



CSR

vállalati
felelősségvállalási
jelentés

2012

The background of the page is composed of numerous overlapping, semi-transparent grey squares and rectangles of various sizes and orientations, creating a dynamic, abstract geometric pattern.

CSR

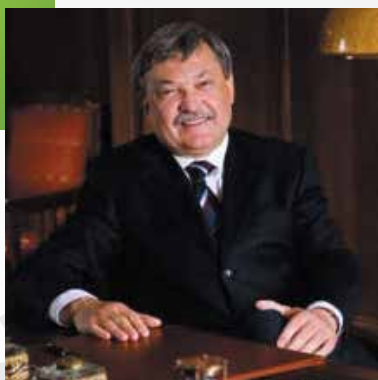
vállalati
felelősségvállalási
jelentés

2012

magas szintű
ügyfélkiszolgálat

pénzügyi kultúra fejlesztése

szakértő
munkatársak



TISZTELT OLVASÓ!

Az OTP Bank hagyományosan, évente megjelenő Vállalati felelősségvállalási jelentését tartja a kezében. A társadalmi felelősségvállalás és a transzparens, az ügyfelek és a közép-kelet-európai régió hosszú távú érdekeit szem előtt tartó üzleti magatartás az OTP Csoport működésének szerves része, e tevékenységünkről számolunk be érintettjeinknek, különös tekintettel részvényeseinkre, ügyfeleinkre és munkatársainkra. A jelentés elkészítése és a kitzűzött célok mentén bemutatott eredmények elérése elképzelhetetlen lenne az OTP Csoport kilenc országának munkatársai elhivatott és professzionális hozzáállása nélkül, melyért ezúton is köszönetemet fejezem ki.

A vállalati felelősségvállalás a jelenlegi gazdasági helyzetben különösen fontos. Az OTP Bank ezen a területen is aktív, az érintettek igényeit figyelembe vevő szerepvállalásra törekszik. Engedjék meg, hogy röviden kiemeljek néhány példát, amelyek jól mutatják azt a hozzáállást, ahogyan a vállalati felelősségvállalás különböző aspektusaihoz viszonyulunk.

Ügyfeleink magas szintű kiszolgálása és megtakarításaik biztonságára elsődleges számunkra; ezért az OTP Csoport működése során egyrészt konzervatív, azaz az ügyfelek biztonságát elsődlegesnek tekintő pénzügyi politikát folytat, másrészt sokat tesz az innovatív, az ügyfelek igényeit minél jobban szolgáló termékek és szolgáltatások elérhetővé tételéért. Hiszem, hogy ez a stratégia meglévő ügyfeleink mellett új ügyfelek megnyerését is segíti, és eredményeink is ezt támasztják alá.

Az OTP Bank Magyarországon a piaci trendekkel ellentétben a biztonságot mindig szem előtt tartva folytatta és bővítette a hitelezést, amely vállalati és agrárodalton a gazdasági fejlődést és a fenntarthatóságot is szolgálja; üzleti magatartásunkat ez határozza meg a jövőben is. Kiemelném a mezőgazdaság stratégiai szinten kezelését; 2012-ben e szegmensben 13%-os hitelállomány-növekedést értünk el.

A foglalkoztatás fenntartása és bővítése társaságunk egésze és a régió szempontjából is fontos. Büszke vagyok a Debrecenben létrehozott új call centeres munkahelyekre, ahol vakok és gyengén látók foglalkoztatásához járulunk hozzá.

Társadalmi felelősségvállalási tevékenységünk kiemelt eleme a pénzügyi edukáció. Ügyfeleinknek több platformon és módon mutatjuk be termékeink és szolgáltatásaink helyes használatát, és a korábbi évekhez hasonlóan törekszünk arra, hogy azon szolgáltatásokat vegyék igénybe, amelyet jól ismernek és aktívan használnak. A lakosság pénzügyi kultúrájának megteremtése és fejlesztése terén mérföldkönek számít – a magyar és EU-s forrásból is több mint 1,1 milliárd forinttal támogatott – O.K. Központ megalakulása. A középiskolások országos pénzügyi és gazdasági nevelése révén a Központ reményeim szerint már rövid távon is segíti a jövő generációkat a felelős pénzügyi döntésekben.

Végül, de nem utolsósorban továbbra is számos formában támogatjuk a közösséget, amelyben működünk, legyen szó alulról jövő kezdeményezésről, a bankcsoport munkatársainak önkéntességéről; civil szervezetek hagyományos mecenatúrájáról vagy sportszponzorációról. Az OTP Bank emellett számos programmal segíti a határon túli magyarságot, akár az anyanyelvi elérhetőséggel, akár kulturális és oktatási intézmények, programok támogatásával.

Nem volt könnyű a mögöttünk álló év, amelyet a régiós és a magyarországi makrokörnyezet nehézségei is jellemeztek. Csökkent a korrigált adózott eredmény, ennek ellenére növeltük a bankcsoport stabilitását, likviditásunk és tőkehelyzetünk továbbra is kimagaslónak számít nemzetközi összehasonlításban is. 2013-ban szinte valamennyi országban, ahol jelen vagyunk, a GDP növekedésére, ezáltal néhány kisebb bankunk nyereségesre fordulására számítok. A hosszú távú elkötelezettség az értékteremtés iránt és a több országban piacvezető szerep megfontolt, optimista forgatókönyvet rajzol az OTP Csoport részvényesei, munkatársai és partnerei számára.

Dr. Csányi Sándor
elnök-vezérigazgató

The background features a light gray gradient with a pattern of overlapping, semi-transparent squares of various sizes and orientations. A solid green rectangular box is positioned on the left side of the page, containing the word "tartalom" in white text.

tartalom



ügyfeleknek

munkatársaknak

érdeklődőknek

befektetőknek

	ELNÖKI KÖSZÖNTŐ	5
	TARTALOM	7
	A JELENTÉSRŐL	8
1.	AZ OTP CSOPORT	10
2.	FELELŐS SZOLGÁLTATÓ	16
2.1	Adósvédelem	19
2.2	A szolgáltatás minőségének fejlesztése	21
2.3	Az etikus szolgáltatásnyújtás erősítéséért tett lépéseink	26
2.4	Társadalmi és környezeti előnnyel bíró szolgáltatásaink fejlődése	29
2.5	Kockázatkezelés	39
3.	FELELŐS MUNKÁLTATÓ	42
3.1	Foglalkoztatás	45
3.2	Képzés és oktatás	45
3.3	Munkatársak elismerése, karrierlehetőségek	46
3.4	Munkatársak bevonása, belső kommunikáció	47
3.5	Esélyegyenlőség, munkakörnyezet	48
4.	TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS	50
4.1	Pénzügyi kultúra fejlesztése	52
4.2	Társadalmi szerepvállalási programjaink	54
4.3	A társadalmi szerepvállalás kommunikációja, transzparencia	60
5.	KÖRNYEZETBARÁT MŰKÖDÉS	62
6.	ADATOK	68
6.1	Az OTP Csoport adatai	69
6.2	Felelős szolgáltatásnyújtásra vonatkozó adatok	72
6.3	Munkavállalókra vonatkozó adatok	77
6.4	Társadalmi szerepvállalásra vonatkozó adatok	84
6.5	Környezetbarát működésre vonatkozó adatok	85
6.6	GRI Index	89

a jelentésről

Releváns információk

Megbízható adatok

Deloitte tanúsítás



Az OTP Bank hetedik éve jelent a GRI irányelveknek megfelelően, ezzel is elősegítve az átláthatóságot és teljesítményünk összehasonlíthatóságát más vállalatokéval.



A 2012-es évre vonatkozó Vállalati felelősségvállalási jelentés és a honlap együttesen teljesíti a **GRI G3.1** útmutatójának **B+** alkalmazási szintjének elvárásait. A minimum húsz teljesítményindikátor adatainak ismertetése mellett bemutatjuk mindazon információkat, amelyek a bankcsoport tevékenysége szempontjából relevánsak, és amelyekről megbízható adatok állnak rendelkezésre.

Ikonokkal különítjük el az egyes érintett csoportok számára valószínűleg érdekesebb témákat az alábbiak szerint:



ügyfeleknek




munkatársaknak




érdeklődőknek



befektetőknek

Az OTP Bank számára a vállalati felelősségvállalás kiemelt területe ügyfeleink és a lakosság pénzügyi edukációjának fejlesztése, ezért az ezt szolgáló programokat kiemelve jelöljük: 

Külön jelöljük, amennyiben az adott témáról az Adatok fejezetben táblázatot, grafikont talál: 

A jelentés csoportszintű, az adatokat az OTP Csoport egészére, és az anyavállalatra, az OTP Bankra fókuszálva mutatjuk be. Ez alól a pénzügyi adatok jelentenek kivételt, ahol az OTP Csoport, illetve az OTP Core (azaz az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarék, az OTP Faktoring alkotta csoport) eredményeit ismertetjük, illeszkedve a pénzügyi jelentéshez.

Tőzsdei vállalként a befektetők részéről jogos elvárás, hogy a bemutatott információk pontosak, számokkal alátámasztottak legyenek. Ezt a folyamatot erősíti, hogy – az éves jelentés mellett – idén a Vállalati felelősségvállalási jelentést is a **Deloitte hitelesíti**, aminek eredménye az utolsó oldalon található.

A jelentés további jellemzőiről a 68. oldalon, A jelentésről bővebben részénél olvashat.

az otp csoport

1

Az Év Bankja

9 ország

13 millió ügyfél

1443 bankfiók



A bankcsoport fenntarthatóságra gyakorolt leglényegesebb hatásai a pénzügyi szolgáltatásnyújtásból következnek. Közvetítőszerepet játszunk a gazdaság egyes szereplői között, méretünkéből következően befolyásoljuk a pénzügyi rendszer stabilitását.



„Az OTP Csoport mind jövedelmezőség, mind tőkehelyzet, mind pedig likviditás tekintetében rendkívül jó eredményt ért el a régiós pénzügyi bankcsoportokál összevetve. Az eszközarányos megtérülési mutató 1,5% bankadó nélkül és 1,2% bankadóval, míg a régiós bankcsoportok értéke 1% alatti. A stabilitást mutatja, hogy 1800 milliárd forint likviditással rendelkezünk.”

Bencsik László
vezérigazgató-helyettes,
Stratégiai és Pénzügyi Divízió



Az OTP Csoport a régió meghatározó pénzügyi szolgáltatója: 2012-ben mintegy 13 millió ügyfél igényeit szolgáltuk ki kilenc országban. Magyarországon és Montenegróban, illetve Bulgáriában a lakossági szegmensben továbbra is piacvezetők vagyunk.

Az OTP Csoport univerzális pénzügyi szolgáltatást nyújt. Magyarországon a hagyományos banki szolgáltatások (bankszámlák, betétek és hitelek) az OTP Bank portfólióját alkotják, a modernbb pénzügyi igényeket – például autó-finanszírozás, befektetési alapok, lakás- és egyéb speciális célú megtakarítások – kiszolgáló termékeket a leányvállalatok széles köre biztosítja. A Bankcsoport a külföldi piacokon a leánybankok révén vállal szerepet. Bankcsoportunk lakossági fókuszsa mellett elkötelezett a vállalati és önkormányzati ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása iránt.

A bankcsoport fenntarthatóságra gyakorolt leglényegesebb hatásai a pénzügyi szolgáltatásnyújtásból következnek. Közvetítőszerepet játszunk a gazdaság egyes szereplői között, méretünkéből következően befolyásoljuk a pénzügyi rendszer stabilitását.

A hitelezés révén vásárlást, fogyasztást, beruházásokat teszünk lehetővé, betétes ügyfeleink forrásainak felhasználásával. Ezáltal nem csak ügyfeleinkre, de szűkebb-tágabb környezetükre is hatással vagyunk, közvetetten a gazdaság fejlődésére, a lakossági életszínvonalára, a természeti erőforrások felhasználására. Méretünk miatt fontos a foglalkoztatásra gyakorolt hatásunk munkatársainkon, illetve a beszállítói láncon keresztül, emellett nem hagyhatjuk figyelmen kívül a működésünkéből fakadó közvetlen erőforrások felhasználást sem.

Bankcsoportunk a kelet-közép-európai régió több országában is lényeges gazdasági szereplő, érdemi szerepet játszik a gazdaság stabilitásában, az életszínvonal megtartásában és fejlődésében. Ezért fontos, hogy a kihívásokkal teli nemzetközi és hazai külső környezetben sem fogjuk vissza tevékenységünket: Magyarországon és a régióban egyaránt hosszú távra tervezzük.

2012 során a bankcsoport továbbra is a biztonságos működés fenntartására koncentrált, ezen belül is a stabil tőkehelyzet és likviditás, valamint a hitelportfólió romlásával összhangban a prudens kockázatkezelés, céltartalékolás és monitoring állt tevékenységének fókuszában. Az OTP Csoport számára továbbra is prioritás volt a biztonságos tőkemegfelelés további erősítése. A Basel II szerinti konszolidált tőkemegfelelési mutató az év során 2,4%-pontos emelkedés után 19,7%-ot ért el 2012 végén, ami lényegesen meghaladja a Bank legfőbb regionális versenytársainak mutatóit.

Büszkék vagyunk rá, hogy az OTP Bank stabilan a Bécsi Értéktőzsde CEERIUS (CEE Responsible Index Universe) fenntarthatósági részvényindexének tagja. A kapitalizáció súlyozású indexbe a közép-kelet-európai régió azon, tőzsdén jegyzett vállalatai kerülhetnek be, amelyek a független osztrák tanácsadó cég, az RFU társadalmi, környezeti és gazdasági, valamint a fenntarthatósági szempontokat vizsgáló elemzése alapján a legjobb értékelést kapják.

Pozitívum, hogy egyes csoporttagok már ki tudták használni a működési környezet javulásából adódó üzleti lehetőségeket, és növelni tudták a hitel- és betétállományukat.



2012. év legfontosabb makrogazdasági tényezői, amelyek az OTP Csoportra hatottak

- A működési környezet továbbra is gyenge volt, bár a régiós és különösen a magyar kockázati megítélés javult. 2012-ben 1,7%-kal csökkent a magyar gazdaság teljesítménye; a második félévben látott teljesítmény romlás régiószerte megfigyelhető volt, még a 2011-ben még erős növekedést felmutató országok – Oroszország, Szlovákia, Ukrajna – esetében is jelentkezett.

- 2012 során a forint árfolyama az euróval és a svájci frankkal szemben egyaránt 6%-kal erősödött, de a leányvállalatok országainak devizáival szemben is erősödött. 2011 végéhez képest jelentősen mérséklődtek a magyar állampapír-piaci hozamok, az éven túli lejáratok esetében 3,5 százalékponttal.

- A betétgyűjtés terén a Csoport 2012-ben 6%-os volumenbővülést tudott elérni úgy, hogy az OTP Core retail betétei 4%-kal csökkentek – ennek egyik oka, hogy az ügyfelek egy része megtakarítását használta fel deviza alapú jelzáloghitelének végtörlesztésére.



- A 2008 végén kezdődött válság egyik közvetlen hatása, hogy a bankcsoport fő piacain a fogyasztási hitelezést leszámítva – mely a külföldi csoporttagok aktivitása miatt 14%-kal nőtt – a hitelkereslet általában véve továbbra is visszafogott maradt. Pozitívum, hogy a lakossági jelzáloghitelezésben a szlovák, a román és horvát piacokon továbbra is sikerült állománynövekedést elérni (+8%, +2%, illetve +1%). A PSZÁF Felügyeleti mérleg alapján az OTP Bank magyar cégeknek nyújtott hitelei 5%-kal nőttek, miközben Magyarországon 2012-ben a bankszektor vállalati kihelezései 9%-kal csökkentek. A bank mind a mikro- és kisvállalati ügyfelei, mind az agrárvállalkozások felé növelte hiteleit 6%-kal, illetve 13%-kal.

- A válság hatására tovább romlott az ügyfelek pénzügyi helyzete és fizetőképessége. 2012-ben a 90 napon túl késedelmes portfólió aránya 16,6%-ról 19,1%-ra nőtt, ugyanakkor a romlás üteme 2012 második felében jelentősen lassult.

- A Magyar Kormány meghatározott feltételek mellett lehetővé tette a lakossági deviza alapú jelzáloghitelek végtörlesztését 2011. szeptember 29-től 2012. február 28-ig. A végtörlesztés teljes csoportszintű eredményhatása 33,4 milliárd forintos veszteség, amiből 1,8 milliárd forint 2012-ben került elszámolásra.

- A magyar és szlovák csoporttagok által 2012-ben fizetendő pénzügyi szervezetek különadója bruttó 35,8 milliárd forintot tett ki.

- Magyarországon a központi kormányzat átvállalta a helyi önkormányzatok adósságának egy részét. Az 5000 főnél kevesebb lélekszámú önkormányzatok adósságának konszolidációja 2012 év végével megtörtént, az állam az OTP Bank esetében 28,8 milliárd forintnyi önkormányzati adósságot fizetett vissza, míg az 5000 fő feletti önkormányzatok adósságkonszolidációja várhatóan 2013-ban kerül sor.



A NEMZETKÖZI BANKCSOPORT



OTP Csoport

Fiókok száma	1 443
Alkalmazottak száma ¹	52 704
Mérlegfőösszeg	10 113 Mrd Ft
Kifizetett adók összege	149 Mrd Ft
Alkalmazottak képzésének költsége	889 M Ft
Adományozás összege	~1,396 Mrd Ft
Akadálymentes fiókok aránya	46 %
Egy főre eső energiafogyasztás	26,3 GJ
Egy főre eső vízfogyasztás	12 m ³
Egy főre eső CO ₂ -kibocsátás	1,76 t
Összes papír felhasználás	5 861 t

OTP Core² (Magyarország)

Fiókok száma	404
Alkalmazottak száma	8 553
Mérlegfőösszeg	6 229 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	19%

DAO OTP Bank, Oroszország (2006)

DSK Group (Bulgária)

Fiókok száma	381
Alkalmazottak száma	3 771
Mérlegfőösszeg	1 292 Mrd Ft
Piaci részesedés	29%

OTP banka Hrvatska (Horvátország)

Fiókok száma	103
Alkalmazottak száma	1 020
Mérlegfőösszeg	520 Mrd Ft
Piaci részesedés	4,7%

CKB (Montenegró)

Fiókok száma	31
Alkalmazottak száma	437
Mérlegfőösszeg	209 Mrd Ft
Piaci részesedés	19,1%

OTP Bank Romania (Románia)

Fiókok száma	89
Alkalmazottak száma	1 037
Mérlegfőösszeg	461 Mrd Ft
Piaci részesedés	3,7%

OTP Bank Russia (Oroszország)

Fiókok száma ⁵	146
Alkalmazottak száma ⁶	29 462
Mérlegfőösszeg	1 028 Mrd Ft
Piaci részesedés	~1,4%

OTP banka Srbija (Szerbia)

Fiókok száma	51
Alkalmazottak száma	684
Mérlegfőösszeg	123 Mrd Ft
Piaci részesedés	1,5%

OTP Banka Slovensko (Szlovákia)

Fiókok száma	70
Alkalmazottak száma	705
Mérlegfőösszeg	364 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	2,8%

OTP Bank Ukraine (Ukrajna)

Fiókok száma	150
Alkalmazottak száma	6 088
Mérlegfőösszeg	654 Mrd Ft
Piaci részesedés	6,6%

JSC OTP Bank, Ukrajna (2006)

OTP banka Slovensko, Szlovákia (2002)

OTP Bank Romania, Románia (2004)

OTP banka Hrvatska, Horvátország (2005)

OTP banka Srbija, Szerbia (2007)

CKB Montenegró (2006)

DSK Bank, Bulgária (2003)

Az adatok (auditált, IFRS) 2012.12.31-re, illetve 2012-re vonatkoznak. A térképen a Bank neve mögött az akvizíció éve szerepel.

¹ Minden esetben az összes foglalkoztatott teljes és részmunkaidősökkel.

² OTP Core: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár és OTP Faktoring, csak Core adatok, nem teljes OTP Csoport, Magyarország.

³ A hazai csoporttagok hitelintézeti rendszerben mért összesített hitel piaci részesedése.

⁴ A piaci részesedés minden esetben a retail (lakossági és mikro-, kisvállalkozási) hitelek piaci részesedése.

⁵ Az adat tartalmazza az omszki körzet és a DNB fiókjait is.

⁶ Az adat tartalmazza a bank alkalmazásában lévő ügynököket is, a 60 óra alatti részmunkaidős ügynököket is, 13 918 fő.



2012-ben az alábbi elismerésekkel jutalmazták az OTP Csoportot¹:

Az Év Bankja 2012

A MasterCard versenyén az OTP Bank 2012-ben negyedszer nyerte el a címet, illetve második lett Az év lakossági megtakarítási termék kategóriában az OTP Supra Alapnak köszönhetően.

A pénzügyi kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank 2012

A MasterCard és a Pénziránytű Alapítvány díját az OTP Bank kapta.

Az év bankja 2012

A The Banker magazin nemzetközi megmérettetésén az OTP Bankot választották Magyarország legjobb bankjának elért eredményeiért és innovatív megoldásaiért.

Magyarország és Közép-Kelet-Európa legjobb internetbankja

A Global Finance díjait az OTP Bank kapta többek között az online ügyfelek minőségi kiszolgálása, az online elérhető termékek és szolgáltatások köre, a széles körű funkcionalitás és a színvonalas design miatt.

Hatékony banki menedzsment

A The Banker üzleti hetilap díját a bulgáriai DSK Bank kapta.

Közép-Kelet-Európa legjobb mobilbankja

A Global Finance az OTPdirekt mobiltelefonos és SmartBank szolgáltatást díjazta.

Közép-Kelet-Európa legjobb közösségi média szolgáltatója

A Global Finance előzőleg felsorolt díjai mellett elismerte az OTP Bank közösségi médiában nyújtott teljesítményét is.

Best Practice 2011

Az OTP Önkéntes 50 programot a Magyar PR Szövetség szakértői a példaértékű CSR-gyakorlatok közé választotta.

Deutsche Bank 2011 EUR STP Excellence díj

A DSK Bankot a fizetéshez kapcsolódó tájékoztató üzenetek minőségéért díjazták.

Az év épülete:

A DSK Bank központi épülete a City Media Group különdíját kapta a történelmi épület helyreállításáért és a jelenkori követelményekhez való illesztéséért.



A Capital Magazine Oskar díja

A díj az OTP Bank Romania „Az olvasás joga” kampányát jutalmazta a több év alatt elért eredményeiért és hatásáért.

Legtranszparensabb vagyonkezelő vállalat az ukrán piacon

Az OTP Capital vagyonkezelőt jutalmazták állami és civil szervezetek, valamint a szakmai média által szervezett, alapkezelőket érintő megmérettetésén.

Legátláthatóbb és legnyitottabb szlovák vállalat díj

Az OTP Banka Slovensko volt az egyike annak a 7 vállalatnak, amelyek megkapták a Közép-európai Vállalatirányítási Szövetségtől (CECGA) az elismerést.

Legjobb szolgáltató bank

Az ukrán Investgazeta pénzügyi és gazdasági hetilap „Ukrainai bankárok díja” programjában az OTP Bank bizonyult a legszínvonalasabb szolgáltatásokat nyújtó banknak.

Az Ipsos Bank Booster és az Investor.bg közös felmérést készített Bulgáriában a lakosság körében a bankhasználatról, a bankok ismertségéről és kedveltségéről. A kutatás szerint márkaismertség szempontjából a DSK Bank vezeti a Bulgáriában működő bankok rangsorát. A válaszadók 32 százaléka a DSK Bankot jelölte meg „kedvenc márkájaként” és az „első említés” mutató tekintetében szintén a DSK Bank bizonyult a legjobbnak: a megkérdezettek 77 százalékánál jutott eszébe először a bank neve az ágazattal kapcsolatban.

Az OTP Bank Ukrajna az értékes második helyet szerezte meg a NOKsfishes kutatóintézet brandkutatói projektjében, amelyet a legnagyobb ukrán bankok 2012. első negyedéves teljesítménye alapján állítottak össze. A döntést három szakmai terület szakembereinek – banki szabályozó testületek alkalmazottai, pénzügyi újságírók, valamint befektetési elemzők – értéktétele alapján hozták.

¹ Elsősorban a bank egészéhez, az innovációhoz vagy a vállalati felelősségvállaláshoz köthető díjakat emeltük ki, ugyanakkor természetesen büszkék vagyunk pénzügyi termékeinkhez kapcsolódó díjakra is. Valamennyi díjunk részletes leírása és elérhetősége megtalálható honlapunkon.

Felelősségvállalás és fenntarthatóság az OTP Csoport számára

Az OTP Csoport számára a felelős működés a stabil gazdálkodást, a felelős foglalkoztatást és a társadalomban való aktív szerepvállalást jelenti.

Célunk a felelős és korrekt, ügyféligényekhez igazodó pénzügyi szolgáltatásnyújtás.

A nyújtott szolgáltatások alapvetően meghatározzák, hogy mennyire felelős egy bank. A pénzügyileg felelős szolgáltatások mellett fontosak a társadalmi ügyeket segítő, illetve a környezetet védő támogató szolgáltatások és termékek is. Mindezek mellett felelőségünknek tartjuk, hogy etikusan járjunk el érintettjeinkkel, és csökkentjük környezeti hatásainkat.



VÁLLALATI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI STRATÉGIÁNK A FELELŐSSÉGVÁLLALÁS HÁROM PRIORITÁSÁT DEFINIÁLJA.

2011

Elemek	Meghatározások	Kulcsterületek
Felelős szolgáltató	<ul style="list-style-type: none"> alaptevékenység: felelős szolgáltatásnyújtás és működés 	<ul style="list-style-type: none"> szolgáltatásminőség fejlesztése transzparencia elérhetőség
Felelős munkáltató	<ul style="list-style-type: none"> felelős foglalkoztató: jól képzett, felkészült, elégedett munkavállalók 	<ul style="list-style-type: none"> képzés bevonás
Társadalmi szerepvállalás	<ul style="list-style-type: none"> aktív közösségi szerepvállalás és példamutatás 	<ul style="list-style-type: none"> edukáció, szemléletformálás értékteremtés, -megőrzés esélyteremtés, közösségépítés

A stratégia rögzíti a vállalati felelősségvállalás kapcsán vallott alapelveinket, célkitűzéseinket, végül a felelős működés szakmai, valamint imázsépítő kommunikációs programjait. A felelős működés terén lefektetett alapelveink: a vállalati felelősségvállalás az OTP Bank működését, üzleti sikerességét támogassa; átláthatóság; hitelesség; integráció; folyamatos fejlődés.

A vállalati felelősségvállalás honlapunk nyitóoldaláról közvetlenül is elérhető, ahol egy önálló CSR oldal várja a látogatókat. A stratégiáról, a vállalati felelősségvállalási elveinkről és a tevékenység irányításáról részletesebben honlapunkon olvashat.





felelős szolgáltató

2

2 millió OTPdirekt ügyfél

Bankfióki
időpontfoglalás

Több mint 10 000
termékszintű vizsga
évente



Felelősségvállalásunk lényege
és legfontosabb eleme
a felelős pénzügyi
szolgáltatásnyújtás és működés.



„A törvényi megfelelésen túl nem is olyan rég a társadalmi elvárások a bankok és az ipari cégek között nem különböztek annyira, mint manapság. Mi az ügyfelek termékeink használatával való megismertetését és a fiatalok pénzügyi oktatását tartjuk a legfontosabb feladatunknak, ez hitem szerint az egész társadalom számára a legnagyobb hasznot jelenti.”

Dr. Pongrácz Antal
az Igazgatóság alelnöke,
adminisztratív vezérigazgató-helyettes,
Törzskari Divízió

Felelősségvállalásunk lényege és legfontosabb eleme a felelős pénzügyi szolgáltatásnyújtás és működés. Vállalati felelősségvállalásunk ügyfeleink és részvényeseink számára is akkor hiteles, ha stabil, megbízható, minden esetben biztos pontként lehet ránk számítani.

Felelős szolgáltatóként az alábbi területekre koncentrálnak:

- a pénzügyi stabilitás fenntartása;
- hitelezés folytatása az egyéni, gazdasági és közösségi sikerek és fejlődés érdekében;
- a kockázatok megfelelő kezelése, illetve a teljes körű biztonság;
- transzparens tájékoztatás nyújtása működésünkről és annak hatásairól, eredményeinkről, szolgáltatásainkról;
- etikus szolgáltatásnyújtás, tisztességes üzletvitel és kommunikáció;
- a szolgáltatások minőségének folyamatos fejlesztése;
- a felelős fogyasztás ösztönzése.

E területek kapcsán vallott értékeinkről, alapelveinkről honlapunkon tájékozódhat.



KIEMELKEDŐ EREDMÉNYEK

2012

Adósvédelmi programok folytatása és kiterjesztése

Új internetbanki felület kialakítása

Akadálymentes szolgáltatás bővítése

Simple Kártya Szolgáltatáscsomag bevezetése Magyarországon

Agrárszektori jelenlét jelentős erősítése

Fejlett módszertanú tőkekövetelmény-számításra való áttérés

VÁLLALÁSAINK

2011


EREDMÉNYEINK

2012

A nehéz helyzetbe jutott devizahitel adósok további segítése	✓	Csoportszinten elérhetőek adósvédelmi programjaink, az OTP Bank az eddigi lehetőségek mellett biztosította az árfolyamgát elérhetőségét, és ösztönözte e lehetőség megismerését
Az árfolyamrögzítés lehetőségének elérhetővé tétele az önkormányzatok számára	✓	Az OTP Bank Magyarországon egyedülálló módon biztosította ezt a lehetőséget
Direkt Pontok kialakítása valamennyi nagyobb bankfiókban	✗	Nem a Direkt Pontok számának bővítése mellett döntöttünk, hanem a kártyahasználat és az internetbank használat edukációját erősítettük a fiókhálózatban
Az internetbank megújítása Magyarországon, Oroszországban és Ukrajnában az elérhető szolgáltatások fejlesztése	✓	Ügyfeleink kényelmét, a jól használhatóságot szem előtt tartva valósult meg
Téma szerint orientált ötletláda kialakítása az interneten	✓	Megvalósult; a három ötletláda közül kettő a szolgáltatás minőségéhez, egy pedig az intranet használhatóságához kapcsolódott
A mozgáskorlátozottak igényeire szabott bankfiók kialakítása és akadálymentes ATM-ek kihelyezése	🔄	1 db süllyesztett ATM került kihelyezésre a Marcibányi téren, Budapesten, de 2013-ban referencia fiók megfelelő átalakítását tervezzük
Befektetési kisokos kiadása a horvát leánybanknál	✓	A piaci környezet és az ügyféligények változása miatt a befektetési kisokos helyett egy másik kiadvány, az OTP TRENDinfo mellett döntöttünk, ami a makrogazdasági folyamatokról, tőzsdéi információkról tájékoztat
Az ügyfélvisszajelzések, panaszok ügyfélszempontú elemzése a banki folyamatok javítása érdekében	🔄	Megkezdtük az ügyfélproblémák azonnali megoldásának rögzítését, és fejlesztettük a panaszok kivizsgálását. Emellett megkezdődött a külföldi panaszkezelés átvilágítása
A hirdetésmények átláthatóbbá, ügyfélbarátabbá tétele	✓	Az OTP Bank megtakarítási hirdetésményei esetében megvalósult. A számlák megújítását 2013-ban tervezzük, ahogy megkezdjük a Hirdetésmények, Üzletszabályzatok és a Befektetési dosszié elektronikus formában történő megjelenítést biztosító eszköz telepítését
Lakástakarékpénztári termék fejlesztése az ügyféligényekhez igazodva	✓	Megvalósult, a termékek az ügyfelek valószínűsíthető felhasználási céljaihoz illeszkednek
Új termék elindítása az Új Széchenyi Program kapcsán	🔄	Követjük az Új Széchenyi Programot, de új termékeink elsősorban nem ahhoz kapcsolódtak
A működési kockázatokra vonatkozó tőkekövetelmény fejlett módszertan szerinti meghatározás bevezetésének folytatása, illetve a PSZÁF további elvárásainak teljesítése erre vonatkozóan	✓	Az OTP Core, valamint két legnagyobb leánybankja megkapta az engedélyt a fejlett módszertan alkalmazására
Fióki szintű üzletmenet-folytonossági terv elkészítése	✓	A Magyar Nemzeti Bank előírásaival összhangban lévő, fióki készpénzellátásra vonatkozó üzletmenet-folytonossági terv elkészült
A terrorizmusfinanszírozás és a bennfentes kereskedelem megakadályozása, elkerülése érdekében fejlesztett informatikai rendszer elindítása	✓	Megtörtént az informatikai fejlesztés
 MEGVALÓSULT  A MEGVALÓSÍTÁS FOLYAMATBAN VAN  NEM TELJESÜLT		


2.1 Adósvédelem

Lakosság

Ügyfeleink védelme és a stabilitás fenntartása érdekében kiemelten kezeltük az adósvédelmi programok folytatását és továbbfejlesztését. 

Hasonlóan az elmúlt évek gyakorlatához, 2012-ben továbbra is biztosítottuk ügyfeleink számára a kialakult élethelyzetük alapján és törlesztési terheik mérsékléséhez legmegfelelőbb adósvédelmi megoldásokat, mint

- futamidő-hosszabbítás
- törlesztés (részleges) felfüggesztése
- törlesztésfelfüggesztés futamidő-hosszabbítással kombinálva
- szüneteltetés (egyres fogyasztási hitelek esetén)¹ adósságrendező hitel
- keretcsökkentési megállapodás
- konstrukciómódosítás

Ezek a lehetőségek valamennyi tagvállalatunknál elérhetőek voltak. Az adósvédelmi programban résztvevő ügyfelek száma 2012-ben is jelentős volt mind a volumen, mind pedig a teljes állományhoz viszonyított arányt tekintve. 

2012-ben Magyarországon elindult az **árfolyamgát** intézménye, amely a kormány és a Bankszövetség között 2011 decemberében létrejött megállapodásra épül, és célja, hogy a teljesítő magyar deviza-jelzáloghitelések számára tehercsökkenést hozzon. A konstrukció² kedvezőbb feltételei miatt ügyfeleink körében népszerűbb volt az egy évvel korábbi hasonló lehetőségnél. 2012. év végéig mintegy 27 ezren vették igénybe az árfolyamgát lehetőségét az erre jogosult mintegy 120 ezer ügyfél közül. A gyűjtőszámlahitel-szerződésekből piaci részesedésünk 2012-ben 23,7%-os volt, ami meghaladja devizahitelek az állományi darabszám alapján számított piaci részesedésünket. Szektorszinten a gyűjtőszámlahitelre szerződött ügyfelek részére 2012-ben összesen mintegy 4,45 Mrd Ft mentesített kamatkövetelés jutott.

Az OTP Csoport kiemelt figyelmet fordít a bajba jutott, hiteüket fizetni nem tudó ügyfelekre. A hitelező és adós közös felelősség- és áldozatvállalásának érdekében, a jelzáloghitel-törlesztés miatt súlyosan eladósodott, kiszolgáltatott családok lakhatásának hosszú távon történő biztosítása érdekében, Magyarországon 2012-ben a Nemzeti Eszközkezelőhöz került állomány közel 50%-ában az OTP Csoport járult hozzá az adósvételhez.

