

Fenntarthatósági jelentés



2018

Tartalom

Jelentésünkben olvasóbarát jelölésekkel segítjük a tájékozódást.

-  Bővebb információ a Fenntarthatósági jelentés egy másik oldalán
-  Bővebb információ a témáról honlapunkon
-  Fogyatékos emberek esélyegyenlőségét, akadálymentesítést szolgáló tevékenységek
-  Díjak
-  Táblázat, grafikon a Melléklet fejezetben
-  Ország jelölések



Elnöki köszöntő	7
I. A jelentésről	8
II. Az OTP Csoport	12
1. Központban az ügyfelek	22
1.1. Ügyfélkiszolgálás	24
1.2. Akadálymentes kiszolgálás	31
1.3. Az objektív tájékoztatást célzó lépések	32
1.4. Panaszkezelés fejlesztése	33
1.5. Ügyfél-elégedettség mérése	34
2. Pénzügyi kultúra fejlesztése	36
2.1. Pénzügyi ismeretek fejlesztése a banki szolgáltatások kapcsán	38
2.2. OTP Fáy András Alapítvány	39
2.3. A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó programok további programok	41
3. Szakértő pénzügyi gondoskodás	42
3.1. Lakosság és lakóközösségek	44
3.2. Mikro-, kis- és középvállalati, önkormányzati ügyfelek	47
3.3. Agráragazati ügyfelek	48
3.4. Társadalmi, környezeti előnnyel bíró vállalati projektek	51
4. Etikus üzleti magatartás és biztonság	52
4.1. Compliance és jogszabályi megfelelés	54
4.2. A kockázatkezelési rendszerek fejlődése	57
4.3. A banki rendszerek biztonságának fejlődése	58
5. Felelős munkáltató	62
5.1. Foglalkoztatás	64
5.2. Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek	70
5.3. Képzés és oktatás	71
5.4. Munkatársak bevonása	72
5.5. Munkavállalói elégedettségmérés	73
5.6. Egészség, munkakörnyezet	74
6. Környezetvédelem	78
7. Közösségi szerepvállalás	86
7.1. Közösségi szerepvállalási programjaink	88
7.2. Önkéntesség	92
III. Mellékletek	94
IV. GRI tartalmi index	102

Középpontban az ügyfelek

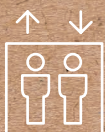
2 készpénzmentes bankfiók megnyitása az OTP Bankban

3 intelligens robot a DSK Bank fiókjaiban

600 befizetős ATM telepítése csoportszinten



99% az akadálymentes bankfiókok aránya az OTP Banknál

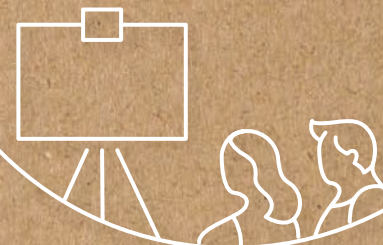


73% az akadálymentes bankfiókok aránya csoportszinten

1,3 millió regisztrált ügyfél a Digitális Aláírópadon az OTP Banknál

84% 10 percen belül pulthoz hívtuk az OTP Bank ügyfeleit a fiókokban

Pénzügyi kultúra fejlesztése



800 millió Ft pénzügyi edukációra csoportszinten

több mint **324 ezer** Tudásbank videó megtekintés

25 ezer pénzügyi edukációs képzésben részt vevő diák az OK Oktatási Központokban

Szakértő pénzügyi gondoskodás

300 ezer hektár termőföld előfinanszírozása az EU-tag leánybanki országokban

220 ezer élő lakáshitel Magyarországon



18,4 milliárd Ft összegű szerződés az MFB Pontokon keresztül

27,5 MW naperőmű kapacitás létrehozására vonatkozó hitelszerződés csoportszinten

Etikus üzleti magatartás és biztonság

3500

helyszíni biztonsági oktatás csoportszinten

6,3%-ra

csökkent a 90 napon túli késedelemben lévő hitelek aránya csoportszinten

Környezetvédelem

25%-kal

mérséklődött az OTP Bank papírfelhasználása egy év alatt:

292

fa ültetése szlovák leánybankunknál

900

megmentett fa újrapapír használatával és a papírfogyasztás mérséklésével



Felelős munkáltató

650

agilis módszerrel dolgozó munkatárs és partner az OTP Bankban

1,6 millió

#mittanultamma videómegtekintés

1,5 milliárd Ft

képzésre csoportszinten



Közösségi szerepvállalás

2,8 milliárd Ft

adomány csoportszinten

163 milliárd Ft

fizetett adó

2300

kedvezményezett az OTP Bank önkéntes programokban





Díjaink

Az év bankja

Az év akadálymentes innovációja

Az év leginnovatívabb bankja

Az OTP Bank három kategóriában lett első helyezett a Mastercard versenyén és ezzel „Az Év Bankja” cím birtokosa 2018-ban. „Az év akadálymentes banki innovációja” elismerést első alkalommal adták át.

Legjobb bank

Az Euromoney a kelet-közép-európai régió és Magyarország legjobb bankjává választotta az OTP Bankot.

2018 legvonzóbb munkahelye

A pénzügyi szolgáltató kategóriában az OTP Bank érdemelte ki a „Legvonzóbb munkahely” elismerést a PwC Magyarország és az MGYOSZ Business Hungary versenyén. A bank a fiatal munkavállalók körében a legnépszerűbb.

Pénzügyi kultúra nagykövete

Az OTP Bank a Pénz7 kezdeményezésben való példamutató részvételéért kapta az elismerést a Magyar Nemzeti Banktól.

➡ 2.3

SABRE Awards

Az OTP Egészségpénztár „A munka nem várhat” kampánya bekerült a pénzügyi szolgáltatások öt legjobb pályázata közé.

➡ 2.1

Eventiada IPRA Golden World Award 1. hely

Az OTP Nyugdíjpénztár Nyugdíj Mentor Programja kapta a rangos kitüntetést. ➡ 2.1



European Excellence Awards – Aranyérem

International Business Awards – Arany fokozat

Sándor Imre PR-Díj

Prizma Kreatív PR díj – Ezüst díj és Bronz díj

Az OTP Egészségpénztár „A munka nem várhat” kampánya nyerte el az elismeréseket. ➡ 2.1

Év Alapkezelője

Az OTP Alapkezelőt a Privátbankár.hu Klasszis gáláján az „Év Alapkezelőjének” választották, valamint „Az év portfóliómenedzsere 2018” díjat az OTP Supra Alapot kezelő Szalma Csaba nyerte el. Mindezek mellett további négy kategóriában is első helyet szereztek az alapkezelő alapjai, ezen belül a „Legjobb Globális Részvény Alap 2018” a „zöld” iparágakban tevékenykedő vállalatok részvényeiben fektető OTP Klímaváltozás 130/30 Alap A sorozata lett. ➡ 3.1

Az Év Applikációja Különdíj

A Simple by OTP alkalmazást a Magyar Marketing Szövetség díjazta. ➡ 1.1

Legkedveltebb munkahely

A DSK Bank a ToTheTop Agency egyetemi hallgatók véleménye alapján készített felmérésén lett a legjobb a bankok között.

A legjobb honlap díj

A DSK Bank a Progress Sitefinity díját nyerte el, amelynek keretében nyilvános szavazás alapján választották ki a díjazottakat.

Az év bankja, A leghatékonyabb bank

A DSK Bank Az Év Bankja Szövetség által rendezett versenyben két kategóriában is nyert.

Legjobb CSR kezdeményezés oktatás kategóriában

Az OTP Bank Romania az EduFin Gálán kapta az elismerést a lakosság pénzügyi edukációjának fejlesztése terén végzett tevékenységéért.

15. helyezés a 100 legmegbízhatóbb bank között Oroszországban

A Forbes magazin által publikált listán az OTP Bank Russia 2. helyet lépett előre 2017-hez képest.

Legjobb Contact Center

Az OTP Bank Russia három díjat nyert Cristal Headset-en, a legjobb contact centerek versenyén.

További díjainkról és a szakembereink, vezetőink által elnyert elismerésekről honlapunkon számolunk be részletesen:

Elnöki köszöntő

Kedves Olvasó!

Az OTP Csoport eddigi legsikeresebb évét zárta 2018-ban. A rekordösszegű eredmény elérését a kedvező makrogazdasági környezet és ezen belül is a magyar gazdaság teljesítménye támogatta. **Eredményeink biztos alapot nyújtanak akvizícióink folytatásához**, az év során három bank megvásárlását jelentettük be. A következő hónapokban további terjeszkedést tervezünk.

A méretgazdaságosság elérése érdekében: egyes piacokon erősíteni kívánjuk pozíciónkat, de akár új országok felé is szeretnénk nyitni.

A terjeszkedés, nyilvánvaló pozitívumai mellett, komoly erőfeszítést igényel az OTP Bankon, tehát az anyabankon belül, de újonnan csatlakozó leánybankokban is. Az új csoporttagok működésének, szervezeti kultúrájának megismerése és összehangolása a már működő rendszerekkel és gyakorlatokkal, vagyis az új leánybankok integrációja számos kihívást rejt magában. Fontos, hogy észrevegyük és értékeljük a náluk felhalmozott szellemi értékeket, jó gyakorlatokat, hogy együtt még több sikert tudjunk elérni. Ezúton is köszönöm kollégáim OTP Csoport érdekében végzett kemény munkáját.

Más téren is jelentős szervezeti átalakulás zajlik, már 2018-ban **megkezdődött az agilis munkamódszerre való áttérés** előkészítése. A hitelintézetek közül az OTP Bank az első, amely komplett igazgatóságok szervezeti felépítését és számos belső folyamatát változtatja meg az agilis követelményeknek megfelelően, közel 700 kolléga érintett a lakossági és az IT területekről. Az áttérésnek köszönhetően rövidebb idő alatt tudunk megjeleníteni innovációinkkal, így még hatékonyabban, még magasabb színvonalon tudjuk szolgálni ügyfeleinket.

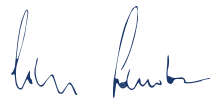
Az OTP Bank a társadalmi érzékenység terén is a fejlődés motorja kíván lenni. Amellett, hogy fogyatékossgal élő ügyfeleink szá-

mára egyenlő esélyű kiszolgálást biztosítunk, fontosnak tartjuk, hogy a társadalom egészének figyelmét is felhívjuk nehézséggel küzdő embertársainkra és támogassuk elfogadásukat, beilleszkedésüket. Érzékenyítő reklámkampányunk gyakorlati támpontokat adott ahhoz, hogy hogyan segíthetünk jól a fogyatékossgal élő embereknek.

A fenntarthatóság érdekében végzett tevékenységeink közül kiemelten fontosnak tartjuk a pénzügyi tudatosság növelésével, a mindennapi pénzügyi ismeretek széleskörű terjesztésével kapcsolatos aktivitásainkat. Büszke vagyok rá, hogy a Nagyszombaton megnyitott intézménnyel már három országban működik OK Oktatási Központ. Évente közel 25 ezren részesülnek elismerten magas színvonalú, interaktív, díjmentes képzésünkben. A diákok mellett tudatosan nyitunk a felnőttek felé is, munkatársaim dolgoznak az őket hatékonyan elérő ismeretátadási módszerekben. Annak érdekében, hogy minél többen legyenek képesek a felelős pénzügyi döntésekre, saját programjaink mellett részt veszünk nemzeti és nemzetközi kezdeményezésekben is. A pénzügyi ismeretek kapcsán meg kell említenem azt a videósorozatot, amely tudásbank jelleggel közérthetően, szemléletesen, példákkal illusztrálva mutatja be egy-egy banki termék, illetve szolgáltatás működését. A videók népszerűek, hiszen 2018-ban már 324 ezren látták a különböző epizódokat.

A felelős működés terén megvalósított további kezdeményezéseinket, gyakorlatunkat és elért eredményeinket mutatja be 13. Fenntarthatósági jelentésünk. Várjuk véleményét, észrevételeit, a csr@otpbank.hu e-mailcímen.

Tisztelettel:



Dr. Csányi Sándor, elnök-vezérigazgató



„Fontos, hogy észre vegyünk és értékeljük a náluk felhalmozott szellemi értékeket, jó gyakorlatokat, hogy együtt még több sikert tudjunk elérni.

Ezúton is köszönöm kollégáim OTP Csoport érdekében végzett kemény munkáját.”



A jelentésről

Az OTP Csoport 2017. évről szóló Fenntarthatósági jelentése elnyerte a Deloitte Zöld Béka Díjat.



Fenntarthatósági jelentésünk az OTP Csoport tevékenységét, eredményeit és hatásait mutatja be a felelős működés, vagyis a szélesebb értelemben vett gazdaság, társadalom és környezet szemszögéből.

GRI 102-50, 102-52, 102-54, 102-56

E jelentés a GRI Szabványnak megfelelően készült: a Core változat szerint¹. A jelentés a 2018-as évre vonatkozik, ugyanakkor a tendenciák érzékeltetése és az összehasonlíthatóság érdekében az adatok nagy részét 5 éves időtávban mutatjuk be. Fenntarthatósági jelentésünket évente adjuk ki. A jelentés független harmadik fél általi tanúsítását a Deloitte Kft. végezte.

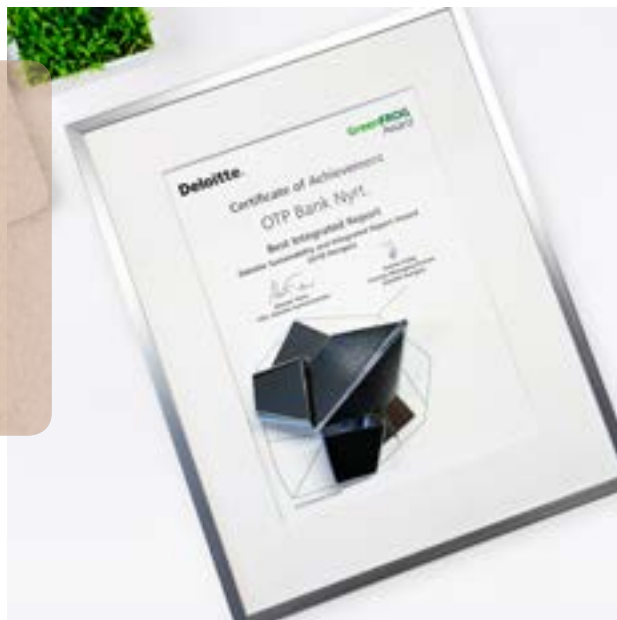
GreenFROG Award

Az OTP Csoport 2017. évről szóló Fenntarthatósági jelentése nyerte el a 18. alkalommal meghirdetésre került Deloitte Zöld Béka Díjat. A díj a kiemelkedő nem pénzügyi jelentéseket ismeri el, a nyerteseket független zsűri választja ki.

GRI 102-46, 102-47

A jelentés tartalmának meghatározása során figyelembe vett szempontok:

1. érintettek érdeklődésére számot tartó információk;
2. OTP Bank vezetői által lényegesnek tartott témák;
3. GRI Szabványnak való megfeleléshez szükséges információk, a tartalmi alapelveknek való megfelelés.



GRI 102-43, 102-44, 102-46, 103-1

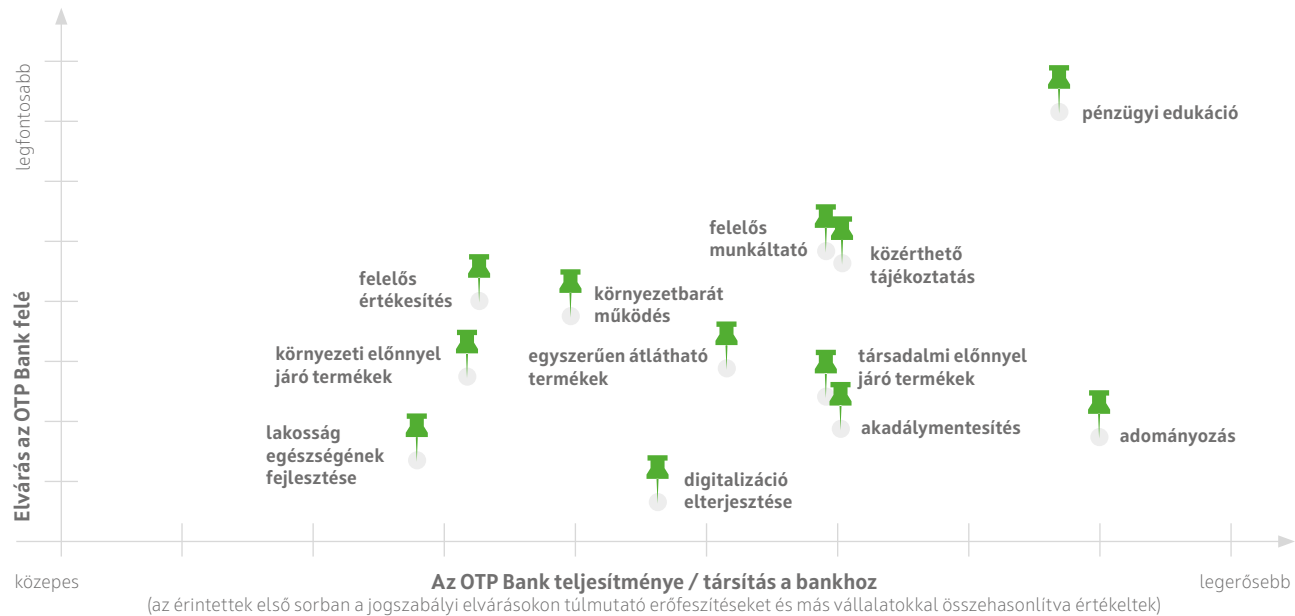
A GRI Standards és további lényeges témák meghatározása érdekében 2014-ben végeztünk vezetői értékelést a lényegességi alapelv szempontjainak megfelelően, amelyet a 2018-as széles körű érintetti kutatások eredménye alapján, a jelentéskészítés során felülvizsgáltunk. A fenntarthatósági összefüggések és hatásaink megértését, illetve becsatornázását szolgálja a fenntarthatósági szakértők bevonása az érintetti kutatásba, továbbá a rendszeres benchmark elemzések, a szektort érintő fejlődési irányok nyomon követése.

2018-ban az érintettek széles körét bevonó kutatásokat végeztünk a fenntarthatósággal, illetve a jelentéstétellel kapcsolatos elvárások, továbbá jelenlegi teljesítményünk megítélését felmérve. A kutatások elsősorban fenntarthatósági stratégiánk² megalapozásához készültek, ugyanakkor a lényeges témák felülvizsgálatához is felhasználtuk az eredményeket.

Elvégzett felmérések:

- mélyinterjú, kvalitatív kutatás, közel 60 fő külső és belső érintett;
- kvantitatív, reprezentatív lakossági kutatás, 1000 fő;
- kvantitatív munkatársi kutatás, 450 fő.

¹ A GRI (Global Reporting Initiative) a nemzetközi szinten leginkább elfogadott és alkalmazott fenntarthatósági jelentéstételi keretrendszer.
² Jelenlegi stratégiánk elnevezése vállalati felelősségvállalási stratégia, megújítása nevének megváltoztatásával is jár.



Az érintetti kutatások megerősítették lényeges témáinkat, azokon nem változtatunk, ugyanakkor kismértékben módosítottuk a jelenítés struktúráját és egyes témákra nagyobb hangsúlyt helyezünk. Prioritásnak tartjuk annak bemutatását, hogy a szolgáltatásnyújtásban, mint főtevékenységben hogyan érvényesül a felelősségvállalás, emellett az érintettjeink és hatásaink szempontjából fontos további területeket ismertetjük külön fejezetekben.

Az OTP Bank Nyrt. számára a GRI Szabvány fenntarthatósági témái közül az alábbiak lényegesek:

- Társadalmi-gazdasági compliance
- Korruptióellenesség
- Gazdasági teljesítmény
- Versenyellenes magatartás megelőzése
- Marketing és címkézés
- Személyes adatok védelme
- Piaci jelenlét
- Diszkriminációmentesség
- Közpolitika
- Közvetett gazdasági hatások
- Képzés és oktatás
- Munkavállalók/vezetőség kapcsolata
- Munkahelyi egészség és biztonság
- Biztonsági gyakorlatok
- Termékportfólió (szektorspecifikus)
- Foglalkoztatás
- Helyi közösség
- Sokféleség és esélyegyenlőség
- Környezetvédelmi jogszabályoknak való megfelelés
- Légnemű kibocsátások
- Energia

A jelentés határa az OTP Csoport, az alábbi kivételekkel:

- Biztonsági gyakorlatok: beszállítói láncra is kiterjesztett értelmezés.
- Közpolitika és közvetett gazdasági hatások: csak az OTP Bank (OTP Magyarország) és az országukban meghatározó súlyú leánybankok.

Adatok

Az adatokat az alábbi körre vonatkozóan mutatjuk be:

- alapvetően

OTP Csoport	OTP Bank
az OTP Csoport egésze	az anyavállalat

- ahol GRI-elvárás az országok szerinti bemutatás:

Bulgária	DSK Bank
Horvátország	OTP banka Hrvatska (Splitksa bankával együtt)
Magyarország	OTP Bank és magyarországi leányvállalatok
Montenegró	CKB Bank
Oroszország	OTP Bank Russia
Románia	OTP Bank Romania
Szerbia	OTP banka Srbija (Vojvodjanska bankával együtt)
Szlovákia	OTP Banka Slovensko
Ukrajna	OTP Bank Ukraine



- pénzügyi adatok:

OTP Csoport	OTP Core
az OTP Csoport egésze	Az OTP Csoport magyarországi alap üzleti tevékenységének eredményét mérő gazdasági egység: OTP Bank Nyrt., OTP Jelzálogbank Zrt., OTP Lakástakarék Zrt., OTP Faktoring Zrt., OTP Pénzügyi Pont Kft., illetve a csoportfinanszírozást végző vállalkozások; 2017-től az OTP Kártyagyártó Kft., az OTP Ingatlanlízing Zrt., az OTP Ingatlanüzemeltető Kft. és a MONICOMP Zrt.

A nem adatjellegű információk, gyakorlatok bemutatásánál jelezzük, hogy azok mely társaságokra vonatkoznak. Kifejezetten hangsúlyt helyezünk a leányvállalatok gyakorlatának bemutatására, ugyanakkor az anyavállalatról szóló írásos információ a leányvállalatokhoz képest enyhén túlsúlyban van: egyrészt stratégiailag kiemelten fontos a magyarországi környezet, másrészt számos fejlesztést először az anyabankban vezetünk be, és ezután terjesztjük ki a leányvállalatokra.

A jelentés a 2018-as tevékenységekre fókuszál, honlapunk bővebben bemutatja felelős működésünk általános információit, hatásait, alapelveinket. A GRI indexben is közlünk – elsősorban technikai jellegű – információkat.

Az OTP Bank Nyrt. tevékenységének átfogó megismerését az éves és negyedéves pénzügyi jelentések is segítik, amelyek a társaság honlapján érhetőek el. Az Éves jelentés a jogszabályi előírásoknak megfelelően tartalmazza a nem pénzügyi kimutatást.

Ügyfeleink a magyarországi fiókokban TV-kijelzőkön és az OTP Böngészőn is megismerhetik a társaság fenntarthatósági tevékenységét.



OTP Csoport

Az OTP Csoport Magyarország és a közép-kelet-európai régió meghatározó pénzügyi szolgáltató csoportja.

Stabilitás | Nyereségesség | Növekedés | Innováció

GRI 201 DMA

Bankcsoportunk 2018 végén közel 18,5 millió ügyfél igényeit szolgálta ki kilenc országban. Meghatározó jelentőségű hitelintézet vagyunk Magyarországon és Montenegróban, illetve a lakossági szegmensben Bulgáriában. Célunk, hogy Közép-Kelet Európa legsikeresebb univerzális bankcsoportja legyünk. Kiemelten fontosnak tartjuk a transzparenciát és a részvényesi érték növelését.

Tevékenységünk

GRI 102-2, GRI 102-6

Az OTP Csoport univerzális pénzügyi szolgáltatásokat nyújt. A bankcsoport zászlóshajója az OTP Bank, amely Magyarországon kínál széles körű pénzügyi szolgáltatásokat. A hazai csoporttagokon keresztül minden felmerülő pénzügyi igényre megoldást nyújtunk – például befektetési alapok forgalmazásával, lakáshitelezéssel, speciális célú megtakarítási lehetőségekkel, vagy autó-finanszírozással.

A külföldi leánybankok szolgáltatási portfóliója különböző, minden esetben a fejlődési potenciálok kihasználására törekszik és reagál a piaci adottságokra.

Bankcsoportunk a lakossági terület mellett a vállalati ügyfelek elsőszámú bankja kíván lenni. Kiemelten kezeljük az agrárvállalatokat, illetve a kis- és középvállalkozói kör igényeinek kiszolgálását.

CEERIUS index

Az OTP Bank 2009 óta folyamatosan tagja a Bécsi Értéktőzsde felelős befektetési indexének (korábban CEERIUS index). Az indexben szereplő vállalatoknak meg kell felelniük a fenntarthatósági értékelés kritériumainak.



MSCI ESG indexek

Az OTP Bank az MSCI³ több ESG (környezet, társadalom, irányítás) indexében is szerepel. Az indexekbe az ESG szempontok szerinti értékelés alapján kerülhetnek be a vállalatok. Bankunk tagja az EM ESG Leaders, az EM ESG Enhanced Focus, EM Low Carbon Lead exQRT exMT RT 10/50, EM IMI ESG Screened, Socially Responsible Index on MSCI ACWI és az ACWI ESG Universal 5% Issuer Cap indexeknek.

Csoport- és társaságirányítás

GRI 102-18

Az OTP Csoport mátrix irányítási gyakorlatot alkalmaz: az irányítás kétszintű, külön érvényesül a tulajdonosi (társasági jogi) és szakmai (operatív) irányítási funkció. Az irányítóttestületeknek és a helyi menedzsmentnek kulcsszerepe van, a leánybankok tevékenységébe az anyabank közvetlenül nem avatkozik be: a kulturális különbségek, helyi sajátosságok miatt ez nem is cél. Ugyanakkor a bankcsoport bővülésével az egységesebb működésre való törekvés erősödik, a közös elvárásokat, jó gyakorlatokat szakterületenként határozzuk meg.

Az OTP Bank évente kiadja a BÉT (Budapesti Értéktőzsde) ajánlásainak megfelelő Felelős Társaságirányítási Jelentését. A BÉT 2018-ban felülvizsgálta és módosította a Felelős Társaságirányítási Ajánlásokat. Az OTP Bank az új ajánlások mindegyikét alkalmazza.

GRI 202 DMA, 405 DMA

Az OTP Bank a vezető testületi tagok jelölésénél, valamint az Igazgatóság az ügyviteli tagok kinevezésénél is elsődlegesnek tekinti a szakmai felkészültséget, a magas szintű humán- és vezetői kompetenciát, a sokrétű tanulmányi háttér, a széles körű üzleti tapasztalat és üzleti megbízhatóság meglétét, ugyanakkor erősen elkötelezett abban is, hogy a vállalati működés kapcsán hatékony intézkedéseket tegyen a sokszínűség biztosítása érdekében, beleértve a nők részvételi arányának fokozatos javítását is.

GRI 102-3, 102-4, 102-6, 201 DMA

100+

leányvállalattal rendelkezünk

4000

OTP ATM van világszerte

9 országban

vagyunk jelen regionálisan

1400

bankfiókot építettünk ki



OTP Csoport

Fiókok száma	1423
Alkalmazottak száma ¹	35 252
Mérlegfőösszeg	14 590 mrd Ft
Piaci kapitalizáció	3 161 mrd Ft
Kifizetett adók összege	163 mrd Ft
Alkalmazottak képzésének költsége	1 441 m Ft
Adományozás összege	2 836 m Ft
Akadálymentes fiókok arány	73 %
Egy munkatársra eső energiafogyasztás	20,0 GJ
Egy munkatársra eső CO ₂ kibocsátás	1,74 t
Összes papír felhasználás	2582 t

Az adatok (auditált, IFRS) 2018.12.31-re, illetve 2018-ra vonatkoznak. A térképen a Bank neve mögött az első akvizíció éve szerepel.

¹ minden esetben az összes aktív foglalkoztatott teljes és részmunkaidősökkel, fő

² Az OTP Core az OTP Csoport magyarországi alap üzleti tevékenységének eredményét mérő gazdasági egység: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring, OTP Pénzügyi Pont, OTP Kártyagyártó, OTP Ingatlanlízing, OTP Ingatlanüzemeltető, a Monicomp és a csoportfinanszírozást végző vállalkozások. Az egyéb magyar leányvállalatok adatait nem tartalmazza.

³ háztartások hitelei: OTP Bank, Merkantil Bank, OTP Lakástakarék, OTP Jelzálogbank aggregált adatai hitelintézeti rendszerben

⁴ a piaci részesedés minden esetben a lakossági hitelek piaci részesedése

OTP Core² (Magyarország)

Fiókok száma	374
Alkalmazottak száma	9851
Mérlegfőösszeg	8 563 mrd Ft
Piaci részesedés ³	29,8%

DSK Csoport (Bulgária)

Fiókok száma	345
Alkalmazottak száma	3862
Mérlegfőösszeg	2 381 mrd Ft
Piaci részesedés	24,2%

OTP Bank Romania (Románia)

Fiókok száma	95
Alkalmazottak száma	1364
Mérlegfőösszeg	772 mrd Ft
Piaci részesedés	3,3%

CKB (Montenegró)

Fiókok száma	28
Alkalmazottak száma	452
Mérlegfőösszeg	225 mrd Ft
Piaci részesedés	14,2%

OTP Bank Russia (Oroszország)

Fiókok száma	134
Alkalmazottak száma	10 386
Mérlegfőösszeg	708 mrd Ft
Piaci részesedés	0,5%

OTP Banka Slovensko (Szlovákia)

Fiókok száma	62
Alkalmazottak száma	686
Mérlegfőösszeg	454 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	2,0%

OTP banka Hrvatska (Horvátország) Spliská-val

Fiókok száma	144
Alkalmazottak száma	2546
Mérlegfőösszeg	1837 mrd Ft
Piaci részesedés	12,9%

OTP banka Srbija (Szerbia) Vojvodjanska-val

Fiókok száma	154
Alkalmazottak száma	2028
Mérlegfőösszeg	590 mrd Ft
Piaci részesedés	6,9%

OTP Bank Ukraine (Ukrajna)

Fiókok száma	87
Alkalmazottak száma	3580
Mérlegfőösszeg	391 mrd Ft
Piaci részesedés	4,7%

GRI 202-2

Helyiek és nők aránya a vállalatcsoport felső vezetésében

2018.12.31.

Vállalat	Igazgatóság		Menedzsment *	
	Helyiek aránya ⁴ (%)	Nők aránya (%)	Helyiek aránya (%)	Nők aránya (%)
OTP Bank	100	0	100	0
CKB	29	0	33	16
DSK Bank	100	67	100	67
OTP Bank Ukraine	33	83	80	40
OTP Bank Romania	60	20	40	20
OTP Bank Russia	11	11	85	0
OTP banka Hrvatska	100	29	83	17
OTP Banka Slovensko	25	0	50	25
OTP banka Srbija	33	8	75	0

* 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.

élénkült az üzleti aktivitás, mérséklődtek a kockázati költségek, emellett a horvát Splitska banka és a szerb Vojvodjanska banka eredményei is teljes egészében konszolidálásra kerültek.

GRI 102-10

• Az OTP Bank az elmúlt időszakban a közép-kelet-európai és a dél-kelet-európai régió legaktívabb konszolidátorává vált. Az év második felében bejelentettük a bulgáriai Société Générale Expressbank, a Société Générale Albánia és a Société Générale Szerbia akvizícióját, amely tranzakciók 2019-ben zárulnak.

• 2018-ban is magas volt a bankcsoport konszolidált elsődleges alapvető tőke-megfelelési mutatója, a Common Equity Tier¹ ráta. Értéke 16,5% volt év végén. Az európai banki stresszteszt eredményei alapján az OTP Bank CET1 mutatója 12,4% lenne a stressz szcenárió esetén, ami 2,5 százalékpontos csökkenés a 2017. végi szinthez képest. A változás mértékét tekintve bankunk a 9. helyen végzett a 48 vizsgált bank közül.

• Ismét érdemben javult a hitelfortfolió minősége, a konszolidált DPD 90+ ráta (90 napon túl késedelmes hitelek aránya) 6,3%-ra mérséklődött (-2,9 százalékpont év/év). A késedelmes hitelekről befektetőinket is folyamatosan, részletesen tájékoztatjuk.

Gazdasági eredmények, információk

• 2018-ban továbbra is támogató makrogazdasági környezet érvényesült a kelet-közép-európai régióban. Az OTP Csoport piacai közül Magyarország érte el a legdinamikusabb gazdasági növekedést.

• Az OTP Csoport éves korrigált adózott eredménye 2018-ban elérte a 325 milliárd Ft-ot, amely a bankcsoport történetének legmagasabb eredménye. A régió kedvező gazdasági teljesítménye miatt tovább



⁴ Az adott ország állampolgára.

⁵ CET1: 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 engedélyezéséhez és fenntartásához az elsődleges alapvető tőke megfelelő szintje elengedhetetlen. Az elvárt minimum szint 4,5%.

GRI 201-1

Létrehozott gazdasági érték⁶

OTP Core	OTP Csoport
379 milliárd Ft	882 milliárd Ft

Felosztott gazdasági érték⁷

	OTP Core	OTP Csoport
Munkatársak ⁸	97 milliárd Ft	210 milliárd Ft
Beszállítók ⁹	70 milliárd Ft	151 milliárd Ft
Részvényesek ¹⁰	61 milliárd Ft	61 milliárd Ft
Adók ¹¹	113 milliárd Ft	163 milliárd Ft
Helyi közösségek ¹²	2,6 milliárd Ft	2,8 milliárd Ft

**163 milliárd Ft
fizetett adó 2018-ban**



GRI 201-4

- 2018-ban a bankcsoport tagjai látvány-csapatsport és előadó-művészeti támogatás kapcsán vettek igénybe adókedvezményt¹³.

⁶ Konszolidált, auditált, IFRS szerinti eredménykimutatás alapján, kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal, korrigált, nem tartalmazza a fizetendő tranzakciós illeték negatív hatását)

⁷ A Létrehozott gazdasági érték és a Felosztott gazdasági érték különbözete a Visszatartott nyereség: OTP Core: 24 milliárd Ft, OTP Csoport: 266 milliárd Ft

⁸ Személyi jellegű ráfordítások - Bérjárulék

⁹ Működési költségek - Személyi jellegű ráfordítások - Értékcsökkenés - Eredményt terhelő adók - Felügyeleti szerveknek fizetett díjak

¹⁰ Osztalék

¹¹ Összes adófizetési kötelezettség (részletesen ld. Melléklet)

¹² Adományozás

¹³ Az adókedvezmény kizárólag látvány-csapatsport és előadó művészeti támogatásra fordítható.

Felelősségvállalásunk

Egy vállalat felelősségvállalását elsősorban az határozza meg, hogy milyen termékeket, illetve szolgáltatást nyújt, és mindezt hogyan teszi.

Alapvetőnek tartjuk:

az élenjáró, innovatív szolgáltatásnyújtást

az ügyfeleink valódi érdekeinek és igényeinek megfelelő kiszolgáltatást (ideértve a kockázatok kezelését is)

az etikus üzleti magatartás elveinek, a jogszabályi elvárásoknak és nemzetközi normáknak való megfelelést



Felelősségvállalási stratégia

Vállalati felelősségvállalási stratégiánk a felelősségvállalás három prioritását definiálja. Stratégiánk megújítása a széles körű megalapozás miatt 2019-re húzódott.



Fenntarthatóságra gyakorolt hatásaink

GRI 103-1, 203 DMA, 203-2

Fenntarthatóságra gyakorolt hatásaink és szerepvállalásunk kapcsán megjelenítjük azokat a Fenntartható Fejlődési Célokat (SDG)¹⁴, amelyek teljesüléséhez hozzájárulunk.

201 DMA

STABILITÁS

Hatás

Bankcsoportunk tagjai a kelet-közép-európai régió több országában is meghatározó gazdasági szereplők, működésükön és eredményeiken keresztül az adott ország gazdasági és pénzügyi rendszerének stabilitásában, az életszínvonal fejlődésében is fontos szerepet töltenek be.

Szerepvállalás

Az OTP Csoport számára a stabilitás az egyik legfontosabb érték, amelynek biztosítására maximálisan törekszik. A biztos hátteret jelzi többek között a hagyományosan magas CET 1, illetve likviditási rátánk is.



201 DMA

HITELEZÉS

Hatás

Betétes ügyfeleink forrásainak felhasználásával, a hitelezés révén vásárlást, fogyasztást, beruházásokat teszünk lehetővé¹⁵. Ezáltal nemcsak ügyfeleinkre, de közvetetten a gazdaság fejlődésére, a lakosság életszínvonalára, a természeti erőforrások felhasználására is hatással vagyunk.

Szerepvállalás

Betéteseink forrásainak védelme, illetve a túlzott eladósodottság megelőzése érdekében a körültekintő hitelezést bírálati rendszerünk biztosítja. A kapcsolódó hatás mértékét termékeinknél mutatjuk be:



hitelezés

lakáshitel

NHP

nagyprojektek környezeti, társadalmi előnnyel

A Csoport nettó hitel/betét mutatója 2018 végén 72% volt.



¹⁴ A 17 cél alkotja ENSZ 2030-ig szóló fenntartható fejlődési programjának alapját, egyetemes érvényű célokat, feladatokat és indikátorokat magában foglaló keretrendszerként.
¹⁵ Az Éves jelentés szegmenseként (lakossági, mikro- és kisvállalkozói, közép- és nagyvállalati, önkormányzati megosztásban) tartalmazza a betéteket és hiteleket.

201 DMA

ADÓFIZETÉS

Hatás

Adófizetésünk révén hozzájárulunk a közösségi szolgáltatások biztosításához, a társadalmi egyenlőtlenségek kezeléséhez, végső soron a gazdasági-társadalmi stabilitáshoz.

