

VÁLLALATI
FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2015





pénzügyi
edukáció



környezet



OK



támogatások



Prima
Primissima



díjaink



animáció



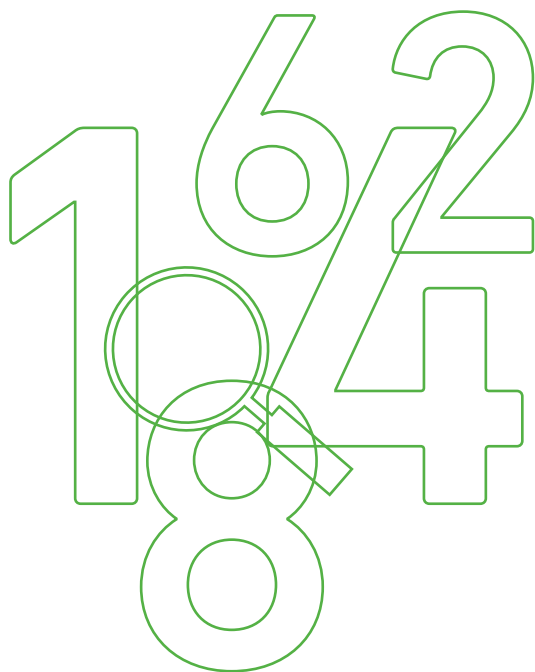
ügyfelek

VÁLLALATI
FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI

FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS

2015





TARTALOM

Jelölések

Az egyes érintett csoportok számára valószínűleg érdekesebb témák:



befektetők



lakosság



munkatársak



ügyfelek

ntp

A Digitális Transzformációs Programhoz kapcsolódó projekt

10

A 10 éves CSR jelentéshez kapcsolódó információ

m

Táblázat, grafikon a Melléklet fejezetben

   	I.	A JELENTÉSRŐL	10
	II.	AZ OTP CSOPORT	14
  	1.	INNOVATÍV BANKI MEGOLDÁSOK	24
	1.1.	Mobileszközökön elérhető szolgáltatások fejlesztése	28
	1.2.	Internetbanki szolgáltatások bővülése	29
	1.3.	Bankkártya-használat ösztönzése, elősegítése	30
  	2.	ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG	32
	2.1.	Bankfióki kiszolgálás fejlesztése	35
	2.2.	Az ügyfél-kommunikáció fejlesztése	39
	2.3.	Ügyintézők munkájának segítése és háttérfolyamatok fejlesztése	40
	2.4.	Panaszkezelés fejlesztése	40
	2.5.	Ügyfél-elégedettség mérése	42
  	3.	A HELYI KÖZÖSSÉG FEJLŐDÉSÉT CÉLZÓ PÉNZÜGYI TERMÉKEK	44
	3.1.	Lakosság	44
	3.2.	Társasházak	46
	3.3.	Mikro-, kis- és középvállalati ügyfelek	50
	3.4.	Agrárágazati ügyfelek	52
	3.5.	Projektfinanszírozás	53
   	4.	COMPLIANCE ÉS BIZTONSÁG	54
	4.1.	Elszámolás, forintosítás	56
	4.2.	Adósvédelem	57
	4.3.	Compliance	59
	4.4.	A kockázatkezelési rendszerek fejlődése	62
	4.5.	A banki rendszerek biztonságának fejlődése	63
 	5.	FELELŐS MUNKÁLTATÓ	66
	5.1.	Foglalkoztatás	70
	5.2.	Képzés és oktatás	76
	5.3.	Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek	77
	5.4.	Munkatársak bevonása, belső kommunikáció	78
	5.5.	Egészség, munkakörnyezet	78
  	6.	PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE	82
  	7.	KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS	88
	7.1.	Társadalmi szerepvállalási programjaink	90
	7.2.	Közösségi szerepvállalás a leánybankoknál	94
	7.3.	Önkéntesség	96
	8.	KÖRNYEZETVÉDELEM	98
	III.	MELLÉKLETEK	108
	IV.	GRI INDEX	114



ELNÖKI KÖSZÖNTŐ

99 Az OTP Bank a tizedik fenntarthatósági jelentését publikálja idén. Ez alatt a tíz év alatt a bankcsoporton belül természetessé vált, hogy a fenntarthatóság érdekében tett lépéseinkről beszámoljunk ügyfeleinknek és partnereinknek. A legjobb nagyvállalati fenntarthatósági jelentést elismerő Zöld Béka Díj – melyet tavalyi jelentésünkkel nyertünk el – egyrészt igazolja társaságunk és munkatársaink egy évtizedes munkáját, másrészt azt is, hogy a pénzügyi eredményesség mellett egyre nagyobb jelentőséggel bír a vállalatok felelősségvállalási kultúrája. 99



TISZTELT OLVASÓ!

Büszke vagyok rá, hogy az elmúlt évtizedben az OTP Bank működésének alapvető területein – mint például a tájékoztatás és az értékesítés – a korábbinál is meghatározóbb mértékben érvényesültek a felelősségvállalás szempontjai. Hosszú ideje vagyunk a piacon és hosszú távra tervezzük; ennek szellemében működünk együtt partnereinkkel, ügyfeleinkkel és munkatársainkkal.

Az OTP Bank megbízható partner, ahol ügyfeleink biztonságban tudhatják pénzüket. Ezt igazolja, hogy a csökkenő magyarországi kamatkörnyezetben jelentősen nőttek a bankunkban elhelyezett, illetve a bankunk által kezelt megtakarítások.

Az elmúlt év során a devizahitelek magyarországi forintosítása igen jelentős adminisztratív és anyagi terhet rótt ránk, de összességében nézve, hatását tekintve kedvező, hogy csökkent az ügyfelek tőketartozása és havi törlesztendő összege. A lakossági devizahiteles kérdés rendezése, valamint a magyar makrogazdasági eredmények javulása és az ingatlanpiac várható bővülése folytán van okunk optimistán tekinteni a magyarországi működési környezetre. Portfólióinkban a magyarországi mikro- és kisvállalkozások, valamint az agrárágazati hitelek jelentős, 11%-os növekedést mutattak 2015-ben, ami a gazdaság erősödését és az OTP Bank szerepvállalásának jelentőségét is jelzi.

A fiatalokat célzó pénzügyi edukációs programunk, az OK Projekt társadalmi szerepvállalási programunk zászlóshajója. A projekt hazai sikere után az elmúlt néhány évben Romániában és Szlovákiában is megkezdte működését az OTP Fáy András Alapítvány nemzetközileg is egyre ismertebbé váló programja. Dolgozunk a program minél több fiatalhoz történő eljuttatásán, továbbá elismertsége után annak szélesebb körű megismertetésén.

Emellett, részben a bank által alapított Humanitás Szociális Alapítványon keresztül, részben pedig civil szervezetekkel együttműködve sokat fáradozunk a szociális korlátok lebontásán, a rászorulóknak esélyteremtő támogatásán. Az orosz és ukrán piacokon a kedvezőtlen gazdasági helyzetre tekintettel célunk a defenzív és költségtakarékos működés megvalósítása volt, amely a hitelezés visszafogását, a prudens céltartalékolást és arányaiban jelentős létszámcsökkenést jelentett, de az építkezés jegyében Oroszországban a második negyedévben elindítottuk a digitális szolgáltatásokat nyújtó Touch Bankot, amely kedvező fogadtatásra talált.

Az év fontos eredménye, hogy sikeresen megvalósult a Millennium Bank konszolidációja és integrációja az OTP Bank Romániába.

Mind a globális pénzügyi válság, mind az ukrán-orosz válság, mind pedig a pénzügyi szektort érintő kormányzati intézkedések ellenére (bankadó, elszámolás-forintosításhoz kapcsolódó veszteségek stb.) az OTP Bank az egyedüli a régióban, amelynek részvényárfolyama nemcsak eléri, hanem a jelentéskészítés időszakában már meg is haladja a válság előtti szintet; térségbeli versenytársaink annak lényegesen alatta vannak.

Mindez támogatja ügyfélkörünk megtartását, egyben ösztönöz is minket versenyképességünk további fejlesztésére. Változik a világ és vele a bankszektor. A digitális világ nagy hatással van a banki üzleti modellre, és mi kiemelten kezeljük működésünk megújítását. Élen járunk az innovációban, folyamatosan új szolgáltatásokat fejlesztünk ügyfeleink igényeihez illeszkedően. Ahogy egykor az OTP Bank volt az első a világon, amely SMS-t küldött a tranzakciók után, úgy napjainkban is nyitottak vagyunk a korszerű fejlesztésekre; elég, ha az új Simple alkalmazásunkat említem, mely a mobilfizetést ötvözi számos szolgáltatással egy applikáción belül.

Az elkövetkezendő időszakban elsősorban termékkörünk digitalizációjára, az online felületen elérhető szolgáltatások és a felhasználói élmény javítására kívánjuk a hangsúlyt helyezni. Az agilis projektmenedzsment bevezetésével a korábbinál gyorsabban, komplexebben tudunk termékeket és szolgáltatásokat fejleszteni, reagálva a gyorsuló világra és a változó fogyasztói igényekre. Mindezen célok eléréséhez 30 nagyobb és 70 kisebb fejlesztést választottunk első körben, amelyek egy részének megvalósulásáról már a 2016-os fenntarthatósági jelentésben is olvashatnak.

Tisztelettel:

Dr. Csányi Sándor

elnök-vezérigazgató

INNOVÁCIÓ

100

ELFOGADOTT
FEJLESZTÉS a Digitális
Transzformációs
Programban

120 000

ÜGYFÉL a Simple
applikációban

TÖBB MINT 1 Millió

ÜGYFÉL használja aktívan az
OTPdirektet Magyarországon

ÜGYFÉLKÖZPONTÚSÁG

59 FIÓK

Csoportszinten 4% felújítása

252 000 bankfióki
IDŐPONTFOGLALÁS

ÜGYFELEINK

85%-át

10 percen belül elkezdjük
kiszolgálni fiókjainkban

A BANKFIÓKOK

98%-a

akadálymentes Magyarországon

HELYI KÖZÖSSÉGEK FEJLŐDÉSÉT CÉLZÓ PÉNZÜGYI TERMÉKEINK

280 000

ÉLŐ LAKÁSHITEL

2015. év végén
a magyarországi Bankcsoportban

367 Milliárd Ft

HITEL

folyósítása a Növekedési Hitelprogram
keretében



COMPLIANCE ÉS BIZTONSÁG

142 Milliárd Ft

VISSZATÉRÍTÉS

az elszámolás kapcsán

0,0069%

a saját kibocsátású bankkártyákkal történő

VISSZAÉLÉSEK ARÁNYA

Nagyságrendileg alacsonyabb a MasterCard
által publikált európai átlagnál (0,0512%)



FELELŐS MUNKÁLTATÓ

6600

RÉSZTVEVŐ

(83%)
a szervezeti kultúra
felmérésben
az OTP Bankban

600 000

KÉPZÉSI ÓRA

az OTP Csoportban

713 Milliárd Ft

KÉPZÉSRE csoportszinten

KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS

2,5 Milliárd Ft

ADOMÁNY csoportszinten



PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE

20 000

pénzügyi edukációs képzésben

RÉSZT VEVŐ DIÁK

TÖBB MINT

1100

INGYENES
TRÉNING



TÖBB MINT

1 Milliárd Ft

PÉNZÜGYI EDUKÁCIÓRA

KÖRNYEZETVÉDELEM

20 000 FŐ

ÉVES CO₂-KIBOCSÁTÁSÁNAK
MEGTAKARÍTÁSA

az előző évhez képest
az utazások csökkentésével

41%-a

az ügyfeleknek
lemondott a lakossági bankszámlájára

PAPÍRALAPÚ
KIVONATÁRÓL

8%-kal

mérséklődött a

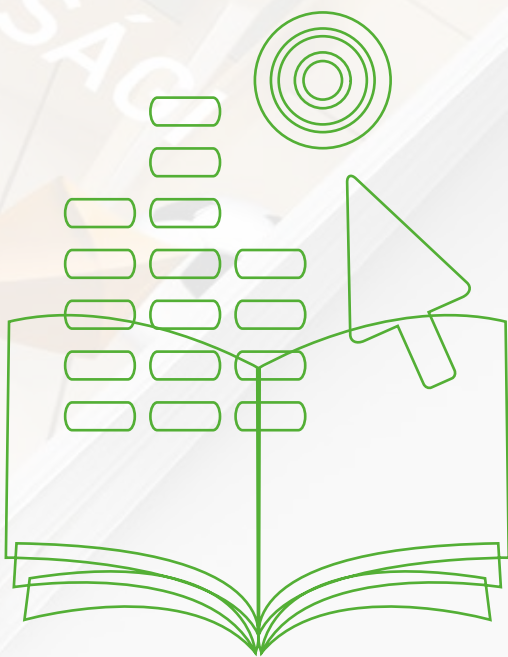
PAPÍRHASZNÁLAT

csoportszinten



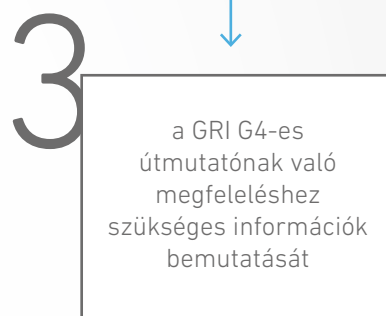
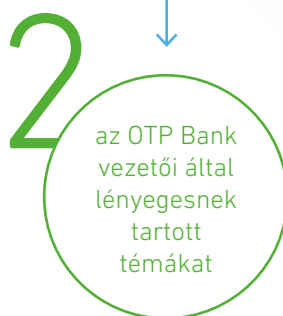
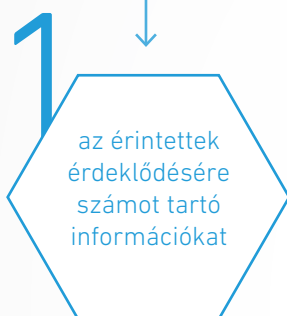


A JELENTÉSRŐL



Az OTP Csoport évente, idén **tizedik alkalommal** ad ki fenntarthatósági – korábban CSR –, azaz vállalati felelősségvállalási jelentést. E jelentés a 2015-ös évre vonatkozik. A jelentés célja, hogy bemutassuk tevékenységünket és eredményeinket a felelős működés, fenntarthatóság, a szélesebb értelemben vett gazdaság, a társadalom és a környezet szemszögéből.

A jelentés összeállításakor három fő elvárást vettünk figyelembe:



Érintettjeink jelentéssel kapcsolatos elvárásait rendszeresen vizsgáljuk (legutóbb 2013-ban készült ilyen felmérés); ezen eredmények, valamint a fenntarthatósági teljesítményünk kiemelt területeit vizsgáló kutatások, és egyéb formális, illetve informális visszajelzések alapján, továbbá a nemzetközi benchmarkok alapján folyamatosan alakítjuk és fejlesztjük jelentéstételi gyakorlatunkat.

Ugyanakkor e jelentésben több adatsorra vonatkozóan is hosszabb időszakot mutatunk be, mint az általában használt 3 év, bízva abban, hogy ez az olvasók számára többletinformációt nyújt teljesítményünk megítéléséhez.

Idei jelentésünk megfelel a nemzetközi szinten leginkább elfogadott és alkalmazott jelentéstételi standard, a GRI (Global Reporting Initiative) G4-es változata Core alkalmazási szintjének. A tavalyi jelentés kapcsán alkalmaztuk első alkalommal a **G4-es** útmutatót, és az új útmutató bevezetésével a jelentés struktúráját is felülvizsgáltuk, módosítottuk, illetve újragondoltuk a bemutatott témákat és indikátorokat. Az idei jelentés a **Zöld Béka Díjjal** jutalmazott 2014. évi CSR jelentés evolúciója. A jelentést az előző évekhez hasonlóan a Deloitte magyarországi vállalata tanúsította.

10 Fontos eredménynek tartjuk, hogy az OTP Csoport **egy évtizede** minden évben, nemzetközi standard alapján publikál információt nem pénzügyi teljesítményéről érintettjei felé. Az évforduló jó alkalmat adott a jelentésben bemutatott információk elemzésére: büszkéek vagyunk a jelentéstétel egyértelmű fejlődésére, a számos területen érzékelhető előrelépésre; az értékelés egyúttal rávilágított azokra a területekre, ahol lehetőség van még a továbblépésre. A változtatási irányok természetesen kizárólag az OTP Csoport átfogó stratégiájával, prioritásaival összhangban határozhatóak meg. A 10 év alatt számos esetben módosult a jelentésben publikált adatok köre, többek között a leányvállalatok bevonása miatt, de módosultak a jelentéstételi standardok és célok is, ezért az adatok nem minden esetben hasonlíthatók össze.

ZÖLD BÉKA DÍJ

Az idei jelentés a Zöld Béka Díjjal jutalmazott 2014. évi CSR jelentés evolúciója.



Az érintett 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

DISZKRIMINÁCIÓMENTESSÉG

MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ

KÖZPOLITIKA

A NŐK ÉS FÉRFIAK EGYENLŐ DÍJAZÁSA

MUNKAÜGYI GYAKORLATOK PANASZKEZELÉSI MECHANIZMUSAI

MUNKAHELYI EGÉSZSÉG ÉS BIZTONSÁG

KÖZVETETT GAZDASÁGI HATÁSOK

KÉPZÉS ÉS OKTATÁS

MUNKAVÁLLALÓK/VEZETŐSÉG KAPCSOLATA

BIZTONSÁGI GYAKORLATOK

TERMÉKPORTFÓLIÓ (SZEKTORSPECIFIKUS)

FOGLALKOZTATÁS

HELYI KÖZÖSSÉG

SOKFÉLESÉG ÉS ESÉLYEGYENLŐSÉG

KÖRNYEZETVÉDELMI JOGSZABÁLYOKNAK VALÓ MEGFELELÉS

LÉGNEMŰ KIBOCSÁTÁSOK

ENERGIA

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



JELENTÉSTÉTEL FEJLŐDÉSE ÉS MÉRFÖLDKÖVEI



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



E jelentésben az általános elvekről rövidebb tájékoztatást adunk és kifejezetten a 2015-ös eseményekre fókuszálunk, míg a microsite-on bővebben kifejthetjük felelős működésünk általános információit, alapelvekeinket és gyakorlatainkat. A GRI indexben is közlünk – elsősorban technikai – információkat. A bankfiókokban idén is elérhető a jelentés alapján készített **Bizalommal és felelősséggel egymásért** elnevezésű fióki brosúra, emellett ügyfeleink a magyarországi fiókokban a TV-készülékek kijelzőin és az OTP Böngészőn is megismerkedhetnek a társaság fenntarthatósági tevékenységével.

Az OTP Bank Nyrt. tevékenységének átfogó megismerését az éves és negyedéves pénzügyi jelentések is segítik, amelyek a társaság honlapján elérhetőek:

(https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Jelentesek)



A jelentésben

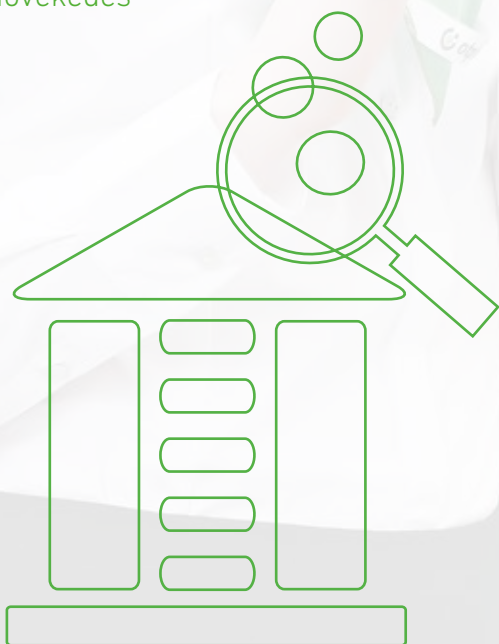
Az adatokat alapesetben az OTP Csoport egészére, valamint az anyavállalatra mutatjuk be. A pénzügyi adatok esetében az OTP Bank helyett az OTP Core (az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarék és az OTP Faktoring alkotta virtuális gazdasági egység) eredményeit ismertetjük, illeszkedve a pénzügyi 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 vállalatokra vonatkoznak. Az anyavállalatról szóló írásos információ a leányvállalatokhoz képest enyhén túlsúlyban van: egyrészt stratégiaiilag kiemelten fontos a magyarországi környezet, másrészt számos fejlesztést először az anyabankban vezetünk be, és ezután terjesztjük ki a leányvállalatokra.



AZ OTP CSOPORT

- Stabilitás
- Profitabilitás
- Növekedés



Az OTP Csoport a régió **meghatározó** pénzügyi szolgáltatója: 2015-ben 13,5 millió ügyfél igényeit szolgálta ki kilenc országban. Stratégiai célunk, hogy ne csak megtartsuk, de növeljük piaci részesedésünket azokban az országokban, ahol jelen vagyunk. Piacvezető hitelintézet vagyunk Magyarországon és Montenegróban, illetve Bulgáriában a lakossági szegmensben.

Tőzsdén jegyzett céggént – amely a Budapesti Értéktőzsde legnagyobb részvényforgalmával büszkélkedhet – kiemelten fontosnak tartjuk a transzparenciát és a részvényesi érték növelését. A csoporttagok közötti szinergiát az összehangolt fejlesztésekkel és az egyes tevékenységek folyamatos integrálásával biztosítjuk Magyarországon és a nemzetközi csoportban egyaránt.



Tevékenységünk

Az OTP Csoport univerzális pénzügyi szolgáltatásokat nyújt. Zászlóshajója az OTP Bank, amely korszerű pénzügyi szolgáltatások széles körét kínálja Magyarországon, emellett a hazai csoporttagokon keresztül teljes körű megoldást jelent minden felmerülő igényre – például befektetési alapok forgalmazásával, lakás- és egyéb speciális célú megtakarítási lehetőségekkel, vagy autófinanszírozással. A külföldi leánybankok szolgáltatási portfóliója különböző, minden esetben töreksenek a fejlődési potenciálok kihasználására és reagálnak a piaci adottságokra. Bankcsoportunk a lakossági terület mellett a vállalati ügyfelek első számú bankja kíván lenni: az agrárvállalatok számára az anyabank és a legtöbb leánybank speciális termékeket kínál.

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

63,5%-os EMELKEDÉS

Az OTP részvényárfolyama 2015-ben 6 000 forinton zárt, az év/év 63,5%-os emelkedés az egyik legmagasabb volt hazai és nemzetközi összevetésben egyaránt.

2015 néhány fontos eredménye

Bankcsoportunk 2015 során is megőrizte stabil pénzügyi helyzetét, kiváló likviditását és komoly lépéseket tett a csoportszintű működés hatékonyságának fejlődése útján:

A konszolidált elsődleges alapvető tőke-megfelelési mutató (Common Equity Tier¹ ráta) értéke 13,3%-ot ért el, mely nemzetközi összehasonlításban is kiemelkedően magasnak számít.

A Bankcsoport 2015-ben 120,2 mrd Ft korrigált adózott eredményt ért el, ami 2%-kal haladja meg a 2014. évit.

A leírásoknak és eladásoknak, ezen belül a már 2014-ben is alkalmazott részleges leírásoknak köszönhetően számottevően csökkent a DPD90+ hitelállomány, így a konszolidált DPD90+ ráta 17%-ra csökkent².

A román akvizíció 2015-ben lezárult: Az OTP Bank Romania január 8-án lezárta a Banca Millennium S.A. 100%-os tulajdonrészének megvételéről szóló tranzakciót. Az akvizícióval a top 10 univerzális pénzügyi szolgáltató csoportjába léptünk a román piacon. Az egyesülés során az ügyfelek számára legjobb, leggyorsabb átállás és szolgáltatás nyújtása volt a célunk.

i > Ügyfélközpontúság (32. oldal)

Az orosz és ukrán gazdaságok problémái társaságunkat is érintették, jelentős, 60 mrd Ft veszteséget okozva. Ukrajnában a hrvnya 52%-kal értékelődött le az év során az USD-hez képest, az infláció mértéke pedig 49% volt. Oroszországot is romló működési környezet jellemezte, ugyanakkor a jövőbeli stabilitás szempontjából kedvező, hogy folytatódott a szabályozás szigorítása. A finanszírozási költségek megemelkedtek, a hitelezés kockázata miatt a konzervatív hitelezési politikát választottuk. A piaci környezethez alkalmazkodva az orosz piacon új – elsősorban biztosítási – termékekkel és a piacon egyedülálló digitális bankkal jelentkeztünk. Oroszországban az ügyfelek és a média irányába egyaránt nagyon nyitott kommunikációt folytattunk, koherens és pontos tájékoztatást adva tevékenységünkről, pénzügyi eredményeinkről.

Megújult csoportirányítási szabályzat

Az irányítás hatékonyságának és minőségének javítása érdekében megújult a Bankcsoport Irányítási Szabályzata. Célunk volt a korábbinál egyszerűbb, transzparenssebb, közérthetőbb, egységes fogalomrendszeren alapuló szabályozás, a bankcsoporttagok és az irányításban részt vevők számára a feladatok és felelősségek világos megjelenítése, illetve a jogi kontroll és annak anyavállalati érvényesítése. Továbbfejlesztettük a bankcsoport jogi és működtetési keretrendszerét, továbbá lefektettük a csoportirányítási szabályozó dokumentumok bankcsoporttagi vállalkozások által történő implementációi rendjét. A további fejlesztési tervekben a folyamatfelelősségi rendszer IT-támogatásának fejlesztése is szerepel.



TUDTA?

Az OTP Bank 2009 óta tagja a Bécsi Értéktőzsde felelős befektetési indexének (Ceerius index).

¹ A mutató azt mutatja, hogy egy bank mennyi tőkével rendelkezik kockázatai fedezésére, anélkül, hogy külső forrásokat (pl. állami segítségnyújtás, betéti források) kellene igénybe vennie. A normál banki működés Felügyelet általi engedélyezéshez és fenntartásához az elsődleges alapvető tőke megfelelő szintje elengedhetetlen.

² 2014 végén 19,3% volt.

2015-ben az alábbi elismerésekkel jutalmazták az OTP Csoportot³

A nemzeti bizalom bankja:

az Orosz Bankok Díjának Szövetsége internetes szavazásán kapta az orosz leányvállalat az elismerést.

„Fogyasztói jogok és szolgáltatási minőség” díja:

a Társadalmi Projektek Alapítvány orosz kormányzati és civil szférával együttműködve jutalmazta a bankot.

CECGA díj 2015:

a Közép-európai Vállalatirányítási Egyesület (CECGA) díját az OTP Banka Slovensko kapta, egyedüli bankként a vizsgált társaságok közül az átlátható és transzparens működéséért.

A 20 legstabilabb bank Ukrajnában:

a Forbes magazin listájában az ukrán JSC Bank is szerepel.

Az Év Bankja 2015:

a MasterCard versenyén az OTP Bank az OK Központ kapcsán egymás után harmadszorra kapta a „A pénzügyi kultúra fejlesztése terén legaktívabb bank” elismerést. Emellett „Az év lakossági mobil eszköz alkalmazása” díjat is elnyertük a Simple kapcsán.

Az év technológiai projektje:

a Facebookra és mobil eszközre egyedileg fejlesztett interaktív játékokkal (Kártyanaptár) elnyertük a Financial Times Csoporthoz tartozó The Banker magazin elismerését Social Media kategóriában. Az elismerést először kapta meg magyar vállalat.

Magyarország Legjobb Bankja:

a Global Finance magazin szerkesztősége, ágazati elemzők és banki szakértők 2015-ben is az OTP Bankot választották Magyarországi Legjobb Bankjának.

Bulgária legjobb bankja:

az Év Bankja 2015 díjátadón a brit The Banker által a DSK Banknak ítelt elismerésében elsősorban az ügyfelek igényeinek ismerete, az innováció és a társaság pénzmossa elleni küzdelme játszottak szerepet. Ugyanitt Dorothea Nikolova, a DSK Bank Pénzügyi és tervezési részlegének igazgatója Az év bankára díjban részesült.

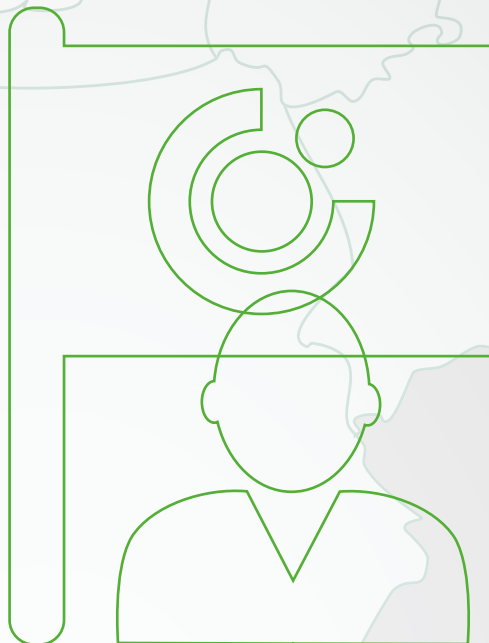
Az SOS Gyermekfalvak hosszú ideje tartó stratégiai partnere:

Violina Marinova, a DSK Bank vezérigazgatója kapta az elismerést az SOS szervezet 25. évfordulója alkalmából.

³ Elsősorban a bank egészéhez, az innovációhoz és a vállalati felelősségvállaláshoz köthető díjakat emeltük ki, ugyanakkor természetesen büszkék vagyunk a pénzügyi termékeinkhez kapcsolódó díjakra is.

Az OTP Bank ma a régió kilenc országában van jelen

- 9 ország
- 100+ leányvállalat
- 1 500 fiók
- 4 000 ATM
- 13,5 millió ügyfél



OTP CORE²

Fiókok száma	386
Alkalmazottak száma	8 448
Mérlegfőösszeg	6 774 mrd Ft
Piaci részesedés ³	25,4%



OTP BANKA SLOVENSKO, 2002

Fiókok száma	61
Alkalmazottak száma	669
Mérlegfőösszeg	451 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	2,8%



OTP BANKA HRVATSKA, 2005

Fiókok száma	105
Alkalmazottak száma	1 141
Mérlegfőösszeg	650 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	6,0%



OTP BANKA SRBIJA, 2007

Fiókok száma	53
Alkalmazottak száma	672
Mérlegfőösszeg	119 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	1,6%

CKB MONTENEGRO, 2006

Fiókok száma	29
Alkalmazottak száma	436
Mérlegfőösszeg	200 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	17,7%





OTP BANK RUSSIA, 2006

Fiókok száma	134
Alkalmazottak száma	15 096
Mérlegfőösszeg	507 mrd Ft
Piaci részesedés	0,9%



OTP BANK UKRAINE, 2006

Fiókok száma	85
Alkalmazottak száma	3 491
Mérlegfőösszeg	239 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	11,6%



OTP BANK ROMANIA, 2004

Fiókok száma	101
Alkalmazottak száma	1 210
Mérlegfőösszeg	646 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	4,6%



DSK BULGARIA, 2003

Fiókok száma	374
Alkalmazottak száma	3 547
Mérlegfőösszeg	1 778 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	27,1%

OTP CSOPORT

Fiókok száma	1 328
Alkalmazottak száma ¹	35 835
Mérlegfőösszeg	10 719 mrd Ft
Piaci kapitalizáció	1 680 mrd Ft
Kifizetett adók összege	167 mrd Ft
Alkalmazottak képzésének költsége	713 m Ft
Adományozás összege	2 524 m Ft
Akadálymentes fiókok aránya	58 %
Egy főre eső energiafogyasztás	27 GJ
Egy főre eső CO ₂ -kibocsátás	1,13 t
Összes papírfelhasználás	4 633 t

Az adatok (auditált, IFRS) 2015.12.31-re, illetve 2015-re 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 eredményét mérő gazdasági egység: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár és OTP Faktoring. Az egyéb magyar leányvállalatok adatait nem tartalmazza

³ Háztartások hitelei: OTP Bank, Merkantil Bank, OTP Lakástakarékpénztár, OTP Jelzálogbank aggregált adatai hitelintézeti rendszerben

⁴ A piaci részesedés minden esetben a lakossági hitelek piaci részesedése

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 lehetővé⁴. Ezáltal nemcsak ügyfeleinkre, de közvetetten a gazdaság fejlődésére, a lakosság életszínvonalára, a természeti erőforrások felhasználására is hatással vagyunk.

A kapcsolódó hatás mértékét termékeinknél mutatjuk be:

- > Ingatlanhitelezés (46. oldal)
- > Növekedési Hitelprogram (50. oldal)
- > Nagyprojektek környezeti, társadalmi előnnyel (53. oldal)

- Az OTP Csoport jelentős **adófizető**; adófizetésünk révén érdemben hozzájárulunk a közösségi szolgáltatások biztosításához, a társadalmi egyenlőtlenségek kezeléséhez.

- Méretünk miatt fontos a **foglalkoztatásra** gyakorolt közvetlen és a beszállítói láncban keresztül közvetett hatásunk.

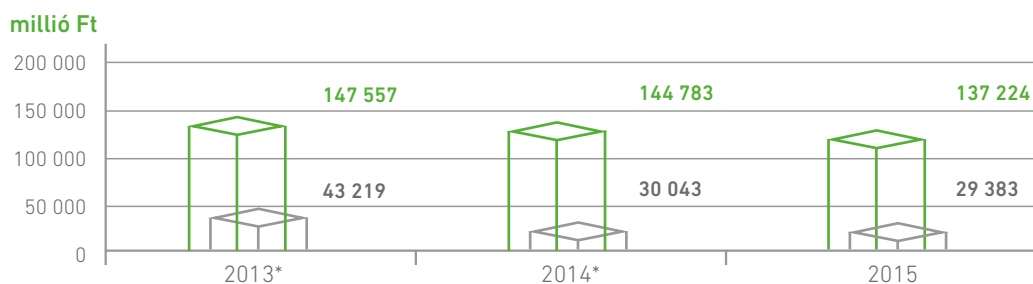
> Foglalkoztatás (70. oldal)

- A működésünkben fakadó közvetlen erőforrás-felhasználás hatást gyakorol a **környezetre**, célunk e hatások mérséklése.

> Környezetvédelem (98. oldal)

Az alábbi táblázat gazdasági teljesítményünket az érintettek felé történő kifizetések szemszögéből mutatja.

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.

⁴ Az Éves jelentés szegmensenként (lakossági, mikro- és kisvállalkozói, közép- és nagyvállalati, önkormányzati megosztásban) tartalmazza a betéteket és hiteleket.

ÁLLAMI TÁMOGATÁSOK, KEDVEZMÉNYEK (M FT)	OTP BANK	OTP CSOPORT	OTP BANK	OTP CSOPORT	OTP BANK	OTP CSOPORT
	2013		2014		2015	
Adókedvezmény	15 467	16 321	2 479	3 746	0	937
K+F támogatás	–	0	0	0	0	0
Egyéb, bármely kormányzattól bármely tevékenységre kapott végleges pénzeszköz	–	21	5	155	15*	15
Összes állami támogatás, kedvezmény	15 467	16 342	2 484	3 901	15	952

*2015-ben az OTP Bank a Társadalmi Megújulás Operatív Program keretében kapott támogatást.

KELETKEZETT ÉS FELOSZTOTT GAZDASÁGI ÉRTÉK / 2015 (KONSZOLIDÁLT, AUDITÁLT, IFRS SZERINTI EREDMÉNYKIMUTATÁS ALAPJÁN, M FT)			OTP CORE	OTP CSOPORT
I.	Megtermelt közvetlen gazdasági érték	= 1	412 310	799 987
1.	Értékesítés nettó árbevétele	Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)*	412 310	799 987
II.	Felosztott gazdasági érték	= 2+3+4+5+6	340 565	524 884
2.	Működési költségek	– Működési költségek – Személyi jellegű ráfordítások – Értékcsökkenés	82 818	159 048
3.	Alkalmazotti bérek és juttatások	Személyi jellegű ráfordítások – Bérfárulék	71 856	150 505
4.	Kifizetések a tőke biztosítói számára	Osztalék	46 200	46 200
5.	Kifizetett adók	Összes adófizetési kötelezettség	137 380	166 607
6.	Közösségi befektetések	Adományozás	2 311	2 524
III.	Visszatartott nyereség	=1-(2+3+4+5+6)	71 745	275 103

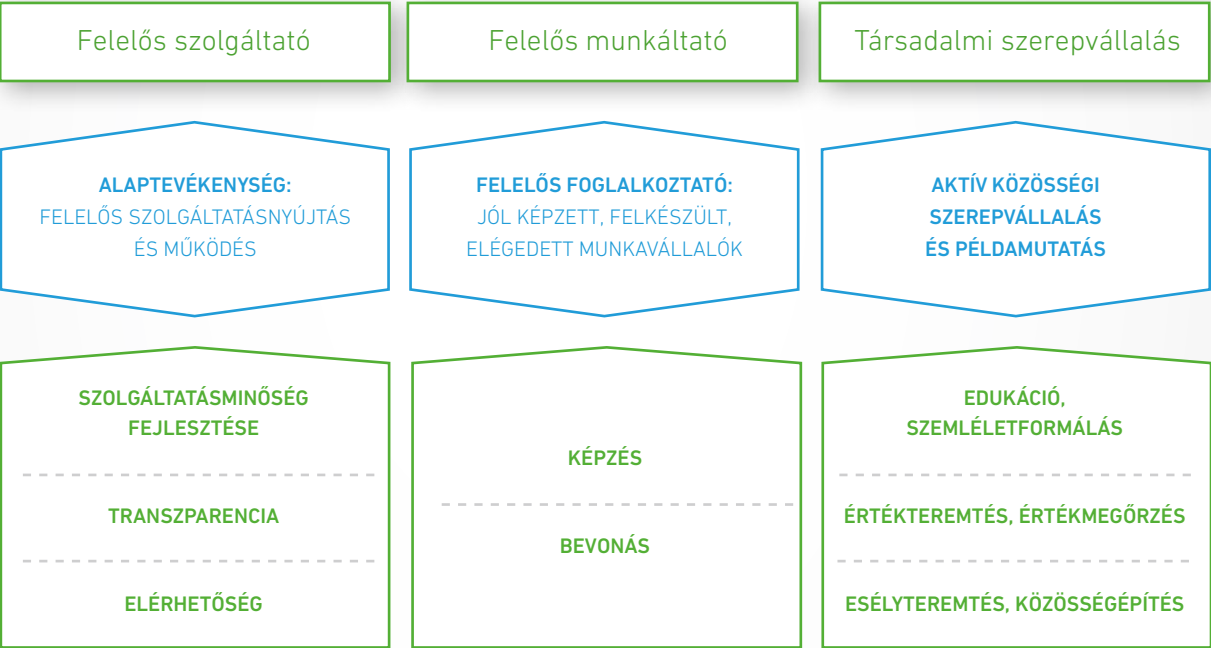
*Nem tartalmazza a fizetendő tranzakciós illeték negatív hatását.





