

Fenntarthatósági jelentés



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 | SI

A jelentésről	3
Elnöki köszöntő	6
Az OTP Csoport	7
I. Fenntarthatósági megközelítésünk	14
II. Felelős társaságirányítás	18
III. Fókuszterületek	23
1. A pandémia kezelése	23
1.1. Felkészülés a koronavírus-helyzetre	25
1.2. Digitális szolgáltatások ösztönzése a koronavírus-járvány alatt	26
1.3. Ügyfeleink támogatása a kihívásos időszakban	27
1.4. Munkatársaink támogatása a kihívásos időszakban	29
1.5. Egészségügyi intézmények támogatása	31
2. Középpontban az ügyfelek	33
2.1. Ügyfélkiszolgálás	37
2.2. Akadálymentes kiszolgálás	45
2.3. Felelős marketingkommunikáció, objektív, érthető tájékoztatás	46
2.4. Felelős értékesítés	47
2.5. Panaszkezelés fejlesztése	47
2.6. Ügyfél-elégedettség mérése	50
3. Pénzügyi kultúra fejlesztése	52
3.1. Pénzügyi ismeretek fejlesztése a banki szolgáltatások kapcsán	56
3.2. OTP Fáy András Alapítvány	57
3.3. A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó további programok	59
4. Szakértő és a fenntarthatóság iránt elkötelezett pénzügyi szolgáltatások	61
4.1. Lakosság és lakóközösségek	64
4.2. Mikro-, kis- és középvállalati ügyfelek	68
4.3. Agráragazati ügyfelek	70
4.4. Környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek	71
5. Etikus üzleti magatartás és biztonság	75
5.1. Compliance és jogszabályi megfelelés	78
5.2. A kockázatkezelési rendszerek fejlődése	83
5.3. Biztonság és adatvédelem	84
5.4. Érintettek felé történő kifizetések	90
6. Felelős munkáltató	92
6.1. Foglalkoztatás	95
6.2. Munkatársak javadalmozása, elismerése, karrierlehetőségek	101
6.3. Képzés és oktatás	102
6.4. Munkatársak bevonása	104
6.5. Munkavállalói elégedettségmérés	105
6.6. Egészség, munkakörnyezet	106
7. Környezetvédelem	110
8. Közösségi szerepvállalás	121
Melléklet	129
GRI tartalmi index	133

Felelősségvállalás / Transzparencia / Átfogó tájékoztatás

A jelentésről

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





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

E jelentés Az OTP Csoport 2020-as évre vonatkozó Fenntarthatósági jelentése. A jelentés a GRI Szabványnak megfelelően készült: a Core (Alap) változat szerint¹, emellett jelentünk az SASB² Kereskedelmi Bankokra, Fogyasztási Finanszírozásra, illetve Jelzálogfinanszírozásra vonatkozó standardjának egyes indikátorairól is. A Fenntarthatósági jelentést évente adjuk ki, ugyanakkor az adatok nagy részét 5 éves időtávban mutatjuk be. A jelentés független harmadik fél általi tanúsítását a Deloitte Kft. végezte.

GRI 102-46

Szempontjaink a jelentés tartalmának meghatározása során

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

GRI 103-1

A lényeges témákat a lényegességi alapelv szempontjainak megfelelően, vezetői értékelés keretében határoztuk meg 2014-ben, majd a 2018-as széles körű érintetti kutatások eredménye alapján – [Id. I. fejezet](#) – felülvizsgálatot végeztünk. Az érintetti kutatások megerősítették 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, az ESG értékelések, valamint a szektort érintő fejlődési irányok folyamatos nyomon követése a fenntarthatósági összefüggések és hatásaink megértését, illetve becsatornázását szolgálják. 2021-ben lényegességi elemzés elvégzését tervezzük.



GRI 102-47, 103-1

Az OTP Bank Nyrt. lényeges fenntarthatósági témái

- Társadalmi-gazdasági compliance
- Korruptióellenesség
- Gazdasági teljesítmény
- Versenyellenes magatartás megelőzése
- Marketing és jelölés
- 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 közösségek
- Sokféleség és esélyegyenlőség
- Környezetvédelmi compliance
- Légnemű kibocsátások
- Energia

¹ A GRI (Global Reporting Initiative) a nemzetközi szinten leginkább elfogadott és alkalmazott fenntarthatósági jelentéstételi keretrendszer.
² Sustainability Accounting Standards Board



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.

