

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Károly Róbert Campus

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézete

ERSTE BANK ZRT. VÁLLALATI ÜZLETÁGÁNAK HATÁSA A VÁLLALATOKRA
ZÁRÓDOLGOZAT

SALIGA-BÁNLA KI ANETT BRIGITTA

FHF8F0

pénzügy és számvitel (vállalkozási) felsőoktatási szakképzés

Dr. Tóth Eszter Ilona, egyetemi docens

Gyöngyös, 2023. április 29.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS	1
2.	IRODALMI ÁTTEKINTÉS	2
2.1.	A bank kialakulása	2
2.2.	A bank, mint gazdálkodó szerv	4
	Elsőként megosztom, hogy maga a gazdálkodó szerv mit is jelent:.....	4
3.	AZ ERSTE BANK ZRT. BEMUTATÁSA	11
3.1.	Ügyvezetők, más néven Board tagok	11
3.2.	Pénzügyi adatok	13
4.	MUNKAKÖRÖM ÉS TEVÉKENYSÉGEIM BEMUTATÁSA.....	15
5.	ÖSSZEFOGLALÁS	31
	Irodalomjegyzék	34
	TÁBLÁZATOK ÉS ÁBRÁK JEGYZÉKE	35
	NYILATKOZATOK	35

1. BEVEZETÉS

„A bankok etikus működése ma már alapkövetelmény, amit nem csak a különféle múltbeli válságok, hanem az a felismerés is diktál, hogy a biztonságos és sikeres pénzügyi működéshez elengedhetetlen a jó hírnév, az átláthatóság, a tisztességes üzleti magatartás, a morális és társadalmi felelősségvállalás.”

Solti Gabriella

Szakedolgozatom címeként az Erste Bank Zrt. vállalati üzletágának hatása a vállalatokra bemutatását választottam. Elérkeztem tanulmányaim utolsó szakaszához, mely a szakmai gyakorlat, ahol igenis helyt kell álljak és ismereteim kellő tudatában záródolgozatot készíteni. Sokat gondolkodtam, hogy vajon mi lenne a megfelelő hely, ahol a már tanultakat kamatoztatni tudom és még több információt magamba tudok szívni. A szakmai gyakorlat előtt nemsokkal találtam rá egy gyakornoki állásra, melyet az Erste Bank hirdetett. Gondoltam ez egy jel és nekem ezt az állást meg kell pályázzam. Sikeresen fel is vettek gyakornoknak a vállalati üzletág szekciójába egy ügyfélmenedzser mellé. Ő napról napra nyitotta meg a kapukat előttem, hogyan is épül fel egy vállalati rész, miben másabb, mint a fiók, milyen a kiszolgálás, miben tudunk mi, vállalatisként többet adni. Mire értelmet nyert minden apró infó és összeérték a szálak, hisz valljuk be, egy bank elég szerteágazó tud lenni, addigra kaptam egy feljebb lépési lehetőséget, melyet örömmel fogadtam el, így gyakornokból mid officer munkatárs lettem. Minél több információval találkoztam, annál több kérdés merült fel bennem, hogy hogyan is hozható egy lapra a bank, mint vállalkozás. Próbáltam minden információt magamba szívni, valljuk be, ez nem kevés, de tudtam, hogy csakis így kezdek neki a záródolgozatom írásának, ha igenis megvan az a kellő információ, ismeret és tudás. Tudtam, hogy rengeteget kell dolgozzak, hogy mire ide jutok, át tudjam látni a banki hálót, hogy nemcsak fiókok vannak, ahol a lakossági területet szolgálják ki, hanem ezen túlmenően a mikrovállalat, illetve a kis-és középvállalat, vagyis a KKV, mely területén én is dolgozom. Mi az, ami elhatárolja, hogy valaki lakossági, mikrovállalati, vagy a KKV, vagyis a kis-és középvállalati szegmensbe tartozik-e. Minél több információval gazdagodtam, annál több volt a megválaszolatlan kérdés bennem. Egyszer ennek vége lesz, lehet mindent tudni, ahol több ezren dolgoznak? Meg lehet teljesen érteni a banki világot? Témám részeként erre is szeretnék kitérni és bővebben mesélni arról, hogy a bank a barátunk is lehet. Igenis merjünk kérdezni, ha kell, ne féljünk. Csakis kellő információ tudatában tudunk megfelelő, optimális döntést hozni hosszú távon.

Dolgozatomban elsőként a bankot, mint gazdálkodó szervezetet mutatnám be.

Ezt követően speciálisan azt a bankot, ahol dolgozom. A bank háttérét, területeit, szolgáltatásait, s nem utolsósorban saját munkakörömet, miben segítem a bank működését, hogyan telnek a napok ebben a munkakörben.

2. IRODALMI ÁTTEKINTÉS

Az alábbiakban szeretném bemutatni a pénztörténet korszakait, illetve a bankot. Szeretném részletezni, miként mondhatjuk, hogy a bank is vállalkozás. Mi is a bank, hogyan épül fel.

2.1. A bank kialakulása

Korábban az aranyérmék, aranyrudak szállítása nem volt veszélytelen, ezért a pénzt a kereskedők pénzváltóknál helyezték el, akik erről elismervényt állítottak ki. Ezek az intézmények számítanak a bankok elődjének. Eleinte a pénzváltók csak az értékek megőrzésével foglalkoztak. Később azonban már megjelentek az olyan letéti ügyletek is, ahol értékben ugyan megegyezőt, de nem ugyanazokat a darabokat adták vissza a letéti idő lejártakor. Ezek a műveletek már lehetővé tették, hogy a pénzváltók a náluk lévő pénz egy részét kihitelezzék - ügyelve természetesen arra, hogy megőrizték folyamatos fizetőképességüket. Így az idő előrehaladtával a pénzváltók tevékenysége az értékek megőrzésén, a különböző területek, birodalmak pénzeinek beváltásán túl már a hitelezésre is kiterjedt. Kialakultak a bankok. Azok az elismervények, amelyeket a letétbe helyezett pénzekért a kereskedők a bankároktól kaptak, pénzhelyettesítő fizetőeszközként funkcionáltak. Mivel ezek a pénzhelyettesítők sokkal jobban kezelhetőek voltak az aranypénznél, ezért idővel ki is váltották azt.

Hasonló papír volt a váltó, amelyet akkor állítottak ki, ha a vevő nem tudott rögtön az áruért pénzzel fizetni. A váltó tulajdonképpen egy határozott időn belüli fizetésre szóló írásbeli ígéret. A bankok tevékenységi körébe beletartozott, hogy a váltókat vagy készpénzre, vagy az általuk kiállított váltóra cserélték be. Ez utóbbiakból alakult ki a bankjegy. A papírpénzek általános elfogadásához azonban az kellett, hogy a pénz kibocsátásában az állam is valamiféle szerepet vállaljon, hiszen a papírpénz elfogadóinak ez jelentett garanciát arra, hogy papírpénzüket tényleg bármikor átválthatják az elismervényen feltüntetett mennyiségű aranyra. Az egyes nemzetgazdaságokat irányító kormányok ezért törvényes fizetőeszközzé nyilvánították a

bankjegyeket: kötelező lett a bankjegyek elfogadása, kibocsátásukat különböző szabályokhoz kötötték, valamint megalapították saját (központi) bankjukat, amely az adott gazdaság területén működő sok különálló bank tevékenységét volt hivatott összefogni. A legtöbb országra mai is ez az - úgy nevezett kétszintű - bankrendszer a jellemző.

[gulyas_eva_a_bankszektor_szamviteli_tulajdonsagai.pdf \(uni-corvinus.hu\)](#)

1. táblázat: **A pénztörténet korszakai.**

A pénztörténet korszakai	Banki funkciók	Intézmények
Árúpenézek korszaka	Őrzés (gabonaletétek)	Templomok, Királyi kincstárak
Aranypénézek megjelenése	Pénzváltás Letétek/betétek őrzése (gabona, nemesfém)	Egyházi kincstárak, Királyi kincstárak, Pénzverde (arany és ezüstművesek), Pénzváltók, Kereskedők
Aranypénézek általánossá válása	Banki funkciók: - pénzváltás - zárt és nyílt letétek őrzése, kezelése - hitelezés (hitellevél)	Pénzverdék, Bankok, hitelezők, Kereskedőházak
Arany és pénzhelyettesítők korszaka	Bővülő banki funkciók: -váltóleszámlálás, - banki váltók (klasszikus bankjegyek) kibocsátása, - zsiró-rendszer („számlavezetés, átutalás”)	Bankok gazdasági befolyásának erősödése
Arany és pénzhelyettesítők korszaka – egységes bankjegy	Széleskörű banki funkciók: - betétgyűjtés - hitelezési tevékenység, számlavezetés, stb.) - egységes pénz (bankjegy) teremtése	Központi bank létrejötte, a bankrendszer kialakulása
Modern, belső érték nélküli pénz	Hitelügyletek, Betétügyletek Fizetési forgalom lebonyolítása, Bankszolgáltatások	Bankrendszer

Forrás: Pénziránytű

Az 1. táblázat szerinti folyamatnak fontos állomását jelentette, hogy a bankok közül országonként kiemelkedett egy bank, a „bankok bankja”. Az állami hatalom ezt az egy bankot különleges joggal ruházta fel: a törvényes fizetőeszközként meghatározott, kizárólagos bankjegy, illetve érme kibocsátás jogával. Ez azt jelenti, hogy már csak egyféle bankjegy kerülhetett törvényesen forgalomba, amit azonban mindenki köteles volt elfogadni. Ez a bank lett az adott ország központi bankja, vagy más néven jegybankja.

2.2. A bank, mint gazdálkodó szerv

Elsőként megosztom, hogy maga a gazdálkodó szerv mit is jelent:

A gazdálkodó szervezet olyan szervezeti egységet jelöl, amely egyéni és társadalmi szükségleteket elégít ki, elkülönülten gazdálkodik, és jól körülhatárolt keretek között működik. A gazdálkodó szervezetek fontos gazdasági-, társadalmi szerepet töltenek be:

- egyéni és társadalmi szükségleteket elégítenek ki
- munkalehetőséget jelentenek és
- a tulajdonosnak jövedelmet biztosítanak a nyereség által.

A vállalkozásról, mint fogalomról is említést kell, hogy ejtsek, ugyanis a vállalkozás kifejezés egyrészt magát a tevékenységet jelöli, vagyis a vállalkozás társadalmi szükséglet kielégítésére irányuló tevékenység, profit realizálása céljából. A vállalkozás másik jelentése maga a szervezet. A vállalkozás olyan gazdálkodó szervezet, amely közvetlenül, vagy közvetve szükségleteket elégít ki, így fontos a fogyasztók, a háztartások számára. A szükséglet-kielégítést úgy valósítja meg, hogy közben szem előtt tartja saját érdekeit, azok közül is a legfontosabbat: a nyereséget. Működése során munkahelyet biztosít, és elősegíti a gazdaság fejlődését mind a termeléssel, mind a fejlesztésekkel, vagy éppen a versenyképességével. A társadalmi szükségletek kielégítéséhez többek között a befizetett adókkal is hozzájárul.

