

# FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS **2023**

MBH Bank Nyrt.



# VEZÉRIGAZGATÓI KÖSZÖNTŐ

## Kedves Olvasó!

Az elmúlt évek megerősítettek minket, gazdasági szereplőket abban, hogy a fenntarthatóság és környezetvédelem nem csupán erkölcsi, hanem üzleti szempontból is nélkülözhetetlen. A fenntarthatóság, mint olyan, nem pusztán egy környezetbarát cselekedet, hanem stratégiai előny is, amelyet az üzleti tevékenységünkbe való integrálás révén igyekszünk a környezetünk hasznára fordítani. Bankként mi hiszünk abban, hogy a vállalatoknak nemcsak nyereséget kell termelniük, hanem felelősséget is kell vállalniuk a környezet és a társadalom iránt, így a saját működésünkben is egy ESG-orientált szervezeti kultúra létrehozásán dolgozunk nap, mint nap. Másrészt, a hazai vállalatok és a lakosság egyik legnagyobb finanszírozójaként szeretnénk ahhoz is hozzájárulni, hogy ügyfeink elérhessék saját fenntarthatósággal kapcsolatos céljaikat. Ezen terveink mentén pedig célunk, hogy szervezetünk súlyához mérten, a lehető legnagyobb mértékben járuljunk hozzá a fenntartható gazdasági működés megteremtéséhez.

A tavalyi év meghatározó volt bankunk számára, hiszen sikeresen lezártuk a hazai banktörténet legnagyobb fúzióját és bevezettük új, egységes márkánkat a piacra, amely által mára az egyik vezető bankká váltunk hazánkban. A fúziós folyamattal együtt – és a külső kihívások ellenére is – kiemelkedő eredményeket értünk el és megerősödöttünk működésünk minden területén. Ez alól pedig az ESG területe sem képez kivételt, hiszen számos új programmal és elhatározással erősítettük meg a fenntartható jövő iránti elkötelezettségünket. Korábbi előbankjaink megkezdett joggyakorlatai kiváló alapot biztosítottak számunkra arra, hogy a 2022-ben, az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céljaival összhangban megfogalmazott ESG-stratégiánk öt alappillére mentén tovább építhessünk, és tovább bővíthessük fenntarthatósági tevékenységünket. Új kezdeményezéseink és programjaink megalkotásakor pedig nem hagyhattuk figyelmen kívül két stratégiai célunkat sem: egyrészt szeretnénk partnerek lenni a pénzügyekben, így olyan infrastruktúrát, termék- és szolgáltatáspalettát kívánunk létrehozni, amely hatékonyan segíti hozzá ügyfeinket saját fenntarthatósági céljaik eléréséhez, ezáltal pedig mi magunk is támogathatjuk a fenntartható gazdasági és társadalmi átalakulást. Másrészt olyan felelős vállalat szeretnénk lenni, amely hatékonyan tudja a fenntarthatósági elveket adaptálni saját működésébe, környezeti, társadalmi és vállalatiirányítási szempontból egyaránt.

Említett céljainkat szem előtt tartva pedig számos fenntarthatósági kezdeményezést indíthattunk és megannyi mérföldkővet értünk el 2023-ban, már egyesült nagybankként, MBH Bank név alatt. Többek között kiemelkedő jelentőségű ESG-minősítéseket szereztünk, például a Refinitiv-től kiváló B+ minősítést, továbbá megszületett a Net Zero Banking projektünk, amelynek keretében nemcsak a saját és közvetett üvegházhatású gázkibocsátásunkat számoltuk ki, hanem a magyar tulajdonú bankok közül elsőként kívánjuk nyilvánosságra hozni a finanszírozott portfólióink értékláncából származó közvetett szén-dioxid-kibocsátás mennyiségét is.



Mindezek mellett, talán a legkiemelkedőbb mérföldkő, amelyet elértünk a tavalyi évben, hogy megalkottuk a Fenntartható Jövő Bankja programunkat, amely éveken átívelő, átfogó fenntarthatósági- és környezetvédelmi keretprogram három meghatározó vállalás mentén: zöld pénzügyi megoldásokkal és programokkal segíti természeti élőhelyeink és állatfajaink védelmét, valamint támogatja Magyarország klímacéljainak elérését és a dekarbonizációs törekvéseket. Büszkeséggel tölt el, hogy első vállalásunk megvalósításáért, a biodiverzitás megőrzése és támogatása céljából, olyan neves partnerrel dolgozhatunk közösen a hazai nemzeti parkok megóvása érdekében, mint az Agrárminisztérium, akikkel tavaly év végén kötöttünk megállapodást. Második vállalásunkként víziónká vált, hogy mi legyünk az első magyar tulajdonú bank, amelyik 2024-ben csatlakozik a Science Based Targets Initiative (SBTi) kezdeményezéshez és kibocsátásunk csökkentését nemzetközi, tudományos alapon validáltassuk. Utolsó vállalásunk pedig a zöldhitelek állomány legalább 4 százalékponttal való növelésére irányul, ennek elérése érdekében a tavalyi évben már több zöld termékkel is bővítettük portfólióinkat.

Az alábbiakban szeretnénk részletesen is bemutatni, hogy a 2023-as év során milyen lépéseket tettünk az élhetőbb jövő érdekében. A jelentésben összefoglalt eredményeink nem az utunk végét jelzik, hanem az út során elért mérföldköveket, amelyek jelölik számunkra a jövőbeli irányt. Ezen elért eredményeink megalapozzák számunkra a következő évek döntéseit és lehetőségeit, célunk pedig, hogy az ESG területén továbbra is meghatározó eredményeket érjünk el, nemcsak a saját működésünkben, hanem finanszírozói szerepünkben adódóan a hazai vállalatokat és a lakosság fenntarthatósági törekvéseinek támogatásában is.

Köszönjük, hogy figyelemmel kísérik tevékenységünket, és jó olvasást kívánunk!

Üdvözlettel,

**Dr. Barna Zsolt**  
MBH Bank elnök-vezérigazgató

# TARTALOM

Vezérigazgatói köszöntő	2
<b>1. A jelentésről</b>	<b>4</b>
<b>2. Az MBH Bank bemutatása</b>	<b>6</b>
<b>3. Az MBH Bank kiemelt ESG eredményei 2023-ban</b>	<b>9</b>
<b>4. Az MBH Bank elismerései</b>	<b>11</b>
<b>5. Fenntarthatóság az MBH Bank számára</b>	<b>13</b>
5.1 ESG stratégia	14
5.2 ESG irányítás	18
5.3 ESG oktatás és szemléletformálás	19
5.4 Érintettek bevonása	20
5.5 Lényegességi felmérés	22
<b>6. Felelős vállalatirányítás</b>	<b>23</b>
6.1 Vállalatirányítási struktúra	24
6.2 Etikus működés, tisztességes üzleti gyakorlat	26
6.3 Jogszabályi megfelelés	27
6.4 Felelős beszerzés	29
<b>7. Partner a fenntartható pénzügyekben</b>	<b>31</b>
7.1 ESG kockázatkezelés	32
7.2 Partner a zöld pénzügyekben	36
7.3 Kedvezményes és társadalmilag felelős termékek	40
<b>8. Felelős szolgáltatásnyújtás</b>	<b>42</b>
8.1 Ügyfélelégedettség	43
8.2 Digitalizáció és innováció	43
8.3 Információbiztonság és adatvédelem	45
8.4 Akadálymentes ügyfélkiszolgálás	47
<b>9. Környezeti lábnyomunk mérséklése</b>	<b>48</b>
9.1 ESG szempontok szerinti üzemeltetés	49
9.2 Papírmentes, kontaktmentes folyamatok	53
<b>10. Felelős foglalkoztatás</b>	<b>54</b>
10.1 Foglalkoztatás	55
10.2 Munkavállalóink elismerése, javadalmazás és juttatások	58
10.3 Képzés és tehetségmenedzsment	59
10.4 Tájékoztatás és szemléletformálás	60
10.5 Esélyegyenlőség biztosítása és szervezeti sokszínűség	61
10.6 Munkavállalóink egészsége és biztonsága	63
<b>11. Társadalmi felelősségvállalás</b>	<b>65</b>
11.1 CSR stratégia	66
11.2 Adományozás és szponzorációs együttműködések	67
11.3 Pénzügyi kultúra fejlesztése és az oktatást fejlesztő tevékenységek	69
11.4 Magyar művészet támogatása és fejlesztése	70
<b>12. Mellékletek</b>	<b>71</b>
12.1 Az energiafogyasztás számításánál alkalmazott módszertan	72
12.2 A karbonlábnyom számításánál alkalmazott módszertan	72
<b>13. GRI tartalmi index</b>	<b>73</b>



# 1. A JELENTÉSRŐL

# 1. A JELENTÉSRŐL

Az MBH Bank Nyrt. (a továbbiakban: MBH Bank vagy Bank) örömmel publikálja fenntarthatósági jelentését, amely a Bank ESG területen elért 2023. évi eredményeit foglalja össze és mutatja be a lényeges témái mentén. A Bank a jelentést a BÉT (Budapesti Értéktőzsde) ESG jelentéstételi ajánlásával összhangban adja ki éves ciklusban.

A Bank közelmúltbeli fúziója - amely új folyamatok, új struktúrák és új stratégia kidolgozását igényli - lehetőséget nyújtott arra, hogy a fenntarthatóságot prioritásként kezeljük és beépítsük mindennapi működésünkbe, ami véleményünk szerint versenyelőnyé válik.

ESG stratégiánkban ambiciózus célokat tűztünk ki. Célunk, hogy az MBH Bank a fenntarthatóság tekintetében a hazai bankpiac egyik vezető szereplőjévé váljon. A jövőkép megvalósítását két stratégiai cél támogatja, amelyek az MBH Bank pénzügyi intézményként és felelős vállalként betöltött szerepéből fakadnak. Az MBH Bank elkötelezett a fenntarthatóság iránt, ezért az ESG mindhárom – környezeti, társadalmi és vállalatirányítási – pillérét integrálta működésébe és törekszik a folyamatos fejlődésre.

A jelentés tartalma és hatóköre	A jelentés a Bank ESG megközelítését és teljesítményét mutatja be. A fenntarthatósági jelentés hatókörébe kizárólag az MBH Bank Nyrt. tartozik.
Jelentéstevő szervezet	MBH Bank Nyrt. (továbbiakban: MBH Bank) Székhely: 1056 Budapest, Váci u. 38.
Jelentéstételi időszak	2023-as üzleti év (2023. január 1. és 2023. december 31.)
Jelentési ciklus	Éves
A jelentéskészítés során figyelembe vett szempontok	A jelentés a GRI Standards (2021) szabvány <sup>1</sup> „in accordance” megfelelési szint szerint készült.
Külső fél általi hitelesítés	A jelentésben szereplő információkat és adatokat külső fél nem hitelesítette.

## A banki integráció hatása a jelentésben alkalmazott megközelítésekre

A Magyar Bankholding Zrt. 2020 decemberében jött létre a három bankcsoport – az MKB Bank, a Budapest Bank, és a Takarékbank – fúziójának megvalósítása céljából. A fúziós menetrend első lépéseként 2022. március 31-én a Budapest Bank Zrt. beolvadt az MKB Bankba. Az egyesült Bank 2023. április 30-ig, a Takarékbank beolvadásáig MKB Bank néven folytatta működését, 2023. május 1. óta MBH Bank néven, egységes

márkanévvel és arculattal működik tovább. Mivel a fenntarthatósági jelentés a 2023-as évet mutatja be, a továbbiakban MBH Bank-ként, illetve Bankként hivatkozunk a szervezetre. A megjelenő adatok és információk már az egységes hitelintézet adatait tartalmazzák.

Az ESG jelentéssel vagy közzétett információkkal kapcsolatos kérdéseket az [investorrelations@mbhbank.hu](mailto:investorrelations@mbhbank.hu) címen várjuk.

<sup>1</sup>A GRI (Global Reporting Initiative) a nemzetközi szinten leginkább elfogadott és alkalmazott fenntarthatósági jelentéstételi keretrendszer.





## **2. AZ MBH BANK BEMUTATÁSA**

## 2. AZ MBH BANK BEMUTATÁSA

Az MBH Bank Magyarország második legnagyobb és tisztán magyar tulajdonú hitelintézete, amely 2023 májusában jött létre három bank – az MKB Bank, a Budapest Bank és a Takarékbank – egyesülésével, mellyel lezárult a hazai bank-történelem legnagyobb fúziója. A modern, univerzális bank korszerű pénzügyi szolgáltatásaival és folyamatosan bővülő termékpalettájával egyaránt kiszolgálja mind a lakossági, mind a vállalati-intézményi ügyfeleket.

**Hagyományosan erős vállalati, prémium és privátbanki ügyfélkörrel, valamint tanácsadási és elemzési szolgáltatásokkal rendelkezik. A Bank számos szolgáltatást kínál, nevezetesen:**

- banki szolgáltatások,
- pénzügyi és operatív lízing,
- pénzügyi és befektetési szolgáltatások,
- egyéb hitelnyújtás.

2023-ban az MBH Bank számos egyéb szegmensben is erős piaci pozícióval rendelkezett, beleértve a mikro-, kis- és középvállalkozások hitelezését, a lízingpiacot, az agrár- és élelmiszeripari üzletágot, valamint széleskörű pénzügyi és tőkepiaci, valamint befektetési tevékenységet végzett. 2023-ban is törekedtünk arra, hogy stratégiai együttműködési megállapodásokkal olyan partneri kapcsolatokat alakítsunk ki a piac meghatározó szereplőivel, amely win-win helyzetet teremtve képes elősegíteni a fenntartható növekedést. A 2023-as évben az MBH Bank sikeres pályázattal elnyerte a 2021-2027-es uniós pénzügyi ciklus MFB Pont Plusz vállalati hálózat kialakítását. Az új MFB Pont Plusz hálózat első 74 fiókja az év végével megnyitásra került.

Bankunk a tagjain keresztül 2023-ban is teljes körű pénzügyi kiszolgálást nyújtott Magyarországon. Tevékenységében ötvöződött a tradicionális banki értékek tisztelete és a nyitottság az innovatív pénzügyi megoldások, különösen a digitalizáció felé. Ennek köszönhetően a 2023-as évben az MBH Bank élen járt Magyarországon az innovatív pénzügyi megoldások területén. A fúziós folyamat révén pedig az ország legnagyobb fiókhálózatával rendelkezett, valamint a piacon egyedülálló módon mobilbankfiókot<sup>2</sup> is üzemeltetett.

2023-ban az MBH Banknak 2 millió ügyfele volt lakossági és vállalati üzletágában, több mint 7 600 alkalmazottja dolgozott 514 bankfiókban és 8 irodaépületben.

### Küldetés, alapértékek

Az MBH Bank Magyarország egyik vezető hitelintézete-ként és egyik legnagyobb munkáltatójaként elkötelezett Magyarország gazdasági és társadalmi fejlődésének támogatása iránt. Felelős vállalként 2023-ban is fontosnak tartotta, hogy hozzájáruljon a természeti és társadalmi környezet érintettjeinek jóllétéhez, a közösségi fejlődéshez, munkatársai és Magyarország lakosságának boldogulásához. Partnerei magas színvonalú, biztonságos és kölcsönös előnyökön alapuló kiszolgálását a tradíció, az innováció és az együttműködés vállalati értékei mentén végezte. Emellett a közkiadásokhoz való jelentős hozzájárulásával, az alkalmazotti bérek és juttatások fizetésével és a hazai munkahelyek fenntartásával Bankunk közvetlen és közvetett gazdasági hatást is gyakorolt.

### Jövőbeli céljaink

A 2023-ban már MBH Bank Nyrt. néven működő bank a jövőben is támaszkodni kíván a hazai bankrendszer egyik legrégebbi tagjaként működött – több, mint 70 éves – MKB Bank Nyrt., valamint további elődállományai értékeire és tapasztalataira. Az MBH Bank stratégiai célja, hogy Magyarország egyik legmeghatározóbb bankjává váljon, erős pozíciókkal rendelkezzen minden piaci szegmensben, és megjelenjen a nemzetközi piacokon, így a közép-kelet-európai régió országaiban is.

Éljenjáromok kívánunk lenni a fenntarthatósági célok elérésében is, felismerve a bankszektor kiemelt szerepét finanszírozóként és a gazdaság motorjaként. Ezért célul tűztük ki egy olyan infrastruktúra, termék- és szolgáltatási paletta létrehozását a lakossági és a vállalati ügyfeleknek egyaránt, ami hozzásegíti őket fenntarthatósági és klímacéljaik megvalósításához.

<sup>2</sup> A mobilbankfiókok mozgó egységek, amelyek a kistelepüléseken élők számára teszik helyben elérhetővé a pénzügyi szolgáltatásokat.



### Az MBH Bank szakmai szervezeti tagságai

Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham)/ American Chamber of Commerce in Hungary, Banking Association for Central and Eastern Europe (BACE), Befektetési Szolgáltatók Szövetsége (BSZSZ), Elektronikus Fizetési Szolgáltatók Szövetsége (EFISZ), European Payments Council (EPC), Hungarian Business Leaders Forum (HBLF), International Swaps and Derivatives Association (ISDA), Joint Venture Szövetség (JVSZ), LEI Magyarország Egyesülete, Loan Market Association, Magyar Bankszövetség, Magyar Faktoring Szövetség, Magyar Forex Társaság, Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, Magyar Közgazdasági Társaság, Magyar Projektmenedzsment Szövetség, Német - Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara, Társadalmi Hasznosságú Befektetők Egyesülete, Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége, Magyar Fintech Szövetség (MAFISZ), United Nations Environment Programme (UNEP FI), Munkáltatók Esélyegyenlőségi Fóruma, Menedzserek Országos Szövetsége, Kereskedelmi és iparkamarák, ágazati szervezetek<sup>3</sup>

### Gazdasági teljesítmény

2023 egy rendkívül fontos mérföldkő volt az MBH Bank számára, amely egyedülálló fúziós folyamat révén lett a hazai bankszektor megkerülhetetlen szereplője. A Bankot stabil üzleti teljesítmény és rugalmas reagálási képesség jellemezte 2023-ban is. Az Éves egyedi pénzügyi jelentés tartalmazza a 2023-as gazdasági teljesítményünk részletes bemutatását, mely pénzügyi szemléletéből fakadóan az érintettek közötti pénzáramlást mutatja be: a megtermelt bevételt és az egyes érintetti csoportok (részvényesek, munkavállalók, állam) felé történő kifizetéseket, azaz a felosztott gazdasági értéket.

Az MBH Bank pénzügyi mutatószámait a Takarékbank 2023. május 1-i beolvadása jelentősen befolyásolta mind mérleg, mind eredmény oldalon. Összességében az MBH Bank jövedelmezősége kedvezően alakult a Nemzetközi Pénzügyi Beszámolási Standardok („IFRS”) szerinti adózás utáni eredménye alapján 118,316 milliárd forint nyereséget realizált a 2023-as gazdasági évben.

- 11 008,6 milliárd forint egyedi mérlegfőösszeg
- 6 850,8 milliárd forint ügyfélbetét-állomány
- 4 272,3 milliárd forint ügyfélhitelállomány

### Az MBH Bank Nyrt. által közvetlenül megtermelt és felosztott gazdasági érték (2023)<sup>4</sup>

Kategória	Típus	2023
Megtermelt gazdasági érték (e Ft)	Bevételek	569 739 492,20
	Működési költségek	119 665 935,76
Felosztott gazdasági érték (e Ft)	Munkavállalói bérköltség, juttatások	116 301 414,92
	Tőkebefektetőknek történő kifizetések (kamat, osztalék stb.)	25 092 000,00
	Kormányzat felé történő kifizetések (adók, büntetések)	108 805 823,11
	Közösségi befektetések (jótékonyosság, CSR stb.)	8 005 039,66
	Visszatartott gazdasági érték (e Ft)	-
Fenti kategóriába be nem sorolható eredménytétel (e Ft)	Kockázati költség	59 634 027,83
	Módosítási eredmény	13 918 568,64
	Kamatvisszatérítés	-
Adózás utáni eredmény	-	118 316 682,28

#### <sup>3</sup> Vármegyei kereskedelmi és iparkamarák

Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara; Csongrád - Csanád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara; Fejér Megyei Gyáriparosok Szövetsége; Fejér Megyei Kereskedelmi és Iparkamara; Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara; Hajdú-Bihar Megyei Kereskedelmi és Iparkamara; Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara; KEM Kereskedelmi és Iparkamara (Komárom-Esztergom); Nógrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara; Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara; Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara; Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi és Iparkamara; Vas Megyei Kereskedelmi Iparkamara; Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara; Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara; Vállalkozók Nyiregyszervező Egyesület; Járszági Menedzser Klub Egyesület

#### Ágazati szervezetek

Baromfi Termékintézet; Belső Ellenőrök Magyarországi Közhasznú Szervezete; CFA Institute Worldwide; Magyar Állattenyésztők Szövetsége; Mezőgépgyártók Országos Szövetsége; Tej Szakmaközi Szervezet; FruitVeB Szakmaközi Szervezet; Gabonatermelők Országos Szövetsége; Grémium az Utódlásért Egyesület; IVSZ – Digitális Vállalkozások Szövetsége (korábban: Informatikai, Távközlési és Elektronikai Vállalkozások Szövetsége); Magyar Gépjárműipari Egyesület MAGE; Magyar Marketing Szövetség; Magyar Ingtatlanszövetség; Magyar Public Relations Szövetség; Magyarországi Szóvivők Országos Szövetsége; Magyarországi Vezető Informatikusok Szövetsége; MTS Limited; Qorus; Reklám Világszövetség; Magyar Akvakultúra és Halászati Szakmaközi Szervezet; ÖRT Önszabályozó Reklám Testület

<sup>4</sup> A táblázat a jelentés scope-jával összhangban az egyedi, MBH Bank Nyrt.-re vonatkozó pénzügyi adatokat tartalmazza a 2023-as évben és nem terjed ki a Csoport további tagjaira.







### **3. AZ MBH BANK KIEMELT ESG EREDMÉNYEI 2023-BAN**

# 3. AZ MBH BANK KIEMELT ESG EREDMÉNYEI 2023-BAN

**Kiemelkedő ESG minősítések:** Refinitiv B+ és CDP C értékelés

**Átfogó ESG-keretprogram:** a Fenntartható Jövő Bankja program elindítása

## Haladás a Net Zero felé

- Teljes karbon leltár elkészítése: beleértve a Scope 1, Scope 2 és Scope 3 finanszírozott kibocsátásokat (PCAF módszertan alapján) is
- Net Zero stratégia felállítása
- Weboldalunk karbon lábnyomának kiszámítása a Carbon Monitor kezdeményezés keretében

## Zöld Finanszírozási Keretrendszer és Zöld Hitelezési Keretrendszer kialakítása

### ESG oktatás

- Felsővezetői és igazgatói szintű alap ESG képzések megtartása
- Kötelező ESG e-learning a munkavállalóknak

### Biodiverzitás támogatása

- Partnerség az Agrárminisztériummal Magyarország 10 nemzeti parkjának támogatása céljából
- MBH Erdő létrehozása közel 23.000 facsemetével

### Kiemelt eredmények HR és társadalmi felelősségvállalás terén

- Generációs diverzitás program bevezetése
- MBH Tudatos Segítség Program elindítása a Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel

### Fenntarthatósági törekvések ügyfeleink bevonásával

- Kiberbiztonsági Edukációs Kampány elindítása
- Vak és gyengénlátó emberek számára fejlesztett Touch Card funkcióval rendelkező, akadálymentesített Mastercard bankkártya bevezetése a magyar pénzügyi piacon elsőként
- Zöld átalánydíjas csomagunkkal továbbra is a kékvércse állomány védelmében





## **4. AZ MBH BANK ELISMERÉSEI**

## 4. AZ MBH BANK ELISMERÉSEI

### NÉHÁNY AZ ELMÚLT IDŐSZAKBAN KAPOTT ELISMERÉSEINK KÖZÜL.

#### ESG és CSR területen

- IFUA Horváth Zöld Kerék Díj I. hely - ESG-szemponatok beépítése a termékfejlesztésbe
- CFI.co Awards I. hely - Magyarország legjobb ESG bankja (Best ESG Bank Hungary)
- ESG Awards 2023 I. hely - Employee Engagement ESG Programme Of The Year
- Mastercard Év Bankja 2023 III. hely – Év CSR kezdeményezése
- Mastercard Év Bankja 2023 III. hely – Az év kiberbiztonsági edukációs kampánya kategóriában
- 2023 Winner: CSR Excellence Awards - The Business Concept
- CSR Hungary Díj „Legjobb CSR Programért (Közös ügyek-közös felelősség)” kategóriában a Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel közös munkáért
- Doing Good - MBH Erdő, Special Mention
- Doing Good - MBH Tudatos Segítség Program, Finalista
- Finalista – MBH Bank Erdő – Társadalmi Felelősségvállalás – HRKOMM Award 2023
- IV. Tisza-tavi Pet Kupa III. hely



#### HR területen

- Best Practice Institute „Legkedveltebb munkahely” („Most Loved Workplace”) tanúsítvány
- Top Employer 2023, Employee Excellence 2023
- JVSZ - „Companies For The Future Award” 2023 Best Talent program kategóriában III. helyezes
- Kategóriagyőztes – Generációs Diverzitás Tudatos Kezeléséért – Open Minded Companies Award 2023
- Arany kategória – A megérkezés élménye – A HR-kampányok Munkavállalói Életciklus Szerint – HRKOMM Award 2023
- Bronz – Generációs közösségek – HR- kampányok Munkavállalói életciklusok szerint – HRKOMM Award 2023
- Finalista – Vigyázz, kész, Start+ - Integrált Employer Branding Stratégia – HRKOMM Award 2023
- Finalista – Generációs Diverzitás és Esélyegyenlőség – Sokszínű Munkahely – HRKOMM Award 2023
- Zynternship Awards Talent Starter- 2023, Ezüst fokozatú minősítés
- Zynternship Awards Közönségdíj- 2023, Ezüst fokozatú minősítés
- APEX HRPOWER HR Toplista I. helyezes
- Legjobb női munkahely 2022 – I. díj - Magyar Női Karrierfejlesztési Szövetség
- Arany minősítés Digital Employee Experience kategóriában – A játékosított preboarding programért - HRBEST 2022
- Mastercard az Év Employer Branding aktivitása 2022



#### Egyéb területen

- Visa #1 Issuer 2023 díj
- Visa #1 Special Award 2023
- Mastercard Év Bankja 2023 – I. díj az év üzleti szegmensének szóló programja kategóriában





**5. FENNTARTHATÓSÁG  
AZ MBH BANK SZÁMÁRA**

# 5. FENNTARTHATÓSÁG AZ MBH BANK SZÁMÁRA

Az MBH Bank kiemelten fontosnak tartja, hogy - gazdasági erejéhez mérten - széleskörű szerepvállalásán keresztül hozzájáruljon a társadalom fejlesztéséhez és a fenntartható gazdasági működés megteremtésének kulcsfontosságú szereplője legyen. Elkötelezettségünk a környezeti és társadalmi fenntarthatóság iránt az üzleti stratégiánk és az ESG stratégiánk összehangolásában is tükröződik.

Az MBH Bank működése és célzott tevékenységei által 2023-ban is támogatta a hazai gazdaság fenntartható működését. A 2023-as év – az integráció éve – új folyamatok, új struktúrák és új stratégia kidolgozását igényelte, ami lehetőséget nyújtott arra, hogy a fenntarthatóságot prioritásként kezeljük és beépítsük mindennapi működésünkbe. Hiszünk abban, hogy a fúzió a kihívások mellett egy vissza nem térő versenyelőnyt is jelent, ezért tettünk jelentős előrelépéseket a fenntarthatóság felé vezető úton 2023 során is. Felelős hitelintézetként törekszünk az ESG szempontok üzleti stratégiába való integrálására, annak érde-

kében, hogy ezen tényezők is hangsúlyosan megjelenjenek az üzleti döntések során.

A fúziós folyamat lezárultával, a változó szakmai és üzleti hangsúlyoknak megfelelően az MBH Bank Nyrt. felsővezetése is átalakult. Az MBH Bank fenntarthatóság iránti elkötelezettségét jelzi, hogy Puskás András, a korábbi ESG szempontokért és fenntarthatóságért is felelős Elnöki Főtanácsadó, immáron Önkormányzati kizsgálásért, egyházakért, ESG és fenntarthatóságért, kommunikációért és államigazgatási kapcsolatokért felelős vezérigazgató-helyettesként folytatta munkáját a bank felsővezetésében. Tevékenységét a közvetlenül irányítása alatt álló ESG és Fenntarthatósági szakterület támogatta. A szakterület a stratégiában meghatározott feladatokat a bank egyéb szakterületeivel együtt valósította meg.

Az ESG irányítási struktúrával részletesebben a 5.2 ESG irányítás alfejezet foglalkozik.

## 5.1 ESG STRATÉGIA

### Stratégiai vízió és pillérek

Az MBH Bank csoport szintű ESG stratégiája ambiciózus célokat tűzött ki, melyek megvalósítása érdekében folytatta működését 2023-ban is a Bank. Célunk, hogy az MBH Bank a fenntarthatóság tekintetében a hazai bankpiac egyik vezető szereplőjévé váljon. A jövőkép megvalósítását két stratégiai cél támogatja, amelyek az MBH Bank pénzügyi intézményként („Partner a fenntartható pénzügyekben”) és felelős vállalatként („Felelős vállalatcsoport”) betöltött szerepéből fakadnak.

A bank ESG-stratégiája öt stratégiai pillérré összpontosít, amelyek különböző fenntartható fejlődési célokat támogatnak, nevezetesen a Tisztességes munka és gazdasági növekedés (SDG 8<sup>5</sup>), az Ipar, innováció és infrastruktúra (SDG 9), a Felelős fogyasztás és termelés (SDG 12) és az Éghajlat-politikai fellépések (SDG 13) céljait. Továbbá, a Bank dekarbonizációs céljainak megvalósítása által hozzá kíván járulni a Párizsi Megállapodás céljainak eléréséhez.

Az ESG-stratégia célja, hogy részletes iránymutatásokkal, cselekvési tervvel, fő teljesítménymutatókkal, valamint egyértelmű szerepekkel és felelősségi körökkel keretet határozzon meg a célkitűzések eléréséhez. Emellett illeszkedik a Bank

üzleti stratégiájához, hiszen a digitalizációs törekvések támogatják többek között a dekarbonizációs célokat és a fenntarthatósággal kapcsolatos termék- és szolgáltatásfejlesztést. ESG stratégiánk nettó zéró elemekkel való kiterjesztése szintén folyamatban van, azzal az egyértelmű céllal, hogy azt minden eszközzel vonatközön tudományosan megalapozott, Párizsi Megállapodásokkal összeegyeztethető célokkal igazítsuk össze, a rendelkezésre álló iránymutatások szerint.

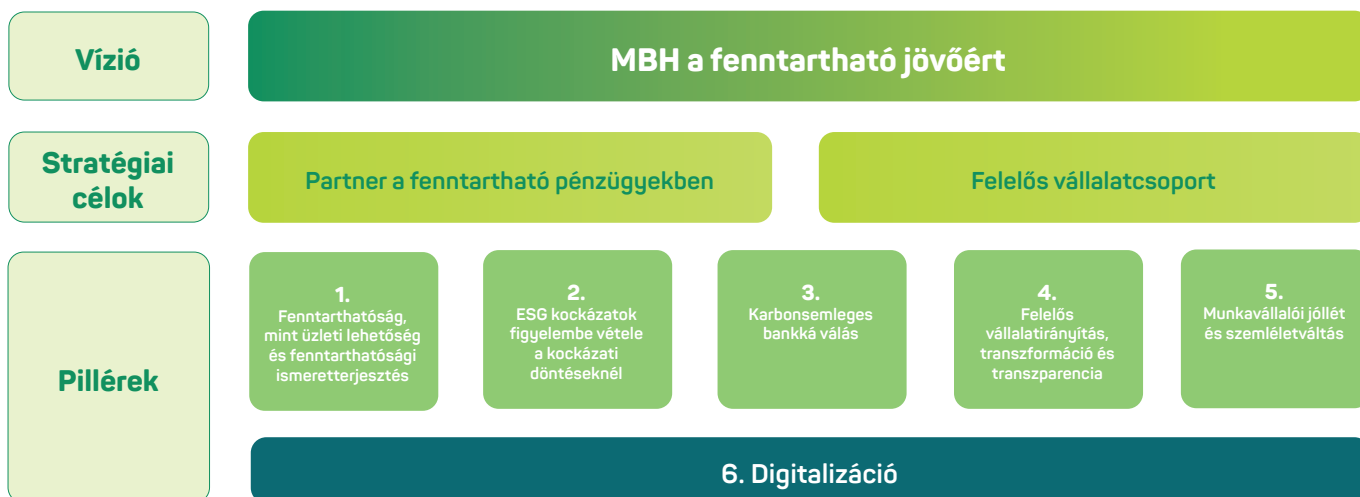
Ahogy haladunk afelé, hogy Magyarország egyik vezető bankjává váljunk a fenntarthatósági teljesítmény tekintetében, folyamatosan arra törekszünk, hogy javítsuk gyakorlatainkat azáltal, hogy a nemzetközi jó gyakorlatokhoz mérjük magunkat és követjük az elismert fenntarthatósági keretrendszereket.

Stratégiai pillér	Kapcsolódó SDG
Fenntarthatóság, mint üzleti lehetőség és fenntarthatósági ismeretterjesztés	SDG 8 SDG 9
ESG kockázatok figyelembevétele a kockázati döntéseknél	SDG 12
Karbonsemleges bankká válás	SDG 13
Felelős vállalatirányítás, transzformáció és transzparencia	-
Munkavállalói jóllét és szemléletváltás	SDG 8

<sup>5</sup> Az SDG az ENSZ Fenntartható Fejlődési Céloknak (Sustainable Development Goals, SDG) angol kifejezésből származó rövidítése.



## 8. DIAGRAM: MBH BANKCSOPORT ESG-STRATÉGIAI VÍZIÓ, CÉLOK ÉS A MEGVALÓSÍTÁST TÁMOGATÓ PILLÉREK



A stratégiai célok sikeres megvalósítása érdekében részletes rövid, közép- és hosszú távú (fél évre, egy évre, 3 évre, valamint 3 éven túlra) akcióterveket hoztunk létre a felelős területek kijelölésével.

### 2023 legfőbb kihívásai és eredményei

Bankunk számára a 2023-as év a teljes egyesülés éve volt, így a legtöbb kolléga és vezetőink figyelme is erre koncentrált. A legnagyobb kihívást a kollégák beolvadás miatti rendkívüli leterheltsége jelentette. Mivel ekkora fúzióra korábban még nem

került sor Magyarországon, így ezen teendők mellett volt szükség munkavállalóink megszólítására, fenntarthatósági iránti érzékenyítésére és az ESG adatszolgáltatásba való bevonására. Ennek fényében az ESG szakterület olyan projekteket indított, amelyek kevésbé terhelték a kollégákat, ám mégis komoly előrelépést jelentettek a Bank számára. Mindezek ellenére a 2023-as év sikereiben gazdag volt ESG és fenntarthatósági téren, melyet a Bank a befektetői kapcsolatok erősítésére a 2023-as évben elsősorban az ESG stratégia és az elért jó ESG minősítések által alátámasztva kommunikált.

2023-ra vonatkozó cél	Státusz	Leírás
1 ESG minősítés megszerzése	✓	Refinitiv B+ és CDP C értékelés megszerzése.
2 Zöld Finanszírozási Keretrendszer kialakítása	✓	Zöld Kötvény Keretrendszer és Zöld Hitelezési Keretrendszer kialakítása történt meg.
3 Net Zero Banking projekt megvalósítása	✓	Finanszírozott kibocsátás kiszámítása, Net Zero stratégia és Net Zero célkitűzések megtétele megtörtént.
4 Igazgatói szintű ESG oktatás megtartása	✓	A felsővezetői és igazgatói szintig tartottunk alap ESG képzéseket, az MNB előírásainak megfelelően.
5 Az ESG adattár alapjainak lefektetése	✓	Zöld Adatpiac alapjainak a lefektetése megtörtént.
6 ESG terület működésének pontos leírása és publikálása	✓	A Bank Szervezeti és Működési Szabályzatában rögzítésre került.
7 Az üzleti stratégia felülvizsgálata és kiegészítése ESG szempontok integrálásával oly módon, hogy az egyes szakterületek feladatkörébe is beépüljenek az ESG szempontok és felelőségek.	Folyamatban	A Bank Szervezeti és Működési Szabályzata az egyes vonatkozó üzleti területek esetében kiegészítésre került.



Az ESG ratingek megszerzése tekintetében jól szerepeltünk: a Refinitiv esetében B+, a CDP esetében pedig C minősítést értünk el, ami egy újonnan induló bank számára, belépő ratingként kiváló eredménynek tekinthető. Ezen kívül a teljes karbonleltárunk elkészítését is mérföldkőként könyveltük el, mivel ezáltal keletkezett egy bázis, amire a jövőben alapozhatunk és megfogalmazhatjuk kibocsátáscsökkentési pályáinkat.

Emellett a Pillér 3-as megfelelés<sup>6</sup> teljesítésére, illetve egy Zöld Adatpiac alapjainak a lefektetésére is fókuszáltunk. Mindkét projekt azt a célt szolgálja, hogy az ESG adatgyűjtést megszilárdítsuk és folyamatosan fejlesszük.

A fentiek felül nagy hangsúlyt fektettünk az ESG ismeretek átadására is, és igazgatói szintig minden vezetőnek tartottunk ESG alapfokú oktatást, a minden munkavállalónak kötelező ESG tréning mellett. A képzések mellett a szemléletformálással is rengeteget foglalkoztunk, melyről részletesen a „5.3 ESG oktatás és szemléletformálás” alfejezetben számolunk be.