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

[OTP Csoport](#)

GRI 102-45

Az OTP Csoport e jelentésben a fenntarthatóság szempontjából releváns tevékenységet végző és e szempontból jelentős hatású vállalatokat foglalja magában: OTP Bank (anyavállalat), valamennyi külföldi leánybank és a következő magyarországi

leányvállalatok: OTP Jelzálogbank Zrt., OTP Lakástakarék Zrt., OTP Faktoring Zrt., Merkantil Bank Zrt., Merkantil Bérlet Kft., OTP Nyugdíjpénztár, OTP Egészségpénztár, OTP Pénztárszolgáltató Zrt., OTP Ingatlanlízing Zrt., OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő Zrt., OTP Alapkezelő Zrt., OTP Hungaro-Projekt Kft., OTP Ingatlanüzemeltető Kft., Monicomp Zrt., OTP Mobil Kft., OTP eBIZ Kft., OTP Pénzügyi Pont Zrt., OTP Ingatlanpont Kft., OTP Kártyagyártó Kft.

Az adatokat az alábbi bontásokban mutatjuk be

- alapvetően: OTP Bank és OTP Csoport
- országok szerinti bontás, ahol ez GRI-elvárás
- pénzügyi adatok: OTP Core³ és OTP Csoport.

GRI 102-10, 305-1, 305-2

2020-ban eladásra került az OTP Csoport szlovák leánybankja, az OTP Banka Slovensko, a jelentés 2020.10.30-ig tartalmazza a vállalat adatait. Szerbiában két leánybankunk – Vojvodjanska banka és OTP banka Srbija a.d. Beograd – 2020-ban még külön vállalatként működött, az OTP Bank Szerbia megnevezés mindkettőt magában foglalja. 2020-tól terjed ki a jelentés a 2019-ben felvásárolt leánybankok közül a bulgáriai Expressbankra és a szerbiai OTP banka Srbija a.d. Beogradra annak érdekében, hogy minden tagvállalat adatát teljes évre tartalmazza a beszámoló. Az üvegházhatású gáz-kibocsátás számításához használt GHG Protocol is ezt a módszert várja el. Az ÜHG kibocsátásnál

Az OTP Bank Nyrt. tevékenységének átfogó megismerését az éves és negyedéves pénzügyi jelentések, felelős társaságirányítási jelentések is segítik, amelyek a társaság [honlapján](#) érhetők el. Az Éves jelentés a jogszabályi előírásoknak megfelelően tartalmazza a nem pénzügyi kimutatást.

Ügyfeleink a fióki TV-kijelzőkön is megismerhetik a társaság fenntarthatósági tevékenységét. Az OTP Bank Románia évente, az OTP Bank Horvátország két évente önálló fenntarthatósági jelentést ad ki.

³ Az OTP Core tagjaira a jelentés mérettől függetlenül kiterjed. Az OTP Core 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 Zrt., illetve a csoportfinanszírozást végző vállalkozások; beletartozik az OTP Bank Munkavállalói Részutajdonosi Program Szervezet, az OTP Kártyagyártó Kft., az OTP Ingatlanüzemeltető Kft., a Monicomp Zrt., valamint az OTP Ingatlanpont Ingatlanközvetítő Kft., OTP Mobil Szolgáltató Kft. és 2020-tól az OTP eBIZ Kft.

Elnöki köszöntő

GRI 102-14, 201 DMA

A világjárvány rengeteg fájdalmat és változást is hozott a mindennapokban. Válság idején különösen fontos szem előtt tartani, hogy minden nehézség egyben lehetőség is. Lehetőség a megújulásra, a fejlődésre, új látásmódok, eljárások kipróbálására. Megnyugtató, hogy az OTP Csoport a rendkívüli körülmények között is helytállt.



Kedves Olvasó!

