



2014

CSR

VÁLLALATI
FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI
JELENTÉS



2014

CSR

VÁLLALATI
FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI
JELENTÉS

TARTALOM

JELÖLÉSEK

Az egyes érintett csoportok számára valószínűleg érdekesebb témák:



befektetők



munkatársak



lakosság



ügyfelek

A lakosság pénzügyi edukációját célzó programok



Táblázat, grafikon az ADATOK fejezetben



	ELNÖKI KÖSZÖNTŐ	6
★ ≡ 👤 ⚙	I. A JELENTÉSRŐL	10
★ ≡ 👤 ⚙	II. AZ OTP CSOPORT	14
≡ 👤 ⚙	1. ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG	20
	1.1. Bankfióki kiszolgálás fejlesztése	22
	1.2. Az akadálymentes szolgáltatás bővítése	24
	1.3. A felelős ügyfél-kommunikáció fejlesztése	25
	1.4. Ügyintézők munkájának segítése és háttérfolyamatok fejlesztése	25
	1.5. Panaszkezelés fejlesztése	26
	1.6. Ügyfél-elégedettség mérése	26
≡ 👤 ⚙	2. PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE E	28
★ 👤 ⚙	3. INNOVATÍV BANKI MEGOLDÁSOK	32
	3.1. Mobileszközökön elérhető szolgáltatások	34
	3.2. Internetbank: OTPdirekt	36
	3.3. Az elektronikus szolgáltatások népszerűsítése	36
	3.4. Bankkártyahasználat ösztönzése	37
	3.5. Elektronikus számlakivonat	37
★ 👤 ⚙	4. A HELYI KÖZÖSSÉG FEJLŐDÉSÉT CÉLZÓ PÉNZÜGYI TERMÉKEK	38
	4.1. Lakosság	40
	4.2. Társasházak	41
	4.3. MKV ügyfelek	42
	4.4. Agrárgazdasági ügyfelek	44
	4.5. Nagyvállalati ügyfelek	45
★ ≡ 👤 ⚙	5. BIZTONSÁG	46
	5.1. A bankcsoport stabilitása	47
	5.2. A kockázatkezelési rendszerek fejlődése	48
	5.3. A banki rendszerek biztonságának fejlődése	49
★ ≡ 👤 ⚙	6. COMPLIANCE – ETIKUS SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS	50
	6.1. Compliance	51
	6.2. Adósvédelem	52
≡ 👤 ⚙	7. FELELŐS MUNKÁLTATÓ	54
≡ 👤	7.1. Foglalkoztatás	56
≡ 👤 ⚙	7.2. Képzés és oktatás	56
≡	7.3. Munkatársak elismerése, karrierlehetőségek	58
≡	7.4. Munkatársak bevonása, belső kommunikáció	58
≡	7.5. Egészség, munkakörnyezet	59
≡ 👤 ⚙	8. KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS	60
	8.1. Társadalmi szerepvállalási programjaink	61
	8.2. Önkéntesség	63
	8.3. Közösségi szerepvállalás a bankcsoportban	64
≡ 👤	9. KÖRNYEZETVÉDELEM	68
★ ≡ 👤	III. ADATOK	74
	1. Az OTP Csoport adatai	75
	2. A felelős szolgáltatásnyújtásra vonatkozó adatok	78
	3. Munkavállalókra vonatkozó adatok	82
	4. Közösségi szerepvállalásra vonatkozó adatok	95
	5. A környezetbarát működésre vonatkozó adatok	96
	IV. GRI INDEX	100



„Az OTP Bank Nyrt. a közép-kelet-európai régió meghatározó pénzügyi szolgáltatója, egyben Európa egyik legstabilabb bankja, amit a 2014-es stressz-teszt eredményei is alátámasztanak.

Meggyőződésem, hogy sikereink mögött hosszú távú elkötelezettségünk és szilárd értékeink állnak. A társaság stabilitását, a jogszabályoknak való maradéktalan megfelelést, betéteseink és részvényeseink értékeinek megőrzését és gyarapítását mindennél többre értékeljük. ”

TISZTELT OLVASÓ!

Az OTP Bank jó értelemben vett konzervatív pénzügyi szolgáltató: a „bizalommal és felelősséggel egymásért” mottó sok mindent elmond arról, hogy érintettjeink mit várhatnak el társaságunktól, és mi ennek nap mint nap valamennyi érintetti kör vonatkozásában igyekszünk megfelelni. Emellett nyitottak vagyunk az innovációkra, az organikus növekedés mellett pedig fontosnak tartjuk az akvizíciókat is – 2014 folyamán két bankvásárlást hajtottunk végre, egyet Romániában, egyet Horvátországban.

Ügyfeink elégedettségét, a pénzügyi kultúra fejlesztését és az etikus üzleti magatartást többre értékeljük a rövid távú haszonmaximalizálásnál. Fontosnak tartjuk ügyfeleink pénzügyi felkészültségének és tudatosságának fejlesztését: erre példa a tavalyi évben végrehajtott hitelkártya-használatról szóló edukációs kampányunk, amely során ügyintézőink részletesen bemutatták ügyfeleinknek, miként tudják kártyáikat felelősen, hitelfelvétel nélkül használni.

Törekszünk arra, hogy a társaság profiljához illeszkedve valós és hathatós segítséget nyújtsunk a fiatal korosztály pénzügyi kultúrájának fejlesztésében. A tevékenységünk zászlóshajóját képező budapesti OK Központ megnyitása után 2014-ben Nyíregyházán, valamint Bukarestben hoztunk létre egy-egy oktatási központot. Az idén további egység átadását tervezzük. Társadalmi szerepvállalásunk – működésünk valamennyi területéhez hasonlóan – értékvezérelt, szabályozott, valamint szem előtt tartja a mérhetőséget és az eredményességet.

A javuló makrogazdasági környezetben, stabilan alacsony infláció mellett a csökkenő kamatszintek hatásaként egyre többen döntenek úgy, hogy nem bankban vagy befektetésben, hanem otthon tartják pénzüket, ezzel jelentős biztonsági és bizonyos mértékű értékvesztési kockázatnak teszik ki magukat. A pénzügyi tudatosság fontos gyakorlati pillére annak felismerése, hogy a bankok nemcsak megfelelő lehetőségeket tudnak kínálni a megtakarítások kezelésére, hanem a biztonsági kockázatokat is mérsékelhetik.

Piacvezető lakossági szereplőként társaságunkat is érzékenyen érintették a magyarországi fogyasztói szerződésekkel kapcsolatos jogszabályi változások:

a folyamat anyagi és humán oldalon is jelentős banki erőforrásokat igényelt. Ugyanakkor e lépésekkel – deviza-jelzáloghitelek forintosításával – jelentős kockázatok kerültek ki a rendszerből, továbbá az ügyfelekkel történő elszámolás hatására egyénenként eltérő mértékben csökkentek a törlesztőrészek. Emellett várakozásunk szerint a magyar kormány és az EBRD 2015. februári megállapodása értelmében sor kerül a magyar bankrendszer terheinek enyhülésére, ami a piaci aktivitás élénkülését hozhatja magával.

Az ukrán helyzet folyamatos készenlétet igényel: az elmúlt évben 23 fiókot kellett bezárunk, ugyanakkor sikerült fenntartanunk a bank stabil működését, és a kritikus helyekre fókuszálva törekedtünk segítséget nyújtani a helyi közösségeknek. Oroszországban a volatilisen alakuló, és a 2014-es év során folyamatosan romló kilátásokkal kecsegtető gazdasági környezet miatt korlátoztuk egyes hiteltermékek folyósítását, illetve módosítottuk árazásunkat. 2015 folyamán már a működési környezet enyhe javulását tapasztaltuk. Oroszországban 2015 áprilisában elindítottuk online bankunkat, a Touch Bankot, amely innovatív és piacvezető digitális banki szolgáltatásokat kínál az ügyfeleinknek.

Jól látszik, hogy az elmúlt időszak kihívásai mellett bankunk előre mutató, a növekedést támogató és az innovatív megoldásokat előnyben részesítő stratégiát folytat. Eredményeinkben fontos szerepet játszik munkatársaink felkészültsége, munkájának meghatározó szerepe. Szolgáltató céggént gyakran munkatársaink emberi hozzáállása és szakértelme adja azt a pluszt az ügyfeleinknek, ami miatt hitelesnek tartanak bennünket. Megítélésem szerint a banki működés további, csoportszintű optimalizálása, az ügyfélbarát szemlélet képviselése, az elektronikus csatornák és új, innovatív termékek használata jelöli ki azt az irányt az OTP Csoport számára, amin meglévő értékeink mentén tovább kell haladnunk.

Tisztelettel:
Dr. Csányi Sándor
elnök-vezérigazgató



ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG

79 FIÓK 

CSOPORTSZINTEN 79 FIÓK (5%) FELÚJÍTÁSA

5 ATM 

PÉNZBEFIZETÉST FOGADNI TUDÓ,
KÍSÉRLETI ATM-EK

20% ↓ 

20%-KAL CSÖKKENT AZ ÁTLAGOS
VÁRAKOZÁSI IDŐ BANKFIÓKJAINKBAN

ELEKTRONIKUS BANKI MEGOLDÁSOK

18 000 

PAYPASS/EGYÉRINTÉSES
OTP ELFOGADÓHELY MAGYARORSZÁGON

1,6 MILLIÓ 

TÖBB MINT 1,6 MILLIÓ INTERNETBANKRA
REGISZTRÁLT OTP ÜGYFÉL MAGYARORSZÁGON

20% ↑ 

20%-KAL NÖVEKEDETT
A BANKKÁRTYAFORGALOM ÉS A
TRANZAKCIÓK DARABSZÁMA IS

150 EZER 

150 EZER DARABBAL TÖBB ELEKTRONIKUS
SZÁMLAKIVONAT

FIATALOKAT ÉS HELYI KÖZÖSSÉGEK FEJLŐDÉSÉT CÉLZÓ PÉNZÜGYI TERMÉKEINK

90 000 

VAGYONTERVEZÉSI TANÁCSADÁS

 **10%** ↑

AZ AGRÁRÜGYFÉLKÖR A 2014. ÉV FOLYAMÁN
10%-OT MEGHALADÓ MÉRTÉKBEN BŐVÜLT

 **75%**

75%-OS NÖVEKEDÉS AZ ÚJ LAKÁSTAKARÉK
BETÉTEKBEN

1,2 MILLIÁRD 

1,2 MILLIÁRD TÁMOGATÁS 903 KKV-NAK
A VÁLLALATI TANÁCSADÁS KAPCSÁN

117 MILLIÁRD 

117 MILLIÁRD FT ÖSSZEGŰ HITELSZERZŐDÉS
A NÖVEKEDÉSI HITELPROGRAM MÁSODIK
SZAKASZÁBAN 2014 VÉGÉIG

PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE

15 000

10 000 MAGYARORSZÁGI,
5000 HATÁRON TÚLI PÉNZÜGYI EDUKÁCIÓS
KÉPZÉSBEN RÉSZT VEVŐ DIÁK



TÖBB MINT 100



PEDAGÓGUS KÉPZÉSE

200



200 DIÁK A FÁY NYÁRI TÁBORBAN

BIZTONSÁG



22. HELY

AZ EURÓPAI BANKHATÓSÁG (EBA)
STRESSZ-TESTJÉN 123 BANKBÓL, A RÉGIÓ
MEGHATÁROZÓ BANKCSOPORTJAI KÖZÖTT
A LEGJOBB HELYEZÉST ÉRTE EL AZ OTP BANK

0,0067%



CSOPORTSZINTEN 0,0067% A SAJÁT
KIBOCSÁTÁSÚ BANKKÁRTYÁKKAL TÖRTÉNŐ
VISSZAÉLÉSEK ARÁNYA, NAGYSÁGRENDILEG
ALACSONYABB A MASTERCARD EURÓPAI
ÁTLAGÁNÁL (0,0501%)

FELELŐS MUNKÁLTATÓ

555 EZER



MUNKATÁRSI KÉPZÉSI ÓRA

KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS

1,5 MILLIÁRD



FORINT PÉNZADOMÁNY

1895

ÖNKÉNTES MUNKATÁRS



KÖRNYEZETVÉDELEM



100 FŐ ÉVES CO₂-KIBOCSÁTÁSÁNAK
MEGTAKARÍTÁSA AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST
AZ UTAZÁSOK CSÖKKENTÉSÉVEL

584 TONNA



ÚJRAHASZNOSÍTOTT PAPIR,
KÖZEL 10 EZER MEGMENTETT FA



I.

A JELENTÉSRŐL

Az OTP Csoport idén kilencedik alkalommal, évente ad ki CSR, azaz vállalati felelősségvállalási jelentést.

E jelentés a 2014-es évre vonatkozik. A jelentés célja, hogy bemutassuk tevékenységünket és eredményeinket a felelős működés, fenntarthatóság, a szélesebb értelemben vett gazdaság, a társadalom valamint a környezet szemszögéből.



GRI/G4-es mutatónak való megfelelés



Auditált



Szakmaiság



Érintettek elvárásain alapul

2014

csr

A jelentés összeállításakor három fő elvárást vettünk figyelembe:

1 AZ ÉRINTETTEK ÉRDEKLŐDÉSÉRE SZÁMOT TARTÓ INFORMÁCIÓKAT

2 AZ OTP BANK VEZETŐI ÁLTAL LÉNYEGESNEK TARTOTT TÉMÁKAT

3 A GRI G4-ES ÚTMUTATÓNAK VALÓ MEGFELELÉST

Érintetteink jelentéssel kapcsolatos elvárásait rendszeresen vizsgáljuk (legutóbb 2013-ban készült ilyen felmérés); ezen eredmények és egyéb formális, illetve informális visszajelzések alapján igyekszünk alakítani és fejleszteni a jelentéstételi gyakorlatunkat.

Idei jelentésünk megfelel a nemzetközi szinten leginkább elfogadott és alkalmazott jelentéstételi standard, a GRI (Global Reporting Initiative) legújabb, G4-es változatának Core alkalmazási szintjének. Az új útmutató alkalmazására való áttérést felhasználtuk a jelentés struktúrájának felülvizsgálatára és módosítására, illetve a bemutatott témák és indikátorok újragondolására. A 2014. évi jelentés így struktúrájában és részben tartalmában is megújult. A jelentést idén is, az előző évekhez hasonlóan a Deloitte magyarországi vállalata tanúsította.



Az új standard alkalmazására való felkészülés csoportszinten közel egy évig tartott

1 AZ OTP BANK 16 VEZETŐJE 2014 ELEJÉN ELEKTRONIKUSAN ÉRTÉKELTE A FENNTARTHATÓSÁG TÉMAIT LÉNYEGESSÉGI SZEMPONTBÓL AZ ÉRINTETTEK, ILLETVE A GAZDASÁGI, TÁRSADALMI, KÖRNYEZETI HATÁSOK SZEMPONTJÁBÓL.

2 A RÉSZT VEVŐ VEZETŐK A KAPOTT EREDMÉNYEKET FEBRUÁRBAN EGY WORKSHOP KERETÉN BELÜL MEGVITATTÁK, ÉS DÖNTÖTTEK A CSR-JELENTÉS HATÁRAIRÓL, VALAMINT A BEMUTATANDÓ TELJESÍTMÉNYINDIKÁTOROKRÓL. CÉLUL TŰZVE KI, HOGY A LÉNYEGES TÉMÁKAT TELJES KÖRŰEN LEFEDJE A JELENTÉS. KIJELÖLTÉK AZ EGYES TÉMÁK ÉS INDIKÁTOROK FELELŐS SZAKTERÜLETEIT.

3 EZT KÖVETŐEN MEGKEZDTÜK AZ ADATGYŰJTÉSI RENDSZER FEJLESZTÉSÉT, HOGY VALAMENNYI LÉNYEGESNEK ÍTÉLT TÉMÁHOZ ÉS INDIKÁTORHOZ CSOPORTSZINTŰ INFORMÁCIÓT TUDJUNK HOZZÁRENDELNI.

4 A JELENTÉS STRUKTÚRÁJÁT OKTÓBERBEN EGY – A MARKETING ÉS KOMMUNIKÁCIÓS IGAZGATÓSÁG JELENTÉSTÉTELBEN RÉSZTVEVŐ MUNKATÁRSAI ÉS VEZETŐI, VALAMINT KÜLSŐ, KOMMUNIKÁCIÓS ÉS CSR SZAKÉRTŐK RÉSZVÉTELÉVEL MEGTARTOTT – WORKSHOP KERETÉBEN HATÁROZTUK MEG.



Az érintetti visszajelzések és vezetői döntés alapján az OTP Bank Nyrt. számára a G4 aspektusai közül az alábbi területeket fedi le a jelentés:

TERMÉKFELELŐSSÉGGEL KAPCSOLATOS JOGSZABÁLYI MEGFELELŐSÉG



KORRUPCIÓELLENESSÉG

JOGSZABÁLYI MEGFELELŐSÉG

GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNY

VERSENYELLENES MAGATARTÁS

TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK CÍMKÉZÉSE



SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

PIACI JELENLÉT

DISZKRIMINÁCIÓ-MENTESESG



MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ

KÖZPOLITIKA



A NŐK ÉS FÉRFIAK EGYENLŐ DÍJAZÁSA



KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁSOK

KÉPZÉS ÉS OKTATÁS

MUNKAVÁLLALÓK/VEZETŐSÉG KAPCSOLATA

MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG



BIZTONSÁGI GYAKORLATOK

TERMÉKPORTFOLIÓ (SEKTORSPECIFIKUS)

FOGLALKOZTATÁS

HELYI KÖZÖSSÉG

SOKFÉLESÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG



MUNKAÜGYI GYAKORLATOK PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSAI



KÖRNYEZETVÉDELMI JOGSZABÁLYOKNAK VALÓ MEGFELELÉS

LÉGNEMŰ KIBOCSÁTÁSOK

ENERGIA

A felsorolásban **kiemelve** jelöltük a beszállítói láncra kiterjesztett értelmezést, míg alapesetben az OTP Csoportra vonatkoznak a jelentéstétel határai. Egyedül a közpolitika kérdésében korlátozódik a jelentés határa az OTP Bankra (OTP Magyarország) és az országukban meghatározó súlyú leányvállalatokra. A felsorolás tükrözi az OTP Bank vezetői workshopján kialakult sorrendet a lényegesség szempontjából.

Vállalati felelősségvállalási tevékenységünk teljes megismerését az erre dedikált microsite-unk (www.otpbank.hu/csr) biztosítja.

E jelentésben az általános elvekről rövidebb tájékoztatást adunk és kifejezetten a 2014-es eseményekre fókuszálunk, míg a microsite-on bővebben kifejtjük felelős működésünk általános információit, alapelvekeinket és gyakorlatainkat. Továbbá a GRI indexben is közlünk tartalmi információt.

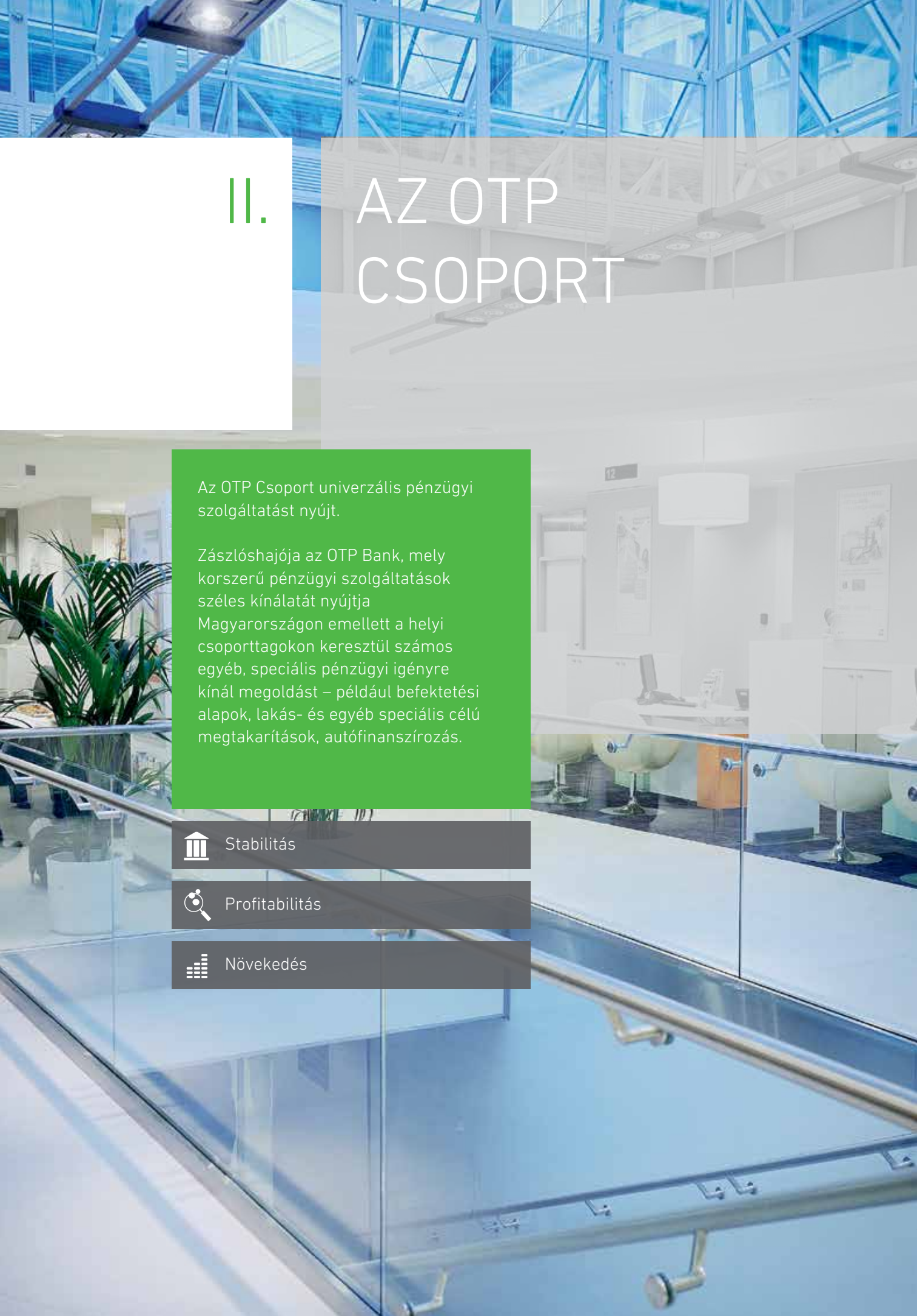
Ügyfeleink számára a bankfiókokban idén is elérhető a jelentés alapján készített „Bizalommal és felelősséggel egymásért” elnevezésű fióki brosúra.

Az OTP Bank Nyrt. tevékenységének átfogó megismerését az éves és negyedéves pénzügyi jelentések is segítik, melyek a társaság https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Jelentesek honlapján elérhetőek.

A jelentésben

► Az adatokat alapesetben az OTP Csoport egészére, valamint az anyavállalatra vonatkozóan mutatjuk be. Ez alól a pénzügyi adatok jelentenek kivételt, ahol az OTP Bank helyett az OTP Core (magyarországi alaptevékenység, vagyis az OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring alkotta gazdasági egység) eredményeit ismertetjük, illeszkedve a pénzügyi jelentéshez. A GRI elvárásainak megfelelően néhány esetben működésünk valamennyi országára vonatkozóan, külön ismertetjük az adatokat.

► 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 stratégiai szempontból fontos a magyarországi környezet, másrészt számos fejlesztést először a magyarországi anyabankban vezetünk be, és ezután terjesztjük ki a csoport leányvállalataira.



II.

AZ OTP CSOPORT

Az OTP Csoport univerzális pénzügyi szolgáltatást nyújt.

Zászlóshajója az OTP Bank, mely korszerű pénzügyi szolgáltatások széles kínálatát nyújtja. Magyarországon emellett a helyi csoporttagokon keresztül számos egyéb, speciális pénzügyi igényre kínál megoldást – például befektetési alapok, lakás- és egyéb speciális célú megtakarítások, autófinanszírozás.



Stabilitás



Profitabilitás



Növekedés



„Az OTP Csoport a régió meghatározó pénzügyi szolgáltatója: 2014-ben több mint 13 millió ügyfél igényeit szolgálta ki kilenc országban. Piacvezető hitelintézet vagyunk Magyarországon és Montenegróban, illetve Bulgáriában a lakossági szegmensben. Az OTP Csoport stratégiája három erős pilléren nyugszik: ezek a stabilitás fenntartása, a profitabilitás és a növekedés. Tőzsdén jegyzett cékként – amely a Budapesti Értéktőzsde legnagyobb részvényforgalmával büszkélkedhet – kiemelten fontosnak tartjuk a transzparenciát.”

Bencsik László

vezérigazgató-helyettes, Stratégiai és Pénzügyi Divízió

Tevékenységünk

Az OTP Csoport univerzális pénzügyi szolgáltatásokat nyújt. Zászlóshajója az OTP Bank, mely korszerű pénzügyi szolgáltatások széles körét nyújtja Magyarországon emellett a helyi csoporttagokon keresztül számos egyéb, speciális pénzügyi igényre kínál megoldást – például befektetési alapok forgalmazására, lakás- és egyéb speciális célú megtakarítások, autofinanszírozás biztosítására. A külföldi leánybankok szolgáltatási portfóliója különböző, minden esetben törekszik a fejlődési potenciálok kihasználására és reagál a piaci adottságokra. Bankcsoportunk a lakossági terület mellett a vállalati ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását is prioritásként kezeli, az agrárvállalatok számára az anyabank és a legtöbb leánybank speciális termékeket kínál.

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/OTPCsoport>



» Az év során két akvizíciót hajtottunk végre:

» A Banco Popolare Croatia akvizíciójával az OTP Bank elsősorban észak-horvátországi, zágrábi és szlavóniai pozícióit erősíti, különösen a lakossági hitelezési területen. Az OTP Csoport így immár 440 ezer ügyfelet szolgál ki Horvátországban.

» Az OTP Bank Romania 2014 júniusában megállapodott a Banca Millennium S.A. 100%-os tulajdonrészének megvásárlásáról, de a tranzakció lezárására és a konszolidálásra 2014. év folyamán még nem került sor. A tranzakció 2015. január 8-án zárult le.

» Az orosz gazdaság lassulása és az ukrán politikai-gazdasági körülmények társaságunkat is érintették, jelentős veszteségeket okozva Oroszországban és Ukrajnában egyaránt. A kedvezőtlen folyamatok nyomán a 90 napon túli késedelmes hitelek összes céltartalékkal való fedezettségi szintje 2014 végére mindkét leánybank esetében meghaladta a 100%-ot.

» Magyarországon a fogyasztói hitelekkel kapcsolatos jogszabályi változások (így a deviza alapú jelzáloghiteleknel alkalmazott árfolyamrés semmissége, az egyoldalú kamat- és díjemelések vélelmezett semmissége, és a deviza-jelzáloghitelek forintosítása) kapcsán összességében képzett céltartalék miatt felmerülő adó utáni negatív eredményhatás 155,9 milliárd forintot tett ki 2014-ben.

2014 néhány fontos eseménye

Az OTP Csoport 2014 során is megőrizte stabil helyzetét:

- » A konszolidált elsődleges alapvető tőke megfelelési mutató (Common Equity Tier 1 ráta) 14,1%-ot ért el.
- » Biztonságosan magas likviditási szint (az operatív likviditási szint az év végén 6,9 milliárd eurónak megfelelő összeg volt).
- » A 90 napon túli késedelmes hitelek aránya 2014 végére 19,3%-ra csökkent a megelőző év végi 19,8%-ról.

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.



9 ország



100+ leányvállalat



1 500 fiók



4 000 ATM



13 millió ügyfél

OTP CORE²

Fiókok száma	395
Alkalmazottak száma	8 541
Mérlegfőösszeg	7 128 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	27,9%

OTP BANKA SLOVENSKO, 2002



Fiókok száma	61
Alkalmazottak száma	661
Mérlegfőösszeg	464 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	3,0%

OTP BANKA SRBIJA, 2007



Fiókok száma	48
Alkalmazottak száma	670
Mérlegfőösszeg	110 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	1,5%

OTP BANKA HRVATSKA, 2005



Fiókok száma	112
Alkalmazottak száma	1 246
Mérlegfőösszeg	655 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	5,3%

CKB MONTENEGRO, 2006



Fiókok száma	29
Alkalmazottak száma	440
Mérlegfőösszeg	196 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	18,5%

OTP BANK RUSSIA, 2006



Fiókok száma	303
Alkalmazottak száma	17 195
Mérlegfőösszeg	751 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	1,1%

OTP BANK UKRAINE, 2006



Fiókok száma	116
Alkalmazottak száma	4 006
Mérlegfőösszeg	422 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	3,9%

OTP BANK ROMANIA, 2004



Fiókok száma	84
Alkalmazottak száma	972
Mérlegfőösszeg	476 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	3,9%

DSK BULGARIA, 2003



Fiókok száma	376
Alkalmazottak száma	3 566
Mérlegfőösszeg	1 604 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	27,5%

OTP CSOPORT

Fiókok száma	1524
Alkalmazottak száma ¹	38 104
Mérlegfőösszeg	10 971 Mrd Ft
Piaci kapitalizáció	3,4 Mrd €
Alkalmazottak képzésének költsége	783 M Ft
Kifizetett adók összege	175 Mrd Ft
Adományozás összege	1 508 M Ft
Akadálymentes fiókok aránya	50%
Egy főre eső energiafogyasztás	23,38 GJ
Egy főre eső CO ₂ -kibocsátás	0,96 t

Az adatok (auditált, IFRS) 2014.12.31-re, illetve a 2014. évre vonatkoznak.
A térképen a bank neve mögött az akvizíció éve szerepel.

¹ Minden esetben az összes foglalkoztatott: teljes és részmunkaidősökkel, aktív és inaktív alkalmazottak.

² Az OTP Core az OTP Csoport magyarországi alap üzleti tevékenységének eredményességét mérő gazdasági egység: OTP Bank, Az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarékpénztár és az OTP Faktoring aggregált adatai alapján.

³ A piaci részesedés minden esetben a lakossági hitelek piaci részesedése.

⁴ Háztartások hitelei: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár, Merkantil bank aggregált adatai alapján.

2014-ben az alábbi elismerésekkel jutalmazták az OTP Csoportot¹:

AZ ÉV BANKJA 2014:

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

MAGYARORSZÁG LEGJOBB BANKJA:

a Global Finance magazin szerkesztősége, ágazati elemzők és banki szakértők 2014-ben (és 2015-ben is) az OTP Bankot választották Magyarország Legjobb Bankjának. Emellett „Közép- és Kelet-Európa legjobb közösségi médiája” első hellyel ismerték el ezirányú tevékenységünket.

LEGJOBB PRIVÁT BANKI SZOLGÁLTATÓ:

a The Banker magazin második alkalommal, az Euromoney először ítélte az OTP Banknak a „Legjobb Privát Banki szolgáltató Magyarországon” elismerést.

Az OTP Bank fenntarthatósági teljesítményének köszönhetően 2009 óta folyamatosan tagja a Bécsi Értéktőzsde felelős befektetői indexnek.

BULGÁRIA LEGJOBB BANKJA:

a Euromoney által, a DSK Banknak ítelt elismerésében a vállalatvezetés, az innováció és a társaság piaci hatásai játszottak szerepet.

NEMZETI KÖZÖSSÉGI BAJNOK:

a European Business Awards szervezet 17 ezer vállalatot vizsgál Európa-szerte, Bulgáriában a DSK Bank bizonyult a legjobbnak 2014-ben. A díj odaítélésekor vizsgálták a társaság üzleti sikereit, innovatív megoldásait és etikai standardjait.

MEGBÍZHATÓ BANK 2014:

az ukrán JSC Bank teljesítményét a The Banker magazin díjazta.

NEMZETI BAJNOK 2014-2015:

a horvát OTP banka Hrvatskát a legjobb munkáltató kategóriában díjazta az European Business Awards.



¹ Elsősorban a bank egészéhez, az innovációhoz és a vállalati felelősségvállaláshoz köthető díjakat emeltük ki, ugyanakkor természetesen büszkék vagyunk pénzügyi termékeinkhez kapcsolódó díjakra is.

A fenntarthatóságra és a közvetett gazdaságra 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 lehetővé². Ezáltal nemcsak ügyfeleinkre, de közvetetten a gazdaság fejlődésére, a lakosság életszínvonalára, a természeti erőforrások felhasználására is hatással vagyunk.

- ▶ Az OTP Csoport jelentős adófizető; **A** adófizetésünk révén érdemben hozzájárulunk a közösségi szolgáltatások biztosításához, társadalmi egyenlőtlenségek kezeléséhez.
- ▶ Méretünk miatt fontos a foglalkoztatásra gyakorolt közvetlen **A** és a beszállítói láncon keresztül közvetett hatásunk.
- ▶ A működésünkéből fakadó közvetlen erőforrás-felhasználás hatást gyakorol a környezetre, **A** célunk e hatások mérséklése.

VÁLLALATI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI STRATÉGIÁNK HÁROM PRIORITÁSA

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,
SZEMLÉLETFORMÁLÁS**

**ÉRTÉKTEREMTÉS,
ÉRTÉKMEGŐRZÉS**

Vállalati felelősségvállalási **stratégiánk** a felelősségvállalás három prioritását definiálja, és a korábbi években a CSR jelentést is ezek mentén írtuk. A stratégia változatlansága mellett az idej jelentéstétel során törekedtünk a banki szolgáltatásnyújtásban, mint főtevékenységben érvényesülő felelősségvállalást tagolni; az új fejezeti struktúra ezt fejezi ki.