A Polgári Törvénykönyv meghatározása szerint gazdálkodó szervezet:

- az állami vállalat,
- az egyéb állami gazdálkodó szerv,
- a szövetkezet,
- a lakásszövetkezet,
- az európai szövetkezet,
- a gazdasági társaság,
- az európai részvénytársaság,
- az egyesülés,
- az európai gazdasági egyesülés,

- az európai területi együttműködési csoportosulás,
- a közhasznú társaság,
- az egyes jogi személyek vállalata,
- a leányvállalat,
- a vízgazdálkodási társulat,
- az erdőbirtokossági társulat,
- a végrehajtói iroda,
- továbbá az egyéni vállalkozó. (ZSOLTNÉ, 2008)

A jelenleg hatályos Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (továbbiakban: Számviteli törvény) - a nemzetközi számviteli standardokkal összhangban - olyan szabályokat rögzít, amellyel biztosítható, hogy a beszámoló megbízható, valós képet mutat a vállalkozások vagyoni, pénzügyi, jövedelmezőségi helyzetéről. A törvényi szabályozás az általános számviteli alapelvek segítségével, az alapfogalmak, az értékelési szabályok egyértelmű meghatározásával, a beszámoló választható formáin belül az egységes és kötelező tartalmú sémák előírásával történik. A kötelező szabályok mellett a számviteli törvény lehetőséget biztosít arra, hogy az adott gazdálkodó szervezet a törvény adta lehetőségeken belül saját maga döntsön az egyes módszerek, eljárások közül, választását a számviteli politikában kell rögzítenie.

A számvitel az a tevékenység, amely alkalmas arra, hogy a vállalkozás vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzetéről információkat szolgáltatson, a gazdálkodás folyamatait előre meghatározott rendszerben, folyamatosan megfigyeli, feljegyzi, rendszerezi és feldolgozza. (TAKÁCS, 2019)

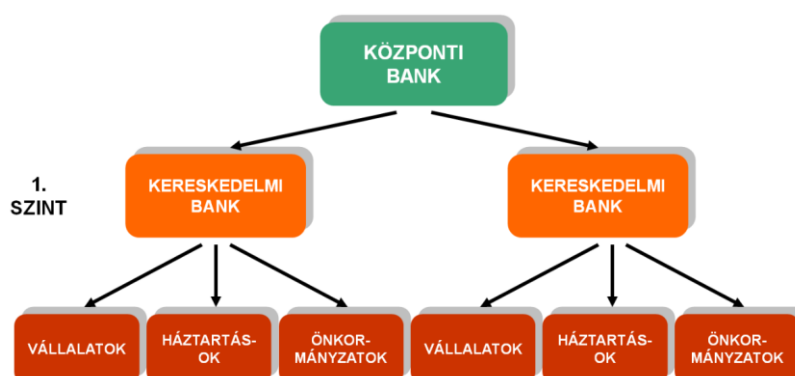
A hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások működésének szabályait az ezen intézményekről szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban Hpt.) szabályozza, amely kitér a könyvvizsgálattal (113. rész) és a könyvvizsgálattal (114. rész) kapcsolatos fontosabb követelmények megfogalmazására is.

A könyvvizsgálatra vonatkozóan előírás, hogy annak magyar nyelven és a magyar számvitelre vonatkozó szabályoknak megfelelően kell megtörténnie úgy, hogy lehetővé tegye a felügyeleti és jegybanki ellenőrzést is. A magyar számviteli előírások ebben az esetben – mint később látni fogjuk – a Sztv. alapján vagy a 250/2000. kormányrendeletet, vagy pedig az IFRS-eket takarják.

A könyvvizetésnek – bármely szabályrendszer alkalmazása esetén – biztosítania kell a belső ellenőrzés működését, a hatékony és prudens vezetést, irányítást, valamint elő kell segítenie a tulajdonosok, a felügyelet és a könyvvizsgáló tevékenységét, a jogszabályi előírások és a szerződések teljesítését. A Hpt. azonban nem ad eligazítást a beszámoló fajtájára, formájára, annak tartalmára és a szerepeltetett tételek értékelésére vonatkozóan, ezeket ugyanis jellemzően a Számviteli törvény (továbbiakban Sztv.) fogalmazza meg. E törvényben találunk is előírásokat a hitelintézetekre és pénzügyi vállalkozásokra vonatkozóan, ám azok elsősorban éppen arra vonatkoznak, hogy milyen más szabályozók mentén készítenő el ezen gazdálkodói kör beszámolója. A kormányrendelet az eredménykimutatás formáját is a gazdálkodás sajátosságaihoz igazítja, így a legfontosabb eredménytétel – a kamatbevételek és – ráfordítások – kerülnek a kimutatás elejére, majd ezt követi a többi eredménytétel. A kimutatás egy sajátos forgalmi költséges eredménykimutatásnak tekinthető, hiszen a 8. Általános igazgatási költségek csak azon költségeket tartalmazhatják, melyek a pénzügyi és befektetési szolgáltatásokhoz közvetlenül nem kapcsolódnak, de igaz ez az értékcsökkenési leírásra is. a hazai kiegészítő melléklet részeként elkészítendő cash flow-kimutatás és saját tőke változását bemutató tábla pedig önálló kimutatásként jelenik meg. (VERES, 2008)

A Sztv. 9/A.§-a alapján a hitelintézetek és az azzal egyenértékű prudenciális szabályokat alkalmazó pénzügyi vállalkozások számára kivétel nélkül az Európai Unió által befogadott IFRS-ek szerinti éves (TAKÁCS, 2019) (VERES, 2008) (PORTFOLIO, 2023) (IRODA, 2004) összeállítása kötelező, de erre lehetősége van minden, az MNB felügyelete alá tartozó gazdálkodónak, így a pénzügyi és befektetési vállalkozásoknak is.

(IFRS-ek = International Financial Reporting Standards = a nemzetközi számviteli standardok alkalmazásáról szóló, 2002. július 19-i 1606/2002/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben foglalt eljárás alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában rendeleti formában kihirdetett nemzetközi számviteli standardok (Sztv., 3.§ (10) 2.)



2. ábra: Bank felépítése

Forrás: Pénziránytű

A kétszintű bankrendszer a bankrendszer egyik szokványos jellemzése. Ebben az esetben a rendszer felső szintjén a jegybank vagy központi bank áll, amelynek kifejezetten üzleti banki funkciói nincsenek, nem profitérdekelt pénzintézet, míg az alsó szintet a magánbankok vagy kereskedelmi bankok, befektetési bankok, takarékpénztárak és más egyéb pénzintézetek jelentik. A jegybank a bankok bankja, így lehetősége nyílik arra, hogy a magánbankok fölött bizonyos területen felügyeletet gyakoroljon. Feladata az adott ország pénze értékállóságának biztosítása, a pénzforgalom szabályozása. Ellátja a gazdaság többi szereplőjét készpénzzel, amelynek kibocsátására kizárólagos joga van. Szabályozza az egész pénzforgalmat és pénzkibocsátást, tehát a forgalomban lévő pénz teljes mennyiségét, amivel a pénz értékének stabilitását igyekszik biztosítani. Monetáris politikájával hatást gyakorol az alapvető makrováltozók közül a piaci kamatlábra, az árszínvonalra és a valutaárfolyamra, ezeken keresztül pedig a gazdaság reálfolyamataira is. A jegybanknak tehát kulcsszerepe van az állami gazdaságpolitika megvalósításában. A bankok bankjaként kezeli a kereskedelmi bankok számláit, és az egyéb pénzintézetek tartalékait. A központi bank intézi a kormány pénzügyeit: egyes esetekben kezeli a központi költségvetés pénzeszközeit, és meghatározott korlátok között hitelez a kormánynak. A központi bank intézi az állam nemzetközi pénzügyeit. A központi bank kezeli a külföldi valutákban, aranyban vagy más eszközökben lévő hivatalos tartalékokat. A kétszintű bankrendszer leglényegesebb eleme, hogy bankjegyet, ami törvényes fizetési eszköz, csak a jegybank bocsáthat ki. Magánszemély nem kérhet hitelt a jegybanktól. Bankok kaphatnak, kamat ellenében. A mai magyar bankrendszer 1987 óta kétszintű. Míg felső szintjét a központi bank (Magyar Nemzeti Bank) egyedül, addig az alsó szintjét sokféle pénzintézet együttesen alkotja. (László, 2009) , (Makroökonómia, 2010)

ESZKÖZÖK (aktívák)	FORRÁSOK (passzívák)
1. Pénzeszközök	1. Hitelintézetekkel szembeni kötelezettségek
2. Állampapírok	1/A. Hitelintézetekkel szembeni kötelezettségek értékelési különbözete
2/A. Állampapírok értékelési különbözete	2. Ügyfelekkel szembeni kötelezettségek
3. Hitelintézetekkel szembeni követelések	2/A. Ügyfelekkel szembeni kötelezettségek értékelési különbözete
3/A. Hitelintézetekkel szembeni követelések értékelési különbözete	3. Kibocsátott értékpapírok miatt fennálló kötelezettség
4. Ügyfelekkel szembeni követelések	4. Egyéb kötelezettségek
4/A. Ügyfelekkel szembeni követelések értékelési különbözete	4/A. Származékos ügyletek negatív értékelési különbözete
5. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	5. Passzív időbeli elhatárolások
5/A. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok értékelési különbözete	6. Céltartalékok
6. Részvények és más változó hozamú értékpapírok	7. Hátrasorolt kötelezettségek
6/A. Részvények és más változó hozamú értékpapírok értékelési különbözete	8. Jegyzett tőke
7. Részvények, részesedések befektetési célra	9. Jegyzett, de még be nem fizetett tőke (-)
7/A. Befektetési célú részvények, részesedések értékelési különbözete	10. Tőketartalék
8. Részvények, részesedések kapcsolt vállalkozásban	11. Általános tartalék
9. Immateriális javak	12. Eredménytartalék (±)
10. Tárgyi eszközök	13. Lekötött tartalék
11. Saját részvények	14. Értékelési tartalék
12. Egyéb eszközök	15. Tárgyévi eredmény (±)
12/B. Származékos ügyletek pozitív értékelési különbözete	
13. Aktív időbeli elhatárolások	
Eszközök összesen	Források összesen
Ebből:	Ebből:
- FORGÓESZKÖZÖK	- RÖVID LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK
- BEFEKTETETT ESZKÖZÖK	- HOSSZÚ LEJÁRATÚ KÖTELEZETTSÉGEK
	- SAJÁT TŐKE

3. ábra A bank mérlegösszetétele

Forrás: A bankszektor számviteli sajátosságai

A mérlegben szereplő eszközök sorrendje alapvetően a hitelintézetek – betétesek és befektetők szempontjából – legfontosabb szempontját, a likviditást tükrözik, s ugyanez a szemlélet – a kiegyenlítési sorrend – jelenik meg a forrásoldalon is. A mérleg egyes tételeinek tartalma eltérhet attól, amit a Sztv. alapján várunk. Így például a fizetendő kamatok elhatárolása nem minden esetben szerepel a Költség, ráfordítás passzív elhatárolása soron, a mérlegkészítésig esedékes részek ugyanis a kötelezettség részeként mutatandók ki. A forrásoldal saját tőke elemei között kiemelten jelenik meg a 11. Általános tartalék, ami a Sztv. előírásai között nem szerepel. E tartalék képzését a Hpt. 83. §-a írja elő, melynek értelmében a tárgyévi adózott eredmény 10%-ából Általános tartalék képzendő, melyet a hitelintézet csak a „a tevékenységéből eredő veszteségek rendezésére” használhat fel. Mivel a hitelintézetek

számveteli kormányrendelet szerinti beszámolót 2019-től már nem készíthetnek, a pénzügyi vállalkozások pedig nem kötelezettek az általános tartalék képzésére, e sor az ezt alkalmazó gazdálkodók beszámolójában üres lesz.

A hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások életében kiemelt szerepet játszanak a mérlegen kívüli eszközök és kötelezettségek, melyek alapvetően az alábbiak lehetnek.

A függő követelések közé azok az eszközjellegű tételek tartoznak, amelyek mérlegben való szerepeltetése egy a jövőben bekövetkező eseménytől függ. Ilyenek jellemzően a biztosítékként, óvadékként kapott eszközök, kapott garanciák, valamint az opciós ügyletek jövőbeni követelései. A függő kötelezettségek közé tartoznak az opciós ügyletek jövőbeni kötelezettségein kívül azok a kötelezettségek, melyek mérlegben történő szerepeltetése későbbi esemény függvénye. Ilyen kötelezettség pl. a bank által nyújtott hitelkeret, vállalt garancia, visszavásárlási kötelezettségek. A biztos jövőbeni követelések és kötelezettségek a határidős és swap ügyletek kapcsán keletkeznek, hiszen pl. egy forint-euró devizacsere ügylet a szerződés alapján biztosan bekövetkezik, s a majdani fizetendő összeg biztos jövőbeni kötelezettséget, míg a járó összeg biztos jövőbeni követelést jelent. Ezen kívül e tételek nyilvántartására nem csak a kockázatok bemutatása érdekében, hanem a nyitott deviza- és kamatkockázatok számszerűsítése és kezelése miatt is szükség van. (Veres-Gulyás, 2008)

Év végén a szabály még szigorúbb, itt az előzőkön kívül függővé kell tenni a mérlegkészítésig esedékes és be nem folyt kamatokat és kamatjellegű jutalékokat is. Az előírás ilyenkor tehát nem csak a tőkekövetelésekre képzett értékvesztés előírásával, hanem a pénzügyileg nem realizált kamatok törlésével hangsúlyozottan követi az óvatosság elvét.

Óvatosság elve: Nem lehet eredményt kimutatni akkor, ha az árbevétel, a bevétel pénzügyi realizálása bizonytalan. A tárgyévi eredmény meghatározása során az értékvesztés elszámolásával, a céltartalék képzésével vehető figyelembe az előrelátható kockázat és feltételezhető veszteség akkor is, ha az a mérleg fordulónapja és a mérlegkészítés időpontja között vált ismertté. Az értékvesztéseket és az értékcsökkenéseket el kell számolni, függetlenül attól, hogy a tárgyév eredménye nyereség vagy veszteség. (Pénzügy Sziget, 2019)

EREDMÉNYKIMUTATÁS
1. Kapott kamatok és kamat jellegű bevételek
2. Fizetett kamatok és kamat jellegű ráfordítások
KAMATKÜLÖNBÖZET (1-2)
3. Bevételek értékpapírokból
4. Kapott (járó) jutalék- és díjbevételek
5. Fizetett (fizetendő) jutalék- és díjráfordingások
6. Pénzügyi műveletek nettó eredménye
7. Egyéb bevételek üzleti tevékenységből
8. Általános igazgatási költségek
9. Értécsökkenési leírás
10. Egyéb ráfordítások üzleti tevékenységből
11. Értékvesztés követelések után és kockázati céltartalék-képzés a függő és biztos (jövőbeni) kötelezettségekre
12. Értékvesztés visszairása követelések után és kockázati céltartalék felhasználása a függő és biztos (jövőbeni) kötelezettségekre
12/A. Általános kockázati céltartalék felhasználás értéke
13. Értékvesztés a befektetési célú, hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok, kapcsolt-, jelentős tulajdoni részesedési és egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásban való részvények, részesedések után
14. Értékvesztés visszairása a befektetési célú, hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok, kapcsolt-, jelentős tulajdoni részesedési és egyéb részesedési viszonyban lévő vállalkozásban való részvények, részesedések után
15. Szokásos (üzleti) tevékenység eredménye
Ebből: - PÉNZÜGYI ÉS BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁS EREDMÉNYE
- NEM PÉNZÜGYI ÉS BEFEKTETÉSI SZOLGÁLTATÁS EREDMÉNYE
16. Rendkívüli bevételek
17. Rendkívüli ráfordítások
18. Rendkívüli eredmény (16-17)
19. Adózás előtti eredmény ($\pm 15 \pm 18$)
20. Adófizetési kötelezettség
21. Adózott eredmény ($\pm 19-20$)
22. Általános tartalékképzés, felhasználás ($\pm$)
23. Tárgyévi eredmény (21-22)

4. ábra A bank eredménykimutatása

Forrás: A bankszektor számviteli sajátosságai

A kormányrendelet az eredménykimutatás formáját is a gazdálkodás sajátosságaihoz igazítja, így a legfontosabb eredménytétel kerülnek a kimutatás elejére, majd ezt követi a többi eredménytétel. A kimutatás egy sajátos forgalmi költséges eredménykimutatásnak tekinthető, hiszen a 8. Általános igazgatási költségek csak azon költségeket tartalmazhatják, melyek a pénzügyi és befektetési szolgáltatásokhoz közvetlenül nem kapcsolódnak, de igaz ez az értécsökkenési leírásra is. Az eredménykimutatás – a Sztv.-vel ellentétben – továbbra is lehetővé teszi a rendkívüli tételek elkülönült kimutatását. Az eredménykimutatás nem a megszokott Adózott eredmény sorral fejeződik be, aminek oka a mérlegtételeknél már bemutatott Általános tartalék, melynek képzése – egyfajta lekötött tartalékként – épp az adózott eredményt csökkenti, azaz az osztalék fizetésére is felhasználható Eredménytartalék csak a tárgyévi eredménnyel nőhet.

3. AZ ERSTE BANK ZRT. BEMUTATÁSA

„Az ERSTE BANK mindenki számára a pénzügyi megoldások széles palettáját kínálja:

- magánszemélyeknek
- kisvállalkozóknak
- kis-és közép vállalatoknak
- társadalmi vállalkozásoknak
- önkormányzatoknak
- állami és nonprofit intézményeknek.”

Amit tudni érdemes az Erste Bankról, hogy 200 éve van jelen a régióban, s az ország egyik legnagyobb portfóliójú bankja. Kereskedelmi bank, az osztrák Erste Group tagja. Elődje Mezőbank néven volt ismert, majd 1998. október 1-jével Erste Bank Hungary néven volt jelen a piacon. Kelet-Közép Európát tekintve ma az egyik legnagyobb pénzügyi szolgáltató. Ügyfeleit 115 fiókján, valamint 400 saját és közel 800 partner bankjegykiadó automatáján keresztül szolgálja ki. Leányvállalatai által az Erste Bank Hungary Zrt. a pénzügyi szolgáltatások teljes skáláját lefedi. Ügyfélszám, fiók- és ATM szám alapján pedig a magyar bankpiac három legnagyobb szereplője közé tartozik.

Amit még érdemes megemlíteni, hogy egymillió ügyfele van, több mint 3 000 munkatársa, 115 bankfiókja, ügyfélszám, fiók- és atm szám alapján a három legnagyobb szereplő egyike a magyar bank piacon.

3.1. Ügyvezetők, más néven Board tagok

[Mit? \(erstebank.hu\)](http://erstebank.hu)

Jelasity Radován elnök-vezérigazgató



Harmati László vezérigazgató-helyettes, lakossági üzletág



Zsiga Krisztina vezérigazgató-helyettes, kockázatkezelés & workout, jog & compliance,
biztonság management



Ivan Vondra vezérigazgató-helyettes, pénzügy, kontrolling



Foltányi Tamás vezérigazgató-helyettes, IT, operáció és ingatlankezelés



Cselovszki Róbert pénz-és tőkepiac, vagyonkezelés, vállalati üzletágvezető



2023.02.01-től kezdődően az Erstebank Hungary Zrt. összevonja két üzletágát. Cselovszki Róbert, mint a pénz-és tőkepiac, valamint a vagyonkezelés vezetője, az Erste Befektetési Zrt. elnök-vezérigazgatója a vállalati üzletággal összevonódik. Ezzel a pénzügyintézet igazgatóságának új tagját köszönhetjük.

„Cselovszki Róbert már közel 25 éve erősíti az Erste csapatát, jelentős tapasztalata van az építkezésben és a piaci jelenlét megerősítésében, hiszen a pénz-, tőkepiacok és vagyonkezelési üzletág is folyamatosan rekordokat dönt a magyar piacon. Az Erste Csoport tapasztalataira építve, bízunk benne, hogy ez a változás Magyarországon is lehetőséget jelent majd mindkét üzletág, és ezáltal a bank és a kollégák számára is” – emelte ki Jelasity Radován, az Erste Bank elnök-vezérigazgatója. (PORTFOLIO, 2023)

3.2. Pénzügyi adatok

A Bank mérlegfőösszege év végére 4 178 milliárd Ft volt, amely 15,4%-kal magasabb az előző év végéhez képest. Az adózott eredmény 55,8 milliárd Ft-ot tett ki. 2021. év végén a Bank eszközportfóliójának szerkezete az előző évhez képest közel azonos szinten alakult. Ugyanakkor a vállalati üzletág állománya 2,5%-kal csökkent, mivel az előző évhez képest jelentősen alacsonyabbak voltak a Nagyvállalati üzletág ügyfeleinek folyósított hitelek és az árfolyamhatás is kedvezőtlenebb. A lejáratig tartott értékpapírok jelentősen, összességében 227 milliárd forinttal emelkedtek, ugyanakkor a mérlegfőösszegegen belül képviselt részarányuk az előző évi szintnél kicsivel magasabb (28%). A Hitelintézetekkel szembeni követelések állománya 393 milliárd forinttal jelentősen nőtt, mellyel a mérlegfőösszegegen belüli részaránya elérte a 17%-ot. Ezzel szemben a Magyar Nemzeti Banknál történt kihelyezések állománya

csökkent és ezzel együtt a mérlegfőösszegen belüli aránya lecsökkent 3%-ra. A forrásszerkezetben a betétállományok aránya kis mértékben változott. A monetáris pénzügyi intézményektől származó betétek 34 milliárd Forinttal nőttek az előző évhez képest, köszönhetően az NHP Hajrá programhoz és az NKP programhoz kapcsolódó refinanszírozás bővülésének. Összességében a hitelintézetekkel szembeni kötelezettség részaránya a mérlegfőösszegen belül a tavalyi 16%-os szintről így 14%-re csökkent.

Az ügyfélbetétek esetében az állomány a 2020-as 524 milliárd Forint növekedés után 500 milliárd Forinttal emelkedett 2021-ben és a mérlegfőösszegen belüli részarány 73%-ra nőtt. Az emelkedés hátterében a magasabb látra szóló betétállomány áll, ami a pandémia miatti mérsékelt költségekkel magyarázható. A Bank a lakossági betétek tekintetében 9,2%-os piaci részesedéssel rendelkezik, mely 48 bázispontos emelkedést mutat az elmúlt egy év viszonylatában. A teljes betét állomány piaci részesedése 65 bázispontot növekedett 2020-hoz képest. A Bank működési bevételei 28,1 milliárd Forinttal jelentősen emelkedtek, míg működési költségei 7,3 milliárd Forinttal nőttek az előző évhez képest, így összességében 90,6 milliárd Ft-os (30%-os növekedés 2020-hez képest) működési eredményt realizált a Bank az év végén. A működési bevételek elemeit tekintve a nettó kamatbevétel 19,5%-kal (15 milliárd Forinttal) magasabb az elmúlt év végéhez képest. A kapott kamatok és kamatjellegű bevételek (27 milliárd Forinttal), valamint a fizetett kamatok és kamatjellegű kiadások (15,6 milliárd Forinttal) egyaránt emelkedtek 2021-ben.