A járvány okozta kihívások ellenére is biztosítani tudjuk ügyfeink számára a magas szolgáltatási színvonalat, munkatársaink számára a biztonságos munkavégzés feltételeit, hozzá tudunk járulni a gazdaság működtetéséhez itthon és a régió 10 további országában is. Ehhez mindenképp szükség volt munkatársaim kitartó és magas színvonalú munkájára, újító ötleteire. Külön kiemelem a fiókokban dolgozó kollégáinkat, akik a járványhelyzet idején is biztosították bankunk személyes elérhetőségét.

A meghozott, a kormányzati intézkedéseknél is szigorúbb új szabályoknak és a vállalatok között példátlan mennyiségű vírus tesztnek köszönhetően a munkahelyi megbetegedések száma alacsony szinten maradt. A járványnak, ennek ellenére, voltak halálos áldozatai kollégáink között. Osztozunk családjaik gyászában és segítjük a hátrahagyott hozzátartozókat.

A járvány mellett Horvátországot két földrengés is sújtotta 2020-ban. Mindkét alkalommal azonnal

segítséget nyújtottunk a térség kórházainak, az érintett vállalkozásokra kiterjesztettük a Covid-járványra válaszoló programjainkat, illetve támogatást biztosítottunk számukra. A bank Igazgatósága rendkívüli pénzügyi segítséget nyújtott azon munkatársainknak, akiknek a lakhatását is érintette a katasztrófa.

A tavalyi év a digitalizáció szempontjából kiemelt jelentőségű volt, ugyanis a gyorsan változó körülmények miatt az elmúlt évek egyre gyorsuló fejlődését is túlszárnyalva kellett bevezetni bizonyos fejlesztéseket. Rendkívüli módon megugrott az innováció iránti igény és az agilis működésnek köszönhetően a bank fejlesztési képessége is. Sokak szerint a bankszektor 2020-ban több évnél megfelelő digitális fejlődésen ment át. Ügyfeink kiemelkedő mértékben használták az elektronikus banki szolgáltatásokat, külön kiemelendő, hogy idősebb ügyfeleinket és a digitális megoldásoktól eddig tartó ügyfélcsoportokat is sikerült meggyőzni arról, hogy egyszerűbb, gyorsabb és biztonságosabb is a rutin tranzakciókat online végezni.

Munkatársaink képzése egyik napról a másikra került át teljeskörűen a digitális térbe és – mivel a

kényszerű átállás kifejezetten sikeresnek bizonyult – ez a változás döntő részben fenn is maradhat. A mesterséges intelligenciának köszönhetően korábban elképzelhetetlen sebességgel dolgoztunk fel a hiteltörlesztési moratóriumhoz kapcsolódó feladatokat.

Teljesen új alapokra helyezhettük az OTP Fáy András Alapítvány pénzügyi képzéseit is, amely a digitális oktatási program segítségével a korábbiaknál többekhez juthat el. A pénzügyi edukációban azonban mindig szükség lesz a személyes jelenlétre is, ezért különösen fontos, hogy Budapesten átadtuk a gyökeresen megújított OK Oktatási és Innovációs Központot. A Központ nagyobb kapacitással, még modernebb eszközökkel várja a diákokat és remélhetőleg már 2021-ben megközelítheti a képzésben részt vevők száma a korábbi, évi 10 ezer körüli főt. A pénzügyi tudatosságot a térség valamennyi országában erősíteniünk kell, ezért az Oktatási Központ egyedülálló módszertanát külföldön is alkalmazzuk: 2020-ban Moldovában nyílt képzési helyszínünk.

Felelősen működő vállalként a környezeti és társadalmi fenntarthatóság iránti elkötelezettség jegyében, a befektetői és szabályozói elvárásoknak megfelelően az OTP Csoporton belül megteremtettük az ESG (környezet, társadalom, irányítás) szempontok átfogó szervezeti integrációjának lehetőségét. **Létrehoztuk az ESG Irányító Bizottságot, és, egyéb programok mellett, megkezdtük az ESG stratégia kialakítását, valamint létrehoztuk a Zöld Program Igazgatóságát. Kiemelt cél, hogy 2023-ra az OTP Csoport váljon a legfelkészültebb kelet-közép-európai bankká a zöldfinanszírozás területén.**

Ismerje meg részleteiben is fenntarthatósági eredményeinket és teljesítményünket az OTP Csoport 15. Fenntarthatósági jelentésében.