² Az Éves jelentés szegmensenként (lakossági, mikro- és kisvállalkozói, közép- és nagyvállalati, önkormányzati megosztásban) tartalmazza a betéteket és hiteleket.

II.1

ÜGYFÉL- KÖZPONTÚSÁG



„Ügyfeleink megtartása stratégiai kérdés bankcsoportunk számára, ennek érdekében folyamatosan dolgozunk az ügyfél-elégedettség, ügyfélmény fokozásán. Célunk, hogy ügyfeleink érezzék, tapasztalják azokat az értékeket, amelyek mentén tevékenységünket végezzük; mindez megújuló gondolkodásmódot, fejlődést kíván a szolgáltatásnyújtás valamennyi területén.”

Kovács Antal

vezérigazgató-helyettes, Retail Divízió



Akadálymentes referenciafiók



Befizetős ATM-ek



E-dokumentumtár



A pénznek a Bankban a helye!



Távoli szakértők



Wifi

Magyarországon 2014-ben – a szektort érintő kihívások ellenére – sikerült fenntartanunk, illetve a fióki kiszolgálás terén növelnünk is a szolgáltatási színvonalunkat:



NÖTT AZ ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG



CSÖKKENT A FIÓKI VÁRAKOZÁSI IDŐ, ÜGYINTÉZÉSI IDŐ



NÖTT AZ INTERNETBANK ELÉRHETŐSÉGE, FELDOLGOZÁSI IDEJE



JAVULT AZ ATM-EK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA



JAVULTAK A CALL CENTER VÁLASZIDŐK ÉS AZ ELVESZETT HÍVÁSOK ARÁNYA

Vállalásaink / 2013

Eredményeink / 2014

AZ AKADÁLYMENTES SZOLGÁLTATÁS BŐVÍTÉSE

Akadálymentes referenciabiok átadása

Megvalósult a budapesti Fény utcai biok átadása

A „Korlátok nélkül” régiós napok folytatása, és a fogyatékkal élők érdekvédelmi szervezeteivel történő együttműködés erősítése

Megvalósult, összesen 6 helyszínen

BANKFIÓKI KISZOLGÁLÁS FEJLESZTÉSE

A várható várakozási idő megjelenítése az ügyfélhívó által kiadott jegyen

A megvalósítás folyamatban van, a tesztelés megtörtént

Wifi biztosítása további 164 fiókban Magyarországon, és célunk a lehetőség biztosítása külföldön is

Magyarországon és Ukrajnában már megvalósult

Az időpontfoglalás lehetőségének kiterjesztése mobil eszközökre, SmartBankra

Nem teljesült

Befizetős ATM pilot projekt indítása

Megvalósult

A minőségbiztosítási elemek bevezetése program kiterjesztése a betéti kártyák expressz kártyakézbiztosítására

Megvalósult

A bankszámlanyitási és szerződés módosítási folyamat racionalizálása

Megvalósult az OTPdirekt szerződés esetében
A megvalósítás folyamatban van a folyószámlanyitásra vonatkozóan

A TÁJÉKOZTATÁS FEJLESZTÉSE

A hirdetmények elektronikus elérhetőségének biztosítása a bankfiókokban

A megvalósítás folyamatban van az E-dokumentumtár keretében

Az OTP Simple szolgáltatáscsomag hirdetményeinek megújítása tapasztalatai alapján tervezzük a többi számlacsomag hirdetményének módosítását

A hirdetmények megújítása helyett a terméktájékoztatón folyamatos frissítését választottuk. Ezekben 1-2 oldalon megtalálják az ügyfelek a legfontosabb információkat

Tájékoztató kisfilmek elérhetővé tétele a termékválasztás megkönnyítésére

Megvalósult

A NYESZ és TBÉSZ³ tájékoztató dokumentumok és nyilatkozatok átadása a NYESZ és TBÉSZ pénzkifizetés, valamint számlazárás folyamatába is bekerül

A számlanyitási, -zárási és kifizetési folyamatokba beépítésre kerültek a tájékoztatók

ÜGYINTÉZŐK MUNKÁJÁNAK SEGÍTÉSE ÉS HÁTTÉR FOLYAMATOK FEJLESZTÉSE

Az üzleti intelligencia⁴ bevezetése és ezáltal a telefonos és e-mailes ügyfélszolgálat minőségellenőrzésének fejlesztése, illetve gyorsabb ügyfélszolgálat biztosítása

Az üzleti intelligencia első fázisának bevezetése megtörtént, a fejlesztések a következő évben is folytatódnak

PANASZKEZELÉS

A csoportszintű panaszkezelési intézkedési tervek megvalósítása a leányvállalatok körében

A leánybankok az intézkedési tervben vállalt feladatok döntő többségét teljesítették. A még nyitott feladatok teljesítésében együttműködünk a leánybankokkal.

³ nyugdíj-előtakarékosági számla és tartós befektetési számla

⁴ Módszerek, amelyek a döntéshozatal folyamatát javítják az adatokhoz való könnyebb, a céloknak jobban megfelelő formában történő hozzáférést segítve.

1.1.

Bankfióki kiszolgálás fejlesztése

A fióki kiszolgálás során az ügyintézés körülményeinek javítását, az ügyféligényeknek való jobb megfelelést tűztük ki célul.

- ▶ Folytattuk **fiók-felújítási** programunkat, csoportszinten 79 fiók (5%) felújítására került sor az év során. Jelentősebb számú felújítás Magyarországon, Bulgáriában, Oroszországban történt.
- ▶ A horvátországi akvizíció nyomán 2014-ben 15 fiókkal növekedett a bankfiókok száma az országban.
- ▶ Az OTP Bank öt kísérleti, **pénzbefizetést** fogadni tudó automatát telepített, mivel a befizetések fokozatosan növekvő része történik a fiókok nyitvatartási idején kívül. A rendszeresen befizető ügyfelek örömmel fogadták a szolgáltatást.

Várakozási idő csökkentése

- ▶ Fontos előrelépés, hogy az OTP Bankban tovább tudtuk csökkenteni a fióki várakozási időt. Ügyfeleink több mint egyharmadánál szinte várakozás nélkül, 1 percen belül megkezdjük a kiszolgálást. A 2013-as mintegy 6 perces átlagos várakozási időt 2014 végére 5 perc alá csökkentettük.
- ▶ Teszteltük a várakozási idő előrejelző rendszert, amely az OTP Bank ügyfélhívó rendszerét egészíti ki. Az ügyfélhívón kiadott jegyen feltüntetjük a becsült várakozási időt.
- ▶ A várakozás kellemesebb eltöltéséhez járul hozzá a fiókokban elérhető ingyenes wifi. 2014 végén az OTP Bank 270 fiókjában (a fiókok 2/3-a), a DSK Bank 320 fiókjában (85%) és a JSC OTP Bank valamennyi fiókjában elérhető volt az ingyenes wifi.
- ▶ Egyre több ügyfelünk használja ki az **időpontfoglalás** lehetőségét, és ezen ügyfeleink elégedettebbek a kiszolgálással, mint azok, akik nem előzetesen egyeztetett időpontban érkeznek. Az időpontra érkező ügyfeleink a 2013. évhez képest kb. 25%-kal kevesebbet, alig 3 percet várakoznak. 2014-ben több mint 243 ezer időpontfoglalás történt.

- ▶ A hatékonyabb ügyfélszolgálat és proaktív ügyfélmegkeresés támogatására 2014-ben bevezettük a FiókÉrt rendszert az OTP Bank Romániánál. Ez a rendszer többek között segíti a fióki ügyfélcsúcsok elkerülését, orientálja az ügyfeleket, hogy olyan időpontban (napszakban, napon) érkezzenek a bankfiókba, amikor várhatóan kevesebb a várakozási idő.
- ▶ Tovább bővült a gyereksarokkal ellátott fiókok száma a leánybankoknál: Montenegróban 2, Ukrajnában pedig 3 új sarok létesült.

Ügyfél-tájékoztatás, kiszolgálás

- ▶ Az OTP Bank 30 legforgalmasabb fiókjában **ügyféltér-munkatárs segíti** az ügyfeleket, tájékoztatást nyújtva számukra a fiókba érkezéskor és a várakozás ideje alatt. Ennek köszönhetően:
 - » javultak a várakozási idő-mutatók (elvárt időn belül pulthoz hívott ügyfelek aránya, átlagos várakozási idők),
 - » növekedett az időpontra érkező ügyfelek ügyfélhívón keresztül, kártyás beazonosításának aránya.
- ▶ Ukrajnában elektronikus ügyfélhívó rendszert teszteltünk néhány fiókban.
- ▶ 2014-ben több mint 110 fiókba telepítettünk **OTP Böngészőt** (az ügyfelek rendelkezésére álló érintőképernyős eszköz), amely így immár szinte valamennyi fiókban elérhető. Közel 50 fiókban elérhetővé vált az OTP Böngészőben a hirdetésmenyek és az üzletszabályzatok elektronikus megjelenítését biztosító **E-dokumentumtár**. Az E-dokumentumtárban az aktuális hirdetésmenyek és üzletszabályzatok mellett 2-3 évre visszamenőleg a már nem hatályos dokumentumok is elérhetőek.
- ▶ Folyamatosan valósítunk meg a **lakossági számlanyitási és szerződésmódosítási folyamat racionalizálásával** kapcsolatos fejlesztéseket. A fejlesztések fő iránya a nyomtatott dokumentumok csökkentése, és az elektronikus csatornákon végezhető tevékenységek körének bővítése (pl. új termékek igénylése). A számlanyitási folyamat egyszerűsítése kapcsán 2015-ben jelentősen csökkentjük a kinyomtatott dokumentumokat, ami a papírmegtakarítás mellett időt spórol ügyfeleinknek.

► Az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár és az OTP Egészségpénztár személyes ügyfélszolgálatán internet-hozzáférést biztosítottunk ügyfeleink számára, így az egyenleglekérdezéshez szükséges regisztráció helyben, ügyintézői segítséggel megvalósítható. A személyes ügyintézésbe szükség esetén plusz kollégákat vonunk be.

► Távoli szakértői ügyfélszolgálati rendszer: 2014-ben 20 ún. minifiókban vezettük be a távoli szakértői, azaz a kis fióki működést támogató, innovatív ügyfélszolgálati rendszert. Ennek során az ügyfelet a megszokott fiókjában, a megszokott ügyintézője fogadja, ugyanakkor speciális igényeit (például értékpapír ügyintézés) a call center vagy egy másik fiók tanácsadója látja el. A távoli szakértői rendszer bevezetésének köszönhetően a kistérségek lakosai számára is elérhetővé válnak magas szintű tanácsadási szolgáltatásaink.

1perc

ÜGYFELEINK TÖBB MINT EGYHARMADÁNÁL SZINTE VÁRAKOZÁS NÉLKÜL, 1 PERCEN BELÜL MEGKEZDJÜK A KISZOLGÁLÁST.

270

WIFI TÖBB MINT 270 BANKFIÓKBAN

100%

E-BÖNGÉSZŐ SZINTE VALAMENNYI BANKFIÓKBAN

Minőségi fogadalom

A magas szolgáltatási színvonal garantálása érdekében önkéntes vállalást teszünk, aminek elmaradása esetén kárpótlásul valamilyen kedvezményt vagy ajándékot adunk ügyfeleinknek.

► Ezt elsőként a személyi kölcsön igénylése esetén vezettük be 2012-ben. Ígéretünk szerint a szerződés aláírását követően egy órán belül folyósításra kerül a hitel, és amennyiben a vállalat nem valósul meg, úgy a bank 10 000 Ft értékben TESCO utalványt ad ügyfeleink. 2014-ben 70 711 db személyi kölcsön folyósítása mellett a kiadott utalványok száma mindössze 7 db volt.

► A programot 2014 elejétől kiterjesztettük a betéti kártyák expressz kézbesítésére. Ha nem teljesül az Expressz kártyakézbesítés a megadott határidőn belül, akkor ügyfelünk egy 5000 Ft értékű vásárlási utalványt kap, és az Expressz szolgáltatási díjat is megtérítjük számára. 2014-ben összesen 2748-an vették igénybe ezt a szolgáltatást, ebből 19 ügyfél kapott utalványt.



ÜGYFÉLFÓKUSZ DÍJ

Az OTP Bank a legjobb bankfióki teljesítmények elismerésére minden évben versenyt hirdet.

Az Ügyfélfókusz díjat 2014-ben a **jászberényi fiók** kapta.

0,01%

A 70 000-BŐL MINDÖSSZE 7 ESETBEN (0,01%) NEM TUDTUK TARTANI AZ SZEMÉLYI KÖLCSON IGÉNYLÉSE ESETÉN VÁLLALT EGY ÓRÁN BELÜLI FOLYÓSÍTÁST TÖBB MINT 70.700 KÖLCSONBÓL

1.2.

Az akadálymentes szolgáltatás bővítése

Célunk, hogy a fogyatékossgal élő emberek a többi ügyféllel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesüljenek. A 2013-ban létrehozott Komplex Banki Akadálymentesítési munkacsoport folytatta munkáját, amelynek eredményeként 2014-ben az alábbi fejlesztések valósultak meg.

Valamennyi fogyatékossgal csoportot érinti:

► Megtörtént a Fény utcai bankfiók speciális ügyfelek igényeinek megfelelő teljes körű átalakítása; többek között megvalósult az ügyintézői pultok és eszközök megközelíthetősége és használatának akadálymentesítése, vakvezető sáv és 2 pultban a hallássérültek számára indukciós jelerősítő beépítése. A 2014 őszén megtartott nyílt napon az érintett ügyfélkör kedvezően fogadta a fiókban történt átalakításokat és azokat hasznosnak ítélte.

► „Korlátok nélkül” néven nyílt napokat rendeztünk régióként egy-egy fiókban, összesen 6 helyszínen. Ezeken az eseményeken bemutattuk és teszteltük a fióki fejlesztéseket a fogyatékossgal élő emberekkel foglalkozó alapítványok képviselőinek, speciális ügyfeleknek, alkalmanként közel 50-60 fő részvételével. Érzékenyítő tréningeket szerveztünk a fióki kollégák számára, alkalmanként átlagosan 10 munkatárs részvételével.

Már korábban is létező szolgáltatáselem:

- » eljárásrend a speciális ügyfelek fióki kiszolgálásáról;
- » oktató anyagok, segédletek munkatársaink számára: minimum oktatási anyag valamennyi banki dolgozó számára kötelező, részletes ismeretek számlavezető és tanácsadó munkatársainknak;
- » a fióki ügyintézésre vonatkozó időpontfoglalás a speciális igény jelzésének lehetősége is egyben;
- » az időpontra érkező, speciális igényű ügyfél kiszolgálása dedikált akadálymentes pultnál.



KEREKESZÉKES ÜGYFELEINKET ÉRINTI:

► az OTP Bank fiókjainak 97%-a akadálymentes (csoportszinten ez az arány 50%).

Már korábban is létező szolgáltatáselem:

- » az ügyfélhívón jelezhető a speciális kiszolgálásra vonatkozó igény,
- » akadálymentes ATM-keresés lehetősége a honlap ATM-keresőjében.



SIKET ÉS NAGYOTHALLÓ ÜGYFELEINKET ÉRINTI:

► további 20 fiókot szereltünk fel indukciós jelerősítővel, így az év végén közel 120 fiók (fiókok 1/3-a) rendelkezett indukciós hurokkal⁵,

► újabb alapkörű jelnyelvi képzések kezdődtek a nagyobb fiókok kollégái részére; 2014 végéig az alapképzésen közel 100 fő vett részt, a továbbképzésre 53 fő jelentkezett.

Már korábban is létező szolgáltatáselem:

- » az ügyfélhívón speciális menüponton jelezhető a dedikált kiszolgálásra vonatkozó igény,
- » speciális „laminált” kommunikációs segédletek a siket ügyfelekkel folytatott kommunikációhoz.



VAK ÉS GYENGÉNÁLÓ ÜGYFELEINKET ÉRINTI:

► a vakvezető sávok fióki pilotját követően döntés született arról, hogy 120 nagy forgalmú fiókban telepítünk vakvezető sávot 2015-ben.

Már korábban is létező szolgáltatáselem:

- » felhívó jelzés a segítő kutya fióki beengedésére,
- » 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 is akadálymentes.

⁵ Olyan elektronikus eszköz, amely a hallókészüléket viselők számára érthetőbbé teszi a hanginformációkat külső zajok jelenlétében, visszhangos környezetben.

1.3.

A felelős ügyfél-kommunikáció fejlesztése

Ügyfeink objektív, teljes körű, ugyanakkor érthető és figyelemfelhívó tájékoztatását kiemelten kezeljük. Kommunikációnkat folyamatosan, a jogszabályi előírásokon túlmutatva fejlesztjük.

- ▶ Az OTP Bankban frissítettük a lakossági bankszámlákhoz kapcsolódó legfontosabb díjtételeket áttekinthető módon összefoglaló **terméktájékoztatókat**. Ezek segítségével az ügyintézők egyszerűen és lényegre törően tudják bemutatni a számlacsomagokat az ügyfelek számára, és az ügyfelek könnyebben igazodnak el.
- ▶ Átalakítottuk az ingatlanhitelekkel kapcsolatos tájékoztatást. Munkatársaink a fiókban, az ügyfél preferenciái alapján (pl. a THM fontosabb számára vagy a kezdő részlet) létrehozott termék-összehasonlítóval segítik az ügyfelek választását.
- ▶ A csökkentő kamatszintek hatására (egyre kisebb a pénztartás költsége, így egyre többen dönthetnek úgy, hogy nem bankban, illetve befektetésben, hanem otthon tartják a pénzüket) „**A pénznek a Bankban a helye!**” kampánnyal hívtuk fel az ügyfelek figyelmét arra, hogy továbbra is tartsák bankban megtakarításaikat. Ügyfeink számára a pénzügyi tudatosság fontos gyakorlati pillérét jelentheti annak felismerése, hogy a megtakarítások kezeléséhez nyújtott szakértői segítségnyújtás mellett a biztonsági kockázatot is mérsékelhetik bankunkkal.

▶ Fejlesztettük a **hitelkártya-használattal kapcsolatos kommunikációt** az OTP Bank fiókjaiban. Ügyintézőink tájékoztatják ügyfeinket arról, hogy milyen módon tudják a kártyát hitelfelvétel nélkül használni. Az információadás hatékonynak bizonyult, ügyfeink tudatosabban élnek a hitelkártya nyújtotta lehetőségekkel, nőtt a kamatmentes visszafizetési határidőn belüli törlesztés mértéke.

1.4.

Ügyintézők munkájának segítése és háttérfolyamatok fejlesztése

- ▶ Az OTP Bankban bevezettük az **üzleti intelligencia rendszer** első lépcsőjét az e-mailes és a telefonos ügyfélszolgálat esetében. A rendszer segítségével bizonyos típusú e-mailek ügyintézői beavatkozás nélkül, automatikusan feldolgozásra kerülnek, ezáltal munkatársaink az érdemi választ igénylő ügyfélmegkeresésekre gyorsabban tudnak reagálni.
- ▶ Kiemelt hangsúlyt helyeztünk arra, hogy a prémium ügyfeleinkkel foglalkozó ügyintézőink tudását, naprakészségét monitorozzuk az aktuális piaci, gazdasági események, illetve termékek vonatkozásában is (pl. tesztkérdések a befektetésekkel kapcsolatos hírekből, roadshow-k, tréningek).
- ▶ Valamennyi leánybank képviselői számára ismertettük az OTP Bank ügyintézői kommunikációs rendszerét. Az OTP Bank Romania bevezette a Magyarországon már évek óta működő elektronikus tudásellenőrző tesztrendszert, amelyet az értékesítő kollégáknak napi rendszerességgel kell kitölteniük. Horvátországban is működik hasonló tudásellenőrző rendszer.
- ▶ Az OTP banka Hrvatska új, **Eureka!** nevű programja a munkatársak banki működésre vonatkozó fejlesztési javaslatait gyűjti be és jutalmazza a legjobbakat.
- ▶ Az OTP Bank Russia új ügyfél-kiszolgálási elvárásokat vezetett be, megújította az ügyintézők képzési anyagait.
- ▶ Az OTP Bank Russia sokoldalúan fejlesztette interaktív hang-válasz (IVR) rendszerét. A mobil azonosítás bevezetése jelentősen megnövelte az automata válasz lehetőségét. Az IVR-rendszer optimalizálása és a szerződésekről, hiteltörlesztésről szóló információnyújtás kialakítása révén a hívások automatizált kezelése a korábbi 40%-ról 49%-ra nőtt. Az ügyfélszolgálati munkatárssal való beszélgetést követően az ügyfélnek lehetősége van részt venni az IVR elégedettségi felmérésben, illetve adott esetben panaszt tenni a munkatárs felettesének. 2015 második felében további fejlesztéseket tervez a bank.

1.5.

Panaszkezelés fejlesztése

Az OTP Bankban a panaszkezelés egy kiemelten kezelt, központilag menedzselte és szigorúan kontrollált folyamat, amin 2014-ben alapvetően nem változtattunk, ugyanakkor:

- Törekedtünk a részfolyamatok **gyorsítására**, így ügyfeleink panaszait a törvényi előírásokhoz képest rövidebb idő alatt tudtuk feldolgozni.
- Ismeretbővítő, tájékoztató **oktatási anyagot** készítettünk a tapasztalt hiányosságok és jogszabályi változások alapján, amelyet minden közvetlen ügyfélkapcsolattal rendelkező munkatárs elsjajított.

► Korábban az OTP Bank egységes alapelvárásokat és ajánlásokat fogalmazott meg a **leánybankok** számára. A leánybankok 2014 során számos fejlesztést valósítottak meg a panaszkezelési folyamat javítása érdekében:

- » Az OTP Bank Russia teljesen megújította panaszkezelési gyakorlatát. Többek között egy új, szakértői csapatot állított össze, és létrehozta a Panaszkezelési Központot; kétszintű panaszkezelési rendszert vezetett be; beüzemelt egy elektronikus panaszkezelési rendszert és létrehozta a panaszok típuslistáját.
- » Az OTP Banka Slovensko 2014-ben a beérkező panaszok nyomán összesen 33 folyamat/eljárás módosítását kezdeményezte, amelyből tíz az év végéig meg is valósult.
- » Az OTP banka Srbija fejlesztette a panaszbenyújtás módját, többek között új brosúrát kialakítva, aminek része az ügyfélbarát panaszbenyújtási űrlap; a panaszokkal kapcsolatban ügyfél-elégedettség mérést vezetett be; emellett fejlesztette a belső elektronikai rendszert és a folyamatleírásokat.
- » Az OTP Faktoring fejlesztette az elektronikus nyilvántartási rendszerét és létrehozott egy panaszkezelési felületet az inkasszóban⁶.

1.6.

Ügyfél-elégedettség mérése

Az OTP Bank a **lakossági ügyfelek** elégedettségének mérésére a 2011-ben bevezetett TRI*M módszertant alkalmazza (a módszertanról bővebben: <https://www.otpbank.hu/csr/hu/ugyfelkozpontosag> honlapon). Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje a 2014. év végére szignifikánsan emelkedett (TRI*M Index érték 67⁷), ami az általános elégedettség javulásának és az érzékelt versenyelőny növekedésének köszönhető.

Az OTP Bank aktív ismertsége továbbra is összehasonlíthatatlanul magasabb bármely versenytársához képest. 2014-ben a korábbi tendenciát folytatva abszolút értékben tovább javult a bank megítélése a „hibamentességet, pontosságot” tekintve. A banki szolgáltatások megítélése jelentős mértékben javult nemcsak az OTP Bank, hanem a versenytársak ügyfelei körében is. Összességében elégedettebbek az ügyfelek a szolgáltatások kínálatával, azok relevanciájával és az elérhető kényelmi szolgáltatásokkal.

Az OTP Bank ügyfelei körében javult a bankfiókok elérhetőségének megítélése, illetve az ügyfélkezeléssel (naprakész ismeretek, segítőkészség) is elégedettebbek, mint korábban. A bankfiókokkal kapcsolatos vizsgált tényezők közül az ügyfelek még mindig a várakozási idő további javítását várják a banktól.

Folytattuk a fióki ügyfélszolgálat (Service Quality Management, **SQM**) mérését is⁸, amely 2014 folyamán stabilan magas értéket mutatott, azaz a tranzakciókkal való elégedettség jónak mondható.

2014 nyarán az OTP Bank ügyfél-elégedettségi mérést végzett a telefonos kiszolgálás színvonalára vonatkozóan. A válaszadó közel 4 200 ügyfél összességében 94%-ban volt elégedett a telefonos kiszolgálás színvonalával.

94%

94%-OS ELÉGEDETTSÉG AZ OTP BANK TELEFONOS KISZOLGÁLÁSI SZÍNVONALÁVAL

⁶ beszédési megbízás

⁷ A TRI*M érték -66 és 134 pont között változhat.

⁸ A fióki eseményt követő 7 napon belül felhívjuk az ügyfelet, és megkérdezzük a fióki kiszolgálással kapcsolatos véleményéről. A mérésben minden fiók részt vesz negyed- vagy félfévente.

2015

CÉLJAINK

120 NAGY FORGALMÚ FIÓKBA VAKVEZETŐ SÁV TELEPÍTÉSE.

120 NAGY FORGALMÚ FIÓKBAN AUDIO KIT SZERELÉSE AZ ATM-EKBE, AMELY AZ ATM-HEZ CSATLAKOZTATHATÓ FÜLHALLGATÓ SEGÍTSÉGÉVEL LEHETŐVÉ TESZI AZ ATM HASZNÁLATÁT A VAK ÉS GYENGÉNLTÓ ÜGYFELEK SZÁMÁRA IS.

50 FŐ FIÓKI DOLGOZÓ JELNYELVI TOVÁBBKÉPZÉSE.

KOMPLEX AKADÁLYMENTESÍTÉS KIEMELT KEZELÉSE VALAMENNYI JÖVŐBENI FIÓKBERUHÁZÁS SORÁN.

OTP EDUKÁCIÓS PONTOK KIALAKÍTÁSA AZ ÜGYFELEK ISMERETEINEK BŐVÍTÉSÉRE AZ ELEKTRONIKUS BANKOLÁS KAPCSÁN

A TÁVOLI SZAKÉRTŐI RENDSZER BEVEZETÉSE TOVÁBBI KISMÉRETŰ FIÓKOKBAN.

A PAPIRMENTES BANKFIÓKI KISZOLGÁLÁS ÉRDEKÉBEN ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSOK BEVEZETÉSE A BANKFIÓKOKBAN (AZ ÜGYFÉL ELEKTRONIKUS FELÜLETET, NEM PAPIRT ÍR ALÁ).

AZ ONLINE MEGTAKARÍTÁSI TANÁCSADÓ FELÜLETEK KORSZERŰSÍTÉSE ÉS EGYSZERŰSÍTÉSE, FELHASZNÁLÓBARÁT FUNKCIÓKKAL VALÓ BŐVÍTÉSE.

A KÜLÖNBÖZŐ TERMÉKEKKEL KAPCSOLATBAN ADOTT KEDVEZMÉNYEK EGYSÉGES RENDSZERBE FOGLALÁSA, MÉRTTÉ ÉS KOMMUNIKÁLHATÓVÁ TÉTELE AZ ÜGYINTÉZŐK SZÁMÁRA.

AZ ÜZLETI INTELLIGENCIA KITERJESZTÉSE A KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TERÜLETEKEN, ÚJABB LEVÉLTÍPUSOK FELDOLGOZÁSÁNAK AUTOMATIZÁLÁSA, ILLETVE A FELDOLGOZÁST GYORSÍTÓ FEJLESZTÉSEK.

A CKB BANKBAN ÚJ ELEKTRONIKUS RENDSZER FEJLESZTÉSE A PANASZOK FOGADÁSÁRA, KEZELÉSÉRE, MEGVÁLASZOLÁSÁRA, ARCHIVÁLÁSÁRA.

A DSK BANKBAN ÚJ ELEKTRONIKUS RENDSZER FEJLESZTÉSE, A PANASZKEZELÉS INTEGRÁLÁSA A DOKUMENTUMKEZELÉSI ÉS A CALL CENTER RENDSZEREKBE.

AZ OTP CSOPORTTAL SZERZŐDÉSES JOGVISZONYBAN ÁLLÓ PARTNERI TERÜLETEN IS CÉLUNK A FELELŐSSÉGVÁLLALÁS BŐVÍTÉSE (PL. KEVESEBB NYOMTATOTT PAPIR, HELYI KÖZÖSSÉGEK TÁMOGATÁSA) ÉS A RÉGIÓK, FIÓKOK LETERHELTSÉGÉNEK CSÖKKENTÉSE (PL. ELŐZETES IDŐPONTFOGLALÁS ÖSZTÖNZÉSE, E-LEARNING RENDSZEREK BEVEZETÉSE).

II.2

PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE ^E

OK 2 új regionális OK Központ



Sulibank



Karriersuli és Karrieriskola



OTP Öngondoskodási index



„Az OTP Bank elkötelezett a pénzügyi kultúra fejlesztése mellett és ez a kérdés áll társadalmi szerepvállalási programjai középpontjában. Meggyőződésem, hogy piacvezető pénzügyi szolgáltatóként felelősséget kell vállalnunk az alapvető pénzügyi ismeretekkel rendelkező, felelős döntéshozásra képes fiatalok és felnőttek képzésében. Célunk nem kisebb, mint a pénzügyi kultúra széles körű megteremtése, elterjesztése.”

Dr. Pongrácz Antal

alelnök vezérigazgató-helyettes, Törzskari Divízió

A diákok, illetve a felnőtt lakosság ismereteinek bővítésében saját alapítványunkon keresztül, önálló programokkal és más szervezetekkel való együttműködésekkel is részt vállalunk. Az OTP Bank pénzügyi edukációs programjainak egyik kiemelkedő értéke, hogy a tapasztalatok szerint jelenleg Magyarországon ezen programok érik el a legtöbb fiataalt.

A diákok pénzügyi kultúrájának fejlesztését célzó tevékenységeket elsősorban a 22 éves szakmai tapasztalattal rendelkező OTP Fáy András Alapítvánnyal közösen, illetve azon keresztül végezzük. Az Alapítvány működteti az **OK Központot**, vagyis a Középiskolások Országos Pénzügyi és Gazdasági Oktatóközpontját, amely e törekvéseink alappillére. Az OK Központ saját fejlesztésű, innovatív

és minden tekintetben korszerű oktatási technikákkal valamint módszertannal fogadja diákok tízezreit a díjmentes képzéseken; emellett a Központ tudományos intézet is saját kutatóbázissal, amely folyamatosan keresi a legjobb megoldásokat a fiatalok pénzügyi nevelésére. Budapest után 2014-ben Nyíregyházára, illetve Bukarestbe is eljutott az intézményi modell, mivel mélyen hiszünk a szakmaiság és az új, fiatalokat megszólító gondolkodásmód sikerében. Egy 2014-es kvalitatív kutatás szerint az OK Központ által kínált pénzügyi edukációs tartalom hiánypótló kezdeményezés mind formáját, mind tartalmát tekintve, így alkalmas arra, hogy katalizálja a közgondolkodást a pénzügyi nevelés fontosságáról. Kutatásaink alátámasztják, hogy a tréningeken részt vett diákok tudatosabban gondolkodnak a pénzügyi, gazdasági, gazdálkodási kérdésekben.

Vállalásaink / 2013

A Sulibank projekt kiterjesztése, teljes körű beindítása

A mileszel.hu átalakítása

Regionális OK Központok kialakítása Nyíregyházán és több határon túli országban

Több mint 10 ezer diák részvétele az OK Központ ingyenes képzésén a 2013/2014-es tanévben

Eredményeink / 2014

Megvalósult, a tananyagfejlesztés mellett eddig 37 partneriskolát vontunk be.

Megvalósult a Karriersuli és Karrieriskola program.

Megnyitottuk a nyíregyházi és a bukaresti központot, és egy további OK Központ kialakítását tervezzük.

Megvalósult, Magyarországon több mint 10 ezer diákot értünk el képzéseinkkel.

Az OK Központ révén eredetileg középiskolásokat céloztunk pénzügyi-gazdasági tréningekkel budapesti központtal, de – a nagy érdeklődésre és sikerre való tekintettel – mind a tematikát, mind a célközönséget jelentősen kiterjesztettük: már van önismereti elemeken alapuló karrierképzésünk, Sulibank programunkkal pedig megszólítjuk az általános iskolásokat is, és az új OK Központok nyitásával területileg is szélesebb körben váltak elérhetővé a Központ szolgáltatásai.

► 2014 a terjeszkedés mellett a **tananyagfejlesztés** éve is volt. A 2012-ben elkészült összes középiskolai modul újragondoltuk, átstrukturáltuk. Arra törekedtünk, hogy a képzések valóban megfeleljenek a mai középiskolás generáció sajátosságainak és elvárásainak. Mindemellett 10 új, középiskolásoknak szóló tematikus tréningmodul (a tudománytól kezdve a trend és divat témakörén át egészen a vállalkozási ismeretekig felöleli azokat a témákat, amelyek foglalkoztatják a fiatalokat) került kialakításra.

