



Fenntarthatósági jelentés

2019



Felelős kiadó:

OTP Bank Nyrt.

Szakmai tanácsadó:

RTG Vállalati Felelősség Kft.

Tervezés, tördelés:

Uzume Consulting Kft.



Tartalom

Jelentésünkben
olvasóbarát jelölésekkel
segítjük a tájékozódást.



Bővebb információ a Fenntarthatósági jelentés egy másik oldalán



Bővebb információ a témáról honlapunkon



További információ a mellékletben



Az egyes országokat érintő témákat országcódok jelölik:

AL | BG | HU | HR | MO | MD | RO | RS | RU | SK | UA | SL

A jelentésről	4
Elnöki köszöntő	7
Az OTP Csoport	8
I. Fenntarthatósági megközelítésünk	16
II. Felelős társaságirányítás	22
III. Fókuszterületek	28
1. Középpontban az ügyfelek	28
1.1. Ügyfélkiszolgálás	30
1.2. Akadálymentes kiszolgálás	36
1.3. Objektív, közérthető tájékoztatás	36
1.4. Szemléletformáló kommunikáció	37
1.5. Panaszkezelés fejlesztése	38
1.6. Ügyfél-elégedettség mérése	39
2. Pénzügyi kultúra fejlesztése	42
2.1. Pénzügyi ismeretek fejlesztése a banki szolgáltatások kapcsán	44
2.2. OTP Fáy András Alapítvány	45
2.3. A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó további programok	47
3. Szakértő és a fenntarthatóság iránt elkötelezett pénzügyi szolgáltatások	48
3.1. Lakosság és lakóközösségek	50
3.2. Mikro-, kis- és középvállalati, önkormányzati ügyfelek	54
3.3. Agrárágazati ügyfelek	56
3.4. Társadalmi, környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek	57
4. Etikus üzleti magatartás és biztonság	60
4.1. Compliance és jogszabályi megfelelés	62
4.2. A kockázatkezelési rendszerek fejlődése	66
4.3. Biztonság és adatvédelem	67
4.4. Érintettek felé történő kifizetések	70
5. Felelős munkáltató	72
5.1. Foglalkoztatás	74
5.2. Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek	79
5.3. Képzés és oktatás	81
5.4. Munkatársak bevonása	82
5.5. Munkavállalói elégedettségmérés	83
5.6. Egészség, munkakörnyezet	84
6. Környezetvédelem	88
7. Közösségi szerepvállalás	96
7.1. Közösségi szerepvállalási programjaink	98
7.2. Önkéntesség	102
Melléklet	104
GRI tartalmi index	108

A jelentésről



Az OTP Bank Nyrt. tevékenységének átfogó megismerését az éves és negyedéves pénzügyi jelentések, felelős társaságirányítási jelentések is segítik.

Transzparencia

Felelősségvállalás

Átfogó tájékoztatás

📌 GRI 102-50, 102-52, 102-54, 102-56

Az OTP Csoport Fenntarthatósági jelentése a GRI Szabványnak megfelelően készült: a Core változat szerint¹, emellett első alkalommal jelentünk az SASB² Kereskedelmi Bankokra, Fogyasztási Finanszírozásra, illetve Jelzálogfinanszírozásra vonatkozó standardjának egyes indikátorairól is. Az SASB indikátorairól való jelentéstételt a következő években tervezzük kiterjeszteni. Fenntarthatósági jelentésünket évente adjuk ki, a jelentés a 2019-es évre vonatkozik, ugyanakkor az adatok nagy részét 5 éves időtávban mutatjuk be. A jelentés független harmadik fél általi tanúsítását a Deloitte Kft. végezte.

📌 GRI 102-46, 102-47

Szempontjaink a jelentés tartalmának meghatározása során:

1. érintettek érdeklődésére számot tartó információk;
2. OTP Bank vezetői által lényegesnek tartott témák;
3. ESG (Environmental, Social, Governance = Környezeti, Társadalmi, Irányítási) ratingek során figyelembe vett információk;
4. GRI Szabványnak való megfeleléshez szükséges információk (ideértve a lényegességi elvnek való megfelelést is).

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 (ld. I. fejezet) felülvizsgáltunk. Az érintetti kutatások eredménye megerősítette a korábbi értékelés eredményét, a lényeges témákon nem változtattunk, kismértékben módosítottuk a jelentés struktúráját és egyes témákra – pénzügyi edukáció, környezetvédelem – nagyobb hangsúlyt helyezünk. A fenntarthatósági szakértők bevonása, továbbá a rendszeres benchmark elemzések, a szektort érintő fejlődési irányok nyomán követése a fenntarthatósági összefüggések és hatásaink megértését, illetve becsatornázását szolgálják.

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.



¹ A GRI (Global Reporting Initiative) a nemzetközi szinten leginkább elfogadott és alkalmazott fenntarthatósági jelentéstételi keretrendszer.

² Sustainability Accounting Standards Board



Adatok

Az adatokat az alábbi bontásokban mutatjuk be:

- alapvetően:

OTP Csoport	OTP Bank
az OTP Csoport egésze	az anyavállalat

- országok szerinti bontás, ahol ez GRI-elvárás

- 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; beletartozik továbbá az OTP Bank Munkavállalói Rész tulajdonosi Program Szervezet, az OTP Kártyagyártó Kft., az OTP Ingatlanüzemeltető Kft., a MONICOMP Zrt., valamint az OTP Ingatlanpont Ingatlanközvetítő Kft. és OTP Mobil Szolgáltató Kft.

A 2019-ben felvásárolt leánybankok közül a bulgáriai Expressbank és a szerbiai új OTP banka Srbija adatait a jelentés 2020-tól fogja tartalmazni, kivéve, ahol azt máshogy jelezzük. A többi új leányvállalat esetében az adatok a teljes 2019-es év adatait tartalmazzák, függetlenül az akvizíció időpontjától. Mindezt az adatgyűjtés egyszerűsítése és a következő évekkel való jobb összehasonlíthatóság indokolja, emellett a szén-dioxid kibocsátás számításához használt GHG Protocol is ezt a módszert várja el. Az ÜHG kibocsátásnál alkalmazott konszolidációs megközelítés: működési irányítás.

A nem adatjellegű információk, gyakorlatok bemutatásánál jelezzük, hogy azok mely társaságokra vonatkoznak.

Fenntarthatósági teljesítményünk kapcsán további információt ad honlapunk, bemutatva felelős működésünk általános információit, hatásait, alapelveinket.

www.otpfenntarthatosag.hu

Az OTP Bank Nyrt. tevékenységének átfogó megismerését az éves és negyedéves pénzügyi jelentések, felelős társaságirányítási jelentések is segítik, amelyek a társaság honlapján érhetőek el.

www.otpbank.hu

Az Éves jelentés a jogszabályi előírásoknak megfelelően tartalmazza a nem pénzügyi kimutatást.

Ügyfeleink a bankfiókokban elérhető a Bizalommal és felelősséggel egymásért elnevezésű brosrából, és a fióki TV-kijelzőkön is megismerhetik a társaság fenntarthatósági tevékenységét.

Az OTP Bank Romania évente, az OTP banka Hrvatska két évente önálló fenntarthatósági jelentést ad ki, tevékenysége részletes bemutatása érdekében.

Elnöki köszöntő

Kedves Olvasó!

GRI 102-14, 201 DMA

Több szempontból is különleges volt a 2019-es év az OTP Csoport számára. Sikerült még a 2018-as rekordereredményünket is meghaladnunk, így **ismét fennállásunk eddig legeredményesebb évét zártuk**. Rendkívüli eredménynek tartom azt is, hogy épp az OTP Bank fennállásának 70. évében hat bankkal bővült a bankcsoport. Az akvizíciók eredményeként három új országban kezdtük meg működésünket, így már a régió 12 országában, több mint 19 millió ügyfelünket szolgáljuk ki nap mint nap.

Pénzügyi tekintetben konszolidáltuk az új bankokat, ahhoz azonban, hogy a hat új bank a működést és a szervezeti kultúrát tekintve is szerves részét képezze az OTP Csoportnak, hosszabb idő szükséges. A csoportszintű elvárások megfogalmazása előtt komoly hangsúlyt helyezünk a bankok korábbi működésének megismerésére, a jó gyakorlatok átvételére.

Lényeges változás a Csoport számára az agilis transzformáció első ütemének megvalósítása. Az **agilis munkamódszer legfontosabb előnye, hogy hatékonyabban és gyorsabban tudunk reagálni az ügyféligényekre**. Az átalakulás rengeteg változással, tanulással járt mind a munkatársak, mind pedig a vezetők számára, de megítélésem szerint az első akadályokat jól vettük. Elsőként tudtunk ügyfeleink számára olyan fontos szolgáltatásokat bevezetni, mint az Apple Pay vagy a Babaváró hitel, emellett lényeges eredmény, hogy a bankon belül végzett felmérés tapasztalatai szerint az agilis területen dolgozó kollégáink átlagos elégedettsége meghaladja a többi területen dolgozó kollégáinkét. A fejlesztési, fejlődési folyamat azonban nem zárult le, sok feladatunk van még az agilis működés finomhangolásában és kiterjesztésében is. Megkezdődött az új munkamódszer kiterjesztése is az orosz és román leánybankjainknál.

Nem kérdéses, hogy korunk kiemelt témájává vált a környezetvédelem, a klímaváltozás, hiszen a negatív folyamatok

egymásra épülve gyors errodációt okozhatnak. Az egyre fokozódó kihívásra a pénzügyi intézményeknek is reagálniuk szükséges.

Az OTP Csoport elkötelezett a zöld finanszírozás iránt, így többek között az agrárfinanszírozásra vonatkozó középtávú stratégiánkban kiemelt célként jelöltük meg a zöldfinanszírozási megoldások fejlesztését, emellett a projektfinanszírozásban fontos szerep jut a megújuló energiaforrásokra építő beruházásoknak. Épp ezért az OTP Bank érdemelte ki elsőként a Magyar Nemzeti Bank által alapított Zöld Pénzügyek Díjat 2019-ben. Egyéb eszközökkel és megoldásokkal is arra törekszünk, hogy csökkentjük a környezet terhelését.

Továbbra is kulcsfontosságúnak tartjuk a pénzügyi kultúra fejlesztését.

A nemzetközi elismertségnek örvendő OK Oktatási Központunk folytatta a diákok hiánypótló képzését, de más szempontból is nevezhetjük 2019-et az építkezés évének. Megkezdtük a budapesti központ teljes rekonstrukcióját, innovatív technológiákkal újítjuk meg a képzéseket, emellett elkezdtük a felnőtteknek szánt edukációs tartalmak összeállítását is. Célunk, hogy a pénzügyi és gazdasági ismereteket a már aktív korúaknál is bővítsük, ezzel is erősítve a családok válságállóképességét. Leánybankjaink is fontos lépéseket tettek e téren: bolgár leánybankunk nagy sikerrel rendezte meg az első Nemzeti Pénzügyi Olimpia vetélkedőt; horvát bankunk pedig külön aloldalt hozott létre honlapján a pénzügyi alapismereteknek.

További kezdeményezéseinkről, eredményeinkről Fenntarthatósági jelentésünk további oldalain tájékozódhat.

Üdvözléssel:



Dr. Csányi Sándor, elnök-vezérigazgató



Rendkívüli eredmények tartom, hogy épp az OTP Bank fennállásának 70. évében hat bankkal bővült a bankcsoport. Az akvizíciók eredményeként három új országban kezdtük meg működésünket.



OTP Csoport

Bankcsoportunk 2019 végén 19 millió ügyfél igényeit szolgálta ki tizenkét országban.

Stabilitás

Nyereségesség

Növekedés

Innováció



1. Központban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

GRI 201 DMA

Az OTP Csoport Magyarország, illetve a közép- és kelet-európai régió meghatározó pénzügyi szolgáltatócsoportja. Bankcsoportunk 2019 végén 19 millió ügyfél igényeit szolgálta ki tizenkét országban. Meghatározó jelentőségű hitelintézet vagyunk Magyarországon, Bulgáriában és Montenegróban. Célunk, hogy Közép-Kelet-Európa legsikeresebb univerzális bankcsoportja legyünk.

GRI 102-2, GRI 102-6

Az OTP Csoport univerzális pénzügyi szolgáltatásokat nyújt, zászlóshajója a magyarországi OTP Bank. A hazai csoporttagokon keresztül minden felmerülő pénzügyi igényre megoldást kínálunk – 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 agrárvállalatok, illetve a kis- és középvállalkozó kör igényeinek kiszolgáltatását.

[OTP Csoport](#)

GRI 102-10

Az akvizíciók tekintetében mérföldkő volt a 2019-es év: hat bank került az OTP Csoport tulajdonába, Bulgáriában, Albániában, Montenegróban, Moldovában, Szerbiában és Szlovéniában. A méretgazdaságosság szempontjából lényeges, hogy meglévő piacainkon érdemben javultak pozícióink, az új piacokon pedig számottevő pozíciókat szerezünk. A tranzakciók az év során lezárultak, a bankok integrációja ugyanakkor a elkövetkezendő időszak feladata³.



³ A szlovák leánybank eladására 2020 elején kerül sor.

GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 201 DMA

100+

leányvállalattal rendelkezünk

5 000

OTP ATM van világszerte

12 országban

vagyunk jelen regionálisan

2 000

bankfiókot építettünk ki



OTP Csoport

Bankfiókok száma	1 773
Alkalmazottak száma ¹	40 104
Mérlegfőösszeg	20 122 mrd Ft
Piaci kapitalizáció	4320 mrd Ft
Kifizetett adók összege	181 mrd Ft
Alkalmazottak képzésének költsége	2032 m Ft
Adományozás összege	4161 m Ft
Akadálymentes fiókok aránya	78 %
Egy munkatársra eső energiafogyasztás	20,37 GJ
Egy munkatársra eső CO ₂ kibocsátás	1,82 t
Összes papír felhasználás	3099 t

Az adatok (auditált, IFRS) 2019.12.31-re, illetve 2019-re vonatkoznak.

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

² OTP Core: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring, OTP Pénzügyi Pont, OTP Kártyagyártó, OTP Ingatlanüzemeltető, Monicomp, OTP Ingatlanpont, OTP Mobil és a csoportfinanszírozást végző vállalkozások. Az egyéb magyar leányvállalatok adatait nem tartalmazza.

³ a piaci részesedés minden esetben a lakossági hitelek piaci részesedése

OTP Core² (Magyarország)

OTP Bank fiókok száma	370
Core tagok további fiókjai/ügyfélirodái	41
Alkalmazottak száma	10 371
Mérlegfőösszeg	9642 mrd Ft
Piaci részesedés ³	29,9%

OTP Bank Albania (Albánia)

Fiókok száma	37
Alkalmazottak száma	454
Mérlegfőösszeg	248 mrd Ft
Piaci részesedés	9,7%

DSK Csoport (Bulgária) Expressbankkal együtt

Fiókok száma	440
Alkalmazottak száma	6164
Mérlegfőösszeg	3670 mrd Ft
Piaci részesedés	31,6%

OTP banka Hrvatska (Horvátország)

Fiókok száma	125
Alkalmazottak száma	2256
Mérlegfőösszeg	2099 mrd Ft
Piaci részesedés	12,7%

CKB Csoport (Montenegró)

Fiókok száma	48
Alkalmazottak száma	735
Mérlegfőösszeg	440 mrd Ft
Piaci részesedés	32,1%

Mobiasbanca (Moldova)

Fiókok száma	53
Alkalmazottak száma	949
Mérlegfőösszeg	211 mrd Ft
Piaci részesedés	19,5%

OTP Bank Romania (Románia)

Fiókok száma	95
Alkalmazottak száma	1430
Mérlegfőösszeg	953 mrd Ft
Piaci részesedés	3,6%

OTP Bank Szerbia (Szerbia)

(Vojvodjanska banka-val és új OTP banka Srbija-val együtt)

Fiókok száma	231
Alkalmazottak száma	3 210
Mérlegfőösszeg	1659 mrd Ft
Piaci részesedés	18,0%

OTP Banka Slovensko (Szlovákia)

Fiókok száma	58
Alkalmazottak száma	671
Mérlegfőösszeg	474 mrd Ft
Piaci részesedés	1,9%

SKB Banka (Szlovénia)

Fiókok száma	53
Alkalmazottak száma	826
Mérlegfőösszeg	1131 mrd Ft
Piaci részesedés	11,5%

OTP Bank Russia (Oroszország)

Fiókok száma	134
Alkalmazottak száma	10 504
Mérlegfőösszeg	908 mrd Ft
Piaci részesedés	0,5%

OTP Bank Ukraine (Ukrajna)

Fiókok száma	88
Alkalmazottak száma	2908
Mérlegfőösszeg	646 mrd Ft
Piaci részesedés	4,9%

ESG értékeléseink

Elsősorban a befektetők informálása érdekében, több szervezet is értékeli az OTP Csoport környezeti, társadalmi és irányítási (ESG) teljesítményét.

CDP Klímaváltozás: C

Az OTP Bank 2019-ben vett részt először a CDP környezetvédelmi közzétételi rendszerében. Bankunk befektetési elvárás alapján a klímaváltozás kérdőív kitöltésére kapott felkérést, az értékelésben C minősítést értünk el.

MSCI ESG Ratings: A

Az MSCI értékelésében az OTP Bank 2019 során a korábbi „BBB” minősítésről „A” minősítésűvé lépett elő. Pontszámunk az év végén 6,7⁴ volt. Bankunk az iparági átlaghoz képest a pénzügyi rendszer stabilitása, a humántőke fejlesztése, a pénzügyi termékek biztonsága és a pénzügyekhez való hozzáférés terén teljesített jobban.

Az OTP Bank az MSCI⁵ több ESG indexében is szerepel, amelyekbe az e szempontok szerinti értékelés alapján kerülhetnek be a vállalatok.

Sustainalytics ESG Kockázatértékelés: Közepes

Az OTP Bank összességében közepes kockázati besorolást kapott, a lényeges ESG kérdések kapcsán tapasztalható közepes kockázati kitettsége és a kezelés átlagos kategóriába tartozó eredménye alapján. Pontszámunk 2019 végén 27,7⁶ volt. A bank a személyes adatok védelme és biztonsága kapcsán, illetve az üzleti etika terén teljesített a legjobban.

Vigeo Eiris: 71%

Az OTP Bank kismértékben a szektorátlag felett teljesített a 2019 évvégi eredmények alapján.

CECE SRI EUR 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.



4 készpénzmentes bankfiók
az OTP Bankban



830 befizető ATM
csoportszinten



30 milliárd Ft folyósított hitel
az MFB Pontokon keresztül



45% piaci részesedés a babaváró hitel
kapcsán
Magyarországon



181 milliárd Ft befizetett adó

⁴ A pontszám 0-10 között változhat, ahol a 10 a legjobb érték.

⁵ Befektetői döntéstámogató megoldásokat – indexeket, elemzési eszközöket stb. – kínál, független, szakterületén vezető szerepet betöltő vállalat.

⁶ A legjobb érték a 0, a 40 feletti pontszám jelent súlyos kockázatot.



4,1 milliárd Ft megelőzött kár a bankkártya visszaélések kapcsán



99% az akadálymentes bankfiókok aránya az OTP Banknál, **78%** csoportszinten



18 ezer pénzügyi edukációs képzésben résztvevő diák az OK Oktatási Központokban



45 MW naperőmű kapacitás létrehozására vonatkozó **hitelszerződés**



330 ezer hektár termőföld előfinanszírozása az EU-tag országokban



8400 megmentett fa az újrapapír használat révén



64 fő éves szén-dioxid kibocsátásának megelőzése a videokonferencia alkalmazása révén



4,2 milliárd Ft adomány



2 milliárd Ft pénzügyi edukációra



2 milliárd Ft a munkatársak képzésére



83 ezer Tudásbank videó megtekintés



5600 munkatárs vett igénybe szülői szabadságot



1. Középpontban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

Kiemelt díjaink

Az év bankja 1. helyezés, Az év leginnovatívabb bankja 2. helyezés, Az év társadalmilag felelős bankja 2. helyezés

Az OTP Bank az év bankja címet immár négy egymást követő évben nyerte el. A Mastercard versenyén bankunk a felsoroltakon kívül további díjakban is részesült.

Zöld Pénzügyek Díj

Az MNB (Magyar Nemzeti Bank) által alapított díjat az OTP Bank érdemelte ki elsőként, 2019-ben. Bankunk a pályázat összesített kategóriájában került az első helyre.

2019 legvonzóbb munkahelye

A pénzügyi szolgáltató kategóriában ismét az OTP Bank érdemelte ki a „Legvonzóbb munkahely” elismerést a PwC Magyarország diákok és pályakezdők bevonásával készült felmérésén.

A közösségi befektetések díja, különdíj

Az OTP Bank akadálymentesítési programja és szemléletformáló kampánya az Effekteam pályázatán részesült elismerésben.

HRKOMM Award

A HR kommunikációs versenyen az OTP Helyi Érték önkéntes programunk arany fokozatú díjat, az OTP LAB gyakornoki programja és innovatív platformja, valamint épülő irodaházunk alapszintjének avató rendezvénye ezüst díjat kapott.

Önkéntességet támogató vállalat

Az OTP Bank Helyi Érték programja az Önkéntes Központ Alapítvány legmagasabb minősítését szerezte meg.

Év Alapkezelője

Az OTP Alapkezelőt a Privátbankár.hu gáláján választották az „Év Alapkezelőjének”. A „zöld” iparágakban tevékenykedő vállalatok részvényeibe fektető OTP Klímaváltozás 130/30 Alap kategóriájában negyedik éve bizonyult a legjobbnak és további

elismeréseket is kaptunk. Az OTP Alapkezelő további két alapja is első helyezést ért el: az OTP Optima Alap nyerte a „Legjobb Rövid Kötvény Alap” díjat, az OTP Orosz Részvény Alap a „Legjobb Feltörekvő Piaci Részvény Alap” díjat.

Prizma Kreatív PR díj – Ezüst díj és Bronz díj

Az OTP Nyugdíjpénztár „Jelen a jövőért” kampánya nyerte el az elismeréseket.

Az év bankja

A DSK Bank Az Év Bankja Szövetség által rendezett versenyben két kategóriában is nyert, a Leghatékonyabb bank és az Év Üzlete díjat kapta meg.

Legjobb fenntartható fejlődés/CSR kampány

A DSK Bank Nemzeti Pénzügyi Olimpiája nyerte el a Bulgáriai PR Közösség díját.

Legkedveltebb munkahely

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

Az év bankja

Az OTP Bank Romania a Hitelbrókerek Romániai Egyesülete gáláján Az év bankja cím mellett A legjobb jelzáloghitel díjat is megkapta.

Legjobb munkavállalói támogatás program, 2. helyezés

Az OTP Bank Romania a Romániai CSR Díjak keretében kapta az elismerést a „Városi Nyár” táborozási lehetőség kialakításért.

Nők, akik megváltoztatják Romániát

Mara Cristea, az OTP Bank Romania Pénzügyi Divíziójának vezérigazgató-helyettesét díjazták a pénzügyi-banki területen elért eredményeiért.



A változás vezetője

Az OTP Bank Russia Tver-i központja kapta a díjat a munkavállalókat bevonó, regionális jótékonyági kezdeményezésekért.

Legjobb és leginnovatívabb bank

A Global Finance és a The Banker Montenegró legjobb bankjának választotta a CKB-t, a Kereskedelmi Kamarától a leginnovatívabb bank díjat kapta.

CSR díj

A CSR iránt leginkább elkötelezett szervezet díját a montenegrói Podgoricka Banka nyerte el a Montenegrói Munkáltatóktól.

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

[Történet](#)

OTP Csoport

I.

Fenntarthatósági megközelítésünk

Felelősségvállalásunk fókuszait a globális kihívások és trendek, illetve érintettjeink elvárásai alapján határoztuk meg.

1. Központban az ügyfelek
2. Pénzügyi kultúra fejlesztés
3. Szakértő pénzügyi gondoskodás
4. Etikus üzleti magatartás és biztonság
5. Felelős munkáltató
6. Környezetvédelem
7. Közösségi szerepvállalás

Felelősségvállalásunk külső és belső tényezők, illetve trendek hatására dinamikus változást és állandóságot egyaránt mutat. Felelősségünk meghatározó része a pénzügyi közvetítőszerp sajátosságaiból fakad, elsősorban az etikus szolgáltatásnyújtás különböző aspektusait fedi le. Másrészt reagálnunk kell a külső trendekre, amelyek közül több is felerősödött az elmúlt időszakban, mint a környezeti és társadalmi fenntarthatóság kihívásai, illetve megoldási lehetőségei.

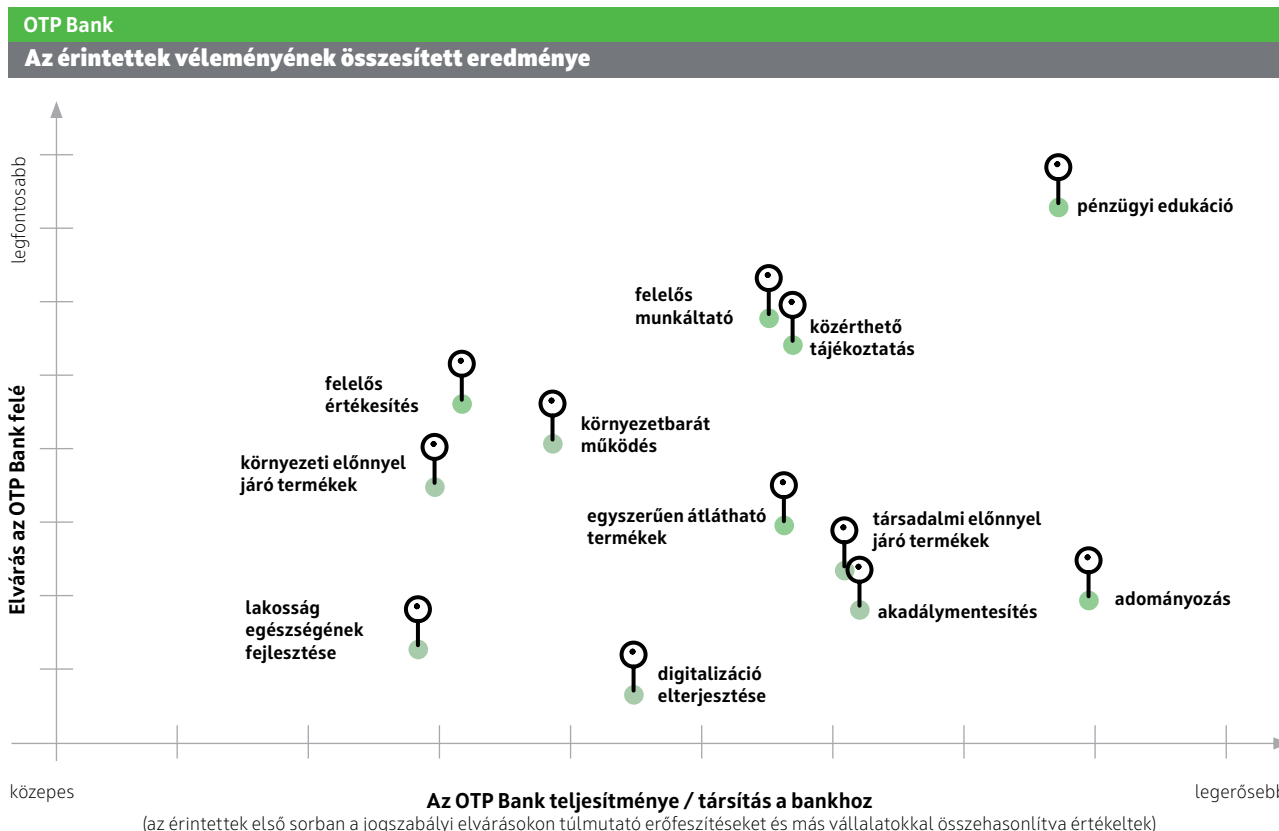
Az OTP Csoport tevékenysége és földrajzi helyzete szempontjából a külső kihívások közül fontos kiemelni a klímaváltozást és a környezetvédelmet; több társadalmi csoport sérülékenységet és az alapvető szükségletek kielégítésének igényét; továbbá a kiberbiztonságot.

Felelősségvállalásunk fókuszait a globális kihívások és trendek, illetve érintettjeink elvárásai alapján határoztuk meg.

Érintett elvárások

→ GRI 102-43, 102-44, 102-46, 103-1

2018-ban az érintettek széles körét bevonó kutatásokat⁷ végeztünk a fenntarthatósággal, illetve a jelentéstétellel kapcsolatos elvárások, továbbá jelenlegi teljesítményünk megítélését felmérve. Az eredmények alapján az elvárások legnagyobb mértékben a pénzügyekhez kapcsolódnak, túlmutatva az ügyfelek iránti felelősségen (pénzügyi kultúra). A környezetvédelem iránti felelősség érezhetően fontosabbá vált korábbi kutatásainkhoz képest.



⁷ A kutatások fenntarthatósági stratégiánk megalapozásához és a lényeges témák felülvizsgálatához készültek. Elvégeztett felmérések: mélyinterjúk, kvalitatív kutatás – közel 60 fő külső és belső érintett; kvantitatív, reprezentatív lakossági kutatás – 1000 fő; kvantitatív munkatársi kutatás – 450 fő.

1. Központban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

SDG

GRI 103-1, 203 DMA, 203-2

Az OTP Csoport elismeri az ENSZ 17 Fenntartható Fejlődési Célját (SDG), amelyek a szervezet 2030-ig szóló fenntartható fejlődési programjának alapját alkotják, egyetemes érvényű célokat, feladatokat és indikátorokat magában foglaló keretrendszerként. A Fenntartható Fejlődési Célok⁸ fontos alapot jelenthetnek a felelősségvállalási fókuszterületek és célkitűzések meghatározásához, ezért bemutatjuk legfontosabb hatásaink hozzájárulását az SDG-khez.

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 Adófizetés

Hatás

Adófizetésünk révén hozzájárulunk a közösségi szolgáltatások biztosításához, a társadalmi egyenlőtlenségek kezeléséhez, végső soron a gazdasági-társadalmi stabilitáshoz. [adófizetés](#)

Szerepvállalás

Az OTP Csoport 2019-ben is jelentős adófizető volt, az összes adófizetési kötelezettség közel 65%-a az OTP Core-t terhelte.



201 DMA Hitelezés

Hatás

Betétes ügyfeleink forrásainak felhasználásával, a hitelezés révén vásárlást, fogyasztást, beruházásokat teszünk lehetővé⁹. Ezáltal nemcsak ügyfeleinkre, de közvetetten a gazdaság fejlődésére, a lakosság életszínvonalára és az olyan alapvető szükségletek, mint a lakhatás elérhetőségének biztosítására, illetve 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](#), [nagyprojektek környezeti, társadalmi előnyei](#). A Csoport nettó hitel/betét mutatója 2019 végén 79% volt.



⁸ Az alcélok és indikátorok globális vagy országos szintűek, a teljesítésükhöz való hozzájárulás vállalati szinten közvetett. Ez a közvetettség még inkább igaz a pénzügyi intézményekre, amelyek számos cél eléréséhez a pénzügyi források rendelkezésre bocsátásával tudnak hozzájárulni.

⁹ Az Éves jelentés szegmensenként (lakossági, mikro- és kisvállalkozói, közép- és nagyvállalati, önkormányzati megosztásban) tartalmazza a betéteket és hiteleket.

GRI 413 DMA

Pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés

Hatás

Bankunk stabilitása és ügyfeleink érdeke egyaránt szükségessé teszi, hogy szolgáltatásaink igénybevétele szigorú feltételekhez kötött legyen. 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; a fogyatékkal élőek 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.

[ügyfélszolgálat](#) [akadálymentesítés](#)



GRI 203, 413 DMA

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Hatás

A termékek és szolgáltatások megértése alapvető fontosságú a jó pénzügyi döntések meghozatalához. 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.

Az OK Oktatási Központ és az OTP Fáy András Alapítvány ingyenes pénzügyi és gazdasági képzései Magyarországon, Szlovákiában és Romániában is több ezer diák ismereteit bővítik évente.

[pénzügyi kultúra](#)



Környezet

Hatás

A hitelezés révén megvalósuló beruházások, működési módok jelentősen befolyásolják a természeti erőforrások felhasználását, támogatják a klímaváltozás mérséklését és az alkalmazkodásra való törekvések eredményességét. Működésünk erőforrásigénye szintén hatást gyakorol a környezetre.

Szerepvállalás

A hitelezés kapcsán a jogszabályi előírások maximális betartását várjuk el. Jelentős szerepet vállalunk az állami kezdeményezésekben és több konstrukción is támogatja a környezetkímélő energiafelhasználást. Célunk, hogy mérsékeljük a saját működésünkben fakadó környezeti terhelést.

[lakosság és lakóközösségek](#) [nagyprojektek környezeti, társadalmi előnyei](#) [környezetvédelem](#)



¹⁰ Az országban 54 fejlesztendő járás van, amelyekben az ország lakónépességének 15%-a él. (290/2014. (XI. 26.) Korm. rendelet a kedvezményezett járások besorolásáról)

1. Központban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

📄 GRI 202, 401 DMA

Foglalkoztatás

Hatás

Az OTP Csoport Magyarországon és a régióban is jelentős foglalkoztató közvetlenül és a beszállítói láncon 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 345 főt foglalkoztatott Magyarország 52 hátrányos helyzetű járásában¹⁰ 2019-ben. [📄 foglalkoztatás](#)



📄 GRI 413 DMA

Közösségek

Hatás

Az OTP Csoport szerves része a társadalomnak, helyi közösségeknek.

Szerepvállalás

Értékeink mentén aktív szerepet vállalunk a helyi közösségek fejlődésében, illetve a nehézségekkel szembenézők támogatásában. Az OTP Bank Magyarország egyik legnagyobb adományozója. [📄 közösségi szerepvállalás](#)



¹⁰ Az országban 54 fejlesztendő járás van, amelyekben az ország lakónépességének 15%-a él. (290/2014. (XI. 26.) Korm. rendelet a kedvezményezett járáskor besorolásáról)

1. Központban az ügyfelek
2. Pénzügyi kultúra fejlesztés
3. Szakértő pénzügyi gondoskodás
4. Etikus üzleti magatartás és biztonság
5. Felelős munkáltató
6. Környezetvédelem
7. Közösségi szerepvállalás

Felelősségvállalási stratégia

Vállalati felelősségvállalási stratégiánk a felelősségvállalás három prioritását definiálja. Stratégiánk felülvizsgálata folyamatban van, célunk, hogy a változó érintetti és globális kihívásokra erőteljesebben reagáljunk, illetve a kijelölt fejlődési irányokhoz stratégiai célokat tűzzünk ki.



II.

Felelős társaságirányítás

Felelősségvállalásunk fókuszait a globális kihívások és trendek, illetve érintettjeink elvárásai alapján határoztuk meg.

Csoport- és társaságirányítás

GRI 102-18 Csoportirányítás

Az OTP Csoport mátrix irányítási gyakorlatot alkalmaz annak érdekében, hogy az irányítás egységes elvek szerint, de a helyi sajátosságokat figyelembe véve valósuljon meg. A csoportirányítás legfelsőbb szintű döntéshozói a bank állandó bizottságai. 

Az irányítás kétszintű, külön érvényesül a tulajdonosi (társasági jogi) és szakmai (operatív) irányítási funkció¹¹. Az irányítótestületeknek és a helyi menedzsmentnek kulcsszerepe van, tág teret kap a leányvállalatok önállósága, felelősségvállalása, a központi és a helyi szakértelem ötvöződik a döntéshozatalban és a végrehajtásban. A bankcsoport bővülésével az egységesebb működés törekvése erősödik, a közös elvárásokat, jó gyakorlatokat szakterületenként határozzuk meg. A csoportirányítás részletes szabályait a Bankcsoport Irányítási Szabályzat határozza meg. Az OTP Bank évente kiadja a BÉT (Budapesti Értéktőzsde) valamennyi ajánlásának megfelelő jelentését.  [Felelős Társaságirányítási Jelentését](#)

GRI 202 DMA, 405 DMA Sokszínűség

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 kompetencia, 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.  [Sokszínűséggel kapcsolatos politika](#)

GRI 202-2

Helyiek és nők aránya a vállalatcsoport felső vezetésében					2019.12.31.
Vállalat	Igazgatóság		Menedzsment *		
	Helyiek aránya ¹² (%)	Nők aránya (%)	Helyiek aránya (%)	Nők aránya (%)	
OTP Bank	100	0	100	0	
DSK Bank	86	29	86	29	
OTP banka Hrvatska	83	17	83	17	
OTP Bank Szerbia	33	0	80	0	
OTP Bank Romania	60	40	60	40	
CKB	25	8	38	38	
OTP Bank Russia	11	11	71	0	
OTP Bank Ukraine	83	33	80	40	
OTP Bank Albania	29	14	20	0	
Mobiasbanca	100	50	80	40	
SKB Banka	100	100	100	100	
OTP Banka Slovensko	75	25	25	25	

* 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.

¹¹ A hazai leányvállalatokra a modell csak módosításokkal értelmezhető, egyrészt a hazai működés, másrészt a tevékenységi körök miatt.
¹² Az adott ország állampolgára.

1. Központban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

Fenntarthatóság és ESG irányítás, menedzsment

🔗 GRI 102-18

A vállalati felelősségvállalás menedzsmentjét és koordinációját csoportszinten az OTP Bank Marketing és Kommunikációs Igazgatósága végzi, vezetője a Marketing Kommunikációs igazgató, emellett valamennyi külföldi leánybanknál van felelős, kijelölt vezető. A Vállalati Felelősségvállalási Stratégiát az Igazgatóság fogadta el.

A fenntarthatóság és az ESG különböző területeinek irányítása és szabályozása az alábbiak szerint valósul meg:
A szervezeti struktúra és az irányítási szintek a [Szervezeti ábrán](#) ismerhetők meg.

2020-tól az OTP Bank elnök-vezérigazgatójának, valamennyi vezérigazgató-helyettesnek, illetve a külföldi leánybankok vezérigazgatóinak teljesítményétől függő ösztönzői között egy-egy fenntarthatósági célkitűzés is szerepel.



Fenntarthatósági / ESG terület	Felelősség, vezető	Politika	Kapcsolódó hivatkozások
Compliance: • megfeleléség (compliance), • fogyasztóvédelem, • felelős társaságirányítás (corporate governance), • diszkriminációellenesség, • korrupcióellenesség (ABC), • nemzetközi szankciós elvárások, • üzleti etika, összeférhetetlenség (bejelentőrendszer whistleblowing is) • személyes adatok kezelése és védelme	A megfeleléséért a felelősséget az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság viseli. Megfelelési vezető, fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó: Compliance Igazgatóság ügyvezető igazgatója Etikai Bizottság: iránymutatás, másodfokú döntéshozatal az etikai jelentések kapcsán Banki adatkezelésért és az ügyfelek személyes adatainak védelméért felelős vezető: IT Divízió vezérigazgató-helyettese és az adatvédelmi tisztviselő (közvetlenül az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó legfelső vezetésének tartozik felelősséggel; feladatai ellátásával kapcsolatban utasításokat senkitől nem fogad el)	Compliance Politika: • elfogadta: Igazgatóság • deklarálja a jogszabályok, nemzeti és nemzetközi felügyeleti hatóságok irányelveinek, ajánlásainak és belső szabályzatainak betartásának elvárását, mellékletei: •  Korrupcióellenes Politika •  Szankciós Politika •  Etikai kódex •  Adatvédelmi Politika	 beszámolás, monitoring, intézkedések (4.1)  kockázattértékelés (Compliance kockázatok)  etikai bejelentések, képzés (Etikai kódex és bejelentések)  adatvédelmi képzés (Tudatosság)  visszaélések (Adatvédelem)
Biztonság: • biztonság teljeskörűen, • kiberbiztonság, • pénzmosás és terrorizmus finanszírozás elleni védelem	A biztonság tekintetében a felelősséget az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság viseli. Informatikai biztonsági és bankbiztonsági követelmények érvényesítéséért felelős vezető: Informatikai és Bankbiztonsági Igazgatóság ügyvezető igazgatója Pénzmosás Megelőző Bizottság: hatáskörébe utalt, kockázatos esetekben döntéshozatal az üzleti kapcsolat fenntarthatóságáról vagy létesítéséről	Biztonságpolitika: • elfogadta: Igazgatóság	 beszámolás, kockázattértékelés (4.3)  kockázatok (Azonosított kockázatok)  képzés (Tudatosság)  visszaélések (Védekezés)
Kockázatkezelés: • valamennyi kockázattípus	Audit Bizottság: figyelemmel kezeli a kockázatkezelési tevékenységet. Kockázati Bizottságok (Hitel és Limit Bizottság, Work-out Bizottság, Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság): a kockázatkezelési módszertanok sarokpontjait illetően végső döntési kompetencia. Kockázatkezelésért felelős vezető: Hitelengedélyezési és Kockázatkezelési Divízió vezérigazgató-helyettese	Kockázatvállalási Stratégia: • elfogadta: Igazgatóság • meghatározza a kockázatkezelés keretrendszerét, kockázatvállalási alapelveket és irányelveket.	 szabályok, feladatkörök  szabályok, gyakorlat  kizárások  hitelezési politika, felelős hitelezés (Hitelezési kockázatok)  működési kockázattértékelés (Működési kockázatok kezelése)  kockázatok (Azonosított kockázatok)

Fenntarthatósági / ESG terület	Felelősség, vezető	Politika	Kapcsolódó hivatkozások
Termékfejlesztés, értékesítés:	Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság: az OTP Bank és a belföldi csoporttagok vonatkozásában döntést hoz az új konstrukciók, termékvariánsok kialakításáról, bevezetéséről, megszüntetéséről, árazásáról, kondícióiról, illetve az értékesítés és ösztönzés módjáról. Jóváhagyja az image-formáló és egyes bankkonstrukciókhoz kapcsolódó reklám-kampánytervet. Nemzetközi Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság: elfogadja a nemzetközi leánybankok éves	Compliance Politika: • elfogadta: Igazgatóság • deklarálja, hogy a termékek és szolgáltatások kialakításakor a bank kiemelt figyelmet fordít a fogyasztóvédelmi elvek érvényesülésére, az ügyfelek és a bank között meglévő információs aszimmetria csökkentésére. Akadálymentesítési stratégia: • cél az egyenlő esélyű kiszolgálás.	🔗 objektív közérthető tájékoztatás (1.3) 🔗 szemléletformáló kommunikáció (1.4) 🔗 felelős termékek (3.) 🔗 értékesítésösztönzés (Juttatások) 🔗 akadálymentesítés (1.2)
Humán erőforrás menedzsment: • HR teljeskörűen, • sokszínűség és esélyegyenlőség • munkavédelem	Emberi erőforrás gazdálkodásért felelős vezető: Humánerőforrás Gazdálkodási Igazgatóság ügyvezető igazgatója Munkavédelmi tevékenységért felelős vezető: Ingatlan Beruházási és Ellátási Igazgatóság ügyvezető igazgatója	HR stratégia: • elfogadta: Management Committee • a humán erőforrás menedzsment középtávú fókuszait határozza meg. 🔗 Sokszínűségi Politika: elkötelezettség a vezető testületi és menedzsment tagok sokszínűsége iránt. Munkavédelmi Szabályzat: • elfogadta: Vezérigazgató egységes és átfogó munkavédelmi megelőzési stratégia, az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményeinek megvalósítása érdekében.	🔗 fluktuáció (5.2) 🔗 képzés (5.4) 🔗 jövedelem (Juttatások) 🔗 egyesülési szabadság (Érdekképviselet) 🔗 szervezeti sokszínűség 🔗 beszámolás, kockázattértékelés, képzés, balesetek (Munkavédelem)
Környezetvédelem: • működés környezetvédelme, • környezettudatos beszerzés	A bank környezetvédelmi tevékenységéért az elnök-vezérigazgató felelős. Környezetvédelmi tevékenység feletti felügyeletért felelős vezető: Ingatlan Beruházási és Ellátási Igazgatóság ügyvezető igazgatója	Környezetvédelmi Szabályzat: • elfogadta: Vezérigazgató • biztosítja a jogszabályi megfelelést, valamint azt, hogy megvalósulhasson a környezeti szempontok figyelembevétele és integrálása a bank üzleti tevékenységébe, ezáltal minimalizálhatóak legyenek a banki szervezet működtetéséből és fenntartásából eredő környezeti hatások, tartalmazza a környezettudatos beszerzés irányelveit.	🔗 beszámolás, képzés (6.) 🔗 szén-dioxid kibocsátás



III.