Üdvözzel:

Dr. Csányi Sándor
elnök-vezérigazgató

Stabilitás / Nyereségesség / Növekedés / Innováció

OTP Csoport

Bankcsoportunk 2020 végén 16,5 millió ügyfél
igényeit szolgálta ki tizenegy országban.





GRI 201 DMA

Az OTP Csoport kelet-közép-európai régió meghatározó pénzügyi szolgáltatócsoportja. Bankcsoportunk 2020 végén 16,5^a millió ügyfél igényeit szolgálta ki tizenegy országban. Meghatározó jelentőségű hitelintézet vagyunk Magyarországon, Bulgáriában, Szerbiában és Montenegróban is. Célunk, hogy Kelet-Közép-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. A külföldi leánybankok szolgáltatási portfóliója különböző, minden esetben a fejlődési potenciálok kihasználására törekszik és reagál a piaci adottságokra, a méretgazdaságosság valamennyi országban fontos szempont.

Bankcsoportunk a lakossági terület mellett a vállalati ügyfelek elsőszámú bankja kíván lenni. Kiemelten kezeljük az agrárvállalatok, illetve a kis- és középvállalkozói kör igényeinek kiszolgálását. [🔗 OTP Csoport](#)

4 Konszolidált, aktív ügyfélszám.

Az OTP Csoport összefoglaló ESG adatai (2020)

	OTP Bank	OTP Csoport
☞ Nők aránya az Igazgatóságban	0%	22% ¹
☞ Nők aránya a felső vezetésben	0%	26% ²
☞ Kifizetett adók összege	127 milliárd Ft ³	186 milliárd Ft
Társasági adó (korrigált, kifizetett)	16,6 milliárd Ft ³	41,5 milliárd Ft
☞ Adományozás összege	3,7 milliárd Ft	5 milliárd Ft
Ügyfélszám – összesen	4,1 millió ³	16,5 millió
Lakossági ügyfelek száma (retail)	3,9 millió ^{3,4}	15,7 millió
Vállalati ügyfelek száma	0,3 millió ³	0,8 millió
Aktív betéti szerződések száma (folyószámlával)	9 600 000 ³	21 000 000
Aktív hitelszerződések száma	2 400 000 ³	10 300 000
☞ Fiatál ügyfelek ⁵	20%	11%
☞ Mikro- és kisvállalati eszközállomány	410 milliárd Ft ³	1122 milliárd Ft
☞ Közép- és nagyvállalati eszközállomány	2351 milliárd Ft ³	8551 milliárd Ft
☞ Akadálymentes fiókok, ügyfélirodák aránya	99%	74%
☞ Ügyfélelégedettség (TRI*M) ⁶	66 pont	országoként eltérő
☞ Pénzügyi edukációs programok kapcsán elérték száma (fő)	522 ezer	805 ezer
☞ Munkavállalók létszáma (fő, 12.31.)	9826	37 815
☞ Nők aránya	65%	73%
☞ Nők fizetésének aránya a férfiakéhoz képest (azonos beosztási kategóriában)	99%	93%
☞ Fluktuáció	10,5%	30,6%
☞ Fluktuáció (alkalmazott ügynökök nélkül)	10,5%	22,1%
☞ Átlagos képzési óraszám	74	50
☞ Munkavállalói elégedettség/elkötelezettség	86%	országoként eltérő
☞ Energiafogyasztás (GJ)	251 730	749 302
☞ Egy munkatársra eső energiafogyasztás (GJ)	26,75	20,27
☞ CO ₂ kibocsátás (Scope1+2, tCO ₂ e) – területi alapú	15 961	67 993
☞ CO ₂ kibocsátás (Scope1+2, tCO ₂ e) – piaci alapú	14 428	68 478
☞ Egy munkatársra eső CO ₂ kibocsátás (tCO ₂ e) – területi alapú	1,70	1,84
☞ Egy munkatársra eső CO ₂ kibocsátás (tCO ₂ e) – piaci alapú	1,53	1,85
☞ Összes papír felhasználás (tonna)	1137	2851