¹ Magyarországon csak a 2009.08.31. előtti folyósított áruhitelek esetén.

² Az árfolyamgát 5 évre szól. Svájci frank esetében a 180-270-es, euró esetében a 250-340-es, japán jen esetében a 2,5-3,3-as forinttal szembeni árfolyamsávban az adós a sáv alsó árfolyamértékének megfelelő törlesztőrészletet fizet az árfolyamgát időszaka alatt. A törlesztőrészlet tőkerészének rögzített és piaci árfolyamok közötti különbözetre eső része egy speciális gyűjtőszámlára kerül. A törlesztőrészlet rögzített árfolyam feletti részéből a kamatrésze eső hányadának 50%-át a pénzügyi intézmények, 50%-át a költségvetés viseli. Az Országgyűlés 2013. május 27-i döntése értelmében az árfolyamgátba folytonos a belépés lehetősége.



A 2011. szeptember 30-án a 90 napot meghaladó fizetési késedelemben lévő ingatlanfedezetű devizahitelek forintra váltási lehetőségét a 755 db jogosult ügyletből 100 db esetben vették igénybe 2012 során.

Az OTP Bank horvát és román leánybankjánál új adósvédelmi eszközöket vezettünk be. Mindkét leánybanknál újabb törlesztéscsökkentési lehetőségek kerültek bevezetésre. Az OTP Bank Romania esetében több ügyfél élt az új lehetőséggel, az OTP banka Hrvatska ügyfelei csak mérsékelt számban vették igénybe. Annak érdekében, hogy szélesebb ügyfélkörnek nyújthassanak megoldást az adósvédelmi eszközök, Szerbiában és Montenegróban a program szabályait teljes mértékben felülvizsgáltuk.

19.1%

A banks csoport összes hitelének **19,1%-a** volt 90 napnál hosszabb késedelemben 2012 végén (2011: 16,6%).



Önkormányzatok és vállalatok

2012-ben az OTP Bank egyedülálló módon vezette be az árfolyamrögzítés lehetőségét önkormányzatok számára, az időközben megvalósult állami szerepvállalás miatt azonban igénybevételre nem került sor.

A magyar állam az 5000 fő alatti települések adósságállományát 2012 végén átvállalta. Az 5000 fő feletti önkormányzatok esetén az adósság átvállalásának mértéke 40%, 50%, 60% vagy 70% lesz az önkormányzat bevételtermelő képességének a településkategóriája átlagához viszonyított arányán alapján, ezektől az arányoktól azonban a központi kormányzatnak lehetősége van felfelé eltérni az önkormányzattal való megállapodás alapján. Az önkormányzatok, az állam és a bankok közötti egyeztetések a jelentés összeállításakor még folyamatban voltak.

A vállalatok esetében nem történt lényegi változás, az ügyfelek számára 2012-ben is egyedi megegyezés szerint nyílt lehetőség a hitelek átstrukturálására.



1149 érintett önkormányzati ügyfél

- ▶ A Bank önkormányzati ügyfélköréből **957 db 5000 fő** alatti ügyfél volt érintett a 2012. évi konszolidációban.
- ▶ Az **5000 fő feletti** települések közül **192 településen** érintett az OTP Bank.

Szabályozás és kommunikáció

Az ügyfelek figyelmét több csatornán, részben személyes megkereséseken keresztül hívjuk fel az adósvédelmi lehetőségekre. A megkeresések során jellemzően a fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelekre fókuszálunk. Célunk az ügyfél fennálló hátralékának rendezése, az ügyfél helyzetének hosszú távú megoldása. Ennek ellenére az adósvédelmi lehetőségeket igénybevevő ügyfelek száma elmaradt előzetes becsléseinktől. Sikerként könyveljük el, hogy az adósvédelemmel kapcsolatos intenzív jogi szabályozásnak minden esetben időben meg tudtunk felelni. A PSZÁF (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) áthidaló megoldásokra vonatkozó ajánlásában foglaltaknak megfelelően 2013-ban módosítjuk az adósvédelmi eszközök igénylési folyamatait.

Követeléskezelés

A bedőlt hitelek kezelését csoportszinten a factoring vállalatok végzik a mindenkor szabályozásnak megfelelően. Fontos hangsúlyoznunk, hogy minden esetben a hitelek szerződéses keretek közé való visszahozása a célunk, és együttműködő ügyfeleink számára mindig találunk megoldást. Elsődlegesen különböző pénzügyi megoldásokat javasolunk, és ha ez nem kivitelezhető, csak akkor kerül sor az ingatlanalapú megoldásokra, mint a visszabérlés, közös értékesítés. A sikeres árverési értékesítések esetén az ügyfelek önkéntes kiköltözése jellemző, elenyésző számban fordul csak elő, hogy a végrehajtónak kell intézkednie a kilakoltatás miatt. A közös megoldásra való törekvést jól jelzi, hogy 2012-ben mindössze két ingatlan esetében került sor az OTP Bank által kezdeményezett végrehajtást követően az árverési vevő által kezdeményezett kilakoltatásra, miközben az OTP Faktoring közel 21 ezer végrehajtási szakaszban lévő lakossági fedezett követelést tartott nyilván.

Magyarországon a szabályozás egyik lényegi változása a végrehajtás során keletkezett iratok kézbesítésének elektronikus rendszerének bevezetése. A várható előnyök (postai küldemények kiesése miatti költségcsökkenés, a kézbesítési idő lerövidülése) miatt az OTP Faktoring regisztrált a rendszerbe. A kapcsolat az OTP Faktoring és a végrehajtók között változatlanul jól működik.

2.2 A szolgáltatás minőségének fejlesztése

A bankcsoport működésére több országban is jellemző, hogy a bankkapcsolattal rendelkező lakossági ügyfelek száma viszonylag magas és stagnál. Új, jövedelmező ügyfelek szerzése a már bankot használók „újraelosztása” révén lehetséges, így – különösen azon országokban, ahol meghatározó pozícióval rendelkezünk – kiemelt fontosságú meglévő ügyfeleink megtartása. Az ügyfelek a korábbi évek tendenciáját követve racionalizálják banki költségeiket, feleslegessé váló folyószámláikat megszüntetik.

Vállalatcsoportunk hagyományos értékei – mint például a megbízhatóság, hosszú távú gondolkodás – megtartása mellett innovatív technológiák használatával 2012-ben is folytatta szolgáltatásainak fejlesztését az ügyfélélmény növelése érdekében.

Célunk, hogy kényelmesebbé, személyre szabottabbá és gyorsabbá váljon a kiszolgálás.



5.9 millió lakossági ügyfél

5,9 millió személy, a felnőtt magyarországi lakosság közel háromnegyede lakossági ügyfele valamely kereskedelmi banknak. A banki ügyfelek **47%-a** ügyfele az OTP Banknak.

Új elektronikus fejlesztések

Az OTP Bank esetében az **internetbank megújítása** komoly előkészítést és fejlesztést igényelt. Az immár több mint 2 millió ügyfelet kiszolgáló OTPdirekt új internetbankjával egyre több – adott esetben csoport szintű – szolgáltatás érhető el; a fejlesztésénél mindvégig szem előtt tartottuk a használat egyértelműségét és egyszerűségét, de célunk volt az ügyfélvisszajelzések beépítése és a felhasználói élmény javítása is.



Megvalósult az internetbankon keresztül a bankfői időpontfoglalás lehetősége, így ügyfeleink sorban állás nélkül kényelmesen intézhetik bankügyeiket, a megfelelő téma kiválasztását követően megjelölve a felkeresni kívánt fiókot és választva a rendelkezésre álló szabad időpontok között. A szolgáltatás részeként emlékeztető SMS értesítés is kérhető a sikeres foglalásról az időpont előtti napon. A fejlesztés biztosítja az egyszerűbb és ügyfél által rugalmasabban kezelhető találkozófoglalást.



Első körben Prémium számlacsomaggal rendelkező magyarországi ügyfeleink számára vált elérhetővé a szolgáltatás, amelyet folyamatosan kiterjesztünk. 2013-ban az időpontfoglalást valamennyi magyarországi ügyfelünk számára elérhetővé tesszük.

¹ Ipsos, A lakosság pénzügyi felkészültsége és magatartása – 2012, kvantitatív piackutatás 18+ éves magyarországi lakosság körében



Fejlesztettük a honlapunkon és internetbankon elérhető edukációs lehetőségeket. A korábbi demo prezentáció helyett egy interaktív megoldással ügyfeink életszerűen tudják kipróbálni az internetbank használatát. Az **OTP Tőzsdeakadémia videósorozat**  honlapunkon (<https://www.otpbank.hu/portal/hu/tozsdeakademia/alapszint>) díjmentesen érhető el, és a tőzsdei kereskedés alapjaitól a technikai elemzésig segíti alap- és haladó szinten a tanulást. 2013-ban tovább bővítjük a videók számát. 

Korábbi ügyfélmagazinunk, a Bankó helyét 2013-tól az **OTP Híradó** veszi át, amely először 2012-ben a Takarékosági világnapon jelent meg. A Híradó a honlapunkon, az adott csatorna felhasználói számára érdekes hírek pedig a bank Facebook oldalán és a Youtube csatornáján is elérhetőek. Úgy gondoltuk, ügyfélhíradónk akkor lesz igazán hiteles, ha a bank munkatársai „adják arcukat” hozzá.



DÍJAINK

Az év legjobb közösségi média szolgáltató bankja a régióban 2012

Az OTP Bank a magyarországi bankszektoron belül **vezető szerepet tölt be a közösségi médiában**. Bővült a Facebookon való jelenlétünk, működése az ügyfélszolgálat és kommunikáció stabil részévé vált, továbbá a társadalmi szerepvállalási tevékenységeink is megismerhetők az oldalon. 2012 év végén a Facebookon az OTP Bankot követők száma közel 70 ezer volt, majd kétszerese az egy évvel korábbiak.

A szerbiai OTP banka Srbija portált indított, ahol a felhasználók üzenetben mondhatják el kívánságaikat és terveiket a bankkal, banki szolgáltatásokkal kapcsolatban, illetve azt, hogy milyen banki termékre lenne szükségük.

Az OTP banka Hrvatska díjmentesen, az országban elsőként juttatja el SMS-ben az új bankkártyákról szóló értesítést, illetve az azokhoz tartozó PIN-kódokat ügyfeleihez.

több mint **2 millió** OTPdirekt ügyfél

Több mint **2 millió** OTP Bank ügyfél használja az OTPdirekt elektronikus csatornát. Ukrajnában elérte a **100 ezret**, Oroszországban **40 ezer** felé emelkedett az OTPdirekt aktív felhasználóinak száma.

Kényelmesebb fiókok

A fióki ügyintézés során kiemelt hangsúllyal bír az ügyféligényeket figyelembe vevő kiszolgálás. Az év során számos kisebb-nagyobb fejlesztést valósítottunk meg. Célunk, hogy erősítsük a tanácsadási jellegű tevékenységeket.

- Magyarországon fiókjaink többségében már 2011-től az **érintőképernyős ügyfélhívót** használjuk. Az eszközök a bankkártyás bejelentkezés funkció bevezetésével támogatják az ügyfeleink hatékonyabb kiszolgálását. Ennek használatával az időpontot foglalt ügyfeleink közvetlenül az őket kiszolgáló munkatársunkhoz kerülhetnek. 2012-ben teszt jelleggel Oroszországban és Szlovákiában is kipróbálták már néhány fiókban az eszközöket.

- 2012-ben az OTP Bank 20 legforgalmasabb fiókjában vezettük be az **ügyfélértér-munkatársi funkciót**, így munkatársaink közvetlenül a fiókba érkezéskor köszöntik és tájékoztatják ügyfeleinket, valamint a várakozás ideje alatt is folyamatosan segítséget tudnak nyújtani, legyen szó a számlakivonat értelmezéséről, adatlapok kitöltéséről, az internetbanki felület vagy akár az ATM használatáról.

- Az **OTP Böngésző** 10 bankfiókban került kihelyezésre, de 2013. év végére ez a szám el fogja érni a 200-at. Az innovatív eszköz az érintőképernyő-technológiára alapozva érdekes és sokszínű tartalmat kínál a várakozás perceire, miközben segít szemmel tartani a banki ügyintézéshez szükséges információkat is. Az ügyfelek egy érintéssel tájékozódhatnak a kiemelt banki termékekről, a futó kampányokról, böngészhetnek az OTP Csoport tagok, például az OTP Travel kínálatában, megismerkedhetnek az ügyfélprogramokkal, kaphatnak egy kis ízelítőt az OTP Bank szponzorációs és CSR-tevékenységéből, vagy olyan praktikus információkat érhetnek el, mint az aktuális árfolyamok, az időjárás vagy a heti programajánlók.

- Az OTP Bank fiókjaiban 2012-ben is elérhető volt a **„Segíthetünk” kiadvány**, amelyet 2007-től évente rendszeresen frissítünk. Ebben a „Segítsen, hogy segíthessünk” mottóval ügyfeleinket visszajelzésre biztatjuk szolgáltatásainkkal kapcsolatosan – a megfelelő elérhetőségek megadása mellett. Az „Üdvözljük az OTP Bankban” kiadvánnyal célunk bemutatni és gyakorlati segítséget nyújtani bankunk kapcsán, megkönnyítve ezzel a pénzügyek intézését (a következő kérdésekre ad választ: Hol teheti meg észrevételeit? Hogyan jelezze észrevételeit? Mit tegyen ügyfelünk, ha elégedetlen a kapott válasszal?).

- Erősítettük a kártyahasználatra és az internetbank használatára vonatkozó edukációt bankfiókjainkban a fejlettebb banki ügyintézési kultúra, az ügyfél-elégedettség növelése, valamint a számlavezetési költségek racionalizálása érdekében. 💡 Az ügyintézők számára a szerződéskötéssel együtt feladat, hogy az ügyfélnek e szolgáltatásokat megmutassák, a jól teljesítő ügyintézőket teljesítményértékelési rendszerünk révén külön jutalmazzuk.

- Tovább bővítettük a **tanácsadói munkaállomások** számát, amely az ültő kiszolgálást biztosítja.

- Magyarországon és Romániában már korábban megtörtént a **gyereksarkok** létesítése, 2011-től négy fiókban van gyereksarok Horvátországban, emellett két országban, Oroszországban és Szlovákiában tervezzük létrehozásukat.

- Magyarországon országsszerte bevezettük az élethelyzetekre vonatkozó **tanácsadói szolgáltatást**. Keretében két kiemelten kezelendő élethelyzet került kidolgozásra tájékoztató füzet formájában. A „gyermekszületés” többek között az öngondoskodás és állami támogatásokról, hivatalos iratok beszerzéséről ad tájékoztatást; míg a „költözés” az energiatakarékosági szempontok fontosságáról, és az energetikai tanúsítvány szükségességéről is részletes tájékoztatást kapnak ügyfeleink.

20 legforgalmasabb fiók

- Az OTP Bank **20 legforgalmasabb fiókjában** ügyféltér-munkatárs is segíti az ügyfeleket.
- Az OTP Bank Romania mind a **44 erdélyi fiókjában** lehet magyar nyelven ügyet intézni.

Magyar nyelvű hozzáférés külföldön

Az OTP Bank Romania csatlakozott a népszerű „Igen, tessék!” mozgalomhoz. Ennek lényege, hogy a csatlakozó cégek, intézmények, civil szervezetek „Igen, tessék” vagy hasonló tartalmú felirattal tudatják a belépővel, hogy az illető helyen megszólalhat magyarul. Az „Igen, tessék!” feliratok mind a 44 erdélyi bankfiókban megtalálhatók.



DÍJAINK

Az Ügyfélfókusz Díjat¹ 2012-ben a Lenti fiók kapta

A városban a bankok közül elsőként nyitnak és legkésőbb zárnak. Szakmai tapasztalatukkal, felkészült és segítőkész, tanácsadói szemléletű munkatársakkal várják az ügyfeleket. A bizalmat, odafigyelést, segítőkészséget viszonozzák az ügyfeleik is, hiszen az OTP Bank a legkedveltebb pénzintézet Lentiben.

¹ Ügyfélfókusz Díjjal azt a bankfiókot ismerjük el, amelyek a legjobb ügyfélre szabott gyakorlatot alakította ki és alkalmazta az üzleti stratégia megvalósítása érdekében.



Az ügyintézők munkájának segítése

Az alábbiakban röviden bemutatjuk, milyen programok támogatták munkatársaink munkáját az ügyfélkiszolgálás, az ügyfélélmény fejlesztése érdekében.

- Az OTP Bank 2012-ben vezette be a **Prémium Mentori rendszert**, amely keretében az újonnan kinevezett prémium fióki munkatársak¹ és helyetteseik a tapasztalattal és kiemelkedő tudással rendelkező mentorok támogatásával az ügyfélkiszolgálás megkezdése előtt gyakorlatban végigveszik a munkafolyamat lépéseit a mentorfiókokban. A folyamat végén munkatársaink teljesítményét értékeli, és a fejlesztendő területek is meghatározásra kerülnek.

Folytatódott a negyedévenként megrendezett Prémium Roadshow, amelyben az aktuális gazdasági eseményekről, makrotrendekről tájékoztatjuk a prémium ügyintéző kollégákat.

- 2012-ben **speciális oktatási programot indítottunk** megtakarítások témakörben. A tréning célja, hogy ügyintézőink még hatékonyabb segítséget tudjanak nyújtani a személyre szabott portfólió összeállításában, illetve a segítségnyújtás illeszkedjen a különböző ügyféltípusok elvárásaihoz. A tréning ötvözi az értékpapír-szakmai és az értékesítés-technikai ismereteket, a különböző ügyféltípusok szerinti igényfelmérést, illetve a vagyontervezés hatékony kommunikálását a különböző ügyféltípusoknak.

- 2012-ben kezdtük meg a korábban kísérleti jelleggel létrehozott **Kiemelt ügyfél-tájékoztató vonal** országos kiterjesztését. Valamennyi fiók bevonására 2013 első félévében kerül sor. A vonal használatakor egy háromszereplős telefonbeszélgetés zajlik, mely során a fiókból az ügyfél és az ügyintézők egyszerre beszélhetnek az adott ügygel foglalkozó központi kollégával. Folyamatosan vizsgáljuk annak a lehetőségét, hogy a központi támogatás milyen további termékekkel kapcsolatosan bővíthető. A szolgáltatást bizonyos ritkán előforduló, bonyolult tranzakciók esetén alkalmazzák munkatársaink.

- Továbbfejlesztettük az ügyintézők számára továbbított információk rendszerét, amelynek segítségével a fiókvezetők nyomon követhetik az ügyintézők tudását, illetve jól beazonosíthatóvá vált, hol van szükség további támogatásra.

- A felelős hitelezést elősegítve fejlesztettük a hiteltermékek kapcsán a dokumentumok átadását támogató Termékmappárt. A dokumentumokat „ügyfélnek kötelezően átadandó”, „ügyfélkérésre átadandó”, „ügyfélnek átadható”, „partnernek átadható”, „bankon belül nyilvános” jelzéssel láttuk el, megkönnyítve az ügyintézők munkáját.

- A minőség-ellenőrzés fejlesztését célozza, hogy valamennyi call centeres munkatárs legalább egy ügyfélbeszélgetését havonta kötelezően végighallgatja a vezetője.

10 ezer termékszintű vizsga

Az OTP Bank termékértékesítői oktatás keretében 2012-ben több mint **10 ezer** termékszintű vizsgát teljesítettek.

Minőségbiztosítási elemek bevezetése

A magas szolgáltatási színvonal garantálásának és az ügyfélkommunikáció egyik eszközeként fogadalmat teszünk a teljesítés módjára, gyorsaságára. Ezt elsőként a személyi kölcsön igénylése esetén vezettük be. Ígéretünk szerint a szerződés aláírását követően egy órán belül folyósításra kerül a hitel. Amennyiben ez nem teljesül, úgy a Bank 10 000 Ft értékben TESCO-utalványt ad ügyfeleinknek.

A programot kiterjeszteni tervezzük több más termék- és szolgáltatástípusra, például a betéti kártyák expressz kártyakézbiztosítására is.

1 órán belüli folyósítás

A személyi kölcsönök esetében vállalt egy órán belüli folyósítást több mint **26 ezer kölcsönből 4 esetben** nem teljesítettük, így **40 000 Ft** értékű utalványt juttattunk ügyfeleinknek.

¹ Prémium szolgáltatásunk keretében a prémium ügyfelek számára többek között kiemelt megtakarítási tanácsadást nyújtunk, kedvezményeket az OTP Klub keretében, ezen ügyfelekkel, 110 naprakész fiókban dedikált prémium ügyintézők, szakértők foglalkoznak.

Ügyfél-elégedettség mérése

Az OTP Bank esetében a lakossági ügyfelek elégedettségének mérésére 2011-ben bevezetett TRI*M¹ módszertan egyértelműen alkalmas módszertannak bizonyult, és számos új fejlesztés valósult meg a feltárt eredményeknek köszönhetően. 2012 második félévében már a vállalati ügyfelek körében is elvégeztük a kutatást.

Az eredményekről röviden: Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje nem változott 2012-ben. E színvonal valamelyest elmarad mind a közép-európai benchmarkértéktől, mind a magyar piac versenytársi átlagértékétől, az Erste és a Raiffeisen ügyfélmegtartó erejével azonos. Az ügyfelek elvárásai terén nem tapasztaltunk lényeges változást. A kutatás lehetőséget ad az ügyfelek elégedettségére ható tényezők teljesítményének vizsgálatára is. Vizsgált aspektusok: általános elemek (korrektség dimenziója: ígéretnek betartása, teljes körű tájékoztatás, hibamentesség, pontosság, régi ügyfelek megbecsülése, CSR, naprakész tájékoztatás, panaszkezelés), banki szolgáltatások (betéti, hitelkamat, kényelmi szolgáltatások, releváns ajánlatok, megújuló igények követése, számlavezetési díj), bankfiókra vonatkozó elégedettségre ható tényezők (pl. várakozási idő, ügyintézés körülményei), telefonos ügyfélszolgálat, internetbank, számlalevelek/értesítők és végül az ATM. Ezen tényezők ügyfél-elégedettségre gyakorolt hatásának mértéke 2012-ben nem változott. Jelenleg az OTP Bank erőssége az ATM-hálózatán alapul, gyengesége pedig a korrektség dimenzió, a várakozási idő és az ügyintézés gördülékenysége mentén mérhető. Regionális szinten az OTP Bank és legnagyobb versenytársai között nincs jelentős különbség az ügyfélszolgálat minőségét tekintve. Horvátországban és Ukrajnában a leánybankok lényegesen jobban teljesítettek versenytársaiknál, a magyarországi OTP Bank és a bulgáriai DSK Bank kiszolgálási színvonala pedig jobb a csoportátlagnál. A Bankcsoport ügyfélszolgálati színvonala a legtöbb országban javuló tendenciát mutat.

Folytattuk a fióki ügyfélszolgálat (Service Quality Management, SQM) mérését is, amely mutató 2012 folyamán stabilan magas értéket mutatott, azaz a tranzakciókkal való elégedettség jónak mondható. Fejlődési lehetőség a várakozási és ügyintézési idők esetében mutatkozik.

Folytattuk a regionális szinten egységes próbavásárlásokat annak mérésére, hogyan alkalmazzák az ügyintézők az ügyfélszolgálati folyamat standardjait. A próbavásárlások² esetében javulást mértünk 2012 negyedik negyedévében – az elmúlt 4 év legjobb értékét értük el.

64 TRI*M index

- ▶ Az OTP Bank TRI*M indexe:
2012 első félévében: **64**; 2012 második félévében: **63** volt.
- ▶ A próbavásárlások során csoportszinten
 - » a legjobb értéket immár hagyományosan az ügyfélszolgálat éri el (2012 végén 86%, 2011 végén 83%).
 - » a legnagyobb mértékben az ügyfelek igényeinek feltárása javult, bár továbbra is ezen a területen volt a legalacsonyabb a teljesítményünk (2011 végén: 57%, 2012 végén 62%),
 - » javult a tájékoztatás minősége is (2011 végén 73%, 2012 végén 73%).



¹ A TRI*M módszertan a világ egyik vezető ügyfél-elégedettségmérési módszere; a három M (Measure, Manage, Monitor) a folyamatos mérésre, beavatkozásra, ellenőrzésre utal, amelyek egy komplex TRI*M projekt részei. A TRI*M-mel az OTP Bank, illetve valamennyi lényeges versenytárs ügyfeleinek általános elégedettségét és lojalitását mérjük reprezentatív minta alapján. Az általános elégedettségen túl az egyes ügyfélszolgálatok (pl. pályakezdezők, juniorok, prémium ügyfelek) szerint is elemezzük az információkat. Külön vizsgáljuk a számlakivonatokat, leveleket és értesítőket érthetőségét és stílusát. Évente két hullámmal dolgozunk, elnyújtott terepmunkával (szezonális kiküszöbölés végett), Hullámonként N=2000 elemszámmal, országos reprezentatív mintán (kor, nem, iskolai végzettség, település típus, régiós megoszlás).

² A próbavásárlások során a teljes ügyfélszolgálati folyamatot vizsgáljuk. Itt, a jelentésben a felelős ügyfélszolgálatossal leginkább összefüggő igényfelmérés, tájékoztatás és ügyfélkezelés eredményeit mutatjuk be (ld. Infopont). A szerbiai és montenegrói leánybankok kivételével a felmérésben az összes leánybank részt vett. Az ügyfelek igényeinek feltárását továbbra is a bulgáriai DSK Bank és magyarországi OTP Bank végzi a legmagasabb – és emelkedő – színvonalon (65%, illetve 71%-os teljesítménnyel).



2.3 Az etikus szolgáltatásnyújtás erősítéséért tett lépéseink

Fontosnak tartjuk, hogy a jogszabályi előírások teljesítésén túl az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva minden tekintetben megfeleljünk az üzleti etika elvárásainak, melyet Etikai Kódexünk is lefed.

Compliance¹ – megelőzés és a tudatosság fokozása


Munkatársaink compliance tudatossága évről évre növekszik. A jogszabályi elvárásoknak való maradéktalan megfelelés érdekében a bankcsoport szakterületei a szakmai magatartás kialakítására vonatkozóan keresik meg a compliance részleget.

- Megítélésünk szerint a compliance tudatosság fokozódásában az e-learning képzés is szerepet játszik. Az Etikai Kódexről és diszkriminációmentességről szóló, az OTP Bank munkatársai számára kötelező e-learning képzés ellenőrzése 2012-ben megtörtént. 2013-ban a számonkérés hatékonyságát fejlesztjük.
- 2012-től a Compliance igazgatóság munkatársai is részt vesznek és előadást tartanak az OTP Bank új belépői számára tartott Központi Orientációs Napokon.
- A bennfentes kereskedelem és piacbefolyásolás még hatékonyabb megelőzése érdekében új informatikai megoldást vezetünk be.
- 2012-ben lezártuk az OTP Bank belső szabályozási folyamatainak fejlesztését célzó projektet. Kialakítottuk és beüzemeltük az ezt támogató informatikai rendszert, és 370 munkatársunk oktatása valósult meg e témában. A fejlesztések eredményeképpen egységesült a banki szabályozási gyakorlat, nőtt annak áttekinthetősége, valamint a korábbi 80-90 napról 14 munkanapra csökkent a szabályozó dokumentumok átfutási ideje.
- Több száz devizahiteles semmisségi perből 2 esetben az OTP Bankot elmarasztaló ítélet született; ezen esetben a Kúriához fordultunk jogorvoslatért.

• Sikernek tekintjük, hogy 2012-ben lezárult a 9 ezer milliárd forint nyilvántartási összegű, chicagói székhelyű Holocaust-per, és igazolódott: jogi és etikai meggyőződésünknek megfelelően nem terhelte felelősség bankunkat.

• 2012-ben 13 alkalommal történt bejelentés az Etikai Kódex, illetve etikus magatartás megsértésével kapcsolatban; ebből két ügy nem tartozott az etikai eljárás hatálya alá. A 11 ügyből öt esetben az etikai vétség megállapítása történt meg. Emberi jogi vagy esélyegyenlőségi bejelentés nem érkezett.

• A PSZÁF 2012-ben az OTP Bank és leányvállalata ügyében hat felügyeleti vizsgálatot indított, amelyek közül három felügyeleti intézkedést is tartalmazó határozattal zárult, további három felügyeleti intézkedést nem tartalmazó határozattal zárult. Egy esetben 1 millió Ft bírság kiszabására és megfizetésére került sor a teljes hiteldíj mutató (THM) felső korlátjára vonatkozó jogszabályi rendelkezések megsértése miatt. A Felügyelet határozata emellett módosítást várt el a THM számítására vonatkozóan is, amelyet teljesítettünk.

Bankcsoporti szinten 2012-ben **79** esetben került sor bírság kiszabására a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt, a fizetett bírság összege 26,5 millió Ft. 



¹ A jogszabályi elvárásoknak, nemzetközi normáknak, etikus üzleti magatartásnak való megfelelés.

Célunk, hogy ügyfeinket minden tekintetben megfelelően, hiba nélkül szolgáljuk ki. A panaszok kezelése során arra törekszünk, hogy mielőbb megoldjuk; gondoskodunk arról, hogy a probléma a jövőben ne fordulhasson elő. Ügyfeinket számos módon tájékoztatjuk a panaszkezelés lehetőségeiről, elérhetőségekről.

2012-ben számos változás történt a panaszok rögzítésében, a megoldott ügyek nyomon követésében, amelyek célja szolgáltatásnyújtásunk fejlesztése.

- Az ügyfélvisszajelzések, panaszok ügyfélszemponturnál elemzése érdekében az OTP Bankban megkezdjük az azonnal megoldott panaszok rögzítését. Továbbra is meggyőződésünk, hogy a legjobb az ügyfelek panaszait lehetőség szerint helyben, azonnal megoldani, törekvésünk is ez. Korábban ezen ügyeket nem rögzítettük, most azonban azért döntöttünk ezen panaszok rögzítése mellett, mert a tanulságok levonásához és a fejlődéshez a megfelelő monitoring elengedhetetlen. Mindez segíti a termékfejlesztést, illetve a felesleges centralizáció elkerülését is.
- A legjellemzőbb ügyintézői problémákról a felsővezetés és a Felügyelő Bizottság évente, a szakterületek pedig havonta kapnak tájékoztatást.
- A feltárt problémák ismétlődésének elkerüléséért folyamatosan nyomon követjük a minőségjavítási intézkedéseket (egyéni, csoportos, regionális oktatás, munkafolyamat átalakítása stb.).
- Az OTP Bank maximálisan alkalmazza a PSZÁF panaszkezelésre vonatkozó ajánlásait, a 2013. január 1-jétől érvényben lévő ajánlások túlnyomó része eddigi működésünk szerint is érvényben volt.
- Fontos lépés, hogy 2012-ben megkezdjük a külföldi leánybankok panaszkezelésének átvilágítását, és ennek nyomán 2013-ban egységesítési, minőségellenőrzési szándékaink vannak.

669 millió ügyfélkontaktus

- ▶ Az OTP Bank ügyfélkontaktusainak száma 2012-ben **669 millió** volt, a panaszmentes ügyfélkontaktusok száma rendkívül kedvező, **99,8 %-os**.
- ▶ A hitelintézetekkel kapcsolatos PSZÁF beadványok **18-19%-a** kapcsolatos az OTP Bankkal, ami jóval piaci részesedésünk alatti arány.



A tájékoztatás tartalmának fejlesztése

Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeinket objektív módon, teljes körűen, ugyanakkor érthetően tájékoztassuk. Írásbeli és szóbeli kommunikációkat ezen elvek mentén folyamatosan, a kötelező jogszabályi előírásokon is túlmutatva fejlesztjük.

Az OTP Bank a PSZÁF ajánlásait szem előtt tartva, sőt sok esetben a Felügyelet által kértéken, valamint a jogszabályokban előírtakon felül jár el.

- Minden évben megküldjük ügyfeink számára, valamint az OTPdirekt internetes szolgáltatáson keresztül is elérhetővé tesszük az Ellenőrzött Tőkepiaci Ügyletekről szóló segédletet.
- Öngondoskodást elősegítő termékeink, mint a Nyugdíj-előtakarékossági számla (NYESZ) és a Tartós Befektetési Értékpapírszámla (TBÉSZ) konstrukciók esetében készítettünk egy teljes körű tájékoztató dokumentumot, amelynek nyomtatása és az ügyfeleknek való átadása, aláírása bekerült a számlanyitási folyamatba.
- 2012-ben az OTP Bank átalakította a megtakarítási termékeket tartalmazó hirdetményeket, e változtatás hatására az egyénes hirdetményarculat mellett a bankfiókok számára kiküldött hirdetmények oldalszáma is kevesebb lett, így csökkent a papírhasználat is.
- Az akcióban kínált termékek könnyebb összehasonlítása érdekében mind a forint-, mind a devizabetéti ajánlatok egy-egy hirdetménybe kerültek, valamint a betétek közös jellemzőit egy önálló hirdetménybe emeltük át, így az akciós hirdetmények lerövidültek. A lakossági számláról és a kapcsolódó szolgáltatásokról szóló hirdetmények megújítását 2013-ban tervezzük.

A központból kiküldésre kerülő levelek átláthatóbbá tétele, valamint szövegezésük érthetőbbé, ügyfélbaráttá tétele mellett megtörtént a fióki levelek egységesítése is, Fióki Levelezési Kézikönyvet adtunk ki.

Kutatással vizsgáltuk ügyfeink véleményét a levelek szövegezésével, érthetőségével kapcsolatban, és visszajelzésük egyöntetűen pozitív volt.

Az OTP Bank fiókjaiban továbbra is elérhetőek a PSZÁF fogyasztóvédelmi kiadványai a Központi Hitelinformációs Rendszer, a Fizetéskönnyítő lehetőségek devizahitel-adósoknak, a Pénzügyi tanácsadó irodahálózat, illetve a Teendők pénzügyi panaszok esetén témákban.


Az akadálymentes szolgáltatás bővítése

Célunk, hogy a fogyatékossgal élők a többi ügyféllel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesüljenek.

Kidolgoztuk a speciális szolgáltatási igényű ügyfelek kiszolgálási modelljét, amelynek célja:

- a kerekesszéket használó ügyfelek kényelmének fokozása a fióki ügyintézés során (könnyített bejutás és várakozás, ügyfélfhívó nyomógomb, dedikált univerzális pultok), valamint
- a siket és nagyothalló ügyfelek kiszolgálásának fejlesztése az ügyintézési kommunikáció technikai támogatásával (ügyfélfhívó nyomógomb, dedikált univerzális pultok, indukciós jelerősítő hurok) és ügyintézői kompetenciákkal (kommunikációs segédlet, általános és bankspecifikus jelnyelvi képzés).

Budapesten **jelnyelvi képzést** kapott a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége közelében működő Andrássy út 83-85. alatti fiókunk. 2012 végén elindítottuk a megyeszékhelyi és budapesti nagy forgalmú fiókokban a kollégák hasonló képzését.

A Takarékosági világnapon  két budapesti bankfiókunkban külön pénzügyi tanácsadást szerveztünk **siketek és nagyothallók, valamint kerekesszékesek számára**, ami rendkívül pozitív fogadtatásra talált, ezért 2013-ban vidéki helyszíneken is tervezzük a „Korlátok nélkül” elnevezésű program megvalósítását. A találkozó során a résztvevők hasznos visszajelzéseket és ötleteket adtak az OTP Bank számára az őket célzó fejlesztések irányával, módjával kapcsolatban is.