Szerepvállalás

Az OTP Csoport 2018-ban is jelentős adófizető volt, az összes adófizetési kötelezettség közel 70%-a az OTP Core-t terhelte.



PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS

Hatás

A pénzügyi szolgáltatások igénybevétele és elérhetősége feltételekhez kötött; bankunk stabilitása és ügyfeleink érdeke is ezt teszi szükségessé. Az esélyegyenlőség és a társadalmi szolidaritás ugyanakkor megkívánja, hogy a banki kiszolgálás akadálymentes legyen és a hátrányos helyzetűek számára is biztosítson alapvető funkciókat.

Szerepvállalás

Elérhetővé tesszük az alapvető pénzügyi szolgáltatásokat a gazdaságilag és társadalmilag hátrányos helyzetűek számára, illetve a fogyatékkal élő emberek számára egyenlő esélyű kiszolgálás biztosítására törekszünk. Magyarországon, Bulgáriában és Montenegróban is bankcsoportunk rendelkezik a legkiterjedtebb fiókhálózattal, így jelenlétünk a hátrányos helyzetű térségekben is a legerősebb. Az alapvető funkciókat biztosító, illetve a 24 év alattiaknak szóló Junior számlacsomagjaink számlavezetési díj nélkül vehetők igénybe. Folyamatosan dolgozunk az akadálymentes kiszolgálás lehetőségeinek fejlesztésén.

➡ **ügyfélkiszolgálás**
akadálymentesítés



PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE



Hatás

A termékek és szolgáltatások megértése alapvető fontosságú ahhoz, hogy azokat ügyfeleink jól tudják használni. A megfelelő pénzügyi ismeretek hiánya ugyanakkor gátja lehet e megértésnek.

Szerepvállalás

Az OTP Csoport elkötelezett a pénzügyi kultúra fejlesztése iránt. Az elmúlt évben számos oktatóvideót készítettünk, megújítottuk kalkulátorainkat annak érdekében, hogy ügyfeleink jobban értsék a pénzügyi szolgáltatásokat és azok működését. Magyarországon az OK Oktatási Központ és az OTP Fáy András Alapítvány által biztosított ingyenes pénzügyi és gazdasági képzések érik el a legtöbb általános és középiskolást; emellett Szlovákiában, illetve Romániában is több ezer diák ismereteit bővítik.

➡ **pénzügyi kultúra**



GRI 202 DMA

FOGLALKOZTATÁS

Hatás

Az OTP Csoport Magyarországon és a régióban is jelentős foglalkoztató közvetlenül és a beszállítói láncban keresztül egyaránt.

Szerepvállalás

Az OTP Csoport elkötelezett a felelős foglalkoztatás iránt, biztosítja munkavállalóinak a teljesítménnyel arányos, méltányos és a tisztességes megélhetéshez elegendő jövedelmet, az esélyegyenlőséget, valamint a munka-magánélet egyensúlyát. Az OTP Bank 337 főt foglalkoztatott Magyarország 52 hátrányos helyzetű járásában¹⁶ 2018-ban.

➡ foglalkoztatás



KÖRNYEZET

Hatás

Működésünk erőforrásigénye hatást gyakorol a környezetre. Emellett a hitelezésünk révén megvalósuló beruházások, működési módok szintén befolyásolják a természeti erőforrások felhasználását.

Szerepvállalás

Célunk, hogy mérsékeljük a saját működésünkől fakadó környezeti terhelést. A hitelezés kapcsán a jogszabályi előírások maximális betartását várjuk el és több konstrukciónk támogatja a környezetkímélő energiafelhasználást.

➡ lakosság és lakóközösségek
nagyprojektek környezeti, társadalmi előnnyel
környezetvédelem



KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS

Hatás

Az OTP Csoport szerves része a társadalomnak, helyi közösségeknek.

Szerepvállalás

Értékeink mentén aktív szerepet vállalunk a helyi közösségek fejlődésében, illetve a nehézséggel szembenézők támogatásában. Az OTP Bank Magyarország egyik legnagyobb adományozója.

➡ közösségi szerepvállalás



¹⁶ Az országban 54 fejlesztendő járás van, amelyekben az ország lakónépességének 15%-a él. (290/2014. (XI. 26.) Korm. rendelet a kedvezményezett járások besorolásáról)



01

Középpontban az ügyfelek

A folyamatos fejlesztések melletti elkötelezettséggel célunk, hogy vezető innovációs szerepet töltsünk be a régióban.

Megújult honlap | Innovációs bankfiók | Videóbank | Akadálymentesítési fejlesztések

Elkötelezettség

A lakosság és a szervezetek egyszerűen hozzáférhető, biztonságos és felelős pénzkezelésének támogatása.

Megközelítés

Ügyfeleink számára kényelmes, elérhető, személyes igényeikhez illeszkedő ügyintézési lehetőségeket biztosítunk; a legmagasabb színvonalú kiszolgálással, amely kiterjed a világos tájékoztatásra és az ügyfeleink pénzügyi érdekeit szem előtt tartó termékajánlásra is.

Tevékenység

- Innovatív lehetőségek bővítése
- Tanácsadói hozzáállás a kiszolgálás során
- Akadálymentesítés
- Széles körű elérhetőség online és személyesen is
- Világos, figyelemfelhívó tájékoztatás
- Felelős marketing és értékesítés

GRI 417 DMA

Az új technológiák újabb és újabb lehetőségeket teremtenek, amelyeket belső működésünkben és az ügyfelek számára közvetlenül is jól érzékelhető kiszolgálásban egyaránt kamatoztatunk.

További alapelveinket, átfogó céljainkat weboldalunkon találja.

2017 vállalásaink

2018 eredményeink

● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg

Innovációs kultúra fejlesztése

Az OTP LAB számos programja sikerrel valósult meg: megnyitottuk innovációs bankfiókunkat, ötletversenyeket bonyolítottunk le, együttműködések alakítottunk ki.

A digitális termékajánlatok és az online csatornák lehetőségeinek fejlesztése

Elérhetővé vált a videobank és ezzel az online számlanyitás, az online igényelhető hitelek köre bővült.

Készpénzmentes bankfiókok kialakítása az OTP Banknál

Két készpénzmentes fiókot nyitottunk Magyarországon.

Az online felületek szövegezésének egyszerűsítése, érthetőbbé tétele az OTP Bankban

A honlapfejlesztés folytatódott, a leglátogatottabb tartalmak átalakultak.

A CKB Go online és mobilszolgáltatások bevezetése

Megtörtént a bevezetés.

Online hiteltermékek bevezetése meglévő ügyfelek számára az OTP Bank Russia-nál

A fejlesztés megvalósítása 2019-re húzódik.

A távoli szakértői rendszer kiterjesztése

Felfüggesztettük ezt a tervet, a rendszer fejlesztésén dolgozunk (pl. digitális aláírás megvalósíthatósága, hívások tervezhetősége).

A fióki ügyintézőkkel való kapcsolat személyesebbé tétele lakáshiteleknel és más termékeknel

Megvalósult e tervünk.

Fióki várakozási idő szinten tartása az OTP Bankban (folyamatos)

Elértük tervünket, az ügyfeleink 84%-ának kiszolgálását megkezdjük 10 percen belül.

A contact centeres hívások 75%-ának 20 mp-en belüli fogadása

Összetett mutatót használunk a 20, 60 és 90 mp-en belül felvett hívásokat súlyozva, az erre vonatkozóan meghatározott 75%-os célértéket nem sikerült teljesítenünk.

1.1. Ügyfélkiszolgálás

Távoli elérést biztosító csatornák

Csoportszinten jelentősen bővült az elektronikus csatornákon keresztül végezhető műveletek köre, így ügyfeleink bármikor, bárhol igénybe vehetik leglényegesebb szolgáltatásainkat.

HONLAP

Folytatódott az OTP Bank honlapjának megújítása, a leglátogatottabb lakossági tartalmak átalakultak 2018 végéig. A módosítással alapvető célunk

- a magas szintű ügyfélművelés biztosítása, korszerű funkciókkal;
- az átláthatóság: egyszerű struktúrával, közérthető megfogalmazással, dedikált szakértő bevonásával;
- teljes körű akadálymentesítés;
- ügyfél-educáció: az ügyfelek ismereteinek bővítése, a pénzügyek és banki szolgáltatások jobb megértése.

A visszajelzések pozitívak, nagymértékben nőtt az oldalakon töltött átlagos idő, és emelkedett a visszahívást kérők aránya.

➡ **Pénzügyi kultúra**

Alapelvünk, hogy egy-egy téma kapcsán átfogó tájékoztatást nyújtunk az érdeklődőknek, megjelenítjük és közvetlen linkekkel elérhetővé tesszük a témához kapcsolódó előírásokat, külső tájékoztató anyagokat, fogyasztóvédelmi lehetőségeket, a hitelek kapcsán többek között az etikus hitelezés alapelveit is.

Orosz leánybankunk ügyfelei új lehetőségként a bank honlapján valós időben láthatják a fiókok leterheltségét, illetve a hét további napjaira várt forgalmat. A honlapon kérdés-válasz szekciót is kialakítottunk a gyakran felmerülő ügyek kapcsán.



ONLINE SZÁMLANYITÁS, VIDEÓBANK

Lehetővé vált az elektronikus, videobankon keresztül történő azonosítás, így lakossági és vállalati ügyfeleink is tudnak a bankfiókok felkeresése nélkül, online számlát nyitni. Megkezdtek az elektronikus értékpapírszámla-nyitás feltételeinek megteremtését.

Az OTP Bank Ukraine-nál is lehetővé vált az elektronikus azonosítás lehetősége, az országban az első között.



ONLINE SZEMÉLYI KÖLCSÖN

Az OTP Bank az online személyi kölcsön igénylést valamennyi netbankkal rendelkező ügyfél¹⁷ számára elérhetővé tette. Jelenleg az igénylések 20%-a érkezik online, de további növekedésre számítunk. A lehetőség a DSK Banknál és az OTP Banka Slovenskonál is elérhetővé vált 2018-ban.



CHAT

Az OTP Bank honlapjának több oldalán, illetve a netbankban is elérhető a chat szolgáltatás, 2018-ban a chat megkeresések száma meghaladta a 220 ezret. Kiterjesztettük az azonosított kiszolgálás lehetőségét.

Az OTP Bank Ukraine is bevezette az online chat lehetőségét a leggyakoribb üzenetküldő alkalmazásokon.



INTERNETBANK, MOBILBANK

Az OTP Bank kapcsolat nélkül is elérhető Simple továbbra is nagy népszerűségnek örvend Magyarországon. Az év végén mintegy 650 ezer felhasználóval rendelkező alkalmazás funkciói közül kiemelkedik a 2017-ben bevezetett mobilfizetés kedveltsége. 2018-tól már vonatjegyet is vásárolhatnak a felhasználók a Simple-ön keresztül, így az elérhető szolgáltatások száma 14-re bővült.



¹⁷

Az új ügyfelek számára a lehetőség jogszabályi előírások miatt egyelőre nem adott.

Az OTP Csoport több tagja is megújította, fejlesztette mobilbanki applikációját:

A DSK Bank bevezette az internetbanki szerződés online megköthetőségét. Emellett bővültek és egyszerűbbé váltak a mobilbank és a netbank funkciói.



Montenegrói leánybankunk megújította internetbankját, és létrehozta a CKB GO-t, amely mobil- és internetbank is. A platform számos, a piacon újdonságot jelentő szolgáltatást kínál pl. személyes pénzügyi menedzser, számla megosztás, pénzügyi célok és vágyak kezelése. A CKB GO biztosítja az akadálymentes kiszolgálást. Várakozásainkat felülmúlva, az ügyfelek 10%-a szerződött az új szolgáltatásra 2018-ban.



Az OTP Bank Ukraine Evolute by OTP néven hozott létre mobilbankot a vállalati ügyfelek részére, és az applikációval az egyéni vállalkozók bankszámlát is nyithatnak online. Emellett új funkciókat vezettünk be az internetbankban és mobilbankban is. A fejlesztéseknek is köszönhető, hogy az év végére már az ügyfelek több mint fele használta applikációnkat.



Az OTP banka Hrvatska megújította lakossági netbankját és teljesen új mobilbanki applikációt fejlesztett.



Orosz leánybankunknál elérhetővé vált a bankkártya csalások elleni biztosítás a netbankon keresztül történő hiteltörlesztéshez kapcsolódóan. A biztosítás az ügyfél valamennyi kártyájára kiterjed OTP bankos kártyája mellett.



Az OTP Banka Slovensko szintén bővítette a netbanki funkciókat a lakossági és vállalati ügyfelek számára is.



OTP LAB

Az OTP Bank innovációs laborjának számos kezdeményezése mérföldkőhöz érkezett 2018-ban.

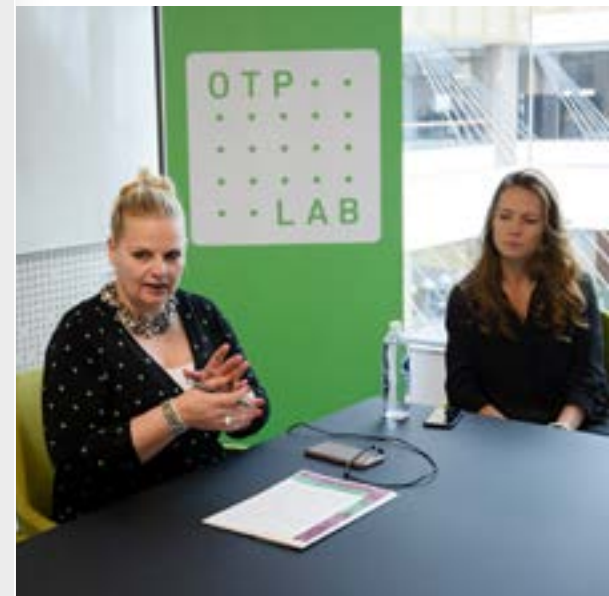
- Lezárult az első startup programunk, amelynek eredményeként a nyolc résztvevő közül kettővel hosszú távú együttműködést kötöttünk. A Family Finances a junior applikációnk fejlesztését támogatja, a Scanye pedig számla digitalizációs funkciót fejleszt az eBIZ részére. Elindítottuk a második startup pályázatot, három hónapos mentorprogrammal a kiválasztott vállalkozások számára.

- Az elmúlt két év során három fordulóban öt témában hirdettünk ötletversenyt kollégáink körében. Munkatársaink a mobilbanki funkciók, a családi bankolás, az adatszolgáltatás, az ügyintézői kezdőképernyő-felület kialakítása, illetve a jövő bankfiókja témák kapcsán pályáztak. A legjobb három ötlet kidolgozását valamennyi témában dedikált mentorok segítették, a győztes ötletek gazdái pedig lehetőséget kaptak, hogy részt vegyenek a megvalósításban.

- Megnyitott innovációs bankfiókunk, melyről bővebben a következő fejezet részben olvashat. ➡ [bankfióki kiszolgálás](#)

- Az innovációs kultúra továbbfejlesztése érdekében saját ötletportál kialakításába kezdtünk, illetve kísérleti jelleggel elindítottuk az innovációs nagykövet programot. A kezdeményezés célja, hogy a fiókhálózatban dolgozó kollégákat már a korai fázisban bevonjuk a fejlesztésekbe, illetve a fejlesztések kiterjesztésének támogatására.

Büszkék vagyunk rá, hogy az OTP LAB irodája döntős lett az Év Irodája 2018 pályázaton. A zsűri kiemelte az iroda nyitott elrendezését és a flexibilis, átalakítható tereket, amelyek célja a kreatív munkavégzés ösztönzése. Az iroda designjában az innováció mint folyamatosság, a hagyomány részeként jelenik meg.



CONTACT CENTER

Az OTP Bank új videó contact centeres szolgáltatása révén az ügyfelek már videóhíváson keresztül is elérhetik munkatársainkat. Emellett teljes körűen megújítottuk a bejövő hívásokkal foglalkozó területet. A tanácsadói szemlélet erősítésének és a minőség-ellenőrzés megújításának az ügyfél-elégedettség növelése volt a célja. Az elvesztett hívásokra vonatkozó 7%-os, valamint a válaszdőre vonatkozó¹⁸ 75%-os összetett célkitűzésünket technikai okok miatt nem sikerült teljesítenünk. Az elvesztett hívások aránya 11% volt, a válaszdőre vonatkozó mutató értéke 71%.

Ukrán leánybankunk hangfelismerő technológiát (IVR) vezetett be, a Lesya nevet viselő robot megérti az ügyfelek kérdéseit és önállóan választ ad a leggyakrabban felmerülő ügyekben. Lesya a telefon mellett chat kérdésekre is tud felelni. A Contact Centerek Össz-Ukrajnai Szövetsége által szervezett konferencián Lesya a „Legjobb ügyfélszolgálati gyakorlatok” egyike lett.



A JÖVŐ BANKJA

Bulgáriai leánybankunk „A jövő bankja” néven indított projektet, amelynek keretében számos kezdeményezést valósított meg a magasabb minőségű kiszolgálás érdekében. Dedikált információs vonalat hoztunk létre a hiteltermékekről való tájékozódáshoz, több folyamatot automatizáltunk, egyes termékek feltételein rugalmasan módosítottunk (pl. a külföldön dolgozó bolgárok igényeihez alakítva).



EDUKÁCIÓ

Megújítottuk az OTP Bank 30 legnagyobb forgalmú fiókjában elhelyezett OTPdirekt Pontokat. Az edukációs pontokon – a netbank mellett – az okostelefon alkalmazások (SmartBank, SmartBróker, Simple) megismerését is segítették kollégáink. 2019-ben további 70 fiókban tervezzük OTPdirekt Pontok telepítését.

A DSK Bank 40 pénzügyi központot alakított ki, ahol a kollégák tableteken mutatják be a banki termékeket és szolgáltatásokat, és megismertetik a netbank és mobilbank használatát. További 138 tablet kihelyezését tervezzük a hálózat más fiókjaiba.



Az OTP Bank Romania ötlépéses edukációs kampányt valósított meg a betéti kártyák használatának ösztönzésére a készpénzfelvétel helyett. A kampányt követően a korábban csak készpénzfelvételre használt bankkártyák több mint 13%-át fizetésre is elkezdték használni.



Ügyfeleink 60%-a használja aktívan a mobilbankot,
a 2018-as 60%-os emelkedés következtében



60%-os növekedés az OTPdirekt szerződések számában a DSK Banknál

650 ezer felhasználó a Simple applikációban

85%-os emelkedés a netbank és mobilbank használók számában az OTP Bank Russiánál



92%-a az átutalásoknak elektronikus csatornán történik az OTP Banka Slovenskonál



¹⁸ A hívásokat prioritizáljuk és hívástípusonként határozzuk meg az elvárt időkeretet a hívás felvételére. A 20, 60 és 90 mp-en belül felvett hívásokat súlyozva határozzuk meg a százalékos értéket.

Bankfióki kiszolgálás

Ügyfeleink preferenciái és az információtechnológia rohamos fejlődése alapjaiban változtatják meg a bankfiók szerepét. A jövő bankfiókjainak kialakításán dolgozunk az új elvárásoknak való megfelelés és a lehetőségek kiaknázása érdekében. A készpénzes tranzakciók hatékonyabban végezhetőek el a digitális csatornákon, ugyanakkor komplex pénzügyi döntésekkor ügyintézőink szakmai hozzáértése, tanácsadói támogatása továbbra is elsősorban a fióki kiszolgálás során tud érvényesülni.

Kilenc országban, mintegy 1400 bankfiókban szolgáljuk ki ügyfeleinket. Több országban kifejezetten kiterjedt fiókhálózatunk van, kényelmessé téve a személyes ügyintézt. 2018-ban nagyjából 70-nel csökkent bankfiókjaink száma elsősorban Horvátországot és Bulgáriát érintve. A fiók bezárásának oka az üzleti racionalizáció, Horvátországban a Splitska banka integrációjának megvalósulása indokolta az ésszerűsítést. Bankfiókjaink felújítása folyamatos, csoportszinten 40 fiók (3%) átalakítására került sor 2018-ban.

Szolgáltatásaink praktikus és kényelmes elérhetőségének biztosításán túl fiókhálózatunknak fontos szerepe van az OTP Bank által képviselt értékek közvetítésében – ennek szellemében dolgozunk az anyabankban egy teljesen új fióki infrastruktúra kialakításán. Egyrészt erősítjük a tanácsadói kiszolgálást és az ehhez szükséges komfortérzetet nyújtó, elkülönített terek létrehozását, másrészt az önállóan végezhető műveletek bővítése érdekében önkiszolgáló állomásokat helyezünk el a fiókokban.

Hallgatói ötletpályázat

A 21. századi bankfiók víziójának kialakításába a győri Széchenyi István Egyetem építészhallgatóit is bevontuk, ötletpályázat keretében. „A bankfiókok a közeljövőben át fognak alakulni, és kíváncsiak voltunk arra, hogy a fiatal építészgeneráció mit gondol erről a változásról. Első ránézésre merésznek tűntek a tervek, de a zsűrizés folyamatában jó néhányval megbarátkoztam, azért is, mert a várható folyamatokat tükrözték: a tanácsadó jelleget, az emberközpontúság erősödését, a digitális, intelligens eszközök hadának megjelenését az ügyféltérben.”

Németh József,
az OTP Bank Észak-dunántúli Régió vezetője



KÉSZPÉNZMENTES FIÓK

Már az új koncepciót tükrözi a Győrben megnyílt első, teljesen készpénz- és papírmentes tanácsadó bankfiók. A készpénzmentesség sokkal szellősebb és barátságosabb elrendezésre adott lehetőséget, a belső teret látványos színek és letisztult formavilág jellemzi. A zavartalan kommunikáció érdekében a helyiségek hanggátló panelekkel vannak felszerelve.

Innovációs bankfiók

2018 végén Budapesten, az Árkád bevásárlóközpontban nyitottuk meg innovációs fiókunkat, melynek célja, hogy kísérletezési, továbbfejlesztési terepet biztosítson fiókhálózati fejlesztéseinknek, illetve dedikált lehetőséget adjon ügyfeleink ötleteinek begyűjtésére. A fiók kialakítása e fiókban is újszerű, teszteljük a tanácsadói környezethez illeszkedő berendezést, megtalálhatóak a legmodernebb eszközök (pl. 2-in-1 notebookok, tabletek). Pultsorok helyett mozgatható bútorok, átalakítható terek fogadják a betérőket. Ügyfeleinket tableten keresztül is tájékoztatjuk fejlesztéseinkről és szintén e tabletek helyettesítik a papíralapú prospektusokat, sorszámot. A fiók készpénzmentes, így pénztár helyett ki- és befizető ATM áll az ügyfelek rendelkezésére.

A fiók természetesen akadálymentes és minden meglévő és új ügyfelünk előtt nyitva áll.

Innovációs fiókunk bekerült az Év irodája 2018 verseny az Év Közösségi Tere kategória döntősei közé. 🏆

VÁRAKOZÁSI IDŐ ÉS ÉRZET

A várakozási idő kérdése a nagy ügyfélforgalom miatt Magyarországon a legfontosabb. 2018-ban kiemelt hangsúlyt helyeztünk a várakozási időre vonatkozó célkitűzéseink teljesítésére, és erőfeszítéseink eredménnyel jártak. Ügyfeleink 84%-át az érkezéstől számított 10 percen belül pulthoz hívtuk, megkezdve kiszolgálásukat.

A bulgáriai DSK Bank fejlesztette sorbanállás-kezelési rendszerét, és az anyabankhoz hasonlóan dedikált ügyfélfogadó munkatársak segítik az ügyfeleket a fióki megérkezéskor.



Ügyfeleink elégedettségét a kellemesebb, hasznosan eltölthető idő is növeli. 2018-ban folytattuk Magyarországon a vízadagolók telepítését, így azok már fiókjaink 60%-ában elérhetőek. Sikeresnek bizonyult a vezetékes vagy vezeték nélküli teleföntöltő eszközök elhelyezése, így 2018-ban valamennyi tanácsadói pulthoz telepítettük ezeket, ami összesen 163 fiókot és mintegy 800 pultot jelent. Mérlegeljük a teleföntöltési lehetőség külföldi kiterjesztését. A várakozás kellemesebb eltöltéséhez járul hozzá a bankcsoport több bankfiókjában elérhető ingyenes wifi¹⁹, valamint a gyereksarkok²⁰.

IDŐPONTFOGLALÁS

A fióki ügyintézés során fontosnak tartjuk az időpontfoglalások arányának növelését, hiszen ez ügyfeleink és munkatársaink számára is tervezhetőbbé teszi a bankolást. Az OTP Bankban bár kismértékben csökkent az időpontra érkező ügyfelek száma, arányuk nőtt, mert a fiókba érkező ügyfelek száma összességében mérséklődött.

Az időpontfoglalás lehetőségét 2017-ben bevezető három leánybankunknál (OTP Bank Russia, CKB, DSK Bank)²¹ alacsony volt az igénybevevők száma. Oroszországban emiatt ideiglenesen felfüggesztettük a szolgáltatást.



ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKATÁRS

Fejlesztettük az ügyfelek fogadását, eligazodását segítő kollégák munkavégzését. Edukációs feladatokkal egészítettük ki feladataikat (például a befizetős ATM-ek használata kapcsán), és segítségnyújtásuk is proaktívabbá vált, amelyet képzésekkel támogattunk. 2018-ban 31 fiókban fogadta az ügyfeleket ügyfélszolgálati munkatárs, számuk bővítése előtt feladatuk további szélesítését tervezzük.

PEPPER

A DSK Bank a kedvező tapasztalatok nyomán egy harmadik Pepper robotot is kihelyezett bankfiókjaiban, ezúttal a várnai Községi Egyetemen. A robot fogadja és üdvözlí az ügyfeleket, illetve képernyőjén keresztül információt nyújt a banki termékekről és szolgáltatásokról. Az ügyfelek fiatal kísérőinek körében Pepper főként szórakoztató tulajdonságai miatt vált kedvelté: tud mesélni, táncolni és alkalomhoz illő ünnepi jókívánságokat adni. A robot fejlesztési tervei között szerepel, hogy megtanuljon bolgárol is és tudjon járni.



ÜGYFÉL-IRRITÁCIÓS PONTOK

2017-ben az OTP Bankban átfogóan felmértük, hogy hol és mikor csorbulhat egy-egy ügyfelünk bankunkkal kapcsolatos elégedettsége: 186 olyan ún. irritációs pontot határoztunk meg, amikor ügyfelünk valamilyen kellemetlenséget tapasztalhat. 2018-tól mérjük a tíz legfontosabb irritációs esemény bekövetkezését, és az érintett ügyfelek kiszolgálására fióki munkatársaink kiemelt figyelmet fordítanak, illetve bankunk nevében elnézést kérnek. Célunk az érintett ügyfelek kezelésének további fejlesztése.

3 humanoid robot a DSK Bankban



VÁLLALKOZÓI KISZOLGÁLÁS

2018-ban az OTP Bankban átfogó felmérést végeztünk a mikro- és kisvállalkozói kiszolgálás fejlődési lehetőségeinek feltárásáról. Az előrelépés egyik fontos pontja a dedikált ügyintézővel történő prémium kiszolgálás biztosítása az ügyfélkör egy részének, az ügyfélközpontúság növelése érdekében. 2019-ben néhány fiókra kiterjedő pilot projekt keretében teszteljük az új kiszolgálási modellt.

ALÁÍRÓPAD

2018 végén az OTP Bank²² közel 1,3 millió lakossági ügyfelének regisztráltuk elektronikusan aláírását. A leggyakrabban kinyomtatott 165 dokumentum aláírása már digitálisan történik, és több mint 6 millió elektronikusan aláírt dokumentum érhető el ügyfeleink részére az OTPdirekt netbankon keresztül. Az aláírópad révén elért papírmegtakarítás közel 21 millió oldal, azaz 105 tonna papír. 2019-ben tervezzük a digitális aláírás vállalkozói ügyfelekre történő kiterjesztését.

Horvát leánybankunk 2018-ban szintén bevezette az elektronikus aláírást, amely a hitelek kivételével valamennyi folyamatra alkalmazható.



¹⁹

Magyarországon, Bulgáriában, Szerbiában, Romániában és Ukrajnában érhető el.

²⁰

Magyarországon 221 (57%) fiókban, Bulgáriában 9 (2%) fiókban, Romániában 35 (35%) fiókban, Szlovákiában 34 (56%) fiókban, Horvátországban 6 (6%) fiókban, Montenegróban 4 (14%) fiókban, Szerbiában 3 fiókban (2%).

²¹

Ukrán és horvát leánybankunknál már korábban elérhető volt.

²²

Ukrajnában 2016 óta elérhető a digitális aláírás.



**800 pultnál
telefontöltési
lehetőség**

TÁVOLI SZAKÉRTŐI ÜGYFÉL-KISZOLGÁLÁSI RENDSZER

A távoli kiszolgálás során ügyfelünket egy külön tárgyalóban, video-telefonos kapcsolaton keresztül szolgálja ki egy contact centeres kolléga, így a kistérségek lakosai is gyakorlott, nagy tapasztalattal bíró kollégák révén részesülnek magas szintű tanácsadásban. 2018-ban az előző évhez hasonlóan több mint 2500 tanácsadást végeztünk távoli kiszolgálással. 2018 fontos eredménye, hogy lényegesen sikerült csökkentenünk az ún. elveszett hívások számát, amikor az ügyfél a hívás időpontjában nem tud szakértővel beszélni. Az eredményes hívások arányának növelése érdekében ösztönöztük az időpontfoglalást, illetve kidolgozás alatt van a szakértők foglaltságát valós időben jelző rendszer létrehozása is. Az értékpapír ügyintézés kapcsán időlegesen volt elérhető a távoli kiszolgálás. A hatékony ügyintézés itt megkívánja, hogy ügyfeleink az e-aláírópadot is használni tudják, így ennek bevezetését követően vizsgáljuk felül az újraindítás lehetőségét.

**2 millió
készpénzbefizetés
ATM-en keresztül
Magyarországon**



**2500 távoli
szakértői tanácsadás**

BEFIZETŐS ATM²³

Tovább bővült a befizetős ATM-ek száma és használata az OTP Csoporton belül. Magyarországon 210-re bővült ezen automatainak száma. A készpénzbefizetések 42%-a ATM-en keresztül történt, ezzel csökkentve a fiókok leterheltségét, mérsékelve munkatársaink túlórájának mértékét és a várakozási időt. Bulgáriában az ilyen ATM-ek száma 99-re, Szlovákiában 7-re nőtt, új lehetőségként Romániában 54, Szerbiában 50, Montenegróban 4 befizetős automatát telepítettünk. Horvátországban az integráció miatt ideiglenesen felfüggesztettük a befizetős ATM-ek használatát, de 2019-ben újraindításukat tervezzük, illetve Szlovákiában is célunk a hálózat bővítése.

KEDVEZŐBB ATM-HASZNÁLAT

Román leánybankunk széles körű lefedettséggel rendelkező, független ATM-hálózattal kötött megállapodást, amelynek eredményeként ezen automatákból is ingyenessé vált a készpénzfelvétel.

Ukrán leánybankunk újabb bankkal kötött partnerséget: az OTP Bank ügyfelei az Ukrán Állami Megtakarítási Bank közel 3000 ATM-jén ingyenesen vehetnek fel készpénzt meghatározott összegig.

**600 befizetős
ATM csoportszinten**



Hátrányos helyzetű térségekben lévő hozzáférési pontok ²⁴	Bankfiók	ATM
OTP Bank – Magyarország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	70 (19%)	174 (9%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	1 (33%)	4 (6,2%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	1 (50%)	7 (12%)
CKB – Montenegró		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	1 (4%)	5 (5%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (- ²⁵)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
OTP Bank Romania – Románia		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	30 (32%)	11 (8%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	1 (33%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
OTP banka Hrvatska – Horvátország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	27 (19%)	50 (10%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	5 (100%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	13 (27%)	0 (-)
OTP Banka Slovensko – Szlovákia		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	52 (84%)	127 (84%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	6 (86%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
OTP banka Srbija – Szerbia		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	26 (17%)	56 (23%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	2 (100%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	2 (25%)
OTP Bank Russia – Oroszország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	12 (9%)	13 (7%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	1 (100%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0(-)
OTP Bank Ukraine – Ukrajna		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	1 (1%)	12 (9%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	2 (100%)	0 (-)
DSK Bank – Bulgária		
n.a. – nincsenek hátrányos helyzetű térségek definiálva		

GRI 413 DMA, FS13

HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TÉRSÉGEK

Az OTP Csoport bankfiókjai több országban is nagyobb elérhetőséget biztosítanak a hátrányos helyzetű térségek lakossága számára, mint a versenytárs bankok. Ezt egyes országokban a fiókhálózat kiterjedtsége (Magyarországon, Bulgáriában és Montenegróban az OTP Csoport rendelkezik a legnagyobb fiókhálózattal), illetve néhány országban a fiókhálózat hátrányosabb helyzetű területen való koncentráltsága (Románia, Szlovákia, Szerbia, Horvátország) okozza.



²⁴ Társadalmi, demográfiai, lakás és életkörülmények, helyi gazdaság és munkaerőpiaci, illetve infrastrukturális és környezeti mutatók által meghatározott kistérségek/járások, amelyeket az adott ország jogszabálya ilyen értelműként meghatároz.

²⁵ Nem volt ilyen, így nem értelmezhető

1.2. Akadálymentes kiszolgálás

Célunk változatlan: egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása a fogyasztóssággal élő személyek számára a speciális igényeikhez igazodó kiszolgálással.

2018-ban az OTP Csoport több bankjánál is fontos fejlesztések valósultak meg az akadálymentesítés terén. Az OTP Bank az akadálymentesítési stratégia alapján megvalósított fejlesztések kivitelezésében több szakmai szervezettel együttműködött. Fejlesztéseink megvalósításában többek között a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségével, az Informatika a Látássérültekért Alapítvánnyal, a Budapesti Műszaki Egyetem Beszédtechnológia és Intelligens Interakciók Laboratóriumával, valamint a Kézenfogva Alapítvánnyal dolgoztunk.

Vak és gyengénlátó ügyfeleinket segítve:

- Az ATM-ek cseréjével több mint 250 készülék szövegfelolvasóval van felszerelve, így fülhallgató csatlakoztatását követően automatikusan beszélő üzemmódra vált. A szoftver a képernyőn megjelenő információkon túl segítséget nyújt az eszköz használatához, a felület kezeléséhez, a billentyűzet és a kiadónyilások megtalálásához is. A szolgáltatás további kiterjesztése az ATM-ek folyamatos cseréjével zajlik.
- Valamennyi bankfióki jegykiadóra fizikai nyomógombot helyeztünk, így látássérült ügyfeleink jelezni tudják érzékenységüket. A nyomógomb elérését tapintósáv, a navigációt Braille felirat segíti.
- Fiókjaink 41%-ában érhető el vakvezető sáv.
- A már átalakult honlapon a tartalmak használatát felolvasó szoftver támogatja.

Hallássérült ügyfeleink számára:

- Országszerte 44 fiókban vehetik igénybe ügyfeleink a KONTAKT Tolmácsszolgálatot. Ennek lényege, hogy a bankfióki ügyintézésbe élő videóhívással csatlakozik be egy jelnyelvi tolmács. A tapasztalatok kedvezőek, a szolgáltatást 2018-ban 1300 alkalommal használták, az igénybe vevő ügyfelek nagyon hasznosnak tartották. 2019-ben további 120 fiókban tervezzük az eszköz telepítését.
- Valamennyi budapesti és megyeszékhelyi nagyobb fiókunkban két-két ügyintéző munkatársunk alapszintű és bankszakmai jelzéssel kiegészített jelnyelvi képzésben részesült.
- A honlapfejlesztés során a videó-tartalmakhoz átiratot készítünk.

Mozgásukban korlátozott ügyfeleinket segíti, hogy:

- egy fiókunk kivételével a fizikai akadálymentesítés valamennyi fiókban megoldott²⁶,
- honlapunk támogatja az egykezes használatot.

Fejlesztéseinket a MasterCard zsűrije „Az év akadálymentes banki innovációja” díjjal ismerte el. 🏆

**1300 alkalommal használták
ügyfeleink a jelnyelvi
tolmácsszolgálatot**

Szemléletformálás a bankfiókban

Budapesti Nagy Lajos király úti bankfiókunk a dr. Török Béla Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézménnyel együttműködve egész éven át tartó programot valósított meg. Hallássérült diákok tíz alkalommal, 8-10 fős csoportokban nyerhettek betekintést a bankfiók működésébe. A nyitás előtti egy órában munkatársaink bemutatták a bankfiók működését (pl. a diákok kipróbálhatták a pénzzárolót, pénzvizsgálót) és azokat az eszközöket, amelyek a speciális kiszolgálási igényű ügyfelek rendelkezésére állnak (pl. indukciós jelerősítő hurok, videótolmács, kommunikációs segédlet, felolvasó program).



A diákok ismereteinek bővítésén túl célunk volt az is, hogy a hallássérültekkel való kapcsolattartást erősítsük mind a zuglói lakosság, mind munkatársaink körében. A program további hozadéka, hogy munkatársaink sokkal magabiztosabban nyújtanak segítséget hallássérült ügyfeleinknek.

A bulgáriai DSK Banknál a fiókok többsége (összesen 69%) akadálymentessé vált 2018-ban a mozgáskorlátozottak számára, illetve a bank kísérleti projektként az anyabankhoz hasonlóan, öt fiókban tolmácsszolgálatot indított a Listen to This Alapítvánnyal együttműködve.

Oroszországban is folytatódott az akadálymentesítés, a fiókok bejáratát taktilis burkolattal szereltük fel, a bankfióki jegykiadón fizikai nyomógombok segítik az ügyfeleket. A mozgáskorlátozottak számára a fiókok 73%-a akadálymentesített.