Vállalati felelősségvállalási **stratégiánk** a felelősségvállalás három prioritását definiálja. Fenntarthatósági jelentésünk reflektál a stratégiára, emellett törekszik arra, hogy a banki szolgáltatásnyújtásban mint főtevékenységben érvényesülő felelősségvállalást tagolja és fókuszáltabbá tegye, összesen 8 fejezetet meghatározva.

Vállalati felelősségvállalási stratégiánk három prioritása



Bővebb információ:

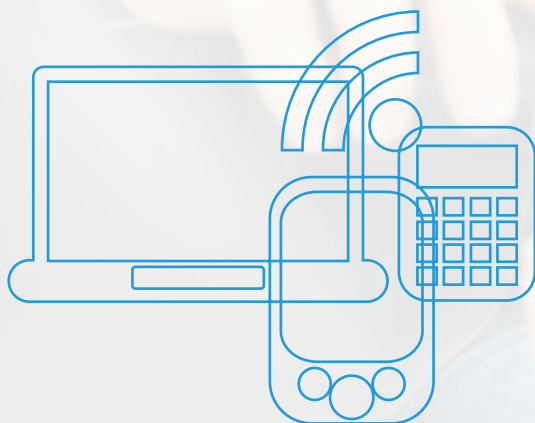
<https://www.otpbank.hu/csr/hu/fenntarthatosag>

11.1

AZ OTP CSOPORT

Innovatív megoldások

- | Digitális Transzformációs Program
- | OTPHelp microsite
- | TouchBank Oroszországban



A világban zajló változások, a **digitális forradalom** rendkívüli kihívások elé állítják a bankszektor. A digitális versenyképesség megtartása – sőt, erősítése – kulcsfontosságú, amelynek középpontjában elsősorban az ügyfél és az ügyfélművelődés áll. Bankunk innovációs erejét összpontosítva kialakítjuk azokat a folyamatokat és azt a belső környezetet, amely lehetővé teszi a hatékony és rugalmas működést a jövőben is. Öröm látni, milyen motiváló ez a gondolat a szervezetben: rövid időn belül új ötletek tucatjai merültek fel, láthatóan mindenkit felvillanyozott a kezdeményezés.



Vállalásaink

Eredményeink

2015

A Touch Bank bevezetésével a teljes elektronikus bankolás biztosítása Oroszországban

A bank elindult és az első tapasztalatok pozitívak.

Az elektronikus csatornák használatának további ösztönzése, az okostelefon alkalmazások népszerűsítése

Egy nyereményjáték keretében, illetve marketing támogatással valósult meg. Emellett ügyintézőink mindennapi munkavégzésébe beépült a szolgáltatás ismertetése, illetve az első internetbanki belépéskor használatösztönző e-mailt küldünk.

Az OTPay bővítése parkolás és autópálya matrica funkciókkal

Megtörtént az OTPay fejlesztése.

Az OTPdirekt bővítése SZÉP kártyával kapcsolatos funkcióval

A fejlesztés megvalósult.

Mobil alkalmazások fejlesztése, továbbfejlesztése Magyarországon és a külföldi leánybankoknál (pl. kiterjesztés további platformokra, mobiltárca applikációk, új dizájn)

Több új, és megújított alkalmazás szolgálja ügyfeleink kényelmét.

A DSK Gameo alkalmazás fejlesztése (a hűségpontok felhasználására vonatkozóan)

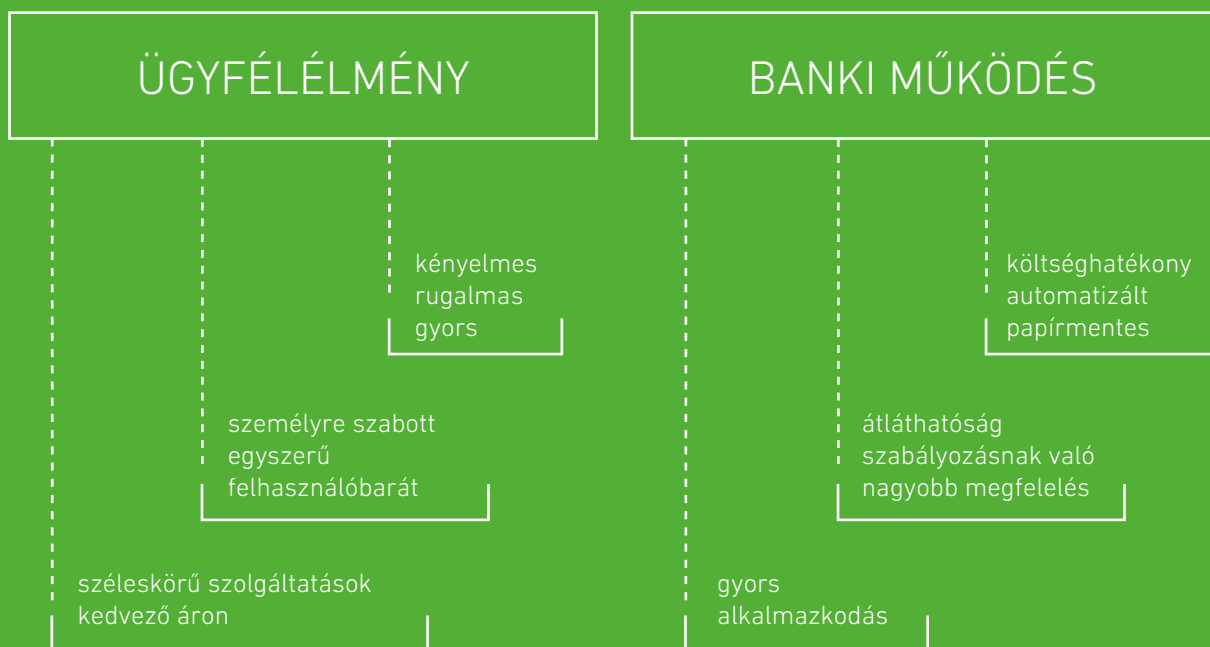
Nem teljesült, mert az alacsony bolgár kamatkörnyezetben marginális jelentőségű az applikáció.

Romániában az internetbankból elérhető MyMentor alkalmazás mobilra fejlesztése

Megvalósult, segítve a személyes pénzügyek kezelését.

DIGITÁLIS TRANSZFORMÁCIÓS PROGRAM

Az OTP Bank stratégiai célja a banki működés teljes digitális transzformációja.



A digitalizációval kiaknázható lehetőségek érdekében egy év alatt több mint 30 nagyobb projektet azonosítottunk, és 70 kisebb fejlesztés kapott zöld utat. A legfontosabb projekteket már 2015-ben elindítottuk. A fejlesztések több területre koncentrálnak, a program újszerűségét azonban nemcsak átfogó jellege, hanem innovatív munkamódszere is adja: bevezettük az agilis projektmenedzselést valamint közös munka indult el a hazai egyetemi, illetve uniós műhelyekkel kutatás-fejlesztés és innováció témában.

A kiszolgálás javítása érdekében egyrészt folyamatosan bővítjük a fiókokban elérhető innovatív technológiák körét, biztosítva ügyfeink számára a rutintranszakciók gyors és hatékony lebonyolítását, másrészt az adatelemzési kapacitásaink javításával növeljük a személyre szabottságot a termékválasztás és kiszolgálás során; emellett folyamatosan fejlesztjük mobilbankolási és mobilfizetési applikációinkat. Az online szolgáltatások kialakításánál fontos célunk, hogy növeljük az online befejeződő folyamatok arányát a fiókban befejeződő folyamatokhoz képest.



ÚJ LENDÜLET A FEJLESZTÉSEKNEK



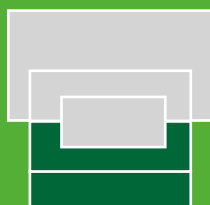
ÜGYFÉL ÉRTÉKAJÁNLATOK

- Online vállalkozói számlanyitás
- Digitális értékesítés
- Mobil POS



NEM BANKI SZOLGÁLTATÁSOK

- Partneri kedvezményprogram
- CsekkRendező az internetbankban
- Simple applikáció



BANKI BELSŐ MŰKÖDÉS

- Belső elektronikus aláírás
- Digitális vezetői döntéshozás támogatása
- Egycsatornás adatáramlás

DIGITÁLIS TRANSZFORMÁCIÓS PROGRAM A FOLYAMAT

ÖTLETBÖRZÉK

6 (AZ ÖSSZES) DIVÍZIÓ
részvételével

160+ ÖTLETDIVÍZIÓ
gyűlt össze

150+ KOLLÉGA
vett részt

80+ WORKSHOP

MEGVALÓSÍTÁS



A 2015-ös eredményeket ld. alább, ebben fejezetben, illetve DTP jelöléssel a jelentés más fejezeteiben.

dp

1.1.

Mobileszközökön elérhető szolgáltatások fejlesztése

Fejlesztéseink 2015-ben:

- A DSK Bank **DSK Q** néven új mobil applikációt indított, amelyen elérhetőek a fiókok leterheltségi adatai, valamint megtekinthetők a fiókok és ATM-ek elérhetősége térképen.
- Szerbiában elindítottuk az új generációs mobilbankot (OTP m-banking) Androidra, és 2016. elején iPhone-ra is. Az előző évhez képest háromszorosára nőtt az applikáció felhasználóinak száma.
- A **Simple** mobilalkalmazás egyike innovatív válaszainknak az új technológiák nyújtotta lehetőségek kihasználására. A Simple alkalmazás nem banki szolgáltatásokat kínál, hanem a fogyasztói igények gyors kiszolgálását biztosítja 9 funkciójával. Indulásakor az alkalmazás hat funkciót kínált (italautomatás vásárlás, ételfutár, mobilpincér, mozi-, színház és koncertjegyek vásárlása, programajánló), melyet 2015-ben parkolás, autópályamatrix-vásárlás, taxirendelés funkciókkal bővítettünk ki.
- Az **OTPHelp** applikáció 2011 óta elérhető a Facebook-felhasználók számára. 2015-ben továbbfejlesztettük, hogy a mobiltelefonos felhasználók reszponzív microsite-on tudják elérni ügyfélszolgálatunkat. A Facebook Messenger app használatának terjedésével párhuzamosan egyre több megkeresést kapunk ezen a csatornán is.

120 000 ÜGYFÉL

a Simple applikációban

29 000 HELY MAGYARORSZÁGON

ahol az OTP Bank egyérintéses POS-terminálján, tehát mobiltárcával is lehet fizetni

183 000 SZERZŐDÉS

OTPdirekt SmartBank: év végén 183 ezer szerződés, havi 70 ezer felhasználó

MOBIL BANKOLÁS	SmartBank	SmartBróker	SZÉP kártya	Gépkocsi-nyeremény	OTP Klub
Információ lekérdezés	egyenleg számlatörténet	árfolyam	forgalom egyenleg	sorsolás	Partner Programra váltás 2016 elején (integrálás a SmartBankba)
Aktív művelet	utalás lekötés limitmódosítás feltöltés	részvény tranzakció befektetési jegy	-	-	

MOBIL FIZETÉS	OTPay	Simple	MobilTárca
Fő funkciók	MasterPass* parkolás autópályamatrix mobilfeltöltés egyenleglekérdezés P2P - pénzküldés	mozijegy színházjegy parkolás* autópályamatrix* party lokátor ételfutár mobilpincér taxirendelés*	érintéses (NFC) fizetés: 2015 – Vodafone 2014 – Telekom

* a 2015-ös fejlesztések kerültek kijelölésre.

1.2.

Internetbanki szolgáltatások bővülése

2015 legfontosabb eredményei között említhetjük az OTPdirekten keresztül elérhető szolgáltatások körének számottevő bővítését, többek között:

- A folyószámlahitel-igénylés során már a szerződéskötés is megtörténhet.
- Lakástakarék betéti szerződés megkötése kezdeményezhető.
- Megújítottuk a kártyaigénylés menetét, kibővült az elérhető kártyák skálája.
- Elérhetővé vált a SZÉP kártya adatok lekérdezése, az egészség-, valamint önkéntes nyugdíjpénztári számlákra történő egyszerűsített utalás.
- Elérhetővé vált a gépkocsinyereménybetét-igénylés lehetősége.
- Bevezettük a QR-kód alapú Mobil Aláírást⁵, amely innovatív, a piacon egyedülálló, így a széles körű elterjedése hosszabb időt vesz igénybe, szükséges az ügyfelek edukációja, ugyanakkor az igénybe vevők száma folyamatosan növekszik.
- A KártyaKontroll üzenetek esetében az értesítési limit beállíthatóvá vált.
- Kisebb fejlesztések révén egyszerűbbé vált a szolgáltatások használata (pl.: kibővültek az exportinformációk, egyszerűbbé vált az űrlapok kezelése).

Touch Bank – új üzleti modell Oroszországban

Az Oroszországban 2015-ben beindított Touch Bank az OTP Bank Oroszország részeként, annak felügyeleti engedélye alatt kiemelt digitális banki üzletágként működik. A bank alapvetően a fiatal, modern technológiákra fogékony ügyfeleket célozza meg, szolgáltatásai online platformokon, mobil alkalmazásokon keresztül érhetőek el.

A dinamikusan terjeszkedő Touch Banknak az év végére közel 85 nagyvárosban mintegy 50 ezer fős aktív ügyfélkőre lett és közel 20 ezer aktív betéti kártyát tartottunk nyilván.

A bankot rugalmas, egyszerű, átlátható felhasználói felületek jellemzik.

A Touch Bank mobilalkalmazással működő szolgáltatásai között számos újdonság van: például azonnali számlanyitás; azonnali lekötések, naponta érkező kamatjöváírással; kifejezetten innovatív, hogy a bankkártyákhoz más bank által kibocsátott kártyát lehet kapcsolni, és tranzakciótípusokhoz lehet őket hozzárendelni; hitelkártya és személyi hitel között szabadon átcsoportosítható hitelkeret; ingyenes pénzfelvétel a világ összes ATM-jében; a számlák közötti, illetve más bankokba vagy költségvetési szervezetekhez irányuló kártyás utalások. Utóbbi a telefonos, internetes és közműszámlák, illetve bírságok, adó és egyéb díjak kiegyenlítésére is használható. Az év utolsó 2 hónapjában hiteltermékek is elérhetővé váltak. Minden termék éjjel-nappal igénybe vehető online, mobilon és telefonos ügyfélszolgálaton is.

OPTIMUS Projekt

Az OPTIMUS Projekt keretében az ügyfeleket és az ügyintézőket egyaránt célzó fióki edukációs és értékesítési nyereményjátékot szerveztünk. A kampány céljai:

- a fiókhálózatban végzett, de internetbankon is végezhető rutin tranzakciók internetbanki felületre terelése,
- az OTPdirekt szolgáltatások népszerűsítése, az internetbankot aktívan használók számának növelése,
- az internetbanki edukáció minőségének javítása.

A nyereményjáték mellett 2015-től ügyintézőink kiemelten kezelik az internetes csatornák széles körű funkcionalitásának ismertetését; ezt a mindennapi ügymenetbe is beépítettük. 2015 közepétől az első internetbanki belépéskor ügyfeleink üdvözlő e-maillt is kapnak, interaktív demó és felhasználást támogató videók kíséretében.



⁵ A Mobil Aláírás az OTP Bank Nyrt. biztonságnövelő szolgáltatása, amely az internetes szolgáltatás használatához kapcsolódóan vehető igénybe. Internetes csatorna igénylése esetén a Mobil Aláírás valamelyik opciójának (bejelentkezéskori vagy tranzakciónkénti) beállítása kötelező.

10 000 REGISZTRÁCIÓ

a QR-kód alapú Mobil Aláírás igénybevételére

- Romániában a **MyMentor** személyes pénzügyi tanácsadó applikáció segítségével ügyfeleink könnyebben kezelhetik pénzügyeiket online az interneten és bankkártyával végrehajtott műveleteik monitorozásával, illetve csoportosításával.
- Az OTP Bank Romania az országban elsőként vezette be a **valós idejű chatszolgáltatást** az OTPdirektben: az ügyfelek bármikor írhatnak, ha a netbank használata során problémába ütköznek, és azonnal segítséget kapnak. Új elem a képernyő-megosztás, amelynek segítségével az ügyfél megmutathatja képernyőjét, így könnyebb a teendők elmondása.
- Oroszországban az **OTP Credit** alkalmazással az ügyfelek bármely más bank által kiadott hitelkártyával is fizethetik hiteleiket. A tranzakcióhoz csak néhány feltételnek kell megfelelni és a jutalék mértéke nem haladja meg a 2%-ot.
- A DSK Bank a **virtuális csekk** fejlesztésével elérte, hogy az ügyfelek olyan partnereiknek is küldhetnek pénzt, akik nem rendelkeznek bankszámlával, csak mobiltelefonszámmal. A virtuális csekk bolgár üzleti díjat nyert E-business kategóriában.
- Ukrajnában is bővültek az internetbank szolgáltatásai: minden alapvető funkció elérhető, bővült a feldolgozási időszám (24/7), jobban érhető a felhasználói felület.
- Horvátországban 2D vonalkódolvasót⁶ fejlesztettek az átutalások meggyorsítására.

1000–1500 IGÉNYLÉS/HÓ

Gépkocsinyeremény-betétkönyvre
az OTPdirekten keresztül

OTPdirekt MAGYARORSZÁGON

1,7 millió szerződés (9%-os növekedés az előző évhez képest), több mint 1 millió ügyfél használja 3 hónapon belül

1.3.

Bankkártya-használat ösztönzése, elősegítése

2015-ben is hangsúlyt helyeztünk a készpénzmentes fizetési módok használatának bővítésére a nagyobb kényelem és biztonság nyújtotta előnyök érdekében. Promóciók és új szolgáltatások egyaránt segítettek e cél elérését. Az OTP Bankban a vásárlások száma ötödével, értéke negyedével növekedett 2015-ben az előző évhez képest. Ugyanezen időszak alatt az érintéses tranzakciók száma több, mint kétszeresére emelkedett, melynek hatására 2015-ben már a tranzakciók közel fele érintéses tranzakció volt.

Románia kivételével valamennyi leánybankunkban is használjuk a PayPass-technológiát. Bulgáriában új, Visa Debit payWave érintésmentes kártyákat vezettek be, amelyek használata biztonságosabb, gyorsabb és könnyebb fizetést tesz lehetővé. Az anyabanknál bővült az érintés nélküli mobilfizetés lehetősége (NFC) a Vodafone-nal. Az OTPay szolgáltatás fejlesztésével elérhetővé vált a MasterPass platformon keresztül történő internetes fizetés.

Az OTP Bankban 2015-ben több kártyahasználatot ösztönző kampányt is szerveztünk a betéti kártyabirtokosok részére. Emellett Facebookra és mobilfelületre fejlesztett, bankkártya-használaton alapuló interaktív játékok keretében pénzvisszatérítés és csapatnyeremények motiválták az ügyfeleket a kártyahasználatra. A Facebookra és mobil eszközre egyedileg fejlesztett interaktív játékokkal 2015-ben elnyertük a The Banker – Technology Projekt of the Year díjat.



DÍJAINK

2015-ben elnyertük a The Banker
– Technology Projekt of the Year díjat

2015 végén jelent meg új szolgáltatásként Magyarországon a mobil POS – partnerünk, a Vodafone értékesítésében –, amelynek lényege, hogy a kisvállalkozók részére kedvező árú kártyaelfogadó eszközt biztosítsunk, javítva a kártyaelfogadói hajlandóságot. Tervünk a POS-funkciók és az elfogadható kártyák körének kibővítése.

⁶ Az ún. kétdimenziós vagyis 2D vonalkódnál az információt a kódresztlet magassága és szélessége együttesen tartalmazza.

2015 – 2017

Stratégiai céljaink

A Digitális Transzformációs Program magyarországi megvalósítása (2017):

- OTP Kedvezményprogram
- ügyfélbarát online termékigénylési folyamatok kialakítása
- online csekkbefizető szolgáltatás az OTPdirektben – CsekkRendező
- digitális aláírópadok bevezetése a fiókokban a papírmentes ügyfélszolgálat lehetővé tételére
- teljes körű pénzügyi tervező kialakítása a jelenlegi vagyontervező fókuszú rendszer innovatív megújításaként
- a banki kedvezmények ügyfélszintű számszerűsítésének bevezetése az OTPdirektben
- mobilalkalmazások (banki és wallet) teljes megújítása

Romániában e-loan kialakítása (online hiteligenyyles, helyben történő hiteljóváahagyas bizonyos ügyfélkörök esetében, a feldolgozó munkafolyamatok automatizálása) (2016)

Mobil banki alkalmazás bevezetése a CKB Bankban (2016)



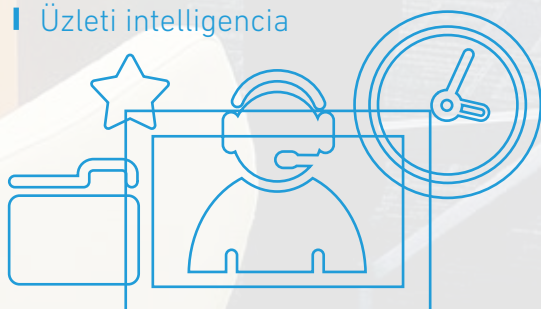
I./2.



AZ OTP CSOPORT

Ügyfélszolgálat

- Távoli szakértői modell
- E-dokumentumtár
- Az napi teljesítés bankfióki utaláskor
- Vállalati ügyfelek rugalmasabb kiszolgálása
- Üzleti intelligencia



Azon dolgozunk, hogy **megértsük és kiszolgáljuk**, sőt előre meg is tudjuk fogalmazni ügyfeink igényeit. A kihívást az a kettősség jelenti, hogy egyszerre kell gondolkodnunk a bank és az ügyfelek fejével, hiszen a bank jövedelmezőségét hosszú távon csak úgy tudjuk biztosítani, ha ügyfeink szemszögéből is látjuk a dolgokat. Ez a hozzáállás és a szakértelem a biztosítéka annak a komplexitásnak, amely a szolgáltatás- és termékkínálatunkat jellemzi; a kényelemnek, amelyet ügyfeink elvárnak és nálunk tapasztalnak; valamint a gyorsaságnak, ahogyan az igényeikre a folyamatosan változó piaci környezet ellenére is válaszolunk. Munkánk eredményének tartjuk, hogy megfordultak az elmúlt évek tendenciái és 2015-ben növekedett az OTP Bank ügyfeleinek száma lakossági és vállalati területen egyaránt.

Vállalásaink

Eredményeink

2015

BANKFIÓKI KISZOLGÁLÁS FEJLESZTÉSE / A PROJEKTEK MEGVALÓSÍTÁSA FOLYAMATBAN VAN

A távoli szakértői rendszer bevezetése további kisméretű fiókokban

A távoli szakértői rendszer fejlesztését készítettük elő az értékpapír témakör mellett az ingatlanhitelezés kapcsán, illetve a szolgáltatás minőségét javító fejlesztésekkel. Két éven belül tervezzük 150 fiókra kiterjeszteni a rendszert.

A papírmentes bankfióki kiszolgálás érdekében elektronikus aláírások bevezetése a bankfiókokban (az ügyfél elektronikus felületet, nem papírt ír alá)

A megvalósítás folyamatban van projekt keretében.

AKADÁLYMENTES SZOLGÁLTATÁS BŐVÍTÉSE / MEGVALÓSULT PROJEKTEK

120 nagy forgalmú fiókba vakvezető sáv telepítése

Megvalósult.

120 nagy forgalmú fiókba audio kit szerelése az ATM-ekbe, amely az ATM-hez csatlakoztatható fülhallgató segítségével lehetővé teszi az ATM használatát a vak és gyengén látó ügyfelek számára is

Megvalósult.

50 fő fióki dolgozó jelnyelvi továbbképzése

Megvalósult, a képzés folyamatossá vált az OTP Banknál.

Komplex akadálymentesítés kiemelt kezelése valamennyi jövőbeni fiókberuházás során

Megvalósult, évente átlagosan 10-20 fiókot újítunk fel.

A TÁJÉKOZTATÁS FEJLESZTÉSE / MEGVALÓSULT ÉS FOLYAMATBAN LÉVŐ PROJEKTEK

OTP Edukációs pontok kialakítása az ügyfelek ismereteinek bővítésére az elektronikus bankolás kapcsán

A megvalósítás folyamatban van, 2016-ban 30 fiókban teszteljük a rendszert, pozitív fogadtatása esetén 2017 közepéig 100 fiók bevonása a cél.



A TÁJÉKOZTATÁS FEJLESZTÉSE / MEGVALÓSULT ÉS FOLYAMATBAN LÉVŐ PROJEKTEK

Az online megtakarítási tanácsadó felületek korszerűsítése és egyszerűsítése, felhasználóbarát funkciókkal való bővítése

Komplex fejlesztés eredményeként 2017-re történik meg a fejlesztés bevezetése (ld. Helyi közösség fejlesztését célzó termékek fejezet).

Romániában és Szerbiában az internetbank arculati és strukturális átalakítása, Szerbiában új funkciók fejlesztése

A fejlesztések megvalósultak.

ÜGYINTÉZŐK MUNKÁJÁNAK SEGÍTÉSE ÉS HÁTTÉRFOLYAMATOK FEJLESZTÉSE / MEGVALÓSULT ÉS FOLYAMATBAN LÉVŐ PROJEKTEK

A különböző termékekkel kapcsolatban adott kedvezmények egységes rendszerbe foglalása, mértté és kommunikálhatóvá tétele az ügyintézők számára

A megvalósítás folyamatban van.

Az üzleti intelligencia kiterjesztése a központi ügyfélszolgálati területeken, újabb levéltípusok feldolgozásának automatizálása, illetve a feldolgozást gyorsító fejlesztések

Megvalósult.

PANASZKEZELÉS / MEGVALÓSULT PROJEKTEK

A CKB Bankban új elektronikus rendszer fejlesztése a panaszok fogadására, kezelésére, megválaszolására, archiválására

Megvalósult.

A DSK Bankban új elektronikus rendszer fejlesztése, a panaszkezelés integrálása a dokumentumkezelési és a call center rendszerekbe

Megvalósult.

EGYÉB MEGVALÓSULT PROJEKT

Az OTP Csoporttal szerződéses jogviszonyban álló partneri területen is célunk a felelősségvállalás bővítése (pl. kevesebb nyomtatott papír, a helyi közösségek támogatása) és a régiók, fiókok leterheltségének csökkentése (pl. előzetes időpontfoglalás ösztönzése, E-learning rendszerek bevezetése)

Megvalósult, az alapoktatás részévé tettük az ez irányú tájékoztatást.



Fúziós Projekt

2015-ben az OTP Bank Romania számára a legnagyobb kihívást és egyben sikert a Millennium Bankkal való fúzió megvalósítása jelentette. Ez a nagyszabású projekt a Bank minden erőforrását igénybe vette, hiszen az ügyfélp portfólió átvételével, a termékek és szolgáltatások ellenőrzésével párhuzamosan továbbra is kellő figyelmet kellett fordítania a saját ügyfelek, szolgáltatások és termékek versenyképességének a megtartására.

Az integrációt követően 17 fiókkal 101-re emelkedett a fiókok száma. Az ATM-ek száma 35%-kal, 170-re nőtt a korábbihoz képest. A bank ügyfeleinek száma 12%-kal 426 ezerre nőtt. A volt Millennium fiókok munkatársai speciális képzési és felzárkóztatási programban vesznek részt.

2.1.

Bankfióki kiszolgálás fejlesztése

Az ügyféligények változása a bankfiókok szerepének átalakulásához vezet. Az elektronikus csatornák térnyerése mellett a komplex termékek miatt továbbra is megkerülhetetlen szerepe van a személyes ügyintézésnek, ügyintézőink szakmai hozzáértésének, a beléjük vetett bizalomnak. Az ügyfelek „mellé ülve”, tanácsadóként kívánjuk támogatni őket pénzügyi döntéseikkor. A fióki környezetet és ügyintézőinket egyaránt e feladatok minél magasabb színvonalú teljesítésére készítjük fel.

Folyamatosan **újítjuk fel bankfiókjainkat**, csoportszinten 59 fiók (4%) felújítására került sor az év során. Jelentősebb számú felújítás Magyarországon és Bulgáriában történt.



FIÓKFELÚJÍTÁS

tanácsadás: tanácsadói munkahelyek

gyors és kényelmes ügyintézés: digitális eszközök és 24 órás zóna

komplex akadálymentesítés: fizikai és infokommunikációs

Gyors és kényelmes ügyintézés

- Az elmúlt évek fejlesztéseinek eredménye, hogy a **várakozási időt** Magyarországon minimálisra csökkentettük, ennek szinten tartása a cél. Ügyfeleink 85%-át 10 percen belül, 94%-át 15 percen belül elkezdjük kiszolgálni.
- A várakozás kellemesebb eltöltéséhez járul hozzá a bankcsoport több bankfiókjában elérhető ingyenes **wifi**⁷, valamint a **gyereksarkok**⁸. Magyarországon 2016-ban valamennyi retail kiszolgálás fókuszú fiókban elérhetővé tesszük a wifi szolgáltatást, és tervezzük a teleföntöltő-állomások kialakításának a tesztelését.

• Az OTP Bankban egyre több ügyfelünk használja ki az **időpontfoglalás** lehetőségét, és ezen ügyfeleink elégedettebbek a kiszolgálással, mint azok, akik nem előzetesen egyeztetett időpontban érkeznek. 2015-ben több, mint 252 ezer időpontfoglalás történt. Ügyfeleink elégedettségének növelése érdekében célunk, hogy az időpontra érkező ügyfelek aránya elérje a 4%-ot.

• A DSK Bank elindította a „**Gyors Asztal**” projektet, amellyel 2-2 gyorsasztalt helyeztünk el, elsősorban a gyors tranzakciók (készpénz ki- és befizetés) lebonyolítására abban a 34 nagyforgalmú fiókban, ahol ez szükségesnek mutatkozott. A projekt eredményeképp 6%-kal nőtt a kiszolgált ügyfelek száma, és 1%-kal csökkent a várakozási idő az érintett fiókokban.

⁷ Magyarországon a fiókok 2/3-ában, Bulgáriában a fiókok 84%-ában, Szerbiában valamennyi bankfiókban és Ukrajnában egy kivétellel szintén minden bankfiókban elérhető.

⁸ Magyarországon 221 (57%) fiókban, Bulgáriában 9 (2%) fiókban, Romániában 35 (35%) fiókban, Szlovákiában 34 (56%) fiókban, Horvátországban 6 (6%) fiókban, Montenegróban 4 (14%) fiókban.

Ügyfélszolgálat

- Az ügyfél-tájékoztatás terén lényeges előrelépés, hogy 2015-ben szinte teljes körűvé vált az **OTP Bőngészők** (az ügyfelek rendelkezésére álló érintőképernyős eszköz) elérhetősége az OTP Bank fiókjaiban A Bőngészőn követni lehet a sorszámkat, megtekinthetők a valuta-deviza árfolyamok, továbbá számos, a bankkal kapcsolatos információ, de praktikus tudnivalókkal is szolgál, mint például az időjárás-előrejelzés.

2015-től az OTP Bőngészőn érhető el az **E-dokumentumtár**, amelynek köszönhetően a fiókban kihelyezendő dokumentumok (Hirdetmények, Üzletszabályzatok) online megjelenítése biztosítottá vált. Az E-dokumentumtár a várakozó ügyfelek számára nyújt gyors segítséget abban, hogy egyszerűen tájékozódjanak. Fontos, hogy az aktuális hirdetések és üzletszabályzatok mellett 2-3 évre visszamenőleg – akár a már nem hatályos – dokumentumok is elérhetők.

A fejlesztés bevezetésével célunk az ügyfelek jobb tájékoztatása, a fiók adminisztratív terheinek és nyomtatási költségeinek csökkentése. Ügyfeleink a visszajelzések alapján elégedettek az új szolgáltatással.

- A Merkantil Csoport ügyfélterében két eTájékoztatót helyeztünk el. Ezek hasonlóképpen működnek, mint az OTP Bőngészők: minden nyilvános tájékoztató és dokumentum elektronikusan elérhető és böngészhető segítségükkel.
- Az OTP Bank változatlan díjak mellett bevezette a bankfiókjaiban megadott, **bankközi forintátutalási megbízások aznapi teljesítését**. Így az átutalások az eddigi egynapos átfutási idő helyett – hasonlóan az elektronikusan benyújtott átutalásokhoz – már az utalás napján teljesülhetnek⁹.
- **Ügyintézők szakmai támogatása**: a call center magasan képzett szakértői a bankszámla és betéti, illetőleg értékpapír és ingatlanhitel termékekkel kapcsolatban felmerült szakmai kérdések megválaszolásával állnak a bankfióki munkatársak segítségére. Havi kb. 500 megkeresés 90%-a kerül ilyen módon megoldásra és mindössze 10% esetén van szükség további szakértő munkatárs bevonására.

Távoli szakértői ügyfélszolgálati rendszer

2014-ben 20 fiókban vezettük be a kis létszámú fióki működést támogató, innovatív ügyfél-kiszolgálási rendszert, a távoli szakértőn keresztül ügyfélszolgálati tesztjét. Ennek során az ügyfelet a megszokott fiókjában, a megszokott ügyintézője fogadja, ugyanakkor speciális igényeit (például értékpapír- vagy ingatlanhitel-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.

A rendszer tesztüzeme 2015-ben is zajlott, az éles indulás és a szolgáltatás kiterjesztése 2016. év végén, 2017. év elején várható.

A távoli szakértői rendszer tesztjének eredményességét telefonos ügyfél-elégedettség kutatással mértük fel. A megkérdezett ügyfelek döntő többsége, 94%-a inkább elégedett volt a távoli szakértővel. Az elégedetlenség fő okai a személyes kapcsolat hiánya, a megszokott ügyintézési időhöz képest hosszabb kiszolgálási idő és az intim kiszolgálási körülmények hiánya voltak. A személyességre és a kiszolgálási körülményekre vonatkozó ügyfélményt jelentősen javítja, hogy 2016 elejétől elkülönített tárgyalóban biztosítjuk az ilyen jellegű szolgáltatást.

- Oroszországban a POS-hitelek igényléséhez kapcsolódó mintegy 20 perces papírmunka idejét 7 percre csökkentettük, ami jelentősen megnöveli az ügyfelekkel töltött hasznos időt. A projekt pilotját a 30 ezer értékesítési pontból eddig 4 ezerben végeztük el, a folytatás 2016-ban várható.
- Az OTP Bank **rugalmasabbá tette a vállalati ügyfelek kiszolgálását**: az egyes kiszolgálási csatornák (fióki, vállalkozói mobilbankári és kereskedelmi banki centrumi) között növekedett az átjárhatóság azáltal, hogy a termékhasználat alapján szegmentáljuk az ügyfeleket az árbevétel helyett; továbbá a fiók, illetve vállalkozói mobilbankárok esetében jelentősen felemeltük az ügyfélszintű hitelkitettség összegét.
- A DSK Bankban az 5 dedikált üzleti sarok és 9 üzleti vállalati zóna 2015-ben már teljes körűen ellátta a nagyvállalati és kkv ügyfelek kiszolgálását.
- Az OTP Bank Romániában két új vállalati sarkot hoztunk létre az év során, amelyek így már 6 fiókban érhetőek el.

⁹ A lakossági ügyfelek esetében hétköznapokon délután 16 óráig adott utalási megbízások még aznap megérkeznek a címzettekhez, míg a nem lakossági ügyfelek tekintetében a határidő délután 14 óra.

HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TÉRSÉGEK BEN LÉVŐ HOZZÁFÉRÉSI PONTOK ¹²	Bankfiók	ATM
OTP Bank – Magyarország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	71(18%)	n.a.
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (- ¹³)	n.a.
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	n.a.
CKB – Montenegró		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	1 (3%)	4 (5%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	0 (-)
OTP Bank Romania – Románia		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	21 (21%)	10 (7%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	1 (2%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	1 (4%)
OTP banka Hrvatska – Horvátország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	24 (23%)	42 (17%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	1 (13%)	0 (-)
OTP Banka Slovensko – Szlovákia		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	51 (84%)	121 (86%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	4 (67%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	3 (75%)
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)	7 (5%)	5 (2%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	0(-)
OTP Bank Ukraine – Ukrajna		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	8 (9%)	10 (10%)
Új hozzáférési pont – db (%)	0 (-)	3 (100%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (%)	31 (100%)	30 (100%)
DSK Bank – Bulgária / n.a.		

252 000
IDŐPONTFOGLALÁS

havonta több ezer az OTPdirekten keresztül

10 Percen
BELÜL

megkezdjük a kiszolgálást ügyfeleink 85%-ánál

¹² A leghátrányosabb kistérségek/járások

¹³ Nem volt ilyen, így nem értelmezhető

TUDTA?