Az **akadálymentes ATM-ek** számának növelését célzó, 2011-ben indított projektünk keretében egy új süllyesztett ATM-et helyeztünk ki (Budapesten, a Marczibányi téren). Az elhelyezést a fogyatékossgal foglalkozó civil szervezettel, a KézenFogva Alapítvánnyal szoros együttműködésben határoztuk meg.

Honlapunkon figyelünk az áttekinthetőségre, de a teljes felolvashatóság nem megoldott a vakok és gyengénlátók számára, mert az a táblázatok, alkalmazások elvesztését jelentené, ami sok ügyfél számára nagyon hasznos. Kiemelten kezeljük ugyanakkor, hogy **honlapunk vakok és gyengénlátók számára készült oldala** folyamatosan frissüljön.



2013-ban az eddigi eredmények hálózati kiterjesztését és a további fejlesztéseket folyamatosan, fogyatékos érdekvédelmi szervezet szakértőinek bevonásával, illetve a PSZÁF vonatkozó ajánlásai figyelembevételével hajtjuk végre.



2.4 Társadalmi és környezeti előnnyel bíró szolgáltatásaink fejlődése

Minden olyan szolgáltatást felelősnek tartunk, amely társadalmi vagy környezeti előnnyel jár. Valamennyi ügyfelünk – lakossági, vállalati, önkormányzati – számára törekszünk e szolgáltatások minél szélesebb körét biztosítani, ennek érdekében számos állami és nemzetközi szervezettel működünk együtt.

A piacon egyre fokozódó verseny folyamatos újításra sarkallja a termékfejlesztő kollégákat, az ügyféligények változásának felmérése, a hazai és külföldi tendenciák nyomon követése kiemelt jelentőségű. 2012-ben üzleti szempontból számos kihívással kellett szembesülnünk, azonban termékeink és folyamataink fejlesztésének köszönhetően ez évben is jelentős számú új szerződést kötöttünk.

A következőkben csak az új felelős termékeket mutatjuk be. Korábban bevezetett és továbbra is elérhető termékeink (pl. számlacsomagok fiatalok és nyugdíjasok számára, lakáshoz jutást segítő termékek) aktuális jellemzőit az igénybevételről az Adatok című  fejezetben találja. Termékeink leírásáról az OTP Csoport tagvállalatainak honlapján talál részletes információt. 





Öngondoskodás

Ügyfeink figyelmét 2012-ben is számos módon hívtuk fel az öngondoskodásra. Ezt fontosnak tartjuk, hiszen az elhúzódozó válság mellett a magyarországi jogszabályi változások is egyre fontosabbá tették a tudatos megtakarítást, az egyéni felkészülést a jövőbeni pénzügyi kiadásokra. 2012-ben új, öngondoskodást elősegítő betéti terméket nem vezettünk be, ugyanakkor fontos szerepet kapott a megtakarítási és befektetési kampányok, termékfejlesztések és pénzügyi edukációs programok (melyekről a 4.1 fejezetben is olvashat) összefogott kezelése.

Az OTP Bank 2012-ben aktív résztvevője volt a Magyar Nemzeti Bank és a PSZÁF gondozásában elindított **Mindennapi Pénzügyek Programnak**. Szakértői megszólalásokat biztosítottunk a többi pénzügyi intézménnyel együtt megtakarítási és befektetési témákban, amit a kiválasztott médiapartner publikált. A kezdeményezés sikerét jól mutatja, hogy a program 2013-ban is folytatódik Pénzügyi Iránytű Program néven.

Évek óta október utolsó munkanapján, a Takarékosági világnapon tartjuk **Öngondoskodási konferenciánkat**, amely 2012-ben a Portfolio.hu, az OTP Bank, valamint a tízéves OTP Egészségpénztár szervezésében került megrendezésre. A konferencián bankok, biztosítók, alapkezelők és pénztárak részvételével az iparág legaktuálisabb kérdéseire kerestük a válaszokat. A kétnapos konferencia első napján az öngondoskodás egészségügyi, a másodikon annak pénzügyi aspektusai kerültek a középpontba. Immáron hagyománynak mondható, hogy az OTP Bank ezen a konferencián mutatja be az OTP Öngondoskodási Index legfrissebb mérésének eredményét.



OTP Öngondoskodási Index

Az OTP Öngondoskodási Index 2011 óta rendszeres publikálásával nyomon követhető a magyar társadalom állapota és fejlődése. A felmérés kitér a családról való gondoskodásra, az önképzésben rejlő lehetőségekre, az egészségmegőrzésre és a környezetvédelemre is. 2012-ben a tavasszal és ősszel mért index értéke a 100-as skálán 34, majd 32 volt, a 2011-ben két alkalommal mért 36-hoz képest. Az érték és a tendencia is jól mutatja, hogy jelentős fejlődési potenciál mutatkozik a magyar lakosság előtt az öngondoskodás terén.

Egyrészt azt tapasztaljuk, hogy az emberekben egyre erősödik a tudatosság, az öngondoskodás igénye. Az elmúlt másfél évben emelkedett azok aránya, akik pozitív fogalomként gondolnak rá, tehát egyre inkább a lehetőséget látják benne, míg korábban inkább szükséges rosszként élték meg. Emellett sajnos az is látszik a kutatásból, hogy a javuló attitűd romló pénzügyi öngondoskodási képességgel párosul: a válság hatására 63%-ról 50%-ra csökkent azok aránya, akiknek van tudatosan kezelt megtakarítása. A bankbetéteket kivéve minden más pénzügyi megtakarítási forma veszített népszerűségéből. Szintén nem fest kedvező képet a lakosság pénzügyi tervezési hajlandósága: a bankkapcsolattal rendelkező 18-70 évesek kevesebb mint fele készít magának pénzügyi tervet a következő hónapra, csupán alig negyedük tervez a következő évre és mindössze 12%-uk tervez 5 évnél hosszabb távra. A megkérdezettek 71%-a kiszámíthatatlannak tartja a jövőbeni pénzügyeit.

A kutatásból is kiténik, hogy 2012-ben tovább nehezültek a megélhetési viszonyok. A lakosság többletmunkával, a kiadások visszafogásával és a tartalékok felélésével igyekszik a megszokott életszínvonalát tartani. Mindezek a változások kihatnak az emberek életérzésére, jövőképeire: az Öngondoskodási Index 2 pontos csökkenése e reálfolyamatoknak és ezek hangulati hatásának tulajdonítható.

A kutatásból ugyanakkor két reményteljes tendencia is látszik. Az egyik, hogy a fiatalok lényegesen nagyobb arányban rendelkeznek megtakarítási, befektetési tervvel. A 18 és 23 év közötti korcsoport 39%-a gondolkodik így, míg például a 30 és 39 év közöttiek csupán 23%-a. A másik figyelemre méltó pozitívum, hogy egyre nő az öngondoskodók táborába újonnan csatlakozni kívánók aránya.

• A pénzügyi öngondoskodás növelése érdekében az OTP Bank 2012-ben négy alkalommal indított megtakarítási kampányában folyamatosan kiemelte az öngondoskodás jelentőségét, valamint nagy hangsúlyt fektetett a **rendszeres megtakarítási támogató termékek** (pl.: takarékszámla, nyugdíj-takarékszámla, lakástakarékpénztári megtakarítások) népszerűsítésére.

• A tudatos pénzügyi tervezést támogatja az OTP Bank **ingyenes megtakarítási tanácsadási szolgáltatása**, a vagyontervezés is. Tapasztalataink szerint egyre többen adnak meg egynél több pénzügyi célt, ügyfeleink egyre hosszabb időtávra terveznek, valamint egyre több 45-60 év közötti ügyfél ad meg nyugdíjcélt. Vagyis a kutatásokból kirajzolódó alacsony szintű pénzügyi tudatossággal szemben az OTP Bank ügyfélkörében egyre inkább javuló tendenciát tapasztalunk.

• Az OTP Bank kiemelt szerepet vállalt a **lakossági értékpapírok** forgalmazásában, azon belül különösen a Kamatozó Kincstárjegyek értékesítésében 2012-ben, így a Bank ügyfeleinek értékpapír-portfóliója a piacot jelentősen meghaladó mértékben, közel 20%-kal növekedett 2012-ben.

• Ügyfeleink számára **új edukációs célú fióki kiadványt** készítettünk „Gazdálkodjon okosan” címmel. A kiadványban többek között praktikus megtakarítási tanácsok, a legfontosabb megtakarítási termékek rövid bemutatása, az egyes termékekkel elérhető adókedvezmények, költségvetés készítését segítő minta, illetve „kiadás-naptár” is szerepel.

• A román OTP Bank Romania az internetbankos szolgáltatás fejlesztéseként **automatikus megtakarítási lehetőséget** hozott létre, illetve az OTPdirekt szolgáltatás részeként SMS-értesítést kínál az ügyfeleknek a lekötéseikkel kapcsolatos változásokról.

• Az OTP Csoport több bankjának honlapján elérhetőek **kalkulátorok és termékválasztók**, segítve a legmegfelelőbb szolgáltatás megtalálását. Az érdeklődők számára elérhető termékválasztókat (Megtakarítási Iránytű: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Megtakaritas/Igenyfelmero>) folyamatosan aktualizáljuk. Elsőként 2013 első félévében megújítjuk az OTP Bank megtakarítási oldalát, így a termékválasztókat is.

62 ezer nyugdíj-előtakarékosági számla

- ▶ A Nyugdíj-előtakarékosági számlával rendelkezők száma **62 ezerre** nőtt (17%-os növekedés egy év alatt). A Nyugdíj-előtakarékosági számlákon elhelyezett állomány **171,4 milliárd Ft-ra** nőtt (24%-os növekedés egy év alatt).
- ▶ 2012-ben országosan összesen 103 ezer vagyontervezést végeztünk fióki csatornán.

A személyre szabott vagyontervezés lehetősége minden OTP Bank ügyfél számára adott. A tanácsadás minőségét ügyintézőink képzésével folyamatosan fejlesztjük. Munkatársaink tudását és tudásátadását rendszeresen mérjük.



Lakástakarék

2012-ben megújult a lakástakarék termékpalettánk, ami lényeges szerepet játszott abban, hogy megnövekedett a lakástakarékpénztári termékek iránti igény. Ugyanakkor a lakástakarékpénztári termékeket célzó kutatásaink 2012-ben azt mutatták, hogy az emberek többsége bizonytalanul látja a jövőt, ezért nem kezd bele hosszabb távú megtakarításokba.

Magyarországon jelenleg az általunk 2,5 millió háztartásra becsült potenciális piacból körülbelül 700-800 ezer család rendelkezik valamilyen lakástakarék-szerződéssel, ami 30%-os penetrációnak felel meg. Ez az arány Ausztriában vagy Németországban több mint duplája, de ott 70-80 éves múltúra tekintenek vissza a piaci szereplők, míg hazánkban a konstrukció alig 16 éve létezik. Ugyanakkor egyre többen választják ezt a megtakarítási formát. Ha a mostani tendencia folytatódik, három éven belül egymilliónál több családnak lehet szerződése Magyarországon.

2012-ben megújultak az OTP Lakástakarék Zrt. által forgalmazott termékek. Ezáltal a korábbi termékcsaládokhoz mérten az elérhető hozamokban és a megtakarítási időket tekintve is kedvező változások következtek be:

- A Hitel Plusz termékek főként azon ügyfeleknek ajánlhatók, akik a megtakarítási idő letelte után lakáskölcsönt is fel kívánnak venni, mivel e termékcsaládban a hitellehetőség a megtakarított összegnek a másfélszerese és hitelkamata kedvezőbb, mint a Hozam Plusz termékeknek.
- A Hozam Plusz termék elsősorban azoknak ajánlható, akik csak a megtakarítást fogják várhatóan felhasználni, lakáskölcsönt nem igényelnek, és kedvező hozamot szeretnének realizálni.
- Mindkét terméknél lerövidült a megtakarítási idő a 4 és 5 éves módozatoknál, 49 és 61 hónapról 45 és 57 hónapra. Ennek eredményeként az ügyfél a lehető leghamarabb, azaz az állami támogatás feltételeként meghatározott 48 hónap elteltével hozzájuthat a szerződéses összeghez. Emellett bevezettük a 4, 5, 8 és 10 éves mellé egy további megtakarítási időt, a 6 éveset (72 hónapos).

157.6 milliárd Ft lakástakarék-állomány

Az OTP Lakástakarék 2012-ben a szerződéses összeg tekintetében **157,6 Mrd Ft** állományt ért el, ami **3,2 Mrd Ft-tal** meghaladja a 2011. évi állományt.

Lakáshitel

Változott a kedvezményes, államilag támogatott lakáshitel feltételrendszere Magyarországon. Az OTP Bank az államilag támogatott lakásépítési, -vásárlási és -korszerűsítési célra igényelhető finanszírozási termékek teljes körét kínálja ügyfelei számára.

Az energiatakarékos, megfelelő komfortérzetet biztosító lakások építését/vásárlását és a gyermekvállalást ösztönző új, vissza nem térítendő támogatást az úgynevezett szocpolt¹ az OTP Bank – az országban elsőként – 2012 februárjától nyújtja. Bankunknál növekvő volt az érdeklődés a szocpol iránt, amelynek feltételei 2013 elejétől kedvezőbbé válnak.

Az új **kamattámogatott lakáshitelek** is elérhetőek az OTP Bank kínálatában. Hitelfelvétel esetén az állami kamattámogatás és a szocpol együttesen is igénybe vehető. Mindezekben felül a lakástakarék-megtakarításokkal további állami támogatáshoz juthatnak a hitelfelvevők egy szerződés kapcsán.

A horvát OTP banka Hrvatska lakossági ügyfeleinek kínálja a „Napfény hitelek” nevű termékcsaládját, amely energiatakarékos otthonok kialakításához, valamint olyan energiahatékonyság-növelő projektek finanszírozásához, mint a gáz bevezetése, vízszűrő rendszer kiépítése, napkollektorok telepítése vagy az energiamegtakarítást célzó költségek fedezése nyújt hitelt. Az év utolsó részében történt bevezetés miatt 2012-ben 91 millió Ft összegű hitelkihelyezés valósult meg. A konstrukció 2013-ban a kisvállalkozások számára is elérhetővé válik.


759^{db} támogatott lakáshitel

- 2012-ben összesen **759 db** támogatott lakáshitelt folyósítottunk.
- A szocpol iránti kérelmek kétharmadát városokban nyújtották be, több mint **80%-a 75** négyzetméternél nagyobb lakás építéséhez vagy vásárlásához érkezett.

¹ A szocpolt új lakás építéséhez vagy új lakás vásárlásához azok vehetik igénybe, akiknek nincs lakástulajdonuk, köztartozásmentes adózók és legalább az egyik szülő bejelentett munkavisztonnal rendelkezik. A támogatás mértéke 800 000 Ft-tól 3 250 000 Ft-ig terjedhet. Az összeg függ az eltartott, illetve vállalt gyermekek számától, az ingatlan hasznos alapterületétől és az ingatlan energetikai minősítési osztályba sorolásától.

Társasházak

Az OTP Bank a társasházi piacon vezető szerepet tölt be, a társasházi hitelszerződések száma 2012-ben is emelkedett. Több éve alkalmazunk régióként és Budapesten egy-egy dedikált társasházi szakértőt annak érdekében, hogy a lakóközösségek fejlesztési elképzeléseikhez személyes tanáccsal járjunk hozzá. Számlavezetési és megtakarítási konstrukcióink mellett folyamatosan elérhetőek az állami támogatáshoz kapcsolódó hitelek. 2012-ben az állami kamattámogatás révén igen kedvező, 4,5% kamatozású hitel mellett lehetett energiamegtakarítással járó beruházást megvalósítani.

2012-ben új üzemeltetőt kapott, és arculatváltáson esett át a hazforum.hu honlap, amellyel célunk, hogy a társasházak és lakásszövetkezetek piacvezető szakmai lapja legyen. Folytattuk az OTP Társasházi Pályázat programot – erről a Társadalmi szerepvállalás fejezetben olvashat bővebben. 

A társasházi igények kiszolgálására Romániában külön számlacsomagot dolgoztunk ki 2012 során, amelynek bevezetése 2013-ban történik.

Ingtatlanpiac

Az **OTP Ingatlan Értéktérkép** – amely részletes, megbízható adatokat nyújt minden érdeklődőnek Magyarország egészére vonatkozóan az ingatlanok áráról, forgalmáról és értékállóságáról – 2012-ben márkává érett, és így a folyamatos megjelenés mellett kiegészült a **OTP Termőföld Értéktérképpel**, és megjelentek tematikus kiadványok is, mint például a Végfőtérítés értéktérkép, Lakótelep értéktérkép vagy a Budapest újlakás értéktérkép.

2012-ben belső felhasználásra készítettük el az **Ingatlan-Panoráma elemzést**, amely a lakóingatlanok és termőföld mellett a kereskedelmi ingatlan szegmensek piaci viszonyait is bemutatja negyedéves frissítéssel. 2013-ban célunk az elemzés nemzetközi bővítése, vagyis a teljes közép-kelet-európai regionális ingatlanpiaci térkép elkészítése.

Az OTP Ingatlan együttműködve az OTP Jelzálogbankkal 2012-ben országosan kiépítette az energiahatékonysági tanúsítási rendszert.

11 854 ^{letöltés}

- ▶ A legolvasottabb értéktérkép 2012-ben a Termőföld volt, **7848** letöltéssel.
- ▶ A 2012-es Értéktérkép kiadványainkat összesen **11 854-en** töltötték le az OTP Jelzálogbank honlapjáról.





Simple és más termékek a fiatalok számára

Az OTP Bank 2012-ben is folytatta kiemelt stratégiai szegmensének, a fiataloknak szóló termékínálat megújítását. Ennek keretében vezettük be szeptemberben a Simple-t.

A Simple elektronikus kiszolgálásra épül, és a pályakezdők igényeire hangoltuk.

A Simple új dimenziót nyit a banki kapcsolatokban, lehetővé teszi ugyanis, hogy ügyfelünk rugalmasan válassza ki, milyen pénzügyi szolgáltatásokra van szüksége, azaz gyakorlatilag a saját igényeire szabhatja a bankot.



DÍJAINK

Újronnan alapított Innovációs Díjjal a célunk, hogy elismerjük a Bankon belüli kreatív ötleteket. A díjat elsőként a Simple Kártya szolgáltatáscsomag nyerte el, amely teljesen új szemléletű bankolási lehetőségeket nyújt ügyfeleinknek.

A Simple a pénzügyi tudatosság és az öngondoskodás fejlesztését is támogatja:

- A Megtakarítók! alkalmazás segítségével megtakarítási célokra bontva van lehetőség a megtakarításra.
- A Személyes pénzügyek alkalmazás segítségével a költséket lehet áttekinteni.
- Pénzügyi iránymutatás néven új tanácsadás-típust vezettünk be. A néhány perces – fióki vagy online – beszélgetés során segítséget nyújtunk egy pénzügyi terv összeállításában, amelynek segítségével az ügyfelek céljai és elképzelései könnyebben teljesülhetnek.
- Egy azonos tartalmú számlacsomaghoz képest a Simple-nél 55%-kal csökkentettük a nyomtatandó dokumentumok mennyiségét.

2012-ben az OTP Bank megújította a **gyámhatósági betétek** értékajánlatát: A gyámi betétek értékállósága érdekében a gyámi forint számlák látra szóló kamatozását az infláció mértékéhez kötöttük. Kibővítettük díjmentes szolgáltatásaink körét a gyámi forint- és devizaszámlákról indított saját számlák közötti eseti átutalásokkal. Folyamatban van a gyámi betétek OTPdirekt-en keresztül történő kezelésének kialakítása, amely várhatóan 2013 első félévében valósul meg.

2012-ben is folytatódott a Bethlen Gábor Alapítvánnyal¹ való együttműködés Szlovákiában, Szerbiában és Ukrajnában.

Szlovákiában több felmérést is végeztek a diákok bankválasztási preferenciáiról. Ezek arról tanúskodnak, hogy döntésüket elsősorban az árak alapján hozzák meg és olyan alapvető szolgáltatásokra tartanak igényt, mint a számlavezetés, az internetes számlaelérés vagy a díjmentes bankkártya. Ennek figyelembevételével az OTP Banka Slovensko módosított a fiatalokat célzó ajánlatain, és kedvezményt vezetett be a kártyás fizetéseknél, eltörölte az elektronikus úton kezdeményezett beszedési megbízások vagy pénzbeszedések után felszámított díjakat, ezzel párhuzamosan azonban emelte a bankfiókokban történő készpénzfelvétel díját. A kijelölt fiókokban a gyermekek 6 éves koruktól nyithatnak READY Konto számlát. Számukra „Tanuljunk meg spórolni!” címmel versenyt is indított a bank. A jól tanuló számlatulajdonos gyerekeket továbbra is jutalmazták, tanévenként 3,32 euróval.

Az OTP Bank Russia új terméket ajánl a diákszámmlával rendelkező, 18 és 27 éves kor közötti fiataloknak. A számla megnyitásával a diákok ISIC Maestro kártyát kapnak, amely a világ minden pontján hivatalos diákigazolványnak és fizetési eszköznek is számít. (Hasonló konstrukció a DSK Banknál több éve elérhető.)



¹ A Bethlen Gábor Alapítvány 2011-ben kötött szerződést az OTP Bankkal, amelynek értelmében az alapítvány által kiírt pályázat nyertesének folyósított támogatás kézbesítése az összes érintett országban kizárólag az OTP Bank leánybankjainál nyitott folyószámlákra történő átutalással, illetve a hozzájuk tartozó bankkártyákkal történik. Ennek keretében az OTP Bank a támogatottak részére a támogatás felvételét és a bankszámla fenntartását térítésmentesen biztosítja.

Mezőgazdaság és agrárvállalkozások

Az agrárszektor az OTP Csoport stratégiai ágazatává vált az elmúlt években; elköteleztük magunkat az agrárium finanszírozása, sajátosságainak figyelembe vétele iránt.

A 2012-es aszályos év nagymértékben befolyásolta az ágazat egészének helyzetét, illetve a kedvezőtlen gazdasági folyamatok az agrárágazatot is érintették. A bankcsoport Európai Unióhoz csatlakozott országaiban a szigorodó előírásoknak való megfelelés jelentős beruházásokat igényelt az elmúlt években. Mindezek együttes hatása miatt néhány piaci szereplő nem tudta folytatni a versenyt, de az OTP Csoport lehetőségeihez mérten, hitel formájában igyekszik pénzügyi segítséget nyújtani az agrárvállalkozóknak.

Az OTP Bank 2011-ben kialakított, mezőgazdasági vállalkozásoknak kínált kedvező új termékei, valamint az értékesítési és hálózati aktivitás eredményeképpen jelentősen nőtt a bank agrár-hitelállománya. Bankunk 18 fajta mezőgazdasági közvetlen támogatás előfinanszírozását valósítja meg, ezen felül az ún. pályázatos (Európai Mezőgazdasági Vidékfejlesztési Alap forrású) támogatásokkal megvalósuló fejlesztések finanszírozásában is aktívan részt vesz. Az OTP Bank az MFB (Magyar Fejlesztési Bank) által kínált minden kedvezményes kamatozású refinanszírozott hitelprogramot közvetíti az agrárvállalkozások számára.

2012-ben folytattuk az agrártermékek fejlesztését:

- A mezőgazdasági közvetlen támogatások többségének előfinanszírozását tárgyi feltétel nélkül biztosítjuk, ami különösen kedvező a hátrányos helyzetű térségekben. Célunk a termékek minél szélesebb körének standardizálása a mikro- és kisvállalkozók számára.
- Büszkék vagyunk integrátorhitelezési¹ rendszerünkre, amely során az egyébként gyakran hitelképtelen mezőgazdasági kis- és középvállalkozásokat is forráshoz tudjuk juttatni. Az OTP Bank integrátorokat hitelez közvetlenül úgy, hogy ők a kkv-knak áruhitelt adnak, az így megtermelt termékek későbbi felvásárlása mellett. Ugyan ez jelenleg csupán egy évente mintegy 3 milliárd forintos programot jelent, de 2013-ban tervezzük kiszélesítését.

Létrehoztuk 2012-ben az **Agrárkollégiumot** egyetemi tanárok és nagyvállalati vezetők részvételével. A politikamentes, az agrárágazat elitjéből álló testület tapasztalataival szándékaink szerint segíti majd a kormányzati döntéshozók munkáját is, valamint támogatja az OTP Csoport agrárágazati szolgáltatási csomag fejlesztését. Az Agrárkollégium kéthavonta, előre meghatározott témák szerint ülésezik, melyekhez előzetesen háttérlemezések készülnek.

Az OTP Bank együttműködési megállapodást kötött az Agrya – Fiatal Gazdák Magyarországi Szövetségével a mezőgazdasági tevékenység népszerűsítésére és a fiatalabb generációk agráriumba történő bevonására. Közös céljaink között szerepel a magyar termékek fogyasztásának ösztönzése is. Mindezekről bővebben a Társadalmi szerepvállalás fejezetben olvashat.

Jelentős fejlesztéseket tervezünk az elkövetkezendő évben is: célunk a birtokfejlesztési hitel újszerű megújítása 2013-ban, hogy még a 2014-es európai uniós piacnyitást megelőzően elősegítsük a magyar agrárvállalkozók földvásárlását. Emellett tervezzük egy-egy agrárszakértő alkalmazását régióként, az integrátor-hitelezés kiszélesítését, valamint a bank kockázatkezelési rendszerének felülvizsgálatát az agrárium sajátosságai kapcsán.

2012-ben Romániában három termékfejlesztési projektet valósítottunk meg, többek között előreléptünk termőföld-finanszírozás és a közraktári célú hitelezésben. Az OTP Bank Romania egyezményt írt alá a Mezőgazdasági Intervenciós és Kifizetési Ügynökséggel (APIA), valamint garanciaalapokkal, amelyek keretében az egységes területalapú támogatási rendszer – östermelői igazolással rendelkező – kedvezményezettjei számára támogatást nyújt tevékenységük ellátásához.

A Nemzeti Garanciaalap és a Bolgár Fejlesztési Bank hét bankkal, közöttük a DSK Bankkal kötött megállapodást, mely része az átfogó Vidékfejlesztési Programnak. A megállapodás szerint a jóváhagyott pályázattal rendelkező mezőgazdasági termelőknek a részt vevő bankok kedvező feltételekkel nyújtanak hitelt.

A szerbiai OTP bankja Srbiya 2012-ben a kereskedelmi kamarával együttműködve szervezett párbeszédet helyi gazdákkal, hogy megismerje pénzügyi termékgigényüket – ennek eredményeképpen két új szolgáltatás kerül 2013-ban bevezetésre.

Terveink között szerepel 2013-ban Ukrajnában, Oroszországban és Bulgáriában termékfejlesztési projektek indítása.

13% hitelállomány növekedés

13%-kal nőtt az OTP Bank agrárhitelezési állománya 2012-ben az előző évhez képest.

¹ Az integrátor a mezőgazdasági tevékenység területén árutermelő tevékenységet folytató kis- és középvállalkozókkal, östermelői igazolvánnyal rendelkező magánszemélyekkel integrációs szerződést köt, amely alapján termelését segíti (szükség esetén megszervezi) és koordinálja, amelynek során az adott integráció évente legalább ötven millió forint értékű mezőgazdasági termék megtermeltetésére kerül sor. Az integrátor a szerződéses partner termeléséhez szükséges forgóeszközöket a saját vagy a saját nevében felvett pénzügyi forrásokból részben vagy egészben megfinanszírozza, a szerződéses majd a termelés eredményét képező terméket feldolgozás vagy továbbértékesítés céljából felvásárolja, továbbá a szerződéses partner igénye szerint technológiai és/vagy adminisztratív szolgáltatást teljesít.



Mikro- és kisvállalkozások

A mikro- és kisvállalati (mkv) szektor a gazdaság meghatározó eleme. Az OTP Csoport fontosnak tartja e szegmens pénzügyi igényeinek teljes körű kiszolgálását. 2012-ben is lényeges fejlesztéseket valósítottunk meg, csoportszinten fontos együttműködések kötöttünk.

2012-ben a cégalapítások visszaesése és a cégmegszűnések növekedése ellenére kismértékben növekedett az OTP Bank mikro- és kisvállalati ügyfélszáma. Számlacsomag kínálatunk e szegmens számára továbbra is egyedülálló a piacon, és természetesen folyamatosan fejlesztjük azt. Az OTP Bank a piaci átlagnál rövidebb átfutási idővel, folyamatosan növekvő mértékben nyújt hitelt a Magyarországon működő mikro-, kis- és középvállalkozásoknak, annak ellenére, hogy a piac az elmúlt időszakban folyamatosan zsugorodott.

2012-ben megvalósított fontosabb lépések a termékfejlesztés terén:

- A 2011-ben bevezettük, majd 2012-ben meghosszabbítottuk az OTP Széchenyi 50 programot, melyre célzott megkeresések és az indikatív folyószámla ajánlatok ellenére a vártnál szerényebb igény mutatkozott.
- A 100 millió forint feletti árbevételű cégek esetében új kapcsolattartói modellt vezettünk be, amely rendkívül magas színvonalú szolgáltatást nyújt meglévő és több mint 1500 új ügyfelünk számára.
- Az E-cégkivonat szolgáltatás a bankfiókban egyszerűen elérhetővé teszi a cégkivonatot.
- A korábbi OTP Agrárfolyószámlahitelt átalakítottuk, immár OTP Agrár és Vállalkozói Folyószámlahitel néven a teljes vidéki térségre kiterjesztettük a kedvező, árazásban versenyképes konstrukciót.

Megrendeztük munkatársaink számára az **MKV Akadémiát**, amelynek keretében a központi szakterületek szakmai, értékesítési és kommunikációs iránymutatást adnak a fióki kollégáknak, és egyben visszajelzést kapnak tőlük az ügyfelek igényeiről, így egyben jobban megismerik az ügyfelek igényeit, így azokat a fejlesztéseknél figyelembe veszik. Az évente két, egyenként 120-180 fős rendezvényen új információkat és átfogó gazdasági áttekintést kapnak a kétnapos workshop résztvevői.

Bulgáriában és Ukrajnában felülvizsgálatra kerültek a kis- és középvállalkozás értékesítési és kiszolgálási folyamatok, valamint a kisvállalkozói termékpaletta. A felülvizsgálat eredmé-

nyeként az ügyfelek igényeihez és a piaci versenyhelyezhez jobban illeszkedő ajánlattal jelentünk meg. Bulgáriában, az EU-projektekben részt vevő, pályázati támogatásban részesülő kkv-k, különös tekintettel a termelők, kereskedelmi láncok, agrárexportőrök, illetve a SAPS¹ program keretében a mezőgazdasági termelők-, a támogatás előfinanszírozás teljes összegének 12%-át a DSK ügyfelei vették igénybe. Külön eredményként értékeljük, hogy Ukrajnában a kisvállalkozói szegmenst külön ügyfélmenedzserrel, míg a magánvállalkozókat a lakossági ügyfelekhez hasonlóan a fiók-hálózatban szolgálja ki a JSC OTP Bank.

A horvátországi OTP banka Hrvatska és a horvát kis- és középvállalkozásokat segítő hivatal, a Hamag üzleti együttműködési megállapodást írt alá. Az együttműködés célja, hogy öt új garanciaprogrammal kedvező feltételeket biztosítsanak a kkv-k és a kisparasok finanszírozásához. A garancia mértéke eltérő az egyes programokban, és akár a jóváhagyott hitel összegének 80%-áig is terjedhet.

A montenegrói CKB Bank kormányzati intézményekkel együttműködésben indított kampányt a kkv szegmensben kezdő vállalkozások finanszírozására. Emellett sikeresen elindított egy mkv finanszírozási projektet az Európai Befektetési Alappal közösen.

385 montenegrói ügyfél

A CKB Bank az Európai Befektetési Alappal együttműködésben 385 ügyfél részére 1,4 milliárd Ft-ot folyósított.



¹ Single Area Payment Scheme, az Európai Unió által finanszírozott egységes területalapú támogatás, a föld hasznosításától függetlenül igényelhető a közösségi jogszabályok által meghatározott területekre. A támogatás jogosultja a föld jogszerű használója.

Tanácsadói szolgáltatások európai uniós források felhasználására

Magyarországon a pályázati rendszer hangsúlyainak a vállalatok felé történő eltolódása, illetve az önkormányzatok adósságonkonsolidációt megelőző egyre növekvő pénzügyi válsága miatt 2012-ben komoly átrendeződés történt az OTP Hungaro-Projekt ügyfélkörében. A társaság igyekezett elmozdulni a kkv-tól a közép- és nagyvállalati ügyfélkör felé, ahol a jelentősebb előkészítési és fejlesztési források megléte és a jóval kedvezőbb fizetési hajlandóság továbbra is jellemző volt.

Az OTP Hungaro-Projekt által elkészített önkormányzati projektek az ivóvízhálózat fejlesztésére és a belterületi úthálózat fejlesztésére irányultak. Ami a vállalatokat illeti, a nekik készített pályázatok elsősorban a vállalati innováció fejlesztésére, másodsorban pedig vállalati telephelyfejlesztésre és kapcsolódó technológiai fejlesztésre irányultak.

Vállalati tanácsadói program

Az OTP Bank a magyar bankok közül egyedülálló módon részt vesz a támogatásközvetítésben; a Bank az OTP Hungaro-Projekt Kft., a Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány (MVA) és a Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviseleti Szövetsége (KISOSZ) által alkotott konzorcium keretében látja el 2012-től a Vállalati Tanácsadás című pályázati program támogatásközvetítői feladatait 3 dunántúli, valamint a Középmagyarországi régióban. A pályázó kkv-k költségeinek 50%-át finanszírozó támogatási formával partnereinkkel együtt több mint 2 milliárd forint támogatáshoz segítjük hozzá a mikro-, kis- és középvállalkozókat. A konzorcium célja, hogy támogatásközvetítőként javítsa a kedvezményezett kkv-k hatékonyságát, növelje versenyképességüket. A program kapcsán 5 fővel bővült az OTP Bank, míg 1 fővel az OTP Hungaro-Projekt létszáma. A program keretében 2012. év végéig 616 db pályázat befogadása történt meg, összesen 1 milliárd forint támogatási igénnyel. Az év végéig 81 pályázat valósult meg, a pályázók részére 180 millió Ft támogatás került folyósításra.

Az OTP Consulting Romania ügyfélköre 2012-ben továbbra is nagyjából önkormányzatokból állt. A társaság is részt vett a Mihail Kogalniceanu program támogatásának folyósításában, amelyet a román gazdasági minisztérium a Kis- és Középvállalkozások Pályázatait és Programjait Levezető Ügynökség közreműködésével 2011-ben indított. Célja a kis- és középvállalkozások létrehozásának ösztönzése és fejlesztése egy olyan hitelkeret révén, amelynek maximális értéke vállalkozásonként évi mintegy 8,1 millió Ft részlegesen támogatott kamattal, állami garanciával. Az indulást követően az OTP Consulting Romania rekordszámú jelentkezést regisztrált, és 2012 végéig 239 db hitelt folyósított összesen 1,74 milliárd Ft értékben.