A montenegrói bank CKB GO internetes és mobilplatformja akadálymentesített, segítve a fogyatékossgal élő ügyfelek jobb kiszolgálását. Az eredményes akadálymentesítést jelzi, hogy a CKB GO bevezetéséhez kapcsolódó egyik első játékot egy vak fiatal nyerte.

Az OTP Bank 2018-ban országosan és munkatársai körében is érzékenyítő kampányt valósított meg, amellyel az esélyegyenlőség fontosságára hívta fel a figyelmet.

➡ **belső kommunikáció**
közösségi szerepvállalás

**Az OTP Bank fiókjainak
99%-a, csoportszinten
a bankfiókok 73%-a
fizikailag
akadálymentesített**



1.3. Az objektív tájékoztatást célzó lépések

GRI 417 DMA

Ügyfeleink objektív, teljes körű, ugyanakkor érthető és lényegre törő tájékoztatására törekszünk – ezért folyamatosan fejlesztjük gyakorlatainkat.

VILÁGOS BESZÉD

Az OTP Bank Tone of Voice (Hangvétel) belső kézikönyve átfogó kereteket nyújt a közérthető, világos kommunikáció megvalósításához, bemutatva, hogy mitől lesz megfelelő és érthető az információ átadása. 2018-tól az új kritériumok alapján, világos beszéd szakértő bevonásával készítjük szövegeinket, amelyek így rövidebbek, áttekinthetőbbek és könnyebben értelmezhetőek. Módosítottuk az ügyfélleveleket és a honlap szövegeket. A levelek tesztelését 2019-ben végezzük és a tapasztalatokat beépítjük az új sablonokba.

TÁJÉKOZTATÁS SZOLGÁLTATÁSAINK KAPCSÁN

A befektetési termékekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi elvárásoknak való megfelelés érdekében:

- A befektetési termékek kapcsán kialakítottunk egy online költségkalkulátort, amely összesíti az adott termékkel kapcsolatban felmerülő összes várható, becsült költséget.
- Lakossági ügyfeleink számára az ún. Kiemelt Információs Dokumentum (KID) minden lényeges információt megjelenít a befektetési csomagtermékekről és biztosítási alapú befektetési termékekről. A KID-ek weboldalunkon, illetve papíralapon fiókhálózatainkban is elérhetőek.
- Megújítottuk tájékoztató anyagainkat.
- 2019 elejétől utólagos költségkimutatást küldünk ügyfeleinknek,



amelyben egy összegben láthatóak a megtakarítási termékekkel/ szolgáltatásokkal kapcsolatos költségek.

Átfogóan fejlesztettük a hátralékos ügyfelekkel folytatott kommunikációt az anyabankban és az OTP Faktoringnál. A módosítás hangsúlyos célja volt, hogy ügyfélközpontúbbá, rugalmasabbá váljon az együttműködés.

- A telefonos egyeztetés során erősítettük a tanácsadói hozzáállást és nagyobb hangsúlyt helyezünk az ügyfelek egyedi problémáinak megértésére. Munkatársaink e készségek fejlesztéséhez előzetes felkészítést kaptak.
- A személyre szabottabb megoldások és a könnyebb érthetőség érdekében újraterveztük a felszólító leveleket.
- Fontos lépés volt a banki honlap hátralékkézelési részének megújítása: az informatív oldalon néhány lépésben, egyszerűen tájékozódhatnak ügyfeleink a lehetséges megoldásokról, elérhetőek a legfontosabb információk, leggyakoribb kérdések.
- A tartós fizetési problémákkal küzdő adósok számára külön folyamat keretében ajánljuk fel a banki adósvédelmi, fizetéskönnyítési lehetőségeket.

Munkatársaink az OTP Faktoringnál is nagy hangsúlyt helyeznek rá, hogy az ügyfelek pénzügyi lehetőségeinek áttekintését követően, a tényleges teherbírást figyelembe véve kínáljanak megoldásokat. 2018-ban közérthető tájékoztató anyagokat készítettünk, amelyben bemutatjuk a követeléskezelés folyamatát, illetve azt, hogy hogyan valósítható meg sikeresen az adósságrendezés. Kiemelt hangsúlyt helyezve a tájékoztatásra újítottuk meg honlapunkat, az ügyfeleket többek között videó és fogalomtár is segíti.

Szerb leányvállalatunk megújította a hitelekhez kapcsolódó tájékoztatókat és hitelkalkulátorát a lakossági és vállalati szegmensben egyaránt. A változás összhangban van a nemzeti banki elvárásokkal és tájékoztatja az ügyfeleket a devizában felvett vagy változó kamatozású hitelek kockázatairól.



Bulgáriai leánybankunk termékismertetőket készített a hiteltermékekhez kapcsolódóan, amelyek hatékonyan segítik az ügyfélszolgálati munkatársak ismereteinek bővítését és munkáját. Emellett a bank ún. high-tech fiókjaiban és a vállalati honlapon hitelkalkulátorok és várható költség-kalkulátorok érhetők el.



1.4. Panaszkezelés fejlesztése

Ügyfeleink elégedettségének növelése érdekében panaszkezelési gyakorlatainkat is folyamatosan fejlesztjük. Panaszkezelésünk csoportszinten azonos elvek szerint működik.

A jogszabályi előírások változásával panaszkezelési gyakorlatunk is módosul. Az OTP Bankban továbbra is az elvárásoknál rövidebb panasz kivizsgálási időt alkalmazunk. A fiókhálózatban és a telefonos ügyintézésben folyamatvezérléssel támogatott panaszkezelést veztünk be a szóbeli panaszok azonnali megoldását segítve.

A panaszkezelési folyamatokat csoportszinten elemeztük, és leányvállalataink akciótervet fogalmaztak meg az egységes elvárások teljesítéséhez. Gyakorlataink fejlesztése érdekében tökéletesítettük képzéseinket, illetve több leánybankunk szakmai támogató anyagokat készített a hibák megelőzése érdekében.

Kiemelkedőek orosz leánybankunk eredményei: a bevezetett fejlesztéseknek köszönhetően lényegesen csökkent a panaszok száma, és a panaszok 85%-át öt munkanapon belül kezelték. A folyamatvezérelt panaszkezelés mellett megújítottuk a képzéseinket, tudástárat hoztunk létre és bővült a panaszkezeléssel foglalkozó munkatársak száma. Emellett kiemelt hangsúllyal kezeltük a kiváltó okok megszüntetését.

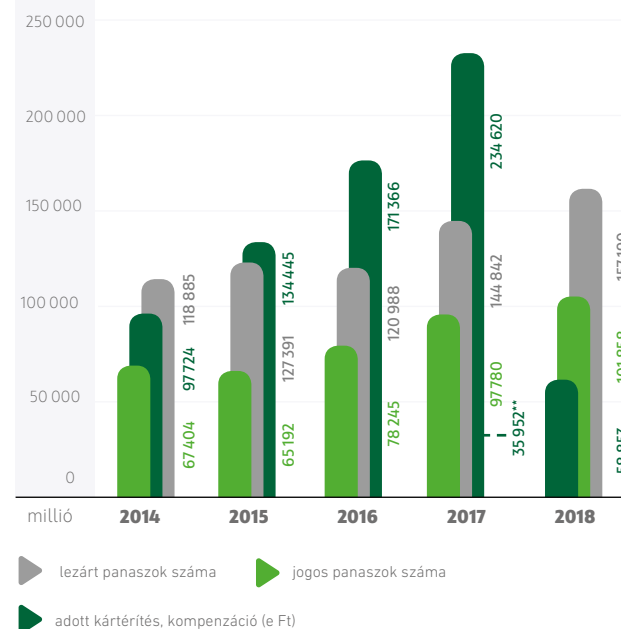
Az OTP Bank Szlovákiában a feltételek és folyamatok módosítását folytattuk (pl. a számlavezetés, hitelek, elektronikus bankolás területén) a panaszok megelőzése érdekében.



GRI 102-48

OTP Bank*

Ügyfélpanaszok



* OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék

** 2018-ban a kártérítés és a kompenzáció nem tartalmazza a visszatérített tranzakció összegét, míg a korábbi években ezt is feltüntettük. Az összehasonlíthatóság érdekében ezt az összeget 2017-re is feltüntettük.

JELLEMZŐ PANASZOK

Az OTP Banknál a termékekhez kapcsolódóan továbbra is az ingatlanhiteket és lakossági bankszámlákat érintően érkezett a legtöbb panasz. A bankkártyákkal kapcsolatban az internetes visszaélésekkel, illetve az ATM-készpénzfelvétellel és -befizetésekkel kapcsolatos panaszok száma volt a legjelentősebb. A bankkártyás tranzakciókkal kapcsolatos panaszok száma a csoport más tagjainál is magas volt. A visszaélések csökkentése érdekében az anyabankban és több leánybanknál is bevezettük az internetes biztonsági kód szolgáltatást.

➡ A banki rendszerek biztonságának fejlődése



Az OTP Bank Romania esetében amiatt nőtt a jogos panaszok száma, mert az érintett hátralékos adósokat a bank nem értesítette 15 nappal előzetesen arról, hogy a központi hitelinformációs rendszer (KHR) negatív listájába adatokat küld. Szektorszinten általánosan ez volt az alkalmazott gyakorlat, de leánybankunk az eljárást megváltoztatta.



Ügyfélpanaszok	Adott kártérítés, kompenzáció (millió Ft)	Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)
OTP Bank*		
2014	98	1 450
2015	134	2 060
2016	171	2 190
2017	235	2 400
2018	59	600
OTP Csoport		
2014	249	2 100
2015	224	2 200
2016	268	2 200
2017	339	3 000
2018**	170	1 100

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

** 2018-ban a kártérítés és kompenzáció összege nem tartalmazza a tranzakciók visszatérített összegét, 2017-re a visszatérített tranzakciók nélküli összeg 36 millió Ft volt.

1.5. Ügyfél-elégedettség mérése

GRI 102-43, 102-44

Az ügyfélközpontú gondolkodás erősebb érvényesülése érdekében általános gyakorlattá vált bankcsoportunkban a visszajelzések kérése. Minden új online és offline felületet, valamint számos egyéb újítást (pl. fióki bűrtesztek, ATM-ek) tesztelünk ügyfeleinkkel és sok esetben munkatársainkkal is.

A fejlesztések tesztelése mellett általános ügyfél-elégedettségi méréseket is végzünk.

TRI*M

Az OTP Bank a lakossági ügyfelek elégedettségének mérésére a 2011-ben bevezetett TRI*M módszertant alkalmazza. A módszertanról bővebben honlapunkon olvashat.

Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje 2018 második felében 76²⁷ pont, amely egy kétéves növekedés eredményeként az elmúlt hét év maximumát is jelenti. Az érték megfelel a közép-európai bankok átlagos értékének, a hazai versenytársak átlagától kismértékben továbbra is elmarad. Az ügyfélmegtartó erő szektorszinten javult 2018-ban. A hét fő szolgáltatási terület közül bankunk a legfontosabb terület, az ATM-hálózat és az internetbank tekintetében érte el a legmagasabb ügyfél-elégedettséget.



SQM

A fióki ügyfélszolgálat (Service Quality Management, SQM) minőségének mérését 2018-tól más módszertannal végezzük²⁸, az ügyfeleket online keressük meg a korábban alkalmazott telefonos hívás helyett. A minőség változatlansága mellett a módszertan módosulása miatt alacsonyabb értéket mértünk, nagyobb szórású, pontosabb eredményt kaptunk. A szolgáltatás minősége 83%, melyen belül az előző évekhez hasonlóan a segítőkészség (88%) és a hozzáértés (86%) kapta a legmagasabb értékeket. Ügyfeleink elégedettsége a várakozási idő (77%) és az ügyintézési idő (79%) kapcsán volt a legalacsonyabb.

IMÁZSKUTATÁSOK

Az országoként eltérő társadalmi berendezkedés, pénzügyi kultúra terén tapasztalható különbözőség eltérő kiszolgálási igényeket vet fel. Ezek feltárása érdekében 2018-ban régiószinten elégedettségi és imázskutatásokat kezdtünk.

Az OTP Bank Russia értékesítési csatornánként és globálisan vizsgálja ügyfelei elégedettségét. A válaszadók a POS (az eladás helyi) csatornát és a keresztértékesítést értékelték a legjobbra, de minden területen 80% feletti volt az elégedettség.



Ukrán leánybankunk a tranzakciók típusa szerint méri az elégedettséget. Az ügyfelek kiemelkedő, 93% feletti értékelést adtak.



STRATÉGIAI CÉLJAINK

Készpénzmentes bankfiók kialakítása Szlovákiában

Mobilalkalmazáson keresztül történő hiteligenyítés lehetőségének kialakítása Magyarországon

Elektronikus aláírás lehetővé tétele vállalkozások számára és a digitális aláírópad bevezetése Horvátországban

Az internetbank fejlesztése Szerbiában

A contact center fejlesztése Horvátországban

Személyes kiszolgálás erősítése a lakossági, mikro- és kisvállalati szegmensben az anyabankban

²⁸ A mérésben minden fiók részt vesz, féléves vagy negyedéves gyakorisággal. A kérdőívek darabszámát az előző időszakban történt ügyletek gyakorisága határozza meg.



02

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Meggyőződésünk, hogy a pénzügyi kultúra fejlesztése a régió fejlődésének egyik fontos feltétele.

Új OK Oktatási Központ | Tudásbank videók | Nyugdíj mentor

Elkötelezettség

A lakosság rendelkezzen a tudatos és felelős pénzkezeléshez megfelelő ismerettel.

Megközelítés

Kiemelt szerepet tulajdonítunk a fiatalok pénzügyi edukációjának, emellett ügyfeleinken túlmutató kezdeményezésekkel segítjük a felnőtt lakosság ismereteinek bővítését.

Tevékenység

- Ingyenes, egyedülálló pénzügyi és gazdálkodási ismereteket adó képzés a régió több országában az OK Oktatási Központok révén
- Együttműködés más szervezetekkel a pénzügyi kultúra fejlesztése terén
- Banki termékeket, összefüggéseket bemutató videók
- Felelős pénzügyeket ösztönző marketingkampányok

GRI 203, 413 DMA

A sokszínűség az élet minden területén megmutatkozik azokban az országokban, amelyekben az OTP Csoport működik, így más-más attitűd, szokások jellemzik a pénzügyek kezelését is. A lakosság pénzügyi ismeretei és tudatossága ugyanakkor mindenhol fejlesztésre szorul.

A pénzügyi kultúra fejlesztésével kapcsolatos állandó programjainkat és gyakorlatainkat honlapunkon találja.

2017 vállalásaink

2018 eredményeink

● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg

Az OK Oktatási Központ hatásának és ismertségének további növelése (folyamatos)

A köznevelési szektorban szinte minden szereplő ismeri a központot. Az alapítvány projektjei megjelennek a számlaleveleken és a bankautomata bizonylatokon.

OK Oktatási Központ létrehozása a szlovákiai Nagyszombaton

A központ létrejött.

Pénzügyi ismereteket közvetítő digitális megoldások megvalósítása a Digitális Ötletpályázat eredményeként

A pályázatot megvalósítottuk.

Pénzügyi Ninja Akadémia - játékos feladatgyűjtemény elkészítése iskolai használatra

Kidolgoztuk a tréninget.

A felnőtt lakosság pénzügyi tudatosságát fejlesztő televíziós miniprogramok megvalósítása

Megvalósult a TV2 és annak országos sugárzású csatornáin Bank Percek néven.

OTP Öngondoskodási Index Éljünk a mának vagy gondoskodjunk a jövőről?

2018-ban tizenkettedik alkalommal publikáltuk az OTP Öngondoskodási Indexet, amellyel évente mérjük a magyar társadalom állapotát és fejlődését az öngondoskodás terén. Az összehasonlíthatóság érdekében a kutatás módszertana azonos, a vizsgálatot pénzügyi (pl. pénzügyi tervezés, megtakarítási formákkal való rendelkezés) és nem pénzügyi elemek (pl. környezetvédelmi szemlélet, egészségmegőrzés) alkotják. Az egyszerű kérdések ez évben a család és az öngondoskodás kapcsolatára vonatkoztak. Az öngondoskodási index értéke az előző év csökkenése után ismét alacsonyabb lett, 35 ponton állt a 100-as skálán. A tendenciák nagymértékben hasonlítanak az egy évvel korábbiakra.

Az iskolázottabb réteg öngondoskodási indikátora magasabb az alacsonyabb iskolázottságúakéhoz képest, bár idén a magasabb végzettségűek indexe nagyobb mértékben csökkent. A vagyontár-



gyak mennyiségétől 2018-ban viszonylag függetlenül változott az index, így a vagyonosabb rétegek indexe továbbra is magasabb. Pozitívum, hogy a szülők felismerik a pénzügyi tudatosság jelentőségét és igyekeznek ezt a tudást átadni gyermekeiknek is.

Csökkenett a pénzpiaci megtakarítással rendelkezők aránya, egyedül a lekötött bankbetét növekedett érezhető mértékben, és még többen (41%) tartják otthon megtakarításaikat.

2018-ban ismét nőtt azok száma, akik szerint az állami mellett tanácsos igénybe venni a magánegészségügyi szolgáltatásokat is. A nyugdíjjal kapcsolatban az előző évhez hasonló kép bontakozik ki: tovább emelkedett azoknak az aránya, akik az államtól várják a tisztességes időskor biztosítását, és nem számítanak más jövedelemre annak ellenére, hogy a nyugdíj összegét nem tartják elegendőnek. A megkérdezettek közel 2/3-a pénzügyileg kiszámíthatatlannak tartja a jövőjét és közel fele nem képes félretenni. Az elmúlt évhez képest a kiszámíthatóság megítélése lényegesen javult.

Az Öngondoskodási Index eredményeit Kovács Antal vezérigazgató-helyettes mutatta be a Világaggasztáság által szervezett Öngondoskodási Konferencián. 🏆

2.1. Pénzügyi ismeretek fejlesztése a banki szolgáltatások kapcsán

Az elmúlt évben számos témát felölelve készítettünk általános pénzügyi ismereteket adó videókat, tervezőket. Ezek nagy része a teljes lakosság számára elérhető, bár főként saját felületeinken található.

GRI 417 DMA

TUDÁSBANK

2017-ben indítottuk Tudásbank videósorozatunkat, amelynek kezdeti három epizódja 2018-ban 22 új videóval bővült. A videókat animációs formában készítettük, 2-3 percben bemutatva egy-egy téma legfontosabb jellemzőit, gyakorlati példákkal, tanácsokkal együtt. A videók a hitel, hitelkártya, lakáshitel, megtakarítás, bankkapcsolat témákat ölelik fel. 2018 végéig 324 ezren nézték meg a kisfilmeket, a legnépszerűbbek a megtakarítást bemutató videók voltak. A videók elkészítése 2019-ben tovább folytatódik, további két megtakarítással kapcsolatos kisfilmet tervezünk.

A fiókok digitális kivetítőin futnak edukációs tartalmak a DSK Bankban.



HITELKÁRTYA-KAMPÁNY

A termékekre vonatkozó ismeretek a hitelkártya esetében a leginkább hiányosak²⁹. Bankunk a GVH (Gazdasági Versenyhivatal) előtt kötelezettséget vállalt arra, hogy televíziós és online oktatási kampányt valósít meg a hitelkártya használatáról. A TV-kampányban két videót tettünk közzé négy héten keresztül és megjelenítettük a linket az edukációs honlaphoz: www hitelkartyainfo.hu. A kisvideók youtube-on is elérhetőek, illetve online hirdetésekkel is népszerűsítettük őket.

BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Az OTP Bank személyi kölcsön kampánya az oktatást helyezte a középpontba, és a gyermekek oktatása mellett a felnőttképzés is szerepet kapott. Célunk volt, hogy a hitel visszafizetésében segítséget nyújtó felhasználási formát mutassunk be, orientálva a lakosság gondolkodását.



Nyugdíj Mentor Program

Az OTP Nyugdíjpénztár 2016 óta rendhagyó kampányokkal hívja fel a figyelmet az öngondoskodás fontosságára. „Régebbi kampányaink materiális szemléletet tükröztek, ezzel szemben az új kommunikációval az érzelmekre kívánunk hatni annak bemutatásával, hogy mit veszíthetünk egy anyagilag nem gondtalan idősorral. A szemléletváltáshoz az Öngondoskodási Index eredményei adták az inspirációt. Célunk volt a nyugdíjpénztárhoz csatlakozó tagok korának megfiatalítása; a kampányt követően az átlag belépő kor 40 évről 38-ra csökkent.

2018-as kampányunk középpontjában a Nyugdíj Mentor Program állt, négy olyan mentort bemutatva, akik döntéseikkel, nyugdíjas életükkel, szenvedélyükkel valódi példaképek lehetnek a mai fiatalok számára. A mentorokhoz négy fiatal csatlakozott, akik egy hónapig részt vehetettek az „álmogydíjas” életben, emellett pedig egy-egy vágyott szakma fortélyait is megismerhették. A programot bemutató kisfilmek mellett egy teljes félév kommunikációját annak szenteltük, hogy ezt a generációt megszólítsuk. Büszkék vagyunk rá, hogy a piacon elsőként szólítottuk meg sikeresen a huszoneveseket.” – Horpácsi Krisztina, az OTP Nyugdíjpénztár ügyfélkapcsolati és szolgáltatási főosztályvezetője.

A Nyugdíj Mentor Program elnyerte Az Év legjobb marketingkommunikációs kampányát az Eventia IPRA Golden World Awardon, amely Kelet-Európa legnagyobb PR-es megmérettetése.

A MUNKA NEM VÁRHA

Az OTP Egészségpénztár is formabontó kampányt valósított meg. „A munka nem várhat” reklámfilm-sorozat az állami egészségügyi intézményekben tapasztalható hosszú és kiszámíthatatlan várakozási idő, valamint a munka összeegyeztetésének kihívásaira helyezte a hangsúlyt, ezzel ösztönözve az öngondoskodást. Berendeztük Magyarország első VR váróját, melynek segítségével a várakozók számára egy virtuális utazással segítettünk eltölteni az időt, amíg sorra kerülnek. A kampány 2018-ban két Prizma díjat  nyert, felkerült a SABRE Awards döntősei közé, megkapta az International Business Awards arany Stewie Awards fokozatát és a European Excellence Awards díjazottja lett.

PÉNZÜGYI TERVEZŐ

Az OTP Bank honlapján elérhető komplex Pénzügyi Tervező néhány alapadat és a pénzügyi célok megadásával az egész életcikluson átívelő, időtávokra lebontva szemlélteti az érdeklődő pénzügyi helyzetét. A tabletekhez és okostelefonokhoz hasonló navigáció alternatívák számolására is lehetőséget nyújt. Az ajánlott portfólió előnyeit könnyen áttekinthetően jelenítjük meg. Ügyfeleink a netbankba belépve személyre szabott termékajánlatot is kaphatnak. A Pénzügyi Tervező egységes felületen érhető el ügyfeleink és fiókhálózati munkatársaink számára, így ügyintézőink hatékonyan tudják segíteni a fiókot felkereső ügyfeleinket.

A DSK Bank is kialakított előzetes költségkalkulátorokat, amelyek segítenek a termékek és a kapcsolódó kiadások megismerésében, a jobb döntések meghozatalában.



A CKB GO internet- és mobilbankjában személyes pénzügyi menedzser, kívánság- és céltervező van.



TUDATOSABB ÜGYFELEK

Magyarországra vonatkozó piackutatásunk eredménye alapján a lakáshitelezés kapcsán fejlődik ügyfeleink pénzügyi tudása, és egyre fontosabbá válik az online tájékozódás a hitelfelvétel kezdeti szakaszában. Ügyfeleink több mint fele kér előzetes ajánlatot több banktól is a hitelkérelem benyújtása, a finanszírozó bank kiválasztása előtt. A független banki összehasonlító oldalak is szerepet játszanak a tudatosításban, szerepük – a kutatás alapján – még nem tekinthető meghatározónak, de érzékelhetően növekszik.



2.2. OTP Fáy András Alapítvány

GRI 417 DMA

Az OTP Fáy András Alapítvány kulcsszerepet tölt be a diákok pénzügyi kultúrájának fejlesztésében. Folyamatosan bővítjük tevékenységünket annak érdekében, hogy minél többekhez elérjenek a pénzügyi, gazdálkodási ismeretek. A magyar oktatás (köznevelés és felsőoktatás) támogatásáért az Alapítvány Kármán Tódor-díjat  kapott az Emberi Erőforrások Minisztériumától. Emellett fontos elismerés, hogy hazai és külföldi szakemberek is nemzetközi innovátor-ként tekintenek ránk.

Az alapítvány működteti az OK Oktatási Központot, amely a középiskolások és az általános iskolások (Sulibank) számára nyújt pénzügyi és gazdasági képzéseket, illetve karrierprogramokat (Karriersuli, Karrieriskola) Magyarországon, valamint testvéralapítványai révén Romániában és Szlovákiában.

KÉPZÉSEK

Az OK Oktatási Központ budapesti és nyíregyházi intézménye több mint 15 ezer diákot fogad évente, emellett oktatási és egyéb eseményeken további több tízezer érdeklődőt ér el Magyarországon. Az OK Oktatási Központhoz hasonló – vagy ezt akár csak megközelítő – jelentőségű pénzügyi edukációs intézmény nincs más a régióban.

A saját fejlesztésű, évfolyamokra lebontott, innovatív oktatási technikával és módszertannal megvalósított, díjmentes képzéseink kiváló Kokoa minősítéssel is rendelkeznek. 2018-ban ezt a nemzetközi minősítést az OK Moneytainment Box komplex oktatási eszközünk is elnyerte, amely a 6-12 éves korosztály tanárok által támogatott ismeretszerzését segíti. „Pénzügyi Ninja Akadémia” néven kétórás élménytréninget dolgoztunk ki általános iskolások számára. A képzés a korosztály igényeinek megfelelően sok mozgásos feladatból áll. Emellett „Képzők képzése” anyagot is készítünk.

Folytattuk tudományos programjainkat, a Tudásfeltöltés internetes felületen tudományos tartalmakat gyűjtünk össze és jelenítünk meg, ezzel is közelebb vittük a fiatalokhoz a számukra sokszor idegennek tűnő témákat.

Folytatódott négy féléves tanár-továbbképzési programunk az ELTÉ-vel, és megkezdtük a képzés tartalmi megújítását. A módosításokhoz a már végzett hallgatók visszajelzéseit is elemeztük, figyelembe vettük. Szintén folytatódott a Fáy Siker Tábor, illetve az Élményhét mindkét helyszínünkön.

Saját helyszínként és programmal vettünk részt a Kutatók Éjszakáján, illetve szerepet vállaltunk a „Mátyás Király kamerája” videó pályázatban a Magyar Tudományos Akadémia Bölcsészettudományi Kutatóközpontja, valamint az Oktatási Jogok Biztosának Hivatalával.

413 DMA, GRI 203-2 EREDMÉNYEK SZÁMOKBAN – 2018

16 000 diák oktatása 1300 tréningcsoportban, 170 intézményből

15 000 diák részvétele további edukációs programjainkon

5500 fő oktatása – 4700 gyermek, 800 felnőtt
Romániában, 476 tréning keretében

9 tréner

3600 diák oktatása Szlovákiában, 281 tréning keretében

5 tréner

ROMÁNIAI OK OKTATÁSI KÖZPONT

Tovább bővítettük, színesítettük programjainkat a romániai OK Oktatási Központban 2018 során. A központ modern terekkel, eszközökkel felszerelt, inspiráló épülete egyértelmű pozitívumokkal jár az itt képzésben részesülő több ezer diák számára, ugyanakkor az utazó tanárok szerepe is megkérdőjelezhetetlen. Az OK Oktatási Központ kiemelt hangsúlyt helyez az elérhetőségre, így a hátrányos helyzetű, illetve vidéki iskolák diákjaira. Ők jellemzően saját iskolájukban vesznek részt a képzésben, így 2018-ban összesen 35 városba látogattak el munkatársaink. Több hátrányos helyzetű vagy fogyatékkal élő gyermekeket segítő intézménnyel is együttműködünk, oktatást biztosítva a gyermekek, illetve a tanárok számára.

A központ egyéves fennállásának évfordulója alkalmából prezentáltuk a romániai lakosság pénzügyi viselkedését bemutató tanulmányt, és ekkor indítottuk útjára az OTP Financial Fitness programot. A kezdeményezés az OTP Csoport munkavállalói, ügyfelei és e körön kívül eső tanárok, tanfelügyelők, újságírók, civil szervezetek alkalmazottai, vállalkozók számára biztosít képzést. 2018-ban összesen 13 tréninget valósítottunk meg országszerte.

Az OK Oktatási Központ épülete a képzések mellett számos eseménynek ad otthont, pl. művészeti kiállításoknak, fiatal vállalkozóknak díjmentes képzési és konferencia termek biztosításával, civil szervezeteknek, vagy más társadalmi hatással bíró szerveződéseknek. 2018 során a képzések és az egyéb rendezvények kapcsán a központ előnyeiből mintegy 20 ezren részesültek, az események száma meghaladta az ezret.

SZLOVÁKIAI OK OKTATÁSI KÖZPONT

Nagyszombaton részben európai uniós támogatásból jött létre az OK Oktatási Központ. Az átadással jelentősen nőtt a kapacitásunk, a központ évente 5000 diák fogadására alkalmas, kettőről ötre nőtt tréne-

reink száma, akiket a magyarországi kollégákkal együttműködésben készítettünk fel. Az ország távolabbi pontjairól ingyenes buszjáratokkal utazhatnak a gyerekek az intézménybe; emellett a trénerek külső helyszíneken is tartanak képzéseket. 2018-ban mintegy 400 hátrányos helyzetű, vagy gyermekotthonban lakó tanuló, illetve fogyatékkal élő diák vett részt a képzésben. Az OK Oktatási Központ felnőtt és pedagógusoktatást is nyújt.

OK ROADSHOW

2018-ban két régióban – Északkelet-Magyarországon és Délnyugat-Magyarországon – is megvalósítottuk a helyi igényekhez igazított ismeretterjesztő OK Roadshow programunkat. A rendezvényeken összesen 40 alkalommal, több mint 90 általános iskola vett részt. A részt vevő iskolák ezt követően régióként egy ötalkalmas vetélkedősorozaton mérték össze tudásukat, iskolánként 3-3 diákkal. Emellett 5 városban Családi napot is rendeztünk, a pénzügyi edukáció mellett a szórakoztató programoknak is teret adva. Hárommillió forint összdíjazású Családi pályázatot hirdettünk valós vagy kitalált pénzügyi, gazdasági, gazdálkodási történetek gyűjtésére. A roadshow-t az Emberi Erőforrások Minisztériuma is támogatta, elismerve a pénzügyi tudatosság megkerülhetetlen fontosságát és alapítványunk szerepét e téren.

DIGITÁLIS ÖTLETPÁLYÁZAT

Az OTP Fáy András Alapítvány és az Emberi Erőforrások Minisztériuma nagyszabású, 38 millió Ft összdíjazású ötletpályázatot írt ki 2017 végén a legjobb pénzügyi, gazdasági, gazdálkodási ismereteket közvetítő digitális megoldások felkutatására. A cél a 12-22 éves korosztály pénzügyi tudatosságának és a sikeres életre való felkészülés támogatása. A több mint 400 pályázatból 25 csapat kapott meghívást a döntőre. Ez a 25 csapat mentorprogramban tökéletesíthette ötleteit. A pályázatok ötleteiből inspirálódtunk, megoldási lehetőségeket merítettünk, és részben felhasználásukkal valósul meg a Digitális Szi-

mulációs Program 2019-ben. Az eredeti díjak mellett további 6 millió forinttal ismertük el a sok jó ötletet.

MINTAISKOLA

2018-ban három iskolával folytattuk a Mintaiskola programot. Mindhárom iskola valamennyi diákja részt vett az OK Oktatási Központ képzésén, emellett az Eötvös József Gimnáziumban modern eszközparkkal felszerelt Fáy András tantermet alakítottunk ki. A budapesti OK Oktatási Központ, 2019-es átépítése idejére az egyik mintaiskola, a BGSZC Budai Középiskolában fog működni.

400 pályázat az OK Oktatási Központ Digitális Ötletpályázatán



25 000 diák oktatása a 3 db OK Oktatási Központban

49 önkéntes munkatársunk tartott előadásokat Pénz7 keretében



2.3. A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó programok, további programok

GRI 417 DMA

Több együttműködés résztvevőjeként, illetve további önálló programmal segítjük a pénzügyi ismeretek bővítését.

Az OTP Bank aktív résztvevője a Pénz7 programnak, amit 2018-ban már ötödik alkalommal rendeztek meg. Az ez alkalomból tartott ünnepségen bankunk ismét megkapta a Pénzügyi Kultúra nagykövete díjat.  A program középpontjában idén az „Okosan a befektetésekről”, valamint a „Problémafelismerés és üzleti ötlet” kérdések álltak. 2018-ban 49 önkéntes munkatársunk tartott tanórát iskolákban, három különböző korosztály számára, meghatározott feladatok és keretek szerint, de saját tapasztalatukkal, életszerűen átadva az ismereteket³⁰.



2018-ban kiemelt figyelmet fordítottunk az öngondoskodásra a saját kommunikációban. A „Hónap száma” program keretében minden hónapban feldolgoztunk egy adatot az előző évi Öngondoskodási Indexből. A gyermekekről való gondoskodás üzenetéhez kapcsolódóan a blikk.hu felületein három influencer mesélt saját gyermekkoráról és arról, ők hogyan gondoskodnak gyermekeik jövőjéről. A videókat több mint 310 ezren tekintették meg.

Ötmillió forintos támogatásunkkal jött létre a Miskolci Egyetem „Fintelligence” Pénzügyi Oktatási Centruma. A modern kiállító- és előadóterem segít élményszerűbbé tenni a pénzügyi ismeretek átadását a fiataloknak. A központ mindenki előtt, így az általános és középiskolák, sőt az időskorúak előtt is nyitva áll.

2018-ban a DSK Bank önálló pénzügyi edukációs programot fejlesztett, létrehozta a középiskolásoknak szóló Nemzeti Pénzügyi Játékot. A játék fő célja, hogy motiválja a diákokat és családjukat a pénzügyi ismeretek megszerzésére. A verseny első fordulója 2019 elején lesz, és a nyertesek pénzbeli ösztöndíjat kapnak.



A Takarékosági Világnapon hagyományosan a bank szinte valamennyi fiókja fogadott gyermekeket, és felhívta figyelmüket a megtakarítások, illetve a felelős pénzkezelés fontosságára.



Az OTP Bank Romania a női vállalkozók, üzletasszonyok, illetve vállalkozó anyák pénzügyi tevékenységeit, bankolási szokásait feltáró kutatást támogatott az Erdélyi régiókban. Emellett hagyományosan támogattuk a Pénzidomár pénzügyi és gazdasági vetélkedőt, amelyet a Sapientia Egyetem szervez.



STRATÉGIAI CÉLJAINK

Digitális Szimulációs Program

Felnőttképzés az OK Oktatási Központban

Az első Nemzeti Pénzügyi Játék megrendezése Bulgáriában



03

Szakértő pénzügyi gondoskodás

Az OTP Csoport univerzális bankcsoport, amely valamennyi ügyfélszegmens pénzügyi igényeinek kiszolgálására törekszik.

Minősített Fogasztóbarát Hitelek | MFB Pontok | Támogatás faktoring | Naperőművek finanszírozása

Elkötelezettség

A társadalom és gazdaság hosszú távon fenntartható fejlődésének támogatása.

Megközelítés

Termékeink etikus módon segítik a pénzügyi célok megvalósítását, az alapvető igényekhez való hozzáférést, illetve a megtakarítások biztonságos elhelyezését, gyarapodását.

Tevékenység

- Aktív szerepvállalás az állami és nemzetközi programokban a társadalmi célok elérése, illetve a lakhatás elősegítése érdekében
- A kis- és középvállalkozások pénzügyi igényeinek magas minőségű kiszolgálása
- Kiemelt figyelem az agrárágazat pénzügyi igényeinek teljesítése kapcsán
- A környezet védelmét elősegítő termékek bővülő elérhetősége

Az OTP Csoport univerzális bankcsoport, amely valamennyi ügyfélszegmens pénzügyi igényeinek kiszolgálására törekszik. Mindenkor az etikus és fair termékfejlesztés alapelvei szerint eljárva. A lakossági szolgáltatások kapcsán kiemelt figyelmet fordítunk a fiataloknak nyújtott termékekre, valamint az öngondoskodás népszerűsítésére. A vállalati szegmensben több tagvállalatunk fókuszában is az agrárvállalatok és a kis- és középvállalatok állnak.

Jelen fejezetben az új vagy megújított társadalmi, illetve környezeti előnnyel bíró termékeket mutatjuk be; a korábban bevezetett termékeinket honlapunkon ismerheti meg.

2017 vállalásaink

Az EU és a Környezetvédelmi és Energiahatékonysági Alap támogatásával külön konstrukció létrehozása a hibrid és elektromos autók hitelezésére, illetve az energiahatékonyságot célzó beruházásokra a lakáshitelek vonatkozásában az OTP banka Hrvatskánál

Az őstermelői kör finanszírozhatóságát segítő hitelminősítési rendszer kialakítása

Energetikai és kkv fejlesztési finanszírozási lehetőségek biztosítása együttműködések keretében

Az agrárszektor kiszolgálásának fejlesztése Horvátországban, Oroszországban

20%-ot meghaladó piaci részesedés az agrárhitelezésben Magyarországon (2020)

2018 eredményeink

● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg

Az elektromos autók hitelezésére kialakított konstrukció megvalósult, a projekt további részei csúsznak.

Szabályozásra kerültek az őstermelői finanszírozási többlet lehetőségek.

A bulgáriai és a montenegrói kezdeményezés megvalósult.

A szerb program megvalósítása csúszik.

Horvátországban önálló üzletágot hoztunk létre, előrelépett az orosz agrárprojekt.

A piaci részesedés év végén megközelítette a 17%-ot.