► Az általános iskolai korosztályt célzó **Sulibank** program a 2014/2015-ös tanévben indult újtjára a pilot programokat követően. Jelenleg 37 általános iskola vesz részt a programban, de a bővülés folyamatos. A projekt kereteiben kifejlesztettük az évfolyam-specifikus modulokat a 2-8. évfolyamnak és kialakítottunk egy Sulibank oktatótermet a budapesti központban. A <https://sulibank.hu> honlapon online edukációs eszközök is elérhetőek mind a szülők, mind a tanárok és diákok számára (a diákok interaktív játékokkal bővíthetik ismereteiket.)

► Az év végére összesen 11 évfolyam-specifikus (7 általános iskolai, 4 középiskolási) és 15 tematikus aktuális tréningmodulunk állt rendelkezésre könnyített és nehezített verziókkal.

► Új területként fejlesztettük az általános iskolásoknak szóló **Karriersuli** és a középiskolásokat célzó – ingyenesen elérhető, csupán előzetes bejelentkezéshez kötött **Karrieriskola** programunkat. A rendkívül komplex önismeretre épülő, pályaaorientációt és karriertudatosságot segítő tréningjeink 3 (3*4 óra) illetve 4 (4*4 óra) alkalmat ölelnek fel. A Karriersuli programot követően a szülőknek is lehetőségük van találkozni a trénerekkel, akik megosztják szakmai tapasztalataikat a gyermekkel kapcsolatban.

► A módszertani fejlesztések eredményeként ma már több mint 120 kisfilmmel tudjuk színesebbé tenni képzéseinket, melyek közül több mint 100-at 2014-ben forgattunk. A filmekben az OK Központ trénerai mellett a pénzügyi-gazdasági élet képviselői, közszereplők, színészek, sportolók, énekesek és humoristák is szerepelnek.

► Az OK Központ 2014-ben távoktatási anyagokat is összeállított: <http://www.oktavoktatas.hu/tananyagok.html>

15 000

MAGYARORSZÁGON TÖBB MINT 10 000 DIÁK, MÍG HATÁRON TÚL KÖZEL 5000 FIATAL RÉSZESÜLT PÉNZÜGYI, GAZDASÁGI ÉS GAZDÁLKODÁSI ISMERTEKBEN, VALAMINT KARRIER ALAPISMERTEKBEN AZ OK KÖZPONTOK RÉVÉN.

Középiskolások Országos Pénzügyi és Gazdasági Oktatóközpontja

INGYENES

PÉNZÜGYI

GAZDASÁGI

GAZDÁLKODÁSI

AUDIOVIZUÁLIS

INTERAKTÍV



ÚJ PÉNZÜGYI KULTÚRA

EGYMÁSRA

ÉPÜLŐ

MODULOK

20 000 MEGSZÓLÍTOTT FIATAL

10 000 MAGYARORSZÁGI KÉPZÉSBEN RÉSZT VEVŐ DIÁK

TÖBB MINT 100 PEDAGÓGUS KÉPZÉSE
(AZ ELTE PPK-VAL EGYÜTTMŰKÖDÉSSEN)

805 TRÉNING CSOPORT

17 TRÉNER

BUDAPESTI TRÉNEREK: 147 INTÉZMÉNY

NYÍREGYHÁZI TRÉNEREK: 15 INTÉZMÉNY

105 RENDEZVÉNY

36 RENDEZVÉNYHEZ HELYSZÍN BIZTOSÍTÁSA

200 DIÁK KÉPZÉSE A FÁY NYÁRI TÁBORBAN

(2014. október 31-i adatok alapján.)

A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó programok csoportszinten

MAGYARORSZÁG

Az OK Központ működtetése a pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységünk központi eleme. Emellett ismét a Takarékosági Világnap keretében publikáltuk az OTP Öngondoskodási Indexet és fő támogatói voltunk a Portfolio Öngondoskodás 2014 konferenciának valamint a Pénzügyi Tudatosság Fórumnak.

OROSZORSZÁG

A bank csatlakozott az orosz Jegybank pénzügyi edukációs programjához.

UKRAJNA

A bank pénzügyi szótárt készített az alapvető pénzügyi kifejezések és szolgáltatások magyarázatával, amely honlapján és a közösségi oldalain érhető el. Emellett a bank regionális vezetői számos pénzügyi órát tartottak diákoknak (pl. a Takarékosági Világnapon).

SZERBIA

A bank munkatársai pénzügyi ismeretekről tartottak előadást nemzetközi üzleti tanulmányok szakon végzős hallgatóknak.

ROMÁNIA

A bank létrehozta a Tanulás Joga Alapítványt, amely – az OTP Fáy András Alapítványhoz hasonlóan – elősegíti a Bank pénzügyi edukációs programjának megvalósítását a középiskolás diákok körében (bővebben ld. fentebb).

BULGÁRIA

A bank ügyfelei részére pénzügyi szótárt dolgozott ki és tett elérhetővé honlapján. Facebook oldalukon időről időre különböző szakkifejezéseket kommunikálnak az ügyfelek felé, legtöbbször kvíz formájában.

HORVÁTORSZÁG

A bank szinte valamennyi fiókja hagyományosan fogad gyermekeket a bankfiókokban és hívja fel a figyelmüket a megtakarítások és a felelős pénzkezelés fontosságára.



OTP ÖNGONDOSKODÁSI INDEX

Négy éve az OTP Öngondoskodási Index rendszeres mérésével és publikálásával követjük a magyar társadalom állapotát és fejlődését az öngondoskodás terén⁹. A feltárt társadalmi kép megerősít minket abban, hogy a pénzügyi edukációs programokat bankunknak kiemelten szükséges támogatnia. A megkérdezettek 26%-a csakis otthon gyűjti megtakarításait, illetve sokan a banki, pénzpiaci megtakarítások számottevő hányadát lekötés nélkül tartják a folyószámlán.

2014: OTP Öngondoskodási érték: 36/100 – 2 pontos javulás az előző két évhez képest.

Az öngondoskodás fogalmát és fontosságát a lakosság közel fele pozitívan ítéli meg, pénzügyi lehetőségei azonban jelentősen romlottak az elmúlt években. A lakosság mindössze 23%-ának van bármiféle megtakarítása a váratlan helyzetekre, míg ez az adat egy évvel ezelőtt 24%, 2011 nyarán pedig 28% volt. Mindössze a lakosság 17%-ának van időskorra félretett tartaléka. Kedvező jel, hogy a következő néhány évre a lakosság 81%-a tervez takarékoskodást.

2015

CÉLJAINK

AZ OK KÖZPONT ISMERTSÉGÉNEK NÖVELÉSE

SZLOVÁKIAI OKTATÁSI KÖZPONT INDÍTÁSA

AZ OK KÖZPONT MÓDSZERTANÁT ÉS ANNAK HATÉKONYSÁGÁT VIZSGÁLÓ KUTATÁS ELVÉGZÉSE

A KÜLSŐ HELYSZÍNI TRÉNINGEK BŐVÍTÉSE (GROUPAMA ARÉNÁBAN MEGVALÓSÍTANDÓ STADION TRÉNING)

A MAGYAR NEMZETI BANK ÉS AZ OTP FÁY ANDRÁS ALAPÍTVÁNY EGYÜTTMŰKÖDÉSÉBEN PÉNZÜGYI KÁRTYAJÁTÉK (BANKING) KIFEJLESZTÉSE

PEDAGÓGUS KLUB INDÍTÁSA AZ OK ÉS A SULIBANK PROJEKTEKBE RÉSZT VEVŐ PEDAGÓGUSOK RÉSZÉRE

⁹ A felmérés kiterjed a családról való gondoskodásra, az önképzésben rejlő lehetőségekre, az egészségmegőrzésre és a környezetvédelemre is.

II.3

INNOVATÍV BANKI MEGOLDÁSOK



MobilTárca



OTPay



Simple alkalmazás



SmartBank Ukrajnában



Megújult OTPdirect Szlovákiában



PayPass Szerbiában



„Az elmúlt évtizedekben az egyik legnagyobb erősségünk az volt, hogy mindig felismertük a változások szükségességét. Ügyfeink ösztönöznek bennünket a folyamatos megújulásra, a piaci kihívásokra való gyors válaszadásra. Az OTP Csoport évek óta és egyre inkább stratégiai céljának tekint az elektronikus banki technológiák megvalósítását. Hiszünk a piaci versenyben és a minőségi szolgáltatásokban, ezek együttesen segítik az innovatív megoldások megjelenését társaságunknál. Számos fejlesztést valósítottunk meg: a naprakész technológiák támogatása, a mobil és digitális megoldások, a call center fejlesztése már eddig is a fókuszban volt. Célunk, hogy ügyfeink számára hozzáadott értéket teremtsünk, és a legjobbak legyünk e területen is, legyen szó az eszközök és termékek elérhetőségéről, kompatibilitásáról, vagy egyszerű és biztonságos használhatóságáról.”

Forrai Péter

ügyvezető igazgató, Elektronikus és Bankszámla Szolgáltatási Igazgatóság

Vállalásaink / 2013

SmartBank mobil alkalmazások és internetbanki felületek fejlesztése több leányvállalatnál.

A Mobil Tárca és az OTPay alkalmazás elindítása a fizetési lehetőségek bővítésére.

A bankkártyahasználatot ösztönző kedvezményrendszer kialakítása a készpénzhasználattal szemben.

Eredményeink / 2014

Megvalósult

Megvalósult

Megvalósult

Az elektronikus banki megoldások használatának ösztönzésével az OTP Csoport társadalmi kérdések megoldását is elősegíti, hiszen:

- ▶ a készpénzmentes jövő irányába mutat, ami biztonságosabb, átláthatóbb a készpénztartásnál;
- ▶ segíti a modern pénzügyi eszközök megismertetését új generációkkal;
- ▶ a felhasználók számára kedvezőbb bankköltségeket jelent;
- ▶ a gazdaságilag elmaradottabb területeken is biztosítja a fejlett, versenyképes pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

Noha lassabb ütemben, de továbbra is növekszik az e-csatornákat használó ügyfeink száma, aránya. Ügyfeink elsősorban a legszélesebb funkciós palettát biztosító internetbankot veszik igénybe. 2014 végére Magyarországon a SmartBank¹⁰ szolgáltatásra regisztrált ügyfelek száma is meghaladta a 100 ezret; sőt egyre többen vannak, akik a mobil eszközön történő bankolást előnyben részesítik.

¹⁰ A SmartBank az OTPdirekt mobiltelefonon használható verziója. Az OTPdirekt SmartBank szolgáltatás funkcióit az OTPdirekt internetes szolgáltatást már használó ügyfelek vehetik igénybe.

3.1.

Mobil eszközökön elérhető szolgáltatások

A mobil eszközök terjedésével az ezeken az eszközökön elérhető szolgáltatások, banki alkalmazások iránti igény mára már egyértelmű, amelyet az OTP Csoport maximálisan törekszik kiszolgálni. Az OTP Bank szolgáltatásai valamennyi platformon (Android, iOS és Windows) elérhetőek.

Az OTP Mobil az OTP Csoport legfiatalabb leányvállalata, célja, hogy egy mobiltechnológiával foglalkozó innovációs laborként működjön.

Fejlesztéseink 2014-ben

- ▶ Az OTP Bank SmartBank alkalmazásnál lehetővé vált egy eszközön több különböző belépési profil (azonosító, számlaszám) elmenthetősége, amelyet ügyfeleink kedvezően fogadtak.
- ▶ Az OTP SmartBank alkalmazás Windows 8.1 operációs rendszerű eszközökön (tablet, PC) is elérhetővé vált. A Windows alkalmazás ügyfeleink általi megítélése pozitív. Az elérhető funkciók körét folyamatosan bővítjük, igazodva a platform sajátosságaihoz, valamint a másik két platform esetében elérhető funkciók köréhez.
- ▶ A SmartBróker alkalmazás¹¹ használhatóságát kiterjesztettük az OTPdirekt Bróker regisztrációval nem rendelkező, de az internetbankban az értékpapírszámlájukat kezelő ügyfelekre.
- ▶ Elindult a QR-kódos netes számlafizetés.
- ▶ Megjelent a Gépkocsinyeremény alkalmazás, amellyel lekérdezhető a gépkocsinyeremény-betétkönyv sorsolások nyereményei.
- ▶ Megjelent az OTP Klub alkalmazás¹² (iOS, Android).
- ▶ Csekkbeolvasással és hangvezérléssel bővült a Windows Phone-on elérhető funkciók köre.
- ▶ Átalakítottuk az OTP SZÉP kártya alkalmazás dizájnját, valamint számlaforgalom lekérdezéssel bővítettük a funkciókat.

- ▶ Az ukrán leánybankunknál év végén indult az OTP SmartBank¹³ szolgáltatás iOS és Android platformokon.
- ▶ Az OTP Bank Romániánál is elérhetővé vált a SmartBank.
- ▶ Oroszországban megjelent az OTPcredit alkalmazás, amellyel a fogyasztási hitellel és személyi kölcsönrel kapcsolatos információk lekérdezésére van lehetőség (pl. hátralévő összeg, ütemezés, befizetés módja, befizetési lehetőségek térképes keresője).
- ▶ Bulgáriában megtörtént a mobilalkalmazás kiterjesztése a vállalkozói ügyfelek számára mindhárom (iOS, Android és Windows) platformon, egyelőre passzív funkciókkal.
- ▶ Megjelent a DSK Gameo mobilalkalmazás, amely élvezetesebbé, játékosabbá teszi a pénzügyek intézését. Az alkalmazás jutalmazó-ösztönző játékká alakítja át a hétköznapi banki feladatokat (pl. megtakarítás, pénzügyi célok kitűzése). A DSK Bank Bulgária első és Európa második bankja, amely ilyen alkalmazást vezetett be.
- ▶ Szerbiában megújítottuk az ingyenes Pénzügyi Asszisztens applikáció dizájnját, és új funkciókkal egészítettük ki.

¹¹ A SmartBróker segítségével ügyfeleink mobiltelefonon végezhetik értékpapír tranzakcióikat, valamint követhetik az árfolyamok és befektetési portfóliójuk alakulását.

¹² Az OTP Klub az OTP Bank aktív bankkártya használó ügyfeleinek szóló kedvezményprogram.

¹³ A SmartBank szolgáltatás a külföldi leánybankok közül emellett az OTP banka Hrvatskánál, a DSK Banknál és az OTP Russia-nál érhető el.

¹⁴ Magyar Mobiltárca Szövetség

Mobilfizetési megoldások

Az OTP Bank az újítások bevezetésében úttörő a hazai piacon, ezért az **újfajta fizetési megoldások elterjedésének elkötelezett támogatójaként** a MOTE¹⁴ alapítói között vállalt szerepet. Várakozásaink szerint az NFC – azaz az érintés nélküli technológia – térnyerése a közeljövőben a mindennapi élet számos területén egyszerűsíti majd a pénzügyek intézését.

2013-ban Magyarország három mobilszolgáltatójával közösen elindítottuk az érintés nélküli fizetést lehetővé tevő **mobiltárca** tesztelését. A magyarországi egyérintéses elfogadói hálózat dinamikusan növekszik. A 18 ezer PayPass érintésmentes kártyaelfogadásra és egyben mobiltárcás fizetésre is alkalmas kereskedelmi egység között egyre nagyobb a kisboltok aránya.

2014 első félévében elindítottuk az **OTPay** szolgáltatást. Az okostelefonon futó integrált mobilfizetési alkalmazással az interneten és az országban elsőként a boltokban is lehet fizetni. Az ingyenes alkalmazást bármelyik bank ügyfele használhatja, a kereskedők pedig ingyen vezethetik be boltjaikban a mobilfizetést.



OTPAY

A szolgáltatás azon boltokban, éttermekben vagy online kereskedőknél használható, ahol látható az OTPay logó. A boltok esetében csupán egy előre kihelyezett QR-kódot kell lefényképezni, míg internetes vásárlásnál elég a telefonszámunkat begépelni, nincs szükség a plastikkártya fizikai jelenlétére.

Az OTPay alkalmazással az OTP Bank ügyfelei számlaegyenlegüket is lekérdezhetik és OTP-s kártyákra utalhatnak is csupán a telefonszámuk megadásával. Az OTPay használatával a fizetési adatok titkosított formában, a kereskedőt elkerülve jutnak el a bank rendszerébe, így sokkal nagyobb biztonságot nyújt a felhasználó számára, a kereskedő válláról pedig hatalmas terhet vesz le.

Az OTPay kereskedői hálózathoz való csatlakozás szintén rendkívül egyszerű: az OTP Bank nem vár el számlanyitást a csatlakozó kereskedőktől, bármely hazai banknál vezetett, már meglévő számla használható. Nincsen semmilyen havi vagy fix díja a szolgáltatásnak, nincs szükség POS-terminálra és nincsen egyszeri belépési vagy szerződési díj sem.



SIMPLE ALKALMAZÁS

Bevezettük a Simple alkalmazást, amely a mindennapokban jellemző fizetések egyszerűbb kezelését célozza. A bevezetés fogadtatása pozitív volt, az alkalmazás induláskor nyolc funkciót kínált: parkolás, autópálya-matrica vásárlás, italaautomatás vásárlás, ételfutár, mobiltárcás, mozi-, színház és koncertjegyek vásárlása, programajánló. Az alkalmazás fejlesztéseit és a szolgáltatás-portfólió bővítését a felhasználói tábor visszajelzései alapján alakítjuk.

20 000

20 000 SIMPLE ALKALMAZÁS LETÖLTÉS



A MOBILTÁRCA SZOLGÁLTATÁSOK TESZTELÉSE

A tesztelés eredményei és a lakossági kutatások alapján a Magyar Mobiltárca Szövetség mintegy 350-400 ezerre becsülte azok számát, akik az első körben nyitottak a mobiltárca szolgáltatások használatára. Az aktív tesztelők 41 ezer fizetési, és több mint 4 ezer hűségpont tranzakciót hajtottak végre 12 hónap alatt. Ugyanebben az időszakban a felhasználók 120 millió forintot költöttek el az alkalmazással, amellyel Magyarországon kívül további 20 országban is fizettek.

2014. decemberben elindult a kereskedelmi szolgáltatás is: elsőként a Magyar Telekom vezette be MobilTárca alkalmazását, amelyben a fizetéshez szükséges bankkártyát – a tesztidőszakhoz hasonlóan – az OTP Bank biztosítja.

18 000

18 000 HELY MAGYARORSZÁGON, AHOL EGYÉRINTÉSES MÓDON, TEHÁT MOBILTÁRCÁVAL IS LEHET FIZETNI

3.2.

Internetbank: OTPdirekt

Magyarországon és a leánybankokban is a tervezettnél megfelelően nőtt az internetbanki szerződések száma. Magyarországon az internetes szolgáltatásra szerződött ügyfelek száma az év végére meghaladta az 1,6 milliót.

2014-ben az internetes szolgáltatás keretében több, ügyfélélményt javító fejlesztés történt:

- ▶ A belépés után ügyfélre szabott termékajánlatok fogadják az ügyfeleket. Terméktípustól függően lehetőség van közvetlenül az internetbankban történő igénylésre, telefonos visszahívás kérésére vagy fióki időpontfoglalás rögzítésére, illetve az ajánlat elutasítására.
- ▶ Típp dobozok népszerűsítik az egyes internetbanki, illetve SmartBank funkciókat.
- ▶ A banki tranzakciókat kiszélesítettük számos csoporttagi (lakástakarékpénztár, egészségpénztár, önkéntes nyugdíjpénztár) szolgáltatással.
- ▶ Szlovák leánybankunknál 2014-ben megújítottuk az OTPdirekt internetes szolgáltatást, amelynek köszönhetően havi 1,5%-kal nőtt az igénybe vevők száma.
- ▶ Szerbiában bővült az internetbank funkcióinak köre (állandó megbízások, hitel limitmódosítás, magyar nyelv, üzenetek, találkozók ütemezése stb.). Az OTPdirekt igénybevehetőségét az agrár ügyfelekre is kiterjesztettük. Elindult a Távoli aláírás szolgáltatás, amely segítségével az ügyfelek akár másik országból is alá tudják írni belföldi és külföldi megbízásaikat.
- ▶ Oroszországban új, a fogyasztói hiteltermékekkel kapcsolatos internetbankos szolgáltatást vezettünk be (egyenleg-ellenőrzés, tranzakciók, kivonatok stb.). Emellett előkészítettük az online szolgáltatásokat nyújtó Touch Bankot. A bank működésének kezdete 2015-ben várható.

3.3.

Elektronikus szolgáltatások népszerűsítése

Az elektronikus szolgáltatások ügyfeleink kényelmét, a fiatalabb generáció körében a felelős pénzkezelés ösztönzését, a hatékonyabb kiszolgálást (rutin tranzakciók lebonyolítása, direkt edukáció) és nem utolsósorban a felhasználó papír mennyiségének csökkenésével a környezetvédelmet is szolgálják.

2014-ben az internetes szolgáltatás keretében több, ügyfélélményt javító fejlesztés történt:

- ▶ 2014-ben több, a SmartBank és SmartBróker szolgáltatások használatát segítő kampányt szerveztünk (honlap, közösségi média, OTPdirekt).
- ▶ Kisfilmeket készítettük az elektronikus szolgáltatások bemutatására:

OTP SmartBank:

<https://www.youtube.com/watch?v=BjrNj8f93IA>

OTP SmartBróker:

<https://www.youtube.com/watch?v=GNTqvc3Pyzg>

OTPay:

<https://www.youtube.com/watch?v=G-guAdHAbZg>

- ▶ A SmartBróker fejlesztések megismerésére ügyfeleink és dolgozóink számára kampányt hirdettünk, elsősorban az elektronikus értesítési mód beállítása és az elektronikus csatornán elérhető értékpapír tranzakciók ismertségének növelése érdekében. Azon ügyfeleink, akik az ehhez a promócióhoz kapcsolódó edukációs játékban is részt vettek, a tudásuk bővítése mellett értékes nyeremények gazdáivá válhattak.
- ▶ Bulgáriában az internetbankot népszerűsítettük, illetve a Facebookon termékekhez (lakáshitel, fogyasztási hitel) kötődő játékokat hirdettünk.

1,6Millió

TÖBB MINT 1,6 MILLIÓ INTERNETBANKRA REGISZTRÁLT OTP ÜGYFÉL MAGYARORSZÁGON

3.4.

Bankkártyahasználat ösztönzése

A készpénzzel szemben a kártyás fizetés révén jelentkező nagyobb kényelem és biztonság tovább növelte a kártyás vásárlások számát és volumenét 2014-ben. Az OTP Bankban éves szinten közel 17%-kal növekedett a forgalom és a tranzakciók darabszáma is. Az ügyfelek kártyahasználatának növelésére számos promóciót hirdettünk, emellett a bank egyéb kedvezményekkel (pl. OTP Bizalom Ajánlat) is ösztönözte a kártyahasználatot. Fejlesztésünk nyomán a pótkártyarendelések befogadása telefonon és elektronikus levélben is történhet.

2014 év végére három OTP-kártyabirtokos közül kettőnek már PayPass kártyája volt, amely 60% feletti piaci részesedésnek felel meg a magyar piacon.

Több leánybankunkban is használjuk a PayPass technológiát. Bulgáriában népszerűsítettük a PayPass kártyát, Szerbiában pedig új szolgáltatásként vezettük be a MasterCard Debit PayPass kártyát.

3.5.

Elektronikus számlakivonat

Az elektronikus számlakivonatok az OTP Csoport valamennyi tagjánál több éve elérhetőek, ahol azt a jogszabályi keretek lehetővé teszik. Ügyfeleinket folyamatosan ösztönözzük a papíralapú kivonatok lemondására. 2014-ben új szolgáltatásként bevezettük az elektronikus számlakivonatot Oroszországban.

Szlovákiában 2013-ban vezették be az elektronikus számlakivonatokot, 2014-ben a bank kampányt szervezett a népszerűsítésére, így az év során 60%-kal nőtt az e-kivonatok száma.

Az OTP Bank esetében a lakossági számlák körében 2014 decemberében a kiküldött 1,1 millió lakossági folyószámlához kapcsolódó elektronikus számlakivonat az összes lakossági bankszámlás kivonat 38%-át tette ki. Ez közel 140 ezer darabbal több a megelőző év azonos időpontjához képest.

60%

60% FELETTI PIACI RÉSZESEDÉS A PAYPASS KÁRTYÁKNÁL MAGYARORSZÁGON

2015

CÉLJAINK

A TOUCH BANK BEVEZETÉSÉVEL TELJESEN ELEKTRONIKUS BANKOLÁS BIZTOSÍTÁSA OROSZORSZÁGBAN

AZ ELEKTRONIKUS CSATORNÁK HASZNÁLATÁNAK TOVÁBBI ÖSZTÖNZÉSE, AZ OKOSTELEFON ALKALMAZÁSOK NÉPSZERŰSÍTÉSE

AZ OTPAY BŐVÍTÉSE PARKOLÁS ÉS AUTÓPÁLYA MATRICA FUNKCIÓKKAL

AZ OTPDIREKT BŐVÍTÉSE SZÉP KÁRTYÁVAL KAPCSOLATOS FUNKCIÓVAL

MOBIL ALKALMAZÁSOK FEJLESZTÉSE, TOVÁBBFEJLESZTÉSE MAGYARORSZÁGON ÉS A KÜLFÖLDI LEÁNYBANKOKNÁL (PL. KITERJESZTÉS TOVÁBBI PLATFORMOKRA, MOBILTÁRCA APPLIKÁCIÓK, ÚJ DIZÁJN)

A DSK GAMEO ALKALMAZÁS FEJLESZTÉSE (A HŰSÉGPONTOK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓAN)

ROMÁNIÁBAN AZ INTERNETBANKBÓL ELÉRHETŐ MYMENTOR ALKALMAZÁS MOBILRA TÖRTÉNŐ FEJLESZTÉSE

ROMÁNIÁBAN ÉS SZERBIÁBAN AZ INTERNETBANK ARCULATI ÉS STRUKTURÁLIS ÁTALAKÍTÁSA, SZERBIÁBAN ÚJ FUNKCIÓK FEJLESZTÉSE

1Millió

MAGYARORSZÁGON 1 MILLIÓ LAKOSSÁGI SZÁMLÁHOZ ELEKTRONIKUS KIVONAT

11.4

A HELYI KÖZÖSSÉG FEJLŐDÉSÉT CÉLZÓ PÉNZÜGYI TERMÉKEK



ADLAK



NHP2 Biztosítási termékek



Vagyontervezés



„Az OTP Csoport valamennyi ügyfélkör kiszolgálására törekszik. Minden termékünk kialakításánál az üzleti etika elvárásai szerint járunk el. Kiemelt figyelmet fordítunk a fiataloknak nyújtott szolgáltatásokra, az öngondoskodás népszerűsítésére és társadalmi tudatosítására, valamint a vállalkozói szegmens egyedi jellemzőinek figyelembevételére.”

Wolf László
vezérigazgató-helyettes, Kereskedelmi Banki Divízió

Jelen fejezetben azokat az új vagy újdonsággal bíró termékeket mutatjuk be, amelyek a fiatalokat célozzák meg, vagy helyi közösségek és gazdaságok fejlődését közvetlenül szolgálják, illetve környezeti előnnyel bírnak. A korábban bevezetésre került társadalmi vagy környezeti előnnyel járó termékeinket honlapunkon ismerheti meg.

Bővebb információ:
<https://otpbank.hu/csr/hu/penzugyi-termekek>



Vállalásaink / 2013

A megújuló energiákhoz kapcsolódó fejlesztések kiemelt finanszírozása a mezőgazdasági területen.

Az integrátorhitelezés¹⁵ kiszélesítése.

A közvetlen támogatások előfinanszírozására vonatkozó konstrukciók kialakítása az OTP banka Hrvatska esetében.

Az agrárprojekt folytatása Oroszországban.

Eredményeink / 2014

A fejlesztések megkezdése a jelen gazdasági és támogatási környezetben egyelőre várat magára.

Megvalósult, a piac lefedettsége miatt a meglévő partnerekkel kialakult kapcsolat elmélyítésére törekedtünk.

A termék sikeresen kialakításra került, piacvezető pozícióban vezettük be.

A nemzetközi helyzetet és a bank jelenlegi piaci pozícióját figyelembe véve az agrár termék- és értékesítésfejlesztésre átmenetileg nem került sor.



4.1.

Lakosság

Fiatalok

A 21. századi fiatalok igényei megváltoztak a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban. Amíg régebben az ügyfelek arra vágytak, hogy a bank mindent intézzon el helyettük, addig a mai fiatal munkavállalók szeretik saját kezükbe venni az irányítást. 2013-ban nekik hoztunk létre egy új szolgáltatást, az OTP Simple-t, ami egy egyszerű, átlátható, díjmentes alapszolgáltatás.

Több, független elemzés alátámasztja, hogy az OTP Simple az egyik legjobb árazású termék.

Az **OTP Simple** lehetővé teszi, hogy az ügyfél pontosan kiválassza, milyen pénzügyi szolgáltatásokra van szüksége, azaz saját igényeire szabhatja a bankot. Természetesen mindezt interneten vagy a mobiltelefonjáról is megteheti, a bankfiókba csak a legkritikább esetben kell betérnie. Az elektronikus csatornák használatát folyamatosan ösztönözzük, és szélesítjük az elektronikusan kiküldhető dokumentumok körét.

Az OTP Simple azoknak szól, akik tisztában vannak saját pénzügyi igényeikkel, kiszámítható, gyors megoldásokat keresnek, rendszeres jövedelemmel rendelkeznek, illetve szeretnének megtakarítani. Az OTP Simple ügyfelek megtakarítási és befektetési hajlandóságára reagálva kedvezményes értékpapírszámla lehetőséget is elérhetővé tettünk számukra.

KEVESEBB NYOMTATÁS

ALAPÉRTELMEZETT
BEÁLLÍTÁSOK

ÁTLÁTHATÓ TERMÉK

FIX DÍJAK

EGYSZERŰ FOLYAMATOK

PÉNZÜGYI



Az OTP Csoport bankjainak többsége kínál számlacso- magokat a különböző korú fiatalok számára. E körhöz csatlakozott 2014-ben az OTP bankja Sríbia, amely bevezette a Maestro Junior bankkártyát. A tranzakciók könnyen ellenőrizhetőek a szülők számára.

Ingatlanok elérhetősége, korszerűsítése

A magyar gazdaság javuló teljesítményét mutatja, hogy 2014-ben az ingatlanhitelek esetében az új szerződés- kötéseknel kétszámjegyű bővülés volt tapasztalható, és 2015-re is hasonló mértékű növekedésre számítunk. A 2012 augusztusa óta nyújtott Otthonteremtési kamat- támogatásos lakáshitelt 2014 végéig több mint 10 ezer ügyfél vette igénybe. A kölcsönért folyamodó ügyfelek egyharmada támogatott hitel segítségével valósítja meg lakáscélját.

2014. január 1-je óta az SZJA-törvény lehetőséget nyújt arra, hogy a munkáltató a lakáscél megvalósításához felvett lakáshitel törlesztéséhez vissza nem térítendő támogatást adjon. A piacon elsőként vezettünk be ehhez kapcsolódó terméket – ADLAK néven.

2015 második félévétől várhatóan kedvező irányba fog változni a szocpol (családok otthonteremtési kedvezménye) rendszere, amelyet termékünk is követ majd.

375 hitel

375 FOLYÓSÍTOTT HITEL 2012 ÓTA
A HORVÁTORSZÁGI „NAPFÉNY HITELEK”
PROGRAMBAN, ENERGIATAKARÉKOS
OTTHONOK KIALAKÍTÁSÁT SEGÍTVE

75%

2014-BEN 75%-KAL, 308 MILLIÁRD FORINTRA
NÖTT AZ OTP LAKÁSTAKARÉK ÚJ BETÉTEINEK
ÖSSZEGE AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST

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

Biztosítási termékek

Biztosítási termékeink elősegítik ügyfeleink hosszú távú öngondoskodását, csökkenteni a hitelfelvétellel járó kockázatokat, valamint megoldásokat nyújtani nem várt élethelyzetekre, váratlan eseményekre. Az OTP Bank 2014 nyarán bevezetett egy, a piacon egyedülálló, folyószámlahitelekhez kapcsolódó, törlesztési biztosítást, amely kimagasló sikert hozott.

Piaci újdonság a lakossági forint- vagy devizaszámlákhoz kapcsolódó Felfedező utasbiztosítás, amely egész évben folyamatos védelmet nyújt.

Vagyontervezés, tanácsadás, öngondoskodás

2014-ben a Mastercard „Az év megtakarítási terméke” díjjal ismerte el az OTP Supra Származtatott Alapot. Az abszolút hozamú alapokat is magukba foglaló származtatott alapok 2014-ben már a befektetési alap piac 21%-át adták. 100 milliárd Ft-os állományával a piacon a legnagyobb abszolút hozamú alap az OTP Supra.

A pénzügyi öngondoskodást széles körű és bővülő termékcsalánk mellett tanácsadással is segítjük. Az OTP Bank 2014-ben több mint 90 ezer alkalommal nyújtott vagyontervezési tanácsadást ügyfelei számára. A pénzügyi tudatosság növekedését mutatja, hogy mind az egy évnél hosszabb lejáratú, mind az adókimélő termékek aránya tovább nőtt az ügyfélportfoliókon belül. 2013 év végéről 2014 év végére az előbbi 52%-ról 56%-ra, az utóbbi 15%-ról 17%-ra nőtt. Leánybankjaink közül az OTP Bank Romania, a DSK Bank és az OTP banka Hrvatska nyújt megtakarítástervezési szolgáltatást ügyfelei számára, igazodva a helyi sajátosságokhoz.