Az 2023-as évi ESG sikereinkkel átfogóan a „3. Az MBH Bank kiemelt ESG eredményei 2023-ban” fejezet, az elnyert ESG díjainkkal részletesebben pedig a „4. Az MBH Bank elismerései” fejezet foglalkozik.

### Célkitűzések 2024-re

2024-re három fő irányt határozott meg az MBH Bank az ESG területén:

1. A hazai nemzeti parkokkal való együttműködés a biodiverzitás erősítése és támogatása céljából.
2. A nemzetközileg elismert Science Based Targets initiative (SBTi) kezdeményezéshez való csatlakozás.
3. A zöldhitelek állomány legalább 4% ponttal való növelése.

A célok megvalósítása érdekében a Bank már 2023-ban tett lépéseket, amikor is létrehozta és bejelentette a „Fenntartható Jövő Bankja” átfogó ESG programot.

### A „Fenntartható Jövő Bankja” program

Az átfogó fenntarthatósági- és környezetvédelmi program zöld pénzügyi megoldásokkal és programokkal segíti természeti élőhelyeink és állatfajaink védelmét, valamint támogatja Magyarország klímacéljainak elérését és a dekarbonizációs törekvéseket. Az MBH Bank a program keretén belül három meghatározó vállalást tett: a biodiverzitás megőrzését, a dekarbonizáció elérését, illetve a zöld hitelezési célok megvalósítását tűzték ki célul.

### Biodiverzitás elősegítése

A biodiverzitáshoz kapcsolódó célok megvalósításához az MBH Bank együttműködésre lépett az Agrárminisztériummal, Magyarország 10 nemzeti parkjának támogatása céljából. A partnerség során a következő években olyan átfogó biodiverzitást megőrző programok kidolgozását kezdik meg a partnerek, amellyel a legnagyobb mértékben hozzájárulhatnak az egészséges ökoszisztéma fenntartásához.

A nemzeti parkokat 30 millió forinttal támogatja a Bank a 2024. évi ESG költségvetés szerint. Az összeget a közösen kiválasztott programok finanszírozására használják fel a partnerek. A felek az együttműködés keretében olyan programjavaslatokkal állnak elő, amelyek segíthetnek természeti élőhelyeink és állatfajaink megvédésében, ezáltal nagyban hozzájárulnak a biodiverzitás megőrzéséhez.



<sup>6</sup> 3. pillér szerinti közzétételek a bankok és pénzügyi intézmények számára, a tőke- és kockázati kitettségeikre vonatkozó információk közzétételére vonatkozó adat-szolgáltatási követelmények összessége.





### Dekarbonizáció

A második vállalásként meghatározott dekarbonizációs célok megvalósítása érdekében az MBH Bank 2024-ben a magyar tulajdonú bankok közül elsőként, a nemzetközileg elismert Science Based Targets Initiative kezdeményezés aláírója lesz. Ezáltal lehetősége nyílik az MBH Banknak arra, hogy nemzetközileg, tudományos alapon validáltassa széndioxid-kibocsátásának csökkentését. A pénzügyi intézet a közvetett és a közvetlen kibocsátás csökkentésére irányuló intézkedéseinek célja, hogy minél hamarabb Net Zero, azaz közel nulla károsanyag-kibocsátású intézménnyé válhasson.

### Zöld hitelezés fellendítése

A programban foglalt harmadik vállalás a zöldhitelezés fellendítését célozza meg: az elhatározás mentén az MBH Bank olyan aktív és passzív termékeket kíván létrehozni, amelyek lakossági és vállalati oldalon egyaránt a biodiverzitásra és az ökoszisztéma kihívásaira irányítják a figyelmet. A zöld számlavezetési termékekből származó támogatást az erdők, fajok, és hazánk vizeinek védelmére, a biodiverzitás megővésére, valamint a hulladékgazdálkodás elősegítésére használják fel. Mindez nem

számít majd újdonságnak számunkra, mivel egyrészt már évek óta ügyfeleinknek olyan bankszámlacsomagot ajánlunk, amire nem csak többségében újrahasznosított anyagból készült bankkártya kapcsolódik, de az ezzel történt vásárlások 0,2%-át Bankunk az Országos Méhészeti Egyesületnek ajánlja fel, aki ebből támogatja a magyar méhészeket. Másrészt 2023-ben indult el az a zöld vállalati számlacsomagunk, aminél az online számlanyitás mellett, minden megnyitott új számla után egy kék vércse fészket telepítünk a Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesület bevonásával, így védve hazánk egyik védett madárfaját.

A bankcsoport mindemellett újabb zöld hiteltermékek bevezetését tervezi a zöldhitelezés fellendítése érdekében, amelynek első állomásaként egy workshop keretében az egyes banki területek képviselői már megkezdték a fejlesztési irányok kijelölését. Az MBH Bank elhatározása alapján zöld hiteleinek arányát 2024 végére legalább 4 százalékponttal növeli a zöld termékfejlesztési program által.

### Carbon Monitor

2023 év végén feltérképeztük, megmértük az MBH Bank weboldal karbon lábnyomát, mely projektről részletesen a „8.2 Digitalizáció és innováció” alfejezetben olvashatnak. Célunk a 2024-es évben a weboldalunk karbon kibocsátá-

sának csökkentése, hosszú távon olyan weboldal tervezési és fejlesztési folyamatok megfogalmazása és beépítése, mellyel folyamatosan, a szükséges minimum értéken tudjuk tartani, szemléletmódunkká tudjuk tenni a környezeti terhelés minimalizálását.

## ÖNKÉNTES KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁS

### UN Principles for Responsible Banking

A fenntarthatósági szempontok üzleti működésbe történő integrálása iránt való elhivatottságunk keretében 2022 októberében a Bank [csatlakozott az ENSZ Környezetvédelmi Programjának Felelős Banki Irányelveihez](#) (UN PRB). Megítélésünk szerint a UN PRB a szektorban a legnagyobb hatást eredményező kezdeményezés, így csatlakozásunk a piac felé is jelzi az elkötelezettségünket az ESG stratégia megvalósítására.

A kötelezettségvállalás az UNFCCC Párizsi Megállapodás és az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok kormányközi eszközeire hivatkozik.

Az irányelvek fontos feladatot látnak el abban a tekintetben is, hogy segítségükkel a bankok minden üzleti területükön a működés szerves részévé tehetik a fenntarthatóságot, és felmérhetik, hogy tevékenységükkel hogyan járulhatnak hozzá a legeredményesebben egy fenntartható világ megteremtéséhez.

Aláírás után 18 hónappal adja ki az MBH Bank az első jelentését, az ENSZ önértékelési sablonja alapján, majd az ezt követő 6 hónapon belül a másodikát is, melyek honlapunkon lesznek elérhetőek és további információval szolgálnak fenntarthatósági téren való előrehaladásunkról. A munka tovább folytatódik a következő években, illetve a terveink között szerepel további nemzetközi összefogásokhoz való társulás is.



## 5.2 ESG IRÁNYÍTÁS

Az MBH Bank a csoportszintű ESG stratégia alapján a vállalatirányítás területén is fejlesztette folyamatait. A fenntarthatósági célkitűzéseket és tevékenységeket továbbra is belső utasítások és politikák támogatták.

A banki integráció következményeként létrehozott egységes szervezeti irányítási struktúra egyértelműen pozitívan hatott az ESG irányítási területre 2023-ban. A fenntarthatósági törekvések fontosságának megértése növekedett a szervezetben, így sokak számára egyértelműbbé váltak a területtel összefüggő feladatok, a munkatársak segítették az ESG szakterületet a fenntarthatósági szempontokat a saját tevékenységükbe beilleszteni.

### ESG stratégia implementálása

A főbb haladási irányokat kijelölő ESG stratégiát a Bank legfelsőbb irányító testülete határozta meg. A stratégia részletes feladatait az ESG és fenntarthatósági terület dolgozta ki, míg annak implementálása az ESG terület koordinálásával az egyes, érintett szakterületek bevonásával történt.

Az ESG stratégia deklarálja, hogy a vezető testületnek és a kulcsfontosságú pozíciót betöltő személyeknek teljes körű információval kell rendelkezniük az ESG stratégiai célokról, és az azokhoz kapcsolódó akciók teljesüléséről. Az ESG terület 2023 során féléves státuszjelentésekben számolt be a felsővezetői bizottságoknak az elért előrehaladásról és az ESG szervezet tevékenységéről. Emellett ESG alapképzést tartottunk a vezérigazgató-helyettesektől az igazgatókig, az Igazgatóság és Felügyelőbizottság tagjait is beleértve.

### A vezetőség szerepe az ESG tevékenységének felügyeletében

Az ESG stratégia felülvizsgálata, a változó jogszabályi és piaci környezet miatt kétéves gyakorisággal zajlik. A legfelsőbb irányító testület az előre meghatározott KPI-okat félévenként értékelte, az érintettekkel együttműködésben. Fontos kiemelni, hogy a legfelsőbb irányító testület együttműködött az érdekelt felekkel az ESG folyamatok támogatása érdekében. Szintén a legfelsőbb irányító testület felelt a fenntarthatósági jelentésben megadott információk felülvizsgálatáért és jóváhagyásáért.

2023-ban a Bank elfogadott egy KPI listát, mely mentén folyik majd a munka a következő évek folyamán, legalább fél éves rendszerességű jelentések kíséretében. A Management Committee (MC) - ami az MHB Bank teljeskörű működésére kiterjedő operatív döntés-előkészítő és döntéshozó testülete - hatásköre kibővült a Zöld Finanszírozási Keretrendszeren keresztül finanszírozott támogatható zöld projektek végleges kiválasztásával, valamint a zöld finanszírozáshoz kapcsolódó, előre meghatározott fő teljesítménymutatók értékelésével. A másik Állandó Bizottság, melynek hatásköre közé szintén meghatározásra kerültek ESG feladatok, az a Módszertani Bizottság (MB) ilyenek a zöld keretrendszer bevezetéséhez kapcsolódó, hatáskörébe tartozó ESG kockázati módszertanok és koncepciók jóváhagyása, a támogatható zöld projektek éves megfelelés-ellenőrzése, valamint a zöld finanszírozáshoz kapcsolódó fő teljesítménymutatók meghatározása. Így az ESG szakterületre koordináló szerep jut annak érdekében, hogy a témákat szakértői, operatív szintre vigye és megvalósítsa.

A terület szabályozására a Fenntarthatósági Politika és az ESG kockázati szabályzat hivatott.

### ESG irányítási struktúra

Az MBH Bank vezérigazgató-helyettese, Puskás András a kinevezett vezető tisztségviselő a legfelsőbb irányító testületben, aki a fenntarthatósági szempontokért felelős. Az ESG és Fenntarthatósági terület igazgatója a helyettesnek jelent. A szakterületen 2023-ban összesen hét kolléga dolgozott a terület vezetőjével együtt, akik különböző témákért voltak felelősek, mint a kockázatkezelés, adatpiac, kommunikáció, szabályozás, karbonlábnyom, üzletfejlesztés.

Az ESG szakterület félévente jelent a Management Committee részére, ahol egy előre meghatározott KPI szettet mutat be. Ezek jellemzően a zöldhitelek állomány növekedését, a megvalósult oktatásokat és az azzal elért célközösséget jelentették 2023-ban. A szakterület az ESG-vel kapcsolatos kritikus témákat is kommunikálja a legfelsőbb irányító testület számára. 2023-ban egyedüli kritikus témaként emelhető ki a Pillér 3-as megfelelés. Erre vonatkozóan egy belső projekt indult, több társterület bevonásával, aminek az elindítása kritikus volt, de a Bank megadott ehhez minden támogatást és a projekt az ütemtervnek megfelelően haladt.



## 5.3 ESG OKTATÁS ÉS SZEMLÉLET-FORMÁLÁS

Az MBH Bank a jelentés évében is törekedett arra, hogy ügyfelei, illetve munkatársai elsajátítsák és képviseljék a fenntartható és környezettudatos értékrendet a munkahelyen és a magánéletben egyaránt.

A csoport ESG stratégiája mentén, a társadalmi felelősségvállalás stratégiával közös metszéspontok és célok kiterjednek a munkavállalók fenntarthatósági törekvésekbe való bevonására, a munkavállalói kapcsolatok újragondolására és belső edukációs programok indítására, valamint a belső ESG fókuszú önkéntes és munkavállalói elköteleződést növelő kezdeményezések létrehozására.

### Szemléletformálás az MBH Bankban és azontúl

2022 őszén fenntarthatósági belső kommunikációs kampányt indítottunk Tegyük együtt a fenntarthatóságot! címmel, a 2023-as évbe átvitülően. A kampány első 3 hónapjában ESG-nagyköveteink videóüzenet formájában osztották meg fenntarthatósági tippjeiket kollégáinkkal, szemléletformáló plakátokat helyeztünk ki székházainkba és környezettudatos workshopokat biztosítottunk kollégáink számára. A kampány második szakaszában számos figyelemfelkeltő látványelemmel - lift-és lépcsőmatricák, plakátok, takarékos energiafelhasználásra ösztönző matricák - bővítettük a kampányunkat. A 2023-as Föld Napján pedig jótékonyági ruhagyűjtő akciót, és rajzversenyt hirdettünk, valamint edukatív tartalmakat tettünk közzé belső csatornáinkon. Belső fenntarthatósági kommunikációnk a jövőben további akciókkal folytatjuk.

Lakossági ügyfeleinket is ösztönözzük a fenntarthatóságot előtérbe helyező szokásokra, és igyekeztünk felhívni a figyelmüket a zöld pénzügyi termékekre. Ennek példája, hogy ügyféltájékoztatóban hívtuk fel a figyelmet a lakásfenntartás és háztartási energia környezeti káros hatásaira, valamint az otthonok energetikai hatékonyságára vonatkozó hazai szabályokra és ösztönzőkre.

### Szemléletformáló kampányok 2023-ban

#### Műanyag elviteles dobozok visszaszorítása

2023 szeptemberében az egyszer használatos műanyagok használatának visszaszorítása érdekében pilot jelleggel, a budapesti Váci úti irodaház ebédlőjében a megszokott műanyag dobozok mellett környezetbarát, természetes anyagból - cukornádból - készült elviteles dobozokat is vásárolhattak munkatársaink a műanyagéval azonos áron.

#### Mastercard Green Friday

2023 novemberében az MBH Bank is csatlakozott a Mastercard

### Klíma- és fenntarthatóság tudatos munkáltatói márka kialakítása

Munkavállalóink elkötelezettségének fenntartása és növelése kiemelt fontosságú, így 2023-ban is lehetőségük volt a fenntarthatóságot célzó, személyes bevonódást elősegítő kezdeményezésekben való részvételre.

A belső vállalati intranet oldalon létrehozásra került egy ESG aloldal, ahol folyamatosan megújuló cikkekkel, információkkal tájékoztatjuk a kollégákat. Ezen kívül 2023-ban hoztuk létre az MBH Erdőt, ahol közel 140 kollégával 10.000 facsemetét ültettünk el (a közreműködő erdészet a mi felkérésünkre további 13.000 facsemetét ültetett el) és ezt a programot 2024-ben is folytatjuk. Az MBH Bank csapata 2023-ban is részt vett a IV. Tisza-tavi PET Kupán, harmadik helyezést elérve és hozzájárulva a tó megtisztításához.

Az ESG stratégia mentén kialakított csoportszintű CSR stratégia szintén célul tűzi ki a munkavállalók bevonását a fenntarthatósági törekvésekbe, például belső edukációs programok, illetve belső ESG fókuszú, önkéntes és munkavállalói elköteleződést növelő kezdeményezések létrehozása által. Az MBH Bank társadalmi felelősségvállalási tevékenységéről bővebben a 11. Társadalmi felelősségvállalás fejezetben olvashatnak.



Green Friday kezdeményezéséhez, amely a tudatos vásárlásra hívja fel a figyelmet. A programhoz kapcsolódóan egy nyereményjátékkal is készültünk: egy ESG témájú kvíz kitöltése után összehajtható MasterCard bevásárlókosarat nyerhettek a kollégák.

#### Mutasd a szemeted, megmondom, ki vagy!

Az Európai Hulladékcsökkentési Hét alkalmából az ESG terület két tudatosságnövelő, gyakorlati tippeket adó webinárral készült. A témák aktualitását a 2024. január elsejétől életbe lépő változások adták, amelyek a hulladékkezeléssel kapcsolatos napi szokásainkat is megváltoztatják (új italcsomagolás visszaváltási rendszer, a háztartási biohulladék kötelező szelektív gyűjtése).



## ESG oktatás

Az MBH Bank a jelentés évében jelentős előrelépéseket tett az ESG oktatás terén, a munkavállalói kötelező oktatástól kezdve egészen felsővezetői és igazgatói szintig tartottunk alap ESG képzéseket az MNB előírásait követve.

A felsővezetői oktatás által lefedett témák között megjelentek az ESG-vel kapcsolatos jogszabályi kötelezettségek és ajánlások, az ESG Jelentéstétel, az ESG keretrendszerek és rangsorok, a Zöld kötvény és Zöld hitel témái, valamint az MBH Bank ESG stratégiája.

A rendszeres és ismétlődő oktatások között szerepelt 2023-ban egy minden munkavállalót érintő, általános ESG e-learning, amely a téma jelentőségének bemutatására és a kapcsolódó alapvető ismeretek átadására volt hivatott az MNB ajánlással összhangban. 2023-ban 4.418 résztvevő teljesítette ezt az e-learninget, ami bár elmarad a teljes munkavállalói számtól, a megterhelő fúziós időszak ellenére előremutató eredménynek tekinthető. A dedikáltan ESG-vel foglalkozó csapat számára a továbbképzések az év során folyamatosan biztosítottak voltak.

ESG oktatás	Résztvevők	Résztvevők száma (fő)
A hitelezés folyamat kiegészítése ESG értékeléssel	Agrár szegmens	280
	Mikro- és kisvállalati szegmens (2 időpontban megrendezve)	428
	Nagyvállalati szegmens	223
Éves kötelező ESG képzés – Fenntartható pénzügyek	Minden kolléga – beleértve az új belépőket is	4 418
MBH Preboarding és orientációs nap	Új belépő kollégák	1 073
Felsővezetői oktatás	Felsővezetők	107

## 5.4 ÉRINTETTEK BEVONÁSA

Az MBH Bank működésével 2023-ban is számos érintetti csoportra volt hatással, akik tevékenységükkel különböző mértékben, de a vállalatra is befolyással bírtak. A Bank a tiszteleten és megbecsülésen alapuló méltányos bánásmódot valamennyi érintettjével való kapcsolattartás során érvényesítette. Felelős vállalként érintettjeinkkel folyamatos, strukturált, kétirányú, a visszajelzésekre is reflektáló kapcsolatot tartottunk fenn.

Belső érintettként azonosítottuk a tulajdonosok, vezetők és munkavállalók csoportjait, kiemelt külső érintettként pedig az ügyfeleket, illetve az alábbi táblázatban részletezett további érintetteket. 2023-ban is a kapcsolattartás – az információszerezés és -nyújtás – minőségének folyamatos javítására törekedtünk. Az érintetti párbeszéd során a fenntarthatóság témaköre egyre inkább előtérbe került. Az alábbi táblázatban érintetti csoportokra bontva ismertetjük az általuk felvetett fontosabb témákat és a kapcsolattartás formáját.

Érintetti kör	Érintetti kommunikáció csatornái	Fontosabb témák	
Belső érintettek	Tulajdonosok	Közgyűlés éves, negyedéves pénzügyi jelentések beszámolók, közzétételek, elemzések,- befektetői kapcsolattartás	stabilitás vállalatirányítás pénzügyi eredményesség ESG
	Vezetés	mindennapi munka belső jelentések	pénzügyi eredményesség ESG
	Munkavállalók (a kölcsönzött munkaerőt és a gya- kornokokat is ideértve)	érdekképviselő (Üzemi Tanács) intranet, email vezetői tájékoztatók belső utasítások, szabályzatok belső rendezvények képzések munkamegbeszélések	pénzügyi eredményesség etikus működés felelős foglalkoztatás (juttatások, elis- merések, képzések, esélyegyenlőség, munka-magánélet egyensúlya, munka- védelem), önkéntesség fenntarthatóság a mindennapokban



Érintetti kör	Érintetti kommunikáció csatornái	Fontosabb témák	
Külső érintettek	Lakossági és vállalati ügyfelek	honlap hírlevél közösségi média felületek személyes, telefonos és e-ügyfélszolgálat elégedettségmérés panaszkezelés üzleti találkozók ügyfél oktatások nyilvános jelentések marketing- és PR kommunikáció	termékek és szolgáltatások, adat- és információvédelem, pénzügyi edukáció, ügyfélközpontú kiszolgálás, panaszkezelés, digitalizációs fejlesztések, fenntarthatóság
	Beszállítók	partnertalálkozók auditok, ellenőrzések, hivatalos levelezés	korrekt ügyfélkapcsolat, vállalatirányítás, minőségellenőrzés
	Versenytársak, szakmai szervezetek	szakmai érdekképviselőt szervezeti tagságok szövetségek (pl. Bankszövetség)	iparágat érintő szabályozások tisztes verseny fenntarthatóság
	Hatóságok, állami szervek	honlap jelentések, beszámolók ellenőrzések hivatalos levelezés	átláthatóság együttműködés compliance vállalatirányítás árazás panaszkezelés fogyasztóvédelem
	Civil szervezetek, helyi közösségek	stratégiai együttműködések támogatások rendezvények szakértői vélemények	társadalmi szerepvállalás együttműködés, fenntarthatóság
	Média	honlap éves jelentés sajtóközlemények interjúk marketing és PR kampányok rendezvények	stabilitás pénzügyi eredményesség üzleti etika felelős kommunikáció társadalmi szerepvállalás fenntarthatóság innováció digitalizáció



## 5.5 LÉNYEGESSÉGI FELMÉRÉS

A Bank 2022-ben lényegességi felmérést végzett a számára materiális témák meghatározása céljából. A lényegesnek tartott témákban változtatásokat nem eszközölt, így e témák mentén számol be a 2023-ban elért eredményekről.

### *A 2022-ben elvégzett lényegességi felmérés folyamata*

Az érintettek bevonásának egyik formájaként a lényegességi felmérés során becsatornáztuk a belső érintettek (vezetők és ESG nagykövetek) véleményét. A lényegességi felmérés eredményeit az ESG törekvések felsővezetője hagyta jóvá a legfelsőbb irányító testület képviselőjében.

A felmérés külső szakértő bevonásával történt az egyesült MKB Bankra<sup>7</sup> vonatkozóan és három lépésből állt:

1. Hosszú témalista összeállítása
2. Hatásértékelés, érintetti kör azonosítása
3. Érintetti felmérés, adatok kiértékelése, rövid témalista összeállítása

A témalista összeállítása során a benchmark bankok és az egyesült MKB jellemzői alapján a külső szakértő egy 50 elemű hosszú listát állított össze a potenciálisan lényeges témákról, majd ezt összevonva egy, a fő tématerületeket tartalmazó, 20 elemű rövid lista jött létre. A válaszadók online kérdőívben ötös skálán értékelték mind a 20 témát, mely eredményt az értékelésben figyelembe véve kialakult a 10 lényeges témából álló végleges lista.

A lényegességi felmérés során figyelembe vettük az ESG minősítési alapelveket is, beleértve a Moody's és a Refinitiv minősítő ügynökségek értékelési szempontjait, valamint az ENSZ felelős banki irányelveit.

### **A felmérés eredményeként sorrendben az alábbi 10 lényeges téma került kiválasztásra:**

1. Üzleti stabilitás és rugalmasság (2. fejezet)
2. Adatvédelem és kiberbiztonság (8.3. fejezet)
3. Értékkeremtés az ügyfelek számára, az ügyfélelégedettség növelése (8. fejezet)
4. Átláthatóság és rendszeres érintetti kommunikáció (6.1. fejezet, 10.4. fejezet)
5. Átlátható tulajdonosi, vezetőségi és szervezeti struktúra, működés (6. fejezet)
6. Magyarország gazdasági és társadalmi fejlődésének támogatása (2. fejezet)
7. Felelős munkáltató és kiegyensúlyozott munkakörnyezet fenntartása (10. fejezet)
8. ESG szempontok integrálása az üzleti stratégiába (5. fejezet)
9. A természeti erőforrások megőrzésének előmozdítása (7. fejezet, 9. fejezet)
10. Fenntartható és felelős eszközállományi, befektetési és finanszírozási portfólió és forrásbevonás (7.2. fejezet)

<sup>7</sup> 2022. március 31-én az MKB Bankba beolvadt a Budapest Bank, a vállalat MKB Bank néven működött tovább. A lényegességi vizsgálat az egyesült MKB Bankra vonatkozik (beleértve a korábbi Budapest Bankot és MKB Bankot).





# 6. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

## 6. FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

Az MBH Bank elkötelezett a fenntarthatósági szempontok – a jogszabályi megfelelés, etikus magatartás és transzparencia – érvényesítése iránt az operatív működése során. 2023-ban is kiemelt figyelmet szentelt a piaci jógyakorlatoknak megfelelő, hatékony és eredményes társaságirányítási rendszer kialakítá-

sának és működtetésének, a munkavállalók elégedettségét és elkötelezettségét előmozdító átlátható javadalmazási rendszer kialakításának, az etikus és tisztességes működési környezet megteremtésének, felelős beszerzésnek.

### 6.1 VÁLLALATIRÁNYÍTÁSI STRUKTÚRA

Az MBH Bank felelős vállalként való működése iránti elköteleződését missziójában is rögzítette, „Felelős vállalatirányítás, transzformáció és transzparencia” területet egyik stratégiai pillérnek határozta meg. Ennek megfelelően az MBH Bank, mint nyilvánosan működő részvénytársaság – amelynek részvényei bevezetésre kerültek a Budapesti Értéktőzsdére – a BÉT Felelős Vállalatirányítási Ajánlásai<sup>8</sup> alapján elkészítette és közzétette 2023-as Felelős Társaságirányítási Jelentését. A Bank irányítási struktúrája figyelembe veszi a jogszabályi, felügyeleti és tőzsdei követelményeket, valamint az üzleti tevékenységi sajátosságokat.

2023-ban a Bank legfőbb szerve a Közgyűlés, ügyvezető szerve a héttagú Igazgatóság<sup>9</sup> volt. A vállalat operatív irányítását az Elnök-vezérigazgató látta el, aki az Igazgatóság elnöki tisztségét is betöltötte. Az igazgatósági tagok hivatali ideje legfeljebb öt év. A kilenc tagú Felügyelőbizottságban hat független tag látta el feladatát. A vállalatnál háromtagú Auditbizottság is működött, amely a pénzügyi beszámolórendszer ellenőrzésében, valamint a könyvvizsgáló kiválasztásában és a könyvvizsgálóval való együttműködésben segítette a Felügyelőbizottság munkáját. Az Auditbizottság tagjait a Közgyűlés a Felügyelőbizottság független tagjai közül választotta. A Bank állandó bizottságainak létrehozása az Igazgatóság hatásköre volt. A Bank felépítését és működési feltételeit a Közgyűlés által elfogadott Alapszabály tartalmazza. A gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítmény kezelése az irányító testület és a belső ellenőrzés működésén keresztül valósult meg.

Az irányító testületek tagjainak kiválasztását 2023-ban az MBH Bank Nyrt. Jelölési Politikája szabályozta. A Bank fontosnak tartotta a vezető testület sokféleségét és a jelöltek függetlenségét. A vezető testületi tagok és kulcspozíciót betöltő személyek kiválasztása során biztosították a nemre, fajra, anyanyelvre, bőrszínre, etnikai vagy szociális hovatartozásra, genetikai sajátosságra, vallási vagy más meggyőződésre, nemzeti kisebbséghez való tartozásra, vagyoni helyzetre, származásra, családi állapotra, egészségi állapotra, fogyatékosyságra,

földrajzi elhelyezkedésre, életkorra vagy szexuális orientáltságra vonatkozó diszkriminációmentességet.

A 2023-as évben is a testületi kinevezések alapja volt a jelöltek által képviselt szakértelem, tapasztalat, függetlenség és tudás összessége annak figyelembevételével, hogy a testületnek, mint egésznek mire van szüksége a hatékony működéshez. Emellett kiemelt figyelmet fordított a Bank arra is, hogy a vezető testületekben mindkét nem képviseltesse magát, melynek érdekében törekedett arra, hogy a vezető testületekben a női tagok aránya elérje a 15%-ot. Ennek érdekében elköteleztük magunkat arra, hogy két azonos képességű, egyéb szempontból is alkalmas jelölt közül az adott vezető testületben alulreprezentált nemű tagot részesítjük előnyben a pozíció betöltése szempontjából, amennyiben egyéb szakmai szempont mást nem indokol.

#### Javadalmazási politika

A fúzió második lépésének megvalósulását követően új javadalmazási politika került elfogadásra, mely 2023 májusában lépett hatályba, intézményi hatálya kiterjedt az MBH Csoport minden tagvállalatára, így az MBH Bankra is. A javadalmazással kapcsolatos alapelveket ezen politika szabályozta tekintettel a Bankcsoport kockázati profiljára, vállalati jellemzőire és a vonatkozó nemzeti és uniós jogszabályi rendelkezéseknek történő megfelelésre. Mindemellett fenntarthatósági szempontok és alapelvek is figyelembevételre kerültek a politika meghatározása során, amely kiterjedt az MBH Bank minden munkavállalójára beleértve a legfelsőbb irányító testület tagjait és a felsővezetést egyaránt. Míg a legfelsőbb irányító testület belső tagjainak és a felsővezetőknek a javadalmazása a Javadalmazási Politika szerint történt, a legfelsőbb irányító testület külső tagjai fix javadalmazásban részesültek. A Javadalmazási Politika az összes érintett számára publikus és hozzáférhető volt az év során.

A Javadalmazási Politika a fenntarthatóság környezeti, társadalmi és vállalatirányítási szempontú keretrendszerét (ESG), a megvalósítandó ESG-célkitűzéseket az MBH Bank ösztönzési rendszerébe építette be. Ez az ösztönzési rendszer teljesít-

<sup>8</sup> A BÉT Felelős Társaságirányítási Ajánlásainak célja olyan irányelvek megfogalmazása, amelyek elősegítik, hogy a nyilvánosan működő részvénytársaságok (kibocsátók) működésük során megfeleljenek a felelősségteljes vállalatirányítás nemzetközileg is elismert szabályainak és sztenderdjeinek.

<sup>9</sup> 2023. december 31-i állapot szerint





mény alapú és erősen differenciált opciókat tartalmaz a vezetőknél az erős teljesítmény és kimagasló hozzáállás elismerésére. 2023-ban a javadalmazás csak Alapjavadalmazás vagy Teljesítményjavadalmazás lehetett, minden javadalmazási összetevőt valamely kategóriához kellett rendelni. A Felügyelőbizottság tagjai részére kizárólag Alapjavadalmazás volt megállapítható, Teljesítményjavadalmazásra nem voltak jogosultak. Az Igazgatóság, valamint a Felügyelőbizottság elnöke és tagjai havi (vagy ettől eltérő) rendszerességgel tiszteletdíjban részesülhetnek. A munkavállalókkal kapcsolatos javadalmazási gyakorlatról ezen jelentés 10. fejezetében olvashatnak bővebben, mely a Felelős foglalkoztatást tárgyalja.

Az Igazgatósági tagok, valamint a felsővezetők juttatásairól a Bank a törvényben meghatározott adatközlési kötelezettségeinek megfelelően adott tájékoztatást. Abból adódóan, hogy az öszvállalati teljesítménycélok része az ESG szempontok érvényesítése, a felsővezetés juttatási rendszerében is megjelentek fenntarthatósági, CSR, egészségvédelmi és biztonsági szempontok.

A Felügyelőbizottság volt felelős az intézmény Javadalmazási Politikájának és mellékletének elfogadásáért, fenntartásáért, szükség esetén történő módosításáért, valamint a Javadalmazási Politika végrehajtásának felügyeletéért is. Az MBH Bank Nyrt.-nél Javadalmazási Bizottság működött, ezen konzultatív testület tevékenysége és hatásköre a teljes Bankcsoportra kiterjedt, feladata a Felügyelő Bizottság számára a Javadalmazási Politika működtetésével kapcsolatos döntések előkészítése, a politikának való megfelelés ellenőrzése volt. A Javadalmazási Politika felülvizsgálata legalább évente történik az éves rendes felülvizsgálat keretében.

## Összeférhetetlenségi szabályok

Az összeférhetetlenségek és érdekonfliktusok kezelésével kapcsolatos alapelveket és kereteket, ideértve az összeférhetetlenségi esetek definícióját<sup>10</sup> is, a Bankcsoport tagjaira – így az MBH Bankra is – kiterjedő Összeférhetetlenségi Politika rögzítette 2023-ban. Ebben a Bankcsoport elkötelezettségét fejezte ki az ügyfelek és a Társaság jogos gazdasági érdekvédelme, valamint a reputációs kockázatok minimalizálása érdekében, a jogszabályban rögzített kötelezettségeknek, valamint a MNB vonatkozó ajánlásában rögzített elvárásoknak való megfelelés iránt. Az Összeférhetetlenségi Politika hatálya kiterjedt valamennyi definiált összeférhetetlen és ajándékozási helyzetre, valamint az ezek kapcsán esetlegesen keletkező érdekellentét megelőzésével, kezelésével, megszüntetésével

kapcsolatos eljárásra. Az összeférhetetlenségi esetek kezelése a Compliance és Adatvédelem területen belül az Általános Compliance területhez tartozott.

Bankunk 2023-ban is biztosította a legfelsőbb irányítási testület tagjai esetében az összeférhetetlenség megelőzését és mérséklését. A Jelölési Politika alapján történt a legfelsőbb irányítási testület elnökének és tagjainak kiválasztása, mely politika egyben rögzíti azt is, hogy az Igazgatóság és Felügyelő Bizottság tagjait illetően semmilyen összeférhetlenségi eset nem állhat fent. Az esetleges összeférhetlenségi helyzetek megelőzése és feloldása céljából, a vezető testületi tagoknak a belépés, a jelölési folyamat során, valamint éves rendszerességgel nyilatkozattételi kötelezettsége állt fent, a megtett nyilatkozatok ellenőrzését a Compliance terület végezte. A feltárt összeférhetlenségek az érintettek számára közzétételre kerültek, a Compliance terület az érintett felek számára visszajelzést adott.

## Egységes szervezeti struktúra kialakítása

A közgyűlések döntése értelmében és a szükséges hatósági engedélyek birtokában 2023. április 30. napjával egyesült az MKB Bank Nyrt. és a Takarékbank Zrt., és ezt követően MBH Bank Nyrt. néven, egységes márkánévvvel és arculattal folytatta működését. Ezzel megvalósult a Magyar Bankholding által irányított hármas bankfúzió. Az egyesülés hangsúlyos eleme az egységes szervezeti irányítási struktúra létrehozása az MBH Bankban: a létrejött egységes vállalat szakmai és munkajogi irányítását az Elnök-vezérigazgató és a vezérigazgató-helyettesei gyakorolták, emellett egységes bizottsági struktúra is kialakításra került.

Az MBH Bank stratégiai döntéshozói, prudenciális kontroll és csoportirányítási funkciókat lát el az MBH Csoport felett. A Management Committee (MC), az MBH Bank teljeskörű működésre kiterjedő operatív döntés előkészítő és döntéshozó testülete, dönt az elé terjesztett általános és stratégiai kérdésekben, a Bank működését, szervezetét, a humán erőforrás irányítást, kezelést és fejlesztést érintő, üzleti jellegű ügyekben. Emellett az MC rendszeresen áttekinti és megvitatja az MBH Teljes Csoport működését érintő aktuális kérdéseket is, szükség esetén intézkedéseket ír elő.

<sup>10</sup> Összeférhetlenségi esetnek számíthat többek között vezető tisztségviselés / igazgatótanácsi tagság más szervezetben; részesedés, pénzügyi érdekelttség valamely beszállítóban vagy más érdekelt fél tekintetében; ellenőrző befolyást gyakorló részvényes; kapcsolt felek, jelentős kapcsolatok, tranzakcióik és jelentős kintlévőségek stb.



## 6.2 ETIKUS MŰKÖDÉS, TISZTESSÉGES ÜZLETI GYAKORLAT

Az MBH Bank Nyrt. üzleti reputációja és integritása elsősorban munkatársaink kezében van. A jogellenes vagy az alapvető etikai elveknek nem megfelelő magatartás következtében súlyosan sérülhet a Bank hírneve, hátrányosan változhat a Bank megítélése a szélesebb közvélemény ügyfelei, tulajdonosai és üzleti partnerei körében. Az etikai normákat és alapértékeket a 2023 májusától hatályos, a Bankcsoport minden tagjára – így az MBH Bankra is – kiterjedő Etikai Kódex rögzíti, amely nyilvánosan elérhető volt a honlapon.

Az etikus magatartást a kollégáink mellett elvártuk a partnereinktől és szállítóinktól is. Az Etikai Kódex célja, hogy irányítóként szolgáljon a mindennapi munkánk során. A Bank működésével kapcsolatban irányadó hatályos jogszabályok és belső szabályzatok előírásain túlmenően az alkalmazottakkal szemben további etikai elvárásokat fogalmazott meg, támogatást nyújtott az etikai kockázatok azonosításában, az esetleges etikai vétségek bejelentésének és kezelésének módjában. A szabályozás szerinti eljárás segítette a Bank reputációjának fenntartását, a vállalati célok megvalósulását, korrekt, kölcsönös alapon alapuló üzleti- és munkakapcsolatok kialakulását és működését összhangban a Bank társadalmi felelősségvállalásával.