Horvátországi leányvállalatunk, az OTP Consulting felkészült az ország 2013-as EU-csatlakozásával együtt megjelenő támogatási projektek előkészítésére és menedzselésére.

52 megvalósult projekt

Az OTP Hungaro-Projekt önkormányzatok és nonprofit szervezetek részére 2012-ben **16 pályázatot** készített, és további **13 projekt** menedzselését végezte el, emellett **100 db** vállalati ügyfele részére végzett pályázatkészítési és projektmenedzsmet szolgáltatásokat. A támogatásban részesített és megvalósult **52 projekt** teljes beruházási összege **19,6 milliárd Ft** volt.





Beruházást, fejlesztést segítő konstrukciók közép- és nagyvállalatok számára

Magyarországon a beruházások 3,8%-os visszaesése nyomán a vállalatok egyre óvatosabbak, hiteligényük visszaesett. Az OTP Bank szívesen növelné részesedését a vállalati hitelpiacon újabb hitelek kihelyezésével, de rendkívül alacsony a kereslet a fejlesztési hitelek iránt. A rövid távú hitelezést az OTP Széchenyi 500 hitelkonstrukció szolgálta, míg a 2012-ben bevezetett OTP Európa Beruházási Hitel, mely a fejlesztéseket hivatott ösztönözni.

A hitelkihelyezés ösztönzése érdekében lehetővé tettük a hitelkérelem elektronikus beküldését és előminősítését, ezzel segítve az ügyfeleket a megfelelő végleges hitelpályázatok elkészítésében. Bár sajnáljuk, hogy nem volt nagy kereslet a termékre, de legalább még egy módon megbizonyosodtunk arról, hogy a hálózatunk erős és jól működik; a gyenge hitelkereslet mögött társaságunkon túlmutatott problémák állnak.

2012-ben külön figyelmet fordítottunk az EIB hitel promótálására, összesen 12 új fejlesztést finanszíroztunk meg ebben a konstrukcióban. Emellett csatlakoztunk a Széchenyi támogatást megelőlegező hitelhez és a Széchenyi önerő kiegészítő hitelhez. 2012-ben is elérhetőek voltak az MFB hitelei mind a vállalkozásfejlesztést, mind az önkormányzati infrastruktúrafejlesztést célózva.

Új, a megújuló energia felhasználását célzó projekt a Bankcsoporton belül 2012-ben az OTP Banka Slovensko által valósult meg, elsősorban napelemes épületek és biogáz létesítmények finanszírozása révén sikeres évet zárt e tekintetben.

2.5 Kockázatkezelés

Számos olyan, a biztonságos és prudens banki tevékenység alapját jelentő folyamat van, amely a külső szemlélő számára szinte láthatatlan, fontossága csak akkor tűnik fel, ha nem megfelelően működik. Az OTP Csoport hagyományosan kiemelt figyelmet fordít a bankcsoport stabilitása szempontjából alapvető és megkerülhetetlen folyamatokra.

A bankcsoport kockázatkezeléssel kapcsolatos alapelvei nem változtak, jelentős eredmények tartjuk ugyanakkor, hogy az OTP Core, valamint két legnagyobb – az ukrajnai és az oroszországi – leánybank 2012-től a fejlett módszert alkalmazza a minimális csoportszintű működési kockázati tőkekövetelmény¹ meghatározására. Az OTP Csoport egésze 2017-ig fog áttérni e módszer alkalmazására. A fejlett módszertan alkalmazásával a tőkekövetelmény lényegesen csökkenhetett, bevezetését több éves előkészítő munka alapozta meg. Számítása a tényleges veszteségadatokon alapul, a kockázatok mérésének és értékelésének megbízhatósága emelkedett.

Az adatkezelés, az adatok biztonsága érdekében a bankcsoport a legkorszerűbb információ technológiai megoldásokat alkalmazza és fejleszti, amelyeket folyamatosan ellenőriz is. Az intellektuális jellegű bűnözési formák, mint például a bankkártya adatok illegális megszerzésére és felhasználására vagy az ügyfelek internetes banki tranzakcióinak manipulálására irányuló visszaélések terjedőben vannak. Elmondható, hogy az OTP Bank ezek ellen a támadási formák ellen is jól védett, megfelelően óvja ügyfeleit, amit a statisztikai adatok is egyértelműen alátámasztanak. A megelőzés érdekében nagy hangsúlyt helyezünk az ügyfelek megfelelő tájékoztatására, a lehetséges kockázatokra vonatkozó figyelemfelhívásra.



Soltvadkert és Vidéke Takarékszövetkezetének 2012. júniusi csődje után azonnali segítséget nyújtottunk az ott élőknek; kollégáink a helyszínre siettek, és egy korábban bezárt fiókunkat is kinyitottuk.

működési kockázatok

kockázat

- A legfontosabb **működési kockázatok** 2012-ben: Internet felől érkező támadási események, hitelcsalások.
- Az OTP Bank esetében a saját kibocsátású bankkártyával kapcsolatos visszaélések forgalomhoz viszonyított aránya (0,01915%) alacsonyabb a MasterCard által publikált európai átlagnál (0,0250%).

¹ A csoportszintű működési kockázati tőkekövetelmény a várható és nem várható veszteségekre nyújt fedezetet.



CÉLJAINK

2013

Etikus szolgáltatásnyújtás és transzparencia

A csoportszintű működési kockázati tőkekövetelmény fejlett módszertan szerinti meghatározás bevezetésének folytatása, illetve a PSZÁF további elvárásainak teljesítése erre vonatkozóan

A pénzmosás elleni szűrőrendszerek további fejlesztése

Belső szabályzat, kézikönyv és oktatás kidolgozása a versenyellenes magatartásokról való ismeretátadás és természetesen a megelőzés érdekében

Az internetes támadások elleni védekezésként a tranzakciónkénti mobilalírás beállítása minden internetbankot használó ügyfél számára, a mobilalírás beállítástól függő használat kialakítása

Az üzleti intelligencia bevezetése és ezáltal a telefonos és email-es ügyfélszolgálat minőségellenőrzésének fejlesztése, illetve gyorsabb ügyfélszolgálat biztosítása. Az adósvédelmi eszközök igénylési folyamatainak módosítása a PSZÁF ajánlásainak megfelelően

Az OTP Bank lakossági számláról és a kapcsolódó szolgáltatásokról szóló hirdetőanyagok megújítása, átláthatóbbá tétele

Elérhetőség és esélyegyenlőség növelése

A NYESZ és TBSZ tájékoztató dokumentumok és nyilatkozatok átadása a NYESZ és TBSZ pénzkifizetés, valamint számlázás folyamatába is bekerül

A PSZÁF vonatkozó ajánlásai betartása érdekében munkacsoport létrehozása a fogyatékosokkal élők még jobb szolgálataért, egyben az adatvédelmi és személyiségi jogi rendelkezések továbbra is maximális módon való betartásáért

A mozgáskorlátozottak számára kiemelt referenciáfiók megfelelő átalakítása

Speciális ügyfélszolgálat fejlesztése a fogyatékosokkal élő ügyfelek kiszolgálásának megkönnyítésére

Siketek és nagyothallók, valamint kerekesszékesek számára előadás és pénzügyi tanácsadás program megvalósítása a vidéki nagyvárosokban

A gyámi betétek OTPdirekt internetes szolgáltatáson keresztül történő kezelésének kialakítása



CÉLJAINK

2013

Szolgáltatási színvonal és ügyfélméltány fokozásáért	<p>Az OTP Bank megtakarítási weboldalának (beleértve a termékválasztókat) megújítása A 30 legforgalmasabb fiókban ügyféltéri munkatárs alkalmazása</p>
	<p>OTP Bank fiókokban a várakozási idő csökkentése</p>
	<p>Csoportszintű egységes panaszkezelési irányelvek kialakítása</p>
	<p>Időpontfoglalás lehetősége az OTP direkt internetes felületén valamennyi magyarországi lakossági ügyfelünk számára</p>
	<p>A minőségbiztosítási elemek bevezetését kiterjeszteni tervezzük több más termék- és szolgáltatástípusra, például a betéti kártyák expressz kártyakézbítésére is</p>
	<p>Az OTPdirekt internetes szolgáltatáson keresztül az OTP Egészségpénztári, OTP Önkéntes Nyugdíjpénztári és OTP Lakástakarékpénztári számlák egyenlegének és forgalmi adatainak lekérdezhetővé tétele</p>
	<p>SmartBank szolgáltatás funkcionális továbbfejlesztése üzletági kiterjesztése, Windows Phone verzió elindítása</p>
	<p>A Simple kiterjeszthetőségének vizsgálata más célcsoportokra</p>
	<p>Energiamegtakarítási program kidolgozása az E.ON-nal közösen törpeerőművek és napkollektorok, gázturbinák finanszírozására</p>
	<p>Az exportfinanszírozás felülvizsgálata az Eximbankkal; lehetőség szerint kedvező, országon átnyúló Eximbankos finanszírozás elérhetővé tétele</p>
	<p>A mikro-és kisvállalkozásoknak nyújtott szolgáltatások tekintetében a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával együttműködés kialakítása</p>
	<p>Együttműködés az OTP Hungaro-Projekttel olyan formában, hogy az OTP Hungaro-Projekt tanácsadási díját segítségképpen részben vagy egészben átvállaljuk ügyfeleink számára A bank kockázatkezelési rendszerének felülvizsgálata az agrárium sajátosságai szerint Egy-egy agrárszakértő alkalmazása régióként</p>
	<p>Az integrátorhitelezés kiszélesítése</p>
	<p>Ukrajnában, Oroszországban és Bulgáriában agrár-termékfejlesztési projektek indítása</p>
Önkormányzati vagy civil szervezetek számára	<p>A megváltozott szabályozási környezetben a hitelezési politikák átalakítása</p>
	<p>LED-es technológiájú közvilágítás fejlesztésében, finanszírozásában közreműködés</p>
	<p>Az egyházak, illetve közösségeik felé történő nyitás szolgáltatásokkal, hitellel, az elmúlt időszakban átvett jelentős számú iskola fűtés- és világításkorszerűsítése kapcsán</p>
	<p>AZ OTP Hungaro-Projekt kapcsolat létrehozását segíti vállalati ügyfelei és a civil szféra képviselői között, továbbá pályázatírással is támogatja a civil szervezetek forráshoz jutását</p>



felelős munkáltató

3

889 millió Ft képzésre

1 008 gyakornok

12 egyéni és 7 csapatdíj
a bankon belül



Az OTP Csoport a régió több országában is jelentős munkáltató. Munkatársaink szerepe meghatározó, ezért elsődleges célunk a szakértő, elkötelezett munkavállalói kör kialakítása és megtartása.

„Valamennyien büszkék lehetünk arra, hogy az OTP Banknál dolgozunk, sok vihart éltünk át, sok sikertelenséget látunk magunk körül a bankszektorban itthon és külföldön, az OTP Bank pedig Európa egyik legstabilabb bankjaként tud működni, és biztos megélhetést biztosítani a kollegáknak.”

Rudas Ágnes
 ügyvezető igazgató,
 Humánerőforrás Gazdálkodási Igazgatóság

A régió meghatározó foglalkoztatójaként felelősséggel tartozunk munkatársainkért és a munkahelyek megtartásáért. Munkatársaink szerepe kulcsfontosságú az OTP Csoport eredményességében, ezért elsődleges célunk a tehetséges és elkötelezett munkavállalói kör kialakítása, illetve megtartása. A munkavállalóink iránti felelősség Vállalati felelősségvállalási stratégiánk második pillére.

A munkavállalók felkészültsége és elégedettsége érdekében az alábbi területekre koncentrálunk:

- képzés – a szakmai felkészültség és a humán kompetenciák fejlesztése;
- munkatársak bevonása - emberközpontú, együttműködést és innovációt támogató munkahelyi kultúra;
- a teljesítménnyel összefüggő, méltányos juttatás és karrierlehetőség;
- esélyegyenlőség; egészséges munkakörnyezet, a hatékony munkavégzés feltételei.¹

A munkatársakkal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat honlapunkon találja.

KIEMELKEDŐ EREDMÉNYEK

2012

Az erkölcsi elismerés rendszerének megújítása

Kérdőíves felmérések és pilotprojekt indítása atipikus foglalkoztatás ügyében

A fiókvezetők és hálózati vezetők teljesítményértékelési rendszerének megújítása

¹ A hatékony munkavégzéssel kapcsolatos kezdeményezések a Felelős szolgáltató c. fejezetben találhatóak.

VÁLLALÁSAINK

2011

EREDMÉNYEINK

2012

A középtávú HR-stratégia megvalósításának folytatása	✓	Megvalósult
A karrier-site megújítása, szakmai gyakorlati lehetőségek szélesítése	↻	A karrier-site megújításával kapcsolatos fejlesztések elindultak, a fejlesztések eredményeként az alapvető működési problémák megszűntek
Rehabilitációs pótlék bevezetése a megváltozott munkaképességű alkalmazottak számára	✓	Megvalósult, a pótléket az OTP Bank munkatársai kapják
Az atipikus foglalkoztatási lehetőségek bővítése	↻	Felmérést készítettünk és pilot projektet indítottunk
A megújított erkölcsi elismerési rendszer bevezetése.	✓	A megújított rendszer keretében transzparensten és következetesen elismerjük a vállalati kultúra értékeit példamutatóan érvényesítő egyéneket és csapatokat
Ügyfélkapcsolati kommunikációs tréning az érintett munkatársak számára	↻	A megvalósítás folyamatban van
A mentori program továbbfejlesztése a fiókvezetők és a prémium ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők számára	✓	A mentori rendszer a prémium ügyintézőknél bevezetésre került. A fiókvezetők képzési rendszerét megújítottuk
Vezetőfejlesztő programok kialakítása a bank központi vezetői számára	↻	A Vezetői Akadémia koncepciója elkészült, a központi vezetőfejlesztést célzó programok bevezetésére ennek keretében, 2013 második félévétől kerül sor
<p>✓ MEGVALÓSULT ↻ A MEGVALÓSÍTÁS FOLYAMATBAN VAN ✗ NEM TELJESÜLT</p>		



3.1 Foglalkoztatás

2012-ben az OTP Csoportban emelkedett, az OTP Bankban nem változott jelentősen az alkalmazottak létszáma. Több mint 50 000 főt foglalkoztatunk. Oroszországban és Ukrajnában nőtt jelentősebben az alkalmazott ügynökök száma, Ukrajnában ez az OTP Credittel való egyesülésnek köszönhető, de hosszú távon e létszámbővülés nem fenntartható.

A bank ellen 2012-ben egyrészt munkaviszony megszüntetéséről, másrészt munkavállalói kártérítési kötelezettség megállapításáról szóló munkáltatói intézkedés jogszerűségének felülvizsgálata tárgyában indultak munkaügyi perek. A 2012-ben jogerősen befejezett perek a bank pernyertességével zárultak. Az OTP Bank Slovenskot egy alkalommal a munkaviszony megszüntetése kapcsán kártérítésre kötelezték.

Oroszországban a pénzügyi szektorban az OTP Bank Russia-t választották a második legjobb munkáltatónak egy online hírportál pénzügyi intézményeknél dolgozó munkatársak körében szervezett szavazásán.

52 ezer OTP Csoport alkalmazott

Az OTP Csoport alkalmazottainak száma:

- » több mint **52 ezer fő** (2012. december 31.), **7%-kal** nőtt 2011-hez képest,
- » a teljes munkaidős alkalmazottak létszáma **15%-kal** nőtt 2011-hez képest.

3.2 Képzés és oktatás

A magas színvonalú, ügyfélközpontú kiszolgálás és a hatékony szervezeti működés érdekében kiemelten kezeljük munkatársaink képzését. **A szakmai felkészültség mellett a készségek fejlesztése is célunk.**

Legfontosabb képzési, fejlesztési programjaink voltak:

- Az OTP Bank lezárta a **támogató vezetői kultúra** kialakítását célzó, 2011-ben indított LEADER projektet, amelynek keretében 2012-ben megvalósult a hálózati vezetők komplex teljesítményértékelése. A teljesítményértékelést átfogó attitűdformáló tréningprogram követte, amelynek hatására a vezetői szerep működtetése és a vezetői értékek felvállalása a hálózati vezetők körében tudatosabbá vált.

- A nagyobb munkatársi bevonás és az egyéni fejlődés előmozdítása szempontjából fontos lépésnek tartjuk, hogy a projekt eredményeinek továbbvitele keretében 2012 végén valamilyen hálózati vezetőt 360 fokos méréssel értékeltük. A teljesítményértékelésre épülő egyéni kompetenciafejlesztési programot 2013-ban valósítjuk meg.

- A 2011-ben bevezetett, személyiség típusokra épülő Ügyfélkapcsolati Kommunikációs Tréning hamar közismertté vált a banki dolgozók körében. Év végéig mintegy 2000 munkatárs vett részt a programban. A résztvevők a tréningen tanultakat 94%-os szinten sajátították el. A tréningezett fiókoknál a fióki ügyfélkiszolgálás érintett kérdéseiben (ügyn-tézéssel kapcsolatos általános benyomás, az ügyintéző segítőkészsége, kedvessége) 1%-os fejlődést tapasztaltunk. 2012-ben bővítettük a tréning célcsoportjainak körét (pl. privát banki tanácsadók, közép- és nagyvállalati referensek). A program a teljes ügyintézői és fióki vezetői kört érinti, így összesen 4600 munkatárs felkészítése valósul meg 2014. március 31-ig.

- Új értékesítési alaptréninget hoztunk létre az ügyfél-orientáltság erősítése érdekében, melyen 2012 negyedik negyed-évétől minden új belépő ügyfélszolgálati feladatokat ellátó munkatárs részt vesz.

- Átfogó, az eredmények pozitív visszajelzésére felkészítő programokkal támogattuk a régiók vezetőit a megújított teljesítményértékelés lebonyolításában.

- Több országban (pl. Szlovákiában, Romániában értékesítési képzést) e-learning programot készítettünk elő.

Az értékesítési tréningek bővítésétől és megújításától munkatársaink ügyfélorientációjának hangsúlyosabbá válását várjuk hosszú távon. A vezetői és támogatói programok az emberközpontú vezetői kultúra fejlesztését és erősítését segítik.

889 millió Ft képzésre

Az OTP Csoport **889 millió Ft-ot** fordított munkavállalói képzésére.



3.3 Munkatársak elismerése, karrierlehetőségek

A jól teljesítő és tehetséges munkatársak megtartása érdekében anyagi és erkölcsi motivációs eszközöket egyaránt alkalmazunk. A bankcsoport juttatási politikájában az objektív teljesítménytől függő elismerésnek változatlanul meghatározó súlya van. Emellett fontos szerepet kap a szakmai teljesítmények, a közösségért tett erőfeszítések elismerése, valamint a karrierlehetőségek biztosítása.

Az OTP Bank 2012-ben megújította az **erkölcsi elismerés** rendszerét. Célunk volt, hogy szervezeti kultúránk hangsúlyos értékeit egységes feltételek mellett és transzparensen ismerjük el.

Alapelvként határoztuk meg, hogy a kiemelkedő teljesítmény elismerése mellett az ügyfélközpontúság, az innovativitás, az emberközpontúság, a csapatmunka és az együttműködés díjazására is hangsúlyt fektetünk annak érdekében, hogy a munkatársak megbecsülés-érzete, elégedettsége és motivációja növekedjen, és ezen keresztül az egyéni és szervezeti teljesítmény tovább javuljon. Mindezek mellett arra is hangsúlyt helyeztünk, hogy az erkölcsi elismerés különböző formáit a bank szélesebb munkavállalói körére terjesszük ki, és a hálózat mellett a központi szakterületek elismerését is hangsúlyosabbá tegyük. Különös figyelmet fordítottunk arra, hogy a rendszer megújításának céljáról és díjazottakról széles körű szervezeti kommunikációt folytassunk.

A megújult rendszerben a bank a hosszabb vagy rövidebb távú kimagasló teljesítményt 12 egyéni díjjal, míg a szervezeti értékeken alapuló szempontrendszer alapján kiemelkedő eredményt elérő fiókokat, illetve régióközponti vagy központi szolgálati helyeket/szervezeti egységeket további 7 csapatdíjjal ismeri el.



DÍJAINK

Közösségért Díj

Az erkölcsi elismerési rendszer megújítása kapcsán a Munkavállalókért Felelős Fiók Díjat módosított tartalommal Közösségért Díjra neveztük át. A díjat fióki és központi kategóriában egyaránt kiosztottuk.

A fióki kategóriában olyan fiókot ismerünk el, amely a munkatársak megtartásához, fejlesztéséhez, a közöttük létrejövő együttműködéshez és az egymásért vállalt felelősséghez kapcsolódó legjobb gyakorlatot valósította meg.

A 2012. évi kategórianyertes tatabányai fiók a tudásmegosztás, együttműködés és egészségmegőrzés terén számos egyedi ötletet, egyéb saját programot valósított meg. A fiók által működtetett gyakorlatok tudatos alkalmazása, az üzleti folyamatok változására való gyors reagálás a munkatársak hatékony összefogása mellett a fióki teljesítményre is pozitív hatással volt. A közösség összetartásának titka az egymás felé fordulásban és odafigyelésben rejlik a krízishelyzetekben és a hétköznapokban egyaránt.

A központi kategóriában a Közösségért Díjjal olyan közösséget ismertünk el, amelynek tagjai saját kezdeményezésből működtetnek olyan gyakorlatokat, amelyek a munkatársak fejlesztésében, a csapatmunkában és az egymásért vállalt felelősség tekintetében egyedülálló és méltó példát állítanak a bank más szervezeti egységei számára. A nyertes Elektronikus Banki Igazgatóság, Telefonos Hátralékkezelési II. Osztály fő értékei között a csapatszellem, az egymás megismerésének fontossága, a pozitív hozzáállás, illetve a bizalom szerepel, amelyet aktív közösségi életük is visszaigazol.

Karrierlehetőségek

- A tehetségprogramban az elhúzódó válság miatt nagyobb résztvevői kört érintő, átfogó programok nem valósultak meg 2012-ben. Ugyanakkor a bankcsoporti rotációs program változatlanul sikeresen működött, 2012-ben az eddigi legmagasabb résztvevői létszámot értük el.
- Az OTP Bankban kidolgoztuk és jóváhagytuk a fiókhálózati vezetők utánpótlási rendszerének alapelveit.
- A 2.2-es fejezetben bemutatott Prémium Mentori Rendszer a mentorok számára erkölcsi elismeréssel is járó előrelépési lehetőséget biztosít.
- Az OTP Bank egyre több fiatalt fogad szakmai gyakorlatra. A szakmai gyakorlati rendszer továbbfejlesztését a bank számára stratégiai partnernek tekintett felsőoktatási intézmények bevonásával 2012 végén kezdtük meg.

1008

gyakornok

- Az OTP Bank **510** középiskolai és felsőoktatási hallgatót fogadott 2012-ben.
- Az OTP Csoport **1008** gyakornokot foglalkoztatott 2012-ben.



3.4 Munkatársak bevonása, belső kommunikáció

A vállalatcsoporton belül bevált gyakorlat szerint működnek szakterületi tapasztalatcserék, illetve a több leánybanknál széles körű belső kommunikációs csatornák (pl. hírlevelek, újságok) vannak.

Az OTP Bank erkölcsi elismerési rendszerének megújítása kapcsán a belső kommunikációban is fontosabb szerepet kapott az együttműködés és az emberközpontúság előtérbe helyezése. A Bank belső online felülete, az OTP Magazin népszerűsége töretlen, amit a belső kommunikáció terén végzett kutatás is visszaigazol. Gyakorlatilag minden munkatárs ismeri és olvassa: 2012-ben 9500 olvasó kereste fel a Magazin oldalait, havonta nem ritkán 70-80 ezer oldalt megtekintve. Minden hónapban részletes statisztikát készítettünk az olvasottságról, bevezettük a cikkek értékelhetőségét, és ennek eredményei mindenki számára láthatóak. A legolvasottabb tartalmak egyértelműen a hírek, de a kikapcsolódást jelentő témák (pl. fotógalériák, programajánlók) látogatottsága is kiemelkedő volt. A Közösség rovat leglátogatottabb lapjai az Önkéntes 50 Program pályázatához kapcsolódtak (ld. Társadalmi szerepvállalás fejezetben).

A szlovákiai OTP Banka Slovensko „legjobb ötletek” projektet indított a munkatársak javaslatainak összegyűjtésére. A beérkező ötleteket negyedévenként értékelték. A lehetőség népszerűnek bizonyult, így a projektet 2013-ban is folytatják.

Romániában az OTP Bank Romania Engage+ néven belső kommunikációs platformot indított 2012 során, emellett belső kampányt indított a munkatársak környezet- és egészségtudatosságának növelésére (ld. Környezetbarát működés fejezetben).

Az OTP Csoport legtöbb vállalata szervez munkatársai és esetenként azok családtagjai számára olyan eseményt, amelynek célja a kötetlenebb időtöltés, összekovácsolás és munkatársaink megbecsülésének kifejezése. A sport szinte minden ilyen eseménynek része. Örömmünkre szolgál, hogy a visszajelzések szerint a közös eseményeken a munkatársak nagy számban, aktívan és szívesen vesznek részt. A Nemzetközi Sport Napokon négy külföldi leánybank is képviseltette magát az OTP Bank mellett, a rendezvény közel 400 fő részvételével zajlott.

További példák: mintegy 6500-an vettek részt az OTP Bank Családi napján, ahol számos sportesemény, -lehetőség volt; az OTP Alapkezelő Zrt. munkatársai 2012-ben többek között kenuzni voltak, közös kekszsütés tanfolyamon vettek részt; a Monicomp Zrt. alkalmazottai ismét bowling és biliárd-bajnokságot rendeztek.

2012-ben három vállalat készített munkavállalói elégedettség felmérést az OTP Csoporton belül: a horvát OTP banka Hrvatska, a szerb OTP banka Srbija, illetve a Merkantil Csoport. A horvát leánybank és a Merkantil Csoport immár hagyományosan minden évben végez kutatást. A horvát leányvállalatnál minden dimenzióban nőtt az elégedettség. A belső kommunikációt értékelték a munkatársak leginkább (a válaszadók 66%-a nagyon elégedett vagy elégedett), és a fizetéseket a legkevésbé (a válaszadók 29%-a nagyon elégedett vagy elégedett). Az OTP banka Srbija eredményei magasak, 80-90% között mozognak; a fizetésekkel való elégedettség kivételt jelent, itt az elégedettség 60%-os. A munkatársak a képzési, fejlődési lehetőségeket tartják legjobbnak (90%). A Merkantil Csoportban szintén minden értékelt területen nőtt az elégedettség. Legnagyobb mértékben a fizetésekkel (80%), legkevésbé a belső kommunikációval és a cég felelősségvállalási programjával elégedettek a munkatársak.



1850 gyermekgondozás miatt távollévő

Csoportszinten **1850** (foglalkoztatottak 3,5%-a) volt a gyermekgondozás miatt távollévő munkatársak száma, legmagasabb számban a JSC OTP Banknál, az OTP Banknál és a DSK Banknál.

3.5 Esélyegyenlőség, munkakörnyezet

Új munkahelyek vakok és gyengénlátók számára

2012-ben az Egyesület a Sérült Emberekért nonprofit civil szervezettel együttműködésben telefonos tevékenységünk egy részét – a fióki ügyfélkiszolgálás mérés (SQM) hívásokat – kiszerveztük Debrecenbe, új munkahelyet létrehozva ezzel vakok és gyengénlátók számára. Az új call centeres munkatársak oktatása a kialakulatlan gyakorlatok és a számunkra nem megszokott feltételek miatt nagyobb kihívást jelentett, de örülünk, hogy közösen sikerült megoldanunk a feladatokat. Reményeink szerint a vakok és gyengénlátók alkalmazásával javítjuk szolgáltatásunkat is, hiszen szakértők szerint aki elveszítette a szeme világát, annak sokkal kifinomultabb a hallása. Az eddig e feladatot ellátó kollégák új feladatot kaptak, munkahelyük megmaradt.

Atipikus munkavégzés

Az OTP Bank kérdőíves felmérést végzett a munkavállalók és a vezetők atipikus munkaformákkal kapcsolatos igényeinek, véleményének felmérésére.

Vizsgáltuk a beosztottak preferenciáit, illetve véleményüket arról, hogy saját munkakörüket milyen mértékben tartják atipikussá alakíthatónak. Szintén felmértük e munkaformák alkalmazásával kapcsolatos vezetői véleményeket.

Az elemzés általános tapasztalata, hogy a munkavállalók által egyértelműen preferált és megvalósíthatónak tartott atipikus munkaforma a rugalmas munkaidő. A vezetők 78%-a szintén pozitívan nyilatkozott a rugalmas munkaidő bevezethetőségéről. A kérdőív eredményei alapján a vezetők mintegy 90%-a támogatja valamely atipikus munkaforma bevezetését mind saját szervezeti egységére, mind a központi területekre és a régióközpontokra vonatkozóan.

Az eredmények alapján a rugalmas munkaidő tesztelésére pilotprojekt előkészítését kezdtük meg. A tapasztalatok alapján valósulhat majd meg a bankon belüli kiterjesztés.

Az OTP Bankban a túlórák mennyiségében jelentős elmozdulás nem volt tekintettel arra, hogy végtörlesztési, adósvédelmi feladatok jelentős többletterhet róttak a bank hálózatára. A bank a kapacitásmenedzselési eszközeivel, a szükséges erőforrásigény folyamatos monitorozásával igyekszik biztosítani a feladatok ellátásához szükséges kapacitásokat.

Az egészséges munkatársakért

Az egészséges életmódot továbbra is népszerűsítjük és ösztönözzük a bankcsoport munkatársai körében. A törvényi előírásokat meghaladó egészségügyi ellátás – főként szűrővizsgálatok megszervezése – továbbra is elsősorban Magyarországon, Romániában és Bulgáriában jellemző. Ukrajnában a vállalati biztosítás munkatársak és rokonaik számára is elérhető, ami gyógyászati és baleseti biztosítást is magában foglal. Az elérhető vizsgálatok körét 2012-ben is bővítettük.

Egy felmérést követően az OTP Bank rehabilitációs pótlékot fizet a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára.



427 megváltozott képességű munkatárs

Az OTP Csoport **427** megváltozott munkaképességű munkatársat alkalmazott 2012-ben, továbbra is elsősorban a DSK Banknál és a JSC OTP Banknál.

CÉLJAINK

2013

Vezetőfejlesztő programok körének további szélesítése a fiókhálózatban és a központban

360 fokal teljesítményértékelés működtetése a fiókhálózatban

Atipikus munkaformák bevezetése

Fiókhálózati vezetők utánpótlási rendszerének bevezetése

Fiókvezetők egyéni kompetenciafejlesztése

Az OTP Bank intranetjének megújítása

A munka- és tűzvédelmi szabályozás egységes szintűvé alakítása az OTP Csoport magyarországi tagjai esetében.

ÉRTED keretprogram kialakítása a munkavállalók jobb tájékoztatásáért a banki folyamatok fejlesztéséről





társadalmi szerep- vállalás

4

1,4 milliárd forint
adomány

Ingyenes gazdasági
képzés az O.K.-ban

20 000 diák oktatása
évente



Az OTP Csoport önállóan indított programokkal, illetve más szervezetekkel együttműködésben vállal szerepet a társadalom egészének érdekeit szolgáló kezdeményezések megvalósításában.

Az OTP Csoport felelős pénzügyi szolgáltatóként fontosnak tartja, hogy gazdasági erejéhez mértén hozzájáruljon a közösség sikereihez a sport, a kultúra, a felelős gondolkodás és a rászorulókat támogatásával.

Célunk, hogy valós és hathatós segítséget nyújtsunk a társadalom egészének érdekeit és igényeit szolgáló programok és ügyek támogatásával. Erőfeszítéseinket elsősorban

- a pénzügyi kultúra fejlesztésére, szemléletformálásra;
- az értékteremtésre és -megőrzésre; illetve
- az esélyteremtésre, közösségépítésre koncentrálnak.

Társadalmi szerepvállalásunk alapelveiről és a támogatott programokról honlapunkon tájékozódhat.

KIEMELKEDŐ EREDMÉNYEK

2012

Megnyitottuk a Középiskolások Országos Pénzügyi és Gazdasági Oktatóközpontját

OTP Önkéntes Program

OTP Bank Lovas Világkupa

VÁLLALÁSAINK

2011

EREDMÉNYEINK

2012

A Mintaiskolában megvalósuló programok további bővítése, a koncepció fejlesztése



Megvalósult, a Mintaiskola program a Budai Középiskola életének elengedhetetlen része lett

A „Vissza az alma materbe” program bővítése, a tananyag eljuttatása a fiókvezetőkhez



Folytattuk a programot, és megtörtént a fiókvezetők egységes felkészítése, de nem bővítettük ki

Az önkéntesség támogatása, ösztönzése



Megvalósult

A közösségek bevonásának erősítése támogatásainkban



Megvalósult, többek között az OTP Bank Lovas Világkupa – LEGO játékonysági akcióban

MEGVALÓSULT

A MEGVALÓSÍTÁS FOLYAMATBAN VAN

NEM TELJESÜLT

4.1 Pénzügyi kultúra fejlesztése



„A pénzügyi magatartás az élethelyzet kemény tényein kívül tudati jelenségekkel is összefügg. A pénzügyi ismeretek egyre magasabb foka egyre tudatosabb pénzügyi magatartással párosul. Az alacsony fokú pénzügyi tudatosság jellemzően a jelenre orientáltsággal és gyakran bankellenes nézetekkel társul, míg a tudatos pénzügyi magatartás jellemzően jövőre orientáltsággal jár együtt.”

Nagy Zoltán Péter
marketingigazgató

Lakossági kutatás a pénzügyi tudatosságról és felkészültségről¹

2012-ben Magyarországon országos, nagymintás, reprezentatív kutatást végeztünk, amelyben felmértük a pénzügyi alapmutatókat (milyen pénzügyi kapcsolattal, eszközzel rendelkezik a lakosság), illetve a pénzügyi tájékozottságot. Újdonságként most a pénzügyi ismereteket/attitűdöt is vizsgáltuk. A vártak megfelelően a tapasztalatok nem túl pozitívak. Pénzügyi tudatosságban és ismeretekben rengeteg fejlesztendő akad. A kutatás néhány jellemző eredménye:

- A felnőtt lakosság 47%-ának (3,8 millió személynek) van bankkártyája és a 11%-ának (920 ezer személynek) van hitelkártyája.
- 1,4 millió személynek, a felnőtt lakosság 18%-ának van törlesztendő bankhitele, bankkölcsöne.
- 800 ezer személynek, a felnőtt lakosság egytizede rendelkezik banki megtakarítással

A **18+ évesek** több mint fele az átlagosnál járatlanabbnak tartja önmagát a pénzügyek terén, és igen kevesen tartják magukat az átlagosnál járatosabbnak. Objektív mutatóval mérve – mely pénzügyi fogalmak megértését, számolási készséget és pénzpiaci termékek ismeretét foglalja magában – a lakosság mintegy háromnegyede rendelkezik a köznapi életben szükséges pénzügyi alapismeretekkel, és az egynegyede van birtokában kiterjedt ismereteknek. A pénzügyi ismeretek szintje elsősorban az iskolázottság, másodsorban a vagyonosság függvénye.