Az OTP Bank Slovensko 2014-ben egy, a piacon egyedülállóan kedvező kamattal és feltételekkel rendelkező megtakarítási számlát vezetett be, elősegítendő a hosszú távú öngondoskodást.

A CKB Bank Montenegróban egyedüliként idős korú (75-84 év közötti) ügyfelek részére új, kis összegű (legfeljebb 472 ezer Ft) készpénzes hitelcsomagot vezetett be, ezzel segítve szükség esetén az idősebbek öngondoskodását, átmeneti pénzügyi igényét.

90ezer

TÖBB MINT 90 EZER VAGYONTERVEZÉSI TANÁCSADÁS

4.2.

Társasházak

A társasházi szegmensben Magyarországon továbbra is piacvezető az OTP Bank. A hagyományos OTP Társasházi pályázatra az idén 1006 pályázat érkezett, melyből 3 kategóriában (környezetvédelem, közösségépítés, valamint életminőség-javítás) 9 nyertest hirdettünk. A legnépszerűbbnek idén is a környezetvédelmi témakör bizonyult, a társasházak 40%-a ebben a kategóriában kérte az OTP Bank támogatását, leginkább napelemes rendszerek beszerzésének finanszírozására, a LED technológiára alapozó világításkorszerűsítésre, valamint az energiatároló ventilátoros szellőztető rendszerek energiatakarékos „huzatfokozó” berendezésekkel történő kiváltására.

Várakozásaink szerint az EU 2014-2020-as költségvetési ciklusában több lehetőség nyílik a társasházak fejlesztését szolgáló, támogatott projektek megvalósítására, amit az OTP Bank szakmai és finanszírozói szerepben is segíteni kíván.

2014-től az OTP banka Hrvatska részt vesz a Horvát Újjáépítési és Fejlesztési Bank Környezetvédelmi és Fenntartható Fejlesztési Programjában, amely a helyi közösségek, társasházak épületeinek energiatékony felújítását szolgálja.

35ezer

TÖBB MINT 35 EZER TÁRSASHÁZI ÜGYFÉL, 660 ÚJ HITELSZERZŐDÉS MAGYARORSZÁGON

4.3.

MKV¹⁶ ügyfelek

A mikro- és kisvállalkozások a helyi gazdaság és foglalkoztatás jelentős szereplői, finanszírozásukra, pénzügyi igényeik kiszolgálására az OTP Csoport is kiemelt figyelmet fordít. 2013-ban az OTP Bank bevezette az OTP Business márkát, amely egyben a szolgáltatási kör bővítését is jelentette. Az új márka és szolgáltatások kialakítását a célcsoport kedvezően fogadta, jelentősen bővült a bank ügyfélköre e szegmensben. Az OTP Business 2014-ben négy nagyobb konferenciát, valamint számos kisebb (15-25 fős) kapcsolatépítő programot támogatott. Törekszünk arra, hogy azok a szakmai konferenciák, amelyeken szponzorként megjelenünk, díjmentesek legyenek a résztvevők számára, elősegítve a szabad részvételt és a résztvevők versenyképességének növelését.

Az OTP Bank a Magyar Nemzeti Bank által létrehozott **Növekedési Hitelprogram** (NHP) mindkét ütemében aktívan részt vett, elősegítve a program sikerét és ügyfeleink számára a kedvezményes forrás elérhetőségét. A Növekedési Hitelprogram a vállalatok körében igen népszerű volt 2014 során is. A Programmal kapcsolatos tapasztalatokat a Bankszövetség tagjaként megosztottuk, és többek között ezek alapján fejlesztették tovább a konstrukciókat.

A gazdaság élénkülését segítve és arra reagálva – az OTP Business megduplázta a vállalkozásoknak szóló speciális folyószámla-hitel termékének maximális keretösszegét. Az uniós támogatások lehívását segíti a Széchenyi Önerő Kiegészítő Hitel és a Széchenyi Támogatást Megelőlegező Hitel.

Az újonnan bevezetésre került Exim Kártya a mikro- és kisvállalkozásokat segíti abban, hogy kedvezményes finanszírozási eszközökkel javítsák nemzetközi versenyképességüket.

A CKB Bank 5 vízellátással, szennyvízelvezetéssel kapcsolatos, illetve 10 egészségügyi projektet finanszírozott 2014-ben.

5 000

5000-REL NŐTT AZ OTP BUSINESS ÜGYFÉLSZÁMA 2014-BEN

117 Milliárd

117 MILLIÁRD FT ÖSSZEGŰ HITELSZERZŐDÉS AZ NÖVEKEDÉSI HITELPROGRAM MÁSODIK SZAKASZÁBAN 2014 VÉGÉIG.



VÁLLALATI TANÁCSADÁSI PROGRAM **E**

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 középvállalkozókat. 2014 végéig a teljes keretösszeg lekötésre került, 2015 első félévében a teljes rendelkezésre álló összeg felhasználása megtörténik. 2014 során 1,17 milliárd Ft-ot utalványozott a konzorciumvezető OTP Bank összesen 903 címzett kis- és középvállalatnak.

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

¹⁶ Mikro- és kisvállalkozások

ESZKÖZÁLLOMÁNY SZEKTOROK SZERINT, %, 12.31

		MIKRO- ÉS KISVÁLLALATOK	KÖZÉP- ÉS NAGYVÁLLALATOK
	MEZŐGAZDASÁG, ERDŐGAZDÁLKODÁS, HALÁSZAT	9%	5%
	BÁNYÁSZAT, KŐFEJTÉS	0%	0%
	FELDOLGOZÓIPAR	6%	8%
	VILLAMOSENERGIA-, GÁZ-, GŐZELLÁTÁS, LÉGKONDITIONÁLÁS	2%	14%
	VÍZELLÁTÁS; SZENNYVÍZ GYŰJTÉSE, KEZELÉSE, HULLADÉKGAZDÁLKODÁS, SZENNYEZŐDÉSMENTESÍTÉS	0%	1%
	ÉPÍTŐIPAR	7%	3%
	KERESKEDELEM, GÉPJÁRMŰJAVÍTÁS	18%	9%
	SZÁLLÍTÁS, RAKTÁROZÁS	2%	11%
	SZÁLLÁSHELY-SZOLGÁLTATÁS, VENDÉGLÁTÁS	1%	2%
	INFORMÁCIÓ, KOMMUNIKÁCIÓ	4%	0%
	PÉNZÜGYI, BIZTOSÍTÁSI TEVÉKENYSÉG	4%	37%
	INGATLANÜGYLETEK	34%	2%
	SZAKMAI, TUDOMÁNYOS, MŰSZAKI TEVÉKENYSÉG	7%	3%
	ADMINISZTRATÍV ÉS SZOLGÁLTATÁST TÁMOGATÓ TEVÉKENYSÉG	3%	5%
	KÖZIGAZGATÁS, VÉDELEM; KÖTELEZŐ TÁRSADALOMBIZTOSÍTÁS	0%	0%
	OKTATÁS	0%	0%
	HUMÁN-EGÉSZSÉGÜGYI, SZOCIÁLIS ELLÁTÁS	0%	0%
	MŰVÉSZET, SZÓRAKOZTATÁS, SZABAD IDŐ	0%	1%
	EGYÉB SZOLGÁLTATÁS	1%	0%
	HÁZTARTÁS MUNKAADÓI TEVÉKENYSÉGE; TERMÉK ELŐÁLLÍTÁSA, SZOLGÁLTATÁS VÉGGÉSE SAJÁT FOGYASZTÁSRA	0%	0%
	TERÜLETEN KÍVÜLI SZERVEZET	0%	0%
	ÖSSZESEN (MILLIÓ FT)	349 991	483 805

4.4.

Agrárágazati ügyfelek

Az agrárium fókuszát bankcsoportunknál egyrészt üzleti megfontolás, másrészt a helyi gazdálkodók finanszírozási lehetősége, versenyképessége elősegítésének igénye adja. Az NHP második szakaszában az őstermelők is részesedhetnek a 2,5%-os kamatú hitelből. Arra törekedtünk, hogy minél nagyobb körben elérjük az érintett célcsoportot, mivel számukra sok esetben létfontosságú lehet, hogy a gazdálkodási év kezdetén a támogatások előfinanszírozásával növelhessék a rendelkezésükre álló forrásokat.

Bankunk a piacon elsőként jelent meg az NHP második szakaszában nyújtott, többéves, rulírozó jellegű támogatás-előfinanszírozási termékcsoporttal. Több leányvállalatunk is kiemelt figyelmet fordít az agrárium hitelezésére, speciális piaci igényeik kiszolgálására 2014-ben:

- ▶ Bulgáriában bevezettük a támogatás előfinanszírozó terméket;
- ▶ Szerbiában az ún. agromikrohitel jelentősen növelte az ügyfélszámot, és ezzel az agrárhitelezés további katalizátora lett;
- ▶ Horvátországban kialakításra került az agrártevékenységekhez kapcsolódó EU-s közvetlen támogatások előfinanszírozási konstrukciója, amellyel az OTP bankja Hrvatska egyedüli ilyen finanszírozóként lépett fel az országban, így a termék jelentősen hozzájárult az új ügyfelek számának és a hitelállományának bővüléséhez.

10%

AZ AGRÁR ÜGYFÉLKÖR FINANSZÍROZÁSA
A 2014. ÉV FOLYAMÁN 10%-OT MEGHALADÓ
MÉRTÉKBEN BŐVÜLT

15%

AZ NHP 2 FORRÁSOKRA TÁMASZKODÓ
TERMÉKEK ÁTLAGOS HITELÁLLOMÁNYA
15%-KAL BŐVÜLT.



4.5.

Nagyvállalati ügyfelek

Az OTP Bank piaci erőssége a magyar tulajdonú vállalkozói ügyfélkör, amelynek egyedi megoldásokat alakít ki, illetve számukra is biztosítja a kedvezményes feltételekkel elérhető hiteleket (pl. NHP források).

A környezeti erőforrások hatékonyabb felhasználását segítve együttműködünk a GE-vel finanszírozóként több LED-es technológiájú közvilágítás-korszerűsítési projekt megvalósításában (pl. Pécs).

Az OTP Bank Romania 1 környezetvédelmi, 5 megújuló energiaforrás felhasználására irányuló projektet finanszírozott 2014-ben, illetve 8 esetben nyújtott hitelt önkormányzati infrastruktúrafejlesztéshez.

Az OTP Hungaro-Projekt tevékenységi köre az állami és önkormányzati projektekkel kapcsolatos pályázatmenedzselési feladatok állami átvételét követően erősen a vállalati szegmens irányába tolódott csakúgy, mint az OTP Consulting Romániáé.

Az OTP Hungaro-Projekt 2014-ben 15 projekt menedzselését végezte el önkormányzatok és nonprofit szervezetek részére, 21 vállalati ügyfél részére végzett pályázatkészítési, 67 ügyfél számára projektmenedzsment feladatokat. A pályázatkészítési munka révén a szervezet mintegy 1,2 milliárd Ft támogatáshoz segítette hozzá vállalati ügyfeleit, a támogatásban részesített 21 projekt teljes beruházási összege meghaladta a 2,5 milliárd Ft-ot. A fentiekén kívül 11 db, még 2014-ben elkészített projektünk vár jóváhagyásra. Pályázataink elsősorban vállalati telephelyfejlesztésre és kapcsolódó technológiai fejlesztésre, másrészt mezőgazdasági fejlesztésekre irányultak.

2015

CÉLJAINK

A CSALÁDOK OTTHONTEREMETÉSI KEDVEZMÉNYE RENDSZER VÁLTOZÁSAIT NYOMON KÖVETŐ, ARRA FÓKUSZÁLÓ ÉRTÉKESÍTÉS.

FÉLSTANDARD TERMÉKEK KÖRÉNEK BEVEZETÉSÉVEL A KÖZÉPVÁLLALATI KÖR JOBB KISZOLGÁLÁSA.

STANDARD HITELTERMÉKEK BEVEZETÉSE A MIKRO- ÉS KISVÁLLALATI KÖR HATÉKONYABB KISZOLGÁLÁSA ÉRDEKÉBEN. TÁRSASHÁZAK EU-S PÁLYÁZATAINAK SZAKMAI, PÉNZÜGYI TÁMOGATÁSA.

EU-S PÁLYÁZATOK HÁTTÉRDOKUMENTUMAINAK ELEKTRONIKUS BEADÁSI LEHETŐSÉGÉNEK MEGTEREMTÉSE.

11.5

BIZTONSÁG



ORX Működési Kockázatkezelési
Szabályzat



Hitelcsalás megelőző rendszer



„Prioritásként kezeljük a Bankcsoport stabilitásának megtartását, az ügyfeleink számára minden szempontból biztonságos szolgáltatások nyújtását. A banki termékekhez, a szolgáltatásnyújtáshoz számos folyamat kapcsolódik, amely közvetetten vagy közvetve a biztonságot szolgálja. E folyamatok a külső szemlélő számára szinte láthatatlanok, fontosságuk csak akkor tűnik fel, ha nem megfelelően működnek.”

Dr. Gresz István

vezérigazgató-helyettes, Hitelengedélyezési és Kockázatkezelési Divízió

Vállalásaink / 2013

A bank kockázatkezelési rendszerének felülvizsgálata az agrárium sajátosságai szerint

Hitelcsalás (antifraud) megelőző rendszer fejlesztése.

A biztonság érdekében kockázatkezelésünket, biztonsági rendszereinket folyamatosan fejlesztjük.

A biztonságos bank az alábbiakat jelenti számunkra:



STABIL PÉNZÜGYI HÁTTÉR



ÜGYFELEINK ADATAINAK, INFORMÁCIÓINAK VÉDELME



BIZTONSÁGOS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

Eredményeink / 2014

A felülvizsgálat jelenleg is tart.

Megtörtént a fejlesztés.

5.1.

A bankcsoport stabilitása

Az Európai Bankhatóság (EBA) stressz-tesztjén az OTP Bank a régió jelentős bankcsoportjait megelőzve, a 22. helyen végzett a 123 vizsgált európai bank közül. Az OTP Csoport **Common Equity Tier 1** tőkemegfelelési mutatója 2014 végén kényelmesen magas szinten, 14,1%-on állt. A mutató értéke 1,9 százalékponttal csökkent a megelőző évhez képest, amelynek részben oka, hogy a szavatoló tőke értékét csökkentették az év során elszenvedett veszteségek.

A kialakult helyzetre tekintettel az **ukrán leánybank** 2014. második negyedévében – 8 bankfiók bezárásával – beszüntette működését a Krímben. Donyeck és Luganszk megyékben 15 fiók bezárása vált szükségessé, így e két megyében a bank év végén összesen 2 fiókkal rendelkezett. Az e régiókban meglévő kitettségek esetében jelentős mértékű addicionális kockázati költség képzésre került sor (további információt az Éves jelentés tartalmaz e vonatkozásban).

A rendkívüli helyzetben a banknak több síkon kellett helytállnia, gyorsan romló gazdasági körülmények és fegyveres konfliktus közepette kellett menedzselnie üzletvitelét, megőrizve ügyfelei és munkatársai bizalmát, lojalitását. A gazdasági-politikai helyzet néhány

lényeges következménye: az ukrán hrivnya drasztikus leértékelődése, a vállalatok működési körülményeinek és a lakossági ügyfelek fizetési képességének és készségének romlása, visszaeső kereslet. A speciális helyzetben lévő területek betéteseit kifizetik más fiókokban, ugyanakkor az e régiókban meglévő kitétségeket a bank prudens módon közel 100%-ban lefedezte céltartalékkal. E körülmények között fontos eredménynek tartjuk, hogy a bank biztonságos üzletmenetet és likviditást tartott fenn és megfelelt az ukrán felügyelet által kezdeményezett stressz-teszten. A bizalom megtartása, a megnyugtató érdeklődésben kiemelt hangsúlyt helyeztünk a külső és belső kommunikációra.

Az ügyfelek irányába a bank kríziskommunikációs médiakampányt folytatott, amelynek középpontjában a bank megbízhatósága, stabilitása és magas szolgáltatási minősége állt. A cél a tömeges betétkivételek megelőzése volt; az erőfeszítések eredményesnek bizonyultak, lényegesen növekedett a betétek volumene (devizaárfolyam változások hatásától tisztítva).

2014 folyamán mind a lakossági, mind a vállalati hitelezési tevékenységét jelentősen visszafogta a bank. A lakossági üzletág valamennyi büntetést és néhány díjat is törölt az érintett területen lakók esetében és egy speciális hitel-újrastrukturálási gyakorlatot vezetett be (bővebben lásd 6.2-es fejezet).

Oroszországban a fogyasztási hitelpiaci környezet már 2013. második felétől kezdett kedvezőtlenebbé válni, az általános gazdasági helyzet 2014. negyedik negyedévében bekövetkezett romlására a bank az egyes hiteltermékek esetében a folyósítás korlátozásával, illetve átmeneti felfüggesztésével, továbbá árazási lépésekkel válaszolt.

14,1%

14,1% ELSŐDLEGES ALAPVETŐ
(COMMON EQUITY TIER 1)
TŐKEMEGFELELÉSI MUTATÓ

5.2.

A kockázatkezelési rendszerek fejlődése

Az OTP Csoport kockázatkezeléssel kapcsolatos alapelvei változatlanok maradtak, ugyanakkor 2014-ben is fejlesztettük folyamatainkat, értékelési rendszereinket.

► A működési kockázatok terén korábban alacsony kockázatúnak vélt, de drasztikus hatású események bekövetkezése az elmúlt év eseményei alapján reálisra válhat (pl. ukrainai események, kiemelkedő pénzügyi hatással bíró jogszabályváltozások); a helyzetek kezelésében sokat segít a megfelelő szcenárióelemzéssel történő felkészülés.

► A digitalizáció növekedése az IT-típusú kockázatok fokozódásával és új típusú kockázatok felmerülésével jár (pl. adatvesztés, rendszerleállások, csalási kísérletek) ezért a legfontosabb elektronikus rendszereink üzletmenete folytonosságának biztosítására 2015-ben kiemelt hangsúlyt helyezünk.

Bankcsoportunk 2013 végén vált tagjává a 65 banki tagot számláló **ORX** (Operational Riskdata eXchange) adatkonzorciumnak, ami 2014 során már lényegesen hozzájárult a veszteségek becslése terén az adatminőség és módszertanok minőségi fejlődéséhez, a megbízhatóbb szcenáriók, modellek készítéséhez.

Az OTP Csoport tagjai folyamatosan térnek át a működési kockázati tőkekövetelmény¹⁷ kalkulálásában a fejlett¹⁸ módszertan alkalmazására. 2014-ben lezajlott a vizsgálat a román leánybankunknál, és a szlovák, illetve a horvát bankok nyújtották be csatlakozási kérelmüket. Az AMA-módszertan alkalmazása, illetve az ORX-hez való csatlakozás következményeként módosítottuk a **Működési Kockázatkezelési Szabályzatot**, amely így többek között a magas veszteségek esetében kötelező validációt ír elő; bővíti az egyes szakterületek által gyűjtendő és rögzítendő eseménytípusok körét; szabályozza a veszteségadatok számviteli egyeztetési folyamatát; illetve szakértői alapon lehetőséget ad az éves belső tőkeszámítás során a működési kockázatokra számított tőkekövetelmény 5%-os módosítására a Működési Kockázatok Bizottság számára.

¹⁷ A csoportszintű működési kockázati tőkekövetelmény a várható és nem várható veszteségekre nyújt fedezetet.

¹⁸ AMA módszertan: Advanced Measurement Approach

Szintén a 2014-es év eredménye Magyarországon az **anti-fraud (csalásmegelőzési) rendszer üzemeltetésének** megkezdése, amely a külső csalások ellen nyújt nagyobb védelmet az adatok szűrésével, hálózatelemzéssel. A bankcsoport legfontosabb működési kockázatát – elsősorban a leánybankokat érintve – továbbra is a külső csalás (hitelcsalás, bankkártyás visszaélések) jelentette. Ukrajnában emellett IT-problémák merültek fel, illetve a háborús állapotok az ingatlanokban okoztak kárt.

Az elkövetkezendő években célunk, hogy a működési kockázatok a stratégia döntéstámogatás részét képezzék. Ehhez többek között „kockázati étvágy keretrendszer” kialakítását tervezzük, ami segít a kockázatok mértékének a várható veszteségekhez és a kockázatkezelés költségeihez való viszonyításában.

5.3.

A banki rendszerek biztonságának fejlődése

A banki szolgáltatásnyújtás elválaszthatatlan a biztonságtól. Az adatvagyon védelme, az adatvesztés megelőzése kiemelt cél, amelynek teljesülését folyamataink, rendszereink és fejlesztésük szolgálják. Ügyfeleink személyes adatainak védelmével való visszaélésre a Bankcsoport tagjainak többségénél elenyésző esetben került sor, Ukrajnában és Oroszországban összesen három esetben történt jelentősebb számú ügyfelet érintő visszaélés. **A**

A hatékony bankbiztonsági intézkedések hatására napjainkban az erőszakos jellegű bűncselekmények (pl. a bankrablások, ATM kifosztások, betörések) erősen visszaszorulóban vannak, Magyarországon gyakorlatilag megszűntek. Az ügyfélérdekek és az adatkezelés védelmének mind magasabb szintű biztosítása érdekében a Bankcsoport több biztonsági fejlesztést hajtott végre 2014-ben. Az adatkezelés, az adatok biztonsága és az adatszivárgás megakadályozása érdekében a legkorszerűbb információtechnológiai és biztonsági megoldásokat alkalmazzuk és fejlesztjük, melyek működését folyamatosan ellenőrizzük.

0,0067%

CSOPORTSZINTEN MINDÖSSZE 0,0067%,
AZ OTP BANK VONATKOZÁSÁBAN 0,005%
A SAJÁT KIBOCSÁTÁSÚ BANKKÁRTYÁKKAL
TÖRTÉNŐ VISSZAÉLÉSEK ARÁNYA,
NAGYSÁGRENDILEG ALACSONYABB
A MASTERCARD EURÓPAI ÁTLAGÁNAK (0,0501%).

2015

CÉLJAINK

A BANK KOCKÁZATKEZELÉSI RENDSZERÉNEK
FELÜLVIZSGÁLATA AZ AGRÁRIUM
SAJÁTÓSSÁGAI SZERINT

„KOCKÁZATI ÉTVÁGY KERETRENDSZER”
KIALAKÍTÁSA

A LEÁNYBANKOK FOLYAMATOS BEVONÁSA AZ
AMA-MÓDSZERTAN ALKALMAZÁSÁBA

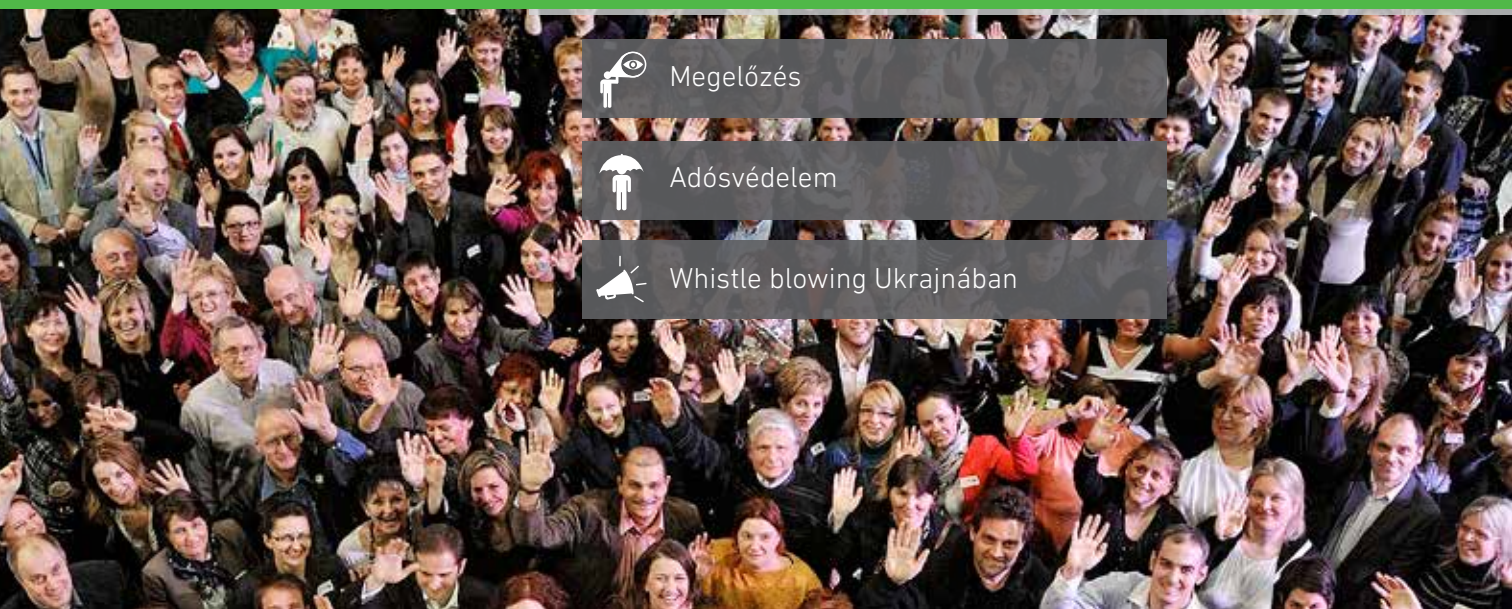
ADATSZIVÁRGÁS ELLENI VÉDELMI RENDSZER
(DLP) BEVEZETÉSE

ÜGYFELEKET ÉS MUNKAVÁLLALÓKAT CÉLZÓ
IT-BIZTONSÁGI TUDATOSSÁG NÖVELŐ
INTÉZKEDÉSEK

11.6

COMPLIANCE ETIKUS SZOLGÁLTATÁS- NYÚJTÁS

Az OTP Csoport hangsúlyt helyez az elvárásoknak való megfelelésre; arra, hogy a jogszabályi előírások teljesítésén túl is megfeleljünk az üzleti etika elvárásainak az ügyfélérdekek védelme, a tisztességes, etikus, transzparens működés érdekében.



Vállalásaink / 2013

A továbbfejlesztett összeférhetetlenségi szabályzat kiadása

A pénzmosás elleni szűrőrendszerek további fejlesztése

Eredményeink / 2014

A felülvizsgált összeférhetetlenségi szabályozás kiadása 2015 első félévében fog megtörténni.

A pénzmosás elleni szűrőrendszer frissítése a legtöbb leányvállalatnál lezajlott, illetve azon bankoknál, ahol a fejlesztés folyamatban van, a megfelelő szűrést 2015. év végéig a jelenlegi verzió biztosítja.

6.1.

Compliance¹⁹

A compliance fontos szerepet tölt be az üzleti folyamatok támogatásában, különösen a termékfejlesztés, belső szabályozás, üzleti folyamatok, terméktájékoztatók kialakítása során ellátott tanácsadási, véleményezési, jóváhagyási funkció által. A compliance tevékenység érvényre jutása 2014-ben tovább erősödött; az év során több mint 5600 belső szabályozó dokumentum, 176 bizottsági előterjesztés véleményezési folyamatában vett részt csak az anyabank compliance szervezete.

2014 lényeges eseményei:

- ▶ 2014-ben is hangsúlyt helyeztünk a compliance témákat érintő újdonságokhoz kapcsolódó képzések megtartására, illetve az újonnan belépő munkavállalók képzésére. A compliance témakörben kiadott, intraneten megjelentetett és folyamatosan aktualizált útmutatók, tájékoztató anyagok elősegítik a szabályzatokban előírt kötelezettségek betartását. Emellett egyre több banki munkatárs él a telefonos, illetve írásbeli állásfoglalások, konzultációk lehetőségével is.
- ▶ Az ukrán JSC OTP Bank etikai és jogi „whistle blower” bejelentő rendszert vezetett be ügyfelei és alkalmazottai számára. A bejelentőlapokat a weboldalon keresztül lehet leadni, azokat a Compliance Főosztály kapja meg és vizsgálja ki.
- ▶ Az OTP Bank folytatta a jogsértések és etikai bejelentések komplex megtételére és fogadására alkalmas, 2015-ben induló új bejelentőrendszer kialakítását.
- ▶ Az év során csoportszinten összesen 2 db etikai bejelentés érkezett ügyféltől, mindkettő a nem megfelelő színvonalú ügyfélszolgálat, kifogásolható kommunikációs hangneme, nem megfelelő ügyintézői magatartás miatt. Mind a két esetben megállapítást nyert az Etikai Kódexben foglalt normák megsértése, illetve hogy kisebb súlyú etikai vétség történt. Az érintett munkavállalók figyelmét felhívtuk a Kódexbe ütköző magatartás folytatásának abbahagyására, illetve a Kódexben foglalt etikai normák betartására, továbbá a munkavállalók írásbeli figyelmeztetésben részesültek. Etikai Bizottság előtti eljárásra nem került sor. Esélyegyenlőséget érintő bejelentés 2014-ben nem volt.
- ▶ 2014-ben az OTP Bankra a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 38 millió Ft-os bírságot szabott ki. A GVH álláspontja szerint a bank megtévesztő tájékoztatást nyújtott a hitelkártya-használat során a kamatmentes visszafizetés lehetőségeiről, illetve a türelmi időszakból történő

kicsúszás következményeiről. A GVH a bírság megfizetése mellett kötelezte a bankot a határozat bankfiókokban és a bank honlapján 120 napig történő kifüggesztésre, valamint a 2012. január 1. és 2013. december 18. között felszámított, jogsértőnek tartott kamatbevétele késedelmi kamatokkal növelt visszafizetésére. Az OTP Bank a bírságot megfizette, valamint önkéntesen fejlesztettük a fiókokban a hitelkártya-használatra vonatkozó tájékoztatást (ld. Ügyfélközpontúság fejezet), ezzel együtt jogorvoslatot kértünk a bíróságtól.

- ▶ Bankcsoporti szinten 45 esetben került sor bírság kiszabására a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt, a megfizetett bírság összege 1,1 milliárd Ft volt. **A** A felügyelet az év során 1 esetben szabott ki bírságot az OTP Bankra 60 millió Ft értékben a fogyasztónak minősülő ügyfelekkel szemben felszámított díjaknak, jutalékoknak, költségeknek a fogyasztó számára hátrányos, egyoldalú módosítása kapcsán megállapított nem megfelelő eljárás miatt. A bírságot társaságunk megfizette.
- ▶ Magyarországon az év első felében számos hiteles per volt folyamatban. A Kúria döntéseit követően megteremtődtek a törvényi feltételei annak, hogy a hitel-intézetek szabályozott keretek között el tudjanak számolni az elmúlt években devizahitelt, illetve forinthatelt felvett ügyfeleikkel. A törvényi előkészítés során a Bankszövetség szakemberei végig részt vettek a jogalkotási folyamatban. Rendkívüli előkészületek után, komoly hatósági és média figyelem mellett kezdődhetett az elszámolás a 2015-ös év elején.
- ▶ Több száz devizahiteles semmisségi perből összesen két esetben született az OTP Bankot elmarasztaló ítélet; ezen esetekben a Kúriához fordultunk jogorvoslatért.
- ▶ 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 együttműködött, a PBT-eljárások többségében az általunk javasolt egyezséget az ügyfél elfogadta. 2014-ben összesen 312 eljárás indult és mindössze egy esetben hozott a PBT bankunk álláspontjával nem egyező ajánlást, amelyet a megnyugtató rendezés érdekében elfogadtunk. Mindössze 11 esetben került sor bírság kiszabására és megfizetésére ezen ügyek kapcsán, összesen mintegy 600 ezer Ft összegben.

¹⁹ A jogszabályi elvárásoknak, nemzetközi normáknak, etikus üzleti magatartásnak való megfelelés

6.2. Adósvédelem

A fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek számára 2014-ben is elérhetőek voltak adósvédelmi programjaink. Az állami programok mellett továbbra is lehetőséget biztosítottunk a részvételre a bankcsoport által kidolgozott programokban²⁰.

A banki adósvédelmi eszközökben Magyarországon nem volt számottevő változás az év során. A gyűjtőszámla igénybevételének lehetősége decemberben megszűnt a deviza-jelzáloghitelek 2015 első negyedévében lezajlott forintosítása és a változó jogszabályi környezet miatt. 2014 első félévében két ütemben indítottunk kampányt, melyben gyűjtőszámla-hitelt és futamidő-hosszabbítást ajánlottunk hátraleékos és veszélyeztetett ügyfeleinknek. Az adósvédelmi programban részt vevő ügyletek aránya a legtöbb terméknél csökkenő tendenciát mutatott 2014-ben.

A leánybankok esetében Ukrajnában és Oroszországban volt szükség az adósvédelmi eszköztár jelentősebb változtatására. Ukrajnában a kialakult politikai, gazdasági helyzet miatt az ügyfelek jelentős részének okozott nehézséget a törlesztés, illetve a fizetési hajlandóság is mérséklődött. A korábbi, 2008/2009-es válságra szabott eszköztárat teljesen újra kellett gondolni. A bank két konstrukció keretében aktuális piaci árfolyamon hívnyára váltott lakossági devizahiteleket. Az egyik konstrukció esetében a futamidő alatt szerződészerűen teljesítő ügyfeleknek alapesetben 30%-os adósság-elengedést és kamatkedvezményt kínált, a másik esetben a türelmi időszak alatt alacsonyabb kamatot. A hívnyára váltott hitelek összege 2014 év végén 2 milliárd forintnak megfelelő összeget tett ki. Oroszországban a szankciók életbe lépése után, elsősorban az év végétől jelentkeztek fizetési nehézségek az ügyfeleknél.

