenek a vállalati felelősségvállalással kapcsolatos előírásoknak, minden 100 000 EUR-t meghaladó összegű beszerzés esetében kötelező kitölteni a szállítói átvilágítási kérdőíveket (Supplier Audit Questionnaires).

A szállítói átvilágítási kérdőíveket egy online platformon kell kitölteni. Azok az Erste Csoport magyarországi beszerzési egységéhez tartozó ellátási lánc elengedhetetlen részét képezik. Ez a működési eszköz biztosítja a teljes átláthatóságot, lehetővé teszi a kockázatok azonosítását még az előtt, hogy szerződéses jogviszonyt létesítenénk egy külső szállítóval. Az Erste Csoport beszerzési osztálya (a csoport és a leányvállalatok szintjén) az „Ismerd meg a szállítót” („Know Your Supplier”) programon keresztül kíséri figyelemmel a kockázatokat.

### Környezetvédelmi szempontok

Az Erste Csoport környezetvédelmi törekvéseire tekintettel az Erste Csoport magyarországi beszerzési egysége is szem előtt tartja a környezetvédelmi szempontokat a szállítók kiválasztási folyamata során. A szállítók átvilágítására szolgáló kérdőív az alábbi témákat érinti:

- környezetközpontú irányítási rendszer megléte;
- írásbeli környezetvédelmi szabályzat megléte;
- a CO<sub>2</sub>-kibocsátás mérésének módja;
- környezetvédelmi célkitűzések megléte;
- a környezetvédelmi jogsértések miatt kiszabott pénzbüntetésekre vagy bírságokra vonatkozó információ;

- a szállító ellátási láncának bemutatása.

Az árubeszerzésre vonatkozó átvilágítási kérdőívben további kérdések szerepelnek az alábbiakkal kapcsolatban:

- potenciálisan veszélyes vegyi anyagok felhasználása;
- a termék újrahasznosíthatósága;
- a termék életciklus végén történő visszaküldésére vonatkozó szabályzat;
- ENERGY STAR vagy más hasonló előírások.

2017-ben az Erste Csoport beszerzési egysége bevezette a szállítói fenntarthatósági teljesítménymutatót (Supplier Sustainability Scorecard), és előírta, hogy a külső szállítóknak az előző két évre vonatkozóan – általános jelleggel vagy az Erste Csoport számára végzett tevékenységükkel kapcsolatosan – meg kell adniuk ökológiai lábnyomukkal kapcsolatos adatokat (energiafelhasználás, hulladék kibocsátás). A teljesítménymutató elsősorban azokat érinti, akik erőforrás-igényes tevékenységekben vesznek részt, így például az adatközpontokat, a gyártást, az üzemanyag-előállítás vagy a fuvarozást. Egyetlen szállítói szerződést sem kellett megszüntetni tényleges vagy potenciális súlyos negatív környezeti hatások miatt.

# Etikus vállalatirányítás

## Fenntartható és etikus beszállítói lánc

### Társadalmi szempontok

A szállítói átvilágítási kérdőív a partner vállalatok társadalmi hatásával kapcsolatos kérdéseket is tartalmaz, melynek fő céljai az alábbiak:

- a gyermekmunka tényleges eltörlése;
- a kényszermunka minden formájának megszüntetése;
- a foglalkoztatással kapcsolatos diszkrimináció megszüntetése;
- az egyesülés szabadsága és a kollektív tárgyalásokhoz való jog;
- ésszerű munkaidő és tisztességes javadalmazás;
- munkahelyi egészségvédelem és biztonság;
- munkakörök átalakítása;
- tisztességes munkakörülmények;
- egyéb szociális jellegű követelmények az ellátási láncban.

Egyetlen szállítói szerződést sem kellett megszüntetni a munkaügyi gyakorlatra vagy az emberi jogokra nézve ténylegesen vagy potenciálisan súlyosan hátrányos hatások miatt. Ezenkívül egyetlen szállító sem sértette meg az egyesülési szabadságot és a kollektív tárgyalásokhoz való jogot (és ennek a veszélye sem állt fenn), valamint egyetlen szállítónál sem állt fenn a gyermekmunka, a fiatal dolgozók által végzett veszélyes munka, illetve a kényszermunka jelentős kockázata.





# KÖRNYEZETI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS



# Környezeti felelősségvállalás



Az Erste Bank egyik fontos alapértéke a természeti környezetünk tisztelete és megóvása. Fenntarthatósági, és így környezetvédelmi stratégiáinknak is vezérelve a „Közös jövőnk” központi üzenet, amely az ENSZ Brundtland Bizottsága által 1987-ben kiadott dokumentumban fogalmazódott 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.”

Mindannyiunknak, tehát az Erstének is kötelessége gondoskodni a föld természeti erőforrásairól, megóvni a környezetet a jövő generációi számára, és segíteni annak elkerülésében, hogy a „klímaváltozás” az „ökoszisztémák leromlása”, a „biológiai sokféleség elvesztése” valósággá váljon.

Ennek az elkötelezettségnek megfelelően, működésünk és üzletvitelünk során folyamatosan törekszünk arra, hogy megelőzzük, illetve minimalizáljuk a vállalat tevékenységeiből eredő káros környezeti hatásokat. Habár a bankok nem rendelkeznek gyártólétesítményekkel, s így az üzleti tevékenységük csekélyebb mértékű közvetlen hatást gyakorol a környezetre, az Erste Bank tisztában van a környezet iránti felelősségével. Éppen ezért olyan

csoportszintű stratégiát vezetünk be, amely nem csupán az energia- és a papírfogyasztásunk mérséklését, hanem a vállalat közvetlen és – ami ennél is fontosabb – közvetett ökológiai lábnyomának a minimalizálását is célul tűzte ki.

## Környezetvédelmi stratégiánk

Környezetvédelmi stratégiánk öt pilléren nyugszik:

- az ISO 14001 szabványnak megfelelő környezetközpontú irányítási rendszer alkalmazása;
- az ISO 50001 szabványnak megfelelő energiairányítási rendszer alkalmazása;
- ellátásilánc-menedzsmentre szolgáló rendszer alkalmazása a bank tevékenységéhez szükséges valamennyi termék és szolgáltatás tekintetében;
- környezetvédelmi szempontok beépítése a banki termékekbe és szolgáltatásokba;
- környezetvédelmi civil szervezetekkel történő együttműködés.

Annak érdekében, hogy a társadalmi és ökológiai szempontokat még jobban integrálhassuk a mindennapi üzleti tevékenységeinkbe, a következő kiemelt területeket határoztuk meg a környezetvédelmi stratégián belül:

- éghajlatvédelem és a természeti erőforrások fenntartható használata: egyre több megújuló forrásból származó energia használata; az energiahatékonyság javítása az irodáinkban, bankfiókjainkban és adatközpontjainkban; és az üzleti utak mennyiségének csökkentése a telefon- és a videokonferenciák fokozottabb használata révén;
- az ökológiai szempontok érvényesítése a beszerzési döntések meghozatalakor, az ellátásilánc-menedzsment révén;
- a fenntartható banki termékek körének bővítése; a felelős finanszírozás további követelményeinek meghatározása.