Az Igazgatóság tagjai és a vezetők saját területükön felelősek az Etikai Kódex alkalmazásáért és betartatásáért, vezetőként e tekintetben is példamutatóan kell eljárniuk. Az Etikai Kódex betartását, amely minden munkatárs egyéni felelőssége is, a Bankon belül a Compliance terület felügyelte és ellenőrizte 2023-ban is. A Compliance terület által kiadott belső szabály-

zatok, valamint belső tájékoztatók, kötelező képzések, compliance szakértők biztosították az üzleti etika érvényesülését a mindennapi működés során. A kötelező, vizsgával egybekötött általános Compliance képzés az etikus működésre, korrupcióellenesre, diszkriminációmentességre és az emberi jogok betartására terjedt ki, melynek teljesítése minden új belépő számára kötelező volt, valamint minden munkavállalónak frissítő oktatásként el kellett végeznie.

Bankunk határozottan elutasítja a hátrányos megkülönböztetés, diszkrimináció minden formáját. Vállalati kultúrájának része az emberi tisztesség, etikus környezet és esélyegyenlőség biztosítása.

### Etikai bejelentések és whistleblowing

Az MBH Bank, illetve az MBH Csoport foglalkoztatottjai által elkövetett jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekmények, mulasztások, egyéb visszaélések bejelentése, feltárása és orvoslása érdekében az MBH Bank, valamint a Panasztörvény<sup>11</sup> hatálya alá tartozó leányvállalatok visszaélés-bejelentési rendszert működtettek 2023-ban.

2023-ban nem történt jelentős változás az Etikai Kódex szabályozási és működési keretrendszerében, de a 2023-ban hatályba lépett Panasztörvény megjelenésével a Visszaélésbejelentési Szabályzatunk felülvizsgálatával egyetemben a Bank Etikai Bizottságának eljárásrendje is felülvizsgálatra került.

2023-ban a bejelentések témakörük és illetékesség szerint a Bank Szervezeti és Működési Szabályzatával összhangban az alábbiak lehettek:

Terület	Témakör	Példa
Bank-és Üzletbiztonság	Fraud/Csalás	csalás és korrupciós gyanús tevékenység stb.
Pénz- és Tőkepiaci Compliance <sup>12</sup>	Pénz- és Tőkepiaci / Befektetésszolgáltatási	bennfentes kereskedelem gyanúja, befektetési tanácsadással kapcsolatos visszaélések stb.
Adat- és Titokvédelem	Adat- és Titokvédelem	adatvédelmi vagy incidens gyanúja stb.
Core Compliance	Core Compliance/Etikai/Összeférhetlenségi	zaklatás és megfélemlítés gyanúja, összeférhetlenségi kérdéskörök, diszkrimináció, emberi méltóság megsértése stb.

<sup>11</sup> A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény

<sup>12</sup> 2023. december 4-dikei Szervezeti és Működési Szabályzat után Tőkepiaci, DDC és szankciós compliance.



A visszaélés-bejelentési rendszerében a Bank lehetőséget biztosított a bejelentés nyílt módon, vagy névtelenül történő, úgynevezett anonim bejelentés tételére. A bejelentéseket az érintettek írásbeli vagy szóbeli formában egyaránt megtehették. Az írásos bejelentés történhetett postai úton és emailben egyaránt. A Bank munkavállalói a Bank szerverén elérhető Anonim Boxban is tehettek bejelentést. A 2023-ban hatályos Visszaélésbejelentés Szabályzatban foglaltak szerint a beérkező leveleket kizárólag a vizsgálat lefolytatására kijelölt szervezeti egységek (Compliance és Adatvédelem, Bank és Üzletbiztonság, Belső Ellenőrzés) vezetői és dedikált munkatársai látják. A Bank az írásbeli bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül a bejelentés megtételéről írásban visszaigazolást küld a bejelentő számára. A szóbeli bejelentéseket a Bank írásba foglalja, és annak egy példányát – a bejelentő általi ellenőrzés, helyesbítés, elfogadás lehetőségének biztosítása mellett – a bejelentő részére átadja.

#### Egyéb fórumok:

- Etikai Bizottság az Etikai Kódex szabályainak való megfelelés támogatása és a kiemelt jelentőségű esetek szakszerű kezelése érdekében
- Üzemi Tanács – a munkavállalói érdekképviselő biztosítása érdekében – Etikai és Békéltető Bizottsága a működési körében felmerült szabálytalanságok, nézeteltérések tisztázására, valamint részt vállal a munkavállalók egymás közti vagy vezető és munkavállaló közötti konfliktus feloldásában

A magyarországi kereskedelmi bankok Magatartási kódexét az MBH Bank magára nézve továbbra is kötelezőnek ismeri el.

#### Panaszkezelés

Az MBH Bank az esetlegesen felmerülő panaszok megtételére több csatornát is biztosított, az érintettek bejelentést tehettek szóban vagy írásban, személyesen vagy meghatalmazott útján. Célunk volt, hogy az ügyfelek elégedettsége és magasszintű kiszolgálása érdekében a panaszok kezelése, kivizsgálása, a kapcsolódó visszajelzés szigorúan szabályozott keretek között történjen. A panaszkezelési folyamat során alkalmazandó eljárást a 2023 májusától hatályos Panaszkezelési Szabályzat rögzítette a vitarendezés folyamatos tökéletesítése érdekében.

A panaszok rendezését kiemelt feladatként kezeltük, azokat az egyenlő bánásmód szabályai szerint eljárva, haladéktalanul kivizsgáltuk, és a feltárt hibákat orvosoltuk. Az írásban tett panaszbejelentéseket rögzítettük, és a panasz kivizsgálásának eredményéről a panasz közlését követő 30 naptári napon – pénzforgalmi szolgáltatással összefüggő panasz esetén 15 munkanapon – belül tájékoztattuk az érintetteket. Emellett a beérkező észrevételeket rendszeresen elemeztük, és ennek eredményeit felhasználtuk annak érdekében, hogy szolgáltatásainkat és ügyfélkezelési rendünket folyamatosan fejlesz-

ni tudjuk. Az érintettek panaszkezelés eredményével kapcsolatban jogorvoslattal élhettek.

A 2023-ban beérkezett panaszok közel 99%-a határidőn belül lezárásra került. A megalapozottsági arány 2023-ban átlagosan 30-40% között volt az egyes negyedekben.

## 6.3 JOGSZABÁLYI MEGFELELÉS

Az MBH Bank folyamatosan nyomon követi a hazai és európai jogszabályok változásait, annak érdekében, hogy maximálisan meg tudjunk felelni a rendelkezéseknek. Ennek biztosítéka a meglévő védelmi vonalak rendszere. Az MBH Csoport megfelelőség biztosításért felelős területeinek feladatai az MNB Belső védelmi vonalak kialakításáról szóló ajánlására tekintettel kerültek kialakításra. A jogszabályi megfelelés biztosításáért a Compliance és Adatvédelem független szervezeti egység felelt 2023-ban is. A terület célja volt a jogszerű üzletvitel és a vezető testület működésének támogatása tanácsadási, tájékoztatósi, ellenőrzési, vizsgálati tevékenységekkel többet között adat- és titokvédelmi, pénz- és tőkepiaci compliance, összeférhetetlenségi, fogyasztói és befektetői érdekvédelmi, valamint pénzmosás és terrorizmus finanszírozás megelőzési témákban.

#### Három védelmi vonal

Az MBH Bank három védelmi vonal mentén biztosított belső kontrolling által törekszik a maximális jogszabályi megfelelésre.

- Az első védelmi vonalat a folyamatokba beépült ellenőrzési, vezetői ellenőrzési, valamint egyéb feladataik mellett kontroll is megvalósító funkciók például HR, Számvitel, Kontrolling stb. területek jelentették.
- Második kiegészítő védelmi vonalat a konkrét kontroll funkciók látták el, preventíven és proaktív módon megelőző intézkedésekkel és tanácsadással támogatták az üzleti területeket és az MBH Csoport tagjainak vezető testületeit. Ennek része például a Compliance terület, illetve Kockázatkezelés, Adatvédelmi Tisztviselő, biztonságért felelős terület stb.
- A harmadik védelmi vonalat a Belső Ellenőrzés képviseli, mely szervezetiileg és funkcionálisan is egyaránt független.

A 2023-as évben nem történt jelentős változás az compliance általános szabályozási keretrendszerében. A compliance tevékenységekre vonatkozó szabályozások éves felülvizsgálat során, valamint a teljes integráció megvalósulása következtében módosultak a 2023-as évben, elsősorban közös működési gyakorlat kialakítása céljából. 2023 májusában elfogadásra került a Panasz törvény<sup>13</sup>, mely valamennyi vállalat számára kötelező visszaélés-bejelentési rendszer létrehozását írja elő. Az új törvény megjelenése a visszaélésbejelentési szabályzatunk felülvizsgálatát eredményezte, melyet vállalatunk sikeresen elvégzett.

<sup>13</sup> 2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról



## Belső szabályozottság és külső felügyelet

A compliance tevékenységekre vonatkozó belső szabályozás általános területei a következők voltak:

- Compliance Politika,
- Korrupcióellenes Politika
- Összeférhetetlenségi és ajándékozási szabályzat
- Összeférhetetlenségi Politika
- Etikai Kódex és etikai bejelentések kivizsgálásának szabályzata
- Panaszkezelési Szabályzat
- Visszaélésbejelentési szabályzat
- Alkalmazottak ügyleteiről szóló szabályzat
- A Politikákban meghatározott elvekre épülő általános működési szabályzatok
- A szabályzatokban foglaltak végrehajtásának szabályait tartalmazó ügyviteli utasítások, valamint területi belső utasítások.

A belső szabályozottság mellett a független könyvvizsgáló biztosította a külső felügyeletet, emellett az ügyfélkör és a hatósági felügyelet is jelezhetette a diszkrpanciát és hozzájárulhatott a jogszabályi megfelelés magasszintű biztosításához.

Lényeges számunkra, hogy a vállalatirányítási folyamatainkba is beépüljenek a fenntarthatósági szempontok, illetve az ESG szempontú szabályzatok, politikák. A Compliance és Adatvédelem terület a korábbi éveknek megfelelően változatlanul magas szinten követte nyomon az ESG szempontú jogszabályi, szabályozói változásokat 2023-ban is. Rövid távú célunk a működésen belüli fenntarthatósági szerepvállalás átláthatósága, megfelelv a szabályozói elvárásoknak. E célt szolgálva szervezetünkönél önálló ESG terület működik, melynek feladatai közé tartozik a jogszabályok, jogszabályi változások nyomonkövetése és a működésre gyakorolt hatásának felmérése. (Erről bővebben az 5.2 ESG irányítás részben olvashatnak).

## Jelentős jogszabályi meg nem felelések száma

Kiemelt célunk a hatályos jogszabályi rendelkezéseknek történő magasszintű megfelelés. 2023-ban a megvalósult fúzió hatására a pénzügyi bírsággal és nem pénzügyi szankcióval végződő jogszabályi meg nem felelési esetszám emelkedett. Az MBH Bank jelentős jogszabályi meg nem felelésnek a jogszabályban meghatározott ellenőrzési jogkörében eljáró szervek által végzett vizsgálati eljárásban hozott határozatában, illetve ellenőrzési jelentésében megállapított meg nem felelést tekintette, függetlenül attól, hogy a határozat vagy az ellenőrzési jelentés a meg nem felelés esetét bírság kiszabásával szankcionálja vagy sem.

A 2023-ban kiszabott pénzügyi bírságok összesített értéke 45,250 millió forint volt, melyből a jelentéstételi időszakban történt esetek miatt 2023-ban kiszabott pénzügyi bírságok

összesített értéke 14,400 millió forint volt, míg a jelentéstételi időszakot megelőző években történt esetek miatt 2023-ban 30,850 millió forint bírság került megállapításra. 2023-ban összesen 72 meg nem felelési eset történt, melyből 45 jogszabályi meg nem felelési eset végződött pénzügyi bírsággal, 27 eset nem járt pénzügyi szankcióval.

A jogszabályokkal szembeni meg nem felelési esetek közül 15 db kapcsolódott a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtáshoz, ebből minden eset bírság kiszabásával zárult, mert a Bank megsértette a fogyasztónak nyújtott hitel előtörlesztési szándék bejelentését követő 5 munkanapon belüli rendelkezésre bocsátására és a határidőben történő elszámolására vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket; az éves kimutatás megküldésére, valamint, a szerződés megszűnését követően készítenő kimutatás megküldésére vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket; a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket; a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos kereskedelmi kommunikációt rögzítő Hirdetésben nem feltűnő módon szerepeltette a THM értékét, ezzel megsértette az Fhtv.<sup>14</sup> 4. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezést.

A további 30 db meg nem termék és szolgáltatáshoz köthető elmarasztalás a panaszok nem teljes körű megválaszolására vonatkozó jogszabályi rendelkezések és a jóvá nem hagyott fizetési művelet összegének megtérítésére és a fizetési számla terhelést megelőző állapotának helyreállítására vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt történt. A 27 esetben, ahol nem történt pénzügyi szankció, a Felügyelet a jogszabálysértésre vezetői levél és fogyasztóvédelmi figyelemztetés formájában hívta fel a Bank figyelmét, többek között az elő- és végtörlesztéssel kapcsolatban a vizsgált tíz ügyletből öt ügylet esetében nem tudta a Bank igazolni kétséget kizáróan Fhtv. szerinti tájékoztatás rendelkezésére bocsátását a fogyasztók részére; Hitelkártyás Kondíciós listában pontosítást kért a résztörlesztés során felszámolt kamatra vonatkozó leírás kapcsán; a THM rendelet szerint a THM értékét a kereskedelmi kommunikációban jelzőhitelemnél nem 12 millió forint összegre és 20 év futamidőre adta meg a Bank; Számlavezetési Hirdetményében számlavezetési díj nem felelt meg a Korm. rendeletben foglaltaknak; a honlapon közzétett tájékoztatások nem megfelelési bankszünnap, túlzott eladósodottsággal kapcsolatos tájékoztató, örökösök tájékoztatása, panaszkezelési szabályzat kapcsán.

2023-ban a hatóság 75 000 forint összegű levegőtisztaság-védelmi bírság megfizetésére kötelezte a Bankot változásbejelentés elmulasztása miatt.

Az elmúlt négy év során versenyjogi eljárás, és egyéb versenyellenes magatartással, trösztellenes vagy monopóliumellenes jogszabályok megsértésével, csalással, bennfentes kereske-

<sup>14</sup> 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről



delemmel, piacbefolyásolással vagy szabálytalansággal kapcsolatos jogi eljárásokat nem indítottak a Bankkal szemben. Megerősített korrupciós eset sem volt.

### Compliance szempontú kockázatértékelés

Az MBH Csoport – beleértve az MBH Bankot is – a megfelelőség biztosítási tevékenységét kockázatalapú megközelítéssel fejti ki, amelynek keretében compliance szempontú kockázatértékelést készít figyelemmel a vonatkozó felügyeleti elvárásokra. A kockázatértékelés segítségével kerülnek azonosításra és értékelésre a megfelelőségi kockázatok, és a feltárt kockázatok kezelése érdekében a Bank meghatározza a szükséges intézkedéseket, valamint nyomon követi azok végrehajtását. A 2023-as évre vonatkozóan is elkészült a compliance szempontú kockázatértékelés, a megvalósult fúziót figyelembe véve 2023-ra vonatkozóan a legjelentősebb kockázatok az alábbi témakörökhöz kapcsolódtak:

- Kiszervezési tevékenységet végzők vizsgálata;
- Összeférhetlenségi helyzetek kezelése és nyilvántartása;
- Termékértékesítés és ügyfél-kapcsolattartás;
- Marketing kommunikáció;
- Panaszkezelés;
- Pénzmosás megelőzési tudatosság növelése, a pénzmosás-bejelentések gyakorlatának oktatása.

## 6.4 FELELŐS BESZERZÉS

Magyarország egyik vezető bankjaként és felelős vállalként az MBH Bank számos szállítóval dolgozott együtt 2023 során is; a munka során a jogszabályi kötelezettségeken túl belső etikai elvárásoknak is megfelelően. Az összeolvadásból adódóan a jelentés évében a központosítás került fókuszba, a szerződések egységesítésére és költségmegtakarítások elérésére törekedve, lehetőség szerint a fenntarthatósági szempontok figyelembevétele mellett. A beszerzés hatékonysága és a stabilizálása volt a 2023-as évet meghatározó folyamat.

### Alapelveink

Az ügyfelek adatainak és a banki rendszerek biztonságának garantálása prioritás számunkra, melyet a szállítói kapcsolatok kialakítása során is figyelembe vettünk. A beszerzési terület feladata a minőség, az ár és a megbízhatóság megfelelő egyensúlyának megteremtése, továbbá a szállító kiválasztási folyamat során a szállítóhoz kapcsolódó kockázatok felmérése, adott esetben azok csökkentésének koordinálása. A beszerzési folyamat a környezettudatosságot

és energiahatékonyságot szem előtt tartva, a versenyt nem korlátozva és az etikai normák betartásával történik.

A beszerzés alapelveit, kereteit az MBH Bank Nyrt. érvényben lévő Beszerzési Szabályzata határozta meg, mely 2023-ban az integrációhoz kapcsolódóan felülvizsgálaton esett át. A következő felülvizsgálatai határidő 2024 június vége, eddig kerül beemelésre a szabályzatba a jelenlegi folyamatokat leíró és érvényben lévő különleges ügyviteli leírás.

Továbbra is cél maradt, hogy a beszerzés során érvényesüljön az objektivitás, transzparencia, a tiszta és hatékony versenyeztetés és a (jog)szabályi megfelelés. A Beszerzési Szabályzat kimondja, hogy a beszerző munkatársak munkájukért a munkahelyi juttatásokon felül semmilyen külső javadalmazást vagy előnyben részesítést nem fogadnak el. A szerződésekben a hatályos jogszabályok betartása elvárás a beszállítók részéről.

### Szerződések felülvizsgálata

Az MBH Bank a beszállítókkal kötött megállapodásokhoz az esetek túlnyomó részében saját szerződésmintát alkalmaz, mely tartalmazza az Etikai kódex elfogadását a beszállító részéről. Ettől a gyakorlattól jellemzően a nagyobb beszállítók esetében tér el, ahol csak a beszállító szerződésmintájának elfogadására van lehetőség. Amennyiben ezenfelül egy beszállító a saját szerződéséhez ragaszkodik, ennek alkalmazására a compliance, jog, bankbiztonság, adatvédelem területek bevonása és jóváhagyása alapján kerülhet sor.

A beszerzési eljárás során a pályázók a beszerzési nyilatkozat aláírásával indirekt módon, a győztes pályázók pedig direkt módon egy erre vonatkozó dokumentum aláírásával nyilatkoznak az összeférhetlenség hiányáról, melyet a compliance terület ellenőriz. Az IT szerződések, kiszervezési szerződések felülvizsgálata és naprakészen tartása kiemelt fontosságú a Banknak, így 2024-ben megtörténik a sablon szerződések átvizsgálása, hogy a szerződésekben minden releváns szempont megjelenése garantált legyen.

### Hazai beszállítók

Az MBH Bank tevékenységéből fakadóan a társaság legjelentősebb beszállítói szolgáltató cégek. A bankon belül az IT, az ingatlanügyletek és a marketing a legnagyobb értékben beszerző terület. 2023 során az egy millió forint összeget meghaladó beszerzések mintegy 1004 beszállítóhoz kapcsolódtak. A Bank többségében hazai beszállítókkal dolgozik. Kizárólag a felhőszolgáltatások tekintetében meghatározó a



külföldi beszállítók aránya. A hazai beszállítók a kapcsolattartás egyszerűsége, az azonos gazdasági környezet, az üzleti kultúra, a jogi feltételek miatt részesülnek előnyben.

2023-ban a három bankból való összeolvadás miatt jelentősen nőtt a szállítók száma 2022-höz képest. A jelentés évében a három korábbi bankra eltérő szerződéses vonatkoztak, ám a megnövekedett szállítói szám a központosítás és egységesítés hatására csökkenni fog.

	2020	2021	2022	2023
Beszállítók száma	299	281	878	1 615
ebből hazai székhelyű beszállító	280	268	810	1 504
ebből külföldi székhelyű beszállító	19	13	68	111
1 millió forint éves összeget meghaladó beszerzésekhez kapcsolódó beszállítók száma	190	191	509	1 004
ebből hazai székhelyű beszállító	177	183	458	915
ebből külföldi székhelyű beszállító	13	8	51	89

### Szállítói kockázatelemzés

A szállítói kockázatkezelési folyamat hivatott az MBH Bank és ügyfelei biztonságát garantálni, így minden új elköteleződésnél elvégzi az értékelési folyamatot a Bank. A kockázatelemzési folyamatleírása tartalmazza a vizsgálatot végző területeket, amelyek jellemzően a szerződéskötés utolsó fázisában végzik el az ellenőrzést. Cél, hogy a kiszervezett szolgáltatások kockázati szempontból beazonosításra kerüljenek és egy üzletmenet folytonossági tervezési rendszer kerüljön felállításra, melynek keretében a beszállítók pénzügyi, operációs és tranzakciós kockázat szempontjából kerülnek kategorizálásra alacsony, közepes vagy magas kockázati csoportba. Amennyiben bármelyik kockázati dimenzió magas, a beszállító automatikusan magas kockázati kategóriába kerül. A magaskockázatú partnernél, a beszállító által ellátott feladattól függően biztonsági elemek kerülnek beépítésre a szerződésbe. Amennyiben a partner nem fogadja el a klauzulákat, az MBH Bank eláll a szerződéskötéstől, ám erre általában nem kerül sor. A magas kockázatú szállító szerződése évente automatikusan kötelező felülvizsgálat alá esik, illetve a további szállítói kapcsolat fenntartásához felsővezetői elfogadás szükséges, esetenként kockázatcsökkentő intézkedésekkel kísérve. Ritkán előfordul, hogy a kockázatelemzési folyamat végén a szállítói kapcsolatot a Bank megszünteti.

### Változások a beszerzésben a fúzió hatására 2023-ban

2023 során a beszerzési struktúra és a terület is sokat változott, az összeolvadás hatására egy központosítási folyamat

valósult meg a beszerzési területen. Mára a központi beszerzési terület a teljes MBH Bankra és a kapcsolt vállalatokra ellátja a beszerzési feladatokat, beleértve az IT, non-IT beszerzés és beszerzés támogatással kapcsolatos teendőket. A beszerzési folyamat hatékonnyá tételére 2022 év végén egy célzott projekt indult, 2023 utolsó negyedévére komoly eredményt felmutatva. Új beszerzési folyamat és igénybejelentési rendszer kialakítása indult el. A Bank az igénykezelésre egy ERP rendszer bevezetését kezdte meg, így sokkal sztetenderdebb, nagyvállalatibb folyamat épül ki, az MBH Bank sajátosságait is figyelembe véve. 2023 novemberében az új folyamat bevezetése egy pilot projekt keretében egy szűk területen megkezdődött, ennek további területekre való kiterjesztése a cél 2024-ben.

A folyamathatékonysági és fenntarthatósági szempontokat szem előtt tartva a Bank az elektronikus aláírás felé tereli a partnereit. Vállalatunknál a vezetők már rendelkeznek elektronikus aláírással és törekszünk rá, hogy minél több munkavállalónknak is lehetősége legyen erre. 2023-ban a beszerzés és a jogi terület között egyezség született a hibrid aláírás elfogadásáról, így a papíron aláíró partnerekkel a Bank elektronikusan írhat alá. A jövőben a teljes elektronikus aláírás megvalósítása a cél, ám a partnerek ez irányú kapacitásait is realizstikusan figyelembe véve nagy előrelépésnek tartjuk a 2023-ban megvalósult egyezséget.

A jelentés évében egyértelműen a beszerzés hatékonysága és a stabilizálása volt a Bank fő fókusza, mely stabil alap kiépítése lehetőséget teremt a jövőben a fenntarthatósági szempontok kiemeltebb figyelembevételére.



A close-up photograph of a green leaf with a prominent network of veins. Several veins are highlighted with a bright green glow. The leaf is set against a background of decorative, wavy lines in shades of blue and green. The overall aesthetic is clean and modern, suggesting a focus on nature and sustainability.

## **7. PARTNER A FENNTART- HATÓ PÉNZÜGYEK BEN**

## 7. PARTNER A FENNTARTHATÓ PÉNZÜGYEKBE

Az MBH Bank víziója, hogy a hazai pénzügyi piacon kulcsfontosságú szerepet vállaljon a fenntartható bankolás megteremtésében. A vízió megvalósításának egyik alappillére az MBH Bank szerepe, mint „Partner a fenntartható pénzügyekben”. Ezen célkitűzésünk során a fenntarthatósági célok megvalósítását segítő infrastruktúrát, termék- és szolgáltatási palettát, kockázati keretrendszert, valamint ügyféledukációs platformot kívánunk létrehozni figyelembevéve a lakossági és a vállalati ügyfeleket egyaránt. A hazai bankpiaci élmezőnyébe kívánunk tartozni támogatva a fenntartható társadalmi és gazdasági átalakulást. A versenyképességünk előmozdítása érdekében elengedhetetlen az ESG-orientált termékek és szolgáltatások bevezetése, folyamatos fejlesztése. A portfólió kialakítása során kiemelt szempontként kezeljük az ügyfelek fenntarthatósággal kapcsolatos igényeit és céljait, növelve az ügyfélelégedettséget és szorgalmazva a fenntartható gazdaság irányába történő elmozdulást.

*„Felelős hitelintézetként prioritásként kell kezelnünk a környezeti fenntarthatóságot és a klímaváltozás elleni küzdelmet, ezért olyan hitel- és befektetési politikákat dolgozunk ki, amelyek támogatják a környezetbarát projekteket, valamint kizárják a környezeti károkat okozó üzleti tevékenységeket. A zöldfinanszírozás célja a fenntartható gazdasági növekedés előmozdítása és a környezeti károk minimalizálása. Ahhoz, hogy be tudjunk kapcsolódni a zöld finanszírozási rendszerbe, elengedhetetlen, hogy pontosan meghatározott értékeket szem előtt tartva haladjunk, ezért is fontos a mérhető célok kitűzése és tevékenységünk folyamatos mérése”*

**Puskás András**  
az MBH Bank vezérigazgató-helyettese

### 7.1 ESG KOCKÁZATKEZELÉS

Az MBH Bank célja egy kiegyensúlyozott, környezeti, társadalmi és irányítási fenntarthatóságot is figyelembe vevő portfólió összetétel létrehozása. A területre vonatkozóan a Kockázati Stratégia, a Fenntarthatósági Politika (Környezetvédelmi, társadalmi felelősségvállalási és vállalatirányítási Politika) és a Fenntarthatósági Irányelvek Gyakorlati Alkalmazása a Hitelkockázat-kezelési Folyamatokban Szabályzat az irányadó belső dokumentumok.

#### Kockázatkezelési alapelvek

A kockázatvállalási alapelvek között szerepel, hogy az MBH Csoport – beleértve az MBH Bankot is – nem folytat számára jogszabály által tiltott tevékenységet, nem vállal kockázatot jogszabályok által tiltott, jogszabályba ütköző, erkölcsileg támadható, vagy olyan tevékenységekkel kapcsolatban, amely környezetrombolással jár együtt, vagy a tevékenység kapcsán környezeti kár bekövetkezte valószínűsíthető, veszélyezteti a csoport fenntarthatósági céljainak teljesülését, illetve ellentétes a Csoport üzleti céljaival, stratégiáival, tulajdonosainak, ügyfeleinek érdekeivel. A Csoport nem vállalhat kockázatot olyan személyekkel kapcsolatban, akiknek rosszhiszemű magatartása a legjobb tudása szerint a hitelezőknek veszteséget okozott.

Ezentúl a Csoport évente meghatározza a nem preferált ágazatokat. A nem preferált ágazatban nem tiltott a kockázatvállalás, de a

célok között szerepel ezek arányának évről évre történő lehetséges csökkentése, különös tekintettel a fenntarthatósági kockázatokra, továbbá ezekben az ágazatokban történő kockázatvállalás esetén a szigorúbb kockázatkezelési szempontok érvényesítése az elvárt.

A Bank számára materiális kockázatok főbb típusai közé tartozik a hitelkockázat, működési kockázat, piaci kockázat, likviditási kockázat és egyéb kockázatok, ez utóbbi kategóriába érte az ESG kockázatot is. A kockázatok relevancia és jelentőség szerint is kategorizálásra kerülnek.

#### TILTOTT ÉS DISZPREFERÁLT TEVEKÉNYSÉGEK<sup>15</sup>

**Az MBH Bank évente meghatározza a Csoport egészére azokat a tevékenységeket (tiltott tevékenységek), amelyekben nem végez finanszírozást és azokat a tevékenységeket, amelyeket nem részesít előnyben és a finanszírozást fokozottan kontrollálni és/vagy visszafogni kívánja (diszpreferált tevékenységek) a portfólió ágazati teljesítménymutatói vagy egyéb szempontok alapján. Az MBH Bank a portfólió monitoring alapján ezen ágazatok tevékenységét folyamatosan visszaméri. Az MBH Bank 2023-ban érvényben lévő Kockázati Stratégiája külön rögzíti, hogy a Bank nem vállal kockázatot olyan tevékenységekkel kapcsolatban, amelyek környezetrombolással járnak együtt, a tevékenység kapcsán környezeti kár bekövetkezte valószínűsíthető vagy veszélyeztetik a Bank fenntarthatósági céljainak teljesülését.**  
MNB Zöld Ajánlás megfelelés

<sup>15</sup> Tiltott tevékenységek egyszerűsített listája: fegyver-, lőszer-, robbanóanyag-gyártás és kereskedelem; katonai harcjármű gyártás; gyémánt- és arany/nemesfém-kereskedelem; politikai célok finanszírozása. Diszpreferált tevékenységek egyszerűsített listája: olaj alapú üzemanyag kiskereskedelem; gázkereskedelem; élelmiszer és italgyártáson belül tartósítói ágazat; ügynöki nagykereskedelem; itálaru nagykereskedelem; hulladékkereskedelem; bányászat; óra-, ékszer –kiskereskedelem/nagykereskedelem; zálogházi tevékenység; követelésvásárlás; elektronikus-pénzt kibocsátó szolgáltató; fizetési rendszert működtető pénzügyi szolgáltató; pénzforgalmi szolgáltató; Magyarországon kívüli városokkal, önkormányzatokkal, önkormányzati társulásokkal és non-profit intézményekkel történő hitelezési ügyletek.





## MNB Zöld Ajánlás megfelelés

A Csoport üzleti és kockázati stratégiáját az *MNB Zöld Ajánlásnak* előírásai mentén és a felügyeleti elvárásoknak megfelelően valósítja meg. Így a Bank kockázatkezelési stratégiájában ESG kockázatkezelési elemek is szerepelnek.

## FELÜGYELETI ELVÁRÁSOK

*Az MNB a hitelintézetek számára megfogalmazta az éghajlatváltozással és környezeti kockázatok kezelésével, illetve a környezeti fenntarthatósági szempontok érvényesítéséről szóló ajánlását, hogy egyértelmű kiemelt célok felállításával ösztönözze a bankokat, a fenntarthatóbb működésre. Az MNB három időbeni szakasz teljesítésével várja el a hazai hitelintézetektől, fióktelepektől, hogy 2025-ig álljanak át a zöld működésre, vagyis azonosítsák, mérik, kezeljék, felügyeljék és hozzák nyilvánosságra az éghajlatváltozással kapcsolatos és környezeti kockázatokat.*

A 2023-as évben megvalósított lépések elsősorban a vállalatirányítási funkciót érintették, illetve kockázatkezelési téren is fontos lépéseket tettünk az Ajánlásnak való megfelelés érdekében. Felsővezetői, illetve munkavállalói ESG oktatások valósultak meg az év során. Emellett felállt az ESG szervezet, felsővezetői felelős kijelölésével és a felelősségi körök Szervezeti és Működési Szabályzatban történő megjelölésével formalizálva a lépést. A vezetést rendszeres beszámolókon keresztül tájékoztatjuk az e téren elért eredményekről.

Kockázatkezelés tekintetében az ESG szempontú átvilágítás bekerült a döntéshozzáadási folyamatba és bizonyos ügylet és ügyfélszegmensekre ESG értékelés készül. Működési kockázatokat tekintve az átállási és fizikai kockázatokat beépítettük a veszteségnyilvántartásba, illetve a reputációs és jogi kockázati érintettség szintén megjelenik.

Az MBH Bank üzletmenet-folytonossági terve magas szintű és a kritikus rendszerekre is vonatkozik. Az ESG politikánk nemzetközi sztenderdek figyelembevételével készült és jelzi a Bank elkötelezettségét a fenntarthatósági elvek magas színvonalú integrálása iránt.

Folyamatban van ESG kockázatok számszerűsítése és a vezetői információs rendszer kiegészítése ESG adatokkal az adatpiac projekt keretében. Továbbá karbonlábnyomunk csökkentésére is törekszünk, ennek érdekében számítottuk ki a saját (Scope 1) kibocsátásunk mellett közvetett (Scope 2) és finanszírozott kibocsátásunkat is (Scope 3, PCAF módszertan szerint). Az eredmények összesítése alapján pedig megfogalmaztuk dekarbonizációs törekvéseinket. Számos területen indítottunk el előremutató folyamatokat és a megkezdett fel-

adatok teljeskörű kidolgozását 2024-ben folytatjuk.

Az MBH Bank az MNB Zöld Ajánlás szerinti önértékelés és akcióterv végrehajtásában a felügyeleti elvárás szerinti határidőknek megfelelően járt el. A fúzió a 2023-ra definiált feladatok végrehajtását jelentősen lassította, ami kizárólag a belső határidőkre volt hatással. Az ajánlásban szereplő feladatok teljesítése folyamatos, az MBH Bank teljesítési határideje így összhangban van az MNB 2025-tel bezárólagos teljesítési elvárásaival.

## ESG kockázatértékelés

Az MBH Bank a kockázatvállalást a pénzügyi szolgáltatásnyújtás alapvető jellegzetességének tekinti és üzleti tevékenységének természetes velejárójaként kezeli, ennek megfelelően hangsúlyt fektetünk a kockázatértékelésre, lehetőség szerint fenntarthatósági szempontokat is figyelembe véve.

A kockázati keretrendszer ESG szempontú fejlesztése terén 2023-ban több előrelépés történt. Minden hitelezési folyamat - lakossági hitelek (lakáscélú), mikro-, kis-, közép és nagyvállalati hitelek - kidolgozásra került az ESG értékelés módszertana, Opten, EBRD Heatmap és szöveges elemzések alkalmazásával. Elsőként a nagyvállalati és speciális hitelezési ügyekre került kibocsátásra a szabályzat. A további szegmensek esetében a kapcsolódó szabályozás már véleményezés alatt van és 2024 folyamán kerül bevezetésre. Az említett keretrendszer folyamatosan monitorozásra és fejlesztésre kerül az aktuális szabályozások és iparági jó gyakorlatok alapján.

A banki kockázatkezelés ESG szempontú fejlesztésére a tőke-megfelelési követelményekkel kapcsolatos beszámoló (CRR) 3. Pillérének (P3)<sup>16</sup> részét képező ESG közzétételi kötelezettségnek (röviden: Pillér 3-as közzététel) való megfelelésre PMO projekt zajlott a jelentés évében. A projekt során azonosításra került, hogy az adatgyűjtés kapcsán és mellett több, a szokásos üzletmenetre vonatkozó folyamat kialakítása is szükséges lesz a manualitások minimalizálása érdekében.

A Bank célja továbbra is az egységes lakossági és vállalati adattaxonómia kialakítása, az ESG-szempontok teljes körű integrálása a hitelkockázati folyamatokba, a működési kockázatok számszerűsítése, továbbá az ESG-szempontok integrációja a kockázati-étvagy keretrendszerbe, kockázati modellekbe és stressztesztbe, valamint hosszútávon a belső tőkeszükséglet kalkulációba.

Emellett 2023 során az ágazati stratégiákban az ESG szempontok magas szinten figyelembevételre kerültek; számszerű, visszamérhető célok tervezetten a 2024. évi üzleti és kockázati stratégiákban fognak megjelenni. Továbbá a vállalati portfólió ESG kockázati szempontú felmérését és monitorozását szintén 2024-re tervezi a Bank.

<sup>16</sup> A P3 a bankok tevékenységét érintő kockázatokat, valamint tőke- és kockázatkezelésüket bemutató minőségi és mennyiségi információkra vonatkozó európai uniós közzétételi kötelezettség, melynek célja az átláthatóság növelése és a piac felegyelmző hatásának erősítése. EUR-Lex - 32022R2453 - HU - EUR-Lex [europa.eu]

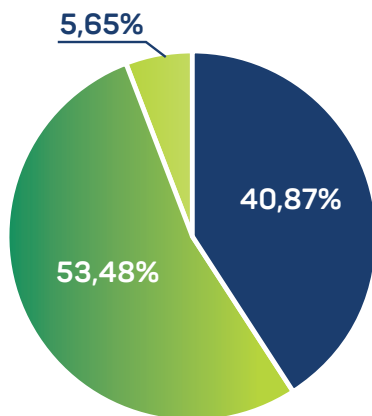


### A banki portfólió ESG kockázati kitétsége

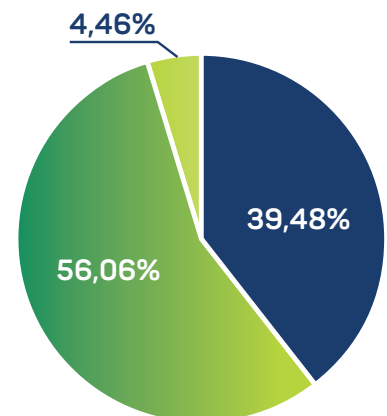
A vállalati portfólió ESG szempontok szerint történő felmérése és monitorozása érdekében szükség van az ügyfelek és ügyletek rendszeres, éves ESG értékelésre, melyet, elsősorban

az OPTEN (céginformációs rendszer) adatbázisát figyelembe véve, adathiány esetén pedig az EBRD (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) kategóriái szerint 2023-ban is elvégeztünk<sup>17</sup>.

