



vállalati  
felelősségvállalási  
jelentés

2013

CSR



vállalati  
felelősségvállalási  
jelentés

2013

CSR



## TISZTELT OLVASÓ



*A vállalati felelősségvállalás alapját a megbízható és kiszámítható főtevékenység – esetünkben a banki szolgáltatások – képezi. Az OTP Csoport milliók felé tartozik felelősséggel: ügyfelei, munkatársai, részvényesei évtizedek óta megszokták, hogy a vállalat a gazdasági élet és társadalom megbízható, kiszámítható és stabil szereplője. A bankcsoport több országban is számottevő piaci súlyal rendelkezik, így a kevés magyar központú multinacionális cég egyikeként nemzetgazdasági szempontból is jelentős szerepet tölt be, ami tovább növeli felelősségét, mind a gazdasági, mind a társadalmi szerepvállalás terén.*

2013, ahogy a hazai bankrendszer egésze, úgy az OTP Bank számára is mozgalmas év volt. Magyarország mellett a régió több országában is elindult a gazdasági fellendülés, ugyanakkor az év végétől kezdve az ukrán események hatására a helyi és az orosz piacokon is bizonytalanabbá vált a helyzet. Társaságunk stabilitása, tőke- és likviditási helyzete továbbra is kiemelkedő, így bármilyen – akár szélsőséges – forgatókönyvre is fel vagyunk készülve.

Az elmúlt időszak pozitív fejleményei ugyanakkor bizakodásra adnak okot, így remélhetően a gazdasági növekedés tartóssá válik a közép-kelet-európai régióban, valamint az ukránjai konfliktus enyhülni fog. Ahogy eddig, úgy a jövőben is folyamatosan figyeljük a piaci folyamatokat, hogy szükség esetén gyorsan és rugalmasan tudjunk reagálni. Az ügyfélelégedettség valamint a részvényesi érték növelése érdekében a Bankcsoport stratégiájában továbbra is kiemelt helyen szerepel az innovativitás – a szolgáltatások folyamatos fejlesztése –, valamint az organikus növekedés mellett az akvizíciókon keresztüli expanzió. Éppen ezért a bank – főként azokban az országokban, ahol jelen van, azonban alacsony a piaci részesedése – folyamatosan vizsgálja az akvizíciós lehetőségeket.

2014-ben kiemelt cél, hogy minél hatékonyabban, a feladatok minél ésszerűbb szervezeti csoportosításával egyre jobb, versenyképebb szolgáltatást nyújtsunk ügyfeleink számára, amelynek keretében – elsősorban az OTP Bank központi szervezetét érintő – szerkezeti átalakítás történik. Ezzel párhuzamosan számos lépést teszünk a csoportirányítás terén meglévő, eddig kiaknázatlan lehetőségek megragadására.

A korábbi évekhez hasonlóan a pénzügyi kultúra fejlesztése prioritást élvez a bank társadalmi felelősségvállalási stratégiájában: a budapesti O.K. Központ, vagyis a Középiskolások Országos Pénzügyi és Gazdasági Oktatóközpontja az alappillére e törekvésünknek. A Központ egy olyan sikertörténet, amelyre méltán lehetünk büszkék: saját fejlesztésű innovatív és minden tekintetben korszerű oktatási technikákkal és saját fejlesztésű módszertannal fogadjuk a diákok tízezreit a díjmentes képzéseken. A tanulók és oktatók rendkívül pozitív visszajelzései alapján a budapesti és nyíregyházi központok után további regionális központok létrehozását tervezük Magyarországon és a környező országokban.

Az akadálymentesítési törekvéseink szintén jól mutatják, miként gondolkodunk a felelősségvállalásról: a fióki fejlesztéseket széles körű kutatás, az érintettek elvárásainak megismerése és szokásainak feltárása előzte meg, így a fogyatékossgal élőket körültekintő figyelemmel szolgáljuk ki a banki ügyintézés során. A fizikai akadálymentesítés mellett nagy hangsúlyt helyeztünk munkatársaink ez irányú képzésére is.

Az OTP Csoport töretlenül fontos piaci szerepe, szolgáltatásának folyamatos fejlődése egy igazi csapatmunka eredménye. Meggyőződésem, hogy ez a felkészült és elkötelezett csapat a nehéz és változó környezet dacára képes tovább erősíteni ügyfeleink, partnereink és befektetőink bizalmát mind az OTP Bank felelős működése, mind jövőbeni sikerei iránt.

Tisztelettel:

Dr. Csányi Sándor  
elnök-vezérigazgató

## Szolgáltatás

58%-ban  
**AKADÁLYMENTES BANKFIÓKOK**

OTP Csoport



2 800  
**TÁMOGATOTT LAKÁSHITEL**

OTP Bank



26 400  
**LAKÁS ENERGIAMEGTAKARÍTÁSSAL JÁRÓ  
KORSZERŰSÍTÉSE KAMATTÁMOGATOTT HITELLEL**

OTP Bank



87 milliárd Ft  
**HITEL A NÖVEKEDÉSI  
HITELPROGRAMBAN**

OTP Bank



## Társadalmi szerepvállalás



1,4 milliárd Ft  
**ADOMÁNY**

OTP Csoport

1 500  
**ÖNKÉNTES**

OTP Bank



## Munkavállalók

43 000  
**MUNKATÁRS**

OTP Csoport



760 millió Ft  
**MUNKATÁRSAINK KÉPZÉSÉRE**

OTP Csoport



972  
**GYAKORNOK**

OTP Csoport



## Pénzügyi edukáció



**PÉNZÜGYI  
EDUKÁCIÓ**

OTP Bank



23 ezer

**DIÁK AZ O.K. KÖZPONTBAN**

OTP Bank



## Környezet



690 fő

**ÉVES CO<sub>2</sub>-KIBOCSÁTÁSÁNAK MEGTAKARÍTÁSA  
AZ UTAZÁSOK MÉRSÉKLÉSE RÉVÉN**

OTP Csoport

318 tonna  
**ÚJRAHASZNÓSÍTOTT PAPÍR**



5 400  
**MEGMENTETT FELNŐTT FA**

OTP Csoport





ELNÖKI KÖSZÖNTŐ	5				
TARTALOM	7				
1. AZ OTP CSOPORT	8				
2. PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE	14	■	■	■	■
3. FELELŐS SZOLGÁLTATÓ	18				
3.1 Felelős termékkínálat, társadalmi, környezeti előnnyel bíró termékeink	22	■	■	■	■
3.2 Kockázatkezelés	28	■	■	■	■
3.3 Az etikus szolgáltatásnyújtás erősítéséért tett lépéseink	29	■	■	■	■
3.4 A szolgáltatás minőségének fejlesztése	33	■	■	■	■
4. FELELŐS MUNKÁLTATÓ	38				
4.1 Foglalkoztatás	40	■	■	■	■
4.2 Képzés és oktatás	41	■	■	■	■
4.3 Munkatársak elismerése, karrierlehetőségek	41	■	■	■	■
4.4 Munkatársak bevonása, belső kommunikáció	42	■	■	■	■
4.5 Esélyegyenlőség, munkakörnyezet	43	■	■	■	■
5. TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS	44	■	■	■	■
6. KÖRNYEZETBARÁT MŰKÖDÉS	52	■	■	■	■
7. A JELENTÉSRŐL	58	■	■	■	■
8. ADATOK	60	■	■	■	■
8.1 Az OTP Csoport adatai	61				
8.2 Felelős szolgáltatásnyújtásra vonatkozó adatok	64				
8.3 Munkavállalókra vonatkozó adatok	67				
8.4 Társadalmi szerepvállalásra vonatkozó adatok	75				
8.5 Környezetbarát működésre vonatkozó adatok	76				
9. GRI INDEX	80				

## JELÖLÉSEK

Az egyes érintett csoportok számára valószínűleg érdekesebb témák:

ügyfelek: munkatársak: lakosság: befektetők:

A lakosság pénzügyi edukációját célzó programok:

Táblázat, grafikon az Adatok fejezetben:

# 1 az otp csoport



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



Stabilitás



Profitabilitás



Növekedés



**Az OTP Csoport a régió meghatározó pénzügyi szolgáltatója: 2013-ban több mint 13 millió ügyfele igényeit szolgálta ki kilenc országban. Piacvezető hitelintézet vagyunk Magyarországon és Montenegróban, illetve Bulgáriában a lakossági szegmensben.**

Tőzsdén jegyzett céggként, amelynek részvénye a Budapesti Értéktőzsde legnagyobb forgalmát adja, kiemelten fontosnak tartjuk a transzparenciát működésünk egészét illetően.

### Tevékenységünk

Az OTP Csoport univerzális pénzügyi szolgáltatást nyújt. Zászlóshajója az OTP Bank, amely Magyarországon a hagyományos banki szolgáltatások (bankszámlák, betétek és hitelek) mellett a helyi csoporttagokon keresztül számos egyéb pénzügyi igényre kínál megoldást – például autófinanszírozás, befektetési alapok, lakás és egyéb speciális célú megtakarítások. A bankcsoport a külföldi piacokon a leánybankok révén van jelen. Bankcsoportunk a lakossági terület mellett kiemelten kezeli a vállalati és az önkormányzati<sup>1</sup> ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását.

Meghatározó értékünknek tartjuk a megbízhatóságot, a korszerűséget és a magas szintű szakmai felkészültséget.

1,1%

**1,1 % GDP-NÖVEKEDÉS MAGYARORSZÁGON ÉS A NÖVEKEDÉS GYORSULÁSA TÖBB RÉGIÓS ORSZÁGBAN**

89%

**89%-RA CSÖKKENT A KONSZOLIDÁLT NETTÓ HITELBETÉT ARÁNY → MEGFELELŐ LIKVIDITÁSI TARTALÉK**

### Kihívások

■ A gazdaság növekedése **Oroszországban és Ukrajnában** egyaránt mérséklődött 2013-ban. Az orosz piacon ez részben strukturális problémákra, részben a szigorúbb jegybanki szabályozásra vezethető vissza. Ukrajnában 2013. november végétől eszkalálódott a belpolitikai helyzet. A két országgal kapcsolatban a jövőre vonatkozóan is bizonytalanok látjuk a helyzetet. Ugyanakkor az OTP Csoport helyzete még a legnegatívabb forgatókönyvek esetén is stabil marad: ha az orosz és az ukrán bankba befektetett tőkénket, az alárendelt kölcsöntőkénket,<sup>3</sup> az Ukrajnában lévő összes anyabanki hitelt elveszítenénk, akkor is bőven megfelelnénk a tőke megfelelési előírásoknak.

■ A pozitív változások mellett **Magyarországon** évek óta alacsony a beruházások aránya, mérsékelt a háztartások fogyasztása, visszaesett az ország tőkevonzó képessége. A szabályozói környezet gyakran és sokszor kiszámíthatatlanul változik. Nemzetközi összehasonlításban is kiemelkedően magas a bankszektorra kivetett pénzügyi terhek aránya.

16%

**16% A KONSZOLIDÁLT CORE TIER 1 TŐKEMEGFELELÉSI MUTATÓ<sup>2</sup>**

84,4%

**MÉRSÉKLŐDÖTT A 90 NAPON TÚL KÉSEDELMES HITELEK ÁLLOMÁNYNÖVEKEDÉSE ÁRFOLYAMSZŰRTEN, CÉLTARTALÉKKAL VALÓ FEDEZETTSÉGÜK 80,0%-RÓL 84,4%-RA JAVULT**

<sup>1</sup> Azokban az országokban, ahol erre a helyi jogszabályi keretek lehetőséget adnak.

<sup>2</sup> A mutató az elsődleges alapvető tőkeelemeket tartalmazza (közvetlenül kibocsátott, befizetett, és a mérlegben szereplő tőkeelem), meghatározó formája a jegyzett tőke, az ázsói és a visszatartott nyereség.

<sup>3</sup> Járulékos kölcsöntőke, 5 évnél hosszabb lejáratú ideiglenes forrás és a kölcsöntőke nyújtójának a szerződésben rögzített egyetértésével bevonható a bank adósságainak (az ügyfelek betéeteinek) rendezésére.



# Az OTP Bank ma a régió kilenc országában van jelen

Az OTP Csoport Magyarország legnagyobb pénzügyi szolgáltató csoportja, mely a 2000-es évek elején megkezdett nemzetközi terjeszkedés eredményeként mára már meghatározó regionális szereplő a közép- és kelet-európai piacon.

## OTP Banka Slovensko, 2002

Fiókok száma	<b>68</b>
Alkalmazottak száma	<b>691</b>
Mérlegfőösszeg	<b>425 Mrd Ft</b>
Ügyfélszám	<b>252 e</b>
Piaci részesedés <sup>4</sup>	<b>3,1%</b>

## OTP Core<sup>2</sup> Magyarország

Fiókok száma	<b>382</b>
Alkalmazottak száma	<b>8 685</b>
Mérlegfőösszeg	<b>6 445 Mrd Ft</b>
Ügyfélszám	<b>4 375 e</b>
Piaci részesedés <sup>3</sup>	<b>25,6%</b>

## OTP banka Srbija, 2007

Fiókok száma	<b>51</b>
Alkalmazottak száma	<b>691</b>
Mérlegfőösszeg	<b>86 Mrd Ft</b>
Ügyfélszám	<b>369 e</b>
Piaci részesedés	<b>1,5%</b>

## CKB Montenegro, 2006

Fiókok száma	<b>29</b>
Alkalmazottak száma	<b>461</b>
Mérlegfőösszeg	<b>196 Mrd Ft</b>
Ügyfélszám	<b>320 e</b>
Piaci részesedés	<b>19,9%</b>

## OTP banka Hrvatska, 2005

Fiókok száma	<b>102</b>
Alkalmazottak száma	<b>1015</b>
Mérlegfőösszeg	<b>538 Mrd Ft</b>
Ügyfélszám	<b>382 e</b>
Piaci részesedés	<b>4,7%</b>

## OTP Bank Ukraine, 2006

Fiókok száma	<b>140</b>
Alkalmazottak száma	<b>6 628</b>
Mérlegfőösszeg	<b>618 Mrd Ft</b>
Ügyfélszám	<b>397 e</b>
Piaci részesedés	<b>6,7%</b>

## OTP Bank Romania, 2004

Fiókok száma	<b>84</b>
Alkalmazottak száma	<b>994</b>
Mérlegfőösszeg	<b>450 Mrd Ft</b>
Ügyfélszám	<b>311 e</b>
Piaci részesedés	<b>3,9%</b>

## DSK Bulgaria, 2003

Fiókok száma	<b>378</b>
Alkalmazottak száma	<b>3528</b>
Mérlegfőösszeg	<b>1 344 Mrd Ft</b>
Ügyfélszám	<b>2 965 e</b>
Piaci részesedés	<b>28%</b>

### OTP Bank Oroszország, 2006

Fiókok száma	<b>200</b>
Alkalmazottak száma	<b>19 852</b>
Mérlegfőösszeg	<b>940 Mrd Ft</b>
Ügyfélszám	<b>3 839 e</b>
Piaci részesedés	<b>1,2%</b>

## OTP Csoport

Fiókok száma	<b>1434</b>
Alkalmazottak száma <sup>1</sup>	<b>43 389</b>
Mérlegfőösszeg	<b>10 381 Mrd Ft</b>
Kifizetett adók összege	<b>144,2 Mrd Ft</b>
Alkalmazottak képzésének költsége	<b>760 M Ft</b>
Adományozás összege	<b>1,4 Mrd Ft</b>
Akadálymentes fiókok aránya	<b>58%</b>
Egy főre eső energiafogyasztás	<b>19,5 GJ</b>
Egy főre eső CO <sub>2</sub> -kibocsátás	<b>0,89 t</b>
Összes papírfelhasználás	<b>4 087 t</b>



**9 ORSZÁG**

**100+ LEÁNYVÁLLALAT**

**1 400 FIÓK**



**4 000 ATM**



**13 millió ÜGYFÉL**



Az adatok (auditált, IFRS) adatok 2013. 12. 31-re, illetve 2013-as évre vonatkoznak. A térképen a bank neve mögött az akvizíció éve szerepel.

<sup>1</sup> Minden esetben az összes foglalkoztatott teljes és részmunkaidősökkel.

<sup>2</sup> Az OTP Core az OTP Csoport magyarországi alap üzleti tevékenységének eredményét mérő gazdasági egység: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár és OTP Faktoring. Az egyéb magyar leányvállalatok adatait nem tartalmazza.

<sup>3</sup> Háztartások hitelei: OTP Bank Merkantilbank, OTP Lakástakarékpénztár, OTP Jelzálogbank aggregált adatai alapján.

<sup>4</sup> Minden esetben a lakossági hitelek piaci részesedése.

<sup>5</sup> Az adat tartalmazza a bank alkalmazásában lévő ügynököket is, valamint a 60 óra alatti részmunkaidősöket is.



## 2013-ban az alábbi elismerésekkel jutalmazták az OTP Csoportot<sup>4</sup>

### AZ ÉV BANKJA 2013

A MasterCard versenyén az OTP Bank a Középiskolások Országos Pénzügyi és Gazdasági Oktatóközpontjának támogatásáért megkapta „A pénzügyi kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank 2013” díjat. Emellett elnyertük „Az év leginnovatívabb bankja”, „Az év lakossági megtakarítási terméke” és „Az év lakossági mobilalkalmazása” díjat is.

### LEGJOBB PRIVÁTBANKI SZOLGÁLTATÓ

A The Banker magazin harmadik alkalommal ítélte bankcsoportunknak a „Legjobb közép- és kelet-európai privát banki szolgáltató” díjat és első alkalommal a „Legjobb privát banki szolgáltató Magyarországon” elismerést.

### A LEGZÖLDEBB PÉNZÜGYI INTÉZMÉNY

A DSK Bank a címet a B2B Media Legzöldebb Vállalatok versenyében nyerte el, a környezeti kérdések kezeléséért, és törekvéseiért annak érdekében, hogy az energiahatékonyságot a mindennapi munkában érvényre juttassa.

### A KÖRNYEZETI ÉS VÁLLALATI FENNTARTHATÓSÁG NEMZETI BAJNOKA

A szervezet 17 ezer vállalatot vizsgál Európa-szerte, Bulgáriában a DSK Bank bizonyult a legjobbnak. A díj odaítélésekor vizsgálták a vállalat profilját, pénzügyi mutatóit, CSR-eredményeit és stratégiáját.

### A LEGJOBB BANK BULGÁRIÁBAN

A bulgáriai Kapital Weekly 2013 legjobb bankjának választotta a DSK Bankot; csakúgy, mint a Banks Investment Money Foundation és a The Banker magazin.

### STARA PLANINA ORDER

A DSK Bank elnök-vezérigazgatója, Violina Marinova a legmagasabb állami kitüntetést kapta, a helyi bankrendszer meghatározó személyiségeként, kiemelkedő hozzájárulásáért a helyi hitelintézetek, piacok és szolgáltatások reputációjának építéséhez. Violina Marinova emellett több elismerést is kapott, így a Manager magazintól az Év menedzsere címet és a bolgár Economy magazintól a Mrs. Economy címet.



### A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS ÉS A TRANSPARENS JELENTÉSTÉTEL IRÁNTI ELKÖTELEZETTSÉG KINYILVÁNÍTÁSA

Az OTP Bank Romania részére romániai Szövetség a Közösségi Kapcsolatokért és a romániai AmCham által megszervezett „Az emberek az emberekért” gálán került sor a díj átadására.

### AZ ÉV HITELTERMÉKE

Az OTP Bank Romania a Piata Financiara gazdasági lap díját az agrárvállalkozások számára kialakított termékcsomagjáért kapta (mezőgazdasági földvásárlást segítő hitel, előfinanszírozásra szolgáló hitel, AgriBusiness csomag).

### CPRA GRAND PRIX 2013

A díjat az OTP banka Hrvatska kapta belső kommunikációjáért, a horvát Public Relations Szövetségtől. Az elismerést nyert projekt a bank vállalati értékeinek, víziójának és küldetésének megváltoztatására, újrapozicionálására irányult. (Erről bővebb információ a 4.4-es fejezetben található.)

### EBRD KERESKEDELEM FINANSZÍROZÁSÁT ÉLÉNKÍTŐ PROGRAM DÍJ 2012

Az ukrán JSC OTP Bank kapta a díjat a programban legaktívabban részt vevő bankként Ukrajnában.

### LEGJOBB PRIVÁT BANKING LEGJOBB BANKI MUNKÁLTATÓ LEGJOBB BERUHÁZÁSI BANK

Az Ukrán Banker díjainak 3. helyezetteje a JSC OTP Bank lett.

### PÉNZÜGYI SZAKÉRTELEM ÉS NYITOTTSÁG

Az OTP Bank Russia másodszor nyerte el az Orosz Ipari és Kereskedelmi Kamara „Fogyasztói jogok és szolgáltatásminőség” díj elismerését.

### CCEGA DÍJ

Az OTP Banka Slovensko a díjat a felelős vállalatirányítási elvek betartásáért és a bankról szóló hírek átlátható közzétételéért kapta.

<sup>4</sup> Elsősorban a bank egészéhez, az innovációhoz vagy a vállalati felelősségvállaláshoz köthető díjakat emeltük ki, ugyanakkor természetesen büszkék vagyunk a pénzügyi termékeinkhez kapcsolódó díjakra is. Valamennyi díjunk részletes leírása és elérhetősége megtalálható honlapunkon.

## Fenntarthatóságra gyakorolt hatásunk

Bankcsoportunk a kelet-közép-európai régió több országában is meghatározó gazdasági szereplő, amely szolgáltatásain keresztül az adott ország gazdasági és pénzügyi rendszerének stabilitásában, az életszínvonal megtartásában és fejlődésében is fontos szerepet tölt be. Betétes ügyfeleink forrásainak felhasználásával, a hitelezés révén, vásárlást, fogyasztást, beruházásokat teszünk lehetővé. Ezáltal nem csak ügyfeleinkre, de közvetetten a gazdaság fejlődésére, a lakosság életszínvonalára, a természeti erőforrások felhasználására is hatással vagyunk.

Az OTP Csoport jelentős adófizető. Méretünk miatt fontos a foglalkoztatásra gyakorolt hatásunk munkatársainkon, illetve a beszállítói láncon keresztül, emellett nem hagyhatjuk figyelmen kívül a működésünkből fakadó közvetlen erőforrásfelhasználást sem.



## VÁLLALATI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI STRATÉGIÁNK A FELELŐSSÉGVÁLLALÁS HÁROM PRIORITÁSÁT DEFINIÁLJA.

### FELELŐS SZOLGÁLTATÓ

**ALAPTEVÉKENYSÉG:**  
felelős szolgáltatásnyújtás  
és működés

SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉG  
FEJLESZTÉSE

TRANSPARENCIA

ELÉRHETŐSÉG

### FELELŐS MUNKÁLTATÓ

**FELELŐS FOGLALKOZTATÓ:**  
jól képzett, felkészült,  
elégedett munkavállalók

KÉPZÉS

BEVONÁS



### TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS

**AKTÍV KÖZÖSSÉGI  
SZEREPVÁLLALÁS ÉS  
PÉLDAMUTATÁS**

EDUKÁCIÓ, SZEMLELETFORMÁLÁS

ÉRTÉKTEREMTÉS, -MEGŐRZÉS

ESÉLYTEREMTÉS,  
KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS

Bővebb információ: <https://www.otpbank.hu/csr/hu/fenntarthatosag>

## 2 pénzügyi kultúra fejlesztése



Célunk egy új pénzügyi kultúra teremtése! A fiatalok, illetve a felnőtt lakosság gazdasági ismereteinek fejlesztését saját alapítványunkon keresztül végezzük.



OTP Öngondoskodási Index



O.K. Központ



Sulibank



A régió országaiban a lakosság pénzügyi ismeretei és a pénzügyi kultúra fejlettsége alacsony szintű, és – bár az egyes országok között is jelentős különbségek mutatkoznak – jelentősen elmarad a fejlett nyugat-európai országokétól. **Célunk egy új pénzügyi kultúra teremtése. A fiatalok, diákok, illetve a felnőtt lakosság ismereteinek bővítésében saját alapítványunkon keresztül, önálló programokkal és más szervezetekkel való együttműködésekkel is törekszünk részt vállalni.** A pénzügyi kultúra fejlesztését elsősorban azokban az országokban helyezük előtérbe, ahol az OTP Csoport vállalatainak jelenléte meghatározó.

## KÖZÉPISKOLÁSOK ORSZÁGOS PÉNZÜGYI ÉS GAZDASÁGI OKTATÓKÖZPONTJA



Az O.K. kapcsolódási területei:

- sport
- környezetgazdálkodás
- civil szféra

**Az OTP Bank pénzügyi edukációs programjainak egyik kiemelkedő értéke, hogy a tapasztalatok szerint jelenleg Magyarországon ezen programok érik el a legtöbb fiatalt.**

A pénzügyi edukációs programok célja, hogy a jövő nemzedékét megtanítsuk a tudatos, körültekintő, lehetőségeiket és céljait mérlegelő pénzügyi attitűdre.

Az OTP Bank az elmúlt két évben nagyszabású programokat készített elő és indított a diákok széles körét célzó, jól strukturált és egymásra épülő, ugyanakkor élményszerű, a mindennapi életbe jól átültethető oktatásra: a 2012 végén megnyílt **O.K. Központ** jelenleg a középiskolásokra fókuszál, de a jövőben helyet ad a 2013-ban mintaprojektként elindított **Sulibank** program egyes elemeinek is, amely az általános iskolás korosztályt célozza.

A diákok pénzügyi kultúrájának fejlesztését célzó tevékenységeket az OTP Bank továbbra is elsősorban az **OTP Fáy András Alapítvánnyal** közösen, illetve azon keresztül végzi.

**EGYÉNI TANÁCSADÁS, KÉPZÉS; INTERNETEN IS ELÉRHETŐ; UTAZÓ OKTATÓI HÁLÓZAT**

**A DIÁKOK TÖBB MINT FELE BUDAPESTEN KÍVÜLI ISKOLÁBÓL ÉRKEZETT**

**MINTAOKTATÁS ERDÉLYBEN**

**10 ezer DIÁK KÉPZÉSE A 2013/14-ES TANÉVBEN, REGIONÁLIS KÖZPONT NYÍREGYHÁZÁN, ROMÁNIÁBAN ÉS MÁS SZOMSZÉDOS ORSZÁGOKBAN**



## Sulibank

Nemzetközi kutatások támasztják alá, hogy a pénzügyi oktatást minél fiatalabb – már kisiskolás – korban érdemes elkezdni. Ezért dolgozta ki az OTP Bank az OTP Fáy András Alapítvánnyal közösen a rendszerszerű megközelítésen alapuló, ugyanakkor interaktív módon és szórakoztatva tanító Sulibank programot, amely:

- online és az iskolai rendszerbe beilleszthető módon segíti a pénzügyi ismeretek bővítését;
- korosztályonként biztosít iskolai oktatócsomagokat és iskolán kívüli programokat (például: pályázatok, helyszín-látogatások) programokat.
- A honlap külön tartalmat kínál a diákok mellett a szülők és a pedagógusok részére is. A tartalmak bővítése folyamatosan zajlik (elérhetőek oktatási segédanyagok, ügyességi, edukációs játékok, az aktivitást ösztönző pontgyűjtési rendszer).

Az iskolai oktatócsomagokat 5 iskolában, közel 1000 diák bevonásával teszteltük; 260-an vettek részt külső helyszínlátogatásokon (pl. bankfiókban, állatkerti és múzeumi gazdasági körúton); a pályázatokon pedig 140 pályamű érkezett be. 2014-ben célunk a partneriskolai kör bővítése, amelynek keretében 35 intézményt tervezünk bevonni.

A megszerzett ismeretek gyakorlatba ültetését segíti az OTP Bank által kifejlesztett Sulitakarék termék fogja segíteni.

## OTP Öngondoskodási Index

2011 óta az OTP Öngondoskodási Index rendszeres mérésével és publikálásával követjük a magyar társadalom állapotát és fejlődését e téren.<sup>5</sup> Érzékelhető fejlődés hosszú távon várható csupán, ugyanakkor az index egyes összetevői jól tükrözik az aktuális gazdasági-társadalmi helyzetet és változásait, illetve árnyaltabb képet adnak az öngondoskodási, tudatos pénzkezelési szándékokra, motivációkra vonatkozóan.