Fókuszterületek

1. Központban az ügyfelek



🔗 GRI 417 DMA

Elkötelezettség:

Egyszerűen hozzáférhető, biztonságos és felelős pénzkezelés lehetősége

Megközelítés:

Ügyfeleink számára kényelmes, elérhető, a személyes igényekhez illeszkedő ügyintézészt biztosítunk, a legmagasabb színvonalú kiszolgálással, amely kiterjed a közérthető tájékoztatásra és az ügyfeleink pénzügyi érdekeit szem előtt tartó termékajánlásra is.

Tevékenység:

- Innovatív lehetőségek folyamatos bővítése
- Tanácsadói hozzáállás a kiszolgálás során
- Akadálymentesítés
- Széleskörű elérhetőség online és személyesen is
- Közérthető, figyelemfelhívó tájékoztatás
- Felelős marketing és értékesítés

A digitális technológia naponta új lehetőségeket teremt, és ezeket kihasználva tesszük folyamatosan felhasználó-barátabbá, egyszerűbbé a pénzügyek kezelését és a fizetést.

Az újítások azonban csak stabil – biztonságos és magas szakmai színvonalú – háttér mellett képesek hosszú távon is ügyfeleink érdekeit szolgálni.

Alapelveinkről, átfogó céljainkról bővebben honlapunkon tájékozódhat. [🔗 Központban az ügyfelek](#)

2018 vállalásaink	2019 eredményeink
Az online felületek szövegezésének egyszerűsítése, érthetőbbé tétele az OTP Bankban	A honlapfejlesztés folytatódott, a leglátogatottabb tartalmak átalakultak.
Online hiteltermékek bevezetése meglévő ügyfelek számára az OTP Bank Russia-nál	A hitelterméket bevezettük.
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 célérték helyett 67%-ot értünk el, technikai okok, illetve a megnövekedett hívásszám miatt.
Kézpénzmentes bankfiók kialakítása Szlovákiában	15 fióknál kísérleti fázisban van a fejlesztés
Mobilalkalmazáson keresztül történő hiteligénylés lehetőségének kialakítása Magyarországon	A lehetőség kialakítása folyamatban van .
Elektronikus aláírás lehetővé tétele vállalkozások számára és a digitális aláírópad bevezetése Horvátországban	Megvalósult a kiterjesztés.
A Contact Center fejlesztése Horvátországban	Megvalósult, lényegesen javult az ügyfélélegedettségi és a várakozási idő.
Az internetbank fejlesztése Szerbiában	Az akvizíció miatt az előkészületek történtek meg.
Személyes kiszolgálás erősítése a lakossági és mikro- és kisvállalati szegmensben az anyabankban	Pilot projekt keretében 5 fiókban kezdődött meg az új kiszolgálási modell alkalmazása.
● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg	

1.1. Ügyfélkiszolgálás

Távoli elérést biztosító csatornák

Fejlesztéseink az elektronikusan végezhető ügyintézés és fizetés bővítését, a felhasználóbarát kialakítást célozták. Az egységes ügyfélélmény biztosítása stratégiai törekvésünk, az ügyfélszolgálati csatornák közötti átjárhatóság biztosított. Fontosnak tartjuk, hogy a digitalizáció előnyeit mindenki élvezhesse, ezért hangsúlyt helyezünk rá, hogy ügyfeleink képesek legyenek az elektronikus csatornák használatára.



Agilis működés

Az agilis működés megalapozása az OTP Bankban 2018-ban kezdődött, és 2019 elején közel 650 kollégánk és külsős IT partnercégek munkatársa kezdte megújult szemléletben munkáját. Az IT területen már korábban alkalmazott módszertan tapasztalataira építve, az OTP Bank az elsők között lépett az agilis szervezeti átalakulás útjára Magyarországon.

Az agilis szervezet legjelentősebb előnye, hogy hatékonyabb, ügyfél-központúbb működést tesz lehetővé. Lényege, hogy az adott folyamat valamennyi lényeges funkcióját átfogó, 10 fős csapatok dolgoznak együtt, ami lehetőséget ad a különböző szempontok gyors beépítésére. Az egyéni helyett közös teljesítménymutatók és nagyobb döntési hatáskör is fontos jellemző. A módszer alkalmazása elsősorban az üzleti területeken jellemző, szakértők szerint egy új termék vagy szolgáltatás bevezetési ideje 30-90%-kal csökkenhet. Az OTP Bankban az első ütemben három üzleti területen – a lakossági hitelezésnél, az értékesítés- és hálózattámogatásnál, valamint az ügyfélkapcsolati csatornák integrált fejlesztésénél – vezettük be az agilis működést.

Az agilis működés eredményes megvalósítása szempontjából kardinális a szemlélet- és vállalati kultúraváltás. Ennek megvalósítását 25 főállású coach segítette kezdetben, számuk év végére csökkenhetett a felére. Most, hogy munkatársaink már gyakorlatot szereztek az agilis működés sajátosságaiban és elsajátították a hatékonysághoz szükséges módszereket, célunk a visszajelzés kultúrájának erősítése. A 2019-es év gyakorlatilag a tanulásról szólt, ugyanakkor egyértelmű eredmények is köthetők az agilis átalakuláshoz. Ügyfélszempontból ilyen volt a Babaváró hitel és az ApplePay gyors bevezetése.

Munkavállalói szempontból fontos eredmény, hogy már a 2019 első felében végzett elégedettségvizsgálatunk magasabb elkötelezettséget mutatott az agilis területeken dolgozó munkatársak körében, a támogató területeken és a nem agilis

területeken dolgozókéhoz képest. 2020-ban újabb folyamatok agilissá alakításával további 500 munkatársunk fog az új módszertan szerint működni.

Az anyabank tapasztalatainak birtokában indítottunk projektet az agilis módszertan bevezetésére orosz és román leánybankjainknál. Az orosz bankban az ügyfelek számára érezhető fejlesztések hétszer gyorsabban történtek meg, mint korábban. Az agilis csoport alakította ki többek között az online igényelhető személyi kölcsönt. Román leánybankunk a vállalati hitelezésben, a kiemelt területet jelentő szindikátusi hitelezés kapcsán kezdte meg az agilis módszertan bevezetését. Eredményként gyorsabbá vált a szakterületek bevonása, és gyorsabb, szakszerűbb választ tudtunk adni az ügyfél és résztvevő banki kérésekre.

Edukáció

2019 végén az OTP Bank 100 fiókjában volt elérhető a Digitális Pont, amely a kihelyezett eszközökön az elektronikus csatornák megismerésére és használatára ad lehetőséget. Munkatársaink valamennyi fiókban segítenek a internetbank, illetve az okostelefon alkalmazások (SmartBank, SmartBróker, Simple) gyakorlati használatának elsajátításában, 38 fiókban pedig külön munkatárs is segíti ezt a folyamatot. Igény esetén az ügyfelek saját eszközein is bemutatjuk a használatot.



Honlap

Befejeződött az OTP Bank honlap lakossági oldalainak megújítása.

A módosítással alapvető célunk volt,

- a magasabb szintű ügyfélélmény biztosítása;
- az átláthatóság, elérhetőség, termékre szabott oldalstruktúrával, közérthető megfogalmazással, egy-egy téma kapcsán átfogó tájékoztatással és közvetlen linkkel a külső (pl. fogyasztóvédelmi, szabályozási) tájékoztató anyagokhoz;
- a teljes körű akadálymentesítés és
- az ügyfél-edukáció: az ügyfelek pénzügyi ismereteinek bővítése, a banki szolgáltatások jobb megértetése. [2.1 Pénzügyi kultúra](#)

Ügyfeleink visszajelzései pozitívak, nagymértékben nőtt az oldalakon töltött átlagos látogatási idő.

RO Romániában a vállalati ügyfeleknek szóló honlapunkat újítottuk meg annak érdekében, hogy a termékek fő jellemzői könnyen átláthatóak legyenek, így ügyfeleink egyszerűbben és hatékonyabban ismerhessék meg azokat.

Chat

Folyamatosan fejlesztjük chatszolgáltatásunkat, ennek részeként az automatizált beszélgetéseket kezelő (chatbot) platformunkat elsősorban panaszkezelő és a banki termékekhez kapcsolódó kalkulátorokkal bővítettük 2019-ben, emellett olyan átalakításokat végeztünk, amelyek több csatornán lehetővé tették az automatizált támogatást. Honlapunk chat lehetőséget biztosító oldalain valamennyi beérkező megkeresést chatbot mér fel, és ügyintézőink is bármely ponton bevonhatják a botokat a hatékonyabb ügyfélszolgálat érdekében (pl. számlacsomag ajánló, visszahívás kérés rögzítés).

UA Ukrán leánybankunk hangfelismerő technológiával (IVR) működő, Lesya nevű robotja szintén számos új funkcióval bővült. Az önkiszolgáló ügyfélszolgálaton keresztül például kevesebb, mint egy másodperc alatt le lehet tiltani a bankkártyát, elég ha az ügyfél a kártya típusát megadja. 2019-ben Lesya több mint 1 millió hívást és közel 400 ezer

chatet szolgált ki, a hívások több mint 50%-át, míg a chatek 80%-át bonyolítva. Ügyfeleink 91%-a pozitívan nyilatkozott tapasztalatai alapján a robotról.

Tudásbázis

A hatékonyabb ügyfélszolgálatot segíti, a Contact Centerben, bankfiókokban dolgozó munkatársaink és az új belépők támogatására kialakított Tudásbázis rendszerünk, amelynek révén a termékekre és tranzakciókra vonatkozó információk pontosan és jól kereshetően érhetőek el számukra.

RS A szerb leánybankunk által is létrehozott belső tudásközpont, a fiókhálózatban dolgozó kollégákat támogatja.

Contact Center

Az OTP Bank Contact Centerében jelentősen megnövekedett a hívásszám 2019-ben, emiatt, illetve technikai okok miatt – fejlesztéseink mellett – sem sikerült teljesíteniünk célkitűzéseinket a válaszüzide és az elveszett hívásokra vonatkozóan. Az elveszett hívások aránya 11%, a válaszüzide¹³ vonatkozó mutató értéke 67% volt. 2020-ban továbbra is az ügyfélélmény növelését célozzuk, bővítve az IT támogatást és újabb lépéseket tervezünk az egységes azonosítás érdekében.

HR Horvát leánybankunk átfogó projektet indított az ügyfélélmény javítására a kiszolgálás számos területét érintve. A Contact Centerben ennek eredményeként felére csökkent a várakozási idő, 80% fölé emelkedett a kiszolgálási színvonal értékelése és 11%-ra csökkent az elveszett hívások aránya.

Internetbank, mobilbank

Az OTP Bank Magyarországon elsőként tette elérhetővé az Apple Pay szolgáltatást, és a Simple applikáción keresztül a nem OTP-s ügyfelek is használhatják a lehetőséget. Az ApplePay korai bevezetése a külföldi leánybankoknál is fontos célunk volt, így több országban is elérhetővé vált 2019-ben. Szlovák leánybankunk a Google Pay fizetési lehetőséget tette lehetővé.

Az OTP Bank bevezette a QR kóddal történő csekkfizetési szolgáltatást a Smartbank és Simple applikációkban is. A szolgáltatás előnye a gyors és kényelmes fizetés mellett, hogy így a csekkbefizetést ügyfeleink kényelmesen, bárholonnan el tudják végezni, mégpedig úgy, hogy az nem jár plusz költséggel, illetve a visszaigazoló dokumentumot is megkapják elektronikus formában. További fejlesztésünk az internetbanki elfelejtett jelszó (vagy azonosító) online, illetve a Digitális Pontokon történő helyreállítása, ami jelentős egyszerűsítés ügyfeleink számára.

Az OTP Csoport több tagja fejlesztette mobilbanki applikációját és netbankját 2019-ben:

BG A DSK Bank bevezette az mToken, a tranzakciók és dokumentumok jóváhagyására szolgáló, legmagasabb szintű biztonsági követelményeknek megfelelő applikációt. A bank megkezdte mobilbanki applikáció újratervelését, egy tesztkampány segítségével az ügyfeleket is bevonva. A válaszadók véleményét a dizájn és a funkciók kialakítása során is figyelembe vesszük.

RU Orosz leánybankunk új internet és mobilbank applikációt vezetett be. A funkcionalitásában és megjelenésében is teljeskörűen újragondolt felületek kialakítását számos tanulmány és több mint 5000 fő bevonásával végzett teszt előzte meg. Több mint 20 új szolgáltatás és lehetőség került beépítésre (pl. új fizetési felület, személyes ajánlatok, chat és online hívás). A felület kialakítása lényegesen egyszerűbb és válaszkezebb lett.

RS Szerb leánybankunk a kvv ügyfeleknek szóló mobilapplikáció megújítását készítette elő.

¹³ 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.

1. Központban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

Természetjáró App

Az OTP Bank partnerséget kötött a Magyar Természetjáró Szövetséggel, amelynek keretében csatlakoztunk a szervezet új Természetjáró applikációjához. Az applikáció egy online, interaktív, térképes útikönyv, többezernyi látnivalóval és túraútvonallal. Az alkalmazás egyik praktikus funkciója, hogy az OTP Bank ATM-jei is megjelennek benne, kereshetők.

OTP LAB

Innovációs központunk külső és belső programokkal szélesítette tovább tevékenységét 2019-ben:

Robotizáció

Létrehoztuk a szoftverrobotizációs (RPA) kompetencia központot, amelynek célja a jelentős manualitással végzett, nagyszámban felmerülő munkafolyamatok digitális elvégzése. 2019-ben már három robotfolyamat fejlesztése valósult meg a napi működést támogatva, megalapozva a további kiterjesztést. A folyamatok a Babaváró kölcsön igényléséhez, módosításához, adatszolgáltatásához, illetve a hitelszámla megszüntetési kérelmek feldolgozásához kapcsolódnak.

Akcelerátor Program

Megvalósítottuk a második nemzetközi akcelerátor programot, amelyben kilenc vállalat vett részt. Csoportszinten két céggel (Evrotrust, Bluecode) alakítottunk ki együttműködést és egy további céggel pedig jelenleg zajlik a közös munka előkészítése. 2019 második felében elindítottuk a harmadik startup programot, amelyre 370 vállalkozás jelentkezett, közülük két körben választottuk ki azt a 13 céget, akikkel közös tesztprojektet valósítunk meg. A harmadik akcelerátor program újdonsága, hogy öt leánybank bevonásával, bankcsoporti szinten valósul meg. A három hónapos pilot időszakot egy hat hónapos, ún. rollout időszakkal is kiegészítettük a bankcsoporttal való hosszú távú, éles együttműködés kialakításának segítése

érdekeiben. A programhoz kapcsolódóan indítottuk el a startup ökoszisztémának szóló OTP Startup Booster negyedéves hírlevelünket, melynek közel 500 feliratkozója van.

 **OTP Startup**

Ideoportál

Belső innovációs programunk keretében – az ötletversenyek lebonyolítására – létrehoztuk saját innovációmenedzsment platformunkat, az Ideoportált. A Contact Centerrel megvalósított sikeres teszt fázis után további két ötletversenyt is hirdettünk üzleti témákban az agilis területekkel együttműködve. A legjobb ötletek kidolgozását szakmai mentorok segítik és a legígéretesebbeket megvalósítjuk pilotok keretében, majd az eredmények függvényében díjazzuk munkatársainkat. Az Ideoportál és maga az Ötletverseny koncepció hazai és nemzetközi innovációs és HR témájú versenyeken is elismerésekben részesült. 2019-ben megkezdjük az Ideoportál leánybanki kiterjesztését, amelyben elsőként ukrán és horvát bankjaink vesznek részt, középtávon pedig további leánybankok is bevezetik a portált.



750 ezer ügyfelünk használja a mobilbankot, amely 50%-os növekedés egy év alatt



több mint 1 millió beérkező hívást oldott meg önállóan Lesya, az ukrain bank automata híváskezelője

Díjmentes elektronikus szolgáltatások

Az OTP Bank díjmentessé tette a digitális csatornák használatát a Junior számlával rendelkező ügyfelek számára.

 A CKB új szolgáltatásként vezette be a díjakról és kamatokról szóló tájékoztató sms küldést. A soha nem használt bankkártyák kapcsán pedig elengedte az ügyfelek díjtartozását és megszüntette a kártyákat.

Online áruhitel

Szélesítettük az online elérhető termékeink körét, így szerződött partnereink körében – honlapjukon keresztül – személyes megjelenés nélkül van lehetőség áruhitel felvételére. Az új szolgáltatás egyszerűen használható, de bemutató videó is segíti a megismerést.

Online fogyasztási hitel

  Leánybankjaink közül a DSK Bank bővítette az online igényelhető fogyasztási hitelek körét 2019-ben, míg orosz leánybankunk a meglévő ügyfelek számára tette elérhetővé az online igényelhető hitelt.



48%-ra emelkedett az elektronikus utalások aránya a CKB-nál



elindítottuk a harmadik stratup programot, amelyre 370 vállalkozás jelentkezett



A Bankszövetség digitalizációs 22 pontja

Az OTP Bank vezetői kulcsszerepet vállaltak a Magyar Bankszövetség digitalizációs javaslatcsomagjának összeállításában. A javaslatokat a szövetség a jogalkotóval és a felügyeleti szervekkel történő aktív, partneri együttműködés jegyében fogalmazta meg. „A gazdaság versenyképességének további javítása szempontjából kulcsfontosságú, hogy a bankszektor minél jobban alkalmazkodjon a digitális kor követelményeihez, a pénzügyi közvetítőrendszer minél hatékonyabban tudja betölteni a szerepét. Ezáltal mind a lakossági, mind a vállalati ügyfelek még korszerűbb szolgáltatásokat vehessenek igénybe. A sikeres digitalizáció záloga az azonos tevékenység, azonos szabályozási alapelv érvényesülése, azaz, hogy a külföldi szolgáltatók ne kerüljenek versenyelőnybe a hazai bankokkal szemben csak azért, mert a hazainál kedvezőbb szabályok vonatkoznak rájuk. A Magyar Bankszövetség tagbankjai összegyűjtötték azokat a javaslatokat, amelyek akár közvetlenül, akár közvetve hozzájárulhatnak a folyamatok digitalizációjához, illetve a készpénzhasználat visszaszorításához. A javaslatcsomag két nagyobb részre bontható. Az első elem egy komplex tanulmány, amely a versenyképesebb, fehérebb és készpénzmentesebb gazdaság megvalósítását támogató javaslatokat tartalmazza, ezt a Bankszövetség digitalizációs munkacsoportja állította össze. A tanulmányban megvizsgálta, hogy a készpénzállomány növekedési ütemét hogyan lehetne csökkenteni, többek között az elektronikus fizetések terjesztésével, a gazdaság fehéritésével. A készpénzmentes gazdaság mellett a Bankszövetség három területre vonatkozóan fogalmazott meg módosító javaslatokat: ezek a papíralapú ügyintézés kiváltása, a digitális szerződéskötési folyamatok fejlesztése és az e-ügyintézési infrastruktúra hatékonyabb kihasználása.”

Becsei András, az OTP Bank budapesti régiójának vezetője, a Magyar Bankszövetség alelnöke

Bankfióki kiszolgálás

2019-től immár tizenkét országban, közel 1750 bankfiókban szolgáljuk ki ügyfeleinket. A fiókok alapvető átalakuláson mennek keresztül napjainkban, így a jövő bankfiókjának új funkciókkal felszerelése, kialakítása az elmúlt két év egyik központi kérdését jelentette számunkra. Meggyőződésünk, hogy a készpénzes tranzakciók hatékonyabban végezhetőek el a digitális csatornákon, ugyanakkor komplex pénzügyi döntésekkor ügyintézőink szakmai hozzáértése, tanácsadói támogatása továbbra is elsősorban a bankfiókban tud érvényesülni. Magyarországi ügyfeleink egyharmada jobban szereti bankfiókban megbeszélni pénzügyeit.

Az OTP Csoport tagjai több országban is kifejezetten kiterjedt fiók- és ATM-hálózattal rendelkeznek, kényelmessé téve a személyes ügyintézését. Az akvizíciók eredményeként jelentősen bővült fiókhálózatunk, ezzel párhuzamosan ugyanakkor folytatódott az integrációval együtt járó racionalizálás. 2019-ben Bulgáriát és Horvátországot érintve összesen mintegy 50 fiók bezárására került sor. Bankfiókjaink felújítása – az akvizíciók és tervezett racionalizáció, továbbá az új fióki koncepció előkészítése miatt – 2019-ben a korábbi évekénél lassabb ütemben történt, az év során 38 fiók átalakítására került sor.

Jövő fiókja

Elkészítettük az OTP Bank „Jövő fiókja” koncepcióját, amely az új fióki arculat és infrastruktúra kialakítását határozza meg. Az új kialakítás a digitalizáció térnyerésével megváltozó ügyféligényekre reagál. 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. A koncepció alapján megvalósított első bankfiók Budapesten nyílik, 2020 elején. Az év során további fiókok átalakítását tervezzük hasonló arculattal, és fokozatosan ugyanezt a koncepciót kezdjük el használni az OTP Csoport leánybankjainál is.



Készpénzmentes bankfiókok – hagyomány és haladás

Bővítettük a készpénzmentes bankfiókok körét, így 2019 végén Magyarországon már négy ilyen fiók fogadta ügyfeleinket. A készpénzmentesség jól illeszkedik a jövő fiókja koncepcióhoz, sokkal szellősebb és barátságosabb elrendezésre ad lehetőséget, a belső tereket látványos színek és letisztult formavilág jellemzi. A gördülékeny ügyintézés digitális aláírópadok és edukációs laptopok segítik. A cél, hogy az összetettebb termékek megismerése, átbeszélése kellemes, zavartalan körülmények között történhessen. Ennek érdekében a helyiségek hanggátló panelekkel is fel vannak szerelve. A tanácsadói fiókokban a készpénzhez kötődő tranzakciókat az okos ATM-eken keresztül lehet elvégezni.

1. Központban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

Várakozási idő és érzet

A várakozási idő kérdése a nagy ügyfélforgalom miatt elsősorban Magyarországon kardinális. 2019-ben – az előző évhez hasonlóan – sikerült elérnünk a várakozási időre vonatkozó célkitűzéseinket. Ügyfeleink 83%-át az érkezéstől számított 10 percen belül pulthoz hívtuk, megkezdve kiszolgálásukat.

Ügyfeleink elégedettségét a kellemesebb, hasznosan eltölthető idő is növeli: Magyarországon valamennyi nagyobb fiókunkban elérhetőek vízadagolók, ahol ez műszakilag kivitelezhető volt, illetve valamennyi tanácsadói pultnál elérhető telefontöltő. A várakozás kellemesebb eltöltéséhez járul hozzá a bankcsoport több tagjánál is elérhető ingyenes wifi¹⁴, valamint a gyereksarkok¹⁵.

Időpontfoglalás

A bankcsoport legtöbb tagjánál¹⁶ van lehetőség időpontfoglalásra, ügyfeleink ugyanakkor nem minden esetben használják magas számban e lehetőséget. Az OTP Bankban 2019-ben mintegy 300 ezer foglalás történt, amely a készpénzes ügyféltranszakciókkal csökkentett ügyfélforgalom mintegy 2%-át tette ki. Fontosnak tartjuk az időpontfoglalások arányának növelését, hiszen ez ügyfeleink és munkatársaink számára is tervezhetőbbé teszi a bankolást.

Önkiszolgáló terminálok

A netbankkal még nem rendelkező, vagy azt saját eszközeiken nem használó ügyfeleink számára önkiszolgáló terminálokat helyeztünk el, az egyszerű tranzakciók lebonyolításához. A 4 fiókban, egyelőre tesztrendszerben működő eszközök kapcsán az első visszajelzések pozitívak.



2 új készpénzmentes bankfiók Magyarországon



83%-a ügyfeleinknek 10 percnél kevesebbet várakozik

Digitális aláírópad

2019-ben tovább bővítettük a digitális aláírópad használatát az OTP Banknál. Az év végéig már több mint 1,7 millió lakossági ügyfél aláírását regisztráltuk elektronikusan (30%-os emelkedés az előző évhez képest). A dokumentumok 80%-a már digitálisan kerül aláírásra, amely 50 milliónyi oldal, 250 tonna papírmegtakarítást jelent a 2017-es bevezetéstől kezdődően. Ügyfeleink az OTPdirekt netbankon keresztül több mint 10 millió elektronikusan aláírt dokumentumot érhetnek el. Digitális aláírópadot használunk Ukrajnában és Horvátországban is.

Távoli szakértői ügyfél-kiszolgálási rendszer

A távoli kiszolgálás során ügyfelünket egy külön tárgyalóban, videotelefonos kapcsolaton keresztül szolgálja ki egy Contact Centeres kolléga, így a kistérségek lakosai is gyakorlott, nagy tapasztalattal bíró kollégák révén részesülnek magas szintű tanácsadásban. 2019-ben a rendszer az előző évekhez hasonlóan működött, és előkészítettük azt a fejlesztést, amely 2020-tól lehetővé teszi a távoli szakértők által befogadott ügyletek engedélyezését, a teljes ügyintézési folyamat egyszerűsítése érdekében.

Befizetős ATM

Tovább bővült a befizetős ATM-ek száma és használata az OTP Csoporton belül. Magyarországon 247-re bővült ezen automaták száma. Szlovéniában és Albániában az összes ATM befizetős, a DSK Bankban 99 ilyen ATM van. Ukrajnában 107-re, Oroszországban 86-ra, Romániában 80-ra, Szlovákiában 23-ra, Montenegróban 6-ra, Horvátországban 10-re nőtt az okos ATM-ek száma. Moldovában 2019-ben vezettük be ezt a lehetőséget, az év végéig 20 ATM-nél elérhetővé téve. Szerbiában az integráció miatt ideiglenesen felfüggesztettük a befizetős ATM-ek használatát. Fontos fejlődés, hogy immár nem csak saját számlára van lehetőség a befizetésre, hanem a banknál vezetett más forint számlára is. A behelyezett összegnél kisebb összeg befizetése esetén a visszajáró összeg a tranzakcióhoz használt számlán jóváírásra kerül.

Express folyamatok

 Horvát leánybankunk lényegesen gyorsabbá és egyszerűbbé tette mind a szabadfelhasználású, mind a jelzáloghitelek igénylését. A szabadfelhasználású hiteleknel a korábbi több mint 5 fióki látogatás egyre csökkenhetett, és 75%-kal csökkent az elbírálás ideje, míg a jelzáloghiteleknel felére csökkent a bírálati idő és 2-re a kötelező fióki ügyintézés.



830 befizetős ATM csoportszinten



80%-a a bankfióki ügyféldokumentumoknak elektronikusan kerül aláírásra Magyarországon

¹⁴ Magyarországon, Bulgáriában, Szerbiában, Romániában és Ukrajnában érhető el.

¹⁵ Magyarországon fiókban, Bulgáriában, Romániában, Szlovákiában, Horvátországban, Montenegróban, Szerbiában.

¹⁶ Szlovákia, Románia és Szerbia kivételével, Oroszországban az alacsony kihasználtság miatt felfüggesztettük ennek lehetőségét.

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. Magyarországon, Bulgáriában és Montenegróban az OTP Csoport rendelkezik a legnagyobb fiókhálózattal.



Hátrányos helyzetű térségekben lévő hozzáférési pontok ¹⁷	Bankfiók	ATM
OTP Bank – Magyarország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	71 (19%)	183 (9%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	19 (11%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (- ¹⁸)	18 (10%)
Változás az előző évhez képest %	0%	+1%
OTP Pénzügyi Pont és OTP Ingatlanpont¹⁹		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	0 (0%)	-
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	n.a.	-
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	n.a.	-
Változás az előző évhez képest %	n.a.	-
CKB – Montenegró		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	1 (2%)	5 (4%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
Változás az előző évhez képest %	0%	0%
OTP Bank Romania – Románia		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	33 (35%)	11 (8%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	1 (33%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
Változás az előző évhez képest %	0%	0%
OTP banka Hrvatska – Horvátország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	23 (18%)	50 (10%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	4 (19%)	0 (-)
Változás az előző évhez képest %	-17%	0%

Hátrányos helyzetű térségekben lévő hozzáférési pontok ¹⁷	Bankfiók	ATM
OTP Banka Slovensko – Szlovákia		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	50 (86%)	130 (83%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	3 (43%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	2 (50%)	0 (-)
Változás az előző évhez képest %	-4%	+2%
OTP Bank Szerbia – Szerbia (új OTP banka Srbija nélkül²⁰)		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	35 (17%)	40 (18%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	n.a.	n.a.
Változás az előző évhez képest %	n.a.	n.a.
OTP Bank Russia – Oroszország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	12 (9%)	8 (4%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	5 (100%)
Változás az előző évhez képest %	0%	-63%
OTP Bank Ukraine – Ukrajna		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	1 (1%)	12 (8%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
Változás az előző évhez képest %	0%	0%
DSK Bank – Bulgária		
n.a. – nincsenek hátrányos helyzetű térségek definiálva		

¹⁷ Társadalmi, demográfiai, lakás és életkörülmények, helyi gazdaság és munkaerőpiaci, illetve infrastrukturális és környezeti mutatók által meghatározott kistérségek/járások, amelyek az adott ország jogszabályai ilyen értelmüként meghatároz. Az OTP Bank Albania, SKB Bank és a Mobiasbanca 2019-re még nem tudott adatot szolgáltatni.

¹⁸ Nem volt ilyen, így nem értelmezhető

¹⁹ A két társaság országos lefedettségű hálózattal rendelkezik és szolgáltatásai kiterjednek a banki termékek közvetítésére, ezért szerepelnek a táblázatban. A Fenntarthatósági jelentés 2019-től fedi le a két társaságot, így az előző évhez képest történt változást nem jelentjük.

²⁰ A besorolás kritériumának változása és a Vojvodjanska banka akvizíciója miatt nem összehasonlíthatóak az adatok az előző évvel.

1.2. Akadálymentes kiszolgálás

Akadálymentesítési stratégiánkban is rögzített célkitűzésünk szerint az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására törekszünk a fogyatékossgal élő személyek számára, a speciális igényeikhez igazodó kiszolgálással. 2019-ben tovább fejlesztettük a fogyatékossgal élők kiszolgálásának feltételrendszerét.

Mozgásukban korlátozott ügyfeleinket segíti, hogy:

- bankfiókjaink fizikai akadálymentesítése Magyarországon egy kivétellel²¹ mindenhol biztosított, és a szerb leánybank kivételével valamennyi leánybankunknál több, mint 50% az akadálymentes fiók aránya. Szinte teljeskörűen akadálymentesek a bankfiókok Bulgáriában, Romániában és Szlovéniában. Bankcsoporti szinten a mozgásukban korlátozott ügyfelek számára az akadálymentes fiók aránya: 78%.

- az OTP Bank honlapja támogatja az egykezes használatot.

Vak és gyengénlátó ügyfeleinket segítve:

- csoportszinten szinte valamennyi ATM Braille betűkkel ellátott, emellett az ATM-ek folyamatos cseréje során azokat szövegfelolvasóval is felszereljük. Az OTP Bank 600 ATM-je (31%) rendelkezik már ezzel a lehetőséggel, így fülhallgató csatlakoztatását követően automatikusan beszélő üzemmódra vált.
- az anyabank valamennyi bankfióki jegykiadójára fizikai nyomógombot helyeztünk, így látássérült ügyfeleink jelezni tudják érzékenységüket. A nyomógomb elérését tapintósáv, a navigációt Braille felirat segíti.

RU Ugyanez a megoldás az orosz leánybank szinte valamennyi fiókjában is elérhető.

- az OTP Bank 41%-ában érhető el vakvezető sáv, Oroszországban a fiók 93%-ának bejáratánál taktilis jel található.
- az OTP Bank honlapján a tartalmak használatát felolvasó szoftver támogatja, a digitális felületek akadálymentesítése leánybankjaink többségében is megvalósult.

Hallássérült ügyfeleink:

- a 2019-es bővítés eredményeként országszerte 165 fiókban vehetik igénybe a KONTAKT Tolmácsszolgálatot Magyarországon. Ennek lényege, hogy a bankfióki ügyintézésbe élő videóhívással csatlakozik be egy jelnyelvi tolmács. A tapasztalatok kedvezőek, a szolgáltatást 2019-ben közel 700 alkalommal használták.

BG Bulgáriában 5 fiókban működik hasonló szolgáltatás.

- Az OTP Bank valamennyi budapesti és megyeszékhelyi nagyobb fiókjában két-két ügyintéző munkatársunk alapszintű és bankszakmai jeleléssel kiegészített jelnyelvi képzésben részesült.

RS Szerb leánybankunknál 100 munkatárs részesült jelnyelvi képzésben.

- Az anyabank a videó-tartalmakhoz átiratot készít.



Az OTP Bank fiókjainak 99%-a, csoportszinten a bankfiók 78%-a akadálymentesített fizikailag.

1.3. Objektív, közérthető tájékoztatás

GRI 417 DMA

Termékeink és szolgáltatásaink kapcsán ügyfeleink objektív, teljes körű, ugyanakkor érthető és lényegre törő tájékoztatására törekszünk, ezért folyamatosan fejlesztjük gyakorlatunkat.

Érthető beszéd

A Tone of Voice (Hangvétel) belső kézikönyvünk iránymutatásai alapján több területen is előreléptünk a közérthető kommunikáció vonatkozásában. Levelezési kézikönyvet és új levélsablonokat vezettünk be a belső és az ügyfél kommunikációban egyaránt. Az új termékekkel kapcsolatos leveleket már ennek használatával készítettük el, több tízezer ügyfelet megszólítva.

Szakértő bevonásával a témában három képzést tartottunk munkatársainknak az év során.

A weboldalak szövegezésénél a közérthető kommunikáció követelményeinek alkalmazása rutinná vált, emellett a felhasználói felületek, ügyféltájékoztatók, marketinganyagok, e-mail- és rendszerüzenetek is ezen elvárások alapján készülnek.



²¹ Ebben az egy fiókban az akadálymentesítés nem megoldható a műemlékvédelmi előírások, valamint az épület és a környezet adottságai miatt – jelentős a szintkülönbség az utcaszint és a fiókszint között, amelyet lépcső hidal át.



Tájékoztatás szolgáltatásaink kapcsán

A befektetési termékekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi elvárások alapján 2019 elejétől utólagos költségkimutatást küldünk ügyfeleinknek, amelyben egy összegben láthatóak a megtakarítási termékekkel/ szolgáltatásokkal kapcsolatos költségek.

AL 2019 óta albániai leánybankunk átfogóan tájékoztatja ügyfeleit a panaszkezelés és információkérés esetén érvényes eljárásrendről a honlapon, elkötelezettségét kifejezve az ügyfél-visszajelzések iránt. Néhány jelentős életesemény kapcsán a leánybank bemutatja azok banki ügyekre vonatkozó hatásait (pl. házasság, válás, névváltoztatás, jogosultságok és kötelezettségek változása).

RU A termékinformációk egyszerűsítése érdekében orosz leánybankunk valamennyi hirdetését felülvizsgálta 2019-ben.

1.4. Szemléletformáló kommunikáció

Marketingkommunikációnk lehetőséget ad termékeink és szolgáltatásaink jellemzőinek bemutatásán túl arra, hogy nyilvánítsuk elkötelezettségünket fontos értékek iránt.

Túlfogyasztás helyett gondolj inkább a jövődre!

A Black Friday időszakában indított kommunikációs kampányunkkal hívtuk fel a magyarországi lakosság figyelmét a túlfogyasztás problémáira. A kampány megalapozásaként kutatást végeztünk a meggondolatlan költések okainak és mértékének feltárására.

A kutatás eredményei alapján a magyar internetező felnőtt lakosság 80%-ával évente legalább egyszer előfordul, hogy túlköltekezik vagy előzetes meggondolás nélkül vásárol. Leggyakrabban hideg élelmiszerből; ruhából, cipőből és kiegészítőkből; szépségápolási termékekből, kozmetikumokból; meleg ételből és szerencsejátékból veszünk túl sokat. A nőkre és férfiakra egyaránt jellemző a túlzott vásárlás, bár a jellemző termékkategóriák köre eltér. A felesleges vásárlás az életkor előrehaladtával csökken és a 30 év alattiak körében a legjellemzőbb. A túlköltekezés leggyakoribb oka az önjutalmazás, az akció és kedvezmény kihasználása, a hirtelen ötlet, szeretteink megajándékozása, az önvigasztalás. A válaszok alapján a túlfogyasztást jóval gyakrabban bánjuk meg, mint az impulzusvásárlást, és a nők a férfiaknál gyakrabban adományozzák oda a felesleges termékeket.

Amellett, hogy kampányunkban felhívtuk a figyelmet a túlfogyasztás pénztárcánkra és a környezetre gyakorolt káros hatására, pszichológus bevonásával nyújtottunk tanácsokat a megelőzésre, elkerülésre.  **Költs tudatosan**



50 vállalkozás a Nagykövet Programban

Köszönetbank

RO Az OTP Bank Romania fennállásának 15. évfordulója apropóján digitális kampányt indított a köszönet kifejezésére. A kampány célja, hogy erősítse a hála és a köszönet kifejezését a lakosság körében, arra ösztönözve, hogy minél gyakrabban kerüljön kimondásra a „Köszönöm!” szó a digitális térben és eszközökön.

Gondolj a jövőre

Az OTP Bank személyi kölcsön termékének kommunikációja során kiemelte a jövőbe való befektetés lehetőségét is: a gyermekek oktatása mellett a felnőttképzés is szerepet kapott. Célunk volt, hogy olyan felhasználási formát mutassunk be, amely a hitel visszafizetésében segítséget jelenthet.

Nagykövet program

Az OTP Bank által indított OTP Business Nagykövet Program célja a kis- és középvállalati ügyfelekkel való proaktív, közvetlen párbeszéd kialakítása volt. Célunk volt a vállalkozók igényeinek, szükségleteinek átfogóbb, mélyebb feltérképezése, illetve kommunikációnkba való bevonásuk révén az OTP Bank értékeivel összhangban lévő vállalkozó ügyfeleink szélesebb körben történő megismertetése. Pályázatot hirdettünk a közös gondolkodásra nyitott ügyfeleink körében, és a közel 50 kiválasztott vállalkozással féléves programsorozatban működtünk együtt. A kiválasztott vállalatok havonta félnapos találkozók keretében dolgoztak fel üzleti témákat (pl. digitalizáció, szervezetfejlesztés), a visszajelzések szerint kiemelkedő színvonalon. A program országos kommunikációs kampányában nyolc cég vett részt az OTP Bank partnereként.

1.5. Panaszkezelés fejlesztése

Egyértelmű célunk, hogy ügyfeleinket hiba nélkül szolgáljuk ki. A jelzett észrevételek kivizsgálását, majd megfelelő kezelését körültekintő és folyamatosan fejlődő panaszkezelési rendszerünk biztosítja. Panaszkezelésünk csoportszinten azonos elvek szerint működik.

A panaszokról és kezelésükről készült rendszeres (jellemzően negyedéves) jelentéseket az OTP Csoport tagvállalatainak első számú vezetői megkapják. A panaszok megelőzése érdekében folyamatos hangsúlyt helyezünk munkatársaink képzésére, ismereteik naprakészen tartására. Csoportszinten törekszünk a panaszok jogszabályi elvárásoknál rövidebb idő alatti kivizsgálására és célunk a válaszadás idejének csökkentése. Az OTP Bankban több éve vizsgáljuk ügyfeleink panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét, a külföldi leánybankok folyamatosan vezetik be az elégedettségmérést.

Az OTP Bankban 2019-ben erősítettük a belső panaszkezelési monitoringot annak érdekében, hogy folyamatainkat fejlesztve csökkentjük a panaszok számát. A hatékonyabb ügyintézés érdekében megújítottuk a panaszkezelési ismeretek oktatását. Emellett önkiszolgáló panaszkezelés bevezetését kezdtük meg, a Messenger alkalmazáson keresztül két panasztípus (ATM által bevont bankkártya és lakossági bank-/hitelszámla kivonat) azonnali megoldását biztosítjuk automatizáltan. Az év során 6,5%-kal csökkentettük a panaszok átlagos kivizsgálási idejét, és tovább javult a panaszkezeléssel kapcsolatos általános ügyfél-elégedettségi mutatónk.