3.1. Lakosság és lakóközösségek

Az OTP Csoport tagjai számos olyan terméket kínálnak, amelyek egy-egy érzékeny célcsoport, vagy a hosszú távon biztonságot adó pénzügyi gazdálkodás megvalósítását segítik.

ÉRZÉKENY CÉLCSOPORTOK

- A gyermekek és fiatalok számára bankcsoportunk legtöbb tagja korosztályonként differenciált szolgáltatást nyújtó, kedvezményes számlát kínál.
- A hátrányos helyzetű, alacsony jövedelmű lakossági ügyfelek részére az EU tagországaiban működő bankjaink biztosítják az alap-számlát, emellett vannak minimum csomagjaink a szolgáltatások szűkebb körét igénylő ügyfeleink részére.
- A nyugdíjasok, időskorúak számára is több tagvállalatunk kínál kedvezményes termékeket, amelyek köre 2018-ban tovább bővült.

Az OTP Bank Russia kedvezményes termékeket fejlesztett ki e szegmensnek, speciális megtakarítási számlát és betéti számlát kínálva, illetve a nyugdíjas kártya díjmentes és ingyenes készpénzfelvételt biztosít. A kártya mellé lehetőség van egy kiegészítő szolgáltatás igénylésére, amely 0-24 órában telefonos konzultációt tesz lehetővé különböző témákban (pl. létfontosságú háztartási kérdések, a nyugdíjigényléshez kapcsolódó információk, orvosi konzultációk és doktor hívás).



Horvátországban hosszú távú együttműködésbe kezdünk Split városával. Ennek első fázisában speciális bankkártya kialakítását tervezzük nyugdíjasok részére, amelynek része mintegy 400 ezer Ft összegű segély, valamint kedvezmények biztosítása 15 szociális célokat is szolgáló intézményben és üzletben.

Szerb leánybankunk kedvezőbb díjstruktúrával újította meg senior személyi kölcsönét.



ELEKTROMOS AUTÓK

Horvát leánybankunknál elérhetővé vált az elektromos autók kedvezményes hitele. A konstrukció keretében a nemzeti Környezetvédelmi és Energiahatékonysági Alap nyújt támogatást.



Mindeddig alacsony volt az igény hitelre, aminek oka lehet az elektromos autók magas ára, illetve a töltési infrastruktúra hiányosságai. Bankunk korábbi terve, az elektromos autók töltőibe történő beruházási projekt megvalósítása csúszott, 2019-ben várható.

Ingatlanokhoz való hozzáférés, korszerűsítés

GRI 203-2

Az OTP Csoport tagjai aktív szerepet vállalnak a lakhatási célok, valamint az energiahatékony megoldások megvalósításában saját termékeiken keresztül, illetve a támogatott konstrukciókban való részvétellel.

Magyarországon 2018-ban is folytatódott az ingatlanhitelezési piac bővülése, 2017-hez képest csökkenő mértékben. Az év során mintegy 30 ezer lakáscélú kölcsönszerződést kötöttünk. Az új hi-

teleken belül emelkedett a használt lakások vásárlásának aránya (68%), kismértékben csökkent az új lakás vásárlása vagy építése (19%). Az élő lakáshitelek száma közel azonos maradt, 220 ezer volt az év végén.

Több – a hitelkérelem során szükséges – nyomtatvány esetében is lehetővé tettük ügyfeleink számára az online kitöltést, illetve a hitelre vonatkozó döntést követően díjmentesen, SMS-ben tájékoztatjuk ügyfeleinket az ügyintézés előrehaladásáról.

Fontos változás a fix kamatozású hitelek látványos térnyerése 2018-ban. Fix lakáshitelünk fő üzenete a hosszú távú kiszámíthatóság és tervezhetőség, emellett az átváltás lehetőségét is hangsúlyoztuk kommunikációnkban. Az utolsó negyedévben a legalább 5 éves kamatperiódusú fix kamatozású hitelek aránya az új piaci lakáshitel igénybeadásokon belül megközelítette a 95%-ot. Töretlenül emelkedik a 10 éves vagy azt meghaladó kamatperiódusú fix hitelek össze-sített aránya is.

MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT LAKÁSHITELEK

A fix kamatozású hitelek meghatározó részét teszik ki a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek, amelyek térnyerését a Magyar Nemzeti Bank tudatos politikája ösztönzi: a minősített fogyasztóbarát hitelek 2017-es bevezetése mellett 2018-ban változtak az adósság-fék szabályok³¹. Termékfejlesztésünk fókuszában is a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek álltak, az otthonteremtési kamattámogatott lakáshitelekre is megszereztük az MNB minősítést, illetve a hitelcélokat kiegészítettük a bővítés, korszerűsítés, felújítás lehetőségével. 2018 utolsó negyedévben a minősített fogyasztóbarát lakáshitelek aránya a fix kamatozású, piaci lakáshitel-igénybeadásokon belül meghaladta a 70%-ot.

CSOK

Az OTP Bank továbbra is aktívan részt vesz a CSOK (Családok Otthonteremtési Kedvezménye) programban, ugyanakkor a támogatott hitelek aránya csökken a lakáshitelekben belül. A konstrukció keretében 2018-ban több mint 12 ezer támogatási igény érkezett bankunkhoz, mintegy 40 milliárd Ft összegben. Az elutasítási ráta minimális a konstrukcióban.

TÁRSASHÁZAK

Az OTP Bank jelentős szerepet tölt be a társasházak pénzügyi igényeinek kiszolgálásában. 2018-ban két új társasházi számlacsomagot vezettünk be, amelyek közül a társasházaknak a jellemző tranzakciók mennyiségétől függően érdemes választaniuk.

OTP Társasházi pályázat

2018-ban 10. alkalommal írtunk ki pályázatot társasházak korszerűsítésére, és ez alkalomból megdupláztuk az elnyerhető támogatási összeget, így az 20 millió Ft volt. Rekordszámú pályázat érkezett be, összesen 1238 db. A leggyakrabban felmerülő cél az akadálymentesítés, a térfigyelő rendszerek kiépítése, a digitális kaputelefon felszerelése, a biciklitároló vagy új, biztonsági ajtó beépítése, illetve a belső közös tulajdonú terek felújítása volt. Összesen 20 pályázatot díjaztunk, a nyertesek között idén többségben voltak a vidéki társasházak. A pályázat legfontosabb célja – az anyagi támogatáson túl – továbbra is annak tudatosítása a lakóközösségekben, hogy viszonylag kis volumenű beruházások révén is szebbé tehető környezetük, javítható lakóhelyük komfortja, biztonsága.

MFB PONTOK

Az OTP Bank 2018-ban is vezette a 2017-ben megalakult konzorciumot, amely a Magyar Fejlesztési Bank (MFB) EU és MFB saját forrású termékeit közvetíti az MFB Pontokon keresztül, amelyeket a bankfiókokban alakítottunk ki. Magánszemélyek, társasházak és lakásszövetkezetek részére az energiahatékonyságot és a megújuló energia felhasználásának növelését szolgáló beruházásokhoz nyújtunk kamatmentes hitelt a Széchenyi 2020 Program keretében, európai uniós forrásból, 2022 végéig. 2018 végén – az MKB bezárt egységei helyett létrehozott pontokkal – bankunk 166 fiókjában volt MFB Pont (a fiókok 44%-a és az összes MFB Pont 26%-a). Ezen egységeknél az OTP Business³² üzletág kollégái álltak az érdeklődők rendelkezésére. Az MFB Pontot működtető nyolc pénzintézet közül az OTP Bank volt a legjobb 2018-ban az értékesítés színvonalában és az értékesítés volumenében is a próbavásárlás eredményei alapján. A tapasztalatok szerint a szituációkezelés, ezen belül az ajánlatadás és tájékoztatás bankunk kifejezett erőssége. Az év során több mint 2000 szerződést kötöttünk meg, 5,8 milliárd Ft értékben, 3,4 milliárd Ft folyósítási összeggel.

Romániai leánybankunk ismét részt vett az első lakás megvásárlását segítő állami „Prima Casa” programban, amelynek keretében kedvezményes hitelt tett elérhetővé a fiatalok számára. A bank kihasználta a számára allokált keretösszeget, de a korábbi évekhez képest a kedvezményes hitelek kisebb súlyt képviseltek a bank összes új jelzáloghitelei között.

Egyéves szünetet követően folytatódott az 1000+ apartman projekt Montenegróban. A kezdeményezés fő célkitűzése, hogy nyugdíjasok, friss házások, fogyatékos emberek, illetve az Észak-Montenegróban lakók számára biztosítson lakhatást.

A programban résztvevők kedvezményes kamatozású hitelre jogosultak. 2018-ban – a projektben bekövetkező csúszások miatt – 32 lakáshitelt folyósítottunk mintegy 500 millió Ft értékben, közel háromnegyedük a főváros közelében került felhasználásra.

A horvát leánybank 2018-ban is folyósította az ún. „Nappfény hitelek”-et, amely az energiatakarékosra tervezett, A+, A, illetve B energetikai besorolású ingatlanokhoz nyújt alacsonyabb kamatot. A bank emellett támogatott hitelt kezdett nyújtani az Ingatlanvagyonnal Kapcsolatos Tranzakciók és Mediátor Ügynökséggel (APN) együttműködve.

Az OTP Bank Ukraine folytatta az IQ Energy Programot, amelynek keretében az EBRD-vel (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) partnerségben kínál energiahatékony termékek vásárlását ösztönző hitelt. Az ukrán projekt az Európai IQ Energy programok között két díjat is nyert az értesítés volumene és módja miatt. 2016 óta 13 ezren használták a hiteleket szigetelésre és az energiahatékonyság növelésére, több mint 5 milliárd Ft értékben.

ADLAK

ADLAK-szolgáltatásunk keretében lakáshitel-törlesztéshez felhasználható munkáltatói, vissza nem térítendő támogatás igénybevitelére van lehetőség. A munkáltatói támogatás adómentességének megszűnése miatt ugyanakkor visszaesett az új támogatási szerződések száma termékünk kapcsán, így 2018 végével kiveztünk az ADLAK alapszolgáltatást, míg a teljeskörű szolgáltatásnyújtást 2019 végével szüntetjük meg.

LAKÁSTAKARÉK

Szintén jogszabályi változás miatt szűnt meg az állami támogatással kiegészített lakás-takarékpénztári termékeink igénylésének lehetősége. A korábbi szerződések nyomán a megtakarítások még folytatódnak és folyamatos a lejáró lakástakarékok felhasználása is, így 2018-ban 40 ezer lakástakarék-szerződést használtak fel ügyfeleink. A lakáscélú megtakarítás ösztönzésére 2019-től két új konstrukció bevezetését tervezzük.



220 ezer élő lakáshitel
2018 év végén
az OTP Core-ban



2000 szerződés
a lakossági
MFB Pontokon

Öngondoskodás

Az OTP Bank elkötelezett a pénzügyi öngondoskodás támogatása és a megtakarítások ösztönzése mellett. Bankunk megtakarítási portfóliója az egyik legszélesebb a piacon, biztosítva az eltérő igények kiszolgálását a kis összegű, folyamatos megtakarítástól a nagyobb befektetések kezeléséig. 2018-ban tovább nőttek a lakossági megtakarítások Magyarországon, ugyanakkor minden korábbinál nagyobb mértékben nőtt a látra szóló betétek állománya. Az értékpapírok súlyának további növekedéséhez – véleményünk szerint – az ügyfelek pénzügyi edukációjára lenne szükség.

PÉNZÜGYI TERVEZÉS

Az OTP Bank a fiókhálózatban is nyújt pénzügyi tervezést, kollégáink a honlapon is elérhető Pénzügyi Tervező alapján, a személyre szabottságot és a jobb megértést biztosítva segítik ügyfeleinket. 2018-ban összesen több mint 152 ezer ügyfél számára, 160 ezer alkalommal végeztünk ingyenes tervezést, 130 ezer alkalommal lakossági ügyfelek, 30 ezer alkalommal prémium ügyfelek számára. A tervezések keretében 1317 milliárd Ft értékben ajánlottak megtakarítási termékeket az év során.

5 milliárd Ft
az IQ Energy programban

FELELŐS BEFEKTETÉSI ALAP

A felelős befektetési alapok körét 2018-ban nem bővítettük. Az OTP Klímaváltozás 130/30 alap a nemzetközi zöld ágazatok (klímavédelem, fenntartható fejlődés, megújuló energiaforrások hasznosítása stb.) nagyvállalatainak teljesítményéből részesedő befektetési lehetőséget biztosít. Az alap kezelt vagyona közel duplájára nőtt az előző évhez képest. A Privátbankár.hu a „Legjobb Globális Részvény Alap”-nak választotta az alap A sorozatát. A BÉT Legek 2018-as rendezvényen az OTP Bank elnyerte Az év befektetési szolgáltatója díjat. 🏆

OTP Bank

Klímaváltozás 130/30 alap kezelt vagyona



HOSSZÚ TÁVÚ MEGTAKARÍTÁSOK

A kifejezetten hosszú távú megtakarításokat ösztönző számlák³³ darabszáma csökkent 2018-ban. Közülük a TBÉSZ állománya ennek ellenére közel 10%-kal nőtt. A nyugdíj-takarékszámhához hasonló jellemzőkkel bíró Takarékszámhá elterjedtsége ugyanakkor tovább bővült, a számlák darabszáma 280 ezer, állománya meghaladja a 202 milliárd Ft-ot.

**160 ezer
pénzügyi tervezés
az OTP Bank
fiókjaiban**



**349 ezer hosszú távú
megtakarítási számla**



3.2. Mikro-, kis- és középvállalati, önkormányzati ügyfelek

Az OTP Csoport kiemelt figyelmet fordít a kis- és középvállalkozások pénzügyi igényeinek kiszolgálására is. Célunk az egyszerű, gyors, kényelmes, ugyanakkor az egyedi igényeket is kielégítő kiszolgálás, ezért egyedi és standardizált termékeket is kínálunk.

Tapasztalatunk szerint kiszolgálási modellünk megfelelő rugalmasságot biztosít ügyfeleink számára, így azt nem módosítottuk. Ugyanakkor felmérést végeztünk arra vonatkozóan, hogy miként lehet erősíteni a fióki vállalkozói tanácsadást. Az eredmények alapján 2019-ben kísérleti programok bevezetését tervezzük. Az online szolgáltatások csoportszinten megvalósuló bővülése kedvező fogadtatásra talált. 2018-ban már a vállalkozói számlák megnyitásának 15%-át kezdeményezték elektronikusan magyarországi ügyfeleink.

Az OTP Bank Romania 2018-ban a kiszolgálás gyorsítása érdekében az alacsonyabb árbevételű cégek számára standard egy-szeri és megújuló gyorshiteleket alakított ki. A Start-Up Hero (Startup Hős) csomag elindításával a 12 hónapnál rövidebb ideje alakult vállalatok részére tettünk elérhetővé számos díj-mentes szolgáltatást.

EBIZ

Az eBIZ digitális pénzügyi asszisztens egyedülálló szolgáltatást nyújt Magyarországon a mikro-, kis- és középvállalkozások adminisztrációjának könnyítéséhez. A vállalkozások egy felületen végezhetik a

számlázást, a banki átutalások kezelését, egyúttal könnyen érthető kimutatások segítségével nyomon követhetik a cég aktuális pénzügyi helyzetét. Egyetlen felületen tudják tartani a kapcsolatot vevőikkel, szállítóikkal és könyvelőjükkel. Immár több ezer vállalkozó és könyvelője használja az eBIZ rendszerét.

GRI 203-2

MFB PONTOK

Az MFB Pontokon keresztül a mikro-, kis- és középvállalkozások is kedvező, hosszú távú pénzügyi forráshoz juthatnak. A több programot felölelő kezdeményezés keretében 2018 végéig az OTP Bank 344 szerződést kötött vállalkozásokkal, 12,6 milliárd Ft szerződéses összegben. A programok kamatmentes vagy kedvező kamatozású hiteleket nyújtanak, öt tematikus területet érintve. E területek a kutatás, technológia-fejlesztés és innováció erősítése; versenyképesség fokozása; foglalkoztatás és munkavállalói mobilitás ösztönzése; infokommunikációs technológiához való hozzáférés elősegítése és az e-technológiák használata; továbbá az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaságra való áttérés. ➡ **Lakosság és lakóközösségek**

OTP HUNGARO-PROJEKT

A pályázati tanácsadással foglalkozó vállalatunk elsősorban a kkv-szektorot szolgálja ki. 2018-ban az európai uniós Vidékfejlesztési Program, a Gazdasági és Innovációs Operatív Program keretében, illetve a hazai finanszírozású K+F+I programok keretében nyújtottunk be pályázatokat ügyfeleinket képviselve. A pályázatok közül 2018-ban 103 nyert támogatást, összesen 20 milliárd Ft értékben, további 55 pályázatunk pedig elbírálás alatt volt az év végén. A nyertes pályázatok közül három energetikai fejlesztésre irányult, összesen 216 millió Ft értékben. A pályázatok előkészítése mellett nyertes pályá-

zatok projektmenedzsmentjét is végeztük, illetve közbeszerzési tanácsadást is nyújtottunk. Az agrár-szaktanácsadási tevékenységünk megkezdése 2019-re húzódik.

POS-TERMINÁLOK

Az OTP Bank 2018-ban is részt vett az Nemzetgazdasági Minisztérium által kiírt pályázaton a hazai bankkártya elfogadó helyek számának növelése céljából. A program keretében további 6000 új OTP banki bankkártya elfogadó terminál beszerzése és kihelyezése történt meg. Elsősorban a szezonális vendéglátásban, taxiknál, önkormányzatoknál, a tömegközlekedésben, illetve az iskolai büfékben vált lehetővé a bankkártyás fizetés hozzájárulásunkkal.

INNOVFIN

Az Európai Bizottság InnovFin kezdeményezése keretében a DSK Bank az EIF (Európai Beruházási Alap) garanciája mellett nyújt hitelt kkv-k számára. 2018-ban 15 vállalat vette igénybe a hitelt, a 15 millió EUR keretösszeg közel 80%-át kihasználva. Az EIF garanciája teszi lehetővé a kedvezményes hitelfeltételek kialakítását, enélkül a kkv-k ezen köre nem jutna forráshoz.

A CKB Bank a szegmens magasabb színvonalú kiszolgálása érdekében regionális kkv központot alakított ki Herceg Noviban, majd a kedvező tapasztalatokat követően a központi és az északi régiókban is létrehoztunk egyet-egyét. Emellett új csomagot vezettünk be a mikro- és kisvállalkozásoknak, és mérsékeljük a kkv-hitelek elbírálási idejét. Garancia megállapodást kötöttünk a Foglalkoztatás és a Szociális Innováció Európai Programjával (EaSI), amelynek keretében az év végéig 251 millió Ft hitelt folyósítottunk 108 ügyfél részére³⁴.



BG



MO



**12,6 milliárd Ft hitel
kihelyezése a vállalkozói
MFB Pontokon keresztül**



**3,8 milliárd Ft hitel
a bulgáriai InnovFin
révén**

3.3. Agrárágazati ügyfelek

Az agrárágazati ügyfelek magas szintű és bővülő kiszolgálása 2018-ban is prioritás volt az OTP Csoport számára. Az állománynövekedés mértéke csoportszinten elérte az 130 milliárd forintot, több országban is létrejött agrárüzletág vagy megvalósult agrárprojekt.

GRI 203-2

DUPLA SAPS

A területalapú támogatások előfinanszírozása továbbra is minden EU-s országban működő bankunk vezető agrárterméke. Népszerűségének lényeges oka, hogy az EU-s direkt támogatások két éves előfinanszírozása egy igényléssel és értékeléssel valósul meg, felére csökkentve az adminisztratív terheket. Szolgáltatásunk több országban is egyedülálló³⁵. A bankcsoporton belül a DSK Banknál és az OTP Banka Slovenskonál a legnagyobb a termék állománya. Az EU-s leánybankok vonatkozásában mintegy 300 ezer hektár földterület támogatásának felhasználását segítettük.



BG

HR

RS

SK

TÁMOGATÁS FAKTORING

Az OTP Bank 2017-ben vezette be a mezőgazdasági közvetlen támogatások faktoring formában történő előfinanszírozását, és 2018-tól – a kedvező tapasztalatok miatt – kizárólag ezt alkalmazzuk a támogatások megelőlegezésére. A konstrukció keretében ügyfeleink néhány napon belül, könnyebben teljesíthető feltételek mellett juthatnak forráshoz. 2018 végén már 35 támogatási jogcímet tudtunk így módon finanszírozni.

³⁴
³⁵

Az öt éves program keretében összesen 700 ügyfél részesül a kedvezményes feltételekben. 2018-ban Magyarországon a támogatás faktoring termék váltotta fel a Dupla SAPS-ot.

GREEN CORRIDOR

A Vidékfejlesztési Program pályázatainak elsősorban 2018-tól jutottak finanszírozható fázisba, így az elő- és társfinanszírozást segítő Green corridor (Zöld folyosó) folyamatunk is ez évben tudott érdemben segítséget nyújtani a gazdálkodóknak. Az egyszerűsített hitelezési folyamat keretében:

- bankgaranciát nyújtunk a támogatási előleg lehívásához,
- hitellel előfinanszírozzuk a támogatás fennmaradó részét, valamint
- beruházási hitelt nyújtunk a hiányzó saját forrás megteremtésére, alacsony saját erő és kedvező fedezeti háttér mellett.

2018-ban mintegy 80 beruházás megvalósításához járultunk hozzá, a szerződött összeg 5,5 milliárd Ft-ot tett ki.

OTP AGRÁR HATÁR MENTI ÜZLETI FÓRUM

2018-ban második alkalommal rendeztük meg az OTP Agrár Határ Menti Üzleti Fórumot Visegrádon, az üzleti élet szereplőinek. A rendezvény a vállalkozásvezetők kapcsolatrendszerének szélesítését, valamint a gyakorlati üzleti tapasztalatok megismerését és cseréjét szolgálta. Ügyfeleink ismét szívesen vettek részt a rendezvényen.

LEÁNYBANKI FEJLESZTÉSEK

2018-ban tovább erősödött a bankcsoport agrárfókusza, fejlődött az ügyfélszolgálat minősége, illetve fokozódott a kapcsolattartás bankon, bankcsoporton belül és agrárszakmai körökben is.

Horvát leánybankunkban agrárüzletágot alakítottunk ki, és elkészítettük a középtávú agrárstratégiát.

Orosz leánybankunk az agrárprojekt keretében értékesítési tanácsadót alkalmazott, belépett az állami kamattámogatási programba, és megkezdte az értékesítést.

Ukrán leánybankunk OTP Agro-Factory néven új agrárhitel konstrukciót indított, együttműködésben a Nemzetközi Pénzügyi Társasággal (International Finance Corporation). Az egyszerűsített, gyors elbírálású, standard hitel a kis- és közepes agrárvállalatoknak biztosít forrást.

Montenegróban forgótőke és EU-garanciával nyújtott beruházási agrárhitelt vezettünk be. A hitelek 2018-ban pilot fázisban voltak elérhetőek, nagyobb volumenben 2019-től várható értékesítésük.

Szerb leánybankunk az Agrárminisztériummal kötött megállapodás értelmében kedvezményes hitelkonstrukciót hozott létre egyéni vállalkozásoknak és vállalatoknak.

Román leánybankunk erősítette részvételét az agrárüzleti eseményeken, konferenciákon és fórumokon.



**300 ezer hektár
termőföld területalapú
támogatásának
előfinanszírozása
az EU-tag leánybanki
országokban**

**80 beruházás
megvalósításának
segítése a Green Corridor
programon keresztül**



3.4. Társadalmi, környezeti előnnyel bíró vállalati projektek

GRI 203-2

2018-ban is több környezeti és társadalmi előnnyel járó projekt finanszírozása valósult meg az OTP Bank és a leányvállalatok részvételével. Bankcsoporti szinten a projektfinanszírozás egyik fő területét a naperőmű fejlesztések jelentették. Összesen 27,5 MW naperőmű-kapacitás létrehozására vonatkozó hitelszerződést kötöttünk 2018-ban, ami közel 12 ezer háztartás³⁶ villamosenergia-felhasználását képes fedezni.

A szintén kiemelt területet jelentő ingatlanfinanszírozásnál az ingatlanok fenntarthatósági / környezeti minősítését a finanszírozási struktúra feltételrendszerének kialakításánál figyelembe vesszük és előnyt jelent. Az a célunk, hogy a fenntarthatóság szempontrendszerre érvényre jusson a finanszírozásban történő a megújuló energia tekintetében és az irodapiacra.

A CKB Bank Zöld hitelt kínál az energiahatékonyság növelését és a megújuló energiaforrások használatát célzó vállalati beruházásokhoz. A forrás széles körű felhasználást tesz lehetővé a hőszigeteléstől, a napelemes rendszerek kialakításán át az energiahatékonyabb légkondicionálókig.

Az OTP Bank Romania folyamatosan finanszíroz környezetkímélő projekteket. 2018-ban Jászvásár első és legnagyobb fenntartható technológiával, illetve anyagokból épülő lakópark komplexuma megvalósításához nyújtott hitelt. Az ingatlan környezetkímélő minősítéssel rendelkezik.



Az OTP Banka Slovensko a SLOVSEFF konstrukció keretében, az EBRD-vel kötött megállapodás értelmében, kifejezetten szén-dioxid-kibocsátás-csökkentést és megújulóenergia-használatát célzó projekteket finanszíroz. 2018 végéig 15 hitelszerződés került aláírásra, 1,5 milliárd Ft értékben. Emellett további 12 hitelt folyósítottunk energiahatékonyság növelésére és a megújuló energiák hasznosítására, 1,6 milliárd Ft összegben. A bank önkormányzati bérlakás építéshez is nyújt hitelt, amelyek elsősorban a fiataloknak és a társadalom sérülékeny tagjainak biztosítanak lakhatást. 2018-ban hat projekt finanszírozása valósult meg, 800 millió Ft értékben.



STRATÉGIAI CÉLJAINK

A fenntarthatóság szempontrendszerének finanszírozásban történő érvényre juttatása a megújuló energia tekintetében és az irodapiacra

A jelzáloghitelezési folyamat átfogó fejlesztése az anyabankban

Kísérleti projektek elindítása a vállalkozói tanácsadói kiszolgálás erősítése érdekében

20%-os agrár hitelpiaci részesedés elérése Magyarországon (2020)

Kedvezményes hitelek és feltételek kialakítása kisebb önkormányzatok, lakóházak felújítások, EU források elő- és társfinanszírozása kapcsán, illetve az agrárügyfelek célzott finanszírozása (OTP Banka Slovensko)



04

Etikus üzleti magatartás és biztonság

A biztonságot a bankcsoport stabilitása és ügyfeleink védelme érdekében egyaránt alapvetőnek tartjuk.

GDPR megfelelés | Hátralékkezelés ügyfélközpontú megújítása | IT biztonsági kampány

Elkötelezettség

A bankrendszer megbízhatóságába, tisztességes működésébe vetett hit erősítése.

Megközelítés

Pénzügyi közvetítőszerepünket olyan módon látjuk el, hogy ügyfeleink megtakarításai, adatai mindvégig biztonságban legyenek; ügyelünk rá, hogy ne járuljunk hozzá jogszabályokba ütköző vagy társadalmi értékrendet sértő célokhoz.

Tevékenység

- Szigorú, konzervatív kockázatkezelés
- Maximális jogszabályi megfelelés és compliance
- Megbízható, folyamatosan fejlődő biztonsági rendszerek, védelem

GRI 205, 206, 307, 406, 410, 417, 418, 419 DMA

Meggyőződésünk, hogy az etikus működés és a transzparencia segíti versenyképességünket, a magyarországi és nemzetközi elismertséget.

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

2017 vállalásaink

2018 eredményeink

● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg

Az AMA-módszertan alkalmazásának kiterjesztése az egész csoportra

A CKB Bankban megtörtént a bevezetés. A horvát és román leánybankjaink csak a 2022-től érvénybe lépő új, SMA-módszertant fogják alkalmazni.

Az ATM-ek szoftveres támadás elleni védelmi szoftvereinek telepítése

Valamennyi veszélyeztetett ATM-re megtörtént a telepítés.

Kockázatkezelési modellek keretrendszereinek és módszertanainak egységesítése csoportszinten

Megvalósult a kiterjesztés.

GDPR és PSD2 elvárásainak való megfelelés

Megvalósult a megfelelés.

Hitelbírálati rendszerek cseréjének folytatása

Az áruhitelre vonatkozóan is megtörtént a csere.

Csoportszintű szabályozás a szankciós rendelkezéseknek és a jóhírnév védelmének való megfelelés elveiről és eljárásrendjéről

Az eljárásrend elfogadása megtörtént.

7x24 órában működő kiberbiztonsági központ kialakítása az OTP Bankban

A központ kialakításának előkészületei történtek meg.



4.1. Compliance³⁷ és jogszabályi megfelelés

A jogszabályi követelményeknek, nemzetközi standardoknak, normáknak, illetve az etikai elvárásoknak való megfelelés alapvető az OTP Csoport számára.

SZABÁLYOZÁS

A jogszabályi és felügyeleti elvárásoknak történő megfelelést teljes szabályozási rendszerünk szolgálja, valamennyi belső szabályozást véleményezi a jogi és a compliance szakterület. 2018-ban is több olyan új követelménynek kellett megfelelnünk, amelyek működésünk alapvető tevékenységeinek áttekintését, módosítását tették szükségessé. E szabályozások közül ugyanakkor több is kifejezetten a felelős működés megvalósítását támogatja. Az OTP Bank belső működésében az agilis munkavégzés bevezetése kapcsán kellett belső szabályozásainkat módosítanunk, valamint kiemelt hangsúlyt helyeztünk csoportszinten egységes szabályzatok kialakítására.

A MiFID II³⁸ és a GDPR³⁹ elvárásoknak való megfelelés miatt folyamataink mellett szinte valamennyi, ügyfelünknek szóló írásos anyagon (pl. ügyfél-tájékoztatók, szerződések) módosítanunk kellett. Az Európai Unión belül működő leánybankok az OTP Bank egységes szakmai irányutatása és projektmenedzsment támogatása mellett készültek fel a változásokra.

Folytattuk a felkészülést a PSD2 (Payment Services Directive 2) elvárásainak való megfelelésre. A direktíva 2019-től új pénzforgalmi szolgáltatóknak és szolgáltatásoknak nyit utat. A direktíva értelmében a számlavezető banknak együtt kell működnie az új típusú szolgál-

tatókkal és szigorodnak a biztonsági és panaszkezelési szabályok. A PSD2 üzleti lehetőségeket is nyit a bankcsoport számára, melyre megkezdtük a felkészülést.

2019 elejétől lépett életbe az EBH (Európai Bankhatóság) iránymutatása a lakossági banki termékek értékesítéséhez és a lakossági banki szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó javadalmazási szabályokról és gyakorlatokról, amely a kéréren értékesítés elkerülését célozza. Az ajánlás alapján átvizsgáltuk gyakorlatainkat és a megfelelés érdekében kisebb módosításokat alkalmaztunk. Az iránymutatás az ügynöki értékesítésre vonatkozóan elvárja, hogy a pénzügyi közvetítő cégek ne különböztessék meg a bankok termékeit a jutalékok terén, így segítve a tisztességes verseny megvalósítását.

A Magyar Nemzeti Bank ajánlásának megfelelően az OTP Bankban átalakítottuk compliance kockázatértékelési rendszerünket, többkomponensű kockázatkezelést és compliance kockázati mutatókat bevezetve. A rendszert csoporttagokra is tervezzük kiterjeszteni.

GRI 415 DMA

LOBBITEVÉKENYSÉG

Az OTP Bank alapvetően a Magyar Bankszövetségen, illetve a Befektetési Szolgáltatók Szövetségén keresztül vállal szerepet a pénzügyi szektort érintő jogszabályok véleményezésében. Részt veszünk a Budapesti Értéktőzsde Felelős Társaságirányítási Bizottságának munkájában is.

2018-ban három az ügyfelek, illetve a lakossági hitelezés szempontjából is lényeges ügy kapcsán a Magyar Bankszövetséggel karöltve jelentős szerepünk volt a szabályozói környezet alakításában. A közjegyzői díjrendelet 2018. októberre tervezett módosítása számot-



tevően emelte volna a lakáshitelt felvevő ügyfelek által fizetendő közjegyzői díj mértékét. A Magyar Bankszövetség egyeztetéseinek eredményeként az új díjrendelet külön kedvezményt tartalmaz a lakáshitelt felvevő ügyfelek részére, így az általuk érzékelhető díjemelkedés mértéke lényegesen kisebb lesz a vártnál. A Magyar Nemzeti Bank (MNB) által meghirdetett jelzáloglevél-vásárlási program feltételrendszerének kialakítása a Magyar Bankszövetség tagbankjaival való egyeztetés keretein belül valósult meg. A program finanszírozói oldalról segítséget jelentett a hitelintézetek számára, így közvetve hozzájárult a magyarországi lakossági jelzáloghitelezés élénküléséhez. Emellett 2018-ban került sor az adósságfék szabályok finomhangolására. Az MNB többféleképpen is ösztönzi a hosszabb kamatperiódusú jelzáloghitelek elterjedését, amelynek keretében a Magyar Bankszövetséggel folytatott egyeztetés eredményeként módosult a JTM (jövedelemarányos törlesztőrészlet) rendelet, és az öt évnél hosszabb futamidejű jelzáloghiteleknek – a kölcsön kamatperiódusának hosszától függően – a korábbinál alacsonyabb jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatók kerültek bevezetésre.

37

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

38

Befektetési szolgáltatási tevékenységre, valamint a szabályozott piacokra és multilaterális kereskedési rendszerekre vonatkozó irányelv.

39

Az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete.

GRI 102-16, 205 DMA, 205-2, 406 DMA, 406-1, 415 DMA

ETIKAI KÓDEX ÉS BEJELENTÉSEK

A csoportszinten alkalmazott Etikai kódexünk és Összeférhetetlenségi Szabályzatunk csak az új GDPR elvárásoknak való megfelelés érdekében változott. Az Etikai kódex aláírása valamennyi új munkavállaló, vezető tisztségviselő és értékesítő ügynök számára kötelező; a beszállítói szerződések része az Etikai kódex elfogadása. Azon tagvállalatainknál, ahol külön Etikai kódex képzés is van, ott ennek elvégzése az új belépők és értékesítő ügynökök számára a munkavégzés kezdetéhez képest meghatározott határidőn belül kötelező, továbbá több tagvállalatunk valamennyi munkavállalója részesült képzésben 2018-ban. 📺

2019-ben az Etikai kódex elvárásainak pontosítását tervezzük, és ehhez kapcsolódóan valamennyi munkatársunk számára kötelező lesz a kapcsolódó tréning ismételt elvégzése.

Az év során bankcsoporti szinten összesen 11 etikai bejelentés történt az etikai vonalon keresztül. A bejelentések közül 1 nem minősült etikai bejelentésnek, így azt panaszként kezeltük. Két esetben saját folyamataink során tártunk fel potenciális etikai vétséget és folytattunk vizsgálatot. Valamennyi vizsgált ügy közül három esetben állapítottunk meg vétséget: a közösségi médiában történő nem megfelelő megjelenés következtében munkatársunk megrovásban részesült; a belső írásbeli véleménynyilvánítás során durva hangnemet használó kollégát az Etikai kódex képzés ismételt elvégzésére köteleztük; egy esetben büntetőjogi eljárást kezdeményeztünk. Egy esetben történt bejelentés esélyegyenlőséggel kapcsolatban, de az ügy kapcsán vétség nem volt megállapítható.

Hatósági és egyéb jogi eljárások

2018-ban lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások	OTP Bank*						
	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bíróági eljárás aláakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt**	2	1 435****	1	0	1	0	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	39	4,7	11	28	0	0	0
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	1	0	0	1	0	0	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
marketingkommunikációs szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
információnyújtásra vonatkozó szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
marketingkommunikációs és információnyújtásra vonatkozó szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
adatvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti***	0	0	0	0	0	0	0
Összesen 2018***	42	1 439,7	12	29	1	0	0
Összesen 2017	258	15,3	7	4	1	246	0
Összesen 2016	529	61,6	14	14	54	444	0

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

** A tröszt- és monopólium ellenes szabályok megsértésével kapcsolatos esetek is ide tartoznak.

***2018-tól a Pénzügyi Békéltető Testület ügyeit nem tartalmazza, mert ezek egyszeri, panasz miatt keletkező ügyek.

**** Ismertetést lásd jelen táblázat alatt.

A 2017-es év adatait a 2017-es évet bemutató ➡ Fenntarthatósági jelentés 48. oldalán találhatók.

A 2016-os év adatait a 2016-os évet bemutató ➡ Fenntarthatósági jelentés 54. oldalán találhatók.

A 2015-ös év adatait a 2015-ös évet bemutató ➡ Fenntarthatósági jelentés 61. oldalán találhatók.

A 2014-es év adatait a 2014-es évet bemutató ➡ Vállalati felelősségvállalási jelentés 83. oldalán találhatók.

2018-ban lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások	OTP Csoport						
	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbírsággal zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bírói eljárás alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt*	5	1435	1	0	1	3	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	91	10,4	34	34	4	8	11
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	6	0	0	0	5	1	0
felügyeleti eljárás	258	3,3	4	1	2	250	1
adóügyi szabályok megsértése miatt	32	0***	1	0	0	31	0
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
marketingkommunikációs szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
információnyújtásra vonatkozó szabályok megsértése miatt	5	0,8	3	0	0	0	2
marketingkommunikációs és információnyújtásra vonatkozó szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
adatvédelmi szabályok megsértése miatt	1	1,6	1	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti**	181	51,0	74	37	0	70	0
Összesen 2018***	579	1502,2	118	72	12	363	14
Összesen 2017	1782	118,7	1290	10	82	355	45
Összesen 2016	822	571	172	49	67	465	16

* A tröszt- és monopólium ellenes szabályok megsértésével kapcsolatos esetek is ide tartoznak.