# 34 pont

**OTP ÖNGONDOSKODÁSI ÉRTÉK: 34/100, VÁLTOZATLAN. MAGASABB ÉRTÉK: FELSŐFOKÚ VÉGZETTSÉGŰEK, KÖZÉPKORÚAK, GAZDASÁGILAG FEJLETTEBB RÉGIÓIBAN ÉLŐK**



**A PÉNZÜGYI ÖNGONDOSKODÁSI TERMÉKKEL RENDELKEZŐK SZÁMA:**  
52%, **CSÖKKENT**



**KIZÁRÓLAG OTTHON TARTJÁK A MEGTAKARÍTOTT PÉNZÜKET:**  
38%



**IDŐSKORRA FÉLRETETT TARTALÉK:**  
20%, **EMELKEDETT**



**RENDSZERES MEGTAKARÍTÁS:**  
22%



**SZEMÉLYES SZEREPVÁLLALÁS FONTOSSÁGA:**  
**EMELKEDETT**



**MEGTAKARÍTÁSSAL RENDELKEZŐK SZÁMA:**  
**CSÖKKENT<sup>7</sup>**

### MEGTAKARÍTÁSI CÉLOK:

VÁRATLAN KIADÁSOK

TANULÁS

<sup>5</sup> A felmérés kiterjed a családról való gondoskodásra, az önképzésben rejlő lehetőségekre, az egészségmegőrzésre és a környezetvédelemre is.

<sup>6</sup> A jelenleg bankkapcsolatokkal rendelkező 18-70 évesek között.

<sup>7</sup> Ennek oka elsősorban az aktuális pénzügyi helyzetben keresendő.



# A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó további programok



## OROSZORSZÁG

- A bank rendhagyó múzeumi kirándulást szervezett iskolai csoportok számára. A látogatás során a művészeti értékek megismerése mellett a műalkotásokhoz kapcsolódóan a pénzügyi ismeretek bővítése is cél volt.
- A bank emellett diákcsoportok számára a bankba is szervezett látogatást, ismertetve annak működését, fejlődését, kitérve az adományozási tevékenységre is.

## SZLOVÁKIA

- A bank két tankönyv kiadásában vett részt, amely a magyar nyelvű diákok pénzügyi ismereteit bővíti.

## MAGYARORSZÁG

## ROMÁNIA

- A bank 2013-ban másodszor hirdette meg a Pénzidomár pénzügyi és gazdasági vetélkedőt erdélyi középiskolások számára. A versenyre 21 iskolából 67 pályázat érkezett. A csapatok a nevezést jelentő teszt értékelését követően kerülhettek a Sapientia Egyetemen megrendezett elődöntőbe és onnan a döntőbe.

## HORVÁTORSZÁG

## BULGÁRIA

- A bank pénzügyi szótár kialakítását kezdte meg; a megjelenés, elérés leghatékonyabb módjának megtalálása folyamatban van.

- **Életrevaló kvíz:** 2013-ban 11 ezren vettek részt a játékban egyénileg vagy középiskolai csapattal. A 10 legjobb iskola az O.K. Központban mérhette össze a tudását a fődíjért, az egymillió forintos iskolanapért.

- **Mindennapi Pénzügyeink Program** támogatása: az MNB és a magyarországi bankok összefogásában megvalósuló, a lakosság pénzügyi tájékozottságának javítását szolgáló program keretében a bank 8 vezető munkatársa, 85 megjelenésen keresztül vett részt.

- A Bank a portfolio.hu-val közösen a Takarékosági Világnapon ismét megrendezte kétnapos **konferenciáját**, ezúttal az egészség és a családi pénzügyi öngondoskodás témájára fókuszálva. A konferencia célcsoportja a partnerek, a civil szervezetek, szolgáltatók, a pénzügyi szervezetek vezetői, dolgozói voltak.

- 2014-ben célunk, hogy bővítsük a pénzügyi kultúra fejlesztésébe bevontak körét: a munkáltatók számára is elérhetővé kívánunk tenni pénzügyi edukációs előadásokat, filmeket, amelyekkel munkatársaik ismereteit fejleszthetik. Az első tesztmodult a kecskeméti Mercedes gyár számára fejlesztettük ki.

- A Takarékosági Világnapon a bank hagyományosan Horvátország egész területén oktatási célú látogatásokat szervez fiókjaiba gyermekek számára, 2013-ban is szinte minden fiók fogadott csoportokat.

# 3 felelős szolgáltató



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



Komplex banki akadálymentesítés



CRM tanácsadás a megtakarítások terén



Agrárszektori jelenlét



Támogatott lakáshitel



Növekedési Hitelprogram / [vallalkozokhitele.hu](http://vallalkozokhitele.hu)



Időpontfoglalás



Ingatlankorszerűsítés mindenkinek



Wifi a bankfiókokban

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

Felelős szolgáltatóként az alábbi területekre koncentrálnk:

- a pénzügyi stabilitás fenntartása;<sup>8</sup>
- felelős termékkínálat kialakítása és a hitelezés fenntartása az egyéni, gazdasági és közösségi sikerek és fejlődés érdekében;
- a kockázatok megfelelő kezelése, illetve a teljes körű biztonság;
- etikus szolgáltatásnyújtás és tisztességes üzletvitel, továbbá a transzparens tájékoztatás szolgáltatásainkról, működésünkről és annak hatásairól, eredményeinkről;
- a szolgáltatások minőségének folyamatos fejlesztése.

E területek kapcsán vallott értékeinkről, alapelveinkről **honlapunkon** tájékozódhat.



## 2012 / VÁLLALÁSAINK

## 2013 / EREDMÉNYEINK

### ETIKUS SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS ÉS TRANSPARENCIA

A csoport szintű működési kockázati tőkekövetelmény<sup>9</sup> fejlett módszertan szerinti meghatározás bevezetésének folytatása, illetve a PSZÁF további elvárásainak teljesítése erre vonatkozóan

- Megvalósult, a PSZÁF/MNB<sup>10</sup> elvárásai szerinti jelentéseket folyamatosan készítjük.

A pénzmosás elleni szűrőrendszerek további fejlesztése

- Megkezdődött a bankcsoport szintű fejlesztés, befejezése előreláthatóan 2014-ben történik meg.

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

- Megvalósult, az érintett munkatársaknak nyilatkozniuk kell a szabályzat betartásáról. Az oktatás e-learning keretében zajlott, azt valamennyi munkatárs elvégezte.

Az internetes támadások elleni védekezésésként Mobil Aláírás bevezetése

- Megvalósult, és alkalmazása sikeresnek bizonyult.

Az üzleti intelligencia<sup>11</sup> bevezetése és ezáltal a telefonos és email-es ügyfélszolgálat minőségellenőrzésének fejlesztése, illetve gyorsabb ügyfélkiszolgálás biztosítása

- A rendszer telepítése megtörtént, finomhangolása és használata 2014-ben fog megkezdődni.

Az adósvédelmi eszközök igénylési folyamatainak módosítása a PSZÁF ajánlásainak megfelelően

- Az ajánlások teljesítéséhez nem indokolt a módosítás.

Az OTP Bank lakossági számlákról és a kapcsolódó szolgáltatásokról szóló hirdetményeinek megújítása, átláthatóbbá tétele

- A Simple csomag kapcsán megvalósult, és ennek tapasztalatai alapján módosítjuk a többi hirdetményt.

folyt.

<sup>8</sup> A pénzügyi stabilitással kapcsolatos eredményeinket az OTP Csoport c. fejezet tartalmazza.

<sup>9</sup> A csoport szintű működési kockázati tőkekövetelmény a várható és nem várható veszteségekre nyújt fedezetet.

<sup>10</sup> A PSZÁF (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) feladatait 2013 októberétől az MNB (Magyar Nemzeti Bank) látja el.

<sup>11</sup> Módszerek, melyek a döntéshozás folyamatát javítják az adatokhoz való könnyebb, a célokhoz jobban megfelelő formában történő hozzáférést segítve.

A NYESZ és TBSZ<sup>12</sup> tájékoztató dokumentumok és nyilatkozatok átadása a NYESZ és TBSZ pénzkifizetés, valamint számlázás folyamatába is bekerül

■ A megvalósítás folyamatban van.

## ELÉRHETŐSÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG NÖVELÉSE

A PSZÁF vonatkozó ajánlásainak betartása érdekében munkacsoport létrehozása a fogyatékossgal élők még jobb kiszolgálásáért

■ Megvalósult, komplex akadálymentesítést végeztünk az OTP Bankban.

A mozgáskorlátozottak számára kiemelt referencifiók megfelelő átalakítása

■ A referencifiók (Fény utcai fiók) átadása 2014-re húzódik.

Speciális ügyfélszolgálat fejlesztése a fogyatékossgal élő ügyfelek kiszolgálásának megkönnyítésére

■ Megvalósult.

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

■ Megrendezésre kerültek a „Korlátok nélkül” nyílt napok Debrecenben és Győrben.

A gyámi betétek OTPdirekt internetes szolgáltatáson keresztül kezelésének kialakítása

■ Megvalósult.

## SZOLGÁLTATÁSI SZÍNVONAL ÉS ÜGYFÉLÉLMÉNY NÖVELÉSE

Az OTP Bank megtakarítási weboldalának megújítása (beleértve a termékválasztókat)

■ A teljes honlapstruktúra átalakítása keretében megvalósult.

A 30 legforgalmasabb fiókban ügyféltéri munkatárs alkalmazása

■ Megvalósult.

OTP Bank fiókokban a várakozási idő csökkentése

■ Több projektet indítottunk a várakozási idő mérséklésére, amelynek eredményeként az OTP Bankba látogató ügyfelek legalább 85%-át 10 percen belül fogadják kollégáink.

Csoportszintű egységes panaszkezelési irányelvek kialakítása

■ Az irányelvek elkészültek.

Időpontfoglalás lehetősége az OTP direkt internetes felületén valamennyi magyarországi lakossági ügyfél számára

■ Megvalósult, és az időpontfoglalás lehetséges személyesen a bankfiókokban, továbbá telefonon is.

A minőségbiztosítási elemek bevezetése programot kiterjeszteni tervezzük több más termék- és szolgáltatástípusra, például a betéti kártyák expressz kártyakézbítésére

■ A program kiterjesztése az expressz kártyakézbítésre 2014 elejétől valósul meg.

Az OTPdirekt internetes szolgáltatáson keresztül az OTP Egészségpénztári, OTP Önkéntes Nyugdíjpénztári és OTP Lakástakarékpénztári számlák egyenlegének és forgalmi adatainak lekérdezhetővé tétele

■ Megvalósult.

SmartBank szolgáltatás funkcionális továbbfejlesztése üzleti kiterjesztése, Windows Phone verzió elindítása

■ Megvalósult.

<sup>12</sup> Nyugdíj elő-takarékossgági számla és tartós befektetési számla

A Simple kiterjeszhetőségének vizsgálata más célcsoportokra

■ Megvalósult, a Simple korosztályra való korlátozás nélkül elérhető ügyfeleink számára.

## VÁLLALATI ÜGYFELEK

Energiamegtakarítási program kidolgozása az E.On-nal közösen törpe erőművek és napkollektorok, gázturbinák finanszírozására

■ Az E.On-nal a tárgyalások folyamatban vannak.

Az exportfinanszírozás felülvizsgálata az Eximbankkal

■ Megvalósult, és sikeresen bővítettük a finanszírozott vállalatok körét.

A mikro- és kisvállalkozásoknak nyújtott szolgáltatások tekintetében a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával együttműködés kialakítása

■ Megvalósult. Az együttműködés keretében hírlevélben tájékoztatjuk a tagokat szolgáltatásainkról.

Együttműködés az OTP Hungaro-Projektrel és tanácsadási díjának átvállalása ügyfeleink számára

■ Megvalósult, 13 ügyfél tanácsadási díját vállaltuk át.

A bank kockázatkezelési rendszerének felülvizsgálata az agrárium sajátosságai szerint

■ A szempontrendszer felülvizsgálata jelenleg is tart.

Egy-egy agrárszakértő alkalmazása régióként

■ Megvalósult.

Az integrátorhitelezés kiszélesítése

■ A megvalósítása a termékmenedzsment révén és a KITE Zrt.-vel kötött partnerségi megállapodás mentén jelenleg is tart.

Szerbiában, Ukrajnában, Oroszországban és Bulgáriában agrár termékfejlesztési projektek indítása

■ A piaci helyzetnek megfelelően megtörtént, illetve Oroszországban 2014-ben is folytatódik a projekt.

## ÖNKORMÁNYZATI ÉS CIVIL ÜGYFELEK

A megváltozott szabályozási környezetben a hitelezési politikák átalakítása

■ Megvalósult.

LED-es technológiájú közvilágítás fejlesztésében, finanszírozásában közreműködés

■ Több önkormányzattal folyik tárgyalás ez ügyben.

Nyitás az egyházak, illetve közösségeik felé szolgáltatásokkal, hitellel, az elmúlt időszakban átvett jelentős számú iskola fűtés- és világítás-korszerűsítése kapcsán

■ Folyamatban van az együttműködés kialakítása.

Az OTP Hungaro-Projekt kapcsolat létrehozását segíti vállalati ügyfelei és a civil szféra képviselői között, továbbá pályázat-írással is támogatja a civil szervezetek forráshoz jutását

■ Megvalósult, honlap is segíti az együttműködések kialakítását, és több civil szervezet kapott már támogatást ilyen módon.

■ Megvalósult   ■ A megvalósítás folyamatban van   ■ Nem teljesült



### 3.1

## Felelős termékínálat, társadalmi, környezeti előnnyel bíró termékeink

A banki, bankcsoporti termékek mindennapi pénzügyeink kezelését könnyítik meg, segítik az egyéni és szervezeti célok elérését. A bank feladata, hogy **felelős, tisztességes szolgáltatást** nyújtson a termékjellemzők, az igénybevétel feltételeinek kialakítása, illetve a tájékoztatás tekintetében. Ugyanakkor ügyfeleink felelőssége is, hogy a kötelezettségvállalásokat lehetőségeik keretein belül tegyék meg és annak eleget tegyenek, valamint éljenek a tájékozódás, tájékoztatás lehetőségeivel. Ismerve a régió lakosságának alacsony szintű pénzügyi kultúráját, fontosnak tartjuk, hogy e téren segítsük a fejlődést (ld. 2. fejezet).

Jelen fejezetben azokat a termékeket mutatjuk be, amelyek kiemelt társadalmi vagy környezeti előnnyel bírnak (például olyan alapvető szükségletek kielégítését szolgálják kedvezményesen, mint a lakhatás; a mikro- és kisvállalkozások számára nyújtanak kedvező feltételeket), és 2013-ban kerültek bevezetésre. Valamennyi – lakossági, vállalati, önkormányzati – ügyfelünk számára törekszünk e szolgáltatások minél szélesebb körét biztosítani, ennek érdekében számos állami és nemzetközi szervezettel működünk együtt.

### Öngondoskodás

Meggyőződésünk, hogy a felelős pénzügyi gazdálkodás egyik alappillére az öngondoskodás, ezért évek óta hangsúlyt helyezünk ennek tudatosítására és megvalósítására termékínálatunkon keresztül.

■ Az OTP Bank megújult honlapja segíti a **termékválasztást az élethelyezethez, célhoz** leginkább illeszkedő megtakarítási forma kiválasztásával. Az OTP Csoport több bankjának honlapján is elérhetőek kalkulátorok és termékválasztók.

■ A megtakarítási programokban bankunk hangsúlyozta az öngondoskodás jelentőségét, a rendszeres és közép- és hosszú távú megtakarítást támogató termékeket (például: lakástakarékpénztári megtakarítás, takarékszámla, befektetési alapok). „Gazdálkodjon okosan!” címmel edukációs „OTP Megtakarítás tervezés” címmel megtakarítási tanácsadási prospektust adtunk ki.

■ Programot indítottunk az **ügyfélviselkedések, ügyféligenyek jobb felmérésén alapuló termékajánlatok** kialakítására, ennek keretében különböző szegmensekre specializáltuk a megtakarítási tanácsadási szolgáltatásokat is. Az IT-támogatással működő CRM<sup>13</sup> rendszerben a fióki ügyintézők az ügyfélről rendelkezésre álló információk, válaszok alapján valós időben, személyre szabottabb termékajánlatot kapnak, és ezt tudják kínálni az ügyfeleinknek. Ügyfeleink az ajánlatokat nem csak a fiókokban, hanem az internetbankon keresztül is elérhetik.

■ A DSK Bank **mobilalkalmazást** fejlesztett, amely a takarékoskodást helyezi a középpontba, így élvezetesebbé teszi, jutalmazó-ösztönző játékká alakítja a banki tevékenységet.

■ Az OTP Bank Romania **OTP Mentor** szolgáltatása személyre szabott, ingyenes segítségnyújtást kínál az ügyfelek részére a megtakarítások és befektetések hatékony kezelésére. Az ajánlat az aktuális pénzügyi helyzet és megtakarítási célok feltárására, személyre szabott ütemterv elkészítésére, termékek és szolgáltatások ajánlására, illetve a személyes célok vagy lehetőség változása esetén a terv módosítására vonatkozik. A szolgáltatás igénybevételéhez a [www.penzidomar.ro](http://www.penzidomar.ro) honlapon – ahol a látogatók hasznos tanácsokat kaphatnak pénzügyeik kezelését illetően – vagy a bankfiókban személyesen szükséges regisztrálni.

A [www.penzidomar.ro](http://www.penzidomar.ro) honlapot az év során közel 5500-an látogatták meg.



<sup>13</sup> Customer Relationship Management

<sup>14</sup> Átlagos lakásár Budapesten 2013-as eladási árakon számolva (forrás: OTP Ingatlan Értéktérkép)



Kiterjesztettük a Simple – a **személyre szabható szolgáltatás-csomag** – igénybevételek lehetőségét, így korhatárra való tekintet nélkül használható ügyfeleink számára.

A Simple támogatja a pénzügyi tudatosság és az öngondoskodás fejlesztését.

- A Megtakarítók! alkalmazással célokra bontva van lehetőség a megtakarításra.
- A Személyes pénzügyek alkalmazás segítségével áttekinthetőek a költségek.

## Lakáshitel

2013 elején jelentősen átalakult Magyarországon az **Otthonteremtési kamattámogatott lakáshitel** konstrukció. A támogatás szélesebb kör számára vált elérhetővé, emelkedett az igénybe vehető maximális hitelösszeg, új hitelcélok (pl. bővítés) is támogathatóak. Az év során közel 3 ezer hitelt folyósítottunk 13 milliárd Ft értékben, amelynek közel 85%-át használt lakás vásárlása céljából igényelték ügyfeleink. A hiteleket jellemzően 26 és 36 év közöttiek igényelték, negyedüket a fővárosban.

Jelentős könnyítést nyújt az **OTP Lakáscserehitel** mindazoknak, akik költözni kívánnak, de jelenlegi otthonuk értékesítéséhez időre van szükségük. A konstrukció 2 év türelmi időt biztosít a törlesztés megkezdése előtt, amely időszak alatt sem törlesztés, sem kamatfizetési kötelezettség nem terheli a hitelfelvetőt.

Az OTP Banknál is elérhető az energiatakarékos, megfelelő komfort-érzetet biztosító lakások építését, vásárlását és a gyermekvállalást ösztönző vissza nem térítendő támogatás, a **szocpol**. Az igénybevétel technikai feltételei 2013-ban változtak, ugyanakkor jelentősen csökkent a szocpolt igénylők száma, 233 kedvezménykérelmet fogadtunk be.

2013-tól az OTP banka Hrvatska lakossági ügyfelek mellett a vállalkozók számára is elérhetővé tette a „Napfény hitelek”-et, amely energiatakarékos otthonok kialakításához, energiahatékonyság-növelő projektek finanszírozásához (pl. gáz bevezetése, vízszűrő rendszer kiépítése, napkollektorok telepítése vagy energiamegtakarítást célzó költségek) nyújt hitelt. 2013-ban 96 esetben 2,7 milliárd Ft összegű hitelkihelyezés valósult meg.

**Az első alkalommal 2011-ben elkészített OTP Ingatlan Értéktérkép, amely részletes, megbízható adatokat nyújt minden érdeklődőnek Magyarország egészére vonatkozóan az ingatlanok piaci helyzetéről, 2013-ban a telekpiac elemzésével egészült ki.**

# 2800

2800 TÁMOGATOTT LAKÁSHITEL

# 2,7 Mrd Ft

2,7 MILLIÁRD FT-NYI HITEL ENERGIATAKARÉKOS ÉPÜLETEKHEZ





## Társasházak

Az OTP Bank továbbra is piacvezető a társasházi szegmensben. 2013-ban az állami kamattámogatott hitelt mintegy 660 társasház és lakásszövetkezet vette igénybe.

Az év során számos nagyvárosban tartottunk, illetve vettünk részt konferenciákon, road-show-kon, ahol megvalósult energiamegtakarítással járó beruházások bemutatásával ösztönöztük a lakóközösségeket felújításra, korszerűsítésre. 2014-ben összefoglaló kiadvány készítését tervezzük a társasházi szolgáltatásokról, hitel- és megtakarítási lehetőségekről. A hazforum.hu honlapon folyamatosan hasznos cikkekkal segítjük a lakásvásárlókat, felújítókat.

A társasházi igények kiszolgálására Romániában külön számlacsomagot vezetünk be.

## TÁRSASHÁZI PÁLYÁZAT

**Az OTP Bank Társasházi Pályázata 2013-ban is kiemelkedő érdeklődésre tartott számot, a pályázók száma meghaladta az ezret. Hagyományosan a környezetvédelem, közösségépítés és életminőség-javítás kategóriákban díjaztuk a legszínvonalasabb ötleteket.**

**A folyamatosan növekvő érdeklődés miatt 12%-kal emeltük a támogatás összegét, amely így összesen 8,2 millió forint volt. Az első 500 beküldő 2013-ban is éves Társasházi Háztartás szaklap előfizetést kapott, valamint ingyenesen vehetett részt a Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesületének konferenciáin.**



## Mikro- és kisvállalkozások

Az OTP Csoport fontosnak tartja a mikro- és kisvállalati (MKV) szegmens pénzügyi igényeinek teljes körű kiszolgálását. 2013-ban is növeltük a piacon ügyfeleink számát és részesedésünket.

2013-ban új almárkát vezettünk be **OTP Business** elnevezéssel. Az új márkával erősíteni kívánjuk azt a képet, hogy az OTP Bank nem csak lakossági bank, de hangsúlyos szerepet tölt be a vállalati-vállalkozói szegmensben is. Célunk, hogy a mikro- és kisvállalkozások heterogén halmazában megtaláljuk a homogén ügyfélcsoportokat, és fejlesszünk az ő igényeikre szabott termékeket. Több éve van már termékünk könyvelők, ügyvédek vagy orvosok számára is, de folyamatosan bővítjük a kört.

2013-ban termékfejlesztésünk a Magyar Nemzeti Bank által július 1-jén, a kis- és középvállalkozások részére indított **Növekedési Hitelprogramhoz** (NHP) kapcsolódott, amely a piacnál alacsonyabb kamatkondíciókat kínált. A program révén részt vállaltunk a KKV-k hitelezésének élénkítésében és a korábbi hitelek finanszírozási költségeinek csökkentésében. Az ügyfelek számára kínált három termékvariáns:

- OTP Új Forrás Forgóeszközhitel (NHP és NHP2);
- Vállalkozói Jelzáloghitel (beruházási célú és devizahitel-kiváltás NHP – ezt östermelők is igénybe vehetik) és
- Beruházási célú, devizahitel-kiváltás NHP2.

Az év során az OTP Csoport magyarországi tagjai összesen 91 milliárd Ft összegben kötöttek szerződést a program első fázisában, így a bankok között a legnagyobb kihelyezők voltunk. (A 91 milliárd Ft a mikro-, kis-, közép- és nagyvállalatokra összesen értendő.)

Az OTP Bank a régiók bevonásával együttműködési megállapodásokat kötött a kereskedelmi és iparkamarákkal, amelynek keretében hírlevélben hívjuk fel a regisztrált tagok figyelmét akciónkra, illetve részt veszünk a kamarák egyes rendezvényein.

## VALLALKOZOKHITELE.HU

Szponzorként hoztuk létre a [vallalkozokhitele.hu](http://vallalkozokhitele.hu) honlapot, amely a [hazforum.hu](http://hazforum.hu)-hoz hasonlóan, de egy más kör számára nyújt hasznos tanácsokat. A honlap segít nyomon követni a gazdasági és banki aktualításokat, emellett tanácsokkal, részletes gyakorlati útmutatókkal és kalkulátorokkal segíti az olvasókat. Az esettanulmányok a tapasztalatok, eredmények közvetlen, hiteles megismerését segítik. A regisztrált felhasználók számára havonta hírlevelet is kiküldünk. A későbbiekben célunk a kétheti kiküldés. A honlapot havonta mintegy 10 ezren keresik fel, átlagosan közel tíz percet töltve annak tanulmányozásával.



### Az OTP Csoport külföldi leányvállalatai is aktívan fejlesztették szolgáltatásaikat:

- Az OTP Banka Slovensko 2013-ban dedikált területet hozott létre az MKV ügyfélkör kiszolgálására. Emellett megállapodást kötött az EIF-fel (European Investment Fund) egy 10 millió EUR nagyságú hitelcsomagról a szlovákiai mikro- és kisvállalkozások és fiatal vállalkozók számára. A bank elsősorban olyan vállalkozókat kíván támogatni, akik egyébként nem vagy csak nagy nehézségek árán jutnának hozzá kereskedelmi hitelhez. A hitelcsomag nagyjából 600 kisebb cégen és egyéni vállalkozón segíthet. A bank az Európa Tanács Fejlesztési Bankjával (CEB) is megállapodást kötött kis- és középvállalkozások, valamint önkormányzatok infrastrukturális és lakóépület-szigetelési beruházásainak finanszírozására.
- A DSK Bank átfogó projektet indított az MKV kör jobb kiszolgálására: többek között dedikált business centerek kerültek kialakításra. A bank csatlakozott a JEREMIE programhoz, amelynek keretében EU-forrásból, alacsony kamatozású hitelhez juthatnak a mikro-, kis- és középvállalkozások.
- Az OTP banka Hrvatska a Horvát Fejlesztési Bankkal együttműködve támogatja az induló cégek beruházásait, illetve a környezettudatos beruházásokat.
- Az OTP Bank Romania bevezette az OTP SmartStart csomagot kezdő vagy 100 ezer EUR éves forgalomig terjedő vállalkozások számára; online számlanyitással és több kedvezményes szolgáltatással segítve a vállalkozások működését.



### Mezőgazdaság és agrárvállalkozások

Az agrárszektor az OTP Csoport stratégiai ágazatává vált az elmúlt években; elkötelezettek vagyunk finanszírozása iránt. 2014-ben tovább bővült agrárgazdasági ügyfeleink száma, piaci részesedésünk Magyarországon 14%-ra nőtt.

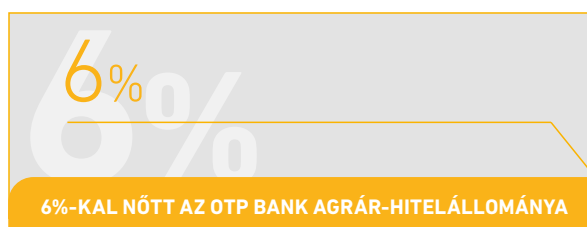
Az OTP Bank továbbra is előfinanszírozza a mezőgazdasági közvetlen támogatást, ezen felül az ún. pályázatos (Európai Mezőgazdasági Vidékfejlesztési Alap forrású) támogatásokkal megvalósuló fejlesztések finanszírozásában is aktívan részt vesz. A bank közvetíti az MFB (Magyar Fejlesztési Bank) által kínált kedvezményes kamatozású refinanszírozott hitelprogramokat.

#### Az év során megvalósított fejlesztések:

- Valamennyi régióban alkalmaztunk egy-egy agrárvállalkozói értékesítési tanácsadót.
- Egyszerűsítettük a támogatásfinanszírozási eljárásrendeket. Emellett kockázatarányos adminisztratív és biztosítéki gyakorlatot vezettünk be.
- Elkészítettük a Nemzeti Agrárgazdasági Kamara tagkártyáit, amely a tagok számára anyagi előnyöket biztosít.

A nemzeti megújuló energiastratégia kialakítása és a végrehajtáshoz szükséges fejlesztési források biztosítása esetén terveink között szerepel a megújuló energiákhoz kapcsolódó fejlesztések kiemelt finanszírozása.