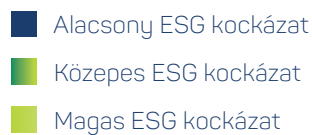
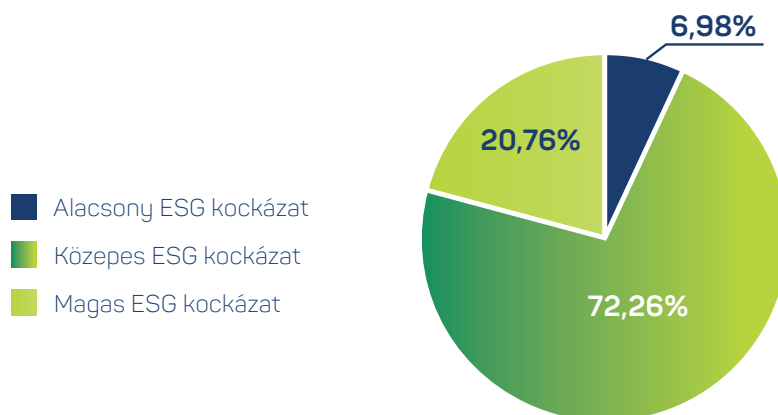
### NAGYVÁLLALATI KITETTSÉG - ESG ÉRTÉKELÉS (%)



### KÖZÉPVÁLLALATI KITETTSÉG - ESG ÉRTÉKELÉS (%)



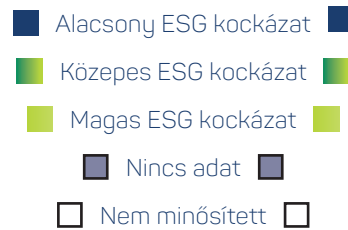
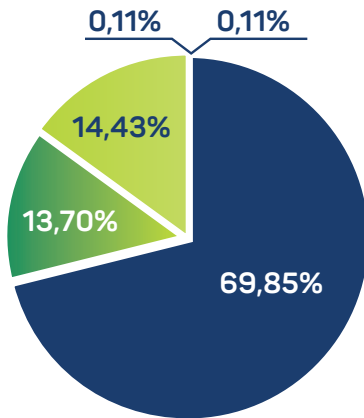
### MEZŐGAZDASÁGI KITETTSÉG - ESG ÉRTÉKELÉS (%)



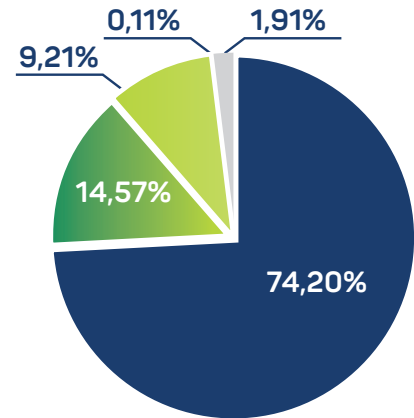
<sup>17</sup> A mezőgazdasági, közép- és nagyvállalati kockázati kitétség meghatározása elsősorban az OPTEN adatbázisán alapul, ezenfelül a kockázati kitétség meghatározásának alapját képezte az EBRD Heatmap is.



## TÁRSADALMI KOCKÁZATOK

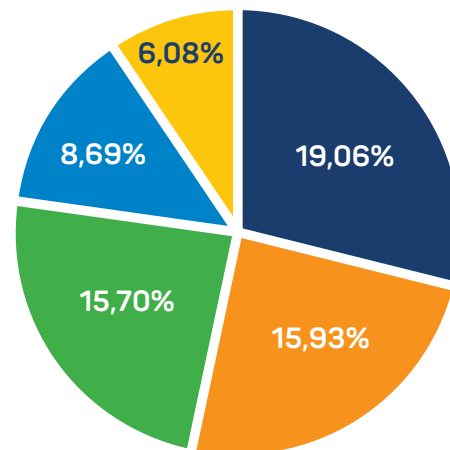
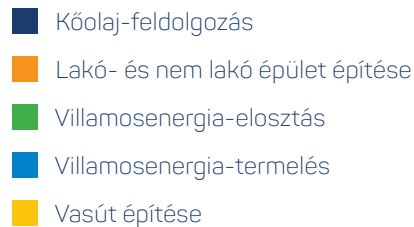


## KÖRNYEZETI KOCKÁZATOK



A banki portfólió kitétsége a társadalmi és környezeti kockázatokkal szemben az EBRD Heatmap alapján (2023)

## MAGAS KOCKÁZATÚ SZEKTOROK A PORTFÓLIÓBAN



A portfólióban magasként azonosított kockázat szektorális bontása (2023)

A diagramokból látható, hogy a környezeti és társadalmi kockázatok alapján a portfólió mintegy 70%-a alacsony kockázatúnak számít. A magas ESG kockázattal bíró szektorok között a legjelentősebb rész a kőolaj-feldolgozás, lakó- és nem lakó épület építése, valamint a villamosenergia-elosztás képviseli.



## 7.2 PARTNER A ZÖLD PÉNZÜGYEK BEN

Az MBH Bank 2023-ban is törekedett a fenntartható és felelős eszközállományi, befektetési és finanszírozási portfólió és forrásbevonás kialakítására. Ennek érdekében továbbra is célunk a finanszírozott tevékenységek környezeti lábnyomának folyamatos csökkentése. Működésünk során olyan konstrukciók kialakítására törekszünk, melyek támogatják ügyfeleinket fenntarthatósági céljaik elérésében, lakossági és vállalati oldalon egyaránt.

A banki termékek zöldítése iránti igény mára már egyfajta elvárás lett. A lakossági ügyfelek számára, figyelembevéve a fenntartható, környezetkímélő megoldások iránti igényt, korszerű, energiahatékony (például napelemek telepítése, fűtés-korszerűsítés támogatását) lakhatást célzó hitelkonstrukciók kerültek kialakításra. Egyre több online hiteltermék is elérhetővé vált, például lakossági ügyfeleink online hiteligénylési felületünkön igényelhetnek személyi kölcsönt. Ezen törekvések közvetve segítik az üvegházhatású gázok kibocsátásának csökkentését. Vállalati hitelezési oldalon kiemelkedőek a fenntartható beruházás finanszírozására vonatkozó hitelcélok, például kereskedelmi célú napelempark, akár saját, nem kereskedelmi célú projektek megvalósítása céljából.

A Bank stratégiai céljai a zöld termékfejlesztés tekintetében összhangban vannak a Bank ESG stratégiájának 5 stratégiai céljával. A banki termékek kapcsán a fenntarthatósági célok elsősorban a környezeti dimenziót takarják.

Az alábbiakban bemutatásra kerülnek az MBH Bank által lakossági és vállalati ügyfeleink számára nyújtott zöld termékek és egyéb kezdeményezések.

### Zöld Finanszírozási Keretrendszer

Az MBH Banknál elkötelezettek vagyunk amellett, hogy a fenntarthatóság egyre növekvő szerepet kapjon működésünkben. A 2023 során kialakított Zöld Finanszírozási Keretrendszerünk fontos lépés finanszírozási stratégiánk és fenntarthatósági kötelezettségvállalásaink összehangolásában. Ez a Keretrendszer további lehetőséget kínál arra is, hogy befektetőinkkel és más piaci szereplőkkel kommunikáljunk az üzlet, társadalom és környezet iránt tett közös értékteremtés iránti elkötelezettségünkről. Továbbá célunk, hogy a Kibocsátó befektetői bázisát

diverzifikáljuk, és fenntarthatósággal kapcsolatos párbeszédet folytassunk a társadalmilag felelős befektetőkkel.

A fenntarthatósági termékek szélesebb körű elterjesztése iránti elköteleződésünk érdekében a Zöld Finanszírozási Keretrendszerben meghatározott kritériumokkal összhangban belső Zöld Hitelezési Keretrendszert hoztunk létre 2023 során. A Zöld Hitelezési Keretrendszer segítségével célunk, hogy olyan ügyleteket azonosítsunk és finanszírozzunk, amelyek pozitív környezeti hatással bírnak, és hozzájárulnak a globális Fenntartható Fejlődési Célok („SDG-k”<sup>18</sup>) és az Európai Unió fenntarthatósági célok eléréséhez. A keretrendszerben négy kategória került kijelölésre: fenntartható ingatlan, megújuló energia, tiszta közlekedés és fenntartható agrárium. A zöld kritériumok meghatározásakor az EU Taxonómiával történő összhangot vettük alapul, amely a jelenlegi legerősebb zöld kritériumrendszer.

A Zöld Finanszírozási Keretrendszer alapján az MBH Bank zöld finanszírozási eszközöket bocsáthat ki, melyek lehetnek fedezett kötvények, szenior kötvények (elsőbbségiek és nem-elsőbbségiek), alárendelt kötvények, középtávú jegyek, kereskedelmi értékpapírok, hitelek és egyéb finanszírozási eszközök.

A Zöld Finanszírozási Keretrendszer nemzetközi szabványok<sup>19</sup> alapján készült és igazodik a piaci irányelvekhez és szabályokhoz. Ezen szabványoknak megfelelően fog zajlani a bevételek felhasználása, a projektek értékelésének és kiválasztásának folyamata, a bevételek kezelése és a jelentéskészítés is. Az MBH Bank teljes Zöld Finanszírozási Keretrendszerét külső szakértői vélemény (second-party opinion, röviden SPO) támasztja alá, ezzel biztosítva hitelességét, emellett a kibocsátást követő egy évvel kezdődően és a zöld finanszírozási eszközök futamideje alatt évente egy külső felülvizsgálati szolgáltató által készített bizonyosságot nyújtó jelentést kíván kérni a zöld finanszírozási eszközökből származó bevételeknek a támogatható zöld projektekre történő felosztásáról és a támogatható zöld projektkategóriákról készülő hatásvizsgálóról.

### Zöld vállalati portfólió

A vállalati hitelezést tekintve az MBH Banknak kereskedelmi bankként katalizátor szerepe volt a zöld hitelezés terén, ez a 2023-ban is fennálló energiválság okán még egyértelműbbé vált. A jelenlegi trendek szerint a forgóeszköz hitelek és be-

<sup>18</sup> Az SDG az ENSZ Fenntartható Fejlődési Célok (Sustainable Development Goals, SDG) angol kifejezésből származó rövidítése.

<sup>19</sup> A keretrendszer a következő jelentéstételi ajánlásokhoz igazodik: a Green Bond Principles (GBP, 2021) az International Capital Market Association (ICMA) közlésében, valamint a Green Loan Principles (GLP, 2023), a Loan Market Association (LMA), a Loan Syndications and Trading Association (LSTA) és az Asia Pacific Loan Market Association (APLMA) közlésében. Továbbá teljes mértékben igazodik az EU Taxonómia által definiált technikai vizsgálati kritériumokhoz (az Európai Parlament és Bizottság rendelete (EU) 2020/852 szerint) – azoknál a hitelcéloknál, amire az EU Taxonómia már rendelkezik technikai vizsgálati kritériummal.



ruházási hitelek tekintetében a forgóeszköz hitelek irányába tolódott el az igénylési arány, ennek oka, hogy a volatilis árfolyamok miatt biztonsági, likviditási puffer létrehozására törekedtek ügyfeleink. Beruházási hitelek igénylésére is sor került. Az említett eltolódás nem vonatkozik az energiahatékonysága vonatkozó projektekre. Ezen beruházások tovább élénkültek az elmúlt időszakban, melynek mozgatórugója lehet a zöld gondolkodás, illetve megtakarítási törekvés egyaránt.

Az MBH Banknál 2023-ban a zöld hitelezés terén a gazdasági nehézségek ellenére nem történt olyan szintű visszaesés, mint az egyéb beruházási és projekthitelekben. Azon beruházási hitelekre van igény, amely jellemzően valamilyen fenntarthatósági, energiatakarékosság célt szolgál. A Bank célja, hogy zöld hiteleinek arányát 2024 végére legalább 4 százalékponttal növelje.

Tapasztalataink szerint az ESG szemmel is gondolkodó ügyfelek esetén alacsonyabb a hitelkockázat felmerülésének valószínűsége, illetve a hitel visszafizetéséről is prudensebben gondolkozik az, aki ESG szempontokat is mérlegel.

Vállalati hitelezési oldalon az alábbi termékek kiemelendők:

- Megújuló energiatermelés hitelezése és zöld kötvényvásárlás
- Zöld hitelcél finanszírozása
- Zöld ingatlanfejlesztés támogatása
- Papírmentes számlavezetés
- Egyéb zöld vállalati termékek

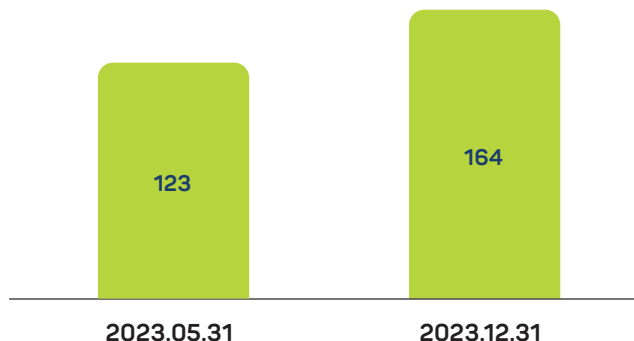
A felsorolt termékekről jelen fejezet további részében olvashatnak részletesebben.

#### Megújuló energiatermelés hitelezése és zöld kötvényvásárlás

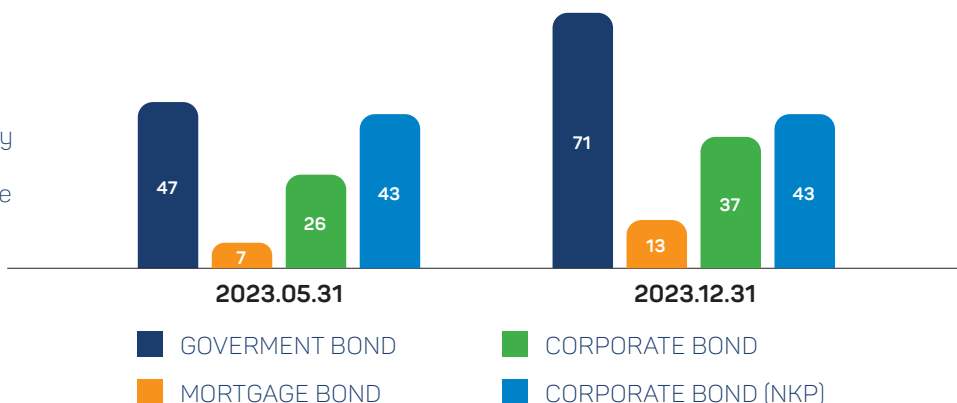
A zöld gazdasági célok elérését és a klímaváltozás elleni küzdelmet a megújuló energiatermelés hitelezése mellett zöld kötvény vásárlással segítette a Bank, amely termékek kapcsán tőkekövetelmény kedvezményt is érvényesített.

Az MBH Bank 2023. évi teljes zöldkötvény állománya az év végén 164 milliárd forint volt, mely a májusi 123 milliárd forintos állományhoz képest 33%-os növekedést jelent.

### MBH BANK TELJES ZÖLDKÖTVÉNY ÁLLOMÁNYA 2023-BAN (MRD HUF)



### MBH BANK ZÖLDKÖTVÉNY ÁLLOMÁNYA KÖTVÉNY TÍPUSA SZERINTI MEGOSZLÁSBAN 2023-BAN (MRD HUF)

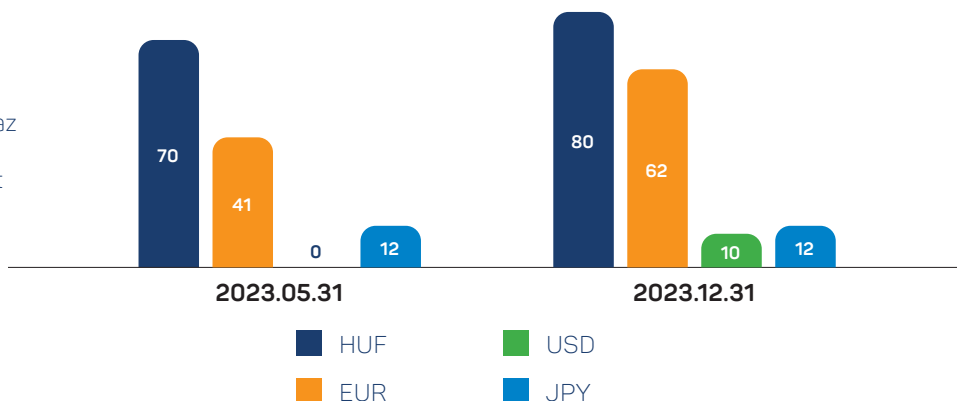


A zöldkötvény állomány típusát tekintve az év végi állomány közel fele államkötvény volt.



## MBH BANK ZÖLDKÖTVÉNY ÁLLOMÁNYA DEVIZANEM SZERINTI MEGOSZLÁSBAN 2023-BAN (MRD HUF)

A zöld kötvények devizanemek szerinti megoszlását tekintve az év végi állomány közel 50%-a forintban került kibocsátásra, 38%-a pedig euróban.



### Zöld hitelcél finanszírozása

Zöld hitel él finanszírozása esetén ügyfeleink igénybe vehetnek tökekedvezményeket. Emellett az MBH Banknál a zöld hitelportfólió fejlesztésére ösztönözzük a kollégákat, különös tekintettel a projektfinanszírozásra, így a kapcsolódó ösztönzőrendszer is a preferált zöld hitelezés mentén került kialakításra.

- Az MBH Bank a projektfinanszírozás területén 2023-ban is élen járt a napelemparkok létesítésére irányuló hitelek nyújtásában. A Bank portfóliójában 2023 végén a naperómű finanszírozások állománya 75,13 milliárd forintot tett ki. A 2022-es állományhoz képest mintegy 24,57 milliárd forintos növekedést<sup>20</sup> jelent, a vállalati hitelállomány 2%-ának felelt meg. A napenergián kívüli egyéb megújuló energia finanszírozására vonatkozó állomány 2023-ban 14,67 milliárd forint volt, mely 10,05 milliárd forint növekedést jelent a tavalyi évhez képest.
- Az MNB Növekedési Kötvény Program (NKP) keretében vásárolt zöld kötvényállomány mintegy 27,82 milliárd forintot tett ki a banki portfólióban, ez 2022-höz képest mintegy 6 milliárd forintnyi növekedést jelent.

### Zöld ingatlanfejlesztés támogatása

A Bank portfóliójában a környezetvédelmi minősítéssel (pl. BREEAM) rendelkező irodaházak állománya 2023 végén meghaladta a 55,28 milliárd forintot, előző évben ez az érték 54,83 milliárd forint volt.

### Eximbank Baross Gábor Újraiparosítási hitelek

Az MBH Bank korábbi célkitűzései között rögzítette a Baross Gábor hitelprogram zöld módozatainak implementálását, mely 2023 folyamán sikeresen megvalósult. A hitelprogram célja az energiavásárlás, valamint a nemzetközi értékláncokban keletke-

zett zavarok negatív gazdasági hatásainak kitett hazai kkv-k és nagyvállalatok finanszírozása.

Az Eximbank a Baross Gábor hitelprogramban két olyan refinanszírozási programot is meghirdetett 2023-ban – a Baross Gábor Újraiparosítási Zöld és a Baross Gábor Újraiparosítási Zöld Jövő Exportőrei beruházási hiteleket –, amelyek keretében kifejezetten zöld hitelcélra nyújtott kedvezményes forrást. Ennek megfelelően a hiteleket energiahatékonyság javulását eredményező beruházásra, illetve megújuló energiatermelésre irányuló beruházásra, illetve az energiaberuházás kiegészítő elemeként technológiai korszerűsítésre, kapacitásbővítésre lehetett felhasználni. Ezek a termékek a közép és nagyvállalati ügyfeleket célozták meg. E zöld módozatokat elsők között implementálta az MBH Bank és a hitelcélok között kiemelkedő mértékben jelent meg a projektfinanszírozás területén a napelemparkok létesítése. A hitelkihelyezés sikerét bizonyítja, hogy az Eximbank által alapított Év Bankja díj mellett az Év Zöld refinanszírozói díjat is elnyerte az MBH Bank.

### Papírmentes számlavezetés

Számlavezetés terén megjelent az MBH Bank egy papírmentes vállalati számlavezetési csomaggal, mely keretében az elektronikus csatornán való bankoláshoz nem jár papír alapú kivonat. Az MBH Bankban igyekszünk az elektronikus ügyintézés felé terelni az ügyfeleket. A digitális ügyintézés kapcsán célunk a magas elektronikus csatorna penetráció elérése a vállalati ügyfeleknél, elsősorban telepített vagy felhőalapú internetbank, vagy dedikáltan vállalati mobilbank/mobilapplikáció által. A vállalati ügyfelek kiszolgálása eltér a lakossági szegmenstől, hiszen a használt digitális csatorna stabilan és a saját vállalati rendszerrel összehangolva kell működjön.

<sup>20</sup> Az említett növekedés a folyamatos növekedés és a Takarékbank beolvadásának együttes eredménye.



### Egyéb zöld vállalati termékek

- **Széchenyi Kártya Program**  
2023 év elején lehetőség volt a Széchenyi Kártya Program MAX+ név alatt futó államilag támogatott kedvezményes hitelkonstrukciók igénylésére, a választható hiteltípusokon belül zöld, energiahatékonysági termékek is megjelentek. A program célja volt a vállalkozások támogatása az átmeneti likviditási problémák leküzdésében.
- **Zöld átalánydíjas csomag**  
Az MBH Bank 2022-ben készítette elő Zöld havi átalánydíj csomagját, amely 2023-ban került bevezetésre a fenntarthatósági- és klímastratégiánk egyik fontos elemeként. E kezdeményezés keretében a veszélyeztetett hazai kékvércse-állomány védelmét segítjük. A számlacsomag biztosítja az 1 milliárd Ft feletti árbevétellel rendelkező vagy Egyedi üzletágba tartozó vállalati ügyfeleink számára a papírmentes, teljes egészében elektronikus számlavezetést, emellett a Magyar Madártani és Természetvédelmi Egyesülettel együttműködve minden értékesített zöld átalánydíjas csomag után ügyfelünk nevében egy vércse költőládát telepítünk. Az MBH Bank 2023-ban 3,5 millió forinttal támogatta az Egyesület Kékvércse-védelmi Munkacsoportját, mely így 200 db költőodút gyártatott és helyezett ki a keretből. Összesen 171 különböző fészekaljtal találtak a szakemberek, melyekből a számítások szerint 128 kék vércse fióka repülhetett ki.
- **BUPA – Digitális pénzügyi asszisztens és online számlázó**  
A mindennapi adminisztrációs terhek csökkentésére alkotuk meg a BUPA digitális pénzügyi asszisztent, ami segítséget nyújt a számlázásban, pénzforgalomban, pénzügyi asszisztenciában. Mindemellett csökkenti a vállalkozások papírfelhasználást és a felmerülő költségeket. Mára több mint 23 ezer regisztrált vállalkozói felhasználója van. Minden eszközzel optimalizáltuk a BUPA felületét, így nincs szükség applikáció letöltésére sem. Emellett a weboldal Tudásbázisa edukatív információkkal szolgál zöld témákban is.

Jövőbeli célkitűzéseink között szerepel a BUPA rendszer további funkciókkal történő bővítése. 2024-ben bevezetésre kerül a multibanking modul, amely lehetővé teszi, hogy egyre több hazai kereskedelmi bank ügyfele igénybe tudja venni a BUPA nyílt banki szolgáltatásait. Emellett már a jelentés évében megkezdődött az MFB Energiahatékonysági Hitelprogram kidolgozása a Bankon belül.

### Zöld lakossági termékek

A Bank célja, hogy a lakossági ügyfelek is megismerkedjenek a zöld termékekkel, melyeknek fejlesztése jelenleg is folyamatban van. A 2023-as évben is több lehetőséget kínáltunk lakossági ügyfeleink számára is a fenntartható otthonteremtésben:

- **MNB Növekedési Hitelprogram Zöld Otthon Program (NHP ZOP)**  
Az MNB NHP Zöld Otthon Lakáshitel programban résztvevő hitelintézetek legfeljebb 70 millió Ft összegű lakáshitelt nyújthattak adósonként, maximum 25 éves futamidővel, energiahatékony, új lakóingatlanok vásárlása, illetve építése céljából. 2022. októberétől az MNB NHP Zöld Otthon programja 300 milliárd forint forrást biztosított új lakáspiaci hitelek kihelyezésére. További pénzalapot azonban a jegybank a program keretében nem biztosított, így a rendelkezésre álló keretösszeget figyelembevéve év végére a hangsúly áthelyeződött a családokat és a gyermekvállalási kedvet serkentő szubvenciók bevezetésére és módosítására (pl.: CSOK Plusz, Babaváró kölcsön).

- **Jelzáloghitel – ECO kedvezményes lakáshitelek, MBH Zöld Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel**

Ma Magyarországon az épületállomány felelős az energiahasználat közel 40 százalékáért, miközben a hazai épületek műszakilag és hőtechnikailag elavultak. Éppen ezért is fontos, hogy az általunk kínált lakáshitelekből modern, energiahatékony lakásokat tudjanak vásárolni az ügyfelek, melyekhez kamatkedvezmény is igénybe vehető. Folyamatosan emelkedett az zöld hitelek, valamint ESG termékek iránti igény, ezért 2023. április 1-től az MBH Bank bevezette a Zöld Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelét (MFL). Az újonnan bevezetett hitelkonstrukciót 0,25%-os kamatkedvezménnyel igényelheti az, aki Magyarországon területén lévő új lakást vásárol, melynek keretében a megvásárolt új ingatlan primer energiaigénye legfeljebb 76 kWh/m<sup>2</sup>/év, továbbá az épületek energetikai tanúsításáról szóló 9/2023.(V.25.) ÉKM rendelet<sup>21</sup> szerinti „A” vagy annál jobb energetikai minőségi besorolással rendelkezik.

Ugyanebben az évben, 2023. május 1-től megújítottuk a szintén 0,25%-os kamatkedvezménnyel igénybe vehető új lakás vásárlására és lakóingatlan korszerűsítésére felhasználható ECO Lakáshitelünket. Ezek elsősorban a 2022. nyarán módosított rezsizsabályok hatására (emelkedett a kisebb alapterületű és energiahatékony ingatlanok kereslete), továbbá a fenntartható és környezetbarát fogyasztói igények megjelenésének kiszolgálására jöttek létre.

A volument tekintve 2023 május elseje óta (MKB Bank Nyrt. és a Takarékbank Zrt. fúziója után) az MBH Bank folyósított jelzáloghitelének megközelítőleg 1%-át tették ki a zöld lakáshitelek (ECO és Zöld Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel).

- **Egyéb kezdeményezések**

Lakossági Hitelkártyák esetén az ügyfeleket folyamatosan tereljük át papír alapú havi kivonatról e-kivonatra, illetve felhívjuk figyelmüket a digitális csatornák használatára az ügyfél-tájékoztató anyagokban, honlapunkon, aktiváló hívások alkalmával, ezzel is megcélözva a felhasznált papírmennyiség csökkentését. 2023-tól a hitelkártya fizetési kötelezettsé-

<sup>21</sup> 9/2023. (V. 25.) ÉKM rendelet az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról



gének törlesztési módjában a csekkes törlesztést választó, de rendszeresen nem azzal fizető ügyfelek törlesztési módját átállítjuk átutalásra és nem küldünk részükre a továbbiakban csekket. A törlesztési módot havonta, rendszeresen vizsgáljuk és szükség esetén átállítjuk, folyamatosan csökkentve a papíros csekkek kiküldését és számosságát.

ESG céljaink a személyi kölcsön tekintetében a digitalizáció fokozása- és az energiahatékonysági hitelcélok támogatása. A

digitalizáció a papírfelhasználás és ügyfélkontaktok csökkentésén keresztül, a fenntarthatósági hitelcélok finanszírozása pedig a megvalósult beruházások révén támogatja ESG céljainkat.

További kezdeményezésünk volt az idei évben a digitális csatornán keresztül igényelhető Diákhitel Számla és Bankkártya bevezetése. A Diákhitel Bankkártya környezetbarát 100%-ban újrahasznosított anyagokból készül, ill. az ügyfelekkel folytatott kommunikáció is elsősorban digitális csatornákon történik.

## 7.3 KEDVEZMÉNYES ÉS TÁRSADALMI-LAG FELELŐS TERMÉKEK

A működőképes gazdaságot az MBH Bank ügyfelei, a vállalati és a lakossági szegmensek együttesen tudják megvalósítani megfelelő állami közreműködés mellett. Az ügyfelek igényeinek megfelelően, az MBH Bank a korábbi időszakhoz hasonlóan 2023-ban is széleskörű kínálatot rendelkezett az állami támogatással elérhető termékek tekintetében.

### Kedvezményes vállalati termékek

Az MBH Bank továbbra is figyelmet fordított a kis- és középvállalkozói igényekre a nehéz gazdasági körülmények közepette. Bankunk továbbra is kedvezményes hitelkonstrukciókkal támogatta a vállalkozásokat, biztosítva az elérhető források könnyű és gyors igénybevételét a működéssel járó kiadások fedezetére, valamint likviditási problémák kezelésére és leküzdésére.

#### Széchenyi Kártya Program MAX+

A Széchenyi Kártya Program MAX+ elnevezésű program keretében ügyfeleink öt új hiteltípus közül választhattak. Ezen konstrukciókat az állami támogatások által kedvezményes hiteldíjak mellett volt lehetőség igényelni. A zöld módozatú beruházási hiteleken túl a vállalkozásoknak lehetősége volt kedvezményes folyószámlahitel igénylésére, mely a napi működés biztosításához nyújtott támogatást. A konstrukció egyéb kedvezménye, hogy az először lehívott összeg a visszatöltés után ismételten igénybe vehetővé vált. A Széchenyi Kártya

Folyószámlahitel Max+ alkonstrukciójaként igényelhető Széchenyi Turisztika Kártya Max+ kifejezetten a turisztikai ágazat számára nyújtott segítséget szintén a likviditási problémák áthidalásában. További hiteltípus volt a Széchenyi Likviditási Hitel MAX+, mely egy szabad felhasználású forgóeszközhitel, számla nélküli finanszírozással. Az igényelt összeget ügyfeleink működés során felmerült költségek fedezetére tudták fordítani, például forgóeszköz beszerzésre, egyéb igénybe vett szolgáltatások finanszírozására, ugyanakkor lehetőségük volt fennálló forgóeszköz hitel kiváltására is.

### Kedvezményes lakossági termékek

#### MKB SZÉP Kártya

Az MBH SZÉP Kártya 2023. évi működésére a különböző kormányzati intézkedések több szempontból is hatással voltak. Az augusztustól életbe lépő SZÉP Kártya élelmiszer elfogadás lehetősége és a 200 ezer Ft-al megnövekedett adható éves keretösszeg együttesen hozzájárult ahhoz, hogy a SZÉP Kártya forgalom jelentősen megnövekedett. A „zsebek” megszüntetése ugyanakkor jelentősen csökkentette a munkáltató átutalások számát.

Az MBH SZÉP Kártya 2023-ban is jó eredményt ért el. 4,4%-al növekedett a SZÉP Kártya birtokosok száma, míg a kártyával elköltött összeg szintén 9,7%-os emelkedést mutat az előző évhez képest. Ugyancsak jelentősen, több mint 12%-al növekedett az elfogadóhelyek száma is.

A 2023. évi eredményeket az alábbi táblázat szemlélteti:

#### MBH SZÉP Kártya eredmények 2023-ban

MBH SZÉP Kártya birtokosok száma	260 000 fő
Munkáltatói tranzakciók száma	819 000 db
Munkáltatói hozzájárulások értéke	33,6 milliárd Ft
MBH SZÉP Kártya birtokosok tranzakciók száma	5,7 millió db
MBH SZÉP Kártya birtokosok által elköltött éves összeg	közel 35 milliárd Ft
MBH SZÉP Kártya számlákon lévő vagyon éves átlagértéke	9,15 milliárd Ft
SZÉP Kártya elfogadóhelyek száma	39 500





### Egyéb társadalmilag felelős lakossági termékek

A Családi Otthonteremtési támogatások közül 2023-ban az MBH Bankon keresztül a következő elérhető lehetőségek voltak:

- Babaváró támogatás: az MBH Babaváró Kölcsönhöz igényelhető babaváró támogatás egy olyan állami támogatási forma, amit a gyermekvállalás és a gyermeknevelés támogatása érdekében Magyarország Kormánya nyújt a hazai hitelintézeteken keresztül. 2022-höz képest 47%-os csökkenés mutatkozott a folyósított támogatási összegekben. A jelentős visszaesés főként annak volt köszönhető, hogy a Babaváró kölcsön további értékesítéséről csak 2022 december végén született döntés, így abban az évben jelentős előrehozott kereslet jelentkezett.
- CSOK (Családi Otthonteremtési Kedvezmény) támogatások és adóvisszatérítési támogatás, melyek a vidéki régiókban, kisebb településeken elérhető ingatlanok vásárlását, korszerűsítését, bővítését támogatták. 2022-höz képest 17%-os növekedés történt a folyósított összegekben.

Az MBH Bank további szociális szempontokat figyelembe vevő termékeket is kínált az ügyfelek számára. Bankunknál 2023-ban is lehetőség volt lakás akadálymentesítési támogatás igénylésére, mely a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetségével (MEOSZ) történő együttműködés keretében valósul meg. A támogatást mozgáskorlátozott személyek, vagy rájuk tekintettel meghatározott személyek vehetik igénybe akadálymentes lakás építéséhez vagy vásárlásához, valamint az akadálymentesítés többletköltségeire vissza nem térítendő állami támogatásként.

Az MBH Bank a fentiekén túl továbbra is elkötelezett annak érdekében, hogy folyamatosan bővítse az állami támogatással elérhető termékpalettáját ügyfeleink igényeinek megfelelően.





# 8. FELELŐS SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS

## 8. FELELŐS SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS

Az ügyfélelégedettség növelése, a magas színvonalú ügyfélkiszolgálás és az ügyfelek számára teremtett érték alapvető céljaink, melyeket felhasználói élmény alapú szolgáltatások révén valósítottunk meg.

### 8.1 ÜGYFÉLELEGEDETTISÉG

Szolgáltatásaink és ügyfélkiszolgálásunk fejlesztésének alapját az elégedettségi felmérések eredményei adják, ezért ügyfeleink elvárásainak és véleményének megismerése érdekében 2023-ban is különböző ügyfélelégedettségi felméréseket végeztünk. Többek között bankfői, jelzálog, személyi kölcsön és panaszkezelési szolgáltatásokra irányuló felméréseket, valamint ügyfélszegmensek<sup>22</sup> szerinti kutatásokat, továbbá megmértük a fői és ügyfélszolgálati ügyfélélmény indexet és felmértük a Bank ügyfélélmény-érettségét. A mért ügyfélelégedettségi mutatók között szerepeltek az Újravásárlási hajlandóság, Elhagyási hajlandóság, Elégedettség, Egyszerűség és NPS (Net Promoter Score) mutatók.

A felmérés eredménye alapján az elégedettséget és lojalitást mérő NPS (Net Promoter Score)<sup>23</sup> értékek a különböző szegmensekben eltérőek. A lakossági ügyfélkörben a privát banki ügyfelek körében mértük a legmagasabb értéket (81 pont), mellyel az MBH Bank a 2023-as évben a második helyen áll a hazai bankok között, két ponttal lemaradva a szektor átlagos pontszámától. A vállalati ügyfélkört tekintve a kisvállalati ügyfélkör esetében mértük a legmagasabb elégedettséget (10 pont), mellyel az MBH Bank a szektor átlag (47 pont) alatt helyezkedett el. Ügyfeleink a megbízhatóság, a tőkeerősség és a stabilitás miatt ajánlanák bankunkat. Fejlődési potenciál pedig a digitális csatornáink fejlesztése, valamint a gyorsabb és rugalmasabb ügyfélkiszolgálás területén mutatkozik.

### 8.2 DIGITALIZÁCIÓ ÉS INNOVÁCIÓ

Az elektronikus szolgáltatások és digitális csatornák folyamatos fejlesztése, figyelembe véve az online bankolási szokások folyamatos térnyerését, elengedhetetlen az ügyfélélmény növelése szempontjából.

#### Elektronikus szolgáltatások

A digitalizáció térnyerése lehetőség és kihívás is egyben, ezért digitális csatornáink fejlesztése során a magas fokú adatbiztonság biztosítása mellett igyekszünk kiaknázni a technológiai adottságokban rejlő lehetőségeket és gyors, egyszerű, kényelmes ügyintézési folyamatot biztosítani ügyfeleink számára. Az ügyfélközpontúságnak és az ügyfélélmény garantálásának elválaszthatatlan részei az elektronikus szolgáltatások. Az ügyféligenyek felmérését a lakossági és vállalati termék-

#### Szolgáltatásaink folyamatos fejlesztése

A szolgáltatásaink fejlesztéséhez nélkülözhetetlen az ügyfelek visszajelzése. A kutatások és az ügyfél visszajelzések egyértelműen alátámasztják, megerősítik, hogy mind a lakossági, mind a vállalati ügyfélszegmens számára kiemelten fontos az ügyintézőink, kiemelt kapcsolattartóink szakmai felkészültsége és proaktív hozzáállása. Az ügyfél tájékoztatás során fontosnak tartják továbbá, hogy ügyfélként tudjanak tervezni, legyenek tisztában az átfutási időikkel és a fő mérföldkövekkel, amelyekkel egy folyamat során találkozhatnak.