A Merkantil Bank önálló panaszkezelési csoportot hozott létre, ami a panaszkezelés erősebb kontrollját eredményezte. 2020-ban a panaszkezelésben részt vevő munkatársak számára tréninget szervezünk. Az OTP Faktoringnál új panaszkezelési szabályzatot léptettünk életbe, illetve szorosabbá tettük a kapcsolatot a követeléskezelői és panaszkezelői területek között a hatékony problémamegoldás érdekében. Mindezek eredményeként az előző évhez képest a felére, 13 napra csökkentettük a válaszadási időt.

RO A helyi jogszabályoknak való megfelelés mellett csoportszinten célunk az azonos elvű panaszkezelésen túl a panaszkezelési folyamatok, eljárások egységesítése. Román leánybankunkban e célt szolgálva történt meg a panaszkezelési politika és eljárás felülvizsgálata 2019-ben.

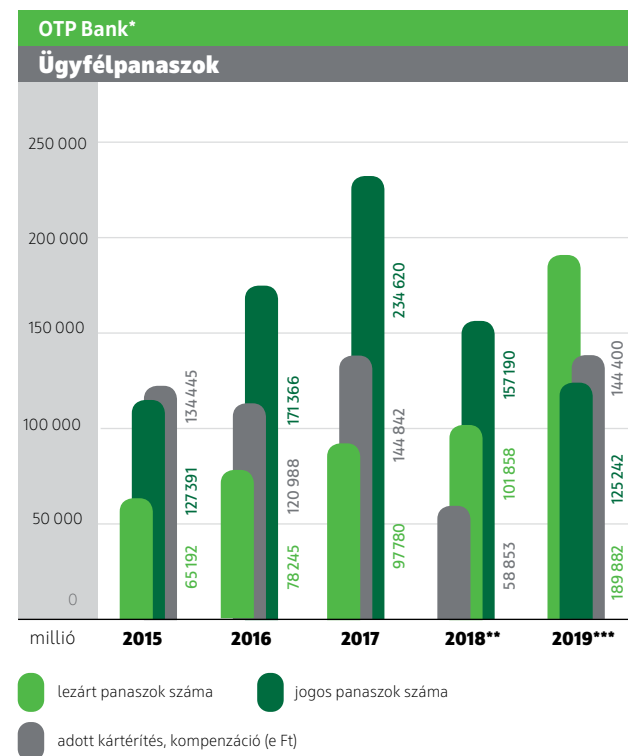
AL Albán leánybankunk részletes tájékoztatót tett elérhetővé [honlapján](#) a panaszkezelési eljárásrendről, így az az ügyfelek számára is megismerhető. A jogszabályban előírt 10 munkanapos válaszadási határidő helyett a válaszadás átlagosan 3 munkanapot vesz igénybe. A panaszkezelés kapcsán kérdőíves felmérést végeztünk, amely alapján fejlesztési akcióttervet határoztunk meg 2020-ra.

MO Moldáv leánybankunknál 2019-ben 6 napra csökkent az átlagos válaszadási idő, amely 30%-os csökkenés az előző évhez képest.

RU Orosz leánybankunk a törlesztések kapcsán bevezetett egyszerűsítésekkel dolgozott a panaszok számának csökkentésén.

RS Szerb leánybankunk fejlesztette a jogos panaszok gyökérokának feltárását a jövőbeli panaszok megelőzése és ezáltal a szolgáltatásminőség javítása érdekében.

SK Az OTP Bank Slovensko-nál folytattuk a termékek és eljárások fejlesztését (pl. a számlavezetés, hitelek területén) a panaszok megelőzése érdekében.



* OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár

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

GRI 102-48

*** 2019-ben az azonnali jóváírásra vonatkozó jogszabály miatt módosítottuk eljárásunkat. A kártérítés összege tartalmazza a jóváírt tranzakció összegét, amíg az a banknál nem térül meg. Ez okozza a jelentős eltérést a 2018-as és a 2019-es év adatai között.

A panaszkezelési eljárások és definíciók harmonizációja révén folyamatosan válik azonossá csoportszinten a panaszkezelési adatok tartalma. Ugyanakkor az országoként eltérő kultúra és pénzügyi ismeretek is befolyásolják az ügyfelek panasztételi szokásait, ezért a leánybankok adatai egymással nem összevethetőek. 2019-ben első alkalommal tesszük közzé a csoportszinten összesített panaszszámokat.

Jellemző panaszok

Az OTP Banknál a termékek kapcsán a lakossági bankszámlák, az elektronikus szolgáltatások, illetve a fogyasztási hitelek vonatkozásában érkezett a legtöbb panasz. A bankkártyákkal kapcsolatban a külső visszaélésekkel, illetve az ATM-kézpénzfelvétellel, továbbá a díjakkal és költségekkel kapcsolatos panaszok száma volt a legjelentősebb. Csoportszinten több leánybanknál volt jellemző a díjakkal kapcsolatos panasz, néhány esetben az elektronikus csatornák működésének fennakadása. Az OTP Bank Romania esetében 2019-ben még mindig a panaszok 30%-át tette ki a központi hitelinformációs rendszerbe (KHR) küldött adatok miatti bejelentés. A hátralékos adókat a bank korábbi gyakorlat szerint 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 már 2018-ban megváltoztatta az eljárást.



6,5%-kal csökkent a panaszok kivizsgálási ideje az OTP Bankban



Ügyfélpanaszok	OTP Csoport				
	2015	2016	2017	2018**	2019
Lezárt panaszok száma	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	361 ezer
Jogos panaszok száma	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	202 ezer
Adott kártérítés, kompenzáció (millió Ft)*	224	268	339	170	367
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)*	2 200	2 200	3 000	1 100	2 300

* A kompenzációra nem tudott adatot szolgáltatni az OTP banka Hrvatska és az OTP Bank Russia.

** Az OTP Bankra 2018-ban a kártérítés és kompenzáció összege nem tartalmazza a tranzakciók visszatérített összegét.

1.6. Ügyfél-elégedettség mérése

📄 GRI 102-43, 102-44

Az év során jelentősen bővítettük és egységesítettük az ügyfél-elégedettség vizsgálatokat a bankcsoporton belül.

TRI*M Lakossági ügyfeleink elégedettségének mérésére az OTP Bankban 2011-től alkalmazzuk a [TRI*M módszertant](#). 2019-ben a leányvállalatok többségére is kiterjesztettük a mérést, orosz és szerb leánybankjainkat 2020-ban tervezzük bevonni.

Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje 2019-ben 74²² pont volt, ami valamivel elmarad az előző félévi eredménytől, de továbbra is magas szintet jelent és megfelel a közép-európai bankok átlagos értékének (76 pont). A hazai versenytársak átlagától eredményünk kismértékben továbbra is elmarad.

Az OTP Csoport országaiiban a banki szolgáltatásnyújtókkal való általános elégedettség a közép-kelet-európai átlaggal azonos szinten vagy afölött van. Bulgáriában a régiós átlagnál lényegesen magasabb az átlagos elégedettség, a DSK Bankkal való elégedettség pedig ezt is jelentősen meghaladja. Hasonlóan a piaci átlag feletti a teljesítménye albán leánybankunknak. Csoporttagjaink legtöbbjében az elégedettség a piaci átlaghoz, illetve a versenytársak teljesítményéhez hasonló.

A versenytársakhoz képest alacsonyabb az elégedettség szlovák, horvát, illetve romániai leánybankunk teljesítménye kapcsán. Horvátországban ügyfeleink a lojális ügyfelek elismerését, illetve az aktuális információk hiányát tekintik problémának, amely problémák az akvizícióra vezethetőek vissza. Romániában elsősorban a várakozási idő és a call center tekintetében várnak javulást ügyfeleink.

²² A TRI*M érték -66 és 134 pont között változhat.

1. Központban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

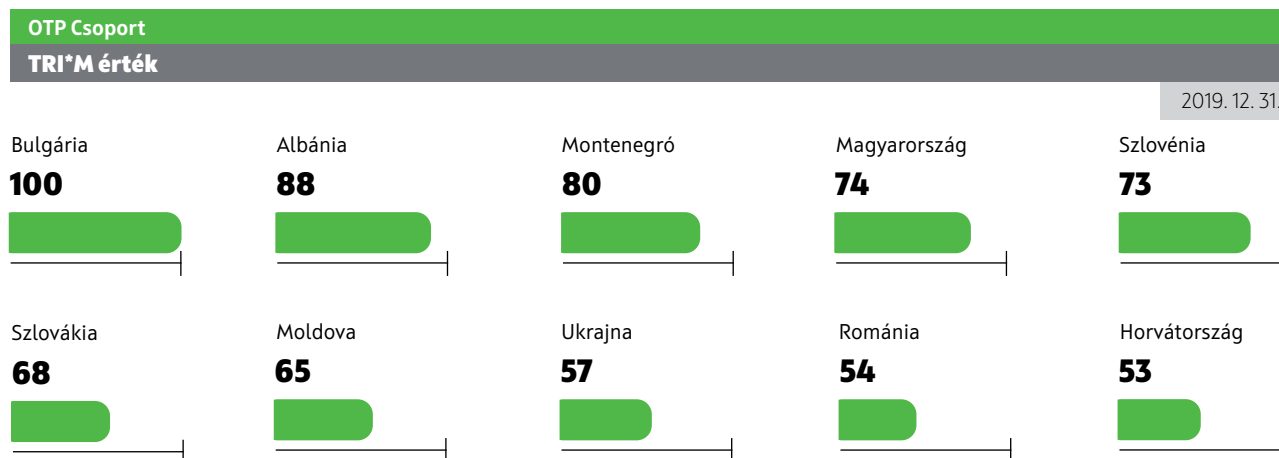
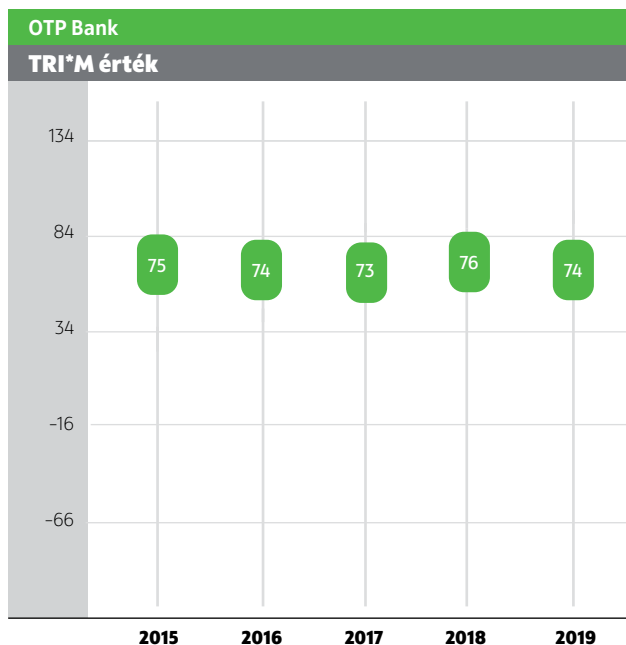
3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás



HR RU UA Több leánybankunk is értékelési ügyfelei elégedettségét a Net Promoter Score (támogatottsági szint) módszertannal. Szerb leánybankunk eredménye 34 pont²³, orosz leánybankunk eredménye 7 pont, ukrán leánybankunk eredménye 66 pont volt.

SQM

Az OTP Bank online megkeresésekkel méri a fióki ügyfélszolgálat (Service Quality Management, SQM) minőségét²⁴. 2019-ben a szolgáltatás minősége 84% volt, melyen belül az előző évekhez hasonlóan a segítőkészség (89%) és a hozzáértés (87%) kapta a legmagasabb értékeket. E területek eredménye egy-egy százalékponttal emelkedett az előző évhez képest, míg az alacsonyabb elégedettséget mutató várakozási idő (77%) és az ügyintézési idő (79%) stagnált.

Stratégiai céljaink

Új junior applikáció bevezetése az OTP Bankban, a tudatos jövő és pénzügyi tervezést segítő funkcióval

Átfogó, digitális pénzügyi tervező kialakítása az OTP Bank ügyfelei számára

Évente 30 új fiók a „jövő bankfiókja” koncepció szerint

Az agilis szervezeti működés további bővítése

Ideaportál bevezetése több külföldi leánybankunknál

²³ 100 és +100 közötti intervallumon.

²⁴ A mérésben minden fiók részt vesz, féléves vagy negyedéves gyakorisággal. A kérdőívek darabszámát az előző időszakban történt ügyletek gyakorisága határozza meg.



III.

Fókuszterületek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztése



Elkötelezettség:

A lakosság rendelkezzen a tudatos és felelős pénzkezeléshez megfelelő ismerettel

Megközelítés:

Kiemelt szerepet tulajdonítunk a fiatalok pénzügyi edukációjának, emellett különböző programokkal segítjük a felnőtt lakosság ismereteinek bővítését.

Tevékenység:

- Ingyenes, egyedülálló pénzügyi és gazdálkodási ismereteket adó képzés a régió több országában az OK Oktatási Központok révén
- További programok a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében
- Banki termékeket, összefüggéseket bemutató videók
- Felelős pénzkezelést ösztönző marketingkampányok

GRI 203, 413 DMA

Az OTP Csoport hosszú ideje számos eszközzel és módon segíti a pénzügyi kultúra fejlesztését. Meggyőződésünk, hogy a pénzügyi edukáció a régió fejlődésének egyik fontos feltétele, ezért elkötelezettségünk túlmutat ügyfélkörünkön. Működésünk valamennyi országában elmondható, hogy a lakosság pénzügyi ismeretei és tudatossága fejlesztésre szorulnak.

A pénzügyi kultúra fejlesztésével kapcsolatos állandó programjainkat és gyakorlatainkat [honlapunkon](#) találja.

2018 vállalásaink	2019 eredményeink
Az OK Oktatási Központ hatásának és ismertségének további növelése (folyamatos)	2019-ben is tettünk ismertségünk javítása érdekében, többek között televíziós kampányokkal.
Digitális Szimulációs Program	A program kialakítása folyamatban van, az előkészületek történtek meg 2019-ben.
Felnőttképzés az OK Oktatási Központban	A tartalom kialakításán dolgoztunk az év során.
Az első Nemzeti Pénzügyi Olimpia megrendezése Bulgáriában	Nagy résztvevői szám mellett rendeztük meg az első Olimpiát.
● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg	



1. Központban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

OTP Öngondoskodási Index – Továbbra is a készpénz bűvöletében

Immár harmadik éve csökken az OTP Öngondoskodási Index értéke. A 100 pontos skálán, egy pontos csökkenés eredményeként az index értéke 34 pont volt 2019-ben. Az Öngondoskodási Index eredményeit 2019-ben is Kovács Antal mutatta be a Világgazdaság által szervezett Öngondoskodási Konferencián.

„Az OTP Öngondoskodási Index értékének trendszerű csökkenése, valamint az otthon tartott készpénz arányának folyamatos növekedése ráirányítja a figyelmet a pénzügyi edukációban előttünk álló feladatokra. Örömmel látjuk azt az Indexből kirajzolódó törekvést, hogy a magyar szülők 80 százaléka fontosnak tartja, hogy pénzügyi tudatosságra nevelje gyermekét.

... A megtakarításait otthonukban tartók legnagyobb része (89%) azért nem fekteti be pénzét, hogy az mindig kéznél legyen, ha valami váratlan esemény következne be. A hosszú távon készpénzben tartott megtakarítás értéke azonban folyamatosan csökken, inflálódik, akár el is tűnhet, sőt, a könnyű hozzáférhetőség akár meggondolatlan pénzügyi döntésekhez, túlfogyasztáshoz is vezethet.”

Kovács Antal, vezérigazgató-helyettes

Az index értéke az attitűdváltás miatt is csökkenhetett. A kutatás rávilágított arra, hogy változott a válaszadók környezetvédelemmel, egészséges táplálkozással és egészségügyi szűrővizsgálatokkal kapcsolatos hozzáállása. A szándék megmaradt, de csökkent a tenni is hajlandó emberek aránya a megkérdezettek körében.

A kutatás adatai alapján a megkérdezettek több mint harmada rendelkezik váratlan helyzetre félretett megtakarítással. A megkérdezettek mindössze ötöde tudna ugyanakkor kifizetni váratlan helyzetben félmillió forintot. A felhasználás tervezett

célja a jellemző élethelyzetekhez igazodva, életkoronként eltér. Fontos megállapítás, hogy a félretett pénz otthon tartásának egyik lényeges oka, hogy a válaszadók túl kevésnek tartják a megtakarításokat a befektetéshez, illetve nagyon magasak a kamat- és hozamelhárításai. Az index eredményeinek pozitív változásai közé tartozik, hogy 3 százalékponttal, 44%-ra emelkedett azok aránya, akik rendelkeznek valamilyen pénzügyi megtakarítással. A legnépszerűbbek továbbra is a lakástakarék-pénztári és nyugdíjpénztári megtakarítások voltak.

Az OTP Bank tizenharmadik alkalommal publikálta az OTP Öngondoskodási Indexet, amely a magyar társadalom állapotát és fejlődését méri az öngondoskodás terén. Az összehasonlíthatóság érdekében kutatás módszertana azonos, a vizsgálatot pénzügyi (pl. pénzügyi tervezés, megtakarítási formákkal való rendelkezés) és nem pénzügyi elemek (pl. környezetvédelmi szemlélet, egészségmegőrzés) alkotják.



2.1. Pénzügyi ismeretek fejlesztése a banki szolgáltatások kapcsán

GRI 417 DMA

Az év során jelentősen bővítettük és egységesítettük az ügyfél-elégedettség vizsgálatokat a bankcsoporton belül.

Tudásbank

2017-ben indítottuk Tudásbank videósorozatunkat, amelynek korábbi 25 epizódja 2019-ben újabb 13 videóval bővült. A videókat animációs formában készítettük, gyakorlati példákkal, tanácsokkal 2-3 percben bemutatva egy-egy téma legfontosabb jellemzőit. A videók a hitelek, hitelkártya, lakáshitel, megtakarítás, bankkapcsolat témákat ölelik fel. 2019-ben 83 ezren nézték meg a kisfilmeket, a legnépszerűbbek a megtakarítás fontosságát, illetve a hitelkártya működését bemutató videók voltak.

Hitelkártya nyitás

Új hitelkártya ügyfeink számára a szerződéskötés előtt, után, illetve a használat megkezdésekor küldött üzenetekhez kapcsolódó tájékoztató anyagok, videók révén végigvezetjük a hitelkártya helyes használatán, működésének főbb ismérvein. Kommunikációs kampányunkban arra is hangsúlyt helyezünk, hogy az ne a túlköltésre ösztönözzön.

Pénzügyi tervező

Az OTP Bank megtakarításokkal kapcsolatos megújult honlapján érhető el a komplex Pénzügyi Tervező. A rendszer néhány alapadat és a pénzügyi célok megadásával az egész életcikluson átívelően, 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. Ügyfeink a netbankba belépve személyre szabott termékajánlatot is kaphatnak. A MiFID²⁵ megfelelést is biztosító tervező 2019-től kiegészült fenntarthatósági preferenciára vonatkozó válaszlehetőséggel.

²⁵ Pénzügyi Eszközök Direktíva (Markets in Financial Instruments Directive)



A Pénzügyi Tervező egységes felületen érhető el ügyfeleink és fiókhálózati munkatársaink számára, így ügyintézőink hatékonyan tudják segíteni a fiókot felkereső ügyfeleinket. Egyelőre lényegesen több személyes tervezést végzünk ügyfeleink számára (2019-ben 217 ezer ügyfél számára, 240 ezer alkalommal), mint online, annak ellenére, hogy az elektronikus felület használatát marketingkampánnyal is ösztönöztük.

Finance for 5

Ügyfeleink és a lakosság pénzügyi ismereteinek bővítése érdekében hoztuk létre horvátországi bankunk honlapján a Finance for 5 oldalt. Számos pénzügyi témát dolgozunk fel a látogatók három csoportjának érdeklődési köre szerint csoportosítva, különböző témákat ismerhetnek meg a tanulók, diákok és a nyugdíjasok.

2.2. OTP Fáy András Alapítvány

GRI 417 DMA

A pénzügyi kultúra fejlesztéséért tett erőfeszítéseink kulcsszereplője az OTP Fáy András Alapítvány, amelynek hatása országos és nemzetközi szinten is kiemelkedő. A diákoknak nyújtott képzések és programok mellett alapítványunk közvetlen kapcsolatot ápol oktatási intézményekkel, tanárokkal és más szervezetekkel annak érdekében, hogy minél többekhez elérjenek a korszerű pénzügyi, gazdálkodási ismeretek. Tevékenységét folyamatosan bővítjük és fejlesztjük.

Az alapítvány működteti az OK Oktatási Központot, amely két magyarországi helyszínen (Budapesten és Nyíregyházán) és testvéralapítványai révén Romániában és Szlovákiában is ingyenes képzéseket nyújt. A tréningek a középiskolások és az általános iskolások számára érhetőek el pénzügyi és gazdasági témájuk, illetve a karrierválasztáshoz kapcsolódóan (Karriersuli, Karrieriskola). A képzések egyedülállóságát a szórakozva tanulás módszertana adja, amelynek lényeges elemei a gondosan kialakított ismeretanyag és oktatási metodológián túl az oktatóterem által biztosított inspiratív környezet és a legmodernebb technológiát képviselő eszközök használata.

Magyarországi központ

Az OK Oktatási Központ budapesti és nyíregyházi intézménye sok ezer diákot fogad évente, emellett oktatási és egyéb eseményeken további több mint 100 ezer 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 képzések, illetve az OK Moneytainment Box komplex oktatási eszközünk is kiváló Education Alliance Finland (korábban Kokoa) minősítéssel rendelkezik. A képzések és a módszertan is több díjat és minősítést kaptak, 2019-ben pedig az OECD – INFE (International Network on Financial Education) partnerszervezetévé válhattunk.

Alapítványunk révén kiemelt hangsúlyt helyezünk arra, hogy képzéseink folyamatosan a legkorszerűbbek legyenek, ehhez rendszeresen végzünk megalapozó kutatásokat. 2019-ben új edukációs megoldásokat és digitális tartalmakat készítettünk elő, amelyek további utakat nyitnak meg a pénzügyi kultúra fejlesztésében. A digitális megoldásokhoz többek között az AR és VR technológiákat is felhasználjuk.

Megkezdődött a felnőtteknek szánt edukációs tartalmak kialakítása annak érdekében, hogy a társadalom minél szélesebb köréhez eljuthassanak a pénzügyi és gazdasági ismeretek.

2019 fontos változása volt, hogy a budapesti OK Oktatási Központ átépítése miatt ideiglenesen a BGSZC Budai Középiskolájában valósultak meg a tréningek. A Központban megszokott inspiratív környezet kialakítása érdekében több eszköz is átszállításra és beépítésre került. Bár az átadott ismeretek és módszertan tekintetében az átállás zökkenőmentes volt, az átmeneti kapacitáscsökkenés miatt az év során fogadott diákok száma elmaradt a korábbi évektől.

2019-ben is folytatódtak sikeres programjaink, mint a megújított képzési anyagokkal zajló négy féléves tanár-továbbképzés az ELTE PPK-val, a Pedagógus Klub, a Fáy Siker Tábor, a Mintaiskola program, illetve az Élményhét.

Újabb 22 állomásos roadshow került megrendezésre az északnyugat-magyarországi régió több városában általános iskolákban és közösségi tereken. A roadshow-kon a tanulók öltakalmas vetélkedősorozaton vettek részt, és megtapasztalhatták a szórakoztatva tanulás módszertanát. A roadshow szolgált alapjául azoknak a televíziós műsoroknak, amelyeket helyi televíziós csatornákon kerültek bemutatásra, a lakosság pénzügyi tájékozottságának fejlesztése érdekében.

Három ismeretterjesztő kisfilmmel (Kamatos kamat, Hozam és kockázat, Milyen kamatozású hitelek közül választhatunk?) országos és az északnyugat-magyarországi régióra koncentrált ismeretterjesztő televíziós kampányt valósítottunk meg. Képzéseink megtartása és az oktatási anyagok fejlesztése mellett egyre nagyobb hangsúlyt kapnak az együttműködések. Bővült a tudásátadás a romániai és szlovákiai testvéralapítványok felé is, illetve a Malajziával történt együttműködés keretében az oktatók adták át tudásukat, így az országban az OK Központ metodológiája alapján kezdődhetett pénzügyi oktatás. 2020-ban Moldovában tervezzük OK Központot nyitni.

 GRI 413 DMA, 203-2

Eredmények számokban – 2019

9 500 diák oktatása 700 tréningcsoportban, 110 intézményből

14 alkalom felnőttképzés

10 000 diák részvétele további 30 rendezvényünkön

17 tréner

5000 fő oktatása – 4100 gyermek, 900 felnőtt – Romániában

9 tréner

3000 diák oktatása Szlovákiában

5 tréner

Romániai OK Oktatási Központ

Tovább fejlesztettük programjainkat a romániai OK Oktatási Központban is. A pénzügyi és gazdasági ismereteket nyújtó képzéseken az év során több mint 4000 10-18 éves diák vett részt, összesen 36 településről. A központ tevékenységében az utazó tréner szerepe továbbra is kiemelkedő, általuk biztosított, hogy a fővárostól távolabb eső vidékeken élők is részesülhessenek a képzésekben. A központ 89 intézménnyel (70 iskolával és 19 civil szervezettel) volt partnerségben 2019 során.

Az iskolarendszeren keresztül elért diákok mellett egyre magasabb a (fiatal) felnőtteknek szóló Financial Fitness képzéssorozaton résztvevők száma. A képzést strukturáltuk és a különböző résztvevői csoportok igényeire igazítottuk (pl. közintézmények, tanárok, privát vállalatok alkalmazottai). A háromalkalmas sorozaton az év során 902-en vettek részt, közülük 205-en az OTP Bank Romania és leányvállalatainak alkalmazottai voltak. Az év során kiemelt hangsúlyt helyeztünk a program ismertségének növelésére főként HR szakmai eseményeken. Volt konferencia, ahol a látogatók egyúttal képzésen is részt vehettek. Bővítettük együttműködéseinket ifjúsági szervezetekkel és ennek eredményeként több mint 200 fiatalnak nyújtottunk képzést.

Romániai központunkban is tervezzük a karrierválasztás támogatását a diákok körében, az ezt segítő program kidolgozása 2019-ben megkezdődött.

Az OK Oktatási Központ épülete 2019-ben is változatos eseményeknek adott helyet. 1130 esemény keretében közel 25 ezer résztvevő vett részt programokon, pl. konferenciákon, képzéseken, civil szervezetek rendezvényein. A Lehetőségek Hétvégéje keretében a középiskolásoknak szerveztünk pénzügyi edukációs workshopokat.

Startup Your Life

„Komoly pénzügyi oktatásra van szükség: Romániában a kapitalizmus még csak 30 éves és az iskolát úgy fejezzük be, hogy senki nem tanítja meg hogyan kezeljük pénzügyeinket. Ugyanígy a vállalkozás valódi jelentését sem tanuljuk meg. Ezt a hiányt orvosolja a start-up.ro által szervezett Start Up Your Life négynapos intenzív tábora, amelyben öt vállalkozót támogatva mi is szerepet vállaltunk. A fiatal vállalkozóknak szóló workshop a vállalkozás sikeréhez szükséges legalapvetőbb információkkal ismertette meg a fiatalokat. Emellett előadóként is jelen voltunk a BizTool Academy vállalkozási ismeretek akadémián, amelynek az OK Központ adott helyet. Az egynapos üzleti workshop az indulást követően felmerülő jellemző kérdésekről, kihívásokról szólt.” Alexandru Neagu, OTP Bank Romania, kkv üzletág igazgató

Szlovákiai OK Oktatási Központ

A Nagyszombaton működő Központban szintén több ezer diák képzése valósul meg, kifejezetten a hátrányos helyzetű régiók tanulóira fókuszálva. A magyarországi alapítvány tudására építve itt is megkezdtek a felnőtteket célzó képzési anyagok kidolgozását.



163 önkéntes munkatársunk tartott előadásokat Pénz7 keretében



Mintegy 1000 résztvevő csapat a DSK Bank 2019-es Nemzeti Pénzügyi Olimpiáján

2.3. A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó további programok

GRI 417 DMA

A helyi kezdeményezések aktív résztvevőjeként, illetve további önálló programokkal segítjük a pénzügyi ismeretek bővítését.

HU 2019-ben már több mint 1200 iskola 207 ezer diákja vett részt a 900 önkéntes közreműködésével megvalósított pénzügyi és vállalkozói témahéten, a Pénz7-en. A Pénz7 a Globális Pénzhét és az Európai Pénzhét kezdeményezések magyarországi programja. A programhoz 163 munkatársunk csatlakozott, így 2018-hoz képest több mint háromszor annyian vettek részt önkéntesként a programban. Önkénteseink meghatározott feladatok és keretek szerint, de az ismereteket saját tapasztalatukkal gazdagítva tartottak rendhagyó tanórákat²⁶. 2019-ben munkatársaink többsége a digitális biztonságról, kisebb része a biztosítási témáról osztotta meg ismereteit az 5-11. évfolyamos diákok körében, három korosztályra bontva.

Elindítottuk a www.otfpedia.hu honlapot, ahol olvasmányos cikkeket jelentetünk meg a pénzről, bankjegyekről, pénzügyi rendszerről, történelmi érdekességekről a közelmúltból, illetve több száz éves távlatban is.

BG A DSK Bank 2019 elején rendezte meg az első Nemzeti Pénzügyi Olimpiát, a bank saját pénzügyi edukációs vetélkedőjét. A játék fő célja, hogy motiválja a diákokat és családjukat a pénzügyi ismeretek megszerzésére. A játékban szülő-gyermek párosok vetélkedtek egymással, a földj 50 ezer forintnak megfelelő ösztöndíj a következő tanévre. A gyorsan ismertté vált versenyen közel 700 csapat indult és közülük 12-en vettek részt a kétnapos elődöntőkön és döntőn. A program nyáron is folytatódott, összesen három versenyt tartottunk online, egy-egy 20 kérdéses teszttel (www.finansiada.bg). Leánybankunk

ambiciózus célokat tűzött ki 2020-ra, az olimpia újbóli megrendezése mellett a fiatalabb korosztály felé tervezünk nyitni és a versenyről szóló híreket az általuk használt információs csatornákra tereljük. A kezdeményezés már az év során Bulgária legismertebb banki kezdeményezésévé vált és két díjat is kapott: elnyerte a PR Prize 2019 verseny első díját a Fenntartható fejlődés/CSR kategóriában, illetve a b2b Media Awards versenyen is első helyezést ért el az oktatási ötlet kategóriában.

Támogatjuk a pénzügyi, biztosítói szakmai oktatást az Atanas Burov Alapítványon és a Prof. Dr. Veleslav Gavriisky Alapítványon keresztül, hozzájárulunk ösztöndíjak finanszírozásához, nyári egyetemek, pénzügyi díjjal járó pályázatok megvalósításához.

HR A Takarékosági Világnapon hagyományosan a bank szinte valamennyi fiókja fogad gyermekeket, és felhívja figyelmüket a megtakarítások, illetve a felelős pénzkezelés fontosságára. Emellett munkatársaink az év során számos oktatási workshopot tartottak zadari általános és középiskolákban.

RO Az OTP Bank Romania a romániai OK Központtal közösen vett részt a Globális Pénzhét kezdeményezésben. 15 bukaresti és brassói iskola 300 tanulója vett részt az általunk tartott pénzügyi tanórákon. Hagyományosan támogattuk a Pénzidomár pénzügyi és gazdasági vetélkedőt, amelyet a Sapientia Egyetem szervez.

MD „A pénz útja” névvel szerveztünk nyílt napot a bank központjában, második és negyedik osztályos gyerekek számára. Munkatársaink bemutatták a pénz kezelését, a termékeket és más pénzügyi érdekességeket.

Bankunk számos oktatási intézménnyel (egyetem, középiskolák, nyári táborok) is együttműködik, hozzájárulva a fiatalok alapvető pénzügyi ismereteiknek bővítéséhez, illetve a szakirányú oktatás esetében a diákok felkészültségének javításához.

Részt vettünk az „Első kártyám” projektben, amelynek keretében 12 oktatási intézmény több mint 1000 fiatalja tanulhatott a készpénzmentes fizetésekről és fejlesztette pénzügyi képességeit. A program az AVI-Moldova és a Délkelet Európáért Európai Alappal (EFSE) közösen került megvalósításra.

RU Oroszországban a Nemzeti Pénzügyi Piac Tanács szakmai szervezettel rendeztünk nyílt órát diákoknak a pénzügyekről és a bankolásról.

UA Ukrajna leánybankunk „Fiatal bankár” projektje keretében diákok látogathattak meg bankfiókokat, valamint meghívtuk őket a bank központi épületébe, és munkatársaink is ellátogattak iskolákba. A diákok könnyen érthető ismereteket kaptak a helyes pénzkezelésről, a pénzügyi alapfogalmakról, a pénz körforgásáról. A résztvevők 6-14 év közötti iskolások voltak, összesen 120-an vettek részt az eseményeken.

GRI 413 DMA, 203-2

Stratégiai céljaink

OK Központ nyitása Moldovában

Új digitális edukációs módszerek bevezetése a magyarországi OK Oktatási Központban

Felnőtteknek szóló edukációs tartalom kialakítása Magyarországon

A romániai OK Központban a karrierválasztást, -tervezést segítő képzések bevezetése

²⁶ Az OTP Bank és az OTP Fáy András Alapítvány részt vett a tananyagok kidolgozásában is.

III.

Fókuszterületek

3. Szakértő és fenntarthatóság iránt
elkötelezett pénzügyi szolgáltatások



3.1. Lakosság és lakóközösségek

Bankcsoportunk termékei számos módon segítik az egyéni pénzügyi stabilitás és jólét, illetve az alapvető igények elérését.

Érzékeny célcsoportok

Az OTP Csoport kiemelt figyelmet fordít a fiatalokra. Felelős pénzkezelésüket és pénzügyi döntéseiket a korosztályonként differenciált lehetőségekkel, illetve kedvezményeket kínál számlacsomagokkal támogatjuk. 2019-ben díjmentessé tettük a digitális csatornához való hozzáférést junior ügyfeleink számára az OTP Banknál. 2020-ban junior applikáció indítását tervezzük, amelyben pénzügyi tudatosságot erősítő funkciók is helyet kapnak. Szintén 2020-ban tervezi horvát leánybankunk a diákoknak szóló hitel és hitelkártya konstrukció kialakítását.

(MO) Montenegrói leánybankunk az Oktatási Minisztériummal kötött megállapodás keretében elengedi a számlavezetési díjat és a készpénzkivétel díját azon diákok számára, akik ösztöndíjukat a CKB-nál vezetett számlájukra kapják. [Speciális termékeink](#)

Szintén több tagvállalatunk fordít figyelmet konstrukcióival a nyugdíjasokra, időskorúakra. Az OTP Csoport új tagjánál, a Mobiasbancnál két speciális termék segíti kedvező kamattal a nyugdíjasok megtakarítását. A termékeket összesen 8000 ügyfél vette igénybe 2019 végén. A bank speciális kártyaszámát is kínál a nyugdíjas ügyfelek részére.

Az EU tagországaiban működő bankjaink az alacsony jövedelmű lakossági ügyfelek részére biztosítják az alapszámlát, emellett vannak minimum csomagjaink a szolgáltatások szűkebb körét igénylő ügyfeleink részére. Az anyabank e számlacsomagjait 113 ezer ügyfél vette igénybe 2019 végén.

(RO) Az OTP Bank Romania 2019-ben indította a LeZero elnevezésű számlacsomagját, amely a többinél egyszerűbb, könnyebben

átlátható feltételekkel, számos díjmentes szolgáltatással áll az ügyfelek rendelkezésére.

(HR) Horvát leánybankunknál a zárolt bankszámlával rendelkező ügyfelek is rendelkezhetnek bankkártyával.

Babaváró hitel

Az agilis működésnek nagy szerepe volt abban, hogy az OTP Bank a piacon elsőként tudta elérhetővé tenni ügyfelei számára a maximum 10 millió Ft összegű, kamatmentes Babavárási hitelt. A hitel a gyermeket tervező / váró házaspárok részére érhető el és három gyermek esetén az állam a hiteltartozást is átvállalja. A rendkívüli népszerűségű termékre az OTP Bank 2019-ben 22 ezer szerződést kötött, ami közel 45%-os piaci részesedést jelentett.

„JÓ” Hitelkártya

(RU) Orosz leánybankunk újonnan bevezetett hitelkártyája egy év kiterjesztett garanciát nyújt az ezzel vásárolt háztartási és elektronikai eszközökre, emellett a fizetett összeg 0,5%-ának mértékéig támogatást biztosít az Oroszországban népszerű Rusfond jótékonyági szervezetnek. A kártya kiemelkedő népszerűségnek örvend ügyfeleink körében.

Gondolkodj zölden!

(HR) Horvát leánybankunk az EU-val és a nemzeti Környezetvédelmi és Energiahatékonysági Alappal együttműködve vezette be a kedvezményes kamatozású Gondolkodj zölden! hitelt, amely elektromos autók és elektromos biciklik vásárlására fordítható. A bank Zadar városával és a helyi tömegközlekedési vállalattal együttműködésben alakított ki egy elektromos töltőállomást a város egy parkolójában, ahol az a kezdeti időszakban ingyenesen használható.



209 mrd Ft összegű megkötött szerződés a babavárási hitel kapcsán

OTP Kártyagyártó²⁷

Az OTP Kártyagyártó készíti a magyarországi bankcsoport, illetve a szlovák leánybank plastikkártyáit (pl. bankkártya, SZÉP kártyáit). A gyártás az OTP Bank egyik központi épületében zajlik. A kártyákat chippel ellátva szerezzük be, a gyártás a kártyák megszemélyesítésére, titkosítására és a kísérőlevéllel történő fiók továbbításra terjed ki. 2019-ben 1,8 millió kártyát bocsátottunk ki. A kártyák bizalmas információtartalma miatt a selejt és a kivont kártyák megsemmisítése hulladékkezelésben történik.

Ingatlanokhoz való hozzáférés, korszerűsítés

GRI 203-2

Elsősorban a jelzáloghitelek révén töltene be fontos szerepet bankcsoportunk tagjai a lakosság lakhatási céljainak megvalósításában²⁸. Saját termékeinkkel, illetve az állami konstrukciókban való aktív szerepvállalással egyaránt állunk ügyfeleink rendelkezésére, kiszámítható, ügyfeleink teherviselő képességével összhangban álló hiteket nyújtunk, segítjük az energiahatékony megoldások alkalmazását.

Magyarországon 2019-ben is folytatódott az elmúlt időszak tendenciája, az optimális piaci környezetnek, illetve az állami ösztönzéseknek köszönhetően tovább bővült az ingatlanhitelezési piac. A bankunkhoz érkezett igények összege 15%-kal nőtt az előző évhez képest. Az év során mintegy 25 ezer lakáscélú kölcsönszerződést kötöttünk. Az új hitelekben belül csökkent a használt lakások vásárlásának aránya (64%), nőtt az új lakás vásárlása vagy építése (31%). Az élő lakáshitelek száma közel azonos maradt, 220 ezer volt az év végén.

Szintén folytatódott a fix kamatozású hitelek arányának növekedése. Az újonnan felvett hitelek szinte teljes mértékben fix kamatozásúak, emellett 2019 során a meglévő, változó kamatozású hitelek esetében valamennyi ügyfelünk megkeresésével törekedtünk a hitelek átváltásának ösztönzésére.

²⁷ A Fenntarthatósági jelentés 2019-től fedi le az OTP Kártyagyártót.

²⁸ Az OTP Bank Russiánál nincsen jelzáloghitel termékünk.

A kiszámíthatóság előnye mellett a fix kamatozású hitelek kamata magasabb, így ügyfeleinknek kis hányada választotta a fixesítést.

Minősített fogyasztóbarát lakáshitelek

Tovább növekedett a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek szerepe, egyrészt a Magyar Nemzeti Bank tudatos politikája ösztönzésére, másrészt termékeink széles spektrumának köszönhetően. Minősített fogyasztóbarát hiteleink az otthonteremtési kamattámogatott lakáshitelek, illetve a vásárlás mellett a bővítés, korszerűsítés, felújítás céljaira is felhasználhatóak. Az újonnan szerződött, fix kamatozású, piaci lakáshitelen belül a Minősített fogyasztóbarát lakáshitelek aránya, a hitelösszeget tekintve meghaladta a 85%-ot.

Támogatott lakáshitelek

2019 második felétől lényegesen bővült a Családok Otthonteremtési Kedvezménye (CSOK) program. A falusi CSOK révén a népességszökkenéssel az országos átlagnál nagyobb mértékben érintett kistelepüléseken, kedvező feltételek mellett vált elérhetővé a használt lakások vásárlása, felújítása, bővítése vagy korszerűsítése a magas támogatási összeggel támogatott hitelek révén. Az OTP Bank továbbra is aktívan részt vett a CSOK programban. Bankunknál a piaci átlagnál nagyobb mértékben növekedett a támogatott hitelek aránya a lakáshitelekben belül. A hitelösszeget tekintve 30% volt részesedésük. 2019-ben több mint 15 ezer családdal kötöttünk támogatási szerződést, közel 63 Mrd Ft összegben. Ügyfeleink a támogatott hitelek 35%-át építésre, 29%-át új lakás vásárlásra, 27%-át használt lakás vásárlásra fordították, emellett a kombinált célok voltak jellemzőek.

Hello Otthon!

A hellootthon.hu portálunkon átfogóan tájékoztatjuk ügyfeleinket és az érdeklődőket a lakáscélokhoz kapcsolódó finanszírozási lehetőségekről. Elérhetőek a kapcsolódó Tudásbank videók, illetve cikkeket osztunk meg a lakás- és ingatlanpiaci helyzetről, trendekről, emellett hasznos tanácsokat adunk a felújításhoz is. OTP Bank Hello Otthon Est rendezvényünkön az érdeklődőket az ingatlanpiaci helyzetről és a támogatott hitellehetőségekről tájékoztattuk.

Kifejezetten a lakáshitel felvevőknek hoztuk létre az Otthon hitelkártyát 2019-ben, amellyel ügyfeleink a lakáshoz kapcsolódó költségeikre 1 évig kiemelt visszatérítést kapnak. Partnereinkkel kedvezményt nyújtunk például a bútor- és barkácsruházi vásárlásokra.