2013-ban több országban fejlesztettük szolgáltatásainkat: Szerbiában új terméket vezettünk be. Bulgáriában módosítottuk a szabályozásokat és termékeinket; a bank együttműködik az Állami Mezőgazdasági Alappal, támogatással kombinált hitelkonstrukciókat nyújtva. Az OTP Bank Romania bevezette az AgriBusiness számlacsomagot azok számára, akik agrártámogatást kapnak. A számla kedvezményes díjai mellett az ügyfelek a Mezőgazdasági Fizetési és Intervenciók Ügynökségtől (APIA) kapott támogatást előfinanszírozó hitelek díjából 50%-os engedményt kapnak. A horvát OTP banka Hrvatska projektet indított az agrártevékenységekhez kapcsolódó EU-s közvetlen támogatások előfinanszírozási konstrukciójának kialakítására. A projekt megvalósítása 2014-re is áthúzódik.



## Tanácsadói szolgáltatások európai uniós források felhasználására

Az európai uniós források felhasználását segítő tanácsadást az OTP Hungaro-Projekt és leányvállalatai végzik a bankcsoporton belül. Magyarországon a pályázati rendszer hangsúlyainak a vállalatok felé történő eltolódása, illetve az önkormányzatok adóssághkonszolidációja és a pályázatmenedzselési feladatok állami átvétele miatt tovább erősödött a vállalatok aránya az OTP Hungaro-Projekt ügyfélkörében. A társaság nyitott az innovatív start-up vállalatok irányába.

A vállalat 2013-ban 4,7 milliárd támogatáshoz segítette hozzá ügyfeleit, a támogatásban részesített 83 projekt teljes beruházási összege 10,7 milliárd Ft volt. A projektek közül 3 önkormányzati volt, amelyek az ivóvíz- és a szennyvízhálózat fejlesztésére, valamint az energiahatékonyság növelésére irányultak. A vállalatok esetében a pályázatok elsősorban a vállalati innováció fejlesztésére, másodsorban pedig vállalati telephelyfejlesztést és kapcsolódó technológiai fejlesztést céloztak. Projektmenedzsment keretében 2013-ban 10 önkormányzati és 139 vállalati ügyfél számára nyújtottunk segítséget a projekt sikeres megvalósításában.

A társaság kormányzati megrendelésre környezetvédelmi projektek értékelésével kapcsolatos tanácsadói munkát is végzett.

# 4,7 Mrd Ft

4,7 MILLIÁRD FT TÁMOGATÁS AZ OTP HUNGARO-PROJEKT ÜGYFELEINEK = 350 BUDAPESTI LAKÁS ÉRTÉKE

# 420 M Ft

420 MILLIÓ FT FOLYÓSÍTOTT TÁMOGATÁS TÁMOGATÁSKÖZVETÍTÉSEN KERESZTÜL

## VÁLLALATI TANÁCSADÁSI PROGRAM

Az OTP Bank a magyar bankok közül egyedülálló módon részt vesz támogatásközvetítésben. A bank az OTP Hungaro-Projekt, a Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvány (MVA) és a Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviselői Szövetsége (KISOSZ) által alkotott konzorcium keretében látja el 2012-től a Vállalati Tanácsadás című pályázati program támogatásközvetítői feladatait 3 dunántúli, valamint a közép-magyarországi régióban. Összesen 2,3 milliárd forint támogatáshoz segítjük hozzá a mikro-, kis- és közép-vállalkozókat. A program kapcsán 5 fővel bővült az OTP Bank, míg 1 fővel az OTP Hungaro-Projekt létszáma, aminek a költségeit a bankcsoport állja.

A program keretében összesen 2230, 2013-ban közel 1500 pályázat érkezett be, a teljes támogatásigény meghaladja a rendelkezésre álló forrás kétszeresét. 2013-ban 420 millió támogatás került folyósításra a kkv-k részére. A támogatott vállalatok 62%-a mikrovállalkozás.

### A LEGNÉPSZERŰBB TANÁCSADÁSI SZAKTERÜLETEK

25%

VÁLLALATI STRATÉGIA

24%

VÁLLALATI MARKETING

17%

SZERVEZETFEJLESZÉS

15%

ONLINE MEGJELÉNÉS,  
E-KERESKEDELEM

Az egyes régiók pályázási aktivitása az év elején rendkívül eltérő volt, ezért bankunk több eseményt szervezett az érdeklődés erősítésére. A pályázatok 31%-a a közép-magyarországi régióból, 29%-a nyugat-dunántúli régióból, 26%-a a dél-dunántúli régióból és 14%-a a közép-dunántúli régióból került benyújtásra.

A program kapcsán igazolódni tűnnek a megfogalmazott célkitűzések: a szakmaspecifikus tanácsadás segíti a mikro-, kis- és középvállalkozások sikeres működéséhez szükséges vállalkozói ismeretek fejlesztését.



## Beruházást, fejlesztést segítő konstrukciók közép- és nagyvállalatok számára

2013-ban is figyelmet fordítottunk rá, hogy lehetőséget biztosítsunk a kedvezményes feltételekkel elérhető hitelek igénybe vételére. Így a Mikro- és kisvállalkozások fejezetben bemutatott Növekedési Hitelprogram mellett bankunk refinanszírozási hitelkeretet biztosít az Eximbankkal a vállalkozások exportját segítve. A program keretében 8,8 milliárd Ft-ot folyósítottunk 2013-ban. 2013-ban is elérhetőek voltak az MFB hitelei mind a vállalkozás-fejlesztést, mind az önkormányzati infrastruktúrafejlesztést célozva. Ennek keretében 2013-ban:

- 5 esetben a csatornázás és szennyvíztisztítás infrastruktúrájának fejlesztését,
- 33 esetben az önkormányzati infrastruktúrafejlesztést,
- 20 esetben vállalati fejlesztés megvalósulását segítettük.

2013-ban az OTP Bank finanszírozásával megvalósult a békéscsenti vízerőmű, amely azóta a terveknek megfelelően, jó vízhozammal működik.

A DSK Bank az EBRD által létrehozott Energiahatékonyság és Megújuló Energia Hitelkeret (REECL) hivatalos partnereként a vállalkozások energiahatékonyság-növelését célzó beruházások megvalósulását tette lehetővé. 2013-ban 9 környezetvédelmi célú beruházást finanszírozott a bank.

Az ukrán JSC Bank is aktív partnere az EBRD-nek, szerepéért 2013-ban díjat kapott.

# 55

**55 FEJLESZTÉSI PROJEKT FINANSZÍROZÁSA MFB HITELEN KERESZTÜL**



## 3.2

### Kockázatkezelés

**A banki termékekhez, a szolgáltatásnyújtáshoz számos olyan folyamat kapcsolódik, amely közvetetten vagy közvetve ügyfeleink biztonságát szolgálja. E folyamatok a külső szemlélő számára szinte láthatatlanok, fontosságuk csak akkor tűnik fel, ha nem megfelelően működnek. Az OTP Csoport hagyományosan kiemelt figyelmet fordít a bankcsoport stabilitása szempontjából alapvető és megkerülhetetlen folyamatokra.**

#### A kockázatkezelési rendszer fejlődése

Az OTP Csoport kockázatkezeléssel kapcsolatos alapelvei változatlanok, ugyanakkor természetesen 2013-ban is megtörténtek a rendszeres felülvizsgálatok, és a tapasztalatok alapján módosítottuk a folyamatokat, értékelési rendszereinket. Az elmúlt évek felkészülése mellett jelentős eredménynek tartjuk a **fejlett<sup>15</sup> módszertan alkalmazásának** megkezdését a működési kockázati tőkekövetelmény<sup>16</sup> kalkulálásában 2013 elejétől. Ezáltal tőkekövetelmény lényegesen csökkenhetett, mert számítása a tényleges veszteségadatokon alapul, így megbízhatóbb a kockázatok mérése és értékelése. A külső adatokkal kapcsolatos előírások teljesítésére a bank hivatalosan is az ORX (Operational Riskdata eXchange) adatkonzorcium tagjává vált, ami jelentősen hozzájárul az adatminőség és a módszertanok minőségi fejlődéséhez. Az OTP Csoport egésze 2017-ig, folyamatosan fog áttérni a módszer alkalmazására. A felügyelet a DSK Bank csatlakozását 2013-ban hagyta jóvá, 2014-ben a román leánybank bevonását tervezzük, emellett célunk a modell stabilitásának fejlesztése, a belső veszteség-adatbázis adatminőségének javítása, valamint a szenárióelemzési módszertan továbbfejlesztése.

A kockázatokat mérsékli, hogy az OTP Csoport magyarországi tagjai vonatkozásában vagyoni- és felelősségbiztosítást kötötünk, 20 millió euró (közel 6 milliárd Ft) / év kártérítési limittel.

#### A banki rendszerek biztonságának fejlődése

Az adatkezelés, az adatok biztonsága érdekében a bankcsoport a legkorszerűbb információtechnológiai megoldásokat alkalmazza. Az igazi kihívást az **intellektuális jellegű bűnözési formák**, mint például a bankkártyaadatok illegális megszerzésére és felhasználására vagy az ügyfelek internetes banki tranzakcióinak manipulálására irányuló visszaélések jelentik. Az OTP Csoport e támadási formák ellen is jól védett, megfelelően óvja ügyfeleit, amit a statisztikai adatok is egyértelműen alátámasztanak. Az OTP Bank esetében a saját kibocsátású bankkártyával kapcsolatos visszaélések forgalomhoz viszonyított aránya (0,0039%) és a Bankcsoportra számított arány (0,008%) egyaránt lényegesen alacsonyabb a MasterCard által publikált európai átlagnál (0,0547%) és a világlátnál. A megelőzés érdekében nagy hangsúlyt helyezünk az ügyfelek megfelelő tájékoztatására, a lehetséges kockázatokra vonatkozó figyelemfelhívásra.

A bankkártyákkal történő visszaélések megelőzése érdekében a bank Magyarországon és a külföldi leánybankoknál egyaránt kialakította a bankkártyaforgalom folyamatos, 7×24 órás monitorozását és a gyanús tranzakciók szűrését biztosító rendszerét.

Az OTP Bank esetében az internetbankon csak mobil aláírás igénybevételével hajtható végre tranzakció, az ügyfélbarát használat érdekében több aláírási opció közül lehet választani, így bizonyos esetekben nem kell a tranzakciót külön jóváhagyó kóddal megerősíteni. A mobil aláírás romániai leánybankunknál is elérhető lett, Horvátországban pedig a mobil token applikáció teszi a biztonságos bankhasználatot felhasználóbaráttá is.

#### Leglényegesebb kockázatok 2013-ban

A bankcsoport legfontosabb működési kockázatát továbbra is a külső csalás jelentette, emellett jelentősek a végrehajtási hibákból eredő veszteségek.

2013 kritikus kockázatát jelentette az ukrán politikai helyzet, amelyet folyamatosan monitorozunk annak érdekében, hogy megteremtjük az azonnali beavatkozás lehetőségét szükség esetén. Ezen túlmenően emeltük a működési kockázatokra számított tőkeigényezést.

0,008%

**CSAK 0,008% A SAJÁT KIBOCSÁTÁSÚ BANKKÁRTYÁKKAL TÖRTÉNŐ VISSZAÉLÉSEK ARÁNYA, MINTEGY HETEDE A MASTERCARD EURÓPAI ÁTLAGÁNAK (0,0547%).**

<sup>15</sup> AMA módszertan: Advanced Measurement Approach.

<sup>16</sup> A csoportszintű működési kockázati tőkekövetelmény a várható és nem várható veszteségekre nyújt fedezetet.

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

### Compliance<sup>17</sup> – megelőzés és a tudatosság fokozása

A folyamatosan változó jogszabályok, szabályozói elvárások, illetve a nemzetközi gyakorlat változása megkívánja, hogy az OTP Csoport is hangsúlyt helyezzen az elvárásoknak való megfelelésre, fejlessze tevékenységét az ügyfélérdekek védelme, a tisztességes, transzparens működés érdekében. A munkakörökhöz igazított compliance és az Etikai Kódexre vonatkozó tananyag valamennyi munkatárs számára kötelező, ami hozzájárul az etikus magatartás tudatosításához. Szintén nagy szerepe van az új belépők számára tartott képzésnek, amelyen a gyakorlati szempontokat előtérbe helyezve mutatjuk be az elvárásokat, kiemelt figyelmet szánva a pénzmosság, a bennfentes kereskedelem és a piacbefolyásolás megelőzésének; illetve az etikai felelősségnek, fogyasztóvédelmi elvárásoknak. Évente compliance továbbképzést tartunk a fiókhálózat és a központi vezetők részére, amelyen 2013-ban több mint 600 fő vett részt.

#### 2013 lényeges eseményei a megfeleléshez kapcsolódóan:

- Megtörtént az összeférhetetlenségi szabályozás felülvizsgálata az érdekkonfliktusos helyzetek kialakulása lehetőségének további csökkentése érdekében. A továbbfejlesztett szabályzat 2014-ben kerül kiadásra.
- Megkezdtük a pénzmosság elleni szűrőrendszer bankcsoporti szintű frissítését, amely előreláthatóan 2014-ben fejeződik be.
- Elkészítettük a panaszkezelés csoportszintű eljárási rendjét a külföldi leánybankok részére, amely alapján saját intézkedési tervet hoztak létre a felmerült hiányosságok pótlására. A megvalósítás megkezdődött, az elvárások teljesítése 2014 végéig fog teljes körűen megtörténni.
- 2013-ban 6 alkalommal történt bejelentés az etikai kódex, illetve az etikus magatartás megsértésével kapcsolatban, ezek közül 4 bizonyult ténylegesen etikai ügynek. A négy esetben megállapítást nyert az etikai kódexben foglalt normák megsértése, így megtettük a szükséges intézkedéseket. Három esetben volt ügyfél is érintett, az intézkedésekről nekik is tájékoztatást adtunk. Az ügyfelek által bejelentett ügyek a nem megfelelő színvonalú ügyfélkiszolgálás, az ügyintézés lassúsága, a kifogásolható kommu-

nikációs hangnem, modortalan viselkedés miatt tettek panaszt. Emberi jogi bejelentés nem érkezett.

- Az OTP Bankra a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 3,9 milliárd Ft-os bírságot szabott ki. A bírságot a GVH azért szabta ki, mert megállapította, hogy az eljárás alá vont bankok 2011 szeptemberéig és 2012 januárja között jogsértést valósítottak meg a „hitelkiváltó hitelek” nyújtásának korlátozása révén. A fix árfolyamú végtörlesztések csökkentése érdekében összehangolták stratégiájukat, és ennek során üzleti titoknak minősülő információkat is megosztottak egymással. A GVH az ügy kapcsán tizenegy pénzügyintézetet bírságolt meg, összesen 9,5 milliárd Ft összegben. Az OTP Bank a bírságot megfizette, de az ügy kapcsán bírósághoz fordult jogorvoslatért.
- Több száz devizahiteles semmisségi perből összesen két esetben született az OTP Bankot elmarasztaló ítélet; ezen esetekben a Kúriához fordultunk jogorvoslatért.
- Bankcsoporti szinten 51 esetben került sor bírság kiszabására a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt, a fizetett bírság összege 11,6 millió Ft. A felügyelet az év során 11 esetben szabott ki fogyasztóvédelmi bírságot az OTP Bankra, az OTP Jelzálogbankra és az OTP Lakástakarékpénztárra<sup>18</sup> összesen, 2,2 millió Ft összegben, ami az előző évhez képest csökkenést jelent. (2012-ben a bírságok száma: 20 db, összege: 3,2 millió Ft volt.) A felügyelet – az előző évekhez hasonlóan – a bírságokat jellemzően egyedi ügyintézői hibák miatt róta ki. A bírságok megállapítását követően minden esetben felhívtuk az érintett szervezeti egység vezetőjének, illetve a panaszkezelési terület munkatársainak figyelmét a törvényi előírások, valamint a bank eljárárendjének betartására.
- Magyarországon a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésére bíróságon kívüli alternatív vitarendezési fórum működik, a Pénzügyi Békéltető Testület. A testülettel bankcsoportunk továbbra is eredményesen tudott együttműködni. 2013-ban összesen 239 eljárás indult, amelyek közül fele ingatlanhitellel, több mint 20%-a pedig fogyasztási hitellel kapcsolatos. A testület az eljárást a beadványok 54%-a esetében annak megalapozatlansága vagy egyéb ok miatt megszüntette, 43%-ban egyezség került elfogadásra. Hat esetben – nem kötelező érvényű – ajánlást fogalmaztak meg.
- A hitelintézetekkel kapcsolatos PSZÁF (2013. október 1-jétől MNB) beadványok közül mintegy 24%-ban volt érintettség az OTP Csoport magyarországi tagjainak (negyedéves eredmények, a vizsgált csoporttagok: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, Merkantil Csoport), ami jóval a piaci részesedésünk alatti arány.

<sup>17</sup> A jogszabályi elvárásoknak, nemzetközi normáknak, etikus üzleti magatartásnak való megfelelés.

<sup>18</sup> A panaszkezelést e vállalatok esetében központilag az OTP Bank végzi.



## Adósvédelem

**Ügyfeleink védelme és a stabilitás fenntartása érdekében 2013-ban is elérhetőek voltak adósvédelmi programjaink.** Az állami programok mellett továbbra is lehetőséget biztosítottunk a bankcsoport által kidolgozott programokban való részvételre a fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek számára.<sup>19</sup> Az általunk kidolgozott adósvédelmi eszközökben és alkalmazásukban Magyarországon és a leánybankoknál sem volt lényeges változás az elmúlt évben. Az adósvédelmi eszközök az ingatlanon fedezett hitelek mellett a fogyasztási hitelekre is elérhetőek voltak.

A banki adósvédelmi programokban részt vevő ügyfelek száma 2013-ban is jelentős volt mind a volumenét, mind pedig a teljes állományhoz viszonyított arányát tekintve. Az átstrukturált és 90 napnál kevesebb késedelembe lévő retail hitelek mértéke 2,0% volt az év végén.

Magyarországon az állami otthonvédelmi program keretében igénybe vehető **gyűjtőszámla** ajánlására kiemelt hangsúlyt helyeztünk. A 2012-ben indult árfolyamgát<sup>20</sup> feltételei lazábbak lettek, ezzel szélesebb ügyfélkör számára vált elérhetővé a lehetőség. Az igénybevétel ennek ellenére elmaradt a várttól: 2013 végéig 36 ezren vették igénybe a gyűjtőszámlahitelt, ami az erre jogosult ügyfelek 30%-a. A konstrukció keretében ügyfeleink számára mentesített követelésrész 2012 és 2013 során elérte az 5,2 milliárd forintot, amelyből az OTP Bank tehervállalása 2,6 milliárd Ft-ot tett ki.

A súlyosan eladósodott, kiszolgáltatott családok lakhatásának hosszú távon történő biztosítása érdekében, 2013-ban is együttműködtünk a **Nemzeti Eszközkezelővel**. Közel 5500 ingatlan került portfóliónkból a Nemzeti Eszközkezelőhöz.

Kiemelten kezeljük azon ügyfeleket, akik a jövőben várhatóan jelentősebb törlesztőrészlet-növekedéssel szembesülnek. Az érintetteket proaktívan keressük meg, a figyelemfelhívás mellett konkrét megoldásokat ajánlva számukra.

Kedvező tendenciát jelez, hogy bankcsoporti szinten a 90 napon túli késedelmes hitelek aránya csak 0,6 százalékponttal emelkedett az előző évhez képest, miután a ráta a második félév során csökkent. (A késedelmes hitelekről befektetőinket is folyamatosan, részletesen tájékoztatjuk, bővebb információ a [https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR\\_Prezentaciok](https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Prezentaciok) honlapon található.)

## Az akadálymentes szolgáltatás bővítése

**Célunk, hogy a fogyatékossgal élő ügyfeleink a többi ügyféllel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesüljenek.** 2013-ban Komplex Banki Akadálymentesítési munkacsoportot hoztunk létre – a társadalmi és szabályozói<sup>21</sup> elvárásoknak megfelelően – az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében.



<sup>19</sup> Lehetőségek: futamidő-hosszabbítás, törlesztés (részleges) felfüggesztése, az előzőek kombinációja, adósságrendező hitel, keretcsökkentési megállapodás, részletfizetés, konstrukciómódosítás.

<sup>20</sup> A CHF, JPY, EUR alapú, forintban törlesztett, lakóingatlanon bejegyzett jelzáloghitelre vehető igénybe. Maximum 60 hónapig a hitel rögzített árfolyamon kerül törlesztésre, az aktuális árfolyam és a fix árfolyam közötti eltérésből fakadó különbség törlesztőrészlet tőkerészére jutó árfolyam-különbséget a gyűjtőszámlán halmozódik, és azt 60 hónap után törleszteni kell. Az aktuális árfolyam és a fix árfolyam közötti eltérésből fakadó különbségből a törlesztőrészlet kamatrészére jutó árfolyam-különbséget gyakorlatilag a bankok és az állam fizeti 50-50%-os arányban, az adós mentesül annak megfizetése alól (mentesített követelésrész). Bizonyos deviza-árfolyamszintek felett a kamat- és tőkerész különbséget is az állam fizeti.

<sup>21</sup> 2012 végén a PSZÁF ajánlást adott ki a fogyatékos ügyfelekkel kapcsolatos bánásmódról. Az ajánlás nem kötelező érvényű, de az annak való megfelelést a Felügyelet figyelemmel kíséri.

## ÉRZÉKENY, KÖRÜLTEKINTŐ AKADÁLYMENTESÍTÉS



Az érintettek bevonása: ügyfeleink és az őket képviselő szakértők. Felmérés a KézenFogva Alapítvánnyal feltárva igényeiket és elvárásait.

### „KORLÁTOK NÉLKÜL” FIÓKI NYÍLT NAP

Debrecenben és Győrött hallás- és mozgássérültek, valamint szakmai szervezetek megosztották az ügyféltéri környezetet és kiszolgálást érintő tapasztalataikat.

## TAPASZTALATOK

### KAPCSOLATTARTÁS ELSŐDLEGES FORMÁJA: SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS, POZITÍV TAPASZTALATOK



#### A SZEMÉLYESSÉG BIZTONSÁGOT AD

#### ELVÁRÁS:

- nagyobb odafigyelés a front office részéről (tolerancia, türelem, de nem szükséges az előnyben részesítés)

- minimális fizikai akadályok és technikai nehézségek (sorszámhívó akadálymentesítése, a hívószám bemondása, közelebbi ablaknál történő ügyintézés)

- támogató emberi jelenlét (biztonsági őr, jeltolmács)

#### • információk:

- verbálissá tétele vakok és gyengénlátók számára

- vizuálisabbá tétele a siketek- és hallássérültek számára

- megértésének egyszerűsítése az értelmi fogyatékosok esetében

### KAPCSOLATTARTÁS MÁSODLAGOS FORMÁJA: INTERNET



#### ELVÁRÁS:

interaktív, személyes ügyintézés audiovizuális eszközökkel egyszerű felületek, demoverziók segítségével

## BANKOLÁSI SZOKÁSOK

(HASZNÁLT TERMÉKEK, SZOLGÁLTATÁSOK, ÜGYINTÉZÉS MÓDJA, MINDENNAPI ÉS NAGYOBB DÖNTÉST IGÉNYLŐ PÉNZÜGYEK INTÉZÉSÉNEK KÜLÖNBSÉGEI)



NINCS LÉNYEGES ELTÉRÉS A TÖBBSÉG SZOKÁSAITÓL

### Az átfogó előkészítő feladatokat követően az alábbi fejlesztések valósultak meg:

- Valamennyi fogyatékosági csoportot érinti:
  - eljárásrend a speciális ügyfelek fióki kiszolgálásáról;
  - oktató anyagok, segédletek munkatársaink számára, a minimum oktatási anyag valamennyi banki dolgozó számára kötelező, számlavezető és tanácsadó munkatársaink pedig részletes ismereteket kapnak;
  - a fióki ügyintézésre vonatkozó időpontfoglalás során lehetőség van a speciális igényt jelezni;
  - az időpontra érkező speciális igényű ügyfél kiszolgálása dedikált akadálymentes pultnál történik;
  - az akadálymentesítést munkatársaink és ügyfeleink irányába is intenzíven kommunikáltuk.
- kerekesszékes ügyfeleinket érinti:
  - az OTP Bank fiókjainak 98%-a akadálymentes (csoportszinten ez az arány 58%), ez 4, illetve 12 százalékpontos növekedés az előző évhez képest;
  - az ügyfélhívón speciális menüponton jelezhető a sajátos kiszolgálásra vonatkozó igény;
  - akadálymentes ATM keresésének lehetősége a honlap ATM-keresőjében;
- siket és nagyothalló ügyfeleinket érinti:
  - az ügyfélhívón speciális menüponton jelezhető a dedikált kiszolgálásra vonatkozó igény;
  - indukciós jelerősítők bevezetése mintegy 100 prémium- és kiemelt fiókban;
  - speciális „laminált” kommunikációs segédletek a siket ügyfelekkel folytatott kommunikációhoz;
  - jelnyelvi képzés minden budapesti és megyeszékhelyi zászlós fiókban (összesen 35 fiók) 2-2 ügyintéző kolléga számára;
- vak és gyengénlátó ügyfeleinket érinti:
  - felhívó jelzés a segítő kutya fióki beengedésére;
  - vakvezető sávok fióki pilotja;
  - Braille-írással vagy jelölt 5-ös gombbal ellátott ATM-ek és POS-terminálok;
  - akadálymentes elektronikus banki felületek – a megújult honlapunk és a fióki Böngésző valamennyi oldala is „vakbarát”, az OTP Bank mellett az OTP banka Hrvatska honlapja akadálymentes.



## ÉLMÉNYNAP A SZÉPMŰVÉSZETI MÚZEUMBAN

A jelnyelvi képzést elvégző munkatársak elkötelezettségét élménynappal köszöntük meg a KézenFogva Alapítvánnyal közösen.

A KézenFogva Alapítvány munkatársa így összegezte a jól sikerült rendezvényt: „A nap végére megerősödünk abban a tudatban, hogy az OTP Bank számára a fogyatékos ügy továbbra sem csupán egy üres PR-fogás. Nem csak elkötelezettségük ösztinte, de az ügyért ténylegesen sokat tevő szervezetről van szó, amellyel megtiszteltetés együttműködni.”

### Terveink

- Fény utcai fiók mint komplex akadálymentes referenciafiók;
- Komplex akadálymentesítés kiemelt kezelése valamennyi jövőbeni fiókberuházás során;
- Érzékenyítő tréningek, továbbképzések, fogyatékossgal élőket segítő rendezvényeken való aktív részvétel, annak érdekében, hogy munkatársaink mélyebben megismerjék a fogyatékossgal élőket;
- Önkéntesek bevonásával a „Korlátok nélkül” régiós napok folytatása és az érdekvédelmi szervezetekkel való együttműködés erősítése.

98%

AZ OTP BANK FIÓKHÁLÓZATÁNAK 98%-A,  
A BANKCSOPORT FIÓKJAINAK 58%-A AKADÁLYMENTES



### Az objektív tájékoztatás fejlesztése

Ügyfeleink objektív, teljes körű, ugyanakkor érthető és figyelemfelhívó tájékoztatását kiemelten kezeljük. Írásbeli és szóbeli kommunikációkat folyamatosan, a kötelező jogszabályi előírásokon is túlmutatva fejlesztjük. 2013-ban több olyan kiadványt jelentettünk meg, amely hasznos segítséget és tanácsot nyújt ügyfeleink a banki szolgáltatások használatához.

- Folytattuk a **hirdetmények megújítását** az átláthatóság, racionalitás fokozása érdekében, emellett az oldalszámok csökkentése az előállításához szükséges papírmennyiséget is mérsékli. Az év során Simple szolgáltatáscsomag és a lakáshitelek hirdetményét újítottuk meg, az előbbi tapasztalatai alapján tervezzük a többi számlacsomag hirdetményének módosítását 2014-ben.
- A CKB Bank a belső termékinformációs anyagokat frissítette és racionalizálta, hatékonyabbá téve az ügyintézők munkáját és az ügyféltájékoztatást.
- Az év során a Magyarországon bevezetett lényeges változások kapcsán – **tranzakciós illeték és havi kétszeri díjmentes készpénzfelvétel** – ügyfeleinket részletesen tájékoztattuk a honlapon, a leggyakoribb kérdésekre válaszokat is összeállítottunk.
- Az OTP banka Srbija „**pénzügyi asszisztens**” mobilapplikációt vezetett be, amely szerb, magyar és angol nyelven is elérhető. Az alkalmazáson számos kalkulátor elérhető: hitel, megtakarítás, bevétel, jövedelemadó. Ezek általános kalkulátorok, nem a bank termékeire specializáltak (ez a fejlesztés következő lépése lesz).
- Az OTP Lakástakarék adta ki az **Ingatlankorszerűsítés mindenkinek** kiadványt, amely 25 energiamegtakarítási felújítás eredményét mutatja be szemléletesen. A prospektus konkrét házakon és lakásokon keresztül a beruházás tartalmát, árát, illetve az energetikai besorolásban elért fejlődést is ismerteti, ezzel segítve a felújítást tervezőket elképzeléseik kialakításában.
- A hirdetéseink kapcsán megvalósított **arcuati frissítés** egyik lényeges szempontja volt, hogy az ügyfeleink számára lényeges információk minél jobban láthatóak legyenek. Az új arcuati bevezetése a külföldi leányvállalatoknál is folyamatban van.