“A Fenntartható fejlődés olyan fejlődés, amely kielégíti a jelen szükségleteit, anélkül, hogy veszélyeztetné a jövő nemzedékek esélyét arra, hogy ők is kielégíthessék saját szükségleteiket.”

## Irányítási rendszereink üzemeltetése és az energiahatékonyság javítása

Az EBH 2016-ban – jogszabályi kötelezettségnek eleget téve – bevezette az MSZ EN ISO 50001:2012 követelményszabványon alapuló Energiairányítási rendszert (ENIR). E szabvány használata arra ösztönzi a nagyvállalatokat, hogy az energiaköltségek és az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentése érdekében tegyenek lépéseket. 2017-ben bevezettük az MSZ EN ISO 14001:2015 számú szabványnak megfelelő Környezetközpontú irányítási rendszert (KIR), mely szabvány a vállalat teljes működésének környezeti hatásait segít mérsékelni az ezt befolyásoló folyamatokat fejlesztése révén. A kialakított Energia és Környezetirányítási rendszerünk segítségével valósítjuk meg a környezetvédelemmel és hatékony energiagazdálkodással kapcsolatos célkitűzéseinket, melyeknek alapjait az Erste Környezetpolitikában, illetve Energiapolitikában fogalmaztuk meg.

Az ISO rendszerek működésének ellenőrzése belső és külső auditok formájában történik. A belső és külső auditok megtartásával vizsgáljuk az Energia és Környezetirányítási rendszerekkel kapcsolatos tevékenységek és azok eredményeinek összehasonlítása a tervezett folyamatokkal. Cél az esetleges hiányosságok feltárása és azok kiküszöbölése, illetve az ismételt bekövetkezés lehetőségének megszüntetése, azaz a folyamataink javítása. Az ISO 50001 ENIR 2018 februárjában végzett első, majd 2019 márciusában tartott második felügyeleti auditja

is sikeres volt. 2020 októberében pedig sikeresen megújítottuk ISO 14001 KIR tanúsítványt. A környezetvédelmi adatokat egy olyan szoftver (cr360) segítségével gyűjtjük, amely az Egyesült Királyság környezetvédelemmel, élelmiszerüggyel és vidékkel foglalkozó minisztériumának (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs, DEFRA), valamint a Nemzetközi Energia Ügynökségnek (IEA) a kibocsátási tényezőit alkalmazza. Az EBH ezenkívül egy helyi környezetvédelmi és energetikai szoftvert (ENEFEEX rendszer) is használ.

### Az energiahatékonyság javítása

Az Erste Bank folyamatosan fejleszti energiagazdálkodási rendszerét és csökkenti fogyasztását. Ennek érdekében évről évre nem csak beszerzéseinél, felújítási és építési terveinél érvényesíti az energiahatékonyság követelményét, hanem folyamatosan felülvizsgálja működési gyakorlatát is a kisebb környezetterhelés érdekében. A pénzügyintézet évente több mint 7 ezer megawatt áramot használ fel, ami éves energiafogyasztásának több mint a fele. További egyharmadot tett ki a gáz és távhő, míg a fennmaradó rész a járművek üzemanyaga. A 2020-as évben 2019-hez képest az EBH a teljes energiafelhasználás terén 8,2%-os, azon belül a villamosenergia-fogyasztás terén 9,3%-os csökkenést ért el. A Bank központi épületei a kor építészeti követelményei szerinti műszaki

felszereltséggel, modern hűtési és fűtési technológiákkal, épületfelülgyleti rendszerrel felszerelt „A” kategóriás irodaházak. Számos helyen mozgásérzékelőket, energiatakarékos és LED fényforrásokat telepítettünk.

A fűtés és a klímarendszerek éjszaka és hétvégén energiatakarékos üzemmódban működnek. Az épületekben minden munkaállomás természetes megvilágítású, ami a munkavállalók egészségének megőrzése és az energiafelhasználás csökkentésének szempontjából is fontos tényező. Folyamatos fejlesztésekkel az épület energiaellátását biztosító berendezéseket hatékonyabb, az igényeket jobb határfokkal kiszolgáló berendezésekre cseréljük. Így például 2018-ban az Erste Bank azzal mérsékelte tovább a kibocsátását, hogy forgódobos hőcserélővel modernizálta a torony légcserélő rendszerét.



## Irányítási rendszereink üzemeltetése és az energiahatékonyság javítása

A bank fiókhálózatában az energiatakarékos fénycsövek és LED világítótestek alkalmazása mellett a nyitvatartási rendhez igazodó üzemmód váltásokkal érjük el az alacsonyabb energiafelhasználást. A logók és fényreklámok megvilágításai is időprogrammal vezéreltek, az éjszakai világítást a legtöbb helyen korlátozzák vagy a szükséges minimumra szabályozzák.

Az újonnan telepített klímaberendezések kiválasztásánál az energia hatékony felhasználását támogató a VRV rendszerű (hőszivattyús) és inverteres berendezéseket részesítettük előnyben. Az újonnan telepített kazánok kondenzációs rendszerűek. Egyes fiókokban folyamatban van továbbá az okos iroda mérőrendszerének bevezetése is.

Az EBH támogatja, hogy az Erste Csoport beszerzési egységén keresztül A-A+++ energetikai besorolású termékeket szerezzon be. Az ISO belső ellenőrzéseink során folyamatosan figyelemmel kísérjük ezen berendezéseink működését. A közlekedés közvetlen káros környezeti hatásának csökkentése érdekében a céges gépjárművek folyamatos szervizeléskor külön figyelmet kap a károsanyag-kibocsátásuk ellenőrzése. Emellett jelentősen lecsökkentettük a közösen használt gépkocsik számát, s így az ebből fakadó károsanyag-kibocsátás mértékét is.

Ez nem független attól a döntésünktől, hogy az Erste bécsi központjába irányuló szakmai utazások ma már igen nagy arányban a vasúti közlekedés igénybevételével valósulnak meg. Ráadásul, a bank 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. Mindezek mellett lehetőséget biztosítunk parkolóinkban az elektromos járművek töltésére, eddig 4 db elektromos töltő került üzembe helyezésre.





# Környezeti felelősségvállalás

## Egyéb környezetvédelmi intézkedéseink

### Zöld energia vásárlása

Az Erste stratégiájának megfelelően öt éve kizárólag megújuló forrásból származó zöld energia vásárlásával fedezi központunk, az Európa (Erste) Torony villamosenergia-igényét, mindezzel pedig jelentős mértékben hozzájárul a szén-dioxid-kibocsátás csökkentéséhez.

2016 óta minden évben 8000 MWh zöld energiát vásároltunk az ELMŰ-ÉMÁSZ áramszolgáltatótól, mely teljes egészében megújuló energiaforrásból származik. A vásárolt zöld energia eredetét az RWE Supply & Trading által kiállított Zölderedet-igazolás igazolja. Az ERSTE Bank Hungary Zrt. által megvásárolt zöld energiát a svájci SWISSGrid energetikai kereskedő és szolgáltató cég által üzemeltetett Norvég mini vízierőművek állították elő. Vállalatunk 2021-ben az ACT Commodities B.V.-től vásárolt zöldenergiát. A zöld energia vásárlásával és felhasználásával bankunk nem csak az EU globális karbon kibocsátás csökkentéséhez járult hozzá, hanem közvetetten a megújuló energiák és technológiák elterjedéséhez is annak finanszírozásában való részvételével.