Az OTP Bankban több éve önkéntes vállalatst teszünk a kiszolgálás minőségét illetően, aminek elmaradása esetén kárpótlásul valamilyen kedvezményt vagy ajándékot adunk ügyfeleinknek:

- A személyi kölcsön igénylése esetén a szerződés aláírását követően egy órán belül folyósítjuk a hitelt. Amennyiben ez nem valósul meg, úgy 10 000 Ft értékű TESCO-utalványt adunk ügyfeleinknek. 2015-ben 71 717 db személyi kölcsön folyósítása mellett a kiadott utalványok száma mindössze 1 db volt.
- Ha a betéti kártyák expressz kézbesítése nem teljesül a megadott határidőn belül, akkor ügyfelünk egy 5000 Ft értékű vásárlási utalványt kap, és az Expressz szolgáltatási díjat is megtérítjük számára. - 2015-ben a CKB Bank is bevezette a minőségi fogadalmat az American Express GOLD card és a nyugdíjasoknak nyújtott személyi hitel esetén.

Akadálymentes kiszolgálás

Célunk, hogy a fogyatékkal élő emberek a többi ügyféllel azonos minőségű, de speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesüljenek.

- Az OTP Bank fiókjainak 98%-a évek óta akadálymentes a kerekesszékek számára (a nem akadálymentes fiókok esetében az akadálymentesítés nem oldható meg a fiók adottságai miatt), az OTP Csoport szintjén ez az érték 58%.
- Magyarországon az ATM-ek több mint 50%-a akadálymentesen megközelíthető, illetve minden gép billentyűzete vagy Braille-írással vagy a középső gomb jelölve van. 2015 során 120 ATM-be szereltünk audiokit.
- Terveinknek megfelelően a 120 legnagyobb forgalmú fiókban vakvezető sávot telepítettünk, és a sávokat a felújításra kerülő fiókokban is folyamatosan helyezzük el.
- Folyamattá vált a jelnyelvi képzés: 2014/15-ben jelnyelvi alapképzésben 57 fő, jelnyelvi továbbképzésben 54 munkatársunk vett részt.



Fogadd el, fogadj el!

2015-ben bevontuk az OTP Bank fiókjait a 10 éves KézenFogva Alapítvány fogyatékkal élő elfogadását támogató közvéleményformáló roadshow-jába. A Fogadd el, fogadj el! kampány keretében az utazó kalózhajóvá alakított kamionban mindennapi helyzeteket kell megoldaniuk az ép gyerekeknek játékos formában. Új programelemként 4 akadálymentesített OTP bankfiókot is bevontuk a játékba, így a fiatalok nem csak játékos körülmények között, hanem a való életben is megtapasztalhatták az esélyegyenlőség előnyeit.

A játékos kedvűek minden helyszínen az OTP Esély játékban is próbára tehetik tudásukat: az esélyegyenlőségi és pénzügyi kérdések helyes megválaszolása után OTP bankos ajándékokat nyerhetnek.

TUDTA?

2013-ban Komplex Banki Akadálymentesítési Munkacsoportot hoztunk létre, amely hatására az érintettek és képviselőik bevonásával valamennyi fogyatékosági csoport igényét figyelembe vevő fejlesztések valósultak meg, illetve kollégáinkat is felkészítettük a speciális igények kiszolgálására. Több érzékenyítő tréninget, nyílt napot szerveztünk, amelyek mind nagyon kedvező fogadtatásra találtak. Fiókjaink mintegy egyharmadában indukciós jelerősítő, vakvezető sáv is van, és mintegy 100 kollégánk végezte már el a jelnyelvi alapképzést. A Fény utcai bankfiókunk akadálymentes referenciafiók.

ÜGYFÉLFÓKUSZ DÍJ

Az OTP Bank legjobb bankfióki teljesítmények elismerésére minden évben versenyt hirdet. Az Ügyfélfókusz díjat 2015-ben a **balatonfüredi fiók** kapta.



Ügyfélfókusz Díj

2.2.

Az ügyfél-kommunikáció fejlesztése

Ügyfeleink objektív, teljes körű, ugyanakkor érthető és figyelemfelhívó tájékoztatását kiemelten kezeljük.

Kommunikációinkat folyamatosan, a jogszabályi előírásokon túlmutatva fejlesztjük. Emellett törekszünk a célirányos, ügyfeleink igényeire szabott tájékoztatásra, kommunikációra, az általános trendekkel összhangban az elmúlt évben számos módon bővítettük az online és azonnali kapcsolatot lehetővé tevő kommunikációs csatornákat.

- Az OTP Bank 5 fiókjában tesztelt új projektet, amelynek keretében az ügyintézők tájékoztatták az ügyfeleket arról, hogy az egyes szolgáltatások igénybevételével eddig összesen hány forint **kedvezményt** kapott. Az ügyfelek visszajelzése pozitív volt a kezdeményezéssel kapcsolatban.
- Az OTP banka Srbija projektet indított az ügyfelek véleményének megismerésére „**Az Ön véleménye fontos számunkra**” címmel. A beérkezett kéréseket és javaslatokat a bank igyekezett megvalósítani, több esetben tényleges, számos ügyfelet érintő hiba kijavítására került sor, illetve a kommunikációs gyakorlat javult, például a jobb érthetőség kedvéért módosult bizonyos megtakarítási ajánlatok kamatszámítási leírása.
- A montenegrói CKB Bank megújította kondíciós listái kialakítását, hogy azok könnyebben érthetőek legyenek az ügyfelek számára.

2015-ben az OTP Csoport több bankja újította meg honlapját és bővítette az interaktív funkciókat:

- Az OTP Bank honlapján elindult a **proaktív chat**: a proaktív chat a folyószámlahitel és a személyi kölcsön oldalakon jelenik meg, amennyiben az ügyfél 2-3 percnél tovább olvassa a tartalmakat. Az ügyfél kérdezhet az adott témákban, így célirányos tájékoztatást kaphat. 2015-ben több mint 54 ezer sikeres chatelés valósult meg.
- Romániában új imázssal, optimalizált tartalommal és új funkciókkal teljesen megújult a bank weboldala, amely egyszerűbb hozzáférést biztosít a fontos tartalmakhoz, könnyen olvasható PC-vel, tablettel és mobiltelefonnal is, tartalmaz „Smart widget” rendszert, hitel és árfolyam applikációkat, illetve jól használható termékszimulátort.
- Az OTP banka Hrvatska is megújította weboldalát, jóval több információt nyújtva a termékekről és szolgáltatásokról, különösen a hiteltermékekről. A hitelek megértését segíti a változók (pl. árfolyam, kamat) szimulációjának lehetősége.
- Az orosz leánybank weboldalának megújítása strukturáltabb kialakításával segíti az ügyfeleket.



2.3.

Ügyintézők munkájának segítése és háttér folyamatok fejlesztése

A minőségi és gyors ügyfélszolgáláshoz folyamatosan képezzük kollégáinkat, fejlesztjük a háttér folyamatokat és rendszereket. 2015-ben ennek érdekében az alábbi fejlesztések történtek:

- Fióki és call center munkatársainknál a **tanácsadói készségek** megerősítése állt a képzések középpontjában. Dedikált szakmai képzés az ingatlanhitelezés területén történt, ahol 32 munkatársat képeztünk ki ingatlanspecialistának.
- Az **ingatlanhitelezés** kapcsán továbbfejlesztettük a fióki munkatársak oktatási, felkészítési rendszerét, tekintettel az ügyfelek élethelyzetére és az ügyfélszempontú tájékoztatásra. Ingatlanhitel-fejlesztési Konceptiót dolgoztunk ki, melynek keretében megújítottuk a tanácsadók szakmai felkészítését, a készségfejlesztést, illetve egyszerűsítettük az ingatlanhitelezési folyamatokat. Az értékesítéstámogató szakértők egy részét felkészítettük az ingatlanhitelezés kiemelt támogatására, továbbá rendszerbe foglaltuk az ingatlanhitelezéssel kapcsolatos belső szakmai kommunikációt: régiós roadshow-k, szakmai napok, videoüzenetek segítségével. Kollégáink az állami támogatások igénybevétele kapcsán is megfelelően tájékozottak és segítséget nyújtanak ügyfeleinknek.
- A megtakarításokat, vagyontervezést magas színvonalon támogatni képes kollégák érdekében 2015-től befektetés-szakmai oktató is támogatja a prémium kiszolgálásba újonnan belépő ügyintézők képzését.
- Elkezdődött a telefonos kiszolgálás értékeléséhez szükséges mutatószámok bankcsoporti kialakítása, összehangolása.
- Az OTP Bankban 2014-ben bevezettük az **üzleti intelligenciarendszer** első lépcsőjét az e-mailes és a telefonos ügyfélszolgálat esetében. A rendszer segítségével bizonyos típusú e-maileket ügyintézői beavatkozás nélkül, automatikusan dolgozunk fel, ezáltal munkatársaink az érdemi választ igénylő ügyfélmegkeresésekre gyorsabban tudnak reagálni. 2015-ben megvalósultak a rendszer további fejlesztései (pl. Service Quality Measurement és First Call Resolution modellek). A modellek üzleti folyamatba történő beillesztése 2016-ban is folytatódik; legfontosabb eredménye a feldolgozási idők rövidülése lesz, ami a fejlesztés következő fázisainál markánsabban megjelenik majd.

- Szlovákiában az Új Hitelezési Rendszer nevű projektet teszteltük 6 fiókban, amely a lakossági hitelek könnyebb és gyorsabb feldolgozását segíti.
- Bulgáriában a privátbanki tanácsadókat támogató IT-rendszer újdonsága, hogy automatikus üzeneteket küld az ügyfelek lejáró betéteiről, az értékpapír esedékességeiről, kártyalejáratairól, emellett tanácsadói feladatokat generál az ügyintézők számára, melyek elvégzése és visszamérése – a magyar gyakorlathoz hasonlóan – bekerült a célmegállapodásokba is.

2.4.

Panaszkezelés fejlesztése

Az OTP Bankban a panaszkezelés egy kiemelt, központilag menedzselte és szigorúan kontrollált folyamat. A panaszkezelés főfolyamatán 2015-ben nem változtattunk, az minden szempontból megfelel a törvényi előírásoknak. A Panaszkezelési Szabályzatot a törvényi előírásoknak megfelelően módosítottuk. Törekedtünk a részfolyamatok gyorsítására, így ügyfeleink panaszait a törvényi előírásoknál rövidebb idő alatt tudtuk feldolgozni.

AZ OTP Banknál a jogos panaszok aránya 2012-től lényegesen csökkent, a korábbi 70–78%-ról 62–52%-ra. Emellett megfigyelhető a lezárt panaszok számának folyamatos emelkedése. A jogos panaszok száma 2009-ben a válság alatt megugrott, és azóta sem csökkent vissza a korábbi szintre.

10

A külföldi leánybankok körében a fő panaszkezelési folyamatok harmonizációja 2015-re lezárult, így biztosított az azonos alapelvek mentén történő kiszolgálás. A leánybankok a harmonizáció és folyamataik javítása érdekében számos fejlesztést valósítottak meg:

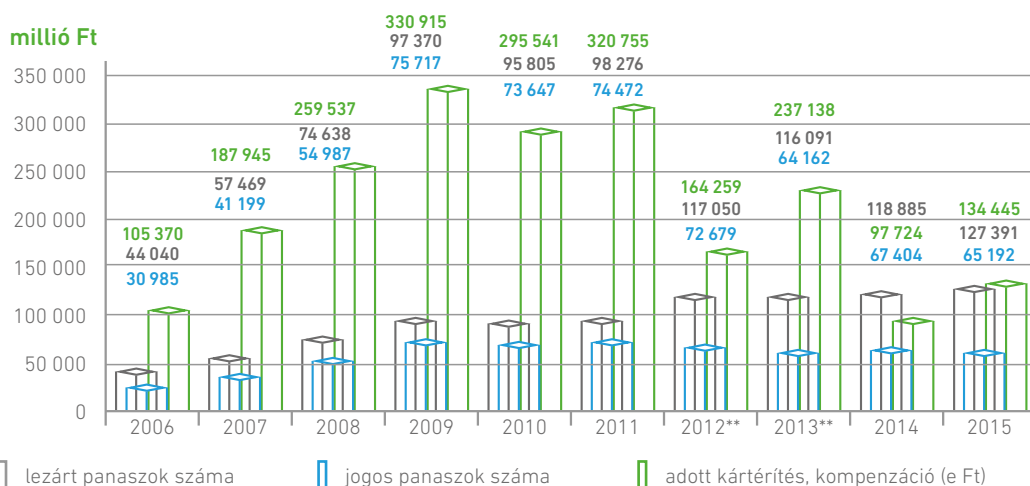
- A CKB Bank, a DSK Bank és az OTP Bank Russia is új elektronikus rendszert fejlesztett a panaszkezelésre. Az OTP Banka Slovensko 36 folyamat, illetve eljárás módosítását kezdeményezte, amelyből 23 az év végéig meg is valósult.
- Horvátországban fejlesztettük a panaszok megválaszolási határidejének követését, valamint a válaszevelek tartalmát.
- Az OTP banka Srbija a törvényi előírásnak megfelelően 30-ról 15 napra csökkentette a panaszok megválaszolásának határidejét.
- Az OTP Faktoring Zrt.-ben a panaszkezelés hatékonyságának javítása, valamint az elszámolási és forintosítási törvény következtében jelentősen

megemelkedett panaszok megfelelő kezelése érdekében átmenetileg 20 fővel, tartósan 10 fővel bővült a panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak létszáma.

A törvények hatályba lépését követően új eljárásrendet alakított ki az elszámolással kapcsolatban beérkező panaszok kivizsgálásával és megválaszolásával kapcsolatban (60 napos törvényi válaszadási határidő, speciális jogorvoslat, új faktoringos panasztípusok létrehozása).

- Az elszámolással és forintosítással kapcsolatban az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank és az OTP Faktoring vállalatokhoz 17 ezer panasz érkezett, és ezek 0,8%-a volt jogos.

OTP BANK ÜGYFÉLPANASZOK*



* 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 korrigáltuk.

ÜGYFÉLPANASZOK	OTP Bank*			OTP Csoport		
	2013**	2014	2015	2013**	2014	2015
Adott kártérítés, kompenzáció (millió Ft)	237	98	134	368	249	224
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)	3 700	1 450	2 060	5 000	2 100	2 200

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

**2013 végén módosítottuk az adatszolgáltatás módszertanát. 2014-től adatok már az új módszertan alapján kerültek megadásra, a 2013. évi adatokat pedig az új módszertan alapján korrigáltunk.

2.5.

Ügyfél-elégedettség mérése

Az OTP Bank a **lakossági ügyfelek** elégedettségének mérésére a 2011-ben bevezetett TRI*M módszertant alkalmazza.

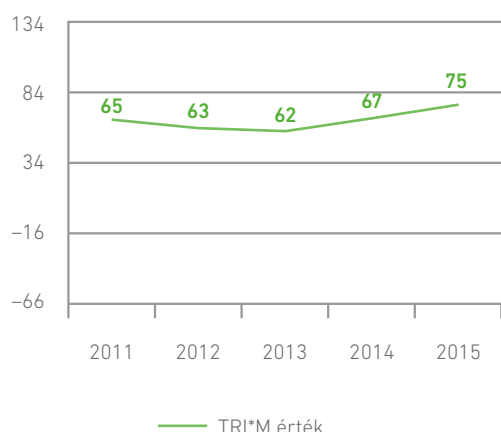
A módszertanról bővebben honlapunkon olvashat:

<https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-szolgaltato>

Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje 2015. év végére minden ügyfélszegmensben tovább emelkedett, nőtt az általános elégedettség és az összesített TRI*M Index érték is, ez utóbbi 75¹⁰ pontra. Abszolút javulást mértünk a naprakész tájékoztatás, pontosság és hibamentesség kérdések kapcsán.



TRI*M ÉRTÉK



Folytattuk a fióki ügyfélszolgálat (Service Quality Management, **SQM**) mérését is¹¹. A fiókokban a hozzáértés és a segítőkészség továbbra is magas elégedettséget mutatott, az ügyintézési és várakozási idő tényezők tekintetében pedig a korábbi szinten maradt az elégedettség. 2014 nyarán az OTP Bank ügyfél-elégedettségi mérést végzett a telefonos kiszolgálás színvonalára vonatkozóan. A válaszadó közel 4200 ügyfél összességében 94%-ban volt elégedett a telefonos kiszolgálás színvonalával.

Az OTP Bank Romania három ügyfélkörben végez elégedettség-vizsgálatot lakossági ügyfelei között: hitelfelvő, OTP Mentor¹² és netbank felhasználók. Az ügyfelek kifejezetten kedvező visszajelzést adtak: legjobban az ügyintéző kedvességét, gyorsaságát, hatékonyságát, a kommunikáció világos és érthető módját értékelték. Az OTP Bank Romaniát nagyon jónak ítélték a megbízhatóság, ügyfelekkel való bánásmód, az alkalmazottak megbízhatósága és profizmusa szempontjából. Az ügyfelek 96%-a szerint a munkatársak helyesen mérték fel igényeiket. Az ügyfelek 73%-a nagyon elégedett, 24%-uk elégedett volt az OTP Bank Romaniával folytatott, vizsgált interakcióval.

¹⁰ A TRI*M érték -66 és 134 pont között változhat.

¹¹ A szolgáltatásminőség-mérési (SQM) rendszer az OTP Bank különböző csatornáin ügyet intéző lakossági ügyfelek körében méri a tapasztalatokkal, az ügyintézés lebonyolításával kapcsolatos elégedettséget, összességében tehát a kiszolgálásminőségi mutató előállításáért felelős. A mérésben minden fiók részt vesz negyed- vagy félévente. Az SQM-rendszer szubjektív élményt, véleményt mér: várakozási idő esetén például nem azt mutatja meg, hogy mennyi volt a várakozással eltöltött idő tényleges percekben kifejezett hossza, hanem hogy az ügyfél mennyire érezte rövidnek vagy hosszúnak, mennyire volt elégedett azzal.

¹² Az OTP Bank Romania pénzügyi tanácsadó programja.

2015 – 2018

Stratégiai céljaink

Új kommunikációs keretkoncepció az OTP Banknál, amelynek célja, hogy ügyfeleink többet tudjanak meg bankunkról, ügyintézőinkről (2016)

A fióki ügyintézőkkel való kapcsolat személyesebbé tétele lakáshiteleknel és más termékeknel (2016)

A távoli szakértői rendszer fejlesztése és kiterjesztése, mintegy 150 fiók bevonásával (2018)

Összesen 200 befizető ATM telepítése (2017)

Montenegróban készpénzmentes bankfiók nyitása kizárólag idős és fogyatékossgal élő alkalmazottakkal (2016)

Új hitelezési gyakorlat bevezetése Szlovákiában a gyorsabb és jobb szolgáltatás érdekében (2016)

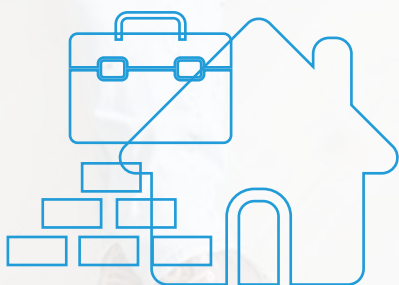


| 11./3. |

AZ OTP CSOPORT

A helyi közösség fejlődését célzó pénzügyi termékek

- | Hitelkiváltás
- | CSOK
- | Vagyontervezés
- | NHP (Növekedési Hitelprogram)
- | Vállalati tanácsadás projekt



Egy társaság **felelősségét** elsősorban alaptevékenysége határozza meg. Az OTP Csoport napjainkban több mint 13,5 millió ügyfelének pénzügyi igényeire ad magas színvonalon megoldást több mint 1300 bankfiókjában, a legmodernebb elektronikus csatornákon, valamint ügynökökön keresztül. A bankcsoportnak ugyanakkor termékei és szolgáltatásai révén lehetősége van a fenntartható pénzügyi gazdálkodás, a fenntartható fogyasztás ösztönzésére, segítve az egyéneket, közösségeket és gazdasági szervezeteket megtakarítási és hitelcéljai megvalósításában.



Az OTP Csoport célja, hogy olyan banki termékeket és szolgáltatásokat is nyújtson, amelyek a helyi közösségek és gazdaságok fejlődését közvetlenül szolgálják, illetve környezeti előnnyel bírnak. Jelen fejezetben ezen új vagy újdonsággal bíró termékeket mutatjuk be; a korábban bevezetésre került társadalmi vagy környezeti előnnyel járó

i termékeinket <https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal> weboldalon ismerheti meg.

Vállalásaink

Eredményeink

MEGVALÓSULT PROJEKTEK

A családok otthonteremtési kedvezménye rendszer változásait nyomon követő, arra fókuszáló értékesítés

Megvalósult, az OTP Bank élen jár az otthonteremtő lakásfinanszírozásban, elsőként vezette be a CSOK-ot.

Félstandard termékek körének bevezetésével a középvállalati kör jobb kiszolgálása

Meghirdettük az OTP Business 250 Vállalati Hitelprogramot. Bevezettük a félstandard termékeket.

Standard hiteltermékek bevezetése a mikro- és kisvállalati kör hatékonyabb kiszolgálása érdekében

Megvalósult; társasházak, illetve lakásszövetkezetek részére Thermo/Stílus hitellel tudjuk biztosítani a pályázati önrész előteremtését.

Társasházak EU-s pályázatainak szakmai, pénzügyi támogatása. EU-s pályázatok háttérdokumentumainak elektronikus beadási lehetőségének megteremtése

Megvalósult a Vállalati tanácsadás projektek számára önálló tájékoztató felületet készítettünk, ahol a dokumentumok benyújtása is lehetővé vált.

3.1.

Lakosság

Ingyenhitelvezés

A devizahitelek elszámolása és forintosítása

i > Forintosítás, elszámolás (56. oldal)

nemcsak a megoldandó adminisztrációs elvárások miatt jelentett feladatot az OTP Bank számára. Az elszámolás és forintosítást követően az ügyfelek – időben korlátozott – lehetőséget kaptak hitelek kiváltására, kedvezőbb konstrukció igénybe vételére. A forintosított ingatlanfedezetű hitelek kiváltását az alábbi dedikált termékek létrehozásával segítettük:

- referenciakamatos hitelt kínáltunk alacsonyabb kamattal;
- 10 éves kamatperiódusú FIX10 terméket alakítottunk ki, és
- egyszerű, rendkívül alacsony kamatozású Plusz termékvariánsok álltak rendelkezésre.

Az MNB sajtóközleménye alapján a piacon 36,4 mrd Ft-ot tett ki a forintosítással összefüggő, új ügyfeleknek folyósított idegen banki hitelkiváltások összege, amelyből az OTP Bank részesedése 14,8% volt, 5,4 mrd Ft összegben.

A lakossági hitelvezetés bővítése érdekében számos kedvezményt hirdettünk 2015 során:

- számos induló díjat elengedtünk, amelynek eredményeként az év során 3 mrd Ft összegű induló díjkedvezményt nyújtottunk;
- a közjegyzői díjat feltételhez kötöttük, ennek hatására az ügyletek 3/4-e lett teljesen induló díjmentes, 1/4-énél megfizették a díjat.

6,9 Mrd KIVÁLTOTT HITEL

6,9 mrd Ft összegű sajátbanki és idegen banki kiváltott hitel az elszámolással és forintosítással összefüggésben

3 Mrd KEDVEZMÉNY

3 mrd Ft összegű indulási díjkedvezmény a lakossági hitelfelvételek kapcsán

Ingyenhitelvezés, korszerűsítés

Magyarországon a gazdaság javuló teljesítményének és a lakáscélú beruházások új állami támogatásának köszönhetően ismét dinamikusán nőtt az ingatlanhitelek száma, csakúgy, mint az ingatlanvásárlást, illetve -felújítást célzó speciális megtakarításoké. Várakozásainkat teljesítve, mintegy 45%-os bővülést értünk el az ingatlanhitelvezés területén.

Az OTP Bank elsőként tette elérhetővé az igénylők számára kedvező irányban változtatott családi otthonteremtési kedvezményt, a CSOK-ot. A kamattámogatásos hitelek aránya a lakáscélú hitelekben belül havi szinten 35-40% között ingadozott.

Horvátországban az OTP bankja Hrvatska az ingatlanhitelek esetén a piacon elérhető legjobb árat tudta biztosítani, így növelve ezen hitelek értékesítését. A bank továbbra is elérhetővé tette a „Napfény hiteleket”, amellyel alacsonyabb kamattal jutalmazza az energiatakarékosabb ingatlanokat.

A 2015. ÉVBEN FOLYÓSÍTOTT LAKÁSHITELEK MEGOSZLÁSA

OTP Core

85%



Használt lakás vásárlás

5%



Hitelkiváltás

4%



Lakásépítés

3%



Lakásfelújítás

2%



Lakásbővítés, korszerűsítés

1%



Új lakás vásárlás

TUDTA?

Az OTP Bank a Magyar Állam megbízásából évtizedek óta nyújtja az akadálymentesítési támogatást, segítve ezzel is a mozgássérült embereket lakhatásuk, életminőségük javításában. A 2015. évben igényelt akadálymentesítési támogatást szinte teljes egészében az OTP Bank folyósította (350 eset).

A néhány éven belül aktuális lakáscélokra mind többen kezdik el idejében a takarékoskodást és nyitnak **lakástakarékpénztári** számlát. 2015-ben 40%-kal bővült az új szerződéses állomány az előző évhez képest, tovább emelkedett a havi átlagos megtakarítási összeg is – a jelenlegi 17 ezer forint feletti összeg, 2011-hez képest 35%-os növekedés.

TUDTA?

Az OTP Bank Értéktérkép címmel évek óta nyilvánosan is elérhető elemzést készít az ingatlanpiaci viszonyok alakulásáról. 2015-ben három Értéktérkép készült: a termőföldről egy értékelés készült, a lakóingatlanokról pedig kettő, a 2014-es és a 2015. I. félévi folyamatokat bemutatva, külön kitékintéssel a lakótelepi lakásokra.

A lakáshitel törlesztéséhez felhasználható munkáltatói, vissza nem térítendő támogatás igénybevételéhez kialakított termékünk, az **ADLAK** kapcsán 2015-ben közel 4000 új munkáltatóval kötöttünk szerződést, akik 3,1 mrd Ft támogatást nyújtottak mintegy 7000 munkavállaló részére. Tapasztalatunk szerint azon cégek veszik igénybe a szolgáltatást, amelyek rendszeres béren kívüli juttatási rendszert alkalmaznak, és a már leszerződött cégeknél egyre több munkavállaló választja az ADLAK-ot.

280 000 ÉLŐ LAKÁSHITEL

2015. év végén a Bankcsoportban, az OTP Bankban és az OTP Jelzálogbankban

15 000 LAKÁSHITEL FOLYÓSÍTÁS

2015-ben az OTP Core révén; amelyek többségét (80%) használt ingatlanok vásárlására igényelték

500 000 LAKÁSTAKARÉK-SZÁMLA

2015 végén



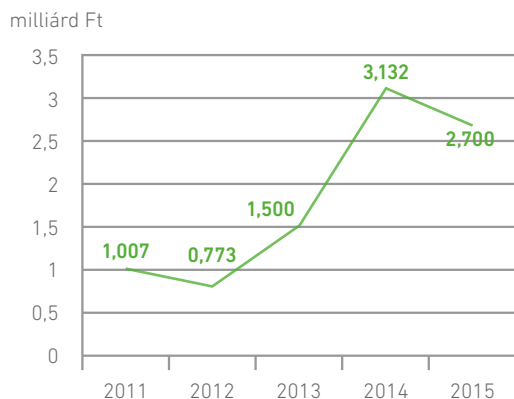
Öngondoskodás, vagyontervezés, tanácsadás

Felélős bankcsoportként a pénzügyi öngondoskodás támogatása és a megtakarítások ösztönzése kulcsfontosságú számunkra. Magyarországon a megtakarítások alakulását jelentősen befolyásolta a jegybanksi alapkamat minden idők legalacsonyabb szintre csökkentése (1,35%) 2015-ben: a megtakarításokon belül az értékpapír irányába történő elmozdulás mellett a látra szóló betétek állományának fokozatos emelkedése jellemezte a magyarországi bankpiacot.

A negatív piaci események (bank- és brókereszközök) ismét felértékeltek a biztonságot, így a megtakarítások alapvetően a megbízható pénzügyi intézmények, így az OTP Bank felé áramlottak. Az alacsony alapkamat ellenére a lakossági megtakarítások állománya 6%-kal növekedett országosan, melynek közel 50%-át az OTP Bank adta (434 mrd Ft-os növekedéssel).

2015-ben az OTP Klímaváltozás 130/30 alap nyerte a Privátbankár.hu versenyen a Legjobb globális részvényalap díját. Első ízben díjazták globális földrajzi fókuszú, ipáragsspecifikus alapunkat, amelynek portfóliója a klímavédelemhez, zöld iparágakhoz kapcsolódó társaságok részvényeiből áll.

AZ OTP KLÍMAVÁLTOZÁS 130/30 ALAP KEZELT VAGYONA



Az OTP Bank vagyontervezési szolgáltatásának igénybevételével 2015-ben több mint 82 ezer ügyfél kapott tanácsot megtakarításai tudatos, céljaihoz és lehetőségeihez illeszkedő kezeléséhez, köztük növekvő arányban alacsonyabb megtakarítással rendelkező vagy pályájuk elején lévő fiatalok, akik számára célzott, egyszerűsített tanácsadást nyújtottunk. A vagyontervezés indulása óta 2015-ig összesen közel 320 ezer ügyfél vette igénybe a szolgáltatást, a valaha vagyontervezett ügyfelek teljes meglévő vagyonállománya több mint 1700 mrd forint volt 2015 végén.

Reagálva az Öngondoskodási index kutatás megállapításaira is, 2015 végétől hangsúlyosabban jelenítjük meg a nyugdíjra szánt megtakarítást és a havi nyugdíjkiegészítés felhasználását. Az új módszerrel szemléltetjük a nyugdíjkiegészítés folyamatos felhasználását a nyugdíjas évek alatt és kiszámítjuk, hogy a felhalmozott megtakarítás hány évig biztosítja a kiegészítést. A komplex megújítás tervezési szakasza 2015-ben valósult meg, mely során az ügyfél-mélyinterjúk és a tanácsadási eszközt aktívan használó kollégák fókuszcsoportos megbeszéléseinek tapasztalatait is beépítettük.

A hosszú távú megtakarításokat ösztönző TBSZ¹³ számlák iránti érdeklődés azok elérhetősége óta töretlen. 2015 végén 53 ezer ügyfél, több mint 73 ezer TBSZ-számláját kezeltük. A 2010-ben elsőként nyitott 18 ezer TBSZ esetében ügyfeleinknek 2015 végén nyilatkozniuk kellett a számlák meghosszabbításáról vagy megszüntetéséről. Fejlesztéseink következtében e nyilatkozatot ügyfeleink elektronikusan is megtehették. Fontos eredménynek tartjuk, hogy ügyfeleink több mint háromnegyede nyilatkozott a számlájának a további kezeléséről, és a nyilatkozók közel fele a megtakarítás további 5 évre való meghosszabbításáról döntött.

TUDTA?

Az OTP Csoport legtöbb bankjánál hagyományosan elérhetőek a fiataloknak szóló számlacsomagok. A számlacsomagok szolgáltatásai a felelős szolgáltatásnyújtás érdekében illeszkednek a fiatalok életkorához és bizonyos ügyletek nem, vagy kizárólag szülői jóváhagyással végezhetőek. Több bankunk a kedvezményes szolgáltatási csomag mellett kiegészítő kedvezményeket kínál, pl. nemzetközi diákigazolvány, jó tanulmányi eredmény esetén extra kedvezmény. A számlacsomagok segítik a fiatalokat a felelős pénzkészítés megtanulásában. Szerbiában 2015 márciusában vezettük be a Maestro Junior bankkártyát 7–20 év közötti fiatalok számára, amely segíti a modern pénzügyi termékek fogalmainak elsajátítását és használatát.

¹³ Tartós Befektetési Számla

A váratlan problémákra segítséget nyújtó **biztosítások** az OTP Csoport legtöbb tagjánál elérhetőek és az igénybevétel folyamatos emelkedést mutat. 2015-ben a montenegrói CKB Bank három biztosítótársasággal kötött szerződést annak érdekében, hogy a nyugdíjas ügyfelek számára igényeiknek megfelelő szolgáltatást tudjon ajánlani hitelek esetén.

Az OTP bankja Hrvatska az OTP Invest-tel és a Croatia osiguranje biztosítóval együttműködve fejlesztette ki a **Multi Invest** terméket, amely egy komplex öngondoskodási csomag: a befektetést tőkevédelemmel, élet- és egészségbiztosítással kombinálja.

82 000 ÜGYFÉL SZÁMÁRA

megtakarítási tanácsadás az OTP Bankban



3.2.

Társasházak

A társasházi szegmensben Magyarországon továbbra is piacvezető az OTP Bank. 2015-ben kiemelten kezeltük az újonnan bevezetett **Otthon Melege Program** elérhetővé tételét és szakmai, illetve pénzügyi támogatását. A Program egy 10 mrd Ft keretösszegű pályázati lehetőség 5–60 lakásos társasházak számára, amelyek akár 50%-os vissza nem térítendő támogatást nyerhetnek energiamegtakarítást eredményező fejlesztéseik megvalósítására. Az OTP Bank az önerő biztosításához hitelt (kifejezetten a társasházak, illetve a lakásszövetkezetek felújítási, korszerűsítési finanszírozását segíti az OTP Bank Thermo/Stílus Felújítási Hitelek) ajánlott, illetve ösztönöztük a hitelek lakástakarék-szerződés melletti igénybe vételét a további állami támogatások kihasználása érdekében. A Programhoz kapcsolódóan 127 kötelező érvényű hitelígérvényt adtunk ki 3,6 mrd Ft értékben.

Társasházi pályázat

A hagyományos – 2015-ben 7. alkalommal kiírt – OTP Társasházi pályázatra 567 pályázat érkezett, melyből 3 kategóriában (környezetvédelem, közösségépítés valamint életminőség-javítás) 9 jelentkezőt díjaztunk, 9 millió Ft keretösszeggel. A korábbi évek tapasztalataitól eltérően idén nem a környezetvédelmi kategória volt a legnépszerűbb; legtöbbször az életminőség javítását célzó fejlesztési terveik megvalósításához kívántak forrást szerezni. A kategória-nyertes pályázó mozgáskorlátozottak és babakocsis családok életét megkönnyítendő akadálymentesítésre igényelt támogatást. Emellett a társasházak és lakásszövetkezetek többsége napelemes rendszerek telepítésére, zöld tető létesítésére, valamint – mozgásérzékelővel ellátott – energiatakarékos világítási rendszerek kiépítésére igényelték támogatást.

A pályázat legfontosabb célja – az anyagi támogatáson túl – annak tudatosítása a lakóközösségekben, hogy látszólag kis volumenű beruházások révén is szebbé tehetők környezetük, javítható lakóhelyük komfortja, illetve jelentős energiamegtakarítás is elérhető a lakóközösségek számára.

5 Mrd Ft HITELÖSSZEG

több, mint 35 ezer társasházi ügyfél,
660 új hitszerződés Magyarországon,
közel 5 milliárd Ft új szerződött hitelösszeg

3.3.

Mikro-, kis- és középvállalati ügyfelek

Az OTP Csoport az elmúlt években kiemelt figyelmet fordított arra, hogy megerősítse: a bank nem csak a lakosság, de a vállalkozók első számú bankja is.

Az OTP Business kifejezetten a magyarországi kis- és középvállalkozókra fókuszál. 2015-ben vállalkozói ügyfeleink száma meghaladta a 200 ezret. Ezt az ügyfélkört nem egyszerű kiszolgálni, hiszen egyrészt nagyon heterogén, másrészt rendkívül leterhelt a különféle adminisztratív feladatokkal. Az OTP Business ezért a könnyen igénybe vehető, átlátható és használható termékekkel, illetve a digitális csatornák folyamatos fejlesztésével kíván hatékony segítséget nyújtani a vállalkozásoknak. Többek között ezt segítik a 2015-ben bevezetett félstandard termékek, illetve

otp a bővített elektronikus folyamatok. A vállalkozói számlanyitást és a hitelt is egyszerűen, papírmentesen, online csatornán keresztül lehet igényelni 2016-tól. Az üzletág jelenleg is vezető szerepet tölt be a kkv piacon: mintegy 200 ezer ügyféllel rendelkezik.

Növekedési Hitelprogram

Az OTP Bank a Magyar Nemzeti Bank által létrehozott Növekedési Hitelprogram (NHP) mindhárom ütemében aktívan részt vett, elősegítve a program sikerét és ügyfeleink számára a kedvezményes forrás elérhetőségét. A Növekedési Hitelprogram 2013 óta igen népszerű termék a vállalatok körében. Míg az NHP első két ütemében forgóeszközhitelt és támogatás-megelőlegezési hitelt is lehetett nyújtani, addig a kivezető szakaszába érkezett NHP 3. ütemében már csak az új beruházások finanszírozhatók.

2015-ben megközelítőleg 820 mrd Ft értékben nyújtottunk hiteleket az NHP-hez kapcsolódóan, 13 ezer vállalkozáshoz eljuttatva. Ennek közel 40%-a mikrovállalkozásokhoz, harmada kisvállalkozásokhoz és negyede közepes vállalkozásokhoz került.

HITELCÉLOK

27,5%
forgóeszközhitel

9,5%
EU-s hitel



58%
beruházási hitel

5%
korábban felvett hitelek kiváltása

A mikro-, kis- és középvállalkozói kör beruházásai, munkahelyteremtése, piaci megjelenése kapcsán az **európai uniós források**, pályázatok kiemelten fontosak. Az OTP Bank a pályázati önrész meghitelezésében, illetve a költségek előfinanszírozásában jelentős szerepet vállal, kapcsolódva a 2015-ben kiírt Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program (GINOP) pályázataihoz. A pályázati tanácsadással foglalkozó OTP Hungaro-Projekt Kft. hasznos tanácsokkal, projektmenedzsmenttel szolgálja az ügyfeleket. 2015-ben a szűk pályázati lehetőségek miatt az OTP Hungaro-Projekt összesen 6 pályázat elkészítésében működött közre. Az OTP Consulting Romania az OTP Hungaro-projekthez hasonló tevékenységet végez, 2015-ben is sikeresen működött, jelentősen támogatva a romániai vállalatokat az EU pályázati források felhasználásában.