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

A ráfordítás oldali 15,6 Md Forintos emelkedést részben az intézményi ügyfelek és bankközi betétállomány kamatráfordítása magyarázza, ami magasabb volt az előző évhez képest. A Bank Jutalék és díj eredménye 8,4 Md Forinttal nőtt a tavalyi szinthez képest (2020-ban 51,3mrd Ft) és 59,7 milliárd Forintot ért el 2021-ben. A magasabb kártya és pénzforgalmi, valamint a befektetési szolgáltatásból származó bevételek növekedése miatt nőtt jelentősen az eredmény. A Pénzügyi műveletek eredményében 4,8 milliárd Ft-os növekedés mutatkozik az előző évhez képest.

4. MUNKAKÖRÖM ÉS TEVÉKENYSÉGEIM BEMUTATÁSA

A tevékenységi körömet néhány mondatban elég nehéz lenne körbeírni, ugyanis nagyon szerteágazó tevékenységeket végzem nap, mint nap.

Ahogy nincs kettő egyforma ügyfél, úgy nincs kettő egyforma nap sem, amikor ugyanazok az események, dokumentumok kitöltése történne.

A munkaköröm célja a hozzárendelt jelenlegi és jövőbeni vállalati ügyfélkör magas színvonalon történő, jövedelmezőséget biztosító kiszolgálása, az ezzel kapcsolatos koordinációs és adminisztratív feladatok gyors, pontos ellátása, az ügyfélmenedzser munkatársak támogatása.

Még mielőtt részletesen belemennék a mindennapokba, szeretném bemutatni a hierarchiai táblát, ki hol helyezkedik el.

Kezdjük magunkkal, a mid-officer munkatársakkal. Mi együtt dolgozunk az ügyfélmenedzserekkel, segítjük a munkáikat. Ezt a későbbiekben részletesen ki is fejtem. Az ügyfélmenedzserek felett állnak a régióvezetők, felette a kis-és középvállalat vezetője, majd az üzletág vezetője, pontosítva a Vállalati és Pénzügyi piacok, s felette a vezérigazgató. Emellett még sok-sok társosztályt tudnék felsorolni, akik segítik a munkánkat nap, mint nap, akik az ő munkájukat segítik, és így tovább. Képzeljünk el egy pókhálót, ahol minden szál keresztezi a másik, összeér egymással. A bank összetételét is hasonlóan kell elképzelni. Minden osztálynak egy adott folyamathoz vagy feladathoz, melyet elvégzünk, közvetetten, de részt vesz. Ők pedig nem más, mint az alábbi társosztályok:

1. Vállalati Üzletfejlesztési Igazgatóság (VÜI)
 - 1.1. Vállalati Hiteltermék-fejlesztés
 - 1.2. Vállalati Értékesítés-fejlesztés és elemzés
 - 1.3. Cash Management Értékesítés és Termékfejlesztés
 - 1.4. Vállalati Üzletágtámogatás
 - 1.5. Vállalati Szerződésírás
2. Vállalati Speciális Termékek Értékesítés
 - 2.1. Trade Finance-Okmányok Ügyletek

- 2.2. Faktoring Szolgáltatások
- 2.3. Agrár Kompetencia Központ
- 2.4. Lízing Kompetencia Központ
- 2.5. Strukturált Finanszírozás
- 3. Pénzt- és Tőkepiaci Vállalati Értékesítés (Treasury)
- 4. Vállalati Kockázatkezelési Igazgatóság
- 5. Bach-Office
- 6. Compliance
- 7. Vállalati Banki Jog
- 8. Retail
- 9. HR

Minden ügyfélmenedzserhez tartozik ügyfél. Ezek száma ügyfélmenedzserenként eltérő lehet, számuk 50-300 ügyfél közöttre tehető. Mivel a mid officer munkatársak az ügyfélmenedzserek munkáját segítik, így ők viszik a portfóliót, vagyis az ügyfeleket. Minden olyan kérés, felülvizsgálat, módosítás melyet az ügyfél kér, mi készítjük el. Ez van, hogy az ügyfélmenedzseren keresztül történik, de van, hogy közvetlenül a mid officer munkatársat keresik meg telefonon vagy email-en keresztül. Feladatunk az ügyfélmenedzser által egyeztetett paraméterek, valamint a számlanyitáshoz szükséges dokumentumok alapján ügyféltörzs létrehozása, mely lehet lakossági felhasználó létrehozása, ha például egy vállalat hozzá szeretne adni valakit a céges bankszámlához, mint bankkártya tulajdonos, számla felett rendelkező.

Számla megnyitása, az ahhoz kapcsolódó dokumentumok nyomtatása, ügyféllel való aláírása, a szolgáltatások megrendelése, ami azt jelenti, hogy beállításra, bankkártya esetén megrendelésre elküldjük az adott kérést. Közvetetten vagyunk hatással egy bankkártya megrendelésre, netbank beállításra, jogosultságok elérésére. Mi megírjuk a kért adatlapot, de nem állítjuk be és nem rendelünk bankkártyát, ez a társosztályok feladata. A szerződések aláírt, eredeti példányban történő elektronikus felületre történő feltöltése, majd irattározása. Itt is megkülönböztetünk aktív és passzív irattárat. Aktív iratról beszélünk például egy hitelszerződés esetén. Addig tekintjük aktívnak, míg le nem jár. Minden befejezett ügylet passzív iratnak számít.

Továbbá a szerződésekhez kapcsolódó aláírókartonok kezelése, mely tartalmazza a megfelelő társosztály felé történő továbbítást. Ha ez felvitelre kerül az elektronikus rendszerünkbe

nyomom tudjuk követni, hogy a cég által beérkezett dokumentum, legyen ez kérelem, cégszerűen van-e aláírva és olyan személy által, aki rajta van az aláírókartonon. Ez számunkra is fontos az ellenőrzést illetően is, hiszen így hivatalos és bankszerű a további dokumentálás miatt is.

Elkészült kártya-, netbank-, telebank felhasználónév, jelszó átvétele, tárolása, továbbítása ügyfélmenedzsernek, ügyfél értesítése, kérés esetén fiókba postázás, ugyanis az is előfordulhat, hogy másik fiókba kéri a bankkártyát, mint ami a rendszerben van, ilyenkor át tudjuk postázni, illetve elektronikus felületen az adott KC-ra tudjuk tenni. A KC a vállalati irodát jelenti, minden irodának saját kódja van, így van nyilvántartva a rendszerünkben. Az is előfordul, hogy az ügyfél személyesen veszi át, ebben az esetben értesíteni kell a kártya és a hozzá tartozó PIN-kód érkezéséről, persze ha új kártya igényléséről van szó, így személyesen befárad az irodába, egy átvevő adatlap aláírását követően átadjuk a kártyát.

Betétlekötést illetően megoszló, hogy ügyfélmenedzser, vagy midofficer köti-e le a betéteket és az előtte lévő feladatok intézését viszi-e. Ez általában megegyezés kérdése. A mi esetünkben én teljesítem a megbízást. Menete a következő: ügyfél email-ben ajánlatot kér a számára lekötött összegre és annak lekötési idejére. A kamat megállapítását illetően egyeztetünk a régióvezetővel, az ő kompetenciszintjéhez igazodva ajánljuk ki a kamatot az ügyfél részére. Amennyiben az ügyfél elfogadja, elektronikus úton beküldi a betétet, melyet az erre megfelelő rendszerben lekötünk az adott időtartamra. A lekötés úgy történik, hogy szükséges az ügyfél ügyfélszáma, a bankszámlaszám, melyről a betétet kívánja lekötni, a pénznem, melyben le kívánja kötni, a meghatározott kamat, melyen le szeretné kötni, vagyis amit én ajánlottam ki neki, illetve a lekötött napok száma. Itt látható a kezdő és végdátum, illetve, hogy a kamat szerint mennyi a bank és az ügyfél nyeresége a lekötött betét esetében. Természetesen minél hosszabb időre köti le, annál jobban jár a bank és az ügyfél is, ha kifejezhetem így magam. Az ügyfél mappájában pedig vezetjük az alkalmankénti lekötéseket. További teendőnk nincs. Előfordulhat az is, hogy fel szeretné törni a betétet az ügyfél. Ezt háromféleképpen teheti meg:

- az első opció, hogy abban a programban, amelyikből érkezett nekünk a lekötés ott töri fel,
- ha rendelkezik netbankkal, ott is fel tudja,
- és az utolsó lehetőség a papír alapú feltörés. Erre van egy formanyomtatvány, mely kitöltést követően bekerül hozzánk, mi pedig a betétlekötésekkel foglalkozó osztálynak megírva kérjük a betét feltörését.

A betéteket az alábbi pénznemben tudjuk lekötni:

- HUF
- EUR
- USD
- CHF
- GBP

Csoportosítani tudjuk lekötési napok szerint is:

- 1 nap
- 1 hét
- 2 hét
- 1 hónap-1 évig kiterjedő időtartamra köthetőek le a betétek.

Előfordul, hogy az ügyfél/ügylet esetében adatszolgáltatásra kerül sor, legyen ez akár telefonszám, lakcím, székhelymódosítás. Ezekben az esetekben, ha magánszemélyről van szó, bekérjük a megfelelő iratot, ezt követően módosítjuk az adatait, majd kiküldésre kerül neki az új ügyféladatlap a friss adatokkal, melyet alá kell írnia és számunkra eredeti példányban visszajuttatni, de persze személyesen is befáradhat az irodába. Amennyiben cégről beszélünk, úgy a legfrissebb cégkivonatot csatolva a társosztályok felé jelezve a módosítást, megkérjük, hogy frissítsék a cég adatait. Természetesen mindent dokumentálunk az adott cég mappájában az elektronikus felületen, elkerülve a rengeteg helyszíni papírt. Az irattározás célja is ez, hogy ne az irodában tornyosuljanak fel a dokumentumok, hanem meghatározott időközönként a központi postázónak felküldjük, ők pedig a megfelelő időtartamig megőrzik. Ezt követően megsemmisítik. Elektronikusan mindig elérhetőek a dokumentumok.

A mi feladatunk a számlazárás elindítása is. Erre szolgál egy nyomtatvány, mely kitöltését követően az annak megfelelő rendszerben feltöltve elindítjuk a számla zárását. Ez történhet 5 napos, illetve 30 napos felmondási idővel. 5 napos felmondásról abban az esetben beszélünk, ha a számlához nem tartozott bankkártya. Kivételt képez, ha bankkártya tartozik a számlához, viszont az utolsó 30 napban nem volt használatban. Ellenkező esetben 30 napos felmondással zárjuk a számlát. Fontos, hogy a számla pozitív egyenleget mutasson, amennyiben ez nem így van, úgy kéri az ügyfelet a számla kiegyenlítésére, ezt követően pedig zárják a számlát. A számla végleges zárását követően email-ben értesítenek minket.