A Magyarországon üzemelő villamos energia termelő erőművek összetételének figyelembevételével 1 kWh villamos energia előállítása, 0,35 kg CO<sub>2</sub> kibocsátást

eredményez. Így elmondható, hogy a mindezidáig megvásárolt 40000 MWh zöld energia felhasználásával globálisan 14000 tonna CO<sub>2</sub> kibocsátást és környezetterhelést előztünk meg.

### Papírfogyasztás csökkentése

Környezeti hatásának minimalizálása érdekében az EBH folyamatosan törekszik a papír megtakarításra, és szem előtt tartja az ökológiai követelményeket azzal, hogy kizárólag 100 százalékban újrahasznosított papírt, illetve olyan papírt vásárol, amely rendelkezik FSC- vagy a PEFC-tanúsítvánnyal. A papírfelhasználás csökkentésére az Erste Bank bevezette a saját ATM-ekben a bizonylat nélküli készpénzfelvétel lehetőségét, illetve újrahasznosítható, környezetbarát papírt használ automatáiban, valamint a napi munkamenet során.

Ezen túlmenően, a belső levelezési forgalomban 24 alkalommal megcímezhető borítékokat, továbbá újrahasznosított papírt és bélyegzőket használunk. A banki ágazatban tetten érhető, a digitalizáció felé tartó trend szintén a papírfogyasztás csökkenésével jár. Ahelyett, hogy kinyomtatott űrlapokat írnának alá, az ügyfelek már elektronikus aláírással intézhetnek több tranzakciót is. Jelenleg arra törekszünk, hogy lehetőség szerint az összes szokásos banki tranzakciót elektronikusan intézzük. Ennek

nyomán nem csak az ügyfelek kiszolgálása válik hatékonyabbá, hanem a háttéirodai folyamatok is felgyorsulnak. Ez mellett, hogy javítja az ügyfélélményt, a papírfogyasztást is csökkenti. Másolópapír fogyasztásunk a 2018-ban 121 656 kg-ról 101 844 kg-ra, 2019-ben további 4 330 kg-mal, 97 514 kg-ra és 2020-ban pedig további 14%-kal, 83 539 kg-ra csökkent.

### Szelektív hulladékgyűjtés

Természetesen már évek óta működik az Erste Toronyban a szelektív hulladékgyűjtés rendszere, a műanyagot, a papírt és a kommunális hulladékot külön gyűjtjük. Azonban 2019 decemberében továbbfejlesztettük ezt a tevékenységünket. Ekkor léptünk partnerségre a RECOBIN-nal, amely egy példaértékű társadalmi vállalkozás. A RECOBIN egy mini hulladékválogató üzemet működtet a központi épületünkben, melynek révén egyrészt az épület kommunális hulladékának mennyisége várhatóan harmadára csökken, másrészt pedig a kézi válogatást a RECOBIN egyébként hajléktalan, illetve egyéb szempontból szociálisan hátrányos helyzetű munkatársai végzik. Így mind a környezeti, mind a társadalmi hatás szempontjából a legjobb megoldást sikerült választanunk.



## Egyéb környezetvédelmi intézkedéseink

### Erste Green

2016-ban indult az Erste Green kezdeményezés, amely a „zöld szemléletet” képviselő és az EBH környezetvédelmi teljesítményéért tenni is akaró munkatársak önkéntes közösségeként működik. Az Erste Green elsődleges feladata a kollégák sokaságának tájékoztatása, inspirálása és bevonása. Ezek az erőfeszítések az elmúlt években többek közt a TeSzedd akcióban való szemétszedések, tematikus „Zöld hét”, céges autómentes vagy éppen liftmentes nap, szórakoztató és ismeretterjesztő környezetvédelmi játékok, csapatépítő kertészkedések, természetvédelmi témájú fotópályázat és az energiafogyasztás, valamint a hulladékmennyiség csökkentését célzó kampányok képében öltöttek formát.

A 2020-as évben a csoport tevékenysége a pandémia miatt nagyrészt online platformra terelődött át. 2020-ban megalakult az Erste Green Facebook csoport, amely jelenleg mintegy 250 főt számlál, célja a környezettudatossághoz kapcsolódó tartalmi cikkek megosztása és tapasztalatok cseréje. Továbbá elindult a „Vezetők zöld kalapban” kampány, amely során banki vezetők osztották meg mini videókon keresztül saját „Green sztorijukat”. A videóban bemutatnak egy vagy több olyan hétköznapi környezettudatos gyakorlatot, amit ők beépítettek az életükben.

Fontosnak tartottuk, hogy saját tapasztalataink megosztásán túl szakértők tanácsait is meghallgathassák kollégáink, e célból valósult meg az Erste Green kezdeményezéseként egy online előadás Bitay Andival a Maison blog szerzőjével, aki a hétköznapi öko tippekről mesélt nekünk.

Mindezek mellett az Erste Green a járványhelyzet alatt küldött központi kommunikációk részévé tett egy 3 részes „Ökotipp” sorozatot, amelyben a járványhelyzet alatt otthon alkalmazható öko-tudatos tevékenységekre ösztönöztük a kollégákat. Az Erste Green jóvoltából a központi épületünkben felállított Cseritiboxok 2020-ban három alkalommal is megteltek, ezekben kollégáink használt, de jó állapotú ruhákat, tárgyakat gyűjthetnek, amelyek adomány boltba kerülnek.

A csoport következő éves tervei között szerepel az üzemeltetés és a fiókhálózat további zöldítése, olyan intézkedéseken keresztül, mint például a tartós doboz rendszer bevezetése az Európa Torony kintinjában a kevesebb műanyag használat érdekében vagy a fiókhálózat szelektív hulladékgyűjtésének fejlesztése.



# KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS



# Közösségi szerepvállalás



Az Erste Bank felelős vállalatként, és mint a magyar gazdaság jelentős szereplője kötelességének érzi, hogy a fenntartható és etikus vállalatként való mindennapi működésen túlmenően is aktív és pozitív szerepet vállaljon a minket körülvevő közösségek életében, különös tekintettel a nehéz sorsú emberekre, illetve az őket segítőkre.

Ennek érdekében minden évben önkéntes programok sokaságát valósítjuk meg, mely alkalmakkor a kollégáink önzetlenül és lelkesen egy-egy jó ügy mellé állva segítik az arra rászorulókat. Ezen programok másodlagos haszna a szemléletformáló hatás, valamint fokozzák a munkatársak egymás és a vállalat iránti elkötelezettségét is. Ugyanakkor az Erste Bank elkötelezett, hogy a működéséből és termékeiből fakadó felelősségnek is megfeleljen, és - akár a negatív hatás mérséklése, akár pozitív érték teremtése céljából - ezekre a főbb témákra civil szervezetekkel együttműködve, kiemelt projekteken keresztül reflektáljon.