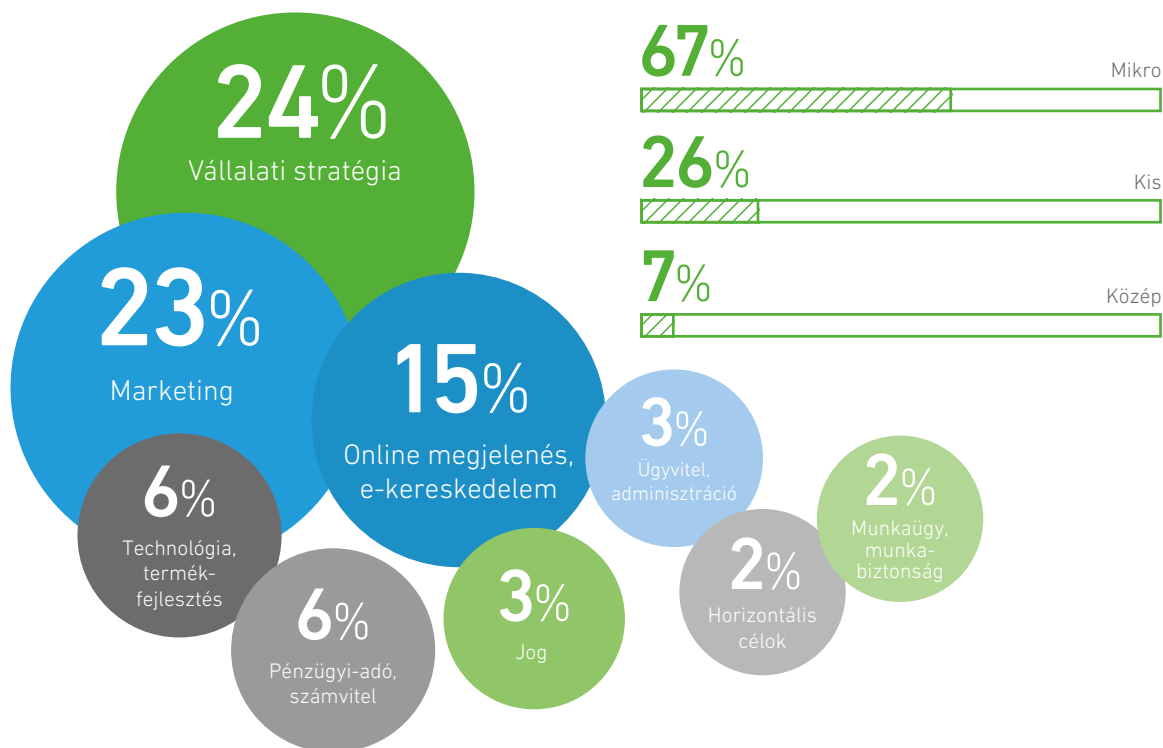
Lezárult a Vállalati Tanácsadási Projekt

2015. szeptember 30-án lezárult a 2009-ben meghirdetett EU-s forrásokból finanszírozott, támogatásközvetítői célokra vonatkozó „Vállalati Tanácsadás” pályázat, amelyben az OTP Bank vezette konzorciumok a Közép-Magyarország, Közép-Dunántúl, Nyugat-Dunántúl és a Dél-Dunántúl régióban nyertek.

A pályázat keretében a mikro-, kis- és középvállalatok hat hónap alatt megvalósítandó, tanácsadás igénybevételére irányuló projektjeikhez kaptak legfeljebb 8 millió forintos vissza nem térítendő támogatást.

A projektzárásig 2 343 pályázó közül 1 821 nyertesnek 4 816 millió Ft értékű támogatást ítéltünk meg, és 1 007 projektet sikerrel záró vállalkozásnak 2 286 millió Ft értékű támogatást folyósítottunk.

A program favoritjai a tanácsadó cégek, a nagy- és kiskereskedők, az ingatlanosok és az IT-profilú vállalatok voltak. Ők nyújtották be az összes pályázat 41%-át. Az átlagos támogatási igény 3,2 millió Ft, a nyertesek átlagos kifizetése 2,3 millió Ft volt. A várakozásokkal ellentétben a magasabb értékeket nem a fővárosban, hanem Fejér és Baranya megyében mértük.



Az OTP Bank közvetítésével a Magyar Export-Import Bank Zrt. (EXIMBANK) Exportlénkítési Hitelprogramja keretében számos kedvező árazású, fix kamatú konstrukciót alakítottunk ki 2015-ben, amely a kis- és középvállalkozások exportképességét segíti, pl. a forgóeszköz kedvező finanszírozásával. Az Eximbank által refinanszírozott export előfinanszírozási hitelek esetében mind a finanszírozott ügyfelek száma, mind a szerződött állomány folyamatosan növekszik; az ügyletek száma 1 év alatt közel duplájára nőtt, és az állomány meghaladta a 30 mrd Ft-ot.

Az OTP Bank 2015-ben meghirdette az **OTP Business 250 Vállalati Hitelprogramot** az évi 250 millió forintnál nagyobb árbevételű vállalkozások számára, amelyek a félstandard hiteltermékeknek köszönhetően minden eddiginél sokoldalúbb és rugalmasabb módon egyszerre juthatnak folyószámla-, forgóeszköz- és beruházási hitelhez is, miközben az egyszerűsített feltételeknek köszönhetően lényegesen gyorsabb hitelbírálásban részesültek.

Új ügyfélcsoport felé nyitottunk: megkerestük a fuvarozó tevékenységet végző és 100 millió Ft éves árbevétel meghaladó vállalkozásokat a cégek profiljához kifejezetten illeszkedő OTP kártyafedezeti átutalásslolgáltatással, amely révén az OTP Banknál vezetett forintszámlákhoz kapcsolódó betéti kártyák között van lehetőség azonnali, 0–24 órás átvezetésre elektronikus úton.

Több külföldi leánybank is kiemelten kezeli a kkv-ügyfélkört, hasonlóan az anyabanki modellhez bővíti a félstandard termékek elérhetőségét, illetve az elektronikus csatornák használatát. Az OTP Bank Romania elérhetővé tette OTP Mentor szolgáltatását a kkv-k számára is, személyre szabott pénzügyi tanácsadást nyújtva számukra. A DSK Bank ösztönzi standardizált kkv-hitelek értékesítését. A CKB Bank kampányt valósított meg a kkv-hitelek értékesítésére.

367 Mrd Ft HITEL

szereződött hitel a Növekedési Hitelprogram keretében

3 700 KKV ÜGYFÉL

az OTP Bank Romania OTP Mentor programjában

3.4.

Agrárágazati ügyfelek

Az OTP Bank az agrárágazat valamennyi szereplője számára igényeinek megfelelő finanszírozási szolgáltatásokat törekszik nyújtani.

Az OTP Banknál a hitelezést a kockázatkezelési rendszer felülvizsgálata ösztönzi, mert abban immár figyelembevételre kerül, hogy az agrárügyfelek kifejezetten jó ügyfélnek minősülnek a historikus adatok alapján. A megújult hitelkonstrukciókkal a gazdák továbbra is gyorsan, egyszerűen és még kedvezőbb feltételek mellett juthattak hozzá a támogatási összegek akár kétszereséhez is, segítve a tervezett beruházások, fejlesztések mielőbbi megvalósulását, és ezen keresztül a hazai agrárgazdaság fejlődését.

2015-ben ismét a **NHP** forrásai, illetve azok kereskedelmi banki hitelekben megtestesülő lehetőségei álltak az érdeklődés középpontjában. Az OTP Bank a kereskedelmi bankok közül elsőként csatlakozott a „Földet a Gazdáknak!”

Programhoz, kedvező kondíciókkal lehetővé téve az állami tulajdonú termőföldek megvásárlását – akár NHP 3 forrás segítségével is. Emellett az új gazdálkodási évben 5%-kal nőtt a területalapú alaptámogatás (SAPS), a Zöldítés és a Fiatal gazda támogatások előfinanszírozási mértéke, amely így a 85–90%-ot is elérheti.

Több leányvállalatunk is kiemelt figyelmet fordít az agrárium hitelezésére, speciális piaci igényeik feltérképezésére és kiszolgálására, a partnerségek építésére.

- Az OTP banka Hrvatska előfinanszírozási terméke a területalapú támogatás kapcsán egyedülálló volt a horvát piacon.
- Az OTP Banka Slovensko tanulmányokkal, elemzésekkel és üzletfejlesztési tervvel készült az agrárüzletág fejlesztésére.
- A leánybankok kiemelt hangsúlyt helyeztek az együttműködések, kapcsolatok kialakítására releváns szakmai szervezetekkel, illetve az OTP Bank is ösztönözte a határ menti fiókok kapcsolatfelvételét a közeli magyarországi fiókokkal.

2016

Stratégiai céljaink

Green Technic naperőmű refinanszírozása Romániában (projektfinanszírozás)

Az EBRD-vel közösen energiatakarékos beruházásokra hitelek kidolgozása és folyósítása Ukrajnában

Aktív, de prudens szerepvállalás a lakásépítési piac fellendülésében Magyarországon és Szerbiában

1000+ Apartments projektben való részvétel Montenegróban, segítve a fiatalok lakáshoz jutását

Agrárprojekt a DSK Banknál és az OTP Banka Slovenskonál az üzletfejlesztés elősegítéséért

Dupla SAPS termékfejlesztés (Zöldkártya) az EU-tagországbeli leányvállalatoknál

Megtakarítási számla gyerekekhez kapcsolódóan Szlovákiában

Új, speciális (pl. gyermekek számára) biztosítási termékek bevezetése Oroszországban

3.5.

Projektfinanszírozás

Bankcsoporti szinten több környezeti és társadalmi előnnyel járó projekt finanszírozása valósult meg 2015-ben is:

VÁLLALAT NEVE	Új projektek száma és célja 2015-ben		Összes projektszám és hitelállomány, 2015. 12. 31.
DSK Bank	4 db 3 db 3 db 1 db	energiatahatékonyasági, megújulóenergia-forrás hulladékgyaldálkodás egészségügy önkormányzati infrastruktúrafejlesztés	60 db, 25,8 mrd Ft
OTP Bank Romania	36 db 2 db 1 db 6 db 4 db 17 db	energiamegtakarítás megújulóenergia-hasznosítás természeti környezet megóvása oktatás egészségügy önkormányzati infrastruktúra fejlesztés (EU-s)	68 db, 14,5 mrd Ft
OTP Banka Slovensko	3 db	megújulóenergia-hasznosítás	11 db, 8 mrd Ft
CKB Bank	8 db 610 db 4 db	víz- és hulladékgyaldálkodás egészségügy oktatás	1294 db, 4 mrd Ft

A horvát leánybank több éve folyósítja a Horvát Fejlesztési Bank (CBRD) hiteleit; 2015-ben 13 hitel esetén összesen 3,4 mrd Ft összegben folyósítottak, az alábbi bontásban:

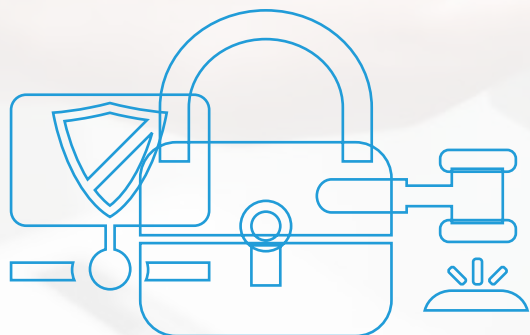
CBRD HITEL – HITELCÉL SZERINT	db
Vidékfejlesztési EU projektek finanszírozása, halászati és borászati fejlesztési projektek	6
Megújuló energia és kommunális fejlesztési projektek finanszírozása	1
IPARD projektek finanszírozása (vidékfejlesztési és infrastruktúra-fejlesztési EU projekt)	2
Környezetvédelmi, energiatáhatékonyasági és megújulóenergia-projektek finanszírozása	1
Női vállalkozókat segítő program	3

11./4.

AZ OTP CSOPORT

Compliance és biztonság

- | Elszámolás, forintosítás
- | Adósvédelem
- | Etikai bejelentővonal
- | Adatszivárgás elleni védelmi rendszer



Az OTP Csoport mára Magyarország és a közép-kelet-európai régió bank- és tőkepiacainak meghatározó szereplőjévé vált. Mindezt egyre fokozódó versenyhelyzetben érte el, amikor minőségi szolgáltatásai iránti igény, valamint a bankcsoportban rejlő üzleti, fejlettségi és kulturális sokszínűség folyamatos kihívást jelent a bank vezetése és minden munkavállalója számára. A **tisztességes, etikus működés**, a jogszabályi elvárásoknak, normáknak való megfelelés terén az OTP Csoport mindig is élen jár, meggyőződésünk, hogy az etikus működés gyakorlata jelentősen hozzájárul a bank versenyképességéhez, hazai és nemzetközi elismertségéhez. A leányvállalatok irányába a compliance és jogi funkció centralizációjának növekedése, ugyanakkor a szervezeti tagolódás bővülésével tovább erősödik az elvárásoknak való megfelelés egyenszilárdsága, hatékonysága.

Vállalásaink

Eredményeink

MEGVALÓSULT ÉS FOLYAMATBAN LÉVŐ PROJEKTEK

Új etikai kódex és ehhez kapcsolódó belső eljárásrend kialakítása	Megvalósult.
Etikai bejelentővonal: az etikai bejelentések kezeléséhez szükséges független és önálló csatorna valamint eljárás kidolgozása	A bejelentővonal beüzemelése megtörtént.
A felülvizsgált összeférhetetlenségi szabályozás publikálása	Megvalósult, összeférhetetlenségi vizsgálatokkal együtt.
A FATCA megállapodásnak való megfelelés	Az ügyfelek átvilágítása folyamatos. 2015. június 30-án első ízben megtörtént az USA felé a FATCA-törvényben foglalt jelentéstételi kötelezettség végrehajtása.
A bank kockázatkezelési rendszerének felülvizsgálata az agrárium sajátosságai szerint	Megvalósult a felülvizsgálat, a minősítés során figyelembe vesszük, hogy az agrárügyfelek a statisztikák alapján jó ügyfélnek minősülnek.
„Kockázati étvágy keretrendszer” kialakítása	Megkezdődött a keretrendszer kialakítása valamennyi fő kockázattípusra.
A leánybankok folyamatos bevonása az AMA módszertan alkalmazásába	2015-ben a szlovák leánybank bevonása valósult meg.
Adatszivárgás elleni védelmi rendszer (DLP) bevezetése	Megvalósult a rendszer üzembe helyezése.
Ügyfél és munkavállalói IT-biztonsági tudatosságot növelő intézkedések szervezése	Képzések és tájékoztatás formájában megvalósult.

4.1.

Elszámolás, forintosítás

A deviza- és forinHITELEKHEZ kapcsolódó elszámolás rendkívüli feladatot rótt bankunkra Magyarországon.

A Kúria 2014-ben hozott döntései alapján kialakultak a törvényi feltételei annak, hogy a hitelintézetek szabályozott keretek között tudjanak elszámolni deviza-, illetve forintHITEL felvett ügyfelekkel. Rendkívüli előkészületek után – komoly hatósági és médiafigyelem mellett – kezdődött az elszámolás a 2015-ös év elején.

Az elszámolás és forintosítás jelentős erőforrásokat igényelt szervezetünkől és pluszmunkát munkatársainktól. Fontos eredménynek tartjuk, hogy mindezt a törvényi előírások és határidők betartása mellett sikerült végrehajtunk.

142 Mrd Ft VISSZATÉRÍTÉS

Az elszámolás keretében több, mint kétmillió ügyfél ügyletét kellett újraszámolni, a Bank ügyfelei 142 milliárd forint visszatérítésére voltak jogosultak

	2015 Q1	2015 Q2	2015 Q3	2015 Q4
VISSZATÉRÍTÉS/ KIFIZETÉS	Jelzálog- és fogyasztási, élő és lezárt devizaalapú hitelek (OTP és JZB)	Élő és lezárt devizaalapú hitelek és lízingügyletek (Merkantil, Ingatlanlízing)	Élő és lezárt forintHITELEK és lízingügyletek (OTP, JZB, Merkantil, Ingatlanlízing)	
KIÉRTESÍTÉS		Élő, lezárt és felmondott hitelek: OTP és JZB: 370 e db, Merkantil: 160 e db, Ingatlanlízing: 2 e db	Forintügyletek (OTP, JZB, Merkantil, Ingatlanlízing)	
FORINTOSÍTÁS	JelzálogHITELEK, élő, lezárt és felmondott (OTP, JZB, Faktoring)	Ingatlanlízing ügyletek		Fogyasztási és gépjárműHITELEK (OTP, Merkantil)
ÚJ HITELDÍJAKNAK MEGFELELŐ HAVI TÖRLESZTÉS	Februártól az OTP, JZB, Merkantil és Ingatlanlízing élő devizaalapú ügyletein		Júliustól az OTP, JZB, Merkantil és Ingatlanlízing élő forint ügyletein	

A feladat nagyságát érzékelteti: bankcsoporti szinten a forintosítás és elszámolásnál ~2 millió forint- és devizahitel volt érintett az elszámolással (a visszatérítés nélküli hitelekkel együtt). Közel 1,5 millió ajánlott-tértivevényes levelet postáztunk az elszámoláshoz kapcsolódóan, amelynek összértéke meghaladta az 50 tonnát.

A bankcsoporti jóváírások értéke: 142 mrd Ft értékben (~6 mrd forintHITEL, ~136 mrd Ft devizahitel esetén).

A forintosítást követően, ingatlanfedezet mellett nyújtott hitelek esetén, az ügyfelek – időben korlátozott – lehetőséget kaptak **HITELEIK KIVÁLTÁSÁRA**, kedvezőbb konstrukció igénybe vételére, amelyet külön dedikált termékekkel segítettünk

> A helyi közösség fejlődését célzó pénzügyi termékek (44. oldal)

Magyarország mellett a régió **több országában** megkezdődött a svájcifrank-alapú hitelek átváltása, amelyek ténylegesen elsősorban 2016-ban kerülnek teljesítésre.

- A OTP Bank Romania saját konverziós programjának keretében az első között ajánlotta fel 2015 decemberében a lakossági CHF-jelzálogHITELEK RON vagy EUR-alapú hitelre történő átváltását a programban való részvétellel jogosult ügyfelek számára. A hitel átváltásával egyidejűleg az ügyfelek jelentős kedvezményben részesülnek a hitel aktuális tőkeösszegéből, így a konverziót követően alacsonyabb törlesztőrészeket kell fizetniük.

- Horvátországban a CHF lakossági hitelek EUR-ra történő átváltásáról hoztak törvényt, amelynek megvalósítása 2016-ban várható.

- Szerbiában nemzeti banki ajánlásra a CHF-ben törlesztő ügyfelek részére felajánlottuk az EUR-ra váltás lehetőségét.

- Ukrajnában 2014 végén kezdődött, és 2015 során folytatódott a deviza-jelzálogHITELEK hivatára történő átváltása. A programban részt vevő ügyfeleknek a Bank bizonyos mértékű adósságelengedést és/vagy a futamidő elején kamatkedvezményt kínál.

4.2.

Adósvédelem

A fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek számára 2015-ben is elérhetőek voltak adósvédelmi programjaink. Az állami programok mellett továbbra is lehetőséget biztosítottunk a részvételre a bankcsoport által kidolgozott programokban¹⁴.

Magyarországon az **adósvédelmi programokban** a magáncsőd intézményének bevezetése jelentős változást hozott¹⁵, ugyanakkor a vártnál alacsonyabb számú ügyfél vette igénybe a lehetőséget.

Az adósvédelmi eszközök igénybevételében alapvető változás nem történt, az esetek túlnyomó részében törlesztéscsökkentést vesznek igénybe az ügyfelek a legtöbb hiteltípusnál, a folyószámlahiteleknél a keretcsökkentési megállapodás a legnépszerűbb megoldás. A Nemzeti Eszközkezelő programjába továbbra is sok eladósodott ügyfelünk keresi a belépési lehetőséget.

Magyarországon a súlyosan eladósodott, kiszolgáltatott családok lakhatásának hosszú távon történő biztosítása érdekében 2015-ben is együttműködtünk a Nemzeti Eszközkezelővel (NET). Az együttműködés kezdete óta már tízezret meghaladó kérelmet fogadtunk be, a kiváló együttműködés pozitív hatásait a kérelmező ügyfelek is érzékelhetik a gördülékeny ügyintézés során. Az OTP Faktoring Zrt. 2015 során 2206 ügyet adott át a Nemzeti Eszközkezelő programba.

A Kúria törvény hatálya alá tartozó ügyekben¹⁶ 2014. július 26. napjától a folyamatban lévő végrehajtási eljárások szünetelnek. A forintosítással és az elszámolással kapcsolatos jogszabályokra tekintettel 2015-ben korlátozott számban indultak végrehajtási eljárások, mert az OTP Faktoring Zrt. elsősorban az érintettekkel együttműködve kívánt megoldást találni a helyzetükre. A hivatkozott törvény hatálya alá eső követelések tekintetében 2015. évben szakaszosan indulhattak újra a végrehajtási eljárások. Kilkoltatás 2015-ben nem történt.

Több leánybanknál bővült az adósvédelmi eszközök köre, reagálva a tapasztalható fizetési nehézségekre:

- Oroszországban az ingatlanhitelek esetében új adósvédelmi eszközöket, illetve tesztüzemmódban a keresztértékesített hitelkártyák esetében új átstrukturálási eszközt vezettünk be.
- Ukrajnában új adósvédelmi eszközrendszert vezettünk be a devizaalapú ingatlanhiteleknél.
- Romániában már a konverziós program előtt, 2015 januárjától folyamatosan rövid és hosszú távú megoldásokat kínáltunk az érintett ügyfelek számára, hogy lejben átszámolva azonos értékű törlesztőrészt fizethessenek, mint a CHF-krízis előtt, 2014 decemberben. A megoldások kapcsán folyamatosan egyeztettünk és együttműködtünk a hatóságokkal. A piacon az OTP Bank Romania kínálta elsőként a kamatcsökkentési lehetőséget az ügyfeleknek, mellyel a CHF jelzálog-portfólió közel fele élt 2015 során. A bank az első között volt a konverziós program elindításakor is.



¹⁴ Lehetőségek: futamidő-hosszabbítás, törlesztés (részleges) felfüggesztése, az előzőek kombinációja, adósságrendező hitel, keretcsökkentési megállapodás, részletfizetés, konstrukciómódosítás.

¹⁵ A magáncsőd törvény célja, hogy a fizetési nehézségekkel küzdő természetes személyek adóssága az ehhez szükséges vagyon és jövedelem felhasználásával, szabályozott keretek között rendezésre kerüljön, fizetőképességük helyreálljon.

¹⁶ A törvény hatálya a 2004. május 1. és 2014. július 19. között kötött fogyasztói kölcsönszerződésre terjed ki.

Csoportszinten az egyes termékekénél az adósvédelemben részt vevők aránya az alábbiak szerint alakult:

AVP-BEN RÉSZT VEVŐ ÜGYLETEK* ARÁNYA

2015. 12. 31.

	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			0,0%			0,0%	0,0%	0,8%	1,86%
Áruhitel	0,0%	0,0%	8,8%						0,21%
Hitelkártya	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,2%	1,94%
Személyi kölcsön	0,7%	26,9%	2,2%	0,7%	0,0%	0,0%	5,1%	0,3%	1,37%
Autóhitel									
Lakáshitel	0,98		2,7%	1,8%	0,1%	1,1%	9,2%	5,5%	0,98%
Szabad felhasználású jelzáloghitel	13,2%		3,8%	2,8%	0,1%		8,2%	2,4%	0,98%

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

- Magyarországon egyedül a szabad felhasználású jelzáloghitel esetében emelkedett kismértékben a részvétel a programokban;
- Oroszországban a lakáshitel kapcsán több mint 10%ponttal emelkedett a részvétel;
- Ukrajnában hasonló mértékű emelkedés volt tapasztalható a személyi kölcsön esetében;
- a DSK Banknál jelentősen emelkedett az áruhitelek adósvédelmi programban való részvétele;
- az OTP banka Srbija esetében a lakáshitelek és a szabad felhasználású jelzáloghitelek részvétele emelkedett jelentősebb mértékben;
- Montenegróban viszont lényegesen csökkent a részvétel a személyi kölcsön esetén.

Bankcsoporti szinten a hitelportfólió minőségének romlása jelentősen lassult, a **90 napon túli késedelmes hitelek** állománynövekedése 133 milliárd forintra mérséklődött (eladások, leírások hatása nélkül, árfolyamszűrten). Részben a leírások és eladások, illetve a már 2014-ben is alkalmazott részleges leírás következtében számottevően, 17%-ra csökkent a 90 napon túli késedelmes hitel állománya. A késedelmes hitelekéről befektetőinket is folyamatosan, részletesen tájékoztatjuk, bővebb információ honponton található:

https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Prezentaciok



4.3.

Compliance és jogszabályi megfelelés¹⁷

A jogszabályi követelményeknek, nemzetközi standardoknak, normáknak, illetve az etikai elvárásoknak való még jobb megfelelés érdekében csoportszinten összevontuk a compliance és bankbiztonság funkciókat. Mindemellett a compliance és a jogi területen centralizáltabb, standardizáltabb működésre és irányításra törekszünk¹⁸.

A jogi terület a szorosabb, szervezettebb együttműködést tűzte ki célul, amely a régiók és a külföldi leánybankok kapcsán 2015-től már megvalósult, a magyarországi pénzügyi szolgáltatást végző leányvállalatok kapcsán pedig 2016-tól fog megtörténni.

ntp

Mind a jogi szakterület, mind a compliance előremutató szándékkal folyamatosan véleményezi a belső banki szabályzatokat, hatékonyan és proaktívan közreműködik az új banki termékek, illetve a digitális átváltáshoz szükséges fejlesztések megfelelő kialakítása során.

2015-ben 592 db belső szabályzatot, utasítást, 186 db bizottsági előterjesztést **véleményezett** a compliance terület. Kiemelt figyelmet fordítottunk az elszámolással kapcsolatos jogszabályok megfelelő alkalmazására. A **bennfentes kereskedelem** és piacbefolyásolás elleni tevékenység keretében átlagosan napi 77 riasztást vizsgáltunk és kezeltünk, továbbá piacbefolyásolásra vagy jogosulatlan tevékenységvégre utaló gyanú okán 36 esetben teljesítettünk egyedi adatszolgáltatást az MNB felé.

- 2015-ben hatályba lépett az OTP Bank új **Etikai Kódexe**, az etikai eljárási szabályokról szóló ügyviteli utasítás és az Etikai Bizottsági új ügyrendje. Megkezdte működését a bank új etikai és jogszabálysértésekre vonatkozó **bejelentési rendszere**. A kódex megújításánál kifejezetten figyelembe vettük a Transparency International korrupcióra vonatkozó felmérésének szempontjait. A külföldi leányvállalatok irányába elvárás a kódex adaptálása és a kapcsolódó új bejelentési rendszer létrehozása, működtetése.

Az új Etikai kódexről minden munkavállaló, illetve az irányítótestületek tagjai is tájékoztatást kaptak az OTP Bankban, továbbá az etikai e-learning elvégzése mindenki számára kötelező volt 2015-ben. Az érintettek 72%-a teljesítette határidőre a képzést és a kódex aláírását, az oktatás teljes körű végrehajtása 2016 első felében fejeződik be. Az Etikai Kódex megismeréséről és elfogadásáról az üzleti partnereknek szerződésük mellékleteként nyilatkozniuk kell.

Az év során összesen 25 db etikai bejelentés érkezett, amelyből 5 esetben került sor az Etikai Kódexben foglalt normák megsértésének megállapítására. Ezekben az esetekben a munkáltatói jogkört gyakorlók megtették a megfelelő súlyú intézkedéseket, 1 esetben az etikai vétség súlya miatt is a munkavállaló munkaviszonyának megszüntetésére került sor. A bejelentések 24 esetben ügyféltől, egy esetben munkavállalótól érkeztek. 2015-ben Etikai Bizottság előtti eljárásra nem került sor. Esélyegyenlőséget érintő bejelentés 2015-ben nem volt.

- Szintén 2015-ben adtuk ki a felülvizsgált **Összeférhetetlenségi Szabályzatot**, amelynek átvétele a Bankcsoporton belül 2016-ban valósul meg.

2015-ben 28 ügy kapcsán – egyszeri alkalommal vagy adott időszakban folyamatosan – történt tanácsadás vagy egyeztetés összeférhetlenségi ügyekben. 19 eset volt összeférhetlenség szempontjából aggályosnak tekinthető. Az eseteket sikerült megnyugtató módon rendezni, az összeférhetlenségi helyzeteket a munkatársak megszüntették vagy azokat a szervezetben belüli munkaátszervezéssel kezeltük vagy oldottuk fel.

Az OTP Bank vezetői körében összeférhetlenségi vizsgálatot végeztünk főosztályvezetői szintig bezárólag. Ennek keretében 231 főtől kértünk nyilatkozatot az OTP Bank Nyrt.-vel munkaviszonyban álló hozzátartozói viszonyról, az OTP Bankcsoporton kívüli munkavégzésre irányuló jogviszonyról, illetve más vállalkozásban betöltött tisztségről és tulajdonszerzésről. Megvizsgáltuk azt is, hogy az érdekeltségbe tartozó társaságok vettek-e fel hitelt a banktól, illetve beszállítói vagy más vállalkozói szerződés alapján kapcsolatban állnak-e a bankkal. 12 esetben állapítottunk meg compliance kockázatot, ezekben az esetekben egyedi összeférhetlenségi vizsgálatokat indítottunk az év végén.

- Az OTP Bank partnerei (**ügynökei**) számára 2015-től az alapoktatás részeként **képzést nyújt a bank társadalmi szerepvállalásáról, környezetbarát működéséről**. Annak érdekében, hogy az ügynökök a bank etikai normái szerint végezzék munkájukat az etikai kódex, bankbiztonsági szabályok betartása kötelező elvárás, amelyet rendszeres próbavásárlásokkal ellenőriznek.
- A jogi igazgatóságok közötti együttműködés, információ- és adatszolgáltatás alapelveit fektettük le a külföldi leánybankok jogi igazgatóságai részére a **Memorandum of Understanding (MoU)** című dokumentumban.

¹⁷ A jogszabályi elvárásoknak, nemzetközi normáknak, etikus üzleti magatartásnak való megfelelés.

¹⁸ A bankbiztonság területén a standardizáció már korábban megvalósult.

Az MoU keretében a külföldi hitelintézetek rendszeresen tájékoztatják az OTP Bank jogi szakterületét a működésüket érintő fontosabb jogszabályváltozásokról.

- A FATCA-törvény által előírt adóügyi ügyfél-átvilágítási eljárást a bank új és meglevő ügyfelei vonatkozásában folyamatosan teljesíti, továbbá mindent megtett annak érdekében, hogy az ügyfelek nyilatkoztatását (egy hiányosság belső feltárását követően) pótlólagosan elvégezze. Az átvilágítási eljárások kapcsán első alkalommal 2015. június 30-án továbbítottuk a kötelezően jelentendő ügyfeladatokat.
- Fogyasztóvédelmi célvizsgálat során tett vállalásunknak megfelelően, a jogszabály által előírt legszélesebb körben biztosítjuk a díjmentes készpénzfelvétel lehetőségét valamennyi ügyfelünk számára.

10

A Vállalati felelősségvállalási jelentésben 10 éve adunk számat az adott évben lezárt hatósági és egyéb jogi eljárásokról az OTP Bank vonatkozásában és 8 éve csoportszinten. E jelentéstételt a transzparencia szempontjából önmagában is fontosnak tartjuk, emellett kedvező, hogy:

- az OTP Csoport és az OTP Bank esetében is csökkenő tendenciát mutat a fogyasztóvédelmi bírságok száma és összege;
- versenyjogi bírságot az anyavállalaton kívül a csoporttagok mindössze egy évben, kis összegben kaptak;
- esélyegyenlőségi bírságot az OTP Bank 2008 óta nem kapott.

A 2015-ös év vonatkozásában:

- Az OTP Bank tekintetében folytatódott a tendencia, és a bírságösszegek a nyolcadukra estek vissza az előző évhez képest.
- Magyarországon a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésére bíróságon kívüli hatékony, alternatív vitarendezési fórum működik, a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT). A testülettel bankcsoportunk továbbra is eredményesen működik együtt, a PBT-eljárások többségében az általunk javasolt egyezséget az ügyfél elfogadta. 2015-ben összesen 689 eljárás indult, és 540 zárult le, ezekből mindössze 3 esetben került sor bírság kiszabására, összesen 5,5 millió Ft értékben, és 12 eset zárult nem pénzbeli szankcióval.

TUDTA?

Évek óta kiemelt figyelmet fordítunk az idősek sérelmére elkövetett pénzügyi visszaélések megelőzésére és a feltárt esetek legjobb kezelésére. Ezekben az ügyekben mindig idős ügyfeleink érdekeit képviseljük. Bevezettük az „ügyintézői jelzés” rendszerét, és képezzük ügyintézőinket, hogy észrevegyék és helyesen intézkedjenek azokban az esetekben, amikor erős a gyanú, hogy idős ügyfeleinket megtévesztik vagy kihasználják. Mindez a bank érdeke is: sok rossz hitel kihelyezését előzzük meg így.

- Az év során a NAV (Nemzeti Adó- és Vámhivatal) átfogó ellenőrzést végzett a 2012–13-as év tekintetében, ennek eredményeként került sor 3,3 millió Ft bírság kiszabására és megfizetésére.
- A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság az OTP Faktoring esetében adatkezelési problémát tárt fel, amelynek kapcsán kötelezte a vállalatot bizonyos tárolt adatok törlésére, illetve 1 millió Ft bírság megfizetésére.
- A marketingkommunikációhoz kapcsolódóan nem fordult elő a jogszabályok, illetve az önként vállalt kötelezettségségek megszegése¹⁹.

Közpolitikai részvétel

Az OTP Bank a Bankszövetségen keresztül gyakorolja a közpolitikai részvételt, amelynek 2015-ben az alábbi ügyekben nyújtottunk érdemi támogatást:

- Devizahiteles elszámolás: A téma kapcsán támogató tevékenységet nyújtottunk a Bankszövetségnek, a hiteles és körültekintő aktivitásoknak köszönhetően sikerült kezelni a forintosítás lezáró szakaszát.
- Magáncsőd bevezetése: Célunk a beadandó dokumentumok mennyiségének csökkentése volt.
- CSOK bevezetése: Cél a rendszerben lévő ellentmondások, kérdések kezelése volt.

¹⁹ Az OTP Bank aláírója a Magyar Reklámszövetség által kiadott, 2015-ben megújított Magyar Reklámetikai Kódexnek.

4.4.

A kockázatkezelési rendszerek fejlődése

Az OTP Csoport 2015-ben is lényegesen fejlesztette kockázatkezelési elveit és gyakorlatát az ügyfelek és a Bankcsoport működésének biztonsága érdekében.

Kockázati étvágó keretrendszer

2015 végén kezdtük meg a kockázati étvágó keretrendszer kialakítását, ami a kockázatok mértékét a várható veszteségekhez és a kockázatkezelés költségeihez viszonyítja, ezzel segítve annak eldöntését, hogy mekkora kockázatot vállaljon a bank.

A keretrendszer kialakítása valamennyi kockázattípusra megkezdődött, így a hitelezési, piaci, működési és reputációs kockázatokra is. A feladat megvalósítását újszerű technikákkal kezdtük meg: a **nyitott műhelymunkába** munkatársaink több területről, önkéntes alapon (vezetői kijelölés nélkül) csatlakozhatnak. Célunk a csoportszintű kockázati étvágó keretrendszer létrehozása, ezért a műhelymunkákba a leánybanki munkatársak bevonását is tervezzük.

Az elmúlt években a devizahitelek kapcsán régiószerte jelentkező problémákat számos eszközzel és módszerrel próbálták megoldani a pénzügyi intézetek és kormányok. 2015-ben a megváltozott jogszabályi elvárásoknak, illetve a hitelezés piaci viszonyokkal való összehangolása érdekében az OTP Csoport tagjai is módosították a **hitelbírálati és felülvizsgálati folyamatokat**:

- Magyarországon többek között a Jövedeleमारányos törlesztő-részlet rendeletnek való megfelelés érdekében²⁰, illetve a magáncsőd intézményének bevezetése és figyelembe vétele miatt került sor a módosításra. Emellett projektet indítottunk a hitelbírálati rendszer cseréjére és a hitelbírálati folyamatok újragondolására.
- Az OTP Bankban az **agrárium** sajátosságai szerint felülvizsgáltuk kockázatkezelési gyakorlatunkat. A közép- és nagyvállalati hitelt igénylő ügyfeleket immár három, kifejezetten az agrárium jellemzőit jól ismerő szakember

kezeli. Hosszú évek adatsora, statisztikái szerint az agrárágazat szereplői igen jó ügyfélnek minősülnek, amit a bank új minősítési függvényének kialakítása során figyelembe vett.

- Lakossági behajtási területen a leánybankoknál általánosságban folytatódott a csoportstandard puha behajtási folyamatok kiterjesztése²¹. Ez kiemelt feladatot jelentett a válságterületekkel érintett ukrán bank, Oroszország, illetve a CHF-hitel válsággal érintett román leánybank esetében.
- Oroszországban fontos feladatot jelentett az elemzési és modellezési gyakorlatok fejlesztése a kedvezőtlen gazdasági helyzet ellensúlyozásként, a veszteségek csökkentése érdekében.
- Ukrajnában kiemelt szerepe volt a hitelezési tevékenység óvatos, lépésről lépésre történő növelésének.
- A DSK Bankban az áruhitelezés teljes folyamatát finomhangoltuk.
- Horvátországban kialakítottuk a hitelkártya-felülvizsgálati folyamatot.
- Szlovákiában új lakossági hitelbírálati rendszer fejlesztésére, tesztelésére, valamint pilotban való elindítására került sor.