Az ügyfélnek szüksége lehet igazolásra, bankinformációra, esetleg kivonat pótlására is. Ezt az ő, vagy menedzser kérésére teljesítjük és elvégezzük a kérést. Ezek lekérése még aznap teljesül, az ügyfélnek nem kell sokat várnia, s amint az illetékes osztály megküldi a kért információt, mi titkosítva kiküldjük email-ben az ügyfél részére. A titkosítás az ügyfélszámból, illetve az adószám első nyolc számjegyéből áll. Amennyiben igénye van rá, úgy postázzuk is számára. A postázandó dokumentumokról iktatókönyvet vezetünk. Itt vezetjük a be-és kimenő leveleket is, a későbbi visszakereshetőség érdekében.

Amennyiben hibás tétel kerül beküldésre a rendszerbe, gondolok itt arra, ha hiányzik egy utasítás mellékletéből a záradék, több felhatalmazó levél kerül beküldésre egy kötegben (egyszeri email-ben), elütés történt a számlaszámban, cégnév hiányzik a hitelesítésből, esetleg a kedvezményezett IBAN száma hibás, ezekben az esetekben érkezik egy rendszerüzenet, hogy a hibás tételek mielőbb kerüljenek javításra és újra beküldésre.

Minden beérkező ügylet előkészítésében való aktív részvétel fontos, ezzel is segítve a menedzserek munkáját. Hitelelőterjesztés, szerződésírás, végtörlesztés esetében. Számlanyitás igényét az ügyfél jelzi a menedzsernek. Ezt követően a szükséges információkat és dokumentumokat beszerezzük, melyek a :

- hiteles cégkivonat
- aláírási címpéldány / aláírási minta
- létesítő okirat
- okmányok, vagyis személyi igazolvány és lakcímkártya
- kezes/rendelkező

Amennyiben teljesen új az ügyfél, úgy vállalati számlanyitást készítünk első körben. A felületen szükséges megadni az ügyfélre vonatkozó fontosabb adatokat, cégnév, KSH szám, adószám, székhely, elérhetőség, tavalyi évre nézve nettó árbevétel. Ha ezen információk beírásra kerültek, a következő lépés egy KYC kérdőív töltése, melynek célja, hogy a bank megtudja az ügyfél szándékait, vagyis mi a célja a számlanyitással, milyen tranzakciókat szeretne rajta folytatni, hogyan kéri a kivonatot, tehát minden olyan információ, mely teljes bizonyosságot nyújt a bank számára, hogy megfelelő ügyfél lenne. Amennyiben olyan vállalkozás kíván számlát nyitni, melynek tevékenységi köre építőipar, fakitermelés, munkaerőközvetítés, úgy a számlanyitás folyamatát megállítják és ellenőrzésre küldik. Sajnos ezen tevékenységi körök magukban hordozhatják a pénzmosás gyanúját és bizonyosságot kell nyernie a banknak, hogy

ilyenre a cégeknél nincs példa. Ezesetben szintén egy kérdőívre kell válaszolniuk, már részletesebben. Ha a bank úgy ítéli meg, hogy mindent rendben talál, úgy a számla nyitásának folyamata tovább folytatható, amennyiben nem, a számlát nem tudja bankunknál megnyitni. Tájékoztatni kell róla az ügyfelet. Ha mindent rendben találunk a számlanyitás kapcsán, kiválasztottuk a számla típusát, mely lehet főszámla, technikai számla, alszámla, kártyafedezeti számla, a számla megnyitásra is kerül, amint a helyes adatok megadását követően elfogadjuk a felületen. A következő lépés a rendelkezők, jogosultak hozzáadása a számlához. Amennyiben, mint lakossági ügyfél szerepel a rendszerben, már csak hozzá kell adnunk a számlához, ha nem, akkor neki is nyitni kell egy ügyféltörzset, hasonlóan a számla megnyitásához, azzal a különbséggel, hogy itt a lakossági ügyfél adatait kell megadnunk, azoknak kell szerepelnie az esetleges későbbi beazonosításhoz, majd így kerül hozzárendelésre a számlához. A rendelkezőket több módon is hozzárendelhetjük a számlához, attól függően, hogy milyen szerepet töltenek be a cég életében. Lehet cégjegyzésre jogosult, önálló jogú, korlátozott, elektronikus felhasználó. Aki cégjegyzésre jogosult, ő a társasági szerződésben is fel van tüntetve. Aki önálló jogot kap, aláírhat, vagyis felkerül az aláírókartonra. A korlátozott felhasználó esetében 2 felhasználó együtt aláírása érvényes. Elektronikus felhasználóról beszélünk, ha rendelkezik Netbankkal, Electrával, Treasury szerződéssel. Ezt követően a megfelelő társosztály számára elküldjük, hogy CPL típusú zárolást kérünk a számlára. Ez azért szükséges, mert az ügyfél még nem írta alá a számlanyitással kapcsolatos dokumentumokat, illetve nem történt meg a számla ellenőrzése, ne történjen az újonnan nyitott számlán semmilyen tranzakció. Ha nem szeretnénk CPL típusú zárolást kérni, akkor a számlát számlaszámfoglalással is megnyithatjuk. Ezt úgy tudjuk, hogy a számlatípus kiválasztásánál nem a későbbi számlatípust választjuk ki, hanem számlafoglalásos számlát. Valahányszor egy midofficer számlát nyit, egy másik kolléga leellenőrzi azt. Megnézi, hogy minden helyesen lett-e kitöltve, elektronikusan feltöltésre kerültek-e a dokumentumok. Amennyiben mindent rendben talál, s már az ügyfél is aláírta a dokumentumokat, beküldjük beállításra a társosztályoknak és kérjük a CPL zárolás levételét a számláról. Ezt követően a számla használható. Minden, a számlához tartozó dokumentum irattárazásra kerül.

Az ügyfélmenedzser kérheti a szerződések kiküldését email formájában titkosítva, mely aláíratást követően postán érkezik hozzánk vissza. Amennyiben az ügyféllel személyes találkozóra kerül sor, úgy azt le kell szervezni. Ez lehet Salgótarjánban, ha vidéki az ügyfél, lehet Budapesten, a Toronyban, persze, ha budapesti ügyfélről van szó, vagy esetleg magánál az ügyfélnél is. Mivel az ügyfélmenedzsernek, akivel együtt dolgozom, nem csak Északkelet-

magyarországi ügyfelei vannak, így széles a skála. Fontos szempont, hogy az ügyfélnek feleljen meg a legjobban és elégedett legyen. A visszaérkezett aláírt szerződések beszkennelését követően beállításra lesznek elküldve, majd dokumentáljuk azokat. Nagyon fontos, hogy minden dokumentum eredeti példányban kell, hogy szerepeljen nálunk. Ez esetleg akkor nem jön szóba, ha elektronikus úton írja alá az ügyfél, ebben az esetben ügyelni kell az eredeti példány beérkezésére is.

Részt kell vegyünk a panaszkezelésben is. Ez adódhat számlavezetéssel kapcsolatos díjból, pénzforgalommal, hitelezéssel, bankkártyával kapcsolatos ügyfélpanaszból. A panasz beérkezését követően felvesszük a kapcsolódó területtel a kapcsolatot, hogy mielőbb meg legyen oldva és ki legyen küszöbölve a panasz. Ha az egyeztetés, adminisztráció, hiba kiküszöbölése megtörtént, felvesszük a kapcsolatot az ügyféllel. Az ügyfél elégedettsége a legfontosabb, ugyanis az elégedett ügyfél boldog ügyfél.

A bankbank lehetőség van szegmentációra. Akkor tudunk egy ügyfelet szegmentálni, ha az eléri az éves nettó árbevételével a bankban meghatározott értékhatárt. Vagyis lehet mikrovállalati ágból szegmentálni KKV-ba, vagyis felfelé, hiszen növekvő éves árbevételt mutat, illetve a KKV-ból is tudunk szegmentálni mikrovállalati ágba. Ebben az esetben a csökkenő, vagy nem értékhatárt elérő éves nettó árbevételről beszélünk. A szegmenshatárok a következők:

- Lakossági ág: 300 millió forint/év
- Mikrovállalati ág: 300-500 millió forint/év
- Kis-és középvállalkozás: 500-900 millió forint/év
- Prémium: 900 millió forint/év-től

Nézzük az első esetet, amikor mikrovállalatból veszünk át KKV-ra ügyfelet. Első lépésben azt el kell mondjam, hogy mikrovállalati részen, illetve a KKV-ban nem ugyanolyan a kiszolgálás. Egy mikrovállalat nem tudja úgy kiszolgálni az ügyfelet, mint a KKV. Egy bankról beszélünk, viszont mégis mások a paraméterek, hasonló, de más rendszerben dolgozunk, más a kiszolgálás. Ezekben a sorokban már tisztává kellett váljon, hogy magasabb kiszolgálást tudunk nyújtani KKV szinten az ügyfeleknek. Mikrovállalati ügyfél esetében az éves nettó árbevétel el kell érje az 500 millió forintot, hiszen ez az az értékhatár, melyet ha átlép, számára is előnyösebb lesz, ha a kis-és középvállalati szekcióba szegmentálódik át. Az Azonnali szegmentációs kérelem beérkezését követően indul a szerződések előkészítése. Ügyféladatok és indok, hogy miért kell szegmentálni az adott ügyfelet. Ebben segítségünk az ügyfélmenedzser lesz, aki tájékoztat az

okról, melyet szépen megfogalmazva beleírunk a kérelemben. Szerencsére az adatlapok kitöltése sok esetben értelemszerűen történik, ezzel segítve a mi munkánkat is. A kérelem kitöltését követően jóváhagyatjuk a menedzserrel. Itt szükségesek még a cégben szereplő tulajdonosok okmányai, illetve a cégkivonat. Következő lépésben azon a felületen, ahol láthatóak a cég adatai, további adatlapokat töltünk ki. Ilyen az aláírás-bejelentő karton, hogy kik is írhatnak alá az adott cégben, ügyféladatlapok, mely a felhasználók személyes adatait tartalmazza, tényleges tulajdonosi nyilatkozatra is szükség van. Az ehhez szükséges adatokat a társasági szerződésből, alapító okiratból tudjuk kinyerni. Szükség van pénzforgalmi számlaszerződésre. Ezen az adatlapon található minden olyan adat, beleértve a bankszámlaszámot/számokat, kivonatok kiküldésének módja, illetve ha van a bankszámlához igényelt számlacsomag, mely lehet

- Kiszámítható - A banki költségek kiszámíthatóságát és tervezhetőségét előtérbe helyezve dolgoztuk ki, és ajánljuk figyelmébe az Erste Kiszámítható számlacsomagunkat. A csomag részét képező tranzakciótípusok összesített havi forgalma határozza meg, hogy az ügyfél mely havi csomagdíjat fizeti. Figyelembe veszi a szezonalitást (kis forgalmú hónapban alacsonyabb a csomagdíj, amely mindig a forgalmi sávnak megfelelő). Minden sávban biztosít kedvezményt a Vállalati Pénzforgalmi Kondíciós Lista díjaihoz viszonyítva. Nagyobb forgalom nagyobb kedvezményt jelent. A forgalmi sávok díjai havi fix díjak.
- Master/5/15 - Az Erste Master 5 számlacsomag azon cégek számára ajánlott, amelyek kisebb kimenő forint számlaforgalmat bonyolítanak (min. 5 millió Ft/hó). Az Erste Master 15 számlacsomag azon cégek számára lett kialakítva, amelyek min. 15 millió Ft havi kimenő forint számlaforgalommal rendelkeznek, és forgalmuk nagy részét elektronikus úton bonyolítják, illetve bankkártyájukat nem csak fizetésre, hanem készpénz ki-, és befizetésre is használják.
- Master FX - Az Erste Master FX deviza számlacsomagot azon Ügyfeleink részére kínáljuk, akik számlaforgalmuk egy részét forinttól eltérő devizában végzik. A számlacsomag főbb jellemzői: A Master 5, Master 15, Master, Kiszámítható számlacsomaghoz igényelt Vállalati NetBank/Erste Electra Program, illetve TeleBank szolgáltatás a Master FX számlacsomag esetében is igénybe vehető.
- Business FX - Az Erste Business FX Számlacsomagot azon Ügyfeleink részére alakítottuk ki, akik nemzetközi tevékenységet végeznek, így számlaforgalmuk jelentős része forinttól eltérő devizában bonyolódik. A számlacsomag főbb jellemzői:

Az elektronikus deviza átutalások esetén a standard kondícióknál kedvezőbb átutalási díjak. Bármely, a Bank által jegyzett devizanemben igényelhető, kedvező számlavezetési díj, kedvezményes Erste Electra Program havidíj. Az ERSTE Business FX deviza számlacsomagra vonatkozó díjak, kondíciók, - kivéve a számlavezetési díjat – érvényesek a Számlatulajdonos valamennyi devizanemben vezetett Bankszámlája vonatkozásában.