A bank fenntarthatósági és felelősségvállalási tevékenységén túlmenően, az Erste Csoport még egy módon vállal aktívan szerepet a helyi közösségek fejlődésében. A vállalatcsoport 2003-ban létrehozta az ERSTE Alapítványt (ERSTE Stiftung), amely jelenleg a legnagyobb osztrák takarékpénztári alapítványként működik. Az Erste Csoport jelentős részvényeseként az ERSTE Alapítvány elkötelezett a Közép- és Délkelet-Európában élő emberek támogatása iránt, amely vállalásnak saját társadalomfejlesztő kezdeményezések vagy támogatott projektek révén igyekszik eleget tenni. További információ:  
<http://www.erstestiftung.org/>



# Közösségi szerepvállalás



## SEEDS Program

Az Erste SEEDS program Magyarország eddigi legnagyobb, nonprofit és üzleti szervezetek együttműködésében megvalósuló társadalmi vállalkozásfejlesztési programja. Célja, hogy „egyről a kettőre” jussanak a társadalmi vállalkozások.

Fontos, hogy az Erste Bank Social Banking tevékenysége nem csak pénzbeli formában nyilvánul meg, hiszen fő célunk a pénzügyi támogatás mellett olyan edukációs programok, stratégiai és pénzügyi képzések nyújtása a magyar civil szervezeteknek, amelyekkel nemcsak időszakosan javíthatnak a működésükön, hanem hosszútávon segíthetünk nekik a fennmaradásukhoz szükséges profitot előállítani. Ezt a gondolatmenetet követi a 2016 végén indult Erste SEEDS, amely egy komplex inkubációs program mindazon hazai társadalmi vállalkozások számára, amelyek munkájukkal csökkentik az esélyegyenlőtlenséget és elősegítik a rászorulóknak életminőségének javítását.

Segítségükkel olyan szolgáltatásokkal és termékekkel gazdagodhat a magyar társadalom, amelyek nem csak hasznosak a közösségnek, de üzletileg is életképesek. A SEEDS (Social Enterprise Establishment and Development Support) program az Erste Bank Hungary, az Erste Stiftung

(Erste Alapítvány), az IFUA Nonprofit Partner és a SIMPACT Nonprofit Kft. együttműködésében valósul meg. A program első fázisát az EU is társfinanszírozta. A közösség számára hasznos elképzelések gyakorlati megvalósításának sokszor akadályja, hogy az ötletgazdáknak nincs tapasztalatuk egy szervezet létrehozásában, hatékony működtetésében, fejlesztésében. Ezért a program elsődleges célja nem az anyagi támogatás, hanem a tudás bővítése volt: az induló társadalmi vállalkozások önerőből nehezen jutnak el ugyanis arra a pontra, hogy további fejlődésükhöz már csak a pénz hiányozzon. Az Erste SEEDS Program az indulás buktatóinak leküzdésére, valamint a működő szervezetek vállalkozásfejlesztésére jött létre.

### SEEDS a gyakorlatban

A SEEDS program 3 évadában eddig 67+16 szervezet kapott gyakorlatorientált szakértői támogatást, illetve plusz 12+16 szervezet vett részt 2 napos gyakorlati workshopokon cash-flow tervezés és szervezet-átalakítás témakörökben. A program során az érintett szervezetek mentori támogatásban is részesültek: összesen mintegy 90 mentor, felerészt Erstés önkéntes munkatársak segítették a munkájukat.





# Közösségi szerepvállalás

## SEEDS Program



Kik kerültek be? Mindazok, akik

- valamely társadalmi cél iránti elkötelezettségüket kiválasztott célcsoportjuk és / vagy termékeik, szolgáltatásaik köre egyértelműen igazolja;
- fenntarthatóságuk, életképességük üzleti szempontból is alátámasztható (vagy megvan az esély ennek megteremtésére);
- programunk segítségével gazdasági tevékenységüket fejleszteni, és ezáltal társadalmi hatásukat növelni szeretnék;
- kezdő (startup) vagy működő vállalkozások.

A szervezetek tevékenységei a társadalmi hatás széles spektrumát ölelték fel. Íme, néhány statisztikai adat erre a sokszínűsége:

- Jogi státusz szerint: 51 civil szervezet, 6 nonprofit gazdasági társaság, 5 gazdasági társaság és 5 magánszemély került be.
- Életciklus alapján: 29 még csak ötlettel rendelkezett, 16-an nemrég kezdték el, 22-en pedig évek óta vállalkoztak.
- Legfőbb felvállalt társadalmi témák: fogyatékkal élő emberek (22), mélyszegénység (11), fizikai és mentális egészség (9).

Itt pedig a legizgalmasabb résztvevők egy-egy projektjével ismerkedhettek meg röviden:

- A Glaces alkalmazás a siketeket segíti a kommunikációban. A beszélt nyelvet valós időben fordítja le jelnyelvre, és jeleníti meg azt egy 3D-ben animált avatar segítségével a kijelzőn.
- A Járókelő Egyesület weboldala és applikációja a letört szemetesek, lekopott zebrák, a kátyúk és egyéb közterületi problémák online bejelentésére szakosodott.
- A Kabinet Galéria egy különleges adományboltot üzemeltet, ahol hátrányos helyzetű művészek munkáinak értékesítésével foglalkozik.
- A L'Office CoWorkKid projektje a kisgyermekesek munkavállalását támogatja új közösségi irodájával.
- A Sub Kayak könnyen szállítható és tárolható, kerekesszékesek számára is használható katamaránokat tervez és gyárt.
- A Nagy Lépés egy autistákat foglalkoztató gyalogos futárszolgálat.
- A Re-cikli teherkerékpárok széles körű, magánszemélyek által és ipari környezetben is felhasználható modelljeit készítette el.
- A Salva Vita Alapítvány Segítő Vásárlás programja fogyatékkal élők által készített minőségi termékeket forgalmaz.
- A Speckó csapata Pécsett üzemeltet egy igazán egyedi

szabadulószoobát, ahol a fogyatékkal élőket érő mindennapi kihívásokkal szembesülnek a látogatók.

- A Tegyük Együtt Peréért Szociális Szövetkezet méhészeti eszközök gyártásával kíván foglalkozni, munkanélküliek foglalkoztatása révén.
- Az UCCU Alapítvány a romák és a nem romák közötti interkulturális találkozókat, illetve tematikus városnéző sétákat szervez.
- Az Utcáról Lakásba! Egyesület a hajléktalanok lakáshoz juttatásával foglalkozik, mobil és modulházak telepítése révén.





# Közösségi szerepvállalás

## SEEDS Program



### A SEEDS eredményei

A szervezetek jelentős része végig aktív résztvevője volt a programnak: 59 társadalmi vállalkozás a képzés minden egyes napján részt vett.

- Rövid távú eredmények:  
Összesen 48 résztvevő készítette el üzleti tervét a program részeként. Ebből 16 szervezet a már meglévő üzleti tervét fejlesztette tovább, míg 32 szervezet új, részletes üzleti tervet alakított ki.
- Végső céljaink:  
Árbevétel és foglalkoztatás növelése, pénzügyi egyensúly, nyereségesség erősítése. Ezeket a program végén, illetve 1 évvel később mértük, hatásmérő kérdőív segítségével.

A program további eredményeként a résztvevők többségét sikerült eljuttatni a képzés azon fokára, hogy nonprofit vállalkozásként befektetőket is keresni tudjon, sőt a 12 leginkább befektetésre váró vállalkozás egy prominens befektetői kör előtt be is mutathatta a projektjeit. A befektetőknek szóló javaslatokat alapos piackutatás, versenytárs-elemzés és pénzügyi modellezés előzte meg. A legígéretesebb 10 vállalkozás pedig pályázati úton, nemzetközi zsűri döntése alapján 2017 decemberében vissza nem térítendő forráshoz jutott összesen 30 M Ft értékben, melyet az ERSTE Alapítvány biztosított.