Az OTP banka Hrvatskánál technikai okokból növekedett az adósvédelmi programban részt vevő hitelek állománya. Jogszabályi kötelezettség miatt a folyószámlahitelek keretcsökkentésénél, ha az ügyfél nem tudja egyben visszafizetni a különbözetet, akkor 12 havi részletben törlesztheti. Az emiatt engedélyezett hitel az adósvédelmi programban részt vevő hitelek állományát növeli.



²⁰ Lehetőségek: futamidő hosszabbítás, törlesztés (részleges) felfüggesztése, az előzőek kombinációja, adósságrendező hitel, keretcsökkentési megállapodás, részletfizetés, konstrukció-módosítás

ADÓSVÉDELMI PROGRAMBAN RÉSZT VEVŐ ÜGYFELEK ARÁNYA²¹ (VOLUMEN)

2014.12.31.

AVP-ben részt vevő ügyfelek aránya (volumen) 2014M12	OTP Bank	OTP Bank Russia	OTP Bank Ukraine	DSK Bank	OTP Bank Romania	OTP banka Hrvatska	OTP Banka Slovensko	OTP banka Srbija	CKB Bank
Folyószámlahitel	1,84%			0,00%			0,00%	0,00%	1,10%
Áruhitel	0,27%			0,16%					
Hitelkártya	2,07%			0,00%			0,00%	0,00%	0,00%
Személyi kölcsön	1,60%	0,20%	15,2%	1,30%	0,68%	0,68%	0,00%	4,70%	8,90%
Autóhitel		2,10%							
Lakáshitel	0,29%			2,70%	3,20%	3,20%	0,60%	5,70%	7,10%
Szabad felhasználás jelzáloghitel	0,45%	1,30%		3,50%	3,93%	3,93%		5,80%	5,30%

A súlyosan eladósodott, kiszolgáltatott családok lakhatásának hosszú távon történő biztosítása érdekében Magyarországon 2014-ben is együttműködtünk a Nemzeti Eszközkezelővel (NET). A 2014-ben jóváhagyott tranzakciók száma 7460, melyből 6175 esetben a vételár kifizetése is megtörtént. Az év során az indított végrehajtási eljárások, a kitűzött árverések, valamint a sikeres árverések egyaránt visszaestek a korábbi évhez viszonyítva, ami a Kúria törvény (2014. évi XXXVIII. Törvény) és az Elszámolási törvény (2014. évi XL. törvény) hatályba lépésével magyarázható. Kilakoltatás nem történt 2014-ben.

Bankcsoporti szinten a **90 napon túli késedelmes hitelek** aránya 0,4 százalékponttal mérséklődött az előző évhez képest (19,3%-ra). A csökkenés mindenekelőtt az orosz és bolgár késedelmes hitelek arányának jelentős mérséklődésének következménye, amely elsődlegesen a 2014 során IFRS szerint végrehajtott részleges leírások hatását tükrözi²². A 90 napon túli késedelmes hitelek eladások és leírások nélkül számított árfolyamszűrt állománynövekedéséből 2014-ben 67%-ot tett ki az orosz és ukrán hozzájárulás. Az OTP Csoport többi tagjánál összességében nem történt érdemi változás a nem teljesítő hitel képződés dinamikájában. (A késedelmes hitelekről befektetőinket is folyamatosan, részletesen tájékoztatjuk, bővebb információ a https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Prezentaciok honlapon található).



2015

CÉLJAINK

A FELÜLVIZSGÁLT ÖSSZEFÉRHETETLENSÉGI SZABÁLYOZÁS PUBLIKÁLÁSA

ETIKAI BEJELENTŐVONAL: AZ ETIKAI BEJELENTÉSEK KEZELÉSÉHEZ SZÜKSÉGES FÜGGETLEN ÉS ÖNÁLLÓ CSATORNA ÉS ELJÁRÁS KIDOLGOZÁSA.

ÚJ ETIKAI KÓDEX ÉS EHHEZ KAPCSOLÓDÓ BELSŐ ELJÁRÁSREND KIALAKÍTÁSA

A FATCA MEGÁLLAPODÁSNAK VALÓ MEGFELELÉS

²¹ Az üres mezők jelentése: adott termékre nem terjed ki az adósvédelem, vagy az arányról nem áll rendelkezésre információ.

²² A részleges leírások nélkül a késedelmes hitelek aránya 22,0% lett volna 2014 végén.

11.7

FELELŐS MUNKÁLTATÓ



Készségfejlesztő tréningek fejlesztése



Munkahelyi egészségi és biztonsági
kockázatelemzés



Sportolás népszerűsítése



Mentori rendszer



A régió meghatározó foglalkoztatójaként felelősséggel tartozunk munkatársainkért. Munkatársaink szerepe kulcsfontosságú az OTP Csoport eredményességében, ezért elsődleges célunk tehetséges és elkötelezett munkavállalói kör kialakítása, illetve megtartása.”

Rudas Ágnes

Humánerőforrás Gazdálkodási Igazgatóság

Vállalásaink / 2013

Fiókhálózati vezetők utánpótlási rendszerének bevezetése

Az OTP Bank intranetjének megújítása

Szervezetfejlesztési módszertan és keretrendszer kialakítása

Országos szintű új munka-tűzvédelmi szabályozás kidolgozása, elfogadása Magyarországon

Az ügyfélkommunikációs tréning lezárása, az érintett munkatársak teljes körű képzésével

Munkahelyi egészségi és biztonsági kockázatelemzés elvégzése az OTP Bankban

A sportolás, sportszakosztályok és az egészségmegőrzés lehetőségeinek népszerűsítése az OTP Bankban

Eredményeink / 2014

A teljesítményértékelésen alapuló fejlesztő programok elindultak, az egységes utánpótlási rendszer kidolgozása a következő évek feladatai között szerepel.

Az átalakítás folyamatban van

A módszertan és a szervezetfejlesztés megvalósítása is megvalósult.

Nem teljesült, mert az előzetes tervekkel ellentétben a banki munkavégzésre kiható jogszabályváltozások közül a legfontosabb (az Új Országos Tűzvédelmi Szabályzat) késve jelent meg 2014-ben.

Megvalósult

Megvalósult

Megvalósult, intranetes kommunikációval

A munkatársakkal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat <https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato> honlapunkon találja.



7.1.

Foglalkoztatás

2014-ben az előző évhez hasonlóan mintegy 38 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportnál teljes munkaidőben vagy havi 60 óra feletti részmunkaidőben²³. A piaci, gazdasági körülmények indokolják, hogy Oroszországban és Ukrajnában lényegesen, 11 000 főről 8 800 főre csökkent az ügynöki hálózat mérete. A korábban Oroszországban dolgozó havi 60 óra alatti részmunkaidősök alkalmazása (több mint 5000 fő) viszont szinte teljesen megszűnt; Ukrajnában összességében közel 40%-kal csökkent a munkavállalói létszám az előző évhez képest. Horvátországban a végrehajtott akvizíció eredményeként 22%-kal nőtt a munkavállalók létszáma. 

Kölcsönzött munkaerőt 2014-ben a Bankcsoport jellemzően nem alkalmazott.

Az OTP Bank 2014. évi átlaglétszáma az előző évihez képest gyakorlatilag változatlan, de az éves zárólétszám 118 fővel kisebb volt az előző évinél. A változást a központi szervezet átalakításával járó létszámcsökkenés és az új tevékenységek elindításával (pl. postai kézbesítési részleg) járó létszámnövekedés együttes hatása eredményezte.

2014-ben fontos feladat volt az OTP Bank **központi szervezetének átalakítása**.

Az átalakítás céljai:

- csoportszinten hatékonyabb működés, a költséghatékonyság növelése a párhuzamos funkciók összevonása révén,
- hierarchiaszintek csökkentése a szervezet rugalmasságának fokozása érdekében,
- a logikusan összevonható szervezeti funkciók egységesítése.

Az átalakítás csoportos létszámcsökkentéssel is járt. A munkaviszony megszűnések döntő többsége közös megegyezéssel valósult meg. Az OTP Bank 2014-ben az ellátási és üzemeltetési tevékenységet részben kiszervezte, azt a továbbiakban az OTP Ingatlanüzemeltető Kft. (mintegy 180 fő) végzi.²⁴

7.2.

Képzés és oktatás

A magas színvonalú, ügyfélközpontú kiszolgálás és a hatékony szervezeti működés érdekében kiemelten kezeljük munkatársaink képzését. A munkakörök ellátásához szorosan kapcsolódó szakmai képzéseken túl **az alábbi programok segítették a készségfejlesztést:** 

➤ Az OTP Bank esetében az érintett munkatársak teljes körű képzésével lezárult az **ügyfél-kommunikációs tréning**. A 2011-ben bevezetett, személyiségtípusokra épülő ügyfélkapcsolati kommunikációs tréningen 2014 során újabb 539 munkatársunk vett részt (az év végéig összesen 4021 munkatárs végezte el a képzést).

➤ A call centerben formalizáltuk és képzésekkel, támogató anyagokkal megerősítettük a 2013-ban bevezetett **mentori rendszert**. A legjobb hálózati mentorok közül kiválasztottunk és külön elismerésben részesítettünk három olyan kollégát, akik rendkívül elhivatottan, kiemelkedően példaértékű hozzáállással támogatják az új kollégákat a szakmai ismeretek begyakorlásában és a szervezeti szocializációban.

➤ Mentori kézikönyvünket és dokumentumainkat átadtuk a montenegrói leánybankunknak, akik a formalizált mentori rendszer bevezetésén dolgoznak.

➤ Az OTP Bank hálózati vezetőinek (fiókvezetők és értékesítést támogató munkatársak) teljesítményértékelése során megfogalmazott fejlesztési igényeire 9 témában szerveztünk képzéseket (pl. problémás helyzetek és konfliktusok kezelése, asszertív kommunikáció, teljesítmény menedzsment és helyzetfüggő vezetés). Az összesen 116 tréningen 1039-en vettek részt.

➤ Az OTP Bank Russia az ügyintézők képzési anyagainak teljes körű megújítása mellett új elvárásokat fogalmazott meg a fiókvezetők felvételéhez.

Jelentős módszertani fejlesztéseket valósítottunk meg 2014-ben:

- Hálózati tréningmenedzsment folyamatot vezettünk be a tréningek hatásának a növekedése érdekében.
- A készségfejlesztő tréningek eredményességének növelésére a tréningek elő- és utánkövető elemeit továbbfejlesztettük. A legfontosabb bevezetett elemek: önképző filmtár, képzést követő feladat alapú emlékeztető e-mailek küldése, Gamification alapú elektronikus fejlesztési eszköz.

²³ A foglalkoztatottak egy része – összesen közel 8 800 fő – ügynökként dolgozik Ukrajnában és Oroszországban.

²⁴ A Vállalati felelősségvállalási jelentés a társaság adatait 2015-től kezdődően fogja tartalmazni, technikai okok miatt.

2014. 12. 31.

A MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁNAK MEGOSZTLÁSA ORSZÁGONKÉNT

STATISZTIKAI LÉTSZÁM, FŐ

17 142



Oroszország

9 295



Magyarország

4 001



Ukrajna

3 549



Bulgária

1 246



Horvátország

972



Románia

670



Szerbia

661



Szlovákia

440



Montenegró



MUNKAVÁLLALÓK

38ezer

MUNKAVÁLLALÓ

Csoportszinten a foglalkoztatottak meghatározó többsége, 79%-a nő.

Az OTP Csoport munkavállalóinak érdekképviselésében lényeges változás 2014-ben nem történt; a dolgozók többségére vonatkozik kollektív szerződés.



CSAPATÉPÍTÉS

Az OTP Bank munkatársai 2014-ben is több esetben használták a csapatépítő rendezvényeket segítségnyújtásra, például:

- ▶ a Dél-dunántúli Régió munkatársai (145 fő) lekvárt főztek, és az elkészült termékeket egy óvodának, illetve egy karácsonyi rendezvény keretében halmozottan hátrányos helyzetű gyermekeknek adták oda.
- ▶ Az Elektronikus Banki Igazgatóság munkatársai (447 fő) gyermekotthonokban lakó gyermekek számára készített karácsonyi ajándécsomagot.

327 féle

AZ OTP BANKBAN 327 FÉLE BELSŐ TANTERMI PROGRAMON KÖZEL 300 EZER ÓRA KÉPZÉSI IDŐ



56 000 óra

AZ OTP BANKBAN 430 DB E-LEARNING MODUL/TUDÁSTESZT KERETÉBEN 56 EZER ÓRA FELDOLGOZÁSI/TESZTELÉSI IDŐ

555 000 óra

KÉPZÉS AZ OTP CSOPORTBAN, 15 ÓRA/FŐ

98%

98%-OS TRÉNING RÉSZTVEVŐI ELÉGEDETTSÉGI MUTATÓ

89%

89%-OS MEGFELELÉS A TUDÁSTESZTEKEN/VIZSGÁKON

7.3.

Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek

Az OTP Bank juttatási és motivációs rendszere alapvetően nem változott 2014-ben.

Az OTP Csoport bankjai az adott országban betöltött pénzügyi súlynak megfelelő mértékű juttatást biztosítanak munkatársaiknak. A magyarországi vállalatok jellemzően nem hajtottak végre béremelést 2014-ben, a külföldi leánybankok többsége kismértékben (0-5%) növelte a béreket. **A**

A DSK Bank módosította a fiókvezetők és az értékesítésben dolgozó munkatársak esetében bevezetett egy, az ügyfélkiszolgálás minőségéhez kapcsolt bónusz-korrektív értékelést.

Az OTP Csoport tagjai 2014-ben is díjazták a **kimagasló teljesítményt** nyújtó munkatársaikat és csapatokat. Az elismerések az üzleti teljesítmény mellett az együttműködésben és innovációban jelentős eredményeket felmutató kollektívákat, illetve projekteket értékelték.



KÖZÖSSÉGÉRT DÍJ

Fióki kategóriában a nyertes: Vecsési fiók

A vecsési fiók nyertes pályázata a tudásmegosztás, együttműködés és egészségmegőrzés terén számos egyedi ötletet tartalmazott. A fiók kiváló példát állít arra, hogy sikerorientált magatartás mellett a csapatszellem erősítésére irányuló gyakorlatok tudatos alkalmazása növeli a fióki teljesítményt. A közösség összetartásának legfőbb titka egymás munkájának elismerése és támogatása.

Központi kategóriában a díjazott: Elektronikus és Bankszámla Szolgáltatási Igazgatóság Telefonos Hátralékkezelési I-es Osztálya

Egy nagy létszámú és összetartó közösséget ismertünk el, akik saját kezdeményezésből számos gyakorlatot működtetnek, amelyek a hatékony kommunikáció, az együttműködés, illetve a munkatársak fejlesztésében egyedülállóak és méltó példát állítanak a bank más szervezeti egységei számára. Az osztály fő értékei az egymásra való odafigyelés, az empatikus magatartás, illetve az elfogadás, amelyet az ügyfélkiszolgálás magas színvonala is visszatükröz.

7.4.

Munkatársak bevonása, belső kommunikáció

A belső kommunikációban a szakmai munka támogatására, az OTP Bank munkáltatói imázsának erősítésére, valamint a közösségépítésre helyeződött a hangsúly 2014-ben. Kiemelt helyen szerepelt a kommunikációs csatornák frissítése és a többszintű belső kommunikáció csatornáinak, eszközeinek létrehozása.

► A felső- és középszintű kör számára létrehoztunk egy zárt intranetes felületet, amely lehetővé teszi, hogy időről időre célzottan és biztonságosan juttathassunk el a címzetteknek bizonyos, elsősorban videó tartalmakat. A Szamovár rendezvénysorozattal pedig az eddig kevés kötetlenebb találkozási lehetőséggel rendelkező középszintű körnek biztosítunk fórumot vélemény- és tapasztalatcserére.

► „A mi sztorink” címmel elkészült az OTP Bank Márkakönyve az OTP Bank 65. évfordulója apropóján. A könyvben a bank márkaértékein keresztül, történetek segítségével mutatjuk be az OTP Bankot.

► Az OTP Csoportot bemutató angol nyelvű image filmben animált feliratok segítségével csoportszintű információkat, a bankcsoport számára fontos fenntarthatóság és önkéntesség témakörét, valamint a díjak és elismerések rendszerét is bemutatjuk.

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

A munkatársak megnyugtatására kiemelt hangsúlyt helyezett az ukrán leánybank. A kollégák megbeszéléseken, konferenciabeszélgetéseken, e-mailekben kaptak rendszeresen híreket, emellett az intraneten a vezérigazgató CEO Blog keretében hetente tájékoztatta a munkatársakat. A hiteles és közvetlen kommunikációt a munkatársak pozitívan értékelték.

7.5.

Egészség, munkakörnyezet

Az egészséges munkatársakért

Az egészséges életmódot továbbra is népszerűsítjük és ösztönözzük a bankcsoport munkatársai körében, több esetben a jogszabályi előírásokat meghaladóan. Az egészségügyi ellátás főbb elemei változatlanok voltak 2014-ben, ezekről részletesebben [honlapunkon](#) tájékozódhat.

A CKB Bank Mellrák Megelőzési Kampanyban vett részt. A dolgozók a kampány keretében szervezett sétán, szűrésben vettek részt és minden alkalmazott kapott a betegséggel kapcsolatos kiadványból.

Az OTP Csoport több vállalata szervez munkatársai és esetenként azok családtagjai számára olyan eseményt, amelynek célja a kötetlenebb időtöltés. A rendezvények leggyakrabban a sport és a karácsony, illetve újév köré szerveződnek. A vállalatok munkatársai a versenytársakkal közösen szervezett eseményeken is részt vesznek.

Néhány példa az elmúlt évből:

► Nemzetközi Sportnapok: A sportnapokon három külföldi leányvállalat, az öt magyarországi régió, valamint a központ csapatai nyolc sportágban mérköztek meg egymással. A rendezvényen közel 400-an vettek részt.

► OTP Bank Családi Nap: A rendezvényen több mint 6 ezer fő – munkavállalók és hozzátartozók – vett részt. A kulturális programok mellett az önként vállalkozók öt sportágban mérhették össze képességeiket barátságos mérkőzések formájában.

► A Magyar Bankok Sporttalálkozója: 2014-ben 16 bank részvételével zajlott. Az OTP Bank csapata 70 fővel képviseltette magát a rendezvényen, amelyen összesített eredményben első helyezést ért el.

► A JSC OTP Bank fociversenyt szervezett az alkalmazottaknak 110 résztvevő és 200 drukker részvételével. A bank 10 alkalmazottja futóként a Kijevi Jótékonyági Maratonon is részt vett.

► Horvátországban a bankok közös sportnapján az OTP Bank dolgozói összesen 7 érmet nyertek.

Munkahelyi egészségi és biztonsági kockázatfelmérés

A munkavédelmi szempontú országos kockázatértékeléseket 2014-ben az OTP Bank valamennyi telephelyére és munkavállalójára kiterjedően elvégeztük

a hatályos jogszabályoknak megfelelően. Többek között megtörtént az egyes munkahelyek hőmérsékletének, megvilágításának és zajszintjének mérése, valamint a pszichoszociális kockázatok felmérése. A feltárt kockázati tényezők valamennyi telephelyen „B, Elviselhető kockázat – időszakos megfigyelést igényel” kategóriába sorolódtak. Azonnali intézkedést igénylő, súlyos, elfogadhatatlan kockázatot egy telephelyünkön sem állapítottak meg. Az OTP Bank elkötelezett aziránt, hogy megfelelő követelmények megfogalmazásával hasonló munkahelyi egészségvédelmi és munkabiztonsági elkötelezettségre ösztönözze a bank leányvállalatait és külső szerződéses partnereit. A hazai leányvállalatok részére az OTP Bank belső szabályozása irányelveként szolgálhat.

Balesetek

A munkabalesetek száma, súlyossága, illetve a sérülések jellegére vonatkozólag az előző évek adataihoz hasonlítva, stagnálást mutat. A munkaképtelenség napjainak száma az előző évhez hasonlóan alakult, egyébként 2011-től jelentős csökkenést mutatott. Az OTP Bankban legtöbb munkabaleset továbbra is az épületen belüli gyalogos közlekedésből adódott, általában az érintett munkavállaló figyelmetlensége miatt. 2014-ben a munkabalesetet szenvedett munkavállalóink többsége 35 évnél fiatalabb volt, ezért a munkavédelmi oktatások során kiemelt figyelmet fordítunk az ún. első munkahelyes dolgozókra, a rövid szakmai gyakorlattal rendelkezőkre, a diák munkát, ideiglenes munkát végzőkre. Új belépő munkavállalóink az általános munkavédelmi, illetve tűzmelőzési ismeretekkel már az „Orientációs nap” előadásain is találkozhatnak.

2015

CÉLJAINK

A TRANSPARENTTEBB CSOPORTIRÁNYÍTÁS ÉRDEKÉBEN A CSOPORTIRÁNYÍTÁSI SZABÁLYOZÁS MEGÚJÍTÁSA

AZ OTP BANK ÚJ MUNKAVÉDELMI SZABÁLYZATÁNAK VÉLEMÉNYEZÉSE ÉS KÖZZÉTÉTELE

AZ OTP BANKBAN AZ INTEGRÁLT DIGITÁLIS HR-MENEDZSMENT RENDSZER BEVEZETÉSÉNEK ELŐKÉSZÍTÉSE, EHHEZ KAPCSOLÓDÓAN A HR-FOLYAMATOK MEGÚJÍTÁSA

AZ OTP BANKBAN A SPORTHOZ ÉS EGÉSZSÉGES ÉLETMÓDHOZ KAPCSOLÓDÓ LEHETŐSÉGEK KISZÉLESÍTÉSE ÉS A SPORT LEHETŐSÉGEK INTEGRÁLÁSA.



11.8

KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS



Érintettek bevonása



OTP Bank Bozsik-program



Jagamas János-gyűjtemény



OTP Önkéntes Program



„Az OTP Csoport fontosnak tartja, hogy gazdasági erejéhez mértén hozzájáruljon a közösség fejlődéséhez. Támogatásaink értékvezéreltek és általuk törekszünk érintettjeink bevonására, mozgósítására. Magyarország egyik legnagyobb, milliárdos nagyságrendű adományozójaként a pénzbeli támogatás mellett így egyre több olyan projektet indítunk, ami a Bank kezdeményezésére, civil vagy szakmai partner bevonásával és az érintettekkel folytatott párbeszéd eredményeképpen valósult meg és fejlődik.”

Nagy Zoltán Péter

igazgató, Marketing és Kommunikációs Igazgatóság

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

- ▶ a pénzügyi kultúra fejlesztésére, szemléletformálásra (kiemelten fontos szerepe miatt e tevékenységünket külön fejezetben mutatjuk be);
- ▶ az értékteremtésre és –megőrzésre (kultúra támogatása); illetve
- ▶ az esélyteremtésre, közösségépítésre (rászorulók és sport támogatása) koncentrálnak.



Vállalásaink / 2013

Az OTP Bank Önkéntes Programjának megújítása

Az OTP Bank társadalmi szerepvállalásának mélyebb megismertetése a lakossággal

Eredményeink / 2014

Az önkéntes program folytatódott 2014-ben, ugyanakkor a program átalakítását 2015 második felére halasztottuk.

Megvalósult elsősorban az OK Központ kapcsán.

8.1.

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.

Társadalmi szerepvállalásunk alapelveiről és a támogatott programokról bővebben <https://www.otpbank.hu/csr/hu/közössegi-szerepvallalas> honlapunkon tájékozódhat.



Az OTP Csoport elkötelezett a hosszú távú együttműködések iránt, ezért 2014-ben is számos korábbi együttműködésünk folytatódott (pl. Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat, Kéznevelési Alapítvány), amelyekről bővebben [honlapunkon](#) tájékozódhat. Adományozásra 1,5 milliárd Ft-ot fordítottunk, ami kismértékben meghaladja a 2013. évi értéket. Az adományozás 75%-a az OTP Bankhoz köthető. 2014-ben az adományok szinte 100%-ban pénzbeli hozzájárulást jelentettek.

Az értéktérteremtést, a hagyományörzést, -átörökítést és tudásátadást célzó programok egyre nagyobb hangsúlyt kapnak az OTP Bank támogatásaiban:

▶ Az OTP Bank támogatásával több ezer tételből álló gyűjteményt adott közre a Román Akadémia Kolozsvári Folklor Archívuma, az MTA BTK Zenetudományi Intézet és a Hagyományok Háza. A Jagamas János Széchenyi-díjas erdélyi magyar népzene kutató, zenetudós egyedülálló munkáját archív formában bemutató háromnyelvű könyv és DVD-összeállítás olyan anyagot tesz elérhetővé a széles közönség számára, amelynek korábban csupán 5%-a volt nyilvánosan hozzáférhető, gyűjtéseiből hangzó kiadvány még sosem készült. Jagamas János Kodály Zoltán tanítását követve, haladó módszerekkel gyűjtötte az erdélyi magyarság kulturális hagyományait.

A most kiadott gyűjtemény az 1940–50-es években keletkezett, többségében romániai magyar népzenei tartalmaz számos eddig feltáratlan területről, sőt olyanokról is, amelyeket a későbbi gyűjtések sem érintettek.

▶ Támogattuk a Balaton Method című egész estés dokumentumfilmet, amely a Kodály-módszert hozza közelebb a fiatalokhoz, mai népszerű előadók klipjein keresztül; mintavideo: <https://www.youtube.com/watch?v=eHX0fTRTRfU&feature=youtu.be>.

▶ Hagyományosan szponzoráltuk az Országos Táncbálatlalkozó és Kirakodóversenyt és átadtuk a 2014-es Táncbálat Díjat.

▶ Számos helyi hagyományörző rendezvényhez hozzájárultunk.

▶ A „Felszállott” a páva tehetségkutató támogatása mellett 2015-ben a „Gyerekpáva” műsort is támogatni fogjuk.

▶ A bank által szponzorált Fehér isten című film nyerte az Un Certain Regard kategória fődíját a cannes-i filmfesztiválon: Mundruczó Kornél filmje a kategóriájában adható legnagyobb elismerést kapta.

Az OTP Csoport egyre erősebben törekszik közösségi szerepvállalásába érintettjeit bevonni, szakmai partnerként²⁵, vagy lehetőséget adva a támogatási területek, illetve a kedvezményezettek kiválasztására:

▶ A Pannony Massif zenekart az OTP Junior évek óta szponzorálja. 2014-ben különböző helyszíni aktivitások teljesítésével egy szűk kör juthatott be arra az exkluzív koncertre, amelynek klipforgatása az OTP Bank Veszprémi Utcazene Fesztiválon történt. Hétköznapi hősök című klipjükben is szerepelnek azok az „óriáshangszerek”, amelyek a mélyszegénységben élő gyermekek felzárkóztatását segítő Szimfónia zenei program megvalósítását támogató jótékonyági liciten kalapács alá kerültek. A liciten több mint 700 ezer Ft gyűlt össze, amelynek összegét az OTP Bank megdupláztta. A befolyt pénz mintegy kétszáz gyermek számára jelentett lehetőséget, hogy részt vegyen a programban.

▶ Az OTP Bank és az Emberi Erőforrások Minisztériuma támogatásával a Humanitás Szociális Alapítvány 2014-ben is meghirdette az Otthonteremtő pályázatot, amely évente 20 millió forint vissza nem térítendő, lakás korszerűsítésére, illetve felújítására fordítható támogatással segítette a szociálisan rászoruló nevelőszülői vagy örökbefogadott gyermekeket nevelő családokat. A pályázatra 2014-ben 74 kérelem érkezett be, melyekből az Alapítvány kuratóriuma 11 család részére ítelt támogatást.

A kezdeményezés célja volt az is, hogy a társadalom figyelmét felhívja azokra a szülőkre, akik nem vér szerinti gyermeküket sajátjukként nevelik, gondozzák.

▶ Az OTP bankja Hrvatska 2014-ben is nyilvános pályázatot hirdetett adományozásra szánt pénzeszegek kiosztására. A pályázók négy kategóriában nyújthattak be projektjavaslatokat, a pályázati bizottság 52 projektet választott ki támogatásra, amelyek amellett, hogy illeszkednek a bankcsoport támogatási területeihez, kreatívak és innovatívak is.

▶ A montenegrói CKB Bank lehetőséget adott munkatársainak, ügyfeleinek és partnereinek, hogy honlapján keresztül, három megjelölt cél (oktatás, kultúra, közösség) közül válasszák ki, melyiket támogassa a hitelintézet. A bank végül mindhárom projektet támogatta.

2,6Mrd

1,5 MILLIÁRD FT ADOMÁNY,
1,1 MILLIÁRD FT SZPONZORÁCIÓ.

²⁵ Többek között így valósult meg az elmúlt években a Komplex Akadálymentesítési Program, az OTP Önkéntes Program, a Mintaiskola Program, vagy az alábbi felsorolásban leírt kezdeményezések.

8.2.

Önkéntesség

Ösztönözzük munkatársaink önkéntességét, kezdeményezéseiket örömmel támogatjuk. Munkatársaink meghatározó része elkötelezett a jó ügyek mellett, sok esetben indul a segítségnyújtás munkatársaink kezdeményezésére. Elsősorban a hátrányos helyzetű gyermekeket és a fogyatékossgal élőket segítik programjaink, de más célok mellé is szívesen állnak kollégáink.

Az OTP Bank Önkéntes Program pályázata 2014-ben is folytatódott. Az év során összesen 74 beérkezett, érvényes pályázat közül 28 program kapott anyagi támogatást. Mindez körülbelül 350 önkéntest jelent, akik több mint 2000 gyereken és felnőttén segítettek közvetlenül. A nyertes csapatok közül sokan rendszeresen pályáznak és valósítanak meg színvonalas programokat, az önkéntesség sok esetben hagyománnyá vált. A program 2015 második felére halasztott átalakításával az új csoportok sikeres pályázatát is ösztönözni kívánjuk, szélesítve az önkéntesek körét.

A támogatott önkéntes programok megoszlása:

SZOCIÁLIS (GYEREKEK)	11 DB
SZOCIÁLIS (FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK)	9 DB
FELÚJÍTÁS	3 DB
SPORT	2 DB
PÉNZÜGYI OKTATÁS	2 DB
ÁLLATVÉDELEM	1 DB

TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALLÁS DÍJ

Az OTP Bank hagyományosan díjazza a társadalomért leginkább elkötelezett fiókokat; 2014-ben a Társadalmi Szerepvállalási Díjat a **Budapesti Régióközpont** és a **Kaposvári fiók** kapta.

A bankcsoport vállalatainak nagy része hagyományosan szervez gyűjtést nélkülöző gyermekek, kórházak, rászoruló kollégák számára, amelyekhez a munkatársak jelentős része csatlakozik. A CKB Bank a karácsonyi ajándékvásárlásra szánt pénz egy helyi iskola könyvtárának felújítására és megnagyobbítására fordította, és az adományt a bank munkatársai könyvadományokkal egészítették ki. Omszkban az orosz leányvállalat munkatársai önkéntes akciót szerveztek az idők otthonában.

Az OTP Bank több önkéntes csapata is csatlakozott szemléletformáló rendezvényekhez, amelyekhez a bank is támogatást nyújtott (TeSzedd! – Önkéntesen a Tiszta Magyarorszáért, a Föld órája, KézenFogva, Baptista Szeretetszolgálat cipősdoboz-akciója). A CKB Bank civil szervezeten keresztül több városban támogatott faültetést, amely kiegészült a munkatársak személyes önkéntes segítségével.

A véradás több leánybankunknál hagyomány. A CKB Bank a Vérátömlesztés Intézet hivatalos elismerésében részesült a munkatársak véradásáért.

1823

AZ OTP BANKBAN 2014-BEN 951 FŐ 1823 ALKALOMMAL ADOTT VÉRT.

89%

OTP CSOPORT 1895 MUNKATÁRSA VETT RÉSZT ÖNKÉNTESÉGBEN²⁶

²⁶ Véradások nélkül

8.3.

Közösségi szerepvállalás a bankcsoportban



MAGYARORSZÁG

Oktatás, szemléletformálás

- ▶ Az anyavállalat elsősorban az OTP Fáy András Alapítványon keresztül járul hozzá az oktatáshoz, amely 2014-ben folytatta immár hagyományos programjait – ezekről bővebben A pénzügyi kultúra fejlesztése fejezetben olvashat.
- ▶ 2014-ben folytattuk a társadalmi problémák és csoportok iránti érzékenység erősítésének támogatását. Az OTP Bank stratégiai együttműködést alakított ki a Demokratikus Ifjúságért Alapítvánnyal. Az OTP Alapkezelő évek óta tagja a HBLF Romaster programjának. Az Alapkezelő részéről két mentor segít diákokat és vesz részt a kapcsolódó szakmai programokon.
- ▶ Az OTP Alapkezelő emellett több alapítványt és egyesületet támogatott, (Messzehangzó Tehetségek Alapítványa, Befektetési Szakértők Magyarországi Egyesülete, Rajk László Szakkollégium, Common Purpose, Transparency International), amelynek céljai között szerepelt a tehetséggondozás, felsőoktatási esélyegyenlőség támogatása valamint az állampolgári és társadalmi tudatosságra való nevelés.
- ▶ Az OTP Bank támogatta a Fogyasztóvédő és Érdekszövetség Alapítványt és a Magyar Vezetési és Szervezeti Kultúra Fejlesztéséért Alapítványt, emellett kiemelt támogatója a Magyar Természetjáró Szövetségnek.
- ▶ Az OTP Hungaro-Projekt folytatta 9 civil szervezettel való együttműködését. Civil partnereik szolgáltatásait folyamatosan népszerűsítették vállalati ügyfelek körében.