A 18+ évesek egyötödére kifejezetten tudatos, előrelátó pénzügyi magatartás jellemző, egy másik ötödének pedig a jövőre nem gondoló, megfontolatlan pénzügyi magatartás a sajátossága. A többség a pénzkezelés, pénzügyi tervezés terén viszonylag tudatosnak, a lehetőségekhez képest előrelátónak nevezhető.

A **mai felnőttek** nagyobb hányada tanítja a gyerekeit a pénzzel való gazdálkodásra, mint amekkora hányaduk gyerekkorában kapott effajta nevelést a szüleitől. Az iskolarendszer azonban ma is csak egy kisebbségnek nyújt a mindennapokban használható pénzügyi ismereteket.

Pénzügyi tervezés: A felnőttek kb. háromnegyede szokott legalább havonta foglalkozni mindennapos pénzügyei áttekintésével, és legalább évente a hosszú távú pénzügyi tervek kialakításával, a megvalósításukhoz szükséges pénzügyi teendők elvégzésével. A nők a rövid távú pénzügyi tervezéssel gyakrabban foglalkoznak, mint a férfiak. A társadalmi státusz emelkedésével egyre nő a hosszú távú pénzügyi tervezést végzők aránya. A pénzügyi tudatosság hiánya a legfiatalabb korosztálynál figyelhető meg leginkább.

¹ Forrás: Ipsos, A lakosság pénzügyi felkészültsége és magatartása – 2012, kvantitatív piackutatás 18+ éves magyarországi lakosság körében

O.K., azaz Középiskolások Országos Pénzügyi és Gazdasági Oktatóközpontja

2012 végén indult el európai uniós és az OTP Bank támogatásával az Európában egyedülálló oktatóközpont, amely évente 20 000 diák képzését tűzte ki céljául. Az OTP Fáy András Alapítvány által létrehozott és működtetett oktatóközpont:

- előzetes regisztrációt követően az ország különböző pontjairól érkező diákok számára ingyenes képzést nyújt, a legmodernebb audiovizuális eszközökkel,
- középiskolákba utazó oktatói hálózatot üzemeltet,
- saját fejlesztésű oktatási anyagait használja fel, amelyek mindegyike eleget tesz a „szórakoztatva tanítás” elvárásainak,
- a jövőben pénzügyi és gazdasági tudatosságra nevelő szakembereket, tanárokat is fog képezni, a diákok e területen szerzett ismereteihez kapcsolódóan nyilvános kutatásokat is végez majd.

Az oktatóközpont 1,1 milliárd Ft-os pályázati (TÁMOP, Társadalmi Megújulás Operatív Program 3.2.1 B-11/1-2012-0001 pályázat) és az OTP Bank mintegy fél milliárd Ft-os támogatásával jött létre. 2012 decemberében indult el a központ próbaüzeme (a próbaüzem 2013 februárjáig, a hiva-talos megnyitóg tartott).

A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó további programok

A „**Vissza az alma materbe**” program keretében bankunk felső- és középzetetői egykori középiskolájukban tartanak előadást pénzügyi ismeretekről. 2012-ben 12 fiókvezető és 4 banki (felső)vezető tartott előadást 17 iskolában 1235 diák bevonásával. Fontosnak tartjuk, hogy a programban egyre több vezető vesz részt; fiókvezetőinknek egységes felkészítést tartottunk 2012-ben. Célunk, hogy tovább színesítsük az előadásokat, és modulárisá tegyük a tananyagot.

2012 tavaszán **Fogd a pénzt és nyerj!** néven pénzügyi edukációs játékot indítottunk pilotprogramban, melynek célja a középiskolás diákok pénzügyi tájékozottságának és tudatosságának fejlesztése volt játékos formában. A diákoknak öt témakörben (Otthon/család, Iskola, Munka, Szabadidő, Bank) tettünk fel kérdéseket, amelyek az élet gyakorlati területein hasznosítható ismeretek átadására irányultak. A programra 947 játékos regisztrált és adott 79 230 választ. A 13 meghívott iskola közül 9 intézmény diákjai játszottak, és sikeres iskolanapot szerveztünk Sopronban kb. 400 diák és tanár részvételével.

Az **Életrevaló Kvíz** a Fogd a pénzt és nyerj! játék tapasztalataira és mechanizmusára alapozó, szintén a középiskolásoknak szóló pénzügyi edukációs játék. A 2012. őszi, 3 hetes vetélkedőt már a korosztály által legszélesebb körben használt csatornán,

a Facebookon szerveztük. A kezdeményezés népszerűségét jól mutatja, hogy 95 intézményből több mint 6000 játékos 508 570 választ adott a játék ideje alatt az ország egész területéről.

Facebook-oldalunkon a **Tudásbázis** alatt „A bankrendszer” és a „Te mit dobsz be a jövőért?” megtakarítási fókuszú kis-filmekkel segítjük az alapvető pénzügyi ismeretek elsajátítását.

A lakosság pénzügyi edukációját támogatandó, újtára indítottunk a Jazzy Rádióban egy megtakarítási fókuszú interjúorozatot. A rádió Millás Reggeli műsorában egy-egy öngondoskodási, megtakarítási téma került feldolgozásra az alapvető megtakarítási termékektől kezdve a nyugdíjra való előtakarékosságon keresztül az adóoptimalizálásig széles palettát felölelve.

A Takarékosági világnapon a „**Zöld út a tudáshoz**” program keretében az OTP banka Horvátország egész területén oktatási célú látogatásokat szervezett a fiókjaiba gyermekek számára, szinte minden fiók fogadott gyermekcsoportokat. A látogatások során a fiókvezetők egyszerűen és érthetően magyarázták el a gyermekeknek a bank működését és a bankban dolgozó szakemberek munkáját. A banknál évek óta hagyomány, hogy különleges programokkal ünneplik a Takarékosági Világnapot.

A „**Pénzügyi ismeretek napja az oktatási intézményekben**” önkéntes rendezvénysorozat keretében az orosz OTP Bank Russia munkatársai Oroszország több városában is előadást tartottak a diákok és az oktatók számára. A rosztovi, a szentpétervári és a samarai divízió munkatársai különböző eseményeken vettek részt és nyitott előadásokat szerveztek a régiók városaiban. A diákok és a tanulók megtudhatták, hogy mi a lényege a banki tevékenységnek, mi a pénz és hogyan kell azt megfelelően kezelni.



4.2 Társadalmi szerepvállalási programjaink

Az OTP Csoport tagjai támogatási tevékenységüket egymástól függetlenül, a helyi igényekhez illeszkedve valósítják meg. Szerepvállalásunk prioritása, hogy segítsük azokat a társadalmi csoportokat, amelyeknek valamilyen hátrányt kell leküzdeniük; az emberi kapcsolatok elmélyítéséhez hozzájáruló közösségi kezdeményezéseket, eseményeket, amelyek értéket képeznek a társadalom egésze számára; valamint rangos sporteseményeket támogatunk.

Támogatásaink:

- **hátrányos helyzetűek** – elsősorban fiatalok – megsegítése,
- **oktatás,**
- **kultúra és művészet, helyi közösségek rendezvényei** és
- **sport** területére koncentrálnak.

Az OTP Csoport elkötelezett a hosszú távú együttműködések iránt, ezért számos korábbi együttműködésünk folytatódott.



Együtttható Program

A programot 2011-ben indítottuk azzal a céllal, hogy ügyfeleinket és a lakosságot is bevonjuk adományaink célpontjainak kiválasztásába.¹ 2012-ben 3 nyertes projekt valósult meg: az eredetileg tervezett 5 millió forint helyett 7 millió forintra emeltük a pénzjutalmak összegét. Így végül az AutPont és a Budapest100 három-három, a Táncház napja 1 M forintos támogatást kapott.

A békéscsabai **AutPONT** Autista Gyermekekért és Fialatokért Alapítvány programja keretében két félnapos szemléletformáló délelőtti szerveztek a békéscsabai napközis táborokban. A gyerekek interaktív feladatokon keresztül, játékos formában ismerkedhettek meg az autista gyerekek mindennapjaival, majd az itt szerzett élményeik alapján egy rajzversenyen vettek részt. Összesen 150 gyerek vett részt a programokon.

Április 14–15-én, második alkalommal tartotta meg a Kortárs Építészeti Központ Alapítvány a **Budapest100-at**, a százéves házak ünnepét. 2012-ben a lakóházak mellé 25 intézmény is csatlakozott (színházak, minisztériumok), és 18 ezerre nőtt a látogatók száma. A résztvevő épületekben a házat és a lakóközösséget bemutató sétákat tartottak az önkéntesek, vagy pikniket, házi koncertet, esetleg kiállítást szerveztek a látogatók számára.

A Hagyományok Háza Baráti Köre Egyesület egész napos szabadtéri rendezvényt szervezett **Táncház Napja** címmel a budapesti Liszt Ferenc téren. Négy alkalommal, négy különböző helyszínen (Budapesten és vidéken) szerveztek flashmobokat, amelyek egyrészt a figyelemfelkeltést szolgálták, másrészt pedig lehetőséget teremtettek, hogy a járókelők is bekapcsolódjanak a közös éneklésbe, táncba.

Az OTP banka Hrvatska nyilvános pályázatot hirdetett adományi kerete kiosztására. A pályázók négy kategóriában nyújthattak be projektjavaslatokat: fiatalok, oktatás és tudomány; kulturális, történelmi és néprajzi hagyományok ápolása és környezetvédelem; humanitárius projektek; és sport. Összesen 285 pályázat érkezett Horvátország különböző részeiről, amelyek közül a pályázati bizottság 30 projektet választott ki.

Az egyik nyertes „Mentsük meg a fákat” projektjével a glinai „Bubamara” óvoda lett. A projekt célja az óvodás gyermekek környezettudatosságának fejlesztése annak érdekében, hogy környezettudatos felnőttek váljanak belőlük. Az adományból kilenc kőrifacsetét, három platánfát és 247 díszsövénycsetét vásárolt az óvoda, amelyeket a bankfiók munkatársainak segítségével október végén ültettek el.

¹ A 120 pályázó közül szakmai partnerünk a NIOK (Nonprofit Információs és Oktató Központ) 30 programot választott ki, rájuk lehetett szavazni a Facebookon.

Agrárium támogatása

Az agrárgazdaság stratégiai fókuszba kerülésével több társadalmi szerepvállalási programot is támogatunk e területhez kapcsolódóan a fiatal gazdák életpályáját segítő Fialat Gazdák Országos Szövetségével együttműködésben:

- A **Vesd bele magad! programban** jellemzően 6-10 éves gyerekeknek kapnak vetőmagcsomagot azért, hogy a vetőmagot otthon vagy az iskola kertjében vessék el, és ami terem, azt a család fogyassza el. 2012-ben összesen 339 iskola és 21 ezer gyerek jelentkezett a programra.
- A **Vidék Kaland Program** célja, hogy személyes példákon keresztül bemutassa fiatalok számára többek között a mezőgazdaság működését, és betekintést engedjen a gazdálkodók napi életébe, a gazdálkodói életformába. A programban tavaly 40 városi fiatal vett részt.

A programok sikerén felbuzdulva 2013-ban még több pénzt kívánunk fordítani ezen célok támogatására.

1.4 milliárd Ft
adomány

- ▶ Az OTP Csoport **1,4 milliárd Ft-ot** fordított adományozásra, **967 millió Ft-ot** fordított szponzorációra¹.
- ▶ Az OTP Csoport több mint **115 millió Ft** értékben nyújtott támogatást természetbeni hozzájárulásként, amiben az ukrán JSC Banknak kiemelkedő szerepe van.

Önkéntesség

Az önkéntesség az OTP Csoport legtöbb tagjánál hagyomány.

A jó ügyekért – elsősorban gyermekeket és betegeket segítve – vagy társadalmi, környezeti célt szolgáló programokban rendszeresen vesznek részt vagy gyűjtenek adományokat munkatársaink.

OTP önkéntes pályázati program

A program keretében három alkalommal hirdettünk meg belső pályázatot önkéntes csapatok kezde-ményezéseinek pénzügyi támogatására. A kiválasztásnál fontos szempont volt a helyszíni aktivitás intenzitása, a helyi partnerség és a közösségre gyakorolt hatás erőssége, illeszkedés az OTP Bank támogatási prioritásaihoz, kreativitás, a tevékenység reputációs hatása. A pályázatokat 7 tagú, a bank vezetőiből és két külső szakértőből álló zsűri bírálta el, és 40 projektnek adott támogatást.

A pályázati lehetőségen túlmenően a bank munkatársainak több formában teszi lehetővé a segítségnyújtást. Ilyenek a csapatépítő tréningek, a bankon belül szervezett rendszeres véradások és a központilag szervezett önkéntes programokhoz való csatlakozás.

A projektek és leírásuk megtekinthetők a bank **Facebook Segítségértképén** és az összefoglaló videónkon, amelyek a honlap CSR oldalán található videók között vannak.



DÍJAINK

Az OTP Önkéntes50 program a **Példaértékű CSR Projekt** címet kapta a Magyar PR Szövetség Best Practise pályázatán.

Egyéb önkéntes programok

- Az OTP Csoport több tagvállalata folytatta bevált gyakorlatait például a véradás terén.
- A bankcsoport tagjai csatlakoztak országos és nemzetközi programokhoz. Ilyen volt például az illegális hulladéklerakók felszámolására irányuló TeSzedd! egynapos akció és a Föld órája kezdeményezés, valamint az Egészség Hídja Összefogás az Egészségért a Mellrák Elleni Programban.
- Az OTP Bank Russia cseljabinszki részlegének munkatársai önkéntes akciót szerveztek a kóbor állatok megsegítésére. A résztvevők pénzt, gyógyszert és élelmiszert gyűjtöttek, illetve adtak át a menhelynek, ami a gazdátlan állatok számára orvosi ellátást is nyújt. A nemzetközi gyereknapon pedig megtisztították az árvaházak lakóinak épülő gyermekfalú területét, majd zöldségtermesztésre alkalmas ágyásokat alakítottak ki és virágokat ültettek.
- Az OTP Bank több részlegének csapatépítő rendezvénye támogatott társadalmi célt, elsősorban gyermekeket segítve. Például a Kártya Üzleti Igazgatóság 40 fő részvételével vett részt egy gyermekotthon felújításában; a Marketing Igazgatóság 28 fővel a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat Mindenki Karácsonya programja javára lekvárfőzésben vett részt.
- A környezetvédelemmel összefüggő önkéntes programok leírását a Környezetbarát működés fejezetben olvashatja.

¹ Ide számítottuk az időbeli hozzájárulás pénzügyi értékét és a menedzsmentköltségeket is.

AZ OTP BANK ÖNKÉNTES PÁLYÁZATI PROGRAMJÁNAK STATISZTIKÁJA

	2010	2011	2012
Pályázó csapatok száma	49	67	100
Támogatott és megvalósult projektek száma	10	38	40
Megvalósult projektben résztvevő munkatársak száma	96	376	533
A projektekben részt vevő kedvezményezettek száma (fő, becsült)	892	3700	3626

VÉRADÁSI STATISZTIKA

	2010	2011	2012
Véradók száma	634	808	860
Véradások száma	1127	1421	1568

85 önkéntes projekt

Az OTP Bankban 2012-ben összesen több mint **85** különböző önkéntes projekt a belső pályázati programmal együtt, az eredetileg célul kitűzött 50-hez képest.

Hátrányos helyzetűek segítése

- Az OTP Bank második éve támogatja 25 millió forint adománnyal a **Magyar Máltai Szeretetszolgálat „Mozgó játszótér” programját!** 2012-ben a mozgó játszótérek több mint 200 alkalommal vittek emlékeztető programokat a kis létszámú településekre. A rendezvényeken összesen 9545 gyermek és több mint ezer szülő és pedagógus vett részt. A buszok a barcsi, a bodrogközi, az encsi, a fehérgyarmati és a kadarkúti kistérség falvait járták, ahol igazi ünnepnap volt a játszóbuszok felbukkanása.

- 2012-ben is főtámogatói voltunk a **Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat és a Magyar Lovasterápia Szövetség** által rendezett díjlovas és lovasterápiás versenynek Fótton.

- Támogattuk a **Magyar Speciális Olimpia Szövetség „Szállj be te is”** programját². Mintaiskolánkban, a Budai Középiskolában tavasszal egy egész évfolyam, 10 osztály közel 300 tanulója vett részt a programban, majd mutatta azt be az egész iskolának. Mintaiskolában működő programokról bővebben az intézmény honlapján olvashat. [🔗](#)

- Továbbra is támogattuk a **KézenFogva Alapítvány Fogadd el, fogadj el! kam pányát**, amely az ép és fogyatékos emberek közötti kapcsolatot erősíti azzal, hogy bemutatja a fogyatékos emberek világát a többségnek.

- Az OTP Bank és az Emberi Erőforrások Minisztériuma (EMMI) közös pályázatot írt ki, hogy támogassa a szociálisan rászoruló nevelőszülői családokat, illetve örökbefogadott gyermek(ek)et és nevelő családokat életkörülményeik javításában, lakásuk



¹ Magyarországon még mindig 5-800 olyan kistelepülés van, ahol a gyerekeknek nincs játszótérük. A 2011-ben a bank által felajánlott 25 millió forintból a Szeretetszolgálat öt, a mobil játszótéreket szállító buszt vásárolt. Ezek olyan speciális járművek, amelyek néhány fős személyzettel (szakképzett pedagógusokkal és önkéntesekkel) járnak a kistelepüléseket hétfőnként.

² A „Szállj be te is” programon keresztül a tanulók megismerik a Speciális Olimpia Szövetség tevékenységét és céljait. Megértik, hogy mekkora küzdelem és kitartás, micsoda értékek rejlenek a sportolók eredményei mögött, és milyen hatalmas lehetőségeket kínál számukra mind a sport, mind az élet egyéb területein.

korszerűsítésével. A pályázat beküldési határideje 2012 novemberében volt, megvalósításuk 2013-ban lesz. A pályázat évi 19 millió forint keretösszeget biztosít a pályázó tulajdonában lévő lakóházak/lakások komfortnövelő, energiahatékony-ság-növelő, korszerűsítési, a fenntartási/üzemeltetési (rezsi) költségeket csökkentő munkálatok és beruházások elvégzéséhez. A bank külön szerződés keretében – amennyiben a pályázó igényli, és megfelel a hitelfelvétel feltételeinek – a korszerűsítéshez kamattámogatott lakáshitel is biztosított. A pályázatonként elnyerhető összeg legfeljebb 4 millió forint volt. A pályázat lebonyolítását a Nonprofit Információs és Oktató Központ (NIOK) Alapítvány végezte.

- Az OTP Bank által közel két évtizede kiemelten támogatott Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat önkéntes orvoscsoportja 2012-ben is kétszer utazott Erdélybe, a romániai Hargita megyébe, ahol kórházakban, iskolákban, óvodákban szűrték, vizsgálták és gyógykezelték a rászoruló gyermekeket. A **Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat fogászati busza** 2012-ben is több ezer vizsgálatot végzett az OTP Bank támogatásával.

- A montenegrói CKB Bank mintegy 870 ezer Ft értékben adományozott binokuláris mikroszkópokat a **Montenegrói Klinikai Központnak**. A bank dolgozói a saját pénzükön szereztek be ezeket az eszközöket, amelyek a gyermeksebészet munkáját segítik a jövőben.

- A **sisaki Vakok Egyesülete** szerződést kötött a horvát OTP banka Hrvatskával, amely mintegy 193 ezer Ft-tal járult hozzá „A szövéstől a munkaerőpiacig” elnevezésű projektjük finanszírozásához. Az adomány hozzájárult ahhoz, hogy az egyesület szövegépet vásárolhasson, ezzel további jövedelemforrást tudnak biztosítani a tartósan munkanélküli nőknek és fogyatékos-sággal élő személyeknek.

- 2008 óta működik az OTP Bank Russiánál a hátrányos helyzetű sokgyermekes családok megsegítését szolgáló „Nagycsalád” nevű program. Az **Orosz Gyermekalapítvány** rosztovi divíziója immár második éve segíti az OTP Bank támogatásával a nagycsaládból származó gyermekeket az iskolára való felkészülésben.



Oktatás

Az anyavállalat elsősorban az OTP Fáy András Alapítványon keresztül járul hozzá az oktatáshoz. Az OTP Fáy András Alapítvány 2012-ben is folytatta immár hagyományos programjait:

• Alapok Program – pénzügyi, gazdasági és gazdálkodási edukációs program

A tananyagot 9 év szakmai tapasztalatai és a nemzetközi trendek alapján újította meg az Alapítvány a Szent István Egyetem, a Mathias Institut és a Budapesti Corvinus Egyetem együttműködésével. A legfontosabb változás, hogy a programmal ezután nem egyszeri eseti tréningként találkoznak a diákok, hanem négy éven keresztül, egymásra épülő modulok formájában épül be a képzésbe, emellett kialakításra került képzés a pedagógusok számára is. Az új módszertant próbatanítások során tesztelték az Alapítvány mintaiskolájában, a Budai Középiskolában. Fontos változás, hogy az ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Karával közösen a tanár-továbbképzésben pénzügyi/gazdasági akkreditált képzést indítottak. Magyarországon először kerültek a nem gazdasági végzettségű tanárok továbbképzési rendszerébe ezen ismeretek. A képzésen 15 pedagógus hallgató vett részt 2012-ben.

• mileszel.hu pályaaorientációs és karrier-tanácsadás

A mileszel.hu interaktív pályaválasztást segítő honlapon az Alapítvány állandó tanácsadója az egész év során várta az érdeklődő középiskolások kérdéseit. Emellett több rendezvényen is részt vettünk, amelyek kimondottan a fiatalokat célozzák (Kapunyitási Pánik Fesztivál, gólyatáborok, iskolanapok stb.). Mindemellett a Mensa HungarIQa-val elkezdődött egy egyedülálló, kimondottan a 17-18 éveseket célzó (őket pontosan mérő) IQ-teszt kidolgozása is, amelynek sztdenderizálásában szintén a Mintaiskola diákjai vettek részt.

• Mintaiskola

A Mintaiskola program első „teljes” naptári éve 2012-ben volt. A projekt során a diákok (jövő)tudatossága elérésének érdekében a programelemek különböző területeken – előre tervezetten, ütemezetten – valósultak meg: pénzügy, gazdasági és gazdálkodás, karrier- és pályaaorientáció, környezet és egészség, társadalmi érzékenység stb.

Minden szereplő megtalálta a számára értékes elemeket: az iskola fejlesztésekhez, a diákok és tanárok tartalmas programokhoz, az Alapítvány (saját programjaihoz) elengedhetetlen információkhoz jutott.



A különböző programelemeknek köszönhetően (pl.: Alapok Program, karrier-tanácsadás stb.); különböző rendezvények támogatása – Iskolanap, Sportnap, Gólyatábor; közösségi terek fejlesztése; adományok – színpad, dobfelszerelés; civil programok – például a Demokratikus Ifjúságért Alapítvánnyal és a Kézénfogva Alapítvánnyal együttműködve; pályázatok stb.) mára a Mintaiskola program a Budai Középiskola életének elengedhetetlen, megkerülhetetlen részévé vált.

- Folytatódott a könyvtárfejlesztési program: a „**Hatodik Könyvhullám**”-ra 2012-ben csaknem 700 iskola jelentkezett. A Kuratórium 100 kedvezményezett középiskolát választott ki, amelyek könyvtárai egyenként 100 ezer Ft keretösszegű könyvvásárlási lehetőséggel, két e-könyv olvasóval, valamint egyéves Természet Világa, illetve Élet és Tudomány-előfizetéssel gazdagodtak.


- A horvát OTP banka Hrvatska számos módon támogatta az oktatást **ösztöndíjak támogatásával**. A Bank összesen 6,3 millió Ft értékben, 65 diák támogatásához járult hozzá Isztria megyében, Benkovacban és Zadarban.

- Az OTP Bank Romania 2012-ben is folytatta „**Az olvasás joga**” című programját. A kampány 2010-ben indult, azzal a céllal, hogy segítse az iskolai könyvtárak könyvtárolományának fejlesztését, növelését. 2012-ben a program 143 nehéz helyzetben levő vidéki iskolának adott könyvtári felszereléseket és könyveket. Ezzel több mint 29 ezer gyerek 92 100 könyvet kapott.



DÍJAINK

Az OTP Bank Romania „Az olvasás joga” kampánya elnyerte a Capital magazin által odaítélt **Oscar-díjat és aranyérmet** kapott a neves **SAPRE Awardon**.

- A szlovákiai Új Szó az OTP Banka Slovensko támogatásával olyan oktatási segédanyagot állított össze kilencedikes iskolásoknak, amely a polgári nevelés tantárgyán belül a gazdaság környezetre gyakorolt hatásával foglalkozik. 

A kiadvány összeállításakor a környezettudatos viselkedés elsajátítására (a takarékos lakhatásra, szelektív hulladékgyűjtésre, az otthoni takarékoskodás fontosságára, az ökolábnymom mérséklésére) összpontosítottak, ám a szórakozásról sem feledkeztek meg. A projektben 15 oktatási intézmény 600 hatodikos diákja vett részt.

Kulturális és művészeti programok, helyi közösségi kezdeményezések

- Az OTP Bank különös figyelmet fordít arra, hogy elősegítse a közösségi értékek, a hagyományok ápolását, így örömmel álltunk a Fölszállott a páva című tehetségkutató műsor, az **Országos Táncháztalálkozó és Kirakodóvásár** rendezvény, valamint az immár 40 éves táncházmozgalom népszerűsítése mellé. A magyar táncházmozgalom 2012-ben felkerült a UNESCO szellemi kulturális örökség listájára. Az OTP Bank a Táncház Egyesülettel közösen alapította meg a Táncház Díjat. A díjjal minden évben annak a népzeneésznek vagy -táncosnak a munkáját szeretnék elismerni, aki aktív előadóművészként és oktatóként komoly eredményekkel rendelkezik. A díjat Busai Norbert néptáncpedagógus kapta meg elsőként.

- Támogattuk a **Veszprémi Utcazene Fesztivált**. A fesztivál fellépőire két alkalommal is lehetett szavazni az OTP Bank Facebook-oldalán: a fesztivált megelőző időszakban a közönségszavazatok alapján derült ki, ki lesz a fesztivál tizenkilenc előadója mellett az OTP Bank vigaszágán szereplési lehetőséget elnyerő, huszadik fellépő. A szavazás a fesztivál ideje alatt is folytatódott: ekkor az dönt el, ki kapja az OTP Bank által a közönség kedvencének felajánlott 500 000 Ft-os díjat.

- Az OTP banka Hrvatska évek óta támogatja a **Dubrovnik-i Nyári Fesztivál** programjait. Az idei, 63. fesztivál utolsó színházi premierje George Büchner Danton halála című darabja volt, amelyet a díjnyertes és legprovokatívabbnak tartott horvát művész, Oliver Frljić rendezett. Az OTP Bank közel 7 millió Ft-ot adományozott a dráma bemutatójára.

- Azok a tanulók, akik október 1. és november 15. között diákszámlát nyitottak a horvát OTP bankánál, mintegy 8 000 Ft értékben **színházbérletet kaptak ajándékba**. Az akciót a zadari Horvát Nemzeti Színház kezdeményezte, hogy a diákokat ezzel is ösztönözzék a gyakoribb színházba járásra.

- Az ukrainai Magyar Nagykövetség védnökségével és a JSC OTP Bank támogatásával első alkalommal állították ki **Victor Vasarely** műveit a VII. Kijevi Nemzetközi Kortárs Művészeti Fórum keretében.






Társasházi pályázat

Az OTP Bank Társasházi Pályázata 2012-ben is kiemelkedő érdeklődésre tartott számot. A Környezetvédelem, Közösség-építés és Életminőség-javítás kategóriákban meghirdetett pályázat legnépszerűbb kategóriája az Életminőség-javítás volt.

971 pályamunka érkezett be az összesen 7 millió 300 ezer forint vissza nem térítendő támogatású pályázatra, amelyhez nem szükséges önerő. Az első 500 beküldő éves Társasházi Háztartás szaklap előfizetést kapott, valamint ingyenesen vehetett részt a Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesületének konferenciáin.

A pályázat eredményéről bővebben honlapunkon olvashat (<http://www.hazforum.hu/otp-palyazat/nyertes-palyazok-2012/>). 

Sportprogramok

A bankcsoport tagjai számos rangos hazai és nemzetközi eseményt, tömegsportrendezvényt és csapatot támogatnak, többeknek névadói is.

Olyan sportágakat támogatunk, amelyekhez fizikai és szellemi kitérés, magas fokú koncentráció és precíz csapatmunka szükséges. Fontosnak tartjuk a sport megszerettetését a jövő nemzedékével.

Az OTP Bank névadó szponzora az **OTP Bank Lovas Világkupa**. A Lovas Világkupa kapcsán 2012-ben bankunk a LEGO Monobrand Store Budapest Árkáddal közösen meghirdetett jótékonyági akcióval segítette a Magyar Lovasterápia Szövetséget. Támogatásunkhoz bárki hozzájárulhatott 200 forinttal, a LEGO jótékonyági csomagjának megvásárlásával. A lovasterápia központ legfiatalabb és legszínesebb csikójának felépítésében a csomagban található színes kockával, otthonról hozott kockákkal, illetve – az OTP Bank Facebookoldalán keresztül – virtuálisan is részt lehetett venni. A felépített LEGO lóra a www.otpjotekonyasag.hu oldalon lehetett licitálni. A legmagasabb licítet, 255.000 Ft-ot a Nelson Flottalízing Kft. tette, így az ő tulajdonába került a LEGO csikó. A licitálásból befolyt összeget az OTP Bank megduplázta, így az akció idején elkelt jótékonyági csomagokból befolyt összeggel, összesen 1 000 000 Ft-tal tudtuk támogatni a Magyar Lovasterápia Szövetség munkáját.

Az OTP Bank által támogatott **OTP-MOL Bozsik-program** szervezete (nyilvántartás, célkitűzések, verseny- és képzési rendszer stb.) átalakításra került, hogy biztosítani tudja a szakmai célkitűzések megvalósítását.

Az átalakítás eredményeképpen:

- a férfi és a női labdarúgás tömegbázisa;
- javult a tehetség-kiválasztás folyamata és hatékonysága;
- jelentősen bővült az intézményi programban résztvevők köre (2012/13-as tanévben több mint 60 ezer játékos), kibővült a foglalkoztatott korosztályok köre (5-14 éves kor).

A **Gyermek Intézményi Program** célja a „grundkorszak” újrászervezése, a játék megszerettetése, intézményi tömegbázis kialakítása és szélesítése, illetve a tehetséges gyermekek sportszervezetekbe irányítása.

A Gyermek Egyesületi Program célja az egyesületi tömegbázis kialakítása, a sportághoz kötődés megszilárdítása, technikai alapok megteremtése, a játékkészség alapjainak lerakása, a kreativitás ösztönzése. Közel 1100 sportszervezet szerepel az egyesületi programban, a gyermek korosztályok foglalkoztatási rendszere teljes összhangban van a fejlett futballkultúrával rendelkező országok gyakorlatával.

A **Kibontakoztatási Program** célja, hogy az ország valamennyi településén élő fiatal labdarúgónak szakemberek jelenlétében legyen lehetősége a tehetségét megmutatni és kibontakoztatni.

Az OTP-MOL Bozsik Program keretében 2012 júniusában Tanévzáró Gyermeklabdarúgó Fesztivált rendeztek. A háromnapos esemény nyitónapján 720 fiatal vette birtokba az MLSZ (Magyar Labdarúgó Szövetség) telki edzőközpontját, az 5-6. osztályos leány, 7-8. osztályos leány és a 7-8. osztályos fiú korosztály is 20-20 csapattal képviseltette magát. Az eseményt Mészöly Géza, az MLSZ szövetségi edzője nyitotta meg, rajta kívül megjelent az eseményen Kiss László, Tuboly Frigyes, illetve a magyar válogatott középpályása, Hajnal Tamás is.

RÉSZTVEVŐK SZÁMA AZ OTP-MOL BOZSIK-PROGRAMBAN

	Egyesületi Program	Intézményi Program
2010 (október)	38 728 fő	28 500 fő
2011 (október)	46 871 fő	50 780 fő
2012 (december)	58 688 fő	60 141 fő



4.3 A társadalmi szerepvállalás kommunikációja, transzparencia

Társadalmi szerepvállalásunk kommunikációja új (áttekinthető, értékvézérelt, emocionális, a tevékenységi területeket összekapcsoló) arculatot kapott. A kommunikáció során is törekszünk több fél összekapcsolására, továbbá a támogatás ténye és volumene helyett az ügy népszerűsítése a célunk. Mindezt megosztottuk a külföldi leánybankokkal is.

Megújítottuk az OTP Bank weboldalának vállalati felelősségvállalás szekcióját az érintetti elvárások és a nemzetközi benchmarkok figyelembevételével. Aktuális információkkal, hiányolt témakörökkel és tartalmakkal, valamint hírlevéllel egészítettük ki az oldalt.

2012-ben intenzíven és tervezetten kommunikáltuk a társadalmi szerepvállalást általában és saját ilyen tevékenységeinket és törekvéseinket a magyar médiában:

- fenntarthatóságról, felelős vállalati viselkedésről rádióműsort szponzoráltunk a Neo FM-en,
- az InfoRádióban egy egész nap szólt a társadalmi felelősségvállalásról,
- vidéki napilapokban az OTP Bank együttműködésével megvalósuló eseményeket népszerűsítettük (pl. önkénteseink által helyben szervezett programok, Veszprémi Utcazene Fesztivál).

Célunk az eredmények bemutatása, civil partnereinknek nyilatkozási lehetőségek biztosítása és a vállalati oldal bemutatása volt.

Kommunikáltuk a társadalmi szerepvállalást ezen felül:

- az OTP Bank weboldalon,
- az említett hírlevélben, amely mintegy 100 szakemberhez, illetve CSR-kérdésekben érintetthez jut el.

2013-ban nagy előrelépést fog jelenteni, hogy számos fiókban érintőképernyős ún. Böngészőket, LED-falakat szerelünk fel, és ezeken is fogjuk tudni kommunikálni társadalmi szerepvállalási tevékenységeinket, eredményeinket, felhívásainkat.

A társadalmi szerepvállalás **belső kommunikációja** munkatársaink felé folyamatos: rendszeresen szerepel az OTP Magazinban (külön rovat, programajánlók, kvíz) és a munkatársaknak szóló rendezvényeken (OTP Családi Nap, Önkéntes est, OTP Gála).

2012-ben kutatás készült a munkatársak körében a belső kommunikációról. Az eredmények szerint 3 év távlatában a társadalmi szerepvállalás kommunikációja a legjobb a bankon belül, olyan szempontokat is megelőz, mint a termékpaletta, a fiókok kialakítása, a szolgáltatások színvonala, az innovativitás, a stabilitás és az ügyfelek elégedettsége.

A „Reputacija” nevű minősítő ügynökség rendszeresen értékeli a gazdasági társaságok társadalmi felelősségvállalási tevékenységét. A legutóbbi felmérés alapján az OTP Bank Russia „A” minősítést kapott, ami azért is különösen nagy jelentőségű, mert első alkalommal történt, hogy nem orosz cég végzett az első helyen.