OTP Ingatlanpont, OTP Pénzügyi Pont²⁹

Az OTP Ingatlanpont Magyarország harmadik legnagyobb ingatlanközvetítő vállalata. 75³⁰ irodánk országos lefedettséget biztosít, 750 tanácsadóval állunk ügyfeleink rendelkezésére. Tanácsadóink vállalkozóként dolgoznak, kizárólag teljesítménybér alapján. A pénzügyi közvetítési tevékenység 2014-ben vált ki az OTP Ingatlanpontból, függő közvetítő céggé. A Pénzügyi Pont feladatában kezdetben a lakástakarékpénztári megtakarítás értékesítése volt elsődleges, majd a megváltozott piaci lehetőségek következtében 2018-tól vált hitelértékesítő hálózattá. A Pénzügyi Pont saját értékesítő hálózata 6 irodát és közel 700, szintén vállalkozó tanácsadót jelent. A két szervezet értékesítő ügynökei között mintegy 40%-os az átfedés. Fontos, hogy a két vállalat az OTP Bankkal azonos etikai gyakorlat szerint működik, az Etikai kódex elfogadása ügynökeink számára is kötelező. Az etikus versenyt az ingatlanközvetítői szabályzat biztosítja, a jutalékrendszer megegyezik az OTP Bank rendszerével.

A Digitális Aláírópad használata mindkét vállalatnál bevett gyakorlat, 2018 óta a szerződések aláírása is ezen történik. Szintén az elektronikus ügyintézés segíti a Kapcsolatipont, amely az ingatlanpont honlapjáról elérhető online ügyfélfiók és lehetőséget ad az ingatlan eladással és vétellel kapcsolatos megbízások nyomán követésére, módosítására. A Kapcsolatiponton keresztül ajánlatadásra és annak elfogadására is lehetőség van.

HR Horvát leánybankunknál is elérhető az államilag támogatott lakáshitel. A hitelkamat 2019-ben mérséklődött az előző évhez képest, így megnövekedett az érdeklődés az igénybevétel iránt. 2019 végén összesen 406 ügyfelünk rendelkezett kedvezményes lakáshitellel, a hitelállomány mintegy 17 milliárd Ft-ot tett ki.

RO Romániai leánybankunknál 2019-ben is elérhető volt a fiatalok első lakásvásárlását támogató állami „Prima Casa” program kedvezményes hitele. Bankunk kihasználta az allokált keretösszeget, de a korábbi évekhez képest a bank összes új jelzáloghitelein belül a kedvezményes hitel kisebb súlyt képviselt. A bank 2019-től kínál részben fix kamatozású hitelt. Az év során hangsúlyt helyeztünk a hitelbírálatok idejének rövidítésére.

MD Moldvai leánybankunknál is elérhető az állami „Első lakás” program keretében nyújtott kedvezményes jelzáloghitel. 2019-ben több mint 200 ügyfelünk vette igénybe a konstrukciót.

MO A montenegrói 1000+ apartman projekt fő célkitűzése, hogy nyugdíjasok, friss házások, a közszférában dolgozók, fogyatékkal élő, illetve az Észak-Montenegróban lakók számára biztosítson lakhatást kedvezményes kamatozású hitel révén. A projekt 2018-ban lezárult, a csúszások miatt azonban néhány hitel folyósítása még 2019-ben történt meg, 146 millió Ft értékben.

²⁹ A két leányvállalatot 2019 óta fedi le az OTP Csoport Fenntarthatósági jelentése.
³⁰ Az irodák egy részét nem az OTP Ingatlanpont, hanem partnereink üzemeltetik.

Társasházak

Az OTP Bank jelentős szerepet tölt be a társasházak pénzügyi igényeinek kiszolgálásában. 2019-ben nem vezettünk be új terméket, de a Thermo/Stilus hiteleinket alkalmassá tettük arra, hogy lakástakarék-szerződés nélkül is hitelt nyújthassunk a társasházaknak.

OTP Társasházi pályázat

2019-ben 11. alkalommal írtunk ki pályázatot társasházak korszerűsítésére, összesen 12 millió Ft-tal támogatva fejlesztéseiket. Összesen 779 pályázat érkezett be. A leggyakrabban felmerülő cél az előző évektől eltérően az energiatakarékos megoldások telepítése, tetőjavítás, szigetelés volt. Emellett az előző évekhez hasonlóan sok pályázat érkezett az udvarok felújítására, közös terek állagmegóvására és népszerű cél volt a biciklitárolók kialakítása is. Összesen 15 pályázatot díjaztunk, a nyertesek között idén is többségben (66%) voltak a vidéki társasházak. 2019-ben is díjaztunk különleges megoldásokat. A budaörsi társasház légcserélő rendszere például korábban elektromotoros eszközökkel működött, a fejlesztés eredményeként viszont szélenergiával hajtott huzatfokozók biztosítják a levegő mozgását. Egy budapesti társasházban akadálymentesített lombház készült a közös kertben, így a házban lakó gyerekek – izomsorvadással élő társukkal – együtt játszhatnak e rejtkehelyen.

A pályázat legfontosabb célja – az anyagi támogatáson túl – továbbra is annak tudatosítása a lakóközösségekben, hogy viszonylag kis volumenű beruházások révén is sokat tehetünk az energiafelhasználás mérsékléséért, szebbé tehető környezetük, javítható lakóhelyük komfortja, biztonsága.

Környezetbarát energiahasználat – MFB PONT

Az OTP Bank vezeti azt a 2017-ben megalakult konzorciumot, amely a Magyar Fejlesztési Bank (MFB) EU és MFB saját forrású termékeit közvetíti az MFB Pontokon keresztül. Az MFB Pontok 167 bankfiókban érhetőek el (fiókjaink 45%-a), és az ügyfeleket az OTP Business³¹ üzletág kollégái szolgálják ki. Az OTP Bank szerepe 2019-ben tovább erősödött, tekintve, hogy a NHB Bank működési engedélyének visszavonását követően a bank MFB Pontját az OTP Bank vette át. A konzorcium 2019-ben 38,9 milliárd Ft összegű támogatást folyósított, amiből az OTP Bank részesedése 78% volt. Az MFB Pontokon keresztül folyósított hitelek száma és összege is jelentősen nőtt 2018-hoz képest.

A magánszemélyek, társasházak és lakásszövetkezetek részére elérhető hitelek kifejezetten környezetvédelmi célt szolgálnak: az energiahatékonyságot és a megújuló energia felhasználásának növeléséhez nyújtunk kamatmentes hitelt a Széchenyi 2020 Program keretében, európai uniós forrásból, 2022 végéig. A lakossági oldalon 2019-ben 3976 folyósítás történt 10 milliárd Ft értékben.

HR A horvát leánybank 2019-ben is folyósította a „Napfény 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.

UA Az OTP Bank Ukraine folytatta az IQ Energy Programot, amelynek keretében az EBRD-vel (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) partnerségben kínál energiahatékonyságot ösztönző hitelt egyéni lakóingatlanok tulajdonosai vagy társasházak számára. A finanszírozási lehetőség mellett a projekt keretében az ügyfelek tanácsot is kapnak az energiatakarékos berendezésekről és technológiákról.

SK Szlovák leánybankunk a Szlovák Befektetési Holdinggal együttműködésben alakította ki a lakó- és nem lakó épületek energiahatékony felújítására felhasználható hitelkonstrukciót, amelyhez az európai strukturális és beruházási alapok nyújtanak támogatást. A konstrukció értékesítése 2020-ban kezdődik.



**63 mrd Ft összegű
hitelszerződés
a CSOK kapcsán**



**220 ezer élő lakáshitel
2019. év végén
az OTP Core-ban**



**10 mrd Ft lakossági
energiahatékonyságra
az MFB Pontokon
keresztül**



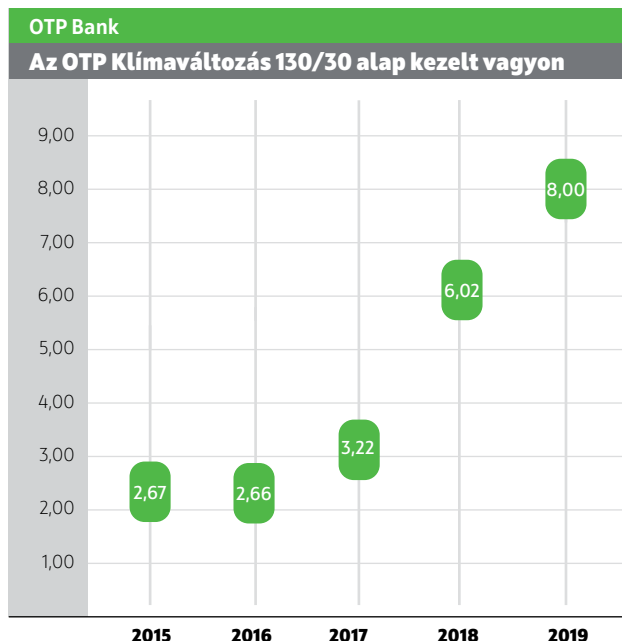
³¹ Kis- és középvállalkozói üzletág

Öngondoskodás

Meggyőződésünk, hogy az egyéni pénzügyi jólét lényeges eleme az öngondoskodás. Az OTP Csoport több tagjának van kifejezetten a rendszeres megtakarítást lehetővé tevő, azt ösztönző terméke. Az OTP Bank megtakarítási portfóliója az egyik legszélesebb a piacon, biztosítva az eltérő igények kiszolgálását a kis összegű, folyamatos megtakarítástól a nagyobb befektetések kezeléséig. Munkatársaink a díjmentes pénzügyi tervezések keretében 1967 milliárd Ft értékben ajánlottak megtakarítási termékeket az év során, 217 ezer ügyfelünknek. 2019-ben minden korábbinál nagyobb mértékben nőtték a lakossági megtakarítások Magyarországon, a látra szóló betétek állománya az állampapírok dominanciájának növekedése mellett csökkent. Az Államadósság Kezelő Központ negyedik alkalommal ítélte oda az OTP Banknak a legtöbb lakossági állampapírt forgalmazó díjat.

Felelős befektetési alap

Az OTP Alapkezelő OTP Klímaváltozás 130/30 Alapjának célja, hogy azon fejlett és feltörekvő piaci vállalatok részvényeibe nyújtson befektetési lehetőséget, amelyek a klímaváltozás hatását csökkenteni kívánó irányelvek, jogi szabályozások és gazdaságpolitikai változások nyertesei lehetnek. Az Alap vagyona közel 2 milliárd Ft-os növekedést ért el az egy évvel korábbi állományhoz képest. A Privátbankár.hu Klasszis díjazásán 2019-ben harmadik alkalommal bizonyult kategóriájában a legjobbnak. Az OTP Alapkezelő új ESG terméke(k) indítását tervezi, illetve cél az aktuális termékínálat azon elemeinek átalakítása, amelyek esetében lehetőség van az ESG kritériumoknak történő megfelelésre.



Hosszú távú megtakarítások

A kifejezetten hosszú távú megtakarításokat ösztönző számlák³² száma az előző évi csökkenés után 2019-ben növekedett. A TBESZ számlák állománya, mintegy 11%-kal, szintén emelkedett.

UA Az ukrajnai OTP Capital kifejezetten a gyermekek számára történő hosszú távú megtakarításra vezette be az OTP Kids alapot. Leánybankunk terméke azért is fontos, mert Ukrajnában nagyon kevés gyermekeknek szóló hosszú távú megtakarítási lehetőség van. Az alaptól a gyermekek és a szülők is vásárolhatnak, az

egyszerre fektet a legbiztonságosabb eszközökbe és kötvényekbe, a későbbiek során pedig részvényekbe is.

HR Horvát leánybankunk bővítette az önkéntes nyugdíjpénztári megtakarítások keretében elérhető alapok körét. Az egyik új alap a nyugdíjhoz közelebb álló és óvatosabb ügyfeleinket célozza a kockázatmentesebb befektetésekkel, a másik alapot a fiatalabb és nagyobb kockázatot vállaló ügyfelek számára hoztuk létre.



**366 ezer
takarékszámla
az OTP Bankban**



**217 ezer ügyfél
számára tervezés
az OTP Bank fiókjaiban**



**8 Mrd Ft
az OTP Klímaváltozás
alapon**

³² TBSZ (Tartós Befektetési Számla), TBESZ (Tartós Befektetési és Értékpapír Számla), NYESZ (Nyugdíj Előtakarékossági Számla)

1. Középpontban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

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

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

Leánybankjainknál a 2019-es év egyik fontos feladatát jelentette a termékek sztenderdizálása a mikro-, kis- és középvállalati ügyfélkör számára. E termékek révén ügyfeleink magasabb minőségű, kiszámíthatóbb, lényegesen gyorsabb kiszolgálásban részesülhetnek. Az automata hitelbírálat segíti a kockázatok csökkentését.

Fióki dedikált prémium tanácsadói modell

„A személyes kapcsolatépítés és a partnerség nem új hívszavak a Vállalati Igazgatóság életében. Az OTP Business Nagykövet Program egyik legfőbb értéke is az ügyfelekkel kialakított partneri kapcsolat volt. Ezt az értéket megtartva és a középpontba helyezve indult el a fióki dedikált prémium tanácsadói modell kidolgozása is. A név mindhárom eleme egyaránt fontos, és jelentős változást vetít előre.

Az agilis módszertan alkalmazásával alakítottuk ki a mikro- és kisvállalkozó kör kiszolgálásának új keretkonceptióját, amit 5 fiók bevonásával teszteltük 2019-ben. A kiszolgálási modell célja, hogy dedikált ügyintéző révén, szorosabb kapcsolat alakuljon ki az ügyintéző és az ügyfél között, elsősorban a jelenlegi vagy potenciálisan prémium vállalkozói ügyfelekre fókuszálva. A modell a gyakorlatban úgy működik, hogy a fióki tanácsadó célzottan és rendszeresen megkeresi az ügyfelet és személyes beszélgetések során igyekszik minél jobban megismerni az adott vállalkozás aktuális helyzetét. Ha szükséges, akkor pénzügyi tanácsokat ad és bankunk azon termékeit és szolgáltatásait ajánlja, amelyek hosszú távon illeszkednek az ügyfél üzleti céljainak eléréséhez. Az intenzív személyes kapcsolat hosszú

távra szól, munkatársaink folyamatosan követik a vállalkozások fejlődését. Ügyfeleink számára további előny, hogy a nyitvatartási időben bármikor fordulhatnak ügyintézőikhez, akik előre egyeztetett időpontban kiszolgálják őket.

A tesztelés kedvező eredményeket hozott, ügyfeleink megítélése jelentősen nőtt általánosságban és a különböző részterületek kapcsán is, munkatársaink munkáját kiemelkedőre értékelték, ezért az új működési modell kiterjesztését ütemezetten megkezdjük.”

Csonka Tibor, az OTP Business ügyvezető igazgatója

(RS) Szerb leánybankunk is új kiszolgálási modellt vezetett be 2019-ben az ügyfelek gyorsabb kiszolgálása érdekében, amely a hiteligénylés, -bírálat és -folyósítás időigényét is lényegesen csökkentette.

Rakéta kölcsön

(BG) Az OTP Bank Romania az országban egyedülálló módon külön platformot hozott létre a meglévő és új kkv ügyfelek számára. A vállalkozások teljes mértékben elektronikus úton igényelhetnek standard vagy fél-standard hitelt, garanciával vagy anélkül is. Ügyfeleink az előzetes hitelbírálat eredményét a dokumentumok feltöltését követően azonnal megismerhetik, a végleges bírálat 24 órán belül történik meg. Egyedül a pozitív végleges döntést követően van szükség az ügyfél személyes megjelenésére a bankfiókban, a szerződések aláírásához. A folyamattal lényegesen csökkent a hitelezési folyamat időigénye és ügyfeleink kényelmesebb kiszolgálásban részesülhetnek. Az új platformon keresztül érkező hiteligénylések az üzletágon belül folyósított hitelek 10%-át tették ki az év során.

eBIZ

Az eBIZ digitális pénzügyi asszisztens egyedülálló szolgáltatást nyújt Magyarországon a mikro-, kis- és középvállalkozások adminisztrációjának könnyítéséhez. A vállalkozások egy felületen végezhetik a számlázást (számla kiállítását és költségzsámla befogadását), 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. 2019-ben lehetővé vált, hogy a cégek a vállalatirányítási rendszereikből automatikusan az eBIZ-en keresztül állítsák ki számlájukat és akár a számla kifizetettségi státuszáról is információt kapjanak. Az eBIZ-t 2019 végére közel 22 ezer vállalkozás vette igénybe. Növekedett a vállalkozások által regisztrált könyvelők száma is, akik a könyveléshez szükséges számlákat, adatokat nyerik ki a rendszerből. Így az eBIZ által nyújtott szolgáltatás hozzájárul a papírmentes folyamatok kialakításához is.

GRI 203-2

MFB pontok

Az MFB Pontokon keresztül (ld. még 3.1 pont) a mikro-, kis- és középvállalkozások is kedvező, hosszú távú pénzügyi forráshoz juthatnak. A programok kamatmentes vagy kedvező kamatozású hiteket 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. Az alacsony szén-dioxid kibocsátású gazdaságra való áttérés keretében 2019-ben 9 folyósításra került sor, összesen 2 milliárd Ft összegben. Az egyéb célokra összesen 18,2 milliárd Ft hitelt nyújtottunk.

OTP Hungaro-projekt

A pályázati tanácsadással foglalkozó vállalatunk elsősorban a kkv-sektort szolgálja ki. 2019-ben összesen 51 pályázatot készítettünk ügyfeleink részére, összesen 22 milliárd Ft elszámolható költséggel és 10 milliárd Ft igényelt támogatással. A kis- és középvállalatok számára a pályázatok az európai uniós Vidékfejlesztési Program (öntözésfejlesztés, energetikai korszerűsítés, borszőlőültetvény-telepítés, élelmiszeripari beruházások céllal), a Gazdasági és Innovációs Operatív Program (K+F és innováció fejlesztés, vállalkozások energetikai korszerűsítése terén) keretében kerültek benyújtásra. A pályázatok előkészítése mellett csaknem ugyanekkora jelentőségű volt 2019-ben a nyertes pályázatok projektmenedzsmentje, illetve a

közbeszerzési tanácsadás kapcsán új szegmens, az egészségügy is megjelent ügyfeleink között. Agrár-szaktanácsadási pályázatunk elutasításra került, de keressük az egyéb lehetőséget arra, hogy a szolgáltatást ennek ellenére beindítsuk.

OTP Consultitng Romania

A szintén pályázati tanácsadással és projektmenedzsmenttel foglalkozó román leányvállalat 2019 során 150 pályázatot készített és több mint 70 önkormányzatot és magánvállalatot segített projektjének megvalósításában. A számos agrárpályázat és projekt mellett több kifejezetten környezetvédelmi fejlesztésben is közreműködünk. Két pályázat megújuló energia hasznosítására irányul, négy városban a tömegközlekedés zöldítése a cél, egyrészt alacsony szén-dioxid kibocsátású járművek beszerzése révén, másrészt a közlekedési infrastruktúra átalakításával. Az európai uniós támogatással megvalósuló projektek összköltségvetése 15,6 milliárd Ft. Három önkormányzati projekt menedzselését végeztük, amelyek a szennyvízhálózat, illetve -kezelés fejlesztését célozzák. Részt vettünk az agrár ellátási lánc szereplőinek együttműködését segítő projektben, tanácsadást nyújtva a termelőknek értékesítésük javítása érdekében. A Romániai Kereskedelmi Kamarával három projektben működünk együtt a fiatal és helyi vállalkozókat segítve képzésekkel, illetve egyenként 10-13 millió forintos támogatással. A három projektben összesen 184 vállalkozás vett részt és 280 munkahely jött létre. NHP FIX A mikro-, kis- és középvállalkozások számára nyújt kedvező, fix kamatozással beruházási hitelt vagy pénzügyi lízing lehetőséget az MNB Növekedési Hitelprogram Fix konstrukciója. Bankcsoportunkban az OTP Banknál és a Merkantil Banknál is igényelhető a hitel. A 2019 elején indult program keretében befogadott hiteligény 59 milliárd Ft volt az év végéig.

NHP Fix

A mikro-, kis- és középvállalkozások számára nyújt kedvező, fix kamatozással beruházási hitelt vagy pénzügyi lízing lehetőséget az MNB Növekedési Hitelprogram Fix konstrukciója. Bankcsoportunkban az OTP Banknál és a Merkantil Banknál is igényelhető a hitel. A 2019 elején indult program keretében befogadott hiteligény 59 milliárd Ft volt az év végéig.

Együttműködések

(MO) A CKB az Európai Beruházási Alappal a Foglalkoztatás és a Szociális Innováció Európai Programjával (EaSI) együttműködésben nyújtott hitelt garanciamegállapodás mellett, amely kiemelkedő népszerűségű volt a mikrovállalatok körében. A keret gyors kimerülése miatt megkezdtek a tárgyalásokat az újabb együttműködés érdekében.

(RS) Szerb leánybankunk szintén az EaSI-val kezdeményezett együttműködést, kifejezetten a vállalkozók, mikrovállalkozások és szociális vállalkozások forráshoz jutása érdekében. Terveink szerint a kapcsolódó termék 2020-ban juthat el ügyfeleinkhez.

(MD) Moldáv leánybankunk egyik üzleti fókuszát a kkv-k kiszolgálása jelenti majd. Az EU és a Nemzetközi Pénzügyi Intézmények (IFIK) számára a Mobiasbanca Moldova egyik referenciabankja az új pénzügyi ötletek kapcsán. Leánybankunk az országban elsőként hozta létre hiteltermékét (EU4business EBRD hitel), amely az EU és az EBRD (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) közös kezdeményezéseként, a Mélyreható és Átfogó Szabadkereskedelmi Övezet (DCFTA) program keretében nyújt kedvezményes feltételeket. A kezdeményezés célja, hogy javítsa a kkv-k versenyképességét, új kereskedelmi lehetőséget teremtsen az EU sztetenderdek bevezetésével a környezetvédelem, munkavédelem, termékbiztonság és -minőség terén. Leánybankunk a program keretében 2019-ben 204 hitelt folyósított, 6,9 milliárd Ft összegben.

A leánybank az Európai Bizottság és az EIB (Európai Beruházási Bank) által létrehozott InnovFin programban is részt vesz. A konstrukció keretében az EIF a hitelezési kockázat 50%-áig nyújt garanciát az innovatív vállalkozások számára a könnyebb forráshoz jutás érdekében. 2019 végéig 144 vállalat vette igénybe a konstrukciót, a folyósított hitelek összege közel 15 milliárd Ft volt.

(AL) Albán leánybankunk az EBRD partnereként környezetkímélő energetikai beruházásokhoz nyújt kedvezményes hitelt vállalkozások számára 2019 óta.

Városfejlesztés

Partnerségi megállapodást kötött a Megyei Jogú Városok Szövetsége és az OTP Bank 2019-ben. Az együttműködés keretében 300 milliárd Ft-os indikatív forrást biztosítunk az érintett 23 település Modern Városok Program keretében megvalósuló, hitelezhető beruházásaihoz. A Modern Városok program 2015-ben indult és a 2025-ös tervezett befejezésig megvalósítandó beruházások összértéke eléri a 4000 milliárd Ft-ot, jelentős állami és uniós támogatást is felhasználva.

(BG) Az Expressbank megvásárlásával az OTP Csoport részévé vált a Regionális Városfejlesztési Alap (Regional Urban Development Fund). Az alap a városi környezet fejlesztését, a régiók gazdasági fejlődését és az energiahatékonyság növekedését szolgáló beruházásokhoz nyújt hitelt Észak-Bulgáriában európai uniós források mellett magánforrások bevonásával. A hitelek önkormányzatok, önkormányzati cégek, magánvállalatok és egyéb szervezetek számára is elérhetőek.



79 milliárd Ft hitel kihelyezése az MFB Pontokon keresztül és az NHP Fix programban 2019-ben



22 milliárd Ft hitel nemzetközi pénzügyi intézményekkel közös kezdeményezések révén Moldovába

3.3. Agrárágazati ügyfelek

Csoportszinten helyeztünk kiemelt hangsúlyt az agrárágazati ügyfelek kiszolgálására 2019-ben is. Az OTP Csoport és az anyabank hitelállománya egyaránt jelentősen növekedett az év során.

Az OTP Bank piaci részesedése megközelítette a 18%-ot, az agrárágazaton belül elsősorban a mezőgazdasági hitelezés növekedésének köszönhetően. A csoporttagok éves átlagos agrárágazati hitelállománya az elmúlt 5 év alatt több mint háromszorosára nőtt és a növekedés 75%-a organikus eredetű.

EU tag csoporttagjaink esetében az európai uniós támogatások elő- és társfinanszírozása fontos szerepet tölt be mezőgazdasági hitelezésünkben.

Green corridor

Az EU Közös Agrárpolitikájának második pillére a Vidékfejlesztési Program, amelynek fő prioritásai között szerepel az erőforráshatékonyság és az ökoszisztémák állapotának helyreállítása. A program keretében finanszírozott projektek segítik a környezet-/természetvédelmi célok megvalósítását. Magyarországon – az előző évhez hasonlóan – 2019-ben is az elő- és társfinanszírozást lehetővé tevő Green corridor (Zöld folyosó) folyamatunk segítette a gazdálkodókat. 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.

2019-ben 43 beruházás megvalósításához járultunk hozzá, a hitelek záróállománya az év végén 4,3 milliárd Ft-ot tett ki.

Az EU tagországok eltérő támogatás-kifizetési gyakorlata miatt más országban a Green Corridor folyamatot nem alakítottuk ki, de a Vidékfejlesztési Program pályázataihoz kapcsolódó finanszírozás révén a leánybankok érdemben segítették támogatott beruházások megvalósulását.

GRI 203-2

Dupla SAPS

BG HR RO SK A területalapú támogatások előfinanszírozása minden EU-s országban működő bankunk kulcs agrárterméke. A szolgáltatás egyik lényeges előnye, hogy az EU-s direkt támogatások két éves előfinanszírozása egy igényléssel és értékeléssel valósul meg, felére csökkentve az adminisztratív terheket. Szolgáltatásunk több országban is egyedülálló³³. Az EU-s bankok vonatkozásában (Magyarországgal együtt) mintegy 330 ezer hektár földterület támogatásának felhasználását segítettük.

OTP zöld kártya

Az OTP Banknál a támogatások előfinanszírozása faktoring formájában történik, a területalapú támogatások mellett a zöldítés, az agrár-környezetgazdálkodás, a fiatal mezőgazdasági termelők támogatása és a Natura 2000 gyepterületek kompenzációs kifizetései is így zajlanak. A konstrukció 29 támogatási jogcím megelőlegezéséhez volt igénybe vehető 2019-ben. A termék révén ügyfeleink néhány napon belül, könnyebben teljesíthető feltételek mellett juthatnak forráshoz.

Nem került sor 2019-ben a családi mezőgazdasági vállalkozás mint új vállalkozói forma bevezetésére hazánkban, így a hozzá kapcsolódó tervezett termékünk kialakítása is elmaradt. Mindemellett vizsgáljuk egy gyors hitel bevezethetőségének lehetőségét e célcsoport számára.

Agráríumért OTP Díj

Az agráríum iránti elkötelezettségünk kifejezéséeként rendeztük meg az OTP Agrár Gálát, illetve adtuk át 2019-ben első

alkalommal az Agráríumért OTP Díjat. Az eseményen Dr. Nagy István agrárminiszter is részt vett. A díjjal öt mezőgazdasági és élelmiszeripari vállalkozó ügyfelünk és egy banki munkatársunk kiemelkedő szakmai munkáját és teljesítményét ismertük el. Tevékenységüket példamutatónak tartjuk az agráríum szereplői számára.

OTP Agrár Határ Menti Üzleti Fórum

BG HR RO RS SK Hagyománnyá vált az OTP Agrár Határ Menti Üzleti Fórum az OTP Csoportban, amelyet 2019-ben harmadik alkalommal rendeztünk meg az üzleti élet szereplőinek Siófokon. Az esemény célja a vállalkozásvezetők kapcsolatrendszerének szélesítése, valamint a gyakorlati üzleti tapasztalatok megismerése és cseréje. Ügyfeleink aktív részvétele jelzi az esemény hasznosságát.

Leánybanki fejlesztések

2019-ben tovább erősödött a bankcsoport agrárfókusz, szinte minden leánybank lényeges előrelépést tett.

SK Ukrán leánybankunk 2018-ban indított forgóeszköz-hitele, az OTP Agri-Factory kiemelkedő népszerűségnek örvendett 2019-ben. Az agrárüzletág leánybanki organikus növekedésének mintegy felét adta e termékünk. A konstrukció a Nemzetközi Pénzügyi Társasággal (International Finance Corporation) közösen került kialakításra, kis- és közepes agrárvállalatoknak biztosít forrást egyszerűsített, gyors elbírálással. A bank az igényekre reagálva bővítette a termék értékesítési hálózatát.

RS Szerb leánybankunk 2019-ben bevezetett új kiszolgálási modellje az agrárágazati ügyfelekre is kiterjesztésre került. A hitelbírálat így gyorsabbá vált ügyfeleink számára.

HR Horvát leánybankunkban agrárüzletágot alakítottunk ki, elkészítettük a középtávú agrárstratégiát és széles körű oktatást végeztünk a hálózatban.

³³ 2018-ban Magyarországon a támogatás faktoring termék váltotta fel a Dupla SAPS-ot.

RU Orosz leánybankunkban új termékek fejlesztése valósult meg, szoros együttműködésben a kockázatkezelés szakterülettel. Az állami kamattámogatási program limitálja bankunk részvételét a finanszírozásban.

MO Montenegróban a forgótőke és EU-garanciával nyújtott beruházási agrárhitelünk 2019 óta érhető el nagyobb volumenben. Az év során 39 hitelt folyósítottunk, összesen 171 millió Ft összegben.

RO Román leánybankunk növekedési célkitűzése és az ezt támogató agilis projekt az agrárfinanszírozás területére is kiterjed. A növekedés feltételeinek kialakítása kapcsán az anyabankkal is együttműködött a bank.

MD Moldáv leánybankunknál 2019-ben, az akvizíciót követően került sor agrárossztály kialakítására. A leánybank számára a kvk-k kiszolgálása mellett az agrárfinanszírozás jelenti majd a fókusz.

Elkészült az OTP Bank új, középtávú agrárstratégiája, amelynek középpontjában a komplex szolgáltatásfejlesztés és az ügyfelek minél szélesebb szolgáltatáskörrel történő kiszolgálása áll. A zöldfinanszírozási megoldások és szolgáltatások fejlesztését kiemelt célként jelöltük meg a stratégiában, illeszkedve az Európai Unió Közös Agrárpolitikájának változásához, az Európai Zöld Megállapodásához, illetve az Európai Unió akciótervéhez a fenntartható növekedés finanszírozása kapcsán. Célunk az agrárfókusz további erősítése bankcsoporton belül, a DSK Bankban 2020-ban tervezzük az agrárossztály kialakítását, emellett az új akvizíciós országok kapnak kiemelt figyelmet.



43 beruházás megvalósításának segítése a Green Corridor programon keresztül

3.4. Társadalmi, környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek

GRI 203-2

Több környezeti és társadalmi előnnyel járó vállalati hitelkonstrukciót biztosítottunk 2019-ben, illetve kiemelt területként kezeltük hitelezési politikánk alapján a megújuló energiaforrások használatára építő projektek finanszírozását. Az év során megvalósított bankakvizícióink révén jelentősen bővült az OTP Csoport által finanszírozott, megújuló energiát előállító erőmű portfólió. Az Expressbank 222 MW megújuló energia kapacitást finanszíroz, amelyből 68 MW vízerőmű, 154 MW pedig naperőmű. Az OTP Bank Albania jelenleg 10 kisvízerőművet finanszíroz, melyek összesített névleges kapacitása közel 100 MW.

2019-ben Magyarországon négy naperőmű projekt építését finanszíroztuk, illetve egy szélerőművet refinanszíroztunk. Összesen 45 MW kapacitás létrehozására vonatkozó hitelt folyósítottunk a naperőmű építésekre, ami közel 25 ezer háztartás³⁴ villamosenergia-felhasználását képes fedezni.

A szintén kiemelt területet jelentő ingatlanfinanszírozásnál az ingatlanok fenntarthatósági / környezeti minősítése a finanszírozási struktúra feltételrendszerének kialakításánál előnyt jelent. A megújuló energiaforrásokra mint a fenntarthatósági minősítéssel rendelkező ingatlanfinanszírozásra vonatkozóan kidolgoztuk és bírálati rendszerünkbe beépítettük az értékelési szempontokat.

RO Az OTP Bank Romania folyamatosan finanszíroz környezetkímélő projekteket. 2019-ben az ország legnagyobb újrahasznosító parkját finanszírozta szindikátusi hitel keretében.

SK Az OTP Banka Slovensko a SLOVSEFF konstrukció keretében,

az EBRD-vel kötött megállapodás értelmében, kifejezetten széndioxid-kibocsátás-csökkentést és megújulóenergia-használatát célzó projekteket finanszíroz 2018 óta. 2019-ben újabb 10 hitelt folyósítottunk 632 millió Ft értékben lakóházépítésre, illetve 4 ipari energiahatékonysági projektre 1,1 milliárd Ft összegben.

MO A CKB Zöld hitele 2007 óta elérhető az energiahatékonyság növelését és a megújuló energiaforrások használatát célzó vállalati beruházásokhoz.

HR Az OTP banka Hrvatska három másik horvát bankkal együtt vesz részt a Zágrábi Elektromos Villamos tömegközlekedési társaság új felvonója építésének finanszírozásában. A projekt a Zágráb szomszédságában lévő Dolje települést és a Sljeme sík központot összekötő régi felvonó leszerelését és új nyomvonalon történő megépítését, illetve a Zágráb és Dolje közötti villamos vonalak felújítását foglalja magában. A beruházás a várakozások szerint jelentősen tehermentesíti a jelenlegi közlekedési infrastruktúrát. A leánybankunk által nyújtott hitel összege mintegy 6 milliárd Ft.

Stratégiai céljaink

A középtávú agrárstratégia megvalósítása, és ennek keretében zöldfinanszírozási megoldások és szolgáltatások kialakítása

Az agrárfinanszírozás további erősítése a leánybankoknál

A fióki vállalkozói dedikált prémium kiszolgálási koncepció kiterjesztése Magyarországon

³⁴ Magyarországi átlagfogyasztással és átlagteljesítménnyel számolva

A portfólió megoszlás, a szektorok szerint

GRI FS6, FN-CB-410a.1³⁵

A portfólió megoszlása szektorok szerint												
Mikro- és kisvállalatok A csoporttagok eszközállománya szektorok szerint, mérlegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, %, 2019.12.31 ³⁶	Magyarország (OTP Core és Merkantil Csoport)	Bulgária (Expressbank- kal)	Orosz- ország	Ukrajna	Horvátország	Románia	Szlovákia	Szerbia (új OTP banka Srbijával)	Montenegró	Albánia	Moldova	Szlovénia
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	5%	16%	-	-	12%	18%	13%	3%	2%	2%	27%	-
Bányászat	-	-	-	-	-	1%	1%	-	-	-	-	1%
Feldolgozóipar	9%	16%	15%	37%	11%	12%	21%	26%	11%	13%	16%	28%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	-	-	-	-	-	1%	4%	-	-	-	1%	-
Vízellátás; szennyvízkezelés, hulladékgazdálkodás	-	1%	-	-	-	-	1%	-	-	-	1%	1%
Építőipar	16%	6%	4%	-	7%	16%	9%	7%	7%	5%	3%	8%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	29%	29%	62%	34%	19%	25%	13%	35%	41%	22%	28%	20%
Szállítás, raktározás	7%	12%	8%	1%	5%	4%	2%	9%	8%	5%	5%	12%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	3%	2%	2%	25%	11%	6%	1%	6%	11%	37%	3%	4%
Információ, kommunikáció	3%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	2%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	-	-	-	-	-	1%	-	-	-	2%	-	-
Ingatlanügyletek	7%	1%	3%	-	1%	9%	25%	-	1%	-	5%	10%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	6%	5%	1%	-	4%	3%	4%	5%	7%	1%	2%	6%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	5%	1%	1%	-	22%	2%	3%	2%	8%	4%	2%	2%
Oktatás	-	-	-	-	1%	-	-	1%	-	3%	1%	-
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	2%	5%	-	-	2%	1%	-	3%	1%	2%	3%	3%
Művészet, szórakozás, szabadidő	-	-	1%	-	1%	-	-	-	-	-	-	-
Egyéb szolgáltatás	6%	2%	1%	-	2%	-	1%	1%	2%	4%	1%	1%
Összesen (milliárd Ft)	379	66	3	0,07	46	134	112	37	14	24	11	73

³⁵ A kitettség számítása nem a Schedule RC-C és a Schedule RC-I szerint készült, a besorolás nem a NAICS klasszifikáció szerint készült.

³⁶ A táblázatban azon szektor adatai vannak megjelenítve, amelyek részesedése meghaladja a 0,5% -ot, emiatt, illetve a kerekítések miatt nem 100% minden oszlop összege. A potenciálisan nagy környezeti és társadalmi hatást nem azonosítjuk szektoronként.

A portfólió megoszlása szektorok szerint

Közép- és nagyvállalatok Eszközállomány szektorok szerint, mérlegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, %, 2019.12.31 ³⁷	Magyarország (OTP Core és Merkantil Csoport)	Bulgária (Expressbank- kal)	Orosz- ország	Ukrajna	Horvátország	Románia	Szlovákia	Szerbia (új OTP banka Srbijaval)	Montenegró	Albánia	Moldova	Szlovénia
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	7%	5%	-	17%	4%	8%	1%	6%	3%	-	6%	-
Bányászat, kőfejtés	-	1%	4%	-	1%	-	-	3%	1%	-	-	-
Feldolgozóipar	10%	25%	22%	22%	17%	18%	26%	25%	3%	24%	27%	17%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	4%	4%	2%	1%	2%	8%	18%	6%	-	20%	-	6%
Vízellátás; szennyvízkezelés, hulladékgazdálkodás	1%	1%	3%	-	1%	1%	3%	1%	-	-	-	-
Építőipar	6%	5%	2%	-	14%	18%	2%	5%	9%	8%	1%	-
Kereskedelem, gépjárműjavítás	19%	21%	29%	43%	12%	14%	8%	24%	33%	34%	36%	10%
Szállítás, raktározás	5%	2%	1%	3%	8%	3%	1%	7%	1%	1%	2%	9%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	2%	7%	-	-	9%	3%	-	1%	15%	4%	1%	1%
Információ, kommunikáció	1%	1%	5%	-	2%	-	3%	7%	1%	4%	11%	3%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	13%	15%	22%	6%	2%	5%	1%	9%	2%	-	9%	44%
Ingatlanügyletek	17%	7%	8%	6%	2%	17%	11%	2%	-	-	2%	-
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	1%	2%	1%	-	3%	3%	5%	1%	1%	-	-	3%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	5%	1%	-	1%	2%	3%	4%	1%	-	1%	-	-
Oktatás	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	2%	-
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	1%	1%	-	-	2%	-	-	-	-	1%	2%	-
Közigazgatás, védelem; kötelező társadalom- biztosítás	6%	1%	-	-	18%	1%	11%	1%	31%	-	-	6%
Művészet, szórakoztatás, szabad idő	-	-	-	-	-	-	7%	-	-	-	1%	-
Egyéb szolgáltatás	2%	1%	-	-	-	-	-	-	-	1%	-	-
Összesen (milliárd Ft)	1682	1147	155	290	566	227	64	571	173	85	48	405
Az ágazati osztályozás az ENSZ (ISIC) besorolásának felel meg. A vállalatméret az érvényes jogszabályi besorolás szerint készült.												

³⁷ A táblázatban azon szektor adatai vannak megjelenítve, amelyek részesedése meghaladja a 0,5% -ot, emiatt, illetve a kerekítések miatt nem 100% minden oszlop összege. A potenciálisan nagy környezeti és társadalmi hatást nem azonosítjuk szektoronként.

III.

Fókuszterületek

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság



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:

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

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

Folyamatosan bővül azon jogszabályok köre, amelyek kötelező elvárásokat támasztanak a felelős és fenntartható működés különböző aspektusai tekintetében, többek között a túlzott eladósodás, adatvédelem, fogyasztóvédelem, jelentéstétel kapcsán. Az OTP Csoport maximálisan törekszik a jogszabályi megfelelésre, így az új elvárásoknak megfelelően végezzük tevékenységünket. Meggyőződésünk, hogy az etikus működés és a transzparencia segíti versenyképességünket, a magyarországi és nemzetközi elismertséget. A biztonságot a bankcsoport stabilitása és ügyfeleink védelme érdekében egyaránt alapvetőnek tartjuk.

A compliance-szel és biztonsággal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat [honlapunkon](#) találja.

2018 vállalásaink	2019 eredményeink
Hitelbírálati rendszerek cseréjének folytatása	Az áruhitelre vonatkozóan is megtörtént a csere.
7x24 órában működő kiberbiztonsági központ kialakítása az OTP Bankban	A központ kialakításának előkészületei történtek meg.
Az azonnali fizetési feltételeknek való megfelelés	Az azonnali fizetés bevezetése az elvárások változása miatt 2020-ban történik meg.
Az üzleti stressz teszt módszertanok további fejlesztése	Megvalósult a módszertan fejlesztése.
● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg	



4.1. Compliance³⁸ és jogszabályi megfelelés

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

Compliance politikánk is deklarálja törekvésünket, miszerint mindenkor a compliance sértések megelőzésére helyezünk a hangsúlyt. Ha ennek ellenére bekövetkezik szabályt sértő cselekmény, vagy esemény, akkor annak kezelésére megfelelő és hatékony intézkedéseket alkalmazunk. A megfelelésről a megfelelési vezető negyedévente beszámol a bank Igazgatóságának és évente a Felügyelő Bizottságnak.