Mindeközben pedig a SEEDS résztvevői valódi közösséggé formálódtak, melynek tagjai számon tartják egymást, tanulnak egymás jó gyakorlataiból és esetenként együttműködéseket is kötnek.

### Visszajelzések

A résztvevők visszajelzése is rendkívül kedvező volt. Az egész napos szemináriumok gyakorlati hasznát ötös skálán négyes fölé értékelték, és 58 százalékuk válaszolt úgy, hogy mindenképpen ajánlaná a résztvételt egy hasonló jellegű képzésen az induló társadalmi vállalkozásoknak.

### Résztvevőktől és mentoroktól kapott visszajelzések

„Nagyon jól szervezett, empátikus csapat irányításával működik [a program], rugalmas, de határozott elképzelésekkel, felkészült előadókkal.”

„Nagyszerű tananyagot raktatok össze. Mentorként én magam is sokat tanultam, nem csak a megosztott anyagokból, de a mentorált szervezet képviselőitől is.”

„Mentorunk számára is kinyílt a világnak egy új ablaka, amin betekintett az értelmi fogyatékkal élő felnőttek világába, és a szociális szféra nehézségeivel is ismerkedett. (...) mindenképpen nyertünk egy embert az ügyünknek.”

„Nagyon tetszik az a finomítás, odafigyelés alkalomról alkalomra, amivel tökéletesíteni szeretnétek a képzést!”

„Sok motivációt, tudást és tanácsot kaptunk a vállalkozásunkhoz, amit nagymértékben tudunk hasznosítani. Ezekért nagyon hálásak vagyunk és szilárd elhatározásunk, hogy a vállalkozást jövő év elején a kidolgozott üzleti terv alapján elindítjuk. A kezdőlökést Nektek tulajdonítjuk!”

30 303 000 FT odaítélt, vissza nem térítendő támogatás



# Közösségi szerepvállalás

## SEEDS Program



### SEEDS 2.

A SEEDS 2019 januárjától folytatódott. A program második életszakaszának tervezésekor az Erste Bank osztrák és magyar Social Banking szakértői kiemelten fontosnak tartották, hogy beépítsék a koncepcióba a 67 korábbi résztvevő tapasztalatait, visszajelzéseit. Ennek eredményeképpen 2019-ben a hangsúly már kifejezetten a pénzügyi tervek tökéletesítésére tevődött, mely segítő tevékenység az eddigi csoportos tréningekkel szemben egyéni tanácsadás formájában öltött testet.

Az IFUA Nonprofit és a SIMPACT szakemberei olyan 10 társadalmi vállalkozást segítettek, melyek projektjeinek többsége már a végső, megvalósítás előtti fázisban járt.

A szervezetek döntő többsége a SEEDS első évadának résztvevői közül került ki, egyedül a Habitat for Humanity csatlakozott újonnan a társasághoz.

A SEEDS2-ben a társadalmi szervezetek határozták meg, hogy milyen projekt megvalósításához kérnek segítséget, a tanácsadók pedig azt mutatták meg, hogyan érhetik el céljaikat. A vállalkozások végig aktív résztvevői voltak a programnak: a tanácsadók nem csak terveket és ajánlásokat készítettek, hanem a vállalkozások bevonása és a nekik adott visszajelzések által átadták a tudást is, ami ahhoz szükséges,

hogy a társadalmilag hasznos szervezetek a jövőben önállóan is képesek legyenek kidolgozni például egy működőképese üzleti modellt, versenytárs-elemzést, forrásszerzési anyagot vagy fejlesztési tervet.

Mérhetetlenül büszkék vagyunk, hogy segítségére lehetünk ezeknek a példaértékű kezdeményezéseknek. Számunkra rendkívül megtisztelő, hogy a magyar civil szféra és társadalmi vállalkozások krémje úgy véli, hogy a SEEDS programunk révén lesz képes igazán fenntarthatóan és sikeresen működni, sőt eközben közülük mind többen gondolják úgy, hogy Social Banking ügyfélként is szeretnének kötődni az Erstéhez.

### SEEDS 3.

2020-ban is folytatódott a SEEDS program. Ezúttal az első 2 évad legjobb gyakorlatait vegyítve egy kétszintű programot alkottunk.

Az Erste hozzáállása a civil szervezetekhez épp azon a meggyőződésen alapul, hogy kétoldalú kommunikációt folytatunk, sőt aktívan bevonjuk a partnereinket az őket érintő, az ő igényeiket kiszolgálni hivatott projektek tervezésébe, így ennek megfelelően alakítottuk ki a SEEDS 3. tematikáját.

Tehát a SEEDS 2. során rendkívül eredményesnek bizonyult üzleti tervezés fókuszú egyéni fejlesztés megtartása mellett 2x2 napos workshopokat is tartottunk a civil szervezeteknek. A workshopok témái a pénzügyi készségek fejlesztése, illetve a szervezetek humán típusú fejlesztése. A workshop, mint formátum azért került vissza a SEEDS programba, mert egyrészt igencsak sok kedves civil partnerünk jelezte, hogy szüksége volna ilyen segítségre, másrészt hiányolták a SEEDS 1. során kialakult közösséget is, ami korábban szép számú civil-civil típusú együttműködésnek is a keltetőjévé vált.

A projekt során továbbra is az IFUA Nonprofit Partner és a SIMPACT Nonprofit Kft. a megvalósításért felelős partnereink.

# Közösségi szerepvállalás

## Pénzügyi ismeretek terjesztése

Az Első Osztrák Takarékpénztár (Die Erste Oesterreichische Spar-Casse) 200 évvel ezelőtt egy kis bécsi templomban alapították, első ügyfelét 1819. október 4-én szolgálta ki. A takarékpénztár elsősorban az átlagembereknek nyújtott pénzügyi szolgáltatást, arra ösztönözve őket, hogy gondoljanak a jövőre, megtakarításuk révén tudatosan kezeljék pénzügyeiket. Az Erste Csoport krédója az elmúlt 200 évben nem változott: elsődleges célunk ügyfeleink jólétének, pénzügyi egészségének elősegítése, melynek fontos, elválaszthatatlan eleme a pénzügyi kultúra fejlesztése.