Társadalmi Szerepvállalás Díj 2012

Az OTP Bank díjazta a Társadalmi Szerepvállalás iránt kiemelkedő elkötelezettséget tanúsító szervezeti egységet. 2012-ben 15 fiók és 4 központi szervezeti egység pályázott a díjra.

A fiókok közül a **Pécsi Igazgatósági Fiók** nyerte el a díjat. A fiók munkatársai számos önkéntes programot valósítottak meg széleskörűen segítve ezzel a helyi társadalmi és környezeti ügyek megoldását. A programokban a fiók összes munkatársa részt vett.

A fiók támogatta a Pécsi Gyermekotthon gyermekeinek művészeti alkotóközösségét eszközökkel, és a munkatársak által összegyűjtött játékokkal. A támogatáshoz kapcsolódóan szervezett foglalkozáson elkészült rajzokból kiállítást szerveztek a fiók ügyfélterében – így folytatva az adománygyűjtést. A gyermekeket is vendégül látták a fiókban, később pedig íróasztalokat adtak ajándékba.

A fiók munkatársai emellett fektető ágyakat és játékokat ajándékoztak az értelmi fogyatékos és mozgássérült gyerekeket ellátó Éltés Mátyás Gyógypedagógiai Óvodának; rendbe tették az Illyés Gyula Általános Iskolában az iskolaudvart és a futópályát; takarókat gyűjtöttek, és az állatgondozásban is vállaltak feladatokat a Misina természet- és állatvédő egyesület számára; részt vettek a Pécsi Önkormányzat és a BOKOM által meghirdetett pécsi utcai nagytakarításban. A munkatársak külön ügyelnek rá, hogy az ügyfelek figyelmét felhívják a környezetkímélő lehetőségekre (elektronikus kivonatra váltás, internetbank).

A központi szervezeti egységek közül a Vagyonkezelési és Befektetési Szolgáltatási Igazgatóság kapta a Társadalmi Szerepvállalás díjat kiemelkedő önkéntes munkájukért:

- Húsvét hétféjén a Menhely Alapítvány által működtetett Práter utcai nappali melegedőben 120 adag reggelit készítettek el, és osztottak ki hajléktalanoknak. A munkatársak által gyűjtött ruhákat és általuk vásárolt tisztálkodószereket is átadtak. Az ételosztást karácsonykor megismételték.

- Nyáron a fóti gyermekváros különleges gyermekotthoni ellátásban részesülő (sérült gyerekek) lakóit vitték el a veresegyházi Medveparkba, ahol a Fehérkereszt Állatvédő Liga munkatársainak segítségével megismerkedhettek az ott élő állatokkal. A gyerekeknek később rajzpályázatot hirdettek az itteni élményeiről. A program második napján az OTP Bank több területének munkatársaiból összeállt 42 fős csapat a Medvepark területén vállalt takarítást. Emellett az összegyűjtött adományokból egy nagyobb teljesítményű fűkaszát ajándékoztak a szervezetnek.



33 csr konferencia

2012-ben az OTP Csoport tagjai **33** társadalmi felelősségvállalási konferencián voltak jelen, ebből **22** eseményen előadóként is szerepeltek.

CÉLJAINK

2013

Az OTP Fáy András Alapítvány új, pénzügyi, gazdasági és gazdálkodási kultúrát fejlesztő projektjével az általános iskolásokat is tervezi megszólítani

A mileszel.hu fejlesztése, új elemekkel történő kiegészítése (egyedülálló IQ-teszt és a diákvállalkozások ügyének előtérbe helyezése)

Az OTP Fáy András Alapítvány új regionális központ(ok) nyitását és távoktatási projektek indítását tervezi

Társadalmi szerepvállalási tevékenységeink kommunikációja a fióki érintőképernyős és LED-felületeken

Társadalmi szerepvállalásunk eredményeinek intenzívebb és fókuszált kommunikációja

Edukáció mint fókuszterület 2013-ban

Hozzájárulás, esélyegyenlőség biztosítása és annak kommunikációja



5

környezet- barát működés

9%-kal csökkent
az energiafogyasztásunk

606 tonna hulladékot
gyűjtünk szelektíven



Szolgáltatásainkon túlmenően évről
évre többet teszünk működésünk
káros hatásainak mérsékléséért,
és folyamatosan keressük
a környezetkímélő megoldásokat.

Az OTP Csoport elkötelezett a környezet védelme iránt. Banki szolgáltatóként a működésből fakadó környezeti hatásaink és lehetőségeink jelentősége kisebb, ugyanakkor folyamatosan törekszünk hatásaink mérséklésére.

A működéshez kapcsolódó környezetvédelmi hatásaink és tevékenységeink:

- beszerzés;
- az erőforrás-felhasználás (anyagok, eszközök, energia, víz, utazás);
- hulladékgazdálkodás; illetve
- az ezekből fakadó szén-dioxid-kibocsátás területeire terjednek ki.

A fentiekkel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit a honlapon találják meg. Közvetett környezeti hatásaink és lehetőségeink elsősorban a felelős szolgáltatói, munkáltató szerephez kapcsolódnak. 🔍

2012-es intézkedéseinket és tevékenységünket alapvetően meghatározta a működési költségek több éve tartó szinten tartására irányuló bankcsoporti törekvés. Emiatt korlátoztuk a beruházásokat.



KIEMELKEDŐ EREDMÉNYEK 2012

LED-es világítás alkalmazása

A papírhasználat és nyomtatás mérséklése az ügyfeleknek átadott dokumentumok kapcsán

Munkatársaink környezeti célú önkéntessége

VÁLLALÁSAINK 2011		EREDMÉNYEINK 2012
Az egy főre eső szén-dioxid-kibocsátás csökkentése az előző évhez képest	✓ ✗	Csoportszinten lényegesen mérséklődött a kibocsátás Az OTP Bank esetében kismértékben emelkedett
Az egy főre eső felhasznált tonerek és tintapatronok mennyiségének mérséklése	✓	Csoportszinten 12%-kal csökkent, 1 kg-ra
A papírhasználat további mérséklése	✗	A papírhasználat csoportszinten emelkedett, ugyanakkor ez részben az adatgyűjtés pontosabbá válására vezethető vissza
A fiókfelújításokhoz kapcsolódóan a LED-világítás használatának kiterjesztése	✓	Az OTP Bank 270 fiókjának világítását újítottuk meg
A marketinganyagok dísztróbiójának bevonása a központi fuvarszervezésbe	🔄	A megvalósítás 2013-ra húzódik
A felújított bankfiókok környezetének rendezése	✓	A helyi igényekhez és lehetőségekhez mérten valósult meg
✓ MEGVALÓSULT 🔄 A MEGVALÓSÍTÁS FOLYAMATBAN VAN ✗ NEM TELJESÜLT		



Beszerezés

A 2012-ben nem változott lényegesen a beszerzés rendszere az OTP Csoporton belül. Bankcsoporti szinten az **egységesítés és központosítás határozza meg törekvéseinket**, a jelentős volumenű és értékű beszerzések centralizáltak (pl. IT-beszerzés, gépjárműbeszerzés). A beruházási elvek között szerepel az átláthatóság, illetve a felelős és etikus magatartás elvárása a beszállítók részéről, továbbá a teljes életciklusra vonatkoztatott költségek figyelembe vétele. A környezetvédelmi jogszabályoknak való megfelelést vizsgáljuk. Beszerzéseink során az **újrahasznosíthatóságra, javíthatóságra** törekszünk.

A promóciós ajándékok esetében az OTP Csoport tagjai kifejezetten hangsúlyt fektetnek a környezettudatos, illetve etikus beszerzésre. 2012-ben például a bankon belül az egyedi gyártású termékek esetében (kötények, ajándék tasakok) megváltozott munkaképességű munkavállalók szolgáltatásait vettük igénybe, az elhasznált reklámeszközöket (molinó, zászló) pedig újrahasznosítottuk. A nagyobb mennyiségben beszerzésre kerülő termékek – tollak, jegyzetfüzetek és mappák – továbbra is a környezetbarát alapanyagúakat részesítjük előnyben a beszerzések során.

Takarékos erőforrás-felhasználás

2012-ben elsősorban korábban kialakított gyakorlatainkat folytattuk és kerestük azokat a lehetőségeket, ahol további lehetőség nyílt az erőforrás megtakarításra.

Az OTP Bank folyamatosan korszerűsíti rendszereit, az alkalmazott technológiák és gyakorlatok a racionálisan elérhető lehetőségek keretein belül biztosítják a takarékos felhasználást.

- Folytattuk a LED-világítás alkalmazását. Az OTP Bank fiókjainak kétharmada esetében (270 fiók) fejeződött be a külső megújítás az év végére, amelynek eredményeként a világító eszközök – ideértve a homlokzati világításokat, a logokat, a fióki plakáttartó táblákat – teljes mértékben LED-világítással működnek. A LED-világítással mintegy 85%-os megtakarítást értünk el a kiváltott világítás vonatkozásában. Ezen túlmenően felülvizsgáltuk a külső világítás üzemidejét is, és a kisebb forgalmú helyeken mérsékeljük azt; folyamatos az energiatakarékos izzók beszerzése a belső terek esetében.

- Az OTP Bank fiókjainak hűtési-fűtési energiáját csökkenti a távfelügyeleti rendszer kialakítása, amely 2012-ben 32 fiókban valósult meg, és terveink szerint további 50 fiókra terjesztjük ki 2013-ban.

- A klímagépek által termelt hő visszanyerését tovább bővítettük az OTP Bank központi épületeiben, lényegesen mérsékelve a passzív hő mennyiségét. A hővisszanyerést az OTP Bank Russia is alkalmazza.

- Az OTP Bank Russia is több projektet megvalósított az energiatakarékosság érdekében épületek rekonstrukciója és modernizációja révén.

- A videokonferencia lehetőségét az OTP Csoport évről évre növekvő mértékben használja ki. Jelentős mennyiségű széndioxid-kibocsátást megtakarítva ezzel.

Folyamatosan törekszünk a **papírhasználat** mérséklésére a nyomtatás csökkentésével a bankon belüli folyamatokhoz kapcsolódóan és az ügyfelek irányába egyaránt. 2012-ben a nyomtatás mérséklésével járt többek között:

- a hirdetések megújítása és egységesítése, illetve
- a Simple bevezetése is, továbbá
- az e-mail csatorna bevezetése a Direkt Marketing folyamatokba.

Ezáltal csökkentettük a hagyományos DM levelek számát, a 2012-es kampány statisztikák alapján kb. 100 000 db DM/évvel. Az Email csatorna bevezetésével ügyfeleink elégedettségének növelésére is számítunk, hiszen a számos esetben,

9 % energiafogyasztás csökkenés

7/10

- ▶ Az OTP Csoport energiafogyasztása¹ közel **9%-kal** csökkent 2011-hez képest.
- ▶ 2012-ben **1950 GJ** energiát napenergiával állítottunk elő. 2012-ben **3866,85 GJ** energiát állítottunk elő hőszivattyúval.
- ▶ 2100 videokonferencia-hívás, összesen **3000 óra** időtartamban (375 munkanap). A videokonferencia-hívások révén **1105 tonna** szén-dioxid-kibocsátás elkerülése (ez kb. 140 fő éves fogyasztásának megfelelő kibocsátás²).
- ▶ 2012-ben Magyarországon ügyfeleink **931 ezer** lakossági számla tekintetében már elektronikus bankszámlakivonatokat kapnak, amely **20%-os** növekedés az előző évhez képest.

¹ Közvetett és közvetlen energiafogyasztás.

Az OTP Bank pontos adatain alapuló csoportszintű becslés.

kérdőív formájában kért visszajelzés (pl. termékekkel/szolgáltatásokkal kapcsolatban), immár kényelmesen, otthonról is elküldhető a Bank számára.

A jogszabályi előírások szerint működtetett Központi Hítelinformációs Rendszer (KHR) működtetése viszont a papírhasználat növekedésével járt. 2013-ra vonatkozó lényeges tervünk, hogy az OTP Bank lakossági ügyfeleinek számlaértékesítő levelét újrapapírra nyomtatjuk.


Utazás

A banki szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan jelentős utazási és szállítási igény merül fel. A racionalizálás mindkét területen folyamatos, az utazás mennyiségét éppúgy törekszünk csökkenteni, mint a minimális fogyasztást. A gépkocsikat mindaddig megtartjuk, amíg azok üzemben tartása gazdaságos és biztonságos.

Az OTP Bank esetében a kerékpártárolók és a kapcsolódó infrastruktúra megvalósítása kialakultnak tekinthető. A biciklivel érkező munkatársaink száma emelkedik, a biciklitárolók jól kihasználtak.

Hulladékkezelés

Az IT-eszközpark cseréje folyamatos feladatot jelent, a leselejtezett eszközök esetében természetesen gondos-kodunk a környezetvédelmi előírásoknak megfelelő hulladékkezelésről. 2012-ben is több ezres nagyságrendben került sor a POS-terminálok, a számítógépek, monitorok és egyéb eszközök selejtezése. Az OTP Bank folytatta gyakorlatát a másodlagos hasznosításra vonatkozóan: külső szolgáltató révén a számítógépeket újra üzemképes állapotba hozva értékesítette azokat, a többi eszközt a környezetkímélő megsemmisítés céljából – az újrahasznosítható, szelektíven gyűjthető részek kiszerezésével – csökkent munkaképességű embereket foglalkoztató szervezetnek adta át. A leselejtezett eszközök egy részét évek óta jótékony célra ajánljuk fel, jellemzően civil szervezetek számára. A leánybankok közül az OTP banka Srbiya, az OTP Bank Romania, illetve a DSK Bank adja tovább újrahasznosításra az elektronikus hulladékot.

A szelektív hulladékgyűjtés terén a **PET-palackok, a papír-hulladék, illetve a használt tonerek** gyűjtése az OTP Csoport több vállalatánál részben megvalósult. Az elkülönítetten gyűjtött hulladék mennyisége folyamatosan növekszik.  Tervezzük a szelektív gyűjtés lehetőségének megteremtését az OTP Bank bankfiókjaiban is.

606 tonna szelektív hulladék

- ▶ Magyarországon 2012-ben mintegy **606 tonna** hulladékot gyűjtöttünk szelektíven.
- ▶ Az OTP Csoport **631 tonna** papírt gyűjtött szelektíven.

Munkatársainkkal a környezet védelméért

Az OTP Csoport egyre több tagvállalata helyez hangsúlyt a munkatársak figyelmének felhívására és bevonására a természeti erőforrások védelmére érdekében.

- Az OTP Bank Romania 2012-ben indított kampányt, amelynek keretében a központi épületek legfrekvenciáltabb helyein környezetvédelmi témájú üzeneteket helyeztek el pl. „A szalvéták használata közben gondolj a Földre és korlátos erőforrásaira! Gratulálunk, hogy a lépcsőt használtad, egészségesebb leszel és teszel a Föld megmentéséért!”. Az OTP Bank Romania munkatársai emellett több éve részt vesznek környezetvédelmi célú önkéntességben, illetve rendszeresen az elektronikus hulladék gyűjtő kampányok is.

- Az OTP Bank több nemzetközi kezdeményezéshez is csatlakozott 2012-ben, mint a Föld Órája, vagy a TeSZedd! hulladékgyűjtési akció. Az OTP Bank 2013-ban tervez újabb kampányt a munkatársak figyelmének felhívására a környezetvédelem terén. (Matricák kihelyezésével, körüzenetekkel 2008-tól kezdve több alkalommal is ösztönöztük a takarékos erőforrás-felhasználást.)

- Az OTP Bank Russia szintén több kezdeményezésben vett részt ilyen volt a Föld órája, az Autómentes Nap, illetve egy ökoszisztéma helyreállítását célzó program. Néhány fiókban a munkatársak civil szervezetekkel együttműködve önkénteskednek.

- Az ukrainai OTP Bank is csatlakozott a „Let's do it Ukraine! (Csináljuk meg, Ukrajna!) egynapos akcióhoz az illegális hulladéklerakók felszámolása érdekében.

CÉLJAINK

2013

Az energia-távfelügyeleti rendszer bővítése az OTP Bank fiókjaiban

A kötelezően az ügyfelek rendelkezésére bocsátandó hirdetményeket elektronikusan tervezzük megjeleníteni, csökkenteni a papír és nyomtatófesték használatát

Az OTP Bank lakossági ügyfeleinek számlaértesítő levelét újrapapírra nyomtatjuk

A szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztése az OTP Bank fiókjainak minél szélesebb körére

Szemléletformáló kampány megvalósítása az OTP Bank munkatársai körében

A jelentésről bővebben

Az OTP Csoport Vállalati felelősségvállalási jelentésének összeállításakor figyelembe vettük, hogy a bankcsoport sok és sokféle érintettel áll kapcsolatban, akiknek eltérő elvárásaik vannak. Idén is törekedtünk az egyensúly megtalálására a magas szintű szakmaiság, valamint az érdekes és az informatív bemutatás között.

- A **befektetők** érdeklődésének megfelelően az adatok pontosságára és a folyamatok és fejlesztési irányok bemutatására törekedtünk.
- **Ügyfeleink** jobban előtérbe helyezik az információk érdekesebb bemutatását, őket elsősorban a banki ügyintézés javításáért tett lépések érdeklik, valamint hogy pénzüik és adataik biztonságban legyenek.
- Fontos érintett csoportot jelentenek a **munkatársak, a lakosság (civil szervezetek), a beszállítók, a hatóságok, a versenytársak**, akik egy része kisebb-nagyobb mértékben érzékeny a felelősségvállalás iránt. Az ő érdeklődésük nagyon változatos, gyakran csak egy-egy területre irányul, de jellemzően a szemléletes, kézzelfogható bemutatásra fogékonyak.

Az információkat két felületen mutatjuk be:

- e **jelentés**: a 2012-es évre fókuszáló, a Vállalati felelősségvállalási stratégia prioritásai szerint tagolt, az adatokat külön fejezetben bemutató, tömör, olvasmányos forma;
- **honlapunk**: az általános, felelősségvállalásunknak alapot adó elvekről, összefüggésekről ad tájékoztatást. Ügyfeleink számára a bankfiókokban idén is elérhető lesz a jelentés alapján készített CSR-brosúra, amely röviden tájékoztat a szerintünk számukra legfontosabb vállalati felelősségvállalási programokról.



A jelentésben:

- Az **adatokat** az OTP Csoport egészére, valamint az anyavállalatra mutatjuk be. Ez alól a pénzügyi adatok jelentenek kivételt, ahol az OTP Bank helyett az OTP Core (magyarországi alaptevékenység, azaz az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarék, az OTP Faktoring alkotta csoport) eredményeit ismertetjük, illeszkedve a pénzügyi jelentéshez.
- A **nem adatjellegű információk, gyakorlatok** bemutatásánál utalunk arra, hogy azok milyen körre, mely vállalatokra vonatkoznak. A magyarországi OTP Bankról szóló írásos információ a leányvállalatokhoz képest enyhén túlsúlyban van, amit két tényező indokol: egyrészt a cégcsoport központja Budapesten van, így stratégiaileg kiemelten fontos a magyarországi környezet, másrészt számos fejlesztést először a magyarországi bankban vezetünk be, és ezután terjed a csoport leányvállalatai körében – elég, ha a gyermekszarkokra vagy az OTPdirekt rendszerre gondolunk.

adatok

6

24 vállalat

10 000 adat

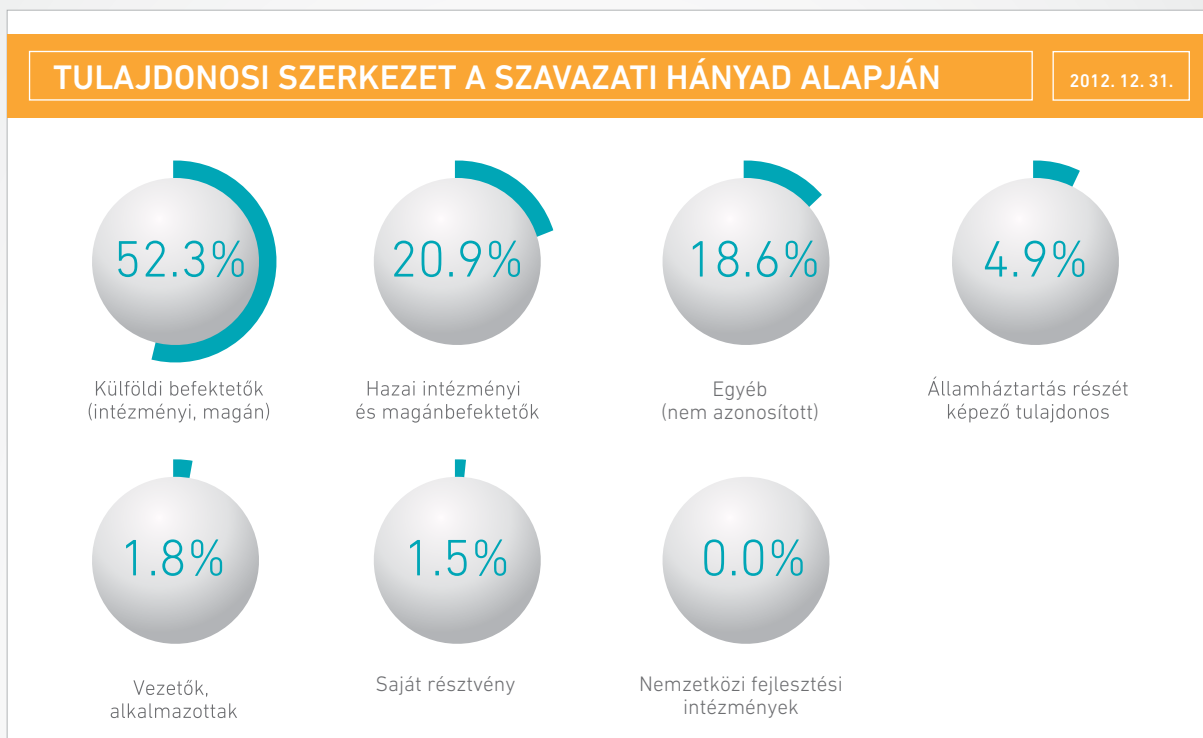
32 alapindikátor

6 kiegészítő indikátor



A jelentéstétel gyakorlata és a Jelentés tartalma összhangban van a GRI alapelveivel. Vizsgálatunk alapján a Jelentésben közölt információk köre a GRI B+ alkalmazási szint elvárásainak felel meg.

6.1 AZ OTP CSOPORT ADATAI



TULAJDONOSOK (5%-NÁL NAGYOBB TULAJDONOSOK)	2012. 12. 31.	BEFOLYÁS MÉRTÉKE	SZAVAZATI JOG
Medget, Timur és Ruszlan Rahimkulov		9,02%	8,88%
MOL Magyar Olaj és Gázipari Nyrt.		8,70%	8,57%
Groupama Csoport		8,43%	8,30%
Lazard Csoport		5,73%	5,64%

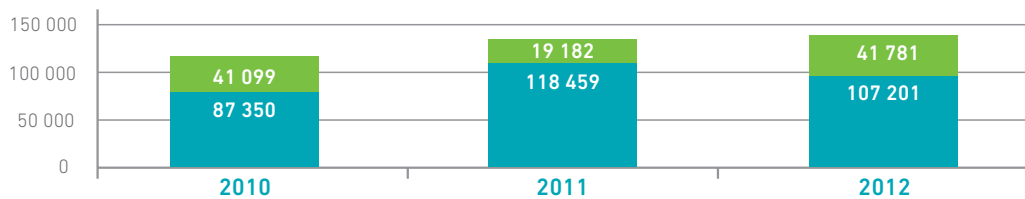


GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNYRE VONATKOZÓ ADATOK

KELETKEZETT ÉS FELOSZTOTT GAZDASÁGI ÉRTÉK (KONSZOLIDÁLT, AUDITÁLT, IFRS SZERINTI EREDMÉNYKIMUTATÁS ALAPJÁN, MILLIÓ FT)		2012	OTP CORE	OTP CSOPORT
I. Megtermelt közvetlen gazdasági érték	= 1		394 243	844 553
1. Értékesítés nettó árbevétele	Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)		394 243	844 553
II. Felosztott gazdasági érték	= 2+3+4+5		185 632	391 109
2. Működési költségek + tőkebefektetőknek szánt kifizetések	Működési költségek - Személyi jellegű ráfordítások - Értékcsökkenés - Társasági adóalapot csökkentő adók		76 819	158 517
3. Alkalmazotti bérek és juttatások	Személyi jellegű ráfordítások		84 731	188 953
4. Kifizetett adók	Összes adófizetési kötelezettség (bérjárulék nélkül)		22 933	42 243
5. Közösségi befektetések	Adományozás		1 149	1 396
III. Visszatartott nyereség	= 1-(2+3+4+5)		208 611	453 444

AZ OTP CSOPORT ADÓFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE

millió Ft



- Valamennyi további adó (személyi jellegű kiadáshoz kapcsolódó, eredményt terhelő adók, társasági adó)
- Banki különadó

ÁLLAMI TÁMOGATÁSOK, KEDVEZMÉNYEK	OTP BANK	OTP CSOPORT
2010		
Adókedvezmény (Ft)	987 millió	1029 millió
K+F támogatás (Ft)	1079 millió	1092 millió
Egyéb, bármely kormányzattól bármely tevékenységre kapott végleges pénzeszköz	—	—
Összes állami támogatás, kedvezmény	2066 millió	2121 millió
2011*		
Adókedvezmény (Ft)	3 718 millió	4 718 millió
K+F támogatás (Ft)	1 240 millió	1 240 millió
Egyéb, bármely kormányzattól bármely tevékenységre kapott végleges pénzeszköz	—	—
Összes állami támogatás, kedvezmény	4 958 millió	5 958 millió
2012		
Adókedvezmény (Ft)	0**	177 millió
K+F támogatás (Ft)	0***	—
Egyéb, bármely kormányzattól bármely tevékenységre kapott végleges pénzeszköz	—	50 millió
Összes állami támogatás, kedvezmény	0	227 millió
MEGJEGYZÉS:		
<p>*2011. II. félévétől a látvány-csapatsportok támogatása kapcsán is lehetőség van társasági adókedvezmény igénybe vételére, emellett az adókedvezmények összege magában foglalja a film, és előadó-művészeti támogatások miatti adókedvezményeket is. A változás okozza az igénybevett adókedvezmény jelentős mértékű növekedését az elmúlt évhez képest.</p>		
<p>**Az OTP Bank 2012-ben is nyújtott filmtámogatást és látvány-csapatsportok támogatást, amely lehetőséget biztosít társasági adókedvezmény igénybe vételére, a számított fizetendő társasági adó 70%-ig. 2012. adóévben az OTP Bank Nyrt. nem rendelkezett az általa nyújtott társasági adókedvezményre jogosító támogatások utáni társasági adókedvezmények érvényesítéséhez pozitív társasági adóalappal, azaz fizetendő számított társasági adóval.</p>		
<p>***Jogszabályváltozás miatt 2012. január 1-től a Bank saját hatáskörében a K+F tevékenységek felmerült közvetlen költségével már nem csökkentheti az innovációs járulékfizetési kötelezettségét, azaz sem a megrendelt, sem a saját K+F tevékenység költsége nem vehető igénybe csökkentő tételként az innovációs járulék terhére.</p>		

6.2 A FELELŐS SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁSRA VONATKOZÓ ADATOK

A 90 NAPNÁL HOSSZABB KÉSEDELEMBEN LÉVŐ ÁTSTRUKTURÁLT LAKOSSÁGI ÜGYLETEK ARÁNYA

2012. 12. 31.



CKB Bank



DSK Bank



JSC OTP Bank



Merkantil Csoport



OTP banka Srbija



OTP Banka Slovensko



OTP banka Hrvatska



OTP Bank



OTP Bank Romania



OTP Bank Russia

Felelős befektetési alapok kezelt vagyona

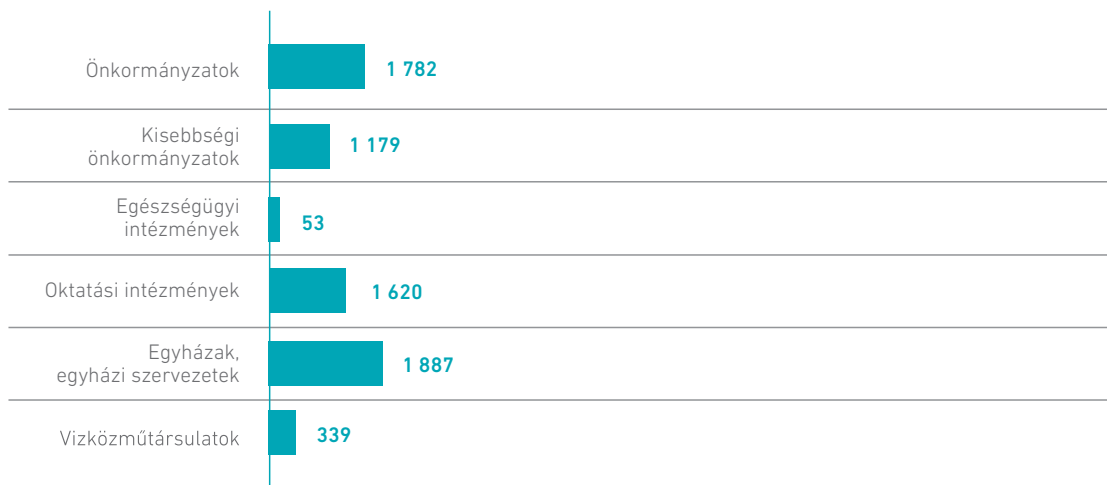
OTP Klímaváltozás 130/30 Alap kezelt vagyona 2012 végén 0,773 milliárd Ft volt (2011: 1,007 milliárd, 2010: 1,4 milliárd, 2009: 1,3 milliárd)

OTP Green Energy Alap kezelt vagyona kb. 636 millió Ft (2011: 400 millió, 2010: 600 millió Ft)

Véleményünk szerint a jelenlegi hazai és a régióban érvényesülő befektetési kultúra még kis mértékben ismeri el a felelős vállalati működésre kiemelt hangsúlyt helyező befektetéseket, ezért az ilyen alapok érdemi felfutása a közeljövőben nem várható.

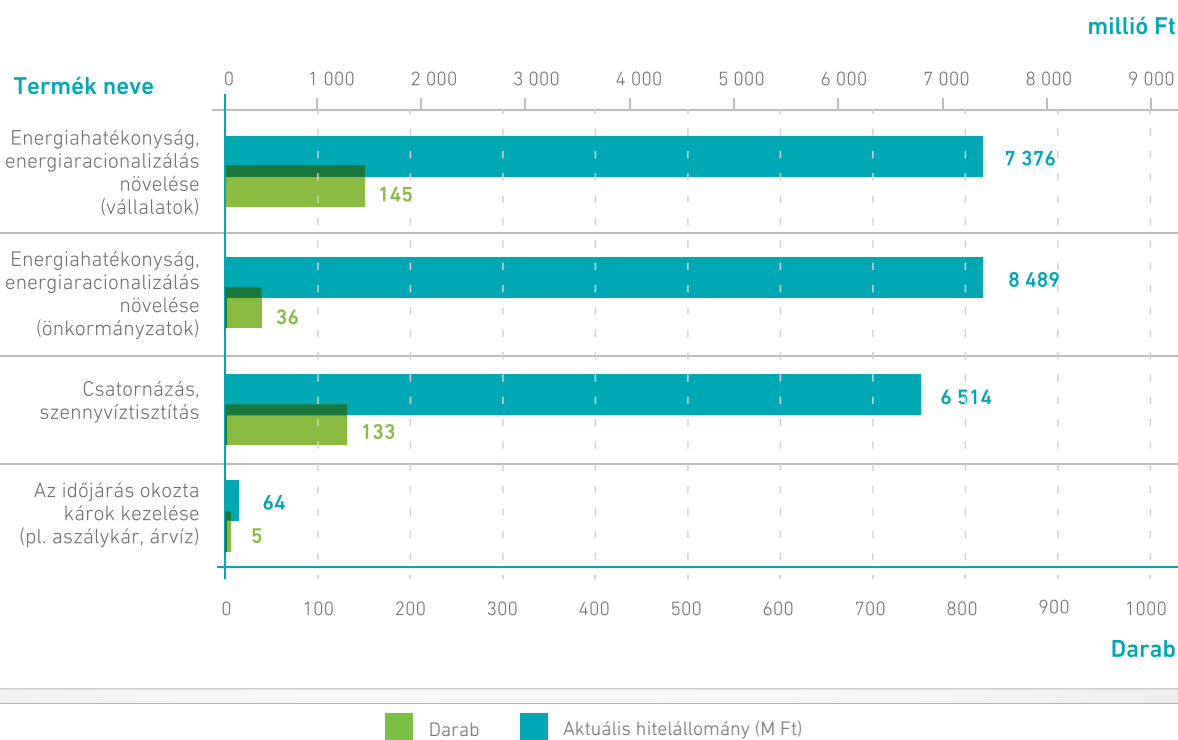
SPECIÁLIS VÁLLALATI ÉS ÖNKORMÁNYZATI ÜGYFELEK, OTP BANK

2012. 12. 31.



SPECIÁLIS KÖRNYEZETI HITELTERMÉKEK JELLEMZŐI, OTP BANK

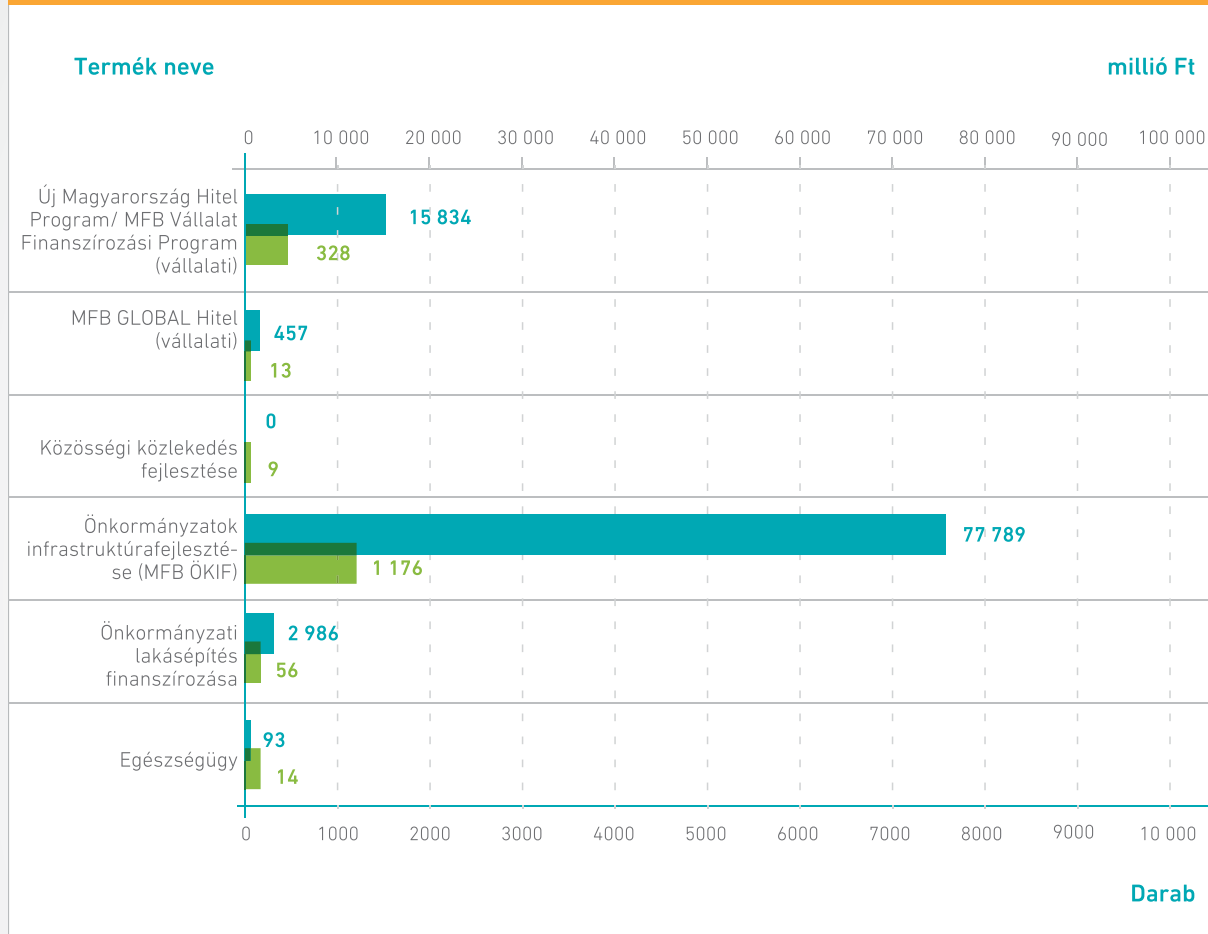
2012. 12. 31.