Csoportszintű irányítás

Az OTP Bank felügyeleti szerve (MNB) nagy hangsúlyt fektet a hatékony és csoportszintű szabályozás megvalósítására, a szabályozási rendszer folyamatos karbantartására, illetve a belső védelmi vonalakra vonatkozó ajánlásnak való megfelelésre. A külső elvárásoknak megfelelően, valamint az egységes jogalkalmazás, és -értelmezés, továbbá a jogszabályi követelmények magasabb fokú, megbízhatóbb teljesítése érdekében 2019-ben erősítettük a központi irányítást a compliance és a jogi területeken a külföldi leánybankok, és a jogi szolgáltatások tekintetében a magyarországi leányvállalatok és az OTP Bank régiói tekintetében is. Az év során külön vált a bankbiztonság és a compliance szakterület, és kialakítottuk a compliance irányítás funkciót a külföldi és belföldi leányvállalatokkal való kapcsolattartás erősítése érdekében. Önálló szabályzatot hoztunk létre a csoportszintű szabályozás rendjéről, amelynek szabályait saját szabályozó rendszerükbe leányvállalataink is beépítették. Az új szabályok ellenőrzése tekintetében növeltük a compliance szakterület szerepét. Kialakítottuk és működtetjük a csoporttagok sztemderdizált havi compliance riporting rendszerét. A külföldi leánybankok

részvételével két alkalommal rendeztünk compliance konferenciát 2019-ben, és gyakorlataink fejlesztésének igényével hangsúlyt helyeztünk az újonnan csatlakozott csoporttagoknál alkalmazott best practice-ek feltárására. 2020-ban tervezzük a megfelelési megbízotti hálózat munkájának újragondolását is.

Compliance kockázatok

A Magyar Nemzeti Bank ajánlásának megfelelően 2019-ben a bankon belül hatályba lépett az új compliance kockázatértékelési módszertan és rendszer, amelyet év végén mind a külföldi, mind a belföldi leányvállalataink implementáltak. A kockázatértékelést az önértékelés mellett objektív mutatószámok és szakértői értékelések egészítik ki. A felmért kockázatok köre az előző évhez képest nem változott. A bank 2019-ben negyedéves rendszerességgel végzett kockázatfelmérést, amely során mindig más-más kockázat értékelését végezte el. Az év végére valamennyi compliance kockázat értékelése megtörtént. Csoportszinten éves kockázatfelmérés zajlott. A magasabb kockázatu területeken intézkedési tervek elkészítését és megvalósítását várjuk el az érintett szakterületektől. Munkatársaink megfelelési ismereteinek naprakészségét az éves compliance képzés, valamint a megfelelési megbízotti hálózat biztosítja. 2020-ban tervezzük az oktatási anyagok felülvizsgálatát, emellett célunk egy compliance kampány megvalósítása az anyabankon belül a megfelelési tudatosság további erősítése érdekében. Az MNB fogyasztóvédelmi szemléletmódjához igazodva célunk, hogy az esetleges, folyamatba épített, nem megfelelést jelentő eseményeket, gyakorlatokat azonosítsuk és javítsuk még mielőtt azok az ügyfeleink számára jelentős érdeksérelemmel járnának. Ennek érdekében 2019-ben hangsúlyt helyeztünk a panaszkezelési monitoringra, illetve a belső fogyasztóvédelmi vizsgálatokra.

Versenyjogi oktatás

Fontosnak tartjuk a jogi és az üzleti területen dolgozó munkatársak versenyjogi tudatosságának növelését és az új fejleményekről való tájékoztatását, ezért 2019-ben is több oktatást valósítottunk meg, összesen 70-80 fő közvetlen részvételével,

akik saját szervezeti egységükön belül továbbadják a megszerzett tudást. A képzések témája a versenyjogi fogyasztóvédelem és a szindikált hitelezés volt.

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, a véleményezés összefogásában. Részt veszünk a Budapesti Értéktőzsde Felelős Társaságirányítási Bizottságának munkájában is. [a Bankszövetség digitalizációs 22 pontja](#)

GRI 102-16, 205 DMA, 205-2, 406 DMA, 406-1, 415 DMA, FN-CB-510A.2

Etikai kódex és bejelentések

Csoportszinten alkalmazott összeférhetetlenségi szabályzatunk szervezeti változás miatt került frissítésre, etikai kódexünkben aktualizáltuk az elnök-vezérigazgatói bevezetőt, módosítottuk a megfelelő munkahelyi viselkedés szabályait, a közösségi médiában való tevékenykedés során elvárt viselkedési normákat, illetve pontosítottuk az ajándékozással kapcsolatos szabályokat. Az etikai kódex aláírása valamennyi új munkavállaló, vezető tisztségviselő és értékesítő ügynök számára kötelező; továbbá a beszállítói szerződések kötelező eleme annak elfogadása. Tagvállalataink egy részénél külön képzés kapcsolódik az etikai kódex megismeréséhez. Ennek elvégzése az új belépők és értékesítő ügynökök számára a munkavégzés kezdetéhez képest meghatározott határidőn belül kötelező.

Az OTP Csoport valamennyi bankja működtet etikai bejelentő (whistleblower) rendszert. A bejelentés lehetőségének feltételeit, illetve az elérhetősegeket a bankok honlapján nyilvánosan elérhető etikai kódexek tartalmazzák, emellett az anyabank honlapján [az OTP Bank Nyrt. Etikai bejelentési rendszere](#) külön dokumentum nyújt részletes információt. A bejelentés valamennyi országban az ország hivatalos nyelvén tehető meg.

³⁸ A jogszabályi elvárásoknak, nemzetközi normáknak, etikus üzleti magatartásnak való megfelelés

A jóhiszemű etikai bejelentővel szemben tiltott a megtorló intézkedés vagy negatív hatású következmény alkalmazása. Az év során bankcsoporti szinten összesen 41 bejelentés történt az etikai bejelentő vonalakon keresztül, ezen bejelentések közül 6 nem minősült etikai ügynek. Az etikai ügyek közül összesen 6 esetben állapítottunk meg vétséget OTP Csoport szinten, amelyek során megtettük a megfelelő intézkedéseket.

Az év során három esetben történt bejelentés diszkriminációval kapcsolatban, az ügyek kapcsán vétség nem volt megállapítható.



Hatósági és egyéb jogi eljárások

A GVH (Gazdasági Versenyhivatal) ágazati vizsgálatot folytatott a magyar bankkártya-elfogadási piacon. Bankunk – a piac fontos szereplőjeként – aktív közreműködéssel segítette a hatóságot. A GVH nem tárt fel olyan piaci zavart, amely versenyfelügyeleti eljárás megindítását alapozta volna meg.

Az MNB több eljárást zárt le 2019-ben az OTP Bank és hazai leányvállalatainál, amelyek közül három végződött nagyobb összegű bírsággal. A 2018-ban indított csoportszintű, átfogó felügyeleti eljárás nyomán több területen (pl. vállalatirányítás, kockázatkezelés, informatika és információbiztonság) szükséges volt gyakorlataink módosítása. Az eljárás nyomán fizetett összeg 24 millió Ft volt. A jövedelemarányos törlesztőrészlet és hitelfedezeti arányok szabályozására vonatkozó helyszíni célvizsgálat alapján az MNB 11 millió Ft-os bírságot szabott ki, illetve rendelkezett egyes eljárásaink módosításáról többek között a belső szabályozás, adatátadás, adatszolgáltatás kapcsán. A 2018-ban zajlott, pénzforgalmi szolgáltatás nyújtására vonatkozó helyszíni témavizsgálat 65 millió Ft-os bírsággal zárult; a vizsgálat egy készpénzt helyettesítő fizetési eszközöket érintő csalás sorozattal kapcsolatban, valamint a hatósági átutalások soron kívüli feldolgozása, illetve egyes pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása vonatkozásában konkrét egyedi esetekre alapozva tárt fel javarészt kisebb súlyú hiányosságokat.

A CKB egy eljárás keretében 68 millió forintnyi összeget fizetett egy nem engedélyezett fizetés kárának kompenzációjaként és az eljárás költségeként.

A Mobiasbanca esélyegyenlőségi ügye képviselők számlanyitásával volt kapcsolatos. Az esélyegyenlőségi tanács kötelezte a bankot a számlák megnyitására.

Az egyéb eljárásoknál szereplő esetek közül 1950 az OTP Bank Russiahoz köthető. Az esetek jellemzően egyedi ügyfélpanaszokból fakadó, állami szervezetek által történt adatkérések voltak.



2019-ben lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások	OTP Bank						
	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bírószági eljárás alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt*	0	0	0	0	0	0	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	17	1,8	5	12	0	0	0
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	11	123,2	8	1	0	2	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	3	11,2	1	2	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	2	0	0	0	0	2	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti**	0	0	0	0	0	0	0
Összesen 2019	33	136,2	14	15	0	4	0
Összesen 2018**	42	1439,7	12	29	1	0	0
Összesen 2017	258	15,3	7	4	1	246	0

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

1. Központban az ügyfelek
2. Pénzügyi kultúra fejlesztés
3. Szakértő pénzügyi gondoskodás
4. Etikus üzleti magatartás és biztonság
5. Felelős munkáltató
6. Környezetvédelem
7. Közösségi szerepvállalás

2019-ben lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások	OTP Csoport*						
	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bírósági eljárás alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt**	12	2,2	4	0	0	2	6
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	61	4,6	24	12	3	22	1
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	18	0	0	1	1	15	1
felügyeleti eljárás	132	145,6	24	1	0	106	1
adóügyi szabályok megsértése miatt	12	11,4	3	2	0	7	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	1	0	0	0	0	0	1
marketingkommunikációs és információnyújtásra vonatkozó szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
adatvédelmi szabályok megsértése miatt	7	2	2	0	0	5	0
egyéb eljárás, amely bírság kiszabását eredményezheti***	2277	99,2	14	301	1	1961	0
Összesen 2019	2521	265,4	71	317	5	2118	10
Összesen 2018	579	1502,2	118	72	12	363	14
Összesen 2017	1782	118,7	1290	10	82	355	45

* Az ukrán bank adatai nélkül, mert a leánybank nem tudott adatot szolgáltatni.

** 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.

Az OTP Csoport tagjaival szemben egy folyamatban lévő versenyjogi eljárás van a Mobiasbanca ellen. A 2018-ban az OTP Banknál feltüntetett eljárást nem tüntettük fel, tekintettel arra, hogy az eljárás aktuális státusza az OTP Bank másodfokú pernyertessége, jelenleg a GVH felülvizsgálati eljárása fel van függesztve.

A 2018-as év adatai a 2018-as évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés 56. oldalán](#) találhatóak.

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

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

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

4.2. A kockázatkezelési rendszerek fejlődése

Az OTP Csoport kockázatkezelése egységes és szilárd alapokon nyugszik. Kockázatkezelésünk fejlesztése során 2019-ben kiemelt hangsúlyt kapott az automatizált folyamatok bővítése, amely hatékonyabb, gyorsabb döntéseket tesz lehetővé.

Hitelezési kockázatok

Az OTP Bankban folytattuk a hitelbírálati rendszer cseréjét, a 2019-ben bevezetett termékek – a Babaváró kölcsön, illetve az online áruhitel – esetében már az új rendszert alkalmazzuk, az ingatlanhitel és a folyószámlahitelek kapcsán 2020-ban tervezzük a váltást.

A lakossági szegmensben több termék esetében is megfogalmazunk addicionális hitelezhetőségi / hitelfeltételeket a jövedelemarányos törlesztőrészlet mutatóra vonatkozó rendelet elvárásai mellett. A további feltételek jellemzően nem a jövedelemre vonatkoznak. A hitelezhetőségi limit vizsgálatot valamennyi termék esetében elvégezzük, illetve jövedelemszorozókat (LTI) alkalmazunk a személyi kölcsön, Babaváró kölcsön és a rulírozó termékek kapcsán. A külföldi leánybankok esetében a lakossági és a mikro- és kisvállalati (mkv) szegmensben is a sztenderdizálás bővítését segítették fejlesztéseink. Az automata döntéshozatalt támogatva fokoztuk az elemzési kapacitást. Az anyabanki egyetértést igénylő hitel jóváhagyási folyamat hatékonyságát és átláthatóságát fejlesztve 2019-ben IT támogatott workflow kialakítását kezdtük meg, melynek bevezetése 2020-ban történik.

A vállalatfinanszírozásra vonatkozó hitelezési politikánkban szabályozzuk az egyes ágazatok hitelkockázati besorolását, amely iránymutatást jelent az adott ágazatban történő hitelezési aktivitásra vonatkozóan. A politika évente felülvizsgálatra kerül. A környezeti előnnyel járó ágazatok kapcsán politikánk kifejezetten

támogató az agrárium finanszírozásával, amelynek az OTP Bank az egyik fő finanszírozója Magyarországon, és csoportszinten is kiemelten kezeljük a szektort. Az elmúlt években jelentősen megnövekedett naperőmű finanszírozás. Ehhez kapcsolódóan szakértői anyagot állítottunk össze, amelyet egyedileg használunk az egyes projektek esetében (biztosítéki kör, önerő-elvárás, stb.). A papír-, papírtermék-, csomagolóanyag gyártás ágazatot 2020-tól óvatosabban kezelendő kategóriába soroljuk. A leánybankok hitelezési irányelveiben nem történt rendszerszintű változás 2019-ben, az egyes országok esetében a helyi sajátosságok indokolták a kisebb módosításokat.

Hatékonyabbá vált a kockázatkezelés a vállalati hitelezés kapcsán azáltal, hogy központi kockázati elvek mentén történik az előterjesztés meghatározott összkitektség alatti ügyfelek hitelezése kapcsán. A folyamatot IT támogatás is segíti, és 2019-ben már döntően e folyamat keretében kezeltük az érintett ügyfélkör igényeit. Emellett bevezettük a kockázati alapon differenciált ügyfélkezelést.

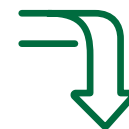
Csalásmegelőzés

2019-ben a kockázatkezelési területen belül külön szervezeti egységet hoztunk létre a csalásmegelőzésre. Az év során elkészítettük a tevékenység erősítést célzó átfogó tervet és szabályzatot, kialakítottuk a mérőszámokat. A szabályzat bevezetésétől, illetve a folyamat egyes lépéseibe beépített új kontrolloktól a csalásmegelőzési folyamat hatékonyságának növelését és a csalásból származó veszteség csökkenését várjuk.

Nem teljesítő hitelek, Adósvédelem

4,2%-ra csökkent a nem teljesítő hitelek aránya 2019 során, (2018-ban 6,3% volt). A mérséklődésben többek között a kedvező makrogazdasági környezet, illetve az új akvizíciók kedvező hatása játszott szerepet. Szintén segítette a csökkenést, hogy a korai figyelmeztető jelrendszerre alapozva proaktívan törekszünk együttműködésre a potenciálisan problémás vállalati ügyfelekkel a fizetőképesség és fizetőkészség fenntartása vonatkozásában.

A lakossági adósvédelmi lehetőségekben lényeges változás nem történt 2019-ben³⁹, a programokban részt vevő ügyfelek aránya alacsony. Magyarországon a programok igénybevételének központosítására törekszünk. A hátralékkezelést támogató új informatikai rendszer bevezetését tervezzük 2020-ban, a belső ügykezelési folyamatok automatizáltságának és az ügykezelési folyamatok hatékonyságának növekedését célozva.



**4,2%-ra csökkent
a 90 napon túli késedelmes
hitelek aránya**

GRI 102-11

Működési kockázatok kezelése

A működési kockázatok kezelése kapcsán 2019-ben a folyamatainkban épített kontrollok kockázatainak tesztelése kapott hangsúlyt. Csoportszinten felmértük az alkalmazott kontrollokat (bankonként több százat azonosítottunk), a létrehozott terv alapján 2020-ban kezdjük a tesztelésüket. Kétévente vizsgáljuk felül az üzletmenet folytonosság szempontjából kritikus folyamatokat, erre szintén 2019-ben került sor.

A reputációs kockázatok számszerűsítésére auditált becslési folyamatot vezettünk be. Elvégeztük az új leánybankok esetében a pénzmossással kapcsolatos átvilágítást, felkészülve rá, hogy az OTP Csoport számára új földrajzi területet jelentő leánybankok esetében ez nagyobb kockázatot jelenthet. Vizsgáljuk, hogy milyen módon kezeljük e kockázatokat. Csoportszintűre bővítettük a retail (lakossági és mkv) termékek leltárát, amely az üzletviteli kockázatok jobb feltárását, nyomon követését szolgálja.

A működési kockázatok területén azonosított lényeges kockázatok kezelése kapcsán az érintett szakterülettől intézkedést várunk. A lényegesség határát a veszteségadat-gyűjtés kapcsán számszerűen,

³⁹ Lehetőségek: futamidő-hosszabbítás, törlesztés (részleges) felfüggesztése, az előzőek kombinációja, adósságrendező hitel, keretcsökkentési megállapodás, részletfizetés, konstrukciómódosítás

a kulcskockázati mutatók esetben a mutatók limitjeihez mérten, illetve az üzletviteli folytonossági tervek vonatkozásán pedig a tesztek alapján határozzuk meg. Az intézkedések szükségességének azonosítását és nyomon követését IT folyamat segíti. A csoportszintű kulcskockázati mutatók értékei alapján 2019-ben növeltük a működési kockázati tőkekövetelményt.

A klímaváltozás kockázatainak szélesebb körű értékelése érdekében 2019-ben két új szcenárióba is bevettük e témát. A természeti katasztrófán kívül a külső közüzemi szolgáltatás kimaradása és a fedezetek kezelésével kapcsolatos szcenáriókban is értékeltük azt. Összességében a klímaváltozást erősítő kockázatként értékeltük, de nem éri el azt a szintet, amely alapján intézkedésre lenne szükség.

Jelentős feladat az alkalmazott kockázatkezelési rendszereink bevezetése új leánybankjaink esetében. A hatékony megvalósítást az anyabank munkatársai rendszeres személyes jelenléttel és oktatással, gyakori egyeztetéssel támogatják.

2020-ban tervezzük az outsourcing (beszállítói) kockázatok feltárása és kezelése módszertanának kialakítását az EBA (Európai Bankhatóság) rendelet elvárásainak megfelelően.

Azonosított kockázatok

A bankcsoport legfontosabb működési kockázatait az IT-/kiberkockázatok jelentik, annak ellenére, hogy a veszteségeket tekintve e kockázatok kisebb súlyt képviselnek. A kiberkockázatok döntő többsége emberi hibára vezethető vissza, ezért csökkentése érdekében fokoztuk az oktatást és cikksorozattal erősítettük munkatársaink tudatosságát (ld. 4.3 fejezet). Az informatikai támadások és az adatvagyonnal kapcsolatos kockázatok kezeléséhez – hasonlóan más nagyhatású, de kis valószínűségű kockázathoz – szcenárióelemzést végeztünk.

A veszteségadatokat tekintve a csalások jelentették az egyik legnagyobb működési kockázatot 2019-ben. A csalások jelentette veszteségek és kockázatok mérséklése érdekében a hitelkockázatok szakterületen belül csalásmegelőzési csoportot hoztunk létre.

A jövőre vonatkozóan továbbra is a kiberkockázatok, illetve a csalás kockázatát ítéljük a legmagasabbnak, emellett a koronavírus okozta helyzet jelenthet erős kihívást.

4.3. Biztonság és adatvédelem

Elsődlegesnek tartjuk a biztonságot. A bank biztonságos működése, ügyfeleink védelme érdekében folyamatosan fejlesztjük rendszereinket, eljárásainkat.

Védekezés

A biztonsági helyzetről az Informatika és Bankbiztonsági Igazgatóság évente beszámolót készít az Igazgatóságnak és a Felügyelő Bizottságnak. Intézkedéseink alapelve, hogy azoknak elsősorban a biztonsági események megelőzését, megakadályozását kell szolgálniuk. Folyamatosan elemezzük és értékeltük a biztonsági környezet változását és azonosítjuk az új kihívásokat, veszélyeket és fenyegetéseket.

Az informatikai védelem a kiberbiztonságot is magában foglalja. Bankcsoportunk a digitális technológiákon alapuló rendszerek kockázataira és sérülékenységre felkészülve dolgozza ki a kockázatokkal arányos védelmet és üzemeltet korszerű technológiai megoldásokat. Kiépítettük és üzemeltetjük az IT szűrőrendszert a visszaélések szűrésére. Bankcsoportunk folyamatosan fejleszti az információbiztonsági incidens megelőzési, észlelési, reaklási és elhárítási képességét annak érdekében, hogy a káros események bekövetkezésének valószínűsége, illetve azok hatása elfogadható szintre csökkenjen. Olyan központi ellenőrzési rendszert alkalmazunk, amely rendszeres, átfogó, illetve téma- és célvizsgálatok keretében ellenőrzi a biztonsággal kapcsolatos előírások érvényesülését. A hálózatban félévente legalább egyszer ellenőrizzük az előírások betartását.

2019-ben elkészült az új Információ Biztonsági Szabályzat, amelynek elkészítésénél jogszabályi előírások mellett az ISO 27001-es szabványt és a NIST800-53 szabványt vettük alapul.



Előkészítettük a Security Operations Center (SOC) kiberbiztonsági központ működését, amelynek elindítására 2020-ban kerül sor. 2019-ben beszerzésre került az intelligens biztonsági naplóelemző eszköz, amely az eszközök és adatok fokozott fenyegetésektől való védelmét szolgálja.

A Merkantil Bankban bevezettük a számla fraud (csalás) monitorozását.

Az ATM berendezésekről érkező, visszaélésgyanús riasztásokat 24 órában figyeljük, de 2019-ben nem történt szoftveres támadás.

(MO) A CKB valamennyi bankkártyára bevezette a 3D Security rendszert az ügyfelek biztonságának fokozása érdekében, ehhez kapcsolódóan felhívtuk ügyfeleink figyelmét az internetes fizetés biztonsági tudnivalóira.

Visszaélések és támadások

A kibertámadások 2019-ben is kihívást jelentettek az egész pénzügyi szektor számára. Elsősorban a kártya jelenléte nélküli fraud tranzakciók számának növekedését tapasztaltuk. Gyakori elkövetési módszer az adathalász e-mailek útján megszerzett adatokkal történő visszaélés, az új SIM kártya igénylése a mobilszám tulajdonosának tudta nélkül, valamint a tranzakcióban részt vett eszközökre telepített kém programok. A külföldi leánybankoknál egyre gyakrabban jelentek meg a zsarolóvírusok, spamkampányok. Eredményes IT támadás szerb leánybankunknál történt 2019-ben. A támadást sikerült elhárítanunk, a bank által kezelt személyes adatok nem kerültek illetéktelen kezekbe.

2019-ben a bankkártya visszaélések kapcsán megelőzött kár 2,5 milliárd Ft volt Magyarországon, 1,6 milliárd Ft a külföldi leánybankoknál. A feltárt bűncselekményekből származó várható



4,1 milliárd Ft megelőzött kár a bankkártya visszaélések kapcsán csoportszinten

kárérték 533 millió Ft, a megelőzött kár 745 millió Ft volt, 512 bankbiztonsági eset kapcsán tettünk büntető feljelentést, illetve 233 esetben került sor feljelentésre pénzmosás gyanúja miatt.

A bankkártyás visszaélések forgalomhoz viszonyított aránya bankjainknál, a CKB kivételével, lényegesen alacsonyabb, mint a Mastercard által publikált európai átlag.

Tudatosság

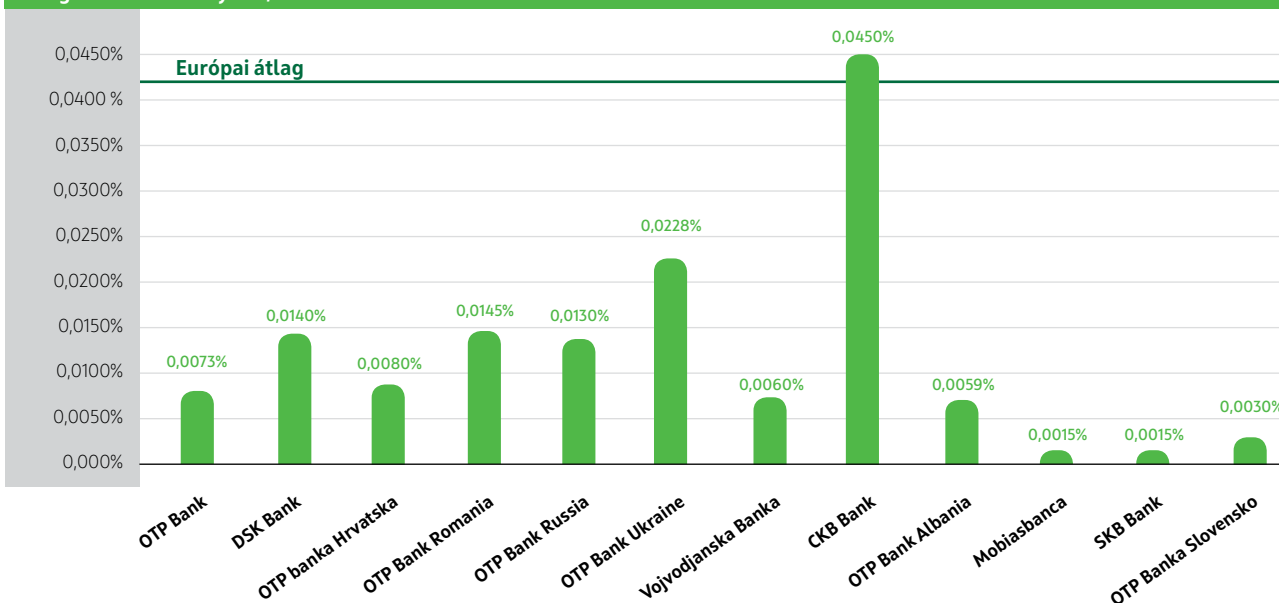
A visszaélések megelőzése érdekében ügyfeleink és munkatársaink tudatosságának erősítésére is kiemelt hangsúlyt fektetünk. A 2019-es év során tájékoztattuk ügyfeleinket az adathalász támadásokról honlapunkon és a SmartBank applikáción keresztül, valamint figyelemfelhívó cikkeket jelentettünk meg a médiában információ- és kártya biztonsági témakörökben.

Az Európai Kiberbiztonsági Hónaphoz kapcsolódva belső információ- és kiberbiztonsági kampányt szerveztünk, illetve ekkorra időztettük a valamennyi munkatársunk számára évente kötelező, vizsgával záruló biztonságtudatossági, pénzmosás és terrorizmus finanszírozás elleni, illetve a bankbiztonság valamennyi területét lefedő e-learning képzést. Bankfióki munkatársaink évente két alkalommal vesznek részt helyszíni és e-learning oktatásban, míg a központban dolgozók évente egyszer kapnak képzést. Az év során partnerértékesítőink is oktatásban részesültek.

A biztonsággal kapcsolatos aktuális tájékoztatás, mint az új elkövetési módszerek bemutatása, a lefolytatott vizsgálatok megállapításainak ismertetése rendszeres a fiókellenőrzések, fiókvezetői értekezletek során.

Bankkártyás visszaélések

Forgalomhoz viszonyítva, 2019



Ügyfeleink is sokat tehetnek biztonságuk érdekében. Honlapunkon széleskörűen bemutatjuk a bankkártya-használattal és az internetbank igénybevételével kapcsolatos biztonsági kockázatokat, javaslatot adva a visszaélések megelőzésére. Az év során is több esetben felhívtuk ügyfeleink figyelmét az adathalász levelekre, illetve a csalásnyűs tranzakció telefonos egyeztetése kapcsán is igyekszünk a biztonság tudatosság növelésére. Ügyfeleinknek lehetőségük van külföldi tartózkodásuk bejelentésére és külföldi kártyahasználat korlátozására.

GRI 418 DMA

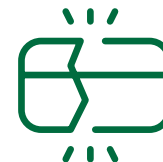
Adatvédelem

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. Az OTP Csoport bankjaiban kijelölt adatvédelmi tisztviselők és adatgazdák felelnek azért, hogy az adatkezelési elvárások (pl.

személyes adatkezelés felügyelete, adattakarékosság elve, magas kockázatú adatok kezelése) érvényre jussanak. A kockázatokat rendszeresen értékeljük, illetve hangsúlyt helyezünk a tudatosság fenntartására és fejlesztésére. Munkatársaink évente részesülnek compliance képzésben, amelynek része az adatvédelem is. Az OTP Csoport adatmegosztási gyakorlata miatt elszenvedett visszaélések kapcsán természetesen ügyfeleink rendelkezésére állnak a panaszkezelési lehetőségek, az etikai vétség gyanúját (emberi jogi visszaélés is) az etikai bejelentő rendszeren keresztül is van lehetőség jelenteni.

RO 2019-ben román leánybankunk projektet indított az ügyfelek adat aktualizálására, annak érdekében, hogy javítsa a tárolt adatok minőségét és megfeleljen a jogszabályi elvárásoknak.

RS Szerb leánybankunk felülvizsgálta eljárásait és belső szabályozásait az új személyes adatvédelmi törvény elvárásaival összhangban. Az eljárások az anyabanki folyamatokkal összhangban kerültek kialakításra.



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

GRI 418-1, FN-CB-230a.1 Személyes adatokkal való visszaélés	OTP Bank					OTP Csoport				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019*
külső felektől érkezett panaszok, amelyek indokoltságát szervezetünk igazolta (db)	0	1	14	0	0	18 131**	1	15	11 035**	33
a szabályozó szervek részéről érkezett panaszok (db)	0	5	2	0	0	1567**	12	2	15	23
az ügyfelek adatainak kiszivárogtatása***	0	0	8	6	0	0	0	35	44	1045
az adatokat ellopták***	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
a szervezet az adatokat elvesztette***	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

*Az ukrán leánybank nem tudott adatot szolgáltatni.

**99%-ban az OTP Bank Russia-hoz köthető panaszok.

*** 2017-ig érintett fő, 2018-tól esetszám

4.4. Érintettek felé történő kifizetések

A felosztott gazdasági érték, illetve az adófizetés bemutatása közvetlen és közvetett gazdasági hatásunk érzékeltetését segíti.

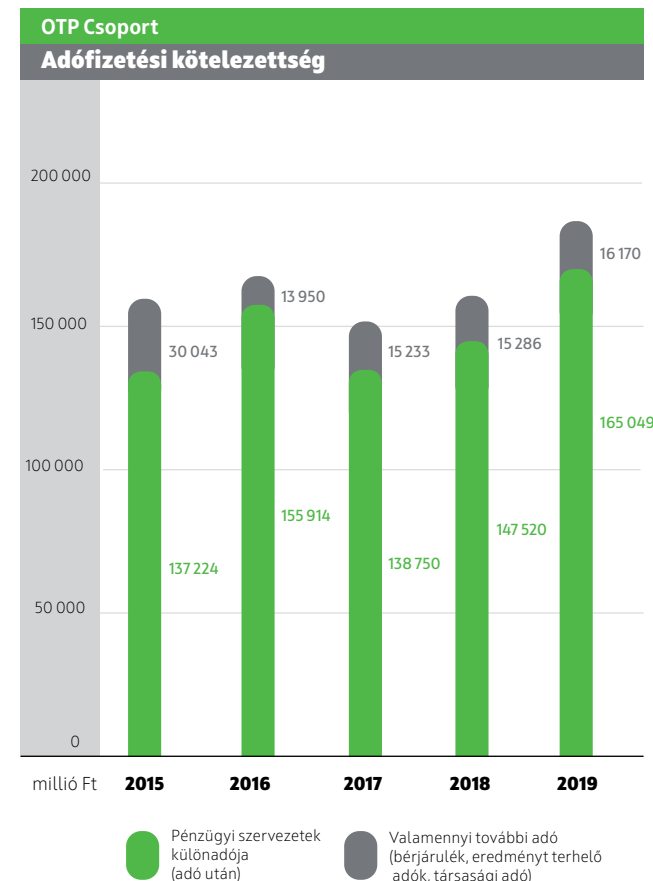
Az OTP Csoport éves korrigált adózott eredménye 2019-ben 419 milliárd Ft volt, ami 29%-kal magasabb az előző évi teljesítménynél és egyúttal a bankcsoport történetének legmagasabb eredménye⁴⁰.

A bankcsoport konszolidált elsődleges alapvető tőke-megfelelési mutatója, a Common Equity Tier 1⁴¹ ráta auditált értéke a ki nem fizetett osztalék figyelembevételével⁴² 14,4%-ra módosult. 2019-ben nem került sor európai banki stressztesztre.

102-7, 201-1

Létrehozott gazdasági érték ⁴⁴	
OTP Core	OTP Csoport ⁴³
432 milliárd Ft	1078 milliárd Ft

Felosztott gazdasági érték ⁴⁵		
	OTP Core	OTP Csoport
Munkatársak ⁴⁶	107 milliárd Ft	239 milliárd Ft
Működési költségek ⁴⁷	96 milliárd Ft	216 milliárd Ft
Résztvényesek ⁴⁸	0 Ft	0 Ft
Adók ⁴⁹	118 milliárd Ft	181 milliárd Ft
Helyi közösségek ⁵⁰	3,7 milliárd Ft	4,2 milliárd Ft



⁴⁰ Az év során végrehajtott és az eredménybe bekerült akvizíciók nélkül a korrigált profit 390 milliárd Ft lett volna.

⁴¹ CET 1: A mutató azt mutatja, hogy egy bank mennyi tőkével rendelkezik kockázatai fedezésére anélkül, hogy külső forrásokat (pl. állami segítségnyújtás, betéti források) kellene igénybe vennie. A normál banki működés Felügyelet általi engedélyezéshez és fenntartásához az elsődleges alapvető tőke megfelelő szintje elengedhetetlen.

⁴² Az OTP Bank Igazgatósága által – 2020.04.30-án, jogszabályi felhatalmazás alapján a Közgyűlés hatáskörében – meghozott, az MNB elvárásával összhangban álló osztalékfizetés helyett az adózott eredmény általános-, illetve eredménytartálékba helyezéséről döntött.

⁴³ Az Expressbank és az új OTP bankja Srbiya adataival együtt.

⁴⁴ Konszolidált, auditált, IFRS szerinti korrigált eredménykimutatás alapján, kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal, korrigált, nem tartalmazza a fizetendő tranzakciós illeték negatív hatását)

⁴⁵ A Létrehozott gazdasági érték és a Felosztott gazdasági érték különbözete a Visszatartott nyereség: OTP Core: 108 milliárd Ft, OTP Csoport: 437 milliárd Ft

⁴⁶ Személyi jellegű ráfordítások - Bérjárulék

⁴⁷ Működési költségek - Személyi jellegű ráfordítások - Értéksökkenés

⁴⁸ Osztalék

⁴⁹ Összes adófizetési kötelezettség

⁵⁰ Adományozás

🔗 GRI 201-1

Kifizetett adó összege, millió Ft, 2019

Korrigált társasági adó + Egyéb eredményt terhelő adók (tranzakciós illetékkel és bankadóval együtt) + Bérjárulék

Magyarország (OTP Core + további hazai leánybankok)	125 679
Bulgária (Expressbankkal)	12 384
Oroszország	18 009
Ukrajna	9 030
Horvátország	9 382
Románia	1 367
Szerbia (új OTP banka Srbijával)	1 484
Montenegró	1 261
Albánia	694
Moldova	786
Szlovénia	967
Szlovákia	3 250
Egyéb csoporttagok és konszolidációs eliminációk miatt	-3 074
OTP Csoport konszolidálva	181 219

🔗 GRI 201-4

2019-ben a bankcsoport három tagja részesült adókedvezményben vagy támogatásban. Az OTP Bank energiahatékonysági társasági adót csökkentő adókedvezményt használt fel. Az OTP banka Hrvatska 1 db e-autó beszerzéséhez kapott európai uniós támogatást. Az OTP Bank Romania az OK Oktatási Központ Karrier programjához kapott támogatást szintén EU-s forrásból.



**181 milliárd Ft
fizetett adó 2019-ben**

Állami támogatások, adókedvezmények (millió Ft)*	2015	2016	2017	2018	2019
OTP Bank	15	0	49	0	167
OTP banka Hrvatska	20	34	26	0	3
OTP Bank Romania	0	0	0	0	3
Összesen	35	34	75	0	173

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

Az OTP Bank 2017-ben műemlék, illetve védelem alatt álló épület felújításához vett igénybe adóalap kedvezményt. Az OTP banka Hrvatska korábban igénybe vett adókedvezményt képzésre és oktatásra, az Európai Unió támogatást mikrohitelzési programjához, illetve napelemek létesítéséhez használta.

Stratégiai céljaink

Az ingatlanokra vonatkozó, 2021-től érvényes új energetikai előírásoknak való megfelelés érvényre juttatása az ingatlanhitelek kockázatkezelésében

Hitelbírálati rendszer cseréjének befejezése az OTP Bankban 2021-ben

Teljesen harmonizált csoportszintű biztonsági működés kialakítása

III.

Fókuszterületek

5. Felelős munkáltató



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. Tehetséges és elkötelezett munkatársaink számára vonzó munkahelyet kívánunk nyújtani.

Tevékenység:

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

📌 GRI 401, 404 DMA

Nagy feladatot jelentett 2019-ben az új leánybankok integrációja egyrészt a bankcsoportba, másrészt azokban az országokban, ahol már korábban is jelen voltunk, a korábbi OTP leánybankokba. Emellett az agilis transzformáció révén az OTP Bankban és több leánybankunknál is olyan működési modell bevezetését kezdtük meg, amely lehetővé teszi a gyorsan változó elvárásokhoz történő rugalmas alkalmazkodást. Mindemellett nem feledkezhetünk meg arról, hogy olyan vállalati kultúrát kívánunk létrehozni, amely hosszú távon vonzó meglévő és leendő munkatársaink számára.

Munkatársainkkal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat

📄 [honlapunkon](#) találja.

2018 vállalásaink	2019 eredményeink
HR stratégia kialakítása az OTP Bankban	A középtávú HR stratégia elkészült.
A szerb Vojvodjanska banka integrációjának lezárása	Lezárult az integráció.
Az OTP Bank képzési rendszerének felülvizsgálata	Képzési rendszerünk több elemét is érintő átalakítást végeztünk.
Új intranet bevezetése az OTP Bankban	Megvalósult az új belsőkommunikációs felület kialakítása.
Csoportszintű rotációs program bevezetése	A tehetségprogramon belül kerül megvalósításra 2020-ban.
Átfogó stressz felmérés az OTP Bankban	Megtörtént minden munkavállaló egyéni stresszfelmérése.
● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg	



HR stratégia

HR stratégiánk kialakítása az elmúlt években folyamatos munkavállalói létszám növekedése, és ebből fakadóan a feladatok komplexitásának erősödése miatt vált indokolttá. Az elkövetkező években is számos üzleti stratégiai prioritás fog jelentős humán erőforrás menedzsment vonzattal járni. Ilyen többek között az organikus és akvizíciók általi szervezeti növekedés, az agilis transzformáció, a fiókhálózati működés átalakulása. Mindezek figyelembevételével dolgoztuk ki az OTP Bank középtávú stratégiáját, amely a hazai és a külföldi leányvállalatokra vonatkozóan is tartalmaz terveket.

Stratégiánk hat fókuszterületet azonosít:

- munkatársi élmény és elkötelezettség erősítése,
- új alapokra helyezett vezetőfejlesztés,
- tehetség és utódlástervezés,
- HR funkciók IT támogatása,
- munkaköri rendszer egyszerűsítése,
- teljesítményértékelés fejlesztése.

Célunk a csoportszintű megoldások kialakítása, amelynek középpontjában a pozitív munkavállalói élmény áll.

A megvalósítást hazai és nemzetközi munkacsoportok indításával kezdtük meg 2019-ben.

Az OTP Csoport szinte minden bankjában lényeges szervezeti és működési változások történtek 2019-ben. Bankcsoportunk számára új működési terület Albánia, Moldova és Szlovénia, ahol a három új leánybank bankcsoporti integrációja kezdődött meg az év során. A DSK Bank és a Societe Generale Expressbank egyesülésének nagyságrendjét jól mutatja, hogy azt a Forbes az Év üzletének választotta. Az akvizíció pénzügyileg 2019 januárjában zárult, míg az integráció 2020 közepén valósulhat meg valósan. Az integrációt alapos felmérések előzték meg a belső rendszerek, fiókhálózat, egyéb erőforrások tekintetében is. Szerbiában a Vojdodjanska Bank 2018-ban történt megvásárlását 2019-ben a Societe Generale



Srbija akvizíciója követte, Montenegróban pedig a Podgoricka Bank felvásárlására került sor. A sikeres integráció érdekében mindkét országban alapos vállalati kultúra felmérést végeztünk mind a négy banknál, és az eredmények alapján határoztuk meg a közös irányvonalakat és terveket. A kultúráváltást segítve választottunk vállalati kultúra nagyköveteket a CKB-ban. Horvát leánybankunk az integráció lezárását⁵¹, valamint a termékek és folyamatok összehangolását, illetve fejlesztését követően kezdte el megalapozni a vállalati kultúráváltást, amelynek megvalósítása 2020-ban várható.

Az akvizíciókban közvetlenül nem érintett csoporttagok közül az OTP Bankban lezajlott az agilis szervezeti transzformáció első üteme (bővebben ld. Agilis működés), és a tapasztalatokat átadva kezdődött meg az agilis működés bevezetése orosz, illetve román leánybankunknál. Az új munkamódszer üzleti eredményeit a korábbi fejezetekben (3. pont) bemutattuk, szervezeti előny az együttműködés javulása az érintett retail üzleti és IT területek között, a transzparensabb, intenzívebb és közvetlenebb kommunikáció. Az agilis és nem agilis területek között folyamatosan mélyül az együttműködés, ami törekvéseink szerint a nem agilis területek elkötelezettségének javulását is elősegíti majd. Fontosnak tartjuk az agilis működés értékeinek beépülését a mindennapokba, ennek érdekében célzott fejlesztéseket, képzéseket valósítunk meg, és jelentős szerepük van ebben az agilis coachoknak is.