1 Az anyabank és a leánybankok Igazgatóságainak összesített adata.

2 Az anyabank és a leányvállalatok összesített adata.

3 OTP Core

4 Kerekítés miatt nem egyezik a retail és vállalati ügyfelek összegével

5 Retail ügyfelek arányában.

6 -66 és 134 pont közötti skálán, országos adat

9 OTP Csoport



(az első akvizíció dátuma)

OTP Csoport

Bankfiókok száma	1519
Alkalmazottak száma ¹	37 815
Mérlegfőösszeg	23 336 Mrd Ft
Piaci kapitalizáció	3741 Mrd Ft

OTP Core² (Magyarország)

OTP Bank fiókok száma	362
Core tagok további fiókjai/ügyfélirodái	44
Alkalmazottak száma	10 476
Mérlegfőösszeg	11 493 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	32,8%

Az adatok (auditált, IFRS) 2020.12.31-re, illetve 2020-ra vonatkoznak.

- 1 minden esetben az összes aktív foglalkoztatott teljes és részmunkaidőssel, fő
- 2 OTP Core: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring, OTP Pénzügyi Pont, OTP Kártyagyártó, OTP Ingatlanüzemeltető, Monicomp, OTP Ingatlanpont, OTP Mobil, OTP eBIZ és a csoportfinanszírozást végző vállalkozások. Az egyéb magyar leányvállalatok adatait nem tartalmazza.
- 3 az OTP Core és a Merkantil részesedése
- 4 a piaci részesedés minden esetben a lakossági hitelek piaci részesedése
- 5 csoport

OTP Bank Ukrajna

Fiókok száma	86
Alkalmazottak száma	2746
Mérlegfőösszeg	729 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	4,6

Mobiasbanca (Moldova)

Fiókok száma	53
Alkalmazottak száma	1030
Mérlegfőösszeg	250 Mrd Ft
Piaci részesedés	21,3%

OTP Bank Horvátország

Fiókok száma	116
Alkalmazottak száma	2097
Mérlegfőösszeg	2326 Mrd Ft
Piaci részesedés	12,3%

OTP Bank Oroszország

Fiókok száma	135
Alkalmazottak száma	9586
Mérlegfőösszeg	689 Mrd Ft
Piaci részesedés	0,4%

SKB Bank (Szlovénia)

Fiókok száma	51
Alkalmazottak száma	848
Mérlegfőösszeg	1354 Mrd Ft
Piaci részesedés	11,4%

OTP Bank Románia

Fiókok száma	96
Alkalmazottak száma	1627
Mérlegfőösszeg	1162 Mrd Ft
Piaci részesedés	3,9%

DSK Bank (Bulgária)

Fiókok száma	332
Alkalmazottak száma	4782
Mérlegfőösszeg ⁵	4284 Mrd Ft
Piaci részesedés	31,1%

OTP Bank Albánia

Fiókok száma	38
Alkalmazottak száma	458
Mérlegfőösszeg	287 Mrd Ft
Piaci részesedés	10,3%

CKB (Montenegró)

Fiókok száma	34
Alkalmazottak száma	514
Mérlegfőösszeg	478 Mrd Ft
Piaci részesedés	31,6%

OTP Bank Szerbia

Fiókok száma	215
Alkalmazottak száma	3110
Mérlegfőösszeg	2052 Mrd Ft
Piaci részesedés	18,8%





ESG értékeléseink

Az OTP Csoport környezeti, társadalmi és irányítási (ESG) teljesítményét több szervezet is értékeli.

CDP Klímaváltozás: „B-”

Az OTP Csoport 2020-ban is részt vett a CDP környezetvédelmi közzétételi rendszerében. Befektetői elvárásra töltöttük ki a felmérést, ahol

az előző évhez képest javuló teljesítménnyel „B-” minősítést értünk el.