A fejlesztéseink során kiemelten fontos a lehetséges ügyfél irritációk minimalizálása, a lehetséges fájó pontok teljes körű feltárása az ügyfél visszajelzések és az érintett társterületek szakmai véleménye alapján. A 2023-as év alapján is elvégeztük a Bank Ügyfélélmény érettségi felmérését. A felmérés részeként a Bank teljes vezetésével készített interjúk során felmértük, hogy az egyes területeken milyen szempontok és módszertan érvényesül a folyamatok és ügyfélutak fejlesztésekor, továbbá, hogy az egyes szakterületeken milyen módon érvényesíthető az ügyfél igény a fejlesztésekhez kapcsolódó célkitűzések során.

A teljes integráció hatására az ügyfélelégedettségi terület bővült a 2023-as év során, feladatköre kiegészült további folyamatfejlesztési feladatokkal, ezáltal az ügyféligenyek közvetlen módon kerülnek beépítésre a kezdeményezésekbe. A terület kiemelt feladata a folyamatfejlesztési keretrendszer működtetése és a minőségbiztosítás.

management területek végzik, működésbe való integrációját pedig alapvetően a digitális ügyfélmegoldások fejlesztése és üzemeltetése terület. 2023-ban, a sikeres fúziót követően a digitális szolgáltatásaink fejlesztésére összpontosítottunk. Bevezettük a Bank valamennyi kártyájára a Google Pay szolgáltatást, ezzel is még jobb ügyfélélményt biztosítva a napi bankolás során. 2023-as év legnagyobb kihívása az egységes mobilapplikáció biztosítása volt, amely lakossági fókuszú funkcionalitással, de akár vállalati ügyfélkör számára is elérhető. A korábbi Budapest Bank mobilapplikáció kiterjesztésével az ügyfeleink immáron egy alkalmazásban kezelhetik a pénzügyeiket.

Vállalati ügyfeleink az eddig három architektúra helyett már két architektúrában érhetőek el: az Üzleti Terminál kivezetésre került és a Vállalati Netbank, illetve a Vállalati App elérhetővé

<sup>22</sup> Szegmensek tekintetében 2023-ban a lakossági MASS, prémium lakossági, privát banki lakossági, mikro vállalati, kisvállalati és középvállalati, vállalati agrár szegmenseket vizsgáltuk, országos reprezentatív mintavételt alkalmazva.

<sup>23</sup> Az NPS értéke -100 és +100 között mozoghat. A magasabb pontszámhoz nagyobb ügyfélelégedettség társul.



vált az ügyfelek részére, ezek a csatornahasználati szokásokra is hatással voltak. A vállalati migráció hatására új termékek is bevezetésre kerültek, mint például a hatósági átutalás funkció vagy az azonnali devizakonverzió lehetősége minden vállalati ügyfél számára. A változások kapcsán kaptott visszajelzéseket a 2024-es évben felhasználjuk a csatornák fejlesztéséhez.

### Digitális csatornák összehangolása és fejlesztése

A teljes banki integráció megvalósulásának köszönhetően felgyorsultak a „központosítási” elvárások a rendszerek használatával kapcsolatban is, ezért továbbra is több rendszerünk folyamatos fejlesztése szükséges. A 2023-as évi legfontosabb eredménye az egységes mobilalkalmazás bevezetésén kívül az úgynevezett Digitális Zóna megoldás bevezetése az ország több egyetemén.

Kutatási eredményekre alapozva létrehoztuk az MBH Digitális Zónákat, aminek keretében Európában és így Magyarországon is elsőként telepítettünk bankszámlanyitásra alkalmas okoskapszulákat az egyetemekre. Az MBH Digitális Zóna a célcsoport elvárásaira reagálva ötvözi a bankfiók közelségét és a gyors, elektronikus csatornák adta kényelmet. Ennek keretében a diákok kihelyezett, zártterű céleszköz használatával kezdeményezhetnek számlanyitást videobankon keresztül. Az okoskapszulákat a bank első ütemben tíz magyarországi egyetemen telepíti, 2023-ban először a Miskolci Egyetemen és a Győri Széchenyi István Egyetemen, valamint a budapesti Állatorvostudományi Egyetemen adták át a hallgatóknak ezeket a tereket. Az eszközök telepítése új helyszínekre folyamatos.

További eredmény, hogy minden elérhető nyílt hozzáférést biztosító technikai (OpenAPI) csatornán elérhető lett a fizetés-kezdeményezési szolgáltatás (PISP) funkció, megtörtént a MultiCash elektronikus banki rendszer bankon belüli bevezetése<sup>24</sup>, emellett elkezdődtek az Azonnali Fizetési Rendszer 2 projekt fejlesztései is.

Felkérésünkre 2023. év végén a Carbon.Crane digitális karbonkibocsátási szakértő auditálta weboldalunkat. A karbonlábnyom számítás a Bilan Carbone Clim'Foot módszertanán<sup>25</sup>

alapul. A honlapunk a 2023. 12. 22.-es időpontban felvett adatok alapján 6,08 tonna CO2 bruttó karbonlábnyommal rendelkezik a mért 8 hónapban, így az évesített érték megközelítőleg 10 tonna. A mért eredmények alapján a Bank weboldala a jó/javítható kategóriába esik. A részletes felmérés alapján egy akcióterv készült ennek csökkentésére, amely a terveink szerint 2024 első és második negyedévében végrehajtásra kerül. Az együttműködésnek és az akciótervnek köszönhetően weboldalunk elnyerte az úgynevezett carbon monitored website (Website Carbon Monitor) minősítést.

### Online bankolási szokások

Az online bankolási szokások továbbra is növekvő tendenciát mutattak 2023-ban is, ügyfeleink egyre jobban nyitnak a mobilbankolás felé, népszerűek a mobilfizetési szolgáltatások.

A lakossági szegmensben a 2023-as vállalati migráció következtében bevezetett egységes mobilalkalmazás használata az előző évhez képest növekedett, 2023-ban a szegmensbe tartozó ügyfelek 35%-a a felhasználója volt, míg a netbank felületek esetében a penetráció 77% volt. Az alkalmazónkat többször használják az ügyfelek, mint a netbank felületeinket: a belépési gyakoriság ötszörös az alkalmazónk esetében.

### Az MBH Bank lakossági applikációját 2023 év végére 17%-kal több ügyfél használta az előző évhez képest.

Az online ügyintézés jelentőségét támasztja alá, hogy a különböző vállalati szegmensekben is nőtt az online felületek használati aránya, azonban eltérő mértékben. A 2023-ban készült felmérés szerint a középvállalati szegmensben a cégvezetők 92%-a használja havi szinten a netbankot, míg 64%-uk a pénzügyintézet applikációját. Ezek az arányok szignifikánsabban magasabbak a 2022-ben mértnél, az applikáció használata ebben a vállalati szegmensben megháromszorozódott. Szintén többen használják az írásos ügyintézés, illetve az üzleti terminált. A telefonos- és dedikált tanácsadón keresztüli ügyintézés megkerülhetetlen, továbbra is nagy százalékban fordul elő a különböző vállalati szegmensekben, azonban jelentősen csökkent a korábbi 2022-es felméréshez képest.

Dr. Barna Zsolt, az MBH Bank elnök-vezérigazgatója az egyik digitális kiosk avatónságnál elmondta: „Tudjuk, hogy a fiatalabb korosztálynak más igényei, bankolási szokásai vannak. Ők kevésbé a személyes jelenlétet, mint inkább a digitális ügyintézési lehetőségeket keresik. Folyamatosan kutatjuk a bankolás jövőjét, és nyitottak vagyunk az olyan innovációkra, amelyek megfelelnek e korosztály elvárásainak. Célunk, hogy edukációval és igényeikre szabott szolgáltatásokkal hozzájáruljunk ahhoz, hogy egy pénzügyileg tudatos és felelős generáció nőjön fel.”



<sup>24</sup> A távoli adatátvitelt lehetővé tevő (EBICS) csatornát illetően.

<sup>25</sup> A Bilan Carbone Clim'Foot módszertana összhangban van az ISO 14064 és a GHG Protocol követelményekkel, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2003/87/EK irányelvével.



## 8.3 INFORMÁCIÓBIZTONSÁG ÉS ADATVÉDELEM

Az ügyfelek bizalmas adatainak és pénzének védelme a banki működés szabályozottsága révén biztosított. Az MBH Bank 2023-ban is kiemelt hangsúlyt fektetett a Bank információs biztonságának és integritásának fenntartására az ügyfeladatok és a belső információk tekintetében egyaránt. A digitális információk és adatok védelme, azaz a kiberbiztonság, magas szintű működése elengedhetetlen.

### Információbiztonság

A biztonságunk életünkben, pénzügyeink intézésében kiemelt szerepe van. Az MBH Bank ezt szem előtt tartva mindent megtesz, hogy olyan környezetet alakítson ki, ahol a kényelem és a minőségi szolgáltatások minél egyszerűbb igénybevétele mellett az ügyfelek és az alkalmazottak is biztonságban érezhessék magukat. Az általunk kezelt érzékeny adatok – különös tekintettel az ügyfeladatok - bizalmosságának, integritásának védelme, valamint elérhetőségük biztosítása érdekében információbiztonsági keretrendszert üzemeltetünk a mindenkori hatályos jogszabályi környezetnek való megfelelés mellett. A Bank az informatikai biztonságot érintő feladatok megfelelő szintű biztosítása érdekében dedikált információbiztonsági szervezeti egységet hozott létre, melynek struktúráját és a munkatársak feladatait, felelősségi körét meghatározta, és írásos formában rögzítette. A megfelelő működés érdekében információbiztonságért felelős személy került kijelölésre. Az információbiztonság alapelveit a 2023-ban hatályban lévő Információbiztonsági politika rögzítette. A szervezetnél korábban kidolgozásra került az Információbiztonsági stratégia, mely évente felülvizsgálatra kerül. A Bank az adatbiztonsági intézkedéseit az adatvédelmi tisztviselővel szorosan együttműködve dolgozta ki és működtette.

A terület fő kihívásait a különböző tagbanki folyamatok egyszerűsítése, a szervezeti összeolvadásokkal járó feladatkörök teljeskörű, minél magasabb szintű elvégzése jelentette 2023-ban. A folyamatosan változó szervezetben és infrastruktúrában, a fúzióval összefüggő projektek előkészítése és elvégzése mellett fenn kellett tartani a megfelelő védelmi szintet és a szervezet folyamatainak és rendszereinek kontrollját, miközben az összeolvadással kapcsolatos szabályozási, folyamat- és rendszerszintű feladatok nagymértékű prioritást élveztek. Az információbiztonsági szabályzatot az integráció hozta változások miatt felülvizsgáltuk, így tisztázásra kerültek az összevont információbiztonsági, informatikai szervezet felelősségei, feladatai, továbbá elkezdődött a működés egyszerűsítése. Ennek keretében a korábbi szervezeteknél alkalmazott eltérő információbiztonsági kontrollok, illetve módszertanok összevonásra, adott esetben szigorításra és egyszerűsítésre kerültek, figyelembe véve ezek megvalósíthatóságát és az összevonás által esetlegesen felmerülő kockázatokat.

### Információbiztonsági kockázatok azonosítása és kezelése

2023-ban is jelentős figyelmet kapott az információbiztonsági kockázatok azonosítása és kezelése. A megállapított kockázatok kiemelten kerültek kezelésre, emellett kialakításra került egy önálló szabályozás is az információbiztonsági kockázatkezelésre vonatkozóan.

A korábbi kockázatok összevonása és kezelése mellett elkészült a teljes szervezetre és releváns csoporttagokra vonatkozó átfogó kockázatelemzés, valamint a hozzá tartozó intézkedési tervek. A meghatározott véghatáridőknek megfelelően folyamatosan zajlik a kockázatok kezelése, illetve szükség esetén a hozzájuk tartozó mitigációs kontrollok meghatározása és érvényesítése.

### Folyamatos IT biztonsági készség a kiberbiztonság érdekében

A MBH Bank a rendszereit a legmagasabb banki biztonsági követelményeknek megfelelően működteti, így például szervereit is többszintű tűzfal rendszer védi. A Bank a digitális csatornák biztonságára is kiemelt figyelmet fordít. Az internetbank biztonságát a Bank IT Biztonsági Osztálya és erre szakosodott független szakértői rendszeresen ellenőrzik, rendszermódosítás csak akkor végezhető el, ha az megfelelt a szakértői audit vizsgálaton is.

A szervezetnél a jogszabályi elvárások teljesítése és az ipari joggyakorlat követése érdekében folyamatosak a belső és külső sérülékenységvizsgálatok, ez 2023-ban is az előírtak szerint valósult meg. A fúzió második lépésével, a Takarékbank Zrt.-vel történő összeolvadással kapcsolatosan egy átfogó projekt indult az érintett rendszerek sérülékenységvizsgálatainak elvégzésére, melynek keretében 10 rendszert vetett alá a szervezet átfogó sérülékenységvizsgálatnak. Az információbiztonsági és IT védelmi rendszerek konszolidációjára vonatkozó stratégia megvalósítása jelenleg is folyamatban van. A szervezet a működését hosszútávon stabilan biztosító, egyben jövőbe mutató technológiai képességeket nyújtó, az iparági sztenderdeknek megfelelő megoldásokat preferálja. A biztonsági készség szabályozati szintű kezelése is folyamatosan frissítésre került annak érdekében, hogy az integrált szervezettel való egységes működés biztosítani tudja többek között a felügyelet és a szervezet Információbiztonsági területe által elvártakat. Az eddig leírtakon túl a Bankbiztonság terület átrendezése és az egyes felelősségi körök kialakítása is nagymértékben hozzájárult a folyamatok megfelelő, szakszerű működéséhez.

### Adatvédelem

A MBH Bank kiemelt feladata az általa kezelt adatok - beleértve a személyes adatokat - jogszabályoknak megfelelő kezelése. A Bank az adatvédelmi tevékenységét az Európai Adatvédelmi Testület, a NAIH (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság) ajánlásai, valamint a jelentősebb európai adatvédelmi



hatóságok jó gyakorlata mentén végezte. A 2023-as év legjelentősebb kihívását a fúzió második lépése, az arra való felkészülés, illetve az ezt követő további feladatok elvégzése jelentette.

2023-ban megvalósult az egységes adatvédelmi működés, az egységes gyakorlatok kidolgozása és implementálása, így egy hatékonyan működő adatvédelmi támogató szervezeti egység jött létre a bankon belül. A Csoportszintű Adatvédelmi szabályzat a Takarékbank Zrt. beolvadásával módosult, időszakos felülvizsgálata rendszeres. A fúzió következtében teljesen átalakításra került az adatkezelési tájékoztatási struktúra, és egy 3 szintű tájékoztatást került egységesen bevezetésre. A megoldás a szervezet nagyobb része számára újdonságot jelentett, így tájékoztató anyagok készítése és hálózati kommunikációja volt szükséges. A Bank – a GDPR 37. cikkének megfelelően – független adatvédelmi tisztviselőt foglalkoztatott. Az adatvédelmi mechanizmusok kiterjednek a működés teljes egészére, a Beszerzési szabályzat és Kiszervezési Politika egyaránt tartalmaz adatvédelmi vonatkozásokat.

#### Fellépés az adathalászat ellen

Az MBH Bank több fronton is harcol az adathalászat ellen. Megelőzés céljából weboldalunkon részletes biztonsági tájékoztató található, mely felhívja ügyfeleink figyelmét a potenciális veszélyekre, illetve javaslatokat is tesz a visszaélések kiküszöbölésére.

A megtörtént esetek azonosítására, kezelésére, a keletkezett károk mérséklése céljából intézkedéseket hajtottunk végre. Az adatvédelem által kezelt esetek száma az előző évekhez képest emelkedést mutatott 2023-ban, ami elsősorban annak tudható be, hogy a panaszügyek nyilvántartása könnyebben szűrhetővé vált. Az esetek többsége az adatszivárgások közé sorolható, ami jellemzően téves postai levélküldést/összeborítékoltást (23 db), téves bankkártya postázást (7 db), illetéktelen netbank hozzáférést (9 db) vagy téves csatolmány kiküldését (2 db), téves email (9 db) vagy téves sms (1 db) küldését jelentette, de történt jogellenes banktitok kiadás (2 db), illetve egyéb belső esetek (5 db) is. Kifejezett adatlopásos esetből 1 db történt, az eset teljeskörűen megoldásra került. Adatvesztéses esetet az adatvédelmi terület nem kezelt, iratvesztéssel kapcsolatban több megkeresést kaptunk, azonban az adatok rendszerből továbbra is elérhetők maradtak.

2023-ban összesen 21 db megalapozott panaszt kezelt az adatvédelmi terület, amelyek személyes adatok kezelésével kapcsolatban keletkeztek. Az esetek többsége téves címzett részére történő levelezéssel (postai vagy elektronikus) volt kapcsolatban. A NAIH (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság) 2023-ban összesen 5 db vizsgálatot indított,

amelyekből 2 db szankció kiszabása nélkül lezárásra került. Az ügyek egyike sem ügyféladatokkal való visszaélésekkel volt kapcsolatos.

Az MBH Bankot érintően az elmúlt négy évben nem történt az ügyfelek személyes adataival való visszaélés.

2023-ban összesen 10 db adatvédelmi hatósági vizsgálat került lefolytatásra, 6 esetben ügyfelek kezdeményezésére, 4 esetben pedig adatvédelmi incidens bejelentést követően. 2023-ban egy eset került lezárásra, a hatóság intézkedés előírása és szankció kiszabása nélkül lezárta a vizsgálatot. A többi esetben a Bank a hatósági megkereséseket határidőben megválaszolta, a hatóság további kérdéseire vagy a határozatra várunk. Az esetek mindegyike egyedi, nem azonosíthatók „jellemző” esetek.

#### Kiberbiztonsági edukációs kampány

A növekvő tendenciát mutató kiberbűnözés megelőzése érdekében nemzetközi és hazai szinten is jellemző egy összefogás a Bankok, Felügyeleti szervek és Hatóságok közreműködésével, melynek központi eleme az ügyfél edukáció, illetve a szektor, valamint a felügyeletek részéről is egyéb preventív intézkedések, folyamatok, monitoringrendszerek fejlesztése. Ezen összefogáshoz csatlakozott az MBH Bank és tűzte zászlajára az edukáció fontosságát 2023 elejétől. Kiberbiztonsági megközelítésünkben a legelterjedtebb kombinált csalási témákra és módszerekre hívjuk fel a figyelmet, melyek a következők: adathalászat, telefonos csalás, távoli hozzáférést biztosító programmal történő csalás, befektetési csalás, online piactér csalás, love scam<sup>26</sup>. Kommunikációs koncepciónk célja, hogy felhívjuk üzleti partnereink figyelmét a kiberbiztonsági kitétségekre, segítsünk ügyfeleinket a kitétség csökkentésében.

Kommunikációs stratégiánkban 3 csoport kiberbiztonsági edukációját tűztük ki célul. Dolgozóink őszi kiberbiztonsági edukációjában 2 féle megközelítést alkalmaztunk. A vállalati szektort támogató belső dolgozók edukációjában néhány speciális, a vállalati szektorra jellemző csalási formára (mint pl. a CEO csalás<sup>27</sup>) fókuszáltunk, hogy ezeket az óvintézkedéseket továbbítani tudják az ügyfeleik részére. Minden dolgozónkra kiterjedő edukációban pedig nem csak dolgozóként, hanem „fogyasztóként” történő biztonsági tippekkel igyekeztünk ellátni őket, főként adathalászat, love scam, jelszavak kezelése témákban. Szakmai csoportok edukációja terén a különböző szakmai konferenciákon való részvétellel és a különböző médiamegjelenéseinkkel a téma evangelizációját céloztuk, mert úgy gondoljuk, hogy nem lehet eleget beszélni fontosságáról. Ügyfeleinket „Az idő számít! Légy résen! Cselekedj!” átfogó kommunikációs üzenetünkkel céloztuk meg a főhálózatunkban digitális kijelzőkön elhelyezett edukációs videók, ATM hálózatunkban

<sup>26</sup> Love scam, vagyis romantikus csalás egy rendkívül gyakori csalástípus, amely valamilyen közösségi platformon, jellemzően a Facebook-on terjed. A csaló romantikus érzelmi kapcsolatot alakít ki áldozatával pénzszerzési céllal, így az érzelmi megrázkódtatáson túl sok esetben súlyos anyagi kárt is okoz az áldozatoknak.

<sup>27</sup> Vezetői vagy üzleti e-mail címmel elküldött csalás az, ha egy cég pénzügyi ügyintézőjét valamilyen trükk alkalmazásával hamis számla kifizetésére vagy a cég számlájáról történő pénztátalásra veszik rá.



kihelyezett edukációs screenek, közösségi média platformjainkon különböző tartalmak segítségével. Emellett weboldalunkon a dedikált aloldalon folyamatosan frissülő, naprakész információkat tettünk közzé. Vállalati ügyfeleinknek személyre szabott kiberbiztonsági oktatásokat tartunk, melyet 2023 utolsó negyedévében kezdtünk el és 2024-es tervünk ennek kiterjesztése, felskálázása.

Az év során a Bank csatlakozott a KiberPajzs programhoz, amelynek keretében aktív kommunikációt folytattunk az adatvédelemre való figyelemfelhívás érdekében. A biztonsághoz kapcsolódó, releváns világnapokon, mint például a Biztonságos Internet Napja, további felhívó tartalmakat tettünk közzé.

#### Adatvédelmi (GDPR) oktatás

A Bank 2023-ban is a megelőző évben bevezetett évente ismétlődő, kötelező vizsgával záruló általános adat- és titokvédelmi oktatást tartja a munkavállalók részére.

Újdonság, hogy bevezetésre került három speciális oktatási anyag vizsga nélkül. Ezek egyrészt a panaszkezelés és a Contact Center munkatársai részére készített tudatosságnövelő anyagok, amelyek az adatvédelmi panaszok és GDPR szerinti érintetti kérelmek azonosítását, egymástól történő elhatárolását segítik, valamint információval szolgálnak az incidens management folyamatáról is, másrészt pedig a vezetőink egy részének készült egy tudatosságnövelő oktatási anyag az adatkezelések bejelentésére vonatkozó kötelezettségről.

**2023-ban az évenkénti GDPR oktatáson való részvétel közel 100%-os volt, mivel 2022-től ez valamennyi munkatárs számára kötelező.**

## 8.4 AKADÁLYMENTES ÜGYFÉL-KISZOLGÁLÁS

Az MBH Bank fontosnak tartja, hogy elősegítse a pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést a fogyatékkal élő ügyfelei számára. Az egyenlő esélyű hozzáférést elősegítő stratégiánk az elődbankok által meghatározott stratégia folytatásaként született meg. Arra törekszünk, hogy mind a pénzügyi szolgáltatások igénybevétele, mind a személyes ügyintézés során fokozott figyelmet fordítsunk az érdekeiket csak korlátozottan képviselni képes fogyasztókra, így a fogyatékkal élőkre is.

2023 augusztusában a magyar pénzügyi piacon elsőként vezettük be a Mastercard vak és gyengénlátó emberek számára fejlesztett Touch Card funkcióval rendelkező, akadálymentesített kártyaszabványt a látássérült, illetve idős emberek életének megkönnyítésére. A konstrukció bevezetése óta 2023-ban a Touch Card funkcióval ellátott Mastercard Standard betéti kártyából 14 130 darabot, míg a Touch Card funkcióval ellátott GO! hitelkártyából összesen 6 016 darabot adtunk ki. A további fejlesztési irányvonalak felmérése és kijelölése érdekében a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségével (MVGYOSZ) együttműködve átfogó kutatást végeztünk a látássérült emberek bankhasználati szokásairól.

Folyamatosan azon dolgozunk, hogy weboldalunk akadálymentesen is használható legyen és minél nagyobb mértékben megfeleljen az akadálymentesítési előírásoknak, szabványoknak. A gyengénlátó felhasználók számára weboldalunk képernyőolvasó programokkal könnyen használható. Az oldalon megjelenő tartalom magas kontrasztos nézetben is elérhető, hogy segítsük a színvak és színtévesztő ügyfeleinket.

2023-ban nem történt változás bankfiókjaink fizikai akadálymentesítése terén. Vállalatunknál az akadálymentes fiók aránya 2021-ben 100% volt, 2022-ben pedig a fúzióknak köszönhetően a meg-

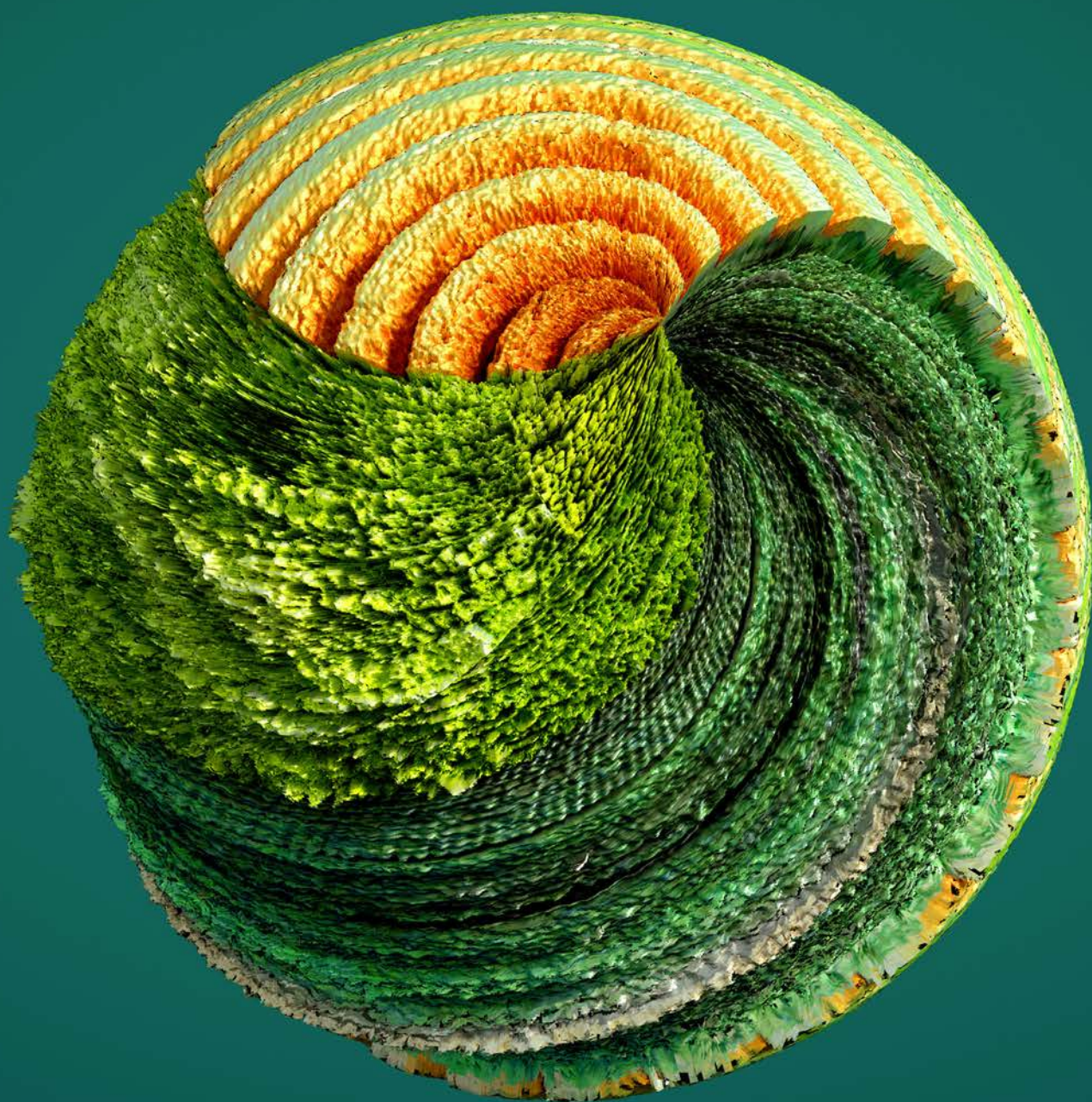
növekedett fiókszámot figyelembe véve 88,56%, 2023-ban pedig ugyanezen okból csupán 72%. A maradéktalan akadálymentesítés tekintetében tehát maradt még teendő, de az MBH Bank ezirányú elkötelezettségét mutatja, hogy 2021-ben külső, független szakmai szervezettel vizsgálattotta meg a bankfiókjai akadálymentességi szempontból.

**2021-ben az Access4you 11 fiókban végzett auditja alapján kapta meg a Bank a speciális bronz fokozatú minősítést.**

Az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtése érdekében közzétettünk egy Szolgáltatási térképet is, amely a honlapunkon keresztül érhető el. A térkép részletes tájékoztatást tartalmaz arra vonatkozóan, hogy melyik fiókunkban, milyen ügyintézés támogatási lehetőséget vehetnek igénybe a fogyatékosággal élő ügyfelek. Fiókhálózatunkban biztosítjuk az előzetes időpont egyeztetés lehetőségét, valamint erre irányuló kérés esetén – amennyiben rendelkezésre áll – külön tárgyalót. Látássérült ügyfeleink számára biztosított a vakvezető kutyák belépése a fiókba, hallássérült ügyfeleink pedig jelnyelvi tolmáccsal együtt is érkezhettek az ügyintézésre. A felelős pénzügyi döntés előmozdítása érdekében, a fogyatékkal élő ügyfeleink igényeihez igazodóan speciális tájékoztatási módot alkalmazunk a szerződéskötést megelőzően, amely lehet a dokumentumok felolvasása azok teljes terjedelmében, vagy éppen az írásbeli tájékoztatások megismerésének segítése.

„Az MBH Bank a társadalmi szerepvállalási törekvéseinek jegyében minden ügyfele számára hasonló feltételeket igyekszik biztosítani. A Touch Card bevezetésével a vak és gyengénlátó ügyfelek, illetve az idősebb korosztály számára kívántuk egyszerűbbé és biztonságosabbá tenni a bankkártyahasználatot, most pedig a kutatás eredményei irányt mutatnak számunkra, hogy az igényeket figyelembe véve újabb hozzájuk igazodó megoldásokat biztosíthassunk nekik a jövőben” – Ginzer Ildikó, az MBH Bank sztenderd kiszolgálásért felelős üzleti vezérigazgató-helyettese





# 9. KÖRNYEZETI LÁBNYOMUNK MÉRSÉKLÉSE



## 9. KÖRNYEZETI LÁBNYOMUNK MÉRSÉKLÉSE

Az MBH Bank elkötelezett a környezet védelme iránt, így mind saját operatív működésében, mind banki szerepén keresztül célja a negatív környezeti hatások mérséklése és a pozitív hatások elősegítése. A csoportszintű ESG stratégia mentén zajlott a munka 2023-ban is annak érdekében, hogy a Bank tevékenysége révén minél nagyobb mértékben járuljon hozzá a Párizsi Megállapodásban foglalt célok eléréséhez úgy, hogy üvegházhatású gázkibocsátását (továbbiakban ÜHG kibocsátás) a lehető leggyorsabb ütemben csökkenti.

Az ESG stratégiában megfogalmazott „MBH Csoport, a felelős vállalatcsoport” pillér keretében a Bank saját működésében is kitűzte a fenntarthatósági célok elérésének támogatását és a karbonsemleges működésre való átállást. Az elhatározás mentén a Bank két fő területre fókuszál:

- 1) ESG szempontok szerinti üzemeltetés
- 2) Papírmentes, kontaktmentes folyamatok kialakítása

### 9.1 ESG SZEMPONTOK SZERINTI ÜZEMELTETÉS

A fenntarthatósági szempontok érvényesítése az üzemeltetésben sokrétű feladat, amelynek fontos eleme az energiagazdálkodás az ingatlanokat és a gépkocsiflottát illetően, valamint a hulladékgazdálkodás.

#### Az energiafelhasználás jellemzői

Az MBH Bank energiafelhasználásának nagy részét 2023-ban

is az épületek közüzemi fogyasztása tette ki, amelyhez hozzáadódik a gépjárműflotta üzemanyagfogyasztása. Az energiafogyasztást a székházban, az irodaépületek mindegyikében és a bankfiókok számottevő részében épületfelügyelet ellenőrzi és szabályozza. Az MBH Bank a törvényben előírt módon 2023-ban teljes körű energiahatékonysági auditon esett át. Emellett energetikai szakreferensi jelentés is havi rendszerességgel készült, amely az energiafelhasználásra vonatkozó elemzéseket tartalmazza.

Az MBH Bank 2023. évi energiafogyasztási mutatói az alábbi táblázat szerint alakultak:

### AZ MBH BANK TELJES ENERGIAFOGYASZTÁSA (2023)<sup>28</sup>

	Mértékegység	2023
Villamos energia	GJ	88 348,03
Ebből: nem megújuló	GJ	88 348,03
Ebből: megújuló	GJ	0,0
Távhő	GJ	11 106
Földgáz	GJ	82 825
Benzin	GJ	35 771,51 <sup>29</sup>
Diesel	GJ	20 547,34
Összesen	GJ	238 597,9

<sup>28</sup> A fúzió miatt a 2023. évi adatok korábbi évek adataival történő közvetlen összevetése a szervezeti határok nagy mértékű változása miatt nem célszerű. A 2023-ra vonatkozó adatok rendelkezésre állásának függvényében a jelentéstétel során egyszerűsítő feltételezéseket és becsléseket alkalmaztunk. Ennek eredményeképp az adatok a banki működés szempontjából releváns épületek közüzemi fogyasztási adatait tartalmazzák. A kapcsolódó módszertan részletes áttekintése a Mellékletben olvasható.

<sup>29</sup> A benzin és diesel literről GJ-ra történő átváltása az IPCC nemzeti ÜHG-leltárak létrehozásához kiadott iránymutatására (2006) alapozva történt, nettó fűtőértéket alapul véve.



### Flotta energiafelhasználása

Az MBH Bank gépjármű flottájának két harmada volt saját tulajdonban, egyharmada pedig lízingelt jármű volt 2023 év végén. A Bank az egyes autók kategóriák meghajtásának típusai szerint az üzemanyagfelhasználásról nyilvántartásokat vezet. Az elektromos és hibrid járművek kizárólag a 'juttatásként biztosított autók' között található meg, ezért számosságuk a jelentés évében alacsony volt. Emellett munkaköri autók és szükség szerint egy-egy útra igényelhető járművek voltak a flottában. 2023-ban néhány jármű cseréjétől eltekintve nem történtek jelentős változások a flotta összetételében, aminek megújítását és zöldítését tervbe vette a Bank a 2024-es évre vonatkozóan. Ez érinti az autóbeművét, az előregedett állomány kifuttatását, gépjármű darab számot és a flotta további üzemeltetésének metodikáját.

A Bank ösztönzi a környezettudatos közlekedést, így munkavállalóink körében a tömegközlekedés a támogatott és ajánlott közlekedési mód. Emellett lehetőség van elektromos közösségi autómegosztás igénybevételére munkavállalóink körében, illetve a Bankhoz tartozó irodaházak mélygarázsában elektromos autókhoz és plug-in hibridekhez használható töltőállomások is találhatóak.

### Energiahatékonysági intézkedések

Az MBH Banknál jelentős energiahatékonysági beruházásra nem került sor 2023-ban, azonban több, kisebb energiahatékonysági intézkedés történt, mind a fűtés, mind a világításkorszerűsítés terén.

2023-ban a fiókbezárásoknak nagy jelentősége volt energiafogyasztás tekintetében, hiszen a fogyasztási helyek száma számos telephellyel csökkent, ami az energiafelhasználásban érzékelhető változást eredményezett. Emellett a 2023-ban megvalósult 15 darab fiók felújítás és a fiók nyitások mind világítás korszerűsítéssel jártak együtt. Energiatakarékosági beruházások tekintetében békéscsabai épületünkben kazáncserére történt 2023-ban, az Infoparkban pedig 91 darab fan-coil<sup>30</sup> szelepekkel történő cseréje valósult meg. A volt Budapest Bank főépületében a 2023-as tervek és megállapodás alapján

2024-ben hőszivattyús beruházással energia megtakarítási projekt zajlik.

2023-ban született a döntés, hogy az MBH Bank új, modern, fenntartható székházat épít Budapest XIII. kerületében. Az épületegyüttes a tervek szerint 2026 elejére épülhet fel, mely beruházás célja, hogy munkavállalóink korszerű és kellemes, a hatékony munkavégzést segítő munkakörnyezetet biztosítson a bankcsoport. A modern irodaház – a hazai bankszektor meghatározó szereplőjének ESG törekvéseivel összhangban – a fenntarthatóság terén is élen jár majd.

Az új, energiahatékony és korszerű székház nemcsak jelentős költségmegtakarítást hoz a banknak és csökkenti ökológiai lábnyomát, hanem növeli a működési és szervezeti hatékonyságot, mivel jelenleg a Bank budapesti munkatársai a város több pontján elszórtan, négy régebbi irodaházban dolgoznak. Mindemellett fontos alapvetésünk, hogy az új székház az EU Taxonómia célkitűzéseit is figyelembe véve épüljön és megszerezze a legfontosabb zöld épület tanúsítványokat (LEED, BREEAM, WELL)<sup>31</sup> - hangsúlyozta Mészáros Beatrix, az MBH Bank leányvállalatokért felelős vezérigazgató-helyettese a projekt kapcsán.