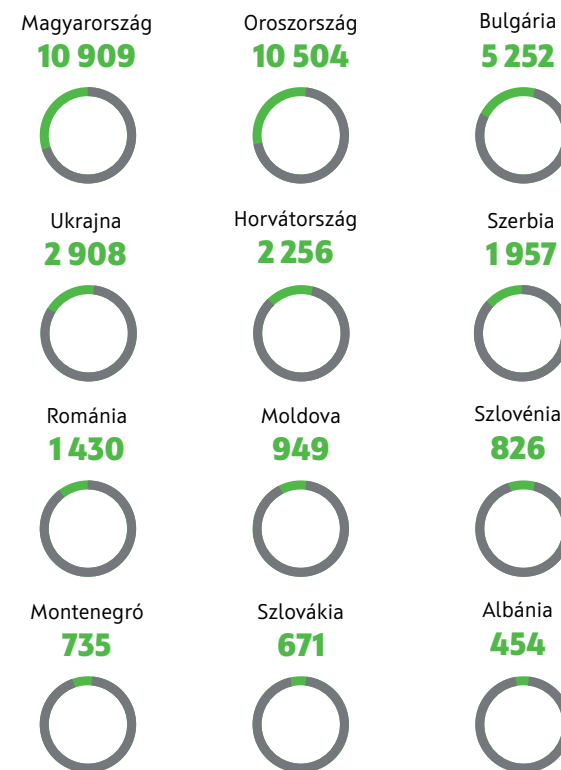
5.1. Foglalkoztatás

GRI 102-8

Létszám 2019-ben 40 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportnál⁵²

A munkavállalók számának megoszlása országonként

2019.12.31. foglalkoztatottak összesen, fő



⁵¹ Az OTP banka Hrvatska és a Splitska banka integrációja 2018-ban zárult.

⁵² A foglalkoztatottak egy része – 2019-ben 5747 fő – ügynökként dolgozik Oroszországban és Ukrajnában.

1. Központban az ügyfelek
2. Pénzügyi kultúra fejlesztés
3. Szakértő pénzügyi gondoskodás
4. Etikus üzleti magatartás és biztonság
5. Felelős munkáltató
6. Környezetvédelem
7. Közösségi szerepvállalás

Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)	OTP Csoport*														
	2015			2016			2017			2018			2019		
	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	34 118	7265	26 853	34 453	7 483	26 970	35 658	8 072	27 586	33 912	8 650	25 262	36 027	9 620	26 407
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 579	250	1 329	1 356	158	1 198	1 229	177	1 052	1 276	188	1 088	1 364	204	1 160
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	138	17	121	141	26	115	142	30	112	64	13	51	117	31	86
Foglalkoztatottak összesen	35 835	7 532	28 303	35 950	7 667	28 283	37 029	8 279	28 750	35 252	8 851	26 401	37 508	9 855	27 653
Nők/férfiak aránya	100%	21%	79%	100%	21%	79%	100%	22%	78%	100%	25%	75%	100%	26%	74%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	9%	8%	10%	7%	5%	7%	7%	6%	8%	6%	5%	6%	7%	5%	8%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	3 381	626	2 755	2 399	398	2 001	2 669	475	2 194	2 132	459	1 673	2 633	456	2 177

*Nem tartalmazza az Expressbank és az új OTP banka Srbija adatait.
 Viszonylag magas a határozott idejű foglalkoztatottak aránya az OTP Banka Slovenskonál (23%).
 Csoportszinten – az OTP Bank értékesítő ügynökei felül – néhány ezer nem alkalmazott értékesítő ügynökkel álltunk kapcsolatban.
 Az adatok pontosak, belső nyilvántartásból származnak.



A bankcsoport létszámának változását az akvizíciók határozták meg. Az új leánybankok révén közel 5000 fővel nőtt a munkavállalói létszám, ugyanakkor az OTP Bank létszáma is közel 600 fővel nőtt 2018 év végéhez képest. Az anyabank létszámnövekedéséhez elsősorban a leányvállalatok integrációja járult hozzá, a fiókhálózatban mintegy 80 fővel volt magasabb a létszám 2019 végén, mint egy évvel korábban.

Csoportos létszámleépítés bankcsoporti szinten nem történt, ugyanakkor a külföldi integrációk kapcsán volt példa létszámcsökkenésre, önkéntes kilépési programok keretében. A távozó munkavállalók helyzetét a munkanélküliséggel kapcsolatos munkajogi tájékoztatással, illetve igény esetén a helyi munkaügyi hivatalokkal történt workshop-ok szervezésével segítettük.

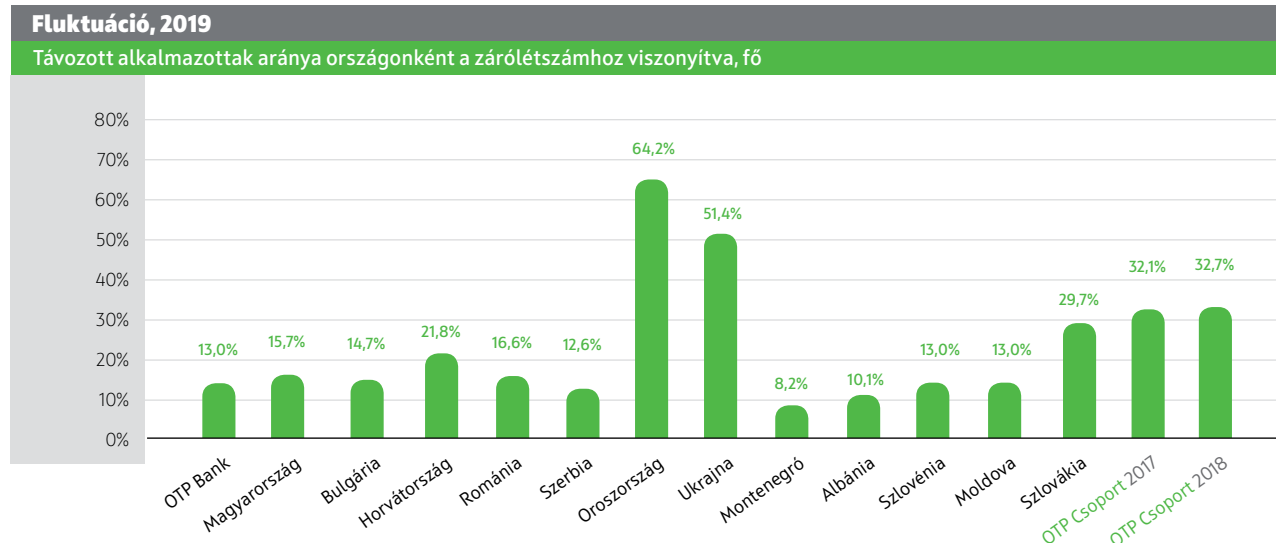
Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)	OTF Bank														
	2015			2016			2017			2018			2019		
	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	6707	1961	4746	6981	2091	4890	7261	2238	5023	7848	2541	5307	8396	2887	5509
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1141	166	975	920	76	844	803	60	743	848	75	773	884	798	86
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	62	2	60	70	3	67	43	1	42	29	1	28	38	36	2
Foglalkoztatottak összesen	7910	2129	5781	7971	2170	5801	8107	2299	5808	8725	2617	6108	9318	2975	6343
Nők/férfiak aránya		27%	73%		27%	73%		28%	72%		30%	70%		32%-	68%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	9%	8%	9%	8%	8%	8%	9%	8%	9%	8%	6%	8%	6%	4%	7%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	687	178	509	658	165	493	758	192	566	656	156	500	562	119	443

Az OTF Bankban egyes munkakörökben kihívást jelentett a munkaerő pótlása, ezért célzott programokkal törekszünk a megoldásra. Többek között szélesítettük a toborzási csatornákat, fejlesztettük kapcsolatainkat az egyetemekkel, főiskolákkal. Az OTF Bank munkáltatói márkájának erősítésével törekszünk a potenciális és meglévő munkatársak vonzására.

2018 óta működő belső ajánlási rendszerünk fontos szerepet tölt be a munkaerő-felvételben. Munkatársaink aktívan használják a rendszert, közel 200 sikeres ajánlás valósult meg 2019-ben. A sikeres ajánlásokért munkatársainkat pénzbeli juttatásban részesítjük. A Contact Centerben 2019-ben előkészítettük az online toborzást, kollégáinkat felkészítettük a telefonos interjúztatásra. Az első kiválasztások is megkezdődtek 2019-ben, tapasztalataink kedvezőek: kollégáink és a jelöltek is jól fogadták az újszerű folyamatot. Rövid idő alatt több új munkatársat is felvettünk ily módon.

A munkaerőhiány következtében számottevően bővült az OTF Bank által foglalkoztatott kölcsönzött munkaerő létszáma, akiket elsősorban telefonos operátorként, a Contact Centerben alkalmazunk. Átlagos létszámuk 2019-ben 345 fő volt. A jól teljesítő kollégákat hat hónap elteltével bankunk saját állományban foglalkoztatja tovább.

GRI 401 DMA, 401-1 Munkavállalói statisztikák



Megjegyzés: A távított alkalmazottak aránya mind a munkáltató, mind a munkavállaló által kezdeményezett munkaviszony-megszüntéseket tartalmazza, beleértve a nyugdíjazást is.

1. Központban az ügyfelek

2. Pénzügyi kultúra fejlesztés

3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

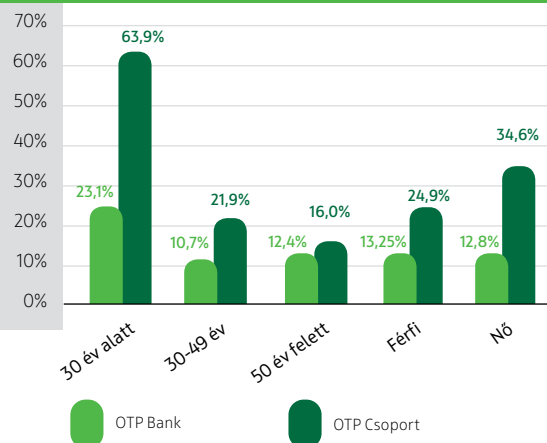
5. Felelős munkáltató

6. Környezetvédelem

7. Közösségi szerepvállalás

Fluktuáció aránya az adott munkavállalói csoporton belül

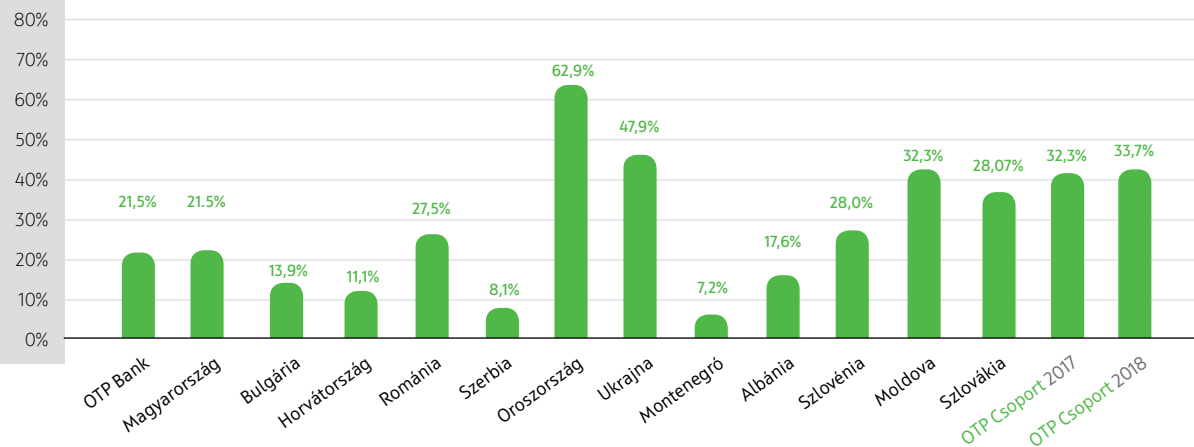
Az adott kategória zárólétszámához (fő) viszonyítva, 2019



Megjegyzés: adatok értelmezése, pl. az OTP Csoportban, a férfiak körében 24,9% volt a fluktuáció.

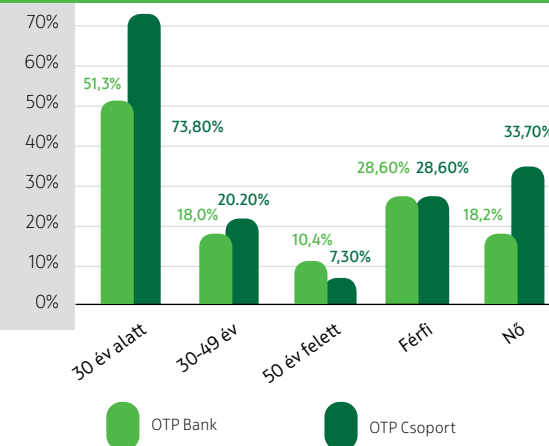
Új belépők, 2019

Felvett alkalmazottak aránya országonként a zárólétszámhoz viszonyítva, fő

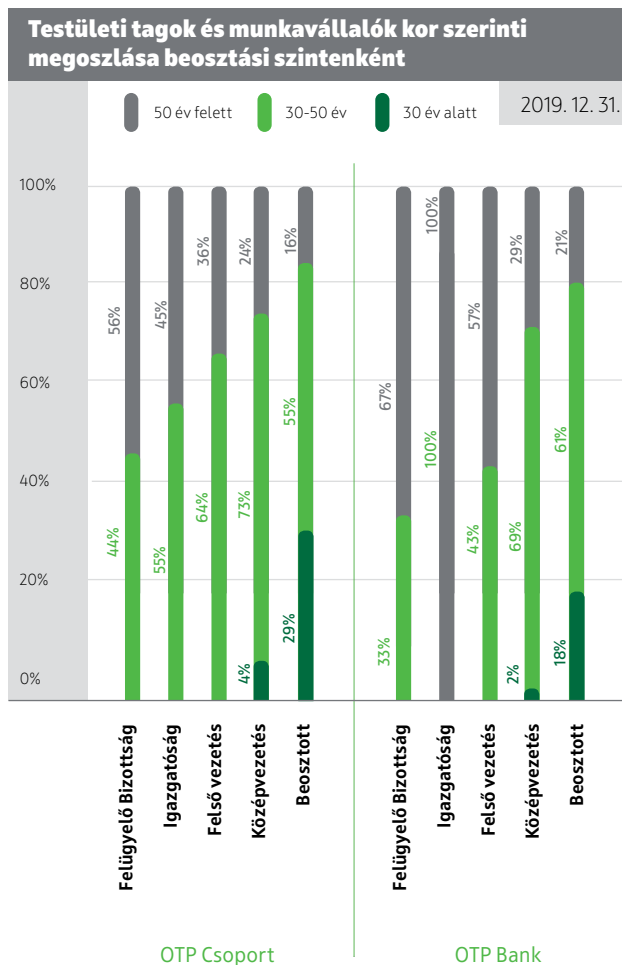
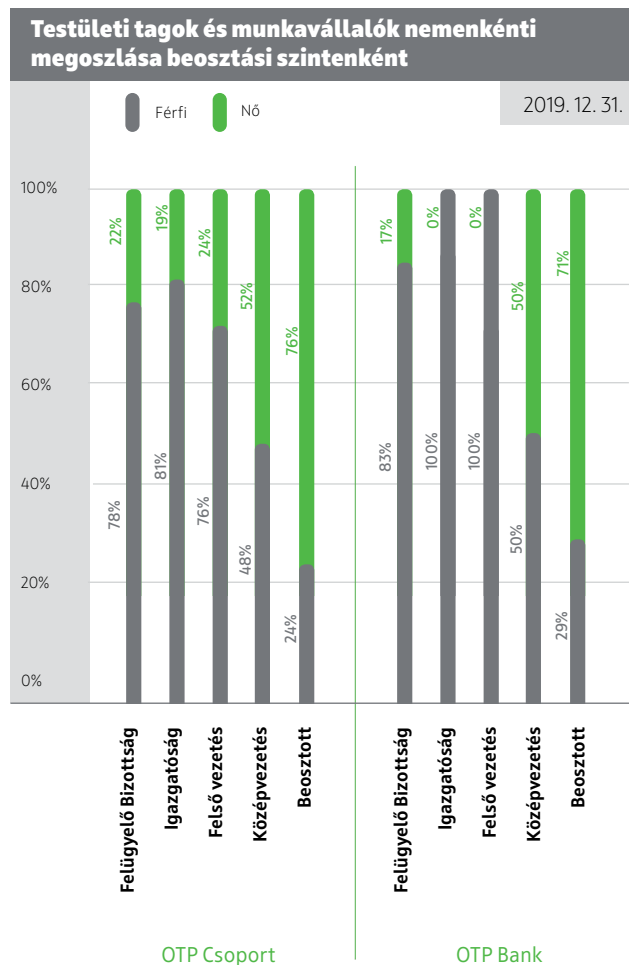


Új belépők aránya az adott munkavállalói csoporton belül

Az adott kategória zárólétszámához (fő) viszonyítva, 2019



GRI 405 DMA, 405-1



Nemek közötti egyenlőség

„Úgy gondolom, hogy egy egészséges szervezeti kultúra megteremtésében fontos szerepük van a tehetséges női munkatársaknak: a változatos nézeteknek, tapasztalatoknak, a sokszínű háttérnek mind hozzáadott értékük van. A nemek közötti egyenlőség megvalósulása ilyen módon az ügyfelek jobb megértését és kiszolgálását is támogatja. Hozzájárul ahhoz is, hogy bankunk a top munkáltatók között kapjon helyet. Munkatársaink kiválasztása során változtattunk gyakorlatunkon és a szakmai tudás mellett nagyobb hangsúlyt kapnak olyan kompetenciák, mint az érzelmi intelligencia, a csapat motiválásának képessége, együttműködés. A nők gyakran bizonyulnak jobbnak e téren.

Emellett mentori programunk is támogatja a nemek közötti esélyegyenlőség megvalósítását, azoknak a munkatársaknak nyújtva támogatást, akik először kerülnek vezető szerepbe. A tapasztalt vezetőket a vezetői képességek fejlesztését célzó képzésekkel segítjük, felhasználva a legújabb tudományos eredményeket is.

Az OTP Bank Romania felsővezetésének két hölgy tagja van, és több kulcsfontosságú területen is nő a vezetők. Roxana Hidan a retail üzletág vezérigazgató-helyettese, Mara Cristea a pénzügyi és tervezési vezérigazgató-helyettes, de hölgy a compliance terület vezetője, sőt az IT szolgáltatások fejlesztésének vezetője is. Felsorolni is nehéz lenne mindazon projekteket, amelyekben az általuk irányított csapatok értek el kivételes eredményeket.”

Diana Misa, OTP Bank Romania HR igazgató

Sokszínűségi politika

HR Horvát leánybankunk a horvátországi Sokszínűségi Kartához csatlakozva 2019-ben kialakította Sokszínűségi politikáját és akciótervét. Az akcióterv megvalósítása 2020-ban kezdődik.

Túlóra

A rendkívüli munkavégzés mértéke mind a hálózatban, mind a központban csökkent 2019-ben az előző évhez képest az OTP Bankban. Továbbra is a fiókhalózatban jelentősebb a túlóra.

GRI 102-41, 402 DMA, 402-1

Érdekképviselés

Az OTP Csoport valamennyi tagja tiszteletben tartja az egyesülési szabadság és kollektív tárgyalás jogát. Az érdekképviselési lehetőségeket az ezen jogok érvényesülése érdekében hozott helyi jogszabályoknak való megfeleléssel biztosítjuk. A szakszervezetekkel együttműködő kapcsolatunk van. A bankcsoport munkavállalóinak többségére (59%) 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, az SKB Banknál és az OTP Bank Ukraine-nál. Azoknál a tagvállalatoknál, ahol kollektív szerződés van érvényben, ott a szerződés az adott vállalat valamennyi munkavállalójára vonatkozik.

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.

GRI 401 DMA

Munkaügyi panaszok

Az év során összesen 38 munkaügyi eljárás zárult le az OTP Csoport vállalataival szemben. Ezek közül 33 munkaügyi per volt, három eljárást a Munkaügyi Felügyelet kezdeményezett, két eset a munkavédelmet érintette. Az eljárások közül 22 zárult bírsággal, összesen 162 millió Ft összegű fizetési kötelezettséggel. 9 eljárás nem pénzbeli szankcióval zárult, 3 konfliktuskezelési eljárás keretében, 4 pedig a társaságok felmentésével zárult. Az eljárásokban albán, montenegrói, román, orosz, ukrán, szerb,



40 ezer munkavállaló csoportszinten



755 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. Magyarországon az OTP Bank, Bulgáriában a DSK Bank több éve előkelő helyen szerepel a hallgatók munkáltatókról alkotott véleményének felméréseiben.

Pro Scientia Aranyérem pályázat

Az OTP Bank támogatta a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Hivatal által meghirdetett pályázatot, amelyen az Országos Diákköri Konferencián első helyet elért felsőoktatási hallgatók nevezhetnek. Az OTDK hazánk legrangosabb tudományos rendezvényeként az alkotó fiatalok magas színvonalú bemutatkozási lehetősége. A díj nem egy-egy konferencián bemutatott előadást vagy pályamunkát ismer el, hanem a hallgatói összteljesítmény alapján kiemelkedő egyéniséget. A rendezvénysorozat keretében több mint 4000 pályaművet mutattak be és összesen 51 fiatal kapott Aranyérmet, köztük 2 hallgató művészeti tevékenységéért, 1 diák pedig középiskolásként kapott díjat. Fontos eredmény, hogy a versenyre jelentkező középiskolások száma megduplázódott a 2017-es pályázathoz képest. A rangos díjakat a Magyar Tudományos Akadémián adták át.

Bankcsoportunk több tagja rendszeresen fogad gyakornokokat, csoportszinten 755 diákot alkalmaztunk 2019-ben. Kiemelkedően sok gyakornokot fogad ukrán és albán leánybankunk. Az OTP Bank kifejezetten gyakornoki programot is működtet, amelyben az év során közel 180-an vettek részt. A bankban a programon kívül is foglalkoztatunk hallgatókat hosszabb rövidebb időre. Folytattuk az egyéves frissdiplomások számára létrehozott programunkat is, amelyben 2019-ben 9-en vettek részt.

5.2. Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek

Teljesítményértékelés

Bankcsoportunk tagjai különbözőképpen értékelik a munkatársak teljesítményét. A célkitűzésekkel összekapcsolt, objektív alapokon nyugvó rendszeres visszajelzés egyre szélesebb körben valósul meg a központi munkatársak körében is. A hálózatban dolgozók teljesítményértékelése bevett gyakorlat. Az értékesítési célhoz kötött értékeléseknél a mennyiségi mellett minőségi kritériumokat is alkalmazunk a fogyasztóvédelmi szempontok érvényre juttatása érdekében.

Karrierlehetőségek

Az OTP Bankban 2019-től a belső mobilitás elősegítése érdekében a belső karrierportálon valamennyi nyitott pozícióra vonatkozóan megjelennek az álláshirdetések. 2019-ben több szakértület munkaköreit átstrukturáltuk annak érdekében, hogy bevonjuk azokat az Y karrierutak már működő rendszerébe, a vezetői előrelépés mellett a szakértői fejlődést is elismerve és vonzóvá téve.

BG A DSK Bank is hangsúlyt helyezett a szervezeten belüli előrelépés megvalósítására, 2019-ben több mint 250-en kerültek magasabb pozícióba a bankon belül.

Tehetségprogram

Megújult koncepcióval indítottuk el a tehetségprogramunkat, 54 fő részvételével. 2019/20. évi programunk célkitűzése az akvizíciós, transzformációs folyamatok támogatása, illetve a középvezetői és nagy szaktudást igénylő vezető szakértői pozíciók utánpótlásának biztosítása. A résztvevők háromlépcsős kiválasztási folyamat keretében kerültek kiválasztásra. A tehetségek 2019-ben személyenként közel 20 napnyi, változatos egyéni és csoportos fejlesztésekben vettek részt. A résztvevők igazi közösséggé alakultak, és bár a programokon a megjelenés opcionális, a részvételi arány 92%-os, míg az elégedettség 90%-os volt. A program keretében kerül sor a rotációs programra, amelynek keretében közel 50-en próbálhatják ki magukat bankcsoporti szinten.

saját igények szerint összeállítható cafeteria keret (pl. SZÉP-Kártya, Cafeteria-kártya, sporteseményre szóló belépőjegy/bérlet, bölcsődei/óvodai költségek térítése). A DSK Banknál a bérén kívüli szociális juttatások a személyi jelleű kiadások közel 8%-át tették ki.

* Csak az OTP Bank adatait tartalmazza

Erkölcsei elismerés

Az OTP Csoport tagjai számos díjjal ismerik el a kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkatársakat, illetve csapatokat. A csoporttagok eltérően díjazták munkatársaikat, de összességében a munkatársak meghatározó százaléka részesül elismerésben. Az értékesítéssel összefüggő díjak mellett a kiemelkedő szakértelmet, ötletet, vezetői teljesítményt is jutalmazzuk.

Az OTP Bankban az agilis működéshez kapcsolódóan testreszabott erkölcsi elismerési rendszert alakítottunk ki, ezzel is segítve a szervezeti kultúra átalakulását.

OTP Gála

Az OTP Banknál hagyományosan az OTP Gála keretében díjazuk a kiemelkedő teljesítményt nyújtó kollégákat és csoportokat. 2019-ben összesen 11 kategóriában jutalmaztuk az első három helyezettet. A jelölteket inspiráló hangulatú kisfilmekkel mutattuk be: a személyes hangvételű videókon munkatársaink és vezetőink vallottak munkájukról, csapatukról, motivációjáról és a siker titkairól. A közel 6500 résztvevővel megvalósított esemény keretében bankunk alapításának 70. évfordulójáról is megemlékeztünk. A megmaradt étel és ital a Budapest Bike Maffiának köszönhetően került jó helyre, hajléktalanoknak adtuk át.



5.3. Képzés és oktatás

GRI 404 DMA, 404-2

Munkatársaink szakmai képzését és kompetenciafejlesztését folyamatosan prioritásként kezeljük a bankcsoportban. Az OTP Bankban az agilis működési módszer bevezetéséhez kapcsolódó képzések voltak meghatározóak, emellett több csoporttag a vezetői készségfejlesztésre helyezte a hangsúlyt 2019-ben.

Csoportszinten 2 milliárd Ft-ot fordítottunk munkatársaink képzésére, mintegy 40%-kal többet, mint az előző évben. Valamennyi munkatársunk részesül képzésben. A munkavégzéshez szükséges szakmai és egyéb (pl. etikai, compliance, biztonsági, munkavédelmi, környezetvédelmi) képzések, illetve a személyes és szakmai fejlődést segítő képzéseken való részvétel az éves képzési tervek szerint történik. A képzési tervek kialakítása munkatársaink bevonásával, a teljesítményértékelés eredményeinek figyelembevételével történik. Jelenbeli és jövőbeni munkavégzéshez szükséges kompetencia feltételének biztosítása vezetői jóváhagyás alapján, tanulmányi szerződéskötés mellett történik a diplomát vagy bizonyítványt adó képzések esetén. A munkatársak szakmai képzései, az ügyintézők ismereteinek naprakészsége minden vállalatunknál kiemelt szempont, itt az ezen túlmutató, elsősorban a személyes készségeket, fejlődést támogató tréningeket mutatjuk be.

Az OTP Bankban átalakítottuk az alapképzést, elsősorban azzal a céllal, hogy csökkenjen a belépést követő rövid időn belüli elvándorlás. Mérésértékeltük az elmélet arányát, növeltük a gyakorlati felkészítést. Fejlesztettük módszertanunkat, erősítettük a tanulási élményt, hogy a képzés jobban megfeleljen a jelenleg tapasztalható tanulási szokásoknak. Központi szakmai oktatói rendszerre tértünk át és oktató kollégáink számos fejlesztést és támogatást kaptak a magasabb színvonalú képzés érdekében. A megkezdett fejlesztések a visszajelzések alapján eredményesek. Átalakítottuk az új munkavállalók orientációs napjának képzéseit, az új tematika és struktúra kialakítása mellett játékosítást (gamification) is teszteltünk a programon belül. Megkezdtük a

mentori rendszer átalakítását, amelynek bevezetése 2020-ra kitűzött célunk.

Stratégiánk egyik fókuszja a vezetőfejlesztés új alapokra helyezése, amelynek fontos eleme az egységes vezetői kultúra erősítése az emberközpontú vezetői működés fókuszával. 2019-ben négy témát dolgoztunk fel a fejlesztések során – generáció, fejlődés fókuszú gondolkodásmód, coach szemléletű vezetői működés, empowerment.

Az agilis coachok hatékonyan segítik az agilis transzformációt, emellett szélesebb körben tervezzük elérhetővé tenni a coachingot vezetők számára.

(MO) A CKB Bank képzéseiben a szakmai képzéseken túl az együttműködést és csapatmunkát fejlesztő vezetői képzésre helyeztük a hangsúlyt, a Process Communication Model módszertanú coaching, illetve az agilis projektmenedzsment képzések révén.

(RO) Az OTP Bank Romania két stratégiai vezetői fejlesztési programot alkalmazott 2019-ben. Folytatta az OTP New Leaders programot az újonnan kinevezett, vezetői tapasztalat nélküli vezetők képességeinek fejlesztésére, elsősorban az együttműködő, támogató környezet erősítése és a középvezetők motivációjának, elkötelezettségének növelése céljával. A menedzsment részesült a Process Communication Modell képzésben a személyiségprofilhoz illeszkedő, adaptív kommunikáció és kapcsolatformálás érdekében.

(RS) Szerb leánybankunk 140 fiókvezető számára biztosított vezetőfejlesztői programot, és 43 vezető és szakértő vett részt az agilis elvek megvalósítását segítő Lean Six Sigma képzésen. Orosz leánybankunk a kompetenciafejlesztésre helyezte a hangsúlyt munkatársai képzésénél 2019-ben.

(AL) Albán leánybankunk a vezetők és a tehetségek számára nyújtott átfogó vezetői képességfejlesztő képzést.

UA Ukrán leánybankunk az év során a soft skilllek fejlesztésére helyezte a hangsúlyt az éves, 52 hetes vezetői e-learning programban. A „Légy jobb” programjában 33 munkatárs vett részt 2019 során. A program a munka és magánélet összehangolására, a személyes hatékonyság erősítésére helyezte a hangsúlyt.

GRI 404 DMA, 404-1

Egy főre eső képzés mennyisége, óra (2019)	OTP Bank						OTP Csoport					
	Belső		Külső		Összesen		Belső		Külső		Összesen	
Felső vezető	13		18		31		21		32		53	
Középvezető	79		9		88		32		13		45	
Beosztott	73		5		78		21		30		51	
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 2019	80						50					
Átlagosan összesen 2018	80						47					
Átlagosan összesen 2017	67						21					
Átlagosan összesen 2016	60						21					
Átlagosan összesen 2015	45						17					

5.4. Munkatársak bevonása

GRI 402 DMA

Folyamatos célunk a belső kommunikáció fejlesztése annak érdekében, hogy munkatársainkhoz eljussanak a releváns információk. Elköteleztük magunkat az őszinte, visszajelzésre is lehetőséget adó kommunikáció iránt.

OTP Intra

Az OTP Bank új belső kommunikációs platformot indított 2019-ben OTP Intra néven, amelynek célja, hogy egy felületen tegyen elérhetővé valamennyi a munkatársaknak szóló releváns tartalmat, funkciót, akár mobilról is elérhető módon. 2019-ben indítottuk el az elektronikus elérhető innovációs szemlést, amelyet több mint 700 kollégánk olvas kéthetente.

Évről évre bővítjük azon programok számát, amelyek mélyebb fejlesztéseinkbe, illetve a különböző szakterületek tevékenységeibe engednek betekintést minél szélesebb kör számára. Kötetlen munkatársi eseményt szerveztünk azzal a céllal, hogy köszönetünket fejezzük ki azon kollégáknak, akik türelemmel viselik a szomszédos építkezés okozta kellemetlenségeket és erősítsük a csapatszellemet – a helyszín a Madarász utcai épülő irodaházunk 12 méter mély betonalapzata volt. A piknikező helyre alakult építési területen munkatársainkat többek között harapnivaló, utcazene és közösségi sportesemények várták. A Gődör Piknik a HRKOMM Award versenyen ezüst díjat kapott.

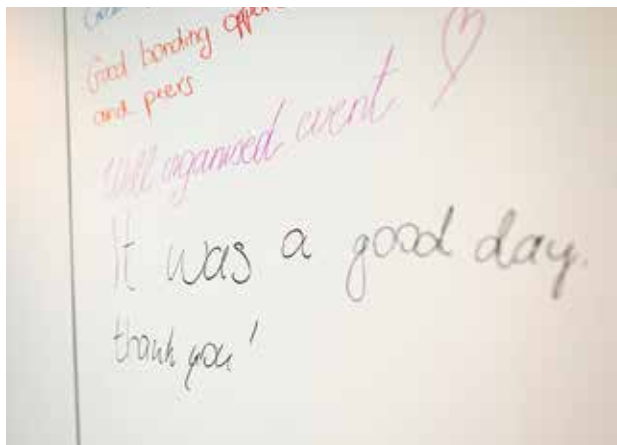
Nyílt napokat szerveztünk a bank azon részlegein, amelyek a máshol dolgozó kollégák számára a leginkább érdekesek lehetnek, illetve amelyek munkatársaival a mindennapokban nem találkoznak, de a megismerés elősegítheti a közös munkát. A nyílt napokon többek között az Adatmenedzsment Főosztályt, a Contact Centert és az OTP LAB-et is megismerhették munkatársaink. Az események hamar népszerűvé váltak, melyeken az év során összesen 134 kolléga vett részt.



2 milliárd Ft a munkavállalók képzésére



1,8 millió képzési óra egy évben, 50 óra/fő



OTP 70

Az OTP Bank 70. éves születésnapjához kapcsolódóan olyan aktivitásokat szerveztünk, amelyek a közösség értékét erősítik. Image filmben mutattunk be egy-egy színes egyéniséget az OTP Csoport minden országának bankjából. 70 munkatársunkkal készítettünk interjút a bankkal kapcsolatos legemlékezetesebb pillanatok megörökítve. Az OTP Challenge70 kihívással pedig arra biztattuk munkatársainkat, hogy minél kreatívabban jelenítsék meg a 70-es számot 7-70 fős csapatokban. A kihívásban 900 kollégánk vett részt 22 kreatív ötlettel.

RO Az OTP Bank Romania új tájékoztatási csatornáként heti online hírlevelet vezetett be. A hírlevélben a fontos vállalati hírek, projektek, belső versenyek kerülnek bemutatásra, számos esetben videótartalommal együtt. Bankunk elindította a Corporate Insider Newslettert, amelyben ötleteket, projekteket, munkatársak révén bemutatott joggyakorlatokat mutatnak be a vállalati üzletág területén. Folytattuk a bevonást segítő programjainkat, mint a Hobby Café havonta megrendezett szabadidős / személyiségfejlesztő workshop, a gyümölcsnap, belső vásárok.

RS Szerb leánybankunk belső hírlevelet és magazint alakított ki a munkatársak jobb tájékoztatása érdekében. Az újabb integráció miatt fenntartottuk gyakorlatunkat a 2-3 havonta elvégzett elégedettségmérésre az integrációs folyamatok kapcsán (Pulse Check).

MO A CKB a csapatépítő tréningek fokozásával törekedett a csapatszellem erősítésére, ami az integráció során különösen fontos. A visszajelzési kultúra fejlesztése érdekében postaládákat helyeztünk ki az anonim vélemények számára. A tájékoztatást hírlevél bevezetésével fokoztuk.

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

5.5. Munkavállalói elégedettségmérés

GRI 102-43, 102-44, 401 DMA, 402 DMA

Az OTP Bank felmérte dolgozói elégedettségét és lojalitását 2019-ben. Az eredmények alapján bankunk munkaerő megtartási képessége az optimális sávban van. A kérdőív eredményei alapján a hálózati vezetők és az agilis területen dolgozó beosztottak a leginkább elégedettek és elkötelezettek. A fiókhálózat beosztott munkatársainak lojalitása alacsonyabb az átlagnál. Az agilis vezetők elégedettségének széles spektruma azt mutatja, hogy a vezetői szerepek megtalálásában további feladataink vannak. Szintén tennünk kell az agilis támogató területeken dolgozó kollégáink elégedettségének növeléséért. A visszajelzések alapján az elégedettséget leginkább befolyásoló tényezők nem az elvégzett munka jellegéhez, hanem az egyéni igényekhez kapcsolódnak (pl. fizetés, légkör, megfelelő munkaeszközök, munka-magánélet egyensúlya, továbbképzés).

RU Az OTP Bank Russia 2019-ben is elvégezte munkatársai körében az éves elégedettségmérést: a vezetői hatékonyság, a stratégia és vezetés, bevonás és csapat, az én munkám, illetve az ügyfél-orientáció témakörök kapcsán tárták fel a munkatársak véleményét. A kollégák ismét a menedzsment hatékonyságát tartották a legjobbnak (89%); a többi téma kapcsán 80% körüli értékelést adtak.

MO A CKB és szerb leánybankunk vállalati kultúra felmérést végzett, amelynek keretében a meglévő és az ideálisnak tartott vállalati kultúra jellemzőit tárták fel. Az eredmények alapján elkészült intézkedési terv megvalósítására 2020-ban kerül sor.

RO Az OTP Bank Romania a bank által igénybe vett szolgáltatások és események kapcsán tárták fel munkatársai véleményét, pl. egészségbiztosítás, értékesítői gála.

MB A Mobiasbanca két évente végez elégedettségmérést, ez 2019-ben nem volt esedékes. 2020-ban ugyanakkor új témákat is



tervezünk feltárni, mint a szakterületek/kollégák közötti támogatás, a vállalatban bekövetkezett változásokkal kapcsolatos érzések.

HR Horvát leánybankunknál az elégedettségmérés technikai okok miatt 2020-ra halasztódott.

HR stratégiánk új alapokra helyezi a munkatársi visszajelzéseket, párbeszédet. 2020-ban több mérési eszközt tesztelünk, emellett csoportszinten egységes módszertan szerint végzünk elégedettségmérést.

5.6. Egészség, munkakörnyezet

Munka-magánélet összehangolása

(RU) (RS) Az OTP Csoport munkatársai számára jellemzően a rugalmas munkaidő és a rész munkaidős munkavégzés ad lehetőséget a munka és magánélet jobb összehangolására. Szerb leánybankunk 2019-ben vezette be a rugalmas munkaidőt. Az OTP Bank havi pótlékot fizet és a munkaidő-keretes foglalkoztatás révén szabadnap kiadását is lehetővé teszi a megváltozott munkaképességű kollégák számára. Az OTP Bank Russia a fogyatékosággal élő munkavállalók számára plusz szabadnapot nyújt, illetve rövidebb munkaidőt alkalmaz, a kisgyermekes nők rugalmas munkaidőben dolgozhatnak.

Az anyabankban az eredményes tesztelést követően banki szinten lehetővé vált a home office, ugyanakkor munkatársaink egyelőre a munkaidő kis mértékében éltek e lehetőséggel. Célunk, hogy a vezetők felkészítése mellett tovább növeljük az otthoni munkavégzés arányát. Horvát leánybankunknál a szigorú jogszabályi elvárások miatt csak néhány területen van lehetőség a home office-ra.

403 DMA

Stressz

(HR) (RO) (SL) Az OTP Csoport több tagja biztosít stresszkezelési tréninget munkatársai számára. 2019-ben a foglalkozás egészségügyi vizsgálat keretében történő egyéni stresszfelmérésre került sor valamennyi munkatársunknál. Az esetlegesen szükséges teendőket az orvos egyeztetette kollégáinkkal. Munkatársaink elektronikusan továbbra is elvégezhetik a stresszkezelés képzést, illetve 2019-től már az egyéni teljesítményértékelés alapján is lehetőség van a stresszkezelési tréningben való részvételre. E fejlesztő alkalom természetesen csak iránymutatást adhatnak, a mindennapi gyakorlatban történő alkalmazáshoz hosszasan egyéni gyakorlásra van szükség. Az OTP Bank vezetői, a fiókvezetőket is beleértve, kétnapos stresszkezelési tréningben vehetnek részt. A leánybankok közül az SKB Bank, a DSK Bank, az OTP banka Hrvatska és az

OTP Banka Slovensko biztosít stresszkezelési tréninget vezetői számára. Az OTP Bank Romania egy Hobby Café workshop keretében dolgozta fel a stresszkezelést.

Rekreáció

(BG) (HR) (RO) (SL) (UA) Az OTP Bank, az OTP Bank Romania és a Mobiasbanca több hotellel is 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, az OTP Banka Slovensko és az OTP Bank Ukraine hozzájárulást biztosít munkatársainak a rekreációra, pihenésre.

Gyermekek

Csoportszinten kollégáink 74%-a nő, munkatársaink meghatározó részének van kisgyermek. Folyamatosan több ezer kollégánk van szülői szabadságon. A szülői szabadság az apák részére is elérhető, közülük jelenleg kevesen élnek ezzel a lehetőséggel.

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 OTP Bank dolgozóinak gyerekei számára táborozási lehetőséget biztosítunk üdülőinkben, illetve 2019-ben másodszor is megrendeztük kollégáink gyermekei számára a programozási tábor, 200 résztvevővel. Az OTP Fáty András Alapítvánnyal közösen szerveztünk nyári élményheteket és táborokat.

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

Közös események

Az OTP Csoport legtöbb 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 vagy ajándék várja. Az OTP Bank Családi Napján az anyabank mellett a magyarországi leányvállalatok egy részének munkatársai is részt vesznek.

GRI 401-3

Szülői szabadságot igénybe vevők és visszatérők 2019.12.31.				
Lehetőségek	OTP Bank		OTP Csoport	
	Férfiak	Nők	Férfiak	Nők
Szülői szabadságot igénybe vevők (fő)	5	907	45	5 115
Szülői szabadságról, annak lejártát követően, a vállalathoz visszatérők száma (fő)	5	200	32	1 653
Visszatérők aránya (%)	100%	78%	89%	65%

Egészségügyi 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 munkavédelemről készülő éves beszámolót az elnökvézerigazgató fogadja el. A beszámoló tartalmazza a munkavédelmi ellenőrzés eredményeit is, amit a Paritások Munkavédelmi Testület is véleményez. Csoportszinten valamennyi munkatársunk részesül munkavédelmi képzésben a jogszabályi elvárásoknak megfelelő gyakorisággal. Az OTP Bank munkavállalói az elvárásokon túlmutatóan, évente vesznek részt képzésben. A 2019-ben tervezett 30 új defibrillátor készülék beszerzésére nem került sor. A tervezett átfogó elsősegélynyújtó képzés egy régióban valósult meg 2019-ben, a képzés 2020-ban folytatódik.

Rendkívüli segítségnyújtás

Az OTP Bank egyik budapesti fiókjában egy ügyfelünk rosszul lett és elvesztette eszméletét. Elsősegélynyújtó kolléganőnk, Kalocsai Lászlóné újraélesztést alkalmazott a mentők kiérkezéséig és megmentette életét. Munkatársunk tettéért jutalomüdülésben részesült.