A bankcsoport legfontosabb **működési kockázatát** továbbra is az IT-jellegű kockázatok, az üzletmenet fennakadások és rendszerhibák, az emberi hibák (pl. fedezetkezelési hibák), illetve elsősorban a leánybankokat érintve a külső csalás (hitelcsalás, bankkártyás visszaélések) jelentették. A rendszerhibák, üzletmenet fennakadások kockázatának csökkentését jellemzően IT-fejlesztésekkel végezzük, az emberi tényezőkből fakadó problémák mérséklése érdekében célzott tréningeket tartunk a munkatársak körében, illetve módosítjuk a belső szabályzatokat, ellenőrzéseket.

2015-ben az aktuális események hatására megvizsgáltuk a terrorizmus kockázatát. Az értékelésünk alapján elsősorban kitett területek a lehetőségekhez képest megfelelően alkalmazkodtak a fenyegetettséghez.

Az OTP Csoport tagjai folyamatosan térnek át a működési kockázati tőkekövetelmény²² kalkulálásában

²⁰ A lakossági hitelek kapcsán bevezetett szabályok célja a lakosság védelme a túlzott eladósodástól. A szabályozás szerint a 2015-től felvett új forintbitek esetében a jövedeleमारányos törlesztőrészlet-mutató nem haladhatja meg az 50%-ot, 400 ezer forint nettó jövedelem esetén vagy afelett pedig a 60%-ot. A devizaalapú hitekre ennél sokkal szigorúbb szabályok vonatkoznak.

²¹ Puha behajtási folyamatok: a hátralékos állomány kezelése (SMS, call center kihívás, felszólító levél) a banki szakaszban az eladásig bezárólag, az ügyfél fizetőképességének megtartása érdekében. A banki szakasz jellemzően 1-120 napos fizetési késedelemig tart terméktípustól függően.

²² A csoportszintű működési kockázati tőkekövetelmény a várható és nem várható veszteségekre nyújt fedezetet.

4.4.

A kockázatkezelési rendszerek fejlődése

Az OTP Csoport 2015-ben is lényegesen fejlesztette kockázatkezelési elveit és gyakorlatát az ügyfelek és a Bankcsoport működésének biztonsága érdekében.

Kockázati étvágó keretrendszer

2015 végén kezdtük meg a kockázati étvágó keretrendszer kialakítását, ami a kockázatok mértékét a várható veszteségekhez és a kockázatkezelés költségeihez viszonyítja, ezzel segítve annak eldöntését, hogy mekkora kockázatot vállaljon a bank.

A keretrendszer kialakítása valamennyi kockázattípusra megkezdődött, így a hitelezési, piaci, működési és reputációs kockázatokra is. A feladat megvalósítását újszerű technikákkal kezdtük meg: a **nyitott műhelymunkába** munkatársaink több területről, önkéntes alapon (vezetői kijelölés nélkül) csatlakozhatnak. Célunk a csoportszintű kockázati étvágó keretrendszer létrehozása, ezért a műhelymunkákba a leánybanki munkatársak bevonását is tervezzük.

Az elmúlt években a devizahitelek kapcsán régiószerte jelentkező problémákat számos eszközzel és módszerrel próbálták megoldani a pénzügyi intézetek és kormányok. 2015-ben a megváltozott jogszabályi elvárásoknak, illetve a hitelezés piaci viszonyokkal való összehangolása érdekében az OTP Csoport tagjai is módosították a **hitelbírálati és felülvizsgálati folyamatokat**:

- Magyarországon többek között a Jövedeleमारányos törlesztő-részlet rendeletnek való megfelelés érdekében²⁰, illetve a magáncsőd intézményének bevezetése és figyelembe vétele miatt került sor a módosításra. Emellett projektet indítottunk a hitelbírálati rendszer cseréjére és a hitelbírálati folyamatok újragondolására.
- Az OTP Bankban az **agrárium** sajátosságai szerint felülvizsgáltuk kockázatkezelési gyakorlatunkat. A közép- és nagyvállalati hitelt igénylő ügyfeleket immár három, kifejezetten az agrárium jellemzőit jól ismerő szakember

kezeli. Hosszú évek adatsora, statisztikái szerint az agrárágazat szereplői igen jó ügyfélnek minősülnek, amit a bank új minősítési függvényének kialakítása során figyelembe vett.

- Lakossági behajtási területen a leánybankoknál általánosságban folytatódott a csoportstandard puha behajtási folyamatok kiterjesztése²¹. Ez kiemelt feladatot jelentett a válságterületekkel érintett ukrán bank, Oroszország, illetve a CHF-hitel válsággal érintett román leánybank esetében.
- Oroszországban fontos feladatot jelentett az elemzési és modellezési gyakorlatok fejlesztése a kedvezőtlen gazdasági helyzet ellensúlyozásként, a veszteségek csökkentése érdekében.
- Ukrajnában kiemelt szerepe volt a hitelezési tevékenység óvatos, lépésről lépésre történő növelésének.
- A DSK Bankban az áruhitelezés teljes folyamatát finomhangoltuk.
- Horvátországban kialakítottuk a hitelkártya-felülvizsgálati folyamatot.
- Szlovákiában új lakossági hitelbírálati rendszer fejlesztésére, tesztelésére, valamint pilotban való elindítására került sor.

A bankcsoport legfontosabb **működési kockázatát** továbbra is az IT-jellegű kockázatok, az üzletmenet fennakadások és rendszerhibák, az emberi hibák (pl. fedezetkezelési hibák), illetve elsősorban a leánybankokat érintve a külső csalás (hitelcsalás, bankkártyás visszaélések) jelentették. A rendszerhibák, üzletmenet fennakadások kockázatának csökkentését jellemzően IT-fejlesztésekkel végezzük, az emberi tényezőkből fakadó problémák mérséklése érdekében célzott tréningeket tartunk a munkatársak körében, illetve módosítjuk a belső szabályzatokat, ellenőrzéseket.

2015-ben az aktuális események hatására megvizsgáltuk a terrorizmus kockázatát. Az értékelésünk alapján elsősorban kitett területek a lehetőségekhez képest megfelelően alkalmazkodtak a fenyegetettséghez.

Az OTP Csoport tagjai folyamatosan térnek át a működési kockázati tőkekövetelmény²² kalkulálásában

²⁰ A lakossági hitelek kapcsán bevezetett szabályok célja a lakosság védelme a túlzott eladósodástól. A szabályozás szerint a 2015-től felvett új forintbitek esetében a jövedeleमारányos törlesztőrészlet-mutató nem haladhatja meg az 50%-ot, 400 ezer forint nettó jövedelem esetén vagy afelett pedig a 60%-ot. A devizaalapú hitelekre ennél sokkal szigorúbb szabályok vonatkoznak.

²¹ Puha behajtási folyamatok: a hátralékos állomány kezelése (SMS, call center kihívás, felszólító levél) a banki szakaszban az eladásig bezárólag, az ügyfél fizetőképességének megtartása érdekében. A banki szakasz jellemzően 1-120 napos fizetési késedelemig tart terméktípustól függően.

²² A csoportszintű működési kockázati tőkekövetelmény a várható és nem várható veszteségekre nyújt fedezetet.

a fejlett²³ módszertan alkalmazására. 2015-ben megtörtént a csatlakozás a szlovák leánybankunknál. Várhatóan 2017-re csatlakozik a csoport valamennyi tagja a módszer alkalmazásához. A módszertan előnyei már most is kézzelfoghatóak: sokkal megalapozottabb a veszteségadatok gyűjtése, értékelése, a szenárióelemzések pontosabbak, és mindezek következményeként adekvátabb intézkedések születnek a kockázatok csökkentése, kiküszöbölése érdekében.

2016-ban tervezzük a működési kockázat kezelésére vonatkozó szabályzat, illetve a kulcskockázati mutatók felülvizsgálatát és a folyamatok átvilágítását.

4.5.

A banki rendszerek biztonságának fejlődése

A banki szolgáltatásnyújtás elválaszthatatlan a biztonságtól. A hatékony bankbiztonsági intézkedések hatására a bank sérelmére sikeresen elkövetett erőszakos jellegű bűncselekmények (pl. a bankrablások, ATM-kifosztások, betörések) gyakorlatilag megszűntek, **ugyanakkor az információtechnológia rohamos fejlődése miatt naponta új kihívásokkal kell szembenéznünk. Komoly kihívás, hogy megtaláljuk az egyensúlyt a biztonságos és a felhasználóbarát működés között. Úgy kell garantálni a biztonságot, hogy közben az ügyfél bárhol, bármikor könnyen elérhesse a szolgáltatásainkat.**

Az **intellektuális jellegű bűnözési formák** közül is kiemelendők a hitelcsalások és a bankkártyás visszaélések. Az információbiztonság területén az OTP banki ügyfelek elleni adathalász támadások, a banki informatikai környezetre specializálódott támadások (pl. APT) megelőzése, kezelése, továbbá az ATM-ek elleni informatikai támadások elleni védekezés jelentette a főbb kihívásokat. A bank ezek ellen a jogtalan cselekmények ellen is jól védett, továbbá megfelelően óvja ügyfeleit, amit a statisztikai adatok is egyértelműen alátámasztanak. A megelőzés érdekében az alkalmazott technikai, szigorú szabályozási és gyakorlati megoldások alkalmazásán kívül nagy hangsúlyt helyezünk a dolgozók biztonsági képzésére, az ügyfelek megfelelő tájékoztatására, a lehetséges kockázatokra vonatkozó figyelemfelhívásra.

Az **adatvagyon** védelme, az adatvesztés megelőzése kiemelt cél, amelynek teljesülését folyamataink, rendszereink és fejlesztésük szolgálják. Az adatkezelés, az adatok biztonsága és az adatszivárgás megakadályozása érdekében a bank a legkorszerűbb információ-technológiai és biztonsági megoldásokat alkalmazza és fejleszti.

Ügyfeink **személyes adatainak védelmével** való visszaélésre 2015-ben 2 esetben került sor.

SZEMÉLYES ADATOKKAL VALÓ VISSZAÉLÉS	OTP Bank		OTP Csoport	
	2014	2015	2014	2015
külső felektől érkezett panaszok, amelyek indokoltságát szervezetünk igazolta (db)	0	0	25 659*	18 131
a szabályozó szervek részéről érkezett panaszok (db)	0	0	1686**	1567
az ügyfelek adatainak kiszivárogtatása (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0	0	0
az adatokat ellopták (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0	32 000***	0
a szervezet az adatokat elvesztette (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0	31 364****	0

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

** 97%-ban az OTP Bank Russiához 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 ukrainai ombudsman megállapította, hogy force major eset következtében történt az adatok elvesztése, így a bank ellen nem lehet szankciót alkalmazni, illetve nem kötelezhető kompenzáció megtérítésére.

²³ AMA-módszertan: Advanced Measurement Approach

Főbb fejlesztéseink 2015-ben:

dp

- Kiemelt feladatként kezeltük és kezeljük a Digitális Transzformáció Program egyes projektjeinek támogatását.

- Az OTP Bank és több leányvállalata is bevezette az **adatszivárgás elleni védelmi rendszert** (DLP) és az elmúlt évben már több komoly adatszivárgást sikerült megállítani az alkalmazás segítségével. A bankot és ügyfeleit ért adathalász és informatikai támadások során minden esetben tájékoztatást adtunk ki a fiókhálózathoz, a média, valamint a felügyeleti szervek számára.

- Megvalósult az IT-biztonsági kockázatelemzés kiterjesztése, amelynek eredményeként az üzleti folyamatok és IT-rendszerek szintjén is részletesebb információknak van a bank informatikai sérülékenységeiről és a kockázati helyzetről, mint az előző években.

Az elmúlt évben a fióki dolgozóknak összesen 386 alkalommal tartottunk a munkakörükhöz kapcsolódó, az aktuális biztonsági kockázatok kezelésére és a biztonsági tudatosság növelésére irányuló bankbiztonsági **oktatást**. Az oktatások témakörei ez évtől kiegészültek egyes compliance kérdésekkel (összeférhetetlenség, etikai elvárások, személyes ügyletek bejelentése), valamint pénzmosás-megelőzési ismeretekkel (gyanús ügyletek felismerése, bejelentése).

2015 folyamán is megtartottuk az anyabank és a bankcsoport vezetői és munkatársai számára az OTP IT Biztonsági konferenciát, amelynek sikerét a résztvevők számának folyamatos bővülése is jelzi.

OTP BANK VISSZAÉLÉSEK ARÁNYA

Az OTP Bank vonatkozásában 0,0069% a saját kibocsátású bankkártyákkal történő visszaélések aránya, nagyságrendileg alacsonyabb a MasterCard által publikált európai átlagnál (0,0512%).

KÜLFÖLDI VISSZAÉLÉSEK ARÁNYA

Az OTP külföldi leánybankjainak bankkártya üzletágára számított visszaélések forgalomhoz viszonyított arányszáma 0,0033% és 0,0342% között mozog. A szerb, a szlovák és a horvát leánybank esetében a mutatók szintén nagyságrenddel jobbak, mint az európai, illetve a világszám.

A compliance-szel és biztonsággal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat honlapunkon találja:

<https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance>

i



Stratégiai céljaink

Ingatlanhitelek esetében a jelentős törlesztőrészlet-emelkedéssel érintett ügyfelek kezelése a megfelelő kommunikáció és eszközök kialakításával (2016)

A fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek esetében olyan eljárások alkalmazása, amelyek révén javul az együttműködés, kevesebb esetben lesz szükség a jogi eljárások megindítására (2016)

Az OTP Bank új Compliance és Biztonságpolitikájának, valamint Compliance és Biztonsági Stratégiájának kidolgozása (2016)

Az OTP Csoport 2017-2019 időszakra vonatkozó Kockázatvállalási Stratégiájának létrehozása, illetve ennek keretében valamennyi lényeges kockázati ágra kiterjedő, átlátható és mérhető kockázati étvágy rendszer kialakítása (2016)

A befektetővédelmi eljárásokkal kapcsolatban a leánybankok felé egységes iránymutatás kiadása (2016)

A bankcsoporton belül konzisztens, egyenszilárd kockázatkezelési tevékenység kialakítása (2017)

Új Működési Kockázat Kezelési Szabályzat elkészítése (2016)

Az AMA-módszertan alkalmazásának kiterjesztése az egész csoportra (2017)

Az IT-biztonsági kockázatelemzés módszertanának és tevékenységének átdolgozása a 2015-ben lefolytatott MNB-vizsgálat jelentése alapján (2016)

VISA 2016-os előírások végrehajtása – kártyarendszer titkosító eszközök átalakítása (2016)

Közreműködés az ATM-ek szoftveres támadás elleni védelmének kialakításában (2016)

Mobileszköz-védelmi rendszer (MDM) tesztelése, kiválasztása, pilot indítása (2016)

Horvátországban az ügyfelek figyelmének felhívása az internetbiztonság és a felelős fogyasztói döntések témákra (2016)

11./5.

AZ OTP CSOPORT

Felelős munkáltató

- | Szervezeti kultúra felmérés
- | Új csoportirányítási szabályozás
- | Tömegsport Alap



Az együttműködésen alapuló **szervezeti kultúra** erősítésének megalapozásaként szervezeti kultúra felmérést végeztünk az OTP Bankban. Az átfogó kutatás eredményei alapján dolgozzuk ki a Szervezeti Megújulás Programot annak érdekében, hogy a változó világ kihívásaira gyorsabban, hatékonyabban tudjunk reagálni.

2015-ben történt meg minden idők legnagyobb tranzakciója a magyar bankszektorban: a lakossági hitelek elszámolása és forintosítása. Az OTP Bankban több mint kétmillió ügyfél ügyletét kellett újraszámolni. A határidőre és az elvárásoknak megfelelően megtörtént teljesítés a bank kultúrájának, fegyelmezettségének és a pontos végrehajtásnak köszönhető, ami az OTP Bankra mindig is jellemző volt. Ehhez elengedhetetlen szakértő és lelkiismeretes csapatunk elkötelezettsége és a különböző szakterületek összehangolt együttműködése.

Vállalásaink

Eredményeink

A transzparensabb csoportirányítás érdekében a csoportirányítási szabályozás megújítása

Megvalósult (ld. OTP Csoport fejezet).

Az OTP Bank új Munkavédelmi Szabályzatának véleményezése és közzététele

Nem teljesült, 2016-ban tervezzük megvalósítani.

Az OTP Bankban az integrált digitális HR-menedzsment rendszer bevezetésének előkészítése, ehhez kapcsolódóan a HR-folyamatok megújítása

A megvalósítás folyamatban van, a rendszert 2016-ban fogjuk bevezetni.

Az OTP Bankban a sporthoz és egészséges életmódhoz kapcsolódó lehetőségek kiszélesítése és a sportlehetőségek integrációja

Megvalósult, a rendszer 2016-ban indul.

A munkatársakkal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat honlapunkon találja:

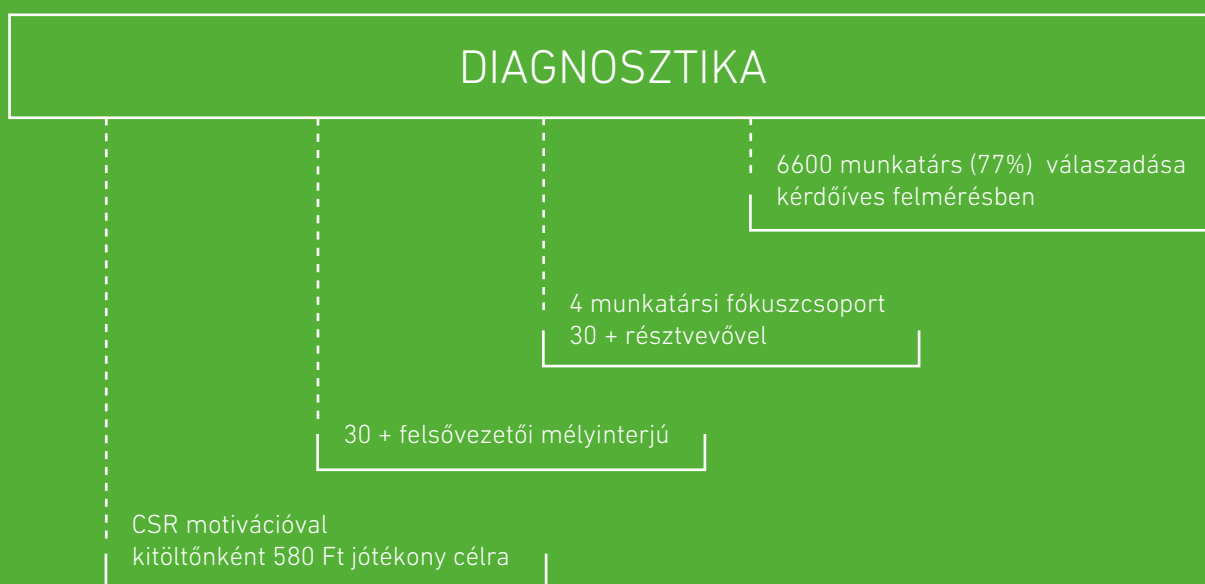
<https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato>



SZERVEZETI KULTÚRA MEGÚJÍTÁSA

A technológiai fejlődés nyomán változó ügyféligények új típusú belső működést jelentenek, amelyre válaszul indítottuk el a szervezeti kultúra megújítását az OTP Bankban. Első lépésként 2015 nyarán a szervezeti kultúra átfogó vizsgálatára került sor, melynek céljai a következők voltak:

- világos kép nyújtása a döntéshozók számára a bank szervezeti egészségéről,
- a stratégia megvalósítása szempontjából kulcsfontosságú területek vizsgálata,
- a működés stabil és fejlesztendő területeinek pontjainak azonosítása.



A felmérés a teljes OTP Bankra és a hazai leányvállalatok egy részére is kiterjedt, így reális, a valóságot jól tükröző kép rajzolódhatott ki. A folyamat fontos lépése volt a felmérés eredményeinek feldolgozása a felső vezetés aktív részvételével és szerepvállalásával.

Munkatársaink a felmérés kitöltésével egyben a Humanitás Szociális Alapítvány²⁴ célkitűzéseit is támogatták, a bank minden kitöltött kérdőívért 580 forinttal járult hozzá az alapítvány munkájához.

²⁴ Az Alapítványról bővebben a > Közösségi szerepvállalás részben olvashat (88. oldal)

A szervezeti kultúra kérdőív több dimenzióban is vizsgálta, miként látják a munkatársak az OTP Bankot.

- **A több ezer nemzetközi szinten vizsgált vállalatból az OTP Bank szervezeti egészsége a felső 25%-ba tartozik, az összesített érték 73 pont a 0 és 100 közötti skálán.**

ERŐSSÉGEINK

- Erős piaci és ügyfélorientáció
- Stabil szervezet
- Működési és pénzügyi hatékonyság
- Magas szakmai sztenderdek

- A banknak kifejezetten stabilak az irányítási és ellenőrzési folyamatai, jól szervezett, fegyelmezett, szabálykövető működés jellemzi. Szintén határozottan pozitívan értékelték a munkatársak az ügyfélközpontúságot, illetve az innováció és tanulás kérdéskört.

- A munkatársak által leginkább hiányolt szervezeti értékek az emberközpontúság köré szerveződnek. A tehetséggondozás, a kreativitás és a vállalkozó szellem ápolása fejlesztendő területek. Az eddigieknél is nagyobb nyitottságot, fogadókészséget érdemes adni a munkatársak innovációs kezdeményezéseinek, a bevonásnak és a tudásmegosztásnak.

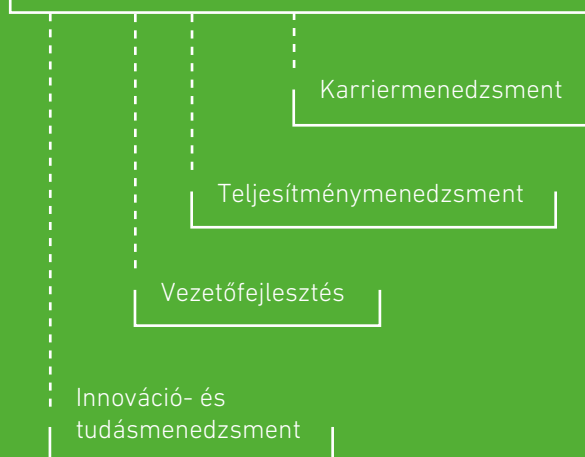
A felmérés eredményeit több csatornán is megosztottuk munkatársainkkal, és a kutatás eredményeire reagálva célzott Szervezeti Megújulás Programot alakítottunk ki 2016-ban a változási irányok, célok és azok elérését segítő projektek meghatározásával, új, innovatív módszertanok alkalmazásával. A Program szervesen támogatja a bank stratégiai céljait és a Digitális Transzformációs Programot. A szervezeti működés átalakítása az ügyfélkapcsolati és belső működési tevékenységeinket egyaránt érinti. Már 2016-ban is számítottunk pozitív eredményekre, ugyanakkor átfogó megújulást a program három és fél éves időtartamának végére várunk.

Egy biztos fejlesztési irány már jól körvonalazódik: elindul a vezetők képzését megalapozó értékelés, amely kiindulási pontja lesz a tehetségmenedzsment programnak is.

FEJLESZTENDŐ ELEMEEK

- Karrierlehetőségek biztosítása
- Nyitott légkör
- Az ötletek felkarolása
- Motiváció és személyes elkötelezettség

SZERVEZETI MEGÚJULÁSI PROGRAM



5.1.

Foglalkoztatás

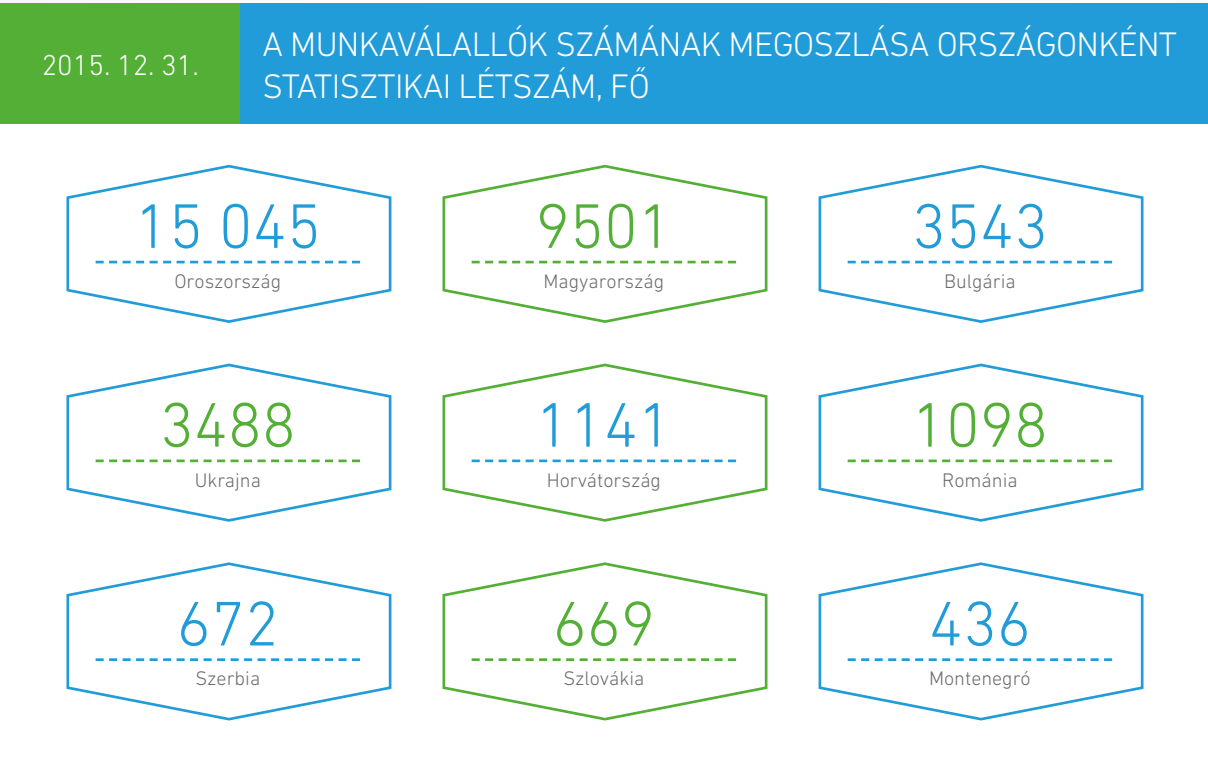
Létszám

2015-ben közel 36 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportnál teljes munkaidőben vagy havi 60 óra feletti részmunkaidőben²⁵.

FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (fő, december 31.)	OTP Csoport								
	2013			2014			2015		
	Összesen	Férfi	Nő	Összesen	Férfi	Nő	Összesen	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	36 792	8 241	28551	36 427	7 804	28 623	34 118	7 265	26 853
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 265	205	1 060	1 549	265	1 284	1 579	250	1 329
Statisztikai létszám összesen	38 057	8 446	29 611	37 976	8 069	29 907	35 697	7 515	28 182
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	5 332	967	4 365	128	16	112	137	17	121
Foglalkoztatottak összesen	43 389	9 413	33 976	38 104	8 085	30 019	35 835	7 532	28 303
Nők aránya	78%	-	-	79%	-	-	79%	-	-
Férfiak aránya	22%	-	-	21%	-	-	21%	-	-
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	37%*	29%	39%	8%**	8%	8%	9%	8%	10%

* A magas érték elsősorban az oroszországi OTP Bank Russia több mint 73%-os határozott idejű foglalkoztatotti arányának (elsősorban ügynökök) következménye.

** Az OTP Bank Russia munkatársainak 97%-a határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatott. Viszonylag magas a határozott idejű foglalkoztatottak aránya az OTP banka Hrvatskánál (94%) és az OTP Banka Slovenskónál (28%).



²⁵ A foglalkoztatottak egy része – 2015-ben mintegy 6750 fő – ügynökként dolgozik Ukrajnában és Oroszországban.

Az orosz és az ukrán leánybankokban jelentősebb létszámcsoökkentés történt. Oroszországban a gazdasági visszaesés következtében, illetve a bank veszteségeinek csökkentése céljából nagy volumenű optimalizációs projekt indult, amelynek következtében a központi, hálózati és ügynöki alkalmazotti létszámban kiegyenlített, 12%-os létszámcsoökkentést végeztek.

Ukrajnában a politikai bizonytalanság és a piac szűkülése az ügynöki létszám jelentős, 43%-os csökkenését vonta maga után; a másik értékesítési csatorna, a fiókhálózat létszáma 28%-kal csökkent. A volumencsoökkentés, valamint az optimalizációs lépések a központ 23%-os létszámcsoökkentését okozták, ami banki szinten összesen 1526 fő²⁶ létszámcsoökkentést jelentett 2015-ben.

Romániában a Millennium Bank akvizíciója és OTP Bank Romániába történő integrációja kapcsán 27%-os létszámbővítés történt.

A horvát bank 8%-os létszámcsoökkentése a 2014-ben felvásárolt Banco Popolare beolvasztása kapcsán szükségessé vált optimalizációs lépések hatásának tudható be. A bank az érintett munkatársak számára valamennyi, a banknál eltöltött év után egyhavi fizetést adott a jogszabályilag elvárt juttatásokon felül.

Az OTP Bankban több lépésben történtek leépítések, elsősorban az IT-területen, itt 70 fő munkaviszonyát szüntették meg. A leépítéshez outplacement szolgáltatást biztosítottunk, amelynek célja a munkaerőpiaci ismeretek átadása, az álláskereséshez szükséges készségek fejlesztése, a munkaerőpiaci dokumentumok elkészítése, pályázatokra szabása, az életinterjú helyzetekre történő felkészítés, valamint az aktív állásközvetítés volt. A programban 39 fő vett részt, a résztvevők 83%-a elhelyezkedett, vagy egyéb jövedelemszerző vállalkozást indított. A program időtartama mintegy 5 hónap volt.

FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (fő, december 31.)	OTP Bank								
	2013			2014			2015		
	Összesen	Férfi	Nő	Összesen	Férfi	Nő	Összesen	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	7 332	2 064	5 268	6 806	1 955	4 851	6 707	1 961	4 746
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	765	73	692	1 165	167	998	1 141	166	975
Statisztikai létszám összesen	8 097	2 137	5 960	7 971	2 122	5 849	7 848	2 127	5 721
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	36	2	34	44	2	42	62	2	60
Foglalkoztatottak összesen	8 133	2 139	5 994	8 015	2 124	5 891	7 910	2 129	5 781
Nők aránya	74%	-	-	73%	-	-	73%		
Férfiak aránya	26%	-	-	27%	-	-	27%		
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	9%	10%	9%	8%	8%	8%	9%	9%	8%
Az OTP Bank ügynökeinek száma 2015 végén 6156 fő volt.									

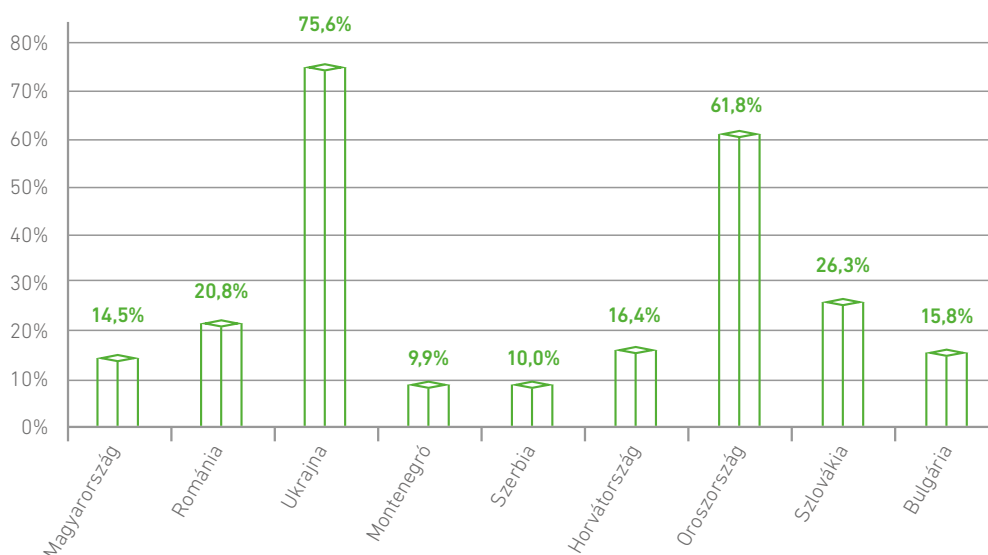
²⁶ Az ukrán leánybank teljes létszáma 2014 végén a tavalyi jelentésben szereplő 4001 fő helyett 4920 fő volt az aktív és inaktív dolgozókat is figyelembe véve. Az eltérés oka, hogy az inaktív dolgozók nem szerepeltek az adatban.

Munkavállalói statisztikák

Megjegyzés a táblázathoz: a távozott alkalmazottak mind a munkáltató, mind a munkavállaló által kezdeményezett munkaviszony-megszüntéseket tartalmazza, beleértve a nyugdíjazást is.

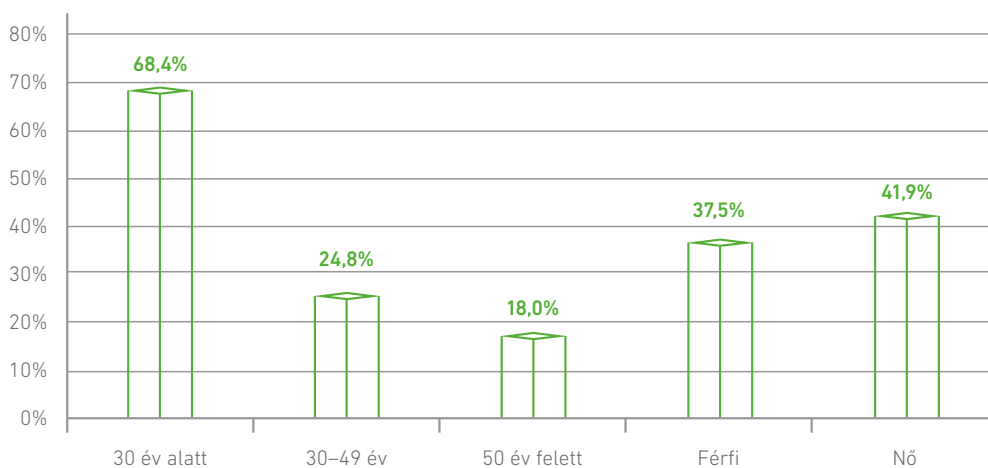
OTP CSOPORT

A 2015. ÉV SORÁN TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK MEGOSZLÁSA ORSZÁGONKÉNT A ZÁRÓLÉTSZÁMHOZ VISZONYÍTVA



OTP CSOPORT

TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK NEM ÉS KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA AZ ADOTT KATEGÓRIA ÖSSZES MUNKAVÁLLALÓI LÉTSZÁMÁHOZ VISZONYÍTOTTAN, 2015. 12. 31.



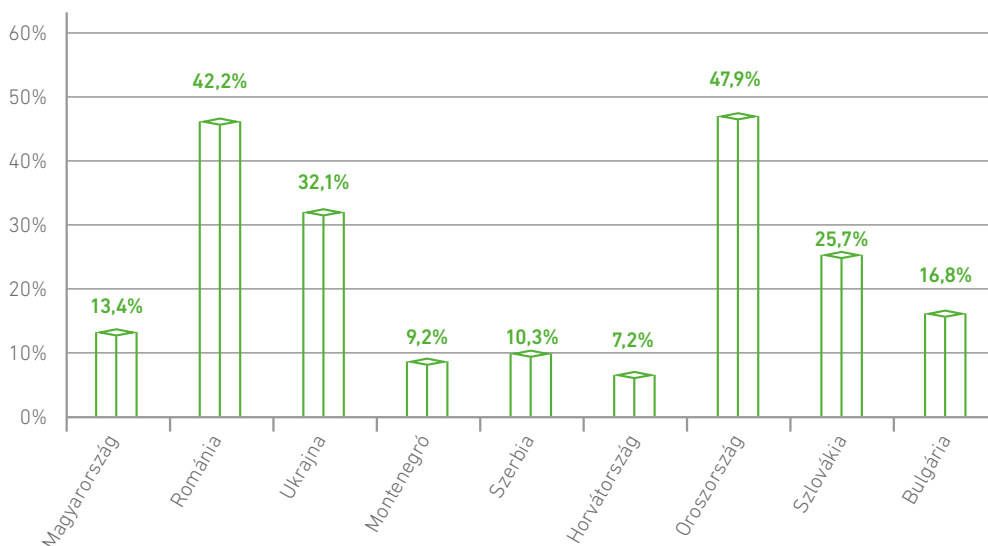
Nyitás az online toborzás és a fiatalok irányába

A megváltozott munkaerőpiaci trendek és a generációváltás következtében a hatékony munkaerő felvétel miatt kiemelten fontossá vált az online csatornákon és a social media-ban való banki munkáltatói megjelenés. A közösségi médián keresztül történő toborzás 2015-ben kezdődött pilot jelleggel, teljes körű bevezetését 2016-ban tervezzük.

Az OTP Bank a munkaerő-utánpótlás és tudástranszfer szempontjából fontosnak tekinti a felsőoktatási intézményekkel való együttműködést, és a régiókban, illetve Budapesten egyaránt stratégiai partnerségek kialakítására törekszik az egyetemekkel, főiskolákkal. 2015-ben az együttműködés tovább bővült a Corvinus Egyetem CEMS programjába való bekapcsolódással és a Budapesti Metropolitan Egyetemmel kötött megállapodással a duális képzésében való részvétel kapcsán.