- Széchenyi Kártya és Egészség - Az Egészség számlacsomag kedvezményeit és a hozzá tartozó szolgáltatásokat úgy alakítottuk ki, hogy minél jobban alkalmazkodjon gyógyszer, illetve gyógyászati termékek kis-, és nagykereskedelmével, járóbeteg-ellátással, illetve állat egészségügyi ellátással foglalkozó Ügyfeleink pénzügyi igényeihez és szokásaihoz. A számlacsomag főbb jellemzői:

Kategóriájában a legkedvezőbb díjtételekkel rendelkezik a versenytársak számlacsomagjaival szemben (pénztári, elektronikus tranzakciók, csoportos beszedés, kedvezményes könyvelési díj). Fix díjtételeinek köszönhetően a banki költségek előre tervezhetők, kiszámíthatók. Nem csak gyógyszertárak, hanem más egészségügyi tevékenységgel foglalkozó cégek is igényelhetik

Kivonatmódosító adatlap megléte is szükséges, hiszen a cég számára fontos, hogy kivonatait milyen módon kapja meg. Igen, a pénzforgalmi bankszámlaszerződésben is szerepel, ugyanis ott csak havi egyszeri postai úton történő lehetőség kiválasztása adott. A kivonatmódosító adatlapon kivonatot kérhet az ügyfél havonta egy alkalommal, mint a pénzforgalmi szerződésen, tranzakciók alkalmával napi összesítéssel, illetve havi egyszeri továbbítással, ebben az esetben is napi összesítéssel lesznek elkészítve. Küldésének módja lehet postai, illetve elektronikus.

Az elektronikus adatlapok kitöltésével a felhasználók jogokhoz jutnak. A cégvezető kérése alapján töltjük ki az adatlapot, a későbbiekben eszerint lesz a bankszámlához rendelve az adott felhasználó. Rendelkezhet aláírási joggal, ami lehet korlátlan és korlátozott, vagyis együttes aláíró. Itt két ember aláírása érvényes együttesen. Rendelkezhet bankkártyával is. A bankkártyák esetében is többféle kártya közül lehet választani:

- „Visa Debit - belföldön és külföldön vásárlásra és készpénzfelvételre egyaránt használható. Az igénybevételéhez Bankunknál vezetett vállalkozói pénzforgalmi

bankszámla, vagy kártyafedezeti számla szükséges. Az elhelyezett fedezet erejéig lehet vásárlásra, illetve készpénz-felvételre használni.

- Visa Business - bankkártya belföldön és külföldön vásárlásra és készpénzfelvételre egyaránt használható dombornyomott bankkártya. Az igénybevételéhez Bankunknál vezetett vállalkozói pénzforgalmi bankszámla, vagy kártyafedezeti számla szükséges. Az elhelyezett fedezet erejéig lehet vásárlásra, illetve készpénz-felvételre használni. Baleset-, betegség-, és poggyászbiztosítás kapcsolódik a dombornyomott bankkártyákhoz.
- Mastercard Business deviza - belföldön és külföldön vásárlásra és készpénzfelvételre egyaránt használható dombornyomott bankkártya. Az igénybevételéhez Bankunknál vezetett deviza pénzforgalmi bankszámla (EUR, CHF, GBP, USD) szükséges. Az elhelyezett fedezet erejéig lehet vásárlásra, illetve készpénz-felvételre használni. Automatikus baleset-, betegség és poggyászbiztosítás kapcsolódik hozzá.” (Bank, 2023)
- Mastercard Business Prémium – hasonlóan a Visa Business kártyához.

Amennyiben igénye van rá, kérhet Electra programot. „Az Erste Electra Rendszer Windows operációs rendszerű eszközökre telepíthető ügyfélprogramja az Erste Electra Program, amely a Bank és az Ügyfél elektronikus úton történő kapcsolattartását biztosítja, nagymértékben elősegítve ezzel a modern, gyors és biztonságos adatáramlást, ezáltal minimálisra csökkentve az emberi beavatkozások és az esetlegesen előforduló tévedések számát. A szolgáltatás igénybevételével az Ügyfél saját eszközére telepített Erste Electra Program használatával, internetes kapcsolaton vagy telefonvonalon (modem) keresztül továbbíthatja fizetési megbízásait és juthat hozzá a legfrissebb banki információkhoz (számlakivonatokat, számlatörténet, napi teljesített tranzakciók stb.). Az Erste Electra Program könnyű kezelhetőség mellett a megbízások széles körének elektronikus úton történő benyújtását, valamint a gyors pontos információszolgáltatás keretében a pillanatnyi állapotot tükröző számos lekérdezés lehetőségét nyújtja. A bankműveletek elvégzése, ügyfeleink adatainak védelme és biztonsága elsőrangú szempont minden elektronikusan indított tranzakciók (fizetési és egyéb műveletek) esetében, ezért többszörösen védett eljárás mellett kerül sor minden bankkapcsolati kommunikációra. Az Erste Electra Program könnyedén hozzákapcsolható - export-import állományok használatával - a legtöbb vállalati könyvelő rendszerhez, így külső adatbázisból képes megbízásokat fogadni és elektronikus számlakivonatokat átadni. A szolgáltatás a hét minden napján, a nap 24 órájában igénybe vehető.

Az Erste Business MobilBank Alkalmazás egy Android és iOS platformokat támogató okostelefonokon és táblagépeken futó alkalmazás, amely a Vállalati NetBankkal rendelkező Ügyfelek és felhasználók számára, külön igénylés nélkül elérhető az ott beállított

jogosultságokkal megegyező módon. Az Erste Business Mobilbank Alkalmazás a Vállalati NetBank megszokott kényelmét és funkcionalitást nyújtja, hiszen az alkalmazásban csaknem minden Vállalati NetBanki funkció elérhető. Használatához semmi másra nincs szükség, mint egy internet hozzáféréssel – mobilinternet / WiFi – rendelkező mobiltelefonra vagy táblagépre. A szolgáltatás a hét minden napján, a nap 24 órájában igénybe vehető.

Ha engem kérdeznek, én Netbank párti vagyok, már csak azért is, mert nem kötött a program, ingyenes, és hasonlóan az Electrához, a Molilbank / Netbank is hasonló kínálatallal elégíti ki a felhasználót. Betétlekötésre is van mindkettő programból lehetőség. Ami esetleg nyomós érv lehet, ha valaki az Electrát mindenképpen igénybe szeretné venni és otthoni gépére telepíteni, az az, hogy biztonságosabb. Félreértés ne essék, mindkét program biztonságos, ebben az esetben az igénylőknek az ad nagyobb „biztonság”-ot, hogy otthon a saját számítógépére van telepítve, és nem internetes felületen érhető el.

VICA – virtuális chipkártya alkalmazás

A ViCA alkalmazás egy Android és iOS platformokat támogató okostelefonokon és táblagépeken futó, innovatív személyhitelesítő alkalmazás, amely kiváltja a bejelentkezési és aláírási SMS jelszót, mindazonáltal, hogy a felhasználó még biztonságosabban tudja igénybe venni az Erste Bank Vállalati NetBank, Electra Program, illetve az Erste Business MobilBank alkalmazás szolgáltatásait. A ViCA alkalmazással a felhasználó a Vállalati NetBankba, Electra Programba, illetve az Erste Business MobilBank alkalmazásba történő bejelentkezését tudja jóváhagyni vagy elutasítani, illetve a rögzített megbízásokat tudja aláírni. A ViCA alkalmazás használatához internetkapcsolat szükséges.

Treasury szolgáltatásaink

Bankunk Treasury Üzletága az Erste Csoporton belül a magyar piacok specialistájaként a magyar pénz- és devizapiacok meghatározó és elismert szereplője.

Tevékenységünk középpontjában Ügyfeink kiszolgálása áll. Hogy Ügyfeinket minél eredményesebben, sikerebben tudjuk kiszolgálni, ezért Üzletágunk a következő értékesítési elveket vallja:

- Hosszú távú partnerkapcsolat kiépítése az ügyfelekkel.
- Ügyfelek pénzügyi döntéseinek szakértői támogatása.
- Ügyfelek igényeihez illeszkedő, egyedi pénzügyi megoldások szállítása.

- Versenyképes árazás, mely a minőségi kiszolgálás alapja.

Treasury üzletág fő szolgáltatásai:

- Devizapiaci szolgáltatások
- Egyedi árfolyamjegyzés a bankközi devizapiaci árak alapján az ügyfelek konverzióihoz
- NetTrader rendszer: az Erste Bank Vállalati Netbankján keresztül elérhető internetes alkalmazás, amelyen keresztül a vállalati ügyfelek online devizakonverziókat hajthatnak végre már 5000 EUR összegtől 22 devizapárban.
- Deviza árfolyam kockázat kezelési szolgáltatások
- Bankbetétek, Befektetések:
 - Egyedi árazású bankbetétek akár 1 napos futamidőtől, 1 éven túli lejáratokra is.
 - Értékpapír repo ügyletek
 - Állampapír kereskedés
 - Befektetési jegyek értékesítése
 - Strukturált befektetési ügyletek
- Kamatkockázat kezelési eszközök:
 - Határidős kamatláb megállapodások (FRA)
 - Kamatláb csere ügyletek (IRS)
 - Kétdevizás kamatlábcsere ügyletek (CIRS)
 - Kamatopciók (Cap, Floor) és digitális kamatopciók
- Kockázat feltárás és menedzsment: Az ügyfél kérésére a vállalat piaci kockázati kitettségének felmérésében, és azok kezeléséhez legmegfelelőbb termékek kiválasztásában nyújtunk segítséget, valamint az ügyfél fedezeti politikájának felállításban vállalunk kérésre konzultációt azzal, hogy a Bank által felvázolt fedezeti stratégia elemeit képező pénzügyi eszközökre vonatkozó tényleges befektetési döntést az ügyfél hozza meg. Szakértő kollégáink készséggel állnak az Ön rendelkezésére és gondoskodnak arról, hogy szolgáltatásaink és termékeink közül az Ön számára legmegfelelőbb kerüljön kiválasztásra.” (Bank, 2023)