GRI 403-9

Balesetek

A balesetek száma és súlyossága csoportszinten és banki szinten is alacsony. Az OTP Bankban a munkabaleseti ráta⁵³ 0,64 volt 2019-ben, amely az országos statisztikai átlaghoz (évek óta 4,4-5

munkabaleset/1000 munkavállaló) viszonyítva jónak mondható. Az OTP Csoportra vonatkozóan a mutató 1,32.

A munkabalesetek jellemzően a munkavégzéssel összefüggő gyalogos közlekedés során, vagy összehangolatlan mozdulat (helyhez kötött munkavégzés) miatt következtek be. Halálos munkabaleset nem történt a csoport tagvállalatainál. A felügyelt munkavállalók és a vállalat területén dolgozó személyek kapcsán nem történt baleset 2019-ben⁵⁴.

Munkabalesetek*	OTP Bank		OTP Csoport**	
	2018	2019	2018**	2019**
Balesetek száma (db)	14	6	50	48
Baleseti ráta (1 millió ledolgozott munkaórára vetítve)	0,96	0,38	0,86	0,78
Súlyos balesetek száma	0	0	1	0
Súlyos baleseti ráta (1 millió ledolgozott munkaórára vetítve)	-	-	0,02	-

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

**GRI 102-48 Az OTP Bank Ukraine nem tudott adatot szolgáltatni, így a vetítési alapon sem szerepel. A 2018-as rátát módszertani okok miatt helyesbítettük. Az adatszolgáltatás valamennyi munkavállalót lefedti. Az OTP Csoportban a ledolgozott órák száma 61 646 730 óra, az OTP Bankban 15 727 248 óra volt 2019-ben.

Megjegyzés: A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük.

GRI 403 DMA

Egészségügyi szolgáltatások

A bankcsoport több tagja a jogszabályi előírásokat meghaladó egészségügyi szolgáltatásokat biztosít a munkatársak számára, illetve változatos programokkal ösztönzi az egészséges életmódot. Az előírásokat meghaladó egészségügyi szolgáltatások rendszeres szűrővizsgálatokat (mellrák-szűrés), illetve egészségbiztosítást jelentenek. Az OTP Bank a banki rendezvényeken (családi nap, sportnapok) is biztosít szűrővizsgálatokat és állapotfelméréseket, így azokon kollégáink mellett a hozzátartozók is részt vehetnek. Az elérhető szolgáltatások köre 2019-ben nem változott érdemben.



Nemzetközi viszonylatban is kiemelkedően alacsony munkabaleseti ráta: 1,32

AL Új leánybankjaink közül az OTP Bank Albania széles körű egészségügyi szolgáltatásokat nyújt munkatársai számára és téríti az egészségügyi költségek, illetve gyógyszerek 50%-át.

MB A Mobiasbanca szintén biztosít egészségügyi szolgáltatásokat és többféle támogatást nyújt a sportoláshoz is.

SK Az SKB Bank a stresszkezelésre fókuszál a kötelező munkavédelmi előírások betartása mellett.

⁵³ 1000 munkavállalóra jutó munkabalesetek száma

⁵⁴ Nem tudott adatot szolgáltatni a külföldi leánybankok közül a DSK Bank, a Mobiasbanca, az OTP Bank Romania, az OTP banka Hrvatska, az OTP Bank Szerbia, az OTP Bank Russia és az OTP Bank Ukraine. A ledolgozandó órák számára nincsen információ, ugyanakkor a balesetek alacsony száma miatt a ráta is alacsony lenne

Sport

GRI 403 DMA

Az egészséges életmódot és az összetartó közösséget egyaránt segítik a sportolási lehetőségek, amelyeket az OTP Csoport több tagja is ösztönöz és támogat munkatársai körében.

Az OTP Bank 2019-ben is lehetőséget és forrást biztosított:

- régiós sportnapok és versenyek rendezésére;
- sportszakosztályok működtetésére – pl. pályabérleti díjak, versenynevezések, évente kétszer háziversenyek szervezése;
- pályázati rendszerben a munkatársak önálló kezdeményezése alapján csoportos események megvalósítására;
- fix havidíj ellenében edzőtermek igénybevételére sportkártyán keresztül az ország több mint 500 pontján.

A 2019-ben is megrendezett háromnapos Országos Sportnapokon közel 330 munkatársunk vett részt, és mérettette meg magát a kilenc sportág valamelyikében. A verseny válogató volt a Magyar Bankok Sporttalálkozójához, ahol bankunk ismét 70 fővel képviseltette magát. Az eredményes szereplésnek köszönhetően ismét elnyertük az összesített első helyet a 15 bank között.

Leánybankjaink is több sportversenyt rendeztek, vagy vettek részt rajtuk.

BG A DSK Bank az Expressbankkal közösen rendezett nagyszabású sportnapot, amelyen a két bank munkatársai közül összesen 300-an vettek részt. A sportnap mottója a „Közösen sikert építünk” volt, utalva a sport mellett a csapatszellem fontosságára, a szorosabb kapcsolat kialakításának céljára. A részvétellel kollégáink egy jó ügyszög is hozzájárultak, fogynakossággal élő gyermekeket nevelő anyákat segítő alapítványnak juttatott adományt a bank.

RO Román leánybankunk 2019-ben is számos az egészséges életmódot népszerűsítő programot valósított meg.



Az „Egészségnapok a munkában” rendezvény során egy héten keresztül különböző egészségügyi tanácsadások voltak elérhetőek a központi irodában (ergonómia, fogászat, táplálkozás stb.), amelyeken mintegy 500-an vettek részt. 120 munkatársunk vett részt elsősegélynyújtó tanfolyamon, emellett belső pingpong bajnokságot is rendeztünk.

RU Orosz leánybankunk szintén több eseményt rendezett az év során, az egészséges életmódot népszerűsítve és 2019-ben is megrendezte a Spartakiada sportversenyt.

MB A Mobiasbanca fitness központot alakított ki a munkatársak számára és támogatást nyújt a sportoláshoz. Horvát leánybankunk munkatársai a horvátországi bankok közötti sportnapokon vettek részt.



2788 fő vett részt az OTP Bank által támogatott saját kezdeményezésű sporteseményen

Stratégiai céljaink

Vállalati kultúrafejlesztés montenegrói, horvátországi és szerb leánybankjainkban

A HR stratégia céljainak elérése (2021)

Csoportszintű elégedettségvizsgálat megvalósítása



III.

Fókuszterületek

6. Környezetvédelem



Elkötelezettség:

A környezeti és természeti erőforrások megóvása, kíméletes használata

Megközelítés:

Hitelezőként segítjük a környezet védelmét támogató beruházásokat, működésünk során az erőforrások hatékony használatára törekszünk, a gazdaságossági szempontok figyelembevétele mellett.

Tevékenység:

- Aktív szerepvállalás az állami programokban a környezeti célok elérése érdekében
- Papírfelhasználás mérséklése a digitalizáció révén
- Üzleti utazások racionalizálása
- Energiahatékonysági beruházások és megújuló energiaforrások használata
- Fejlődő hulladékgazdálkodás

📄 **GRI 302 DMA, 305 DMA**

Környezetünk védelme és a klímaváltozás egyre sürgetőbb feladatokat és kihívásokat jelentenek. A pénzügyi közvetítőszerepünkől fakadó szerepvállalásunkat termékeinknél 📄 3. pont, illetve a kockázatkezelésnél 📄 4.2. pont találja. A működésünkhöz köthető közvetlen hatásainkat e fejezetben mutatjuk be.

A környezetvédelemmel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit 📄 honlapunkon találja meg. Környezetvédelmi tevékenységünk értékeléséről évente beszámolót készítünk, amelyet a környezetvédelemért felelős vezető hagy jóvá. A munkavégzéshez kapcsolódó és általános környezetvédelmi ismeretek bővítése érdekében az OTP Bank valamennyi munkatársa környezetvédelmi képzésben részesül két évente.

2018 vállalásaink	2019 eredményeink
Belső folyamataink papirhasználatának csökkentése (folyamatos)	A megvalósítás folyamatban van.
Az OTP Bank új székházának megépítése LEED Gold minősítéssel (2021)	A megvalósítás folyamatban van.
● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg	

Energia

📄 **GRI 302 DMA, 305 DMA**

Fejlesztések

Az új beruházások, felújítások során az aktuálisan legjobb technológiát alkalmazzuk, modern gépészeti megoldásokat és LED világítással energiatakarékos fényforrásokat építünk be.

📄 **RS** 📄 **RU** 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.

A 2019-ben megvalósult fejlesztések eredményeként 182 GJ energia-megtakarítás várható. Szintén lényegesebb energiamegtakarítással járt szerb leánybankunk központi épületének renoválása, amelynek keretében energiahatékonysági beruházásokra is sor került. Orosz leánybankunk két központi épületében LED világítást alakított ki.

Megújuló energia

A megújuló energiaforrások használatát a gazdaságossági szempontok figyelembevételével bővítjük. 2019 óta az anyabank valamennyi fiókfelújításánál vizsgáljuk a napelem és a hőszivattyú telepítésének lehetőségét⁵⁵. 2019-ben egy bankfiókra helyeztünk napelemet (üzembehelyezésre 2020-ban kerül sor) és három fiók esetében alakítottunk ki hőszivattyút. Az OTP Bank 2005 GJ, horvát leánybankunk 329 GJ napenergiát termelt, a Monicomp Zrt. tulajdonában lévő központi irattár pedig 4229 GJ geotermikus energiát⁵⁶ hasznosított.

Energiafogyasztás

Az OTP Csoport energiafogyasztása⁵⁷ 2019-ben 743 ezer GJ volt, ami 9%-kal magasabb érték az előző évinél. A változás elsősorban a bankcsoport bővülésének, a volumennövekedésnek, a pontosabb adatszolgáltatásnak, illetve az eltérő időjárási körülményeknek az eredménye. Az OTP Bank teljes energiafogyasztása szinte változatlan az előző évhez képest, a létszámbővülés következtében az egy főre jutó energiafogyasztás mennyisége 5%-kal mérséklődött.

⁵⁵ A lehetőségek korlátját jelenti, hogy számos fiók bérleményben, vagy társasházban található, ahol a napenergia használata nem megvalósítható.
⁵⁶ Az OTP Bank hőszivattyúi által termelt energia mennyiségét nem mérjük.
⁵⁷ Közvetett és közvetlen energiafogyasztás.

1. Központban az ügyfelek
2. Pénzügyi kultúra fejlesztés
3. Szakértő pénzügyi gondoskodás
4. Etikus üzleti magatartás és biztonság
5. Felelős munkáltató
6. Környezetvédelem
7. Közösségi szerepvállalás

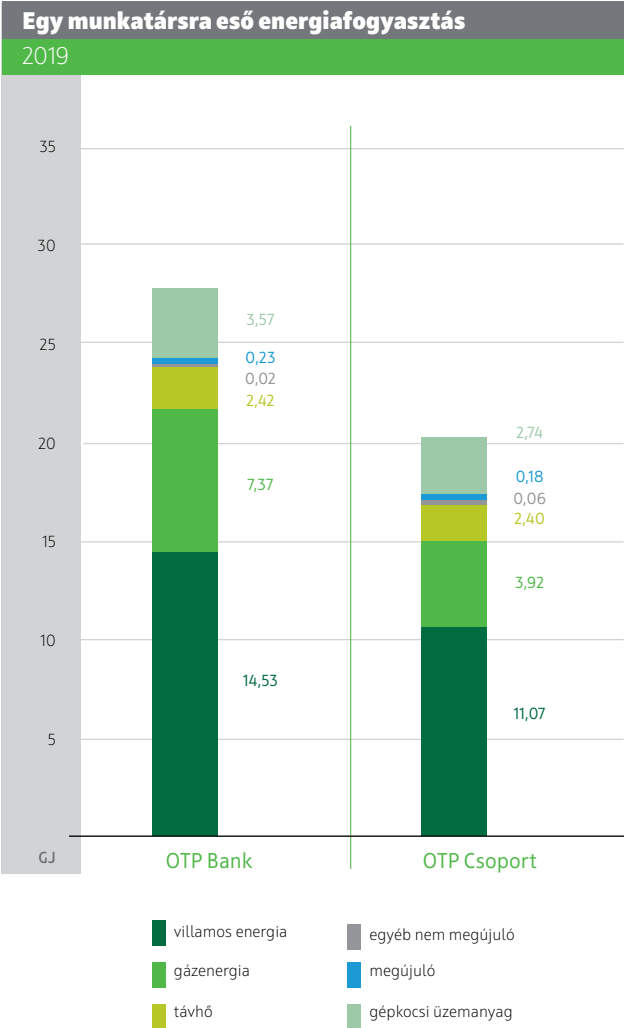
GRI 302 DMA, 302-1

Energiafogyasztás (GJ)	OTP Bank				
	2015	2016	2017	2018	2019
Földgáz	65 058	63 436	69 828	64 550*	65 594
Gépkocsi üzemanyag	30 205	29 312	30 194	30 527	31 829
Egyéb nem megújuló tüzelőanyag	-	-	-	285	156
Villamos energia	128 822	126 590	126 864	129 593	129 442
Távhő	26 718	25 569	27 117	23 953	21 584
Összes beszerzett energia	250 803	244 907	254 003	248 908	248 605
Saját előállítású megújuló energia	1950	1950	1950	1996	2005
Összes energiafogyasztás	252 744	246 857	255 953	250 904	250 610**
Egy munkatársra eső mindösszesen energiafogyasztás***	31,81	31,55	32,15	29,77	28,14

*102-48 Korábbi helytelen információ miatt korrigált adat.
 **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, a fogyasztott mennyiségek energiára történő átszámítása helyi, illetve EU-s szabályozásban megadott fűtőértéken történik. A napenergia egy része gyártói információ alapján becsült.

Energiafogyasztás (GJ)	OTP Csoport				
	2015*	2016	2017	2018	2019
Földgáz	181 930	96 773	103 986	107 697	143 139
Gépkocsi üzemanyag	138 859	93 062	130 729	96 128	99 801
Egyéb nem megújuló tüzelőanyag	582	928	133	475	2194
Megújuló tüzelőanyag	4	146	144	118	134
Villamos energia	542 943	343 953	357 612	408 100	404040
Távhő	74 272	79 661	64 317	62 637	87 574**
Összes beszerzett energia	938 590	614 523	656 921	675 155	736 882
Saját előállítású megújuló energia	5787	5267	6189	6443	6563
Összes energiafogyasztás	944 377	619 790	663 110	681 598	743 445
Egy munkatársra eső összes energiafogyasztás	26,86	17,62	18,20	19,62	20,37

Az energiafogyasztási adatok elsősorban mérésből és számításból származnak. Ahol szükséges, a fogyasztott mennyiségek energiára történő átszámítása helyi, illetve EU rendeletben megadott fűtőértéken történik. A napenergia egy része gyártói információ alapján becsült.
 A fogyasztási adatok hiánya esetén létszamarányos becslést alkalmaztunk, viszonyítva a korábbi időszakok saját fogyasztási adataihoz is. Az így becsült energia mennyisége a teljes energiafogyasztás mintegy 1%-a.
 * Az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így fogyasztását létszamarányosan becsültük.
 ** Az OTP Bank Russia távhőadata fogyasztási adat, amely jelentősen meghaladja a korábbi évek becsült mennyiségét.



1. Központban az ügyfelek
2. Pénzügyi kultúra fejlesztés
3. Szakértő pénzügyi gondoskodás
4. Etikus üzleti magatartás és biztonság
5. Felelős munkáltató
6. Környezetvédelem
7. Közösségi szerepvállalás

GRI 305 DMA, 305-1, 305-2

Az OTP Csoport teljes CO ₂ e kibocsátása (t)	OTP Bank					OTP Csoport				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015 ¹	2016	2017	2018	2019
Közvetlen (Scope 1)	5458	5272	6781	6714	6779	18 795	11 299	15 182	14 564	18 594
gépjárművek által kibocsátott	1827	1731	2142	2183	2272	8640	5897	9378	6938	7204
földgáz felhasználásból	3631	3541	3898	3628	3686	10 155	5402	5804	6053	8044
légkondicionáló berendezésekből	n.a	n.a	741	885	811	n.a	n.a	n.a.	1536 ²	3140 ²
egyéb nem megújuló energiából	0	0	0	18	10	n.a	n.a	n.a.	37	206
Közvetett (Scope 2)										
Közvetett területi alapú	5285	8509	8600	10540	10786	20 340	32 914	32 919	45 130	47 947
villamos energiából	3936	7265	7281	9374	9912	16 590	28 959 ³	29 415	42 082	44 012
távhőfelhasználásból	1349	1244	1319	1166	874	3750	3955	3504	3048	3935
Közvetett piaci alapú⁴	n.a	n.a.	n.a.	12 973	8640	n.a	n.a.	n.a	n.a.	47 334
villamos energiából	n.a	n.a.	n.a.	11 807	7766	n.a	n.a.	n.a	n.a.	43 399
távhőfelhasználásból	n.a	n.a.	n.a.	1166	874	n.a	n.a.	n.a	n.a.	3935
Összesen (Scope 1 + 2) területi alapú	10 743	13 781	15 381	17 254	17 565	39 136	44 940³	48 101	59 694	66 541
Összesen (Scope 1 + 2) piaci alapú	n.a	n.a.	n.a.	19 678	15 419	n.a	n.a.	n.a	n.a.	65 928
Egy főre eső területi alapú	1,33	1,76	1,93	2,05	1,97	1,11	1,28³	1,32	1,72	1,82
Biogén kibocsátás	0	0	0	0	0	<0,1	0,6	0,6	0,5	0,6

Az értékeket az energiafogyasztásból, minden esetben a vonatkozó jogszabályok, hivatalos és szakmai szervezetek tényezői alapján számítjuk. A villamos energiához kapcsolódó kibocsátási adatokat országspecifikus tényezőkkel számítjuk. A távhő-felhasználáshoz Ukrajna, Oroszország és Szerbia kivételével a magyarországi kibocsátási tényezőket használjuk megbízható egyéb adat hiányában. A légkondicionáló berendezések szivárgása miatti kibocsátást 2017-től gyűjtjük. Valamennyi ÜHG bevonására törekszünk, ugyanakkor a távhő kibocsátási tényezők és a 2019-es villamos energia tényezők csak a CO₂-re terjednek ki. A GWP értékek az IPCC 4. Értékelési jelentése alapján kerültek figyelembe vételre.

¹ Az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így fogyasztását létszamarányosan becsültük.
² Létszamarányos becslés, azon tagvállalatok adatai alapján, akik pontos adatot szolgáltatottak.
³ GRI 102-48 Számítási hiba miatt utólag korrigált adat.
⁴ A CDP kérdőív kitöltése miatt kezdtük el ennek számítását, a 2018-as jelentésben a piaci alapú kibocsátási adatok még nem szerepeltek.



Az OTP Csoport folyamatosan törekszik a papírhassználat és a nyomtatás mérséklésére a digitalizáció erősítésével, a folyamatok racionalizálásával. A jogszabályi elvárások és az üzleti tevékenység számottevő bővülése ugyanakkor nem minden esetben teszi lehetővé e cél elérését.

Papírfogyasztás

2019-ben is szélesedett azon termékek köre, amelyek online is igényelhetők, emellett a fióki kiszolgálás során egyre kiterjedtebb a digitális aláírópadok használata, az elektronikus számlakivonatok aránya is növekvő tendenciát mutat. Mindemellett a papírfogyasztás elmúlt néhány évben történt jelentős csökkenését követően az OTP Banknál reális célként a korábban elért eredmények fenntartását és az újrahasznosított papír alkalmazásának bővítését tűztük ki 2019-re. Vállalásunk csak részben teljesült; az újrapapír-használat nőtt, de 4%-kal nőtt a teljes papírfogyasztás is 2018-hoz képest. Az akvizícióban nem érintett leánybankjaink többségében sikerült a papírfogyasztást mérsékelni.

Újrapiapír

HR RS SL Tagvállalatainknál eltérő mértékű az újrahasznosított papír használata, csoportszinten közel 100 tonnával emelkedett használata az előző évhez képest. Az OTP Bankban az irodai használatot belső kampánnyal ösztönöztük. A kampány eredményeként olyan mértékben nőtt meg az igény, hogy a további beszerzést a gyártói kapacitások kimerülése akadályozta. Ezt kiküszöbölve 2020-ra lényegesen nagyobb igényt jeleztünk beszállítónknak. Szerb leánybankunk irodai papírfogyasztása, az OTP Ingatlanlizing és az OTP Pénzügyi Pont minden papírfelhasználása 100%-ban újrahasznosított. A Monicomp a magyarországi bankcsoport számlaleveleit nyomtatta újrahasznosított papírra, kisebb mértékben az OTP bankja Slovensko és a Merkantil Csoport is használt újrapapírt. Csoportszinten az újrahasznosított papír aránya 17% volt 2019-ben.

Elektronikus számlakivonatok

MB MO RO RU SK Ahol azt a jogszabályi keretek lehetővé teszik, elérhetőek az elektronikus számlakivonatok ügyfeleink számára. Használatukat az igénylés feltételeivel és díjaival ösztönözzük. Ügyfeleink többsége nem kap papíralapú kivonatot az OTP Banknál, az OTP Bank Romániánál és a lakossági ügyfelek esetében a Mobiasbancánál. A papíralapon küldött számlakivonatok száma 15%-kal csökkent Szlovákiában, 9%-kal Montenegróban, Oroszországban pedig 5 százalékponttal nőtt az elektronikus kivonatokat igénylő ügyfelek aránya.

Utazás

GRI 302 DMA, 305 DMA

A bankcsoport működése jelentős utazással és szállítással jár, amellett, hogy az útszervezés racionalizálása és a videokonferenciák használata bevett gyakorlat. Az autóbészerezés során az alacsonyabb fogyasztásúakat választjuk. 2019-től maximális szén-dioxid kibocsátási limiteket alkalmazunk bankcsoportszinten. Szintén ez évtől van az OTP Bank gépjárműszabályzatában minden kategóriában hibrid autó is a választható típusok között. A bank flottájában két elektromos autó üzemel, illetve 2019-ben 5 hibrid autót vásároltunk. A tervezett elektromos autók beszerzése Magyarországon technikai okok miatt meghiúsult, horvát leánybankunk egy elektromos autót vásárolt. A 2019-ben csoporttaggá vált Expressbank flottájában 5 elektromos autó van. Az anyabank gépkocsi flottája 7%-kal, a megtett kilométerek száma mintegy 4%-kal növekedett 2019-ben. Ez részben köszönhető annak, hogy az OTP Bankban jelentős számú munkatárs költöztetése valósult meg az év során, a szállítást az OTP Csoporthoz tartozó tagvállalat végezte. Csoportszinten 14%-kal nőtt az autós utazások mennyisége, az egy főre eső megtett kilométerek száma 8%-kal emelkedett.



több mint 8400 megmentett felnőtt fa újrapapír használatával



64 fő éves szén-dioxid kibocsátásának megtakarítása videokonferencia révén

Videokonferencia

Az OTP Csoporton belül évről évre bővül a videokonferencia igénybevétele. 2019-ben az anyabankban 24, míg román leánybankunknál 5 új helyiséget alakítottunk ki. 2019-ben összesen több mint 20 ezer ⁵⁸ videokonferencia-beszélgetést folytattak munkatársaink, 18 ezer óra (mintegy 2 év) időtartamban. A videokonferencia hívások révén 500 tonna szén-dioxid-kibocsátás megelőzése valósult meg.

Kerékpár

Az OTP Bank és valamennyi leánybankunk egy vagy több központi épületénél található kerékpártároló. Emellett a fiókhálózatban is elérhetőek biciklitárolók, az OTP Bank fiókjainak 58%-nál biztosított a kerékpár elhelyezési lehetőség. 2019-ben szlovén leánybankunk központi épületénél növeltük a biciklitárolók számát, így már több mint 100 tárolóhely áll munkatársaink rendelkezésre.

⁵⁸ Az OTP Bank adatain alapuló csoportszintű becslés.

1. Központban az ügyfelek
2. Pénzügyi kultúra fejlesztés
3. Szakértő pénzügyi gondoskodás
4. Etikus üzleti magatartás és biztonság
5. Felelős munkáltató
6. Környezetvédelem
7. Közösségi szerepvállalás



Hulladékkezelés

Megelőzés

(BG) (RO) (RS) (SK) Alapelvünk, hogy berendezéseinket, eszközeinket és gépeinket az ésszerű kereteken belül maximális ideig használjuk. A bútorokat többször felhasználjuk és biztosítjuk a csereszabotosságot. Az OTP Banknál, a DSK Banknál, az OTP Bank Romániánál, az SKB bankánál és az OTP Bank Szerbiánál is bevált gyakorlat, hogy tárgyi adományként, jótékony célra adjuk tovább a már nem használt, de még használható bútorokat és működő számítógépeket rászoruló intézményeknek, szervezeteknek. Többek között 2019-ben az anyabank összesen 327 db asztali számítógépet és laptopot adományozott, a CKB a használt bútorokat a függőségekben szenvedő rehabilitációs központja számára ajánlotta fel, az SKB bank 50 nyomtatót adományozott.

(SL) A műanyag hulladék csökkentése érdekében vízadagolókat helyeztünk üzembe Szlovéniában a központi épületekben, Magyarországon a központi épületekben és a bankfiókokban az ügyfelek számára is elérhetően. Az OTP Bank PET palack hulladékának mérséklődése jelzi ennek eredményességét. A tonerek és tintapatronok használatából fakadó hulladék mérséklése érdekében a montenegrói és a szlovák leánybank utántöltött tonereket használ.

Szelektív gyűjtés

(BG) (RO) (RS) (SK) (SL) (UA) A veszélyes hulladék és az üzleti titkot tartalmazó papír szelektív gyűjtése, kezelése az OTP Csoport valamennyi tagjánál gyakorlat. Szlovén, horvát, román leánybankunknál mindenhol szelektív hulladékgyűjtés működik. Az OTP Bank központi irodaházaiban a nem bizalmas papírhulladékot, a PET-palackot és az üveghulladékot is szelektíven gyűjtjük. Szerb leánybankunk a papírhulladékot gyűjti szelektíven a központi épületben és fiókokban is. Az ukrán leánybank központi épületében, a bulgáriai leánybank szófiai és várnai telephelyein valósul meg a szelektív gyűjtés. A szlovák leánybanknál azokon a helyszíneken működik az elkülönített gyűjtés, ahol az adott város ezt lehetővé teszi.

Szelektíven gyűjtött hulladék mennyisége	OTP Bank					OTP Csoport				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	303	292	277	417	809	1046	1303	1496	1445	1323
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	10 302	9966	11 580	9998	7929	12 023	12 526	15 289	14 348	12 613

Jellemző adatok az OTP Csoport felhasznált anyagairól, beszerzéseiről	OTP Bank					OTP Csoport				
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
Bankfiókok száma (db)	386	379	374	374	370	1328	1315	1497	1423	1732
Az év során felújított fiók aránya az összeshez képest	4%	4%	4%	3%	4%	4%	7%	12%	3%	2%
 GRI 201-18 Számítógépek (laptop + PC) száma (db)	9 ezer (laptop nélkül)			15 ezer	18 ezer	n.a.	n.a.	n.a.	45 ezer ¹	51 ezer ¹
ATM-ek száma (db)	1895	1937	1945	1931	1936	3857	3904	4340	4339	5015
POS terminálok száma (db)	55 ezer	60 ezer	70 ezer	78 ezer	78 ezer	77 ezer	81 ezer	103 ezer	113 ezer	137 ezer
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (tonna)	7	7	9	9	8	32 ¹	37 ¹	23 ²	33 ¹	35 ¹
Irodai papír mennyisége (t)	928	838	905	685	699	3089	2983	2159	1955	2350 ³
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	45	39	43	43	58	139 ⁴	107	76	116	117
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t) ⁵	46	44	9	5	7	1448 ⁴	989	484 ²	511	631

¹ Becslés: tényleges adatokon alapuló, arányosítással számolt adat
² A mérséklődés részben vélhetően az adatgyűjtés pontosságának fokozódása miatt következett be
³ Az orosz leánybank 2019-től a POS értékesítésnél használt papírt is beleszámította az értékbe, amelyet a korábbi években nem. Ez 320 tonna papírt jelent.
⁴ Az OTP Csoport papírfelhasználása esetében az adatok megbízhatósága alacsonyabb mértékű
⁵ pl. marketingkiadványok
 Az ATM és POS szám tartalmazza az Expressbank és az új OTP banka Srbija adatait is.



Felelős beszerzés

GRI 102-9

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

2019-ben új beszállítói értékelő folyamatot vezettünk be az OTP Bank IT divíziójában. Az IT területen a beszállítókkal való sikeres együttműködés kiemelten fontos, ezért célunk, hogy szorosabbá tegyük és magasabb partneri szintre emeljük azt. Az új értékelés keretében több kolléga bevonásával értékeljük partnereink előző éves teljesítményét, amelynek összesített eredményét valamennyi munkatárs és beszállítónk is megkapja.

Iratkezelésünk környezeti lábnyomának csökkentése érdekében 2019-ben új szabályzatot adtunk ki az OTP Bankban, amelynek értelmében az irattári anyagok tárolása a jövőben csak papírdossziében történhet, a műanyag dossziék beszerzését megszüntettük. A korábban használt etilénzsákok helyett is papírt kezdünk el használni. Előrelépés, hogy a bélyegzők tekintetében is megkezdtük az újrahasznosított műanyagból készületek alkalmazását.

Az OTP Bank 2019-től teljeskörűen öko minősítésű higiéniai anyagokat (habszappan, mosogatószer, WC papír, kéztörölő) használ.

Stratégiai céljaink

A papírhasználat további csökkentése (folyamatos)

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

OTP Csoport



III.

Fókuszterületek

7. Közösségi szerepvállalás



Elkötelezettség:

A helyi közösségek és társadalom fejlődésének segítése, 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
- A valódi eredmények érdekében fókuszált és a változáshoz elegendő támogatás
- A társadalom bevonódásának elősegítése
- Munkatársaink segítő szándékának támogatása, ösztönzése

GRI 413 DMA

Pénzügyi szolgáltatásaink során célunk, hogy ügyfeleink segítségünkkel elérjék céljaikat. Támogatásaink során is elsődlegesnek tartjuk a segítségnyújtást, elköteleztettek vagyunk az esélyteremtés iránt a rászoruló és bajba jutottak számára. Természetesnek tartjuk, hogy hozzájárulunk a helyi közösségek fejlődéséhez, előrelépéséhez. Támogatásainkban a jövő generációja kitüntetett szerepet kap, hiszen a befektetett erőforrások esetükben sokszorosan térülnek meg.

Az OTP Bank az egyik legnagyobb adományozó Magyarországon; támogatásunk összege folyamatosan növekszik. Együttműködő partnereink szakértelme, a hosszú távú elkötelezettség és erőforrásaink koncentrációja a garancia arra, hogy támogatásainkkal tényleges hatást érünk el.

Társadalmi szerepvállalásunk alapelveiről és a támogatott programokról, együttműködéseinkről bővebben [honlapunkon](#), illetve a leányvállalatok honlapjain tájékozódhat.

2018 vállalásaink	2019 eredményeink
Több csatornán működő adományozói platform kialakítása az OTP Bankban	A platform fejlesztése és indítása 2020-ban valósulhat meg.
Prima Primiissima díj megújítása	A megvalósítás várhatóan 2020-ban történik.
Fotómúzeum létrehozása (2019)	A megvalósítás folyamatban.
Az OTP Örökség honlap elindítása a magyarországi pénzügyi intézmények kulturális örökségét széles körben ismertté téve	Elindult az OTPedia.hu honlap (ld. 2.3).
A Mastercard bankkártyákkal való vásárlás alkalmával adomány egy jó ügy érdekében (OTP Bank Romania)	Megvalósult a terv.
● Megvalósult ● Folyamatban ● Nem valósult meg	



7.1. Közösségi szerepvállalási programjaink

Bankcsoportunk tagjai adományozási, támogatási tevékenységeiket jellemzően önállóan végzik. Saját lehetőségeikhez mérten, a helyi közösségek igényeit ismerve nyújtanak segítséget, kiforrott prioritásokkal. Az albániai földrengés károsultjaiért ugyanakkor csoportszintű összefogás valósult meg.

Összefogás Albániáért

2019 végén erős földrengés rázta meg Albániát a főváros és az ország északnyugati részén. A katasztrófa következtében sokan meghaltak, több százan megsebesültek és ezrek veszítették el lakhelyüket.

Albán leánybankunk munkatársai, ismerősei és ügyfelei is érintettek voltak a katasztrófában, ezért az OTP Bank mintegy 170 millió forinttal járult hozzá a károk helyreállításához és a károsultak megsegítéséhez. Emellett a bankcsoport minden munkatársának kiküldtük a felhívást, és Facebook oldalunkon keresztül ügyfeleink felé is bemutattuk a lehetőséget, ahogyan a Vöröskereszt és a Vörös Félhold szervezeteinek Nemzetközi Szövetsége számára adományozhatnak. A magánadományok összegét nem ismerjük, ugyanakkor tapasztaltuk, hogy a kampányunk utáni napokban lényegesen megnövekedett a hozzájárulások összege.

GRI 413 DMA

2019-ben csoportszinten 4,2 milliárd Ft-ot fordítottunk adományozásra, majd másfélszer annyit, mint az előző évben. Támogatásainkban ez évben is a legnagyobb arányt az OK Oktatási Központ működtetése képviselte (ld. 2.2 fejezet). Az adományozás 84%-a az anyavállalathoz köthető. Az adományok döntő része pénzbeli hozzájárulás volt, ugyanakkor számos alkalommal nyújtottunk természetbeni támogatást: pl. számítógépek adományozása, önkéntes programok.

Szponzorációk egy része is jótékony célt szolgál. 2019-ben 2,7 milliárd Ft összeget tett ki az OTP Csoport e célra fordított összege, melyből 40%-kal részesedett az OTP Bank. A szponzoráció meghatározó része a sporthoz (74%) kötődött, emellett a művészet és kultúra (20%), illetve helyi közösségek (6%) szerepeltek nagy aránnyal.

Támogatási programjaink megvalósításában saját alapítványaink kiemelt szerepet játszanak: professzionalizmusuk és eredményorientáltságuk garancia a támogatások hatékony és eredményes felhasználására. Számos civil szervezettel működünk együtt hosszú távon, gyakran a pénzbeli adományozáson túlmutatóan. Hosszú távú elköteleződéseink mellett nyitottak vagyunk az új, innovatív kezdeményezésekre.



4,2 milliárd Ft adományozásra csoportszinten

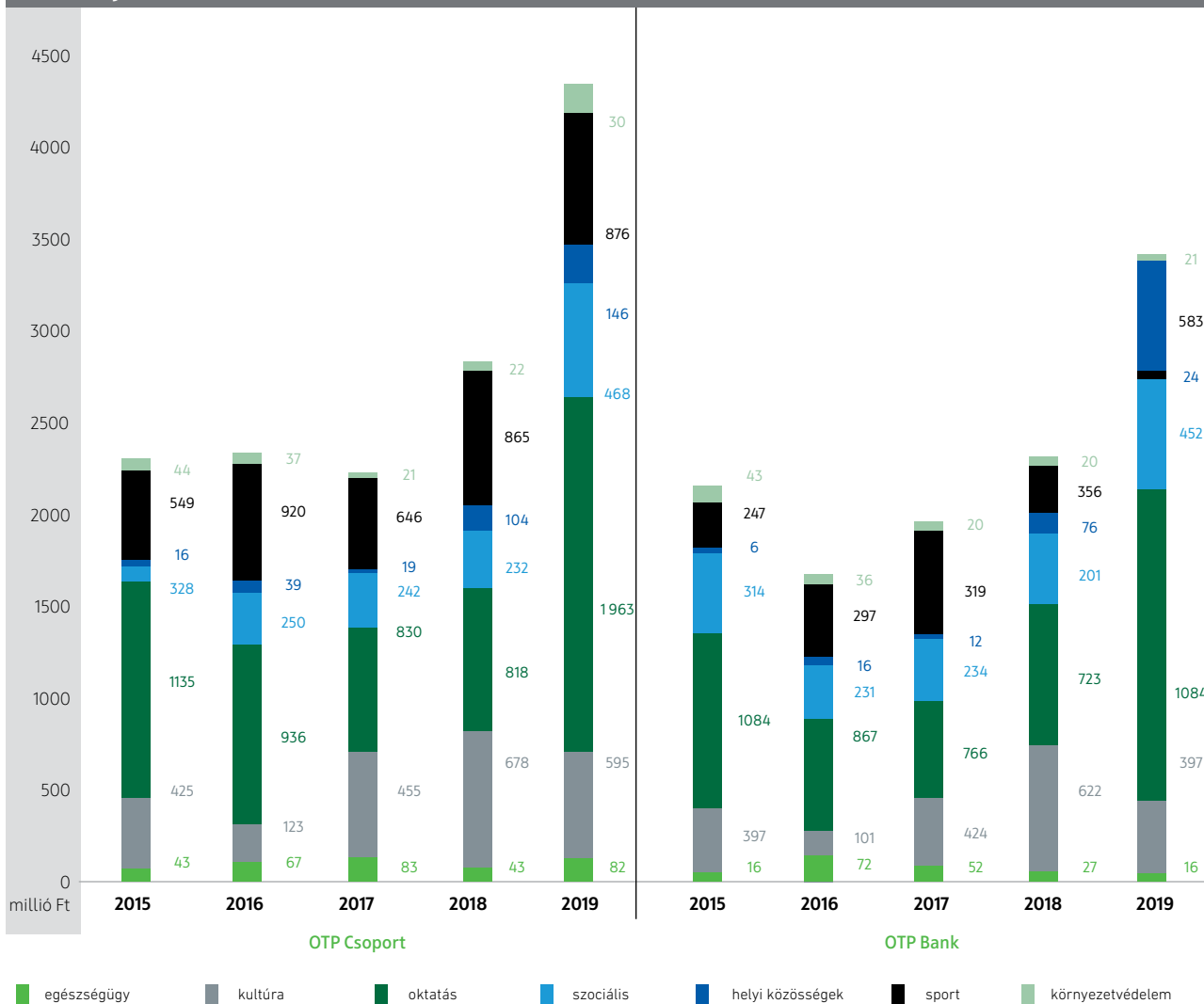


327 számítógép átadása rászorulóknak az OTP Banktól



OTP Bank és OTP Csoport

Adományozás



Esélyteremtés

Humanitás

A Humanitás Szociális Alapítvány⁵⁹ egészségügyi, oktatási és egyéb szociális nehézségek megoldásában nyújt segítséget rászoruló egyéneknek, családoknak és hátrányos helyzetű, illetve beteg gyermekekkel foglalkozó intézményeknek. Magánszemélyek részére alapítványunk alapvetően pályázati rendszerben ítéli oda pénzbeli vagy természetbeni támogatásait, emellett folyamatosan bővül az intézményeknek nyújtott támogatások köre, illetve az adománygyűjtés, önkéntesség révén megvalósuló segítségnyújtás.

Megvalósult kiemelt programok:

- Ösztöndíjpályázatunk keretében hátrányos helyzetű, tehetséges fiatalok felsőfokú tanulmányainak finanszírozását segítettük.
- Szociálisan rászoruló családok számára nyújtottunk támogatást gyógyszereik, gyógyászati segédeszközeik beszerzésére, gyógykezelésük finanszírozására.
- 2019-ben is megvalósítottuk karácsonyi adománygyűjtő akciónkat az OTP Fáy András Alapítvánnyal, annak két mintaiskolájával és az OTP Bankkal közösen. Az összefogás eredményeként 142 hátrányos helyzetű család kapott tartós élelmiszert és játékokat egyenként 20-25 kg mennyiségben, az ország három helyszínén.
- Alapítványunk ötödik éve segíti orvostechnikai eszközök adományozásával a hazai egészségügyi intézményeket. 2019-ben két lélegeztetőgépet és egy köhögőtetőgépet adományozott a Bethesda Gyermekkórháznak.
- Az alapítvány edukációs programjai révén támogatja kórházak, gyermekvédelmi intézmények és pedagógiai szakszolgálatok szakmai munkáját. Az intézményekkel összefogva támogatásaink sokkal szélesebb körben hasznosulnak, mint a közvetlen adományok esetében.
- Az OTP Bank felajánlásából 300 leselejtezett, de működőképes asztali számítógépet és monitort, illetve laptopot juttattunk el intézményeknek, többek között hátrányos helyzetű diákoknak oktató iskolának, gyermekotthonnak, illetve kórháznak.

⁵⁹ Az Alapítvány alapítói jogainak gyakorlója az OTP Bank.

- A MOM Park több éve szervez karitatív karácsonyi családi fotózást, amelynek bevételeit egy kiválasztott alapítványnak adja. 2019-ben az összegyűlt, közel 900 ezer Ft-ot alapítványunk kapta. A befolyt összeget beteg gyermekeket nevelő családoknak ajánlottuk fel, gyógykezelésük finanszírozására.
- Támogatást nyújtottunk óvodáknak, önkéntes programokat és adománygyűjtéseket szerveztünk gyermekotthonoknak, anyaothonoknak és rászoruló családoknak.
- 2019-ben az alapítvány bekapcsolódott az OTP Bank önkéntes programjába, zsűritagként részt vett az önkéntes pályázatok értékelésében, a programok szervezésében, illetve a csapatok mentorálásában.
- Az alapítvány az OTP Bank magyarországi leányvállalataival közösen is szervezett önkéntes programokat, adománygyűjtést, illetve anyaothon felújítást.
- Alapítványunk az anyagi támogatás mellett élményprogramokat is szervez rászorulóknak számára, 2019-ben két alkalommal is ellátogathattak a Minipoliszba hátrányos helyzetű kiskisiskolások és gyermekotthonok lakói, valamint 120 fő részt vehetett az OTP Bank Családi Nap színes programjain.

UNICEF

Támogattuk az UNICEF Rajtad áll a jövő! programját. A kezdeményezés a munkavállalás terén hátránnyal induló, 14-24 év közötti fiatalokat vonja be a közös gondolkodásba. A pályázatra olyan ötlettel jelentkezhetnek a csapatok, ami megoldást nyújt szűkebb környezetük társadalmi problémáira. A megoldás kidolgozásában mentorok segítettek. A pénzbeli adomány mellett az OTP Fáy András Alapítvány trénerai is részt vettek a felkészítésben, az első fordulóban 10 csapatnak, majd a további jutóknak további ingyenes pénzügyi, gazdasági tréninget biztosítottak.