MSCI ESG Ratings: „A”

Az MSCI⁵ értékelésében az OTP Bank 2020 során megőrizte „A” minősítését. Pontszámunk az év végén 6,2⁶ volt. Bankunk az iparági átlaghoz képest a pénzügyi fogyasztóvédelem, a humántőke fejlesztése és a pénzügyekhez való hozzáférés terén teljesített jobban.

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

Sustainalytics ESG Kockázatértékelés: Közepes

2020 során az OTP Bank összesített kockázati besorolása az előző évhez hasonlóan közepes volt, a lényeges ESG kérdések kapcsán tapasztalható közepes kockázati kitettség és a kezelés átlagos kategóriába tartozó eredménye alapján. Pontszámunk kismértékben javult, 2020 végén 23,5⁷ volt. A kockázat az üzleti etika, a humán tőke és a termék irányítás területén a legalacsonyabb.

Vigeo Eiris: 27%, jelentéstételi arány: 71%

Az OTP Bank kismértékben a szektorátlag alatt teljesített a társadalom, vállalatirányítás és környezet területén is a 2020 év végi eredmények alapján. A vizsgált információk kapcsán a bank jelentéstételi aránya a szektorátlaggal azonos mértékű.

CECE SRI EUR index

Az OTP Bank 2009 óta folyamatosan tagja a Bécsi Értéktőzsde felelős befektetési indexének (korábban CEERIUS index), 2020 végén az indexben legnagyobb arányt képviselő vállalata volt. Az indexben szereplő vállalatoknak meg kell felelniük a fenntarthatósági értékelés kritériumainak.



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

⁶ A pontszám 0–10 között változhat, ahol a 10 a legjobb érték.

⁷ A legjobb érték a 0, a 20 alatti alacsony, a 40 feletti pontszám súlyos kockázatot jelent.

Kiemelt díjaink – felelősségvállalási fókusszal

Mastercard – Az Év Bankja, Az Év Leginnovatívabb Bankja, Az Év Digitális Szolgáltatása, Az Év Társadalmilag Felelős Bankja

Az OTP Bank a Mastercard versenyén négy kategóriában is első helyezést ért el – az Év bankja címet öt egymást követő évben kaptuk meg. Az Év Bankjára díjat Becsei András, az OTP Jelzálogbank vezérigazgatója, a Budapesti Régió vezetője nyerte.

Euromoney Awards for Excellence

– Legjobb Bank

Bankcsoportunk több tagját is az ország legjobb bankjának választották, Magyarországon az OTP Bank, Montenegróban a CKB, Albániában az OTP Bank Albánia nyerték el a címeket.

The Banker – Az Év Bankja

A Financial Times csoporthoz tartozó magazin nemzetközi versenyén Magyarországon az OTP Bank, Bulgáriában a DSK Bank, Szlovéniában az SKB Bank kapta az elismerést.

Global Finance – A legjobb bank, A legbiztonságosabb bank, Legjobb Pénzügyi Innovációs Központ, Kiemelkedő Krízis Vezetés

A legjobb banknak választották az OTP Bankot Magyarországon, a CKB-t Montenegróban és az SKB Bankot Szlovéniában. Az OTP LAB-ot másodszor is beválasztották a Legjobb Pénzügyi Innovációs Központok közé az újító banki megoldások folyamatos kutatásáért. A Kiemelkedő Krízis Vezetés díjat horvát leánybankunk nyerte el a járványhelyzet és a földrengés alatt mutatott példaértékű hozzáállásáért.

BÉT Legek 2020 – Az év legnagyobb forgalmat

elért részvénykibocsátója,

Kibocsátói transzparencia díj,

Az év jelzáloglevél kibocsátója

A Budapesti Értéktőzsde versenyén az OTP Bank vehette át az első két elismerést, míg Az év jelzáloglevél kibocsátójaként az OTP Jelzálogbankot díjazták.

HRBEST 2020 – Futureproof Organization (Jövőálló szervezet)

A HR Fest rendezvényen az OTP Bank Elosztott Rendszerek Fejlesztési Igazgatósága nyerte a kategória fődíját innovatív szervezetfejlesztési módszertanáért.

Privátbankár Klasszis – Legjobb Globális Részvény Alap

A díjat ötödször nyerte el az OTP Alapkezelő OTP Klímaváltozás 130/30 Alap a sorozata.