### 3.4

## A szolgáltatás minőségének fejlesztése

Ügyfeleink megtartása stratégiai kérdés bankcsoportunk számára, ennek érdekében folyamatosan dolgozunk az ügyfél-elégedettség, ügyfélméltány fokozásán. Célunk, hogy ügyeink érezzék, tapasztalják azokat az értékeket, amelyek mentén tevékenységünket végezzük és végezni kívánjuk. Mindez folyamatos felülvizsgálatot, kutatásokat, kritikus és mindig megújuló gondolkodásmódot, fejlődést kíván a szolgáltatásnyújtás valamennyi területén.

**Az OTP Bank az elmúlt években számos kutatást végzett, amelyek azt vizsgálták, melyek az ügyfél-elégedettség mozgatórugói, és ezek alapján határozta meg azt a nyolc területet, amelyre fejlesztései koncentrálnak:**



**TERMÉK- ÉS ÉRTÉKAJÁNLAT**



**MEGBECSÜLTSG**



**TÁJÉKOZTATÁS**



**CALL CENTER**



**BANKFIÓKI KISZOLGÁLÁS**



**VÁRAKOZÁSI IDŐ**



**ÜGYFÉL- ÉS ÜGYINTÉZŐI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE**



**KOMMUNIKÁCIÓ**

Jelen fejezetben a vállalati felelősségvállalás szempontjából is lényeges változtatásokat mutatjuk be.<sup>22</sup>



### Elektronikus fejlesztések 2013-ban

■ Csoportszinten – grafikailag és tartalmilag is – megújítottuk honlapunkat. Az eligazodást könnyebbé téve valamennyi lényeges információ a kezdőlapra került, vagy onnan közvetlenül elérhető. A grafikai kialakítás és a honlap struktúrája csoportszinten azonos, a további tartalmak, a tájékozódást, összehasonlítást segítő eszközök vállalatunként eltérőek.

• Az informálódást új összehasonlító táblázatok, átalakított kalkulátorok és termékválasztók, valamint egy, a korábbiál korszerűbb kereső is segíti.

• Fontos változás a rövidebb, egyszerűbb és az ügyfelek számára érthetőbb kommunikáció, valamint a kapcsolatfelvételi lehetőségek kiemelése.

• Az elmúlt két-három évben egyre több banki terméket bemutató kisfilm készült, amelyek a honlapon, illetve a Youtube-on is elérhetőek. 2014-re vonatkozó tervünk, hogy ügyfeleinket már a termékválasztás előtt segítsük többek között a kártyahasználatra, megtakarításokra vonatkozó általános tájékoztató filmekkel.

■ Teljes körűen megvalósult az OTP Bankban az előzetes bankfióki időpontfoglalás lehetősége.

<sup>22</sup>

A termék- és értékaajánlatra, illetve a tájékoztatásra vonatkozó fejlesztéseket az előző fejezetek tartalmazzák.



## INNOVÁCIÓS DÍJ

**A bankfióki időpontfoglalásra az internetbankon, a telefonos ügyfélszolgálaton, illetve személyesen a fiókokon keresztül van lehetőség. A szolgáltatás részeként ügyfelünk azonnali sms üzenetet kaphat, amelyet az időpont közeledtével megismétlünk. Igény esetén fel is hívjuk az ügyfelet, és egyeztetjük, hogy az adott ügyhöz kapcsolódóan milyen dokumentumokat kell magával vinnie. Az emlékeztetőket e-mailben is megkapják ügyfeleink. A speciális kiszolgálási igénnyel rendelkező ügyfeleink a foglaláskor jelezhetik igényeiket, így számukra is a legjobb kiszolgálást tudjuk biztosítani.**

**A rendszer eredményes működésének kulcsa, hogy azt munkatársaink is jól ismerjék, ezért kiemelt hangsúlyt helyeztünk felkészítésükre.**

**Az eddigi tapasztalatok alapján ügyfeleink körében hamar népszerű lett a szolgáltatás: 2013-ban összesen 221 ezer időpontfoglalás történt – úgy, hogy az internetes időpontfoglalás csak az év vége felé került bevezetésre. Pozitív visszaigazolás, hogy a banki munkatársak által javasolttal szemben többségbe került az ügyfelek által kezdeményezett időpontfoglalás.**

**A rendszerrel az ügyintézőink számára tervezhetőbbé válik az ügyfélszolgálat, így jobban fel is tudnak készülni; az időpontra érkező ügyfelek pedig elégedettebben távoznak.**

**A 2014-es terveink között szerepel az időpontfoglalás lehetőségének kiterjesztése a mobil eszközökre, egyben az előzetes tájékoztatás, egyeztetés megteremtése, amelynek eredményeként az egyeztetett időpontban az ügyintéző felkészülten, már a szükséges adatokat, iratokat előkészítve várja az ügyfelet.**

■ Megvalósítottuk az OTPdirekt SmartBank applikáció Windows Phone-ra történő kiterjesztését Magyarországon. Elérhetővé vált az értékpapír-műveletek kezelését lehetővé tevő SmartBróker alkalmazás. A SmartBank alkalmazás kiterjesztése a külföldi leánybankoknál is folyamatos, több helyen már 2013-ban megtörtént.

■ Terveinknek megfelelően megvalósult, hogy az OTPdirekten keresztül az OTP banki mellett az egészségpénztári, önkéntes nyugdíjpénztári és lakástakarékpénztári számlákkal kapcsolatos fontosabb információk is egy helyen lekérdezhetőek. Egészségpénztári és önkéntes nyugdíjpénztári ügyfeleink kiszolgálása is az OTP Bank call centerén keresztül valósul meg; kialakításra került a SZÉP kártya telefonos ügyfélszolgálat is.

■ Magyarország három mobilszolgáltatójával közösen elindítottuk a Mobil Tárca projektet, amely érintés nélküli fizetést tesz lehetővé. A megoldás tesztelése 2013-ban kezdődött. 2014-ben tervezzük az OTPay okostelefon alkalmazás elindítását is, amely egy új típusú biztonságos fizetési mód. Ezt használva a fizetésnél nincs szükség a bankkártyaadatok megadására, mert azt már előre regisztrálja az ügyfél az alkalmazásban, és a fizetésnél csak azt kell kiválasztani, hogy melyik kártyával kíván fizetni.

■ Az OTP Bank a közösségi médiában a sokszínű, játékos, edukatív aktivitások mellett ügyfélszolgálatot is biztosít. 2013-ban Facebook-követőink száma túllépte a 110 ezret, ami jelen-tősen meghaladja versenytársainkét.

# 221ezer

**221 EZER ELŐZETES IDŐPONTFOGLALÁS  
A FIÓKI ÜGYINTÉZÉSHEZ**

### Bankfióki kiszolgálás fejlesztése

A fióki kiszolgálás során az ügyintézés körülményeinek javítását, az ügyféligényeknek való jobb megfelelést tűztük ki célul. Ennek szerves része a várakozási idő, illetve a várakozási érzet mérséklése. Fejlesztéseink eredményeként az OTP Bank fiókjaiba érkező ügyfelek legalább 85%-át 10 percen belül fogadják kollégáink.

#### Várakozási idő:

■ Az OTP Bank legnagyobb fiókjaiban kialakítottunk egy **gyors ügyintézési sávot** az 5 percnél alacsonyabb normaidejű gyors számlatranzakciókra.

■ Módosítottuk a fiókok által **teljesítendő várakozási időket**. Tervezzük a várakozási idő közelítő megjelenítését az ügyfélhívón kiadott jegyen.

■ Az időpontfoglalás és a bankkártyás bejelentkezés az ügyfélhívón is hozzájárul a várakozási idő csökkenéséhez.

■ Törekszünk az ügyintézés gyorsítására: az OTP Bank megkezdte a keretszerződések bevezetését – egyszerűsítve a szerződéskötési folyamatot; a DSK Bank az átfutási időket csökkentette; az OTP Banka Slovensko a hitelügyintézés idejét mérsékelte jelentősen a hitelnyújtás rendszerének átalakításával.

■ A várakozási érzet mérsékléséhez járul hozzá az OTP Bank fiókjaiban elérhető **wifi**, amely 2013 végén a fiókok mintegy 30%-ában volt elérhető. A wifi biztosítását 2014-ben további 164



fiókban tervezzük Magyarországon, és célunk a lehetőség biztosítása külföldön is.

- Tovább bővült a gyereksarokkal ellátott fiókok száma: Szlovákiában 26 fiókban (42%), Horvátországban 6 fiókban van már játékra lehetőség, és kísérleti fázisban 3 gyereksarok létesült Ukrajnában, 2 pedig Montenegróban.

#### Ügyfél-tájékoztatás:

- 2013-ban az OTP Bank 30 legforgalmasabb fiókjában **ügyfél-tér-munkatárs segítette** az ügyfeleket, tájékoztatva őket közvetlenül a fiókba érkezéskor, valamint a felmerülő kérdésekre választ adva a várakozás ideje alatt.

- A **Mindig kéznél!** című kiadvány az OTP Bank korszerű lehetőségeiről, fejlesztéseiről nyújt áttekintést. Lehetőségekről, amelyekkel kellemesebbé tehető a bankfióki tartózkodás (pl. wifi, OTP Böngésző) vagy tippekről a számtalan fizetési módra vonatkozóan, kiemelt fejlesztéseinkről a felelősségvállalást is érintve.

- 270 fiókban elérhetővé tettük az **OTP Böngészőt** 2013 végéig. Az érintőképernyős eszköz érdekes és sokszínű tartalmat kínál a várakozás perceire. Az ügyfelek emellett kaphatnak egy kis ízelítőt az OTP Bank támogatási és CSR-tevékenységéből.

- Jelentős előrelépést jelentett felelősségvállalási kommunikációnkban, hogy a fiókokban felszerelt LED-falakon is tájékoztatást adunk erről.

- Magyarországon megvalósult a **Kiemelt Ügyfél-tájékoztató Vonal** országos kiterjesztése valamennyi fiók bevonásával. A Vonal használata során egy háromszereplős telefonbeszélgetés zajlik, amely során a fiókból az ügyfél és az ügyintézők egyszerre beszélhetnek az adott ügyekhez dedikált központi szakértővel.


#### Minőségi fogadalom:

- A magas szolgáltatási színvonal garantálásának egyik eszköze-ként néhány esetben fogadalmat teszünk a teljesítés módjára, gyorsaságára. Ezt elsőként a személyi kölcsön igénylése esetén vezettük be 2012-ben. Ígéretünk szerint a szerződés aláírását követően egy órán belül folyósításra kerül a hitel, amennyiben a vállalás nem valósul meg, úgy a Bank 10 000 Ft értékben Tesco-utalványt ad ügyfeleinek.

A programot 2014 elejétől terjesztjük ki a betéti kártyák expressz kézbesítésére.



## ÜGYFÉLFÓKUSZ DÍJ

A legjobb bankfióki teljesítmények elismerésére minden évben versenyt hirdetünk. Az Ügyfélfókusz díjat 2013-ban a szentgottárdi fiók kapta. A fiók munkatársai ügyfeleiket a legmagasabb színvonalon szolgálják ki. Speciális ügyfélkiszolgálási modell kialakításával folyamatos együttműködést építettek ki a térségben kulcsszerepet betöltő autógyárral. Aktívan részt vesznek a város és intézményeinek életében, hangsúlyt helyeznek a jövő ügyfeleire, a fiatalok pénzügyi kultúrájának fejlesztésére.  A változatos, ügyfélközpontú megoldásokat az ügyfelek bizalommal, elégedettséggel és hűséggel viszonozzák.

# 10perc

ÜGYFELEINK LEGALÁBB 85%-ÁT 10 PERCEN BELÜL FOGADJÁK KOLLÉGÁINK A MAGYARORSZÁGI BANKFIÓKOKBAN

# 270fiók

OTP BÖNGÉSZŐ 270 FIÓKBAN

# 10eset

MINDÖSSZE 10 ESETBEN NEM TUDTUK TARTANI A SZEMÉLYI KÖLCSÖN IGÉNYLÉSE ESETÉN VÁLLALT EGY ÓRÁN BELÜLI FOLYÓSÍTÁST TÖBB MINT SZÁZEZER DARAB KÖLCSÖNBŐL

## Ügyfél-elégedettség mérése

Az OTP Bank esetében a **lakossági ügyfelek** elégedettségének mérésére 2011-ben bevezetett TRI\*M módszertan (a módszertanról bővebben: <https://www.otpbank.hu/csr/hu/feleloszolgaltato> honlapon)  egyértelműen megfelelőnek bizonyult, és számos új fejlesztés valósult meg a feltárt eredményeknek köszönhetően. Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje 2013-ban is a korábbiakhoz hasonlóan alakult: TRI\*M index érték 62. (A TRI\*M érték – 65 és 135 pont között változhat.) Ez az eredmény körülbelül megegyezik a közép-kelet-európai régió pénzügyi szolgáltatóinak átlagával, amely 70 pont. A régió legnagyobb bankjai az év második felében nem tudták ügyfélmegtartó erejüket erősíteni, sőt néhány bank esetében annak mérséklődése volt tapasztalható.

Az ATM-hálózat továbbra is alappillére az elégedettségnek. Ügyfeleink megfelelőnek tartják az e-banking felületeket, azok átláthatóságát, érthetőségét és szolgáltatásait, e területen ugyanakkor versenytársaink is általában jól teljesítenek. A bankfióki személyes ügyintézés kapcsán versenytársainkat erősebbnek ítélték meg, ugyanakkor a segítőkészséggel szinte minden bank, így az OTP Bank esetében is elégedettek. Kedvező eredmény, hogy az elmúlt évhez képest javulást értünk el az ígéretek betartásának megítélésében. A lakosság naprakészebb tudást, hibamentes és pontos munkát vár el a piac szereplőitől, és ezen a téren az OTP Banknak ügyfelei körében kedvezőtlenebb a megítélése, mint a versenytársaknak saját ügyfeleik tekintetében. Bankunk általános teljesítményét is kedvezőtlenebbül ítélik meg, ugyanakkor e téren csökken a különbség.

Folytattuk a fióki ügyfélkiszolgálás (Service Quality Management, SQM) mérését is, amely mutató 2013 folyamán stabilan magas értéket mutatott, azaz a tranzakciókkal való elégedettség jónak mondható.



2014

## CÉLJAINK

A MEGÚJULÓ ENERGIÁKHOZ KAPCSOLÓDÓ FEJLESZTÉSEK KIEMELT FINANSZÍROZÁSA  
A MEZŐGAZDASÁGI TERÜLETEN

AZ INTEGRÁTORHITELEZÉS KISZÉLESÍTÉSE

A KÖZVETLEN TÁMOGATÁSOK ELŐFINANSZÍROZÁSÁRA VONATKOZÓ KONSTRUKCIÓK KIALAKÍTÁSA  
AZ OTP BANKA HRVATSKA ESETÉBEN

AZ AGRÁRPROJEKT FOLYTATÁSA OROSZORSZÁGBAN

AZ OTP BANK ROMANIA BEVONÁSA A FEJLETT MŰKÖDÉSI TŐKEKÖVETELMÉNY  
SZÁMÍTÁSI RENDSZERBE

HITELCSALÁS-MEGELŐZŐ RENDSZER FEJLESZTÉSE

A CSOPORTSZINTŰ PANASZKEZELÉSI INTÉZKEDÉSI TERVEK MEGVALÓSÍTÁSA  
A LEÁNYVÁLLALATOK KÖRÉBEN

AZ ADÓSVÉDELMI ESZKÖZÖK IGÉNYLÉSÉNEK FOLYAMATAINAK MÓDOSÍTÁSA

AKADÁLYMENTES REFERENCIAFIÓK ÁTADÁSA

A „KORLÁTOK NÉLKÜL” RÉGIÓS NAPOK FOLYTATÁSA, ÉS A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK  
ÉRDEKVÉDELMI SZERVEZETEIVEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS ERŐSÍTÉSE

TÁJÉKOZTATÓ KISFILMEK ELÉRHETVŐVÉ TÉTELE A TERMÉKVÁLASZTÁS ORIENTÁLÁSÁRA

A FIÓKI IDŐPONTFOGLALÁS FEJLESZTÉSE

SMARTBANK MOBILALKALMAZÁSOK ÉS INTERNETBANKI FELÜLETEK FEJLESZTÉSE  
TÖBB LEÁNYVÁLLALATNÁL

A MOBILTÁRCA ÉS AZ OTPAY ALKALMAZÁS ELINDÍTÁSA A FIZETÉSI LEHETŐSÉGEK BŐVÍTÉSÉRE

A BANKKÁRTYAHASZNÁLATOT ÖSZTÖNZŐ KEDVEZMÉNYRENDSZER KIALAKÍTÁSA,  
A KÉSZPÉNZHASZNÁLATTAL SZEMBEN

A VÁRHATÓ VÁRAKOZÁSI IDŐ MEGJELENÍTÉSE AZ ÜGYFÉLHÍVÓ ÁLTAL KIADOTT JEGYEN

A BANKSZÁMLANYITÁSI ÉS SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSI FOLYAMAT  
RACIONALIZÁLÁSA

A HIRDETMÉNYEK ELEKTRONIKUS ELÉRHETVŐSÉGÉNEK BIZTOSÍTÁSA  
A BANKFIÓKOKBAN

BEFIZETŐS ATM PILOT PROJEKT INDÍTÁSA

# 4 felelős munkáltató



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



Középtávú HR-stratégia



Vezetők kompetenciafejlesztése



Az EU irányelveinek alkalmazása a javadalmazási politikákban



Ügyfél-kommunikációs tréning



**A régió meghatározó foglalkoztatójaként felelősséggel tartozunk munkatársainkért. 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 koncentrálnak:

- 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 munkatársakkal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat [honlapunkon](#) találja.



## 2012 / VÁLLALÁSAINK

Vezetőfejlesztő programok körének további szélesítése a fiókhálózatban és a központban

360 fokos 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

## 2013 / EREDMÉNYEINK

- A fiókhálózat és az értékesítési vezetők esetében megtörtént.
- A központi vezetők esetében a programot a szervezet tervezett átalakítása miatt elhalasztottuk.
- Megvalósult valamennyi hálózati vezetőre és értékesítés támogatóra.
- A pilot program megvalósult, ez alapján a részmunkaidős és a munkaidőkeretes foglalkoztatási formákat tervezzük továbbvinni.
- A teljesítményértékelésen alapuló fejlesztő programok elindultak, az egységes utánpótlási rendszer kidolgozása a következő évek feladatai között szerepel.
- Megvalósult, egy évben két kompetenciafejlesztésen való részvétel javaslatával.
- Az átalakítás megkezdődött, befejezése 2014-ben várható.
- Az átalakítás megkezdődött, befejezése 2014-re húzódik.
- Megvalósult, a munkavállalóinkat számos olyan háttér-információról tájékoztatjuk, amely könnyebbé teszi a fejlesztések, változások megértését.

■ Megvalósult   ■ A megvalósítás folyamatban van   ■ Nem teljesült



## 4.1 Foglalkoztatás

2013-ban, az előző évhez hasonlóan mintegy 38 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportban teljes munkaidőben vagy havi 60 óra feletti részmunkaidőben.<sup>23</sup> A havi 60 óra alatti részmunkaidősökkel együtt a létszám több mint 43 000 fő. Oroszországban jelentősen csökkent a korábban havi 60 óra alatti munkaidőben foglalkoztatott ügynökök létszáma, 2013-tól szerződéssel dolgoznak bankcsoportunknak.



### A MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁNAK MEGOSZLÁSA ORSZÁGONKÉNT

2013.12.31. STATISZTIKAI LÉTSZÁM, FŐ



**CSOPORTSZINTEN A FOGLALKOZTATOTTAK MEGHATÁROZÓ TÖBBSÉGE (78%) NŐ.**

Az OTP Csoport munkavállalóinak kevesebb mint 50%-ára vonatkozik kollektív szerződés, a külföldi leánybankok közül nincsen kollektív szerződés az OTP banka Hrvatskánál, az OTP Bank Russiánál. Ugyanakkor a munkavállalói érdekképviselő a szakszervezethez hasonló módon biztosított az OTP banka Hrvatskánál. A magyarországi vállalatok közül az OTP Bankon kívül az OTP Lakástakaréknál és az OTP Jelzálogbanknál van kollektív szerződés.

43 ezer

TÖBB MINT 43 EZER MUNKAVÁLLALÓ

<sup>23</sup>

A foglalkoztatottak egy része – összesen közel 11 ezer fő – ügynökként dolgozik Ukrajnában és Oroszországban.

## 4.2

### Képzés és oktatás

A magas színvonalú, ügyfélközpontú kiszolgálás és a hatékony szervezeti működés érdekében kiemelten kezeljük munkatársaink képzését. **A szakmai felkészültség mellett a készségek átfogó fejlesztése** is célunk, annak érdekében, hogy munkatársaink a munkavégzés kapcsán felmerülő valamennyi szituációban megfelelően helyt tudjanak állni.

Az értékesítési tréningek munkatársaink ügyfél-orientációjának hangsúlyosabbá válását segítik, a vezetői és támogatói programok az emberközpontú kultúra fejlesztését és erősítését segítik. 2013. évi legfontosabb képzési, fejlesztési programjaink:

- Az OTP Bank **fiókvezetőinek** az egyéni teljesítményértékelés prioritásai alapján évente két alkalommal van lehetőségük részt venni a Vezetői Akadémia programjain. Emellett az év során 43 újonnan kinevezett fiókvezető részesült átfogó képzésben. A központi vezetőfejlesztést célzó programok a 2014-re tervezett, átfogó szervezeti változások miatt elhalasztásra kerültek.

- A 2011-ben bevezetett, személyiség típusokra épülő **Ügyfélkapcsolati Kommunikációs Tréningben** 2013 során újabb 1500 munkatársunk vett részt (az év végéig összesen 3500 munkatárs végezte el a képzést). Kibővítettük a tréning célcsoportjait (pl. privát banki tanácsadók, közép- és nagyvállalati referensek), így összesen 4600 munkatárs felkészítése valósul meg 2014. március 31-ig.

A fióki ügyfélszolgálat mérés érintett kérdéseiben (ügyintézésrel kapcsolatos általános benyomás, az ügyintéző segítőkészsége, kedvessége) továbbra is lényeges – 0,5-1%-os – fejlődést tapasztalunk a tréning nyomán.

- A call centerben bevezettük a – hálózatban évek óta jól működő – mentori programot az új munkatársak szakmai felkészítésére.

- A nagy összegű GVH (Gazdasági Versenyhivatal) bírság nyomán az OTP Bank e-learninges tananyagot készített a versenyjogról és annak megsértéséről, amelyet minden munkatársunknak el kell végeznie. Az etikai kódexre vonatkozó elektronikus tananyagot 2013-ban 823-an sajtátították el.

- A leánybankok kompetenciafejlesztő képzései elsősorban az értékesítésre koncentráltak, és bevezették az e-learning alkalmazását.



## 4.3

### Munkatársak elismerése, karrierlehetőségek

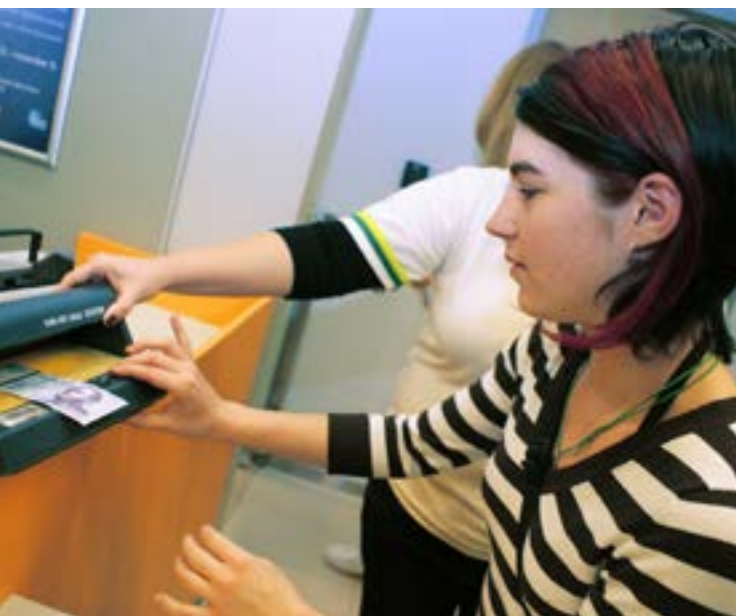
A bankcsoport juttatási rendszere összehangolt, az európai uniós irányelvek által érintett vezetők esetében természetesen annak megfelelő. Az OTP Csoport bankjai az adott országban betöltött pénzügyi súlynak megfelelő mértékű juttatást biztosítanak munkatársainknak. Az objektív teljesítménytől függő elismerésnek meghatározó súlya van; a jól teljesítő és tehetséges munkatársak megtartása érdekében anyagi és erkölcsi motivációs eszközöket egyaránt alkalmazunk. A juttatási és motivációs eszközök rendszere 2013-ban lényegesen nem változott, ugyanakkor teljesítményértékelési rendszerünket folyamatosan finomítjuk. Az OTP Bankban két olyan változást vezetünk be, amelyek a tényleges, megfelelően feltárt ügyféligenyekhez illeszkedő termékértékesítést támogatják. A külföldi leánybankok esetében ezen szempontokat fokozatosan építjük be a teljesítményértékelésbe.

Az OTP Csoport tagjai 2013-ban is díjazták a hosszabb vagy rövidebb távú **kimagasló teljesítményt** nyújtó munkatársainkat és csapatokat. Az OTP Bankban 375 munkatárs kapott egyéni díjat, 449-en pedig csapatelismerésben részesültek, a leányvállalatoknál ennél kevesebben – mérettől függően – maximum 50-70 fő részesült elismerésben.



### KÖZÖSSÉGÉRT DÍJ

**A fióki kategóriában nyertes jászberényi fiók évek óta összetartó, segíteni kész közösség, amely kiegyensúlyozott üzleti eredményt, szakmai sikereket ér el. A fióki dolgozók nagy hangsúlyt fektetnek az egymás közötti kommunikációra, a szakmai információk átadását segítik a rapid-chatek, amelyek keretében minden munkatárs minden héten legalább tíz percet beszélget egymással. A kötetlenebb beszélgetésnek adnak keretet a szerdai közös reggelik; drámapedagógiai helyzetgyakorlatok segítik egymás jobb megismerését, a hatékonyabb kommunikációt. A közösség a munkahelyen kívül is összetart, négy alkalommal nyertek az OTP Önkéntes Pályázaton, évente többször szerveznek közös kirándulást, eseményt, amelyen a családtagok is részt vesznek.**



#### 2013-ban is működtek a karrierlehetőségek biztosítása érdekében korábban kialakított programjaink:

- Az OTP Bankban a fiókhálózati vezetők utánpótlási rendszere a teljesítményértékeléssel, célzott kompetenciafejlesztéssel és a vezetői mentorálással valósult meg. Tervezzük az egységes vezetői és HR nyomon követés kialakítását.
- Az OTP Csoport sok fiatalot fogad szakmai gyakorlatra. Az OTP Bank a szakterületi igények összegzésével fogad diákokat, elsősorban a stratégiai partnernek tekintett felsőoktatási intézményekből.

972 gyakornok

972 GYAKORNOK AZ OTP CSOPORTBAN, 370 GYAKORNOK AZ OTP BANKBAN

## 4.4

### Munkatársak bevonása, belső kommunikáció

A vállalatcsoporton belül bevált gyakorlat szerint működnek a szakterületi tapasztalatcserék, illetve több leánybanknál széles körű belső kommunikációs csatornák (pl. hírlevelek, újságok, online, interaktív felületek) segítik a munkatársak tájékoztatását, bevonását.

Az OTP Csoport tagjai tovább erősítették a munkatársak visszajelzésére, illetve a rendszeres figyelemfelhívásra is lehetőséget adó kommunikációs csatornák bővítését. A belső kommunikáció egyre hangsúlyosabb eleme a személyesség; a vezetői interjúk, a CEO Blogok a menedzsment véleményének közvetlenebb, kötetlenebb megismerésére adnak lehetőséget.