### Karbonlábnyom

A bankok környezeti hatásának mérésére és nyomon követésére szolgáló elsődleges mérőszám az üvegházhatású-gázkibocsátás (karbonlábnyom) mértéke. A GHG Protocol terminológiáját követve 2023-ban a Bank saját működéséhez kapcsolódó közvetlen (Scope 1) kibocsátása a földgázfelhasználásból és a vállalati gépjárművek üzemanyag-fogyasztásából származott, a saját közvetett (Scope 2) emisszió pedig a villamosenergia és távhő felhasználásához kapcsolódó kibocsátást foglalja magában.

Az MBH Bank 2023 évi saját működéséhez kapcsolódó Scope 1 és Scope 2 emissziója összesen 13 399,88 tonna szén-dioxid-ekvivalens értéket ért el.

## AZ MBH BANK ÜHG KIBOCSÁTÁSA SCOPE 1 ÉS SCOPE 2 KATEGÓRIÁBAN (2023)<sup>31</sup>

Kibocsátás értéke (tCO <sub>2</sub> e)	2022	2023
Scope 1 - Saját közvetlen ÜHG kibocsátás (földgáz, üzemanyag felhasználása)	5 739,78	8 063,57
Scope 2 - Saját közvetett ÜHG kibocsátás (villamos energia, távhő felhasználása)	3 555,34	5 336,31
Saját működés ÜHG kibocsátása összesen (Scope 1 + Scope 2)	9 295,12	13 399,88

<sup>30</sup> Az fan-coil egy hőcserélő felület, ami fűtésre és hűtésre is alkalmas.

<sup>31</sup> 2023-as karbonlábnyomszámításunkat a Greenhouse Gas Protocol Vállalati Számviteli és Jelentési Szabványa szerint végeztük. A jelentésben közölt adatok a 2023-ban az MBH Bank Nyrt. tulajdonát képező elődbankok épületeinek (MKB, Budapest Bank és Takarékbank) ingatlanjaira vonatkoznak, az adatok a korábbiakban leírtak szerint csak a banki használatú ingatlanok adatait tartalmazzák. A kalkuláció a Kiotó Protokollban szereplő összes üvegházhatású gázt tartalmazza. Scope 2 kibocsátás kizárólag helyalapú (location-based) módon került kiszámításra. Biogén kibocsátás nem került számszerűsítésre. A kapcsolódó módszertan részletes áttekintése a Mellékletben olvasható. A 2023. évi adatok növekedése azzal magyarázható, hogy a 2022. évi számok még nem tartalmazták a Takarékbank kibocsátási adatait.



## Az MBH Bank Scope 3 finanszírozott kibocsátásainak áttekintése

A Bank 2023-ban elvégezte a Scope 3 finanszírozott kibocsátásának felmérését, mely eredményét e jelentésben teszi közzé első alkalommal.

Az MBH Bank a magyar bankrendszer szereplői közül az elsők között számszerűsítette banki tevékenysége során finanszí-

rozott üvegházhatásúgáz-kibocsátását a 2022. évre vonatkozóan, melyhez a PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials)<sup>32</sup> globális ÜHG-számviteli és -közzétételi standardjának módszertani iránymutatását követte. A módszertan<sup>33</sup> által lefedett eszközosztályok köre bővítés alatt áll, a standard a számításakor aktuális változata 2022-ben került kiadásra hét eszközosztályra kiterjedően, melyekhez kapcsolódóan a Bank áttekintette finanszírozott kibocsátásait.

PCAF Eszközosztály	Kalkulációba bevont kitétettség-állomány (Mrd Ft)	Finanszírozott Scope 1+2 kibocsátások (tCO2e)	Finanszírozott Scope 3 kibocsátások (tCO2e)	PCAF-minimum összkibocsátás PCAF szerint (tCO2e) <sup>34</sup>	Kibocsátási intenzitás (tCO2e PCAF-minimum/Mrd Ft)	PCAF Data Quality Score (súlyozott)
Tőzsdén jegyzett részvények, kötvények	590,1	98 382,5	313 353,3	363 157,7	615,43	2,61
Vállalati hitelek	1 996,7	865 195,2	763 089,0	1 628 284	552,0	3,93
Projektfinanszírozás	70,2	3 250,6	-	3 250,56	0,0074 <sup>35</sup>	3
Lakossági jelzáloghitelek	103,1	31 371,8	-	31 371,8	0,000343	3,86
Kereskedelmi ingatlanfinanszírozás	18,35	6 286,2	-	6 286,2	0,000304	4,22
Gépjárműhitelek (lízing)	151,5	52 107,0	-	52 107,0	344,01	3,50
Szuverén adósság	2 249,1	1 214 807,1	-	1 214 807,1	540,13	1
<b>Összesen</b>	<b>5 179,05</b>	<b>2 271 400,4</b>	<b>1 076 442,3</b>	<b>3 299 264,4</b>	-	-

A Bank összesített finanszírozott kibocsátásai között kiemelt eszközosztályok a *Szuverén adósság, a Vállalati hitelek és a Tőzsdén jegyzett részvények, kötvények*, hiszen a finanszírozott portfólió jelentős hányadát lefedik kitétettség és kibocsátási intenzitás tekintetében is.

## A 2023-as évben folytatott Net Zero projekt eredményei

### 1. Elkészült a Scope 3 leltár

A magyar bankrendszerben az elsők között Scope 3-15 finanszírozott kibocsátások számszerűsítése a PCAF módszertanát követve, relatív jó adatminőségi pontszám mellett.

### 2. Azonosításra kerültek a kibocsátási hot-spotok

A Bank kibocsátási hot-spotjainak azonosítása, iparági

szintű munka megkezdése történt az egyes szektorok dekarbonizációját illetően.

### 3. A projekt erősíti a Bank korábbi erőfeszítéseit

Az azonosított hot-spotokban jellemzően már folyik a munka (pl. agrárium), mely további erősítése a cél, illetve a Zöld Hitelezési Keretrendszerrel való összehangolása.

### 4. Megtörtént a dekarbonizációs eszközök meghatározása

A projekt során kiválasztásra kerültek azok az eszközök, amikre alapozva a következő években a Bank képes lesz jelentős előrehaladást felmutatni a Net Zero működés megvalósítása irányában.

<sup>32</sup> A PCAF olyan pénzügyi intézmények globális partnersége, amelyek együttműködnek a hiteleiikkel és beruházásaikkal kapcsolatos üvegházhatású gázok (ÜHG) kibocsátásának értékelésére és közzétételére szolgáló harmonizált megközelítés kidolgozásában és végrehajtásában.

<sup>33</sup> Abból adódóan, hogy a számítható szükséges tényadatok sok esetben nem álltak rendelkezésre, az adatok átlagos értékek, proxyk alkalmazásával kerültek előállításra, melyek szükségszerűen nagy bizonytalanságtól terheltek. A jövőre vonatkozóan fontos célunk az e téren elérhető adatok minőségének javítása. Részletes módszertani leírás a „12. Mellékletek” című fejezetben található.

<sup>34</sup> [EU] 2020/1818 alapján bevonásra kötelezett ágazatok

<sup>35</sup> \*\*tonna CO2e/MWh



### Hulladékgazdálkodás

A Bank a hulladékkezelés terén a jogszabályoknak való megfelelésen túlmenően a minél szélesebb körű szelektív gyűjtést és újrahasznosítást határozta meg célként a környezet védelme érdekében.

### Selejtezési Szabályzat

A Selejtezési Szabályzatban kerültek beazonosításra a selejtezési folyamatban érintett szakterületek, folyamatok és anyagáramok. A szabályzat célja az MBH Bank Nyrt., valamint az MBH Csoporttagok tulajdonában és kezelésében lévő tárgyi eszközök és immateriális javak rendeltetésének megfelelő, hatékony, költségtakarékos, értékmegőrző, értéknövelő felhasználásának biztosítása.

A Bank hulladékgazdálkodása a jelentés évében összetett volt, hiszen a Bank működése során keletkezett különféle hulladékfajták kezelése eltérő módon történt. A bankfiókokban, irodaházakban szelektív gyűjtődényekben 2023-ban is külön gyűjthetők voltak a papírhulladékok, fém italosdobozok,

műanyagok (jellemzően PET palack, Tetra Pak), az elemek, a kupakok, valamint az elektronikai hulladékok (festékkazetták, tonerek, stb.). A papírhulladék jelentős része az iratok megsemmisítésével keletkezik, elsősorban az irattárakban és a központi irodaházakban, digitalizációs stratégiánk azonban pozitív hatást gyakorolt a Bank papírfogyasztására. Működésünk során az elektromos hulladékok kezelésére is kiemelt figyelmet fordítottunk. Az anyagok elszállításával és ártalmatlanításával, illetve újrahasznosításával az MBH Bank által megbízott szakcégek foglalkoztak. A Bank évente készít hulladékgazdálkodási bejelentést, amely tartalmazza a keletkezett hulladékok besorolását, elszállított mennyiségeit.

2023-ban az MBH Bank összesen 479 330 kg hulladékot termelt. Ebből 58 781 kg papír- és kartonhulladék és 27 916 kg kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék keletkezett. A hulladék mennyisége 2023-ban nagy ingadozást mutat, amely főként a selejtezés ciklikuságából, valamint a Takarékbank beolvadásából fakad.

## AZ MBH BANK ÁLTAL MEGTERMELT HULLADÉKOK ÖSSZETÉTELE

	Mértékegység	2020	2021	2022	2023
Összes termelt hulladék	kg	62335	71031	275 771	479 330
Veszélyes hulladék	kg	10420	251	1706	585
Veszélyes elektronikai hulladék	kg	10150	0	350	170
Szárazelem	kg	25	11	163	0
Fénycső, izzó	kg			30	195
Iszap	kg			967	0
Szűrő	kg			96	220
Nvh. Berendezésekből eltávolított anyagok	kg	245	240	100	0
Nem veszélyes hulladék	kg	51915	70780	274065	478 745
Papír- és kartonhulladék	kg	49445	68250	103 860	58 781
Kommunális hulladék	kg			154448	370 683 <sup>36</sup>
Műanyag hulladék	kg			580	1 865
Kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	kg	2470	2530	15 177	27 916 <sup>37</sup>
Kiselejtezett bútorok	kg				19 500
Nyomdafesték	kg	0	230	0	0

<sup>36</sup> A 2023. évi kommunális hulladék mennyiségében a fő épületeknél keletkező kommunális hulladék lett kimutatva, a bankfiókokra vonatkozóan nem volt adat, melynek oka a számos fiókbezárás és új fiókok nyitása.

<sup>37</sup> A 2023. évi kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések közé soroljuk azokat az IT eszközöket, bankbiztonsági eszközöket, mely eszközosztályok a 2022. évi adatok közé adminisztrációs hiba miatt nem lettek figyelembe véve.



### Fiókmodernizáció

A fúzió lezárásának következtében három elődbank fiókjai kerültek az MBH Bank tulajdonába, mellyel 2023-ban az ország legnagyobb fiókhálózatával rendelkezett. A fúzió utáni egységesítési folyamatban, a fiókok felülvizsgálatának következtében bezárásra kerültek egyes bankfiókok. Így a munkavállalók fiókok közötti áthelyezése okán fiókátalakítással, extra munkaállomás üzembe helyezésével alakítottunk ki megfelelő munkakörnyezetet minden munkavállalónak.

A jelentés évében több új fiók nyílt, valamint 15 fiók esztétikai felújítása valósult meg, többek között a világítótestek cseréje, bútorcsere és a berendezések cseréje történt. Emellett több mint 400 fiók arculata újult meg a porta felületen is, amit mind külső vállalkozók végeztek el. A megmaradt eszközök raktárba kerültek vagy az adott helyszínen, a selejtezési jegyzőkönyv szerint leselejtezésre, majd megsemmisítésre kerültek.

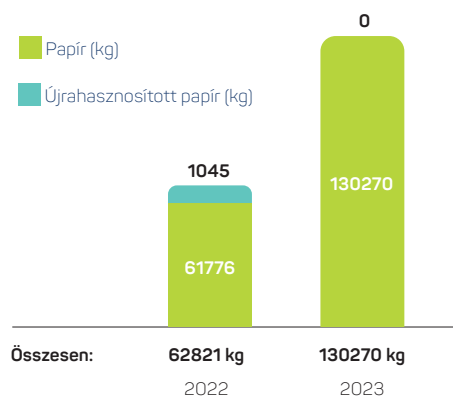
## 9.2 PAPIRMENTES, KONTAKTMENTES FOLYAMATOK

### Irodai papírfelhasználás

A minél nagyobb mértékű papír újrahasznosítás mellett célunk a hulladék keletkezésének megelőzése papírmentes folyamatok kialakításával. Erre törekszünk mind belső működésünk, mind ügyfeleinkkel folytatott munkánk során. Utóbbira példa a papírmentes bankszámlakivonat, amely elektronikusan és gyorsabban elérhető, jelentős időmegtakarítással is jár.

Az alábbi táblázat részletezi az MBH Bank irodai papírfelhasználását, melynek növekedését a Takarékbank beolvadása indokolja.

## AZ MKB BANK IRODAI PAPIRFELHASZNÁLÁSA<sup>38</sup>



### Digitális folyamatok kialakítása

2023-ban folytatódott az átfogó, több éves projekt, mely az MBH Bankban a papírmentes és kontaktmentes működési modell felállítását célozta. Ez magában foglalta a folyamatátvilágítást, -fejlesztést és a belső működési rend átalakítását.

Törekszünk ügyfeleinknek egyre kevesebb papírt átadni, illetve tőlük kevesebb papír alapú dokumentációt bekérni. A bankfióki papírhasználat mérséklését célozta emellett 2023-ban is az új informatikai megoldások használata - mint a tablet alapú ügyintézés - és a digitális szolgáltatások széles körének elérhetősége. A belső működési folyamatokban ösztönöztük az elektronikus aláírást, valamint a nyomtatás mérséklését és a digitális megoldások kiterjesztését a nyilvántartásokra vonatkozóan. Emellett a Bank ESG stratégiájához illeszkedően, 2023-ban megtörtént a digitális névjegykártya használatára való áttérés megkezdése is.

A folyamathatékonyági és fenntarthatósági szempontokat szem előtt tartva a Bank az elektronikus aláírást felé tereli a partnereit is. Vállalatunknál a vezetők már rendelkeznek elektronikus aláírással és törekszünk rá, hogy minél több munkavállalónknak is lehetősége legyen erre.

### Egyéb, papírfelhasználást csökkentő, digitalizációt elősegítő intézkedések 2023-ban:

- A napi bankolást elősegítve bevezettük a Google Pay szolgáltatást valamennyi bankkártyára vonatkozóan.
- Digitális Zóna megoldás bevezetése az ország több egyetemén, melynek keretében a diákok videobankon keresztül kezdeményezhetik a számlanyitást.
- Bevezetésre került az egységes MBH Bank app internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatása elősegítve az egyszerű és biztonságos online bankolást.
- Bankunk továbbra is biztosítja az online számlanyitási lehetőséget, illetve célunk szerződés-kötés során az aláírások csökkentése, teljes digitalizálása.
- Ügyfeleinket folyamatosan tájékoztatjuk a digitális csatornák használatának lehetőségeiről, ösztönözzük papír alapú havi kivonat helyett e-kivonat előnyben részesítését.
- Az idei évtől a hitelkártya fizetési kötelezettséget illetően a csekkes megoldást választó, de nem azzal fizető ügyfelek esetén automatikusan átállításra kerül a törlesztés módja.

**Az MBH Bank lakossági applikációját 2023 év végére 17%-kal több ügyfél használta az előző évhez képest.**

<sup>38</sup>A 2022-es adatok az MKB és Budapest Bank 2022-es összeolvadása eredményeként előálló papírfelhasználást tartalmazzák. A 2023-as adatok nyomtatási riport alapján kerültek előállításra, melyben már a beolvadt Takarékbank adatai is szerepelnek. A 2023-as évben a felhasznált papírok nyilvántartásában nem került megkülönböztetésre a papírok fajtája. Így nem tudjuk közzé tenni, hogy a felhasznált papírokon belül mennyi volt az újrahasznosított papírok aránya.





# 10. FELELŐS FOGLALKOZTATÁS

# 10. FELELŐS FOGLALKOZTATÁS

ESG stratégiánk egyik alappillére a „Munkavállalói jóllét biztosítása és szemléletformálás”. Kiemelt hangsúlyt fektetünk a kiegyensúlyozott munkakörnyezet megteremtésére, mely magában foglalja a munka-magánélet egyensúly és a mentális jóllét támogatását, az egészséges életmódra való ösztönzést, illetve a transzparens javadalmazást. Eziránti elköteleződésünket erősítik meg a felelős foglalkoztatás terén 2023-ban elért sikereink: bekerültünk a 100 legjobb munkahely közé és ezzel elnyertük a Best Practice Institute “Legkedveltebb munkahely” tanúsítványát, valamint birtokosainvá váltunk a Legjobb Nő Munkahely címnek.

ség, képzés-fejlesztés, támogató munkakörnyezet, valamint a munkafolyamatok folyamatos felülvizsgálata, hatékonyságának növelése és nem utolsósorban, a minden dolgozó életében támogatást nyújtó munkavállalói programok.

A banki integráció 2023-ban is kihívásokat tartogatott a HR terület számára, hiszen a Takarékbank Zrt. beolvadásával a munkavállalóink összlétszáma jelentősen emelkedett, mely így 2023 év végén már 7604 fő volt<sup>39</sup>. A női alkalmazottak a teljes létszám 69%-át tették ki 2023-ban. A Bank felsővezetésében<sup>40</sup> a helyiek aránya 100% volt a jelentéstételi időszakban.

**Az MBH Bank Nyrt. közvetlenül több mint 7600 hazai munkahely fenntartásához járult hozzá.**

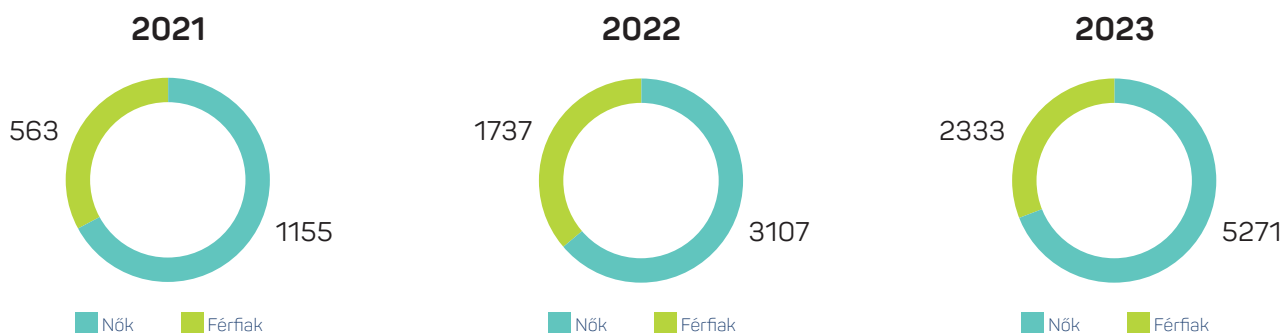
## 10.1 FOGLALKOZTATÁS

Az MBH Bank a foglalkoztatás témakörében elvégezte kockázatelemzést, és azonosította a működése szempontjából releváns kockázatok, amelyeket a humánpolitikai tevékenysége során is figyelembe vesz. HR stratégiánk fókuszában a munkavállalói élmény javítása, az elkötelezettség növelése áll, a rugalmas munkavégzés elősegítésével és a rendelkezésre álló digitális eszközök használatával, az együttműködés alapú vállalati stratégia kialakításával, különös tekintettel a 2023. májusában megvalósult fúzióra. A humánpolitikai akcióink a globális trendek, a hazai és MBH specifikus felmerés alapján olyan célzott területekre fókuszáltak, mint például a tehetség- és karriermenedzsment, mentoring, dolgozói elégedett-

Bankunknál a kollektív szerződés 2023 januárjában szűnt meg. A központi irodákban és a bankfiókokban dolgozó munkavállalóink határozatlan idejű szerződéssel rendelkeztek (99,96%), így mindösszesen 3 határozott idejű szerződéssel foglalkoztatott kollégánk volt az év végén. Részmunkaidős foglalkoztatási lehetőséggel a munkavállalóink 2%-a élt.

2023-ban 41 főt foglalkoztattunk kölcsönzött munkavállalóként és 315 gyakornokkal dolgoztunk diákszövetkezeten keresztül. Mindkét munkavállalói csoport adminisztratív feladatokban segítette munkánkat.

## A FOGLALKOZTATOTTAK TELJES SZÁMA NEMENKÉNTI BONTÁSBAN

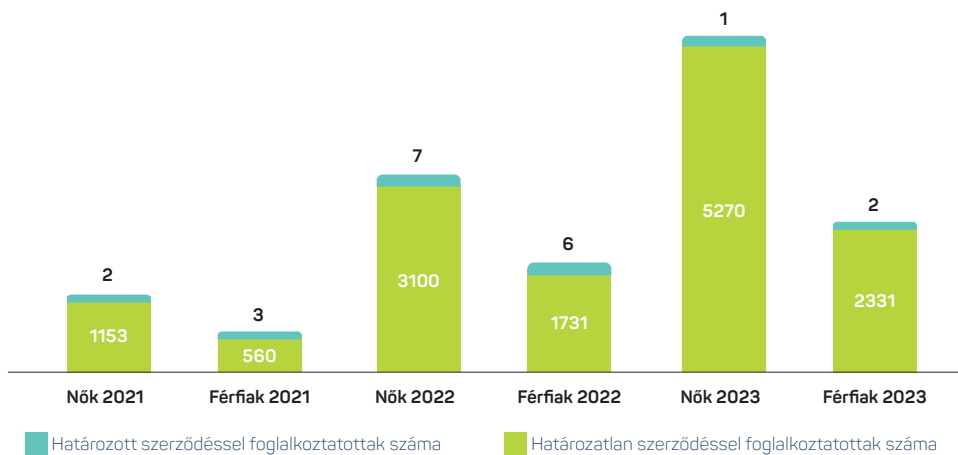


<sup>39</sup> A foglalkoztatottak számának meghatározása a jelentési időszak záró napjára vonatkozik.

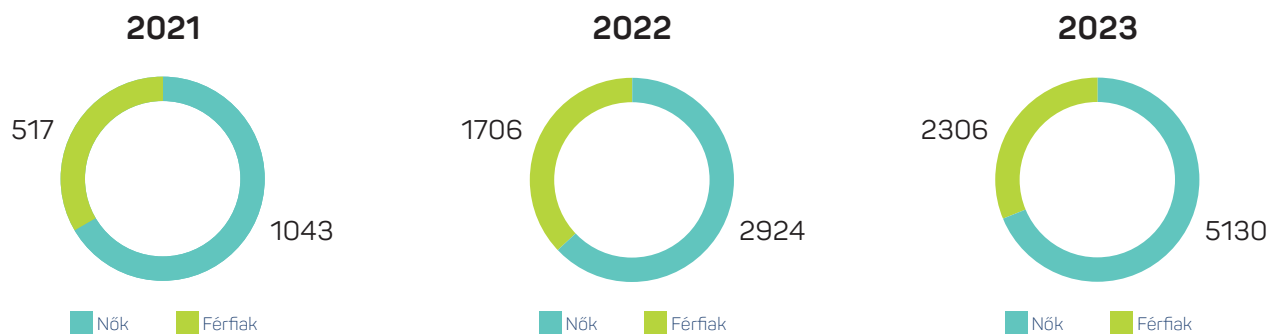
<sup>40</sup> A felsővezetés definíciója az MBH Bank számára az elnök-vezérigazgatót, valamint a vezérigazgatókat jelenti, összesen 10 főt.



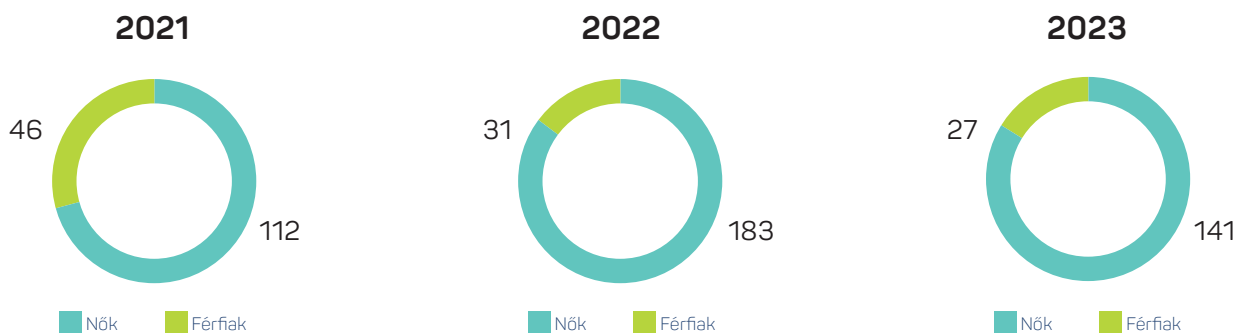
## FOGLALKOZTATOTTAK SZÁMA NEMEK ÉS SZERZŐDÉSTÍPUS SZERINT



## TELJES MUNKAIDŐBEN FOGLALKOZTATOTTAK SZÁMA NEMENKÉNTI BONTÁSBAN



## RÉSZMUNKAIDŐBEN FOGLALKOZTATOTTAK SZÁMA NEMENKÉNTI BONTÁSBAN



### Díjnyertes egységes gyakornoki program (Fusion)

2023-ban többszörösen is díjnyertes volt a Fusion programunk. A Fusion az ország egyik legnagyobb gyakornoki programja, jelenleg több mint 300, 19-25 év közötti tehetséges egyetemista dolgozik nálunk, szerte az országból. Gyakornokaink számára általában mi jelentjük az első mérföldkövet munkaerőpiaci pályafutásuk kezdetén. A program alatt releváns szakmai tapasztalattal gazdagodnak, ami stabil utánpótlás-bázist jelent számunkra. A gyakornoki program célja, hogy többet adjunk a szakmai tapasztalat mellett: saját onboarding folyamatokon keresztül segítjük őket, dedikált HR-es kollégák kísérik végig az egyetemisták szakmai munkáját és fejlődésüket. Mindez megerősíti vállalati értékünkben is vállalt elkötelezettségünket: Többet adunk.





### Munka-magánélet egyensúly az MBH Banknál

Az MBH Banknál a rugalmas munkavégzés a HR stratégiánk egyik központi eleme, a munkavállalói élmény javításának fontos összetevője, így törekszünk az atipikus foglalkoztatás részarányának növelésére. Ezenkívül az otthoni munkavégzést is a dolgozók minél szélesebb körében elérhetővé kívánjuk tenni, ezért eszközparkunk fejlesztése is folyamatos. Hiszünk abban, hogy az otthoni munkavégzés csökkenti a munkahelyi stresszt, javítja a munka-magánélet egyensúlyt, és így növeli a munkavállalói elégedettséget, valamint a munkamorált, a hatékonyságot és a lojalitást.

2020-tól a home office munkavégzés a személyes jelenlétet nem igénylő munkakörökben 100%-ban megvalósult, a rugalmas foglalkoztatás a pandémiát követően is megmaradt. 2022-ben talán az egyik legtöbbeket foglalkoztatott munkajogi kérdés a távmunkavégzés szabályozása volt. A 2022. június elsejei jogszabályi változások<sup>41</sup> hatására az eddig bevezetett munkarendet az MBH Csoport vezetősége felülvizsgálta, és döntött annak megváltoztatásáról. A fenti időponttól az Mt. rendelkezése alapján távmunkának nem csupán a számítástechnikai eszközzel végzett tevékenység minősül, hanem minden, a munkaidő egy részében vagy egészében a munkáltató telephelyétől elkülönült helyen végzett munka. Hiszünk abban, hogy ez az új munkarend segíti a csapatok hatékonyabb működését és javítja a személyes együttműködést, ugyanakkor a vezetőknek megfelelő rugalmas-

ságot biztosít ahhoz, hogy kezelni tudják az egyes csapatok és kollégák igényeit.

2023. szeptember 16-án került megrendezésre az MBH Bank első Családi Piknikje, ahol minden munkavállalónk és családtagjai vehettek részt. Ez a nap a sikeres migráció megünnepléséről szólt, a kikapcsolódásról és munkavállalóinkról különböző tematikus programokkal, többek között gyermek-, és ifjúsági programokkal, széles étel-ital kínálattal, tombolával, értékes nyereményekkel, munka-magánélet, képzés és toborzás, karrierépítés előadásokkal és a nap végén koncertekkel.

### Új belépők és fluktuáció

A MBH Banknál elkötelezetten hiszünk abban, hogy sikeres működésünk egyik mozgatórugója a munkavállalóink, ezért a munkavállalók megtartása, stabil munkavállalói közösség kialakítása kiemelt szempont számunkra. 2023-ban a fluktuáció mértéke (27,9%) nem volt jelentősen magasabb az előző évhez képest, az alakulására hatással volt a fúzió második lépésének megvalósulása. A munkavállalók megtartása érdekében elköteleztünk vagyunk a munkakörülmények és munkavégzési folyamatok fejlesztése iránt, ezt segíti az értékalapú vállalati kultúránk, illetve a közösségépítő programjaink megvalósítása. Az új belépők 62%-a nő volt, illetve 33%-uk a 30 év alatti korcsoportba tartozott 2023-ban.

## ÚJ BELÉPŐK ÉS KILÉPŐK NEM ÉS ÉLETKORI CSOPORTOK SZERINTI BONTÁSA<sup>42</sup>

	2021	2022	2023
Összes munkavállaló	1 718	4 844	7 604
Belépők száma	352	1 466	1 073
Nemek szerint			
Nők	222	780	666
Férfiak	130	686	407
Kor szerint			
30 év alattiak	79	369	357
30-50 év közöttiek	228	879	578
50 év felettiak	45	218	138
Új munkavállalók aránya	20,5%	30,3%	14,1%
Kilépők száma <sup>43</sup>	303	998	2 122
Nemek szerint			
Nők	186	600	1 584
Férfiak	117	398	538
Kor szerint			
30 év alattiak	na	na	364
30-50 év közöttiek	na	na	1 196
50 év felettiak	na	na	562
Kilépő munkavállalók aránya	17,6%	20,6%	27,9%

<sup>41</sup> A veszélyhelyzet időszaka alatt a távmunkavégzés szabályait a 487/2020. Korm. rendelet tartalmazta, melynek szabályai a veszélyhelyzet megszűnésével, 2022. június 1. napjával bekerültek a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvénybe (Mt.) és a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvénybe (Mvtv.).

<sup>42</sup> Az táblázatban a százalékos értékek az adott év végén foglalkoztatottak számához képest mutatják a ki- és belépők arányát. 2023-ban az alkalmazottak összlétszámának kiugró értékét a Takarékbank Zrt. beolvadása eredményezte.

<sup>43</sup> A Bank a kilépők kor szerinti megoszlásáról 2022-ben nem gyűjtött adatokat, erről az első adatgyűjtés 2023-ra vonatkozóan történt.



## 10.2 MUNKAVÁLLALÓINK ELISMERÉSE, JAVADALMAZÁS ÉS JUTTATÁSOK

Magyarország egyik vezető hitelintézeteként hisszük, hogy a gyorsan változó külső környezetben és a nehéz munkaerőpiaci helyzetben olyan modern javadalmazási rendszert kell kialakítanunk, amely piacvezető értéket kínál a rendkívül sokszínű alkalmazotti csoportok minden tagja számára. 2023-ban, a teljes fúzió lezárultával egy integrált, egységes javadalmazási rendszer kialakítására helyeztük a hangsúlyt. Vállalatunk javadalmazási rendszerében a méltányos, teljesítményarányos javadalmazás elvei érvényesülnek. Ambiciózus terveink megvalósításához, a dinamikus növekedéshez elengedhetetlen a kitűzött célok nyomon követése. Egységes, csoportszintű teljesítmény-menedzsmentünk minden munkavállalóra kiterjed és célja, hogy meghatározzuk az adott évben elérendő egyéni célokat, év közben monitorozzuk, év végén pedig visszamérjük azok teljesülését. A folyamat magában foglalja a célmeghatározást, egységes teljesítményértékelést, karriermenedzsmentet, képzés-fejlesztést, valamint a teljesítményjavadalmazást. Az összvállalati teljesítménycélok része az ESG szempontok érvényesítése, a felsővezetés juttatási rendszerében is meg-

jelentek fenntarthatósági, CSR, egészségvédelmi és biztonsági szempontok.

Az MBH Bank Javadalmazási Politikájával és Etikai kódexével összhangban egyenlő feltételeket biztosítunk a női és férfi munkavállalóinknak az alapfizetés tekintetében. A juttatásokra való jogosultságban nincs különbség a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók és ideiglenes vagy részdíjossal alkalmazásban lévők között. A Javadalmazási Politikánk értelmében a javadalmazás minden összetevőjét az Alapjavadalmazáshoz vagy a Teljesítményjavadalmazáshoz kell rendelni. Az Alapjavadalmazás fő típusai az alpbér, illetve cafetéria és egyéb béren kívüli juttatások. Teljesítményjavadalmazás keretében jutalom, bónusz/éves bónusz, belépési bónusz, jutalék/területi ösztönző, projektbónusz, célprémium, megtartási bónusz, nem kötelező nyugdíjjuttatás és kompenzáció biztosítható. A több elemből álló béren kívüli juttatási csomag a pénzbeli juttatások mellett a munkakörnyezet javítását, az egészséges életmód támogatását, valamint a munkavállalói jóllét mellett a motivált munkavégzést és a közösséghez tartozás érzését erősíti. Egyes juttatások, mint az életbiztosítás, szülői szabadság és a cafeteria a teljes munkaidőben, részdíjossal és az ideiglenesen foglalkoztatott munkavállalók számára is biztosítottak.

### Munkavállalói Résztulajdonosi Program (MRP)

Az MBH Bank 2023-ban is biztosította a lehetőséget a Munkavállalói Résztulajdonosi Programban (MRP) való részvételre. Az MRP olyan juttatási forma, ami a munkabéren felül – annál alacsonyabb adóteher mellett – biztosít jövedelmet a Bank munkavállalóinak. A tulajdonosi érdekeltség megteremtése egyszerre hat ösztönzőleg az üzleti célok eléréséhez és a motiváció, valamint elégedettség növeléséhez. A hosszú távú és kiszámítható javadalmazás érdekében az MBH Bank saját MRP szervezetén keresztül az MRP Teljesítményjavadalmazási Politikát alkalmazta.

### Dolgozóink elismerése

Munkavállalóink kiemelkedő teljesítményének jutalmazása a Dolgozói Elismerési Program keretében zajlik, amely a 2023-ban lezárult fúzió következtében már egységesen érvényes az MBH Bankra. A programmal egy átlátható elismerési keretrendszert teremtettünk, mellyel a vállalat iránti elkötelezettséget, illetve a munkaköri feladatok ellátásán messzemenően túlmutató, példaértékű egyéni- és csapatteljesítményt díjazunk. Az erkölcsi elismerés mellett az egyéni vagy csapatszinten jutalomban részesített dolgozók jelentős anyagi elismerésben is részesülnek.

Vállalati kultúránk három nagyon értékes, de különböző szervezet erősségeit ötvözi, melyben úgynevezett „köszönöm”-kultúrát működtetünk, amely a nem anyagi jellegű elismerések hangsúlyozására épít. Dolgozói Elismerési programunk on spot jellegű és formalizált elismerési elemekre épít. Az on spot jellegű egyéni vagy csapatszintű jutalmak mellé minden esetben tartozik egy „Köszönöm!” kártya is. A formalizált elismerések keretében a kitűzött célok elérése és a teljesítmény alapján rendszeresen jutalmazásban részesül a Negyedév Dolgozója, illetve megválasztásra és díjazásra kerül az Év Dolgozója és Év Csapata is. A jubilláló 5, 10, 15, 20 (...) éves évfordulójukat ünneplő kollégáinkat szintén elismerésben részesítjük egyszeri kifizetés és oklevél átadás keretében. A munkavállalók hosszútávú elköteleződését díjazzuk a Nyugdíjba vonulási jutalommal, mely 10 év szolgálati idő fennállása esetén jár.

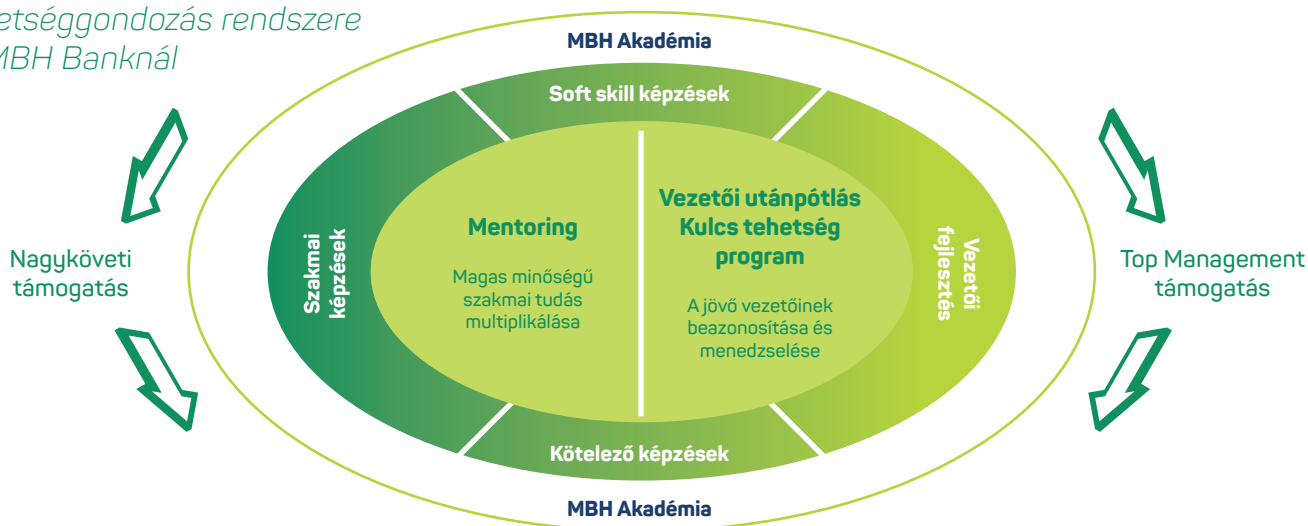


## 10.3 KÉPZÉS ÉS TEHETSÉG-MENEDZSMENT

A szervezeti kultúránk egyik meghatározó eleme a tehetséggondozás és az élethosszig tartó tanulás támogatása. A tehetséggondozás keretében egyrészt biztosítjuk az egyéni

teljesítmények és a szakmai nívót folyamatos emelkedését, a belső tehetségek fejlesztését és megtartását, másrészt beazonosítjuk és felkészítjük a jövő vezetőit, utódlást biztosítunk a szervezet kulcspozícióit illetően. A jól kivitelezett tehetséggondozás támogatja a modern banki kultúránk és munkaerő stratégiánk értékeink alapján történő megvalósítását.