A SPECIÁLIS ETIKAI ÉS FENNTARTHATÓSÁGI KRITÉRIUMOKAT IS ALKALMAZÓ ÖNKORMÁNYZATI/VÁLLALATI TERMÉKEK JELLEMZŐI, OTP BANK

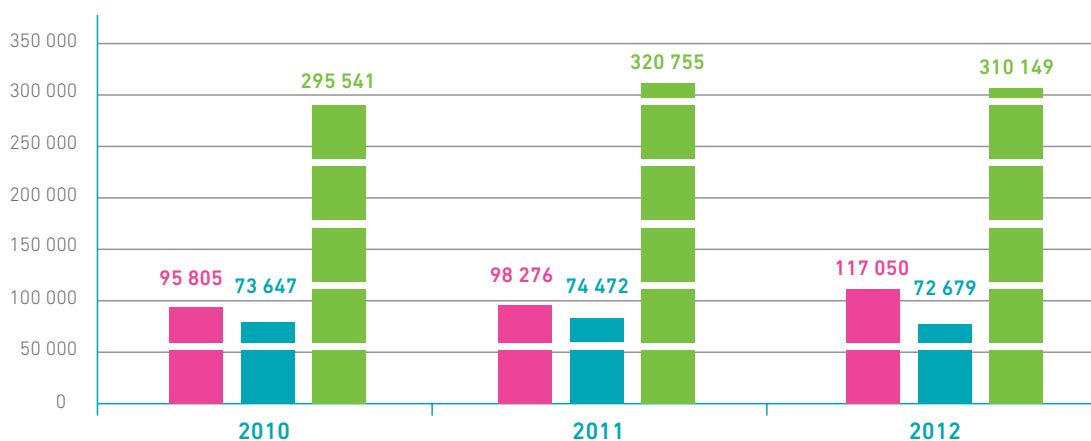
2012. 12. 31.



Darab Aktuális hitelállomány (M Ft)

- Az OTP Bank Romania 2012-ben 12 új önkormányzati infrastruktúrafejlesztést finanszírozott.
- A JSC OTP Bank 2012-ben történt speciális célú hitelnyújtása:
 - > 1 esetben oktatási célhoz,
 - > 10 esetben egészségügyi célhoz,
 - > 5 esetben természettudományi és műszaki kutatás-fejlesztési célhoz.

ÜGYFÉLPANASZOK, OTP BANK



■ lezárt panaszok száma
 ■ jogos panaszok száma
 ■ adott kártérítés, kompenzáció (e Ft)

ÜGYFÉLPANASZOK

OTP BANK

OTP CSOPORT

2010

Adott kártérítés, kompenzáció (Ft)

296 millió

398 millió

Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)

4 000

5 300

2011

Adott kártérítés, kompenzáció (Ft)

321 millió

659 millió

Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)

4 300

8 500

2012

Adott kártérítés, kompenzáció (Ft)

310 millió

419 millió Ft

Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)

4 300

5 400

VEVŐK SZEMÉLYES ADATAIVAL TÖRTÉNŐ VISSZAÉLÉSEK SZÁMA

2012

OTP BANK

OTP CSOPORT

Külső felektől érkezett panasz, amelyek indokoltságát a szervezet igazolta

0

7

Szabályozó szervektől érkezett panasz

0

508*

Adatok kiszivárogtatása

0

5

Adatok ellopása

0

618*

Adatok elvesztése

0

451**

*Az OTP Bank Russiá-hoz köthető visszaélések száma 459, illetve 568.

** Az OTP Banka Slovensko-hoz köthető visszaélések száma 388.

2012-BEN LEZÁRT HATÓSÁGI ÉS EGYÉB JOGI ELJÁRÁSOK

OTP BANK

	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bíróági eljárás aláakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	49	2,6	16	32	0	0	1
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	7	1	1	3	0	3	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti*	197	0	0	0	68	125	4
összesen	253	3,6	17	35	68	128	5

*A Pénzügyi Békéltető Testület ügyei. A 2011-es év adatait a 2011-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 72. oldalán találhatók. A 2010-es év adatait a 2010-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 24. oldalán találhatók.

2012-BEN LEZÁRT HATÓSÁGI ÉS EGYÉB JOGI ELJÁRÁSOK

OTP CSOPORT

	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bíróági eljárás aláakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	252	26,4	79	68	30	28	47
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	8	1	1	3	1	3	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	3	0,3	3	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti*	203	1,4	3	0	69	125	6
összesen	466	29,1	86	71	100	156	53

Versenyjogi eljárások: 2012 során nem zárult le versenyjogi eljárás az OTP Csoportban, év végén két versenyjogi eljárás volt folyamatban.

6.3 MUNKAVÁLLALÓKRA VONATKOZÓ ADATOK

FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (FŐ, DECEMBER 31.)				OTP BANK
	2010	2011	2012	
Teljes munkaidősök	6 575	6 873	7 084	
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 175	1 039	948	
Statisztikai létszám összesen	7 750	7 912	8 032	
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	50	45	38	
Foglalkoztatottak összesen	7 800	7 957	8 070	
Nők aránya	77%	75%	74%	
Férfiak aránya	23%	25%	26%	
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	6%	8%	9%	

FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (FŐ, DECEMBER 31.)				OTP CSOPORT
	2010	2011	2012	
Teljes munkaidősök	27 612	32 394	37 147	
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 520	1 336	1 261	
Statisztikai létszám összesen	29 132	33 730	38 408	
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	9 160	15 623	14 296	
Foglalkoztatottak összesen	38 292	49 353	52 704	
Nők aránya	74%	74%	79%	
Férfiak aránya	26%	26%	21%	
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	5%	39%*	3%	

*Elsősorban az oroszországi OAO OTP Bank több mint 17 ezer dolgozója (elsősorban ügynökök) határozott idejű foglalkoztatása miatt.

A MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁNAK MEGOSZTLÁSA ORSZÁGONKÉNT

STATISZTIKAI LÉTSZÁM, FŐ

2012. 12. 31.



Oroszország



Magyarország



Ukrajna



Bulgária



Románia



Horvátország



Szlovákia



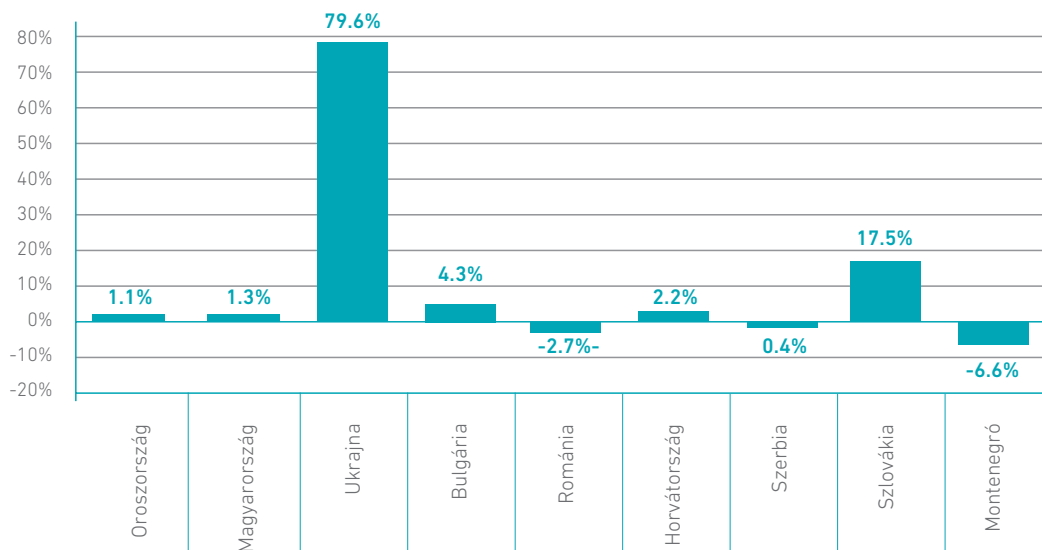
Szerbia



Montenegró

FOGLALKOZTATOTTAK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST

2012. 12. 31.



MUNKAVÁLLALÓK NEMENKÉNTI ÉS REGIONÁLIS MEGOSZLÁSA

2012. 12. 31.

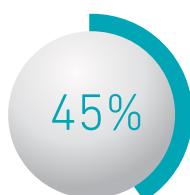
	Nők aránya	Férfiak aránya
Magyarország	72%	28%
Oroszország	82%	18%
Ukrajna	78%	22%
Bulgária	79%	21%
Románia	71%	29%
Horvátország	75%	25%
Szerbia	70%	30%
Szlovákia	69%	31%
Montenegró	57%	43%

MUNKAVÁLLALÓK KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA, OTP CSOPORT

2012



25 év alatt



25-25 év



35-35 év



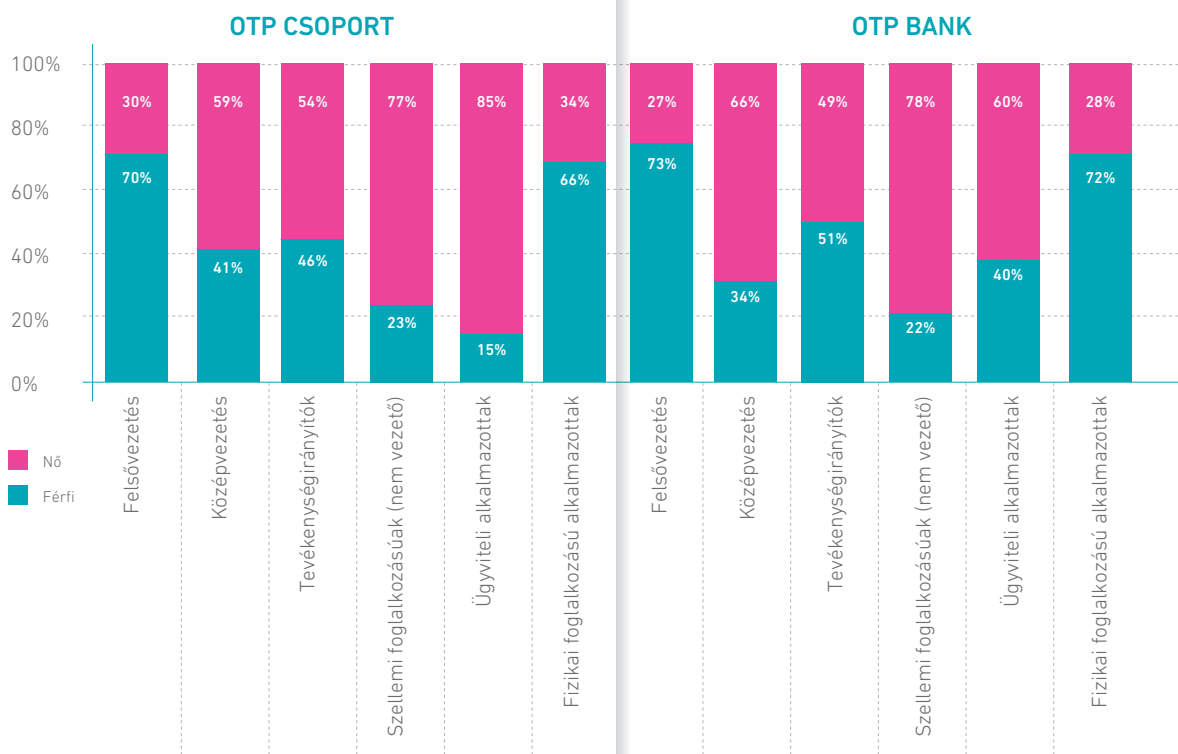
45-55 év



55 év felett

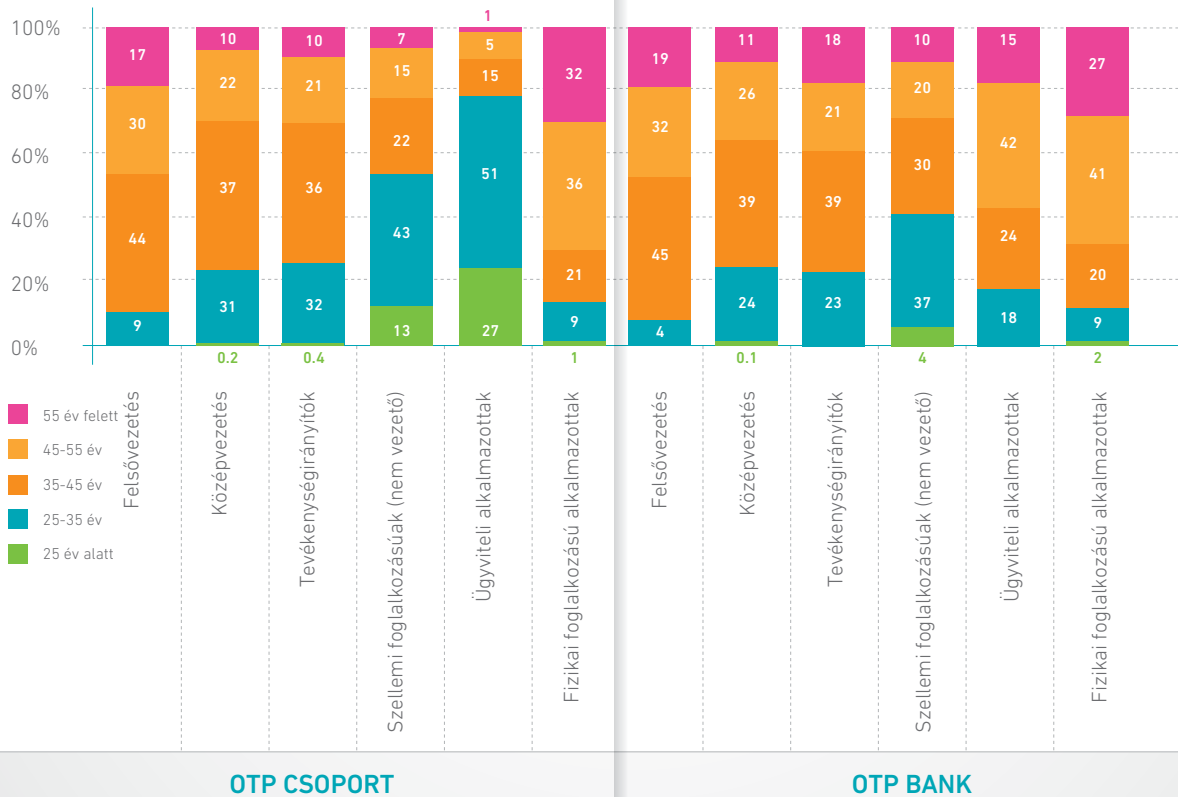
MUNKAVÁLLALÓI KATEGÓRIÁK NEM SZERINTI MEGOSZLÁSA

2012. 12. 31.



MUNKAVÁLLALÓI KATEGÓRIÁK KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA

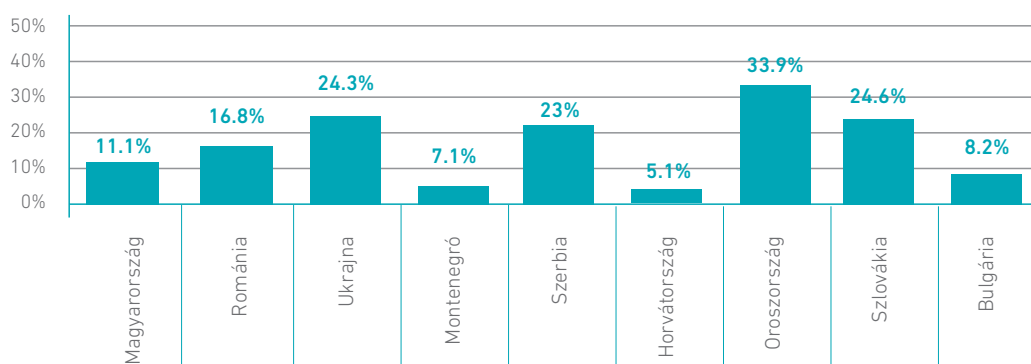
2012. 12. 31.



Az OTP Bank 10 állandó bizottságának összesen 104 tagja van, a tagok 95%-a férfi, 5%-a nő; A tagok többsége, 35%-a 35 és 44 év közötti, 2%-uk 34 alatti és közel 30% tartozik a 45-54, illetve 55 év feletti kategóriába.

TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK MEGOSZLÁSA ORSZÁGONKÉNT, OTP CSOPORT

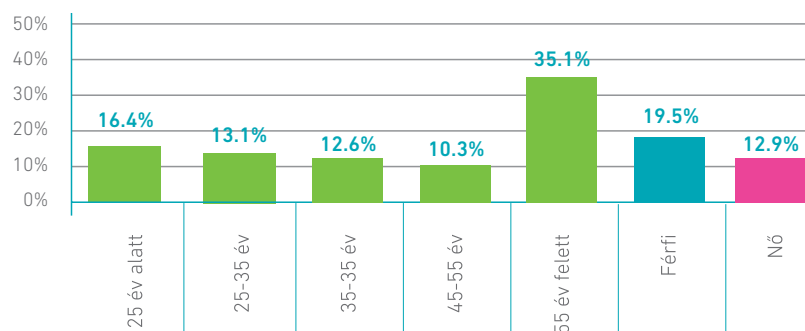
2012. 12. 31.



TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK NEM ÉS KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA, OTP CSOPORT

AZ ADOTT KATEGÓRIA ÖSZES MUNKAVÁLLALÓI LÉTSZÁMÁHOZ VISZONYÍTOTTAK

2012. 12. 31.

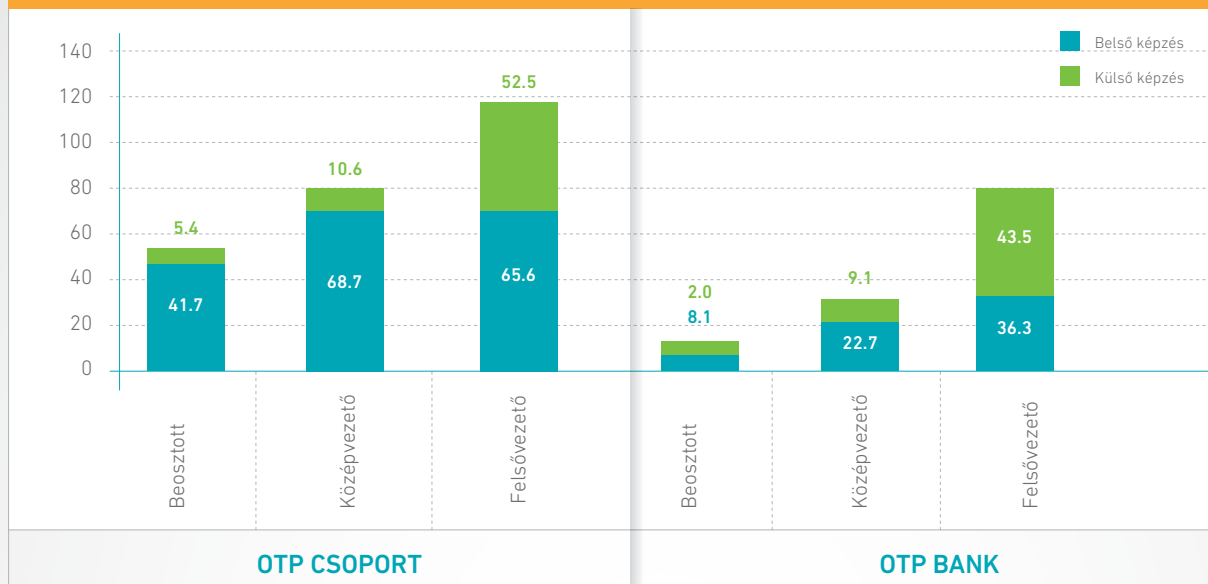


A fluktuáció mértéke jelentősen eltér az OTP Csoport egyes vállalatainál, amit a regionális és szektoriális sajátosságok indokolnak:

- a bankszektor általánosan magasabb fluktuációja Szlovákiában, Romániában, Szerbiában;
- az ügynökök jelentős száma Oroszországban és Ukrajnában.

EGY FŐRE ESŐ ÉVES KÉPZÉSI ÓRASZÁM

2012



2011-hez képest 2012-ben csoportszinten kismértékben csökkent a képzésre fordított összeg, és az átlagos képzési óra szám is. Az összes foglalkoztatottra vonatkozóan a belső képzések átlagosan 10,5 órától 9,2 órára mérséklődtek, a külső képzések 3,8 órától 2,8 órára. Az OTP Bank esetében a belső képzések emelkedtek átlagosan 41,1 órától 45,3 órára,

a külső képzések viszont 16,4 órától 7,2 órára csökkentek. A képzések mennyiségét nagymértékben befolyásolja, hogy van-e átfogó, a munkavállalók meghatározó részét érintő oktatás, illetve a külső képzések esetében a költségmegtérülések is lényegesek.

A KÉPESSÉGEK FEJLESZTÉSÉRE ÉS AZ ÉLETHOSSZIG TARTÓ TANULÁSRA IRÁNYULÓ PROGRAMOK

2012

OTP BANK

OTP CSOPORT

Belső képzések	Van	Jellemzően van
Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása	Van	Jellemzően van
Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával	Van	Jellemzően van
Nyugdíjazás előtti tervezés azok számára, akiket nyugdíjazni fognak	Nincs	Jellemzően nincs
Továbbképzés azok számára, akik a nyugdíjazás után tovább szeretnének dolgozni	Nincs	Részben van
Végkielégítés	Van	Jellemzően van
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott korát	Nem	Részben igen
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott szolgálati éveit	Igen	Jellemzően igen
Álláskeresői szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára	Nincs	Jellemzően nincs
Segítség a munkamentes életbe való átmenet során	Van	Jellemzően nincs

A foglalkoztatottak szerint súlyozott átlag. Jellemzően nincs: a csoport tagjainak kevesebb mint 50%-ánál van. Részben van a csoport tagjainak 51-70%-ánál. Jellemzően van: a csoport tagjainak 71-99%-ánál van.

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK	OTP CSOPORT			OTP BANK		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Betegség miatti hiányzás (nap)	424 569	537 647	714 721	70 666	54 962	89 535
Hiányzási ráta	12,11%	7,16%	8,71%	3,92%	3,02%	4,82%
Balesetek száma (db)	37	61	38	11	35	13
Baleseti ráta	0,004%	0,001%	0	0,007%	0,002%	0,001%
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	490	1 314	872	455	376	222
Elveszett napok aránya	0,014%	0,018%	0,11%	0,005%	0,021%	0,012%

A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük.
A ráták számításakor a ledolgozandó munkanapokhoz viszonyítottuk a hiányzások, illetve balesetek számát.

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK						2012
	Betegség miatti hiányzás (nap)	Hiányzási ráta	Balesetek száma (db)	Baleseti ráta	Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	Elveszett napok aránya
OTP Csoport, Mo.	98 501	4,51%	18	0,001%	227	0,01%
Bulgária*	226 883	26,42%	2	0%	112	0,013%
Montenegró	9 885	9,32%	0	0%	0	0%
Horvátország	14 613	6,23%	12	0,005%	395	0,168%
Románia	30 422	12,50%	0	0%	0	0%
Szlovákia	3 680	2,30%	3	0,002%	50	0,035%
Szerbia	12 928	8,01%	3	0,002%	88	0,054%
Oroszország	276 593	8,54%	0	0%	0	0%
Ukrajna	41 196	4,05%	0	0%	0	0%

* A hosszú távú betegség miatti (pl. gyermekgondozás) és nem fizetett szabadság napok is benne vannak.



SÚLYOS BETEGSÉGEKKEL KAPCSOLATBAN NYÚJTOTT TÁMOGATÁS

2012

	Munkavállalók		Alkalmazottak családtagjai		Helyi közösség tagjai	
	OTP BANK	OTP CSOPORT	OTP BANK	OTP CSOPORT	OTP BANK	OTP CSOPORT
Oktatás / képzés egy konkrét betegség megelőzéséről, kezeléséről	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően van
Betegséggel kapcsolatos tanácsadás	Van	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Részben van
Betegség megelőzést, illetve terjedés megakadályozását célzó tevékenység	Van	Jellemzően van	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs
Kezelés	Van	Jellemzően van	Nincs	Jellemzően nincs	Nincs	Részben van

A foglalkoztatottak szerint súlyozott átlag.

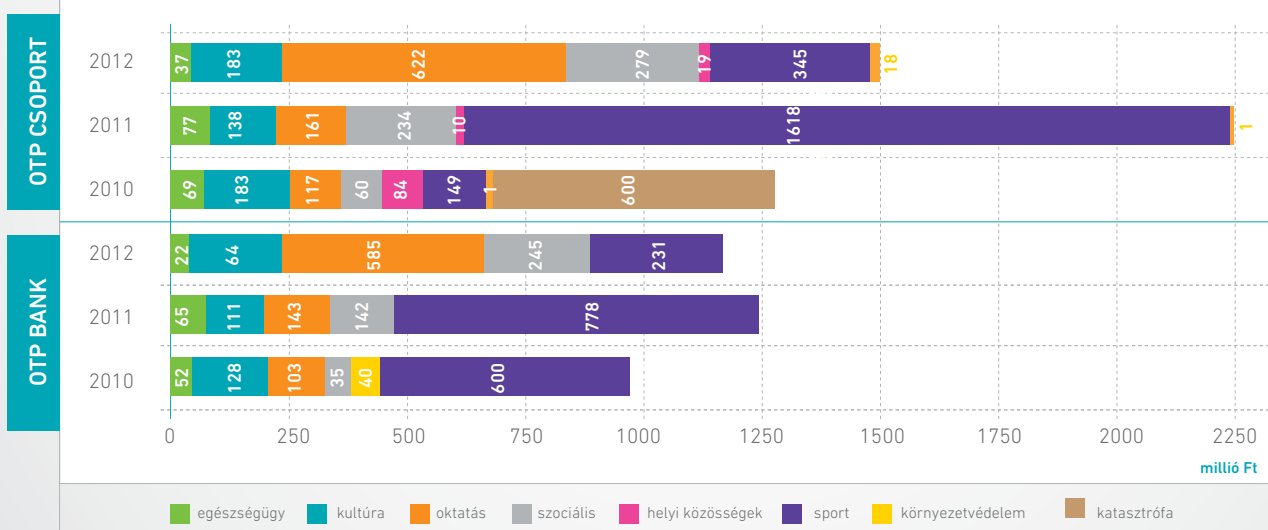
Jellemzően nincs: a csoport tagjainak kevesebb mint 50%-ánál van.

Jellemzően van: a csoport tagjainak 71-99%-ánál van.

Nincs olyan alkalmazott, aki foglalkozási tevékenységéből adódóan fokozottan ki van téve bizonyos betegségek kockázatának.

6.4 TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁSRA VONATKOZÓ ADATOK

AZ OTP BANK ÉS AZ OTP CSOPORT ADOMÁNYOZÁSA



6.5 A KÖRNYEZETBARÁT MŰKÖDÉSRE VONATKOZÓ ADATOK

JELLEMZŐ ADATOK AZ OTP CSOPORT FELHASZNÁLT ANYAGAIRÓL, BESZERZÉSEIRŐL	OTP BANK			OTP CSOPORT		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Bankfiókok száma (db)	403	397	397	1 589	1469	1443
Az év során felújított fiókok aránya az összeshez képest	5%	4%	3%	3%	3%	4%
Számítógépek száma (db) Csereperiódus	~ 9 ezer	~ 9 ezer	~ 9 ezer	n.a.	n.a.	n.a.
			Átlagosan 4 év			
ATM-ek száma (db)	1 995	2 028	1 956	4 107	4 013	3 940
POS terminálok száma (db)	39 231	42 122	49 385	57 650	58 813	66 644
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	4 350	4 057	3 128	26 527*	36 566*	32 987*
Felhasznált CD-k, DVD-k súlya (kg)	116	97	91	338*	504*	262*
Irodai papír mennyisége (t)	1 038	960	963	3 173*	3 248*	3 382*
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	29	17	24	1 131**	124**	223**
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t)***	670	752	580	2 436**	2 765**	2 256**
<p>* becslés: tényleges adatokon alapuló, arányosítással számolt adat</p> <p>** az OTP Csoport papírfelhasználása esetében az adatok megbízhatósága alacsonyabb mértékű</p> <p>*** például marketingkiadványok, alvállalkozó által postázott levelek*** pl. marketingkiadványok, alvállalkozó által postázott levelek</p>						

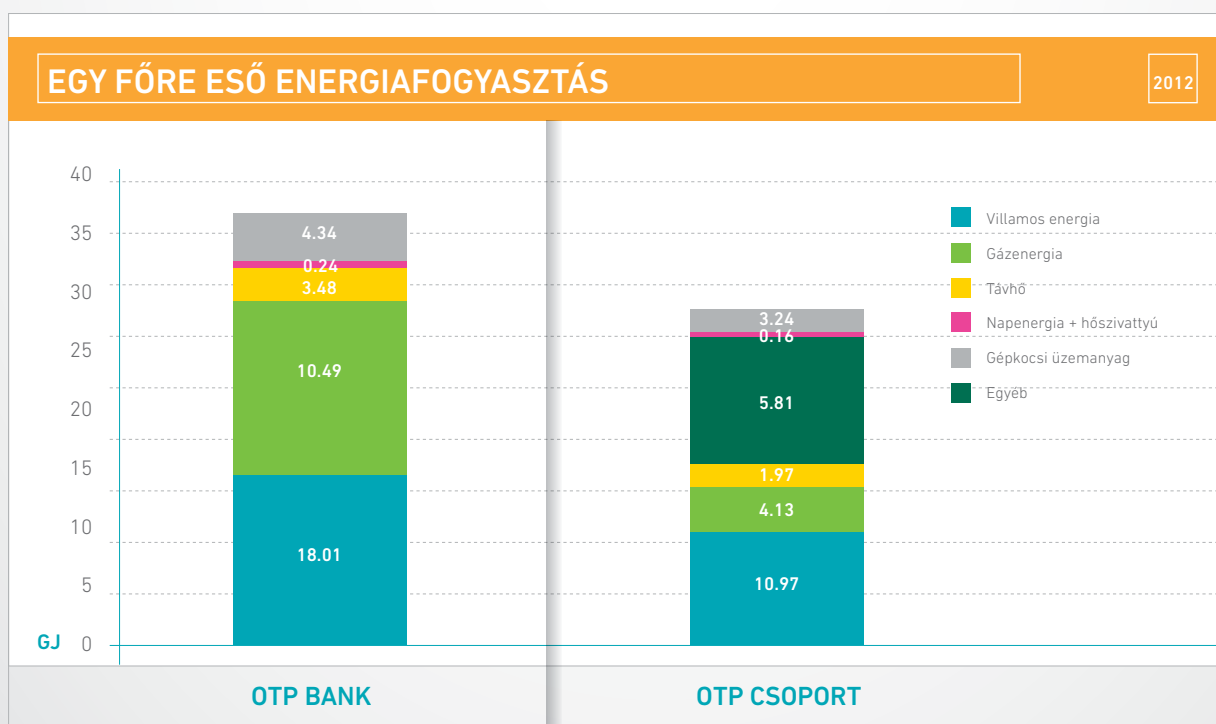
Újrahasznosított anyagok használata:

- Az OTP Csoport által felhasznált papírmennyiség 2,9%-a, az OTP Bankban használt papírmennyiség 3,5% újrahasznosított.
- Az OTP Bankban mintegy 70%-os az utángyártott tonerek használata.

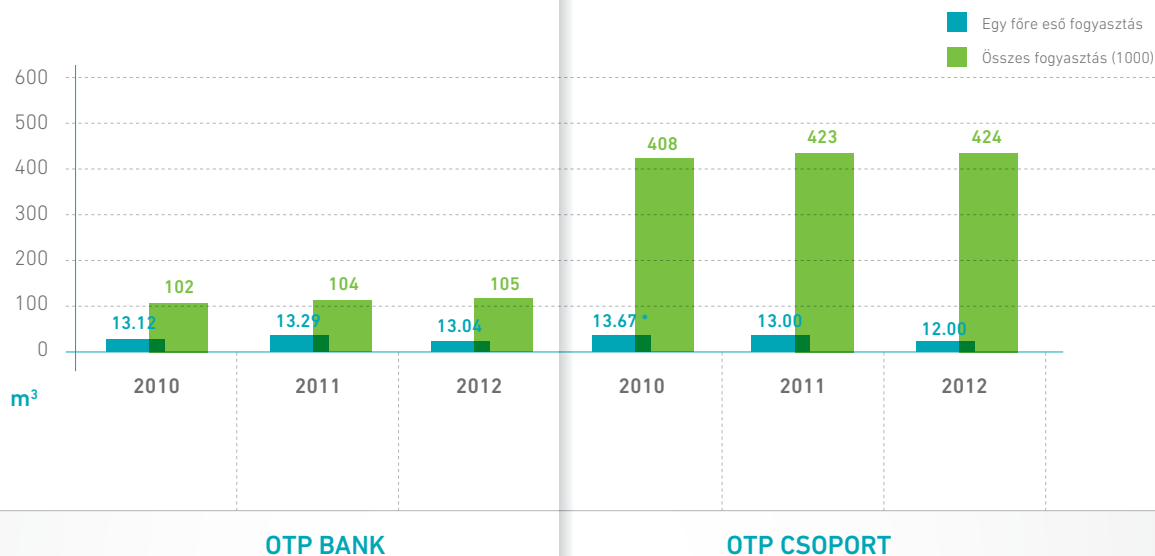


ENERGIAFOGYASZTÁS (GJ)		OTP BANK			OTP CSOPORT		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012****
Közvetlen energiafogyasztás	Gáz energia	90 113	85 041	84 080	222 125	222 125	146 089
	Gépkocsi üzemanyag	27 260*	18 173**	34 801	136 107*	165 139	114 730
	Egyéb	0	0	0	12 602*	10 887	205 382
	Napenergia	1 950	1 950	1 950	1 950	1 950	1 950
	Hőszivattyú	772	1 170	0***	772	1 170	3867
	Összesen	120 095	106 334	120 831	373 556***	373 556***	472 018
Közvetett energiafogyasztás	Villamos energia	149 508	141 253	145 004	483 050	483 050	387 934
	Távhő	29 000	33 171	27 911	110 163	95 717	69 530
	Összesen	178 508	174 424	172 915	593 213	593 213	457 464
Mindösszesen energiafogyasztás		298 603*	280 758	293 746	966 769*	1 013 343	929 482
Egy főre eső összes energiafogyasztás		38,4*	35,59	36,65	32,43*	31,20	26,29

*Adatgyűjtési pontatlanság okozza a kiemelkedően alacsony számot.
 **A Monicomp Zrt.-nél került elszámolásra.
 *** A jelentéstételt követő, utólagos korrekció történt, mert az egyik leányvállalat utólag helyesbítette adatait.
 ****Az adatszolgáltatás 2012-ben lényegesen pontosabbá vált.