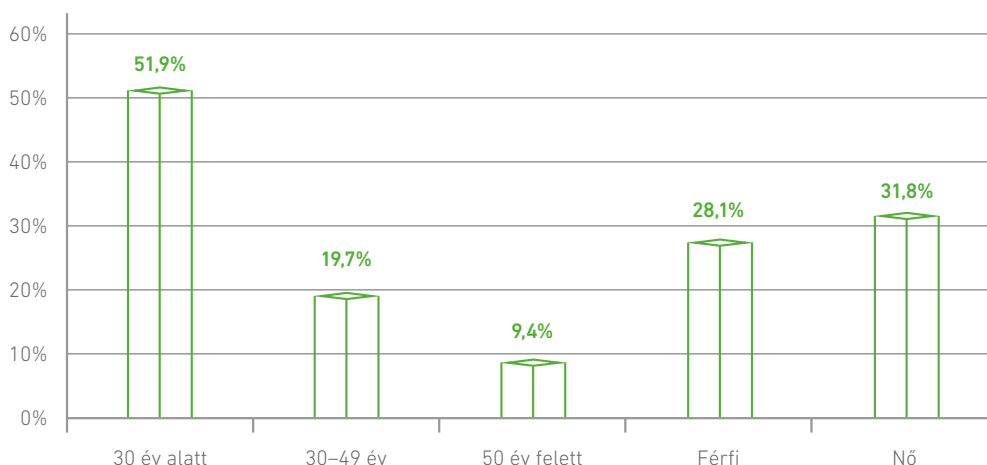
OTP CSOPORT

A 2015. ÉV SORÁN FELVETT ALKALMAZOTTAK ARÁNYA A ZÁRÓLÉTSZÁMHOZ VISZONYÍTVA REGIONÁLISAN

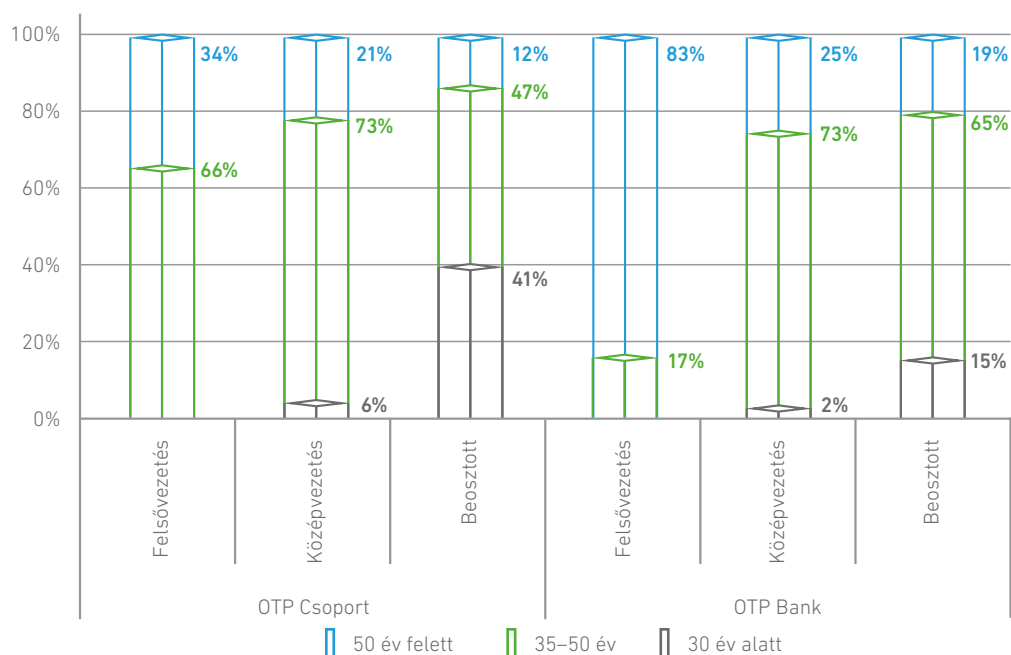
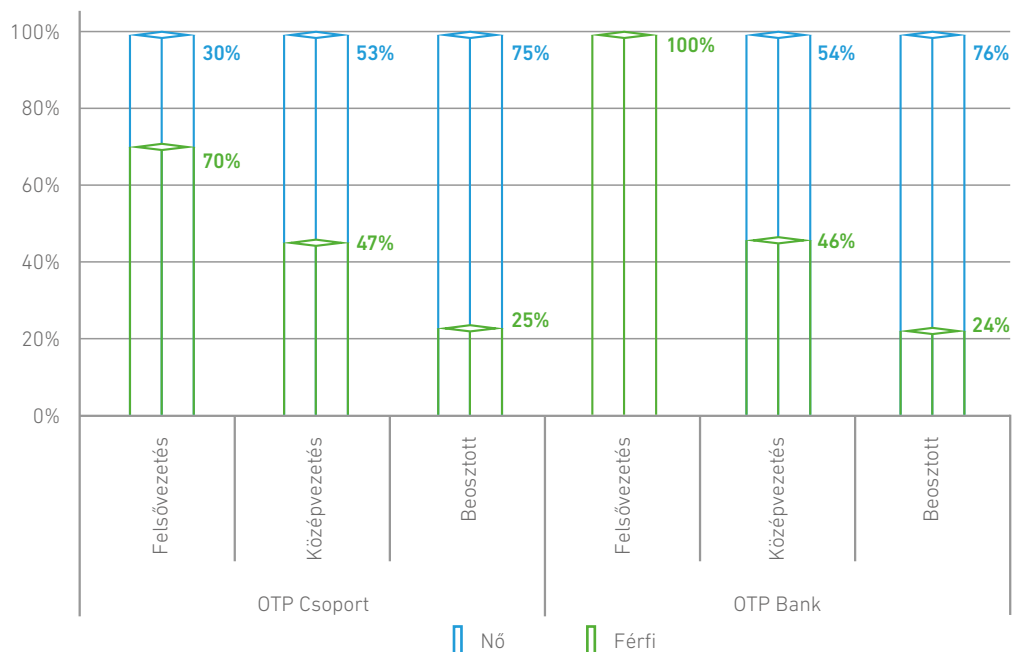


OTP CSOPORT

A 2015. ÉV SORÁN FELVETT ALKALMAZOTTAK NEM ÉS KOR SZERINTI ARÁNYA AZ ADOTT KATEGÓRIA ZÁRÓLÉTSZÁMÁHOZ VISZONYÍTVA



Az adatok értelmezése: pl. a 30 év alattiak körében 51,9% volt az új belépő.



Az OTP Csoportban a megváltozott munkaképességű alkalmazottak száma: 336 fő volt 2015-ben.

Kiszervezett munkaező az OTP Bankban nem volt 2015-ben. Az OTP Csoportból kizárólag az OTP banka Srbija esetében végzi a szervezet tevékenységének jelentős részét jogi értelemben vett független munkaező, vagy beszállító alkalmazottja, jellemzően időszakos és alkalmi munka, illetve a banki tevékenységen kívül álló feladatok esetében.

A Bankcsoport 2015-ben is fogadott **gyakornokokat**, összesen 530 főt. A vállalatok eltérő rendszereket alkalmaznak az intézményekkel történő együttműködésre, illetve a diákok fogadására.

Túlóra

Az OTP Bankban az év során a regisztrált túlórák száma 6,6%-kal, a túlórázóké 2,1%-kal csökkent az előző évhez képest. Részben az elszámolás és forintosítás okozta feladatok következtében a mérséklődés a központban következett be, míg a hálózatban mindkét jellemző nagyjából az előző évi szinten alakult, ahol a leginkább érintett ügyintézői munkakörökben nem történt érdemi változás a rendkívüli munkavégzés terén.

A forintosítás és elszámolás a Merkantil Csoport dolgozóira is jelentős terhet rótt, emiatt jelentősen nőtt a túlórák száma a vállalatnál.

Érdekképviselet

A szervezeti működésben bekövetkező, a munkavállalókat is nagymértékben érintő változásokra vonatkozó minimális bejelentési idő kapcsán az OTP Csoport bankjai eltérő gyakorlatot folytatnak, megfelelően a helyi előírásoknak. Az OTP Bank Romania és a JSC OTP Bank alkalmazza a leg-hosszabb 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 nincsen meghatározva ilyen időtartam. Egyedül az OTP Bank Romania kollektív szerződése rögzíti a minimális értesítési időt.

Az OTP Csoport munkavállalóinak **érdekképviseletében** lényeges változás 2015-ben nem történt; a dolgozók többségére vonatkozik kollektív szerződés.



A témáról bővebb információt honlapunkon talál.

Munkaügyi panaszok

Az év során összesen 31 esetben nyújtottak be munkaügyi keresetet az OTP Csoport vállalatai ellen, és 22 munkaügyi per zárult le az év során.

- 4 esetben egyezséggel végződtek az eljárások, fizetési kötelezettség nélkül.
- Összesen 18 esetben, 14 millió Ft bírság kiszabására került sor. Az esetek a CKB Bankhoz köthetők, elbocsátással, illetve kompenzáció megfizetésével kapcsolatosak.

A munkaügyi felügyelet 30 esetben kezdett eljárást a vállalatcsoport társaságainál (OTP Bank Russia és DSK Bank), az OTP Bank Russia esetében az eljárások nem pénzbeli szankciók kiszabásával zárultak, a DSK Bankot 900 ezer Ft bírság megfizetésére kötelezték.

Négy esetben munkavédelem kapcsán került sor panasz benyújtására az OTP Bank Russia esetében, a szaniterekkel kapcsolatos standardok megszegése kapcsán. Az eljárások mindegyike nem pénzbeli szankcióval zárult.



5.2.

Képzés és oktatás

A magas színvonalú, ügyfélközpontú kiszolgálás és a hatékony szervezeti működés érdekében kiemelten kezeljük munkatársaink képzését. A rendszeres szakmai oktatáson, tudásmérésen túl hangsúlyt helyezünk a vezetőfejlesztésre, illetve a készségek fejlesztésére. 2015-ben az anyabankon kívül a CKB Bank és az OTP Bank Romania fordított figyelmet a készségek fejlesztésére.

Az OTP Banknál az alábbi új programokat indítottuk, illetve valósítottuk meg 2015-ben:

- MagadÉrt címmel ügyfélszolgálati konfliktuskezelő tréningeket tartottunk,
- a hálózati vezetők számára a helyzetfüggő vezetés modelljét feldolgozó élményszerű virtuális vetélkedőt szerveztünk, az ennek keretében tanultakat a résztvevők mindennapi munkájukba is könnyen hasznosíthatják,
- a hálózati vezetőknek 360°-os értékelés alapján egyéni, célzott képzéseket biztosítottunk, amelyek eredményének visszamérését 2016-ra tervezzük.

TUDTA?

Az OTP Bank 2010 óta alkalmazza a mentori rendszert az új fióki munkatársak beilleszkedésének segítésére. A 12–15 hétig tartó integrációs program mentorai azok a tapasztalt munkatársak, akik szakmai és emberi felkészültségüket egyaránt bizonyították. A mentorokat többnapos tréningen készítettük fel, munkájukat szakmai és módszertani ismereteket is tartalmazó mentori kézikönyvvel segítjük. A rendszer nemcsak az új munkatársak hatékonyabb beilleszkedését segíti, de a mentori szereppel elismerésünket is kifejezzük munkatársaink számára.

EGY FŐRE ESŐ KÉPZÉS MENNYISÉGE, ÓRA (2015)	OTP Bank						OTP Csoport					
	Belső		Külső		Összesen		Belső		Külső		Összesen	
Felsővezető	32		208		240		98		145		244	
Középvezető	58		15		73		33		14		47	
Beosztott	36		4		40		13		2		14	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Átlagosan	43	38	11	4	45	44	16	14	5	2	21	16

Az OTP Csoportnál egy munkavállaló átlagosan 17 óra képzésben részesült 2015-ben, az OTP Banknál 45 órában.

713 M Ft

KÉPZÉSRE

713 millió Ft a munkavállalók képzésére

600 000

KÉPZÉSI ÓRA

egy évben, 17 óra/fő

5.3.

Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek

Az OTP Bank juttatási és motivációs rendszerében alapvető változás nem történt a 2015. év során, így a keresetek összetétele sem változott számottevően.

Az OTP Csoport bankjai az adott országban betöltött pénzügyi súlynak megfelelő mértékű juttatást biztosítanak munkatársaiknak. Az OTP Bankban az éves cafeteria keretösszeg 22%-kal emelkedett 2015-ben, amely a munkavállalók 85%-a számára kedvezőbb juttatást jelentett, mint egy 3%-os béremelés. A leánybankok mintegy felénél volt béremelés az elmúlt évben, ennek mértéke csak az ukrán JSC OTP Bank esetében haladta meg a 2,5%-ot.

m

Az OTP Csoport tagjai a teljes munkaidős és részmunkaidős, illetve ideiglenes foglalkoztatottak számára jellemzően ugyanolyan juttatásokat – munkaidő-arányos keretekkel – biztosítanak, csak az orosz és ukrán leánybank tesz különbséget a munkavállalók között.

Az OTP Csoport tagjai 2015-ben is díjazták a **kimagasló teljesítményt** nyújtó munkatársaikat és csapatokat – csoportszinten több ezer díjat ítéltek oda. Az elismerések az üzleti teljesítmény mellett az együttműködésben és innovációban jelentős eredményeket felmutató kollektívákat, illetve projekteket értékelték.

KÖZÖSSÉGÉRT DÍJ

A díjjal olyan csapatokat ismerünk el, amelyek a munkatársak megtartásához, fejlesztéséhez, a közöttük létrejövő együttműködéshez és az egymásért vállalt felelősséghez kapcsolódóan a legjobb gyakorlatot valósítják meg.

A 2015. évi Közösségért Díj nyertese:
Dombóvári fiók

A dombóvári fiók a tudásmegosztás, együttműködés és a csapatszellem erősítése terén számos újszerű gyakorlatot folytat. A fiók kiváló példa a sikerorientált magatartás mellett a közösségépítésre, illetve arra, hogy a csapatszellem erősítése és tudatos alkalmazása pozitív hatással van a fióki teljesítményre.

Gyakorlataik:

- saját fióki mentorrendszer,
- egyedi ötletek, meglepetések, amelyek összehozzák a csapatot és „zöldebbé teszik a vérüket”: OTP-s csillámtetoválás, egyenblúz, külső fióki értekezletek,
- közös önkénteskedés a tamási fiókkal; nyaralás Szarvason; nyugdíjas búcsúztató,
- veradás, I. Dombóvári Sportágválasztó, outdoor tréning,
- gyógyító munkahely: egy kolléganő lelki támogatása a gyermeke betegsége miatt,
- nyári családi nap a szőlőben, kispályás családi foci.



Közösségért Díj



5.4.

Munkatársak bevonása, belső kommunikáció

Az OTP Csoport tagjai a korábban is meglévő, változatos, vállalatra szabott elektronikus kommunikációs csatornákon túl (jellemzően belső hírlevelek, magazinok) új megoldásokat is kialakítottak 2015-ben.

otp

- A Digitális Transzformációs Program keretében a megvalósult, illetve a jövőben létrejövő fejlesztéseket kisfilmekkel mutatjuk be munkatársainknak. A sorozat különlegességét az adja, hogy minden egyes epizódot az adott fejlesztésben közreműködő kollégák saját maguk készítik.
- Reagálva a munkatársak visszajelzésére – miszerint tájékozódásuk egyik legerőteljesebb csatornája a vezetői személyes kommunikáció – az OTP Bank célul tűzte ki, hogy nagyobb hangsúlyt kapjon a vezetői személyes kommunikáció. A belső innovációk megismertetéséhez a vezetők lényegre törő prezentációs anyagot kapnak, s egyben felkérést arra, hogy személyesen tájékoztassák munkatársaikat a legfontosabb tudnivalókról.
- Romániában 2015-ben a belső kommunikáció fő fókuszsa a megvásárolt Millennium Bank integrációja volt: a hivatalos tájékoztatásra éppúgy hangsúlyt helyeztünk, mint a korábbi Millennium Bank dolgozóinak bevonására. A munkatársakat heti rendszerességgel email üzenetekben tájékoztattuk a folyamatok előrehaladásáról; az OTP Magazin belső hírlevelét a Millennium Bank munkatársai PDF-ben kapták meg a rendszerhez való hozzáférést megelőzően. Az integrációs folyamat végén kommunikációs kampányt szerveztünk üdvözlésükre, emellett az OTP Magazin hobbi workshopokat szervezett mindkét bank csapatai számára.
- Az OTP banka Srbija 2015-ben munkavállalói elégedettségvizsgálatot végzett: a munkatársak 96%-ban elégedettek a munkatársakkal való együttműködéssel, 95%-osan a munkakörnyezettel, valamint a vezetővel való együttműködéssel, 88%-ban a cég CSR-teljesítményével.

A bank 2015-ben chatszobát létesített belső honlapján, amely véleménynyilvánításra, javaslatlételre és kérdésfeltevésre egyaránt használható. A bank e-magazinja az üzleti és szabadidős tevékenységekről egyaránt tájékoztat.

A vállalatcsoporton belül bevált gyakorlat szerint működnek a szakterületi tapasztalatcserék.

5.5.

Egészség, munkakörnyezet

Egészségügyi ellátás

Az egészséges életmódot a bankcsoport munkatársai körében továbbra is ösztönözzük, több esetben a jogszabályi előírásokat meghaladó szolgáltatást biztosítva számukra. Az egészségügyi ellátás főbb elemei változatlanok voltak 2015-ben, ezekről részletesebben a honlapon tájékozódhat:

<https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato>

i

Az OTP Bankban a kötelező foglalkozás-egészségügyi szolgáltatás törvényi előírásoknak való maradéktalan biztosítása mellett megkezdtük a valamennyi munkatársra kiterjedő korszerű egészségbiztosítási csomag bevezetését, amely 2016-tól működik majd.

Az OTP Bank csatlakozott az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által kezdeményezett „A szén-monoxid-mérgezések hatékony megelőzése” témakörben indított országos kampányhoz, amelynek keretében szén-monoxid-érzékelőket telepítettünk 50 fiókba. Újabb fiókok bevonásával célunk a program folytatása.

Balesetek

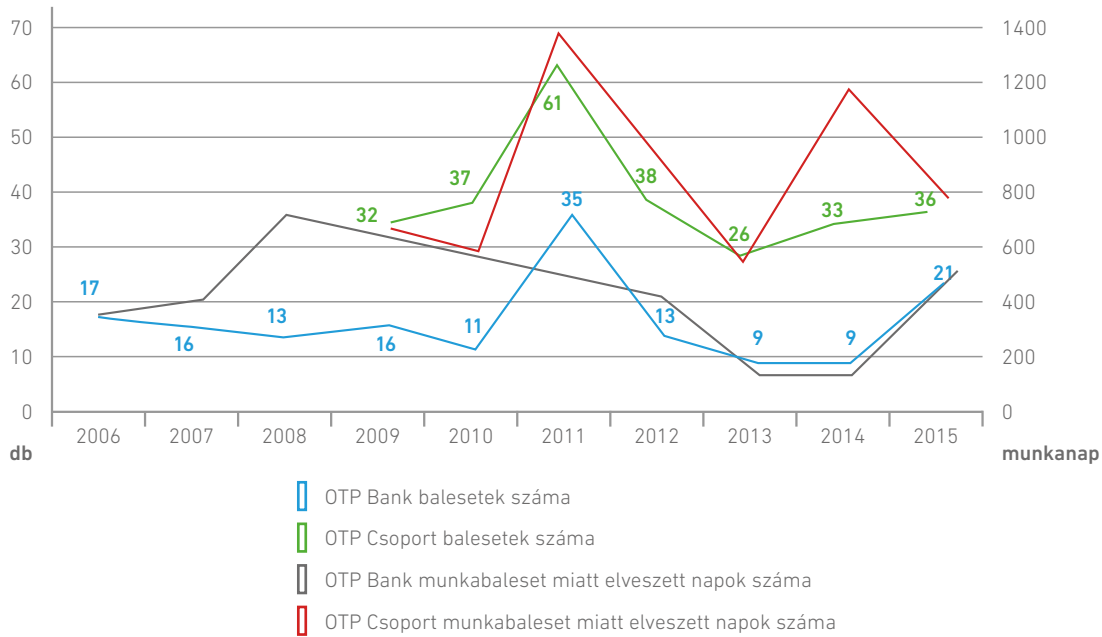
A balesetek száma és súlyossága csoportszinten és banki szinten is alacsony. Az OTP Bankban az 1000 munkavállalóra jutó munkabalesetek száma (az ún. munkabiztonsági index) 2,53, amely az országos statisztikai átlaghoz (évek óta 5-7 munkabaleset / 1000 munkavállaló) viszonyítva jónak mondható. Az OTP Csoportra vonatkozóan a mutató még alacsonyabb, 1,02.

Az OTP Bankban 2008 óta csökkenő tendencia figyelhető meg a munkabalesetek miatti hiányzások számában, amely 2015-ben – remélhetőleg átmeneti jelleggel – megtört. A legtöbb munkabaleset továbbra is az épületen belüli gyalogos közlekedésből adódott (80%), ezek bekövetkezésében általában a sérülést szenvedett munkavállaló figyelmetlensége játszott közre. Kiemelendő az esés nélküli rossz lépés mint kiváltó ok. A Hattérműveleti Igazgatóság Alternatív Kézbiztosítási Főosztályához tartozó munkavállalók kézbiztosítási feladatainak ellátása során 5 munkabaleset történt, amely a munkabalesetek számának növekedéséhez jelentősen (kb. 25%-kal) hozzájárult.

2015-ben halálos munkabaleset nem következett be.

10

BALESETEK ÉS ELVESZETT NAPOK SZÁMA



BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK (2015)	OTP Csoport, Mo.		Bulgária*		Montenegró		Horvátország	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Betegség miatti hiányzás (munkanap)	8817	55 689	4231	26 916	n.a	n.a	4674	
Hiányzási ráta	1,34%	8,31%	2,23%	14,18%	n.a	n.a	1,77%	
Balesetek száma (db)	4	21	0	3	1	0	1	3
Baleseti ráta	0,001%	0,003%	0	0,002%	0,003%	0	0,002%	0,005%
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	16	48	0	119	42	0	6	114
Elveszett napok aránya	0,003%	0,07%	0	0,063%	0,112%	0	0,009%	0,179%

* 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 (2015)	Románia		Szlovákia		Szerbia		Oroszország		Ukrajna	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Betegség miatti hiányzás (munkanap)	6689	14 772	1011	4129	561	11 737	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Hiányzási ráta	7,99%	17,58%	2,24%	9,13%	1,49%	3,123%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Balesetek száma (db)	0	1	0	0	0	2	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Baleseti ráta	0	0,001%	0	0	0	0,005%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Munkabaleset miatt kiesett napok száma (nap)	0	0	0	0	0	33	n.a.	n.a.	268	1094
Kiesett napok aránya	0	0	0	0	0	0,09%	n.a.	n.a.	0,16%	0,66%

BALESETEK – NEM ALKALMAZOTTAK, OTP CSOPORT (2015)	Felügyelt munkavállaló		A vállalat területén dolgozó személy	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Balesetek száma	3	0	0	0
Munkabaleset miatt kiesett napok száma	79	0	0	0

2015-ben valamennyi fenti baleset az OTP Bankhoz volt köthető; ugyanakkor nem tudott adatot szolgáltatni a külföldi leánybankok közül a DSK Bank, az OTP Bank Romania, az OTP Banka Slovensko, az OTP banka Hrvatska, az OTP Bank Russia és a JSC OTP Bank.

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

Sport

Az OTP Bankban 2015-ben sporttámogatást nyújtottunk:

- 15 sportszakosztálynak,
- 9 régiós sportcsapatnak sportrendezvényeken történő részvételre és felkészülésre,
- továbbá 2 nagy sportrendezvényt szerveztünk (Nemzetközi Sportnapok és Bankok közötti kupa) – amelyen összesen közel 400 fő banki és bankcsoporti munkavállaló vett részt.

Emellett bevezettük a csapat- és közösségépítő sportolási lehetőségek pályázati támogatását, amelyre a munkatársi kollektívák nyerhetnek forrást. A pályázat keretében 35 alkalommal sport és rekreációs tevékenységet segítettünk, közel 2000 fő részvételével.

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.



2015 – 2017

Stratégiai céljaink

Szervezeti kultúra megújítása:

- > a toborzási stratégia és eszköztár szélesítése és proaktívvá tétele
- > vezetőfejlesztés, az elismerő, bevonó vezetési stílus erősítésével (pl. női vezetők klubja program elindítása)

Az OTP Bank mentori rendszerének átalakítása (2016)

Az OTP Bank munkáltatói imázsának megújítása (2017)

Romániában a Menedzserakadémia (vezetői képzés) újraindítása (2016)

A szervezeti kultúra felmérése az OTP banka Hrvatskában (2016)

A legjobb gyakorlatok csoportszintű elérhetővé tételét támogató ún. „Best Practice kódexek” rendszerének kiterjesztése (2017)

Az OTP Magazin 2.0 kialakításával interaktív kommunikációs felület létrehozása az OTP Bankban (2016)

A foglalkozás-egészségügyi rendszer megújítása (2016)

További bankfiókokban (min. 50 helyszínen) szén-monoxid-érzékelő telepítése (2016)



11./6.

\$50.8 M

\$73.8 M

\$50.6 M

\$16

\$79.6 M

Az összkereset for

a sportolók pályán ny
eredményei utáni ker



Kereset
Döntések
Eredmények

a pályán kiadott teljesí

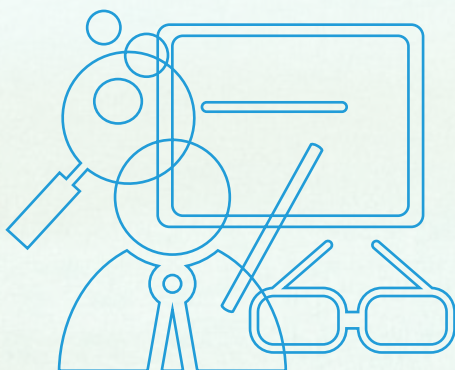
erőforrás bevételek

szociális szociális
finanszírozás
finanszírozás
finanszírozás

AZ OTP CSOPORT

Pénzügyi kultúra fejlesztése

- | Szlovákiai OK központ
- | Új Mintaiskola
- | Pedagógus Klub
- | EU-s oktatási tartalmak



A pénzügyi intézmények **szerepe** rendkívül fontos a pénzügyi edukációban, és ebben különösen jelentős szerepe van az OTP Banknak, ami 65 éve a stabilitást és megbízhatóságot jelenti. Feladatunk a jövő nemzedékének képzése, és annak tudatosítása, hogy a megtakarítást bármikor el lehet kezdeni, és már kisebb összegekkel is érdemes belevágni.



A pénzügyi kultúra fejlesztésével kapcsolatos állandó programjainkat és gyakorlatainkat honlapunkon találja:
(<https://www.otpbank.hu/csr/hu/a-penzugyi-kultura-fejlesztese>)



Vállalásaink

Eredményeink

MEGVALÓSULT ÉS NEM TELJESÜLT PROJEKTEK

Az OK Központ ismertségének növelése

Megvalósult; egyre több csatornán kommunikáljuk az OTP Bank társadalmi szerepvállalását és az OK Központokat, de továbbra is célunk az ismertség fokozása.

Szlovákiai oktatási központ indítása

Októbertől Szlovákiában is elérhetőek az OK Központ által nyújtott képzések.

Az OK Központ módszertanát és annak hatékonyságát vizsgáló kutatás elvégzése

Nem teljesült, a megvalósítás később várható.

A külső helyszíni tréningek bővítése (Groupama Arénában megvalósítandó Stadion tréning)

Megvalósult, a Groupama Aréna mellett a Vajdahunyad- várban is tartottunk külső tréningeket.

A Magyar Nemzeti Bank és az OTP Fáy András Alapítvány együttműködésében pénzügyi kártyajáték (BanKing) kifejelesztése

Megvalósult, elsősorban rendezvényeinken használjuk.

Pedagógus Klub indítása az OK és a Sulibank projektekben részt vevő pedagógusok részére

Megvalósult, 4 telt házass rendezvényt tartottunk 2015 második félévében.

OTP Öngondoskodási Index

Az OTP Öngondoskodási Index évente történő rendszeres mérésével és publikálásával követjük a magyar társadalom állapotát és fejlődését az öngondoskodás terén. Alacsony bázisról lassan javuló tendenciát tapasztalunk: három éve folyamatosan növekszik az indexszám, 2015-ben 37 ponton állt a 100-as skálán.

Jelenleg a bankkapcsolattal rendelkező 18–70 évesek 52%-a folytat valamilyen pénzügyi öngondoskodást, ami 3 százalékpontos javulás az előző évhez képest; mindent figyelembe véve 3,1 millió fő rendelkezik megtakarítással. Figyelmeztető jel, hogy – vélhetően a brókerbotrányok hatására – jelentősen, 6 százalékponttal nőtt azok aránya, akik komoly biztonsági kockázatot vállalva, kizárólag otthon tartják a megtakarításukat.

Látványosan emelkedett a váratlan helyzetre való felkészülés, és jelentősen (5 százalékponttal) növekedett a saját nyugdíjas korra félretevők tábora is. Utóbbi azért is fontos, mert bár csökkennek a várakozások a nyugdíjak összegével kapcsolatban, az emberek még így is jelentősen felülbecsülik a nyugdíjak várható mértékét.

A társadalmi kép és a javuló eredmények megerősítenek minket abban, hogy a pénzügyi edukációs programokat bankunknak kiemelten szükséges támogatnia, folytatnia.

A diákok pénzügyi kultúrájának fejlesztését célzó tevékenységeket elsősorban a több mint két évtizedes szakmai tapasztalattal rendelkező OTP Fáy András Alapítvánnyal közösen, illetve azon keresztül végezzük. E törekvéseink alappilléreként az Alapítvány működteti az **OK Központot**, amely a **középiskolások** számára nyújtott pénzügyi és gazdasági képzések mellett Sulibank programjával már az **általános iskolás** korosztályt is megszólítja, illetve a fiatalok jövőtudatosságának fejlesztése érdekében átfogó **karrierprogramokat** (Karriersuli, Karrieriskola) is elérhetővé tesz. Célunk, hogy elismert pénzügyi edukációs programjainkat marketingkommunikációs eszközökkel ismertebbé tegyünk, és azokat minél szélesebb kör számára elérhetővé tegyünk.

Az OK Központ saját fejlesztésű, innovatív és minden tekintetben korszerű oktatási technikákkal és módszertannal fogadja diákok tízezreit évente a díjmentes képzéseken; emellett a Központ tudományos intézet is saját kutatóbázissal, amely folyamatosan keresi a legjobb megoldásokat a fiatalok pénzügyi nevelésére.

Mivel mélyen hiszünk a szakmaiság és az új, fiatalokat megszólító gondolkodásmód sikerében, Magyarországon a fővárosi központot és a Nyíregyházán is működő projektet követően a környező országok közül Románia után 2015-ben Szlovákiába is eljutott ez az intézményi modell. Nyíregyházán a jelenlegi utazótréning-hálózat mellett 2016-ban tervezzük a helyi központ épületének átadását.

A civil szervezetekkel való partnerség különösen fontos a célcsoportok elérése szempontjából, így nagyra értékeljük – többek között – a Nagycsaládosok Egyesületének és a Vigyázó Kéz Gyermekevédelmi Egyesület együttműködését, partnerségét.

A nagy érdeklődésre és sikerre tekintettel mind a tematikát, mind a célközönséget, mind pedig az oktatási helyszíneket jelentősen kiterjesztettük az elmúlt években. Az OK Központhoz hasonló – vagy ezt akár csak megközelítő – jelentőségű pénzügyi edukációs program nincs a régióban.

2015-ben történt:

- Az év közepén elindult Budapesten a **Pedagógus Klub** (<http://www.okpedagogusklub.hu/>), a pénzügyi, gazdasági és gazdálkodási edukáció iránt felelősséget érző tanárok számára. A nyitott, rendszeres klubrendezvényeken hallható szakmai előadások betekintést nyújtanak a modern oktatási és pszichológiai irányzatok és kutatások eredményeibe, illetve az OK Oktatási Központ szakmai, módszertani, oktatási irányelveibe, programjaiba. A Klub 2015 során 4 alkalommal tartott teltházas rendezvényt, esetenként 60–80 fővel. Terveinkben szerepel a klub nyíregyházi adaptációja.
- A tréningek **új helyszíneivel** (pl. Groupama Aréna és a Vajdahunyadvár) és **új tematikus tartalmakkal** bővültek; ezek közül kiemelkedik az Európai Unió működését és gazdaságát összefoglaló általános iskolásoknak és külön a középiskolásoknak szóló tréning. Az új tréningmodulokat az Európai Unió által az Erasmus+ Program keretében támogatott O.K.+ 2007–2014 című projekt keretében fejlesztettük ki. A projektben két szlovákiai és két romániai magyar tannyelvű közoktatási intézménnyel dolgozott együtt az OTP Fáy András Alapítvány.
- A jászárokszállási Deák Ferenc Gimnáziummal kötött megállapodással kibővült a **Mintaiskola** program. A kiemelt támogatással és az OK Oktatási Központ valamennyi szakmai programjában való részvétel lehetőségével járó program így egy budapesti²⁷, illetve egy vidéki közoktatási intézményben válik elérhetővé. Célunk, hogy a Mintaiskola program két középiskolája akár együttesen is részt vegyen különböző fejlesztési, kutatási vagy éppen társadalmi érzékenyítő programokban.

²⁷ Budai Középiskola

HAZAI OK KÖZPONTBÓL KOMPLEX OK PROJEKT

NÉHÁNY JELLEMZŐ ADAT 2015-RŐL:

évente

20 000 DIÁK
vesz részt valamilyen tréningen

12 000 DIÁK
a budapesti OK Központban
(8500 középiskolás, 3500 általános iskolás)

4 500 KÖZÉPISKOLÁS
és 500 általános iskolás diák
Nyíregyházán

260 INTÉZMÉNNYEL
aktív kapcsolat (85%-a közép/általános iskola,
15% alapítvány/civil szervezet, sportklub)

8 CSOPORT
a Karrier Programban, 281 diák

16 VÁROSBAN
72 oktatás
1271 diáknak Romániában
(2014-15 és 2015-16 iskolai évek)

2 UTAZÓ TRÉNER Erdélyben

GAZDASÁGI TÁBOR Szlovátán:
16 fő

16 TRÉNER
által megtartott 1050 tréning

11 TRÉNER
Budapesten, 700 tréning

5 TRÉNER
Nyíregyházán, 350 tréning

37 féle TRÉNING
a kínálatban

13 000 DIÁK,
akik valamilyen rendezvényen, programon
találkozott a központtal

FÁY GAZDASÁGI TÁBOR:
200 diák, 5 turnusban,
diákonként 4 képzési modullal

651 DIÁK
oktatása Szlovákiában

2 UTAZÓ TRÉNERREL

A diákok, illetve a felnőtt lakosság pénzügyi ismereteinek bővítésében az OK Központ mellett önálló banki programokkal és más szervezetekkel való együttműködésekkel is részt vállalunk.

- Tudásunkat, tapasztalatunkat szívesen osztjuk meg másokkal; ennek jegyében részt vettünk a Magyar Bankszövetség és a Pénziránytű Alapítvány által szervezett Pénz7 kezdeményezés tananyagának kidolgozásában. A Pénz7 Európa-szerte 23 országban, egy időben zajló kezdeményezés, amelynek célja a fiatalok figyelmének felkeltése a pénzügyi tudatosság iránt. 2015-ben mintegy 660 iskolában közel 90 ezer diák kapcsolódott be a Pénz7 eseményeibe.

TUDTA?

50 éves lett az OTP Bank Pénzügytörténeti Gyűjteménye

Az Országos Takarékpénztár vezetése 1965-ben határozta el egy olyan gyűjtemény létrehozását, amelyben az OTP működésével kapcsolatos dokumentumok mellett az 1947–48-as államosítások előtti pénzügyi intézetek írott és tárgyi emlékeit mutatják be az utókor számára. A fiókhálózatban meghirdetett gyűjtés nem várt eredménnyel zárult, a munkatársak számtalan tárgyi felajánlása a gyűjtemény alapját jelentette. A maga nemében egyedülálló kollekció gyarapítása napjainkban is tart. Az öt évtized gyűjtőmunkája eredményeként rendkívül gazdag 19–20. századi értékpapíryananyagban közel ezer részvénytársaság – köztük több mint 500 pénzügyi intézmény – részvénye, kötvénye, üzletrésze a gyűjtemény része. A több száz szakkönyv és betétkönyv, valamint perselyek mellett fizetőeszközök, sorsjegyek, iratok, okmányok, irodai használati tárgyak (író- és számológépek) a gyűjtemény sokrétűségét jelzik. A bemutatóteremben az I. világháború kitörésének 100. évfordulója alkalmából 2014-től 2015 végéig volt látható a „Gazdaságtörténeti emlékek az első világháború éveiből” címmel berendezett kiállítás.

A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó programok csoportszinten

HU: Az OK Központ működtetése a pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló tevékenységünk központi eleme. A Takarékosági Világnap keretében publikáltuk az OTP Öngondoskodási Indexet. Az MNB-vel együttműködésben fejlesztettük ki a BanKing kártyajátékot, amelyet elsősorban rendezvényeken használunk (pl. Banking bajnokság). A BanKing kártyajátékkal a gyerekek játékosan ismerkedhetnek az alapvető pénzügyi fogalmakkal, szórakozva tanulhatnak a pénzügyi gazdálkodás alapjairól.

SK: OTP Ready néven alapítvány létrehozása és a helyi OK Központ elindítása a középiskolás diákokra fókuszálva.

RO: A bank által létrehozott Tanuláshoz Való Jog Alapítvány működteti a helyi OK Központot. A pénzügyi edukációs program a középiskolás diákokat célozza. 2015-ben megújult a honlap (www.estedreptulmeu.ro), saját hírlevél, frissített tananyagok kerültek kialakításra.

BG: A bank a korábban kidolgozott pénzügyi szótárhoz kapcsolódó játékot hirdetett a Facebookon keresztül, amelynek célja a pénzügyi fogalmak jobb megismertetése volt, ösztönözve, hogy minél többen vegyenek részt a játékban.