### Tehetséggondozás rendszere az MBH Banknál



#### MBH Akadémia

2023-ban az MBH Akadémia adta a szervezetfejlesztési rendszerünk alapját. Minden kollégánk számára biztosította a munkakörönként szükséges kötelező szakmai képzéseket és az általános, jogszabályi megfelelőség miatti, teljes cégre vonatkozó kötelező tréningek mellett a tudatos karrierépítést segítő soft skill és vezetőfejlesztéssel kapcsolatos képzéseket.

2023-ban 500 millió Ft-ot fordítottunk munkatársaink képzésére.<sup>44</sup>

#### Belső szakmai képzések száma 2023-ban (darab)

1) Szakmai képzések (termék, rendszer és folyamat oktatások pl. befektetési termékek, bankkártyák, operációs folyamatok)	13 203
2) Általános kötelező képzések (pl. Tűz- és munkavédelem, compliance, egészségügyi és biztonsági témájú tréningek)	
3) Szakmai kötelező képzések (pl. tőkepiaci, valutapénztárosi)	
4) Soft skill tréningek	50
5) Fenntarthatósághoz kapcsolódó oktatások	22
Összesen:	13 275

2023-ban a Bank összesen 13 275 belső szakmai képzést tartott. A szakmai kötelező képzéseket számos általános kötelező képzés egészítette ki, többek között tűzvédelem, compliance, munkahelyi egészség és biztonsági témákban. A tudatos karrierépítés elősegítésére, valamint a Bank szervezeti egységének erősítésére tudatos karrierépítést támogató programunkba előadóként külsős szakembereket is bevontunk. Az új belépők

támogatására digitalizált és játékosított pre-boarding program állt rendelkezésre, melynek fókuszában azok a kollégáink álltak, akik ajánlatunkat elfogadva a belépésüket megelőző időszakban voltak. Ezzel az online térben elérhető megoldással az új talenterköltözésének támogatásán túl folyamatos kapcsolódást biztosítanak számukra, így erősítve a csapathoz tartozás élményét. A 2022-során létrehozott Vátozásment Akadémia képzési palettáját 2023 során folyamatosan bővítettük, ezzel is támogatva az MBH Bank vállalati kultúrájának erősítését. Az Akadémia keretein belül nem csak a változáskezeléshez szükséges készségfejlesztést biztosítjuk, de interaktív formában itt vezettük be a vállalati értékek kommunikációját, workshopon keresztül dolgozunk a kollégákkal ezek megértésében, elfogadásában. Az említett képzési lehetőségeken túl a következő programokkal támogattuk a tehetséggondozást az MBH Banknál:

#### Tehetségmenedzsment Program

Tehetségmenedzsment Programunkba (Vezetőutánpótlás és Kulcs tehetség program) a már valamilyen szintű vezetői vagy szakértői pozícióban lévő kollégák tudtak bekapcsolódni. A program célja egyrészt, hogy feltérképezzük a kulcs tehetségeket az egész vállalaton belül, másrészt, hogy kialakítsuk a vezetői utánpótlás kereteket. Ebbe a programba felsővezetői jelölés és egy development center alapú kiválasztási folyamaton keresztül kerültek be a kollégák, akiket külön képzési tervvel támogatva készítettünk fel arra, hogy a jövőben szélesebb körű és sokrétűbb feladatokat legyenek képesek ellátni a

<sup>44</sup> Tagbanki összesített költségvetési keret, számlafizetéssel kiegyenlített költségek kerete, azaz nem tartalmazza a belső képzések saját belső erőforrásainak kalkulált költségét.



lehető legmagasabb szinten. A program nem csak az egységes céges kultúránk fejlődését mozdította elő, hanem a képzésekben résztvevő egyének személyes fejlődésére is hatással volt.

#### Vezetői Akadémia

Vezetői Akadémiánk szerves részét képezték a vezetők felkészítésének az új banki működéshez szükséges átállásra. Vezetőképző programunk moduláris, különböző megoldásokkal és témákban (inspiráló vezetés, heterogén generációs csapatok, transzparens vezető működés, motiváló vezetés stb) támogatja a tehetséges vezetők folyamatos fejlődését. Külön program

segítette az újonnan kinevezett vezetők képését.

#### Mentoring

A Mentoring Program bevezetésével magas minőségű szakmai tudás multiplikálása és az egységes színvonalú tudásbázis további kiépítése a célunk. A Mentoring Programba olyan mentor kollégák vesznek részt, akik valamilyen banki területen szakmai szempontból nyújtanak kimagasló teljesítményt és ezt a szakmai tudást hajlandóak egy mentor-mentorált kapcsolatban formálisabb keretek között megosztani más kollégákkal. A programot pilot jelleggel indítottuk el 2023 során.

## 10.4 TÁJÉKOZTATÁS ÉS SZEMLÉLET-FORMÁLÁS

A munkavállalóinkkal kialakított kapcsolat a kölcsönös tiszteletre és párbeszédre épül. Az átláthatóságot és a rendszeres érintetti kommunikációt elengedhetetlennek tartjuk a bizalom fenntartásához, ez az egységes vállalati kultúránk egyik meghatározó elve is. Hisszük, hogy a gördülékeny munkavégzés egyik alapja a nyitott és kétirányú kommunikáció. Ezzel összhangban a vállalat működésével kapcsolatos, a munkavállalókat is érintő változásokat illetően a Munka Törvénykönyvének előírásai alapján, folyamatosan és részletesen kaptak értesítést a kollégák és az Üzemi Tanács is egyaránt. A minimum értesítési idő alatt a törvény szerint meghatározott időt alkalmaztuk. A kollégák naprakész és széleskörű tájékoztatása intranet, e-mail, hírlevél; magazin, szóróanyagok, felsővezetői megbeszélések, webináriumok és természetesen személyes értekezletek formájában történt. Intranet portálunkat a hatékonyabb kommunikáció érdekében 2023-ban megújítottuk.

2023-ban is az Üzemi Tanács volt az elsőszámú érdekvéleményi fórum, munkavállalóink az Üzemi Tanácson keresztül vehettek részt az őket érintő kérdések és döntések meghozatalában, illetve értesülhettek ezek változásáról. Emellett kollégáink észrevételeiket, problémáikat és javaslatukat közvetlenül feletteseiknek vagy a HR területen dolgozó munkatársaknak is jelezhették.

#### Nagyköveti Akadémia az integrációs folyamat részeként

A fuzionáló szervezet turbulenciája és a változások okozta bizonytalanság miatt kiemelt figyelmet fordítottunk az integrációról, fúzióról és változásokról való kommunikációra és a kapcsolódó munkavállalói reakciók kezelésére. Az új értékek és a hozzá kapcsolódó vezetői eszköztár és viselkedésminták, valamint az új kultúra útiterve bevezetésére, illetve a tehetségek megtartására és az elköteleződés fenntartására innovatív eszközre volt szükség. Így kialakítottuk a mintegy 100 fős Nagyköveti Akadémiát. Ez egy vál-

tozáskezelési kezdeményezés, tagjai együtt dolgoztak, hogy biztosítsák a különböző tehetségek, csapatok közötti elkötelezettséget és az információk eljuttatását az összes kollégához. Minden munkatársunk bizalommal tud hozzájuk fordulni. A nagy érdeklődésre számot tartó online és offline üléseken más-más változással kapcsolatos témára összpontosítottak, a kezdeményezés fogadtatása nagyon lelkes volt. Közös workshopokon dolgoztak együtt a kultúra program, munkáltatói márka és technológiai készség-fejlesztés egyes elemein, így például ők készítették el a teljes szervezetet érintő pulzus mérés kérdéseit, mely így igazán testre szabott megoldást jelentett.

#### Munkavállalói elégedettségmérés

A munkavállalók megtartása és igényeik felmérése érdekében éves munkavállalói elégedettségmérés készült. Korábban 2022-ben került sor ilyen jellegű felmérésre úgynevezett pulse check avagy szervezeti hangulatfelmérés keretében, mellyel vizsgáltuk, hogyan érzik magukat a munkavállalóink a migrációval kapcsolatban, előzetesen reflektálva a 2023-ban megvalósuló Takarékbank beolvasására is. A felmérésről és eredményéről visszajelzés történt a vezetők és a munkavállalók felé. 2023-ban újabb felmérés került előkészítésre, melynek kitöltési időszakát 2024 elejére ütemeztük. Az elégedettségmérés részvételi aránya 74% volt, ami nemzetközi benchmarkok alapján magas válaszadási arálynak számít. A friss eredmények kiértékelése folyamatban van, amik alapján összvállalati szintű javaslatokat határozzunk majd meg.

Az elégedettségi felmérés mellett rendszeresen kikérjük kollégáink véleményét a szervezeti működésünket érintő jelentős kérdésekben. 2023-ban bejelentett új székházunk építése kapcsán a mindennapi irodahasználati szokásaikat, igényeiket egy dolgozói kérdőív keretében mértük fel. Az épületkomplexum kialakításakor igyekszünk maximálisan figyelembe venni a fenntarthatósági szempontok mellett kollégáink véleményét is.



## 10.5 ESÉLYEGYENLŐSÉG BIZTOSÍTÁSA ÉS SZERVEZETI SOKSZÍNŰSÉG

A fővárosban és a legnagyobb hazai fiókhálózattal rendelkező bankként vidéken is meghatározó munkáltatóként vagyunk jelen, így példamutatással tartozunk a magyar munkaerőpiacon való legjobb gyakorlatok bevezetésével és a jogszerű, etikus és felelősségteljes üzleti magatartás szerinti működéssel. Az emberi jogok tisztelete és az esélyegyenlőség alapelveink közé tartozik, eziránti elköteleződésünknek az Etikai Kódex ad keretet. Kollégáinknak a mindennapi munka során a hatályos Etikai Kódexben megfogalmazott elveknek és szabályoknak megfelelően szükséges eljárni. Az MBH Bank nem foglalkoztatott gyermekmunkaerőt és kényszermunkaerőt. A Bank továbbra is elutasította a hátrányos megkülönböztetés minden formáját és mindent megtett annak érdekében, hogy elkerülje a hátrányos megkülönböztetéssel járó esetek előfordulását.

2023-ban Bankunknál 1 diszkriminációs eset történt. Az ügyfél az MNB felé fogyasztóvédelmi jelzéssel élt és kifogásolta, hogy tapasztalata szerint a videobanki ügyintézés hallássérültek

számára nem akadálymentesített. A Bank az MNB-nek azt a tájékoztatást adta, hogy jelenleg a videobanki ügyintézés igénybe vehető ügyfélkörből nem kizártak a fogyatékossgal élő személyek, azonban a fogyatékossg jellegétől függően szükséges segítő személy közreműködésének a lehetősége jelenleg nem biztosított, így részben akadálymentes a videobanki ügyintézés. A Felügyelet megkeresését megelőzően a Bank új eljárási folyamatok kidolgozását kezdte meg, amelyek magukban foglalják a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását törekedve arra, hogy mindenkit maradéktalanul kiszolgáljon, így azok az ügyfelei is igénybe vehessék majd a szolgáltatást, akik korlátozottsága olyan mértékű, hogy csak segítő közreműködésével tehetik azt meg.

### Szervezeten belüli sokszínűség támogatása

2023-ban az irányító testület tagjainak 25%-a nő volt, arányuk az előző évhez képest nem változott. Mindemellett büszkék vagyunk arra is, hogy a munkatársak 25%-a 50 évnél idősebb. A kor és nemek szerinti megoszlási arány alátámasztja az MBH Bank sokszínűségét, diverz munkakörnyezetét, a konkrét arányszámokat az alábbi táblázatok mutatják:

## KOR SZERINTI MEGOSZLÁS ÉS NŐK ARÁNYA AZ MBH BANK IRÁNYÍTÓ TESTÜLETÉBEN:

Igazgatóság és Felügyelőbizottság	2021	2022	2023
Nem szerint			
Nők	42,9%	25%	25%
Férfiak	57,1%	75%	75%
Korcsoport szerint			
30 év alattiak	0%	0%	0%
30-50 év közöttiek	64,3%	75%	75%
50 év felettiak	35,7%	25%	25%

## KOR SZERINTI MEGOSZLÁS ÉS NŐK ARÁNYA ALKALMAZOTTI KATEGÓRIÁK SZERINT:

Felsővezetők	2021	2022	2023
Nem szerint			
Nők	27%	23%	20%
Férfiak	73%	77%	80%
Korcsoport szerint			
30 év alattiak	6%	2%	0
30-50 év közöttiek	82%	83%	77%
50 év felettiak	12%	15%	23%



Középvezetők	2021	2022	2023
Nem szerint			
Nők	34%	36%	40%
Férfiak	66%	64%	60%
Korcsoport szerint			
30 év alattiak	0%	2%	2%
30-50 év közöttiek	76%	77%	73%
50 év felettiak	24%	21%	25%

Beosztottak	2021	2022	2023
Nem szerint			
Nők	71%	67%	71%
Férfiak	29%	33%	29%
Korcsoport szerint			
30 év alattiak	11%	17%	14%
30-50 év közöttiek	68%	67%	61%
50 év felettiak	22%	16%	25%

Generációs diverzitás HR stratégiánk keretében bevezetett programjainkkal igyekszünk a dolgozói-életút teljes spektrumát lefedni, különös hangsúlyt fektetve az egyes dolgozói életciklusok egyedi igényeire, mint például a gyakornokok, pályakezdekők, várandós és visszatérő kismamák, kispapákat érintő programok, illetve a 60 év feletti munkavállalókra irányuló támogatások. Munkatársaink számára egy egészséges, diszkriminációmentes munkakörnyezet megteremtésén dolgoztunk annak érdekében, hogy a család és a munkavállalás, a szakmai előmenetel összeegyeztethetősége biztosított legyen. 14 éves kor alatti gyermekkel rendelkező munkavállalóink számára plusz 1 nap szülői szabadságot biztosítottunk. Emellett évente egyszer, tanévkezdéskor beiskolázási támogatást is igényelhettek, a nyári szünet idejére pedig táborozási támogatással is igyekeztünk segíteni őket.

Az MBH Bank munkavállalói közösségének 69%-a hölgy. A Nemzetközi Nőnap egy kiváló alkalom volt arra, hogy családbarát és legjobb női munkahelyként tovább erősítsük hölgy kollégáink munkatársi elköteleződését. A márciusi KollégaNők Hete elnevezésű komplett témahetünkön szakmai üzenetek átadásával és kifejezetten a nők számára hasznos tartalmakkal igyekeztünk minél több kollégát megszólítani és bevonni online, személyes és hibrid módon is.

**2023-ban elnyertük a Legjobb Női Munkahely címet.**

### Generációs diverzitás program

2023-ban bevezetett Generációs diverzitás programunk a dolgozókat minden élethelyzetben igyekszik segíteni. A munkavállalói életciklus programunk jelenleg négy kiemelt munkavállalói csoportot támogat, ennek megfelelően négy elemből épül fel. A pályakezdekőknek szól az MBH Start+, amelynél a frissdiplomás résztvevőknek egyedi módon, kizárólag számukra összeállított komplex képzési csomagot és egyéves munkaszerződést biztosítunk. A program plusz faktora, hogy az 1 éves program alatt 4 különböző területet ismerhetnek meg a rotációk során. A rotációk alkalmával akár negyedévente fizetésemelést tudnak szerezni a résztvevők, személyes mentori támogatás mellett. Az MBH Bébi+ kismama-kispapa program a családosoknak szól, komplex juttatási csomaggal támogatjuk a gyermeket vállaló kollégáinkat. A gyerekes szülők már a kicsi születésénél is segítséget kapnak: pénzügyi juttatásainkkal a babaszoba berendezését, vagy ha erre van szükség, a mozgásfejlesztést is támogatjuk; munkaidő kedvezmény révén pedig a kispapák három hét apaszabadságot vehetnek igénybe. Emellett többrétű, digitális kommunikációs csatornákat alakítottunk ki és üzemeltetünk, amelyek minden helyzetben biztosítani tudják a szoros, gördülékeny egyeztetést és együttműködést kismama dolgozói állományunk és a HR között. Az MBH Aktív+ munkavállalói programunk a hatvan év fölötti korosztálynak szól. Mindent megteszünk, hogy növeljük az elköteleződésüket, mert a szenior kollégák tudása és lojalitása jelentős értéket



jelent számunkra. A sok évtizedes tapasztalattal rendelkező kollégáknak közösségi programokat szervezünk, a folyamatos képzések és tudásmegosztás mellett. Mivel a minőségi idő kulcsfontosságú: az unokák után további szabadnapot vehetnek igénybe, emellett keretet is nyújtunk a kulturális feltöltődésre. A számtalan egyéb juttatás mellett egészségügyi szűréseket is biztosít az MBH Bank részükre, az életkori igényeknek megfelelően. A Generációs diverzitás programunk negyedik elemét az MMM+, a Megváltozott Munkaképességű Munkavállalóinkat támogató kezdeményezés jelenti, mellyel elköteleztünk a megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatásának erősítése mellett. Programunk keretében igyekszünk sokrétű segítséget nyújtani és egyenlő esélyeket teremteni számukra, hogy örömmel, biztonságban és támoga-

tó környezetben dolgozhassanak. Meglévő és újonnan belépő MMK-s munkavállalóinknak speciális szaktanácsadást és mentorálást biztosítunk profi szakemberek segítségével, akik végig kísérik őket a teljes munkavállalói életútjukon. Mindezek mellett pedig az anyagi hozzájárulás fontosságára is felhívjuk a figyelmet. Ezáltal megváltozott egészségi állapot felmerülése esetén, megoldást és segítséget adunk az akadálymentesítésben mind munkahelyi, mint lakhatási szempontból, rugalmas munkaidőt az öngondoskodásra, támogatást a bejárásra és az orvosi ellátás finanszírozására.

**Az MBH bank 2023-as évi HR programjai 2 nemzetközi és közel 10 hazai szakmai díjjal kerültek elismerésre.**

## 10.6 MUNKAVÁLLALÓINK EGÉSZSÉGE ÉS BIZTONSÁGA

A kellemes és vonzó munkahely megteremtéséhez, valamint a munkavállalók produktivitásának növeléséhez egyaránt hozzájárul a fizikai és mentális jóllét, az egészséges életmód fenntartásának ösztönzése. Az MBH Bank számára a biztonság és egészség feltételeinek megteremtése kiemelt szempont, belső szabályzataink szerint 2023-ban számos módon biztosítottunk sportolási lehetőségeket munkavállalóink számára, az egészséges életmód támogatása több fronton valósult meg.

### Az MBH Bank és az egészség

Az MBH Bank számára kiemelten fontos a munkavállalók jóléte, egészsége. Munkáltatóként egyszerre felelőségünk és célunk, hogy a munkatársainknak jó legyen a közérzetük, mert hisszük, hogy minél egészségesebbek a kollégák, annál egészségesebb a szervezetünk egésze. A teljes MBH Bank munkavállalóira kiterjesztett csoportos baleset- és életbiztosítás áll rendelkezésre. A 2018-ban meghirdetett Egészség éve programsorozat szellemében 2023-ban is szerveztünk szűrővizsgálatokat a munkavállalók részére. A foglalkozás-egészségügyi ellátás mellett 2023-ban is elérhető volt dolgozóink számára az évek óta biztosított kedvezményes egészségbiztosítás, melynek révén diagnosztikai szolgáltatások, valamint kiterjesztett üzemorvosi rendelés is rendelkezésre állt a bankon belül a hét minden napján. Mindezek mellett az MBH Bank épületeiben hobbi- és rekreációs szobák szolgáltatásainak igénybevételére is van lehetőség, a munkahelyi étkezdékben pedig fitness menü és más speciális étrendnek megfelelő ételek is elérhetők. Az egészségfejlesztés és az egészségmegőrzés iránti elkötelezettségünket különböző sport és egészség

témájú kampányokban, mint például a #20percegészség programban is hangsúlyozunk évek óta.

### Az MBH Bank és a sport

Az MBH Bank széleskörű sportolási lehetőségeket biztosít a munkavállalók számára. A Váci utcai székházban és a Kassák Lajos utcai irodaépületben összesen közel 400 m<sup>2</sup>-nyi edzőtermi lehetőség állt rendelkezésre 2023-ban is.

Emellett munkavállalóink sportolását más módon is támogatjuk: az MBH Sportegyesület ugyanis munkavállalóink érdeklődési körétől és aktivitásától függően több sportszakosztályt működtet. A sportegyesület működéséhez és az eredményes szakmai és szabadidősport munkához 2023-ban 45 millió forint támogatással járult hozzá a Bank. Az egyesület közel 500 fő taglétszámmal, ezen belül 200-250 szakosztályi taggal rendelkezett<sup>45</sup>.

Az egyesület az MBH Székházban és a Kassák Lajos utcai irodaházban kettő, összesen 780 m<sup>2</sup> fitnesztermet üzemeltet, ahol többek között TRX, Kettlebell, Jóga, Pilates, Bodyart erőfejlesztő csoportos órák, valamint kardió és erősítő géppark állnak tagjaink rendelkezésére. A szakosztályi támogatáson túl az egyesület a tagjait sportfelszereléssel, lógózott sportruházattal, sporteszközökkel is ellátja, sőt a szakosztályi tagoknak igény szerint egyéni támogatást is biztosít. Az SE 9 sportágban készítette fel versenyzőinket az évente megrendezésre kerülő Magyar Bankok Sporttalálkozójára, ahol 2022-ben immár negyedik alkalommal értünk el 3. helyezést.

<sup>45</sup> Szakosztályaink: fallabda, röplabda, horgász, gokart, sárkányhajó, kerékpár, futás, asztalitenisz, férfi és női labdarúgás, túra, bowling, teke, ökolívó, kosárlabda, dobáló sportok, úszás, falmászás, spartan/crossfit, kajak-kenu és SUP, sportlövészet, dodgeball.



A 2023-as évi, 35. Magyar Bankok Sporttalálkozója Debrecenben került megrendezésre, melynek házigazdája a MBH Bank volt. A több mint 800 fős rendezvényen bankunkat 85 kollégánk képviselte, kiemelkedő teljesítményüknek köszönhetően a találkozó végén az MBH Bank a dobogó második fokára állhatott fel. Emellett valamennyi sportágban sikerült érmet szerezniük az MBH Bank munkavállalóinak.

Futóink rendszeresen, jelentős számban vesznek részt az olyan versenyeken, mint például a Wizzair Félmarton vagy a SPAR Maraton. Csapatportokban az Üzleti Ligákban top helyezéseket érnek el férfi labdarúgóink, kosárlabdásaink és bowlingosaink. Sárkányhajósaink több hazai versenyen szereztek érmet, horgászaink is rendszeresen helytállnak, asztalitenisz csapatunkat két kiváló NB/1-es kolléga edzőmódszere segíti. Kerékpár szakosztályunk évek óta a BKK BUBI-val indított közös programot, 150 kolléga kapott éves kedvezményes BUBI bérletet.

Büszkék vagyunk tavaszi, őszi fordulós „MBH MOVE” versenyünkre is, ahol a regisztráló kollégák gyaloglás, futás és kerékpározás sportágban gyűjthették a kilométereket. Számukra Facebook csoportot hoztunk létre MBHSE néven, aminek immár több mint 500 tagja van.

### Biztonságos munkakörnyezet

Az MBH Bank a törvényi előírásoknak megfelelően a Munkavédelmi szabályzatában határozta meg a biztonságos munkavégzés személyi, tárgyi és szervezeti feltételeit, amely kiterjed a munkavállalókra, valamint a területi hatály alá eső részben tevékenységet végzőkre.

A dolgozók a munkavédelmi feladatokat ellátó munkavédelmi szakértőhöz fordulhattak, akinek feladata az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményei-

nek érvényesítése mellett a munkahelyi balesetek kivizsgálása is. A munkavállalók az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzéssel összefüggő jogaik és érdekeik képviselőjére jogosultak maguk közül munkavédelmi képviselőket választani. 2023-ban a korábban megválasztott munkavédelmi képviselő mandátuma lejárt, új munkavédelmi képviselői választások kiírása tervezett a Banknál.

Az MBH Bank eleget tesz törvényi kötelezettségeinek, melynek keretében elkészítette székházának és telephelyeinek – beleértve az összes bankfiókot – munkahelyi kockázatértékelését. A munkabalesetek előfordulása csekély maradt 2023-ban is. A munkavédelmi és tűzvédelmi ellenőrzések rendszeresek, különös tekintettel azokra a munkahelyekre, ahol szükséges az egyéni védőeszközök általános használata.

A dolgozók kötelező jelleggel minden évben részt vesznek munkavédelmi és tűzvédelmi frissítő oktatáson, amely ismeretszint felméréssel zárul. Belépéskor, hat hónapon túli távollét esetén az ismételten munkába álláskor, illetve munkakörülmények lényeges megváltozása esetén szinté kötelező a tudásszint felméréssel záruló képzés elvégzése. A bankfióki dolgozók számára külön oktatási anyag készült arra az esetre, hogy mi a teendő, ha a bankfiókot támadás érné.

A munkahelyi balesetek száma 2023-ban is jellemzően alacsony maradt az irodai munkavégzés jellegéből, a kollégák felkészültségéből, felelős magatartásából adódóan. A jelentésterületi időszakban mindösszesen 11 munkahelyi baleset történt, melyek főleg eleséses, elcsúszásos, elbotlásos balesetek voltak és nagyrésztben a lépcsőn történő közlekedés alkalmával történtek.

Munkával kapcsolatos sérülések	2022	2023
Összes munkahelyi baleset, db	10	11
Összes alkalmazott által ledolgozott órák száma	7 763 540	6 459 762
Összes munkahelyi baleset, aránya*	1,288	1,703

\*1 millió munkaórára vetítve







## 11. TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

# 11. TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

Az MBH Bank üzleti stratégiájában megfogalmazott célja, hogy segítsen az embereknek előre lépni pénzügyeikben, illetve az is, hogy érthetővé és szerethetővé tegye a bankolást. Emellett fontosnak tartjuk, hogy gazdasági lehetőségeinkhez mérten hozzájáruljunk a közösségi fejlődéshez, a természeti és társa-

dalmi környezet érintettjeinek jóllétéhez a különböző nonprofit szervezetekkel való partnerségeink révén, valamint munkavállalóink bevonásával, különböző önkéntes munkákkal, illetve célzott támogatások és szponzorációk révén.

## 11.1 CSR STRATÉGIA

A hitelintézet 2022 decemberében fogadta el a korábbi tagbanki kezdeményezések, az ügyfelek és munkavállalók körében végzett kutatások, illetve az ESG stratégia mentén megfogalmazott új CSR Stratégiáját, melynek célja a meglévő, operatív társadalmi felelősségvállalási kezdeményezések

stratégiai keretrendszerbe foglalása. A 2023. évi társadalmi felelősségvállalási kezdeményezések már integráltan, teljes alappillere szerint:



A nemzetközi jó gyakorlatoknak és elvárásoknak megfelelően, 2023-ban a CSR terület irányításáért és céljainak megvalósításáért elsősorban az Önkormányzati és egyházi kiszolgálásért, ESG és fenntarthatóságért, kommunikációért és államigazgatási kapcsolatokért felelős vezérigazgató-helyettes,

valamint a kommunikációs ügyvezető igazgató és a csapatába tartozó CSR vezető és kollégái feleltek. A CSR stratégia előrehaladását a MBH Bank releváns stakeholderei időszakosan felülvizsgálják annak érdekében, hogy a kitűzött célok és teljesítménymutatók elérése nyomon követhetővé váljon.



## 11.2 TÁRSADALMI FELZÁRKÓZTATÁS ÉS SZPONZORÁCIÓS EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

Az MBH Bank CSR stratégiájában lefektetett pillérek mentén kiemelt feladatának tekinti a hátrányos helyzetűek iránti felelősségvállalást, valamint az egyenlőtlenségek leküzdésében való részvételt. Célunk kiemelt figyelmet fordítani a helyi közösségekre és értékekre a társadalmi felzárkóztatás és azonnali segítségnyújtás révén, a társadalmi szolidaritás, adományozás és önkéntesség kultúrájának felépítésével, valamint az alulról jövő, munkatársi kezdeményezések támogatásával. 2023-ban a támogatási tevékenységeinktől teljesen különvált a hosszú távú szponzoráció keretrendszer.

### Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel közös társadalmi felzárkóztatási programok

Az MBH Bank és a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet 2023 májusában kötött stratégiai megállapodást, amelynek keretében évi 100 millió forintos programcsomaggal támogatjuk a Segélyszervezetet. A közös együttműködés részeként indítottuk útnak az MBH Tudatos Segítség Programot, amely a Segélyszervezet Országos Segélyközpontján keresztül családok tízezreinek megsegítéséhez járul hozzá. A projekt három pillér mentén segíti a szociálisan hátrányos helyzetben lévő embereket: a rászoruló családok energetikai és pénzügyi tudatosságának fejlesztésével, az Országos Segélyközpont fenntarthatóságának támogatásával és különböző egyszeri krízistámogatások – élelmiszerek, gyógyszerek és higiénés csomagok – nyújtása által.

A stratégiai együttműködés részeként, a program mellett, munkatársaink bevonásával, érzékenyítésével is segítjük az Ökumenikus Segélyszervezet munkáját. Az év során számos alkalommal bekapcsolódtunk a segélyszervezet által életre hívott egyéb jótékonyági kezdeményezésekbe. 2023 tavaszán jótékonyági ruhagyűjtés során 60 zsák ruhaneművel segítettük azokat, akik nem engedhetik meg maguknak, hogy a mindennapokban megfelelő ruhában, cipőben járjanak. 2023 szeptemberében 25 rekesznyi tanszerrel járultunk hozzá a szervezet Iskolakezdés együtt! segélyakciójához. 2023 októberében kollégáink is csatlakoztak az Ökumenikus Segélyszervezet Ne csak szurkolj, segíts! futóközösségéhez a Spar Budapest maraton verseny során.



2023 év végén pedig részt vettünk a segélyszervezet adventi jótékonyági programjaiban is, amelynek célja az adományozás és a társadalmi szolidaritás ösztönzése volt munkatársaink körében. A karácsonyi időszak kezdetén önkénteseink tartós élelmiszert gyűjtöttek a rászoruló családok részére, december 4-től pedig több mint 80 önkéntes kollégánk vett részt az öt napon át tartó mézeskalács sütési programon a fővárosi Bazilikánál. December 18-án közel kétszáz ajándékcsomagot adtunk át hátrányos helyzetű gyerekeknek Baranyában, amelyeket a beérkező cipősdoboz felajánlásokból állítottak össze a program szervezői. A programsorozat utolsó állomásaként, december 20-21. között a Segélyszervezet és az MBH Bank munkatársai két napon keresztül tartó ételosztáson vettek részt Csepelen.

### Nemzetközi Gyermekektől Szolgálattal közös társadalmi felzárkóztatási programok

Az MBH Bank 2022 novemberében együttműködési megállapodást kötött a szervezettel, így a következő három évben is segíti a Nemzetközi Gyermekektől Szolgálat munkáját, és támogatja a rászoruló fiatalokat. A hitelintézet segélyszerve-

„Felelős pénzügyi intézként fontos számunkra, hogy szolgáltatásainkkal, szakértelmünkkel és anyagi erőforrásainkkal is hozzájáruljunk a magyar gazdaság növekedéséhez és ebben közvetve és közvetlenül is fontos szerepet játszik a hátrányos helyzetűek felzárkóztatása. Nagy megtiszteltetés számunkra, hogy innovatív, előremutató stratégiai együttműködésbe kezdhetünk a Magyar Ökumenikus Segélyszervezettel, melynek keretében közösen olyan projekteket dolgozunk ki, melyek fenntartható módon segítik a társadalmi felzárkóztatást.” – dr. Barna Zsolt, az MBH Bank elnök-vezérigazgatója



zettel közös stratégiai együttműködése 25 éves múltra tekint vissza, akkor alapították közösen az egykori MKB Bank-ösztöndíjat a szociálisan hátrányos helyzetben élő gyermekek tanulmányi támogatására, 2023-tól pedig már MBH-ösztöndíj néven folytatódik program. A kezdeményezés során eddig kiosztott ösztöndíjak összértéke meghaladja a félmilliárd forintot, az elmúlt öt évben pedig évi 40 millió forint feletti értékben nyújtottunk támogatást, amely egyenlően oszlik meg az ösztöndíjban részesülő 100 fő között. A programba mindazon tanulók jelentkezhetnek, akik az általános iskola első és második osztályát befejezték, tanulmányi átlaguk 4,5 fölött van, és családjukban az egy főre jutó havi jövedelem nem haladja meg a 48 000 forintot. A jó tanulmányi eredmény megőrzése esetén a diákok egészen a mesterdiploma megszerzéséig kaphatják az ösztöndíjat.



### Több száz gyermekon segített az ösztöndíj 25 év alatt

Tokárszki Ágnes, egykori ösztöndíjas: jelenleg orvosdiagnosztikai analitikusként tevékenykedik. Ehhez a korántsem egyszerű szakmához sok megpróbáltatást kellett leküzdenie élete során, a támogatás – bevállása szerint – azonban a nehéz helyzetekben is mindvégig segítséget nyújtott számára. Egyetemi éve során a kollégium díját és heti megélhetését is az ösztöndíjból fedezte, amely lehetővé tette, hogy tanulmányaira koncentrálhasson, és töretlenül haladjon előre a megálmodott úton. Az iskoláskorú fiataloknak is azt tanácsolja, mindig legyen előttük egy cél, hiszen bárhol is indulnak is el, biztosan el fogják tudni érni.

Az MBH Bank az ösztöndíjprogram mellett közel negyed évszázada támogatja a Gyermekmentő Szolgálat évente megszervezett Karácsonyi Gyermekgáláját, amelynek keretében 2023-ban 800 hátrányos helyzetű vagy állami gondozásban élő gyermeket hívtunk meg az ország különböző városából és a határon túlról a Magyar Állami Operaházba. A gála immár hagyományos programja a Diótörő című mesebalett. Az ünnepi előadással minden évben igyekszünk szebbé, gazdagabbá, igazi élménnyé varázsolni a karácsonyt a gyermekek számára.

2023 nyarán csatlakoztunk a Magyar Nemzeti Bank Add jobb helyre az apródat! érme-visszagűjtési kampányához is, amelynek egyik kedvezményezettje partnerünk, a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat.

### MBH Bank és a Mastercard átfogó adományozási kampánya

Az MBH Bank és a Mastercard a 2023-as adventi időszakban léptek partnerségre, hogy az ügyfeleket bevonva egy közös kampány keretében támogathassák az Ökumenikus Segélyszervezet munkáját. A kampány azzal a céllal valósult meg, hogy felhívja a figyelmet az adományozás fontosságára és hogy minél több rászorulóhoz elérhessen a segítség. Az akció december 4. és 31. között tartott, mely időszak alatt minden MBH Bank által kibocsátott Mastercard bankkártyás vásárlás hozzájárult a Segélyszervezet támogatásához. A bankkártyahasználat mellett az ügyfeleknek lehetősége nyílt arra, hogy az Ökumenikus Segélyszervezet weboldalán létrehozott adományozási felületen további, egyéni felajánlást tegyenek, amelyből további közel 500 ezer forint gyűlt össze a szervezet számára. A kampány zárásaként az MBH Bank 50 millió forintos, míg a Mastercard 15 millió forintos támogatást nyújtott át a segélyszervezetnek.



### Önkéntesség

Az MBH Bank kultúrájának részeként tekint a vállalati önkéntességre, melynek ösztönzése a társadalmi felelősségvállalási stratégiájának is részét képezi. Büszkék vagyunk rá, hogy kollégáink 2023-ban is számos önkéntes programba kapcsolódtak be.

### Véradás

2023-ban is csatlakoztunk a Magyar Bankszövetség által életre hívott Banki Véradók Hetéhez, ahol Bankholding szinten több mint kétszázan túrték fel ingujjukat e nemes cél érdekében. A kezdeményezésen kívül is rendszeresen biztosítottunk kollégáink számára kihelyezett véradásokat székházainkban, ezeken az alkalmakon 2023-ban összesen 215 önkéntes kollégánk vett részt.

### MBH Erdő

2023 tavaszán belső kezdeményezés keretén belül tízezer hazai őshonos facsemetét ültetettek el önkéntes kollégáink a Dél-Dunántúli Dúzs község mellett. Programunk célja kettős, hiszen ötvözi az ESG Stratégiánkban meghatározott karbonsemlegesség eléréséhez szükséges céljainkat és azon törekvésünket, hogy aktív részese legyünk munkatársaink és ügyfeleink fenntarthatóságot érintő szemléletformálásának. A szakmai partner bevonásával telepített facsemeték várhatóan 2025-re teljes, 2,5 hektáros MBH erdővé fejlődnek majd, ami a becslést számítások szerint 100 éves távlatban több mint ezer tonna szén-dioxidot köt majd meg. A programban 140 önkéntesünk vett részt.