AZ OTP CSOPORT VÍZFOGYASZTÁSA



* A jelentéstételt követő, utólagos korrekció történt, mert az egyik leányvállalat utólag helyesbítette adatait.

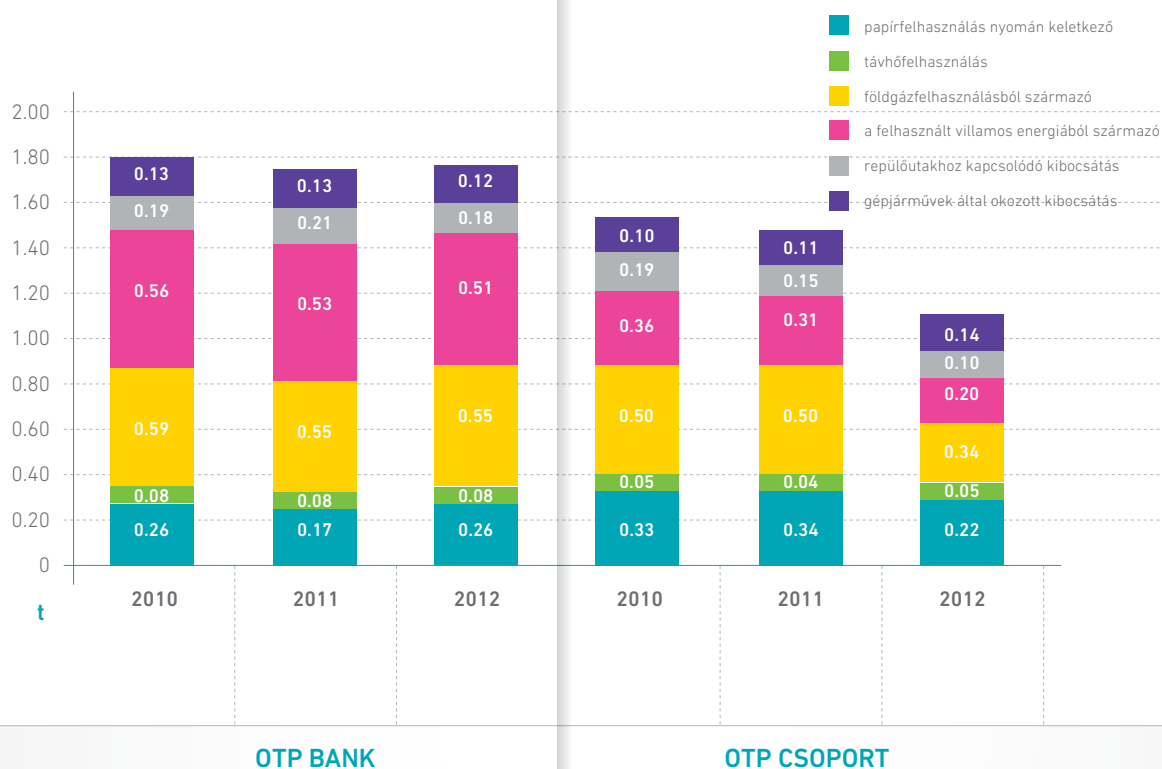
AZ OTP CSOPORT TELJES CO₂-KIBOCSÁTÁSA (T)

		OTP BANK			OTP CSOPORT		
		2010	2011	2012	2010	2011	2012
Közvetlen	gépjárművek által kibocsátott	1 987	1 322*	2 049	9 789	11 109	7 635
	repülőutakhoz kapcsolódó	595	634	601	1 486	1 397	1 852
Közvetett	villamos energiából származó	4 568	4 316	4 431	14 760	16 310	11 854
	földgázfelhasználásból származó	4 384	4 137	4 091	10 807	9 958	7 107
	távhőfelhasználás	1 465	1 675	1 410	5 563	4 834	3 511
	papírfelhasználás nyomán keletkező	1 042	1 037	940	2 956	3 682	2 987
Összesen		14 041	13 121	13 522	45 361	47 290	36 761
Egy főre eső		1,81	1,67	1,69	1,52	1,46	1,04

A táblázat a szén-dioxid-kibocsátás legjelentősebb, azonosított tételeit tartalmazza. Értékét a vonatkozó jogszabályok, iparági becslések, illetve hivatalos kibocsátási adatok alapján számítottuk.

* Adatgyűjtési pontatlanság okozza a kiemelkedően alacsony számot.

AZ EGY FŐRE ESŐ CO₂-KIBOCSÁTÁS MEGOSZLÁSA



KELETKEZETT HULLADÉK MENNYISÉGE

	OTP BANK			OTP CSOPORT		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Kommunális hulladék (t)	2 562	2 712	2 975	n.a.	n.a.	n.a.
Egy munkavállalóra eső kommunális hulladék mennyisége (kg)	328	345	324	n.a.	n.a.	n.a.
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	518	404	348	616	877*	631**
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	4 707	11 046	9 598	5 013	11 442	9 957
Szelektíven gyűjtött veszélyes hulladék (kg)	239	432	489	1 409	24 257	19 749

* A jelentős emelkedés a Monicom Zrt.-nek (219 tonna), illetve a DSK Banknak (139 tonna) köszönhető.

** A DSK Bank nem gyűjt információt a szelektíven gyűjtött hulladékról, de szelektíven gyűjti a leselejtezett dokumentumok papírhulladékát, a központi épületek vizes PET-palackjait, és a tintapatronokat.

6.6 GRI INDEX

ALKALMAZÁSI SZINT MEGHATÁROZÁSA A GRI G3 ÚTMUTÓJA SZERINT

Alkalmazási szint / bemutatás kritériumai	C	C+	B	B+	A	A+
Szervezeti profil	1.1; 2.1-2.10; 3.1-3.8; 3.10-3.12; 4.1-4.4; 4.14-4.15	külső szervezet által tanúsított	teljes bemutatás	külső szervezet által tanúsított	teljes bemutatás	külső szervezet által tanúsított
Menedzsment megközelítés	nem szükséges		minden indikátor kategóriára vonatkozóan legalább 20 indikátor, legalább egy minden indikátor-kategóriában.		minden indikátor kategóriára vonatkozóan minden alapindikátor	
Teljesítmény-indikátorok	legalább 10 indikátor, legalább egy indikátor a társadalmi, gazdasági és környezeti kategóriából					

ALKALMAZÁSI SZINT MEGHATÁROZÁSA A GRI G3 ÚTMUTÓJA SZERINT

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
Stratégia és analízis			
1.1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára	köszöntő	
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	köszöntő, célok teljesülése, új célok, honlap	https://www.otpbank.hu/csr/hu/fenntarthatosag
Szervezeti profil			
2.1	A szervezet neve	impresszum, a jelentésről, honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Impresszum
2.2	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal , a https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport_honlaprol_elerhető_leányvállalati_honlapok
2.3	A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas/SzervezetiAbra A vezérigazgató-helyettesek a rájuk bízott szakterületek és speciális feladatkörök felelős irányítói. A külföldi leánybankok esetében valamennyi divízió vezető felelős a szakmai irányításért. https://www.otpbank.hu/static/csr/download/kiemelt_szervezeti_egysegek.pdf A főbb, jelentéstételbe is bevont leányvállalatokat a 3.6-os pont tartalmazza.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
2.4	A szervezet központjának helyszíne	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Impresszum
2.5	A vállalat működésének helyszínei	térkép, 1. fej.	
2.6	A tulajdon természetű és jogi formája	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet
2.7	A kiszolgált piacok, ágazati és területi megoszlásban	térkép, Éves jelentés	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes
2.8	A jelentést tevő szervezet mérete	térkép, Adatok Éves jelentés	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes
2.9	A szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt jelentős változások	Éves jelentés	A bekövetkezett változásról – irányítás, alaptőke, teljes kapitalizáció - az Éves jelentés nyújt információt. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes A többi területen jelentős változás nem történt.
2.10	A jelentéstételi időszakban kapott kinttételek és díjak	1. fej., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Dijak/2012
A jelentés paraméterei			
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása	Jelentésről	
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	honlap	2011-re vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Vállalati felelősségvállalási jelentésünket. https://www.otpbank.hu/static/csr/download/OTP_Vallalati_felelossegvallalasi_jelentes_2011.pdf
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása		Éves ciklus.
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban		csr@otpbank.hu
3.5	A jelentés tartalmának meghatározásának folyamata	jelentésről, honlap	https://www.otpbank.hu/static/csr/download/a_jelentestetel_alapelvei.pdf
3.6	A jelentés határa		A jelentés az OTP Csoport legjelentősebb tagjainak információit foglalja magában, így az OTP Bankot, valamennyi külföldi leánybankot és a következő magyarországi leányvállalatokat: OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár, OTP Faktoring, OTP Lakáslízing, Merkantil Csoport, OTP Életjáradék, OTP Magánnyugdíjpénztár, OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár, OTP Egészségpénztár, OTP Pénztárszolgáltató, OTP Ingatlan, OTP Ingatlan Alapkezelő, OTP Alapkezelő, OTP Hungaro-Projekt, OTP Travel, Monicom. A fentiekben túli 1 milliárd forint árbevétel alatti vállalatok adatait nem tartalmazza a jelentés. A jelentés a beszállítókra nem terjed ki.
3.7	A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos korlátozások		A jelentés a 3.6-os pontban bemutatott csoporttagokra terjed ki. A tagvállalatok tekintetében nem tervezünk bővítést. A teljesítményindikátorok vonatkozásában – ahol ez elvár – a jelentős beszállítókra 3 éven belül szolgáltatunk információt.
3.8	Azon szempontok ismertetése, amelyek alapján a szervezet jelentésében azon vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek teljesítményét lefedi, amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeli, és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlítását.	honlap	https://www.otpbank.hu/static/csr/download/a_jelentestetel_alapelvei.pdf

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
3.9	Az adatmérési technikák és számítások alapjainak bemutatása, beleértve azokat a feltételezéseket és technikai megfontolásokat is, amelyeket a becsléshez, valamint az indikátorok és a jelentésben található egyéb információk összeállításakor alkalmaztak.	honlap, és a vonatkozó részeknél	https://www.otpbank.hu/static/csr/download/a_jelentestetel_alapelvei.pdf
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka		Kerüljük az információk és adatok ismétlését a korábbi évek Vállalati felelősségvállalási jelentései elérhetőek. Ahol mégis az információk újraközlésére kerül sor ott ezt az érthetőség indokolja.
3.11	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaitban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások		Nem történt jelentős változás.
3.12	Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlés elemei a jelentésben hol találhatók meg	GRI index	A táblázatot információközlésre is használjuk.
3.13	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban.		A jelentést a Deloitte Üzletviteli és Vezetési Tanácsadó Zrt. minősítette.
Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek			
4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	honlap, Adatok	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas - Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2013.04.26. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_Alapszabaly_20130426.pdf Az Igazgatóság saját tagjai közül elnököt választ, az Igazgatóság elnöke egyben a Társaság vezérigazgatója (Elnök-vezérigazgatója). Az OTP Bank működését állandó bizottságok segítik, amelyek a Bank döntést hozó, döntést előkészítő, illetve tanácskozó szervei. Az állandó bizottságok létrehozása az Igazgatóság hatásköre. Vezetői Bizottság (Management Committee): az elnök-vezérigazgató munkáját közvetlenül támogató fórumként a bank legmagasabb szintű ügyvezető szerve. Döntési jogosultsággal rendelkezik a Szervezeti és Működési Szabályzat által hatáskörébe utalt kérdésekben, előzetesen állást foglal, döntés-előkészítő funkciót tölt be a Közgyűlés, az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság elé kerülő témák jelentős részében, koordinációs szerepe van a Bank felső szintű irányításában. A bizottság szerepköre stratégiai jellegű. Leányvállalati Integrációs és Irányító Bizottság: A Bank által végrehajtott akvizíciót követően irányítja és koordinálja az egyes cégek, illetve csoport szintű kérdések viszonylatában meghatározott akciótervek elfogadását és számonkérését. Felelős a bankcsoporti legjobb gyakorlatok csoport szinten való megosztásáért, a leányvállalatok és központ viszonylatában felmerült konfliktusok kezeléséért. Elfogadja és számon kéri a leányvállalatok éves akcióterveit. Egyedi döntéseket hoz a leányvállalatokkal kapcsolatban aktuálisan tárgyalt kérdések kapcsán. Vezetői Koordinációs Bizottság: operatív döntéshozatali fórumként biztosítja a Banknak piaci, ill. szabályozási impulzusokra történő rugalmas és hatékony reagálását, az összbanki szinten koordinált cselekvést. Eszköz-Forrás Bizottság: Bankcsoport szinten biztosítja az optimális szerkezetű finanszírozást.
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e.		

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
			<p>Hitel és Limit Bizottság: hatáskörébe tartozik a Bankcsoporti szintű ország-, ügyfél/partner-minősítési, kockázatvállalási, fedezetértékelési, valamint minősítési, értékvesztési és céltartalék-képzési alapszabályzatok, a banki és Bankcsoporti kockázatkezelési stratégia és az éves hitelezési politika.</p> <p>Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság: Hatásköre kiterjed az OTP Bank hálózatában értékesítésre kerülő termékek esetében a csoporttagi termék bevezetésére, a kondícióik módosítására, értékesítésére és marketing-kommunikációra.</p> <p>Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság: A Bizottság ellenőrző, koordináló, tanácsadó funkciót lát el a működési kockázatok és az Üzletmenet Folytonossági Tervezés tekintetében.</p> <p>Beruházási Bizottság: A csoporttagok ingatlan beruházási terv igényeit a Beruházási Ösztály egyezteteti.</p> <p>Work-out Bizottság: speciális ügyletek kapcsán – jellemzően meghatározott érték felett – döntési hatáskörrel rendelkezik.</p> <p>Informatikai Irányító Bizottság: A csoporttagok IT beruházási terv igényeit a Bizottság egyezteteti a csoporttagokkal. A bizottságok tagjainak mandátuma 3 év. A bizottságok elnökei a szakterületnek megfelelő igazgatósági tagok. A tagok az OTP Bank, illetve leányvállalatai felső vezetői, valamint a legfelsőbb szintű irányító testületek külső tagjai.</p>
4.3	Egyszintű igazgatótanácsi szerkezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, neve, akik függetlenek és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel		Nem releváns.
4.4	Mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a tulajdonosok és alkalmazottak részére a javaslattevélt vagy útmutatást a legfelsőbb szintű irányító testület számára	honlap	2006. évi IV. törvény a Gazdasági társaságokról, https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas Felelős Társaságirányítási Jelentés 2013.04.26.
4.5	Kapcsolat a legfelsőbb szintű vezetés díjazása és a szervezet teljesítménye között	honlap	Felelős Társaságirányítási Jelentés 2013.04.26 https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas
4.6	A legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek elkerülése		Az összeférhetlenség elkerülése érdekében a Közgyűlés nem választhatja a Felügyelő Bizottság tagjává az Igazgatóság tagjait és azok közeli hozzátartozóit. A bank alkalmazottainak nyilatkozniuk kell az összeférhetlenségi szabályozás ismeretéről.
4.7	Az a folyamat, amelynek keretében meghatározzák, a legfelsőbb szintű irányítási testület és bizottságainak összetételét, tagjainak képesítését és tapasztalatát, beleértve bármilyen megfontolást a nemre, vagy más sokszínűségi indikátorra		Sokszínűségi kritérium (pl. nem) nem került meghatározásra
4.8	Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról, és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti, és társadalmi teljesítmény megítéléséhez fontosak		Etikai Kódex: A Bankcsoport egészére érvényes, munkatársaink számára a kódex alkalmazása kötelező érvényű, megismerését képzés támogatja. A kódex többek között tartalmazza az alapvető morális elvárásokat, a szakmai működés elveit, a tisztességes üzletvitel elvárásait, a versenytársak tisztességét, a lojalitást, a versenyképes szabályait, az összeférhetlenségre, egyenlő elbírálásra vonatkozó elvárásokat, a környezetvédelem

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
			<p>és egészséges munkahely iránti elkötelezettséget, az etikai vétség bejelentését és a panaszkezelést.</p> <p>Az etikai vétség fogalmának meghatározásánál Magyar Bankszövetség által alkalmazott definíciót vesszük alapul:</p> <p>„A Kódexbe ütközőnek számít mindaz a legszélesebb köznapi értelemben vett, erkölcsi vonatkozású magatartás, amely a bankokra, mint speciális intézményekre, a gazdálkodó szervezetekre általában, valamint a tisztességtelen piaci verseny és a versenykorlátozás tilalmáról, és a gazdasági reklámtévékenységről szóló jogszabályokban megfogalmazott előírásokba, továbbá a hazai bankgyakorlatban kialakított, illetve a modern bankrendszerekben kialakult és nálunk is kívánatosnak tartható gyakorlat által elfogadott etikai előírásokba vagy elvárásokba ütközik.”</p> <p>Szervezeti és Működési Szabályzat: A Bankcsoport minden tagja saját szabállyal rendelkezik, a dokumentum alapelvei ugyanakkor csoportszinten egységesek. A Szabályzat minden munkatársunk számára megismerhető és alkalmazandó.</p> <p>Csoportirányítási Szabályzat: A vállalatirányítás csoportszintű elveit és megvalósítását szabályozza a hatékony működés, az egyértelmű felelősségi körök érdekében.</p> <p>Kollektív Szerződés: A Bankcsoport tagvállalatai külön Kollektív Szerződést kötnek, ugyanakkor nem minden vállalatnál működik szakszervezet, és van Kollektív Szerződés. Minden munkatársunk a Kollektív Szerződés hatálya alá tartozik, ha az adott tagvállalatnál van Kollektív Szerződés, függetlenül attól, hogy a szakszervezetnek a munkavállaló tagja-e. A Kollektív szerződések megfelelnek a helyi jogszabályi elvárásoknak.</p> <p>Környezetvédelmi Szabályzat: A szabályzat az anyavállalat környezetvédelmi tevékenységének kereteit határozza meg. Célja, hogy a jogszabályi követelmények teljesítésén túl megvalósuljon a környezet védelme iránti elkötelezettség és a környezeti szempontok integrálása az üzleti tevékenységbe.</p> <p>Vállalati felelősségvállalási stratégia: Az OTP Bank felelősségvállalási tevékenységét foglalja keretbe. Bővebben a Jelentés 1. fejezetében olvashat róla.</p> <p>Adományozási politika: Az OTP Bank adományozási és szponzorációs tevékenységének irányelveit tartalmazza, a támogatandó területek és elvárások megjelenítésével.</p>
4.9	Melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb irányító testülete felügyeli azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét s betartását.	honlap	<p>Felelős Társaságirányítási Jelentés 2013.04.26 https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</p> <p>Az Igazgatóság hagyja jóvá a Bank stratégiáját és évenkénti felülvizsgálatát, rendszeresen tájékozódik a compliance tevékenységről. Igazgatóság az éves rendes Közgyűlésen tájékoztatást ad a teljesítményjavaldalmazáshoz kapcsolódó értékelés alapját képező éves és középtávú célkitűzésekről és azok teljesüléséről egyaránt.</p>

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
4.10	Melyek azok a folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre.	honlap	Felelős Társaságirányítási Jelentés 2013.04.26 https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas
4.11	Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezeten belül	kockázatkezelés	Főtevékenységen belüli elővigyázatosság
4.12	A külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti és társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja, vagy támogatója.		A Magatartási Kódex (Magyarország) az etikus banki szolgáltatásnyújtást képviseli, így segíti a társadalmi normáknak való megfelelést. A csatlakozó intézmények 2010.01.01-től kötelesek a Kódex rendelkezéseinek maradéktalan érvényesülése mellett folytatni hitelezési (pénzügyi lízing) tevékenységüket a lakosság körében. A Kódexhez hatályba lépése előtt csatlakoztunk.
4.13	Tagság egyesületekben és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	honlap	https://www.otpbank.hu/static/csr/download/szervezeti_tagsagok.pdf
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	honlap	https://www.otpbank.hu/static/csr/download/kapcsolattartas_az_erintettekkel.pdf
4.15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat		
4.16	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet.		
4.17	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel, valamint, hogy ezekre hogyan reagált a szervezet, beleértve, hogy a jelentésben hogyan jelennek meg a témák.		
GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNY INDIKÁTOROK		1 fej., 2. fej bevez., éves jelentés, honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/130426_eves_jelentes_170.pdf https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgaltato
Gazdasági teljesítmény			
EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	adatok	
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	adatok	
Piaci jelenlét			
EC7	A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein.	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas ; https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával és gyakorlattal a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkaerő felvételkor, ugyanakkor a munkakörök betöltésére jellemzően helyiek jelentkeznek. Az OTP Bank külföldi leányvállalatainál is a helyiek dominanciája jellemző. A leánybankok többségében az első számú vezető helyi és az igazgatóság tagjai között is többségben vannak a helyiek. A felügyelő bizottságokban a magyarok aránya magasabb. A vezető testületek összetétele a helyi jellemzőktől függ.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
KÖRNYEZETI TELJESÍTMÉNY INDIKÁTOROK		5. fejl., honlap, GRI 2.3	Az indikátorok elsősorban a termelő vállalatok jellemzőinek megfelelően kialakítottak, az OTP Csoport esetében a meghatározások, követelmények nem minden esetben értelmezhetőek. https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezeti-felelosseg
Anyagok			
EN1	A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban	adatok	
EN2	A felhasznált anyagokon belül a visszaforgatott anyagok százalékos aránya	adatok	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
Energia			
EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban.	adatok	
EN4	Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrás szerinti bontásban	adatok	
Víz			
EN8	Összes vízkivétel források szerinti bontásban		Valamennyi vízkivétel a kommunális hálózatról történik.
Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok			
EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegház-hatású gázok súlya	5. fejl., adatok	
EN21	Összes vízkibocsátás minőség és befogadók szerinti bontásban		A vízkibocsátás a kommunális hálózatra történik, mennyisége megegyezik a fogyasztással.
MUNKAÜGYI GYAKORLAT ÉS TISZTESSÉGES MUNKAKÖRÜLMÉNY INDIKÁTOROK		3. fejl., honlap, GRI 2.3	
Foglalkoztatás			
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók szerint	adatok	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
LA2	A teljes munkaerő fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	adatok	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részmunkaidős alkalmazásban lévőknek		A bankon belül a juttatások elérhetősége szempontjából nem teszünk különbséget a munkavállalók munkaideje, illetve munkaszerződésük típusa szerint, nincs olyan juttatás, amely nem adható az ideiglenes vagy részmunkaidős dolgozóknak. A munkavállalók bér jellegű és béren kívüli juttatásait és azok mértékére vonatkozó irányelveket a bankban szabályzatok rögzítik. Az OTP Csoport tagjai eltérő juttatásokat nyújtanak alkalmazottaiknak, az adott ország lehetőségeitől függően. Ahol elérhetőek, ott a tagvállalatok jellemzően nyújtanak hozzájárulást a munkatársak egészségpénztári, nyugdíjpénztári megtakarításaihoz.
Munkavállalók/vezetőség kapcsolata			
LA4	Kollektív szerződés hatálya alá tartozó alkalmazottak aránya		Az OTP Csoport a törvényeknek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítja munkavállalóinak érdekképviselést, az egyesülési jogot és a kollektív szerződést. Az OTP Csoport azon tagvállalatainál, ahol érvényben van

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
			Kollektív Szerződés, ott az alkalmazottak teljes köre a hatálya alá tartozik. Van kollektív szerződés az anyavállalatnál, a CKB Banknál, a DSK Banknál, az OTP Bank Romániánál, az OTP Banka Slovenskonál, az OTP banka Szbijánál, a JSC OTP Banknál, illetve a magyarországi leányvállalatok közül az OTP Életjradéknál és az OTP Jelzálogbanknál. Nincsen kollektív szerződés, a munkavállalói érdekképviselet a szakszervezethez hasonló módon biztosított az OTP banka Hrvatskánál.
Munkahelyi egészség és biztonság			
LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma	adatok	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	adatok	
LA10	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban	adatok	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
Képzés és oktatás			
LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradásának, illetve karrierjük lezárásának segítése érdekében	adatok	
Sokféleség és esélyegyenlőség			
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint.	adatok, honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván. Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
LA14	A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint		Az egyes munkavállalói kategóriák alapfizetése esetében nincs különbség a női és férfi alkalmazottak között. A Kollektív Szerződés hatálya alá tartozó csoporttagoknál a munkavállalók bérét a Kollektív Szerződés szabályozza. A túlóra elszámolás a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik. Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
EMBERI JOGOK TELJESÍTMÉNY INDIKÁTOROK		honlap, 4.8, LA4	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelosmunkaltato https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezeti-felelosseg
A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése			
HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazkodó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	honlap	Nem volt ilyen eset
HR6	A gyermekmunka kockázata, és annak kiküszöbölését célzó intézkedések		Az OTP Csoport nem alkalmaz kényszer-munkát és gyermekmunkát.
HR7	A kényszermunka és kötelező munka kockázata, és annak kiküszöbölését célzó intézkedések		
HR11	Az emberi jogokkal kapcsolatos benyújtott panaszok száma és a hivatalos panaszkezelési mechanizmus keretében megoldott esetek száma		Nem volt ilyen eset.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
TÁRSADALMI TELJESÍTMÉNY INDIKÁTOROK			
		honlap, 4.8	https://www.otpbank.hu/csr/hu/tarsadalmi-szerepvallalas https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgáltato
Versenyellenes viselkedés			
S06	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege		Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.
S07	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	adatok	
S08	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	adatok	
S09	A helyi közösségekre jelentős potenciális vagy fennálló negatív hatással lévő tevékenységek.		A Bankcsoportban nincsen ilyen tevékenység.
TERMÉKFELELŐSSÉG INDIKÁTOROK			
		Kock.kez., honlap, 2.3,	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgáltato
Termékek és szolgáltatások címkézése			
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is.	ügyfél-elégedettség	
Személyes adatok védelme			
PR8	Személyes adatok védelme A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	adatok	
A jogszabályoknak való megfelelés			
PR9	A jogszabályoknak való megfelelés Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos jogszabályok be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege	adatok	
PÉNZÜGYI SZEKTORRA VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ INDIKÁTOROK			
FS3	Folyamatok, amelyek célja az ügyfél oldalán ellenőrizni a megállapodások és tranzakciók során támasztott környezeti és társadalmi követelmények megvalósítását és betartását.		Az OTP Csoport a hitelek kihelyezésénél a környezetvédelmi jogszabályi előírásoknak való megfelelést minden esetben, jellemzően külső szakértő bevonásával vizsgálja. Ez a teljes hitel-futamidő alatt rendszeres és a vállalások/elvárások megsértése a hitel-keretszerződésekben szankcionált. A finanszírozás Bankon belüli jóváhagyásakor, illetve az első folyósítást megelőzően az engedélyek rendelkezésre állását, illetve az azoknak való megfelelést minden esetben külső tanácsadó (jogi- és/vagy műszaki tanácsadók) vizsgálja, ezt követően pedig az ügyfél rendszeresen megtett nyilatkozatán túl a banki monitoring tevékenység biztosítja a megfelelést.
FS7	Társadalmi előnyöket célzó termékek és szolgáltatások pénzügyi értéke üzletáganként, célokra bontva	termékek, adatok	(Részleges megfelelés a GRI előírásainak.)

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
FS8	Környezeti előnyöket célzó termékek és szolgáltatások pénzügyi értéke üzletáganként, célokra bontva	termékek, adatok	(Részleges megfelelés a GRI előírásainak.)
FS13	Kiszolgálási pontok gazdaságilag hátrányos helyzetben lévő vagy ritkán lakott területeken, típusonként	honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html (A külföldi leánybankok fiókhálózata saját honlapjukon elérhető.) Elkülönített statisztikát nem vezetünk, a hozzáférési pontok (bankfiókok, ATM-ek) sűrűségét tekintve az OTP Csoport tagjai a régió több országában is vezető szerepet töltenek be. (Részleges megfelelés a GRI előírásainak.)
FS14	A hátrányos helyzetű személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférését javító kezdeményezések.	akadálymentes kiszolgálás	A bankfiókok akadálymentesítése során csoportszinten a jogszabályoknak megfelelően járunk el, az új fiókok és fiókfelújítások során minden esetben elvégezve az akadálymentesítést. A győri és egy budapesti fiókban jelnyelvi ügyintézés is elérhető.
FS15	A méltányos és felelős termék- és szolgáltatásfejlesztésre, valamint méltányos és felelős értékesítésre vonatkozó irányelvek		A bankfióki ügyintézők teljesítményének értékelése Csoportszinten azonos elvek alapján – az ügyfélérdekekkel összhangban – történik. (Részleges megfelelés a GRI előírásainak.)
FS16	Kezdeményezések a pénzügyi tájékozottság fejlesztése érdekében a kedvezményezettek szerint	püi kultúra	



Társaságunk székhelye:
OTP Bank Nyrt., 1051 Budapest, Nádor u. 16.

Visszajelzést várunk!

A bank fenntarthatósági teljesítményének fejlődése
érdekében fontosnak tartjuk véleményének megismerését;
kérjük, ossza meg velünk a csr@otpbank.hu e-mail címen!

TANÚSÍTÓ LEVÉL

A Deloitte az OTP Bank Nyrt. felkérésére elvégezte a Vállalati felelősségvállalási jelentés 2012. című dokumentum (a továbbiakban: „Jelentés”) megállapodás szerinti tanúsítását. A minősítési folyamat és a tanúsítás a Global Reporting Initiative (GRI) G3.1 útmutatója alapján történt, az OTP Bank Nyrt. dokumentumaiban történő közzététel céljából.

Az OTP Bank Nyrt. arra felhatalmazott vezetése a Jelentést jóváhagyta, és az abban foglaltakért felelősséget vállalt.

A megállapodás szerinti munkánk célja:

- A jelentéstételi gyakorlat hitelesítése:
 - a jelentéskészítő szervezet működési rendjének vizsgálata;
 - a jelentéskészítési folyamat szabályozottságának vizsgálata;
 - az adatgyűjtési és –nyilvántartási gyakorlat vizsgálata;
 - a jelentéstételi gyakorlat vizsgálata;
 - a dokumentáltság, szabályozottság vizsgálata.
- A GRI megfelelési szint hitelesítése:
 - a Jelentésben alkalmazott mérőszámok teljeskörűségének és megfelelő alkalmazásának vizsgálata;
 - a Jelentésben található GRI mutatók definíció szintű alkalmazásának vizsgálata;
 - a Jelentés értékelése a GRI alapelveinek való megfelelésre vonatkozóan.
- 5 kiválasztott indikátor hitelességének adatszintű vizsgálata.
- Szakértői értékelés, javaslatok kidolgozása.

Megállapításaink:

A Jelentés az OTP Bank Nyrt. tevékenységének gazdasági, környezetvédelmi, társadalmi hatásait mutatja be, a GRI G3.1 útmutatója és annak pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó ágazati kiegészítése alapján.

A Jelentést az OTP Bank Nyrt. munkatársaiból létrehozott CSR munkacsoport készítette.


Gion Gábor
Eltök-vezérigazgató
Deloitte Zrt.

A CSR csoport tagjai hozzáfértek valamennyi, a jelentés készítéséhez szükséges gazdasági, környezeti és társadalmi adathoz, melyek alapján az OTP Bank Nyrt. fenntarthatósági teljesítményét hitelesen be lehet mutatni.

A Jelentésben szereplő pénzügyi adatok nem különböznek az OTP Bank Nyrt. 2012. évi auditált konszolidált pénzügyi jelentésében közölt azonos mérőszámok értékeitől. A Jelentés a vállalat gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményét csoportszinten – az OTP Bank Nyrt. jelentős magyarországi és külföldi leányvállalatait is bevonva – mutatja be. Az adatok részben az OTP Csoport egészére, részben az anyavállalatra, az OTP Bank Nyrt.-re vonatkoznak.

A jelentéskészítési folyamat az OTP Bank Nyrt. belső informatikai rendszerében az adatigények és felelősök meghatározásával rögzített és dokumentumsablonokkal támogatott.

A jelentéstételi gyakorlata és a Jelentés tartalma összhangban van a GRI jelentéstételi alapelveivel.

Az adatszintű hitelesítésre kijelölt indikátorok (PR5, FS16, EN4, LA11, 4.11) megfelelnek a GRI útmutatóban megfogalmazott követelményeknek.

Vizsgálatunk alapján a Jelentésben közölt információk köre a GRI „B+” alkalmazási szint elvárásainak megfelel.

Továbblépési lehetőségek, javaslataink

A megállapodás szerinti vizsgálataink, valamint a jelentés összeállításáért felelős szervezet munkatársaival folytatott egyeztetések alapján az alábbi fő javaslatokat fogalmaztuk meg:

- javasoljuk csoportszintű CSR stratégia kidolgozását a felsőszintű vezetés támogatásával;
- javasoljuk továbbá a jelentéstételi folyamat csoportszinten való formalizálását és belső kontrollfolyamatokkal való megerősítését.

A fenti vizsgálat a magyar Nemzeti Könyvvizsgálati Standardok alapján nem minősül könyvvizsgálatnak vagy átvilágításnak, ezért a pénzügyi adatokra vonatkozóan semmilyen bizonyosságot nem állapítunk meg.

Jelentésünk kizárólag jelen tanúsító levél első szakaszában ismertetett célt szolgálja.


Nagyváradiné Szépfalvi Zsuzsanna
Partner
Deloitte Kft.

Budapest, 2013. június 28.

Kiadó: OTP Bank Nyrt.

Felelős kiadó: Marketing Igazgatóság

Felelős szerkesztő: Nagy Zoltán Péter

A kiadvány előkészítésében közreműködött: RTG Vállalati Felelősség Tanácsadó Kft.

Fotó: MTI fotó

A kiadványt tervezte és előkészítette: Uzume Consulting Kft.

Nyomda, kötészet: Green Print Kft.

A kiadvány Cyclus Offset és Cyclus Print újrahasznosított papír felhasználásával készült.



Újrahasznosított papírból

OTP Bank – Felelősséggel környezetünkért!