Kérhetünk kedvezményes kondíciót is, mely eltér a mindenkinek elérhető hirdetemény szerinti ajánlatoktól. Ezt, a mi esetünkben az ügyfélmenedzser készíti el. Az, hogy valakinek a

menedzser hirdetmény szerinti vagy egyéni kedvezményes kondíciót ad, több mindentől is függ. Függ az ügyféltől, attól, hogy melyik banktól érkezik hozzánk, mik a kérései, esetleg feltételei, milyen maga az ügyfél, és valójában miért szeretne a mi ügyfelünk lenni. Itt kettő opció is felvetődik, az ügyfél maga szeretne átjönni a mi bankunkhoz, vagy mi szeretnénk átcsábítani őt. A két lehetőséget tekintve az első esetében, vagyis ha önszántából szeretne jönni és az ügyfelünk lenni, ha már csak a hirdetmény szerinti kondícióink alacsonyabbak, mint ahol korábban bankolt, akkor nyert ügyünk van. Amennyiben mi szeretnénk, hogy nálunk bankoljon, úgy olyan ajánlatot kell számára felkínálni, amit gondolkodás nélkül elfogad. Itt jön szóba az egyéni kondíciós ajánlat. Ebben az ajánlatban személyre szabottan tudja a menedzser megadni az ajánlat feltételeit, melyet már indikatív ajánlatnak tekintünk. Ez nem jelent mást, mint egy kötelezettség nélküli tájékoztatást, ajánlatadást, az általunk készített adatokkal, hogy miért érdemes a mi ügyfélkörünket bővíteni, mitől vagyunk mi többek és jobbak. Az egyéni kedvezményes kondíciók esetében kétoldalú megállapodásról van szó. A kondíciókért cserébe éves szinten olyan árbevételt kell tartania az ügyfélnek, amellyel tartható a kondíciók hosszú távú megléte. Mivel nem hirdetmény szerinti az ajánlat, úgy évente felül kell vizsgálni, hogy minden a szerződés szerint zajlik-e. Tarthatóak-e a feltételek a korábban megbeszéltekkel és aláírtakkal, kell-e bármilyen változást meghozni.

Amivel még nap, mint nap, de találkozni szoktunk, azok a kitiltások, audit levelek, bankkártya megszüntetések, bankkártya megrendelések, felhatalmazó levelek rögzítése, téves utalások visszavonása. Amennyiben az ügyfél kitiltja magát, jelez az ügyfélmenedzsernek telefonon, esetleg email-ben. Az én dolgom, hogy az egyik társosztálynak megírjam, hogy név szerint ki, és melyik cégből tiltatta ki magát. Ezt követően a kérés alapján kiküldésre kerül egy új jelszó a bejelentkezéshez. Audit levelet minden év első felében kérnek az ügyfelek. Hivatalos, cégszerűen aláírt kérelemben kérik az előző évi záróegyenlegüket a nálunk vezetett számláikon. Ez érkezhaz email-ben is, így én már el tudom indítani a folyamatot, postán pedig megküldik az eredeti kérelmet. Általában az előző év december 31-ére kérik az audit levél kiállítását, melyre szüksége lesz a könyvelőnek. Persze előfordul, hogy ez nem az év utolsó napja, ha az adott cég esetében nem ez a fordulónap. 5 társosztálynak küldök email-t, melyben kérem, hogy a fordulónapra küldjék meg részemre az alábbi adatokat:

- Volt-e faktoring kapcsolata az adott időpontban?
- Volt-e szállítói tartozása az adott időpontban?
- Rendelkezett-e lízinggel az adott időpontban?
- Volt-e treasury ügylete az adott időpontban?

- Volt-e letéti szerződése az adott időpontban?

Amint ezekre a kérdésekre választ kapok, ami általában 24 órán belül megtörténik, úgy ennek alapján állítom össze az audit levelet, hogy hiteles, igaz adatokat tartalmazzon és segítségére legyen a cég könyvelőjének. Amit még az audit levél tartalmaz a bankszámlák egyenlegén kívül, azok a hitelek, melyek lehetnek folyószámlahitelek, egyéb hitelek, likviditási hitelek, illetve lekötött betétek az adott időben. Ezen adatlap kiállítását követően a rendszereinkben egyeztetjük az egyenlegeket, ha minden megfelel, bankszerű aláírást követően kiküldésre kerül az ügyfélnek a kérése alapján. Kérése lehet email-es formátum, a cég székhelyére való postázás, esetleg a könyvvizsgáló email címére vagy postai címére kiküldés.

Előfordul, hogy cégeknél munkaerőváltás következik be. Amennyiben az adott illető rendelkezett bankkártyával, az visszavonásra kerül. Ennek menete egy adatlap kitöltése, ahol kérjük a kártyaszám alapján a kártya megszüntetését. Ha bankkártya rendelésről van szó, mert szükség van egy másik számlához egy bankkártyára, vagy esetleg egy cég szeretne felvenni egy fuvarozót, akinek szükséges bankkártya, úgy az adatai alapján felvisszük őt a rendszerbe, hozzárendeljük az adott számlához, általában ez kártyafedezeti számla szokott lenni, így csak ehhez a számlához férnek hozzá, más számlához nincs jogosultsága, vagyis nem láthatja az egyenleget és nem is fizethet róla. Az adatlap elkészítését követően, ha minden aláírás rákerül a dokumentumra, vagyis a természetes személy aláírása, a számlatulajdonos aláírása, a cégneve, illetve banki részről kettő aláíró szükséges, így lesz teljes a dokumentum, melyet beállításra küldünk el és megigényeljük a kártyát. A kártya érkezik vállalati irodába, az ügyfél székhelyére, vagy levelezési címére.

Az ügyfél felhatalmazó levéllel is érkezhet a bankba. Ez abban az esetben szükséges, amikor is az ügyfél felhatalmazza a bankját, hogy az adott céggel kötött szerződése nemteljesítése vagy hibás teljesítése esetén a cég a beszédési megbízás útján történő fizetési igényét teljesítse. A felhatalmazó levélben az adós bejelenti a számlavezetőjének azon számlatulajdonosok megnevezését és bankszámlájuk pénzforgalmi jelzőszámát, akik (amelyek) jogosultak a bankszámlája terhére azonnali beszédési megbízást benyújtani. A felhatalmazó levélben, ha azt a hitelintézettel kötött megállapodás lehetővé teszi, teljesítési felső értékhatár (esetenkénti, napi, havi) és benyújtási gyakoriság is megadható. A felhatalmazás alapján teljesíthető azonnali beszédési megbízást az adós számlavezetője addig fogadja be, illetve teljesíti, ameddig az erre vonatkozó felhatalmazást a kötelezett számlatulajdonos írásban vissza nem vonja. A

visszavonás feltételhez (például harmadik fél beleegyezése) csak akkor köthető, ha az ilyen feltétel figyelembevételét a hitelintézet kifejezetten elvállalja. Ennek megfelelően a finanszírozási gyakorlatban az ilyen felhatalmazó levelekben foglaltak tudomásulvételét és elfogadását szokták kérni az adós számlavezetőjétől. Fő szabályként azonnali beszédési megbízás csak az adós pénzforgalmi bankszámlájára nyújtható be. (IRODA, 2004)

Utolsó, és egyben nagyon a szívhez közelálló témával szeretném befejezni a dolgozatomat. Ez nem más, mint a Social Banking szolgáltatás. Talán sokan nem tudják, de a kezdetek kezdetén az Erste Bank a nép bankja volt. „Az Erste Bankot 200 évvel ezelőtt azzal a céllal alapították, hogy társadalmi státuszra, nemzetiségre, hitre, nemi hovatartozásra, életkorra való tekintet nélkül mindenki részesülhessen a jólétből, így a pénzügyi termékek és szolgáltatások mindenki számára hozzáférhetőek legyenek. Elkötelezettségünket ügyfeleink és Magyarország iránt banki, befektetési szolgáltatásainkon kívül társadalmi szerepvállalásunkkal is bizonyítjuk. Hisszük, hogy a jövőben nem úgy tekintenek a bankra, mint pénzintézetre, hanem olyan intézményre, amely az emberek, valamint a for-profit és non-profit szervezetek pénzügyeire, fejlődésére koncentrál a régióban. Mi itthon vagyunk Magyarországon, a közép-európai régióban, és azért dolgozunk, hogy a következő 200 évben is hozzá tudjunk járulni ügyfeleink jólétéhez. Az alapgondolat a fenntarthatóság mellett tehát az önzetlenség. A Social Banking egy olyan lehetőség, amivel az Erste bebizonyíthatja, hogy az üzlet és a társadalmi érdek szabadon megférhet egymás mellett. Segítünk, mert segíteni jó dolog.

A napjainkban működő univerzális bankok már minden ügyféligenyt ki tudnak elégíteni, mégis vannak olyan társadalmi csoportok, amelyek tagjai nem vagy csak korlátozottan szerepelnek a pénzügyi szolgáltatók célszegmensei között. Az Erste Bank Hungary számára a Social Banking nem más, mint egy fejlődési út, egy lehetőség arra, hogy a profit és a pénzügyi eredmények mellett támogassa a régió fejlődését. Olyan szervezeteknek, alapítványoknak nyújt segítséget, akiket a kereskedelmi bankok pusztán üzleti megfontolásból nem tekintenének célközönségüknek.

Számos oka van annak, hogy sokan nem férnek hozzá a hétköznapi élet alapvető eszközeihez, szegénységben élnek, vagy hiányzik az életükből a pénzügyi stabilitás. Az Erste Csoport elkötelezett azok támogatása mellett, akikben csak kevesen hisznek. Segíteni szeretnénk ezeknek az embereknek a gazdasági fejlődésben és a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésben.

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

Az Erste Social Banking támogatása nem csak pénzbeli formában nyilvánul meg. Fő célunk a pénzügyi támogatás mellett edukációs programok, stratégiai és pénzügyi képzések nyújtása a társadalmi hatású szervezeteknek. Ezekkel ők nem csak időszakosan javíthatnak a működésükön, hanem hosszú távon segíthetünk nekik a fennmaradásukhoz szükséges profitot előállítani. Ezt a gondolatmenetet követi az Erste Social Banking 2016 óta tartó társadalmi vállalkozásfejlesztő programja, a SEEDS. Az elmúlt években összesen 77 olyan kezdeményezést segítettünk egyről a kettőre lépni, amelyek a munkájukkal csökkentik az esélyegyenlőtlenséget, elősegítik a rászorulóknak életminőségének javítását.

A SEEDS (Social Enterprise Establishment and Development Support) program az Erste Bank Hungary, az Erste Stiftung (Erste Alapítvány), az IFUA Nonprofit Partner és a SIMPACT Nonprofit Kft. együttműködésében valósul meg. A program első fázisát az EU is társfinanszírozta.” (Social Banking, 2016)

5. ÖSSZEFOGLALÁS

A leírtak alapján elmondható, hogy a bank kialakulását megelőzően nagyon sokféle pénzkorszak volt. 6 pénztörténeti korszakot lehet említeni a maguk sajátosságaival együtt. A fenti folyamatnak fontos állomását jelentette, hogy a bankok közül országonként kiemelkedett egy bank, a „bankok bankja”. Az állami hatalom ezt az egy bankot különleges joggal ruházta fel: a törvényes fizetőeszközként meghatározott, kizárólagos bankjegy, illetve érme kibocsátás jogával. Ez azt jelenti, hogy már csak egyféle bankjegy kerülhetett törvényesen forgalomba, amit azonban mindenki köteles volt elfogadni. Ez a bank lett az adott ország központi bankja, vagy más néven jegybankja. A bankot tekinthetjük gazdálkodó szervnek, illetve vállalkozásnak. Előbbit kibontva a gazdálkodó szervezet olyan szervezeti egységet jelöl, amely egyéni és társadalmi szükségleteket elégít ki, elkülönülten gazdálkodik, és jól körülhatárolt keretek között működik. A gazdálkodó szervezetek fontos gazdasági-, társadalmi szerepet töltenek be:

- egyéni és társadalmi szükségleteket elégítenek ki
- munkalehetőséget jelentenek és
- a tulajdonosnak jövedelmet biztosítanak a nyereség által.