### PET Kupa

Az MBH Bank csapata 2023 nyarán is részt vett a IV. Tisza-tavi PET Kupán, amin 12 önkéntes kollégánk saját építésű tutajjal 3 napig gyűjtötte a hulladékot a tavon. Aktív kollégáink harmadik helyezést értek el a megmérettetésen, hozzájárulva a verseny összetett eredményességéhez: 3 nap alatt 6,5 tonna hulladék összegyűjtéséhez, ami mintegy 1500 zsákba fért bele.



2023-ban összesen 1122 kolléga vett részt a különböző CSR és ESG aktivitásokban önkéntesként.

### Szponzorációs együttműködések

Működésünk során kiemelt figyelmet fordítunk a hazai sport, művészet és kultúra, valamint a karitatív kezdeményezések támogatására, szponzorálására. Az MBH Bank szponzorációs és támogatási tevékenységének átfogó céljait és irányelveit a Szponzorációs és támogatási stratégiájában határozta meg, amely igazodik a Bank CSR stratégiájához, valamint üzleti és marketing stratégiájához egyaránt. A Bank szponzorációs és támogatási tevékenységének teljes körű lebonyolításáért, valamint a tagbankok szponzorációs és támogatási tevékenységének felügyeletéért az érintett szakterületekkel együttműködve az Elnöki Kabinetért felelős vezető mellett a Rendezvény és protokoll terület vezetője és szakértői felelnek.

Az MBH Bank olyan alapítványok és szervezetek munkáját is támogatta a 2023-as év során, mint a Piros Orr Bohócdoktorok Alapítvány, Együtt az Autistákért Alapítvány támogatása és a Fogadj Örökre Egy Macit Alapítvány.



## 11.3 PÉNZÜGYI KULTÚRA ÉS DIGITÁLIS ÍRÁSKÉSZSÉG FEJLESZTÉSE

Vállalatunk felelősségének és feladatának tartja a CSR stratégiájának második pillére szerinti céljainak elérését: a pénzügyi tudatosság növelését és a digitális íráskészség elterjesztését a hazai lakosság, a középiskolás és egyetemista diákok, valamint a hátrányos helyzetűek körében, illetve a vállalkozói ismeretek és pénzügyi tudatosság elősegítését a női vállalkozók körében. Ezen célkitűzéseink elérésére 2023-ban is számos programot valósítottunk meg.

### Stratégiai együttműködés a fiatalok pénzügyi tudatosságának fejlesztésére

Társadalmi felelősségvállalási stratégiánk fontos eleme a fiatalok pénzügyi és digitális edukációja, ennek érdekében folyamatosan keressük az oktatási szervezetekkel való együttműködési lehetőségeket. Az MBH Bank, a Hallgatói Önkormányzatok Országos Konferenciája és a HÖÖK szolgáltatócégcsoport 290 ezer diákot érintő, hosszútávú stratégiai együttműködési megállapodást írt alá 2023 májusában az egyetemisták pénzügyi tudatosságának fejlesztésére, az Educatio+ Program keretén belül. Az Educatio+ Programban szakmai mentorként való részvétellel mi magunk is közreműködünk a fiatalok élményalapú tanulásában, a szociális szorongás csökkentésében, valamint a jövőre való felkészülésben.

### MBH Junior Digitális Program

2023 őszén partnerséget kötöttünk a Skool Technológiai Oktatásért Alapítvánnyal, hogy egy átfogó digitális kompetencia fejlesztő programsorozatot indítsunk az általános- és középiskolás gyerekek számára. A program alatt az iskolai oktatásba kapcsolódnak be a partnerek: szakembereink osztályfőnöki órákon mesélnek a szakma érdekességeiről és a biztonságos digitális pénzügyekről, míg a Skool munkatársai a legújabb technológiai trendekkel ismertetik meg a fiatalokat. A programmal kiemelt célunk, hogy 2024 során legalább 8000 diákot és az őket tanító pedagógusokat támogassuk a legújabb digitális kompetenciák megszerzésében, miközben játékos módon adjuk át a gyerekeknek a pénzügyi és programozási tudás alapjait. A program célja továbbá, hogy lehetőséget teremtsen a konvergencia régióban élő gyermekek számára, életpályájuk megváltoztatására. Fontos, hogy MBH Junior Digitális Programon keresztül minél több fiatalnak bemutathassuk a technológiai cégek hangulatát, illetve, hogy a technológiai és a pénzügyi szektor mindenki számára elérhető karrierlehetőségeket kínál, valamint inspiráljuk és bátorítsuk a gyerekeket a technológia alkotó használatára.

### Együttműködés a DUE médiahálózattal – Nagy Banktudós Teszt

2023 szeptemberében indította el a Nagy Diák Banktudós Tesztet a DUE Médiahálózat az MBH Bank támogatásával

azzal a céllal, hogy aki szeretné kipróbálni pénzügyi, gazdasági tudását, egyszerű, szórakoztató formában tehesse meg. Felelős bankként célunk, hogy olyan pénzügyi ismereteket és keretrendszert adjunk át, amellyel a lakosság, azon belül a fiatalabb generáció tudása és tájékozottsága bővül a gazdasági- és pénzügyi kérdések területén. Az elmúlt egy évtized alatt a bankok világában jelentős fejlődés volt megfigyelhető a modernizációt tekintve, a fiókokból és a papírokból az okostelefonokra és a digitális térbe költözött a banki szolgáltatások egy része, ami jelentős átalakulást és új szolgáltatások garmadját hozta. A Nagy Diák Banktudós Teszt egy vadonatúj vetélkedő, amely egyszerre tesztel és tanít: előremozdítja a fiatalok pénzügyi tudatosságát és a digitális bankolás, illetve az innovatív pénzügyi megoldások ismereteiben való elmélyülést. Az MBH Bank támogatásával a 2023-2024-es tanév első félévében megvalósuló játékban bárki részt vehetett, az egyetemisták pedig értékes nyereményekért mérhették össze tudásukat. A háromfordulós, online, edukatív vetélkedőbe felsőoktatási jogviszonnyal rendelkező, 18-26 év közötti fiatalok kapcsolódhattak be, de a tesztet bárki kitölthette. Az első, online fordulóban több mint 13 ezren vettek részt. A legjobb eredményt elért 1.000 játékos aztán meghívást kapott a december 11-i középdöntőbe, ahonnan a döntőbe a legsikeresebb 10 diák jutott. A verseny eredményhirdetése és a díjak ünnepélyes átadása 2024 januárjában az Educatio Kiállításon történt meg.

### MBH Dobbantó Program

Az „MBH Bank Dobbantó – pénzügyekről nőknek” programot 2010-ben indította el az MBH Bank egyik korábbi tagbankja, a Budapest Bank a SEED Kisvállalkozás-fejlesztési Alapítvánnyal karöltve. A program gazdjaként az MBH Bank továbbra is kiemelt céljának tartja a nők pénzügyi ismereteinek bővítését, töretlenül visszük tovább az örökséget: a női vállalkozók ismereteinek és készségeinek fejlesztésére szervezünk aktivitásokat. 2023 tavaszán – immár 25. alkalommal – indult újtárra a program, amit a nemzetközi nőnapon tartott „Dobogó – A sikeres vállalkozónők emelvénye” elnevezésű szakmai nap nyitott meg. A Dobbantó program legfontosabb elemei a 6 héten át tartó, 12 napos, összesen 90 órás tematikára épülő kompetenciafejlesztő tréningek, valamint a mindenki számára nyitott klubesemények. A Dobbantó tréning kimondottan a női vállalkozók igényeihez igazodó eszközökkel fejleszti a legfontosabb vállalkozói készségeket. A résztvevők tapasztalati úton sajátíthatták el a vállalkozásvezetéshez szükséges legfontosabb készségeket, valamint az üzleti sikerhez fontos marketinggel, menedzsmenttel, pénzügyi forrásteremtéssel és adózással kapcsolatos ismereteket. A képzésen túl szemléletformálással, tanácsadással, mentorálással is segítettük a résztvevőket üzleti céljaik elérésében, akik a program zárásakor a tréning szakemberei által véleményezett, kész üzleti tervvel távozhattak.



## Pénz7

Európa-szerte évente közel 30 országban, egy időben zajlik a European Money Week kezdeményezés, mely Magyarországon Pénz7 néven ismert. 2023 tavaszán ismét csatlakoztunk a Pénz7 sorozathoz, hogy szaktudásunkkal segítsük a fiatalokat abban, hogy jobban megismerjék, átlássák a bankszektor működését és a bankolást. Az élményközpontú PÉNZ7 rend-

hagyó tanórák az egyes korosztályok sajátosságait figyelembe véve, játékosan adják át a felelős döntéshez szükséges ismereteket, fejlesztik a kreatív problémamegoldás képességét. A programra idén is nagy volt az érdeklődés: büszkék vagyunk rá, hogy 37 kollégánk önkéntes pénzügyi mentorként hozzájárult a program sikeréhez.

## 11.4 MAGYAR MŰVÉSZET TÁMOGATÁSA ÉS FEJLESZTÉSE

Az MBH Bank elkötelezett a művészet és a hozzá kapcsolódó tevékenységek támogatása iránt. Tevékenységeinket a társadalmi felelősségvállalási stratégiánkban is rögzített céljaink szerint elsősorban a fiatal tehetségek felkutatására és gondozására, kiállítási és aukciós lehetőségek teremtésével piacra lépésük segítésére, valamint az MBH Bank műgyűjteményének széles közönség által elérhetővé tételére, kiállítások szervezésére összpontosítjuk.

### MBH Bank Művészet Támogatásáért és Fejlesztéséért Alapítvány

MBH Banknál kiemelt társadalmi szerepvállalási szerepet élvez – a közösség fejlődését, a társadalmi jóléthez való hozzájárulást szem előtt tartva – a művészet, azon belül a magyar képzőművészet helyzetének előremozdítása, valamint a pénzügyi és a művészeti edukáció összekapcsolása. Az MBH Bank a művészet támogatásának céljából 2022 őszén létrehozta az MBH Bank Művészet Támogatásáért és Fejlesztéséért Alapítványt, amelynek működésében kiemelt szerephez jut a magyar és a határon túli magyar művészet és kultúra megőrzésének, terjesztésének elősegítése, a fiatal magyar művészek és a kortárs művészet felkarolása, valamint az MBH Bank birtokában lévő művészeti alkotások kiállítási lehetőségének elősegítése. Ezek megteremtésének céljából 2023-ban az Alapítvány támogatásával létrejött a Hungarian Art & Business (HAB) művészeti központunk, amelynek missziója azon meggyőződésen alapszik, hogy a művészet valóban mindenkié, szeretnénk azt ténylegesen mindenki elé tárni. A HAB kiemelt feladata a több mint 260 műtárgyból álló banki gyűjteményt gondozása és bővítése. A bank CSR törekvése, hogy művészeti foglalkozásokba és programokba minél szélesebb körben bevonja a bank dolgozóit és ügyfélkörét.

### Junior Prima Díj – színház- és filmművészet kategória

A Prima Primiissima életre hívói 2007-ben döntöttek úgy, hogy önálló díjjal jutalmazzák azokat a fiatal, harminc év alatti tehetségeket, akik korosztályukon belül a jók között is a legjobbak. Az MBH Bank egyik jogelődjeként a Takarékszövetkezet 2017 óta gondozta a Junior Prima Díjat ebben a kategóriában, az MBH

Bank pedig eltökélt abban, hogy folytassa ezt a hagyományt. A díj különlegességét és jelentőségét növeli, hogy a fiatal tehetségek egy független szakmai zsűri által kapnak megerősítést és elismerést, valamint láthatóságot. 2023-ban az MBH Bank felkérésére színházak, szakmai és érdekképviselői szervezetek 48 jelöltet állítottak a Junior Prima Díjra, közülük a szakmai zsűri öt fiatal művészt díjazott a színház-, film- és táncművészet kategóriában. A szakmai elismerés mindig fontos, de fiatalon még nagyobb súlya van egy ilyen elismerésnek, amelyben rendre vidéki színházak kiválóságai is részesülnek. Ez a rangos díj támogatja a bank helyi közösségek és kultúra erősítéséről szóló törekvései mellett a magyar művészeteket, művészek támogatására irányuló erőfeszítéseit is.

2023-ban tizenötödik alkalommal adták át a Junior Prima Díjat színház-, film- és táncművészet kategóriában, az idei jutalmazottakkal együtt már 111 fiatal magyar tehetségnek ítéltek oda az elismerést.

### Média a Családokért Díj különdíj támogatása

Ez a díj azt az elkötelezettséget és elismerést fejezi ki, amit azok a kiemelkedő újságírók érdemelnek, akik munkájukkal, írásaikkal közvetett módon információt, erőt, segítséget adnak a párválasztáshoz, az elköteleződéshez, családtervezéshez, a problémák megoldásához, a családban való boldog élethez. Az MBH Bank számára fontos, hogy azokat támogassuk, akik a család témában értékközpontú, a családot erősítő, szakmailag igényes, problémamegoldó anyagot hoznak nyilvánosságra, és ezzel sok olvasót elgondolkoztatnak. Bankunk számára a család és a közösség alapvető fontosságú értékek, és ezeket az értékeket kívánjuk a díjazott újságírókkal együtt ünnepelni. A korábbi évekhez hasonlóan a zsűri 2023-ban is havonta egy-egy pályaművet jelölt a Média a Családért-, valamint a külföldi Média a Családért-díjra. Az online vagy nyomtatott cikkek, illetve rádiós és televíziós megjelenések közül 2023-ban tizenhetedik alkalommal választották ki a díj győzteseit. A közönségdíjakat az MBH Bank támogatta.





## **12. MELLÉKLETEK**



## 12. MELLÉKLETEK

### 12.1 AZ ENERGIAFOGYASZTÁS SZÁMÍTÁSÁNÁL ALKALMAZOTT MÓDSZERTAN

Az MBH Bank Nyrt. létrejöttét megalapozó összeolvadási folyamat második fázisa 2023. májusban zajlott le. A számítás elvégzésekor, a folyamatban lévő adatmigrációs és -konszolidációs lépések ezen szakaszában 2023-ra vonatkozóan nem volt lehetséges az épületek energiafelhasználáshoz kapcsolódó adatok teljes körű riportálása. Ennek következményeképp az épületekhez tartozó energiafogyasztási értékek kizárólag a korábbi MKB Bank, Budapest Bank és Takarékbank olyan épületeit tartalmazza, melyek banki működés szempontjából közvetlen relevanciával bírnak, és részben becslésekre támaszkodnak. A banki működés szempontjából közvetlenül releváns épületként a következőket azonosítottuk: bankfiókok (és kapcsolódó elektromos töltőállomások), székház, operációs és back-up központok.

#### A becslés a következő módszertan mentén történt:

- Gázfogyasztás esetén az elszámoló számlákon szereplő rögzített fogyasztási adatok voltak a mérvadók, amennyiben adott

### 12.2 A KARBONLÁBNYOM SZÁMÍTÁSÁNÁL ALKALMAZOTT MÓDSZERTAN

A kalkuláció konszolidációs megközelítése működési kontroll alapú, azon korlátozással, hogy a Scope 1 Helyhez kötött létesítmények kategóriába a banki használatú épületekhez kapcsolódó földgázfogyasztás tartozik bele a 302-1 GRI indikátor esetében részletezett megközelítés alapján. Ugyanez érvényes a Scope 2 vásárolt villamos energia és távhő sorokban szereplő adatokra is. A Scope 1 Diffúz kibocsátások kategóriája a légkondicionáló berendezések hűtőközegének esetleges

#### Módszertani információk az MBH Bank Scope 3 finanszírozott kibocsátásainak számításáról

Abból adódóan, hogy a számításhoz szükséges tényadatok sok esetben nem álltak rendelkezésre, az adatok átlagos értékek, proxyk alkalmazásával kerültek előállításra. Ezek szükségszerűen nagy bizonytalanságtól terheltek, melyre vonatkozóan megfelelő transzparenciát biztosítandó, a PCAF egy 5 elemű adatminőségi skálát határozott meg a számítás pontosságának jelzéséhez. A skála alapján az 1-es pontszám a legmagasabb minőségre utal (pl. közzétett, külső fél által hitelesített ÜHG-leltár), míg az 5-ös pontszám a legalacsonyabbra (pl. iparágra jellemző árbevételre vetített karbonintenzitásból kalkulált kibocsátás).

A Bank jelentős erőfeszítéseket tett annak érdekében, hogy minden esetben a lehető legmagasabb adatminőséggel készítse el a kalkulációt, azonban számos esetben így sem nyílt lehetőség a nagyobb hibahatárú ipáragalapú becslési módszertanok alkalma-

ingatlan esetében legalább 7 hónap fogyasztási adata (a továbbiakban: adatpont) rendelkezésre állt, ezen adatpontok átlagával becsültük a hiányzó hónapok fogyasztását ahhoz, hogy teljes éves adatsor rendelkezésre álljon. Ahol a fogyasztási hely, felmondás, kivezetés, megszűnés alatt volt, ott a meglévő adata nem kalkuláltunk teljes évet, a tört fogyasztást vettük alapul.

- Vásárolt villamos energia és távhő esetén jellemzően átalány fogyasztás jelenik meg, ez adta a kalkuláció alapját. Ahol szükség volt, korrigáltunk a hiányzó hónapokat.
- Fontos megemlíteni, hogy mint minden közelítési vagy becslési módszertan, így a Bank számítása is tartalmaz szükségszerű limitációkat, például a kalkuláció nem tér ki a szezonálitásra vagy az egyes épületek földrajzi elhelyezkedésére. A számításhoz használt adatbázis energiaszámlákon szereplő adatok felhasználásával került létrehozásra, az értékek így módon esetenként eltérhetnek adott épület valódi fogyasztásától.

#### Átváltási faktorok:

A benzin és diesel literről GJ-ra történő átváltása az IPCC nemzeti ÜHG-leltárak létrehozásához kiadott iránymutatására (2006) alapozva történt, nettó fűtőértéket alapul véve.

utántöltés-igényéből került kiszámításra.

#### Emissziós faktorok:

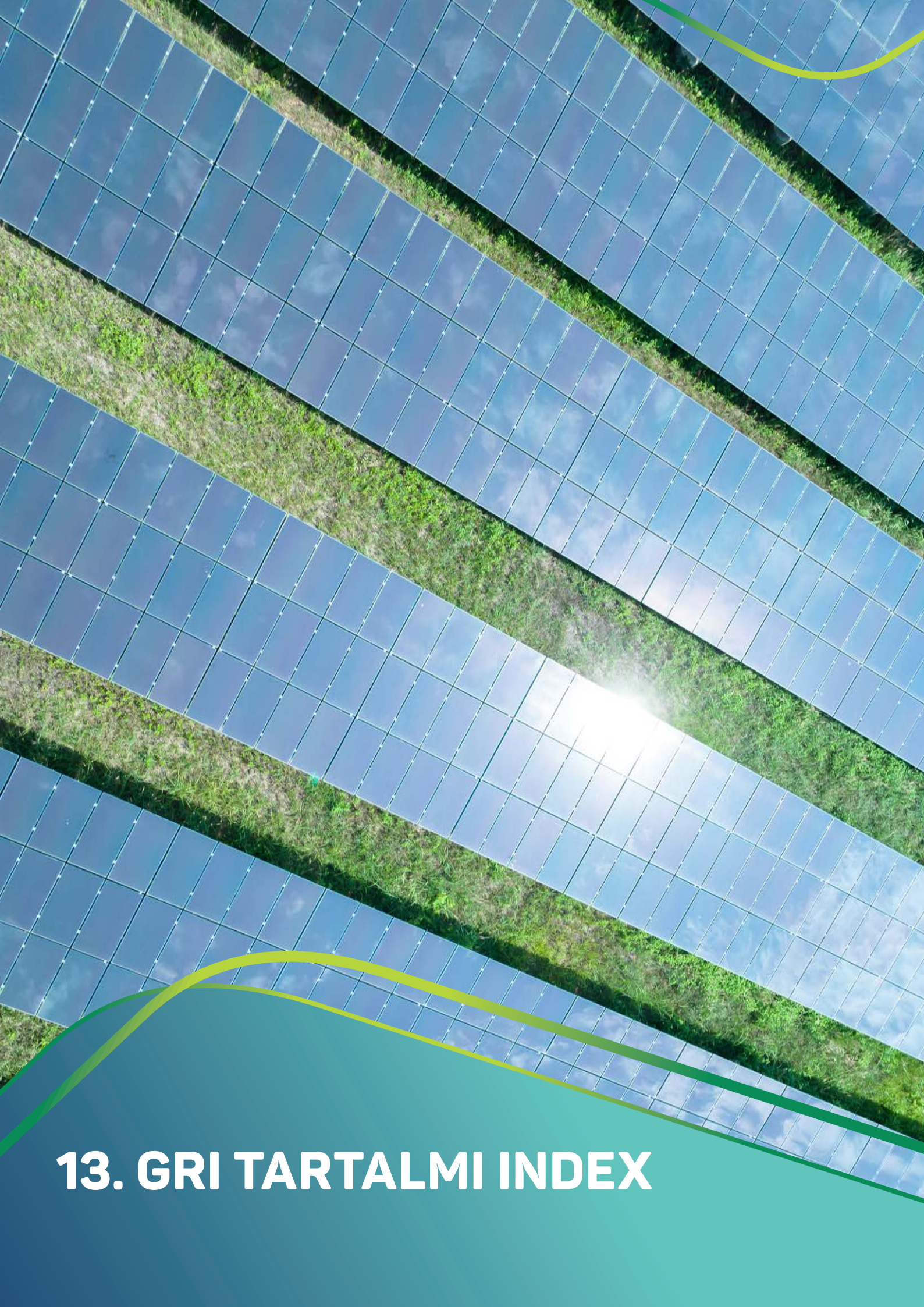
Az emissziós faktorok meghatározásához a földgáz-, vásárolt villamosenergia- és távhőfogyasztásunkat az International Energy Agency (IEA) („IEA Emission Factor Database 2022”) adatbázisa alapján számoltuk ki. Benzin és dízel esetén az Environmental Protection Agency (EPA) („Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories) adatai alapján számoltunk. A hűtőközegek (R-134A, R-32, R-407C, R-410A, R-422D) az IPCC 4. és 6. Értékelési Jelentésében szereplő 100 éves GWP értéken kerültek átszámításra szén-dioxid-ekvivalens mértékegységre.

zásának megkerülésére. A jövőre vonatkozóan fontos célunk az e téren elérhető adatok minőségének javítása.

#### PCAF - Partnership for Carbon Accounting Financials

A PCAF olyan pénzügyi intézmények globális partnersége, amelyek együttműködnek a hitelekkel és beruházásaikkal kapcsolatos üvegházhatású gázok (ÜHG) kibocsátásának értékelésére és közzétételére szolgáló harmonizált megközelítés kidolgozásában és végrehajtásában.

A harmonizált CO<sub>2</sub>-számveteli megközelítés biztosítja a pénzügyi intézmények számára azt a kiindulási pontot, amely ahhoz szükséges, hogy tudományosan megalapozott célokat tűzzenek ki, és portfóliójukat összehangolják a Párizsi Megállapodással. A PCAF lehetővé teszi az átláthatóságot és az elszámoltathatóságot, és nyílt forráskódú globális ÜHG-elszámolási standardot dolgozott ki a pénzügyi intézmények számára, a pénzügyi ágazat globális ÜHG-elszámolási és jelentéstételi standardját (Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry).



## 13. GRI TARTALMI INDEX

## 13. GRI TARTALMI INDEX

Az MBH Bank Nyrt. a GRI Standards 2021 szabványnak megfelelően jelentett a 2023. január 1. és 2023. december 31. közötti időszakra.

GRI Indikátor	GRI közzététel megnevezése	Fejezet	Oldalszám	Megjegyzés/kihagyás indoklása
<b>GRI 2: Általános közzétételek 2021</b>				
2-1	Szervezeti adatok	1. A jelentésről	5, 59	
2-2	A szervezet fenntarthatósági jelentésében szereplő entitások	1. A jelentésről	5	
2-3	Beszámolási időszak, gyakoriság és kapcsolattartás	1. A jelentésről 5.2. ESG irányítás	5, 18	
2-4	Információk újraközlése		-	Nem történt újraközlés.
2-5	Külső hitelesítés	1. A jelentésről	5	A Jelentésben szereplő információkat és adatokat külső fél nem hitelesítette.
2-6	Tevékenységek, értéklánc és egyéb üzleti kapcsolatok	2. Az MBH Bank bemutatása 6.4. Felelős beszerzés	7, 29	
2-7	Alkalmazottak	10.1. Foglalkoztatás	55	
2-8	Dolgozók, akik nem alkalmazottak	10.1. Foglalkoztatás	55	
2-9	Írányítói struktúra és összetétel	6.1. Vállalatirányítási struktúra	24	
2-10	A legfelsőbb irányítói testület tagjainak nominálása és kiválasztása	6.1. Vállalatirányítási struktúra	24	
2-11	A legfelsőbb irányítói testület vezetője	6.1. Vállalatirányítási struktúra	24	
2-12	A legfelsőbb irányító testület szerepe a hatások kezelésének felügyeletében	5.2. ESG irányítás	18	
2-13	A hatások kezelési felelősségének megosztása	5.2. ESG irányítás	18	
2-14	A legfelsőbb irányító testület szerepe a fenntarthatósági jelentéskészítésben	5.2. ESG irányítás	18	

GRI Indikátor	GRI közzététel megnevezése	Fejezet	Oldalszám	Megjegyzés/kihagyás indoklása
<b>GRI 2: Általános közzétételek 2021</b>				
2-15	Összeférhetetlenség	6.1. Vállalatirányítási struktúra 6.3. Jogszabályi megfelelés 6.4. Felelős beszerzés	24, 27, 29	
2-16	A kritikus problémák kommunikációja	5.2 ESG irányítás 6.1. Vállalatirányítási struktúra	18, 24	
2-17	A legfelsőbb irányítói testület kollektív tudása	5.2. ESG irányítás 5.3 ESG oktatás és szemléletformálás	18, 19	
2-18	A legmagasabb irányítói testület teljesítményének értékelése	6.1. Vállalatirányítási struktúra	24	
2-19	Javadalmazási politikák	6.1. Vállalatirányítási struktúra 10.2. Munkavállalóink elismerése, javadalmazás és juttatások	24, 58	
2-20	A javadalmazás meghatározásának folyamata	6.1. Vállalatirányítási struktúra 10.2. Munkavállalóink elismerése, javadalmazás és juttatások	24, 58	
2-21	Éves teljes kompenzációs ráta	-	-	Az információt a Bank bizalmasnak tekinti, ezért nem kívánja közzétenni.
2-22	A fenntartható fejlődési stratégiával kapcsolatos nyilatkozat	Vezérigazgatói köszöntő 5.1. ESG stratégia	2, 14	
2-23	Irányelvek iránti elköteleződés	5.1. ESG stratégia	14	
2-24	Az irányelvek iránti elköteleződés integrálása	5.1. ESG stratégia	14	
2-25	A negatív hatások helyreállításának folyamatai	6.2. Etikus működés, tisztességes üzleti gyakorlat	26	
2-26	A véleménykérés és az aggodalmak becsatornázásának mechanizmusa	6.2. Etikus működés, tisztességes üzleti gyakorlat	26	
2-27	Törvényeknek és jogszabályoknak való megfelelés	6.3. Jogszabályi megfelelés	27	
2-28	Szervezeti tagságok	2. Az MBH Bank bemutatása	7	

GRI Indikátor	GRI közzététel megnevezése	Fejezet	Oldalszám	Megjegyzés/kihagyás indoklása
<b>GRI 2: Általános közzétételek 2021</b>				
2-29	Érintettek bevonásának megközelítése	5.4 Érintettek bevonása	20	
2-30	Kollektív szerződések	10.1 Foglalkoztatás	55	
<b>Lényeges témák</b>				
3-1	A lényeges témák meghatározásának folyamata	5.5. Lényegességi felmérés	22	
3-2	A lényeges témák listája	5.5. Lényegességi felmérés	22	
<b>1. Üzleti stabilitás és rugalmasság</b>				
3-3	A lényeges témák kezelése	2. Az MBH Bank bemutatása	6	
Innováció-1	Terméktervezés és innovációs tevékenység bemutatása	8.2. Digitalizáció és innováció 9.2. Papírmentes, kontaktmentes folyamatok	43, 53	
SK5	Az 1 millió forint összeget meghaladó beszerzésekhez kapcsolódó beszállítók száma	6.4. Felelős beszerzés	29	
<b>2. Adatvédelem és kiberbiztonság</b>				
3-3	A lényeges témák kezelése	8.3. Információbiztonság és adatvédelem	38	
418-1	Az ügyfelek személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó megalapozott panaszok száma	8.3. Információbiztonság és adatvédelem	45	
FN-CB-230a.2	Az adatbiztonsági kockázatok azonosítására és kezelésére vonatkozó megközelítés leírása	8.3. Információbiztonság és adatvédelem	45	
SK4	GDPR oktatásban részt vett munkatársak száma	8.3. Információbiztonság és adatvédelem	45	
<b>3. Értékteremtés az ügyfelek számára, az ügyfélelégedettség növelése</b>				
3-3	A lényeges témák kezelése	8.3 Információbiztonság és adatvédelem	37	
GRI FS16	Kezdeményezések a pénzügyi kultúra fejlesztésére, a kedvezményezettek szerint	11.3. Pénzügyi kultúra fejlesztése és az oktatást fejlesztő tevékenységek	69	

GRI Indikátor	GRI közzététel megnevezése	Fejezet	Oldalszám	Megjegyzés/kihagyás indoklása
<b>GRI 2: Általános közzétételek 2021</b>				
Ügyféle.-1	Ügyfélelégedettség mértéke	8.1. Ügyfélelégedettség	43	
Akadálym.-1	Akadálymentes fiókok aránya	8.4. Akadálymentes ügyfélkiszolgálás	47	
SK11	Netbank használat gyakorisága (%)	8.2. Digitalizáció és innováció	43	
<b>4. Átláthatóság és rendszeres érintetti kommunikáció</b>				
3-3	A lényeges témák kezelése	6.1. Vállalatirányítási struktúra 10.4. Tájékoztatás és szemléletformálás	19, 52	
417-2	Meg nem felelések a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán	6.3. Jogszabályi megfelelés	27	
417-3	A marketing-kommunikációval kapcsolatos meg nem felelési esetek	6.3. Jogszabályi megfelelés	27	
<b>5. Átlátható tulajdonosi, vezetőségi és szervezeti struktúra, működés</b>				
3-3	A lényeges témák kezelése	6. Felelős vállalatirányítás	19	
205-3	Megerősített korrupciós esetek és a megtett intézkedések	6.3. Jogszabályi megfelelés	27	
206-1	Versenyellenes magatartás, trösztellenes és monopolhelyzet miatt indított jogi eljárások száma, illetve kimenetele	6.3. Jogszabályi megfelelés	27	
307-1	Környezetvédelmi törvényeknek és szabályoknak való nem megfelelés	6.3. Jogszabályi megfelelés	27	
FN-CB-510A.1	A csalással, bennfentes kereskedelemmel, trösztellenes, versenyellenes magatartással, piaci manipulációval, hivatali visszaéléssel vagy más kapcsolódó pénzügyi ágazati törvényekkel vagy szabályozásokkal kapcsolatos jogi eljárásokból eredő pénzügyi veszteségek teljes összege.	6.3. Jogszabályi megfelelés	27	
<b>6. Magyarország gazdasági és társadalmi fejlődésének támogatása</b>				
3-3	A lényeges témák kezelése	2. Az MKB Bank bemutatása	6	

GRI Indikátor	GRI közzététel megnevezése	Fejezet	Oldalszám	Megjegyzés/kihagyás indoklása
<b>GRI 2: Általános közzétételek 2021</b>				
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	2. Az MBH Bank bemutatása	7	
SK14	Adományozásra és szponzorációra fordított összeg		-	Az információt a Bank bizalmasnak tekinti, ezért nem kívánja közzétenni.
<b>7. Felelős munkáltató és kiegyensúlyozott munkakörnyezet fenntartása</b>				
3-3	A lényeges témák kezelése	10. Felelős foglalkoztatás	46	
202-2	A helyiek aránya a felsővezetésben	10.1 Foglalkoztatás	55	
401-1	Fluktuáció mértéke, kor és nemek szerint	10.1. Foglalkoztatás	55	
401-2	Juttatások a teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók számára, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részesített alkalmazásban lévőknek	10.2. Munkavállalóink elismerése, javadalmazás és juttatások	58	
402-1	Minimum értesítési idő a működési változások kapcsán	10.4. Tájékoztatás és szemléletformálás	60	
403-1	Munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási rendszer	10.6. Munkavállalóink egészsége és biztonsága	63	
403-2	Veszélyek azonosítása, kockázatértékelés és incidens vizsgálat	10.6. Munkavállalóink egészsége és biztonsága	63	
403-3	Foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások	10.6. Munkavállalóink egészsége és biztonsága	63	
403-4	Munkavállalói részvétel, konzultáció, valamint a munkahelyi egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatos kommunikáció	10.6. Munkavállalóink egészsége és biztonsága	63	
403-5	Munkavállalói képzés a munkahelyi egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatban	10.6. Munkavállalóink egészsége és biztonsága	63	
403-6	A munkavállalók egészségének elősegítése	10.6. Munkavállalóink egészsége és biztonsága	63	
403-9	Munkabalesetek	10.6. Munkavállalóink egészsége és biztonsága	63	

GRI Indikátor	GRI közzététel megnevezése	Fejezet	Oldalszám	Megjegyzés/kihagyás indoklása
<b>GRI 2: Általános közzétételek 2021</b>				
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokszínűsége	10.5. Esélyegyenlőség biztosítása és szervezeti sokszínűség	61	
406-1	A diszkriminációs esetek és a meghozott korrekciós intézkedések	10.5. Esélyegyenlőség biztosítása és szervezeti sokszínűség	61	
FN-CB-510a.2	A whistleblowing politikák és eljárások bemutatása	6.2. Etikus működés, tisztességes üzleti gyakorlat	26	
SK1	A munkatársak képzésére fordított éves összeg	10.3. Képzés és tehetségmenedzsment	50	
SK2	Gyakornoki programban résztvevők száma	10.1. Foglalkoztatás	55	

#### 8. ESG szempontok integrálása az üzleti stratégiába

3-3	A lényeges témák kezelése	5. Fenntarthatóság az MKB számára	10	
Megfizeth.-1	Kedvezményes termékek	7.3. Kedvezményes és társadalmilag felelős termékek	40	
FN-CB-410A.2	A környezeti, társadalmi és irányítási (ESG) tényezők figyelembevételére vonatkozó megközelítés leírása a hitelértékelés során	7.1. ESG kockázatkezelés	32	
SK7	ESG kockázatkezelés a banki portfólióban	7.1. ESG kockázatkezelés	32	

#### 9. A természeti erőforrások megőrzésének előmozdítása

3-3	A lényeges témák kezelése	7. Partner a fenntartható pénzügyekben 9. fejezet: Környezeti hatásunk mérséklése	26, 41	
302-1	A szervezeten belüli energiafogyasztás	9.1. ESG szempontok szerinti üzemeltetés 12. Mellékletek	49, 72	
305-1	Közvetlen (Scope 1) üvegházhatású gázkibocsátás	9.1. ESG szempontok szerinti üzemeltetés 12. Mellékletek	49, 72	
305-2	Energia közvetett (Scope 2) üvegházhatású gázkibocsátás	9.1. ESG szempontok szerinti üzemeltetés 12. Mellékletek	49, 72	
305-3	Egyéb közvetett (Scope 3) ÜHG-kibocsátások tedd be	9.1. ESG szempontok szerinti üzemeltetés 12. Mellékletek	49, 72	



GRI Indikátor	GRI közzététel megnevezése	Fejezet	Oldalszám	Megjegyzés/kihagyás indoklása
<b>GRI 2: Általános közzétételek 2021</b>				
306-1	Hulladéktermelés és a hulladékkal kapcsolatos jelentős hatások	9.1. ESG szempontok szerinti üzemeltetés	49	
306-2	A hulladékkal kapcsolatos jelentős hatások kezelése	9.1. ESG szempontok szerinti üzemeltetés	49	
306-3	Termelt hulladék	9.1. ESG szempontok szerinti üzemeltetés	49	
SK12	Papírfogyasztás és újrahasznosítás	9.2. Papírmentes, kontaktmentes folyamatok	53	
<b>10. Fenntartható és felelős eszközállományi, befektetési és finanszírozási portfólió és forrásbevonás</b>				
3-3	A lényeges témák kezelése	7.2. Partner a zöld pénzügyekben	31	
FN-CB-410a.2	A környezeti, társadalmi és irányítási (ESG) tényezők figyelembevételére vonatkozó megközelítés leírása a hitelértékelés során	7.1. ESG kockázatkezelés	28	
SK10	Zöld vállalati portfólió aránya a vállalati hitelállományban	7.2. Partner a zöld pénzügyekben	36	

Várjuk visszajelzését!

Észrevételeit, kérdéseit szívesen várjuk az [investorrelations@mbhbank.hu](mailto:investorrelations@mbhbank.hu) email címen!



**Impresszum**  
**Felelős kiadó: MBH Bank Nyrt.,**  
**2024. június**  
**Székhely: 1056 Budapest,**  
**Váci u. 38.**

**MBH**  
**BANK**