Az OTP Bank a magyar sport legnagyobb támogatója



OTP Bank
Bozsik-Program

MAGYARORSZÁG LEGNAGYOBB SPORTÁGI UTÁNPÓTLÁS- NEVELÉSI PROGRAMJA

5-14 éves korosztályokban, egyesületi programban

43 253
RÉSZTVEVŐ



70 000
RÉSZTVEVŐ

5-14 éves korosztályokban, intézményi programban

27 731
RÉSZTVEVŐ



70 000
RÉSZTVEVŐ

CÉL:

- ▶ 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.
- ▶ 2014 őszén 1209 sportszervezet 4876 csapata vett részt a Bozsik-tornákon,
- ▶ az U7-U13-as korosztályból közel 56 ezer gyerek rendelkezik érvényes versenyengedéllyel.
- ▶ Az elmúlt félévben több mint 4600 eseményt rendezett meg számukra a Magyar Labdarúgó Szövetség.
- ▶ Az OTP Bank a Magyar Olimpiai Bizottság gyémánt fokozatú támogatója, segítve a magyar sportolók olimpia felkészülését. 2015-ben az OK Központ egy termét az olimpia jegyében alakítjuk ki, hogy a sport és a támogatás összefüggéseinek megismerését ne csak a tananyag, hanem a környezet is támogassa.

Közösségek, fiatalok egészsége

- ▶ Az OTP Bank Fogászati Roadshow huszadik alkalommal indult útjára a Nemzetközi Gyermekektől Szolgálat (NGYSZ) szervezésében. A korábbi évekhez hasonlóan a program kiegészült a két székelyföldi körúttal. 2014-ben közel 9300 gyermek fogait vizsgálták meg.
- ▶ Egyes kórházakat közvetlenül is támogatott a Bank eszközök vásárlásával. Ennek jegyében 6 ágyas szoba kialakítását finanszíroztuk a Fővárosi Nyíró Gyula Kórházban, valamint ultrahang műszerek beszerzését segítettük a SOTE-nak (Simmelweis Orvostudományi Egyetem).



BULGÁRIA

Hátrányos helyzetűek

- ▶ A bank a helyi SOS Gyermekfalu arany fokozatú vállalati támogatója, továbbá két SOS család vállalati szülője lett, tartós elkötelezettséget vállalva a 11 különböző korú gyermeket nevelő két párnak.
- ▶ 2014 végén a Bank csatlakozott az SOS Gyermekfalu egy másik kezdeményezéséhez. Bulgáriában újdonságként vezették be, hogy egy központi bankfiókban dedikált eszközt alakítottak ki, és az ezen történő regisztrációt követően az ügyfél automatikusan rendszeres támogatásban részesíti az SOS Gyermekfalut.



SZERBIA

Oktatás, szemléletformálás

- ▶ A bank támogatta az Iskolák erőszak nélküli projektet.
- ▶ Folytattuk a „Mennyit tudunk egymásról” című tv-vetélkedő támogatását, aminek célja, hogy a Vojvodina területén élő nemzetek fiataljai megismerjék egymás értékeit, hagyományait.

Kultúra, helyi közösségek

A bank második alkalommal volt az EXIT zenei fesztivál főtámogatója, kizárólagos pénzügyi szolgáltatója. A fesztivált, amely diákmozgalmaként alakulva Szerbia és a Balkán szabadságáért és békéjéért küzdött, az EU Fesztivál Díjak 2014-en a Legjobb európai nagyfesztiválnak választották.

Hátrányos helyzetűek:

2014 májusában példa nélküli árvíz érte Szerbiát, ami jelentős problémát és károkat okozott. Az OTP Banka Srbija az elsők között juttatott anyagi és tárgyi segítséget (pl. palackozott vizet és konzerveket) az érintett területekre. Emellett a bank munkatársai a gyermekeknek ruhaneműt és higiéniai termékeket gyűjtöttek.

Közösségi szerepvállalás a bankcsoportban



UKRAJNA

Helyi közösségek

A JSC OTP Bank nem hagyhatta figyelmen kívül a Kelet-Ukrajnában zajló súlyos szociális és katonai eseményeket.

Ennek megfelelően:

- ▶ Több mint félmillió forint összegben adományoztunk egy katonai kórháznak.
- ▶ Adománygyűjtési kampányt kezdeményeztünk egyik katonai szolgálatot teljesítő munkatársunk számára, hogy termikus képalkotó eszközzel rendelkezzen (1,4 millió forintot gyűjtöttünk).
- ▶ Intranetportálunkon létrehoztunk egy „Segítségnyújtás a Donyeck térségbeli kollégáinknak” fület, ami lehetővé teszi és ösztönzi, hogy munkatársaink segítsék egymást.

Hátrányos helyzetűek

A bank folytatta az SOS Gyermekfalvak támogatását – többek között nyári táborozásokat és a Gyermek-mozifestivál keretein belül egy magyar gyermekfilm megtekintését támogattuk az Ukrajnai Magyar Nagykövetséggel közösen.



HORVÁTORSZÁG

Oktatás, szemléletformálás

- ▶ A bank több mint 20 millió forint összegű ösztöndíjjal segítette az oktatást: 2013-ban 65 diák támogatásához járult hozzá Isztria megyében, Zadarban, Sisakban, Zupa dubrovacka valamint Gradac és Našice térségeiben. A pályázatok elbírálása során szempont volt a tanulók szociális helyzete és tanulmányi eredménye.
- ▶ A bank támogatta az Őko Krka Egyesületet az Őko Játék Könyvtár projektjében, amely egy olyan könyvtár, ahová a gyerekek a már nem használt játékaikat vihetik és ezeket lehet kölcsönözni.

Egészségügy

- ▶ A bank a zadari kórház gyermekosztályának 5 inhalátort adományozott.



OROSZORSZÁG

Sport

Az orosz leányvállalat több gyermek-sporteseményt is támogatott, mint pl. az oroszországi Winners Games kereteiben a magyar gyermekcsapatot, vagy a Novosibirski gyermek küzdősport versenyt.

Kultúra, helyi közösségek:

- ▶ A bank támogatta a Balassi Intézet szezonnyitóját Moszkvában, ahogy Viktor Vasarely moszkvai kiállítását is.
- ▶ A bank elősegítette a Szentpétervári Gyermek-mozifestivál megrendezését.
- ▶ Az OTP Bank az Omsk-i Állami könyvtár támogatásával is hozzájárul a helyi közösség kulturális életének fenntartásában.



MONTENEGRÓ

Oktatás, szemléletformálás / ME

► A Bank két éve támogatója a Fialat feltalálók kiállításának, amely számos kormányzati intézmény szervezésében valósul meg.

Helyi közösségek

► A CKB Bank pénzügyi támogatást nyújtott egy súlyos betegségben szenvedő kollégának, valamint a gyermekrákkal foglalkozó civil szervezetnek.

► Podgorica gyermekkórházának gépberuházáshoz gyűjtött a Bank forrást a munkatársakkal közösen.

Környezet

A CKB Bank 2 éve támogatója Montenegró nemzeti parkjainak; a kapcsolódó tevékenységekben, kampányokban az alkalmazottak is részt vesznek.



ROMÁNIA

Oktatás, szemléletformálás

A Tanulás Joga Alapítványon keresztül a OK Központ pénzügyi edukációs modelljének adaptálása a bukaresti központban. Bővebben ld. Pénzügyi kultúra fejlesztése fejezet.

2015

CÉLJAINK

CSR-ÉRTÉKEK ERŐSÍTÉSE A SZERVEZETI KULTÚRÁBAN, A BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓBAN

TÁRSADALMI SZEMLELETFORMÁLÁS ERŐSÍTÉSE, TÖBBEK KÖZÖTT A JÖVŐ-TUDATOSSÁG ÉS AZ ESÉLYEGYENLŐSÉG TEKINTETÉBEN

ÖNKÉNTES PROGRAM ÚJRASTRUKTURÁLÁSA

AZ OTP BANKHOZ KAPCSOLÓDÓ HUMANITÁS ALAPÍTVÁNY²⁶ MŰKÖDÉSÉNEK MEGÚJÍTÁSA

GYERMEK NÉPZENEI ÉS NÉPTÁNC TV-S TEHETSÉGTKUTATÓ VERSENY (FŐLSZÁLLOTT A PÁVA) ÉS FIATAL ZENEI TEHETSÉGEK KIEMELT TÁMOGATÁSA

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



²⁶ A Humanitás Alapítvány alapvetően a hátrányos szociális helyzetből való kitörési pontok elérését biztosítja a rászorulóknak részére. Nyitott támogatási rendszerében előtérbe helyezi a hosszabb távú és célhoz kötött támogatások megvalósítását, fenntartva a krízishelyzetekben vállalt segítő szerepét. Emellett részt vállal oktatási, képzési programok megvalósításában, illetve önálló példamutató és közösségfejlesztő programokhoz nyújt támogatást.

11.9

KÖRNYEZETVÉDELEM



Energia-távfelügyeleti rendszer



LED-világítás



Beltéri zöldfal díj



Papírhasználat csökkentése



Új videokonferencia termék



Kerékpártárolók



„Évről évre teszünk működésünk káros hatásainak mérsékléséért és folyamatosan keressük a környezetkímélő megoldásokat. Erőfeszítéseinket elsősorban a hatékony energiafelhasználásra, a papírfogyasztás mérséklésére és az utazások racionalizálására koncentráljuk.”

Miroslav Vichev
vezérigazgató-helyettes, IT és Banküzemi Divízió

A fentiekkel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit a <https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezeti-felelosseg> honlapon találják meg. Közvetett környezeti hatásaink és lehetőségeink elsősorban a felelős szolgáltatói, munkáltató szerephez kapcsolódnak.

Intézkedéseinket és tevékenységünket több éve a működési költségek szinten tartására irányuló törekvés határozza meg. Célzott beruházásokat hajtunk végre.

Vállalásaink / 2013

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

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 Bank fiókra.

Eredményeink / 2014

A megvalósítás folyamatban van.

Megvalósult

2014-ben újabb 110 fiókban került telepítésre, jelenleg 254 fiókban működik a rendszer.

A szelektív hulladékgyűjtés bevezetése folyamatban van. Jelenleg az irodai papír külön gyűjtése és elszállítása működik. A csomagolási hulladékok szelektív gyűjtése lehetőségének felmérése folyamatban van.

Energia

Folyamatosan korszerűsítjük rendszereinket, az építési beruházások kapcsán energiatakarékos, modern gépészeti rendszereket és energiatakarékos fényforrásokat építünk be. 2014-ben többek között:

► Az OTP Bank fiókjainak hűtési-fűtési energiájának csökkentése érdekében kiterjesztettük az energia-távfelügyeleti rendszer kialakítását. Újabb 110 fiókot vontunk be a projektbe, így az év végéig 254 fiókban (a fiókok kétharmadában) valósult meg a távfelügyelet.

► Az OTP banka Hrvatska az év során felújított 6 fiók esetében kiemelt figyelmet fordított a szigetelésre és az energiatakarékosabb hűtési-fűtési berendezések beszerelésére.

► A DSK Bank új szófiai irodaépületét 2014 elején vette használatba. Az épület környezetbarát anyagokból épült és a legmodernebb energiatakarékos hűtési-fűtési rendszerrel felszerelt.

► A DSK Bank megkezdte a fő telephelyeken a világítás LED-re cserélését, emellett a legújabb technológiájú fűtési rendszerekkel váltják ki (split, multi-split, VRV/VRF) a korábbi távfűtést, olajfűtést vagy elektromos fűtést.

► A CKB Bank főépületében a régi ventilátoros radiátorokat új, energiatakarékosabb berendezésekre cseréltük.

► Romániában több fiókban került sor LED-világítás kialakítására és a légkondicionáló berendezések optimalizálására.

► Oroszországban minden új irodát energiatakarékos világítással és kültéri világító feliratokkal szereltünk fel.

► Ukrajnában több fiókban helyeztünk el energiatakarékos égőket.

A6 BANKFIÓK

BUDAPEST, ANDRÁSSY ÚT 6.

50NM

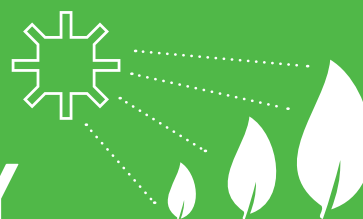
A BANKFIÓK NÖVÉNYFALÁNAK BEFOGLALÓ MÉRETE

15CM-RE

A FALBA SÜLLYESZTVE HELYEZTÉK EL A NÖVÉNYEKET

11 FÉLE NÖVÉNY

A KIÜLTETÉSI TERVBEN 11 FÉLE NÖVÉNY KERÜLT, AZ ELRENDEZÉSBEN ELREJTETTÉK AZ OTP BETŰIT IS.



FÉNY

NÖVÉNYEK EGYENLETES NÖVEKEDÉSÉT KÜLÖN NÖVÉNYVILÁGÍTÓ IZZÓK BIZTOSÍTJÁK, EZEK MEGADOTT IDŐINTERVALLUMBAN VILÁGÍTJÁK A FALAT, HOGY A NÖVÉNYEK PIHENNI IS TUDJANAK

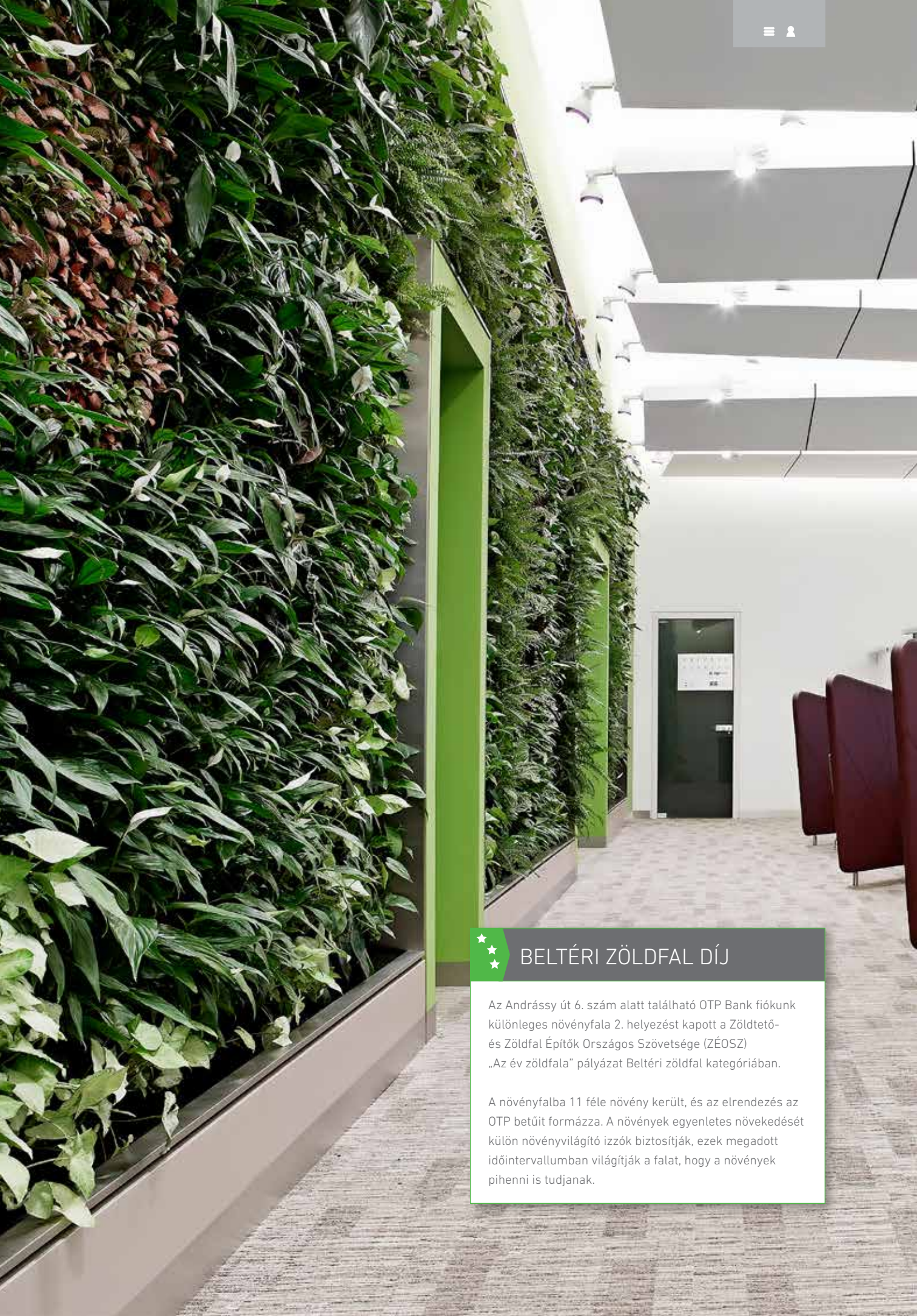
VÍZ

AUTOMATA ÖNTÖZŐRENDSZER FELEL A ZÖLDFAL MEGFELELŐ VÍZELLÁTÁSÁÉRT, AZ ÖNTÖZŐRENDSZER TÁPANYAG-UTÁNAPÓTLÓ RENDSZERT IS TARTALMAZ

FÖLD



A NÖVÉNYFAL VÍZKULTÚRÁS RENDSZERŰ, AZAZ A NÖVÉNYEK FÖLDDEL VALÓ ÉRINTKEZÉS NÉLKÜL, ÜLTETŐKÖZEGBEN FEJLŐDNEK.



BELTÉRI ZÖLDFAL DÍJ

Az Andrásy út 6. szám alatt található OTP Bank fiókunk különleges növényfala 2. helyezést kapott a Zöldtető- és Zöldfal Építők Országos Szövetsége (ZÉOSZ) „Az év zöldfala” pályázat Beltéri zöldfal kategóriában.

A növényfalba 11 féle növény került, és az elrendezés az OTP betűit formázza. A növények egyenletes növekedését külön növényvilágító izzók biztosítják, ezek megadott időintervallumban világítják a falat, hogy a növények pihenni is tudjanak.

Az OTP Csoport energiafogyasztása²⁸ 886 ezer GJ volt. **A**
A 2014-ben 1950 GJ energiát napenergiával; 3010 GJ energiát hőszivattyúval állítottunk elő. Az OTP Bank gáz- és áramfogyasztása az enyhébb időjárásnak és a gondosabb üzemeltetésnek köszönhetően csökkent. Ukrajnában az energiahasználat csökkenése elsősorban a fiókok számának csökkenéséből adódik.

Papír

Folyamatosan törekszünk a papírhasználat mérséklésére a nyomtatás csökkentésével. Az elmúlt két évben szinte valamennyi leánybankunk indított projektet e céllal. 2014-ben a nyomtatás környezeti terheinek mérséklésével járt többek között:

- ▶ Az OTP Bankban a folyószámla- és az ingatlanhitel termékekhez kapcsolódóan projektet kezdtünk a papírhasználat csökkentésére és elektronikus úton való kiváltására. Ingatlanhitel kapcsán a kb. 170 oldalnyi átadandó dokumentum nagy részét e-mailen küldjük, így évi 6,5-10 millió oldal nyomtatását tudjuk megtakarítani. Az OTP Direkt szerződéskötésnél a 8-9 oldalas szerződést 1 oldalasra csökkentettük, évi kb. fél millió oldal nyomtatását megspórolva. 2015-ben a folyószámlakötés kapcsán nyomtatandó oldalakat fogjuk csökkenteni.
- ▶ Az OTP Bank számlakivonatai újrahasznosított papírra készülnek. 2013-tól kezdve folyamatosan történik az áttállítás.
- ▶ A JSC OTP Bankban az ügyfélszerződések átszerkesztésének köszönhetően 10 millió lappal, 13,7%-kal csökkent a papírhasználat.
- ▶ A kinyomtatott űrlapok számának csökkentését célzó projektnek köszönhetően az OTP Bank Romániában 2,2 millió lappal csökkent a papírhasználat.
- ▶ A DSK Bankban szoftver segítségével bizonyos dokumentumokat csak elektronikusan használunk.
- ▶ Szlovákiában multifunkciós irodagépeket telepítettek a fiókokba, amik a szkennelés révén csökkentik a papírhasználatot. A papírvásárlásra költött pénz egy részét új fák ültetésére fordítják: 2014-ben 252 fát ültettek.
- ▶ Szlovákiában elektronikus kijelzőket telepítettek az árfolya-mok feltüntetésére, így csökkent a kinyomtatott szórólapok száma.
- ▶ Az OTP banka Srbija áttekintette a használt dokumentum mintákat, rövidítettük a szerződéseket, dokumentumokat vontunk össze és kétoldalas nyomtatásra álltunk át.

584t

584 TONNA ÚJRAHASZNOSÍTOTT PAPÍR
– A FELHASZNÁLT PAPÍR 11,5%-A,
KÖZEL 10 EZER MEGMENTETT FELNÖTT FA **A**

Utazás

A banki szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan jelentős utazási és szállítási igény merül fel.

Bankcsoporti szinten közel 8%-kal csökkent a gépkocsikkal megtett kilométerek mennyisége 2013-hoz képest, ami a szén-dioxid-kibocsátást 9%-kal mérsékelte. **A**
Az autóbérlés során is kifejezetten cél az alacsonyabb fogyasztásúak választása. A gépkocsikat mindaddig megtartjuk, amíg azok üzemben tartása gazdaságos és biztonságos.

A repülőgépes utazások száma és a szén-dioxid-kibocsátás a kétharmadára csökkent az OTP Csoport szintjén az előző évhez képest.

A **videokonferencia** lehetőségét az OTP Csoport évről évre növekvő mértékben használja ki. Az OTP Bank 5 új videokonferencia termet üzemelt be 2014-ben: négyet vidéken (Miskolcon, Debrecenben, Szekszárdon, Győrött), egyet pedig Budapesten. 2014-ben összesen 4400²⁹ videokonferencia-hívást intéztek munkatársaink, összesen 4500 óra időtartamban. A videokonferencia hívások révén 830 tonna széndioxid-kibocsátás elkerülése³⁰ valósult meg.

2014-ben több külföldi leánybankunk (JSC OTP Bank, OTP banka Srbija, OTP Bank Russia, DSK Bank, OTP banka Hrvatska, CKB Bank) is bővítette a **kerékpártárolók** számát a központi épületeknél vagy egy-egy bankfióknál.

89%

100 FŐ ÉVES CO₂-KIBOCSÁTÁSÁNAK
MEGTAKARÍTÁSA AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST
AZ UTAZÁS MÉRSÉKLÉSÉVEL

²⁸ Közvetett és közvetlen energiafogyasztás.

Az OTP Bank pontos adatain alapuló csoportszintű becslés.

A becslés módjában az előző évhez képest csökkentettük a gépjárművek fajlagos kibocsátását, ezért mérséklődött az elkerült kibocsátás a 2013-as évhez képest.

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. 2014-ben mintegy 200 db számítógépet és hasonló mennyiségű monitort adott át különböző alapítványoknak. Az épületfelújítások kapcsán a régi, de még használható berendezéseket, bútorokat használjuk fel.

A leánybankok közül az OTP banka Srbija, az OTP Bank Romania, illetve a DSK Bank adja tovább újrahasznosításra az elektronikus hulladékot.

A szelektív hulladékgyűjtés terén a PET-palackok, a papírhulladék, illetve a használt tonerek gyűjtése az OTP Csoport több vállalatánál részben megvalósult. 2014-től a szerb leányvállalat is elkülönítetten gyűjti a papírhulladékot mind a központban, mind a fiókokban. Az elkülönítetten gyűjtött hulladék mennyisége folyamatosan növekszik. **A**

Bulgáriában a központi iroda csatlakozott a Bulgaria Cap Project kezdeményezéshez, amelynek célja a műanyag palackok kupakjának gyűjtése. A kupakokat – újrafeldolgozást követően – kerekesszékek gyártásához használják fel.

1442^t

1442 TONNA SZELEKTÍVEN GYŰJTÖTT PAPÍR

Felelős beszerzés

Beszerzéseink elsősorban szolgáltatásaink feltételeinek biztosításához, azok értékesítéséhez kapcsolódnak. Beszerzési elveink, elvárásaink a beszállítók irányába nem változtak, azokról honlapunkon tájékozódhat.

A csoportszinergiák kihasználása érdekében a leányvállalati beszerzést 2014-ben bizonyos áruk, illetve szolgáltatások tekintetében központosítottuk, a nem központosítható beszerzéseknél egységesítettük a beszerzési folyamatokat és növeltük a csoportszintű felügyeletet. A csoportszintű felügyelet lehetőséget biztosít a beszerzendő árukkal és szolgáltatásokkal szemben támasztott követelmények egységesítésére, valamint a környezetbarát és takarékos megoldások preferenciájának képviseletére is.

2015

CÉLJAINK

AZ OTP BANKBAN A FOLYÓSZÁMLAKÖTÉS KAPCSÁN NYOMTATANDÓ OLDALAK SZÁMÁNAK CSÖKKENTÉSE.

NAPELEM ELHELYEZÉSE A DUBROVNIKI IRODAÉPÜLETRE.

BUDAPESTI LAJOS UTCAI INGATLANUNKBAN KERÉKPÁRTÁROLÓ KIALAKÍTÁSA.

CSATLAKOZÁS AZ ORSZÁGOS KATASZTRÓFAVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT „A SZÉN-MONOXID MÉRGEZÉSEK HATÉKONY MEGELŐZÉSE” TÉMAKÖRBEN INDÍTOTT ORSZÁGOS KAMPÁNYHOZ. AZ ÉRINTETT FIÓKOK SZÉN-MONOXID-ÉRZÉKELŐK TELEPÍTÉSE.

A SZELEKTÍV HULLADÉKGYŰJTÉS LEHETŐSÉGÉNEK RÉSZLETES KIVIZSGÁLÁSA AZ INGATLANOK ADOTTSÁGAINAK FIGYELEMBE VÉTELÉVEL.

III.

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.



22 vállalat



10 000 adat



25 lényeges terület

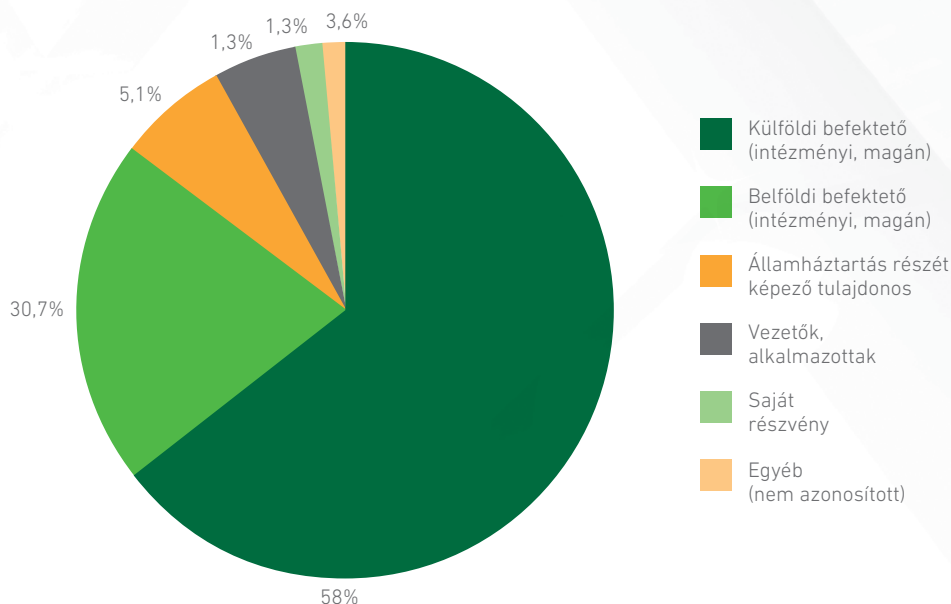
III.1

AZ OTP CSOPORT ADATAI

Tulajdonosokra vonatkozó adatok

2014. 12. 31.

TULAJDONOSI SZERKEZET A TULAJDONI HÁNYAD ALAPJÁN



2014. 12. 31.

TULAJDONOSOK (5%-NÁL NAGYOBB TULAJDONOSOK)

TULAJDONI HÁNYAD

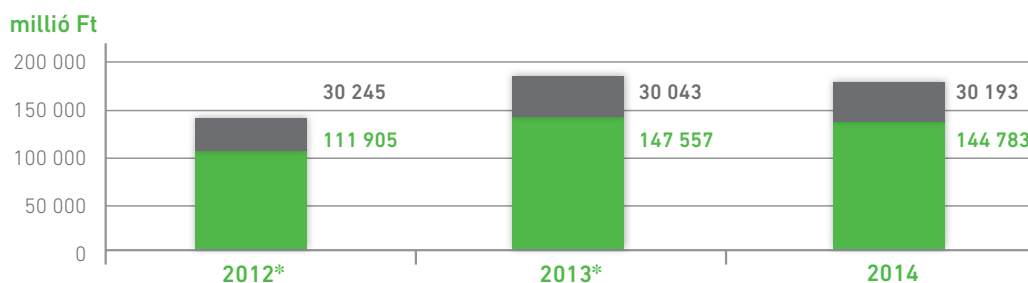
BEFOLYÁS

Medget, Timur és Ruszlan Rahimkulov	8,89%	9,01%
MOL Magyar Olaj és Gázipari Nyrt.	8,57%	8,69%
Groupama Csoport	8,29%	8,40%
Lazard Csoport	5,09%	5,16%
Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt.	5,03%	5,10%

Gazdasági teljesítményre vonatkozó adatok

2014 KELETKEZETT ÉS FELOSZTOTT GAZDASÁGI ÉRTÉK (KONSZOLIDÁLT, AUDITÁLT, IFRS SZERINTI EREDMÉNYKIMUTATÁS ALAPJÁN, MILLIÓ FT)			OTP CORE	OTP CSOPORT
I.	Megtermelt közvetlen gazdasági érték	= 1	375 669	826 061
1.	Értékesítés nettó árbevétele	Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)	375 669	826 061
II.	Felosztott gazdasági érték	= 2+3+4+5	331 578	543 571
2.	Működési költségek	Működési költségek – Személyi jellegű ráfordítások – Értékcsökkenés	78 645	161 471
3.	Alkalmazotti bérek és juttatások	Személyi jellegű ráfordítások - Bérjárulék	72 030	165 016
4.	Kifizetések a tőke biztosítói számára	Osztalék	40 600	40 600
5.	Kifizetett adók	Összes adófizetési kötelezettség	138 967	174 976
6.	Közösségi befektetések	Adományozás	1 336	1508
III.	Visszatartott nyereség	= 1-(2+3+4+5)	136 389	377 611

AZ OTP CSOPORT ADÓFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE



■ Pénzügyi szervezetek különadója és 2013-ban a pénzügyi tranzakciós illeték elmaradását pótló egyszeri befizetés (adó után)

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

* A korábbi évek adatai módszertani felülvizsgálat miatt visszamenőlegesen változtak. A hitelintézeti hozzájárulás bekerült az Eredményt terhelő adók közé, ezen túl a pénzügyi szervezetek különadója adó utáni összeggel jelenik meg, és 2013-as értéke tartalmazza a pénzügyi tranzakciós illeték elmaradása miatt felmerült egyszeri befizetést is.

ÁLLAMI TÁMOGATÁSOK, KEDVEZMÉNYEK (MILLIÓ FT)	OTP BANK	OTP CSOPORT	OTP BANK	OTP CSOPORT	OTP BANK	OTP CSOPORT
	2012		2013		2014	
Adókedvezmény	0*	1 563	15 467	16 321	2 479	3 746
K+F támogatás	0**	-	-	0	0	0
Egyéb, bármely kormányzattól bármely tevékenységre kapott végleges pénzeszköz	-	50	-	21	5	155
Összes állami támogatás, kedvezmény	0	1 613	15 467	16 342	2 484	3 901
MEGJEGYZÉS: *Az OTP Bank 2012-ben is nyújtott filmtámogatást és látvány-csapatsport támogatást, amely lehetőséget biztosít társasági adókedvezmény igénybevételére, 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. **Jogszábváltozás miatt 2012. január 1-től a Bank saját hatáskörében a K+F tevékenységek felmerült közvetlen költségével már nem csökkentheti az innovációs járulékfizetési kötelezettségét, azaz sem a megrendelt, sem a saját K+F tevékenység költsége nem vehető igénybe csökkentő tételként az innovációs járulék terhére.						