Green Jupiter Food Truck

Jótekonysági felhívással kötöttük össze aktivitásunkat több, a bank által szponzorált, fesztiválon is, ahol a mobilfizetést promotáltuk. A rendezvényeken az aktivitásban résztvevő és szolgáltatást kipróbáló valamennyi látogatót arra ösztönöztünk, hogy mobiltelefonjukkal adományozzanak kisebb összeget (100-200 Ft) a KézenFogva Alapítvány számára. Az év során 5 fesztiválon

összesen 850 ezer Ft adomány gyűlt össze az alapítvány Green Jupiter Food Truck projektjére, amely Magyarországon az első olyan mozgó büfé, amelyet fogyatékkal élők üzemeltetnek.

Zente

Szintén nem hagyományosan segítettük Zente, az SMA-ban szenvedő kislány kezelésére történő adománygyűjtést. Az egész ország összefogásával megvalósuló pénzügyűjtéshez a számlaszámra utalt kisebb összegek után érkező sms díj komoly költséget jelentett volna a családnak. Munkatársaink azonban ezt még időben észrevették, a mintegy 1,5 millió Ft-nyi díjat bankunk elengedte, így a költség nem terhelte a szülőket.

További támogatásaink

Folytattuk hagyományosnak mondható együttműködésünket a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat, a Magyar Lovasterápia Szövetség, a Magyar Speciális Olimpia Szövetség és a KézenFogva Alapítvánnyal, illetve segítettük tartósan beteg gyerekek táborozását is.

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

Prima Primissima

A kultúra téren legjelentősebb hozzájárulásunk a Prima Primissima Alapítvány és Díj gondozása és finanszírozása, amely Magyarország legnagyobb és legelismertebb, nem állami kitüntetése. Az elismerés célja a magyar értelmiség szellemi eredményeinek megőrzése és erősítése, azokat a kiválóságokat díjazva, akiknek teljesítménye, emberi tartása, értékrendje követendő lehet mindannyiunk számára. 2019-ben a magyar szellemi élet, művészet, tudomány és sport jeles képviselői tizenhetedik alkalommal vehették át a kitüntetéseket.

„A Prima Primissima díjazottjainak egyre bővülő névsora bizonyítja, hogy a magyar gondolkodók, alkotók, sportolók



értéktéremtése rendkívüli, hozzájárulnak a magyar és azon keresztül az egyetemes kultúra építéséhez. ... Nem az számít, mekkora vagyonunk van, mit értünk el az életben, hanem az, kinek segítettünk, kinek tettük az életét könnyebbé, jobbbá, vagyis mennyit tudtunk visszaadni abból, amit nekünk juttatott az élet. A mostani díjazottak tehetségüket arra fordították, hogy művészként, tudósként, nevelőként, sportolóként a nemzetünk érdekeit szolgálják, annak életét jobbbá tegyék és hírnevét öregbítsék. ... Jack Ma-t idézve, az a kérdés, miként maradhat az ember versenyképes a digitalizáció, a mesterséges intelligencia korában is. Oktatásunkat úgy kell átalakítani, hogy gyermekeinknek megtanítsuk, miként legyenek minél inkább emberek a gépek korában. Egy gépnél nehezebb okosabbnak lenni, de bölcsőbbek mindig lehetünk.”

Dr. Csányi Sándor, elnök-vezérigazgató

A díjra való felterjesztésben és a kiválasztásban tervezett változtatás az alapító halála miatt nem volt napirenden, de 2020-ban tervezzük a Prima Primissima arculatának megújítását.

Továbbra is támogattuk a Szépművészeti Múzeumot, illetve névadó támogatói voltunk az OTP Bank Veszprémi Utcazene Fesztiválnak. Szponzoráltuk az Országos Táncház Találkozó és Kirakodóversenyt, 7. alkalommal adtuk át a Táncház Díjat és Érmeket. Elkötelezett támogatói vagyunk a Fölszállott a páva tehetségkutató versenynek, bankunk ajánlotta fel a döntőbe jutott versenyzők, illetve a közönségdíjazott díjait, összesen 11 millió Ft összegben.

Befektetés a jövőbe: utánpótlás-nevelés és példaképek

Az OTP Bank a magyar futball jövőjéért leginkább elkötelezett cég. 2019-ben is folytatódott az OTP Bank Bozsik Program, tovább nőtt a focizó fiatalok száma. Az év során összesen 253 körzetben rendeztek Bozsik-tornákat, 3224 intézmény és 118 ezer fiatal részvételével. Lényegesen magasabbá vált az óvodások aránya és száma (45%), kismértékben a lányok aránya (27%) is emelkedett. Folytatódott a középiskolások focibajnoksága, a Fair Play Cup, amelyen 473 intézmény 9200 játékos a vett részt, 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](#) olvashat.

Közösségi szerepvállalás a leánybankoknál

OTP banka Hrvatska

- Horvát leánybankunk az oktatás, a szociális segítségnyújtás, hagyományörzés, a környezetvédelem és az egészségmegőrzés támogatásában vállalt aktív szerepet. A támogatottak egy része pályázat útján kerül kiválasztásra, legtöbbször diákok kapnak segítséget. 2019-ben a jobb társadalom ügyét segítve összesen 52 projektnek nyújtottunk támogatást országszerte.
- Hátrányos helyzetű diákoknak összesen 31 millió Ft értékben nyújtottunk ösztöndíjat, emellett négy kiemelkedő eredményt elérő egyetemi hallgató atlétát is ösztöndíjban részesítettünk.

OTP Bank Romania

- Az OTP Bank Romania legfontosabb prioritása a pénzügyi edukáció fejlesztése az Oktatáshoz Való Jog Alapítványon és az OK Oktatási Központon keresztül (bővebben ld. 2.2 fejezet).
- Román leánybankunk részt vett a Mastercard kampányában, amelynek során a bankkártyákkal történt vásárlás után a Mastercard pénzt adományozott az Adj életet! Alapítvány közreműködésével.
- A bank jótékony célra ajánlotta fel leselejtezett IT-eszközait és használt bútorait.

DSK Bank

- A DSK Bank nyolc éve stratégiai partnere az SOS Gyermekfalvaknak, és biztosítja két SOS család teljes éves támogatását. Emellett ATM hálózatunkon keresztül ösztönözzük munkatársaink és ügyfeleink adományozását. Az ATM-eken keresztül megvalósított támogatások összege közel 110 millió Ft volt 2019-ben. Erőfeszítéseikért bankunk ez évben is megkapta a gyermekfalvak Egy Család díját.
- Hozzájárultunk a „Támogass egy álmot” kezdeményezéshez, amely a szociális intézményekben felnövő gyermekeket segíti a pályaválasztásban az érettséget megelőzően. Segítettük a Bulgáriai Karácsony kezdeményezést, hátrányos helyzetű gyermekeket segítve.
- Bankunk elkötelezett segítője a sakknak. Támogattuk az Ivis Kupa gyermek sakkturnát, illetve a Nemzeti Egyetem Sakk Tornáját.
- IT-eszközeinket és bútorainkat iskoláknak és nonprofit szervezeteknek ajánljuk fel.

OTP banka Srbija

- Szerb leánybankunk az országban a bankszektor egyik legaktívabb támogatója.
- 4 éves együttműködés keretében támogatjuk a szerb Olimpiai Bizottságot.
- Szintén hosszú távon segítjük az UNICEF-et, a Matica srpska galériát, a Vöröskeresztet és a Bellhospice szervezetet.
- Leselejtezett bútorainkat és IT-eszközeinket jótékony célra ajánljuk fel, elsősorban iskolákat, civil szervezeteket és a rendőrséget segítve ezzel.

OTP Bank Russia

- A bank helyi művészeti és társadalmi programokat támogatott, így az omszki A. S. Puskin Könyvtár, veterán szervezetet és Szépművészeti Múzeumot.
- Tver város számos rendezvényét támogattuk, így a városnapot, diákok által előadott komédiát, a maratont, a „Karrier éjszakája” rendezvényt, illetve felújítottuk a közterületet központi épületünk mellett.



CKB

- A bank megtartotta fókuszait a támogatásokat illetően.
- Korábbi gyakorlatunkat megtartva adományoztunk egészségügyi berendezést kórházak számára: a mikrosebészeti beavatkozásokhoz szükséges optikai készüléket vásároltunk a podgoricai Gyermekbetegségek Intézménye számára, a risani kórház számára speciális betegágyat adományoztunk.
- Oktatási intézményeket eszközvásárlással támogatunk.
- Fát adományozva csatlakoztunk ismét a környezettudatosságot erősítő „Én fám” projekthez.
- Számos zenei és művészeti eseményt, társulatot, színházi előadást támogattunk (pl. podgoricai Jazz fesztivál, amely kiemelten kezeli a női előadók érvényesülését, a podgoricai Harmonika Montegrina fesztivált, a Princeza Ksenija Balettiskolát).
- A sport területén a nagy hagyományokkal bíró Omladinac Karate Klubot, illetve a niksici Zelani Centar-t támogattuk.

Mobiasbanca

- Moldáviában támogatásaink fókuszát a pénzügyi edukáció jelenti, emellett a kultúra, az egészségügy és a sport területét segítjük.
- Segítettük a „Serghei Lunchevici” Nemzeti Filharmonikus Együttest és a Nemzeti Művészeti Múzeumot.
- Adományt nyújtottuk a Hope Moldova hospice háznak.
- Támogattuk a moldovai Speciális Olimpiát, illetve a Sporter maratont.
- Támogattuk a Moldovai International Women's Club-ot.

SKB Banca

- Szlovén leánybankunk legjelentősebb támogatása a Szlovén Olimpiai Csapat szponzorálása. Sok kezdeményezésbe (sport kihívások, események) a munkatársakat is bevontuk.

OTP Bank Slovensko

- A bank támogatási tevékenységét elsősorban az OTP Ready Alapítvány működtetése, a pénzügyi kultúra támogatása jelenti (ld.: 2.2 fejezet).

OTP Bank Ukraine

- Ukrán leánybankunk támogatásainak fókuszát a gyerekek pénzügyi edukációja jelentette 2019-ben.
- Emellett támogattunk árvaházat és munkatársaink közreműködésével több jótékonyági vásárt is rendeztünk.



7.2. Önkéntesség

Évről évre erősödik munkatársaink tenni akarása, összefogása. A jó cél érdekében végzett közös tevékenység néhány leánybankunknál a közösségépítés egyik első, fontos lépése volt az integráció folyamatában. Munkatársaink legszívesebben a rászorulókat, a gyerekeket és a természet-, illetve környezetvédelem érdekében fognak össze. Az OTP Csoport továbbra is biztosítja a feltételeket az önkéntes programok megvalósításához és hozzájárul a munkatársak erőfeszítéseikhez. Szervezett programokkal is ösztönözzük az önkéntességet.

OTP Helyi Érték

Az OTP Bank pályázati rendszerű és központi szervezésű eseményeken alapuló Helyi Érték programja fontos elismerést kapott 2019-ben. Az Önkéntes Központ Alapítvány a legmagasabb szintű, arany tanúsítvánnyal ismerte el tevékenységünket, emellett bankunk kapta az Év Vállalati Önkéntes Programja díjat is.

2019-ben a korábbiaknál nagyobb hangsúlyt helyeztünk a tudásmegosztásra és kollégáink támogatására, a Brown Bag ebéddidőben tartott online előadássorozat egyik alkalma is önkénteskedésről szólt, elsősorban gyakorlati tanácsokat adva a megvalósításhoz és válaszolva a felmerülő kérdésekre.

Önkéntesség Nagykövetei

A Contact Center két munkatársa évek óta töretlenül áll a jó ügyek mellé, folyamatosan jelen vannak ott, ahol szükség van rájuk. Csak 2019-ben 25 önkéntes tevékenységet szerveztek és valósítottak meg. Elkötelezettségüket és erőfeszítéseiket elismerve az Önkéntesség Nagykövetei címet adományoztuk nekik.

„Az önkéntesség elhivatottság, együtt gondolkodás, segíteni akarás és nem utolsósorban nyitottság más emberek és ügyek iránt. Számunkra az önkéntesség egy szemlélet, egy attitűd, amit nem az ember anyagi lehetősége határoz meg, sokkal inkább az adott ember értékrendje, érzékenysége, szemlélete. Ezek pedig minden embernél egyedi. Bárhol is járunk, az élet mindig

teremt alkalmat arra, hogy megszólítson bennünket önkéntesség terén. Kérdés, hogy élünk-e ezekkel a lehetőségekkel. Sokan nyitottak lennének a segítségnyújtásra, csak nem látják, hogyan is lehetne ezekben a folyamatokba bekapcsolódni. Akkor tudunk a segíteni vágyók segítségére sietni, ha ezt a folyamatot tudatosan megszervezzük.”

Pesti Kornélia, Kun-Nagy Klára, az Önkéntesség Nagykövetei

A munkatársaktól induló kezdeményezések támogatása mellett központi önkéntes eseményekhez is tudtak munkatársaink csatlakozni. Második éve rendeztük meg a Magyar Élelmiszerbank Jótékony eseményét. A két 2019-es rendezvényen összesen mintegy 350 munkatársunk vett részt, közel 1200 adag melegített főztünk, 21 ezer élelmiszer konzervet címkéztünk fel és 130 játékszettet készítettünk a rászorulóknak. Bővült a véradáson résztvevők száma is, 1932 alkalommal, 1019 fő adott vért. Bekapcsolódtunk a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat Mindenki Karácsonya adománygyűjtő akcióba, amelyhez munkatársaink mellett az OTP Bank is hozzájárult – papír-írószer készleteket juttatva a rászorulóknak. Munkatársaink részt vettek a KézenFogva Alapítvány Együtt mozdulunk programján, illetve a Humanitás Szociális Alapítvány számos akciójában, pályázati programjában. Az év során több alkalommal rendezett jótékonyági süti-vásárainkon összegyűlt összeget munkatársunk beteg gyermekének adományoztuk és ő volt a kedvezményezettje a kupakgyűjtésünknek is.

Az OTP Bank magyarországi leányvállalatai szintén számos önkéntes akcióban vettek részt (pl. véradás, Mikulásgyár adománygyűjtés, kupakgyűjtés) az év során.

Társadalmi szerepvállalás

2019-ben a jászberényi fiók nyerte az OTP Bank Felelősséggel Egymásért Díjat, amellyel a közösséget legaktívabban tevő csapatot ismerjük el. A bankfiók munkatársai rendszeres önkéntesek, támogatásaikkal elsősorban a rászorulókat és a gyerekeket segítik. Nagy hangsúlyt fektetnek a fiatalok pénzügyi, gazdálkodási ismereteinek bővítésére iskolai előadásokkal, nyári táborban való foglalkozások tartásával, a szülők

képzésével; segítenek a karrierválasztásban, adott esetben az elhelyezkedésben is. Több alkalommal tartottak szemléletformáló előadást a környezet védelméről is. Fontosnak tartják, hogy a hátrányos helyzetű gyerekek élményekkel is gazdagodjanak, a kézműves foglalkozások és közös főzések pedig remek lehetőséget biztosítanak ehhez.

OTP közösség

RO Az OTP Bank Romania önkéntes közössége 2019-ben is számos nagyhatású kezdeményezést segített, továbbra is a hátrányos helyzetben lévő gyermekekre fókuszálva. Több mint 30 munkatársunk vett részt a két jótékonyági Bukarest Maratonon, amely az Autista Hang civil szervezetet támogatta. Az Edulier Szövetség kampányához csatlakozva 100 munkatársunk teljes felszereléssel ellátott iskolatáskákat adományozott hátrányos helyzetű gyermekek tanévkezdését segítve. A személyi jövedelemadó 2%-ának felajánlását ösztönző kampány révén öt civil szervezetet segítettek munkatársaink. Jótékonyági vásárt rendeztünk saját munkatársaink által sült-főzött termékek, illetve egy civil szervezet saját készítésű termékeinek értékesítésére. Munkatársaink gyűjtést is rendeztek nem használt ruhák, cipők, játékok számára. Bankunk 2019-ben is négy alkalommal szervezett véradást, ahol összesen 160 alkalommal adtak vért a kollégáink.

BG A DSK Bank és az Expressbank munkatársai számos jótékonyági eseményen vettek részt közösen, segítve az összekovácsolódást is. Közösen tettünk Szófia tisztább levegőjéért, az önkormányzati projektben 100 önkéntesünk mintegy 1000 fát ültetett. Szintén mindkét bank munkatársai részt vettek a „Jó szívek” jótékonyági vásáron, és az adományt a speciálisan mozgássérültek számára kifejlesztett elektromos triciklik összeállítására adták. Összesen három alkalommal vettek részt munkatársaink jótékonyági futáson, a mozgássérültek elfogadását és a mozgássérült gyerekek esélyegyenlőségét támogatva. Karácsony előtt jótékonyági ebédet és vásárt tartottunk: munkatársaink választása alapján a bevételt a ParaKids Sportklub kapta, amely mozgássérült gyermekek sportolását teszi lehetővé. A bevételt a DSK Bank megduplázta, így



az adomány összege összesen 3 millió Ft-ot tett ki. Munkatársaink 2019-ben is részt vettek a műanyag kupakok gyűjtésében kerekesszékek gyártásához.

HR A jótékonyágnak horvát leánybankunknál is nagy hagyományai vannak. 74-en vettek részt a Wings for Life World Run jótékonyági futáson, amelynek nevezési díjait a bank állta és amelynek összegét egészségügyi célra fordították. Munkatársaink részt vettek a „Horvátországi önkéntesek” kezdeményezésben több programba is bekapcsolódva (pl. a Marjan parkerdő megtisztítása, fogyatékkal élő atlétikai bajnokságának segítése, véradás).

RU Az OTP Bank Russia munkatársainak az önkéntesség révén fontos szerepe volt benne, hogy a bank kiérdemelte „A változás vezetője” a tveri és Tver környéki helyi közösségi kezdeményezések támogatásáért.

RS Szerb leánybankunk önkéntesei az újvidéki önkormányzat által szervezett faültetésben vettek részt.

MO A CKB munkatársai hagyományosan elkötelezettek a jó ügyek

iránt, számos kezdeményezésben vesznek részt évről évre. 2019-ben is szerveztünk véradást, kollégáink részt vettek a zöldfelületek országos újraerdősítési kampányában, illetve gyűjtöttek a podgoricai Gyermekkorház számára.

UA Ukrán leánybankunk munkatársai jó szívvel vettek részt az év során több alkalommal megrendezett, különböző tematikájú jótékonyági vásárokon.



615 önkéntes az OTP Bankban, 2300 kedvezményezett

Stratégiai céljaink

Adományozói platform működésének elindítása

Pro bono önkéntesség feltételeinek kialakítása és megkezdése az OTP Bankban

A Prima Primissima díj megújítása



Melléklet



Az OTP Bank állandó bizottságai

📄 GRI 102-18

Az állandó bizottságok létrehozása az Igazgatóság hatásköre.

Management Committee:

Az elnök-vezérigazgató munkáját közvetlenül támogató fórumként a bank legmagasabb szintű ügyvezető szerve. Döntési jogosultsággal rendelkezik a Szervezeti és Működési Szabályzat által hatáskörébe utalt kérdésekben, előzetesen állást foglal, döntés-előkészítő funkciót tölt be a Közgyűlés, az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság elé kerülő témák jelentős részében, koordinációs szerepe van a bank felső szintű irányításában. A bizottság szerepköre stratégiai jellegű.

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:

A 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 megtérülésűvé 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 véleménykülönbségek kezelésének vezetői fóruma.

Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság:

Figyelemmel kíséri a működési kockázatok, a működési kockázatkezelési tevékenység, illetve az üzletmenet folytonosság tervezési tevékenység változását, valamint meggyőződik róla, hogy a törvény által előírt kockázatkezelési megoldások, jelentési útvonalak megfelelően működnek-e.

Csoportos Értékvesztés Bizottság:

Az IFRS 9 szerinti értékvesztés-képzésben a csoportos értékelés során használt módszertani kérdésekről döntő bizottság.

Pénzmosás Megelőző Bizottság:

Meghatározott pénzmosási kockázatok felmerülése esetén dönt az érintett ügyfelek esetében az üzleti kapcsolat fenntarthatóságáról vagy az üzleti kapcsolat létesítésének jóváhagyásáról.



Munkavállalói adatok

GRI 102-8

Határozatlan és határozott idejű foglalkoztatottak regionálisan, 2019.12.31.	Határozatlan idejű		Határozott idejű	
	%	fő	%	fő
Magyarország	94,8%	10 338	5,2%	571
Oroszország	91,8%	9646	8,2%	858
Ukrajna	98,2%	2857	1,8%	51
Bulgária	92,3%	3608	7,7%	301
Románia	97,6%	1395	2,4%	35
Horvátország	89,1%	2010	10,9%	246
Szerbia	96,0%	1879	4,0%	78
Montenegró	87,1%	640	12,9%	95
Albánia	94,2%	131	5,8%	8
Moldova	82,7%	785	17,3%	164
Szlovénia	95,0%	785	5,0%	41
Szlovákia	77,0%	517	23,0%	154
OTP Csoport	93,0%	34 875	7,0%	2633

GRI 404-2

A munkavállalók képességének fejlesztését, illetve folyamatos alkalmazásban maradását, karrierjük lezárását segítő programok 2019-ben		
	OTP Bank	OTP Csoport
Belső képzések	Van	Jellemzően van
Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása	Van	Jellemzően van
Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával	Van	Jellemzően van
Továbbképzés azok számára, akik a nyugdíjazás után tovább szeretnének dolgozni	Nincs	Jellemzően nincs
Végkielégítés	Van	Részben 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.

402-1

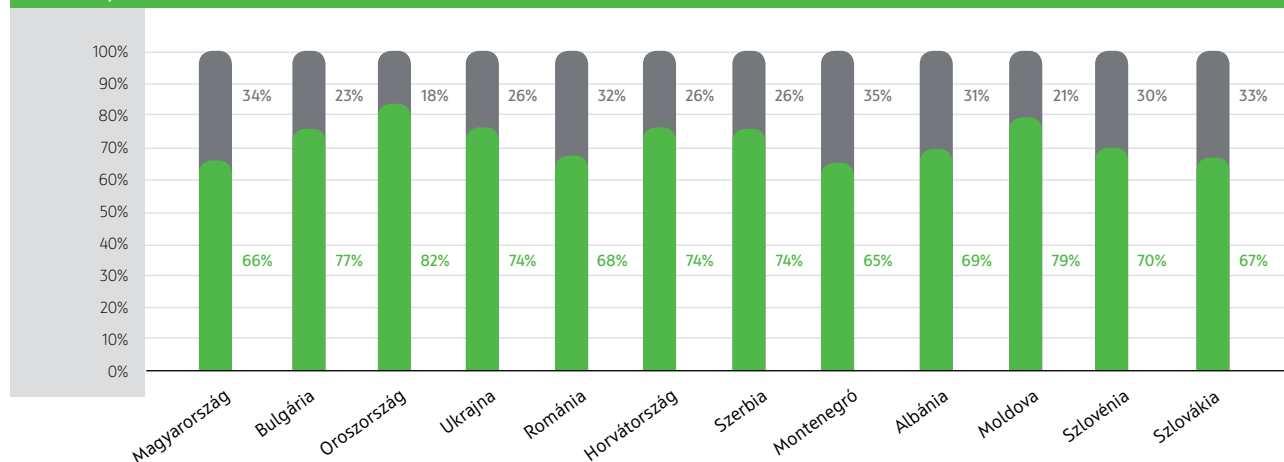
Minimális értesítési idő a szervezetben bekövetkező, munkavállalókat érintő jelentős változásokról	Minimális értesítési idő	A minimális értesítési időt a kollektív szerződés meghatározza-e?
OTP Bank	15 nap	nem
DSK Bank	nincs előírás	nem
OTP banka Hrvatska	8 nap	igen
OTP Bank Russia	2-3 hónap	nem
OTP Bank Ukraine	60 nap	nem
OTP Bank Romania	20 munkanap	igen
OTP Bank Szerbia	8 nap	nem
CKB	nincs előírás	nem
OTP Bank Albania	1-3 hónap	nem
Mobiasbanca	nincs előírás	nem
SKB Bank	30 nap	igen
OTP Banka Slovensko	60 nap	igen

401-1

Munkavállalók kor szerinti megoszlása, fő, 2019.12.31		
	OTP Bank	OTP Csoport
30 év alatt	1 453	9 959
30-49 év között	5 822	21 347
50 év felett	2 043	6 202

Az OTP Csoport munkavállalóinak nemenkénti megoszlása regionálisan

OTP Csoport, 2019.12.31.





GRI tartalmi index

A GRI tartalmi index táblázat azt mutatja be, hogy a fenntarthatósági jelentés 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	belső borító, honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum
102-2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások	9. o., honlap	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	9-10. o., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum
102-4	A működés helyszínei	10-11. o.	15 ország, melyből Társaságunk 12 országban folytat jelentős tevékenységet.
102-5	A tulajdon természete és jogi formája	Éves jelentés, honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_Eves_jelentes_087.pdf 123.o. https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum
102-6	Kiszolgált piacok	9-11. o., Éves jelentés	Az Éves jelentés bővebb információt nyújt: https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_Eves_jelentes_087.pdf 86-116.o.
102-7	A jelentést tevő szervezet mérete	10-11., 70. o., Éves jelentés	Az Éves jelentés bővebb információt nyújt: https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_Eves_jelentes_087.pdf 86-116. o. (hitelek, betétek is)
102-8	Információ az alkalmazottakról és további munkásokról	74., 106. o.	
102-9	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	95. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
102-10	A szervezetben vagy beszerzési láncában történt jelentős változások	9. o., Éves jelentés	A teljes kapitalizációban és a tulajdonviszonyokban bekövetkezett változásról az Éves jelentés nyújt információt. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_Eves_jelentes_087.pdf 123.o. A beszerzési láncban jelentős változás nem történt.
102-11	Az elővigyázatosság elve vagy megközelítés	66. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatasi-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/BankszovetsegiKodex_20151201.pdf A Magyar Reklámetikai Kódex azzal a céllal készült, hogy a Magyarországon reklámtévékenységet folytatók szakmai-etikai normagyűjteményeként szolgáljon, és alkalmazásával megvalósuljon az Országgyűlés által a gazdasági reklámtévékenység 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	www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Szervezeti_tagsagok_2019.pdf
Stratégia			
102-14	A legmagasabb szintű döntéshozó nyilatkozata	7. o.	
Etika és integritás			
102-16	Értékek, elvek, standardok, viselkedési normák	62. o., GRI Index, honlap, microsite	Etikai Kódex: Az OTP Csoport tagjainál egységes Etikai Kódex van érvényben, eltérés csak a helyi jogszabályi megfelelés miatt történhet. Az Etikai Kódexet az Igazgatóság fogadta el. 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-szolgáltatasi-etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
Irányítás			
102-18	A szervezet irányítási struktúrája	24-26., 105. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_FTJ_083.pdf Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2020.04.30. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_Alapszabaly_20200604.pdf
Érintett elkötelezettség			
102-40	Érintettek listája	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas Az érintettek listáját e dokumentum tartalmazza: https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Kapcsolattartas_modja_es_temaja.pdf
102-41	Kollektív szerződések	79. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
102-42	Érintettek azonosítása és kiválasztása	17., 39-40., 83., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Kapcsolattartas_modja_es_temaja.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 azon vállalatokra terjed ki, amelyek a felelősségvállalás szempontjából releváns tevékenységet végeznek. 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, OTP Mobil, OTP Pénzügyi Pont, OTP Ingatlanpont, OTP Kártyagyártó. A pénzügyi jelentésben konszolidálásra került társaságok listáját az Éves jelentés tartalmazza (39. sz. jegyzet.) https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_Eves_jelentes_087.pdf
102-46	A jelentés tartalmának meghatározása és az alapelvek alkalmazása ennek során	5-6.,17. o.	
102-47	A lényeges témák listája	5. o.	
102-48	Információk újraközlése	38., 85., 90-91. o., GRI index	Az adatgyűjtés módszertanának változása, vagy az esetlegesen feltárt korábbi helytelen információk helyesbitése esetén újraközzöljük az információt, és erre adott helyen, illetve jelen GRI indexben felhívjuk a figyelmet. 2018-ra vonatkozó újraközzölt információk (30. oldal): helyesen az OTP Bank hátrányos helyzetű térségekben elhelyezkedő bankfiókjainak száma 71 (19%), ATM-jeinek száma 182 (9%).
102-49	Változás a jelentéstételben	GRI index	A jelentés által lefedett vállalatok köre változott.
102-50	Jelentéstételi időszak	5. o.	
102-51	Legutóbbi jelentés dátuma	GRI index, microsite	2018-ra vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Fenntarthatósági jelentésünket. https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_Csoport_Fenntarthatosagi_jelentes_2018.pdf
102-52	Jelentéstételi ciklus	5. o.	
102-53	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	belső borító, GRI index	csr@otpbank.hu
102-54	Nyilatkozat a GRI Szabványnak való megfelelésről	5. o.	
102-55	GRI tartalmi index	GRI index	
102-56	Külső tanúsítás	5. o.,GRI Index, Tanúsítvány	A jelentést a Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. minősítette. A tanúsító független az OTP Csoporttól.
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	5-6., 18. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag
103-2 (201 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	7., 18. o.	
103-3 (201 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	10-11., 70-71. o., honlap, microsite	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_Eves_jelentes_087.pdf https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/penzugyi-stabilitas
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	70. o.	
201-4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	71. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_Eves_jelentes_087.pdf 123. oldal
202 Piaci jelenlét 2016			
103-1 (202 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 20. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (201 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	23. o., GRI index	Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkavállalókra és a felső vezetőkre vonatkozóan.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
103-3 (202 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	23. o.	
202-2	A helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein.	23. o.	Jelentős telephely: OTP Bank és külföldi leánybankok.
203 Közvetett gazdasági hatások 2016			
103-1 (203 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 18-19. o.	
103-2 (203 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	18-19., 43. 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 (203 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	18-19. o.	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások, a hatások mértékét is beleértve	18-20., 46., 50., 54., 56., 57. o.	
205 Korruptióellenesség 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6. 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 (206 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	25., 61-63. o.	
103-3 (206 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	62. o., microsite	
205-2	A korruptióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	62., 77. o., GRI index, microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas A tájékoztatásban és oktatásban résztvevők száma és aránya megegyezik az új belépők számával és arányával. Arányukat a 74. oldal tartalmazza. Az irányítótestület tagjai évente elfogadják az Etikai kódexet, így körükben a tájékoztatás 100%-os volt. Üzleti partnernek a megbízott ügynököket és a beszállítókat tekintjük, az aktuálisan 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 indikátorról a teljes körű jelentéstételt 2022-re vállaljuk.
206 Versenyellenes magatartás megelőzése 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6. 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 (206 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	25., 61-62 o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3 (206 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	63-65. o.	
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	63-65. o.	
302 Energia 2016			
103-1 (302 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 89. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-2 (302 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	26., 89-90., 92. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-3 (302 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	89., 91-92. o.	
302-1	A szervezeten belüli energiafogyasztás	90. o.	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
305 Légnemű kibocsátások 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 89. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-2 (305 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	26., 89., 91-92. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-3 (305 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	89., 91-92. o.	
305-1	Közvetlen üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 1)	91. o.	
305-2	Közvetett üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 2)	91. o.	
307 Környezeti compliance 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 58. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2 (307 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	25., 61-62. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-3 (307 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	61-62. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
307-1	Környezetvédelmi törvényeknek és szabályoknak való nem megfelelés	64-65. o.,	
401 Foglalkoztatás 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 20. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	26., 73-74. o. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3 (401 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	74., 76-77., 79., 83. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint	76-77. o.	
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részműködés alkalmazásban lévőknek	80. o.	
401-3	Szülői szabadság	84. o.	Részlegesen jelentett indikátor.
402 Munkavállalók/vezetőség kapcsolata 2016			
103-1 (402 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 79. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (402 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	26., 79., 82. o. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3 (402 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	79., 83. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
402-1	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő	79., 107. o.	
403 Munkahelyi egészség és biztonság 2016			
103-1 (403 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6. o., 84-85., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (403 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	26., 84-85. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3 (403 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	85. o., GRI index: 403-1-6, microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	GRI Index	Nincs tanúsított irányítási rendszerünk.
403-2	Veszély azonosítása, kockázátértékelés, incidens kivizsgálása	85. o., GRI Index	A jogszabályoknak megfelelő Munkavédelmi szabályzat alapján végezzük a tevékenységeket. A veszélyek azonosítására a rendszeresen végzett kockázátértékelés szolgál. A veszélyeket és veszélyes helyzeteket a munkatársak elsősorban az érintett szervezeti egységek vezetői felé jelenthetik.

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
403-3	Munkahelyi egészség szolgáltatások	85. 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 tennivalóit.
403-5	Munkások képzése a munkavédelem kapcsán	85. o., 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.
403-6	Munkások egészségének promotálása	85-86. 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 azonosítottunk jelentős negatív foglalkozás-egészségügyi és munkabiztonsági hatást, amely az üzleti kapcsolatokon keresztül közvetlenül kapcsolódik a működéséhez, termékeihez vagy szolgáltatásaihoz.
403-9	Munkabalesetek	85. 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	5-6., 73., 81. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (404 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	73, 81-82. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
03-3 (404 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	82. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
404-1	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban	82. o.	
404-2	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmasságban maradását, illetve karrierjük lezárását	81., 106. o.	
405 Sokféleség és esélyegyenlőség 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2 (405 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	23., 26., 78. o., microsite , honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_Eves_jelentes_087.pdf https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-3 (405 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	23., 78. o.	
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége	78. o. honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas A kisebbségi hovatarozast a jogszabalyi eloirasok miatt nem tartjuk nyilván.
405-2	Férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya	80. o.	
406 Diszkrimináció-mentesség 2016			
103-1 (406 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 61. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2 (406 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	25., 61-63. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3 (406 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	63-65. o.	
406-1 (406 DMA)	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	63-65. o.	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
410 Biztonsági gyakorlatok 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6. 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	5-6., 19-20., 43. o.	A GRI Standards alapindikátorainak (413-1 és 413-2) nem alkalmazhatóak az OTP Csoportra. Az elvárások a bankcsoporti működéstől eltérő hatások – pl. kitermelés, gyártás – kezelésének bemutatására használhatóak jól, a negatív hatások az indikátorok által megjelenített formában nem merülnek fel a bankcsoport esetében. Ugyanakkor az FS13 sektorspecifikus indikátor adekvát az OTP Csoportra, ezért erről jelentünk.
103-2 (413 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	35., 43. o.,	
103-3 (413 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	46., 98-99. o.	
FS13	Hozzáférfési pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként	35. o. honlap	
helyett: 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	5-6., 62 o.	Az OTP Csoport elkötelezett a politikai hozzájárulásokról történő jelentéstétel iránt.
103-2 (415 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	33., 62. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-3 (415 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	33. 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	5-6., 29., 36. 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	29., 36., 44-45., 47. 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	61-62., 64-65. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese
417-2	Azon esetek száma, amelyekben jogszabályi nem megfeleléség vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordult elő a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést illetően, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban.	44. o., GRI Index	2019-ben nem fordult elő nem megfeleléség a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést érintő 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.	44. o., GRI Index	2019-ben nem fordult elő nem megfeleléség a marketingkommunikációt érintő az önként vállalt normák tekintetében.
418 Személyes adatok védelme 2016			
103-1 (418 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 61. o. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
103-2 (418 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	25., 61-62., 69. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
103-3 (418 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	69. 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.	69. o.	
419 Társadalmi-gazdasági compliance 2016			
103-1 (419 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 61. 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	61-62. 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	62-65. o., microsite	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/200430_FTJ_083.pdf
410-1	A törvényeknek és jogszabályoknak való nem megfelelés a társadalmi és gazdasági területen	63-65. o.	A környezetvédelmi jogszabályok megszegése miatt indult eljárások kivételével valamennyi eljárást ide sorolunk.
Termékportfólió (szektorspecifikus)			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	5-6., 18-19. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	56., 57., 62-63. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	56-59., 66. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
FS6	A portfólió százalékos összetétele kiemelt régiókra, szegmensekre (pl. mikro/kkv/nagy) és iparágakra vonatkozóan.	58-59. o.	
SASB indikátorok – a bankcsoport működési területe miatt nem jelentjük az USA-beli jogszabályoknak való megfelelést és előírások szerinti megoszlásokat, az indikátorok jelentése nem teljeskörű			
FN-CB-230a.1	Adatvédelmi incidensek száma, annak aránya, amikor személyes azonosító információk is érintettek voltak, érintett ügyfelek száma	69. o.	
FFN-CB-410a.1	Kereskedelmi és ipari hitel kitettség, iparág szerint	58-59. o.	Az eszközállományt mutatjuk be szektorok szerint.
FN-CB-510a.1	Jogi eljárások bírságának összege csalás, bennfentes kereskedelem, anti-tröszt, versenyellenes magatartás, piacbefolyásolás vagy szabálytalanság vagy más pénzügyi szektorra vonatkozó törvény vagy szabályozás kapcsán	64-65. o.	
FN-CB-510A.2	A névtelen bejelentésre vonatkozó politikák és eljárások	62. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/tajekoztato_etikai_bejelentenes_rendszere.pdf
FN-MF-270a.3	Jogi eljárások bírságának összege az ügyfélkommunikációval és hitelközvetítői/ügyintézői díjazással összefüggésben	64-65. o.	

BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

Az OTP Bank Nyrt. vezetésének

Ez a jelentés a 2020. június 30-án kelt szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy jelentést tegyünk az OTP Bank Nyrt. nem pénzügyi teljesítményének, fenntartható működésének bemutatására szolgáló Fenntarthatósági jelentés 2019. című dokumentum (a továbbiakban: „Jelentés”) független külső fél általi vizsgálatáról.

Az OTP Bank Nyrt. vezetésének felelőssége

Az OTP Bank Nyrt. vezetősége felelős a Jelentéséhez készült útmutatóban leírt, a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standards (a továbbiakban: „GRI Standard”) „Core” alkalmazási szint kritériumoknak megfelelő Jelentés elkészítéséért.

Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételezések és becslések használata. A Társaság vezetősége felelős továbbá az olyan belső ellenőrzési rendszer fenntartásáért, amelyet a vezetőség szükségesnek tart ahhoz, hogy lehetővé váljon az akár csalásból, akár hibából eredő lényeges hibás állítástól mentes Jelentés elkészítése.

A vizsgálat tárgya, annak kritériumai és korlátai

A korlátozott bizonyosságot nyújtó megbízás célja annak megállapítása, hogy az OTP Bank Nyrt. vezetősége a 2019. december 31-ével végződő évre vonatkozó Jelentésből vizsgálatra kiválasztott fenntarthatósági teljesítménymutatókat a GRI kritériumoknak megfelelően készítette-e el, továbbá hogy a Jelentés összességében megfelel-e a GRI Standards „Core” alkalmazási szint kritériumainak.

Vizsgálatunk korlátai

Vizsgálatunk során nem vizsgáltuk teljeskörűen a Jelentésben szerepeltetett összes fenntarthatósági adatot illetve szöveges információt. Vizsgálatunk hatókörébe kizárólag a Jelentésben megjelenő, vizsgálatra kiválasztott fenntarthatósági teljesítménymutatók tartoztak.

Vizsgálatunk a kiválasztott teljesítménymutatók tekintetében kizárólag az adatjelentési folyamat GRI elveinek való megfeleléségre, illetve az adatforrások mintavételes alapú ellenőrzésére terjedt ki.

A Jelentésben számadattal bemutatott fenntarthatósági indikátorok közül a

- 305-1: Közvetlen üvegházhatású gáz-kibocsátás (Scope 1)
- 401-1: Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint
- 404-1: Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban
- FS13: Hozzáférfési pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként
- 418-1: Személyes adatok védelme, panaszok száma

teljesítménymutatók OTP Bank Nyrt-re vonatkozó 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.

A jelentésünk kizárólag az OTP Bank Nyrt. vezetősége részére készült a jelentés első szakaszában ismertetett célra, és azt nem szabad más célra felhasználni vagy más dokumentumban közzétenni.

A mi felelősségünk

A mi felelősségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2019. évi Jelentésből vizsgálatra kiválasztott adatokról és információkról.

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.

Alkalmazzuk a nemzetközi minőségellenőrzési standard (ISQC 1) – „Minőség-ellenőrzés a pénzügyi kimutatások könyvvizsgálatával és átvilágításával, valamint az egyéb bizonyosságot nyújtó és kapcsolódó szolgáltatási megbízások végrehajtásával foglalkozó társaságok esetében”- előírásait és ennek megfelelően átfogó minőségellenőrzései rendszert tartunk fenn, beleértve az etikai követelményeknek, szakmai standardoknak és a vonatkozó jogi és szabályozási előírásoknak megfelelő, dokumentált politikákat és eljárásokat.

Megfelelünk a tisztesség, objektivitás, szakmai hozzáértés és megfelelő gondosság, titoktartás és hivatáshoz méltó magatartás alapelvein nyugvó, a Könyvvizsgálók Nemzetközi Etikai Standardok Testülete által kiadott Könyvvizsgálók Etikai Kódexében foglalt függetlenségi és egyéb etikai követelményeinek.

Az elvégzett munka összefoglalása

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

Az alábbi eljárásokat végeztük el:

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 fenntarthatósági teljesítménymutató hitelességének korlátozott bizonyosságot nyújtó adatszintű vizsgálata.- az alapadatok megfelelő gyűjtésének vizsgálata, az alapadatok helyszíni aggregálásának, konverziójának vizsgálata, az adatszolgáltatás megfelelőségének 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 2019-es Jelentés hitelesítés kapcsán: Ingatlan Beruházás és Ellátási Igazgatóság, Humán erőforrás Gazdálkodási Igazgatóság, Marketing és Kommunikációs Igazgatóság, Compliance Igazgatóság. A vezetői elkötelezettség vizsgálata a vezetőséggel folytatott interjúknál került ellenőrzésre.

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

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

Következtetés

A korlátozott bizonyosságot nyújtó vizsgálatunk végrehajtása során nem merült fel olyan tényező, amely miatt azt feltételezhetnénk, hogy a Jelentésből vizsgálatra kiválasztott fenntarthatósági teljesítménymutatók 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, 2020. augusztus 17.



Horváth Tamás

Vezető Partner
Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.
1068 Budapest Dózsa György út 84/C.