### Pénzügyi tudatosság oktatási program

Az Erste Bank kötelességének tekinti, hogy hitelintézetként aktívan részt is vállaljon a pénzügyi ismeretek oktatásában, a pénzügyi kultúra fejlesztésében. A jövő a mai fiatalokkal kezdődik, az Erste stratégiájának ezért alapvető része a pénzügyi oktatás fejlesztése, a digitalizáció és az új generációk igényeinek megismerése és kielégítése. Ezen törekvéseink zászlóshajója egy, az Erste Social Banking által 2019 nyara óta működtetett pénzügyi edukációs program. Ennek lényege, hogy 6 szakértő civil szervezet bevonásával arra koncentrálunk, hogy különböző szempontok szerint hátrányos helyzetűnek tekinthető társadalmi csoportok tagjainak segítsünk a pénzügyi készségeik fejlesztésében. A program megvalósításában,

illetve az Erstés tudásanyag terjesztésében a KÁVA Kulturális Műhely, a Salva Vita Alapítvány, a Romaversitas Alapítvány, a Nemadomfel Alapítvány, a KÖZ-Pont Ifjúsági Egyesület, illetve a Momentán Társulat és a Kompania Alapítvány kettőse volt segítségünkre. A kedvezményezettek között pedig ugyanúgy találhatunk egzisztenciális és tanulási hátránnyal küzdő, kistelepüléseken élő gyerekeket, mint budapesti szakmunkásképző iskolák tanulóit, roma egyetemistákat, vagy éppen értelmi sérült felnőtteket. A résztvevők heterogenitásától nem függetlenül az oktatás formátuma is rendkívül sokszínű. Partnereink különböző társasjátékokkal és egyéb játékos versenyekkel, feladatokkal, a gyerekeket bevonó, interaktív oktatási megközelítésekkel, sőt színházi pedagógiai eszközökkel igyekeznek minél izgalmasabbá és hatékonyabbá tenni a tudásátadást. 2020 végére közel háromezer hátrányos helyzetű fiatal pénzügyi ismereteinek fejlesztését segítettük. Az eredményeket, változásokat, hatásokat folyamatosan mérjük, és tapasztalataink birtokában fejlesztjük tovább a projektet az új évtizedben.

### Pénz7

Minden évben az Erste Bank több tucat munkatársa vesz részt önkéntesként a „Pénz7 – Pénzügyi és Vállalkozói Témahét” nevű rendezvény programjain. A program célja, hogy már fiatal kortól segítse a pénzügyek iránt érdeklődő

diákokat ismereteik bővítésében, és felhívja a figyelmüket a mindennapi pénzügyi tudatosságra. A programsorozat kezdeményezője a Magyar Bankszövetség. Büszkék vagyunk rá, hogy az Erste eddig minden évben aktív szerepet vállalt a Pénz7 megvalósításában. Kulturális alapelveink mentén fontos számunkra a jövő generációjával való törődés. 2020-ban 40 kollégánk kapcsolódott be az oktatásba.

### Legyél te is Pénzügyi Junior Klasszis! Verseny

A 2020-as évben elsőként került megrendezésre a Pallas Athéné Domus Meriti Alapítvány támogatásával a Privátbankár.hu Kft. által a Legyél te is Pénzügyi Junior Klasszis! diákverseny technikumok és szakképző iskolák tanulói számára. A kezdeményezés elsődleges és legfontosabb célja, hogy a lehető legtöbb fiatallal megismertessék azokat az alapvető pénzügyi ismereteket, amelyek elengedhetetlenek a későbbiek során. A versenyben az Erste Social Banking a pénzügyi mentor szerepét töltötte be, melynek keretében támogattuk a szakmai anyagok elkészítését és szerepet vállaltunk a versenyzők zsűrizésében.

# Közösségi szerepvállalás

## Pénzügyi ismeretek terjesztése

### Fintelligence együttműködés

A FINTELLIGENCE Pénzügyi Kultúra Központ 2017 végén jött létre a Magyar Bankszövetség ötlete alapján, az üzleti kultúra és a lakosság pénzügyi tudatosságának fejlesztése érdekében.

Az említett célokkal összefüggésben (így például a folyamatos kutatási lehetőségek, konferenciák és képzési programok biztosítása céljából) a FINTELLIGENCE Központ 2018 márciusában a Miskolci Egyetemen megnyitotta az első FINTELLIGENCE Pénzügyi Oktatási Központot, ezzel létrehozva a FINTELLIGENCE Pénzügyi Oktatási Hálózatot. A Hálózat 2018 novemberében kibővült az ERSTE FINTELLIGENCE LAB-bel, amelyet a Debreceni Egyetemen adtak át. Az egyetem Gazdaságtudományi Karán helyet kapó Erste Fintelligence Lab létrehozásának elsődleges célja a lakossági pénzügyi tudatosság és az üzleti kultúra fejlesztése a legmodernebb infrastruktúra biztosításával.

A pénzügyi ismeretek elsajátítását 48 laptop, valamint három okostévé segíti. Az új oktatóterem lehetőséget biztosít a diákok számára a pénzvilágban ma használt legújabb szoftverek és alkalmazások megismerésére, illetve az épület folyosóján elhelyezett monitorok

naprakész pénzügyi információkat adnak a hallgatóság számára.

Azonban az Erste Bank nem csupán a pénzügyi oktatási tanterem és előtér kialakítását támogatta, szakértőink ugyanis oktatókként is részt vesznek a tanításban. Az indulást követő három szemeszter során már több mint egy tucat erstés szakértő osztotta meg a hallgatókkal a banki működés gyakorlatából származó tapasztalatait.

A bankmenedzsment tantárgy részeként egyebek mellett előadásokat tartottak a banküzem alapjairól, a kereskedelmi banki hitelezésről, a kockázatkezelésről, illetve a legújabb fintech megoldásokról. Kifejezett célunk, hogy a lehető leggyakorlatiasabb, legszínesebb módon mutassuk be a kereskedelmi bankok működését. Továbbá, szeretnénk bizalmat építeni a jövő generációja felé, hogy később számukra is vonzó munkahely legyen az Erste Bank.

### A KEBA verseny támogatása

Az immár 20 éves múltú visszatekintő KEBA versenyt az Erste Bank már tizedik alkalommal támogatja. A Közép Európai Brókerképző Alapítvány által szervezett középiskolásoknak szóló tőzsdejátékra a 2020/21-es tanévben több mint 200 csapat vett részt.

A verseny során a játékosoknak különböző feladatokban, például gazdasági tesztek és feladatok megoldásában vagy hozamversenyben kell helytállniuk, ahol az Erste Befektetési Zrt. által biztosított demo kereskedési felületen valós piaci adatok alapján, virtuális részvényekkel kereskedhetnek.



# Közösségi szerepvállalás

## Social Housing - Megfizethető lakhatást célzó együttműködéseink

Gondolkodván a bankszektor szerepén a magyar társadalom enyhítendő problémáinak kapcsán, magától értetődő a felismerés, hogy az Erstének is érdemi lehetősége van pozitív irányba befolyásolni lakhatási gondokkal küzdő emberek sokaságának életét. Ezt több módon is tesszük. Például a lakáshitelek esetleges problémás törlesztésének eseteiben is kifejezetten törekszünk az ügyfeleink érdekében, velük konstruktívan egyeztetve eljárni. Nem ritkán profitról mondunk le, mely magatartással versenytársainknak számára is igyekszünk jó példát mutatni.

Emellett az Erste élen jár abban is, hogy a megfizethető lakhatás témájában innovatív és már bizonyított hazai civil projekteket felkarolja, illetve segítse növekedésüket, és így az elérhető társadalmi hatást. Ezért kötöttünk stratégiai partnerséget a Habitat For Humanity Magyarországgal és az Utcáról Lakásba Egyesülettel 2019 őszén. Ezek az együttműködések 2020 végéig tesztelési fázisban működtek, ám már ezen időszak alatt is mintegy 26 családnak, összesen 132 embernek volt lehetőségünk közösen segíteni a lakhatási gondjaik megoldásában.