- Az OTP Magazin (online belső újság) népszerűsége töretlen. Az elmúlt évben megnőtt a kvízek száma, egyre több szakterület ismerte fel, hogy ezek hatékony segítséget jelentenek a munkatársak ismereteinek elmélyítésében, növelik az elkötelezettséget és a motivációt.
- Elindítottuk az Érted programot, amelynek célja, hogy munkatársaink még inkább megértsék, azonosulni tudjanak a bank értékeivel, munkájuk fontosságával, a zajló folyamatokkal.
- Az OTP Bank Romania intranet alapú felülete az év során több olyan funkciót kapott, amely személyesebbé teszi azt a munkatársak számára. Az elvégzett értékelés tapasztalatai alapján a vezető munkatársak közel 99%-a elégedett a belső kommunikációs folyamatokkal, és 73%-a kedveli az intranetet.
- Az OTP Banka Slovensko hírlevelet alakított ki.
- Az OTP banka Srbija intranetes felületén alakított ki chat-szobát, ahol minden munkavállaló megoszthatja véleményét, emellett e-magazint is kiad a bank, ahol az adományozási, szponzorációs tevékenységről olvashatnak, illetve vannak benne a menedzsmenttel készült interjúk és szabadidővel kapcsolatos cikkek.
- Az ukrán JSC OTP Bank hetente ad ajánlót az intranetes portálja újdonságairól, fontos cikkeiről.

Az OTP banka Hrvatska „Értékfőzés” címmel indított projektet a vállalati identitás újrapozícionálására. A folyamat kreatív workshopokkal indult a menedzsmenten belüli párbeszéd kialakításáért, az ötleteket aztán online konzultáció keretében mutatták be a munkatársaknak. Az értékek és a szlogen meghatározásában is több mint 200-an vettek részt, így azokat a menedzsment és a munkatársak ténylegesen közösen határozták meg. A projekt része volt egy csapatépítési program, amelynek keretében a vezetők – az értékeket tesztelve – csoportokban főztek. Erről a közös főzésről kapta a program a nevét.

**A program a Grand PRix Belső kommunikációs díját is elnyerte.**

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. Örömminkre szolgál, hogy a visszajelzések szerint a közös eseményeken a munkatársak nagy számban, aktívan és szívesen vesznek részt. Az OTP Nemzetközi Sportnapokon három külföldi leánybank is képviseltette magát az OTP Bank mellett, a rendezvény közel 400 fő részvételével zajlott.

## 4.5

### Esélyegyenlőség, munkakörnyezet

#### Atipikus munkavégzés

Az OTP Bank tesztelte az atipikus munkaformák bevezetését. A tapasztalatok alapján a részmunkaidős és a munkaidőkeretes foglalkoztatást<sup>24</sup> tervezzük továbbvinni. Az ennél rugalmasabb munkavégzést sem a munkavállalók, sem a vezetők nem támogatták.

A túlóra mennyisége az OTP Csoport több vállalatánál okozta a terhelést a munkavállalók számára, elsősorban a front office területen dolgozók esetében. 2013-ban néhány vállalatnál sikerült előrelépést tenni ez ügyben: az OTP Bank Romania esetében csökkent a túlóra mennyisége, és plusz szabadnapokkal, illetve túlórapótlékkal kompenzálták a munkatársakat. Az OTP banka Srbija esetében a szombati munkavégzés mérséklése a túlórák mennyiségének csökkentéséhez és a munkavégzés hatékonyságának növeléséhez is hozzájárult. Az OTP Bankban a túlórák mennyiségében jelentős elmozdulás nem volt.

#### Az egészséges munkatársakért

Az egészséges életmódot továbbra is népszerűsítjük és ösztönözzük a bankcsoport munkatársai körében. A törvényi előírásokat meghaladó egészségügyi ellátás – főként szűrővizsgálatok, kedvezményes ellátási költségek – továbbra is elsősorban Magyarországon, Romániában és Bulgáriában jellemző. Ukrajnában a vállalati biztosítás munkatársak és rokonaik számára is elérhető. Az OTP Bank 2014-ben, a jogszabályi előírásoknak megfelelően, tervezi a munkahelyi kockázatok felmérését. A belső kommunikációs csatornák intenzívebb igénybevételével célunk az új és meglévő sportszakosztályok lehetőségeinek megismertetése a munkatársak körében, illetve az OTP Egészségpénztárral az egészségmegőrzés fontosságára kívánjuk felhívni a figyelmet.

# 471 munkatárs

AZ OTP CSOPORT 471 MEGVÁLTOZOTT MUNKAKÉPES-SÉGŰ MUNKATÁRSAT ALKALMAZOTT 2013-BAN, ELSŐSORBAN A DSK BANKNÁL, AZ OTP BANK RUSSZIÁNÁL ÉS A JSC OTP BANKNÁL.

2014

CÉLJAINK

SZERVEZETFEJLESZTÉSI MÓDSZERTAN ÉS KERETRENDSZER KIALAKÍTÁSA

AZ ÜGYFÉLKOMMUNIKÁCIÓS TRÉNING LEZÁRÁSA, AZ ÉRINTETT MUNKATÁRSOK TELJES KÖRŰ KÉPZÉSÉVEL

MUNKAHELYI EGÉSZSÉGI ÉS BIZTONSÁGI KOCKÁZATELEMZÉS ELVÉGZÉSE AZ OTP BANKBAN






A SPORTOLÁS, SPORTSZAKOSZTÁLYOK ÉS AZ EGÉSZSÉGMEGŐRZÉS LEHETŐSÉGEINEK NÉPSZERŰSÍTÉSE AZ OTP BANKBAN

<sup>24</sup> Munkaidőkeret alkalmazása esetén a munkaidőnek nem szükséges minden napon ugyanannyinak lennie, az egyenlőtlenül is beosztható. A munkavállalók munkaszerződésben megállapított munkaidőjének egy adott időszak (a munkaidőkeret hossza) átlagában kell teljesülnie.

# 5 társadalmi szerepvállalás



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

	OTP Fáy András Alapítvány
	Önkéntesség
	Prima Primissima-díj
	Civil Program
	OTP Bank Bozsik-program



**Az OTP Csoport felelős pénzügyi szolgáltatóként fontosnak tartja, hogy gazdasági erejéhez mértén hozzájáruljon a közösség sikereihez.**

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 (fontos szerepe miatt e tevékenységünket kiemelve, a jelentés elején mutatjuk be);
- az értékteremtésre és -megőrzésre (kultúra támogatása);
- az esélyteremtésre, közösségépítésre (rászoruló és sport támogatása) koncentrálnak.

Társadalmi szerepvállalásunk alapelveiről és a támogatott programokról bővebben [honlapunkon](#) tájékozódhat.



## 2012 / VÁLLALÁSAINK

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

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 eredményeink intenzívebb és fókuszált kommunikációja

Edukáció mint fókuszterület 2013-ban

Hozzáférés, esélyegyenlőség biztosítása és annak kommunikációja

## 2013 / EREDMÉNYEINK

■ Megalapozott kutatást, előkészítést követően megvalósult a Sulibank pilotprojektje, mintegy 1500 diák részvételével. A működés kiterjesztését 2014-re tervezzük.

■ A program kidolgozása megtörtént, a megvalósítás 2014-ben valósul meg.

■ Egy regionális központ kialakítása előkészítésre került – Nyíregyházán, a nyitás 2014-ben történik meg. Az utazótréning-hálózat Erdélyben mintaoktatást valósított meg, ennek további kiterjesztését tervezzük.

■ Megvalósult 270 fiókban.

■ A kommunikáció fókuszát az O.K. Központ megismertetése jelentette, amely sikeresen megvalósult.

■ Az O.K. Központ működtetésével és a Sulibank program kidolgozásával teljesült.

■ Az O.K. Központon keresztül bármely középiskolás számára elérhetők az ingyenes gazdasági képzések (országos lefedettség, határon túli pilotképzések, gyermekotthonok külön megkeresése stb.)

■ Megvalósult    ■ A megvalósítás folyamatban van    ■ Nem teljesült





## 5.1

### Társadalmi szerepvállalási programjaink

Az OTP Csoport tagjai támogatási tevékenységüket egymástól függetlenül, a helyi igényekhez, illetve saját lehetőségeikhez illeszkedve valósítják meg. Támogatásaink során együttműködünk a helyi civil szervezetekkel, biztosítva az erőforrások hatékony és eredményes felhasználását.

#### Támogatásaink:

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

Az OTP Csoport elkötelezett a hosszú távú együttműködések iránt, ezért 2013-ban is számos korábbi együttműködésünk folytatódott. Adományozásra 1,4 milliárd Ft-ot fordítottunk, ami meg egyezik az előző év mértékével. Az adományozás 80%-a az OTP Bankhoz köthető.

A pénzbeli hozzájárulások aránya 96%, ugyanakkor egyes vállalatok esetén jelentős a természetbeni hozzájárulás aránya (OTP Hungaro-Projekt: 93%, ukrán JSC OTP Bank: 28%).<sup>25</sup>

**Egyre több tagvállalatunk vonja be támogatási döntéseibe érintetteit, lehetőséget adva nekik a támogatási területek, illetve a kedvezményezettek kiválasztására:**

- Az OTP banka Hrvatska 2013-ban is nyilvános pályázatot hirdetett adományi kerete kiosztására. A pályázók négy kategóriában nyújthattak be projektjavaslatokat, a pályázati bizottság 47 projektet választott támogatásra.
- A montenegrói CKB Bank lehetőséget adott munkatársainak, ügyfeleinek és partnereinek, hogy honlapján keresztül, három megjelölt cél közül válasszák ki a támogatottakat. Az érintettek nagyon pozitívan értékelték a bevonást. A bank végül mindhárom projektet támogatta.
- Az OTP Bank a Magyar Máltai Szeretetszolgálat számára 500 ezer forint értékű tárgyi eszközt ajánlott fel. A bank Facebook-oldalán lehetett szavazni arról, hogy ennek keretében a három lehetőség közül mit vásároljon.



### CIVIL PROGRAM

**Az OTP Hungaro-Projekt a program keretében civil szervezeteknek nyújt segítséget, összekötve őket a vállalat segítő szándékú partnereivel. A cég a honlapján létrehozott egy felületet (CIP-nyit néven), amelyen egyesületek és szervezetek – 2013-ban 9 civil szervezet – mutatkoznak be. A vállalat az év során összesen hét pályázatot készített el a fentiek közül négy civil szervezet számára ingyenesen. Két civil szervezet pedig a vállalati ügyfelek az európai uniós pályázatában megjelölt esélyegyenlőségi, illetve fenntarthatósági vállalásainak teljesítésében működött közre, esélyegyenlőségi terv, illetve környezeti hatástanulmány készítésével.**

**Az OTP Hungaro-Projekt a karácsonyi ajándékozásra szánt pénzüsszeget a projektben részt vevő szervezetek egyike számára ajánlotta fel, amelynek kiválasztásában a vállalat munkatársai és ügyfelei is részt vettek.**



<sup>25</sup> Ide számítottuk az időbeli hozzájárulás pénzbeli értékét és a menedzsmentköltségeket is.

## Önkéntesség

### Az önkéntesség az OTP Csoport legtöbb tagjánál hagyomány.

Munkatársaink meghatározó része segíti a jó ügyeket személyes szerepvállalással vagy adományok gyűjtésével, a segítségnyújtás sok esetben munkatársaink felől indul. Elsősorban a hátrányos helyzetű gyermekeket és betegeket segítik programjaink, de a társadalmi, környezeti célok mellé is szívesen állnak kollégáink.

Az OTP Bank az **OTP Önkéntes Program** keretében belső pályázatot hirdetett önkéntes csapatok kezdeményezéseinek pénzügyi támogatására. A régi és új önkéntes csapatok pályázataiból az elmúlt évben is 40 kapott támogatást.<sup>26</sup> A megvalósult programok legnépszerűbb témája az óvoda- és iskolafelújítás; arra is gondot fordítottak, hogy élményekkel is gazdagítsák a gyerekeket. Az elmúlt évben is kiemelt figyelmet kaptak azok a programok, amelyek a fiatalok pénzügyi edukációját tűzték ki célul. Örvedetes, hogy egyre több pályázat koncentrál erre a területre.

Lehetővé tesszük a segítségnyújtást a csapatépítő tréningek, a rendszeres véradások és a központilag szervezett önkéntes programok keretében. 2013-ban közel ezer kollégánk adott vért, összesen 1673 alkalommal. A véradó alkalmak a fiókhálózatban is egyre gyakoribbak, az elmúlt évben zalaegerszegi egységünk elnyerte a **Véradóbarát Munkahely** címet a Magyar Vöröskeresztől. A véradás az OTP Csoport több tagvállalatánál is bevált gyakorlat, évente több alkalommal szervezi azt meg például a CKB Bank és az OTP Bank Romania is.

Munkatársainkra a **rendkívüli helyzetekben** is számítani lehet; a 2013. nyári árvíz idején bankunk dolgozói a leginkább érintett folyószakaszokon nagy létszámú önkéntes csoportokban és egyénileg is részt vettek a megelőző védekezésben. Az érintettek háláján túl a segítségnyújtást a Magyar Vöröskereszt elnöke külön elismerő oklevéllel köszönte meg.

Az OTP Bank projektjei és leírásuk visszamenőleg megtekinthetők a bank Facebook **segítségértképén** és az összefoglaló videónkon, amelyek a honlap CSR-oldalán található videók között vannak.

A Bankcsoport vállalatainak nagy része szervez **gyűjtést** nélkülöző gyermekek, kórházak, rászoruló kolléga vagy gyermeke számára, amelyhez a munkatársak jelentős része csatlakozik. A montenegrói CKB Bank a Neonatológia Központ számára szervezett gyűjtést, amelyet a munkatársak mintegy 80%-a támogatott. Az ukrán JSC Bank egy külön oldalt hozott létre intranet portálján, amely lehetővé teszi munkatársai számára, hogy adományozzanak.

<sup>26</sup>

A pályázatokat héttagú, a bank vezetőiből és két külső szakértőből álló zsűri bírálta el. Fontos szempont volt a helyszíni aktivitás intenzívítése, a helyi partnerség és a közösségre gyakorolt hatás erőssége, illeszkedés az OTP Bank támogatási prioritásaihoz, a kreativitás és a tevékenység reputációs hatása.



## TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁSI DÍJ

**Az OTP Bank 2013-ban is díjazta a társadalmi szerepvállalás iránt kiemelkedő elkötelezettséget mutató szervezeti egységet. A fiókok közül a dombóvári fiók nyerte el a díjat. Első vállalatuk a Városi Helytörténeti Múzeum udvarának rendezése volt, ennek pozitív visszhangja indította el az önkéntes vállalatok sorát. Az önkéntes munka fontos része volt a pénzügyi edukáció: a diákokat is aktívan bevonva tizenhárom rendkívüli osztályfőnöki órát tartottak a város három középiskolájában a pénzügyi kultúráról. Az OTP Fáy András Alapítvány támogatásával több mint 200 gyereket oktattak a legmodernebb eszközökkel és módszerekkel. A fiók munkatársai segítettek számítógépeket adományoztak egy falusi iskolának, és egy állatmenhelyet is támogattak. A segítségnyújtás ösztönző erejét mutatja, hogy a véradáson a régiós kollégák, családtagok, barátok, ügyfelek is részt vettek. Az önkéntes munka még szorosabba kovácsolta a fióki közösséget, segítette a közös gondolkodás elmélyítésében.**







# Hazai példák támogatásainkra

## MAGYARORSZÁG

### OKTATÁS, SZEMLÉLETFORMÁLÁS

■ Az anyavállalat az oktatáshoz elsősorban az **OTP Fáy András Alapítványon** keresztül járul hozzá, amely 2013-ban folytatta immár hagyományos programjait, amelyek többek között a pénzügyi, gazdasági ismeretek oktatását (Alapok Program), a pályáorientációt (mileszel.hu), illetve az iskolák számára a könyvbeszerzést (Könyvhullám) támogatják. A Budai Középiskolában megvalósított Mintaiskola program  célja a diákok (jövő)tudatosságának fejlesztése, például a pénzügy, gazdálkodás, karrierorientáció, környezet és egészség terén. 2013-ban nagy hangsúlyt kapott a társadalmi problémák és csoportok iránti érzékenység erősítése. A Demokratikus Ifjúságért Alapítvány programja a közösségi szolgálatra készítette fel a 9. évfolyamos diákokat, a Magyar Speciális Olimpiai Szövetség a 10. évfolyamosokat ismertette meg a fogyatékkal élővel, az ismeretterjesztés mellett nagy szerepet szánva a kapcsolépitésnek. 

■ Támogattuk a **Debreceni Egyetem Agráriumért Alapítványt**. Részen hallgatók külföldi tanulmányútjait, részen költség-mentességet, részen pedig ösztöndíjat biztosítottunk, az agrárképzés népszerűsítése és a legmodernebb technológiákról való széles körű ismeretszerzés érdekében.

■ Az **Agrya – Fialat Gazdák Magyarországi Szövetségével** kötött megállapodás keretében a mezőgazdasági tevékenység népszerűsítésére és a fiatalabb generációk agráriumba történő bevonását támogatjuk. Közös céljaink között szerepel a magyar termékek fogyasztásának ösztönzése is.

■ Az OTP Alapkezelő támogató partnerként csatlakozott a **Transparency International** korrupció elleni tudatosságot fejlesztő ifjúsági kampányához. A kampány részeként a Sziget Fesztiválon egy táncos flashmobra is sor került.

### KULTÚRA, HELYI KÖZÖSSÉGEK

■ 2013-ban külsőségeiben és tartalmában is megújult a **Prima Primissima Díj**, amelyet ez évtől Csányi Sándor és az OTP Bank gondoz és finanszíroz. Hazánkban ez a legnagyobb nem állami elismerés. A díj finanszírozása a kulturális területen nyújtott adományaink meghatározó részét teszi ki.

A magas társadalmi rangot kivívott díjat a tudományos, művészeti, kulturális és sportélet legkiválóbb szereplői kapják. A díj odaítélésének megváltoztatását kutatás előzte meg. A kategóriánként, szakmai tanácsadó testületek által ajánlott jelöltek közül az Alapítvány kuratóriuma titkos szavazással választja ki a legjobbakat, a kategória Primissima-díjasát. Emellett a publikum választja ki a Prima Primissima Közönségdíj nyertesét. Célunk volt, hogy a fiatalabb korosztály tagjai nagyobb lehetőséget kapjanak a díj elnyerésére.

■ Folytatódtak az OTP Bank több éve fennálló támogatásai, amelyek jellemzően a hagyományörzéshez kapcsolódtak (pl. Országos Táncháztalálkozó és Kirakodóvásár, Hagyományok Háza és helyi kulturális egyesületek). Újdonság volt, hogy a **Táncház Díj** mobilalkalmazással az OTP Táncház Díj pályázók döntőbe kerülésére lehetett szavazni; a Veszprémi Utcazene Fesztiválhoz kapcsolódóan a 20. fellépőt, illetve a közönségdíj nyertesét lehetett megszavazni. Mindkét esetben több ezren szavaztak.

### HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK

■ A karácsonyi ajándékozásra szánt 25 millió forinttal támogattuk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat **„Mozgó játszótér” programját**.<sup>27</sup> 2013-ban a mozgó játszótérek közel 400 játszó alkalmat szerveztek, több mint 15 ezer gyerek részvételével, ami közel 50%-os emelkedés az előző évhez képest.

■ Megvalósult az **OTP Bank és az Emberi Erőforrások Minisztériuma (EMMI) közös pályázata**, amely szociálisan rászoruló nevelőszülői családokat, illetve örökbefogadott gyermek(ek)et nevelő családokat támogatott. A pályázat évi 20 millió forint keretösszeget biztosít a pályázó tulajdonában lévő lakóházak/lakások komfort-, energiahatékonyság-növelő, korszerűsítési, a rezsiköltségeket csökkentő munkálatokhoz. A bank külön szerződés keretében a korszerűsítéshez kamattámogatott lakáshitel is biztosított. A második kiírásra 154 család jelentkezett.

■ A bank több mint 50 millió forint értékű szívultrahang-képezést **adományozott a Honvédkórháznak**. A berendezés segítségével a korai diagnózishoz szükséges szűrési feladatokat is elvégezhetőek, ami a gyógyulás fontos feltétele.

■ Az OTP Bank Lovas Világkupa keretében támogatásunkkal közel 15 ezer, többnyire hátrányos helyzetű, illetve nevelőszülői hálózatban élő vagy nagycsaládos gyerek, valamint a **Magyar Lovasterápia Szövetség** tanítványai ingyenesen tekinthették meg a rendezvény gyerek lovasnapi programját.

<sup>27</sup> Magyarországon még mindig 5-800 olyan kistelepülés van, ahol a gyerekeknek nincs játszótérük. A 2011-ben a Szeretetszolgálat öt, a mobil játszótérek szállító buszt vásárolt, amelyek néhány fős személyzettel (szakképzett pedagógusokkal és önkéntesekkel) járják a kistelepüléseket hétfévenként.

## SPORT

Az OTP Bank, mint a magyar sport legnagyobb támogatója, számos sikeres sportegyesületet, rangos hazai és nemzetközi sporteseményt, tömegsport rendezvényt és olyan népszerű sportágot támogat, melyhez fizikai és szellemi kitartás, magas fokú koncentráció és precíz csapatmunka szükséges.



**OTP Bank**  
Bozsik-Program

MAGYARORSZÁG

LEGNAGYOBB

SPORTÁGI

UTÁNPÓTLÁS-NEVELÉSI  
PROGRAMJA

5-14 éves korosztályokban,  
egyesületi programban

43 253  
RÉSZTVEVŐ



68 869  
RÉSZTVEVŐ

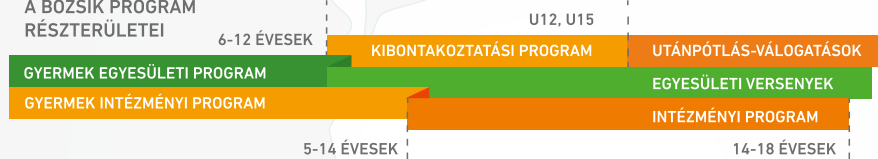
5-14 éves korosztályokban,  
intézményi programban

27 731  
RÉSZTVEVŐ



65 543  
RÉSZTVEVŐ

A BOZSIK PROGRAM  
RÉSZTERÜLETEI



### CÉLOK:

- bevonás és a gyerekek hosszú távú megtartása,
- lányok bevonása,
- egyesületi program a tehetségesebb fiataloknak.

### KÉPZÉS:

- életkori sajátosságai figyelembevételével,
- egységes szakmai és pedagógiai elvek,
- több mint 2600 UEFA-végzettségű vagy MLSZ „D” diplomával rendelkező edző.



Az OTP Bank a Magyar Olimpiai Bizottság gyémánt fokozatú támogatója lett, amelynek keretében 2016 végéig 130 millió forintot biztosít a magyar olimpiai mozgalomnak és a szervezet kizárólagos bankjává válik.

2014

## CÉLJAINK

A SULIBANK PROJEKT KITERJESZTÉSE,  
TELJES KÖRŰ BEINDÍTÁSA

A REGIONÁLIS O.K. KÖZPONTOK KIALAKÍTÁSA  
NYÍREGYHÁZÁN ÉS TÖBB, HATÁRON TÚLI ORSZÁGBAN

TÖBB MINT 10 EZER DIÁK RÉSZVÉTELE AZ O.K. KÖZPONT  
INGYENES KÉPZÉSÉN A 2013/2014-ES TANÉVBEN

AZ OTP BANK ÖNKÉNTES PROGRAMJÁNAK MEGJÚJÍTÁSA

A MILESZEL.HU ÁTALAKÍTÁSA

AZ OTP BANK TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁSÁNAK  
MÉLYEBB MEGISMERTETÉSE A LAKOSSÁGGAL





## Nemzetközi példák támogatásainkra

### OKTATÁS, SZEMLÉLETFORMÁLÁS

- A bank **ösztöndíjakkal** segíti az oktatást: 2013-ban 65 diák támogatásához járult hozzá Isztria megyében, Sisakban, Zupa Dubrovačka és Gradac térségeiben.
- A bank támogatta a **Regional Case Study 2013** programot, amely a fiatalok vállalkozását és elhelyezkedését segíti. A fiatalok lehetőséget kaptak, hogy üzleti eseteket oldjanak meg különböző szektorban tevékenykedő vállalatok számára, emellett workshopok és előadás keretében bővíthették ismereteiket többek között a pénzügyek, EU-alapok, menedzsment témakörökben.

### KULTÚRA, HELYI KÖZÖSSÉGEK

- A bank 2013-ban is támogatta a **Dubrovnik Nyári Fesztivál** programjait. Hagyományosan egy színdarab premierjét, ez évben az „Allons enfants” drámát támogatta, amely Ivo Vojnović „Dubrovnik trilógiájának” első része.

### SPORT

- A bank többek között támogatta a Dubrovnik Búvár Klubot, amely a támogatás felhasználásával több akciót is szervezett a tengerfenék megtisztítására, összesen 80 horvát és külföldi búvár részvételével.

### HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK

- A bank támogatta az **SOS Gyermekfalu** által szervezett „Szegénység – ok az árvaságra?” című társadalmi vitáját, amelynek célja, hogy fórumot teremtsen a legjobb gyakorlatok megosztására a szegénység miatt társadalmi árvaságra jutottak kezelésében.

UKRAJNA

ROMÁNIA

HORVÁTORSZÁG

SZERBIA

BULGÁRIA

MONTENEGRÓ

### OKTATÁS, SZEMLÉLETFORMÁLÁS

■ A bank **„Az olvasás joga”** kampánya 2013-ban hároméves lett. Az iskolai könyvtárak könyvtárlományának fejlesztését, növelését célzó program rendkívül sikeres. A program révén összesen 162 iskolában, több mint 31 ezer gyerek férhet hozzá a több mint 96 ezer adományozott könyvhöz.

### OKTATÁS, SZEMLÉLETFORMÁLÁS

■ A bank támogatta a **„Mennyit tudunk egymásról” című tévévetélkedőt**, aminek célja, hogy a Vojvodina területén élő nemzetek fiataljai megismerjék egymás értékeit, hagyományait.

### KULTÚRA, HELYI KÖZÖSSÉGEK

■ A bank támogatta az **EXIT zenei fesztivált**, és 2013-ban először OTP színpad is volt. A fesztiválon társadalmi kampány hívta fel a figyelmet az emberi jogokra és globális szabadságra.

### HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK:

■ A bank sérülékeny helyzetben lévő gyermekeket segített az általuk készített ajándékok megvásárlásával.

### KULTÚRA, HELYI KÖZÖSSÉGEK

■ A bank másodjára támogatta a Szófia Opera- és Balett-színház gyerekprogramját, amely a fiatalokat ismerteti meg az opera- és balettművészettel.

### HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK

■ A bank a helyi SOS Gyermekfalu arany fokozatú vállalati támogatója; 2013-ban egy **speciális adományozói platformot hozott létre** a banki honlapon belül, amelyen keresztül a lakossági és vállalati ügyfelek is egyszerűen támogathatják a szervezetet.

### KULTÚRA, HELYI KÖZÖSSÉGEK

■ A bank több balett előadást is támogatott, például a tivati zeneiskola és a Vasa Pavic Zene- és Balettkola együttműködésében megvalósult „Viva Verdi” koncertet, amelyet a „Decemberi Művészeti Szcéné” rendezvénysorozat keretében adtak elő.

### OROSZORSZÁG

### KULTÚRA, HELYI KÖZÖSSÉGEK

■ Az OTP Bank Russia támogatta a szentpétervári „Detsky kinomay” filmfesztivált.

### HÁTRÁNYOS HELYZETŰEK

■ A bank több szervezettel együttműködve rendezte meg a **„Dusevnij Bazar” jótékonyági vásárt**, amely az egyik legnagyobb oroszországi projekt a nonprofit szektor képviselőinek fejlesztésére.

Az OTP Bank további támogatásairól a <https://www.otpbank.hu/csr/hu/tarsadalmi-szerepvallalas> oldalon olvashat, leányvállalataink saját honlapjukon nyújtanak bővebb információt.



# 6 környezet- barát működés



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



Energia-távfelügyeleti rendszer



Környezettudatos szemléletformáló kampány



Újrapapírra nyomtatott számlaértesítő

**Az OTP Csoport elkötelezett a környezet védelme iránt. Banki szolgáltatóként a működésből fakadó környezeti hatásaink jelentősége a fenntarthatóságra gyakorolt más hatásainkhoz képest kisebb, ugyanakkor folyamatosan törekszünk azok mérséklésére.**

A működéshez kapcsolódó környezetvédelmi hatásaink és tevékenységeink:

- az erőforrás-felhasználás (anyagok, eszközök, energia, víz, utazás);
- hulladékgyártás; 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, munkáltatói szerephez kapcsolódnak.