III.2

A FELELŐS SZOLGÁLTATÁS- NYÚJTÁSRA VONATKOZÓ ADATOK

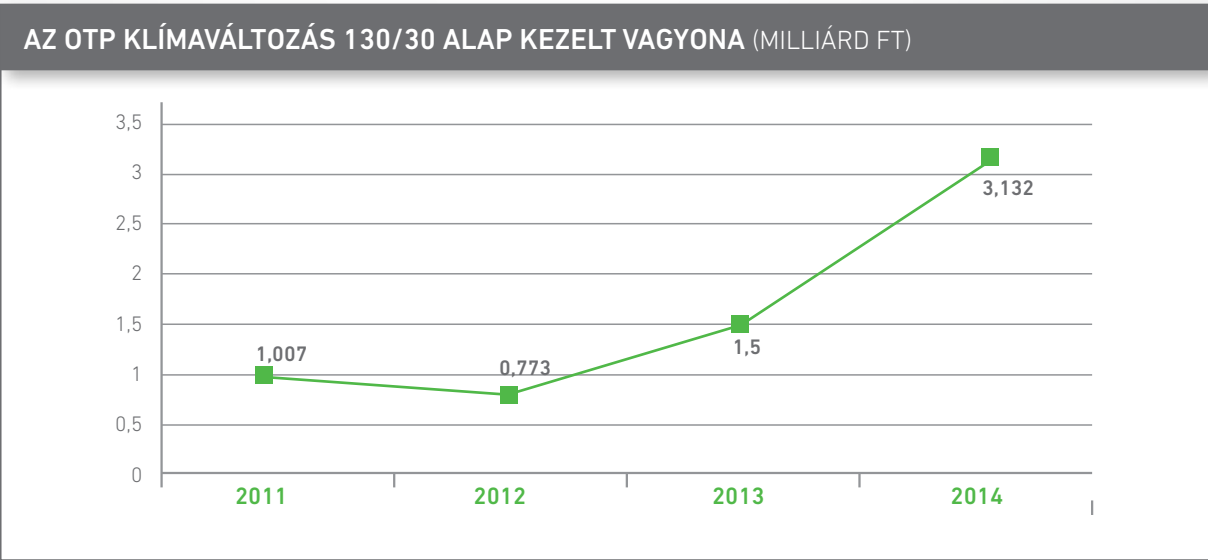
A portfólió megoszlása szektorok szerint

1.1.1.1..1 OTP CSOPORT, 2014

ESZKÖZÁLLOMÁNY SZEKTOROK SZERINT, %, 12.31	MIKRO- ÉS KISVÁLLALATOK	KÖZÉP- ÉS NAGYVÁLLALATOK
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	13%	6%
Bányászat, kőfejtés	0%	1%
Feldolgozóipar	13%	11%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	1%	3%
Vízellátás; szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennyeződésmentesítés	1%	1%
Építőipar	6%	7%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	24%	14%
Szállítás, raktározás	4%	4%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	3%	3%
Információ, kommunikáció	1%	1%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	0%	20%
Ingatlanügyletek	13%	11%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	2%	3%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	5%	2%
Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás	0%	2%
Oktatás	0%	0%
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	1%	1%
Művészet, szórakoztatás, szabad idő	1%	0%
Egyéb szolgáltatás	5%	4%
Háztartás munkaadói tevékenysége; termék előállítása, szolgáltatás végzése saját fogyasztásra	5%	0%
Területen kívüli szervezet	1%	5%
Összesen (millió Ft)	424 001	2 353 649

OTP BANK, 2014		
ESZKÖZÁLLOMÁNY SEKTOROK SZERINT, %, 12.31	MIKRO- ÉS KISVÁLLALATOK	KÖZÉP- ÉS NAGYVÁLLALATOK
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	9%	5%
Bányászat, kőfejtés	0%	0%
Feldolgozóipar	6%	8%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	2%	14%
Vízellátás; szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennyeződésmentesítés	0%	1%
Építőipar	7%	3%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	18%	9%
Szállítás, raktározás	2%	11%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	1%	2%
Információ, kommunikáció	4%	0%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	4%	37%
Ingatlanügyletek	34%	2%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	7%	3%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	3%	5%
Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás	0%	0%
Oktatás	0%	0%
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	0%	0%
Művészet, szórakoztatás, szabad idő	0%	1%
Egyéb szolgáltatás	1%	0%
Háztartás munkaadói tevékenysége; termék előállítása, szolgáltatás végzése saját fogyasztásra	0%	0%
Területen kívüli szervezet	0%	0%
Összesen (millió Ft)	349 991	483 805

Felelős befektetési alapok kezelt vagyona



Véleményünk szerint a jelenlegi hazai és a régióban érvényesülő befektetési kultúra még kismértékben 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.

**BANKI SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGE GAZDASÁGILAG
ÉS TÁRSADALMILAG HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TÉRSÉGEKBEN³¹**

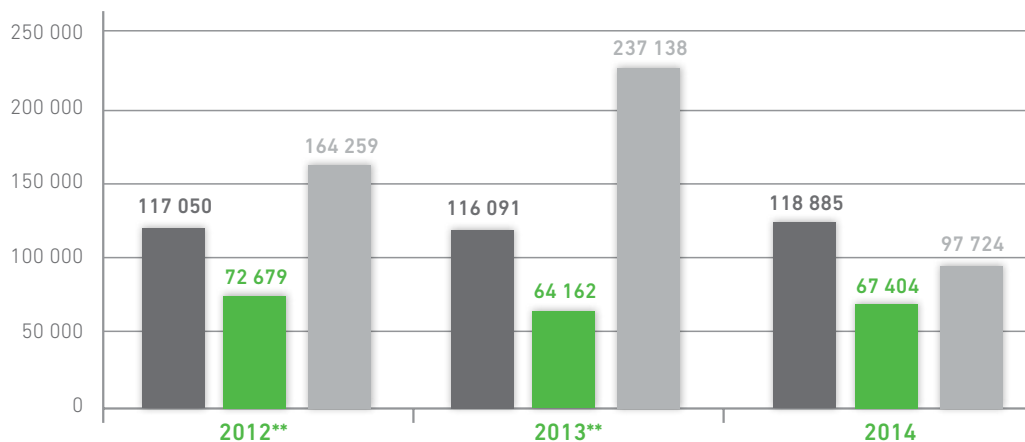
HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TÉRSÉGEKBEN LÉVŐ HOZZÁFÉRÉSI PONTOK	BANKFIÓK	ATM	ÉRTÉKESÍTÉSI PONT
OTP BANK - MAGYARORSZÁG			
Hozzáférési pont – db (%) - összes hozzáférési pont %-ában)	67(17%)	229 (12%)	– ³²
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-) ³³	0 (0%)	-
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	1 (50%)	2 (3%)	-
DSK BANK – BULGÁRIA / n.a.			
CKB - MONTENEGRÓ			
Hozzáférési pont – db (%) - összes hozzáférési pont %-ában)	2 (7%)	4 (5%)	1625 (34%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	0 (-)	205 (26%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	0 (-)	170 (26%)
OTP BANK ROMANIA – ROMÁNIA			
Hozzáférési pont – db (%) - összes hozzáférési pont %-ában)	8 (10%)	10 (8%)	49 (4%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	8%	18 (6%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	1 (100%)	6 (3%)
OTP BANKA HRVATSKA - HORVÁTORSZÁG			
Hozzáférési pont – db (%) - összes hozzáférési pont %-ában)	25 (22%)	38 (16%)	-
Új hozzáférési pont – db (%)	8 (42%)	10 (29%)	-
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (0%)	3 (19%)	-
OTP BANKA SLOVENSKO - SZLOVÁKIA			
Hozzáférési pont – db (%) - összes hozzáférési pont %-ában)	0 (0%)	n.a.	n.a.
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	n.a.	n.a.
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (0%)	n.a.	n.a.
OTP BANKA SRBIJA – SZERBIA			
Hozzáférési pont – db (%) - összes hozzáférési pont %-ában)	0 (0%)	3 (2%)	-
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (0%)	0 (0%)	-
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (0%)	0 (0%)	-
OTP BANK RUSSIA - OROSZORSZÁG			
Hozzáférési pont – db (%) - összes hozzáférési pont %-ában)	8 (3%)	7 (3%)	12 532 (17%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (0%)	n.a.	n.a.
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (0%)	n.a.	n.a.
JSC OTP BANK - UKRAJNA			
Hozzáférési pont – db (%) - összes hozzáférési pont %-ában)	17 (15%)	17 (13%)	6400 (32%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	3 (100%)	363 (6%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (0%)	0 (0%)	6743 (46%)

³¹ A leghátrányosabb kistérségek/járások

³² Nincs értékesítési pont

³³ Nem volt ilyen, így nem értelmezhető

ÜGYFÉLPANASZOK, OTP BANK*



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

* OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár

** 2013 végén módosítottuk az adatszolgáltatás módszertanát. A 2014-es adatok már az új módszertan alapján kerültek megadásra, a 2012. és 2013. évi adatokat pedig ezen új módszertan alapján korrigáltunk.

ÜGYFÉLPANASZOK	OTP BANK*			OTP CSOPORT		
	2012**	2013**	2014	2012**	2013**	2014
Adott kártérítés, kompenzáció (millió Ft)	164	237	98	273	368	249
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)	2300	3700	1 450	3500	5000	2 100

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

**2013 végén módosítottuk az adatszolgáltatás módszertanát. A 2014-es adatok már az új módszertan alapján kerültek megadásra, a 2012. és 2013. évi adatokat pedig ezen új módszertan alapján korrigáltunk.

SZEMÉLYES ADATOKKAL VALÓ VISSZAÉLÉS (2014)

OTP BANK

OTP CSOPORT

külső felektől érkezett panaszok, amelyek indokoltságát szervezetünk igazolta (db)	0	25 659*
a szabályozó szervek részéről érkezett panaszok (db)	3	1 686**
az ügyfelek adatainak kiszivárogtatása (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0
az adatokat ellopták (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	32 000***
a szervezet az adatokat elvesztette (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	31 364****

* Az OTP Bank Russia-hoz kapcsolható panaszok, amelyek a személyes adatokkal kapcsolatos törvényi előírások szigorodása miatt következtek be.

**97%-ban az OTP Bank Russia-hoz kapcsolódó panaszok, amelyek a személyes adatokkal kapcsolatos törvényi előírások szigorodása miatt következtek be.

*** A JSC OTP Bankhoz kapcsolódó adatlopás. IT technikai hiba miatt egy banki alkalmazott elbocsátás előtt ellopta az érintett adatokat. Az adatok illegális használatát sikerült megelőzni, az alkalmazottal szemben a megfelelő jogi lépéseket megtette a bank. Az IT-rendszerek korszerűsítése megtörtént a hasonló problémák kivédése érdekében.

**** A Donyeck és Luganszk megyékben tárolt ügyféladatokról van szó, amelyek kapcsán az illetékes ukrain ombudsman megállapította, hogy force major eset következtében történt az adatok elvesztése, így a bank ellen nem lehet szankciót hozni, illetve nem kötelezhető kompenzáció megtérítésére.

2014-BEN LEZÁRT HATÓSÁGI ÉS EGYÉB JOGI ELJÁRÁSOK

OTP CSOPORT

	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárt (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárt (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárt (db)	Felmentéssel zárt (db)	Bíróági eljárás alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt	18	58,3	8	3	0	0	7
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	208	7,3	45	30	4	76	53
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	8	60,3	2	2	0	3	1
adóügyi szabályok megsértése miatt	33	228,7	22	2	8	0	1
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti	417	149,7	83	10	143	174	7
Összesen	684	504,2	160	47	155	253	69

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.

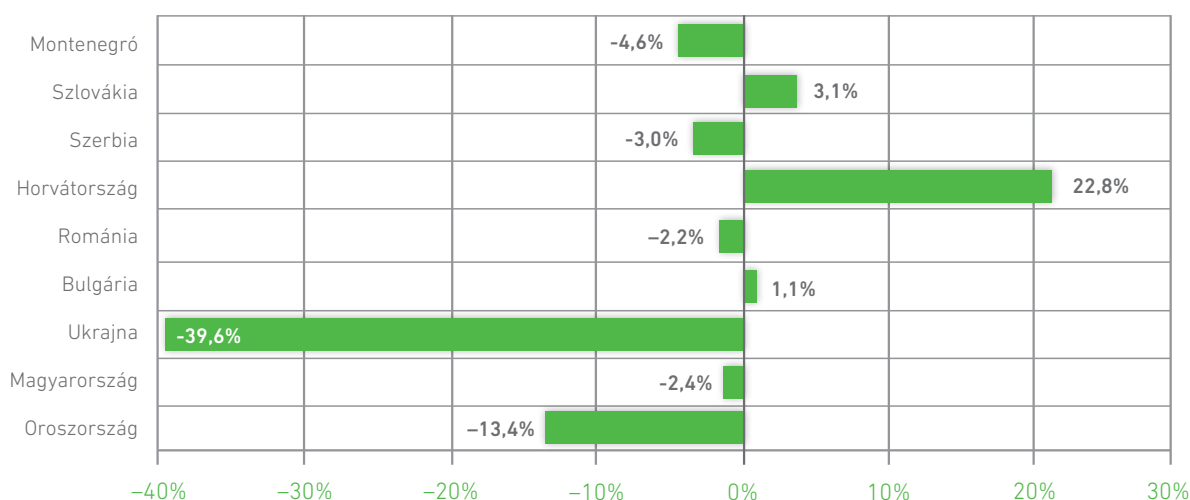
2014-BEN LEZÁRT HATÓSÁGI ÉS EGYÉB JOGI ELJÁRÁSOK	OTP BANK*						
	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zártult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zártult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zártult (db)	Felmentéssel zártult (db)	Bírószági eljárás alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt	3	54,4**	2	0	0	0	1
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	68	0***	2	2	0	64	0
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	5	60,0	1	2	0	2	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	8	0,5	8	0	0	0	0
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti	312	0,6	11	1	126	174	0
Összesen	396	1 15,5	24	5	126	240	1
* Tartalmazza az OTP Lakástakarékpénztár és az OTP Jelzálogbank adatait is. ** Az EXIM Bankkal közösen fizetve. *** A határozat visszavonását követően a megfizetett bírság visszautalásra került a Banknak. ****A Pénzügyi Békéltető Testület ügyei. 1.1.1.2 A magyarországi bírságösszegek a negyedükre estek vissza az előző évhez képest, a 2013-as év adatai a 2013-as évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 65. oldalán található. A 2012-es év adatai a 2012-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 76. oldalán található.							

III.3

MUNKAVÁLLALÓKRA VONATKOZÓ ADATOK

2014. 12. 31.

A FOGLALKOZTATOTTAK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST



Magyarázat ld.: Foglalkoztatás alfejezet

Kizárólag az OTP banka Srbija esetében végzi a szervezet tevékenységének jelentős részét jogi értelemben vett független munkaerő, vagy beszállító alkalmazottja jellemzően időszakos és alkalmi munka, illetve a banki tevékenységen kívülálló feladatok esetében.

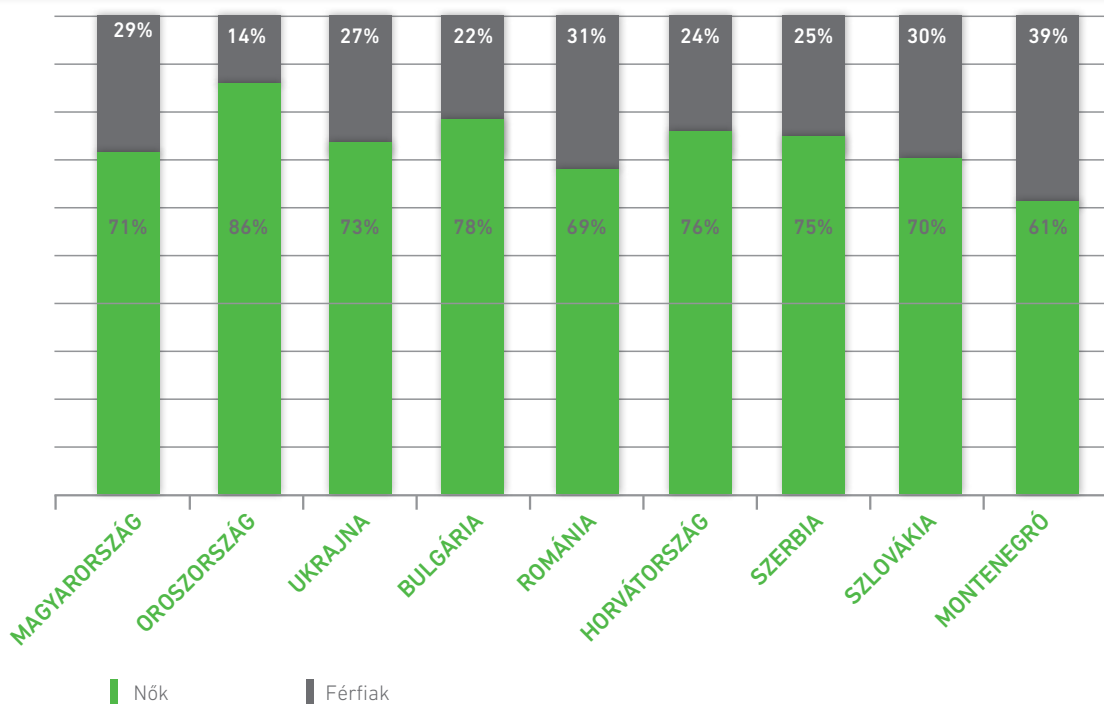
A részmunkaidős foglalkoztatottak aránya lényegesen magasabb a nők, mint a férfiak körében.

FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (FŐ, DECEMBER 31.)	OTP BANK						
	2012	2013			2014		
	Összesen	Összesen	Férfi	Nő	Összesen	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	7 084	7 332	2 064	5 268	6 806	1 955	4 851
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	948	765	73	692	1 165	167	998
Statisztikai létszám összesen	8 032	8 097	2 137	5 960	7 971	2 122	5 849
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	38	36	2	34	44	2	42
Foglalkoztatottak összesen	8 070	8 133	2 139	5 994	8 015	2 124	5 891
Nők aránya	74%	74%	-	-	73%	-	-
Férfiak aránya	26%	26%	-	-	27%	-	-
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	9%	9%	10%	9%	8%	8%	8%

FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (FŐ, DECEMBER 31.)	OTP CSOPORT						
	2012	2013			2014		
	Összesen	Összesen	Férfi	Nő	Összesen	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	37 147	36 792	8 241	28 551	36 427	7 804	28 623
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 261	1 265	205	1 060	1 549	265	1 284
Statisztikai létszám összesen	38 408	38 057	8 446	29 611	37 976	8 069	29 907
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	14 296	5 332	967	4 365	128	16	112
Foglalkoztatottak összesen	52 704	43 389	9 413	33 976	38 104	8 085	30 019
Nők aránya	79%	78%	-	-	79%	-	-
Férfiak aránya	21%	22%	-	-	21%	-	-
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	3%	37%*	29%	39%	8%**	8%	8%
* 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 Slovenskonál (25%) és a montenegrói CKB Banknál (15%). **Az OTP Bank Russia munkatársainak 97%-a határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatott. A korábbi horvátországi Banco Popolare alkalmazot-tai határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak.							

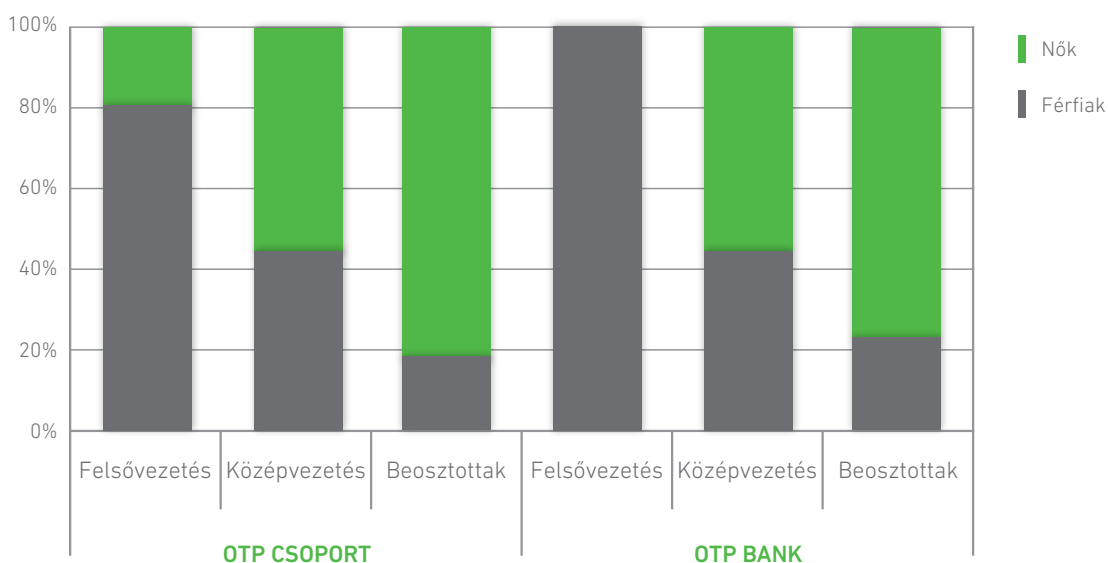
2014. 12. 31.

AZ OTP CSOPORT MUNKAVÁLLALÓINAK NEMENKÉNTI MEGOSZTLÁSA REGIONÁLISAN



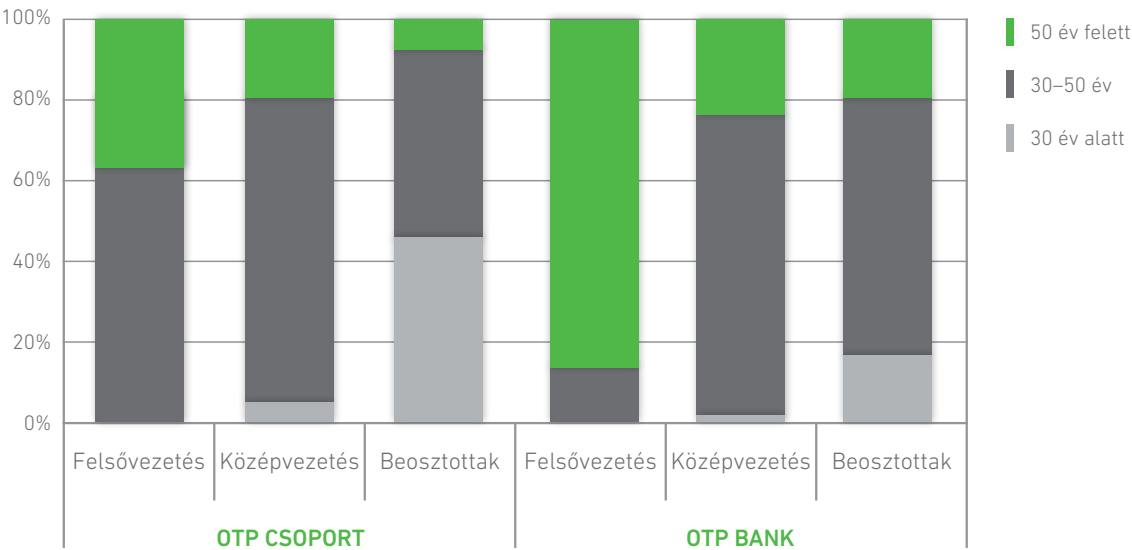
2014. 12. 31.

MUNKAVÁLLALÓI KATEGÓRIÁK NEMEK SZERINTI MEGOSZTLÁSA



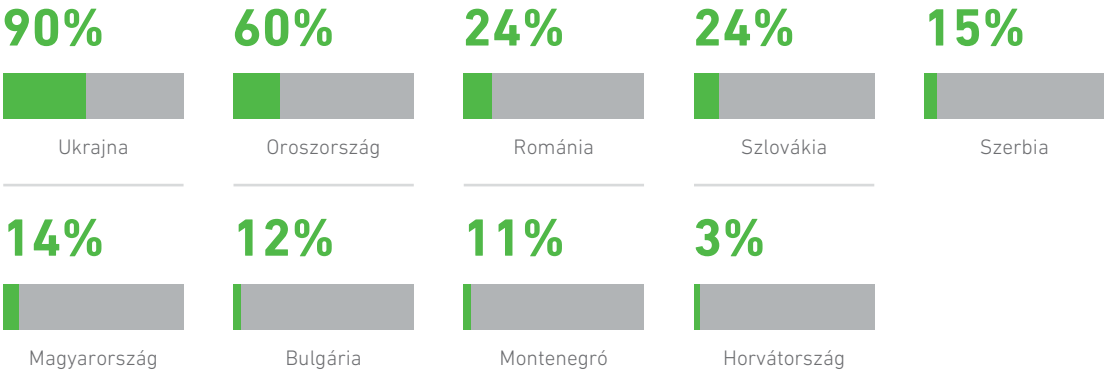
2014. 12. 31.

MUNKAVÁLLALÓI KATEGÓRIÁK
KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA



2014. 12. 31.

2014 SORÁN TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK MEGOSZLÁSA
ORSZÁGONKÉNT A ZÁRÓLÉTSZÁMHOZ VISZONYÍTVA / OTP CSOPORT



- ▶ Ukrajnában a távozott alkalmazottak magas aránya a politikai-gazdasági helyzet, illetve a fiókbezárások következménye.
- ▶ Oroszországban az ügynökök magas fluktuációja szokásos.
- ▶ A bankszektor általánosan magasabb fluktuációja jellemző Szlovákiában, Romániában, Szerbiában.

2014. 12. 31.

TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK NEM ÉS KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA / OTP CSOPORT

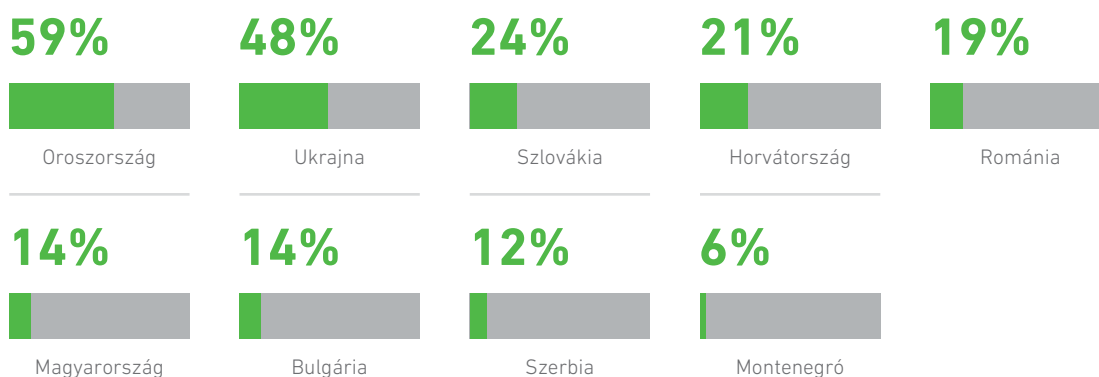
AZ ADOTT KATEGÓRIA ÖSSZES MUNKAVÁLLALÓI LÉTSZÁMÁHOZ VISZONYÍTOTTAN



A távozott alkalmazottak mind a munkáltató, mind a munkavállaló által kezdeményezett munkaviszony megszűntetéseket tartalmazza, beleértve a nyugdíjazást is.

2014. 12. 31.

A 2014. ÉV SORÁN FELVETT ALKALMAZOTTAK ARÁNYA A ZÁRÓLÉTSZÁMHOZ VISZONYÍTVA REGIONÁLISAN



2014. 12. 31.

A 2014. ÉV SORÁN FELVETT ALKALMAZOTTAK NEM ÉS KOR SZERINTI ARÁNYA / OTP CSOPORT

AZ ADOTT KATEGÓRIA ZÁRÓLÉTSZÁMÁHOZ VISZONYÍTVA



A szervezeti működésben bekövetkező, a munkavállalókat is nagymértékben érintő változásokra vonatkozó minimális bejelentési idő vonatkozásában az OTP Csoport bankjai eltérő gyakorlatot folytatnak, megfelelve a helyi előírásoknak. Az OTP Bank Romania és a JSC OTP Bank alkalmaz a leghosszabb minimális értesítési időt (60 nap), az OTP Banknál 15 nap, az OTP banka Hrvatska és az OTP banka Srbija esetében 8 nap ez a periódus, a többi leánybank esetében ugyanakkor nincsen meghatározva ilyen időtartam. Egyedül az OTP Bank Romania kollektív szerződése rögzíti a minimális értesítési időt.

Az OTP Csoport tagjai eltérően kezelik a teljes munkaidős és részmunkaidős, illetve ideiglenes foglalkoztatottak számára biztosított juttatásokat. Szinte valamennyi vállalat tesz különbséget a munkavállalók között a munkaidő és a munkaszerződés függvényében, legalább a juttatások egy részénél, hogy az adott juttatást biztosítja-e és milyen mértékben.

JUTTATÁSOK (2014)	OTP Bank, Mo.		Bulgária		Montenegró		Horvátország	
	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott
Életbiztosítás	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	-	Nincs	Nincs
Egészségvédelem	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	-	Van	Nincs
Rokkantsági / betegségi fedezet	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	-	Nincs	Nincs
Szülői szabadság	Van	Van	Van	Van	Van	-	Van	Van
Nyugdíjas ellátás	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	-	Van	Van
Résztulajdon	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	-	Nincs	Nincs
Plusz szabadnap	Van	Van	Van	Van	Nincs	-	Van	Van
Jubileumi bónusz	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	-	Van	Van
Tárgyi segítség speciális (családi) eseményekkor	Nincs	Nincs	Van	Van	Van	-	Van	Van
Karácsonyi bónusz	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	-	Van	Van
Sport hozzájárulás	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	-	Van	Van
Üdülési hozzájárulás	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	-	Nincs	Nincs
Egyéb	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	-	Nincs	Nincs

JUTTATÁSOK (2014)	Románia		Szlovákia		Szerbia		Oroszország	
	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott
Életbiztosítás	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van	Van	Nincs
Egészségvédelem	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Nincs
Rokkantsági / betegségi fedezet	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Szülői szabadság	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Van
Nyugdíjas ellátás	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs
Résztulajdon	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Plusz szabadnap	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Van
Jubileumi bónusz	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Tárgyi segítség speciális (családi) eseményekkor	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs
Karácsonyi bónusz	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Sport hozzájárulás	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Üdülési hozzájárulás	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Nincs
Egyéb	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs

JUTTATÁSOK (2014)	Ukrajna	
	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott
Életbiztosítás	Nincs	Nincs
Egészségvédelem	Van	Nincs
Rokkantsági / betegségi fedezet	Van	Nincs
Szülői szabadság	Van	Nincs
Nyugdíjas ellátás	Nincs	Nincs
Részvénytulajdon	Nincs	Nincs
Plusz szabadnap	Nincs	Nincs
Jubileumi bónusz	Nincs	Nincs
Tárgyi segítség speciális (családi)	Van	Nincs
eseményekkor		
Karácsonyi bónusz	Nincs	Nincs
Sport hozzájárulás	Van	Nincs
Üdülési hozzájárulás	Van	Nincs
Egyéb	Nincs	Nincs

Az év során összesen 23 munkaügyi per zárult le az OTP Csoport vállalatai ellen:

- ▶ A lezárt perek közül 3 esetben mentették fel a társaságokat.
- ▶ Két esetben egyezséggel végződtek az eljárások fizetési kötelezettség nélkül.
- ▶ Összesen 18 esetben, 20,8 millió Ft bírság kiszabására került sor.
- ▶ A panaszok az elbocsátásokkal kapcsolatban merültek fel.

Munkaügyi felügyeletek összesen 43 esetben zártak le eljárást a tagvállalatoknál, egyedül a DSK Bankot kötelezték bírság megfizetésére 3,4 millió Ft összegben.

Két esetben került sor munkavédelmi eljárásra (OTP Bank Russia), amelyek közül egy eljárás zárult bírsággal, a másik esetben az érintett társaságot felmentették.

EGY FŐRE ESŐ KÉPZÉS MENNYISÉGE, ÓRA (2014)	OTP BANK						OTP CSOPORT					
	BELSŐ		KÜLSŐ		BELSŐ		2012**		KÜLSŐ		ÖSSZ.	
Felső vezető	35		38		73		32		94		126	
Középvezető	55		5		60		27		14		41	
Beosztott	40		2		42		11		1		12	
Átlagosan	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
	42	42	3	2	45	44	16	11	4	2	20	13

A KÉPESSÉGEK FEJLESZTÉSÉRE ÉS AZ ÉLETHOSSZIG TARTÓ TANULÁSRA IRÁNYULÓ PROGRAMOK (2014)

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.

2014-ben az OTP banka Srbija végzett munkavállalói elégedettségvizsgálatot. A munkatársak 90%-osan elégedettek a munkabiztonsággal és a munkakörnyezettel, valamint a képzéssel és fejlődési lehetőségekkel, 80%-osan a munka-magánélet egyensúlyával, és a cég CSR-teljesítményével. Legkevesbé, 60%-osan a fizetésekkel és a kompenzációval voltak elégedettek.

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK (2014)	OTP Csoport, Mo.		Bulgária*		Montenegró		Horvátország	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Betegség miatti hiányzás (munkanap)	3 788	34 542	3 916	21 334	1 280	9 146	15 521	
Hiányzási ráta	0,60%	5,37%	2,12%	11,56%	3,19%	22,79%	5,37%	
Balesetek száma (db)	3	8	0	3	0	0	3	7
Baleseti ráta	0,001%	0,001%	0	0,002%	0	0	0,004%	0,01%
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	47	121	0	155	0	0	125	265
Elveszett napok aránya	0,008%	0,02%	0	0,084%	0	0	0,178%	0,378%
* A hosszú távú betegség miatti (pl. gyermekgondozás) és nem fizetett szabadságnapok is benne vannak. Halállal végződő munkahelyi baleset nem történt az OTP Csoport vállalatainál. Foglalkozásból eredő megbetegedés nem fordult elő az OTP Csoport vállalatainál.								