### TÁMASZ Program

A Habitat for Humanity-vel azon dolgozunk, hogy bajbajutott családoknak nyújtsunk segítséget. A TÁMASZ Program azoknak a főként többgyermekes családoknak segít, akiknél a lakás állapota lehetetlenné teszi, hogy otthonként lehessen azt használni, vagy valamilyen váratlan esemény miatt kis értékű, gyors segítségre van szükségük.

### Szociális lakásügynökség

Az Utcáról Lakásba! Egyesület (ULE) már évek óta sikeresen működteti lakásügynökségét. A modell alapja, hogy bárki, akár magánemberek vagy önkormányzatok rábízhatják az ingatlanukat az ULE-re. Az Egyesület ezért fizet egy, a piacihoz képest mérsékelt bérleti díjat, majd egy még inkább diszkontált díj fejében kiadja ezen lakásokat olyan embereknek, családoknak, akiket a hajléktalanság réme fenyeget, vagy sajnálatos módon már meg is tapasztalták az utcán élést. Szociális munkások és egyéb szakemberek segítségével az ULE kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt a beköltöző ügyfeleinek, a pszichológiai tanácsadástól

egészen a munkaerőpiacon való elhelyezkedés segítségéig. Az Erste Bank mind anyagi, mind kommunikációs és egyéb segítséget is nyújt az ULE-nek.





# Közösségi szerepvállalás

## Vállalati önkéntesség: +1 tett program

A +1 tett program 2014-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.

Az első 3 program nagy sikere és a munkatársak visszajelzései folytán a +1 tett program célja 2015-ben annyiban módosult, hogy nagyobb teret nyitottunk az alulról induló kezdeményezéseknek, illetve a kezdeményezés sikere okán megsokszoroztuk az évente lebonyolítható programok számát.

Kollégáink az azóta eltelt években is töretlen lelkesedéssel és tenni akarással találják meg a nekik való egyesületeket és valósítják meg jótetteiket közösségi csapatépítés formájában. Ez egyaránt jelenthet fizikai jellegű önkéntes munkát és pro bono szakmai önkéntességet, a gyakorlatban pedig számos alkalommal volt példa a kettő ötvözésére egy jó cél, illetve egy támogatásra szoruló civil szervezet érdekében. A +1 tett program elindulása óta már mintegy 2000 kollégánk vett részt összesen 94 különböző program megvalósításában.

A +1 tett közösségi csapatmunkáink révén olyan együttműködések valósultak meg, mint a túrajelzések festésének frissítése, az állami gondozott és nevelőszülőknél élő gyerekek pénzügyi nevelésének segítése, sárkányhajózás szervezése hátrányos helyzetű gyerekekkel, vagy éppen „pénzügyi kisokos” készítése értelmi sérült emberek számára a Salva Vita Alapítvánnyal közösen, alpaka terápiás farm építése a miskolci Szimbiózis Alapítvány számára.

Ugyanakkor olyan komplex programokban sincs hiány, mint a 2018 őszén a RÉŠ Alapítvány által fenntartott családok átmeneti otthonában megvalósult program. Ennek során a festés és a kert takarítása mellett a CSAÓ vezetőivel közösen tartottunk egy marketing és kommunikáció fókuszú pro bono szakmai workshopot, ráadásul még az ott lakók számára is szerveztünk programokat a munkaerő-piaci elhelyezkedést segítő tanácsadástól, a sminkelés oktatásán keresztül, egészen a babáknak és mamáknak tartott kerekítő foglalkozásig.

A pandémia időszaka alatt fizikailag ugyan nem tudtunk segíteni, azonban a Tett megvalósításához adott banki támogatás átutalásra került a kedvezményezetteknek.



# Közösségi szerepvállalás

## Jótékonysági aktivitásaink

Az Erste minden lehetőséget igyekszik megragadni, hogy támogassa a magyar civil szféra jeles képviselőit, s rajtuk keresztül a segítségre szorulókat. Többek közt a központunk épületét is rendszeresen felajánljuk erre a célra, olykor civil konferenciák, workshopok, tréningek befogadása révén, más alkalmakkor jótékonysági vásárok helyszínéül.

Ez utóbbira volt példa 2018-ban a fogyatékkal élőket segítő és foglalkoztató gödi Lámpás '92 Alapítvány design termékeinek kétszeri árusítása, a Nemzetközi Cseperedő Alapítvány fánkvására, vagy éppen az Autónia Alapítványnak a Szűcs-Bányatelepen mélyszegénységben élőknek munkát adó Bagolykalács nevű finomságának népszerűsítése a kollégák és a hozzánk betérők körében. A Nemzetközi Cseperedő Alapítvány visszatérő vendégünk, 2014 óta jellemzően évente kétszer tartanak nagy jótékonysági fánkvásárt az Erste Toronyban. A minden alkalommal óriási sikert arató program során befolyt összeggel az Alapítvány teljes egészében a kommunikációs és szociális nehézségekkel küzdő, elsősorban autizmussal élő gyermekeket, illetve a környezetükben őket támogatja.

2019-ben pedig mind a húsvéti időszakban, mind ősszel egy-egy dedikált tematikus hét keretében rendeztünk

jótékonysági vásárokat az Erste Torony aulájában. Többek közt visszatért hozzánk a Cseperedő Alapítvány és a Lámpás '92 Alapítvány, valamint megismertethettük az Erste munkatársaival az Igazgyöngy Alapítvány, a Búzavirág Alapítvány, a Gólyahír Alapítvány, a Réthy Fashion, a Fészek Alapítvány és a Jövőt Nekik is! Alapítvány termékeit.

2018-ban az EBH csatlakozott a Magyar Élelmiszerbank Egyesület „Együnk egymásért” programjához, melynek részeként az elmúlt két adventi időszakban 11 alkalommal összesen 16 szakterületünk kollégái kedveskedtek saját készítésű reggelivel és uzsonnával a bank teljes kollektívájának. Cserébe pénzadományokat vártak a munkatársaktól, melynek eredményeként összesen több mint 2,5 millió Ft-ot sikerült összegyűjtenünk az Élelmiszerbank, illetve rajtuk keresztül rászoruló családok sokasága javára. A nagyobb céges rendezvényeinken megmaradó, ám még fogyasztásra teljes mértékben alkalmas élelmiszereket pedig rendszeresen eljuttatjuk hajléktalanszállókon élő embereknek, köszönhetően a Budapest Bike Maffia szakszerű segítségének. Az immár negyedik éve tartó együttműködés révén eddig 7 nagy rendezvényünkről összesen 400 adag ételt tudtunk eljuttatni rászoruló embereknek.

Civil szervezetek (pl. SOS Krízis Alapítvány, Snétberger Alapítvány, Máltai Szeretetszolgálat, KÖZ-Pont Alapítvány, Utcáról Lakásba Egyesület, Jövőt Nekik is Alapítvány, InDaHouse Hungary Egyesület) rendre örömmel fogadják a használt irodai bútoraink felajánlását, illetve amikor csak lehetőségünk van rá, a használt informatikai eszközeinket is jó célok érdekében szoktuk továbbadni, leginkább iskolák számára. Rendkívül aktív futóközösségünk révén pedig a jótékonysági futásokból is szívesen vesszük ki a részünket, így a közelmúltban az Élelmiszerbank Egyesületet, az Utcáról Lakásba Egyesületet, illetve a Mosoly Alapítványt több ízben is támogattuk ily módon.