Intézkedéseinket és tevékenységünket több éve alapvetően meghatározta a működési költségek szinten tartására irányuló bankcsoporti törekvés. Emiatt célzott beruházásokat hajtottunk végre.



## 2012 / VÁLLALÁSAINK

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 újrapióra nyomtatjuk

A szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztése az OTP Bank fiókjainak minél szélesebb körére

A marketinganyagok disztribúciójának bevonása a központi fuvarszervezésbe

## 2013 / EREDMÉNYEINK

■ 2013 végéig összesen 144 fiókban valósult meg.

■ Az e-hirdetménytár terveink szerint 2014 végére vagy 2015 elejére lesz elérhető.

■ Megvalósult.

■ A megvalósítás 2014-re húzódik, összesen 60-65 fiók bevonásával.

■ Az installációt is igénylő anyagok kivételével – amelyek bevonását nem tervezzük – megvalósult.

■ Megvalósult    ■ A megvalósítás folyamatban van    ■ Nem teljesült



## Takarékos erőforrás-felhasználás

Az OTP Csoport folyamatosan korszerűsíti rendszereit, 2013-ban is folytatódott az energiatakarékos berendezések, eszközök (például: klíma, kazán, égők) beszerzése, telepítése. Ezen felül:

- Az OTP Bank fiókjainak hűtési-fűtési energiájának csökkentése érdekében kiterjesztettük a **távfelügyeleti rendszer** kialakítását. 112 fiókot vontunk be a projektbe, így az év végéig 144 fiókban valósult meg a távfelügyelet. 2014-ben is folytatjuk a programot.

- Folytattuk a **LED világítás** alkalmazását. Teljes körűen megvalósult a fiókok külső megújítása, a világító eszközök – ideértve a homlokzati világításokat, a logokat, a fióki plakáttartó táblákat – LED világítással működnek.

Az OTP Csoport energiafogyasztása<sup>28</sup> 698 ezer GJ volt, 5%-kal csökkent 2012-hez képest. 2013-ban 1950 GJ energiát nap-energiával; 3641 GJ energiát hőszivattyúval állítottunk elő.

A nyomtatás csökkentésével folyamatosan törekszünk a **papírhasználat** mérséklésére. 2013-ban a nyomtatás környezeti terheinek mérséklésével járt többek között:

- a hirdetések további racionalizálása, átláthatóbbá alakítása, illetve

- az OTP Bank lakossági és mikro- és kisvállalati ügyfeleinek számlaértékesítő levelét újrapióra nyomtatjuk, így a számlakivonatok 60%-a újrahasznosított papírból készül;

- a ki- és befizetési bizonylatról, az átutalásról szóló bizonylatról való lemondás lehetőségét kísérleti projektként vezettük be 2013-ban, 2014-ben pedig teljes körűvé kívánjuk tenni;

- kísérleti fázisban megkezdtük a biotonerek beszerzését faxokhoz;

- az OTP Faktoring elektronikusan bonyolítja a bírósági végrehajtói és közjegyzői levelezését, továbbá tömeges levélkiküldés esetén e-tértivevényt használnak;

- az OTP banka Srbija is megkezdte az ügyfél részére nyomtatandó dokumentumok mennyiségének csökkentését, több tranzakció egyidejűleg történő elvégzése esetén nem szükséges mindegyikről külön nyomtatni, emellett megkezdődött az egyéni nyomtatók helyett a hálózati nyomtatók alkalmazása;

- az OTP Banka Slovensko ösztönözte az elektronikus számla-egyenleg igénybevitelét és az elektronikus aláírások használatát a bankfiókokban;

- a JSC OTP Bank mintegy felére csökkentette a POS és készpénzhitel felvételekor kinyomtatandó papír mennyiségét, és a legtöbb termék esetében a termékmegállapodások nyomtatandó oldalszámai is mérséklődtek, éves szinten 21 tonna papírt megspórolva, 357 fát mentve;

- az OTP Bank Romania bizottságai 2013-tól teljes mértékben papírmentesen működnek.

2013 végén Magyarországon már a bankszámlakivonatok 34%-a elektronikus úton készült (1,1 millió kivonat). Az elektronikusan kiküldött bankszámlakivonatok darabszáma 18,8%-kal nőtt az MKV szegmensben és 16,5 %-kal a közép- és nagyvállalati, valamint önkormányzati szegmensben.

500 fő

500 FŐ ÉVI ÁTLAGOS ENERGIAFOGYASZTÁSÁNAK MEGTAKARÍTÁSA

34%

A BANKSZÁMLAKIVONATOK 34%-A E-SZÁMLAKIVONAT

318 tonna

318 TONNA ÚJRAHASZNOSÍTOTT PAPIR, 5400 MEGMENTETT FELNŐTT FA

<sup>28</sup> Közvetett és közvetlen energiafogyasztás.

## Utazás

A banki szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan jelentős utazási és szállítási igény merül fel. 2013-ban több vállalat is szigorúbb szabályokat (pl. éves kilométerlimit, túlzott fogyasztás elkerülése) vezetett be a vállalati gépkocsik használatában. Bank-csoporti szinten közel 15%-kal csökkent a megtett kilométerek mennyisége 2012-hez képest, ami a szén-dioxid-kibocsátását 18%-kal mérsékelte. A gépkocsibeszerzés során is kifejezetten cél az alacsonyabb fogyasztású járművek választása. A gépkocsikat mindaddig megtartjuk, amíg azok üzemben tartása gazdaságos és biztonságos.

A repülőgéppel történő utazások esetében is több vállalat vezetett be korlátozásokat, és törekedett a videokonferencia-termek igénybevételére. Az utazások száma 25%-kal csökkent az OTP Csoport szintjén az előző évhez képest, a szén-dioxid-kibocsátás 55%-kal mérsékelődött (ez részben a repülőgépes utazások CO<sub>2</sub>-kibocsátásának mérsékléséből is következik).

A **videokonferencia** lehetőségét az OTP Csoport évről évre növekvő mértékben használja. 2013-ban összesen 4800<sup>29</sup> videokonferencia-hívást ntéztek munkatársaink, összesen 3100 óra időtartamban. A videokonferencia-hívások révén 1450 tonna szén-dioxid-kibocsátás elkerülése valósult meg.

Az OTP Bank 2013-ban ismét bővítette a **kerékpártárolók** számát, több fiókban és egy központi épületben kerültek új tárolók kihelyezésre. A biciklivel érkező munkatársaink száma továbbra is emelkedik, a biciklitárolók jól kihasználtak.

690 fő

690 FŐ ÉVES CO<sub>2</sub>-KIBOCSÁTÁSÁNAK MEGTAKARÍTÁSA AZ UTAZÁS MÉRSÉKLÉSÉVEL

## Hulladékkezelés

Az IT-eszközpark cseréje folyamatos, a leselejtezett eszközök kezelése megfelel a környezetvédelmi előírásoknak. Az OTP Bank folytatta gyakorlatát a másodlagos hasznosításra vonatkozóan, emellett a leselejtezett eszközök egy részét évek óta jótékony célra ajánljuk fel. A leánybankok közül az OTP banka Srbiya, az OTP Bank Romania, illetve a DSK Bank adja tovább újrahasznosításra az elektronikus hulladékot. Az OTP Bank Romania 2013-ban új eljárást vezetett be a használt tintapatronok gyűjtésére és továbbítására.



A szelektív hulladékgyűjtés terén a **PET-palackok, a papírhulladék, illetve a használt tonerek** gyűjtése az OTP Csoport több vállalatánál részben megvalósult. 2013-tól a CKB Bank is elkülönítetten gyűjti a papírhulladékot. Az elkülönítetten gyűjtött hulladék mennyisége folyamatosan növekszik. ✉ 2013-ban előkészítettük, és 2014-től mintegy 60-65 OTP Bank fiókban tervezzük a szelektív gyűjtés lehetőségének bevezetését (PET-palack, csomagolási és irodai papír, elektronikus hulladék).

710 tonna

710 TONNA SZELEKTÍVEN GYŰJTÖTT HULLADÉK

681 tonna

681 TONNA SZELEKTÍVEN GYŰJTÖTT PAPÍR

<sup>29</sup>

Az OTP Bank pontos adatain alapuló csoportszintű becslés.

## Munkatársainkkal a környezet védelméért

Az OTP Csoport több tagvállalata kifejezetten hangsúlyt helyez munkatársai figyelmének felhívására a természeti erőforrások védelme érdekében.

■ 2013-ban az OTP Bank online belső magazinján keresztül indított kampányt a munkahelyen és azon kívül egyszerűen megvalósítható környezetkímélő gyakorlatok népszerűsítésére.

- A kampány alapja a minden munkatárshoz elektronikusan eljuttatott útmutató volt.

- Az OTP Magazin nyitóoldalára Környezetünk bokszt került, ebben kaptak helyet a környezettudatosságra ösztönző kisfilmek, más témába vágó cikkekkel, érdekességekkel együtt, utalással a bank kapcsolódó tevékenységére.

- Filmes minikampány: hét téma kapcsán nyolc rövid, szórakoztató bejátszáson keresztül hívtuk fel a figyelmet környezet-tudatos gyakorlatokra (pl. PET-palackzsugorítás, számítógép-kikapcsolás). A minikampány és a kapcsolódó kvíz belső magazinunk egyik legnézettebb tartalma volt az év során (a kvíz összesen 1178-an töltötték ki). Munkatársaink pozitívan értékelték a kis-filmeket és üzenetüket.

- A központilag szervezett önkéntes programok közé beemeltük a környezettudatosságot a Holdvirág-árok örökbefogadásával és megtisztításával. Emellett csatlakoztunk a TeSzedd mozgalomhoz és a Föld órájához is.

■ Az OTP Bank Romania 2012-ben indított környezettudatos kampányt, amely 2013-ban is folytatódott. Ennek keretében a központi épületek legfrekvenciáltabb helyein környezetvédelmi témájú üzeneteket helyeztek el. A munkatársak emellett több éve részt vesznek környezetvédelmi célú önkéntességben, illetve rendszeresen az elektronikushulladék-gyűjtő kampányok is.



## Felelős beszerzés

Az OTP Csoport vállalatai elsősorban pénzügyi szolgáltató vállalatok, beszerzéseik a szolgáltatásnyújtás feltételeinek biztosításához, azok értékesítéséhez kapcsolódnak.

A beszerzett termékek és szolgáltatások nem épülnek be a bankcsoport termékeibe, nem kerülnek közvetlenül az ügyfélhez, hozzáadott értékük lényegesen kisebb, mint egy termelő vállalat esetében. Így a beszerzések kisebb kockázatot hordoznak, és mértékükből, jellegükből fakadóan kisebb társadalmi és környezeti hatásuk van.

Mindezek mellett az OTP Csoport méretéből fakadóan jelentős beszerző, és beszerzési, beszállítói döntései hatással vannak a helyi gazdaságra, annak üzleti kultúrájára, fejlődésére.

### Az OTP Csoport értékét tekintve legjelentősebb beszerzési tételei:

■ A központi épületek és bankfiókok működéséhez kapcsolódó szolgáltatások: legjelentősebb tételek az energiabeszerzés, gépjárműbeszerzés, fiókhálózat-üzemeltetés.

A külföldi leányvállalatok a beszerzést e területen önállóan végzik, ugyanakkor az arculati elemek csoportszinten azonosak, néhány termékükre csoportszinten azonos szabályozások érvényesek, továbbá a nagy volumenű beruházásokról az anyabank Beruházási Bizottsága dönt.

■ Informatikai célú beszerzések: IT-fejlesztések, licencek, bankkártya, banktechnikai eszközök, pénz- és értékszállítás, IT-infrastruktúra, távközlés. A leánybankok beszerzését a legtöbb területen indirekt (pl. csoportszinten érvényes árak alkalmazásával, speciális szabályozással) vagy direkt eszközökkel kontrolláljuk.

■ Marketingbeszerzések: legjelentősebb tételek a marketing-kommunikációs kampány tervezése és kivitelezése, marketing-és értékesítés-támogató anyagok logisztikája. A beszerzést a külföldi leányvállalatok e területen önállóan végzik.

2013-ban nem változott lényegesen a beszerzés rendszere az OTP Csoporton belül. A leányvállalati beszerzés 2014 során átalakításra kerül.

■ Bankcsoporti szinten az egységesítés és központosítás határozza meg törekvéseinket, a jelentős volumenű és értékű beszerzések centralizáltak (pl. IT-beszerzés, gépjármű-beszerzés). A központosítás szintje és módja az adott termék és a csoporttag jellemzői alapján kerül meghatározásra.

■ A beruházási elvek között szerepel az átláthatóság, illetve a felelős és etikus magatartás elvárása a beszállítók részéről, továbbá a teljes életciklusra vonatkoztatott költségek figyelembevétele. Az OTP Bank beszállító, a megkötött szerződések keretében vállalják a megfelelést az Etikai nyilatkozat elvárásainak; a működtetéséhez kapcsolódó beszerzési szerződések része ezen túlmenően az is, hogy a beszállítók töreksenek az OTP Bank vállalati felelősségvállalási honlapján szereplő környezetvédelmi elvek betartására.

■ A környezetvédelmi jogszabályoknak való megfelelést vizsgáljuk. Beszerzéseink során az újrahasznosíthatóságra, javíthatóságra törekszünk. A promóciós ajándékok esetében az OTP Csoport tagjai kifejezetten hangsúlyt helyeznek a környezettudatos, illetve etikus beszerzésre.

■ Hosszú távú kapcsolatok kialakítására, stratégiai partnerek kiválasztására törekszünk a megbízható minőségű szolgáltatás érdekében. Időszakonként természetesen versenyeztetjük beszállítóinkat, a beszerzett szolgáltatás vagy termék jellemzőjétől függően. Például az elektromos energia vagy a gáz beszerzésére nyílt piaci tendert írunk ki. A szokásostól eltérő esetek, új termékek/megoldások, illetve a piac időközönkénti felülvizsgálata kapcsán vonunk be új beszállítót. Az eseti új beszállítók kiválasztása meghívásos tender keretében történik.

■ A bankcsoporton belüli leányvállalatok számos olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyekre az anyavállalat vagy a többi leányvállalat igényt tart. A csoporttagok szolgáltatását csak abban az esetben részesítjük előnyben, ha a piaci versenyben feltételei előnyösebbnek bizonyulnak.



2014

## CÉLJAINK

A KI- ÉS BEFIZETÉSI, ÁTUTALÁSI BIZONYLATRÓL VALÓ LEMONDÁS LEHETŐSÉGE A BANKFIÓKI KISZOLGÁLÁS SORÁN

AZ ENERGIA-TÁVFELÜGYELETI RENDSZER TOVÁBBI BŐVÍTÉSE AZ OTP BANK FIÓKJAIBAN

A SZELEKTÍV HULLADÉKGYŰJTÉS KITERJESZTÉSE 60-65 OTP BANKFIÓKRA



# 7 a jelentésről



A jelentés célja, hogy bemutassuk tevékenységünket és eredményeinket a felelős működés, fenntarthatóság, a gazdaság, a társadalom és a környezet szemszögéből.



GRI - G3.1-es mutatónak való megfelelés



B+ - auditált



Szakmaiság



Érintettek elvárásain alapul

Az OTP Csoport idén nyolcadik alkalommal ad ki CSR – Vállalati felelősségvállalási jelentést. E jelentés a 2013-as évről szól. A jelentés célja, hogy bemutassuk tevékenységünket és eredményeinket a felelős működés, fenntarthatóság, a szélesebb értelemben vett gazdaság, a társadalom és a környezet szempontjából.

A jelentés fejezetei az OTP Bank vállalati felelősségvállalási stratégiájának prioritásait tükrözik. Emellett a jelentés összeállításakor három fő elvárást vettünk figyelembe:

**1. a GRI G3.1-es útmutatónak való megfelelés;**

**2. az érintettek véleményének figyelembevétele;**

**3. az OTP Bank vezetői által lényegesnek tartott témák kifejtése.**

1. A korábbi gyakorlatunkhoz hasonlóan a jelentés megfelel a nemzetközi szinten leginkább elfogadott és alkalmazott jelentéstételi standard, a GRI (Global Reporting Initiative) G3.1-es elvárásainak; a jelentéstételi útmutató B+ szintjét teljesítve.

2. Érintettjeink jelentéssel kapcsolatos elvárásainak feltárása érdekében felmérést végeztünk.

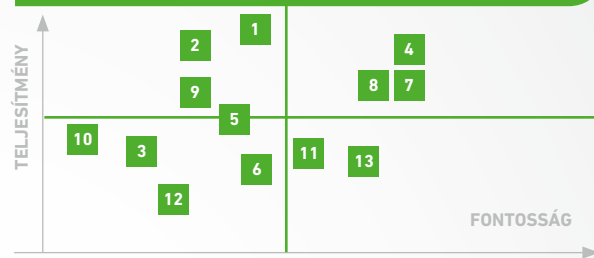
A válaszadók 87%-a nagyon jónak vagy kiválóan értékelte bankcsoportunk előző évi jelentését. 93% legalább egy kicsit, 47% pedig sokkal jobbnak tartotta azt, mint más hasonló jelentéseket. A kifejezetten kedvező visszajelzés mellett természetesen több fejlődési lehetőséget is azonosítottunk a kutatás alapján.

A jelentés egyes fejezeteinél, tartalmi és formai kialakításánál is törekedtünk arra, hogy reagáljunk a válaszadók elvárásaira:

- célunk volt a jelentés rövidítése,
- az alfejezeteknél a fontosabbnak tartott témák előbb szerepelnek,
- változtattunk a bemutatás módján azon fejezeteknél, ahol ez indokolt volt,
- módosítottuk a táblázatok, grafikonok megjelenítését, illetve a kiemeléseket,
- az online változatot még könnyebben használhatóvá tettük.

3. Az OTP Csoport 2015-ben tervezi a G4 jelentéstételi útmutató alkalmazását, de már 2014-ben megkezdte az erre való felkészülést. Az egyik első lépést az a workshop jelentette, amelyen az OTP Bank felsővezetői értékelték a fenntarthatóság témáit lényegességi szempontból, és döntöttek a bemutatandó indikátorokról is. Az adatgyűjtés fejlesztése megkezdődött, de a jelenlegi jelentésben csak az alfejezetek sorrendje és egyes tartalmi reflektálnak már a workshop döntéseire.

**ELÉGEDETTSÉGET BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK DIREKT FONTOSSÁGA ÉS TELJESÍTMÉNYE**



1. a jelentés illeszkedése az OTP Bank arculatához
2. a jelentés megjelenítése, külalakja
3. adatokra fókuszál (sok számszerű tartalommal)
4. áttekinthető
5. érintettek, stakeholder elvárásai alapján áll össze
6. folyamatokat, tendenciákat mutat be (több évre visszamenőleg)
7. informatív
8. jövőbeli vállalatok, célok bemutatása és múltbeliek értékelése
9. képek/ábrák és szövegek megfelelő aránya
10. összehasonlítható (más, hasonló jelentésekkel)
11. tömör, lényegre törő fogalmazás
12. történeteket, eseteket mutat be
13. transzparens (betekintést enged a vállalat működésébe)

Vállalati felelősségvállalási tevékenységünk teljes megismerését a kifejezetten ezzel a témakörrel foglalkozó ([www.otpbank.hu/csr](http://www.otpbank.hu/csr)) biztosítja. A nyomtatott és pdf változat az általános elvekről rövidebb tájékoztatást ad, és kifejezetten a 2013-ban elért eredményekre fókuszál.

Ügyfeleink számára a bankfiókokban idén is elérhető a jelentés alapján készített **CSR broszúra**.

**A jelentésben:**

■ Az **adatok** az OTP Csoport egészére, valamint az anyavállalatra vonatkoztatva 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 a változások ezután jelennek meg a csoport leányvállalatai körében.

# 8 adatok



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.



24 vállalat



10 000 adat



28 alapindikátor



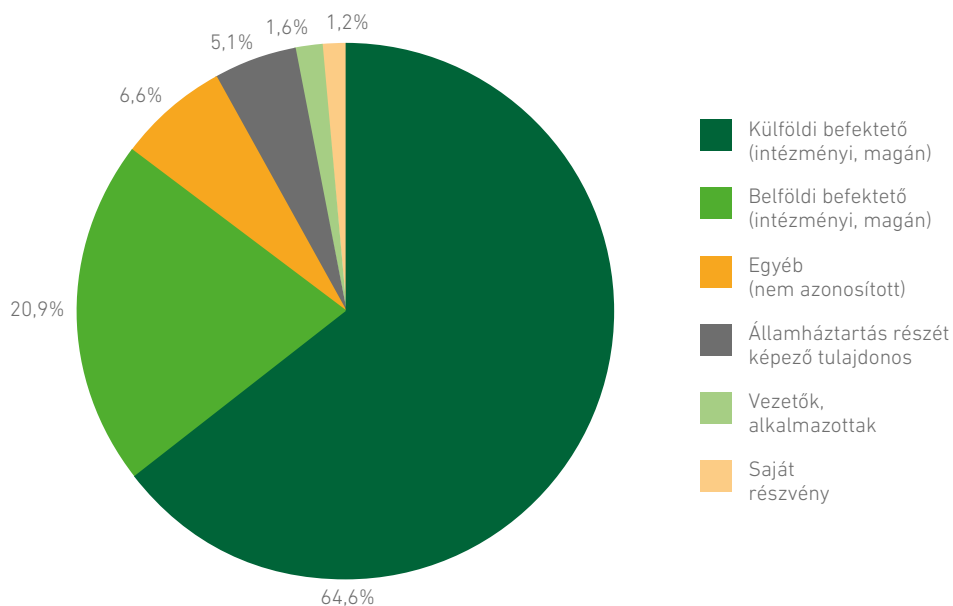
7 kiegészítő indikátor

## 8.1

### Az OTP Csoport adatai

#### TULAJDONOSI SZERKEZET A TULAJDONI HÁNYAD ALAPJÁN

2013. 12. 31.



#### TULAJDONOSOK

(5%-NÁL NAGYOBB TULAJDONOSOK)

2013. 12. 31.

TULAJDONI  
HÁNYAD

BEFOLYÁS

Medget, Timur és Ruszlan Rahimkulov	8,89%	9,00%
MOL Magyar Olaj és Gázipari Nyrt.	8,57%	8,68%
Groupama Csoport	8,30%	8,40%
Lazard Csoport	5,51%	5,58%
Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt.	5,03%	5,10%

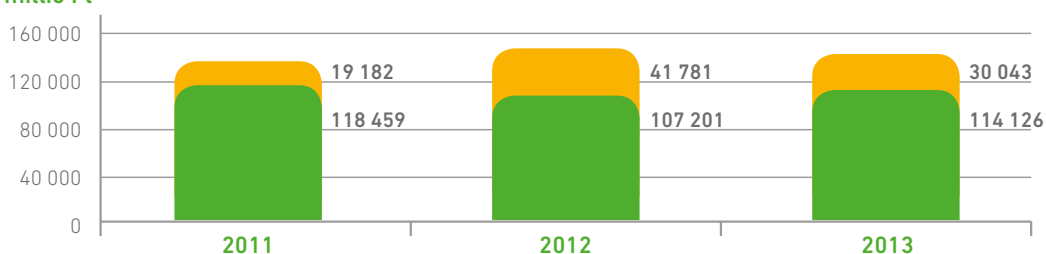


## Gazdasági teljesítményre vonatkozó adatok

<b>KELETKEZETT ÉS FELOSZTOTT GAZDASÁGI ÉRTÉK 2013</b> (konszolidált, auditált, IFRS szerinti eredménykimutatás alapján, millió Ft)			<b>OTP CORE</b>	<b>OTP CSOPORT</b>
<b>I.</b>	<b>Megtermelt közvetlen gazdasági érték</b>	<b>= 1</b>	<b>384 587</b>	<b>864 910</b>
1.	Értékesítés nettó árbevétele	Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)	384 587	864 910
<b>II.</b>	<b>Felosztott gazdasági érték</b>	<b>= 2+3+4+5</b>	<b>347 036</b>	<b>515 572</b>
2.	Működési költségek	Működési költségek – Személyi jellegű ráfordítások – Értékcsökkenés	77 710	132 125
3.	Alkalmazotti bérek és juttatások	Személyi jellegű ráfordítások - Bérjárulék	70 740	163 600
4.	Kifizetések a tőke biztosítói számára	Osztalék	33 600	33 600
5.	Kifizetett adók	Összes adófizetési kötelezettség	163 793	184 846
6.	Közösségi befektetések	Adományozás	1 193	1 401
<b>III.</b>	<b>Visszatartott nyereség</b>	<b>= 1-(2+3+4+5)</b>	<b>37 551</b>	<b>349 338</b>

## AZ OTP CSOPORT ADÓFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE

millió Ft



Banki különadó

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

ÁLLAMI TÁMOGATÁSOK, KEDVEZMÉNYEK (MILLIÓ FT)	2011*		2012		2013	
	OTP BANK	OTP CSOPORT	OTP BANK	OTP CSOPORT	OTP BANK	OTP CSOPORT
Adókedvezmény	3 718	4 718	0**	1563	15 467	16 321
K+F támogatás	1 240	1 240	0**	-	-	0
Egyéb, bármely kormányzattól bármely tevékenységre kapott végleges pénzeszköz	-	-	-	50	-	21
Összes állami támogatás, kedvezmény	4 958	5 958	0	1613	15 467	16 342

**MEGJEGYZÉS:**

\*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.

\*\*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. A támogatást nyújtó adózó dönthet úgy is, hogy az adóévi támogatás utáni adókedvezményt nem az adott adóévben, hanem az adóévben és az azt követő 3 adóévben érvényesíti, függetlenül attól, hogy a támogatás adóévének társasági adófizetési kötelezettség fedezetet nyújt vagy sem az adókedvezmény igénybevételére.

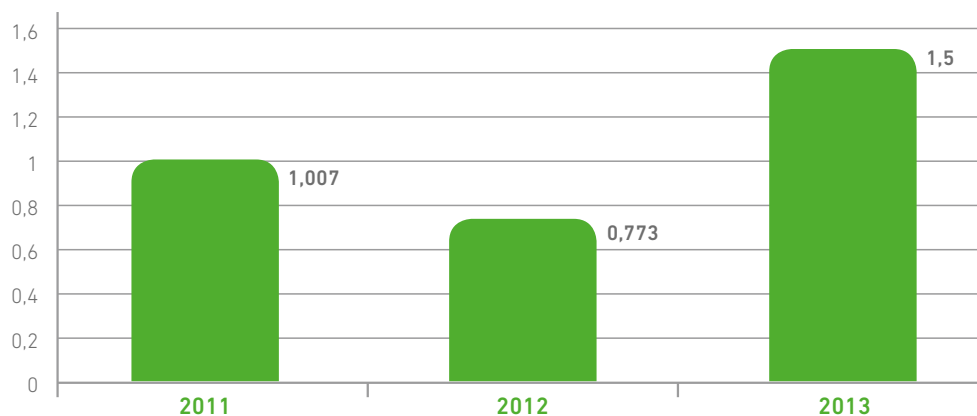
\*\*\*Jogszabályváltozás miatt 2012. január 1-től a Bank saját hatáskörében a K+F tevékenységek felmerült közvetlen költségével már nem csökkentheti az innovációs járulékfizetési kötelezettségét, azaz sem a megrendelt, sem a saját K+F tevékenység költsége nem vehetők igénybe csökkentő tételként az innovációs járulék terhére.



## 8.2

### Felelős szolgáltatásnyújtásra vonatkozó adatok

#### FELELŐS BEFEKTETÉSI ALAPOK KEZELT VAGYONA

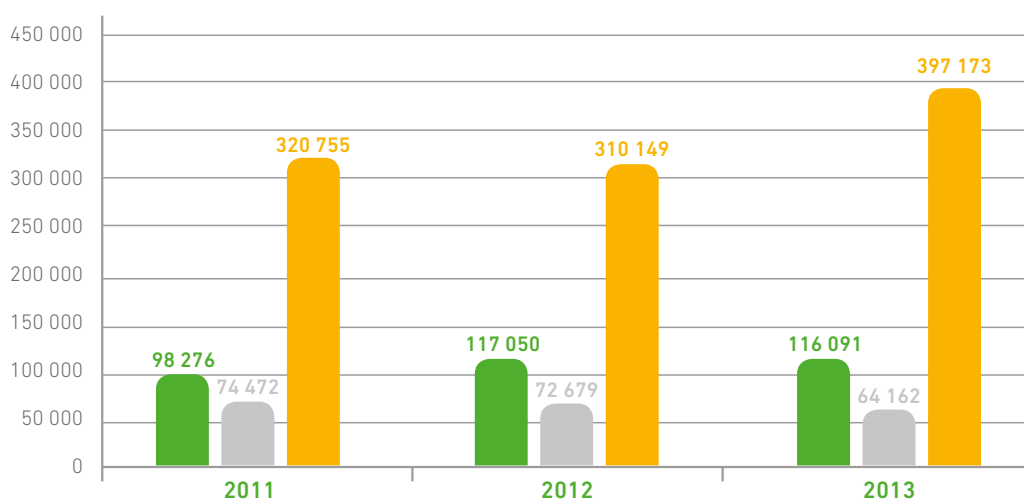


Az OTP Klímaváltozás 130/30 alap kezelt vagyona (milliárd Ft)

Az OTP Bank Romania Green Energy Alapja zárt végű alap volt, amely 2013. június 25-én lejárt, és az alapkezelő nem indított hasonló befektetési politikájú alapot.