HR: A Takarékosági Világnapon a bank szinte valamennyi fiókja hagyományosan fogad gyermekeket és hívja fel a figyelmüket a megtakarítások, illetve a felelős pénzkezelés fontosságára. A bank a Horvát Bankszövetség különböző kezdeményezéseiben is részt vett.



2015 – 2016

Stratégiai céljaink

Az OK Központ hatásának és ismertségének további növelése (folyamatos)

A nyári időszakban a kihasználtság fokozása táborokba/alapítványokhoz való eljutással (2016)

Karriermenedzsment-pedagógiai tartalom eljuttatása gazdasági táborokba (2016)

A világ egyik legnagyobb oktatási szakkiállításán, a BETT Show-n való részvétel (2016)

„CKB az én bankom” programmal a gyerekek és diákok felelősségre és pénzügyi tudatosságra való nevelése Montenegróban (2016)

| 11. / 7. |

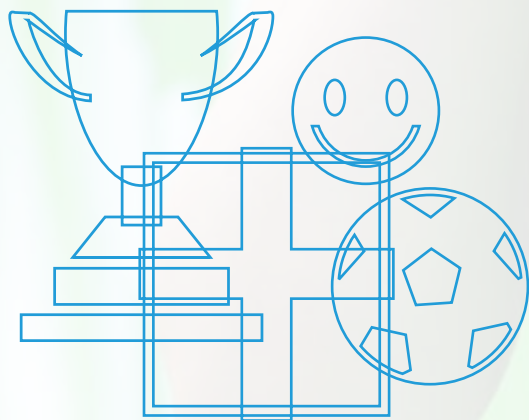
AZ OTP CSOPORT

Közösségi szerepvállalás

■ Humanitás Szociális Alapítvány

■ Érintettek bevonása

■ OTP Bank Bozsik-program



Az OTP Csoport **értékek mentén** működik, így természetes, hogy adományozásaink során is értékeket képviselünk és jelenítünk meg. Olyan programokat és kezdeményezéseket támogatunk, amelyekre büszkék lehetünk, és amelyek valódi hatással vannak a helyi közösségekre és szélesebb értelemben a társadalomra.



Társadalmi szerepvállalásunk alapelveiről és a támogatott programokról bővebben honlapunkon tájékozódhat:

<https://www.otpbank.hu/csr/hu/tarsadalmi-szerepvallalas>



Vállalásaink

Eredményeink

MEGVALÓSULT ÉS NEM TELJESÜLT PROJEKTEK

A CSR értékek erősítése a szervezeti kultúrában, a belső kommunikációban

Az esélyteremtés (Humanitás Alapítványon keresztül), a pénzügyi kultúra (OK Projekten keresztül) és a környezetvédelem területe került fókuszba, összhangban a társadalmi szerepvállalási programjainkkal.

A társadalmi szemléletformálás erősítése, többek között a jövőtudatosság és az esélyegyenlőség tekintetében

Megvalósult, megállapodást írtunk alá egy újabb Mintaiskolával (ld. Pénzügyi kultúra fejlesztése), az OTP bankfiokok részt vettek a KézenFogva Alapítvány kampányában, illetve több környezetvédelmi programot támogattunk.

Önkéntes program újrastukturálása

Az önkéntes program folytatódott 2015-ben, ugyanakkor a program átalakítását az OTP Magazin megújításához kapcsoljuk.

Az OTP Bankhoz kapcsolódó Humanitás Alapítvány működésének megújítása

Megvalósult.

Gyermek népzenei és néptánc TV-s tehetségkutató verseny (Fölszállott a páva) és fiatal zenei tehetségek kiemelt támogatása

Az OTP Bank volt a Gyerek Páva műsor főtámogatója.

A Tour de Hongrie – Viselj sisakot! kampányának főtámogatójaként a biztonságos közlekedés elősegítése

Megvalósult a kampány.

7.1.

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.

Az OTP Bank kiemelt szerepet tulajdonít az **alapítványain** keresztül megvalósuló társadalmi szerepvállalási programoknak, amelyek professzionalizmusuk és eredményorientáltságuk terén illeszkednek a társaságunk által elvárt színhez; az OTP Fáy András Alapítvány a pénzügyi-gazdasági edukációt végzi, a Humanitás Szociális Alapítvány pedig a szociális területen aktív.

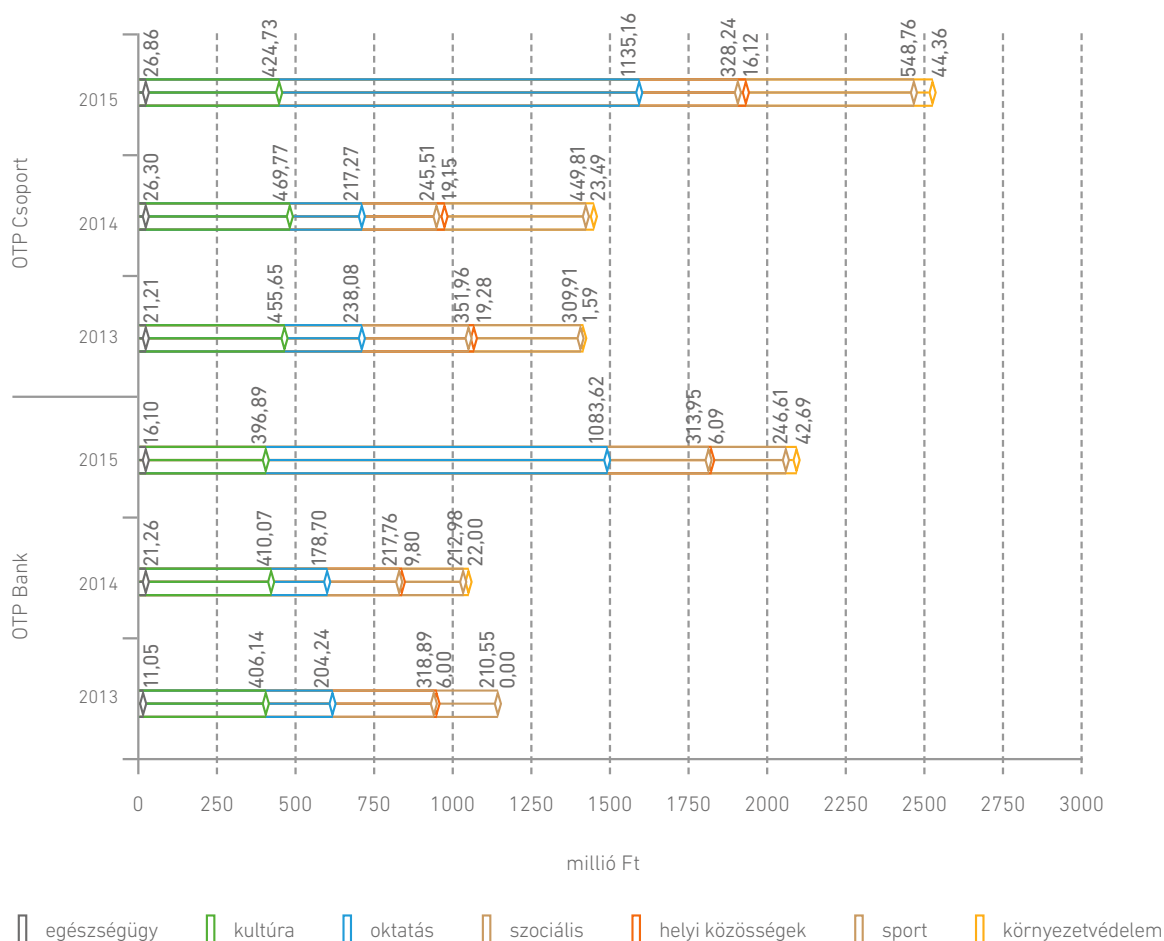
Az OTP Csoport emellett elkötelezett a **hosszú távú együttműködések** iránt, ezért 2015-ben is számos korábbi együttműködésünk folytatódott (pl. Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat, KézzenFogva Alapítvány, OTP Bank Boszik Program), amelyekről bővebben:

<https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato>

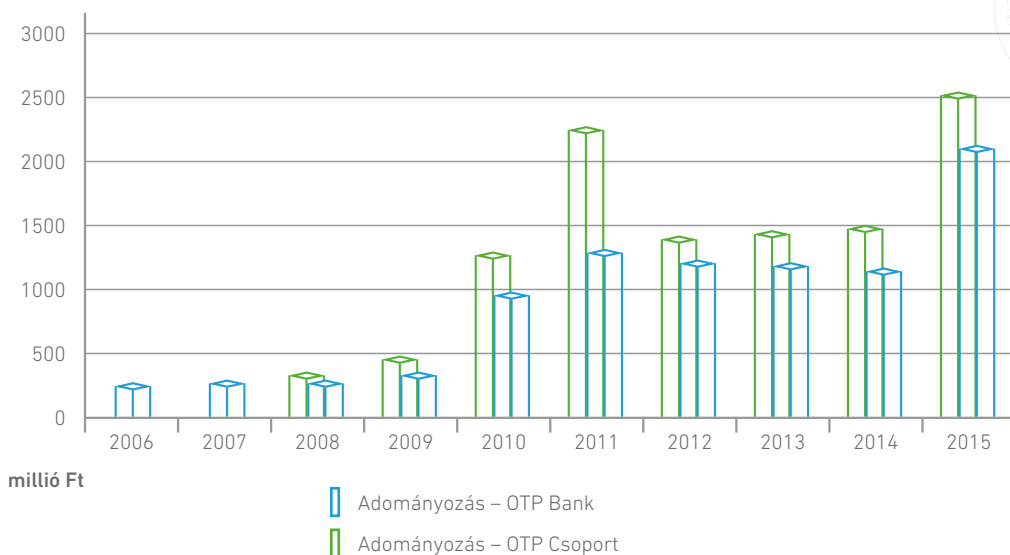
2015-ben a környezetvédelemre és az ezzel kapcsolatos jövőtudatos gondolkodásra a korábbiaknál nagyobb figyelmet fordítottunk.

2015-ben 2,5 mrd Ft-ot fordítottunk adományozásra, lényegesen többet (67%-kal), mint az előző évben. A magasabb összeg az OK Központ működtetését támogatta (ld. Pénzügyi kultúra fejezet). Az adományozás 83%-a az OTP Bankhoz köthető. Adományozásaink meghatározó része pénzbeli hozzájárulás volt, ugyanakkor igen sokrétű a természetbeni támogatások köre: pl. számítógépek adományozása, önkéntes programok lehetővé tétele, az OTP Bank gépkocsijainak civil szervezetek rendelkezésére bocsátása. Az OTP Bank hagyományosan jótékony célra ajánlja fel a leselejtezett, de teljesen működőképes eszközök egy részét: 2015-ben 78 db számítógépet, 77 db monitort és 1 db projektort adományoztunk.

AZ OTP CSOPORT ÉS AZ OTP BANK ADOMÁNYOZÁSA



ADOMÁNYOZÁS ÖSSZEGE



10

Az OTP Bank adományai mindig is döntő súlyt képviseltek a Bankcsoporton belül, az adományok jellemzően 70% feletti arányban köthetők hozzá; a szponzorációnál ez 50–60%, egy-két kivételes évet kivéve. Eredménynek tartjuk, hogy a 2009–2011 között megemelkedett adományozás összegét a magasabb szinten sikerült tartani, és 2015-ben ismét lényegesen magasabb összeget tudtunk jótékony célokra fordítani.

Értékteremtés, hagyományőrzés

Az értékteremtést, illetve hagyományőrzést és -átörökítést célzó programok továbbra is hangsúlyosak voltak az OTP Bank támogatásaiban:

- A **Prima Primissima Díj** Magyarország legnagyobb és legelismertebb, nem állam által adott kitüntetése. Küldetése, hogy 10 kategóriában példaképeket állítson a társadalom elé: azokat a kiválóságokat, akiknek teljesítménye, emberi tartása, értékrendje követendő lehet mindannyiunk számára. A díjat 2013-tól kezdve az OTP Bank gondozza és finanszírozza.
- A **Felszállott a páva** tehetségkutató verseny megemelt összegű támogatása mellett 2015-ben a Gyerekpáva műsort is segítettük. A Felszállott a páva magyar tehetségkutató verseny győztese szólótánc kategóriában az erdélyi Csíkmadarokról érkező Antal Adorján lett. Az OTP Bank jóvoltából a díj nélkül maradt döntőbe jutott versenyzők 1 millió Ft-ot vihetek haza.



- Nemcsak a Fölszállott a páva versenyt, de a versenyzőket is támogattuk: a döntős Tokos Zenekar erdélyi körútját, illetve a Kaláka együttes erdélyi koncertjeit.
- Hagyományosan szponzoráltuk az Országos Táncháztalálkozó és Kirakodóvásárt és átadtuk a 2015-ös Táncház Díjat.
- Számos helyi hagyományőrző rendezvényhez hozzájárultunk.

TUDTA?

Az OTP Bank a Humanitás Szociális Alapítvány 1990-es alapításakor a szervezet alapító tagja, majd 2007-től az alapítói jogok egyedüli gyakorlója. Az Alapítvány alapvetően szociális jellegű célok mellett oktatási, képzési ösztöndíjpályázatokat ír ki, illetve egészségmegőrző, betegségmegelőző és életvezetési programok megvalósításában is szerepet vállal. Olyan programokat és pályázatokat támogat, amelyek az empátia, a társadalmi tolerancia fejlesztésére, a továbbtanulás és képzés feltételeinek elősegítésére, valamint a szociálisan hátrányos helyzetből való kitörés lehetőségének megteremtésére irányulnak.

2015-ben a Humanitás Szociális Alapítványra az eddigieknél is több feladat hárult, és ezzel párhuzamosan alapítói hozzájárulás címén az OTP Bank 15 millió forinttal emelte az Alapítvány vagyonát. Az OTP Bank a vállalatikultúra-felmérés kitöltését azzal is ösztönözte a munkatársak között, hogy a bank minden kitöltő után 580 Ft-tal támogatta az Alapítványt; így végül további 3,9 millió Ft-ot kapott.

Az Alapítvány 2015-ben folytatta a már korábban bevezetett programjait, pályázatait, melyekre változatlanul nagy volt az érdeklődés a rászoruló körében:

- Szociálisan rászoruló személyek részére gyógyszer, **gyógyászati** segédeszköz beszerzéséhez, gyógykezelés finanszírozásához nyújtott támogatásra két alkalommal írtunk ki pályázatot, mely alapján 18 családot támogattunk.
- Hátrányos helyzetű, tehetséges fiatalok részére belföldi, illetve külföldi felsőfokú **tanulmányok** finanszírozására szóló ösztöndíjpályázataink keretében a 2015/2016-os tanévben 23 diákot támogatunk továbbtanulási céljaik megvalósításában, akiknek az ösztöndíj nélkül nem lett volna esélyük tanulmányaik megkezdésére, illetve folytatására.
- 2015-ben zárult le a nevelőszülői, illetve örökbefogadó szülői családok számára kiírt otthonteremtő pályázatunk, ennek révén 11 szociálisan rászoruló, sokgyermekes család részesült lakhatási célú alapítványi támogatásban, melyet jellemzően fűtéskorszerűsítésre, épületszigetelésre és nyílászárócsere használtak fel.
- Bankunk támogatásával az Alapítvány egy 15 millió Ft értékű, modern, minden igényt kielégítő diagnosztikai ultrahang berendezést adományozott a Péterfy Sándor Utcai Kórház és Rendelőintézet részére.

- A fiatal generáció életesélyeinek jobbítását célzó példamutató, közösségfejlesztő programunkat a TÁMOP pályázat keretében valósítottuk meg; munkatársaink több mint 250 diák részére tartottak **életvezetési előadásokat**.

- Több évtizedes tapasztalatunk azt támasztja alá, hogy a hátrányos helyzetből való kitörésre akkor van a legnagyobb esély, ha minél fiatalabb korban kapnak ehhez segítséget az érintettek. Ennek szellemében 2015-ben új irányként az Alapítvány pályázatot írt ki a pedagógiai szakszolgálatok részére kora gyermekkori intervenciók munkamodell kidolgozására és hatékonyságának bizonyítására, melyen a Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat XX. Kerületi Tagintézménye és a Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Pedagógiai Szakszolgálat nyert. A program megvalósítása 2016 júliusában zárul.

Jövőtudatosság

A környezet- és természetvédelem támogatása területén 2015-ben a korábbiaknál aktívabb szerepet játszott az OTP Bank:

- A 2014. decemberi jégkár után 20 millió Ft támogatást nyújtottunk az Országos Erdészeti Egyesület részére a károk helyreállítására, ami magába foglalja az erdősítést, talaj-előkészítést, illetve a turistautak rendbetételét is.
- Az OTP Bank csatlakozott az „Élő Bolygónk” klímavédelmi akcióhoz és a középiskolák számára meghirdetett országos versenyhez. A minden embert megszólító globális klímavédelmi kezdeményezés célja, hogy a Párizsban megrendezett, sorsfordító klímacsúcsra egymilliárd ember támogatását gyűjtsék össze online aláírás formájában, annak érdekében, hogy olyan döntés szülessen, amellyel az emberiség meg tudja fékezni az egyre fenyegetőbb klímaváltozást.

Az OTP Bank és a MOL Nyrt. összesen 12 millió Ft-ot ajánlott fel az első három legtöbb voksot összegyűjtő iskolának, amit a nyertesek olyan fejlesztésekre és projektekre használhattak fel, amelyek összhangban vannak a környezeti fenntarthatóság és ökotudatosság eszméivel és értékeivel.

Az „Élő Bolygónk” akció keretében 194 ezren támogatták szavazatukkal a nemzetközi kampányt, amiből csaknem 50 ezer voks a középiskolák közti verseny keretében gyűlt össze. A szavazatgyűjtő verseny első helyezettje a soproni Széchenyi István Gimnázium lett. A második helyen a Fejér megyei Vajda János Gimnázium és Szakközépiskola, harmadik helyen pedig a Klebelsberg Kunó Általános Iskola és Gimnázium végzett. Az első helytel járó 6 millió forintos támogatást jelképező díjat az iskola egy különleges oktatási intézmény fejlesztésére használja fel a Fertő tó mellett.

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	2015	70 049
RÉSZTVEVŐ	2010	RÉSZTVEVŐ

5–14 éves korosztályokban, intézményi programban

27 731	2015	89 282
RÉSZTVEVŐ	2010	RÉSZTVEVŐ

Befektetés a jövőbe: utánpótlás-nevelés és példaképek

Az OTP Bank a magyar futball jövőjéért leginkább elkötelezett cég. Támogatjuk a bevonást – így különösen a lányokét – és a gyerekek hosszú távú megtartását. A tehetségesebb fiatalok számára az Egyesületi Program jelenthet esélyt.

2015-ben 90 évvel az első és 7 évvel az utolsó a Tour de Hongrie után ismét megrendezték a versenyt, amelynek bankunk kiemelt támogatója volt. Az OTP Bank a verseny legsikeresebb fiatal sportolójának 500 000 Ft-os különdíjat ajánlott fel.

Az OTP Bank a Magyar Olimpiai Bizottság gyémánt fokozatú támogatója, segítve a magyar sportolók olimpiai felkészülését.

Az OTP Bank további támogatásairól honlapunkon olvashat:

<https://www.otpbank.hu/csr/hu/tarsadalmi-szerepvallalas>



Közösségi szerepvállalás a leánybankoknál

HORVÁTORSZÁG

- A támogatási programok összefoglaló neve: „Green light for / Zöld út ...”, a különböző célterületet megjelenítve.
- Folytattuk a diákok tanulmányainak támogatását: 20,6 millió Ft értékben, 6 különböző régióban 70 középiskolás és egyetemista diáknak adtunk ösztöndíjat, a helyi közösségekkel és önkormányzatokkal szoros együttműködésben.
- 40 különböző projektet támogattunk 16,2 millió Ft értékben, több kategóriában (pl. oktatás és tudomány, kulturális, történelmi és környezeti értékek védelme, humanitárius kezdeményezések, sport).
- Munkatársainkkal – köztük Békeffy Balázs vezérigazgatóval – csapatosan részt vettünk a világ 35 városában egy időben megtartott Wings for Life World Run humanitárius futáson.

SZERBIA

- A bank évek óta az EXIT zenei fesztivál főtámogatója, kizárólagos pénzügyi szolgáltatója. A fesztivált, amely diákmozgalomként alakulva Szerbia és a Balkán szabadságáért és békéjéért küzdött, az EU Fesztiváldíjak 2014-en a Legjobb európai nagyfesztiválnak választották. Az OTP Karaokeszínpad díjazta a legjobb előadókat. A fesztiválon kollégáink az érintés nélküli fizetési módokat népszerűsítették.
- Támogattuk a Magnet for Love Humanitárius Alapítványt, amely egy MRI és egy speciális inkubátorkészüléket vásárolt a Vajdasági Gyermek és Ifjúsági Egészségügyi Intézet számára; a beruházás a koraszülött babák MRI-vizsgálatát és pontos diagnosztizálását segíti.
- Az OTP banka Srbija folytatta hagyományait, és támogatta a diákok tanulmányait, díjazva a „Milyen jól ismerjük egymást” vetélkedőn legjobban szereplő középiskolás diákokat. A kvíz témakörei a történelem, földrajzi jellemzők, fontos személyek, zene, a Vajdaságban élő nemzetiségek voltak. Az immár tizedik alkalommal megrendezett kvízversenyen 48 vajdasági középiskolás csapat, több mint 2000 diák és tanár vett részt.

MONTENEGRO

- A CKB Bank évek óta támogatója Montenegró nemzeti parkjainak; a kapcsolódó tevékenységekben, kampányokban az alkalmazottak is részt vesznek.
- A bank harmadik éve támogatta a Fiatal feltalálók kiállítását, amelyen számos kormányzati személy, a tanárok és a diákok is képviseltetik magukat.



UKRAJNA

- Az ukrán bank gazdasági, pénzügyi helyzete a támogatási lehetőségeket is korlátozta, mindemellett – a korábbiaknál alacsonyabb összeggel – továbbra is támogattuk a Blagomai Jótékonysági Alapot, amely Kijev környékén árvaotthonokat tart fenn. Segítettünk továbbá a pénzbeli adományok és iskolai felszerelések gyűjtésében, illetve 30, a bank által már nem használt számítógépet adtunk át az alapnak.
- 20 használt számítógépet és irodabútort adtunk a Podil liceum középiskolának.

OROSZORSZÁG

- A bank 2015-ben támogatta a Bereg Nadezhdy Jótékonysági Alapítványt az omski egyedülálló idősek megsegítéséért.
- Támogattuk az Omsk Városi Puskin Könyvtárat.
- Adományt nyújtottunk a szentpétervári Detsky kinomay jótékonysági gyermekfilmfesztiválnak.
- Segítséggünkkel az észak-oroszországi területeken működő DARINA Jótékonysági Alapítvány a rászoruló gyermekek magas költséggel járó kezeléseit támogatja.
- Szponzoráltuk a moszkvai Balassi Intézetet, illetve a Magyar Kulturális Napok megrendezését.

ROMÁNIA

- A Tanuláshoz való jog Alapítványon keresztül az OK Központ pénzügyi edukációs modelljének adaptálása a bukaresti központban.
- A bank 2015-ben is támogatta a székelyudvarhelyi Kézilabda Klubot.
- Szintén támogatást nyújtottunk a kolozsvári Babes-Bolyai Tudományegyetemnek.

BULGÁRIA

A bank a helyi SOS Gyermekfalu arany fokozatú vállalati támogatója, így törekszik az együttműködés elmélyítésére. 2015-ben az érintettek bevonásának ösztönzése érdekében újdonságként a DSK Bank ATM-jein keresztül lehetőség nyílt az SOS Gyermekfaluak javára jótékony felajánlást tenni. 2015-ben a DSK Bank vezérigazgatója vette át az SOS Gyermekfaluak hosszú ideje tartó stratégiai partnere elismerést az SOS szervezet 25. évfordulója alkalmából.

Leányvállalataink saját [honlapjukon](#) nyújtanak bővebb információt.

Önkéntesség

Ösztönözzük munkatársaink önkéntességét, kezdeményezéseiket örömmel támogatjuk.

Munkatársaink meghatározó része elkötelezett a jó ügyek mellett, sok esetben indul a segítségnyújtás munkatársaink kezdeményezésére. Bár elsősorban a hátrányos helyzetű gyermekeket és fogyatékosokkal élőket segítik programjaink, azonban más célok mellé is szívesen odaállnak kollégáink.

- A környezettudatosság hangsúlyozása jegyében az OTP Bank központi önkéntes programja 2015-ben a Let's Clean Up Europe! program magyar megvalósításához, valamint a TeSzedd! – Önkéntesen a Tiszta Magyarországért akcióhoz kapcsolódott.
- Az OTP Bank Önkéntes Pályázati Program 2015-ben is folytatódott. Az év során beérkezett, érvényes pályázatok közül 45 program kapott anyagi támogatást. Tervezzük az önkéntes program megújítását, az OTP Magazin fejlesztéséhez kapcsolódóan. Célunk az egyéni önkéntesség ösztönzése, feltételeinek kialakítása és mérhetősége.
- 2015-ben két esetben használták az OTP Bank munkatársai a csapatépítő rendezvényeket segítségnyújtásra, összesen 420 fő részvételével.

Az Adatintegrációs és Üzleti Intelligencia Fejlesztési Főosztály munkatársai a Balatonboglári Gyermekotthon felújítási munkáit végezték.

Az Elektronikus és Bankszámla Szolgáltatási Igazgatóság munkatársai karácsonyi ajándékok gyűjtésében, készítésében, csomagolásában segítettek a balatonboglári, zamárdi, somogyjádi gyermekotthonokban élő gyermekek részére.

- Leányvállalatainknál főként a hagyományosnak tekinthető adománygyűjtések, illetve véradások folytatódtak 2015-ben. Kiemelkedő az ukrán leánybank munkatársainak szerepvállalása: 400-an vettek részt önkéntességben az év során.

- A horvátországi Sisak városban a leánybanki munkatársaink és a regionális igazgatónk önkéntes munkájukkal és a bank anyagi támogatásával felújítottak egy játszóteret.

Szintén Sisakban a könyvek nemzetközi napján gyermekkönyveket gyűjtöttünk és adományoztunk egy szellemi fogyatékosokkal foglalkozó általános iskolának. Munkatársaink személyesen vitték el a könyveket.

- A CKB Bank munkatársai a nemzeti parkoknak nyújtott támogatásainkat önkéntes tevékenységükkel bővítik.

A Podgorica gyermekkórházának gépberuházáshoz a bank 2015-ben is gyűjtést rendezett a munkatársakkal közösen, akik 10 %-a egyben aktív véradó is.

TÁRSADALMI SZEREVPÁLLALÁSI DÍJ

Az OTP Bank hagyományosan díjazza a társadalomért leginkább elkötelezett fiókokat; 2015-ben a Társadalmi Szerepvállalási Díjat a **Pécs-Szigetvárosi Fiók** és a **Dél-alföldi Régióközpont** munkatársai kapták.

A két díjazott sokrétű és aktív önkéntességi tevékenységét csak 1-1 kiemelt példán keresztül érzékeltetjük: a pécsi fiók az első Bölcsődei expó szakmai támogatója volt, a Dél-alföldi Régióközpont pedig a hajléktalanokat segítő Boldog Karol Wojtyła Barátság Központ támogatója anyagi, szakmai és erkölcsi értelemben egyaránt.

Összesen 750 kedvezményezettje van a díjazottak által megvalósított programoknak.



Társadalmi Szerepvállalás Díj

986 VÉRADÓ MUNKATÁRS

2015-ben több alkalommal és helyszínen szerveztünk véradást, amelynek keretében 986 fő 1669 alkalommal adott vért.

TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁSUNK KIEMELT ELEMEI



2005 OTP Fáy András Alapítvány

pénzügyi-gazdasági képzés indítása

2006 KézenFogva Alapítvánnyal

közös stratégiai együttműködés a fogyatékkal élőkért

2006 Szépművészeti Múzeum Múzeum+ program

2007 Humanitás Alapítvány

az OTP Bank tulajdonává válik

2008 Országos Táncháztalálkozó

Hagyományörzés: népzene, a néptánc és a népművészet műkedvelő és hivatásos előadók közreműködésével, a Kárpát-medencei magyarság és a hazai nemzeti kisebbségek képviseletében.

2009 Veszprémi Utcazene Fesztivál

Lehetőség fiatal tehetségek bemutatkozására műfajtól függetlenül

2010-től OTP Akadálymentesítési Program fizikai akadálymentesítés 400 bankfiókban

2011-től Új népszokások jöttek divatba elindul az OTP Önkéntes Program

több mint 1000 dolgozónk bevonásával

2011 Magyar Máltai Szeretetszolgálat

Játszva megelőzni programja (évente 7–8000 gyermek)

2011-től fut a Mintaiskola Program

Budai Középiskola diákjai részvételével, mintegy 1200 diák

2012 Humanitás Szociális Alapítvány

saját alapítványunk immár nyitott támogatási rendszerben biztosít a hátrányos szociális helyzetből kitörési pontok elérését biztosítja rászorulóik részére.

2012-től Új pénzügyi kultúrát teremtünk! első OK Központ megnyitása

évente 12 000 diák ingyenes képzése

2012-ben OTP Bank Bozsik-program újraindítása

magyarországi legnagyobb utánpótlás-nevelési programja

2015 – 2016

Stratégiai céljaink

Egyéni önkéntesség lehetőségének támogatása (2017)

OTP Bank Fenntarthatósági oldalának megújítása

Üzleti partnerek részére speciális, testre szabott gazdasági tréningek

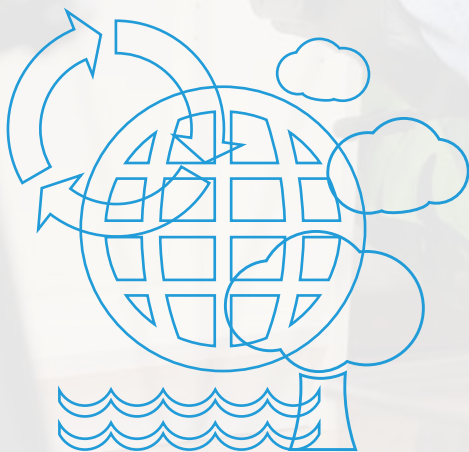
Az olimpia évében a sport és azon keresztül az egészség és az elfogadás szemléletének terjesztése

11. / 8. |

AZ OTP CSOPORT

Környezetvédelem

- | Szén-monoxid-érzékelők
- | Napelem Dubrovnikban
- | Papírmentes folyamatok



Az OTP Csoport folyamatosan törekszik **mérsékelni** a környezet terhelését, erőfeszítéseink elsősorban az energiatakarékosságra, a papírfelhasználás csökkentésére és az utazások racionalizálására irányulnak, ez utóbbiakat az egyre hangsúlyosabbá váló digitalizációs folyamatok hatékonyan támogatják.



A környezetvédelemmel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit honlapunkon találják meg:

[https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezeti-felelosseg.](https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezeti-felelosseg)



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, illetve fókuszunk a papírmentes folyamatok bővítésére irányul.

Vállalásaink

Eredményeink

Csatlakozás az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által kezdeményezett „A szén-monoxid-mérgezők hatékony megelőzése” témakörben indított országos kampányhoz. Az érintett fiókokban szén-monoxid-érzékelők telepítése

Megvalósult 50 fiókban.

Az OTP Bankban a folyószámlakötés kapcsán nyomtatandó oldalak számának csökkentése

Egylapos szerződést vezettünk be a folyószámlanyitás esetében (a kapcsolódó termékekkel együtt).

Napelem elhelyezése a dubrovniki irodaépületre

Megvalósult, 25 MW-os kapacitással.

Budapesti Lajos utcai ingatlanunkban kerékpártároló kialakítása

A kerékpártároló kihelyezése megtörtént.

A szelektív hulladékgyűjtés lehetőségének részletes kivizsgálása az ingatlanok adottságainak figyelembe vételével

A megvalósítás folyamatban van, a fiókokban mindeddig csak részlegesen történt meg a vizsgálat.

Energia

Folyamatosan korszerűsítjük rendszereinket, az építési beruházások kapcsán energiatakarékos, modern gépészeti megoldásokat és energiatakarékos fényforrásokat építünk be. Az elmúlt években kiemelten kezeltük a fiókok hirdetőfalainak és homlokzati világításainak LED-re cserélését az anyabankban és a külföldi leánybankokban is, ezzel 85%-os energiamegtakarítást értünk el ezeknél az eszközöknél.

2015-ben többek között:

- Horvátországban, Dubrovnikban napelemet helyeztünk el a központi épület tetején, (25 MW kapacitás; 32 ezer kWh éves tervezett energiatermelés).

- A szerbiai központi irodában befejeződött a meddő teljesítményt kompenzáló berendezések beszerzése.
- Ukrajnában és Oroszországban is megtörtént a kültéri világító panelek LED-re való cserélése. Emellett Ukrajnában a számítógépek automatikus hibernálását is beállítottuk.
- A CKB Bank két fiókjában a régi fűtési rendszert új, energiatakarékosabb berendezésekre cseréltük, szigeteltük az épületet és energiatakarékos világítást szereltünk be.

Az OTP Csoport energiafogyasztása²⁸ 944 ezer GJ volt 2015-ben, ami 6%-kal meghaladja az előző évit. 2015-ben 1956 GJ energiát napenergiával, 3831 GJ energiát hőszivattyúval állítottunk elő. Az energiafogyasztás változása elsősorban az időjárási körülményekből, illetve Ukrajnában az operáció visszafogásából fakadt.

ENERGIAFOGYASZTÁS (GJ)		OTP Bank			OTP Csoport		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015
Közvetlen energiafogyasztás	Gáz energia	82 255	60 184	65 058	143 265	176 833	181 930
	Gépkocsi üzemanyag	40 445	27 959	30 205	97 842	84 310	138 859
	Egyéb	-	-	-	3 487	1 209	586
	Napenergia (megújuló)	1 950	1 950	1 950	1 950	1 950	1 950
	Hőszivattyú (megújuló)*	-	-	-	3641	3010	3831
	Összesen	136 770	90 093	97 204	250 185	267 312	327 162
Közvetett energiafogyasztás	Villamos energia	138 373	128 639	128 822	386 020	545 502	542 943
	Távhő	26 115	24 606	26 718	61 701	72 755	74 272
	Összesen	164 488	153 245	155 540	447 722	618 257	617 215
Mindösszesen energiafogyasztás		301 259	243 338	252 744	697 906	885 570	944 376
Egy főre eső összes energiafogyasztás		37,62	30,39	31,81	18,89	23,38	26,86

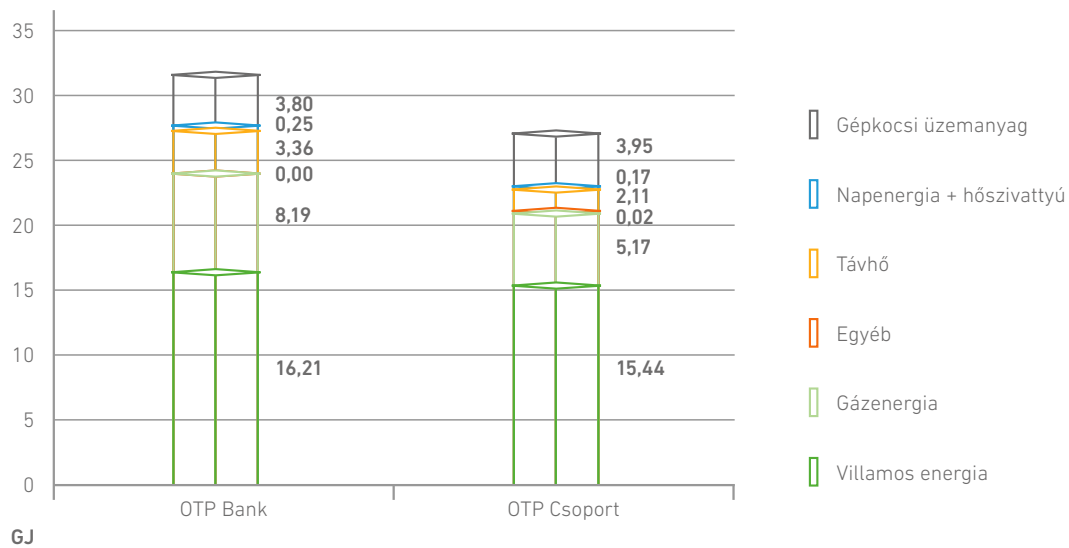
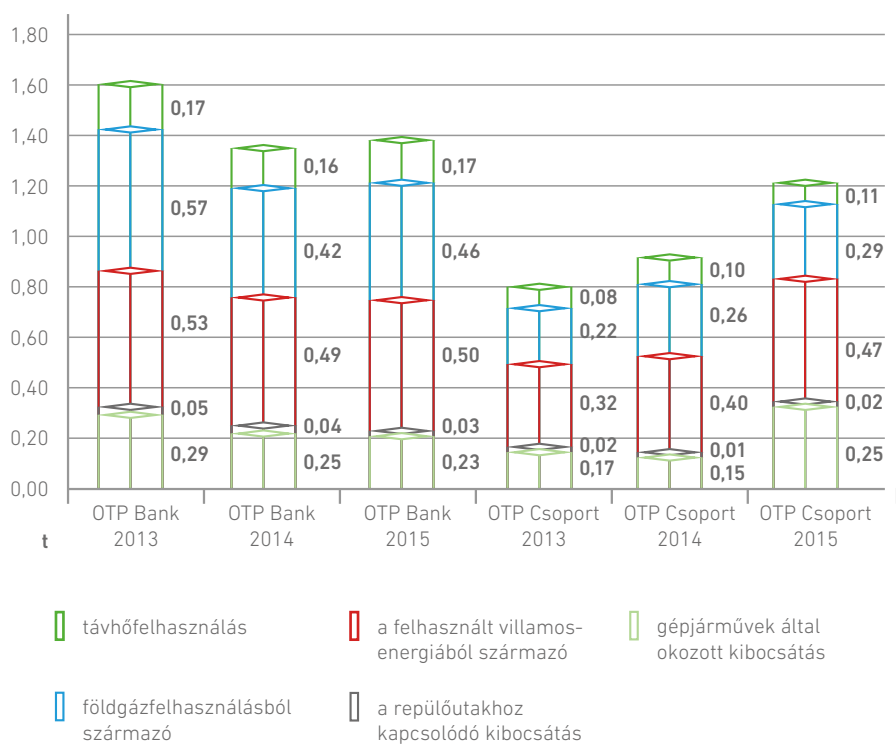
* A Monicomp Zrt.-nél került elszámolásra.
A 2014-es és 2015-ös adatokat jelentősen befolyásolja, hogy az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így fogyasztását létszámarányosan becsültük.