**2018-tól a Pénzügyi Békéltető Testület ügyeit nem tartalmazza, mert ezek egyszeri, panasz miatt keletkező ügyek.

***2018-ban nem került megfizetésre.

Az OTP Csoport tagjaival szemben két folyamatban lévő versenyjogi eljárás van, egy az OTP Bank, egy az OTP Bank Russia ellen.

A 2017-es év adatait a 2017-es évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés 48. oldalán](#) találhatók.

A 2016-os év adatait a 2016-os évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés 55. oldalán](#) találhatók.

A 2015-ös év adatait a 2015-ös évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés 61. oldalán](#) találhatók.

A 2014-es év adatait a 2014-es évet bemutató [Vállalati felelősségvállalási jelentés 84. oldalán](#) találhatók.

A 2013-as év adatait a 2013-as évet bemutató [Vállalati felelősségvállalási jelentés 66. oldalán](#) találhatók.

GRI 206 DMA

A GVH (Gazdasági Versenyhivatal) az ún. „devizahitel végtörlesztési” ügyben (melyben több más hitelintézet is elmarasztalásra került) 1,435 milliárd Ft bírságot szabott ki az OTP Bankra. A határozat egy korábbi eljárás megismételt eljárásaként született – amelyre a jogorvoslat eredményeképpen a Kúria kötelezte a GVH-t –, 2011-es magatartást értékelve. Az eredeti eljárásban kiszabott 3,922 milliárd Ft-os bírsághoz képest jelentősen csökkent a fizetendő összeg. A versenytanács az eredeti határozatban azt állapította meg, hogy az eljárásba vont bankok jogsértést valósítottak meg azáltal, hogy a hitelkiváltó hitelek nyújtásának korlátozása révén a fix árfolyamú végtörlesztések csökkentése érdekében összehangolták stratégiájukat.

Az ügy kapcsán már a jogi eljárás megkezdését követően fejlesztettük versenyjogi gyakorlatainkat: versenyjogi megfelelési szabályzatot léptettünk életbe és jelentősen bővítettük a jogi szakterület versenyjogi kapacitását. Emellett kötelezővé tettük online képzés elvégzését a munkatársaknak és az új belépőknek és számos további versenyjogi belső képzést valósítottunk meg általános és specifikus kérdésekben.

2018-ban általános versenyjogi oktatást tartottunk közép- és felső vezetők számára, amelyen összesen mintegy 80-an vettek részt, emellett 10 kollégánk kifejezetten az akvizíciókra fókuszáló képzésben részesült.



4.2. A kockázatkezelési rendszerek fejlődése

A bankcsoport kockázatkezelése egységes és szilárd alapokon nyugszik, amelyeket folyamatosan fejlesztünk.

HITELEZÉSI KOCKÁZATOK

2018-ban csoportszinten jelentős előrelépést értünk el az egységes hitelgénylési és viselkedési kockázatkezelési statisztikai modellek fejlesztésében, illetve független validálásában. Hitelportfoliónk közel 70%-a már az új követelményeknek megfelelő modellekkel van minősítve. Az OTP Bankban külső tanácsadó bevonásával felmérést végeztünk a lakossági csalásmegelőzés hatékonyságáról, és azonosítottuk a főbb fejlesztési irányokat. A folyamatban lévő hitelbírálati rendszer cseréje során az új rendszerbe legutóbb bekerült áruhitel, valamint a már működő személyi kölcsön bírálati folyamatában is már a felülvizsgált csalásmegelőző funkciót használjuk. Fejlesztettük a családi kísérletekre és kockázatokra vonatkozó rendszeres monitoringunkat, továbbá erősítettük a csalás megelőzési folyamatban részt vevő területek közötti tapasztalatcserét. Megkezdjük a leánybankok hitelkockázati folyamatainak részletes átvizsgálását, monitoringját.

NEM TELJESÍTŐ HITELEK, ADÓSVÉDELEM

2018-ban csoportszinten jelentősen sikerült csökkentenünk a nem teljesítő hitelek állományát: a 90 napon túli késedelmes hitelek aránya 6,3% volt év végén. Az OTP Banknál mintegy 300 ezer lakossági hitel-szerződés volt érintett kisebb-nagyobb mértékű hátralékkal.

A késedelmes hitelek arányának csökkenése több folyamat eredménye.

Ügyfeleinket is pozitívan érintő tényezők:

- A kedvező gazdasági környezet és a kockázatkezelés fejlődésének hatására nagymértékben mérséklődött a nemfizetővé váló hitelek mértéke.
- A még a válsághoz kapcsolódó, elhúzódó eljárások folyamatosan lezárulnak.
- Kampányokat indítottunk a problémás hitelek kapcsán, illetve intenzívebbé tettük a felmondást megelőző folyamatokat. Új modellek segítségével hatékonyabbá tettük a várhatóan öngyógyuló ügyfelek beazonosítását, így a nem öngyógyuló ügyfelekre tudtunk koncentrálni. A tartós fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek 2018-tól telefonon is egyeztetni tudnak az adósvédelmi programról munkatársainkkal, míg korábban erre csak a bankfiókokban volt lehetőség. Megújítottuk a hátralékkezeléssel kapcsolatos honlapunkat, tájékoztatóinkat és telefonos munkatársaink kommunikációjában nagyobb hangsúlyt kap a tanácsadói szerep.

➡ Ügyfélszolgálat

Hiteles ügyfeleinkre közvetlenül nem ható, de bankcsoportunk stabilítása szempontjából kedvező folyamatok:

- a kedvező gazdasági környezetben javultak a fedezetértékesítés fel-tételei, és élénkebbé vált a követelésvásárlói piac,
- az IFRS9 leirási szabályainak köszönhetően jelentős nemtérülő portfólió került kivezetésre.

**6,3%-ra csökkent
a 90 napon túli késedelmes
hitelek aránya**



Az adósvédelmi lehetőségekben lényeges változás nem történt 2018-ban, a programokban résztvevő ügyfelek aránya alacsony. Az OTP Faktoring 2018-ban⁴⁰ 280 ingatlan iratanyagát adta át a Nemzeti Eszközkezelőnek, a súlyosan eladósodott, kiszolgáltatott családok lakhatásának hosszú távú biztosítása érdekében⁴¹.

GRI 102-11

MŰKÖDÉSI KOCKÁZATOK

2018-ban több, az anyabankban korábban bevezetett fejlesztést is kiterjesztettünk a leánybankokra – így a banki működésben használt modellek kockázatainak kezelésére szolgáló modellirányítási keretrendszert, illetve a működési és reputációs kockázati étvágy keretrendszert is. Ez utóbbiban a kockázat mértékét a várható veszteségekhez és a kockázatkezelés költségeihez viszonyítjuk, ezzel segítve annak eldöntését, hogy mekkora kockázatot vállaljon a bank. Megkezdjük a reputációs kockázatok elemzését és több eseményre vonatkozóan kialakítottuk a számszerűsítés módszertanát.

A kockázatkezelés további fejlesztése érdekében kezdtük meg meglévő kontrolljaink megfelelő működésének vizsgálatát. A kontrollok tesztelésére vonatkozó folyamat kialakításához a horvátországi Splitska banka gyakorlatát fejlesztjük tovább.



⁴⁰ Lehetőségek: futamidő-hosszabbítás, törlesztés (részleges) felfüggesztése, az előzőek kombinációja, adósságrendező hitel, keretszökkentési megállapodás, részletfizetés, konstrukciómódosítás.
⁴¹ A pénzintézetekhez 2018. november 21-ig volt lehetőség szándéknyilatkozat beadására a Programban való részvétel kapcsán.

Az üzletviteli kockázat jobb nyomon követése érdekében átfogó leltárt készítettünk termékeinkről, amelyben a kockázatok feltárására is hangsúlyt helyeztünk. Tervezzük a termékleltár csoportszintű ki-terjesztést.

Az MNB előírásainak megfelelően folytatódott az OTP Bank leánybankjainak bekapcsolódása a fejlett⁴² módszertan alkalmazásába a működési kockázati tőkekövetelmény⁴³ kalkulálásában. 2018-ban a montenegrói leánybank csatlakozott a módszertanhoz.



KOCKÁZATOK

A bankcsoport legfontosabb működési kockázatait az IT-kiberkockázatok jelentik, annak ellenére, hogy a veszteségeket tekintve ezek kisebb súlyt képviselnek. 2018-ban töredékére tudtuk mérsékelni az ügyfelek számára érzékelhető IT-incidensek számát és hosszúságát az előző évhez képest. Ezáltal az elhárítás helyett a megelőzésre tudunk koncentrálni. Az informatikai támadások és az adatvagyonnal kapcsolatos kockázatok kezeléséhez – hasonlóan más nagyhatású, de kis valószínűségű kockázathoz – szcenárióelemzést végeztünk. A veszteségadatok figyelembevételével a külső csalások jelentették a legnagyobb működési kockázatot, és a szabályozási kockázat is a régió több országában magasabb szintű.



4.3. A banki rendszerek biztonságának fejlődése

2018-ban is jelentős fejlesztések valósultak meg a bank biztonságos működése, ügyfeleink védelme érdekében.

BŰNELKÖVETÉSI KÍSÉRLETEK ÉS VÉDEKEZÉS

A pénzügyi szektort folyamatosan érték kibertámadások 2018-ban. A személyes adatokhoz való hozzáférésre irányuló támadások, a célzott támadások, amelyek célja az anyagi haszonszerzés, a zsarolóvírus kísérletek és a mobil eszközök védelme jelentik a legaktuálisabb kihívásokat. Növekedett az anyabankot ért támadások száma is, de eredményes támadás, adatvesztés az alkalmazott védelmi intézkedéseknek köszönhetően nem történt. Magyarország mellett Romániában és Oroszországban észleljük a legtöbb támadást.

A személyi kölcsön csalások megelőzése érdekében fokozottabb kontrollokat vezettünk be a munkáltatók és az igénylő személyes adatainak ellenőrzése tekintetében. A mobilbankos visszaélések megelőzéséhez hatékony új biztonsági megoldást vezettünk be, ennek elindítását követően jogosulatlan regisztráció nem történt.

A szoftveres támadás kapcsán veszélyeztetett ATM-ekre gyári védelmet telepítettünk, és ahol ez nem nyújtott megfelelő megoldást, további titkosítási védelmet is alkalmaztunk. Az ATM berendezésekről érkező, visszaélés gyanús riasztásokat 24 órában figyeljük, de a védelmi megoldás telepítése óta nem történt szoftveres támadás.

Megterveztük a 7*24 órában működő kibervédelmi központ kialakítását, amelynek kialakítása és kísérleti működése 2019-ben történik meg.

⁴²

AMA-módszertan: Advanced Measurement Approach

⁴³

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

A bankkártya-használat biztonságának további növelése érdekében bevezettük az internetes biztonsági kód szolgáltatást. Ennek keretében a kártyabirtokosok internetes vásárlás esetén sms-ben megerősítő kódot kapnak, amellyel jóvá kell hagyniuk az adott tranzakciót. E szolgáltatást az anyabank mellett horvát, szlovák és montenegrói leánybankunk is bevezette. A szolgáltatás megegyezik a kártyatársaságok Mastercard Secure Code / ID Check vagy a Verified by VISA termékeivel.



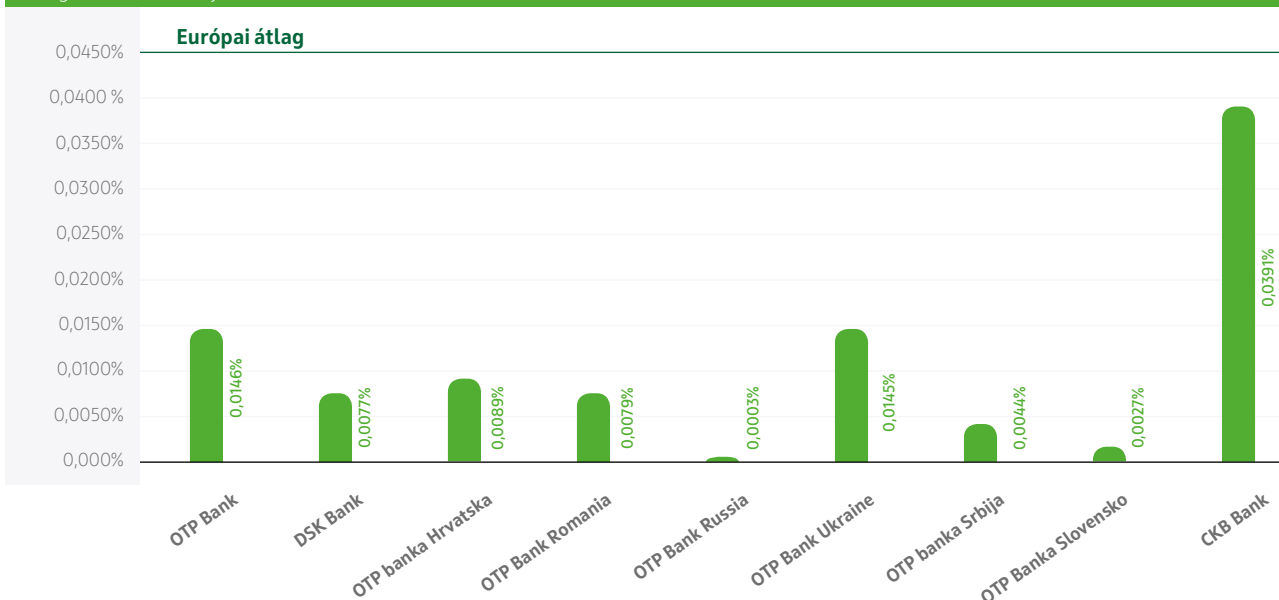
TUDATOSSÁG

A visszaélések megelőzése érdekében az alkalmazott megoldások (technikai, szabályozási és gyakorlati) mellett ügyfeink és munkatársaink tudatosságának erősítésére is kiemelt hangsúlyt fektetünk.

Bankfióki munkatársaink évente két alkalommal vesznek részt helyszíni és e-learning oktatásban a bankbiztonságról, míg a központban dolgozók évente egyszer kapnak képzést. Csoportszinten több mint 3500 alkalommal tartottunk helyszíni oktatást a fióki dolgozóknak. Az oktatások része volt a compliance (összeférhetetlenség, etikai elvárások, személyes ügyletek bejelentése), valamint a pénzmosás-megelőzési ismeretek (gyanús ügyletek felismerése, bejelentése) bővítése is.

Bankkártyás visszaélések

Forgalomhoz viszonyítva, 2018



IT biztonsági kampány

Csatlakozva az Európai Kiberbiztonsági Hónaphoz IT biztonsági kampányt valósítottunk meg az OTP Bankban. Ennek keretében egyrészt a felhasználók biztonság tudatosságát fokozó felhívásokat tettünk közzé, másrészt az informatikai rendszerek fejlesztőinek és üzemeltetőinek specializált e-learning képzést alakítottunk ki.

Ügyfeink is sokat tehetnek biztonságuk érdekében. Honlapunkon széleskörűen bemutatjuk a bankkártya-használattal és az internetbank igénybevitelével kapcsolatos biztonsági kockázatokat, javaslatot adva a visszaélések megelőzésére. Az újonnan bevezetett virtuális vásárlási limit révén meghatározható az internetes vásárlások napi maximális mértéke. Az év során is több esetben felhívtuk ügyfeink figyelmét az adathalász levelekre, illetve a csalás gyanús tranzakció telefonos egyeztetése kapcsán is igyekszünk a biztonság tudatosság növelésére. Újdonság, hogy ügyfeleinknek lehetőségük van külföldi tartózkodásuk bejelentésére és külföldi kártyahasználat korlátozására.

GRI 418 DMA

ADATVAGYON-VÉDELEM

Kiemelten kezeljük az ügyfelek és a bankcsoport védett adatainak jogszabályi előírásoknak megfelelő védelmét. Az adatkezelés, az adatok biztonsága és az adatszivárgás megakadályozása érdekében a bankcsoport folyamatosan a legkorszerűbb információ-technológiai és biztonsági megoldásokat alkalmazza. 2018-ban adatvagyon felmérést végeztünk a kezelésre és használatra vonatkozó gyakorlatok további fejlesztése érdekében.

Folyamataink és dokumentumaink is megfelelnek 2018 első félévében életbe lépett GDPR előírásainak a bankcsoport érintett tagjaínál. A megelőző időszak intenzív felkészülésének eredményeként az elvárásoknak megfelelő adatkezelés szervezeti kultúránk részévé vált. Csak az anyabankban 70 adatgazdánk van és a bank különböző szervezeti egységeinél, helyben felelnek azért, hogy az elvárások (pl. személyes adatkezelés felügyelete, adattakarékosság elve, magas kockázatú adatok kezelése) érvényre jussanak. A bankcsoporton belül jogirés-analízist végeztünk annak feltárására, hogy a nem EU tagországokban működő leánybankjaink nemzeti szabályozása mennyiben tér el a GDPR elvárásaitól.



GRI 418-1

Személyes adatokkal való visszaélés

OTP Bank

OTP Csoport

	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
külső feleltől érkezett panaszok, amelyek indokoltságát szervezetünk igazolta (db)	0	0	1	14	0	25 659*	18 131*****	1	15	11 035*****
a szabályozó szervek részéről érkezett panaszok (db)	0	0	5	2	0	1686**		12	2	15
az ügyfelek adatainak kiszivárogtatása (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0	0	8	6	0	1567*****	0	35	44
az adatokat ellopták (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0	0	0	0	32 000***	0	0	0	0
a szervezet az adatokat elvesztette (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0	0	0		31 364****	0	0	0	1

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

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

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

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

***** 99%-ban az OTP Bank Russiához köthető panaszok.



**3500 helyszíni
biztonsági oktatás
csoportszinten**



**0,0146% a saját kibocsátású
bankkártyákkal történő visszaélések
aránya az OTP Banknál,**
amely lényegesen alacsonyabb
a MasterCard által publikált európai
átlagnál (0,0450%)

STRATÉGIAI CÉLJAINK

Az azonnali fizetési feltételeknek való megfelelés

Az üzleti stressz teszt módszertanok további fejlesztése

7*24 órában működő kibebiztonsági központ kialakítása



05

Felelős munkáltató

Megkezdtuk az agilis működési modell bevezetését a gyors, hathatós megoldások megvalósítása érdekében.

Közelebb céljaidhoz! | Home office | Integráció | Éves egészségkampány 

Elkötelezettség

Tisztességes, méltányos megélhetést biztosító, az egyén jóllétét és fejlődését ösztönző foglalkoztatás.

Megközelítés

Legfőbb értékeinknek munkatársainkat tekintjük, ezért az etikus, egyenlő esélyeket biztosító foglalkoztatást természetesnek tartjuk. Vonzó munkahely kívánunk lenni tehetséges és elkötelezett munkatársaink számára.

Tevékenység

- Tisztességes foglalkoztatás és munkakörülmények
- Egyenlő esélyű fejlődési lehetőség és elismerés biztosítása
- Fejlődési, tapasztalatszerzési lehetőség a jövő munkavállalói számára
- Motiváló, vonzó munkahelyi légkör, ahol a munka és magánélet egyensúlya megvalósulhat

GRI 401, 404 DMA

Rohamosan változó világunk szervezetünköt is megkívánja a gyors alkalmazkodást; az OTP Bank megkezdte az agilis működési modell bevezetését, amelynek keretében megújult mechanizmusban és szemlélettel dolgoznak kollégáink. A vonzó munkahely jellemzői is gyökeres változáson mentek, mennek keresztül néhány év alatt, ezért munkatársaink megtartása érdekében is módosítanunk kell gyakorlatainkon.

Munkatársainkkal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat honlapunkon találja.

2017 vállalásaink

2018 eredményeink

● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg

Szervezeti kultúra megújítása:

- banki tehetségprogram kidolgozása
- teljesítménymenedzsment megújítása
- karrierutak kiterjesztése
- toborzás megújítása

A kultúraváltás programjai megvalósultak.

Az OTP Bank munkáltatói imázsának megújítása

A program megvalósult.

A humán erőforrás-menedzsment támogató funkcióinak erősítése

Dedikált HR munkatársak dolgoznak az üzletágaknál.

Rotációs program létrehozása a Bankcsoporton belül, és a belső mobilitás kereteinek kialakítása

Az OTP Bank második tehetségprogramját követően, arra épülve valósul meg.

Az otthoni munkavégzés (home office) kiterjesztése az OTP Bankban

A lehetőség valamennyi központi területen adott.

A horvát Splitska banka és a szerb Vojvodjanska banka integrációjának lezárása

A Splitska banka integrációja lezárult,
a Vojvodjanska banka esetében az integráció 2019-re valósul meg.



5.1. Foglalkoztatás

GRI 102-8

LÉTSZÁM

2018-ban 35 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportnál .⁴⁴

Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)	OTP Csoport														
	2014			2015			2016			2017			2018		
	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	36 427	7 804	28 623	34 118	7 265	26 853	34 453	7483	26 970	35 658	8 072	27 586	33 912	8 650	25 262
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 549	265	1 284	1 579	250	1 329	1 356	158	1 198	1 229	177	1 052	1 276	188	1 088
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	128	16	112	138	17	121	141	26	115	142	30	112	64	13	51
Foglalkoztatottak összesen	38 104	8 085	30 019	35 835	7 532	28 303	35 950	7 667	28 283	37 029	8 279	28 750	35 252	8 851	26 401
Nők aránya	79%	-	-	79%	-	-	79%	-	-	78%	-	-	75%	-	-
Férfiak aránya	21%	-	-	21%	-	-	21%	-	-	22%	-	-	25%	-	-
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	8%	8%	8%	9%	8%	10%	7%	5%	7%	7%	6%	8%	6%	5%	6%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	2 961	654	2 307	3 381	626	2 755	2 399	398	2 001	2 669	475	2 194	2 32	459	1 673

Viszonylag magas a határozott idejű foglalkoztatottak aránya az OTP Banka Slovenskonál (24%).

Az orosz és ukrán leánybankoknál az alkalmazottak egy része (összesen 6957 fő) ügynök. Csoportszinten mintegy 8300 nem alkalmazott értékesítő ügynökkel állunk kapcsolatban.

Az adatok pontosak, belső nyilvántartásból származnak.

Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)	OTP Bank														
	2014			2015			2016			2017			2018		
	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	68 06	1 955	4 851	6 707	1 961	4 746	6 981	2 091	4 890	7 261	2 238	5 023	33 912	8 650	25 262
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 165	167	998	1 141	166	975	920	76	844	803	60	743	1 276	188	1 088
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	44	2	42	62	2	60	70	3	67	43	1	42	29	8 851	26 401
Foglalkoztatottak összesen	8 015	2 124	5 891	7 910	2 129	5 781	7 971	2 170	5 801	8 107	2 299	5 808	8 725	2 617	-
Nők aránya	73%	-	-	73%	-	-	73%	-	-	72%	-	-	-	-	70%
Férfiak aránya	27%	-	-	27%	-	-	27%	-	-	28%	-	-	-	-	30%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	8%	8%	8%	9%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	8%	9%	8%	6%	8%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	635	167	468	687	178	509	658	165	493	758	192	566	656	156	500

Az OTP Bank értékesítő ügynökeinek száma 2018 végén 6287 fő volt.

Az adatok pontosak, belső nyilvántartásból származnak.

⁴⁴ A foglalkoztatottak egy része – 2018-ban 6066 fő – ügynökként dolgozik Oroszországban és Ukrajnában.



OTP Csoport

A munkavállalók számának megoszlása országoként

2018. 12. 31.



Jelentősebb létszámváltozások a bankcsoportban: elsősorban az IT területek bővülése miatt nőtt az OTP Bank létszáma. Az OTP Bank Romania létszáma a compliance szakterület bővülése miatt emelkedett. Orosz leánybankunk létszáma csökkent a POS értékesítők számának mérséklődése, és a Touch Bank OTP Bank Russiába történő beolvadása miatt.

SZERVEZETI MŰKÖDÉS

Az eredményesebb, támogató humánerőforrás-folyamatok érdekében több módosítást is megvalósítottunk 2018-ban. Az anyabankban bevezettük az üzleti partner rendszert, amelynek lényege, hogy minden szakterületnél dolgoznak dedikált HR-es kollégák, támogatva a központi szakterületek humánerőforrás-gazdálkodással kapcsolatos tevékenységét stratégiai szinten és az operatív, adminisztrációs ügyek vonatkozásában is. Az első tapasztalataink pozitívak, az erősebb kapcsolat jobb együttműködést eredményezett.

Szorosabb együttműködés kezdődött az anyabank és a külföldi leánybankok között a humánerőforrás-menedzsment kapcsán. Az intenzívebb tapasztalatcsere pozitív hozadékkal jár, emellett vannak olyan területek, amelyeket a hatékonyság érdekében csoportszinten azonos módon tervezünk működtetni. Az anyabankban bevezetett digitális HR adminisztrációs megoldások leánybanki kiterjesztését tervezzük. Az akvizíciók nyomán megvalósuló integrációk hasonló folyamatokat igényelnek az érintett bankoknál, ezért a működés több területét érintően tervezzük e folyamatok egységes keretbe foglalását és egységes megvalósítását.



Agilis működés

„A hagyományos, hierarchikus szervezeti felépítés hosszú folyamatokat és döntéshozatalt eredményez, emellett egy projektcsapat tagjait egyéni teljesítménymutatók vezérlik. Ezzel szemben az agilis működés során a több funkciót átfogó projektcsapatok egy térben dolgoznak, nagyobb döntési hatáskörük van, illetve közös teljesítménymutatók elérésében érdekeltek, ezért ez a módszer eszköz lehet egy hatékonyabb, sikerebb működéshez. Könnyebb a visszajelzések becsatornázására, így gyorsabb lehet a termék vagy szolgáltatás tesztelése, esetleges korrekciója. Szakértők szerint az új termék vagy szolgáltatás bevezetési ideje 30-90%-kal csökkenhet és eközben 15-20 százalékponttal emelkedhet a munkavállalói- és ügyfél-elégedettség. A vonzó eredmények eléréséhez ugyanakkor a vállalati kultúra megváltozása is szükséges.”

Kisfalvi Bence,

Agilis Módszertani és Retail Üzletfejlesztési Igazgató

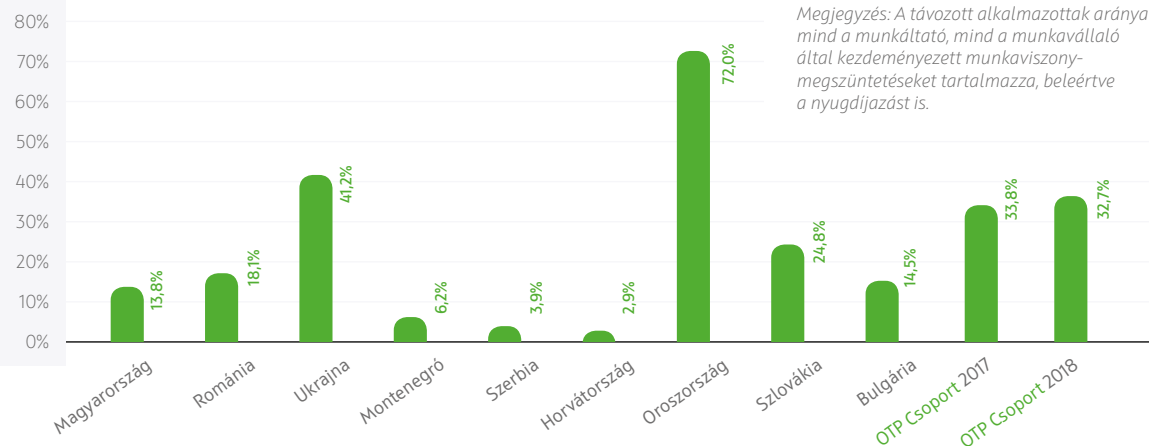
Magyarországon az OTP Bank az elsők között lépett az agilis szervezeti átalakulás útjára, ugyanakkor az IT területen már korábban is számos projektet az agilis módszertan alapján valósítottunk meg. 2018 végén közel 650 kollégánk és külsős IT partnercégek munkatársa költöztek el korábbi munkahelyükről, és januártól megújult szemléletben folytatták a munkát. Három területen – a lakossági hitelezésnél, az értékesítés- és hálózattámogatásnál, valamint az ügyfélkapcsolati csatornák integrált fejlesztésénél – vezettük be a módszertant. Munkatársaink 10 fős csapatokban valósítanak meg egy-egy projektet, például új terméket vagy szolgáltatást fejlesztenek. A hatékonyságot a szükséges döntési jogkörök kiterjesztése, a szakterületek fizikailag is egy helyszínen való munkavégzése és az előrehaladásról való gyakori egyeztetések szolgálják. 25 coach segíti a szervezeti kultúráváltás kihívásainak megoldását, és a teljes szervezetben is megkezdjük a változásra való felkészítést az agilis nagykövetekkel. Az első tapasztalatok birtokában újabb területek bevonását tervezzük az agilis működésbe, és orosz leánybankunknál is vizsgáljuk a bevezetés lehetőségét.

GRI 401 DMA, 401-1

MUNKAVÁLLALÓI STATISZTIKÁK

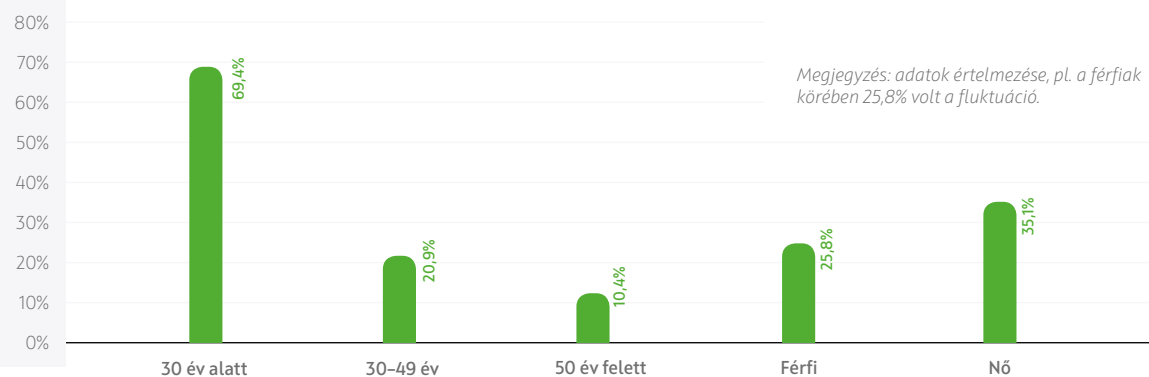
2018. során távozott alkalmazottak megoszlása országonként a zárólétszámhoz viszonyítva

OTP Csoport



Távozott alkalmazottak aránya az adott munkavállalói csoporton belül

Az adott kategória zárólétszámához viszonyítva, OTP Csoport, 2018

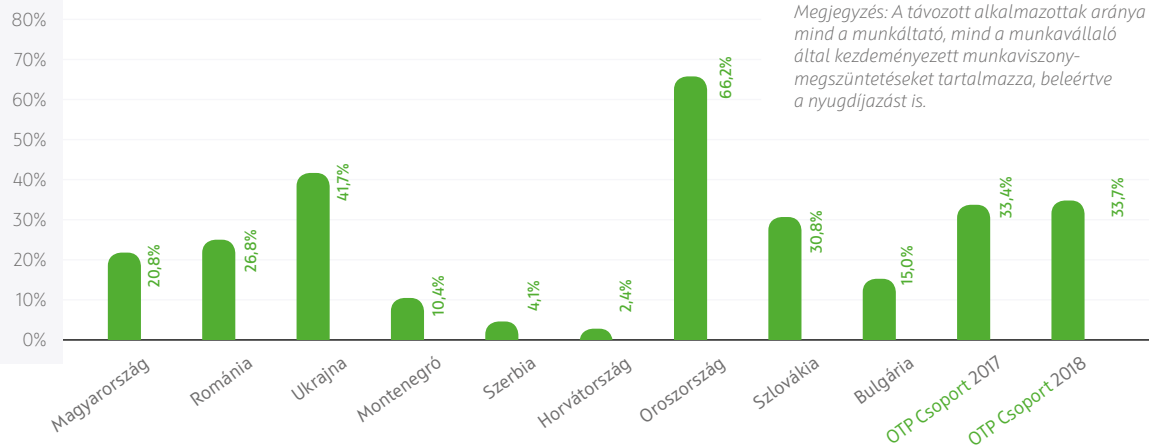


GRI 401 DMA, 401-1

MUNKAVÁLLALÓI STATISZTIKÁK

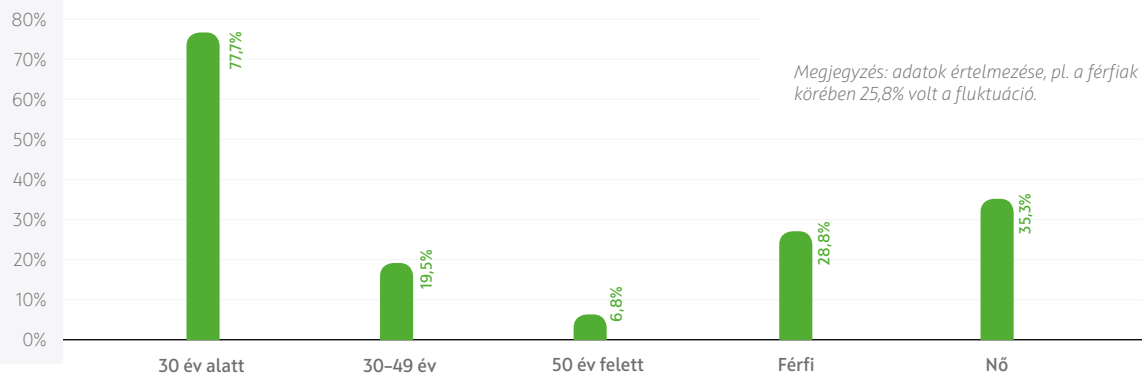
2018. során felvett alkalmazottak megoszlása országonként a zárólétszámhoz viszonyítva

OTP Csoport



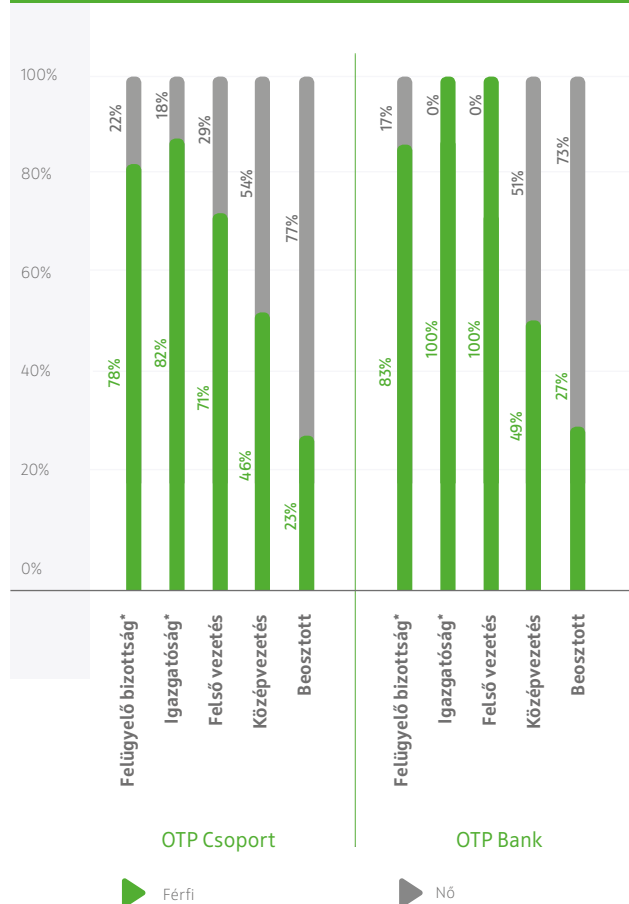
Felvett alkalmazottak aránya az adott munkavállalói csoporton belül

Az adott kategória zárólétszámahoz viszonyítva, OTP Csoport, 2018



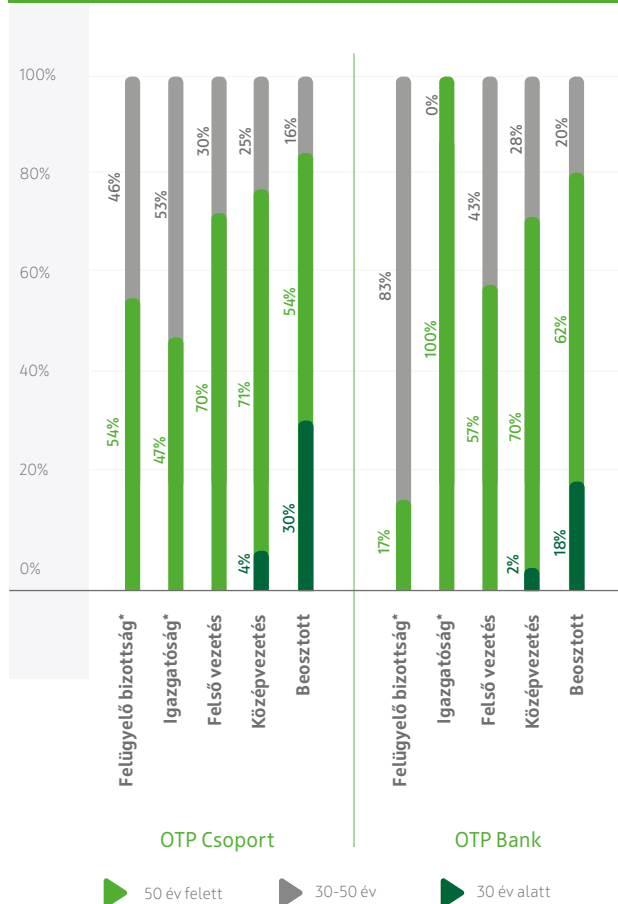
GRI 405 DMA, 405-1

Testületi tagok és munkavállalók nemekénti megoszlása beosztási szintenként



*Csoportszinten magasabb a férfi munkavállalók aránya, ugyanakkor a felső vezetésben a nők aránya növekedett 2017-hez képest. Emelkedett a fiatalabbak aránya a vezetők körében.