A vállalkozásról, mint fogalomról is említést kell, hogy ejtsek, ugyanis a vállalkozás kifejezés egyrészt magát a tevékenységet jelöli, vagyis a vállalkozás társadalmi szükséglet kielégítésére irányuló tevékenység, profit realizálása céljából. A vállalkozás másik jelentése maga a szervezet. A vállalkozás olyan gazdálkodó szervezet, amely közvetlenül, vagy közvetve szükségleteket elégít ki, így fontos a fogyasztók, a háztartások számára. A szükséglet-kielégítést úgy valósítja meg, hogy közben szem előtt tartja saját érdekeit, azok közül is a legfontosabbat: a nyereséget. Működése során munkahelyet biztosít, és elősegíti a gazdaság fejlődését mind a termeléssel, mind a fejlesztésekkel, vagy éppen a versenyképességével. A társadalmi szükségletek kielégítéséhez többek között a befizetett adókkal is hozzájárul.

Továbbá említést ejtettem magáról a számvitelről, hogy mi is az maga, illetve a banki szektorban milyen számviteli törvényeknek kell megfelelni.

A számvitel az a tevékenység, amely alkalmas arra, hogy a vállalkozás vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzetéről információkat szolgáltatson, a gazdálkodás folyamatait előre meghatározott rendszerben, folyamatosan megfigyeli, feljegyz, rendszerezi és feldolgozza. A

hitelintézetek és pénzügyi vállalkozások működésének szabályait az ezen intézményekről szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban Hpt.) szabályozza, amely kiter a könyvvizsgálattal (113. rész) és a könyvvizsgálattal (114. rész) kapcsolatos fontosabb követelmények megfogalmazására is.

A könyvvizsgálásra vonatkozóan előírás, hogy annak magyar nyelven és a magyar számvitelre vonatkozó szabályoknak megfelelően kell megtörténnie úgy, hogy lehetővé tegye a felügyeleti és jegybanki ellenőrzést is. A magyar számviteli előírások ebben az esetben – mint később látni fogjuk – a Sztv. alapján vagy a 250/2000. kormányrendeletet, vagy pedig az IFRS-eket takarják. A könyvvizsgálásnak – bármely szabályrendszer alkalmazása esetén – biztosítania kell a belső ellenőrzés működését, a hatékony és prudens vezetést, irányítást, valamint elő kell segítenie a tulajdonosok, a felügyelet és a könyvvizsgáló tevékenységét, a jogszabályi előírások és a szerződések teljesítését. A Hpt. azonban nem ad eligazítást a beszámoló fajtájára, formájára, annak tartalmára és a szerepeltetett tételek értékelésére vonatkozóan, ezeket ugyanis jellemzően a Számviteli törvény (továbbiakban Sztv.) fogalmazza meg. E törvényben találunk is előírásokat a hitelintézetekre és pénzügyi vállalkozásokra vonatkozóan, ám azok elsősorban éppen arra vonatkoznak, hogy milyen más szabályozók mentén készítenő el ezen gazdálkodói kör beszámolója. A kormányrendelet az eredménykimutatás formáját is a gazdálkodás sajátosságaihoz igazítja, így a legfontosabb eredménytétel – a kamatbevételek és – ráfordítások – kerülnek a kimutatás elejére, majd ezt követi a többi eredménytétel. A kimutatás egy sajátos forgalmi költséges eredménykimutatásnak tekinthető, hiszen a 8. Általános igazgatási költségek csak azon költségeket tartalmazhatják, melyek a pénzügyi és befektetési szolgáltatásokhoz közvetlenül nem kapcsolódnak, de igaz ez az értékcsökkenési leírásra is. a hazai kiegészítő melléklet részeként elkészítendő cash flow-kimutatás és saját tőke változását bemutató tábla pedig önálló kimutatásként jelenik meg. Ebből következik, hogy egy bank mérlegösszetétele és eredménykimutatása eltér a megszokottól.

Ez az Erste Bank Hungary Zrt. esetében sincs másképp. Amit tudni érdemes az Erste Bankról, hogy 200 éve van jelen a régióban, s az ország egyik legnagyobb portfóliójú bankja. Kereskedelmi bank, az osztrák Erste Group tagja. Elődje Mezőbank néven volt ismert, majd 1998. október 1-jével Erste Bank Hungary néven volt jelen a piacon. Kelet-Közép Európát tekintve ma az egyik legnagyobb pénzügyi szolgáltató. Ügyfeleit 115 fiókján, valamint 400 saját és közel 800 partner bankjegykiadó automatáján keresztül szolgálja ki. Leányvállalatai által az Erste Bank Hungary Zrt. a pénzügyi szolgáltatások teljes skáláját lefedi. Ügyfélszám,

fiók- és ATM szám alapján pedig a magyar bankpiac három legnagyobb szereplője közé tartozik.

Amit még érdemes megemlíteni, hogy egymillió ügyfele van, több mint 3 000 munkatársa, 115 bankfiókja, ügyfélszám, fiók- és atm szám alapján a három legnagyobb szereplő egyike a magyar bank piacon. 6 ügyvezetője van a banknak. Ezév február 1-jével a Pénz-és Tőkepiac, illetve a Vállalati üzletág összevonódik, élére az előbbi üzletág vezetője, Cselovszki Róbert kerül, aki már 25 éve szorgos tagja a bankunknak.

Az én munkakörömet tekintve nehéz néhány szóban vagy akár mondatban kifejezni, hiszen nagyon szerteágazó. A vállalati ügyfélmenedzserek munkáját segítjük nap, mint nap. Ez megjelenhet hitelezés oldalon, bár én abban nem veszek részt, illetve számlavezetési oldalon. Utóbbi hozzám közelebb áll. Itt beszélhetünk számlanyitásról, felhasználók hozzárendeléséről, bankkártya megrendelésről, vagy akár megszüntetésről. Ide tartoznak a szegmentációk, amikor a mikrovállalati ágból érkezik hozzánk ügyfél, bár a mi esetünkben úgy, mint a hitelezésben, személy szerint én ebben sem veszek részt, kizárólag a számlavezetési dokumentációkra figyelek. Audit leveleket állítok ki, ügyféllel egyeztetek, ha szükséges, betéteket kamatszintjéről véleményezek régióvezetővel, végig viszem a folyamatot ezügyben. A szükséges dokumentációt elkészítem menedzser kérésére, a szerződések aláírását követően beállításra küldöm a dokumentumot, irattározom. Ha szükséges problémát kezelek és orvosolok. Ebben a munkakörben fontos, hogy a menedzser és a mid officer munkatárs gördülékenyen, munkamegosztásban, együttműködve tudjon dolgozni, így lesz a mindennapi munka is gyors, lényegretörő, időgazdálkodó és hatékony.

Utolsó pontként fontos megemlítenem az Erste Bank által kínált specális szolgáltatást, a Social Banking-et. A hátrányos helyzetű családok segítése nemcsak pénzbeli megnyilvánulásban, hanem különféle adományok szervezésében. Egyedi ügyfélkiszolgálásban részesülnek, illetve ennek az ügyfélkörnek is hitelt nyújtanak, mely talán az összes bankot tekintve is egyedi. 200 évvel ezelőtt azzal a céllal alapították a bankot, hogy a hitre, a hovatartozásra, az életkorra tekintet nélkül mindenki részesülhessen a jólétből. Fontos szempont az önzetlenség, hiszen adni és segíteni jó. Látják, bankunk akár a barátunk is lehet, így is tekinthetünk rá.

Irodalomjegyzék

(dátum nélk.). Forrás: <https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzanyag/konyv/az-en-penzem/ii-mindenható-penz/4-penz-történet-kaori-kagylótól-bankkártyáig/6-penz-es-bank-történet-összefüggése>

(dátum nélk.). Forrás: <https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzanyag/konyv/az-en-penzem/ii-mindenható-penz/4-penz-történet-kaori-kagylótól-bankkártyáig/6-penz-es-bank-történet-összefüggése>

Éva, G. (2019). *A bankszektor számviteli sajátosságai*. Forrás: http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/4284/1/gulyas_eva_a_bankszektor_szamviteli_tulajdonsagai.pdf.

IRODA, B. &. (2004. december). *Napi.hu*. Forrás: <https://www.napi.hu/jogi-tanacsado/az-ados-a-felhatalmazo-level-es-a-szamlavezeto.228189.html>

László, V. (2009). A kis- és középvállalatok helyzete a kétszintű bankrendszerben. *Statisztikai Tükör*.

Makroökonómia. (2010). Forrás: http://e-learning.sze.hu/MakroTK/m3/o3_20101.html

Pénziránytű. (dátum nélk.). Forrás: <https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzanyag/konyv/az-en-penzem/ii-mindenható-penz/4-penz-történet-kaori-kagylótól-bankkártyáig/6-penz-es-bank-történet-összefüggése>.

PORTFOLIO. (2023. január). Forrás: [Portfolio.hu: https://www.portfolio.hu/bank/20230113/osszevonja-ket-uzletagat-az-erste-bank-cselovszki-robert-lesz-a-vallalati-vezeto-is-590274](https://www.portfolio.hu/bank/20230113/osszevonja-ket-uzletagat-az-erste-bank-cselovszki-robert-lesz-a-vallalati-vezeto-is-590274)

TAKÁCS, M. (2019). *Számviteli alapismeretek*.

VERES, G. (2008). *Bankszámvitel*. 2008: Alinea Kiadó.

ZSOLTNÉ, B. (2008). *A gazdálkodó szervezetek közös jellemzői*. 2008.

TÁBLÁZATOK ÉS ÁBRÁK JEGYZÉKE

1. táblázat: A pénztörténet korszakai	3
2. ábra: Bank felépítése	7
3. ábra A bank mérlegösszetétele	8
4. ábra A bank eredménykimutatása	10

NYILATKOZATOK

KONZULTÁCIÓS NYILATKOZAT

A Saliga-Bánlaki Anett Brigitta (név) (hallgató Neptun azonosítója: FHF8F0) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a záródolgozatot¹ áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot a záróvizsgán történő védeésre javaslom / nem javaslom².

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem³

Kelt: GYÖNGYÖS, 2023 év 05 hó 03 nap



Belső konzulens

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törlendő.

² A megfelelő aláhúzendő.

³ A megfelelő aláhúzendő.

NYILATKOZAT

a záródolgozat¹ nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Saliga-Bánlaci Anett Brigitta
A Hallgató Neptun kódja: FHF8F0
A dolgozat címe: ERSTE BANK ZRT. vállalati üzletágának hatása a vállalatokra
A megjelenés éve: 2023
A konzulens tanszék neve: Befektetési, Pénzügyi és Számviteli Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat² egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, s az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozattal valótlan állítottam, tudomásul veszem, hogy a Záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkor szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitori rendszerébe.

Kelt: GYÖNGYÖS 2023 év 05 hó 03 nap


Hallgató aláírása

¹ A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törölendő.

² A megfelelő dolgozattípus meghagyása mellett a többi típus törölendő.