AZ OTP CSOPORT TELJES CO ₂ -KIBOCSÁTÁSA (T)		OTP Bank			OTP Csoport		
		2013	2014	2015	2013	2014*	2015*
Közvetlen	gépjárművek által kibocsátott	2 297	1 959	1 827	6 260	5 774	8 640
	repülőutakhoz kapcsolódó	359	304	257	823	524	585
	földgáz felhasználásból származó	4 591	3 359	3 631	7 997	9 870	10 155
Közvetett	villamos energiából származó	4 228	3 931	3 936	11 795	16 668	16 590
	távhőfelhasználás	1 319	1 243	1 349	3 116	3 674	3 750
Összesen		12 794	10 795	11 000	29 991	36 511	39 721
Egy főre eső		1,60	1,35	1,38	0,81	0,96	1,13

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.

²⁸ Közvetett és közvetlen energiafogyasztás.

AZ EGY FŐRE ESŐ CO₂-KIBOCSÁTÁS MEGOSZLÁSA

Papír

Folyamatosan törekszünk a **papírhasználat** mérséklésére a nyomtatás csökkentésével. Az elmúlt két évben szinte valamennyi leánybankunk projektet is indított e céllal. Ugyanakkor fontos megemlíteni, hogy a jogszabályi követelmények a Csoport több tagjánál is növelték az ügyfélnek átadandó papír mennyiségét, így sok esetben az összes papírhasználat is nőtt.

Az ügyfelek részére átadandó papír mennyiségét csökkentette az OTP Bankban, hogy megvalósult:

- az E-dokumentumtár (ld. Ügyfélközpontúság fejezet), amely évente várhatóan mintegy 1,4 millió oldal papír megtakarításával jár,
- az online hitelfelvétel lehetősége a személyi kölcsön esetében,
- az szerződéskötés lehetősége azonosított elektronikus úton folyószámlahitel esetében.
- a tartós befektetési betét és értékpapírszámla esetében elektronikus úton történő nyilatkozás lehetősége,
- az MNB értékpapírállomány lekérdező rendszer: belépési azonosító lekérdező felületet alakítottunk ki az internetbankban.

Az OTP Bankban a nyomdai úton előállított levelek mennyisége 47 tonnával nőtt, az elszámoláshoz kapcsolódó levelek extra feladást jelentettek (bankcsoporti szinten ~1,5 millió db levél, 50 tonna becsült súly).

A Merkantil Csoport, OTP Faktoring, OTP Lakástakarékpénztár, OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár, OTP Egészségpénztár, OTP Pénztárszolgáltató cégekben összesen 53-ról 48 tonnára csökkent a nyomdai úton előállított levelek felhasznált mennyisége.

A külföldi leánybankoknál:

- A DSK Bankban a fiókokban kétoldalas nyomtatást vezettünk be. Számos alkalommal nyomtatott levél helyett e-mailt küldtünk ügyfeleinknek – ezzel több mint egymillió papírlapot spóroltunk meg.
- Romániában a Millennium Bank integrációja és a CHF konverziós program miatt a szabályozási előírásoknak megfelelően papíron kellett tájékoztatni ügyfeleinket. Ahol lehetett, elektronikus tájékoztatással igyekeztünk kiváltani a papírhasználatot.
- Szerbiában az új logisztikai szoftverrel csökkent a papírhasználat. A törvényi előírások szerinti kötelező ügyfél-tájékoztatás miatt nőtt a papírhasználat.
- Ukrajnában a számlamozgásokról papíralapú helyett csak elektronikus bizonylatot adunk.
- Oroszországban papírmentes POS-projektet indítottunk, hogy 47-ről 1-2-re csökkentsük a jövőben a hiteligényléshez szükséges papírlapok számát.



550 tonna ÚJRAHASZNOSÍTOTT PAPÍR

a felhasznált papír 12%-a, 9350 megmentett felnőtt fa



410 TONNÁVAL

csökkent a papírhasználat az OTP Csoporton belül

Elektronikus számlakivonatok

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.

- A bankkal való kapcsolatot leginkább megszemélyesítő termék – a lakossági bankszámla – esetében az ügyfelek 41%-a mondott már le a papíralapú számlakivonatról Magyarországon (1,2 millió kivonat). Az OTP Bank promóciót szervezett az e-számlakivonat igénybevételére az értékpapírszámlák kapcsán, aminek hatására több mint 13 ezer ügyfelünk tért át az elektronikus kivonatra.
- A nem lakossági ügyfélkörben 2015 végén az ügyfelek mintegy 22%-a kizárólag e-számlakivonatot kap, ezenfelül az ügyfelek további 2%-a e-kivonatot és papíralapú kivonatot is kap.

- Romániában az elektronikus kivonatok száma 6%-kal nőtt 2015-ben, és az összes kivonat 8,3%-át tette ki.

- Szerbiában is nőtt az elektronikus kivonatok aránya mind a lakossági betétszámlák, mind a kártyákhoz kapcsolódó kivonatok és a devizaszámla-kivonatok esetében. Utóbbiaknál már szinte teljes körű, 92% az e-kivonatok aránya.

- Oroszországban az ügyfelek 10%-a kap elektronikus kivonatot.

- Ukrajnában az elektronikus kivonatot 2015-ben vezettük be.

Mindezen folyamatok eredményeként az OTP Bankban az előző évhez képest 10%-kal, 104 tonnával, míg az OTP Csoportban 8%-kal, 410 tonnával csökkent az összes papírhasználat.

Utazás

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

A gépkocsikkal megtett kilométerek mennyisége az előző évek tendenciáját megtörve növekedett bankcsoporti szinten, 2014-hez képest a kapcsolódó szén-dioxid-kibocsátás közel 50%-kal²⁹ növekedett.

Az autóbeshetés során is kifejezetten az alacsonyabb fogyasztásúakat választjuk; a gépkocsikat mindaddig megtartjuk, amíg azok üzemben tartása gazdaságos és biztonságos.

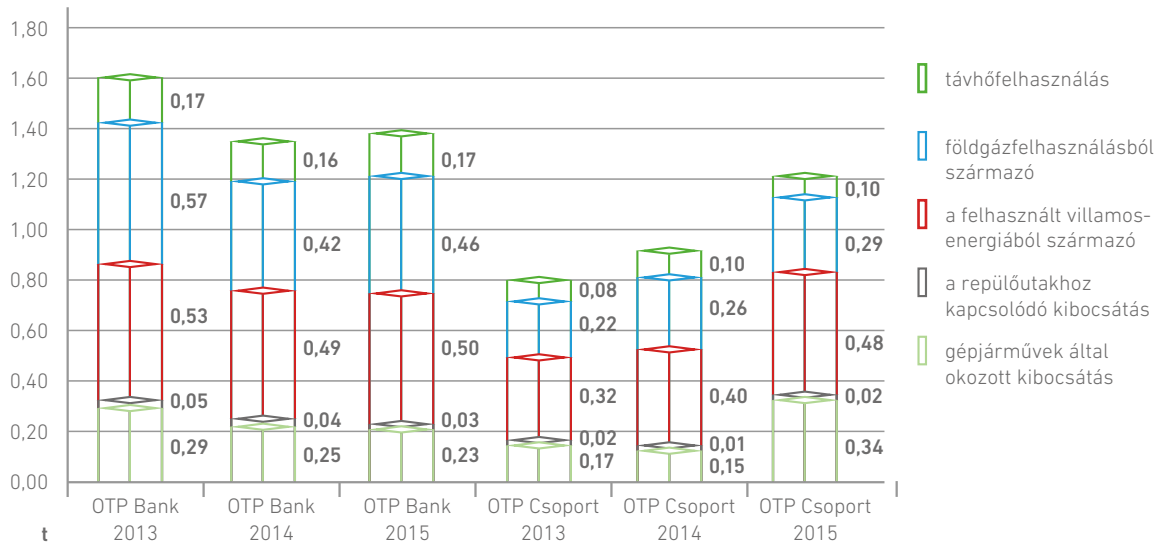
A repülőgépes utazások száma csökkent, a kapcsolódó szén-dioxid-kibocsátás viszont 11%-kal nőtt az OTP Csoport szintjén az előző évhez képest.

A **videokonferencia** lehetőségét az OTP Csoport évről évre növekvő mértékben használja ki. 2015-ben összesen 7200³⁰ videokonferencia-hívást intéztek munkatársaink, összesen 7300 óra időtartamban. A videokonferencia hívások révén 1750 tonna szén-dioxid-kibocsátás elkerülése valósult meg.

2015-ben az OTP Bank kerékpártárolót alakított ki egyik központi épületénél.



AZ EGY FŐRE ESŐ CO₂-KIBOCSÁTÁS MEGOSZTLÁSA



²⁹ Az OTP Bank pontos adatain alapuló csoportszintű becslés.

³⁰ A jelentős mértékű növekedés részben annak eredménye, hogy az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így adatait többi csoporttag adatainak átlaga alapján becsültük, ugyanakkor az OTP Bank Russiánál jellemzően kevesebb az egy főre vetített gépkocsihasználat.

Hulladékkezelés

Az OTP Csoportnál az IT-eszközpark cseréje folyamatos, a leselejtezett eszközök kezelése megfelel a környezetvédelmi előírásoknak. Az OTP Bank folytatta gyakorlatát a másodlagos hasznosításra vonatkozóan (2015-ben 2000 PC és monitor került átadásra), emellett a használt számítástechnikai eszközök jótékonyági célú felajánlása is jellemző a Bankcsoport több tagjánál (ld. Társadalmi szerepvállalás).

A leánybankok közül a CKB Bank, 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. A DSK Bank központja 2015-ben is részt vett a kupakgyűjtésben, amelyből újrahasznosítva kerekesszéket gyártanak. A DSK Bank várnai régiójában bevezetésre került a szelektív hulladékgyűjtés.

TUDTA?

A környezet és társadalom iránti elkötelezettségünket a marketing néhány eszközén keresztül törekszünk ügyfeleink, partnereink irányába eljuttatni: újrahasznosított papíron jelennek meg az OTP Bank marketingkiadványai, illetve az ügyfelekhez eljutó prospektusok; partnereinket mind szélesebb körben felelős termékkel ajándékozzuk meg, pl. fogyatékossgal élők által készített hasznos ajándékokkal, ökológiai gazdálkodásból származó kézműves termékekkel.

SZELEKTÍVEN GYŰJTÖTT HULLADÉK MENNYISÉGE	OTP Bank			OTP Csoport		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	298	342	303	681	1 442	1 046
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	6 287	5 203	10 302	7 354*	6 264	12 023
Szelektíven gyűjtött veszélyes hulladék (kg)	196	2 894	3 603	1 789	8 272	37 029*

* Több leányvállalat elektronikus hulladéka miatt emelkedett az összeg.

Felelős beszerzés

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

<https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezetvedelem>

Ukrajnában a higiéniai termékek (papír kéztörölők, WC-papír) esetében teljes mértékben környezetbarát termékek beszerzésére kezdődött meg 2015-ben.

TUDTA?

A környezet és társadalom iránti elkötelezettségünket a marketing néhány eszközén keresztül törekszünk ügyfeleink, partnereink irányába eljuttatni: újrahasznosított papíron jelennek meg az OTP Bank marketingkiadványai, illetve az ügyfelekhez eljutó prospektusok; partnereinket mind szélesebb körben felelős termékkel ajándékozunk meg, pl. fogyatékossgal élők által készített hasznos ajándékokkal, ökológiai gazdálkodásból származó kézműves termékekkel.

JELLEMZŐ ADATOK AZ OTP CSOPORT FELHASZNÁLT ANYAGAIRÓL, BESZERZÉSEIRŐL	OTP Bank			OTP Csoport		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Bankfiókok száma (db)	397	395	386	1 434	1 524	1 328
Az év során felújított fiók aránya az összeshez képest	6%	4%	4%	5%	5%	4%
Számítógépek száma (db)	9 ezer	9 ezer	9 ezer	n.a.	n.a.	n.a.
Csereperiódus	Átlagosan 4 év					
ATM-ek száma (db)	2 017	1 976	1 895	3 939	3 924	3 857
POS terminálok száma (db)	51 683	52 336	55 288	69 427	69 552	76 567
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	11 051	6 403	6 625	43 987	32 282*	32 482
Irodai papír mennyisége (t)	1 006	1 015	928	3 422*	3 701	3 089
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	26	46	45	67**	111**	139**
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t)***	233	63	46	598**	1 274**	1 448**

* becslés: tényleges adatokon alapuló, arányosítással számolt adat

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

*** pl. marketingkiadványok, alvállalkozó által postázott levelek

2015 – 2017

Stratégiai céljaink

A szállítóminősítések és értékelések felülvizsgálata a CSR szempontok szerint, legalább a top 10 beszállító esetén kiértékelés a megújított szempontok alapján (2017)

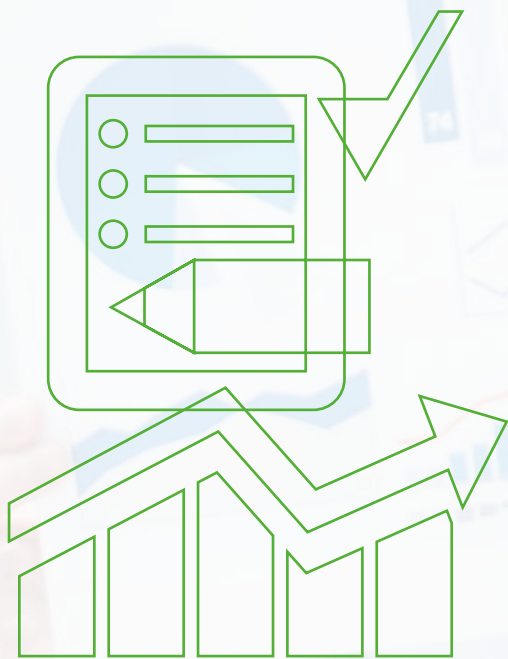
Belső folyamataink papírhasználatának csökkentése (folyamatos)

Papírhasználat-csökkentés
az OTP Bankban:

a bankkártya, gépkocsinyeremény-betét, devizaszámla, takarékszámla, érték-papírszámla, számlacsomagváltás és új számlanyitás termékeknél vezetünk be elektronikus szerződéskötést (2016)

Napelem elhelyezése további két helyszínen Horvátországban (2016)

MELLÉKLETEK

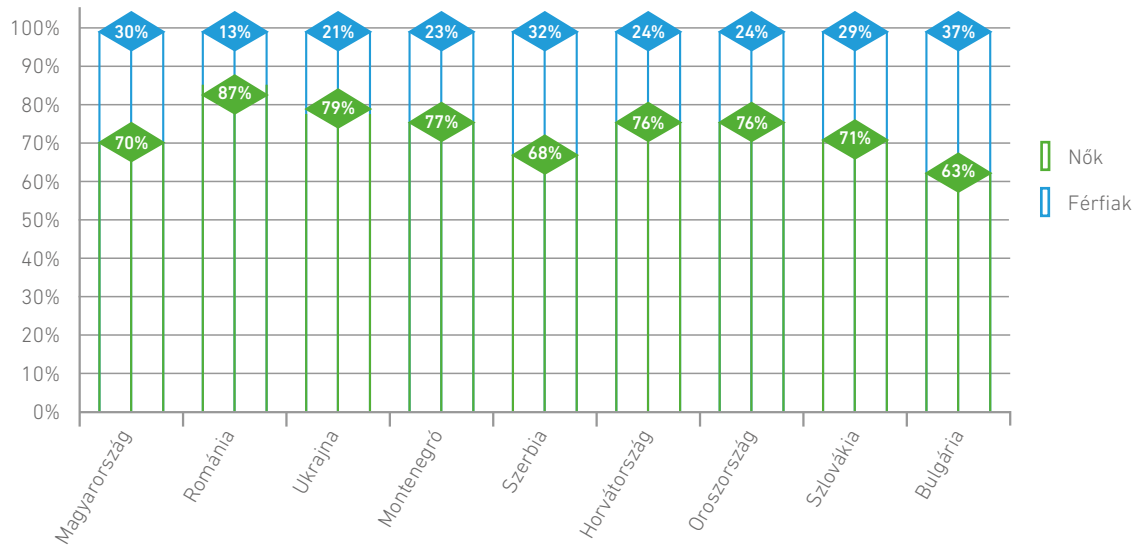


Kis- és középvállalatok	Magyar- ország	Bulgária	Orosz- ország	Ukrajna	Horvát- ország	Románia	Szlovákia	Szerbia	Monte- negró
Eszközállomány szektorok szerint, mértéken belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitétség, %, 2015.12.31									
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	18%	22%	3%	0%	18%	5%	7%	4%	3%
Bányászat, kőfejtés	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Kőnyűipar	6%	18%	1%	2%	16%	23%	18%	20%	14%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	0%	1%	0%	0%	0%	1%	5%	0%	0%
Vízellátás; szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennyvezetődeszmentesítés	0%	1%	0%	0%	0%	1%	5%	0%	1%
Építőipar	6%	7%	2%	1%	5%	12%	6%	6%	7%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	21%	30%	63%	8%	25%	36%	18%	48%	46%
Szállítás, raktározás	6%	5%	24%	0%	7%	6%	3%	13%	6%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	1%	6%	0%	1%	12%	4%	3%	2%	7%
Információ, kommunikáció	1%	1%	0%	1%	2%	1%	2%	0%	3%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	7%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Ingatlanügyletek	11%	1%	7%	1%	1%	2%	23%	1%	1%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	2%	3%	0%	1%	4%	2%	5%	4%	5%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	8%	1%	0%	0%	3%	2%	3%	0%	2%
Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Oktatás	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	1%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	0%	1%
Művészet, szórakoztatás, szabad idő	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	0%
Egyéb szolgáltatás	8%	3%	0%	0%	3%	0%	2%	0%	2%
Háztartás munkaadói tevékenysége; termék előállítás, szolgáltatás végzése saját fogyasztásra	0%	0%	0%	84%	0%	0%	0%	0%	0%
Területen kívüli szervezet	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Összesen (mrd Ft)	209	68	0,2	20	17	60	92	8	9

Közép- és nagyvállalatok	Magyar- ország	Bulgária	Orosz- ország	Ukrajna	Horvát- ország	Románia	Szlovákia	Szerbia	Monte- negró
Eszközállomány szektorok szerint, mértegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitétség, 2015.12.31									
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	5%	3%	0%	3%	12%	9%	2%	7%	3%
Bányászat, kőfejtés	0%	0%	0%	4%	1%	0%	0%	0%	1%
Könnnyűipar	6%	25%	8%	31%	14%	26%	14%	33%	17%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	2%	5%	0%	0%	0%	8%	12%	5%	0%
Vízellátás; szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennyveződésmentesítés	0%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
Építőipar	8%	6%	8%	0%	13%	14%	4%	4%	10%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	10%	23%	46%	27%	20%	23%	13%	29%	40%
Szállítás, raktározás	4%	1%	0%	1%	4%	3%	0%	14%	2%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	2%	6%	0%	0%	15%	3%	1%	0%	14%
Információ, kommunikáció	1%	0%	1%	0%	1%	1%	4%	2%	1%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	30%	3%	1%	0%	1%	3%	4%	1%	3%
Ingatlanügyletek	10%	18%	36%	26%	3%	6%	20%	3%	4%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	4%	3%	0%	0%	3%	3%	11%	1%	3%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	2%	1%	0%	1%	6%	1%	8%	0%	0%
Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Oktatás	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	0%	2%	0%	0%	4%	0%	4%	0%	2%
Művészet, szórakoztatás, szabad idő	0%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	0%	0%
Egyéb szolgáltatás	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Háztartás munkaadói tevékenysége; termék előállítás, szolgáltatás végzése saját fogyasztásra	0%	0%	0%	7%	0%	0%	0%	0%	0%
Területen kívüli szervezet	8%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Összesen (mrd Ft)	1 115	298	29	152	129	135	54	61	40

2015. 12. 31.

AZ OTP CSOPORT MUNKAVÁLLALÓINAK NEMENKÉNTI
MEGOSZTLÁSA REGIONÁLISAN



JUTTATÁSOK (2015)	OTP Bank, Magyarország		Bulgária		Montenegró		Horvátország	
	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott - nincsen ilyen alkalmazott	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott
Életbiztosítás	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	-	Nincs	Nincs
Egészségvédelem	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	-	Nincs	Nincs
Rokkantsági / betegségi fedezet	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	-	Van	Van
Szülői szabadság	Van	Van	Van	Van	Van	-	Van	Van
Nyugdíjasellátás	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	-	Van	Van
Részcsekk	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	-	Nincs	Nincs
Plusz szabadnap	Van	Van	Van	Van	Nincs	-	Nincs	Nincs
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 (2015)	Románia		Szlovákia		Szerbia		Oroszország		Ukrajna	
	Teljes munkaidős	Részmunkaidős, határozott foglalkoztatott	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	Nincs	Nincs
Egészség- védelem	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Nincs	Van	Nincs
Rokkantsági, betegségi fedezet	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Nincs
Szülői szabadság	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Nincs
Nyugdíjasellátás	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Részvény- tulajdon	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Plusz szabadnap	Igen	Igen	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Nincs	Nincs
Jubileumi bónusz	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Tárgyi segítség speciális (családi) eseményekkor	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Nincs
Karácsonyi bónusz	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Sport hozzájárulás	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Nincs
Üdülési hozzájárulás	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Nincs	Van	Nincs
Egyéb	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs

A KÉPESSÉGEK FEJLESZTÉSÉRE ÉS AZ ÉLETHOSSZIG TARTÓ TANULÁSRA IRÁNYULÓ PROGRAMOK 2015-BEN	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 van
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
Álláskeresői szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára	Nincs	Jellemzően nincs
Segítség a munkamentes életbe való átmenet során	Van	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.		

SÚLYOS BETEGSÉGEKKEL KAPCSOLATBAN NYÚJTOTT TÁMOGATÁS, 2015	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	Részben van	Nincs	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs
Kezelés	Van	Jellemzően van	Nincs	Jellemzően nincs	Van	Részben van

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.

Az OTP Csoport több vállalata esetében vannak olyan alkalmazottak, akiknek foglalkozási tevékenysége körében gyakran előfordul, vagy nagy kockázatot jelent a stressz.

HELYIEK ARÁNYA A VÁLLALATCSOPORT FELSŐ VEZETÉSÉBEN			2015. 12. 31.
Vállalat	Igazgatóság	Menedzsment *	
	Helyiek aránya (%)	Helyiek aránya (%)	
OTP Bank Nyrt.	100	100	
CKB	14	50	
DSK Bank	100	100	
OTP Bank Ukraine	83	80	
OTP Bank Romania	20	20	
OTP Bank Russia	0	71	
OTP banka Hrvatska	75	80	
OTP Banka Slovensko	75	75	
OTP banka Srbija	33	40	

* Menedzsment:

Magyarországon: a vállalkozás irányítási jogkörrel rendelkező vezető testülete által megválasztott, a vállalkozással munkaviszonyban álló elnöke, a vállalkozás vezetésére kinevezett, a vállalkozással munkaviszonyban álló első számú vezető, valamint e vezető valamennyi helyettese.

Külföldön: a vállalkozás vezetésére kinevezett, a vállalkozással munkaviszonyban álló első számú vezető és annak helyettesei és a divízióvezetők.

| IV. |

GRI INDEX



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 / Kihagyás indoklása
Stratégia és analízis			
G4-1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára	6–7.	
Szervezeti profil			
G4-3	A szervezet neve	hátsó borító, honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum
G4-4	Elsődleges márkák, termékek és szolgáltatások	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	18–19., 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 fontos	18–19.,	14 ország, melyből 9 országban folytat Társaságunk jelentős tevékenységet
G4-7	A tulajdon természete és jogi formája	Éves jelentés	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_eves_jelentes_069.pdf
G4-8	A kiszolgált piacok ágazati, területi megoszlásában és az ügyfelek típusa szerint	18–19., 107–108., Éves jelentés	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_eves_jelentes_069.pdf
G4-9	A jelentést tevő szervezet mérete	18–19., 21., Éves jelentés	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_eves_jelentes_069.pdf
G4-10	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók és nemek szerint	70–71.	Az OTP Csoport nem gyűjti központilag felügyelt dolgozók számát (akik elsősorban az IT és a retail ³¹ területen dolgoznak), de kijelenthető, hogy számuk a vállalatcsoport alkalmazotti létszámához viszonyítva nem jelentős.
G4-11	A kollektív szerződés által lefedett alkalmazottak aránya	75., microsite	Az OTP Csoport a törvényeknek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítja munkavállalóinak érdekképviselését, 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. Az OTP Csoport foglalkoztatottainak 92%-a Kollektív Szerződés hatálya alá tartozik. https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
G4-12	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezetvedelem

³¹ Lakossági üzletág

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
G4-13	A szervezet méretében, szerkezetében, tulajdonviszonyaiban vagy beszerzési láncában történt jelentős változások a jelentéstételi időszak alatt	16., 71., Éves jelentés	A teljes kapitalizációban és a tulajdonviszonyokban bekövetkezett változásról az Éves jelentés nyújt információt. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_eves_jelentes_069.pdf A beszerzési láncban jelentős változás nem történt.
G4-14	Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezeten belül	microsite, 62.	https://www.otpbank.hu/csr/hu/biztonsag
G4-15	A külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti és társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja vagy támogatója.		A Magatartási Kódex (Magyarország) az etikus banki szolgáltatásnyújtást képviseli, így segíti a társadalmi normáknak való megfelelést. A csatlakozó intézmények 2010.01.01-től kötelesek a Kódex rendelkezéseinek maradéktalan érvényesülése mellett folytatni hitelezési (pénzügyi lízing) tevékenységüket a lakosság körében. A Kódexhez hatályba lépése előtt csatlakoztunk. https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/MagatartasiKodex A Magyar Reklámetikai Kódex azzal a céllal készült, hogy a Magyarországon reklámtevékenységet folytatók szakmai-etikai normagyűjteményeként szolgáljon, és alkalmazásával megvalósuljon az Országgyűlés által a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről szóló, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény preambulumban is elismert szakmai önszabályozás. A 2015-ben megújított Kódexnek az OTP Bank aláírója. http://mrsz.hu/cmsfiles/08/c1/Magyar_Reklametikai_Kodex_2015.pdf
G4-16	Tagság egyesületekben és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	microsite	https://www.otpbank.hu/static/csr/download/CSR_Jelentes_2012-szervezeti_tagsag.pdf
G4-17	A jelentésben lefedett entitások felsorolása és ennek eltérése a pénzügyi jelentéstől	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, OTP Létesítményüzemeltető, Monicomp. A fentiekben túli 1 milliárd forint árbevétel alatti vállalatok adatait nem tartalmazza a jelentés. A jelentés a pénzügyi konszolidációba bevont leányvállalatokon mellett azon vállalatokra terjed ki, amelyek a felelősségvállalás szempontjából releváns tevékenységet végeznek. 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	11.	
G4-20	A lényeges Aspektusok Határai a szervezeten belül	11.	
G4-21	A lényeges Aspektusok Határai a szervezeten kívül	11.	
G4-22	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka	20., 41., 71.	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		Az újonnan létrehozott és korábban az OTP Bank által végzett tevékenységet ellátó OTP Létesítményüzemeltető bevonása 2015-ben.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
G4-24	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/vallalati-felelossegvallalas https://www.otpbank.hu/csr/hu/vallalati-felelossegvallalas/nehany-pelda https://www.otpbank.hu/static/csr/download/CSR_Jelentes_2012_erintetti_kapcsolat.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	11.	
G4-29	A legutóbbi jelentés dátuma	microsite	2014-ra vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Vállalati felelősségvállalási jelentésünket. https://www.otpbank.hu/static/csr/download/CSR_Jelentes_2014_all_web.pdf
G4-30	A jelentéstételi ciklus meghatározása		Éves ciklus
G4-31	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	hátsó borító	csr@otpbank.hu
G4-32	A megfelelési szint jelölése és a GRI index	121–122.	'Core'
G4-33	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban.	11.	A jelentést a Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. minősítette. A tanúsító független az OTP Csoporttól. A tanúsítás során vezérigazgató-helyettesi interjú készült.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
G4-34	A szervezet irányítási struktúrája, beleértve a bizottságokat. Azon bizottságok azonosítása, amelyek a gazdasági, környezeti és társadalmi hatásokkal kapcsolatos döntésekért felelősek.	16.	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_FTJ_2015_073.pdf Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2016.04.15. 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. 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. Vezetői Koordinációs Bizottság: operatív döntés-hozatali fórumként biztosítja a Banknak piaci, ill. szabályozási impulzusokra történő rugalmas és hatékony reagálását, az összbanki szinten koordinált cselekvést. A Bizottság a Bank más, hatásköri szempontból érintett állandó szakmai bizottságának hatáskörét nem csorbitva, a szakterületek közötti operatív egyeztető és döntéshozatali feladatokról lát el, komplex megközelítést igénylő kérdésekben. Eszköz-Forrás Bizottság: Az OTP Bank Nyrt legmagasabb szintű eszköz-forrás gazdálkodással kapcsolatos ügyeinek vezetői testülete. Hitel és Limit Bizottság: hatásköre alapvetően a Bank, illetve a Bankcsoport hitelezéssel, hitelkockázat kezeléssel kapcsolatos szabályozási, módszertani feladataira és az ügyfelekkel szembeni hitelkockázat vállalással kapcsolatos döntésekre terjed ki, valamint a hitelkockázatot vállaló bank-csoporttagok esetében az e feladatkörre kiterjedő döntési, illetve egyetértési jog gyakorlását jelenti. Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság: a Banknak, illetve a Bank belföldi leányvállalatainak – a Bank értékesítési csatornáin értékesített – termékeivel és szolgáltatásaival, azok normatív árazásával, valamint azoknak a rendelkezésre álló különböző értékesítési csatornákon történő értékesítésével, továbbá nagyobb kampányokkal foglalkozó bizottság. Nemzetközi Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság: Bank külföldi leánybankjai által értékesített termékeivel, szolgáltatásaival és azok árazásával, értékesítésével kapcsolatos ügyek és a Bank külföldi leánybankjai és az OTP Bank üzleti területei között keletkező esetleges véleménykülönbségek kezelésének vezetői fóruma. Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság: figyelemmel kíséri a működési kockázatok, a működési kockázatkezelési tevékenység, illetve az üzletmenet folytonosság tervezési tevékenység változását, valamint meggyőződik róla, hogy a törvény által előírt kockázatkezelési megoldások, jelentési útvonalak megfelelően működnek-e. Csoportszintű Beruházási Bizottság: eljár a hatáskörébe rendelt, illetve minden más testülethez és/vagy vezetőhöz nem rendelt beruházási, be-szerzési kérdésekben. A prudens, biztonságos bankcsoporti működés érdekében a bankcsoporti szintű egységes üzletpolitika elősegítése céljából erős anyavállalati iránymutatást fogalmaz meg a bankcsoporttagok felé. Work-out Bizottság: döntési jogot gyakorol a Bank, valamint egyetértési jogot gyakorol az egyes bankcsoporttagok portfóliójában lévő veszélyeztetett megtérülésűvé vált követelések érvényesítése során.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
G4-56	A szervezet értékeinek, elveinek, standardjainak viselkedési normáinak bemutatása mint a magatartási kódex vagy etikai kódex	microsite , 59.	Etikai Kódex: Az Etikai Kódex, így a benne foglalt irányelvek, elvárások a bank vezető tisztségviselőire és felügyelő bizottsági tagjaira, és megbízottai számára írt elő kötelezettségeket. A Kódex a bank, illetve a bankkal kapcsolatban állók számára világos és egyértelmű irányelveket, elvárásokat fogalmaz meg az etikus üzleti működéssel kapcsolatban, a bank értékeinek védelme érdekében. A bank lehetőséget biztosít személyesen, telefonon, vagy e-mailben a Kódex megsértésére vonatkozó bejelentéstételre, valamint megtesz mindent a bankon belüli jogsértést bejelentő munkavállaló diszkriminációval és tisztességtelen bánásmóddal szembeni védelméért: tiltja a megtorló intézkedéseket, vagy negatív hatású következmények alkalmazását bárki ellen, aki jóhiszeműen bejelenti az Etikai Kódex értékeinek, irányelveinek vélt vagy valós megsértését. A bank kiemelten fontosnak tartja az etikai normák megismerését és tudatosítását a munkatársak körében, ezért minden munkavállalóra kiterjedő etikai e-learning képzést folytat, egyben rendszeresen felülvizsgálja és nyomon követi annak betartását. Az Etikai Kódexet az OTP Bank Nyrt. Igazgatósága fogadta el, hagyta jóvá. A Kódex Bankunk honlapján elérhető. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
Gazdasági teljesítmény		20–21., 90., Éves jelentés,	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_eves_jelentes_069.pdf
EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	21.	
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	20–21.	
Piaci jelenlét		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
EC6	A helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein.	113.	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.
Közvetett gazdasági hatások		20.	
EC8	Jelentős közvetett gazdasági hatások, a hatások mértékét is beleértve	20., 46–49., 50–51., 53.	
Energia		99–100., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezetvedelem
EN3	A szervezeten belüli energiafogyasztás	100–101.	
Légnemű kibocsátások		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/kornyezetvedelem
EN15	Közvetlen üvegházhatású gáz-kibocsátás	100–101.	
EN16	Közvetett üvegház-hatású gáz kibocsátás	100–101.	
Környezeti compliance		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	61.	
Foglalkoztatás		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/felelos-munkaltato
LA1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint.	73.	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
LA2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjs alkalmazásban lévőknek	111–112.	
Munkavállalók/vezetőség kapcsolata		75., 78.	
LA4	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő, illetve, hogy ez a kollektív szerződésben meg van-e határozva.	78.	
Munkahelyi egészség és biztonság		78., 80., 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 régióként, nemeként.	79–80.	
LA7	Dolgozók, akiknél magas a foglalkozásból adódó megbetegedések száma vagy kockázata.	113.	
Képzés és oktatás		76.	
LA9	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemekénti bontásban	76.	
LA10	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását.	112.	
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.	74., 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 2016. 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.	75.,	
Diszkrimináció-mentesség		59., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
HR3	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	59.	
Biztonsági gyakorlatok		microsite	
HR7	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető képzés, illetve az oktatott biztonságiak százalékos aránya.	microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/biztonsag 100%
Helyi közösségek		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/kozossegi-szerepvallalas
FS13	Hozzáférési pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként	36.	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html (A külföldi leánybankok fiókhálózata saját honlapjukon elérhető.)

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
Korrupcióellenesség		59–60., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
S04	A korrupcióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
Közpolitika		60.	
S06	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege		Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.
Versenyellenes viselkedés		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/compliance
S07	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	61.	
Compliance		59–60.	
S08	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	61.	
Termékek és szolgáltatások címkézése		37., 39., 42., microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/ugyfelkozpontusag https://www.otpbank.hu/csr/hu/a-penzugyi-kultura-fejlesztese
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is.	42.	
Marketingkommunikáció		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/ugyfelkozpontusag
PR6	Tiltott vagy vitatott termékek értékesítése.	60.	Nem történt ilyen termékek értékesítése.
PR7	Azon esetek száma, amelyekben a 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.		
Személyes adatok védelme		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/biztonsag
PR8	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma.	63.	
Termékfelelősség compliance		59., 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	61.	A fogyasztóvédelmi és a PBT ügyek tartoznak ide, ez utóbbit az egyéb eljárások tartalmazzák.
Termékportfólió (szektorspec.)		microsite	https://www.otpbank.hu/csr/hu/biztonsag
FS6	A portfólió százalékos összetétele kiemelt régiókra, szegmensekre (pl. mikro/kkv/nagy) és iparágakra vonatkozóan.	109–110.	

BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

Az OTP Bank Nyrt. vezetésének

Ez a jelentés a 2016. június 14-én kelt szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy elvégezzük az OTP Bank Nyrt. nem pénzügyi teljesítményének, fenntartható működésének bemutatására szolgáló Vállalati Fenntarthatósági Jelentés 2015. című dokumentum (a továbbiakban: „Jelentés”) független külső fél általi vizsgálatát.

Az OTP Bank Nyrt. vezetésének 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 2015. 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

- EC6 – A helyiek aránya a felső-vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein
- EC8 – Jelentős közvetett gazdasági hatások, a hatások mértékét is beleértve.
- EN15 – Közvetlen üvegházhatású gáz-kibocsátás
- PR5 – A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is.
- LA12 – Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint

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 2015. 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.

Megbízatásunkat 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 2015. 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:

1. 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.
2. 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.
3. Öt kiválasztott indikátor hitelességének korlátozott bizonyosságot nyújtó adatszintű vizsgálata.
4. 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.
5. A fentiek alátámasztására és kiegészítésére lefolytatott interjúk a kiválasztott szervezeti egységeknél a 2015-es Jelentés hitelesítés kapcsán: a Marketing és Kommunikációs Igazgatóság - Társadalmi Kapcsolatok és Belső Kommunikációs Osztály és Lojalitás, Piackutatás és Koordinációs Főosztály, Társasági Titkárság, Szervezési Osztály, Lakossági Hitelezési 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 bizonyítékok 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, 2016. augusztus 10.



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!