Testületi tagok és munkavállalók kor szerinti megoszlása beosztási szintenként



Az OTP Csoportban a megváltozott munkaképességű alkalmazottak száma 249 fő volt 2018-ban.

TÚLÓRA

A rendkívüli munkavégzés mértéke nőtt egyes területeken 2018-ban. Továbbra is a fiókhálózatban jelentősebb a túlóra mértéke, a lakossági hitelezéssel, befektetéssel kapcsolatos munkakörökben magasabb, míg a számlavezető munkatársaknál alacsonyabb szintű.

GRI 102-41, 402 DMA, 402-1

ÉRDEKKÉPVISELET

Az érdekképviseleti lehetőségeket a jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosítjuk, a szakszervezetekkel együttműködő kapcsolatunk van. A bankcsoport munkavállalóinak többségére vonatkozik kollektív szerződés, így kollektív szerződés van érvényben az OTP Banknál, a CKB-nál, a DSK Banknál, az OTP Bank Romania-nál, az OTP banka Hrvatská-nál, a OTP Banka Slovensko-nál és az OTP Bank Ukraine-nál. Az OTP banka Hrvatska a Splitska Banka gyakorlatát átvéve kötött kollektív szerződést a munkavállalók képviselőivel.

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 Russia alkalmazza a leghosszabb minimális értesítési időt (2-3 hónap), OTP Bank Ukraine és az OTP Banka Slovensko 60 napot használ, az OTP Bank Románia-nál 20 munkanap, az OTP Banknál 15 nap, az OTP banka Hrvatska és az OTP banka Srbiya esetében 8 nap ez a periódus, a többi leánybank nem határoz meg erre vonatkozó előírást. A minimális értesítési időt egyedül az OTP Bank Romania kollektív szerződése rögzíti.

GRI 401 DMA

MUNKAÜGYI PANASZOK

Az év során összesen 66 munkaügyi eljárás zárult le az OTP Csoport vállalataival szemben. Ezek közül 42 a Munkaügyi Felügyeletek vizsgálata volt, 21 eset munkaügyi per, két eljárást a szakszervezet kezdeményezett, egy pedig a munkavédelmet érintette.

- Az OTP Bankot a 2 munkaügyi per során felmentették.
- A Munkaügyi Felügyelet által indított 37 eljárásból 29-ben felmentették az OTP Bank Rusziát, 2 esetben került sor bírság kiszabására, 6 esetben nem pénzbírság kiszabása történt. A bank ellen folytatott 3 munkaügyi per bírsággal végződött. Az orosz leánybank összesen 600 ezer Ft-nyi bírságot fizetett.
- A CKB 19 esetben volt érintett, amelyek közül 11 munkaügyi per volt és összesen 62 millió Ft összegű bírsággal zárult. Nem pénzbírsággal zárult a Munkaügyi Felügyelet 5 esete, a munkavédelem kapcsán indított egy eset, és a szakszervezethez kapcsolódó 2 eset.
- 4 munkaügyi per kapcsán az OTP bankja 16,5 millió Ft-ot fizetett, egy ügy kapcsán a bankot nem pénzbírsággal kötelezték.



Közelebb a céljaidhoz

Meglévő munkatársaink elkötelezettségének növelése és a tehetséges új munkatársak vonzása érdekében meghatároztuk az OTP Bank mint munkáltató értékeit és több csatornán tudatosítottuk azokat. **Értékeink:**

- stabilitás,
- fejlődési és fejlesztési lehetőség,
- közösség,
- hatásgyakorlás (az a pozitív hatás, amit munkánkkal el tudunk érni).

A visszajelzések alapján bankunk munkáltatói megítélése a potenciális munkavállalók körében pozitív, amit jelez, hogy 2018-ban a pénzügyi szolgáltató kategóriában kiérdemeltük a legvonzóbb munkahely címet a PwC Magyarország és az MGYOSZ Business Hungary versenyén.

A fejlődési és fejlesztési lehetőséget kiemelt jelentőségűnek tartjuk, ezért erre fókuszáltunk. A fejlődésre való törekvést és a lehetőség felismerését ösztönözve indítottunk játékot és pályázatot munkatársaink körében. A személyes fejlődést és történetüket bemutató pályázatok közül kollégáink választhatták ki a leginspirálóbbakat.

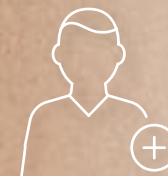
Házon kívül is folytattuk a kampányt egy játékos kísérletet bemutató mini videósorozattal, ahol felnőttek és gyermekek mondták el azokat az ismereteiket és képességeiket, amelyekre legutóbb szert tettek. [#mittanultamma](#)

A munkáltatói értékek tudatosítására irányuló tevékenységekkel bankunk elnyerte a MPRSZ (Magyar Public Relations Szövetség) Példaértékű Munkáltatói Márkaépítés Díját 🏆 2018-ban. Az Employer Branding Éves Stratégia – Nagyvállalat kategóriában értünk el első helyezést, arany minősítést. Szintén a munkáltatói márka értékeihez kapcsolódó standdal kaptuk meg a Legötletesebb aktivitás díját az év legnagyobb állásbörzsjén, a hvg állásbörzén.

1,6 millió
#mittanultamma
videó megtekintés



701 gyakornok
csoportszinten



PÁLYAKEZDŐK, EGYETEMI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

Bankcsoportunk elkötelezett a felsőoktatási intézményekkel és a hallgatókkal való együttműködések iránt. Fontosnak tartjuk, hogy a jövő munkavállalói magas színvonalú képzésben, tapasztalatszerzésben (előadások, kutatások, versenyek, esettanulmányok támogatása révén is) részesülhessenek, másrészt mint potenciális munkatársakkal kívánjuk megismertetni bankjainkat. Az OTP Bank 2018-ban összesen 74 eseményt szervezett felsőoktatási hallgatók számára. Felfigyeltünk arra a trendre, hogy a hallgatók a hosszabb munkavégzéssel járó programokat követően hajlamosabbak félbehagyni felsőoktatási tanulmányaikat. Véleményünk szerint ez nem kívánatos trend, ezért az ilyen jellegű együttműködések szinten tartása mellett döntöttünk. Csoportszinten 701 gyakornokot fogadtunk 2018-ban. A DSK Bank olyan gyakornoki program kialakítását tervezi, ahol a néhány hónapos gyakornoki időszakot követően a jól teljesítő hallgatók állásajánlatot kapnának.

Programozó verseny

Korosztálytól független versenyt hirdettünk tehetséges programozók számára. Kiemelkedő érdeklődés mellett több mint hatszázan jelentkeztek a középiskolásoktól a gyakorlott programozókig. A többkörös selejtezőket követően 80 kiválasztott mérkőzhetett meg a budapesti döntőn. Itt LEGO-ból álló robotokat kellett programozni egy összetett feladatra, amelyet fejlesztő csapatunk állított össze és tesztelt több mint két és fél héten át.



Az OTP Bankban 2017-ben, kísérleti jelleggel indított egyéves Pályakezdő Program első fordulója kedvező tapasztalatokkal zárult, az abban résztvevők 90%-a immár munkatársként dolgozik a banknál. 2018-ban ismét elindítottuk a programot 10 résztvevővel, a Háttér-műveleti Igazgatóságon és a Treasury Igazgatóságon. A kezdeményezés fontos ismértve, hogy a fiatal munkatársak személyre szóló programon keresztül ismerkedhetnek meg az igazgatóságok több, eltérő tevékenységet felölelő komplex folyamataival, és szerezhetnek operatív ismereteket. A programot a szakterületekkel együttműködve, az ő igényeiket és mentori kapacitásaikat figyelembe véve építettük fel.

5.2. Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek

TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS

Az OTP Banknál új alapokra helyeztük a teljesítményértékelés és -mérés rendszerét a központban dolgozó 3500 munkavállaló esetében. Ennek keretében munkatársaink évente legalább két alkalommal személyes visszajelzést kapnak vezetőiktől, és egy harmadik alkalommal valósul meg a célkitűzés. A korábbi szubjektív szempontok helyett a vezetők – adott munkakörhöz illeszkedően választható – kompetenciák alapján értékelnek. Az értékelés a fejlesztés és képzések alapjául is szolgál. A belső mobilitás kereteinek kialakítása 2019-re húzódik.

TEHETSÉGPROGRAM

Egyedül ukrán leánybankunk valósított meg önálló tehetségprogramot 2018-ban. Ennek célja, hogy alkalmassá tegyen belső jelölteket a fiókvezetői pozícióra. Az első csoport 2019-ben fogja befejezni a képzéseket.



Az anyabank tehetségprogramjának második köre 54 munkatárs részvételével indul 2019-ben. Ez szolgál majd alapul a csoportszintű rotációs programhoz is.

GRI 405 DMA, 401-2

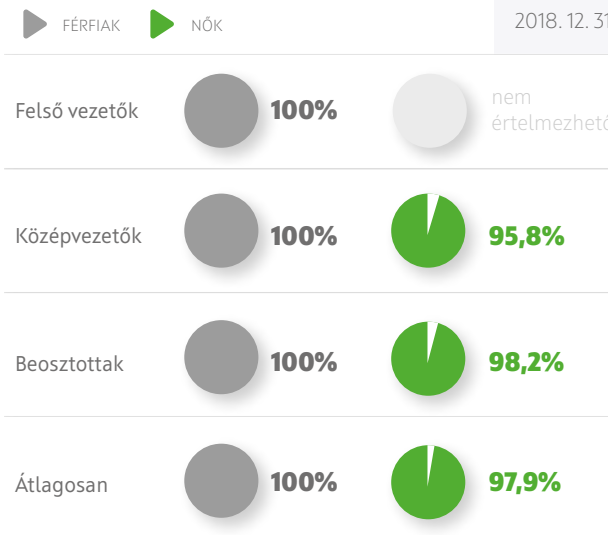
JUTTATÁSOK

Az OTP Csoport bankjai az adott országban betöltött pénzügyi sú-lyuknak megfelelő mértékű juttatást biztosítanak munkatársaik-

nak. A teljes munkaidős és részmunkaidős, illetve a határozott idejű foglalkoztatottak számára ugyanolyan juttatásokat biztosítanak a tagvállalatok. Az OTP Bank juttatási és motivációs eszközei, illetve a teljesítményfüggő díjazás kereseten belüli arányai alapvetően nem változtak 2018 során. A széles körű béren kívüli juttatások része a komplex egészségbiztosítás, a nyugdíj- és egészségpénztári támogatás, valamint a magas összegű, saját igények szerint összeállítható cafeteria keret (pl. SZÉP-Kártya, Cafeteria-kártya, sporteseményre szóló belépőjegy/bérlet, bölcsődei/óvodai költségek térítése). 2018-ban kiterjesztettük a munkavállalói résztulajdonosi programunkat, így abban 600 fő vehet részt, valamint a gépkocsi mint juttatás szélesebb körben vált elérhetővé. 2018-ban a CKB, a DSK Bank, az OTP Bank és az OTP Banka Slovensko hajtott végre az inflációt meghaladó mértékű átlagos béremelést.

GRI 405-2

A férfiak és nők fizetésének aránya beosztási kategóriák szerint



ERKÖLCSI ELISMERÉS

Hagyományosan díjazzuk a kiemelkedő üzleti teljesítményt nyújtó kollégákat és csoportokat. A munkatársak meghatározó százaléka részesül díjazásban.

Felelősséggel Egymásért Díj

A díjjal olyan csapatokat ismerünk el az OTP Bankon belül, amelyek a közösségépítésre és a társadalmi szerepvállalásra egyaránt nagy hangsúlyt helyeznek. 2018-ban egymást követően másodszor nyerte el a díjat a Digitális Értékesítési és Fejlesztési Igazgatóság. A mintegy 600 fős igazgatóság 350 kollégája az előző évi teljesítményt túlszárnyalva valósított meg 29 programot, amelyek eredményeiből mintegy 2000-en részesülhettek. Elsősorban a hátrányos helyzetű, gyakran fogyatékossgal élő vagy beteg gyermekek megsegítését célozta a csapat. Repertoárjukban a bábelőadás-tól kezdve a biciklibeszerezésen át a melegétel főzésig sok minden szerepelt. A gyűjtéseket élményekkel, edukációval próbálták meg összekapcsolni, és e téren az OK Oktatási Központtal is együttműködtek.

**3500 fő bevonása
az OTP Bank
új teljesítményértékelési
rendszerébe**



5.3. Képzés és oktatás

GRI 404 DMA, 404-2

Munkatársaink szakmai képzése és kompetenciafejlesztése folyamatos prioritás. Az OTP Bankban az agilis működési módszer bevezetéséhez kapcsolódó képzések voltak meghatározóak, emellett több csoporttag a vezetői készségfejlesztésre helyezte a hangsúlyt.

Csoportszinten 1,4 milliárd Ft-ot fordítottunk munkatársaink képzésére, közel hasonló összeget az előző évvel. A munkatársak szakmai képzései, az ügyintézők ismereteinek naprakészége minden vállalatunknál fontos prioritás, itt az ezen túlmutató, elsősorban a személyes készségeket, fejlődést támogató tréningeket mutatjuk be.

A szervezeti működés agilissá való alakításának első hullámában részt vevő kollégák felkészítésére kiemelt hangsúlyt helyeztünk, hiszen ez alapvetően határozza meg az szervezeti átalakulás sikerességét. Az agilis coachok nagy száma (25 fő) jelzi a feladat nagyságrendjét.

Fontosnak tartjuk, hogy új fióki munkatársaink szakmai képzését egyszerűbben befogadhatóbbá tettük, 1500 oldallal csökkent a tananyag. Megkezdjük a játékos képzési formák (gamification) kialakítását és bevezetését munkatársaink oktatásában, ugyanakkor 2019-ben oktatási rendszerünk átfogó felülvizsgálatát tervezzük. Célunk, hogy a különböző tartalmakat a leghatékonyabb formában sajátíthassák el munkatársaink. Emellett a mentori rendszer áttekintését is tervezzük.

Az elmúlt időszakban bevezetett vezetői programok közül az alábbiak nagy népszerűségnek örvendenek, így új témákkal és előadók-kal folytattuk őket:

- Közel 200 fő részvételével rendeztünk Vezetői napot.
- Két BUKTA-rendezvényt valósítottunk meg: a hibázás lehetőségének és feldolgozásának bemutatása ismét pozitív értékelést kapott.

2019-től célunk a rendezvények budapesti fókuszának csökkentése, hogy minél több vezetőnk részt tudjon venni rajtuk.

A csoportokon belüli konfliktusok kezelésében hatékony segítséget nyújtanak a belső coachok, így 2018-ban már nyolc coach-unk volt. Emellett 2018-tól régióként dedikált munkatárs segíti azoknak a fiókoknak a munkáját, ahol nehézséget tapasztalunk a gyakorlatokban, szükséges ismeretek naprakész alkalmazásában.

Az OTP Bank Romania külön programot alakított ki az újonnan kinevezett, vezetői tapasztalat nélküli vezetőknek, képességeik fejlesztésére. A program célja az együttműködő, támogató környezet erősítése és a középvezetők motivációjának, elkötelezettségének növelése.



Az OTP Bank Ukraine „Légy jobb!” néven indított új programot. A képzés első szintje az érzelmi intelligencia, az időgazdálkodás, a logika és a személyes energia területeire fókuszál, a második a tervezői gondolkodásra, a lean six-sigmára, a facilitációra és az agilis vezetésre. E képzés mellett elérhető a kollégák számára a Menedzsment 52 hete nevű e-learning program, amely a vezetés témaköreit öleli fel és kététhetes blokkokban végezhető el. A leánybank a toborzást végző munkatársak és a fiókvezetők képzése során kiemelt hangsúlyt helyezett a jelöltek életkorára vonatkozó előítéletek megelőzésére és megszüntetésére.



A DSK Bank a személyes és viselkedési készségek fejlesztésére helyezte a hangsúlyt 2018-ban, amelynek keretében értékesítési, prezentációs, kommunikációs és csapatmunka, illetve vezetői készségfejlesztésben vettek részt a kollégák.



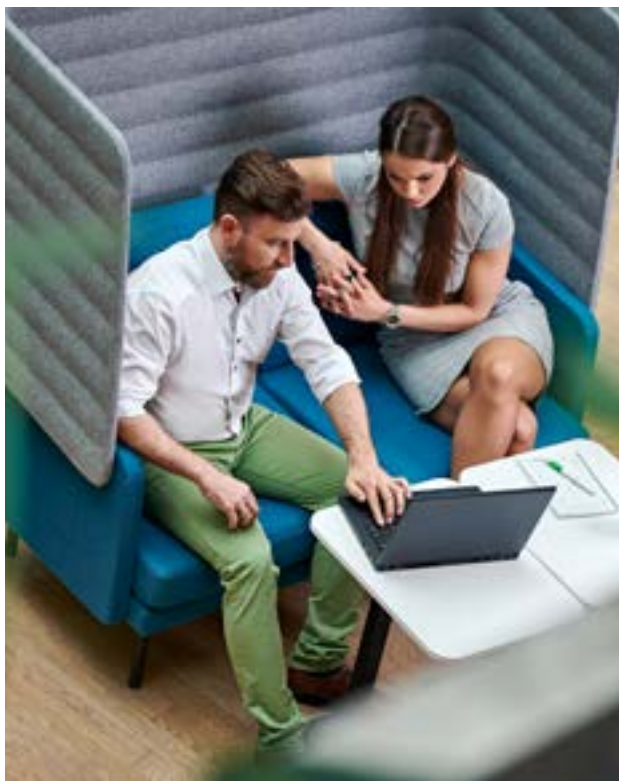
GRI 404 DMA, 404-1 Egy főre eső képzés mennyisége, óra (2018)

	OTP Bank						OTP Csoport					
	Belső		Külső		Összesen		Belső		Külső		Összesen	
Felső vezető	34		37		71		2		17		19	
Középvezető	72		24		96		30		17		47	
Beosztott	65		12		77		16		30		46	
Átlagosan	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
	74	63	21	10	95	73	23	16	17	33	40	49
Átlagosan összesen 2018	80						47					
Átlagosan összesen 2017	67						21					
Átlagosan összesen 2016	60						21					

1,5 milliárd Ft
a munkavállalók
képzésére



1,7 millió
képzési óra egy évben,
47 óra/fő



5.4. Munkatársak bevonása

GRI 402 DMA

Folyamatosan törekszünk belső kommunikációnk fejlesztésére, hiszen munkatársaink tájékoztatásán túl az újdonságok elfogadását, a munkahelyi légkört, elkötelezettséget is befolyásolja a jól tervezett, őszinte, visszajelzésre is lehetőséget adó kommunikáció.

Az OTP Bank tervezettebbé és proaktívabbá tette a belső kommunikációt 2018-ban, amelynek meghatározó témáját jelentette a munkáltatói márka és értékek. Újdonság, hogy a hálózatban dolgozó munkatársakat az ügyfélkezelő rendszer kezdő képernyőjén is tájékoztatjuk a vállalati aktualitásokról. 2019-től az intranet (mint munkafelület) és a Magazin (mint kultúraalakító, vállalati kommunikációs felület) összevonását tervezzük annak érdekében, hogy a belső információáramlás egy fő felületen valósuljon meg.

Az üzleti célú kommunikáció fókuszta mellett könnyedebb, interaktív eseményként szerveztük meg kollégáink és gyermekeik részére a Madarász utcai épülő irodaházunk építési területének idegenvezetéssel történő megtekintését. A rendezvénysorozat felülmúlta a várakozásokat, hatszoros túljelentkezést regisztráltunk.

Számos fejlesztést vezetünk be Oroszországban. A struktúra módosításával és a tartalom sokszínűbb tételével megújítottuk belső portálunkat. TV-képernyőket helyeztünk el a moszkvai és a tveri irodaházakban fontos belső információkat megosztva. A munkatársak és a vezetőség közötti közvetlen kommunikációt tette lehetővé, hogy a bank elnöke a meghirdetett chatalkalom során élőben válaszolt a munkatársak kérdéseire. A jövőben ismert szakértők meghívásával tervezünk előadásokat és célunk a vállalati események bővítése.





Az OTP Bank Romania 2018-ban bevonta munkatársait az intranetes magazin készítésébe azzal, hogy a munkatársak lehetőséget kapnak cikkek írására. A Hobby Café havonta megrendezett szabadidős / személyiségfejlesztő workshopok témáit belső véleményfeltárás alapján határozzuk meg. Vezetői blogot alakítottunk ki, ahol a vezetők osztják meg tapasztalataikat.



Ukrán leánybankunk folytatta és év végén lezárta a „Könnyű vele kijönni” új szolgáltatási jövőkép bevezetéséhez kapcsolódó projektet. Ennek keretében kiterjesztettük a napindító 5 perces megbeszéléseket a fiókok mellett a központra is.



Az 5 perces meetingek négy témára koncentrálnak:

- jó hírek (személyes vagy munkahelyi),
- beszélgetés az új szolgáltatási jövőképről, ide értve az ügyfél-kommunikációt, és -edukációt,
- problémák, amelyek megoldása helyben nem lehetséges,
- wow-sztorik: pozitív történetek, amikor egy kérdést az (ügyfél)elvárásoknál is magasabb színvonalon sikerült megoldani.

Horvát leánybankunk 2018-ban is a Splitska bankával való integrációra koncentrált, továbbra is kéthetente tájékoztatva minden munkatársat a folyamatról az Integration.info hírlevéllel. A hírlevél 2019-től havi gyakoriságúvá válik és az OTPinfo nevet kapja. A bank korábban negyedévente kiadott újságjai immár elektronikusan, az OTPortalon érhetőek el, emellett új intranet felületet is kialakítottunk. A fejlődés érdekében 2018-ban több alkalommal felmértük munkatársaink véleményét a belső kommunikáció minőségéről, érthetőségéről.



Szerb leánybankunk a Vojvodanska bankával történő integrációra külön belső kommunikációs stratégiát alakított ki és 2-3 havonta mérte a munkatársak elégedettségét a belső kommunikációs folyamatok kapcsán.



Az OTP Csoport többi tagja a korábban bevezetett belső kommunikációs formákat és csatornákat alkalmazta.

5.5. Munkavállalói elégedettségmérés

GRI 102-43, 401 DMA, 402 DMA

Az OTP Bank 2018-ban nem végzett elégedettségmérést a munkatársak körében, azt a két éves ciklusnak megfelelően, 2019-ben tervezzük.

Az OTP Bank Russia a vezetői hatékonyság, a stratégia és vezetés, bevonás és csapat, az én munkám, illetve az ügyfél-orientáció témakörök kapcsán tárta fel a munkatársak véleményét. A kollégák kiemelkedően a menedzsment hatékonyságát tartották a legjobbnak; a többi téma kapcsán hasonló, közel 80%-os értékelést adtak.



Az OTP Bank Romania a bank által igénybe vett szolgáltatások kapcsán tárta fel munkatársai véleményét, pl. egészségbiztosítás, takarítás.



A DSK Bank munkatársai attitűdjét a fontos banki fejlesztési ügyekkel és menedzsment döntésekkel kapcsolatban mérte fel.



5.6. Egészség, munkakörnyezet

Munka-magánélet összehangolása

Az OTP Csoport munkatársai számára jellemzően a rugalmas munkaidő és a részmunkaidős munkavégzés ad lehetőséget a munka és magánélet jobb összehangolására, de megkezdődött új gyakorlatok bevezetése is. 2018-ban lehetővé vált az anyabank központi munkatársai számára az időszakos otthoni munkavégzés. A home office igénybe vételét és gyakoriságát a vezetők szabályozzák. Román leánybankunk kísérleti jelleggel szintén lehetővé tette ezt a gyakorlatot és szlovák leánybankunk is tervezi bevezetni. Az OTP Bank Russia a fogyatékossgal élő munkavállalók számára plusz szabadnapot, illetve rövidebb munkaidőt alkalmaz.

403 DMA

STRESSZ

Az OTP Csoport több tagja biztosít stresszkezelési tréninget munkatársai számára. Az OTP Bank vezetői, a fiókvezetőket is beleértve kétnapos stresszkezelési tréningen vehetnek részt. A kiscsoportos képzés a munkahelyi és magánéleti stressz kezelésében is támogatást nyújt. 2018-ban 35-en vettek részt az oktatáson. 2019-től a stresszkezelés terén alacsony kompetenciaértéket elért, központban dolgozó munkatársak számára is elérhető lesz a tréning, emellett átfogó felmérést tervezünk a stresszre és annak kezelésére vonatkozóan. A leánybankok közül a DSK Bank, az OTP banka Hrvatska és az OTP Banka Slovensko biztosít stresszkezelési tréninget vezetői számára.



REKREÁCIÓ

Az OTP Bank és az OTP Bank Romania több hotellel rendelkezik, ahol a kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkatársak ingyenes vagy kedvezményes üdülésben vehetnek részt. Az OTP Bank és a hazai leányvállalatok munkatársainak 7%-a, a román leánybank munkatársainak 11%-a vett részt üdülésen családtagjaival az év során. A DSK Bank, az OTP banka Hrvatska és az OTP Bank Ukraine hozzájárulást biztosít a rekreációra, pihenésre. Az OTP Bank Romania előfizetője a Bookster online könyvtárnak, több mint 600 regisztrált munkatársunk három év alatt 15 ezer könyvet vett ki. A kölcsönzött könyveket minden hétfőn szállítják az irodába, a kölcsönzés díját a bank állja. Munkatársaink részvételét ösztönözve a legaktívabbakat díjaztuk 2018-ban.



GYEREKEK

Csoportszinten kollégáink 75%-a nő, folyamatosan több ezren vannak szülői szabadságon. A szülői szabadság az apák részére is elérhető, közülük jelenleg kevesen élnek ezzel a lehetőséggel.



GRI 401-3 Szülői szabadságot igénybe vevők és visszatérők

2018.12.31.

Lehetőségek	OTP Bank		OTP Csoport	
	Férfiak	Nők	Férfiak	Nők
Szülői szabadságot igénybe vevők (fő)	2	915	66	5 747
Szülői szabadságról, annak lejártát követően, a vállalathoz visszatérők száma (fő)	0	186	12	1 505
Visszatérők aránya (%)	-	74%	71%	77%

Munkatársaink gyermekeinek szervezett programjaink célja egyrészt, hogy a bank, a szülők munkahelye kézzel foghatóbb legyen a fiatalok számára, másrészt segítséget kívánunk nyújtani a gyermekek szüneti felügyeletének, elfoglaltságának megoldásában.

Az UNICEF Gyerekhang kampányához csatlakozva 2018-ban az OTP Bank munkatársai gyermekeinek adtunk lehetőséget, hogy betekinthessenek szüleik, illetve a bank életébe. A Gyermekek világnapján a gyermekek megismerhették legújabb informatikai eszközeinket, például a Microsoft kiterjesztett valóságot generáló szemüvegét, látogatást tehettek az egyébként elzártan, különleges biztonsági eszközökkel védett kártyagyárba és kipróbálhatták egyik központi irodaházunk elnöki tárgyalóját is.

Romániában munkatársaink gyermekei nyílt nap keretében látogathatták meg az irodákat és a bankfiókokat, ahol kis ajándékokkal és előadással vártuk őket, illetve a fiókban kreatív pénzügyi versenyt is rendeztünk.



Az OTP Bank dolgozóinak gyerekei számára táborozási lehetőséget biztosítunk üdülőinkben, illetve 2018-ban – a nagy érdeklődésre tekintettel az eredetileg tervezettnél többen – 150-en vehettek részt programozási táborban. A programozás az életkori sajátosságokhoz és a különböző tudásszintekhez igazodott.

Az OTP Bank Romania munkatársainak gyermekei az OK Oktatási Központban táborozhattak.



Égészségügyi ellátás, munkavédelem

GRI 403 DMA, 403-9

MUNKAVÉDELEM

A bankcsoport munkatársai – kevés kivétellel – munkavédelmi szempontból alacsony kockázatú munkakörben és munkakörnyezetben dolgoznak. Mindemellett maximálisan törekszünk a biztonságos munkavégzés feltételeinek fenntartására; a balesetek alacsony száma és súlyossága jelzi erőfeszítéseink eredményességét. Hangsúlyt helyezünk a tevékenységünk sajátosságaiból (pl. stressz, ülőmunka) fakadó potenciális problémák megelőzésére, kiküszöbölésére.

A bankcsoport tagjainak a jogszabályi előírásoknak megfelelő Munkavédelmi Szabályzatuk van. Az OTP Bank 2018-ban a könnyebb használat érdekében elkészítette a Szabályzat kivonatát és azt elérhetővé tette a belső intranet portálon, emellett megújítottuk a kapcsolódó e-learning tananyagot.

A fióki munkakörnyezet felmérése eredményeként megállapított panaszokra reagálva a legproblémásabb 17 fiókban megvizsgáltuk a komfortérzet növeléséhez szükséges fejlesztéseket (pl. szellőztetés, hőérzetet befolyásoló megoldások, tágabb határok közötti hőmérséklet szabályozás), és a legtöbb esetben meg is valósítottuk a módosításokat. Azokban az érintett fiókban nem végeztünk fejlesztéseket, ahol átfogó felújításra kerül sor 2019 végéig. A szellőzésből és



Nemzetközi viszonylatban is kiemelkedően alacsony munkabaleseti ráta: 1,6

klimatizálásból adódó panaszokat megelőzendő módosítjuk a fióki tervezési segédletünket, előírva a mesterséges hőviszanyerős szellőztetést már a legkisebb fiókokban is.

A Szív City országos önkéntes programhoz csatlakozva 30 új defibrillátor készülék beszerzését tervezzük 2019-ben, illetve átfogó elsősegélynyújtó képzést tervezünk annak érdekében, hogy a segítségnyújtók magabiztosabban tudjanak támogatást nyújtani baj esetén.

GRI 403-9

BALESETEK

A balesetek száma és súlyossága csoportszinten és banki szinten is alacsony. Az OTP Bankban a munkabaleseti ráta⁴⁵ 1,6 volt 2018-ban, amely az országos statisztikai átlaghoz (évek óta 4,4-5 munkabaleset/1000 munkavállaló) viszonyítva jónak mondható. Az OTP Csoportra vonatkozóan a mutató még alacsonyabb, 1,6⁴⁶.

A legtöbb munkabaleset a munkavégzéssel összefüggő gyalogos közlekedés során, vagy összehangolatlan mozdulat (helyhez kötött munkavégzés) miatt következett be. Halálos munkabaleset nem következett be a csoport tagvállalatainál.

Munkabalesetek, 2018*	OTP Bank		OTP Csoport**	
Balesetek száma (db)	14	50	0	0
Baleseti ráta (500 főre vetítve)	0,89	0,82	0	0
Súlyos balesetek száma	0	1		
Súlyos baleseti ráta (500 főre vetítve)	-		0,02	

A rátákat 500 fő teljes munkaidős munkavállaló ledolgozandó órászámaira vetítve számítottuk. PL. 500 munkavállaló közül az OTP Bankban átlagosan kevesebb mint egy (0,89) munkavállalót ér baleset.

* A táblázatot a GRI módszertani változása miatt csak 2018-ra mutatjuk be.

** Az OTP Bank Ukraine nem tudott adatot szolgáltatni.

Balesetek - nem alkalmazottak, OTP Csoport (2018)	Felügyelt munkavállaló		A vállalat területén dolgozó személy	
Balesetek száma	1	0	0	0
Munkabaleset miatt kiesett napok száma	0	0	0	0

A baleset az OTP Bankhoz köthető; ugyanakkor nem tudott adatot szolgáltatni a külföldi leánybankok közül a DSK Bank, az OTP Bank Romania, az OTP banka Hrvatska, az OTP Bank Russia és az OTP Bank Ukraine. A ledolgozandó órák számára nincsen információnk, ugyanakkor a balesetek alacsony száma miatt a ráta is alacsony lenne.

Megjegyzés: A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük.

⁴⁵ 1000 munkavállalóra jutó munkabalesetek száma

⁴⁶ Az ukrán leánybank adatai nélkül.

GRI 403 DMA

EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

A bankcsoport legtöbb tagja a jogszabályi előírásokat meghaladó egészségügyi szolgáltatásokat tesz elérhetővé a munkatársak számára, illetve változatos programokkal ösztönzi az egészséges életmódot.

A jogszabályi előírásokat meghaladó egészségügyi szolgáltatások rendszeres szűrővizsgálatokat, illetve egészségbiztosítást jelentenek. Az elérhető szolgáltatások köre 2018-ban nem változott érdemben, ugyanakkor az OTP Bank és a magyarországi leányvállalatok többsége – a munkavállalók igényét is figyelembe véve – egészség-biztosítási szolgáltatót váltott a magasabb minőségű kiszolgálás érdekében. Rendezvényeinken (pl. családi nap, sportnapok), illetve időről időre irodaházainkban is szervezünk tematikus szűrővizsgálatokat munkavállalóink véleményét is kikérve, amelyek minden alkalommal nagy népszerűségnek örvendenek.

Az OTP Bank Russia kifejezetten a 45 év felettiiek számára nyújt egészségügyi szűréseket.



A CKB az Egészségügyi Minisztérium kampányához csatlakozva tette lehetővé munkatársai számára az ultrahangos mellrákszűrést.



**3500 fő vett részt
az OTP Bank által támogatott
saját kezdeményezésű
sporteseményen**

Román leánybankunk az egész évet lefedő programsorozatot valósított meg 2018-ban: a „Gyümölcsszünet” keretében havonta kétszer minden munkatársunk három féle szezonális gyümölcsöt kap. Az „Egészségnapok a munkában” program során egy héten keresztül egészségügyi tanácsadás volt elérhető a központi irodában (ergonómia, fogászat, természet területeken). 30 napos H2O kihívást indítottunk a vízfogyasztás növelésének ösztönzése érdekében és legelkeesebb munkatársainkat díjjal jutalmaztuk. Kedvezményes áron, az időt, a helyet és a szolgáltatót biztosítva elérhetővé tettük az irodai masszázst. Emellett a „Boldog napok az irodában” program keretében fagyalt és csokoládé napokat szerveztünk a központi iroda munkatársai számára, kollégáink az édességeket e napokon az épületekben meg tudták venni.



Sport

Az OTP Csoport több vállalata szervez munkatársai és esetenként családtagjaik számára olyan eseményeket, amelyek célja a kötetlenebb időtöltés. A rendezvények leggyakrabban a sport és a karácsony, illetve az újév köré szerveződnek, sok esetben a gyerekeket külön program szórakoztatja. Az OTP Bank Családi Napján a magyarországi leányvállalatok egy részének munkatársai is részt vesznek.

Az OTP Bank 2018-ban is lehetőséget és forrást biztosított:

- régiós sportnapok és versenyek rendezésére,
- sportszakosztályok működtetésére – pl. pályabérleti díjak, versenynevezések,
- pályázati rendszerben a munkatársak önálló kezdeményezése alapján csoportos események megvalósítására; 62 pályázat keretében közel 3500 fő vett részt tömegsport eseményen,
- fix havidíj ellenében edzőtermek igénybevételére sportkártyán keresztül az ország több mint 500 pontján.

Megrendeztük az Országos Sportnapokat, amely válogató verseny volt a Magyar Bankok Sporttalálkozójához. A XXX. Magyar Bankok Sporttalálkozóját bankunk rendezte és a 70 munkatársunk eredményes szereplésének köszönhetően ismét elnyertük az összesített első helyet.

Leánybankjaink is több sportversenyt rendeztek, vagy vettek részt rajtuk. Az OTP Bank Romania asztalitenisz versenyt rendezett 22 kolléga részvételével, az orosz leánybank Moszkvában rendezett sportversenyt. Horvát leánybankunk munkatársai a horvátországi bankok közötti sportnapokon vettek részt, ismét kiemelkedő eredményekkel.



STRATÉGIAI CÉLJAINK

HR-stratégia kialakítása az OTP Bankban

Az OTP Bank képzési rendszerének felülvizsgálata

Új intranet bevezetése az OTP Bankban

Csoportszintű rotációs program bevezetése

Átfogó stressz felmérés az OTP Bankban

Környezetvédelem

Elsősorban az energiafogyasztás hatékonyságának növelésére és a papírfelhasználás csökkentésére törekszünk.

Papírmentes folyamatok | Napelem bankfiókon | Bővülő szelektív hulladékgyűjtés

Elkötelezettség

A környezeti és természeti erőforrások megóvása, kíméletes használata.

Megközelítés

Hitelezőként a környezetvédelmi jogszabályok maximális betartását várjuk el ügyfeleinktől, működésünk során az erőforrások hatékony használatára törekszünk, a gazdaságossági szempontok figyelembe vétele mellett.

Tevékenység

- Papírfelhasználás mérséklése a digitalizáció révén
- Üzleti utazások racionalizálása
- Energiahatékony felújítások és megújuló energiaforrások használata
- Fejlődő hulladékgazdálkodás

GRI 302 DMA, 305 DMA

Tudjuk, hogy munkatársaink és külső érintettjeink számára is egyre fontosabb szempont a természet megóvása. Közvetlen hatásaink kapcsán elsősorban az energiafogyasztás hatékonyságának növelésére és a papírfelhasználás csökkentésére törekszünk, amelyet a digitalizáció hatékony, mérhető eredménnyel támogat.

A környezetvédelemmel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit honlapunkon találják meg. Közvetett környezeti hatásaink és lehetőségeink elsősorban a felelős szolgáltatói szerephez kapcsolódnak, bővebb információt a [3., 4.2 fejezetekben](#) talál.

Az OTP Bank környezetvédelmi szabályzata a jogszabályi megfelelésen túl biztosítja, hogy megvalósulhasson a környezeti szempontok figyelembe vétele és integrálása a bank üzleti tevékenységébe, valamint minimalizálhatóak legyenek a szervezet működtetéséből és fenntartásából eredő környezeti hatások.