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. A pénzügyi edukáció, a pénzügyi kultúra fejlődése ugyanakkor jelentősen támogathatja a folyamatot.

#### ÜGYFÉLPANASZOK, OTP BANK\*



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

\*OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár

ÜGYFÉLPANASZOK	OTP BANK*			OTP CSOPORT		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Adott kártérítés, kompenzáció (millió Ft)	321	310	397	659	419	528
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)	4 300	4 300	6 200	8 500	5 400	7 200

Tartalmazza az OTP Lakástakarékpénztár és az OTP Jelzálogbank adatait is.

2013-BAN 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)	Bírósági eljárás alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt	2	3922	1	0	0	0	1
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	43	2,2	11	19	0	13	0
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	4	2	1	2	0	1	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti**	227	0	0	0	98	123	6
Összesen	276	3927	12	21	98	137	7

\* Tartalmazza az OTP Lakástakarékpénztár és az OTP Jelzálogbank adatait is.

\*\*A Pénzügyi Békéltető Testület ügyei.

A 2012-es év adatai a 2012-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 76. oldalán található.

A 2011-es év adatai a 2011-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 72. oldalán található.



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)	Bírósági esetlé alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt	49	3922,4	1	2	0	11	35
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	172	11,6	51	21	6	59	35
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	2	0	1	0	0	0	1
felügyeleti eljárás	16	3,8	12	3	0	1	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	5	0	3	0	0	1	1
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti	261	51,9	26	0	99	125	11
Összesen	505	3989,7	94	26	105	197	83

\* Mintegy 51 millió Ft-ot a CKB fizetett meg, az eljárások a garancia, hitelszerződések, jelzálogszerződések szabályainak, munkaügyi szabályok megsértése miatt kerültek kiszabásra, összesen 21 esetben. A 2012-es év adatai a 2012-es évet bemutató Vállalati Felelősségvállalási jelentés 76. oldalán található. A 2011-es év adatai a 2011-es évet bemutató Vállalati Felelősségvállalási jelentés 72. oldalán található.

## 8.3

### Munkavállalókra vonatkozó adatok

FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (FŐ, DECEMBER 31.)	OTP Bank				OTP Csoport					
	2011		2012		2011		2012		2013	
	Összesen	Férfi	Összesen	Nő	Összesen	Nő	Összesen	Férfi	Összesen	Nő
Teljes munkaidősök	6 873	2 064	7 084	5 268	32 394	37 147	36 792	8 241	28 551	
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 039	73	948	692	1 336	1 261	1 265	205	1 060	
Statistikai létszám összesen	7 912	2 137	8 032	5 960	33 730	38 408	38 057	8 446	29 611	
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	45	2	38	34	15 623	14 296	5 332	967	4 365	
Foglalkoztatottak összesen	7 957	2 139	8 070	5 994	49 353	52 704	43 389	9 413	33 976	
Nők aránya	75%	-	74%	-	74%	79%	78%	-	-	
Férfiak aránya	25%	-	26%	-	26%	21%	22%	-	-	
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	8%	10%	9%	9%	39%*	3%	37%**	29%	39%	

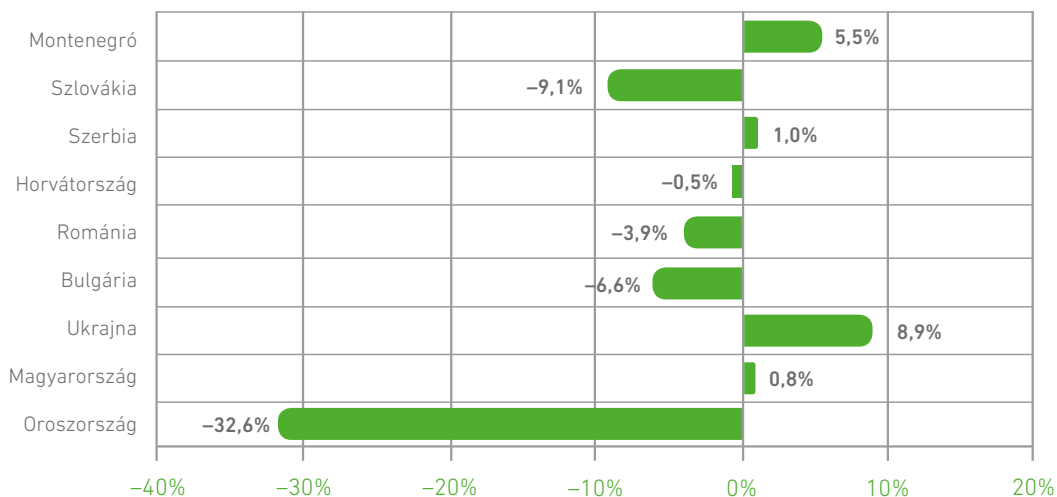
\*Elsősorban az oroszországi OTP Bank Russia több mint 17 ezer dolgozója (elsősorban ügynökök) határozott idejű foglalkoztatása miatt.

\*\* A magas érték elsősorban az oroszországi OTP Bank Russia több mint 73%-os határozott idejű foglalkoztatotti arányának (elsősorban ügynökök) következménye. Viszonylag magas a határozott idejű foglalkoztatottak aránya az OTP Banka Slovenskónál (25%) és a montenegrói CKB Banknál (15%)

A részmunkaidős foglalkoztatottak aránya lényegesen magasabb a nők, mint a férfiak körében.

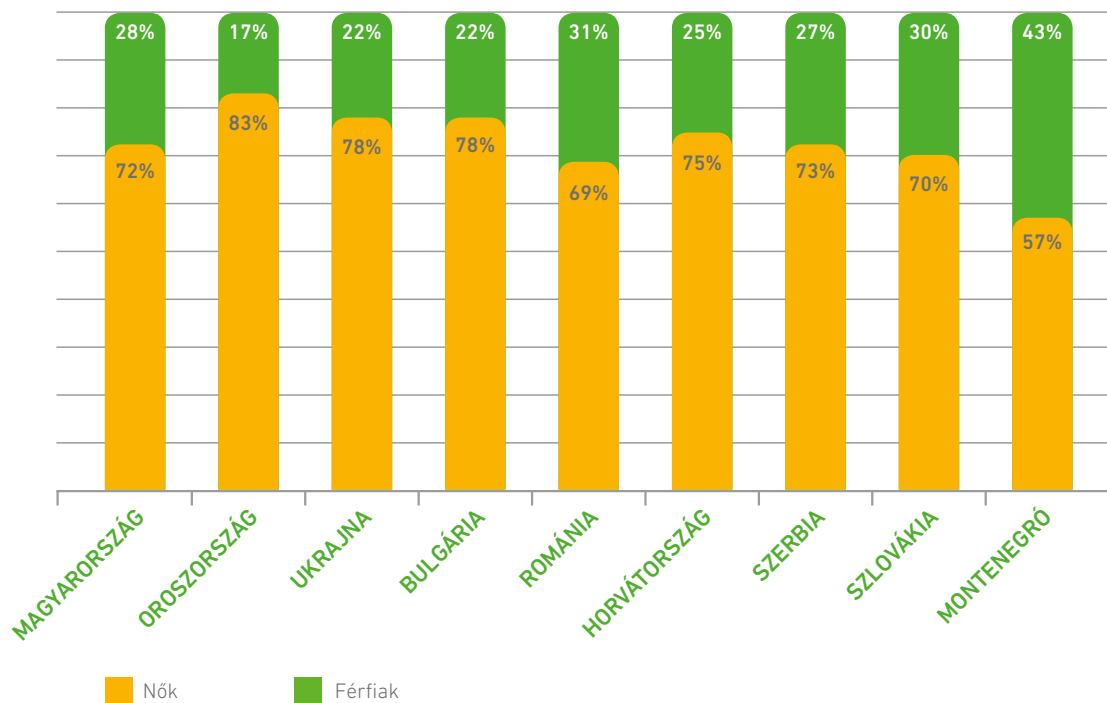
## A FOGLALKOZTATOTTAK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST

2013. 12. 31.



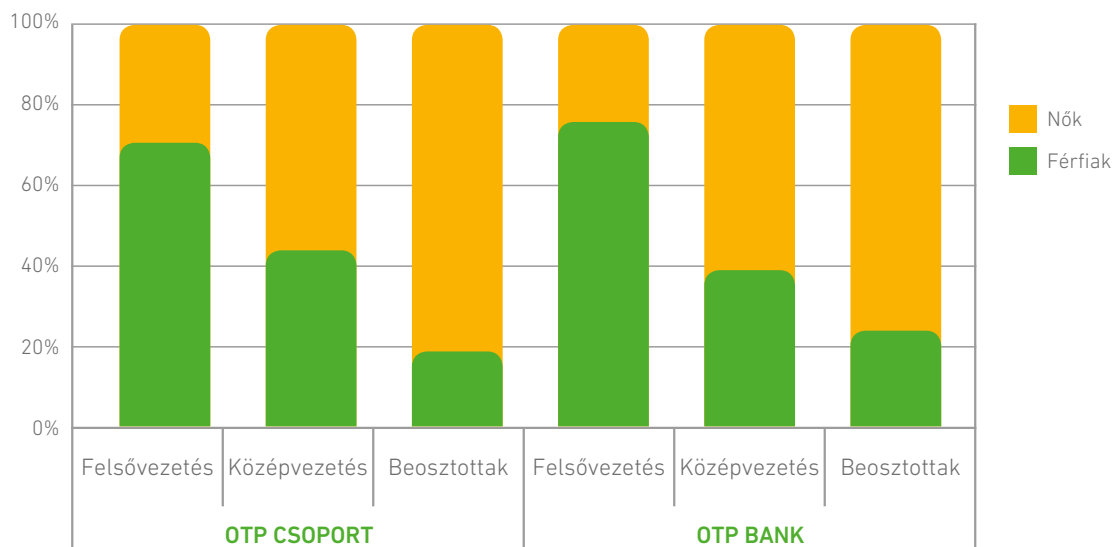
Oroszország esetében a korábban részmunkaidős alkalmazotként dolgozó ügynökök nagy része szerződéses módon dolgozik tovább a banknak.

## AZ OTP CSOPORT MUNKAVÁLLALÓINAK NEMENKÉNTI MEGOSZLÁSA REGIONÁLISAN



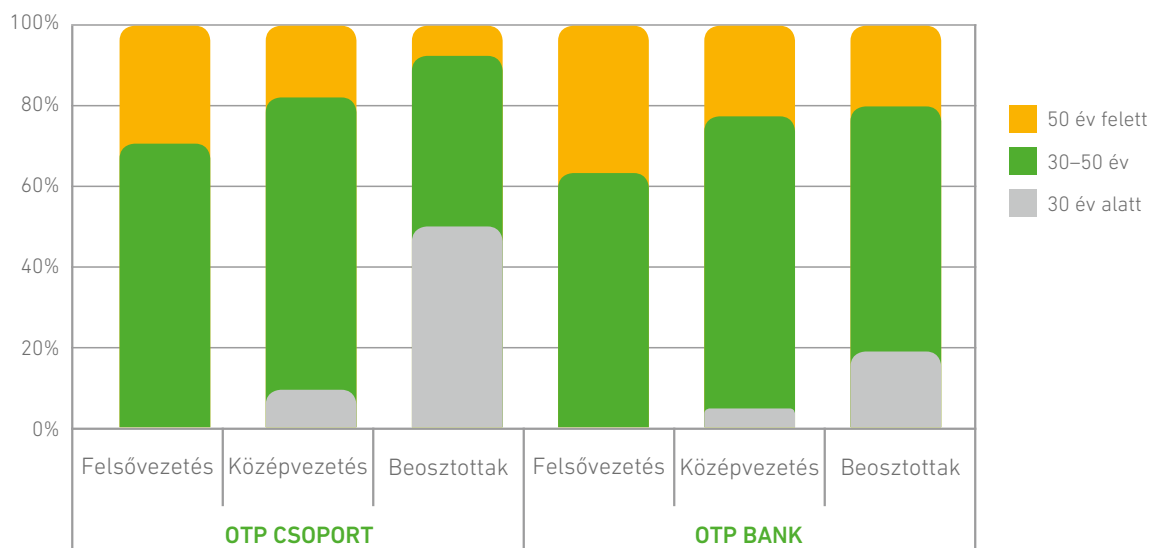
## MUNKAVÁLLALÓI KATEGÓRIÁK NEMEK SZERINTI MEGOSZLÁSA

2013. 12. 31.



## MUNKAVÁLLALÓI KATEGÓRIÁK KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA

2013. 12. 31.

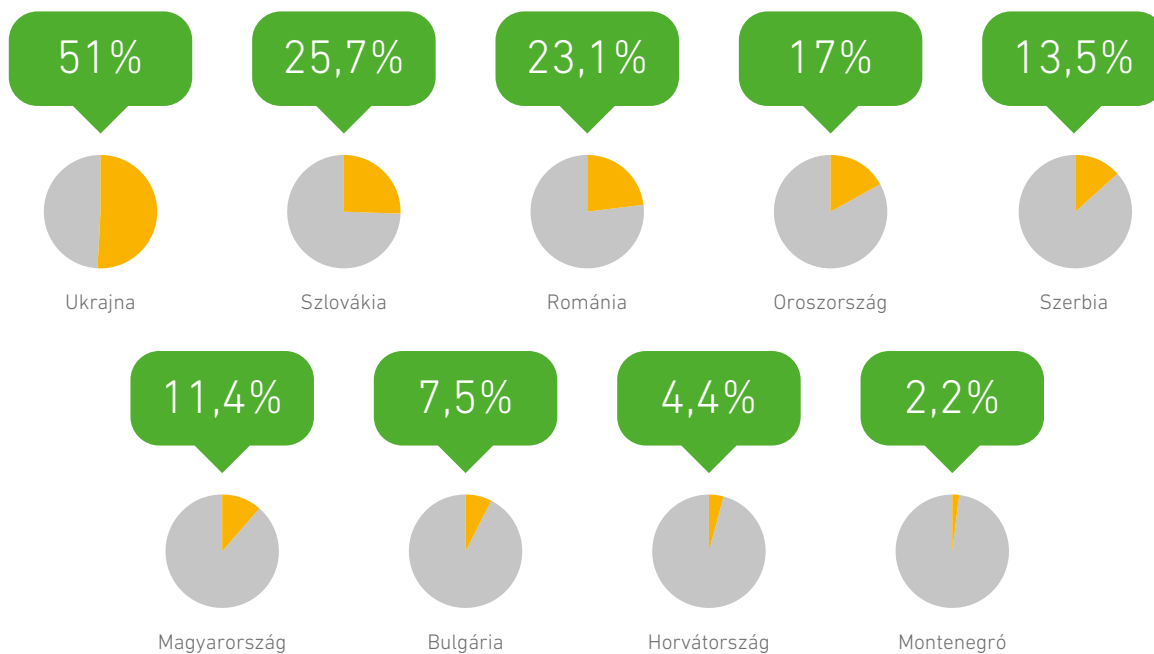


Az OTP Bank Felügyelő Bizottságának, Audit Bizottságának és 10 állandó bizottságának összesen 116 tagja van, a tagok 97%-a férfi, 3%-a nő. A tagok többsége, 40%-a 30 és 50 év közötti, 60%-a 50 év fölötti.



## TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK MEGOSZLÁSA ORSZÁGONKÉNT OTP CSOPORT

2013. 12. 31.



## TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK NEM ÉS KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA, OTP CSOPORT AZ ADOTT KATEGÓRIA ÖSSZES MUNKAVÁLLALÓI LÉTSZÁMÁHOZ VISZONYÍTOTTAN

2013. 12. 31.

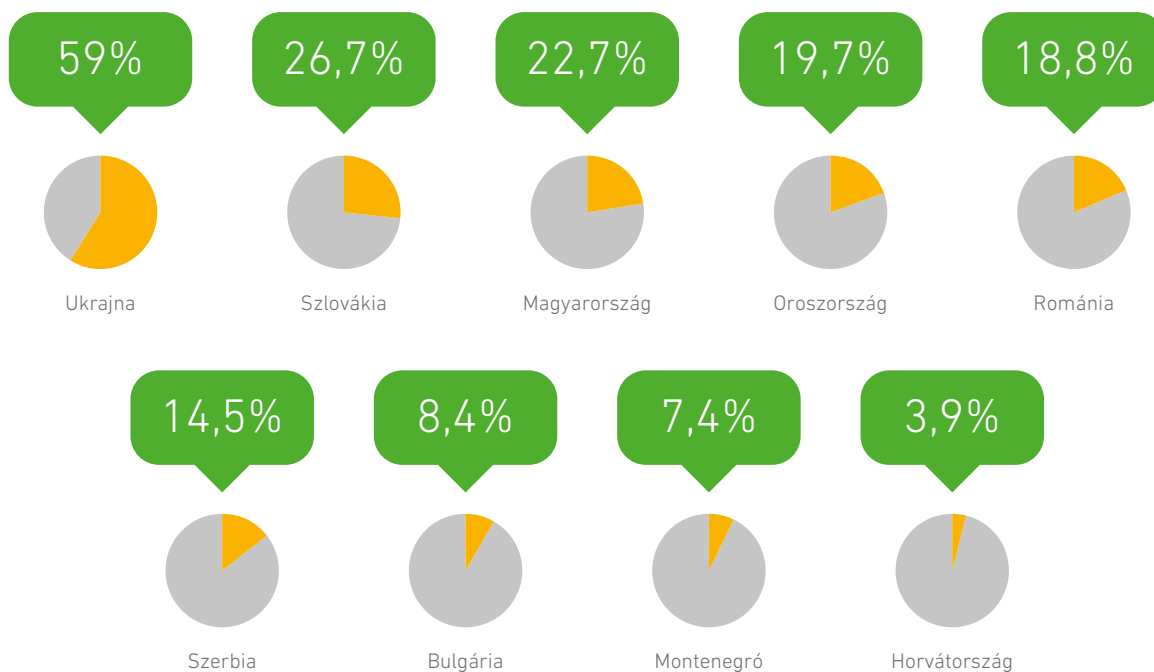


A távozott alkalmazottak mind a munkáltató, mind a munkavállaló által kezdeményezett munkaviszony megszüntetéseket tartalmazza, beleértve a nyugdíjazást is. Az orosz adatoknál nem vettük figyelembe a korábban részmunkaidős foglalkoztatottként, 2013-tól szerződéses megbízással dolgozó ügynököket.

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

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

## A 2013. ÉV SORÁN FELVETT ALKALMAZOTTAK ARÁNYA A ZÁRÓLÉTSZÁMHOZ VISZONYÍTVA REGIONÁLISAN



## A 2013. ÉV SORÁN FELVETT ALKALMAZOTTAK NEM ÉS KOR SZERINTI ARÁNYA AZ ADOTT KATEGÓRIA ZÁRÓLÉTSZÁMÁHOZ VISZONYÍTVA, OTP CSOPORT



Az év során összesen 25 munkaügyi per zárult le az OTP Csoport vállalatai érintettségében:

- a lezárt perek közül 6 esetben mentették fel a társaságokat;
- 2 esetben nem pénzbeli szankció került meghatározásra;
- összesen 6,6 millió Ft bírság kiszabására került sor (JSC OTP Bank és OTP banka Srbija);

- a panaszok az elbocsátásokkal, fegyelmiel, illetve a munkaidő beosztással, túlórával kapcsolatban merültek fel.

Munkaügyi felügyeletek összesen 11 esetben zártak le eljárást a tagvállalatoknál, amelyek egyike sem járt bírsággal.



EGY FŐRE ESŐ KÉPZÉS MENNYISÉGE, ÓRA (2013)	OTP BANK				OTP CSOPORT							
	Belső		Külső		Belső		Külső		Összesen			
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő				
Felsővezető	39,9	11,9	37,8	24,2	77,6	36,2	0,7	0,02	1,1	0,1	1,8	0,1
Középvezető	76,5	75,6	26,3	14,7	102,7	90,3	3,9	1,5	2,3	1,1	6,2	2,5
Beosztott	39,2	41,5	9,6	4,2	48,8	45,7	14,4	13,4	3,6	1,0	18,0	14,4
Átlagosan	51,8	43,0	24,6	14,4	76,4	57,4	6,3	5,0	2,3	0,7	8,7	5,7

## A KÉPESÉGEK FEJLESZTÉSÉRE ÉS AZ ÉLETHOSSZIG TARTÓ TANULÁSRA IRÁNYULÓ PROGRAMOK 2013-BAN

	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	Van	Jellemzően nincs
Továbbképzés azok számára, akik a nyugdíjazás után tovább szeretnének dolgozni	Nincs	Jellemzően nincs
Végkielégítés	Van	Jellemzően nincs
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott korát	Igen	Jellemzően nem
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott szolgálati éveit	Igen	Jellemzően nem
Álláskeresési szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára	Nincs	Jellemzően nincs
Segítség a munkamentes életbe való átmenet során	Nincs	Jellemzően nincs

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

## MUNKAVÁLLALÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

2013-ban három vállalat készített munkavállalói elégedettség felmérést az OTP Csoporton belül: a horvát OTP banka Hrvatska, a szerb OTP banka Srbija, illetve ukrán JSC OTP Bank.

■ A horvát leánybank hagyományosan minden évben végez kutatást, az elégedettség az év során tovább nőtt. A munkatársak továbbra is a belső kommunikációt értékelték leginkább (66% nagyon elégedett vagy elégedett), és a fizetéseket a legkevésbé (33% nagyon elégedett vagy elégedett). A horvát gazdasági helyzet bizonytalansága miatt a munkatársak a munkahelyek megtartásának biztonságát, illetve az alapfizetést tartották a két legfontosabb kategóriának, amely az elégedettséget befolyásolja.

■ Az OTP banka Srbija eredményei az előző évhez hasonlóak: az elégedettség 80-90% között mozog; a fizetésekkel való elégedettség jelent kivételt, ahol 60%-os.

■ A JSC OTP Bank munkatársai az értékelt kategóriák közül az érzelmi bevonást értékelték a legjobbra (83%), és a támogatást a legkevésbé (73%).

■ A DSK Bank a központ belső kommunikációjára vonatkozóan végzett átfogó értékelést, az elvárásokra, fejlesztendő területekre koncentrálna.

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK (2013)	OTP CSOPORT, MAGYARORSZÁG		BULGÁRIA*		MONTENEGRÓ		HORVÁTORSZÁG	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Betegség miatti hiányzás (munkanap)	7 426	54 555	3 437	21 394	1 420	6 682	16 174	
Hiányzási ráta	1,18%	3,44	1,91%	3,35%	3,09%	10,95%	6,1%	
Balesetek száma (db)	5	5	0	0	0	0	3	10
Baleseti ráta	0,001%	0,000%	0	0	0	0	0,004%	0,005%
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	47	81	0	0	0	0	69	211
Elveszett napok aránya	0,008%	0,005%	0	0	0	0	0,103%	0,107%

\* A hosszú távú betegség miatti (pl. gyermekgondozás) és nem fizetett szabadság napok is benne vannak. Az OTP banka Hrvatskánál két halállal végződő munkabaleset történt 2013-ban.

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK (2013)	ROMÁNIA		SZLOVÁKIA		SZERBIA		OROSZ-ORSZÁG		UKRAJNA	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Betegség miatti hiányzás (munkanap)	6 747	15 201	584	3 789	929	12 172	1 606	20 440	718	1 187
Hiányzási ráta	9,44%	9,55%	1,32%	3,70%	1,9%	9,3%	0,21%	0,55%	0,21%	0,10%
Balesetek száma (db)	0	0	0	0	0	3	n/a	n/a	0	0
Baleseti ráta	0	0	0	0	0	0,002%	n/a	n/a	0	0
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	0	0	0	0	0	48	n/a	n/a	0	0
Elveszett napok aránya	0	0	0	0	0	0,037%	n/a	n/a	0	0

A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük.

A ráták számításakor a ledolgozandó munkanapokhoz viszonyítottuk a hiányzások, illetve balesetek számát.

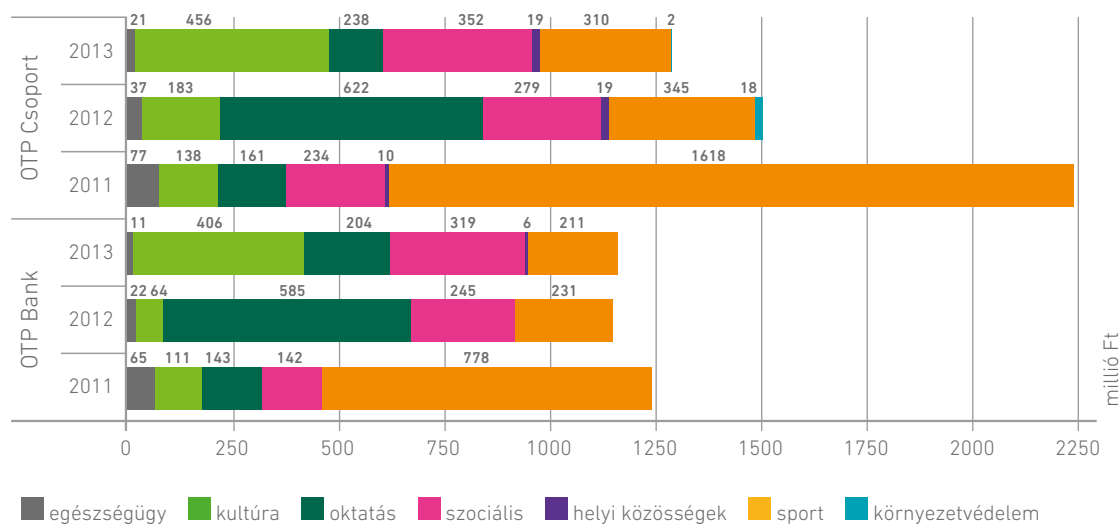
SÚLYOS BETEGSÉGEKKEL KAPCSOLATBAN NYÚJTOTT TÁMOGATÁS, 2013	Munkavállalók		Alkalmazottak családtagjai		Helyi közösség tagjai	
	OTP Bank	OTP Csoport	OTP Bank	OTP Csoport	OTP Bank	OTP Csoport
Oktatás / képzés egy konkrét betegség megelőzéséről, kezeléséről	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Nincs	Van	Jellemzően nincs
Betegséggel kapcsolatos tanácsadás	Van	Jellemzően van	Van	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs
Betegség megelőzést, illetve terjedés megakadályozását célzó tevékenység	Van	Jellemzően van	Van	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs
Kezelés	Van	Jellemzően van	Nincs	Jellemzően van	Van	Jellemzően nincs

A foglalkoztatottak létszáma szerint súlyozott átlag. Jellemzően nincs: a csoport tagjainak kevesebb mint 50%-ánál van. Jellemzően van: a csoport tagjainak 71-99%-ánál van. Az OTP Csoport több vállalata esetében vannak olyan alkalmazottak, akiknek foglalkozási tevékenysége körében gyakran előfordul vagy nagy kockázatot jelent a stressz.

## 8.4

### Társadalmi szerepvállalásra vonatkozó adatok

#### AZ OTP BANK ÉS AZ OTP CSOPORT ADOMÁNYOZÁSA



2012-ben az O.K. Központ létesítésének költségei miatt kiugró az oktatásra fordított támogatás mértéke.

Az OTP Csoport szponzorációja elsősorban a művészet és kultúra (27%) és a sport (64%) területére fókuszál, ugyanakkor ettől az átlagtól az egyes leányvállalatok gyakorlata jelentősen eltérhet:

- az OTP Bank Romania esetében kiemelkedő szerepet kap az oktatás (30%) és a helyi közösségek támogatása (17%), tükrözve, hogy a bank támogatása kizárólag szponzorációból áll;
- az OTP Banka Slovensko szponzorációjának 66%-a a művészet és a kultúra, 26%-a az oktatás területén zajlik;
- a JSC OTP Bank szponzorációja is az oktatásra koncentrált (59%);
- az OTP banka Srbija szponzorációjának 97%-a a művészet és kultúra területét érintik.