# Közösségi szerepvállalás

## Jótekonysági aktivitásaink

Időszakosan jótekonysági gyűjtést is rendezünk a kollégák körében, így például 2018 májusában az InDaHouse Egyesülettel együttműködve munkatársaink sokasága járult hozzá, hogy az encsi kistérségben élő hátrányos helyzetű gyerekek számára szép élmény legyen a gyereknapi. Szintén 2018-ban gyűjtöttünk ruhákat és egyéb tárgyi adományokat az Oltalom Karitatív Egyesület pártfogoltjai javára is. 2019-ben pedig Mikulás-gyűjtést szerveztünk, melynek eredményeként - a Social Banking és az ErsteNő összefogásával - 100 kilónyi csoki és 10 autónyi ruhaadományt gyűjtöttünk. A csokikat a Világszép Alapítvány, az Oltalom Karitatív Egyesület, a BAGázs, az InDaHouse Alapítvány, az Igazgyöngy Alapítványnak és a Kompánia Alapítvány által támogatott gyerekek kapták meg, míg a ruhaadomány az Oltalom által működtetett Dankó utcai óvodába jutott.

2020-ban is számos jótekonysági gyűjtés valósulhatott meg. A szelektív hulladék válogatásával és elszállításával megbízott partnerünk, a Recobin csatlakozott a 2022-es férfi kézilabda-Európa-bajnokság szervezőivel együttműködve egy kupakgyűjtési kampányhoz, amelynek így az Erste is részévé vált. A kupakokból származó bevétel teljes egészében az Unicef magyarországi szervezetéhez

került, támogatva ezzel a hátrányos helyzetű gyermekek sportolását.

Az ErsteNő, az Erste Social Banking és a HR területünk közös szervezésében indult #nemluxustáska kampány keretében 164 db táska gyűlt össze, amelyeket nőknek szóló higiéniai termékekkel töltöttünk meg. A csomagokat kollégáink szállították el a Magyar Máltai Szeretetszolgálatnak. Az ajándékokat nehéz helyzetben levő és otthoni erőszak áldozatává vált nők, fiatal lányok kapták meg országszerte.

2020-ban is megrendeztük Jótekonysági Mikulás Csoki gyűjtésünket, amely során 1500 csomag csokit gyűjtöttek össze kollégáink a rászoruló gyermekek számára. Emellett, a Social Bankinggel együttműködve bankunk online karácsonyi adventi vásárt rendezett, ahol 20 nonprofit szervezet termékeit mutatta be a kollégáknak és a Bank ügyfeleinek. A vásárlásokkal a szervezetek kedvezményezettjeit (árvák, hátrányos helyzetűek, fogyatékosokkal élő) támogatták. A Social Banking továbbá 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.

A Budapest Bike Maffia (BBM) „Mentsd meg 2020-at egy szendviccse!” névre hallgató kampányához is csatlakoztunk, melynek keretében 1000 db szendvicset juttattunk el a nélkülözőkhöz.

2020-ban JÓTETT Bank néven közös CSR programot indított a Magyar Bankszövetség és a hazai bankszektor, melyhez mi is csatlakoztunk. A program keretében közel 717 banki munkatárs adott vért, amelyből az Erste dolgozói jelentős részt képviseltek. A Digitális Gyorsítósáv program keretében karitatív szervezetek és szakmai támogató partnerek összefogásával indult el az országos IT-eszköz adományozási program digitálisan hátrányos helyzetű iskolák, pedagógusok és diákok számára. Az Erste több mint 250 számítógép adományozásával járult hozzá a program sikeréhez.

Mindezekon felül pedig az Erste Torony mind a 15 emeletén megtalálhatóak a Cseriti adománybolt-hálózat gyűjtődobozai, amelyek várják a kollégáink adományait. Éves szinten több száz kilogrammnyi ruha, gyerekjáték, könyv és egyéb tárgy kerül így a Cseriti adományboltjaiba.



# Közösségi szerepvállalás

## #veletekvagyunk kampány

Már a járványidőszak elején felvállaltuk az Erste pandémiás válságkezelésben való aktív szerepvállalását.

Kulturális alapelvünk: az Erste az a hely, ahol hiszünk az emberekben, támogatásunkkal hozzájárulunk a közösségek fejlesztéséhez. Így nem is volt kérdés, hogy ebben a rendkívüli helyzetben a társadalom iránti felelősségvállalás jegyében segítünk ott, ahol arra a legnagyobb szükség van.

Így az Erste Social Banking csapatunk részvételével a #veletekvagyunk kampány részeként közel 50 millió forinttal támogattuk belföldi kórházainkat olyan eszközökkel, melyekre az visszajelzéseik szerint leginkább szükségük volt, hogy segíteni tudjuk azokat, akik a frontvonalban küzdenek a vírus terjedése, illetve a járvány hatásai ellen. Célunk ezzel a kórházak életmentéssel és betegellátással összefüggő felszereltségének javítása, a szociális ellátást végző civil szervezetek támogatása volt. Az eszközöket 28 kórházhoz és 12 szociális szervezethez juttattuk el.

Az Erste Social Banking továbbá a Budapest Bike Maffiának és az Egyszülős Központnak adományozott nagyobb összeget a pandémia alatt, amellyel kb. 500 családot segítettünk át a kezdeti nehézségeken. Emellett maszkot gyártott kérésünkre a Matyódesign és a Strázsa Tanya, amelyeket szociális ellátó intézményekbe juttattunk el.

Támogatásainkkal segítettük továbbá 300 államilag gondozott gyermek táboroztatását, illetve daganatos gyermekek családjainak átvészelni az első pénzügyileg nehéz időszakot.



# Közösségi szerepvállalás

## Szponzoráció

### Jégkorong

Az Erste Bank 2017 óta az első osztályú felnőtt férfi jégkorongbajnokság névadó főszponzora, 2018-ban pedig kiterjesztettük támogatásunkat a magyar válogatott szponzorációjára is. Bankunk cégcsoportszinten elhivatott támogatója a legígéretesebben fejlődő sportágnak, ráadásul a hoki iránti elkötelezettség immár a vállalat identitásának részévé és a kollégák büszkeségének tárgyává vált, így mindenképp az a szándékunk, hogy hosszú távon segíthessük ezt a csodálatos sportot és a benne élők, valamint az érte rajongók közösségét.



### Bánkitó Fesztivál

Az EBH 2018 óta főszponzora a Bánkitó Fesztiválnak, melynek fennmaradását akkor is támogatta amikor a pandémia miatt nem kerülhetett megrendezésre. Az együttműködés alapját a magyar civil szféra mindkét fél által vallott és gyakorolt támogatása adta, hiszen a Bánkitón hagyományosan jelentős és aktív szerepet kapnak a civil szerveződések. Az elmúlt években az Erste Social Banking is számos programmal jelent meg a fesztiválon. Többek közt filmvetítésekkel, kerekasztal-beszélgetésekkel, jógával, jótékonyági futóversennyel, sőt a tavon történő vízbiciklizések és fagyizások közben megvalósult pénzügyi és vállalkozásfejlesztési tanácsadással is.