2017 vállalásaink

A szállítómínősítések és értékelések felülvizsgálata a CSR szempontok szerint, legalább a top 10 beszállító esetén kiértékelés a megújított szempontok alapján

Belső folyamataink papirhasználatának csökkentése (folyamatos)

2018 eredményeink

● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg

A szempontok kialakítása folyamatban van, ugyanakkor a szállítómínősítés és értékelés átfogó megújításakor építjük be az értékelési rendszerbe.

A megvalósítás folyamatban van.

Energia

GRI 302 DMA, 305 DMA

FEJLESZTÉSEK

Az új beruházások, felújítások során az aktuálisan legjobb technológiát alkalmazzuk. Modern gépészeti megoldásokat és energiatakarékos fényforrásokat építünk be. Az OTP Bank fiókjainak és a központok felújításakor a hőközpontokat is cseréljük, és e tekintetben az energiatakarékosság elsődleges szempont. A klímaberendezések cseréje is a felújítások során valósul meg, ügyelve arra, hogy az új készülékek hűtőközege környezetkímélő legyen. Folytatódott a LED világítás használatának bővítése, 2018-ban 13 fiók világítását alakítottuk át teljes körűen⁴⁷. A fejlesztések révén összesen 3118 GJ energia-megtakarítás várható. Bővült a LED alkalmazása szerb, orosz és ukrán leánybankjainknál, illetve ukrán leánybankunk bevezette a számítógépek automatikus kikapcsolását hosszabb idejű inaktivitás után.



MEGÚJULÓ ENERGIA

A megújuló energiaforrások használatát a gazdaságossági szempontok figyelembevételével bővítjük, 2018-ban egy bankfiókra helyeztünk napelemt. Az OTP Bank 1996 GJ, míg horvát leánybankunk 144 GJ napenergiát hasznosított. A Monicomp Zrt. tulajdonában lévő központi irattár 4118 GJ geotermikus energiát hasznosított és 2019-ben további hőszivattyúk telepítését tervezzük.



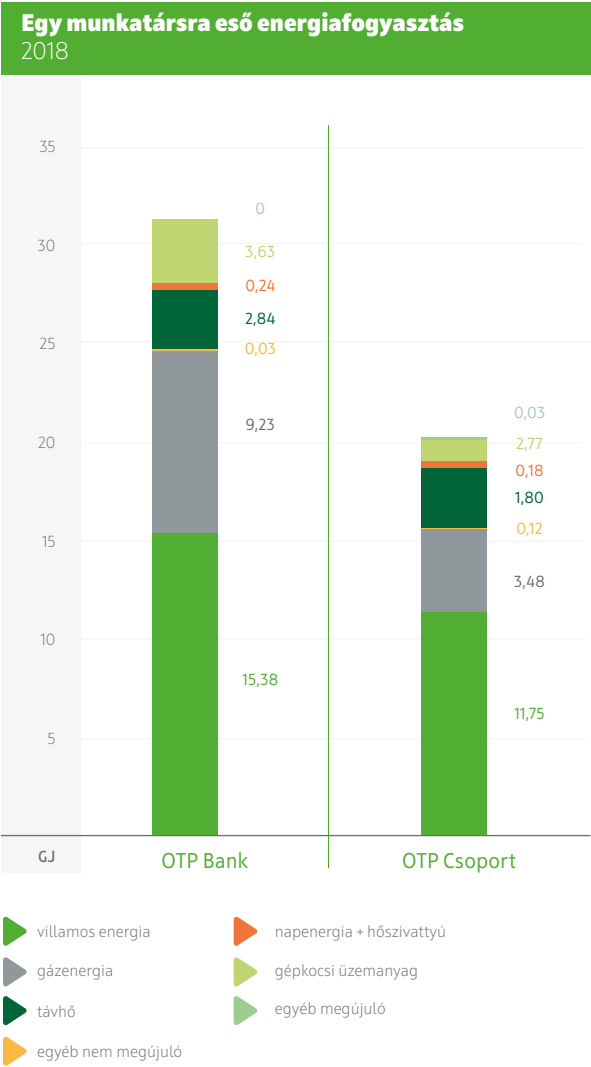
ENERGIAFOGYASZTÁS

Az OTP Csoport energiafogyasztása⁴⁸ 2018-ban 694 ezer GJ volt, ami 5%-kal magasabb érték az előző évinél. A változás elsősorban a volumen-, illetve tevékenységi kör változásoknak, továbbá az időjárási körülmények változásának eredménye; a szerb Vojvodjanska banka fogyasztása 2018-tól szerepel az adatokban. Az OTP Bank teljes energiafogyasztása összességében változatlan maradt az előző évhez képest, a létszámbővülés következtében, ugyanakkor az egy főre jutó energiafogyasztás 8%-kal mérséklődött. Jellemző folyamat, hogy az energiahatékony megoldások alkalmazása mellett bővülnek az energiaigényes funkciók (pl. digitális folyamatok, erősebben megvilágított munkahelyek száma, légkondicionálók, vízadagoló automaták).

⁴⁷ Az energetikai szakreferens éves jelentés [honlapunkon](#) elérhető.
⁴⁸ Közvetett és közvetlen energiafogyasztás.

Energiafogyasztás (GJ)	OTP Bank				
	2014	2015	2016	2017	2018
Közvetlen energiafogyasztás összesen	90 093	97 204	94 697	101 972	110 646
Gáz energia	60 184	65 058	63 436	69 828	77 838
Gépkocsi üzemanyag	27 959	30 205	29 312	30 194	30 194
Napenergia (megújuló)	1 950	1 950	1 950	1 950	1 996
Hőszivattyú (megújuló)	-	-	-	-	-
Közvetett energiafogyasztás összesen	153 245	155 540	152 159	153 981	153 546
Villamos energia	128 639	128 822	126 590	126 864	129 593
Távhő	24 606	26 718	25 569	27 117	23 953
Mindösszesen energiafogyasztás	243 338	252 744	246 857	255 953	264 192*
Egy munkatársra eső összes energiafogyasztás**	30,39	31,81	31,55	32,15	31,34
*Kismértékben eltér az Éves jelentés adataitól, mert a végleges fogyasztási adatok később érkeztek be.					
** Minden esetben a statisztikai létszámot alapul véve.					
Az energiafogyasztási adatok mérésből származnak, illetve a gépkocsi üzemanyag tekintetében az elfogyasztott üzemanyagból kalkuláljuk.					

Energiafogyasztás (GJ)	OTP Csoport				
	2014*	2015*	2016	2017	2018
Közvetlen energiafogyasztás összesen	267 312	327 162	196 175	241 731	224 410
Gáz energia	176 833	181 930	96 773	103 986	120 985
Gépkocsi üzemanyag	84 310	138 859	93 062	130 729	96 128
Egyéb nem megújuló	1 199	582	928	133	475
Napenergia (megújuló)	1 950	1956	1 960	1 969	2325
Hőszivattyú (megújuló)	3 010	3 831	3 307	4 220	4 118
Egyéb megújuló	10	4	146	144	118
Közvetett energiafogyasztás összesen	618 257	617 215	423 614	421 929	470737
Villamos energia	545 502	542 943	343 953	357 612	408 100
Távhő	72 755	74 272	79 661	64 317	62 637
Mindösszesen energiafogyasztás	885 570	944 376	619 790	663 110	694 886
Egy munkatársra eső összes energiafogyasztás	23,38	26,86	17,62	18,20	20,00
*A 2014-es és 2015-ös év adatait jelentősen befolyásolja, hogy az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így fogyasztását létszámarányosan becsültük.					
Az energiafogyasztási adatok mérésből származnak, illetve a gépkocsi üzemanyag tekintetében az elfogyasztott üzemanyagból kalkuláljuk.					



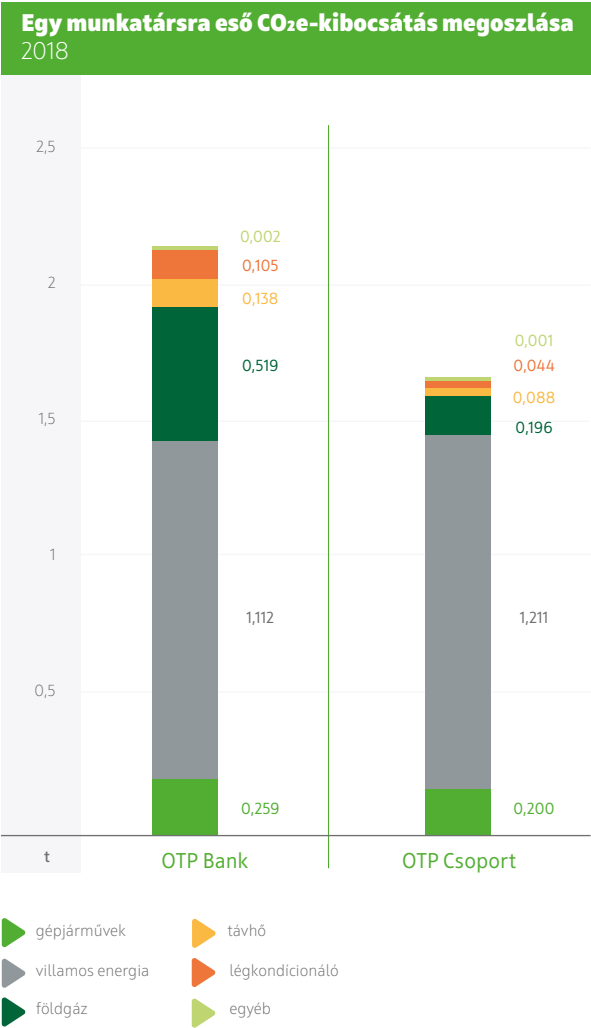
Az OTP Csoport teljes CO ₂ e kibocsátása (t)	OTP Bank					OTP Csoport				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014*	2015*	2016	2017	2018
Közvetlen										
gépjárművek által kibocsátott	1 959	1 827	1 731	2 142	2 183	5 774	8 640	5 897	9 378	6 938
földgáz felhasználásból	3 359	3 631	3 541	3 898	4 374	9 870	10 155	5 402	5 804	6 799
légkondicionáló berendezésekből	n.a.	n.a.	n.a.	741	885	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1 536**
egyéb nem megújuló energiából	0	0	0	0	18	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	37
Közvetett										
villamos energiából	3 931	3 936	7 265	7 281	9 374	16 668	16 590	28 959***	29 415	42 082
távhőfelhasználásból	1 243	1 349	1 244	1 319	1 166	3 674	3 750	3 955	3 504	3 048
Összesen	10 491	10 743	13 781	15 381	18 000	35 987	39 136	44 940***	48 101	60 440
Egy főre eső	1,30	1,33	1,76	1,93	2,14	0,94	1,11	1,28***	1,32	1,74
Biogén kibocsátás	0	0	0	0	0	<0,1	<0,1	0,6	0,6	0,5

Az ÜHG kibocsátás elsősorban szén-dioxid-kibocsátásból fakad az egyéb üvegház-hatású gáz kibocsátás mennyisége elhanyagolható. Az értékeket az energia-fogyasztásból, minden esetben a vonatkozó jogszabályok, iparági becslések alapján számítjuk. A légkondicionáló berendezések szivárgása miatti kibocsátását 2017-től gyűjtjük; az értékeket CO₂ egyenértékben adjuk meg. A villamos energiához kapcsolódó kibocsátási adatokat, országspecifikus tényezőkkel számítjuk, 2018-ban az előző évhez képest a legtöbb országban nőtt a fajlagos kibocsátási tényező. A távhő-felhasználáshoz Ukrajna és Oroszország kivételével a magyarországi kibocsátási tényezőket használjuk megbízható egyéb adat hiányában.

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

** Létszámarányos becslés, azon tagvállalatok adatai alapján, akik pontos adatot szolgáltatottak.

*** GRI 102-48 Számítási hiba miatt utólag korrigált adat.



Papír

Az OTP Csoport a digitalizáció erősítésével több éve törekszik a papírhassználat és a nyomtatás mérséklésére. A jogszabályi elvárások és az üzleti tevékenység bővülése ugyanakkor nem minden esetben teszi lehetővé e cél megvalósítását.

PAPÍRFOGYASZTÁS

2018-ban csoportszinten tovább bővült azon termékek köre, amelyek online is igényelhetők, emellett a belső folyamatokban a nyomtatási igény mérséklése, illetve a számlakivonatok egyre nagyobb arányban történő elektronikus igénylése is segíti a papírhassználat megelőzését. Az OTP Bankban a digitális aláírópadok általános használata a papírfogyasztás jelentős mérséklését tette lehetővé. Bankunk teljes papírfogyasztása közel 25%-kal mérséklődött.

Leánybankjain többségében a korábban bevezetett intézkedések segítettek a papírfogyasztás szinten tartását, illetve a DSK Bank mintegy negyedével tudta csökkenteni a fogyasztást. Az OTP Csoport papírfelhasználása 2583⁴⁹ tonna volt 2018-ban, ami 5%-os mérséklődés az előző évhez képest.

Szlovák leánybankunk munkatársai 2018-ban is folytatták gyakorlatukat, miszerint minden 50 csomag papír elhasználása után elültetnek egy fát, így az év során összesen 292 fával lett gazdagabb környezetük. A bank újrahasznosított vagy újrahasznosítható anyagból készült „zöld” minősítésű irodaszereket is használ. Román leánybankunkban belső versenyt hirdettünk a nyomtatás 20%-kal történő mérséklése érdekében, és a három legjobban teljesítő csapatot díjaztuk.

ELEKTRONIKUS SZÁMLAKIVONATOK

Ahol azt a jogszabályi keretek lehetővé teszik, elérhetőek az elektronikus számlakivonatok. Ügyfeleink többsége nem kap papíralapú kivonatot az OTP Banknál, az OTP Bank Romániánál és az OTP Bank Slovenskonál.

A CKB-ban 2018-ban tettük elérhetővé az elektronikus számlakivonatot, a DSK Banknál a vállalati hiteles ügyfelek részére is lehetővé vált az e-kivonat.

ÚJRAPAPÍR

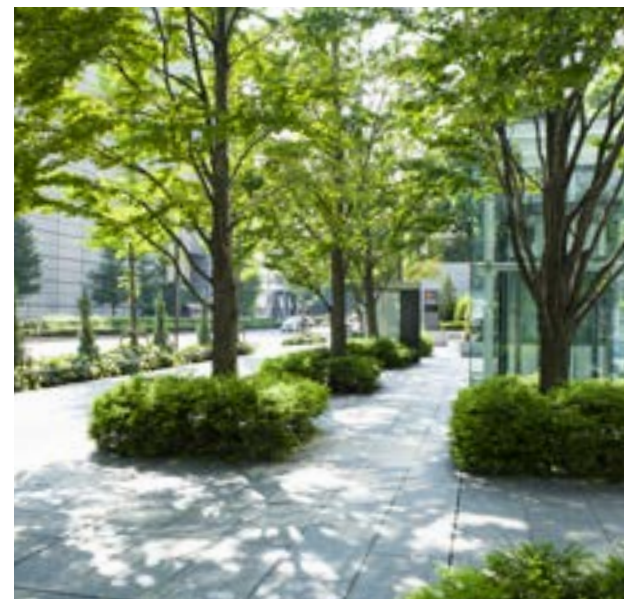
Tagvállalatainknál eltérő mértékű az újrahasznosított papír használata. Horvát leánybankunk és az OTP Ingatlanlizing 100%-ban ilyen papírt használ, orosz leánybankunk több mint 50%-ban. A Monicomp, a magyarországi bankcsoport számlaleveleit nyomtatja újrahasznosított papírra, így közel 60%-ban ezt használja, kisebb mértékben az OTP banka Slovensko és az OTP Bank is használ újrapapírt. Csoportszinten az újrahasznosított papír aránya 17% volt 2018-ban.

több mint 9 ezer megmentett felnőtt fa újrapapír használatával és a papírfogyasztás mérséklésével



25%-kal mérséklődött az OTP Bank papírfelhasználása

292 fát ültetett szlovák leánybankunk a papírfogyasztás ellentételezéséért



Utazás

GRI 302 DMA, 305 DMA

A bankcsoport működése jelentős utazással és szállítással jár. A környezeti szempontokat is szem előtt tartva az autóbemelés során az alacsonyabb fogyasztásokat választjuk. Az OTP Bank új gépjármű-politikája szerint az 5 évesnél régebbi vagy meghatározott kilométert futott autót lecseréljük, 2018-ban maximális szén-dioxid kibocsátási limiteket vezettünk be. Az OTP Bank flottájában jelenleg két elektromos autó van, további két gépkocsi beszerzését tervezzük 2019-ben. Az útszervezés racionalizálása csoportszinten bevett gyakorlat, hasonlóan a videokonferenciákhoz. Az OTP bankja Hrvatska tudatosabb szén-dioxid-kibocsátás monitoringot tervez és ösztönözi fogja munkatársait a tömegközlekedésre. Az anyabank gépkocsi flottája és a megtett kilométerek száma mintegy 10%-kal növekedett 2018-ban, elsősorban annak eredményeként, hogy az autó mint juttatási forma szélesebb körben vált elérhetővé munkatársaink körében. Csoportszinten csökkent az autós utazások mennyisége.

VIDEOKONFERENCIA

Az OTP Csoporton belül évről évre bővül a videokonferencia igénybevételének lehetősége. Az anyabankban kétszer annyi videokonferencia eszközt telepítettünk 2018-ban, mint az előző évben. A bolgár, a román és az orosz leánybankoknál is nőtt a videokonferencia termék száma. 2018-ban összesen 14 ezer⁵⁰ videokonferencia-beszélgetést folytattak munkatársaink, 17 500 óra (mintegy 2 év) időtartamban. A videokonferencia hívások révén 319 tonna szén-dioxid-kibocsátás megelőzése valósult meg.

KERÉKPÁR

Folyamatosan bővítjük az ügyfeleink és munkatársaink által használható kerékpártárolók számát. Az OTP Banknál és valamennyi leánybankunk egy vagy több központi épületénél van kerékpártároló. 2018-ban mintegy 100 új tárolót létesítettünk az OTP Bank központi épületeinél, öltözőt és zuhanyhelyiséget is kialakítva. Országszerte a fiókok 58%-a rendelkezik biciklitárolóval. Ukrán leánybankunknál szintén nőtt a kerékpártárolók száma.

Hulladékkezelés

Berendezéseinket, eszközeinket és gépeinket az ésszerű kerekben belül maximális ideig használjuk. A bútorokat többször felhasználjuk és biztosítjuk a csereszabotosságot. Az OTP Banknál, a DSK Banknál, az OTP Bank Romániánál és az OTP bankja Szerbiánál is bevált gyakorlat, hogy tárgyi adományként, jótékony célra adjuk tovább a már nem használt, de még használható bútorokat és működő IT-eszközöket (elsősorban számítógépeket és laptopokat) rászoruló intézményeknek, szervezeteknek. Az OTP Bank 2018-ban 450 bútort és 322 számítógépet adományozott.

41 fő éves szén-dioxid-kibocsátásának megtakarítása videokonferencia révén



Molinóból tornazsák

Szponzorációs- és reklámajándékjainkban is törekszünk a felelősségvállalásra. Ennek jegyében az OTP Bank régi, de minőségileg kifogástalan molinóit hasznosítottuk újra. A megváltozott munkaképességű emberek foglalkoztatására alapult KÉZMŰ Közhasznú Nonprofit Kft. munkatársai 320 tornazsákot és 146 labdatartó táskát gyártottak 2018-ban.

A tonerek és tintapatronok használatából fakadó hulladék mérséklése érdekében a montenegrói és a szlovák leánybank utántöltött tonereket használ.

A hulladékgyűjtés több vonatkozásban fejlődött 2018-ban. A veszélyes hulladék és az üzleti titkot tartalmazó papír szelektív gyűjtése, kezelése az OTP Csoport valamennyi tagjánál gyakorlat. Az OTP Bank központi irodaházaiban a nem bizalmas papírhulladék és a PET-palack szelektív gyűjtése mellett szelektív üvegyűjtési lehetőséget is kialakítottunk a 2018-ban átalakított munkahelyeken, vagyis a központi épületek meghatározó részénél. Szerb leánybankunk bevezette az elhasznált tonerek és a papírhulladék szelektív gyűjtését a fiókokban. A központi épületek mellett a bankfiókokban is szelektíven gyűjtjük a papírt, fém, üveg és műanyag hulladékot román leánybankunkban 2018 végétől. Kialakítottuk a szelektív papír-gyűjtés lehetőségét az ukrán leánybank központi épületében. A horvát leánybanknál több éve teljes körűen, a szlovák leánybanknál pedig azokon a helyszíneken, ahol az adott város ezt lehetővé teszi, szelektív módon történik a hulladékgyűjtés. A DSK Banknál a szófiai és várnai telephelyeken valósul meg a szelektív gyűjtés.

Szelektíven gyűjtött hulladék mennyisége	OTP Bank					OTP Csoport				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	342	303	292	277	417	1 442	1 046	1 303	1 496	1 445
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	5 203	10 302	9 966	11 580	9 998	6 262	12 023	12 526	15 289	14 348

Jellemző adatok az OTP Csoport felhasznált anyagairól, beszerzéseiről	OTP Bank					OTP Csoport				
	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
Bankfiókok száma (db)	395	386	379	374	374	1524	1328	1315	1497	1423
Az év során felújított fiókok aránya az összeshez képest	4%	4%	4%	4%	3%	5%	4%	7%	12%	3%
Számítógépek (laptop + PC) száma (db)	9 ezer (laptop nélkül)				15 ezer	n.a.				kb. 45 ezer
Csereperiódus	Átlagosan 4 év									
ATM-ek száma (db)	1 976	1895	1937	1945	1931	3 924	3857	3904	4340	4339
POS terminálok száma (db)	52 336	55 288	59 988	70 002	77 599	69 552	76 567	80 563	103 028	112 593
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	6403	6625	6648	9000	9500	32 282*	32 482*	37 233*	23183**	32 684*
Irodai papír mennyisége (t)	1015	928	838	905	685	3 701	3089	2983	2159	1955
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	46	45	39	43	43	111***	139***	107	76	116
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t)***	63	46	44	9	5	1274***	1448***	989	484**	511

* becslés: tényleges adatokon alapuló, arányosítással számolt adat
 ** a mérséklődés részben vélhetően az adatgyűjtés pontosságának fokozódása miatt következett be
 *** az OTP Csoport papírfelhasználása esetében az adatok megbízhatósága alacsonyabb mértékű
 **** pl. marketingkiadványok

Felelős beszerzés

GRI 102-9

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



Épülő irodakomplexum – inspiráló és fenntartható

2018 nyarán kezdődött az OTP Bank új irodaházának építése meglévő székházaink tözsomszedságában. „Az új irodaház mintegy 3000 banki és leányvállalati munkatársunknak jelent majd munkahelyet, de a már meglévő szomszédos irodákkal együtt 5000 kolléga fog közel egy helyen dolgozni. Az új épület modern környezeti, építészeti megoldásokkal készül, szimbolizálja bankunk megbízhatóságát és a stabilitást. Fontos elvárásunk, hogy a munkatér minél világosabb legyen, bőséges természetes fényt kapjon. Célunk, hogy egy jól szervezett, kellemes és emberközpontú irodaházat kapjunk, mely az ott dolgozó munkatársak igényeinek megfelelően alakítható. A belső építészetben a munkatársak jóllétét támogató – well-being – megoldásokat kerestük. Nagy hangsúlyt fektettünk rá, hogy kövessük a biofilia elveit, azaz minél természetközeli bbe tegyük a munkakörnyezetet. Az épület tehát a szó minden értelmében zöld lesz, és LEED Gold minősítéssel fog rendelkezni. Terveink szerint az új irodaház 2021 végéig épül meg. Fontosnak tartjuk, hogy meglévő irodaházaink munkakörnyezete se maradjon el az új épületétől, ezért megújításukon, átstrukturálásukon is dolgozunk, az intenzív belső költözés eredményeként ide érkező kollégákat már az új belsőépítészeti megoldások, kialakítások fogadják.”

Szeles Szilvia,
beruházási szakértő



STRATÉGIAI CÉLJAINK

A papírhasználat további csökkentése (folyamatos)

Az OTP Bank új székházának megépítése LEED Gold minősítéssel (2021)



07

Közösségi szerepvállalás

Értékek mentén működünk, így adományozásaink során is értékeket képviselünk és jelenítünk meg.

Esélyegyenlőségi kampány | Innovatív múzeumi együttműködések | Boranka 

Elkötelezettség

A helyi közösségek és társadalom fejlődésének támogatása, a nehézségek leküzdésében való szerepvállalás.

Megközelítés

Az OTP Csoport jól működő, sikeres közösségekben tud igazán eredményes lenni, ezért támogatjuk kialakulásukat, erősödésüket.

Tevékenység

- Helyi igények feltárása, megbízható együttműködések kialakítása
- Fókuszok meghatározása a hathatós eredmények érdekében
- A társadalom bevonódásának elősegítése nemes célok kapcsán
- Munkatársaink segítő szándékának támogatása, ösztönzése

GRI 413 DMA

Természetesnek tartjuk, hogy szolgáltatásainkon túl is hozzájárulunk a helyi közösségek fejlődéséhez, előrelépéséhez. Támogatásaink változatosak és széles körűek, melyekben a jövő generációja ki-tüntetett szerepet kap, hiszen a befektetett erőforrások esetükben sokszorosan térülnek meg.

Az OTP Bank az egyik legnagyobb, milliárdos nagyságrendű adományozó Magyarországon; az összeg nagysága, együttműködő partnereink szakértelme, valamint a hosszú távú elkötelezettség a garancia arra, hogy támogatásainkkal tényleges hatást érünk el. E cél érdekében fontosnak tartjuk, hogy erőforrásaink ne aprózódjanak el.

2017 vállalásaink

Az OTP Bank online adományozási felületének kialakítása (2018)

Prima Primiissima díj megújítása

Fotómúzeum létrehozása (2019)

2018 eredményeink

● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg

A többemű felület meghatározó tagja lesz a Smartbank, amelynek megújítása 2019. második félévben várható, ezért a teljes adományozói platform ezt követően indul.

A megvalósítás előreláthatóan 2019-ben történik meg.

Folytattuk az előkészületeket a létrehozás érdekében.



Támogatásaink fókuszja:

- pénzügyi kultúra fejlesztése, szemléletformálás ➡ 2.2 fejezet
- esélyteremtés: hátrányos helyzetűek, rászorulóak segítése
- kultúra és művészet támogatása: értékteremtés és -megőrzés
- sport

Társadalmi szerepvállalásunk alapelveiről és a támogatott programokról, együttműködéseinkről bővebben honlapunkon, illetve a leányvállalatok honlapjain tájékozódhat.

7.1. Közösségi szerepvállalási programjaink

Bankcsoportunk tagjai, saját lehetőségeikhez mérten, a helyi közösségek igényeit ismerve nyújtanak támogatást. A tagvállalatok első-sorban a pénzügyi kultúra fejlesztése kapcsán működnek együtt, hiszen az OTP Fáy András Alapítvány hatalmas tapasztalatát Magyarországon túl is érdemes használni. A bankcsoport valamennyi tagja kiforrott prioritásokkal rendelkezik a közösségi szerepvállalást illetően. Programjaink megvalósításában saját alapítványaink kiemelt szerepet játszanak: professzionalizmusuk és eredményorientáltságuk garancia a támogatások hatékony és eredményes felhasználására. Emellett a segítségnyújtás gyakran a helyi civil szervezetekkel szoros együttműködésben valósul meg. A hosszú távú elköteleződés mellett nyitottak vagyunk az új kezdeményezésekre.

2018-ban csoportszinten 2,8 milliárd Ft-ot fordítottunk adományozásra, 22%-kal többet, mint az előző évben. Támogatásainkban a legnagyobb arányt az OK Oktatási Központ működtetése képviselte → **2.2 fejezet**. Az adományozás 73%-a az anyavállalathoz köthető. Az adományok döntő része pénzbeli hozzájárulás volt, ugyanakkor számos alkalommal nyújtottunk természetbeni támogatást: pl. számítógépek adományozása, önkéntes programok.

Szponzorációnk egy része is jótékony célt szolgál. 2018-ban 1,8 milliárd Ft összeget tett ki az OTP Csoport e célra fordított összege, melyből 57%-kal részesedett az OTP Bank. A szponzoráció meghatározó része a sporthoz (72%) kötődött, emellett a művészet és kultúra (17%), illetve az oktatás (8%) szerepelt nagy aránnyal.



2,8 milliárd Ft adományozásra



450 bútor és 322 számítógép átadása rászorulóknak számára

Esélyteremtés

HUMANITÁS

A Humanitás Szociális Alapítvány⁵¹ egészségügyi, oktatási és egyéb szociális nehézségek megoldásában nyújt segítséget rászoruló egyéneknek, családoknak és hátrányos helyzetű, illetve beteg gyermekekkel foglalkozó intézményeknek. Alapítványunk alapvetően pályázati rendszerben ítéli oda pénzbeli vagy természetbeni támogatásait. 2018-ban több mint 27 ezer embernek segítettünk.

Megvalósult kiemelt programok:

- Az OTP Lakástakaréj adományából lakhatási támogatást nyújtottunk négy rászoruló családnak, akik egyrészt a gyógyulást segítő steril körülmények kialakítására, másrészt természeti csapás révén megrongálódott társasház helyreállítására fordították az összeget.
- Ösztöndíjpályázatunk keretében 28 hátrányos helyzetű, tehetséges fiatal felsőfokú tanulmányainak finanszírozását segítettük.

• Összesen 54 szociálisan rászoruló család számára nyújtottunk támogatást gyógyszereik, gyógyászati segédeszközök beszerzésére, gyógykezelésük finanszírozására.

• Harmadik alkalommal szerveztünk karácsonyi adománygyűjtő akciót az OTP Fáy András Alapítvánnyal, két középiskolával és az OTP Bankkal közösen. A kezdeményezés révén 150 család kapott nagy értékű ajándécsomagot, valamint két óvodának fejlesztő eszközöket, játékokat adományoztunk.

• Két edukációs programot is támogattunk, segítve az adományok még hatékonyabb felhasználását. Akkreditált pedagógusképzést indítottunk a Pázmány Péter Katolikus Egyetemen a kapcsolathókuszú korai intervenció kapcsán, fővárosi és vidéki pedagógiai szakszolgálatok munkatársai részére. A Péterfy Sándor Utcai Kórházban komplex urológiai betegeledukációs program kialakítását támogatjuk számítógépek adományozásával és a kórház önkéntes orvosaival edukációs weboldalt fejlesztve.

• Az OTP Bank felajánlásából 322 leselejtezett, de működőképes számítógépet juttattunk el összesen 17 intézménynek, köztük többek között hátrányos helyzetű diákokat oktató iskolának, gyermekotthonnak, illetve kórháznak.

• Orvostechnikai eszközöket adományoztunk két kórház számára.

• Önkéntes programokat és adománygyűjtéseket szerveztünk gyermekotthonnak, anyaoththonnak és rászoruló családoknak segítve.

Szemléletformáló kampány

Az OTP Bank feladatának tartja a társadalmi érzékenyítést, ezért 2018-ban országos szemléletformáló kampányt indítottunk, felhívva a figyelmet az ügy fontosságára:

- a kampány keretében akadálymentesítettük reklámfilmjeinket;
- három rövid animációnk azt mutatta be, mit tegyünk és mit ne tegyünk annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő emberek felajánlott segítségünk célba is érjen és a legtermészetesebb legyen;
- a kampányt támogató PR megjelentésekben elsősorban az érintettek beszéltek tapasztalataikról.



TOVÁBBI TÁMOGATÁSAINK

2018-ban több egyedi felkérésnek is eleget tettünk, rászoruló gyermekek életkörülményeit, lehetőségeit fejlesztve. Támogattuk a Kanizsai Dorottya Kórház kültéri felújítását. Segítettük tartósan beteg gyerekek táborozását, hozzájárulva élményszerzésükhöz, sorstársi, baráti közösségek építéséhez. Balatonszemesei üdülőkben transzplantált gyermekek nyaralhattak, illetve 60 diabéteszes gyermek üdülését is támogattuk.

Folytattuk hagyományosnak mondható együttműködésünket a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat, a Magyar Lovasterápia Szövetséggel, a Magyar Speciális Olimpia Szövetséggel és a KézenFogva Alapítvánnyal.

Az OTP Alapkezelő is folytatta részvételét a ROMASTER programjában. Ennek keretében két mentor kollégánk segíti két cigány származású diák felsőfokú tanulmányait és részt vesz a program rendezvényein.

Értéktörlesztés, hagyományörzés

2018-ban is hangsúlyos volt az OTP Bank támogatásaiban a kultúra, illetve a hagyományörzést és -átörökítést célzó programok.

Legjelentősebb hozzájárulásaink:

- Gondoztuk és finanszíroztuk a Prima Primitissima Alapítványt és Díjat mint Magyarország legnagyobb és legelismertebb, nem állam által adott kitüntetését. Az elismerés célja a magyar értelmiség szellemi eredményeinek megőrzése és erősítése, azokat a kiválókat díjazva, akiknek teljesítménye, emberi tartása, értékrendje követendő lehet mindannyiunk számára. A díjra való felterjesztésben és a kiválasztásban tervezett változtatást várhatóan 2019-ben tudjuk megvalósítani.

- Fontosnak tartjuk, hogy a jövő generációja megismerkedjen és megismeresse a magas művészetet, ezért a Múzeum+ program támogatása mellett közös pályázatot valósítottunk meg a Szépművészeti Múzeummal, Kerülj be a Szépműbe! címmel. Ennek lényege, hogy egy mű a közönségsvázatok alapján egy hónapig része lehet az újranyíló Szépművészeti Múzeum tárlatának. Az 1300 pályamű közül zsűri választott ki 15-öt, amelyet a virtuális OTP VRMúzeumban állítottunk ki. A döntős művekre online és kitelepüléseinken lehetett szavazni; a közönségsvázás alapján Horváth Zsófia Függöny című alkotása került a Szépműbe.

- Támogattuk a Szépművészeti Múzeum és a Magyar Nemzeti Galéria „Képtári történetek” irodalmi pályázatát, amelynek keretében középiskolások készítettek szépirodalmi műveket 10 kiemelt műalkotás ihletésében. A kisebbek képzőművészeti alkotások felé való nyitottságát erősíti a Minitextúra. A program során öt népszerű, kortárs meseíró írt egy-egy rövid történetet valamely, a Galériában található műtárgyról, amelyet a Budapest Bábszínház előadott, és az előadást követően a gyerekek megkereshették az alkotásokat a múzeumban.

Továbbra is névadó támogatói voltunk az OTP Bank Veszprémi Utcazene Fesztiválnak. Szponzoráltuk az Országos Táncház Találkozó és Kirakodóvásárt és 6. alkalommal adtuk át a Táncház Díjat és Érmeket. Elkötelezett támogatói vagyunk a Fölszállott a páva tehetségkutató versenynek, amelynek díjait, összesen 11 millió Ft összegben, bankunk ajánlotta fel.

Befektetés a jövőbe: utánpótlás-nevelés és példaképek

Az OTP Bank a magyar futball jövőjéért leginkább elkötelezett cég. Az OTP Bank Bozsik Program keretében tovább emelkedett a focizó fiatalok száma. 2018-ban összesen 246 körzetben rendeztek Bozsik-tornákat, 3131 intézmény és 114 000 fiatal részvételével. A résztvevők 35%-a

óvodás és egynegyede lány volt. A középiskolások focibajnoksága, a Fair Play Cup is megtartotta népszerűségét; 2018 végén 437 intézmény 8600 játékosa nevezett a bajnokságra, a résztvevők 35%-a lány.

A Nemzetközi Judo Szövetség elkötelezett támogatóiként kiemelten fontosnak tartjuk a hozzájárulást az utánpótlás-neveléshez és a magyar sportolók sikereihez. Az OTP Bank további támogatásairól honlapunkon, a Közösségi szerepvállalás oldalon olvashat.

Közösségi szerepvállalás a leánybankoknál

- Horvát leánybankunk az oktatás, a szociális segítségnyújtás, a társadalmi hagyományok megőrzése, a környezetvédelem és az egészségmegőrzés támogatásában vállal aktív szerepet. A támogatottak egy része pályázat útján kerül kiválasztásra, egyének – legtöbbször diákok – is kaphatnak segítséget. 2018-ban a jobb társadalom ügyét segítve összesen 47 projektnek nyújtottunk támogatást országszerte, emellett ösztöndíj formájában 32,5 millió Ft-tal támogattunk hátrányos helyzetű diákokat.

- Az OTP Bank Romania legfontosabb prioritása a pénzügyi edukáció fejlesztése az Oktatáshoz Való Jog Alapítványon és az OK Oktatási Központon keresztül. ➡ **2.2 fejezet**
- A bank jótékony célra ajánlja fel leselejtezett IT-eszközöket és használt bútorait.
- A bank több sportegyesületet és sporteseményt is támogatott (pl. Székelyudvarhelyi Kézilabda Klub, Csíkszeredai Futball Klub, Sepsik OSK Futball Klub, férfi röplabdabajnokság).
- Segítettük a Csíki Székely Múzeumot és a kolozsvári Babes-Bolyai Tudományegyetemet, emellett több kulturális esemény megvalósítását.

- A DSK Bank támogatásaiban továbbra is az SOS Gyermekfalvak élveznek prioritást. 2018-ban folytattuk együttműködésünket és két SOS családnak biztosítottuk egész éves támogatását. Ügyfeleink is támogathatták a szervezetet akár ATM-eken keresztül, vagy 2018-as fejlesztésünk révén az internet bank felületén.
- Támogatjuk a pénzügyi, biztosítói szakmai oktatást az Atanas Burov Alapítványon és a Prof. Dr. Veleslav Gavriisky Alapítványon keresztül.
- Hozzájárultunk a „Támogass egy álmot” kezdeményezéshez, amely a szociális intézményekben felnövő gyermekeket segíti a továbbtanulási döntésben és a pályaválasztásban az érettségit megelőzően.
- Támogatást nyújtottunk a főváros számára a város tisztántartásához.
- IT-eszközöinket és bútorainkat iskoláknak és nonprofit szervezeteknek ajánljuk fel.
- Szerb leánybankunk a (kortárs) kultúra elkötelezett támogatója. Bankunk stratégiai szponzora az Újvidéki Kulturális Központnak, amely a térség vezető kulturális intézménye, független, nemzetközi projekteket és fiatal művészeket is befogadva.
- Leselejtezett bútorainkat és IT-eszközöinket jótékony célra ajánljuk fel, elsősorban iskolákat, civil szervezeteket és a rendőrséget segítve ezzel.
- Szponzoráltuk az ukrainai magyar nagykövetség kulturális programjait.