## 8.5

### Környezetbarát működésre vonatkozó adatok

JELLEMZŐ ADATOK AZ OTP CSOPORT FELHASZNÁLT ANYAGAIRÓL, BESZERZÉSEIRŐL	OTP BANK			OTP CSOPORT		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Bankfiókok száma (db)	397	397	397	1 469	1 443	1 434
Az év során felújított fiókok aránya az összeshez képest	4%	3%	6%	3%	4%	5%
Számítógépek száma (db)	9 ezer	9 ezer	9 ezer	n.a.	n.a.	n.a.
Csereperiódus	Átlagosan 4 év					
ATM-ek száma (db)	2 028	1 956	2 017	4 013	3 940	3 939
POS terminálok száma (db)	42 122	49 385	51 683	58 813	66 644	69 427
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	4 057	3 128	11 051	36 566*	32 987*	43 987*
Irodai papír mennyisége (t)	960	963	1 006	3 248*	3 382*	3 422*
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	17	24	26	124**	223**	67**
Közvetlenül felhasznált papír mennyisége (t)***	752	580	233	2 765**	2 256**	598**

\* becslés: tényleges adatokon alapuló, arányosítással számolt adat

\*\* az OTP Csoport papírfelhasználása esetében az adatok megbízhatósága alacsonyabb mértékű

\*\*\* pl. marketingkiadványok, alvállalkozó által postázott levelek

Újrahasznosított anyagok használata:

- Az OTP Csoport által felhasznált papírmennyiség 7,8%-a, az OTP Bankban használt papírmennyiség 15,1%-a újrahasznosított.
- Az OTP Bankban mintegy 70%-os az utángyártott tonerek használata.

ENERGIAFOGYASZTÁS (GJ)		OTP BANK			OTP CSOPORT		
		2011	2012	2013	2011	2012 <sup>3</sup>	2013
Közvetlen energiafogyasztás	Gáz energia	85 041	84 080	82 255	204 678	146 089	143 265
	Gépkocsi üzemanyag	18 173 <sup>1</sup>	34 801	40 445	165 139	115 164 <sup>4</sup>	97 842
	Egyéb	-	-	-	10 887	8 124 <sup>4</sup>	3 487
	Napenergia (megújuló)	1 950	1 950	1 950	1 950	1 950	1 950
	Hőszivattyú (megújuló)	1 170	- <sup>2</sup>	- <sup>2</sup>	1 170	3 867	3 641
	Összesen	106 334	120 831	136 770	383 824	275 193	250 185
Közvetett energiafogyasztás	Villamos energia	141 253	145 004	138 373	533 802	387 934	386 020
	Távhő	33 171	27 911	26 115	95 717	69 530	61 701
	Összesen	174 424	172 915	164 488	629 519	457 464	447 722
<b>Mindösszesen energiafogyasztás</b>		<b>280 758</b>	<b>293 746</b>	<b>301 259</b>	<b>1 013 343</b>	<b>732 657</b>	<b>697 906</b>
<b>Egy főre eső összes energiafogyasztás</b>		<b>35,59</b>	<b>36,65</b>	<b>37,62</b>	<b>31,20</b>	<b>20,72</b>	<b>18,89</b>

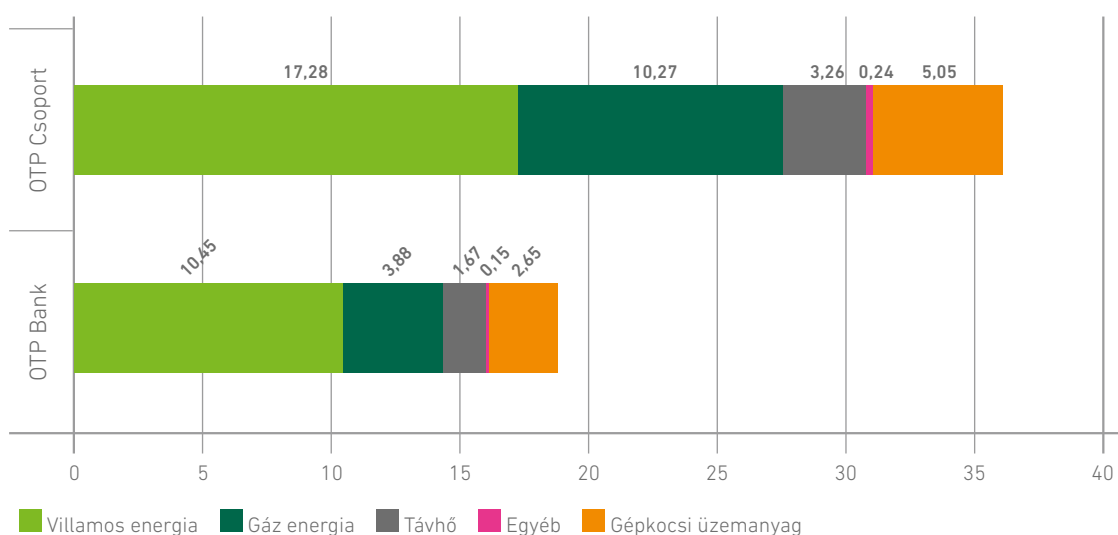
<sup>1</sup> Adatgyűjtési pontatlanság okozza a kiemelkedően alacsony számot.

<sup>2</sup> A Monicom Zrt.-nél került elszámolásra.

<sup>3</sup> Az adatszolgáltatás 2012-ben lényegesen pontosabbá vált.

<sup>4</sup> Utólagos korrekció.

## EGY FŐRE ESŐ ENERGIAFOGYASZTÁS, 2013

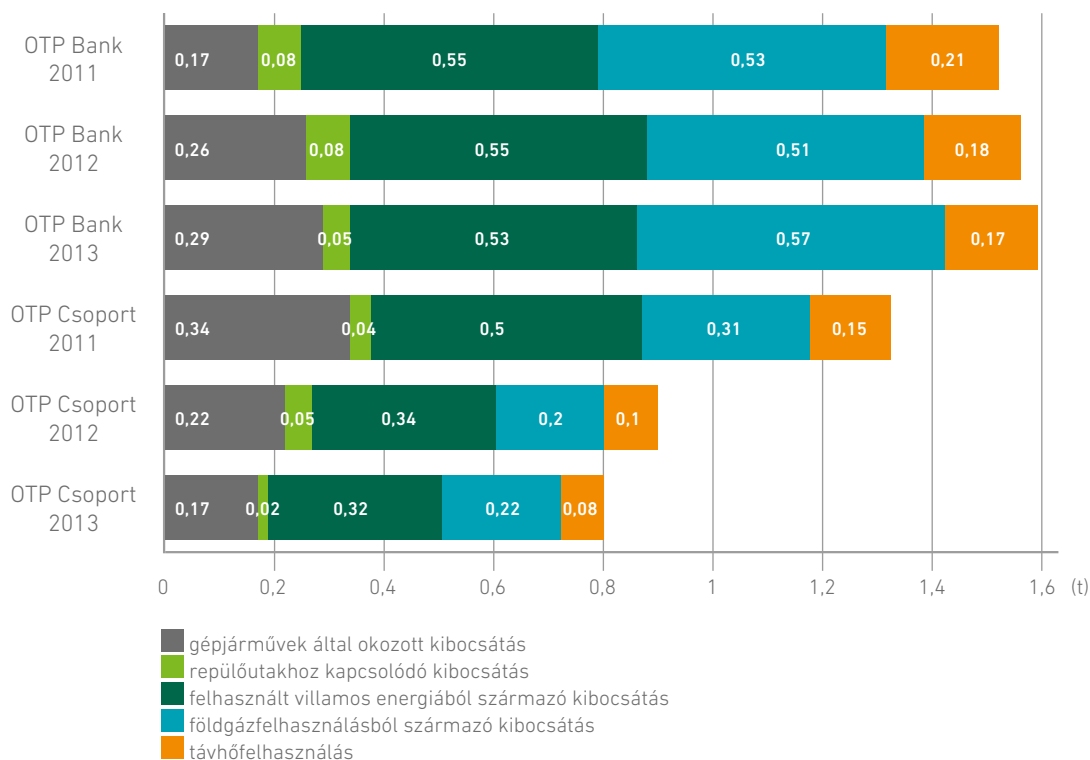


AZ OTP CSOPORT TELJES CO <sub>2</sub> -KIBOCSÁTÁSA (T)		OTP BANK			OTP CSOPORT		
		2011	2012	2013	2011	2012	2013
Közvetlen	gépjárművek által kibocsátott	1 322*	2 049	2 297	11 109	7 635	6 260
	repülőutakhoz kapcsolódó	634	601	359	1 397	1 852	823
	földgázfelhasználásból származó	4 137	4 091	4 591	9 958	7 107	7 997
Közvetett	villamos energiából származó	4 316	4 431	4 228	16 310	11 854	11 795
	táv hő felhasználás	1 675	1 410	1 319	4 834	3 511	3 116
<b>Összesen</b>		<b>12 084</b>	<b>12 582</b>	<b>12 794</b>	<b>43 608</b>	<b>31 959</b>	<b>29 991</b>
<b>Egy főre eső</b>		<b>1,54</b>	<b>1,57</b>	<b>1,60</b>	<b>1,34</b>	<b>0,90</b>	<b>0,81</b>

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 CO<sub>2</sub>-KIBOCSÁTÁS MEGOSZLÁSA



SZELEKTÍVEN GYŰJTÖTT HULLADÉK MENNYISÉGE	OTP BANK			OTP CSOPORT		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	404	348	298	877	631*	681*
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	11 046	9 598	6 287	11 442	9 957*	7 354*
Szelektíven gyűjtött veszélyes hulladék (kg)	432	489	196	24 257	19 749	1 789

\*\* 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.

# 9 GRI Index



A GRI a legszélesebb körben használt CSR jelentéstételi keretrendszer. Útmutásainak eleget téve erősítjük az átláthatóságot és teljesítményünk összehasonlíthatóságát más vállalatokéval.



## ALKALMAZÁSI SZINT MEGHATÁROZÁSA A GRI G3.1 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		teljes bemutatás		teljes bemutatás	külső szervezet által tanúsított
Menedzsment megközelítés	nem szükséges		minden indikátor kategóriára vonatkozóan		minden indikátor kategóriára vonatkozóan	
Teljesítmény-indikátorok	legalább 10 indikátor, legalább egy indikátor a társadalmi, gazdasági és környezeti kategóriából	külső szervezet által tanúsított	legalább 20 indikátor, legalább egy minden indikátor-kategóriában.	külső szervezet által tanúsított	minden alapindikátor	

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	5. o.	
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	5., 13., 19-21., 37., 39., 43., 45., 49., 53., 57.; microsite	<a href="https://www.otpbank.hu/csr/hu/fenntarthatosag">https://www.otpbank.hu/csr/hu/fenntarthatosag</a>

### Szervezeti profil

2.1	A szervezet neve	59. o.; honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum">https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum</a>
2.2	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások	9. o.; honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal">https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal</a> , a <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport">https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport</a> honlapról elérhetőek a leányvállalati honlapok
2.3	A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek	microsite	<a href="https://www.otpbank.hu/csr/hu/fenntarthatosag">https://www.otpbank.hu/csr/hu/fenntarthatosag</a> A főbb, jelentéstételbe is bevont leányvállalatokat a 3.6-os pont tartalmazza.
2.4	A szervezet központjának helyszíne	honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum">https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum</a>
2.5	A vállalat működésének helyszínei	10-11. o. (térkép)	
2.6	A tulajdon természetű és jogi formája	honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet">https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet</a>



Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
2.7	A kiszolgált piacok, ágazati és területi megoszlásban	10-11. o.; Éves jelentés	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes</a>
2.8	A jelentést tevő szervezet mérete	10-11., 41. o.; Éves jelentés	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes</a>
2.9	A szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt jelentős változások	Éves jelentés	A bekövetkezett változásról az Éves jelentés nyújt információt. <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes</a> A többi területen jelentős változás nem történt.
2.10	A jelentéstételi időszakban kapott kitüntetések és díjak	11., 12. o.; honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Dijak">https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Dijak</a>
<b>A jelentés paraméterei</b>			
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása	59. o.	
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	honlap	2012-re vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Vállalati felelősségvállalási jelentésünket. <a href="https://www.otpbank.hu/static/csr/download/OTP_Vallalati_felelossegvallalasi_jelentes_2012.pdf">https://www.otpbank.hu/static/csr/download/OTP_Vallalati_felelossegvallalasi_jelentes_2012.pdf</a>
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása		Éves ciklus.
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban		<a href="mailto:csr@otpbank.hu">csr@otpbank.hu</a>
3.5	A jelentés tartalmának meghatározásának folyamata	11., 12. o.; honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/static/csr/download/a_jelentestetel_alapelvei.pdf">https://www.otpbank.hu/static/csr/download/a_jelentestetel_alapelvei.pdf</a>
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, Monicomp. A fentiekén 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 elvárt – a jelentős beszállítókra 2016-tól 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	<a href="https://www.otpbank.hu/static/csr/download/a_jelentestetel_alapelvei.pdf">https://www.otpbank.hu/static/csr/download/a_jelentestetel_alapelvei.pdf</a>
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	<a href="https://www.otpbank.hu/static/csr/download/a_jelentestetel_alapelvei.pdf">https://www.otpbank.hu/static/csr/download/a_jelentestetel_alapelvei.pdf</a>

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka		Az adatgyűjtés módszertanának változása, vagy az esetlegesen feltárt korábbi helytelen információk helyesbítése esetén közöljük újra az információt, és erre az adott helyen felhívjuk a figyelmet..
3.11	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaitban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások	67., 70-74. o.	A GRI G3.1 teljesebb, és a G4-es útmutató alkalmazására való felkészülés jegyében több esetben kezdtük meg a nem szerinti megoszlások gyűjtését és publikálását.
3.12	Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlés elemei a jelentésben hol található 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.
<b>Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b>			
4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	49. o.; honlap; microsite;	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a> - Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2014.04.25. <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_Alapszabaly_20130426.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_Alapszabaly_20130426.pdf</a> 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. Valamennyi külföldi leánybank kétszintű irányítási struktúrával rendelkezik, ahol az Igazgatóság a társaság ügyvezető szerve és a Felügyelő Bizottság ellenőrzési feladatokat lát el. A Bankcsoport működtetése a csoport sajátosságainak leginkább megfelelő modellben, az országfelelősi/szakterületi mátrix irányítási rendszerben valósul meg.
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e.		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.
4.3	Egyszintű igazgatótanácsi szerkezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, neme, akik függetlenek és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői joggal		Nem releváns.
4.4	Mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a tulajdonosok és alkalmazottak részére a javaslatlított vagy útmutatást a legfelsőbb szintű irányító testület számára	honlap	2006. évi IV. törvény a Gazdasági társaságokról, <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a> Felelős Társaságirányítási Jelentés 2014.04.25.
4.5	Kapcsolat a legfelsőbb szintű vezetés díjazása és a szervezet teljesítménye között	honlap	Felelős Társaságirányítási Jelentés 2014.04.25 <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a>
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.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
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		<p><b>Etikai Kódex:</b> 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 tiszteletét, a lobbitevékenység szabályait, az összeférhetetlenségre, egyenlő elbírálásra vonatkozó elvárásokat, a környezetvédelem 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><b>Szervezeti és Működési Szabályzat:</b> A Bankcsoport minden tagja saját szabályzattal rendelkezik, a dokumentum alapelvei ugyanakkor csoportszinten egységesek. A Szabályzat minden munkatársunk számára megismerhető és alkalmazandó.</p> <p><b>Csoportirányítási Szabályzat:</b> A vállalatirányítás csoportszintű elveit és megvalósítását szabályozza a hatékony működés, az egyértelmű felelősségi körök érdekében.</p> <p><b>Kollektív Szerződés:</b> 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><b>Környezetvédelmi Szabályzat:</b> 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><b>Vállalati felelősségvállalási stratégia:</b> Az OTP Bank felelősségvállalási tevékenységét foglalja keretbe. Bővebben a Jelentés 1. fejezetében olvashat róla.</p> <p><b>Adományozási politika:</b> Az OTP Bank adományozási és szponzorációs tevékenységének irányelveit tartalmazza, a támogató területek és elvárások megjelenítésével.</p>

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
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	Felelős Társaságirányítási Jelentés 2014.04.25 <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a> Az Igazgatóság hagyja jóvá a Bank stratégiáját és évenkénti felülvizsgálatát, rendszeresen tájékozik a compliance tevékenységről. Igazgatóság az éves rendes Közgyűlésen tájékoztatást ad a teljesítményjavalmazáshoz kapcsolódó értékelés alapját képező éves és középtávú célkitűzésekről és azok teljesüléséről egyaránt.
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 2014.04.25 <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a>
4.11	Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezeten belül	28. o.	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 <b>Magatartási Kódex</b> (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	microsite	<a href="https://www.otpbank.hu/static/csr/download/szervezeti_tagsagok.pdf">https://www.otpbank.hu/static/csr/download/szervezeti_tagsagok.pdf</a>
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	microsite	<a href="https://www.otpbank.hu/static/csr/download/kapcsolattartas_az_erintettekkel.pdf">https://www.otpbank.hu/static/csr/download/kapcsolattartas_az_erintettekkel.pdf</a>
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.		
<b>Gazdasági teljesítmény indikátorok</b>		9., 13., 18-19. o.; Éves jelentés; microsite	<a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/130426_eves_jelentes_170.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/130426_eves_jelentes_170.pdf</a> <a href="https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgáltato">https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgáltato</a>
<b>Gazdasági teljesítmény</b>			
EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	62. o.	
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	63. o.	
<b>Piaci jelentét</b>			
EC7	A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein.	honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a> ; <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport">https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport</a> Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával és gyakorlattal a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkaerő felvételekor, 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
<b>Környezeti teljesítmény indikátorok</b>		52-53. o.; honlap; GRI 2.3	Az indikátorok elsősorban a termelő vállalatok jellemzőinek megfelelően kialakítottak, az OTP Csoport esetében a meghatározások, követelmények nem minden esetben értelmezhetőek. <a href="https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezeti-felelosseg">https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezeti-felelosseg</a>
<b>Anyagok</b>			
EN1	A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban	76. o.	
EN2	A felhasznált anyagokon belül a visszaforgatott anyagok százalékos aránya	76. o.	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
<b>Energia</b>			
EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban.	77. o.	
EN4	Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrás szerinti bontásban	77. o.	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
<b>Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok</b>			
EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegházhatású gázok súlya	55., 78. o.	
<b>Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmény indikátorok</b>		38-39. o.; honlap; GRI 2.3	
<b>Foglalkoztatás</b>			
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók és nemek szerint	67-68. o.	Az OTP Csoport nem gyűjti központilag felügyelt dolgozók számát (akik elsősorban az IT és a retail területen dolgoznak), de kijelenthető, hogy számuk a vállalatcsoport alkalmazotti létszámhoz viszonyítva nem jelentős.
LA2	A teljes munkaerő fluktuáció és felvett alkalmazottak korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	70-71. o.	
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjs alkalmazásban lévőknek		<p>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.</p> <p>A munkavállalók bér jellegű és béren kívüli juttatásait és azok mértékére vonatkozó irányelveket a bankban szabályzatok rögzítik.</p> <p>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. Több vállalat biztosít hozzájárulást az egészségügyi kiadásokhoz, nyújt hozzájárulást az étkezéshez, illetve jellemző az alkalmankénti segítségnyújtás szociális alapon. Több vállalat biztosít hozzájárulást az egészségügyi kiadásokhoz, nyújt hozzájárulást az étkezéshez, illetve jellemző az alkalmankénti segítségnyújtás szociális alapon.</p>
<b>Munkavállalók/vezetőség kapcsolata</b>			
LA4	Kollektív szerződés hatálya alá tartozó alkalmazottak aránya		Az OTP Csoport a törvényeknek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítja munkavállalóinak érdekképviselését, az egyesületi jogot és a kollektív szerződést. Az OTP Csoport azon tagvállalatainál, ahol érvényben van Kollektív Szerződés, ott az alkalmazottak teljes köre a hatálya alá tartozik.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
<b>Munkahelyi egészség és biztonság</b>			
LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma	73-74. o.	
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	74. o.	
LA10	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban	72. o.	
<b>Képzés és oktatás</b>			
LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradásának, illetve karrierjük lezárásának segítése érdekében	72. o.	
<b>Sokféleség és esélyegyenlőség</b>			
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint.	69. o.; honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a> A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván.
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 túlóra elszámolás a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik. Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
<b>Emberi jogok teljesítmény indikátorok</b>		microsite; 4.8, LA4	<a href="https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato</a> <a href="https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezeti-felelosseg">https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezeti-felelosseg</a>
<b>A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése</b>			
HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések		Nem volt ilyen.
HR6	A gyermekmunka kockázata, és annak kiküszöbölését célzó intézkedések		Az OTP Csoport nem alkalmaz kényszermunkát 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.
<b>Társadalmi teljesítmény indikátorok</b>		4.8	<a href="https://www.otpbank.hu/csr/hu/tarsadalmi-szerepvallalas">https://www.otpbank.hu/csr/hu/tarsadalmi-szerepvallalas</a> <a href="https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgaltato">https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgaltato</a>
<b>Versenyellenes viselkedés</b>			
SO6	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege		Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.
SO7	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	29., 65-66. o.	
SO8	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	65-66. o.	
SO9	A helyi közösségekre jelentős potenciális vagy fennálló negatív hatással lévő tevékenységek.		A Bankcsoportban nincsen ilyen tevékenység.
<b>Termékfelelősség indikátorok</b>		28.o.; microsite, 2.3,	<a href="https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgaltato">https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgaltato</a>



Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
<b>Termékek és szolgáltatások címkézése</b>			
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is.	36. o. 3.4	
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
PR9	Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos jogszabályok be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege	65-66. o.	
<b>Pénzügyi szektorra vonatkozó kiegészítő indikátorok</b>			
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	22-27. o.	(Részleges megfelelés a GRI előírásainak.)
FS8	Környezeti előnyöket célzó termékek és szolgáltatások pénzügyi értéke üzletáganként, célokra bontva	22-27., 64. o.	(Részleges megfelelés a GRI előírásainak.)
FS13	Kiszolgálási pontok gazdaságilag hátrányos helyzetben lévő vagy ritkán lakott területeken, típusonként	honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html</a> (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.	30-31. o.	
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	14-17. o.	



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](mailto:csr@otpbank.hu) e-mail címen!

## BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

### Az OTP Bank Nyrt. vezetőségének

Ez a jelentés a 2014. április 25-én kelt szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy elvégezzük az OTP Bank Nyrt. nem pénzügyi teljesítményének, fenntartható működésének bemutatására szolgáló Vállalati Felelősségvállalási Jelentés 2013. című dokumentum (a továbbiakban: „Jelentés”) független külső fél általi vizsgálatát.

### Az OTP Bank Nyrt. vezetőségének felelőssége

Az OTP Bank Nyrt. Jelentéséhez készült útmutatóban leírt a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) G3.1 verziójában meghatározott B+ kritériumoknak megfelelő Jelentés elkészítése az OTP Bank Nyrt. felelőssége.

Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételezések és becslések használata.

### A vizsgálat tárgya, annak kritériumai és korlátai

Jelen korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás célja annak megállapítása, hogy az OTP Bank Nyrt. vezetősége a 2013. december 31-ével végződő évre vonatkozó Jelentésből kiválasztott információkat és adatokat a GRI kritériumoknak megfelelően készítette-e el.

#### *Vizsgálatunk korlátai*

Vizsgálatunk hatókörébe kizárólag a Jelentésben megjelenő fenntarthatósági teljesítménymutatók tartoztak.

Vizsgálatunk során nem vizsgáltuk teljeskörűen a Jelentésben szerepeltetett összes fenntarthatósági adatot illetve szöveges információt. Vizsgálatunk kizárólag az adatjelentési folyamat GRI elveinek való megfelelésére, illetve az adatforrások mintavételes alapú ellenőrzésére terjedt ki.

A Jelentésben számadattal bemutatott fenntarthatósági indikátorok közül a PR9 (Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos jogszabályok be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege), FS14 (A hátrányos helyzetű személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést javító kezdeményezések), EN2 (A felhasznált anyagokon belül a visszaforgatott anyagok százalékos aránya), LA10 (Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban) EC4 (Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás) indikátorok számadatának ellenőrzését végeztük el az adatforrások ellenőrzésével együtt. A Jelentésben szerepeltetett többi számadat ellenőrzése nem történt meg.

Nem vizsgáltuk a Jelentésben bemutatott, a teljesítménymutatókhoz kapcsolódó korábbi évekhez tartozó adatokat, illetve trendeket.

Jelentésünk kizárólag a jelentés első szakaszában ismertetett célt szolgálja.

### A mi felelősségünk

A mi felelősségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2013. évi Jelentésből kiválasztott adatokról és információkról.

A jelentésünket kizárólag az OTP Bank Nyrt. dokumentumaiban történő közzététel céljából készítettük el, nem vállalunk felelősséget a vizsgálat eredményeként megjelenő dokumentum (pl.: vizsgálati záródokumentáció) független harmadik fél által történő felhasználásáért.

Megbízatusunkat a 3000. témaszámú, „Múltbeli időszakokra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” című magyar Nemzeti Bizonyosságot Nyújtó Szolgáltatásokra Vonatkozó (”ISAE3000”) standardban meghatározottak alapján hajtottuk végre.

Ez a standard megköveteli az etikai követelmények betartását, valamint azt, hogy a megbízás folyamatának megtervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2013. évi Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges szempontból megfelelnek a GRI követelményeinek.

## Az elvégzett munka összefoglalása

A minősítési folyamat, a Jelentés vizsgálata és értékelése a GRI G3.1. számú útmutatója és annak pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó ágazati kiegészítése alapján történt.

### A végrehajtott eljárások:

A jelentéstételi gyakorlat hitelesítése:

- a jelentéskészítő szervezet működési rendjének vizsgálata;
- a jelentéskészítési folyamat szabályozottságának vizsgálata;
- az adatgyűjtési és adatnyilvántartási 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.

Öt kiválasztott indikátor hitelességének adatszintű vizsgálata.

Vizsgálati záródokumentáció készítése: szakértői értékelés, javaslatok kidolgozása. A jelentési folyamathoz kapcsolódó lehetséges fejlesztési területeket az OTP Bank Nyrt. vezetősége számára készített külön vizsgálati záródokumentációban foglaltuk össze. Ezen megállapításaink nem befolyásolják jelen bizonyosságot nyújtó független vizsgálati jelentésben a Jelentéssel kapcsolatban levont következtetéseinket.

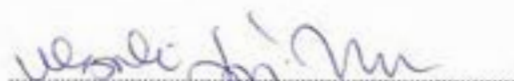
A fentiek alátámasztására és kiegészítésére lefolytatott interjúk a kiválasztott szervezeti egységeknél a 2013-as Jelentés hitelesítés kapcsán: a Marketing és Kommunikációs Igazgatóság - Társadalmi Kapcsolatok és Belső Kommunikációs Osztály, Adók és Költségvetési Kapcsolatok Főosztály – Szabályozás és Adóelszámolási Osztály, Humánpolitikai és Személyzetfejlesztési Főosztály – Képzésszervezési Osztály. Az OTP Bank Nyrt. egy hazai leányvállalatával és egy külföldi leányvállalatával végeztünk interjúkat. A szervezetben belüli fenntarthatósággal kapcsolatos kommunikációt az alkalmazottak reprezentatív csoportjával folytatott beszélgetéssel vizsgáltuk. A vezetői elkötelezettség vizsgálata a vezetőséggel folytatott interjúknál került ellenőrzésre.

Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízás esetén a bizonyíték-gyűjtő eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásról szóló megbízás esetén, ebből kifolyólag kevesebb bizonyosság származik belőle, mint a kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízásoknál. Meggyőződésünk, hogy a megszerzett bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt a következtetéseink megadásához.

### Konklúzió

A korlátozott bizonyosságot nyújtó vizsgálatunk végrehajtása során nem merült fel olyan tényező, amely miatt azt feltételezhetnénk, hogy a Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges szempontból nem a GRI kritériumoknak megfelelően lettek volna elkészítve, és a Jelentés összességében ne felelne meg a GRI B+ kritériumainak.

Budapest, 2014. szeptember 17.



Nagyváradiné Szépfalvi Zsuzsanna

Partner

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.

1068 Budapest Dózsa György út 84/C.