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK (2014)	Románia		Szlovákia		Szerbia		Oroszország	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Betegség miatti hiányzás (munkanap)	7 082	15 237	330	1 366	707	10 806	n.a.	n.a.
Hiányzási ráta	10,24%	22,04%	0,67%	1,19%	1,60%	8,23%	n.a.	n.a.
Balesetek száma (db)	0	1	0	0	0	4	2	2
Baleseti ráta	0	0,001%	0	0	0	0,003%	0%	0%
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	0	0	0	0	0	53	113	184
Elveszett napok aránya	0	0	0	0	0	0,04%	0,021%	0,034%

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK (2014)	Ukrajna	
	Férfi	Nő
Betegség miatti hiányzás (munkanap)	n.a.	n.a.
Hiányzási ráta	n.a.	n.a.
Balesetek száma (db)	n.a.	n.a.
Baleseti ráta	n.a.	n.a.
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	586	1073
Elveszett napok aránya	0,23%	0,42%

BALESETEK – NEM ALKALMAZOTTAK, OTP CSOPORT (2014)	Felügyelt munkavállaló		A vállalat területén dolgozó személy	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Balesetek száma	2	0	0	0
Munkabaleset miatt elvesztett napok száma	17	0	0	0
2014-ben valamennyi fenti baleset az OTP Bankhoz volt köthető; ugyanakkor nem tudott adatot szolgáltatni a külföldi leánybankok közül a DSK Bank, az OTP Banka Slovensko, az OTP banka Srbija és a JSC OTP Bank.				

A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük.

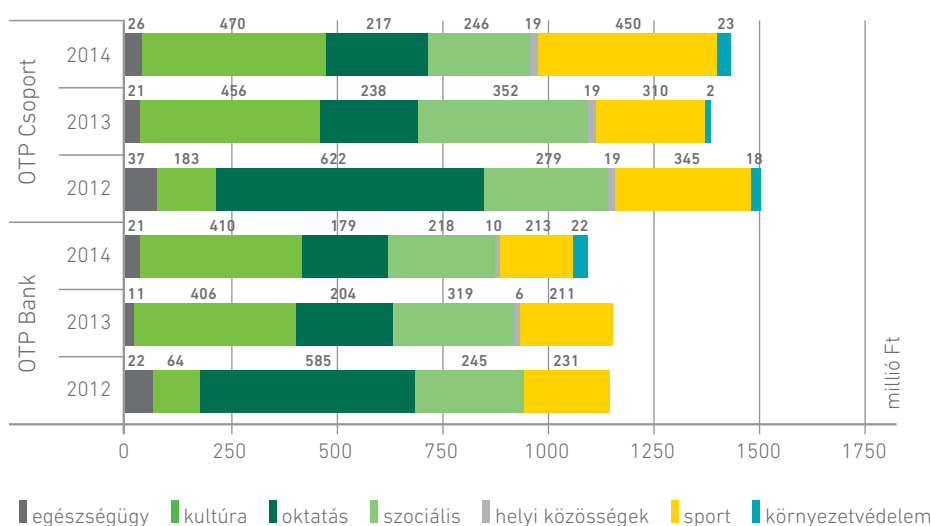
A ráták számításakor a ledolgozandó munkanapokhoz viszonyítottuk a hiányzások, illetve balesetek számát.

SÚLYOS BETEGSÉGEKKEL KAPCSOLATBAN NYÚJTOTT TÁMOGATÁS (2014)	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	Nincs	Jellemzően nincs	Nincs	Nincs	Van	Jellemzően nincs
Betegséggel kapcsolatos tanácsadás	Van	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs
Betegség megelőzést, illetve terjedés megakadályozását célzó tevékenység	Van	Jellemzően van	Nincs	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs
Kezelés	Van	Jellemzően van	Nincs	Jellemzően nincs	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.						

III.4

KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁSRA VONATKOZÓ ADATOK

AZ OTP BANK ÉS AZ OTP CSOPORT ADOMÁNYOZÁSA



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

Az OTP Csoport szponzorációja elsősorban a művészet és kultúra (36%) valamint a sport (59%) területére fókuszál, ugyanakkor ettől az átlagtól az egyes leányvállalatok gyakorlata jelentősen eltérhet.

III.5

A KÖRNYEZETBARÁT MŰKÖDÉSRE VONATKOZÓ ADATOK

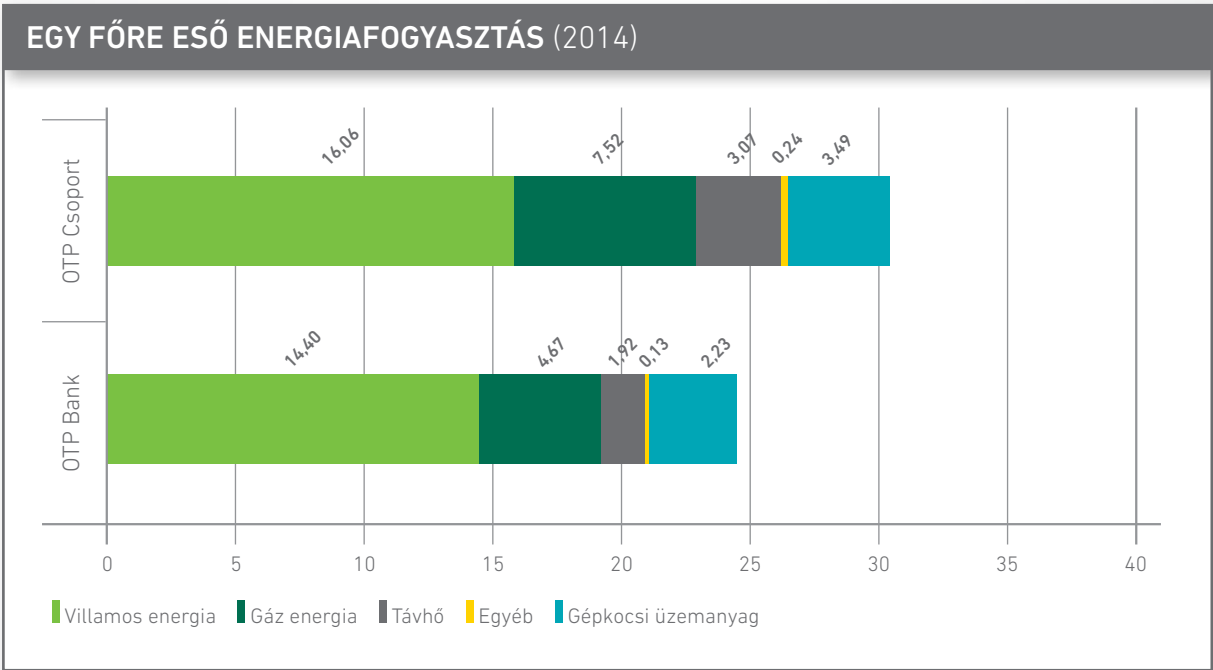
JELLEMZŐ ADATOK AZ OTP CSOPORT FELHASZNÁLT ANYAGAIRÓL, BESZERZÉSEIRŐL	OTP BANK			OTP CSOPORT		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Bankfiókok száma (db)	397	397	395	1 443	1 434	1 524
Az év során felújított fiók aránya az összeshez képest	3%	6%	4%	4%	5%	5%
Számítógépek száma (db) Csereperiódus	9 ezer	9 ezer	9 ezer átlagosan 4 év	n.a.	n.a.	n.a.
ATM-ek száma (db)	1 956	2 017	1 976	3 940	3 939	3 924
POS terminálok száma (db)	49 385	51 683	52 336	66 644	69 427	69 552
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	3 128	11 051	6 403	32 987*	43 987	32 282*
Irodai papír mennyisége (t)	963	1 006	1 015	3 382*	3 422*	3 701
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	24	26	46	223**	67**	111**
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t)***	580	233	63	2 256**	598**	1274**
* 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 11,5%-a, az OTP Bankban használt papírmennyiség 7,6% újrahasznosított.

➤ Az OTP Bankban mintegy 70%-os az utángyártott tonerek használata.

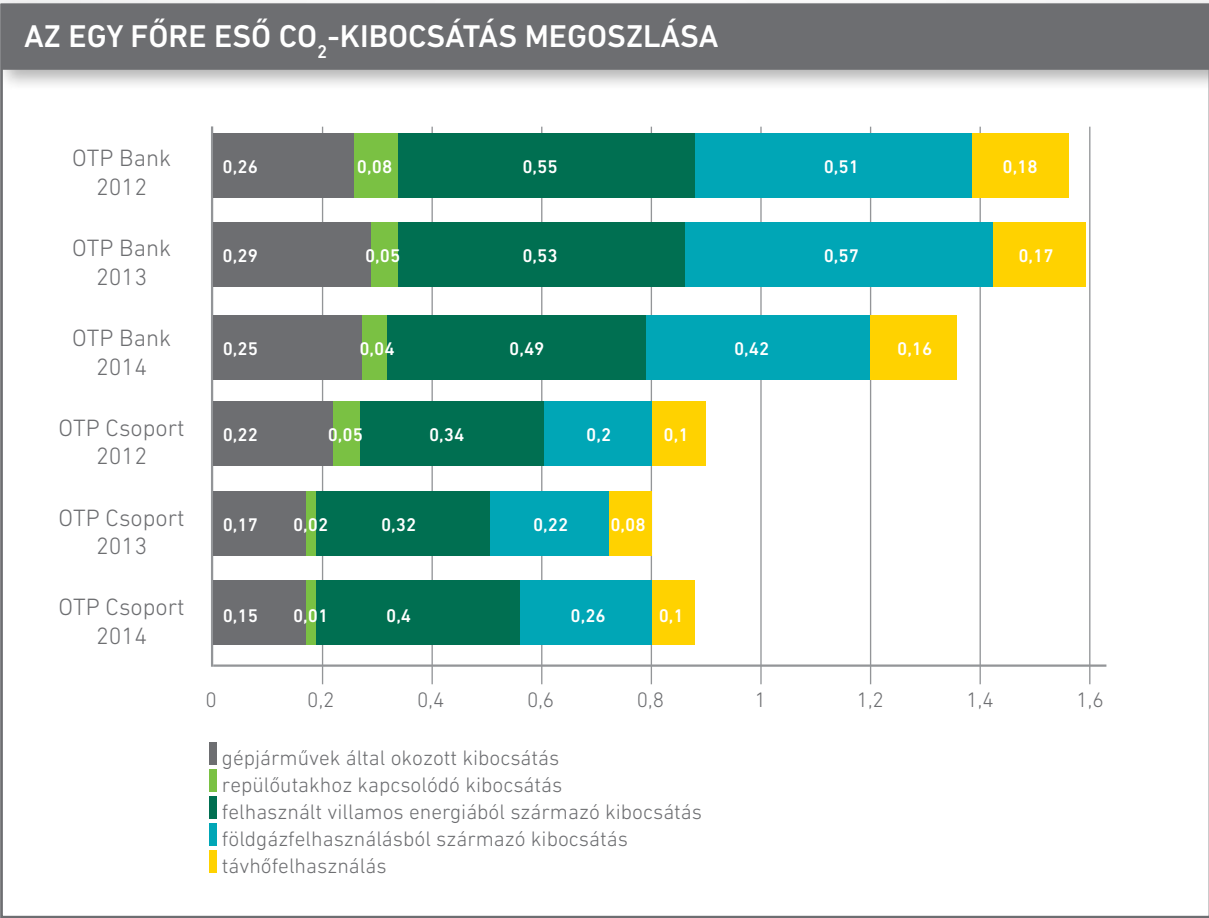
ENERGIAFOGYASZTÁS (GJ)		OTP BANK			OTP CSOPORT		
		2012	2013	2014	2012	2013	2014
Közvetlen energiafogyasztás	Gáz energia	84 080	82 255	60 184	146 089	143 265	176 833
	Gépkocsi üzemanyag	34 801	40 445	27 959	115 164	97 842	84 310
	Egyéb	-	-	-	8 124	3 487	1 209
	Napenergia (megújuló)	1 950	1 950	1950	1 950	1 950	1 950
	Hőszivattyú (megújuló) ¹	-	-	-	3 867	3 641	3 010
	Összesen	120 831	136 770	90 093	275 193	250 185	267 312
Közvetett energia-fogyasztás	Villamos energia	145 004	138 373	128 639	387 934	386 020	545 502
	Távhő	27 911	26 115	24 606	69 530	61 701	72 755
	Összesen	172 915	164 488	153 245	457 464	447 722	618 257
Mindösszesen energiafogyasztás		293 746	301 259	243 338	732 657	697 906	885 570
Egy főre eső összes energiafogyasztás		36,65	37,62	30,39	20,72	18,89	23,38
¹ A Monicom Zrt.-nél került elszámolásra. A 2014-es adatokat jelentősen befolyásolja, hogy az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így fogyasztását létszámarányosan becsültük							



AZ OTP CSOPORT TELJES CO ₂ -KIBOCSÁTÁSA (T)		OTP BANK			OTP CSOPORT		
		2012	2013	2014	2012	2013	2014
Közvetlen	gépjárművek által kibocsátott	2 049	2297	1959	7 635	6260	5774
	repülőtutakhoz kapcsolódó	601	359	304	1 852	823	524
	földgázfelhasználásból származó	4 091	4591	3359	7107	7997	9870
Közvetett	villamos energiából származó	4 431	4228	3931	11 854	11 795	16 668
	távhő felhasználás	1 410	1 319	1243	3511	3116	3674
Összesen		12 582	12 794	10 795	31 959	29 991	36 511
Egy főre eső		1,57	1,60	1,35	0,90	0,81	0,96

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

*Az adatokat jelentősen befolyásolja, hogy az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így fogyasztását létszámarányosan becsültük.



SZELEKTÍVEN GYŰJTÖTT HULLADÉK MENNYISÉGE	OTP BANK			OTP CSOPORT		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	348	298	342	631*	681	1 442
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	9 598	6 287	5 203	9 957*	7 354*	6 264
Szelektíven gyűjtött veszélyes hulladék (kg)	489	196	2 894	19 749	1 789	8 272
* 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.						

A szelektíven gyűjtött papír mennyiségének lényeges növekedése az időszakosan felmerülő archiválások miatt következett be, a gyűjtés módja nem változott.

IV.

GRI INDEX

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

ALKALMAZÁSI SZINT MEGHATÁROZÁSA A GRI G4 ÚTMUTATÓJA SZERINT

ALKALMAZÁSI SZINT / BEMUTATÁS KRITÉRIUMAI	„COMPREHENSIVE”	„CORE”
Általános standard adatközlések	G4-1-G4-56	G4-1 G4-3-G4-34 G4-56
Menedzsment megközelítés	választott lényeges aspektusokra	választott lényeges aspektusokra
Teljesítmény-indikátorok	választott lényeges aspektusokra az összes	választott lényeges aspektusonként legalább 1 db

Indikátor száma	INDIKÁTOR LEÍRÁSA	Hol található	Megjegyzés
--------------------	-------------------	------------------	------------

STRATÉGIA ÉS ANALÍZIS

G4-1 A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára 7.

SZERVEZETI PROFIL

G4-3	A szervezet neve	impersszum, honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyiLatkozat#Impresszum
G4-4	Elsődleges márkák, termékek és szolgáltatások	14-15., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal , a https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport honlapról elérhető leányvállalati honlapok
G4-5	A szervezet központjainak elhelyezkedése	16-17., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyiLatkozat#Impresszum
G4-6	Azon országok száma, ahol a vállalat működik és az országok neve, ahol a szervezet lényeges tevékenységet folytat vagy a fenntarthatóság szempontjából kifejezetten fontosak	16.	9 ország
G4-7	A tulajdon természete és jogi formája	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyiLatkozat#Impresszum
G4-8	A kiszolgált piacok ágazati, területi megoszlásában és az ügyfelek típusa szerint	16-17., 78-79., Éves jelentés	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes
G4-9	A jelentést tevő szervezet mérete	16-17., 56., 76., Éves jelentés	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes
G4-10	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók és nemek szerint	84-85.	Az OTP Csoport nem gyűjti központilag felügyelt dolgozók számát (akik elsősorban az IT és a retail területen dolgoznak), de kijelenthető,

Indikátor száma	INDIKÁTOR LEÍRÁSA	Hol található	Megjegyzés
G4-11	A kollektív szerződés által lefedett alkalmazottak aránya	GRI index	hogyan számuk a vállalatcsoport alkalmazotti létszámhoz viszonyítva nem jelentős. Az OTP Csoport a törvényeknek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítja munkavállalóinak érdekképviseletét, az egyesülési jogot és a kollektív szerződést. Az OTP Csoport azon tagvállalatainál, ahol érvényben van Kollektív Szerződés, ott az alkalmazottak teljes köre a hatálya alá tartozik.
G4-12	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezetvedelem
G4-13	A szervezet méretében, szerkezetében, tulajdonviszonyaiban vagy beszerzési láncában történt jelentős változások a jelentéstételi időszak alatt	15., 56., Éves jelentés	A teljes kapitalizációban és a tulajdonviszonyokban bekövetkezett változásról az Éves jelentés nyújt információt. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes A beszerzési láncban jelentős változás nem történt.
G4-14	Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezeten belül	47., 48-49., 51.	
G4-15	A külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti és társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja vagy támogatója	GRI index, honlap	A Magatartási Kódex (Magyarország) az etikus banki szolgáltatásnyújtást képviseli, így segíti a társadalmi normáknak való megfelelést. A csatlakozó intézmények 2010.01.01-től kötelesek a Kódex rendelkezéseinek maradéktalan érvényesülése mellett folytatni hitelezési (pénzügyi lízing) tevékenységüket a lakosság körében. A Kódexhez hatályba lépése előtt csatlakoztunk. https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/MagatartasiKodex
G4-16	Tagság egyesületekben és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	microsite	https://www.otpbank.hu/static/csr/download/szervezeti_tagsagok.pdf
G4-17	A jelentésben lefedett entitások felsorolása és ennek eltérése a pénzügyi jelentéstől	GRI index, honlap	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 Önkéntes Nyugdíjpénztár, OTP Egészségpénztár, OTP Pénztárszolgáltató, OTP Ingatlanlízing, OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő, OTP Alapkezelő, OTP Hungaro-Projekt, Monicomp. A fentiekben túli 1 milliárd forint árbevétel alatti vállalatok adatait nem tartalmazza a jelentés. A jelentés a pénzügyi konszolidációba bevont leányvállalatokon túl azon vállalatokra terjed ki, amelyek a felelősségvállalás szempontjából releváns tevékenységet végeznek.

Indikátor száma	INDIKÁTOR LEÍRÁSA	Hol található	Megjegyzés
			A pénzügyi jelentésben konszolidálásra került társaságok listáját az Éves jelentés tartalmazza (32. sz. jegyzet.) https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes
G4-18	A jelentés tartalmának meghatározása és az alapelvek alkalmazása ennek során	11.	
G4-19	A lényegesként azonosított aspektusok listája	13.	
G4-20	A lényeges Aspektusok Határai a szervezeten belül	13.	
G4-21	A lényeges Aspektusok Határai a szervezeten kívül	13.	
G4-22	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka	75., 81., GRI index	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.
G4-23	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaiban bekövetkezett jelentős változások	GRI index	A bevont leányvállalatok közül kikerült az OTP Travel és az OTP Életjáradék, mert tevékenységük és méretük nem módosítja lényegesen az OTP Csoport gazdasági, társadalmi és környezeti hatásait. Az újonnan létrehozott, és korábban az OTP Bank által végzett tevékenységet ellátó OTP Létesítményüzemeltető bevonását 2015-től tervezzük az adatgyűjtésre való felkészülés időigénye miatt.
G4-24	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	microsite	https://www.otpbank.hu/static/csr/download/kapcsolattartas_az_erintettekkel.pdf
G4-25	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat		
G4-26	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet		
G4-27	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		
G4-28	A jelentéstételi időszak meghatározása	10-11.	
G4-29	A legutóbbi jelentés dátuma	microsite	2013-ra vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Vállalati felelősségvállalási jelentésünket. https://www.otpbank.hu/static/csr/download/OTP_Vallalati_felelossegvallalasi_jelentes_2013.pdf

Indikátor száma	INDIKÁTOR LEÍRÁSA	Hol található	Megjegyzés
G4-30	A jelentéstételi ciklus meghatározása	GRI index	Éves ciklus
G4-31	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	GRI index	csr@otpbank.hu
G4-32	A megfelelési szint jelölése és a GRI index	110-111	'Core'
G4-33	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban	11., GRI index	A jelentést a Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. minősítette. A tanúsító független az OTP Csoporttól. A tanúsítás során vezérigazgató-helyettesi interjú készül.
G4-34	A szervezet irányítási struktúrája, beleértve a bizottságokat. Azon bizottságok azonosítása, akik a gazdasági, környezeti és társadalmi hatásokkal kapcsolatos döntésekért felelősek	GRI index	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas - Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2015.04.17. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_Alapszabaly_20140425.pdf Az OTP Bank működését állandó bizottságok segítik, amelyek a Bank döntést hozó, döntést előkészítő, illetve tanácskozó szervei. Az állandó bizottságok létrehozása az Igazgatóság hatásköre. Vezetői Bizottság (Management Committee): az elnök-vezérigazgató munkáját közvetlenül támogató fórumként a bank legmagasabb szintű ügyvezető szerve. Döntési jogosultsággal rendelkezik a Szervezeti és Működési Szabályzat által hatáskörébe utalt kérdésekben, előzetesen állást foglal, döntés-előkészítő funkciót tölt be a Közgyűlés, az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság elé kerülő témák jelentős részében, koordinációs szerepe van a Bank felső szintű irányításában. A bizottság szerepköre stratégiai jellegű. Leányvállalati Integrációs és Irányító Bizottság: A Bank által végrehajtott akvizíciót követően irányítja és koordinálja az egyes cégek, illetve csoportszintű kérdések viszonylatában meghatározott akciótervek elfogadását és számonkérését. Felelős a bankcsoporti legjobb gyakorlatok csoport szinten való megosztásáért, a leányvállalatok és központ viszonylatában felmerült konfliktusok kezeléséért. Vezetői Koordinációs Bizottság: operatív döntéshozatali fórumként biztosítja a Banknak piaci, ill. szabályozási impulzusokra történő rugalmas és hatékony reagálását, az összbanki szinten koordinált cselekvést. Eszköz-Forrás Bizottság: Bankcsoport szinten biztosítja az optimális szerkezetű finanszírozást. Hitel és Limit Bizottság: hatáskörébe tartozik a Bankcsoporti szintű ország-, ügyfél/partner-minősítési, kockázatvállalási, fedezetértékelési, valamint minősítési, értékvesztési és

Indikátor száma	INDIKÁTOR LEÍRÁSA	Hol található	Megjegyzés
			céltartalék-képzési alapszabályzatok, a banki és Bankcsoporti kockázatkezelési stratégia és az éves hitelezési politika. Nemzetközi Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság: A 2014-ben létrehozott bizottság az Igazgatóság és a Management Committee által elfogadott stratégiai és éves tervek alapján, azok megvalósítása érdekében, a külföldi leánybanki körre vonatkozóan tesz árazási, értékesítési, termékfejlesztési tulajdonosi javaslatokat a képviselt anyabanki területek által átlátható módon, sztenderd módszerek, elemzések és adattartalom alapján. Ezen túlmenően a Bizottság a külföldi leánybanki-anyabanki üzleti területeket érintő véleménykülönbségek kezelésének a fóruma is. Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság: A Bizottság ellenőrző, koordináló, tanácsadó funkciót lát el a működési kockázatok és az Üzletmenet Folytonossági Tervezés tekintetében. Beruházási Bizottság: A csoporttagok ingatlan beruházási terv igényeit a Beruházási Osztály egyezteti. Work-out Bizottság: speciális ügyletek kapcsán – jellemzően meghatározott érték felett – döntési hatáskörrel rendelkezik. Informatikai Irányító Bizottság: A csoporttagok IT beruházási terv igényeit a Bizottság egyezteti a csoporttagokkal.

G4-56	A szervezet értékeinek, elveinek, standardjainak viselkedési normáinak bemutatása, mint a magatartási kódex vagy etikai kódex	GRI index, microsite	Etikai Kódex: A Bankcsoport egészére érvényes, munkatársaink és a vezető tisztségviselők 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. Az egységes etika szabályok bevezetéséről az OTP Bank Nyrt. Igazgatósága döntött. Az Etikai Nyilatkozat valamennyi leánybankunk honlapján, az adott ország nyelvén elérhető.
-------	---	----------------------	---

GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNY	15., 60-61., Éves jelentés, microsite	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/150417_eves_jelentes_071.pdf https://www.otpbank.hu/csr/hu/penzugyi-termekek
-------------------------------	---------------------------------------	--

EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	76.
-----	---	-----

Indikátor száma	INDIKÁTOR LEÍRÁSA	Hol található	Megjegyzés
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	77.	
PIACI JELENLÉT		55-56., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
EC6	A helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein	GRI index, honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas ; https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/OTPCsoport Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkavállalók és a felső vezetőkre vonatkozóan. Az OTP Bank külföldi leányvállalatainál is a helyiek (adott ország állampolgára) dominanciája jellemző. A leánybankok (jelentősebb telephelyek) többségében az első számú vezető helyi és az igazgatóság tagjai között is többségben vannak a helyiek. A pontos arányokra vonatkozó adatok Csoportszinten nem állnak rendelkezésünkre, a 2015-re vonatkozó évi jelentésben vállaljuk annak megadását.
KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁSOK		19.	
EC8	Jelentős közvetett gazdasági hatások, a hatások mértékét is beleértve	-	A hatások mértékére, értékelésére vonatkozóan nem rendelkezünk becsléssel, illetve módszertannal.
ENERGIA		69., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezetvedelem
EN3	A szervezeten belüli energiafogyasztás	97.	
LÉGNEMŰ KIBOCSÁTÁSOK		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezetvedelem
EN15	Közvetlen üvegházhatású gáz kibocsátás	98.	
EN16	Közvetett üvegház-hatású gáz kibocsátás	98.	
KÖRNYEZETI COMPLIANCE		50., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
EN29	A jelentősebb büntetések összege, valamint a környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértésének száma és ezek nem anyagi következményei	82-83.	
FOGLALKOZTATÁS		56., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
LA1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint	88.	
LA2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részmunkaidős alkalmazásban lévőknek	90.	

Indikátor száma	INDIKÁTOR LEÍRÁSA	Hol található	Megjegyzés
MUNKAVÁLLALÓK/VEZETŐSÉG KAPCSOLATA		58., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
LA4	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő, illetve, hogy ez a kollektív szerződésben meg van-e határozva	89.	
MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG		59., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
LA6	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok, és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régiónként, nemenként	93-94.	
LA7	Dolgozók, akiknél magas a foglalkozásból adódó megbetegedések száma vagy kockázata	94.	
KÉPZÉS ÉS OKTATÁS		57., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
LA9	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban	91	
LA10	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	92	
SOKFÉLESÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
LA12	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint	86-87., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván.
A NŐK ÉS A FÉRFIAK EGYENLŐ DÍJAZÁSA		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
LA13	Férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint, a jelentős telephelyeken	-	Csoportszinten nem rendelkezünk egységes és megfelelő megbízhatóságú adattal, ezért ennek bemutatását a 2015. évi jelentésben vállaljuk.
MUNKAÜGYI GYAKORLATOK PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSAI		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
LA16	A munkaügyi hatásokkal kapcsolatos, formális panaszkezelési csatornákon keresztül benyújtott, kezelt és megoldott panaszok száma	91	
DISZKRIMINÁCIÓMENTESSÉG		51., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
HR3	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	52-53.	
BIZTONSÁGI GYAKORLATOK		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/biztonsag

Indikátor száma	INDIKÁTOR LEÍRÁSA	Hol található	Megjegyzés
HR7	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető képzés, illetve az oktatott biztonságiak százalékos aránya	GRI index, microsite	100% https://www.otpbank.hu/csr/hu/biztonsag
HELYI KÖZÖSSÉGEK		60-61., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/kozossegi-szerepvallalas
FS13	Hozzáférési pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként	80.	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html (A külföldi leánybankok fiókhálózata saját honlapjukon elérhető.)
KORRUPCIÓELLENESSÉG		51-52., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
S04	A korrupcióellenességre vonatkozó szabállyal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	52., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
KÖZPOLITIKA		42., 52., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/fenntarthatosag
S06	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege	GRI index	Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.
VERSENYELLENES VISELKEDÉS		50-51., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
S07	Versenyyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	82-83.	
COMPLIANCE		51-52., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
S08	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	82-83.	
TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK CÍMKÉZÉSE		22., 26., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/ugyfelkozpontusag https://www.otpbank.hu/CSR/hu/a-penzugyi-kultura-fejlesztese
PR4	Azon esetek száma, amelyekben jogszabályi nem-megfelelőség vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordul elő a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést illetően, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban	51., 82-83.	
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is	26.	

Indikátor száma	INDIKÁTOR LEÍRÁSA	Hol található	Megjegyzés
-----------------	-------------------	---------------	------------

MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/ugyfelkozpontusag
PR6	Tiltott vagy vitatott termékek értékesítése	GRI index	Nem történt ilyen termékek értékesítése.
PR7	Azon esetek száma, amikor jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordult elő a marketingkommunikáció területén, beleértve a reklámot, promóciót és szponzorálást, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban	82-83.	
SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME		49., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/biztonsag
PR8	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	82.	
TERMÉKFELELŐSSÉG COMPLIANCE		50-51., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
PR9	Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos jogszabályok be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege	82-83.	
TERMÉKPORTFOLIÓ (SEKTORSPEC.)		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/biztonsag
FS6	A portfólió százalékos összetétele kiemelt régiókra, szegmensekre (pl. mikro/kkv/nagy) és iparágakra vonatkozóan	78-79.	

BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

Az OTP Bank Nyrt. vezetőségének

Ez a jelentés a 2015. július 29-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 2014. 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) G4 verziójában leírt „Core” alkalmazási szint 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 2014. december 31-ével végződő évre vonatkozó Jelentéséből 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 PR4 (Azon esetek száma, amelyekben jogszabályi nem megfelelés vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordul elő a termékkel és a szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést illetően, az ügyek kimenetelének lebontásában), FS6 (A portfólió százalékos összetétele kiemelt régiókra, szegmensekre (pl. mikro-kis/közepes-nagy) és iparágakra vonatkozóan), EN3 (A szervezeten belüli energiafogyasztás), SO8 (A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és nem pénzügyi szankciók) EC1 (A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték) 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 2014. 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 független harmadik fél által történő felhasználásáért.

Megbízatusunkat a 3000. témaszámú, „Múltbeli időszakra 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 folyamatainak megtervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2014. évi Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges szempontból megfelelnek a GRI követelményeinek.

Az elvégzett munka összefoglalása

A minősítési folyamat, a Jelentés vizsgálata az ISAE3000 sztenderd betartásával a GRI G4 számú útmutatója és annak pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó ágazati kiegészítésében szereplő kritériumok alapján történt.

A végrehajtott feladatok:

A jelentéstételi gyakorlat hitelesítése:

- a jelentéskészítő szervezet működési rendjének vizsgálata;
- a jelentéskészítési folyamat szabályozottságának vizsgálata;
- az adatgyűjtési és adat nyilvántartási gyakorlat vizsgálata;
- a jelentéstételi gyakorlat vizsgálata;
- a dokumentáltság, szabályozottság vizsgálata.

A GRI megfelelési szint hitelesítése:

- a Jelentésben alkalmazott mérőszámok teljes körűségének 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 korlátozott bizonyosságot nyújtó adatszintű vizsgálata.

Vizsgálati záró dokumentáció készítése: szakértői értékelés, javaslatok kidolgozása. A jelentési folyamathoz kapcsolódó lehetséges fejlesztési területeket az OTP Bank Nyrt. vezetősége számára készített külön vizsgálati záró dokumentációban 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 2014-es Jelentés hitelesítés kapcsán: a Marketing és Kommunikációs Igazgatóság - Társadalmi Kapcsolatok és Belső Kommunikációs Osztály, Befektetői Kapcsolatok és Tőkepiaci Műveletek Osztálya, Beruházási és Ellátási Igazgatóság, Jogi Igazgatóság és Kockázatelemzési és Szabályozási Igazgatóság. A szervezeten belüli fenntarthatósággal kapcsolatos kommunikációt az alkalmazottak reprezentatív csoportjával folytatott beszélgetéssel vizsgáltuk. A vezetői elkötelezettség vizsgálata a vezetőséggel folytatott interjúknak került ellenőrzésre.

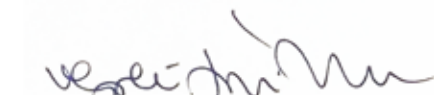
Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízás esetén a bizonyíték-gyűjtő eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásról szóló megbízás esetén, ebből kifolyólag kevesebb bizonyosság származik belőle, mint a kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra 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 G4 „Core” alkalmazási szint kritériumainak.

Budapest, 2015. szeptember 7.



Nagyváradiné Szépfalvi Zsuzsanna

Partner

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.

1068 Budapest Dózsa György út 84/C.



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

Visszajelzést várunk!

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