BG



RS



UA

- A bank együttműködött az omszki Szépművészeti Múzeummal, két kiállítást támogatva.
- Támogattuk az omszki veterán szervezetet.
- Több magyar vonatkozású kulturális eseményt megvalósítását is segítettük (pl. Cifra filmfesztivál, Moszkvai Konzervatórium Magyar Operett koncertje).
- Részt vettünk a cseljabinszki jótékonyági vásáron.
- Támogattuk a #Givingtuesday kezdeményezést, megduplázva az összegyűlt pénzeszeget.
- A bank megtartotta fókuszait a támogatásokat illetően: az egészségügy, oktatás, kultúra, rászoruló és a sport támogatására törekszik, emellett egyre több környezetvédelmi akcióban vesz részt.
- Bankunk 2018-ban a bari kórház számára vett egy megfigyelő készüléket.
- Csatlakoztunk a környezeti tudatosságot erősítő „Én fám” projekthez, amelynek keretében négy CKB logos fát adományoztunk. Emellett a herceg novi fiók megnyitójának alkalmából támogattuk a város zöldítési kezdeményezését.
- Számos fesztivál megrendezéséhez nyújtottunk anyagi segítséget (pl. podgoricai Jazz fesztivál, amelynek kiemelt célja volt a női jazzelőadók promotálása; Harmonika Montegrina, Bedem Fest, Bocche in Cattaro). Évek óta általános szponzorai vagyunk a „Princeza Ksenija” Balett Iskolának.
- A Képzőművészeti Kar hallgatóinak festményeiből és fényképeiből rendszeres kiállítást rendezünk az egyik podgoricai bankfiókban.
- Az oktatási intézményeket eszközvásárlással támogatjuk.
- A sport területén horgászklubot és karate egyesületet is támogatunk.



RU



ME



- A bank támogatási tevékenységét elsősorban az OTP Ready Alapítvány működtetése, a pénzügyi kultúra támogatása jelenti. ➡ **2.2 fejezet**
- Emellett szponzoráltuk a DAC Dunaszerdahelyi Futball Klubot.



SK



7.2. Önkéntesség

Az OTP Csoport munkatársai érzékenyek a társadalmi problémák, a segítségre szorulóknak iránt, és elkötelezettek a természet és környezetvédelem ügyében. Ösztönözzük az önkéntes programokat, illetve örömmel biztosítunk helyszínt és szívesen járunk hozzá munkatársaink erőfeszítéseikhez.

OTP HELYI ÉRTÉK

Folytattuk pályázatalapú önkéntes programunkat az OTP Bank-ban. Az év során lebonyolított két forduló eredményeként 35 csapat projektjét támogattuk. Közel 500 munkatársunk mintegy 2000 embernek segített. A nyertes pályázatok a nyilvános honlapon (www.otphelyiertek.hu) is megtekinthetők. A programok legtöbbször gyerekeket, szociálisan hátrányos helyzetű vagy fogyatékossgal élő fiatalokat segítettek. Számos intézmény vált szebbé munkatársaink révén, a gyerekek rengeteg új élménnyel gazdagodtak közös kirándulás, a környezettudatosra fókuszáló esemény és az együttes alkotások során. A megvalósításba esetenként más szervezeteket is bevontak a kollégáink, együttműködtek például a Humanitás Alapítvánnyal vagy a Képzőművészeti Szakközépiskolával.

Központi önkéntes eseményt is szerveztünk, megkönnyítve a tenni akarás megvalósítását: a Magyar Élelmiszerbank Jótékonyság kezdeményezése keretében 120 munkatársunk 300 adag melegített főzött rászorulóknak. A főzés mellett a résztvevők az Élelmiszerbanknak felajánlott konzervek címkézésével és gyerekjátékok összeállításával is segítettek. A nap során összesen 35 ezer konzervet feliratoztak és 30 játékot szereltek össze munkatársaink.

Az OTP Bank évek óta elkötelezett a véradás mellett, rendszeresen szervezünk véradást a központi irodákban, régióközpontokban. 2018-ban 940-en adtak vért, összesen 1721 alkalommal.

Munkatársaink a központilag szervezett, illetve támogatott programokon túl is aktívak voltak, önkéntes csapatok több százezer forintnyi támogatást gyűjtöttek különböző akciókkal.

OTP KÖZÖSSÉG

Az OTP Bank Romania önkénteseinek alapvető célja a hátrányos helyzetű régiókban lakó gyerekek oktatásának támogatása és az iskolából való kimaradás elkerülése. Munkatársaink változatos programokkal segítik a gyerekeket, többek között 2018-ban egynapos kirándulást szerveztek gyerekeknek Bukarestbe, gyűjtést szerveztek egy közösségi adománygyűjtő oldalon (Galantom.ro), 115 munkatársunk vett részt az Edulier Egyesület „Vissza az iskolába” 2018-as kampányában, gyermekotthonnak adományoztak élelmiszert és számítógépet, illetve ruhagyűjtést szerveztek a rászorulóknak számára. Bankunk négy alkalommal szervezett véradást, ahol összesen 120 alkalommal adtak vért a kollégák. Önkénteseink 2018-ban is részt vettek a „Let's Do It, Romania!” hulladékgyűjtési kampányban. Az OTP Közösség programjain összesen 245 munkatárs vett részt és segítséget több mint 600 főhöz ért el.

A DSK Bank két központi épületében Karácsonyi ebédet rendeztünk, mintegy 400 munkatársunk bevonásával és részvételével. A „Nagy csodák kis hősöknek” rendezvényt a Koraszülöttek Alapítvány szervezte. Az alapítvány munkatársaink otthon főzött ebédjeinek eladásából származó bevételt kapta meg. Munkatársaink 2018-ban is részt vettek a műanyag kupakok gyűjtésében kerekesszékek gyártásához.



RO



BG

Az OTP bankja Hrvatska a volt Splitska bank munkatársait is bevonta az önkénteskedésbe. A bank volt az egyik fő szponzora a „Boranka” kampánynak, amely Horvátország eddigi legnagyobb önkéntes mozgalma. A kezdeményezés célja Dalmácia tűz sújtotta területének újraerdősítése, illetve ezen túlmenően a lakosság és főként a gyerekek figyelmének felhívása az erdők fontosságára, a környezetvédelemre, a globális felmelegedés következményeire és a tűz megelőzésének fontosságára. A kampányt a Horvát Cserkész Szövetség indította, és a bank mintegy 70 munkatársa – Igazgatósági tagokkal együtt – vett részt a faültetésben. A bank munkatársai 2018-ban az előző évinél is magasabb számban, mintegy 100-an vettek részt a Wings for Life World Run jótékonyági futáson.

A CKB munkatársainak közel 10%-a hagyományos véradó. Emellett munkatársaink 2018-ban is aktívan támogatták a podgoricai Gyermekkorház eszközbeszerzésére történő pénzgyűjtést, a kórház ez évben tympanométerre fordította az összegyűlt összeget. A bank munkatársai évente kétszer vettek részt az országszerte megrendezett erdősítési és környezetvédelmi kampányokban.

Szlovák leánybankunk 2017-ben is bekapcsolódott a „Mi városunk” projektbe, amelynek célja a környezet szépítése és megővése volt.



HR



MO



SK

**615 önkéntes
az OTP Bankban,
2300 kedvezményezett**



STRATÉGIAI CÉLJAINK

Több csatornán működő adományozói platform kialakítása az OTP Bankban

A Mastercard bankkártyákkal való vásárlás alkalmával adomány egy jó ügy érdekében (OTP Bank Romania)

Az OTP Örökség honlap elindítása a magyarországi pénzügyi intézmények kulturális örökségét széles körben ismertté téve

Prima Primissima Díj megújítása

A top-down view of a wooden desk. On the desk is a white sheet of paper with a black pen resting on it. Next to the paper is a tablet displaying a green line graph on a white dashed grid. The graph shows a fluctuating line that generally trends upwards. In the bottom left corner, there is a large green circular graphic element.

Mellékletek

GRI 201-4

Állami támogatások, adókedvezmények (millió Ft)*	2014	2015	2016	2017	2018
OTP Bank	5	15	0	49	0
OTP Alapkezelő	0	0	0	0	0
OTP banka Hrvatska	17	20	34	26	0
Összesen	22	35	34	75	0

*A magyarországi bankcsoport látvány-csapatsportok és előadó-művészeti támogatása kapcsán biztosított társasági adókedvezmény igénybe vételét nem soroljuk ide.

Az OTP Bank 2014-ben európai uniós támogatást kapott, 2017-ben pedig műemlék, illetve védelem alatt álló épület felújításához vett igénybe adóalap kedvezményt. Emellett az OTP banka Hrvatska vett igénybe adókedvezményt képzésre és oktatásra, illetve részesült európai uniós támogatásban mikrohitelzés programjához, illetve napelemek létesítéséhez kapcsolódóan.

GRI 201-1

Adófizetés	Magyarország (OTP Core)	Bulgária	Oroszország	Ukrajna	Horvátország	Románia	Szlovákia	Szerbia	Montenegró
Kifizetett adó összege Mrd Ft Bérjárulék + Korrigált társasági adó + Egyéb eredményt terhelő adók	112,6	7,5	14,0	6,2	8,7	1,4	2,8	2,2	0,8

A portfólió megoszlása szektorok szerint

Közép- és nagyvállalatok A csoporttagok eszközállománya szektorok szerint, mérlegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, %, 2018.12.31 ⁵²	Magyarország (OTP Core és Merkantil Csoport)	Bulgária	Oroszország	Ukrajna	Horvátország	Románia	Szlovákia	Szerbia	Montenegró
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	6%	27%	1%	0,2%	9%	18%	11%	5%	4%
Kőnyűipar	9%	19%	8%	32%	11%	13%	22%	24%	11%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	-	-	-	-	-	-	5%	-	-
Vízellátás; szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennyeződésmentesítés	-	-	-	-	-	-	2%	1%	-
Építőipar	13%	6%	6%	0,1%	6%	10%	6%	7%	7%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	29%	23%	55%	44%	23%	29%	14%	42%	43%
Szállítás, raktározás	8%	6%	3%	0,5%	6%	5%	3%	13%	8%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	2%	6%	-	22%	13%	3%	-	3%	11%
Információ, kommunikáció	-	-	1%	1%	-	-	-	0,4%	3%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	-	-	0,2%	-	-	1%	-	-	-
Ingatlanügyletek	8%	3%	3%	-	-	8%	25%	-	3%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	6%	2%	22%	-	-	4%	4%	3%	6%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	4%	2%	-	-	20%	3%	3%	-	3%
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	-	2%	-	-	2%	-	-	-	-
Egyéb szolgáltatás	8%	-	-	-	2%	-	-	1%	-
Összesen (milliárd Ft)	265	77	0,8	0,07	39	94	103	5	8%

A portfólió megoszlása szektorok szerint

Közép- és nagyvállalatok Eszközállomány szektorok szerint, mérlegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, %, 2018.12.31 ⁵³	Magyarország (OTP Core és Merkantil Csoport)	Bulgária	Oroszország	Ukrajna	Horvátország	Románia	Szlovákia	Szerbia	Montenegró
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	-	4%	-	14%	4%	10%	-	5%	2%
Bányászat, kőfejtés	-	-	3%	-	-	-	-	7%	-
Könnyűipar	4%	26%	13%	22%	25%	21%	23%	28%	-
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légtudás	-	3%	2%	0,5%	-	6%	7%	-	-
Vízellátás; szennyvízkezelés, hulladékgazdálkodás	-	3%	-	-	-	-	3%	-	-
Építőipar	4%	6%	1%	-	6%	14%	-	5%	15%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	7%	23%	17%	43%	23%	15%	15%	29%	41%
Szállítás, raktározás	4%	-	1%	3%	4%	4%	-	10%	1%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	-	8%	-	0,4%	9%	-	-	2%	31%
Információ, kommunikáció	-	-	-	-	-	-	4%	8%	-
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	9%	-	28%	5%	5%	3%	-	-	1%
Ingatlanügyletek	10%	18%	18%	9%	4%	17%	15%	5%	-
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	2%	2%	16%	0,3%	7%	4%	9%	-	1%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	2%	2%	-	1%	3%	3%	4%	-	-
Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás	-	-	-	-	-	-	-	-	0,2%
Művészet, szórakoztatás, szabad idő	-	-	-	-	-	-	8%	0,2%	-
Egyéb szolgáltatás	51%	-	-	-	-	-	7%	-	-
Összesen (milliárd Ft)	1 733	413	94	176	317	-	44	72	47

Az ágazati osztályozás az ENSZ (ISIC) besorolásának felel meg. A vállalatméret az érvényes jogszabályi besorolás szerint készült.

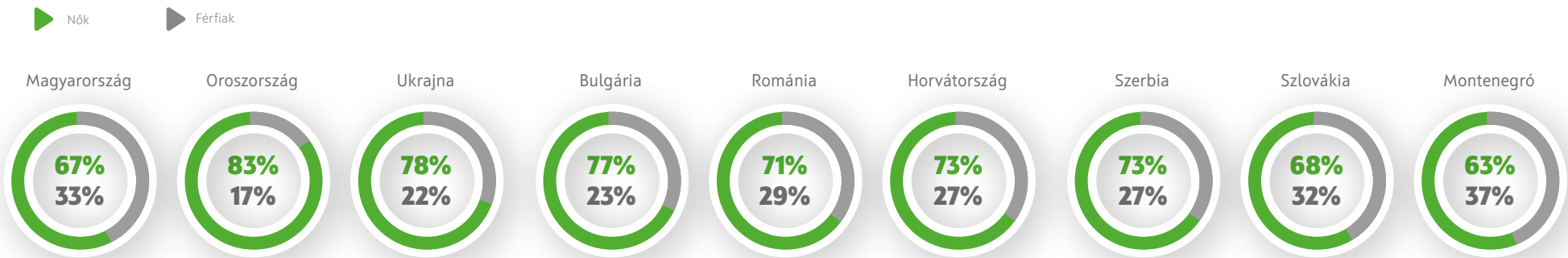
53

A táblázatban csak a 10 legnagyobb részesedésű szektor adatai vannak megjelenítve, amennyiben azok részesedése meghaladja a 0,1%-ot.

Munkavállalók

OTP Csoport, 2018.12.31.

Munkavállalóinak nemenkénti megoszlása regionálisan



GRI 102-8

Határozatlan és határozott idejű foglalkoztatottak aránya regionálisan 2018.12.31.	Határozatlan idejű		Határozott idejű	
	%	fő	%	fő
Magyarország	93,6	9682	6,4	666
Oroszország	96,1	9984	3,9	402
Ukrajna	96,4	3452	3,6	128
Bulgária	92,1	3555	7,9	307
Románia	96,7	1319	3,3	45
Horvátország	91,2	2323	8,8	223
Szerbia	92,4	1873	7,6	155
Szlovákia	76,0	521	24,0	116
Montenegró	90,9	411	9,1	41
Összesen	94,0	33 120	6,0	2132

GRI 205-2

Etikai kódex képzést végeztek 2018	Felügyelő Bizottság		Igazgatóság		Menedzsment	
	fő	%	fő	%	fő	%
OTP Bank*	1	17	0	0	0	0
Oroszország	-	-	3	33	7	100
Ukrajna	4	50	0	0	0	0
Bulgária	1	17	0	0	0	0
Románia	0	0	0	0	n.a.	n.a.
Horvátország	0	0	0	0	0	0
Szerbia	2	40	2	17	0	0
Szlovákia	2	25	0	0	4	100
Montenegró	-	-	0	0	0	0

* Az adatgyűjtést 2018-ban kezdtük meg, a magyarországi leányvállalatok adatai még nem teljes körűek, ezért nem szerepelnek a táblázatban. Menedzsment: 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.

GRI 405-2

A nők alapfizetésének aránya a férfiakéhoz képest, 2018. 12.31	Férfiak	Nők			
		Felső vezetők	Középvezetők	Beosztottak	Átlagosan
Magyarország*	100%	nem értelmezhető	95,8%	98,2%	97,9%
Oroszország	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Ukrajna	100%	100%	83,0%	65,0%	64,0%
Bulgária	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Románia	100%	77,0%	93,0%	74,0%	74,0%
Horvátország	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Szerbia	100%	nem értelmezhető	97,6%	75,0%	86,7%
Szlovákia	100%	100%	96,5%	98,2%	98,0%
Montenegró	100%	97,1%	100,4%	91,9%	93,3%

* Csak az OTP Bank adatait tartalmazza



GRI 404-2

A munkavállalók képességének fejlesztését, illetve folyamatos alkalmazásban maradását, karrierjük lezárását segítő programok 2018-ban

	OTP Bank	OTP Csoport
Belső képzések	Van	Részben van
Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása	Van	Jellemzően van
Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával	Van	Jellemzően van
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	Részben igen
Álláskeresési szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára	Nincs	Jellemzően nincs
Segítség a munkamentes életbe való átmenet során	Nincs	Jellemzően nincs

A foglalkoztatottak létszáma szerint súlyozott átlag.

Jellemzően nincs/jellemzően nem: 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.

A close-up photograph of a person's hands writing in a notebook. The person is wearing a grey sweater, a watch with a white face and a green and black strap, and a gold ring. A black pen is in their right hand. In the background, a laptop screen displays a world map, a bar chart, and a table with data. The text '85%' is visible on the screen. The overall scene suggests a professional or academic setting.

GRI tartalmi index

A GRI tartalmi index táblázat azt mutatja be, hogy a fenntarthatósági jelentésünk elkészítéséhez használt GRI (Global Reporting Initiative) Standards jelentéstételi sztenderd mely indikátorairól, elvárásairól jelentünk, és a kapcsolódó információk hol találhatóak meg.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
GRI 102: Általános közzétételek 2016			
Szervezeti profil			
102-1	A szervezet neve	hátsó borító, microsite	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum
102-2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások	13. o. microsite	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Maganszemelyek , a https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport honlapról elérhető leányvállalati honlapok
102-3	A szervezet központjának elhelyezkedése	14. o., microsite	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum
102-4	A működés helyszínei	14-15. o.	14 ország, melyből Társaságunk 9 országban folytat jelentős tevékenységet.
102-5	A tulajdon természete és jogi formája	Éves jelentés	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/190412_Eves_jelentes_046.pdf
102-6	A kiszolgált piacok	14-15. o., Éves jelentés	Az Éves jelentés bővebb információt nyújt: https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/190412_Eves_jelentes_046.pdf 78-98.o.
102-7	A jelentést tevő szervezet mérete	15.o., Éves jelentés	Az Éves jelentés bővebb információt nyújt: https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/190412_Eves_jelentes_046.pdf 78-98.o.
102-8	Információ az alkalmazottakról és további munkásokról	64. o.	
102-9	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	85. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyeztvedelem
102-10	A szervezetben vagy beszerzési láncában történt jelentős változások	16. o., Éves jelentés	A teljes kapitalizációban és a tulajdonviszonyokban bekövetkezett változásról az Éves jelentés nyújt információt. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/190412_Eves_jelentes_046.pdf 104.o. A beszerzési láncban jelentős változás nem történt.
102-11	Az elővigyázatosság elve vagy megközelítés	57-58. o.,	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatases-etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezes
102-12	Külső kezdeményezések	GRI Index	Az OTP Bank, a Merkantil Bank, az OTP Lakástakarék és az OTP Jelzálogbank is aláírja a Magyar Bankszövetség által kialakított Magatartási Kódexnek, amely ajánlás a pénzügyi szervezetek ügyfeleikkel és partnereikkel szembeni magatartásáról, az etikus banki szolgáltatásnyújtást képviseli, így segíti a társadalmi normáknak való megfelelést. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/BankszovetsegKodex_20151201.pdf 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 aláírja. http://mrsz.hu/cmsfiles/08/c1/Magyar_Reklametikai_Kodex_2015.pdf Az OTP banka Hrvatska aláírja a Sokszínűségi Kartának.
102-13	Tagság egyesületekben	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Szervezeti_tagsagok_2018.pdf
Stratégia			
102-14	A legmagasabb szintű döntéshozó nyilatkozata	7. o.	
102-16	Értékek, elvek, standardok, viselkedési normák	55. o., GRI Index, microsite	Etikai Kódex: Az OTP Csoport tagjainál egységes Etikai Kódex van érvényben, eltérés csak a helyi jogszabályi megfelelés miatt történhet. Az Etikai Kódex, így a benne foglalt irányelvek, elvárások a társaságok vezető tisztviselőire és felügyelő bizottsági tagjaira, és megbízottai számára ir elő kötelezettségeket. A Kódex a társaságok, illetve a társaságokkal kapcsolatban állók számára világos és egyértelmű irányelveket, elvárásokat fogalmaz meg. A bankcsoport 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 Igazgatóság fogadta el, hagyta jóvá. A Kódex az OTP Bank, illetve a leányvállalatok honlapján elérhető. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatases-etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
Irányítás			
102-18	A szervezet irányítási struktúrája	13. o., GRI index honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/190412_FTJ_050.pdf Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2019.04.12. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_Alapszabaly_20190520.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.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
102-18	A szervezet irányítási struktúrája (folytatás)	13. o.,GRI index, honlap	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. Eszköz-Forrás Bizottság: Az OTP Bank Nyrt legmagasabb szintű eszköz-forrás gazdálkodással kapcsolatos ügyeinek vezetői testülete. 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. Work-out Bizottság: döntési jogot gyakorol a Bank, valamint egyetértési jogot gyakorol az egyes bankcsoporttagok portfóliójában lévő veszélyeztetett megtérülé-sűvé vált követelések érvényesítése során. 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 bankcsoporttagok esetében az e feladatkörre kiterjedő döntési, illetve egyetértési jog gyakorlását jelenti. IT és Operációs Bizottság: a prudens, biztonságos bankcsoporti működés érdekében iránymutatást ad a bankcsoport IT és non-IT beruházási stratégiájára. Független döntési jogosultsággal rendelkezik az SZMSZ által hatáskörébe utalt kérdésekben, illetve döntés-előkészítő funkciót tölt be a bank más testületei esetében. Az IT és non-IT beruházási kérdésekben az esetleges véleménykülönbsége 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.
Érintetti elkötelezettség			
102-40	Érintettek listája	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Erintetti_kapcsolattartas_modja.pdf
102-41	Kollektív szerződések	68. o., GRI index, microsite	Az OTP Csoport azon tagvállalatainál, ahol érvényben van Kollektív Szerződés, ott az alkalmazottak teljes köre a hatálya alá tartozik. Az OTP Csoport foglalkoztatottainak 60%-a Kollektív Szerződés hatálya alá tartozik. https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
102-42	Érintettek azonosítása és kiválasztása	9-10.,34., 73. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmenje/erintettek-es-kapcsolattartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Erintetti_kapcsolattartas_modja.pdf
102-43	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása		
102-44	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek felmerültek		
Jelentéstételi gyakorlat			
102-45	Az éves jelentésben lefedett entitások felsorolása	GRI index, honlap	A jelentés az OTP Csoport legjelentősebb tagjainak információit foglalja magában, így az OTP Bankot, valamennyi külföldi leánybankot és a következő magyarországi leányvállalatokat: OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring, Merkantil Csoport, OTP Nyugdíjpénztár, OTP Egészségpénztár, OTP Pénztárszolgáltató, OTP Ingatlanlizing, OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő, OTP Alapkezelő, OTP Hungaro-Projekt, OTP Ingatlanüzemeltető, Monicomp. A jelentés azon vállalatokra terjed ki, amelyek a felelősségvállalás szempontjából releváns tevékenységet végeznek. A pénzügyi jelentésben konszolidálásra került társaságok listáját az Éves jelentés tartalmazza (34. sz. jegyzet.) https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/190412_Eves_jelentes_046.pdf
102-46	A jelentés tartalmának meghatározása és az alapelvek alkalmazása ennek során	9-10. o.	
102-47	A lényeges témák listája	10. o.	
102-48	Információk újraközlése	33., 81. o.	Az adatgyűjtés módszertanának változása, vagy az esetlegesen feltárt korábbi helytelen információk helyesbítése esetén újraközzöljük az információt, és erre az adott helyen felhívjuk a figyelmet.
102-49	Változás a jelentéstételi folyamatban	GRI index	-
102-50	Jelentéstételi időszak	9. o.	
102-51	Legutóbbi jelentés dátuma	GRI index, microsite	2017-re vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Fenntarthatósági jelentésünket. https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_fenntarthatosagi_jelentes_2017.pdf
102-52	Jelentéstételi ciklus	9. o.	
102-53	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	hátsó borító	csr@otpbank.hu
102-54	Nyilatkozat a GRI Szabványnak való megfelelésről	9. o.	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
102-55	GRI tartalmi index	GRI index	
102-56	Külső tanúsítás	9. o.,Tanúsítvány o.	A jelentést a Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. minősítette. A tanúsító független az OTP Csoporttól. A tanúsítás során vezérigazgató-helyettesi interjú készült.
Lényeges témák	A 103-3 indikátoroknál általánosan alkalmazott alapelvünk, hogy az adott téma témaspecifikus indikátorait (is) használjuk értékelési módszerként, eredményként pedig az indikátor elvárt adatait használjuk. Egyéb értékelési módszerek esetében az eredményének bemutatása minden esetben egyértelműen jelzi az alkalmazott módszert.		
201 Gazdasági teljesítmény 2016			
103-1 (201 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	7., 9-10., 19-20. o. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag
103-2 (201 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	7., 15-17. o.	
103-3 (201 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	16-17. o. honlap, microsite	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/190412_Eves_jelentes_046.pdf https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/penzugyi-stabilitas
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	17., 95. o.	
201-4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	17., 95. o. honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/190412_Eves_jelentes_046.pdf 43. oldal
202 Piaci jelenlét 2016			
103-1 (202 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 13. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (202 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	13., 21. o., GRI index	Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkavállalókra és a felső vezetőkre vonatkozóan.
103-3 (202 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	13., 16., 21. o.	
202-2	A helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telep-helyein	16. o.	
203 Közvetett gazdasági hatások 2016			
103-1 (203 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 19 o.,	
103-2 (203 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	19-21. o., GRI index, microsite	Az OTP Csoport nem alkalmaz általános érvényű megközelítést és célokat a közvetett gazdasági hatásokra vonatkozóan, ugyanakkor egyes hatások kezelése stratégiai szemlélet alapján történik (pl. hitelezés, foglalkoztatás, pénzügyi edukáció). A közvetett gazdasági hatások kapcsán is érvényesül, hogy mindenkor az etikus üzleti magatartás elvei szerint járunk el. https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	19-21. o.	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások, a hatások mértékét is bele-értve	19-21., 40., 44., 47., 48., 51. o.	
205 Korruptióellenesség 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10. o. microsite, honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-2 (205 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	52. o.	
103-3 (205 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	55. o.	
205-2	A korruptióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	55.,67., 99. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas A tájékoztatásban és oktatásban részt vevők száma és aránya megegyezik az új belépők számával és arányával. Az irányítótestület és felső vezetés új tagjainak számát és arányát, akik tájékoztatást és képzést kaptak a Melléklet tartalmazza. Üzleti partnernek a megbízott ügynököket és a beszállítókat tekintjük, az aktu-álisan velünk kapcsolatban lévő valamennyi partner tájékoztatást kapott az Etikai kódexről a szerződéskötéskor. A megbízott ügynökök és beszállítók számáról csoportszinten nem áll rendelkezésre megbízható adat, az erről való jelentéstételt 2022-re vállaljuk.
206 Versenyellenes magatartás megelőzése 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-2 (206 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
103-3 (206 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	55-56. o., microsite	
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	55-56. o.	
302 Energia 2016			
103-1 (302 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 78-79., 83. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-2 (302 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	78-79., 83. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-3 (302 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	78-80., 83. o., microsite	
302-1	A szervezeten belüli energiafogyasztás	79-80. o.	
305 Légnemű kibocsátások 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-2 (305 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	78-79., 83. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-3 (305 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	79., 81., 83. o., microsite	
305-1	Közvetlen üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 1)	81. o.	
305-2	Közvetett üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 2)	81. o.	
307 Környezeti compliance 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2 (307 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	52., 54. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3 (307 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	55-56. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
307-1	Környezetvédelmi törvényeknek és szabályoknak való nem megfelelés	55-56. o.	
401 Foglalkoztatás 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 62. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	62-63. o. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3 (401 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	63., 66-67., 69-70., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint	66-67. o.	A bank egészségbiztosítási csomagja nem terjed ki a rövid idejű szakmai gyakorlat, nyári munka, valamint a 4 hónapnál rövidebb időtartamú határozott idejű szerződés keretében foglalkoztatottakra. Ez a korlátozás 2018 végén 2 főt érintett.
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíós alkalmazásban lévőknek	70. o.	
401-3	Szülői szabadság	70. o.	Részlegesen jelentett indikátor.
402 Munkavállalók/vezetőség kapcsolata 2016			
103-1 (402 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 68. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (402 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	68. o. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3 (402 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	68., 72. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
402-1	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő	68. o.	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
403 Munkahelyi egészség és biztonság 2016			
103-1 (403 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 74-75. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (403 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	74., 76-77. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3 (403 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	74., 76-77. o., GRI Index: 403-1-6, microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	GRI Index	Tanúsított irányítási rendszerünk nincs.
403-2	Veszély azonosítása, kockázatértékelés, incidens kivizsgálása	GRI Index	A jogszabályoknak megfelelő Munkavédelmi szabályzat alapján végezzük e tevékenységeket. A veszélyeket és veszélyes helyzeteket a munkatársak elsősorban az érintett szervezeti egységek vezetői felé jelenthetik.
403-3 (403 DMA)	Munkahelyi egészség szolgáltatások	77. o., GRI index	A jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosított.
403-4	Munkások részvétele, konzultáció és kommunikáció a munkahelyi egészség és biztonság kapcsán	GRI index	Munkavédelmi paritásos testületet működtetünk, amely évente legalább egyszer rendes ülést tart, értékelve a szervezet munkavédelmi tevékenységét, megvitatja és értékeli az intézkedéseket, intézkedési terveket és a munkavédelmi stratégiáját, meghatározza a munkavédelmi belső szabályozás fő irányait és tenni-valóit.
403-5	Munkások képzése a munkavédelem kapcsán	GRI index	A munkavédelmi képzés a helyi jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosított, annak részletezését a bankcsoport tagjainak saját Munkavédelmi szabályzatai tartalmazzák. Általánosan érvényes, hogy az oktatás célja a munkavállalók megismertetése a kockázati tényezőkkel, az ellenük való védekezés módjával, hogy elsajátítsák a biztonságos munkavégzés elméleti és gyakorlati ismereteit, illetve megismerjék a szükséges szabályokat, elvárásokat. Az oktatást alapvetően munkába lépéskor, más munkakörbe kerüléskor, indokolt esetben költözéskor szükséges elvégezni, emellett munkakörtől és a helyi szabályozás elvárásaitól függően valósulnak meg az ismétlődő oktatások.
403-6	Munkások egészségének promotálása	77. o.,	
403-7	A munkahelyi egészségi és biztonsági hatások megelőzése és csökkentése, amelyek közvetlenül összekapcsolódnak az üzleti kapcsolatokkal	GRI index	Az OTP Csoport vonatkozásában nem értelmezhető.
403-9	Munkabalesetek	76. o.	A jogszabályoknak megfelelő munkavédelmi kockázatértékelésünk alapján nem azonosítottunk olyan veszélyt, amely súlyos baleset kockázatát veti fel.
404 Képzés és oktatás 2016			
103-1 (404 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 62. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (404 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	71. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3 (404 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	71-72., 77. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
404-1	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban	72. o.	
404-2	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	101. o.	
405 Sokféleség és esélyegyenlőség 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (405 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	13., 70. o., microsite , honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/190412_Eves_jelentes_046.pdf 45. oldal https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-3 (405 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	13., 68., 70. o.	
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége	13., 68. o. honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván.
405-2	Férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya	70., 99. o.	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
406 Diszkrimináció-mentesség 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	9-11. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	52-54. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	55-56. o.,	
406-1	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	55-56. o.	
410 Biztonsági gyakorlatok 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/biztonsag
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/biztonsag
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/biztonsag
410-1	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető képzés, illetve az oktatott biztonságiak százalékos aránya	GRI index., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/biztonsag 100%
413 Helyi közösségek 2016			
103-1 (413 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 30., 86. o.	
103-2 (413 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	30., 36-37., 86-87. o.	
103-3 (413 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	30., 40-41., 88. o.	
FS13	Hozzáférási pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként	30. o.	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Fiokkereso (A külföldi leánybankok fiókhálózata saját honlapjukon elérhető.)
415 Közpolitika 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	30. o.	
103-2 (415 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	54. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-3 (415 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	54. o.	
415-1	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege	GRI index	Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.
417 Termékek és szolgáltatások címkézése 2016			
103-1 (417 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 22. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatas https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese
103-2 (417 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22-23., 52. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatas https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese
103-3 (417 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	38-39., 40-41., 55-56. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese
417-2	Azon esetek száma, amelyekben jogszabályi nem megfelelés vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordul elő a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést illetően, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban.	55-56. o., GRI Index	2018-ban nem fordult elő nem megfelelés az önként vállalt normák tekintetében.
417-3	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.	55-56. o., GRI Index	2018-ban nem fordult elő nem megfelelés az önként vállalt normák tekintetében.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
418 Személyes adatok védelme 2016			
103-1 (418 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10., 59. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	52-53., 59. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	59-60. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma.	60. o.	
419 Társadalmi-gazdasági compliance 2016			
103-1 (419 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2 (419 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	52-54. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3 (419 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	52-56. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
410-1	A törvényeknek és jogszabályoknak való nem megfelelés a társadalmi és gazdasági területen	55-56. o.	A környezetvédelmi jogszabályok megszegése miatt indult eljárások kivételével valamennyi eljárást ide sorolunk.
Termékportfólió (szektorspecifikus)			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	9-10. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
FS6	A portfólió százalékos összetétele kiemelt régiókra, szegmensekre (pl. mikro/kkv/nagy) és iparágakra vonatkozóan.	96-97. o.	

Az OTP Bank Nyrt. vezetőségének

Az OTP Bank Nyrt. vezetőségének 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

Vizsgálatunk korlátai

Vizsgálatunk hatókörébe kizárólag a Jelentésben megjelenő fenntarthatósági teljesítménymutatók tartoztak. Vizsgálatunk során nem vizsgáltuk teljeskörűen a Jelentésben szerepeltetett összes fenntarthatósági adatot illetve szöveges információkat. Vizsgálatunk a kiválasztott információk tekintetében kizárólag az adatjelentési folyamat GRI elveinek való megfelelésére, illetve az adattartósság mintavételes alapú ellenőrzésére terjedt ki.

A Jelentésben számadattal bemutatott fenntarthatósági indikátorok közül a

- 206-1 – Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele,
- 307-1 – A jelentősebb környezetvédelmi bűntettek összege, valamint a környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértésének száma és ezek nem anyagi következményei,
- 401-2 – A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíós alkalmazásban lévőknek,
- 406-1 – A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések,
- 415-1 – Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege.

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 2018. évi Jelentésből kiválasztott adatokról és információkról.

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

Megbízatusunkat a 3000. témaszámú, „Múltbeli időszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” című magyar Nemzeti Bizonyosságot Nyújtó Szolgáltatásokra Vonatkozó „ISAE3000” standardban meghatározottak alapján hajtottuk végre. Ez a standard megköveteli az etikai követelmények betartását, valamint azt, hogy a megbízás folyamatainak megtervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2018. évi Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges szempontból megfelelően a GRI követelményeinek.

Az elvégzett munka összefoglalása

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

A végrehajtott feladatok:

1. A GRI Standardsban bemutatott core alkalmazási szint vizsgálata
 - a Jelentésben alkalmazott mérőszámok teljeskörűségének és megfelelő alkalmazásának vizsgálata;
 - a Jelentésben található GRI mutatók definíció szintű alkalmazásának vizsgálata;
 - a Jelentés értékelése a GRI alapelveinek való megfelelésre vonatkozóan.
2. Öt kiválasztott indikátor hitelességének korlátozott bizonyosságot nyújtó adatszintű vizsgálata.
 - az alapadatok megfelelő gyűjtésének vizsgálata, az alapadatok helyszíni aggregálásának, konverziójának vizsgálata, az adatszolgáltatás megfeleltetésének vizsgálata.
 - annak vizsgálata, hogy az adat előállítása az adott indikátor definíciójának megfelelően történt-e
3. A fentiek alátámasztására és kiegészítésére lefolytatott interjúk a kiválasztott szervezeti egységeknél a 2018-as Jelentés hitelesítés kapcsán: Kommunikációs és Társadalmi Kapcsolatok Főosztály, Munkaerőgazdálkodási és Ösztönzés Menedzsment Főosztály, Jogi Igazgatóság, OTP Ingatlanüzemeltető, Compliance Igazgatóság. A vezetői elkötelezettség vizsgálata a vezetőséggel folytatott interjúkn került ellenőrzésre.

Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízás esetén a bizonyíték-gyűjtő eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásról szóló megbízás esetén, ebből kifolyólag kevesebb bizonyosság származik belőle, mint a kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízásoknál.

Meggyőződésünk, hogy a megszerzett bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt a következtetéseink megadásához.

Konklúzió

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

Budapest, 2019. szeptember 05.

4-11-23

Horváth Tamás

Vezető Partner

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.

1068 Budapest Dózsa György út 84/C.