KÖVET Egyesület – Felelős Vállalati Díjak – Kiváló Vállalati Felelősségvállalás Megoldás Díj

A versenyen az OTP Bank „Túlfogyasztás helyett gondolj a jövődre!” című, 2019-ben megvalósított kampánya érdemelte ki az elismerést.

Informatikai Biztonság Napja – Az év információbiztonsági incidenskezelő szakembere, csapata

Az OTP Bank Információ Biztonsági Főosztálya részesült az elismerésben a nemzetközi rendezvényen.

Business Arena – Leginkább nagyra becsült nő a bankszektorban

Roxana Hidan, az OTP Bank Románia vezérigazgató-helyettese kapta az elismerést.

További díjainkat [honlapunkon](#) találja.



**8**

készpénzmentes bankfiók
csoportszinten

**70%**

feletti hozam az OTP Klímaváltozás
130/30 felelős befektetési alapon

**1 milliárd**

forint pénzügyi edukációra

**870**

befizetős ATM csoportszinten

**1,2 millió**

hektár földterület támogatása érkezik
az OTP Banknál vezetett számlákra

**6000**

pénzügyi edukációs képzésben résztvevő diák
az OK Oktatási Központokban

**99%**

az akadálymentes bankfiókok aránya
az OTP Banknál, 74% csoportszinten

**30**

MW naperómű kapacitás létrehozásának
finanszírozása csoportszinten

**5 milliárd**

forint adomány csoportszinten

**430 000**

megtekintés a Családban marad!
figyelemfelhívó kampányunknál

**609**

MW megújuló energia kapacitásának
finanszírozása csoportszinten

**6145**

önkéntességgel töltött óra csoportszinten

**478 milliárd**

forint kihelyezett hitel az MFB Pontokon
keresztül és az NHP Hajrá programban

**305 millió**

forint megelőzött kár a bankkártya
visszaélések kapcsán Magyarországon

**1,8 milliárd**

forint a munkatársak képzésére

**360 000**

élő lakáscélú hitel csoportszinten

**186 milliárd**

forint befizetett adó csoportszinten

**9200**

megmentett fa az újrapapír-használattal és az
előző évhez képest csökkenő papírfogyasztással



Az OTP Csoport

Fenntarthatósági megközelítésünk

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





A negatív környezeti és társadalmi hatások elkerülése érdekében, valamint a potenciális üzleti előnyök kiaknázását célozva az OTP Csoport nagy hangsúlyt helyez a fenntarthatóságra, amire 2020-ban is jelentős külső figyelem irányult.

GRI 415 DMA

Az európai zöld megállapodás (Green Deal) céljaival is összhangban az Európai Unió országaiban számos elvárás jelent meg a pénzügyi intézmények felelősségvállalása kapcsán. Az elvárásoknak való megfelelést a rövid határidők mellett a még nem kialakult feltételek nehezítik, az OTP Csoport ugyanakkor mindenkor a határidőre történő jogszabályi megfelelést tűzi ki célul. Az OTP Bank elkötelezett a valódi hatást megkövetelő szabályozási környezet kialakításában, amely véleményünk

szerint a Bankszövetséggel közösen megfogalmazott ágazati szabályozással és objektív szempontrendszer alkalmazásával érhető el. Bankunk aktív szakmai munkával vesz részt az MNB (Magyar Nemzeti Bank) Zöld Programjában, működésünk során a megfogalmazott célokat figyelembe vesszük.

Az OTP Csoport 2023-ra a legfelkészültebb kelet-közép-európai bankká kíván válni a zöldfinanszírozásban.

GRI 102-44

Az OTP Csoport értékeivel összhangban lévő ESG (környezeti, társadalmi és irányítási) szempontok a befektetői elvárásokban növekvő mértékben válnak hangsúlyosabbá. Az OTP Csoport célja az erősödő teljesítményelvárások mellett az elért értékelési eredmények megtartása és a folyamatos javulás.

ESG teljesítményünk összefoglaló táblázata az előző fejezetben érhető el:

[Az OTP Csoport összefoglaló ESG adatai \(2020\).](#)

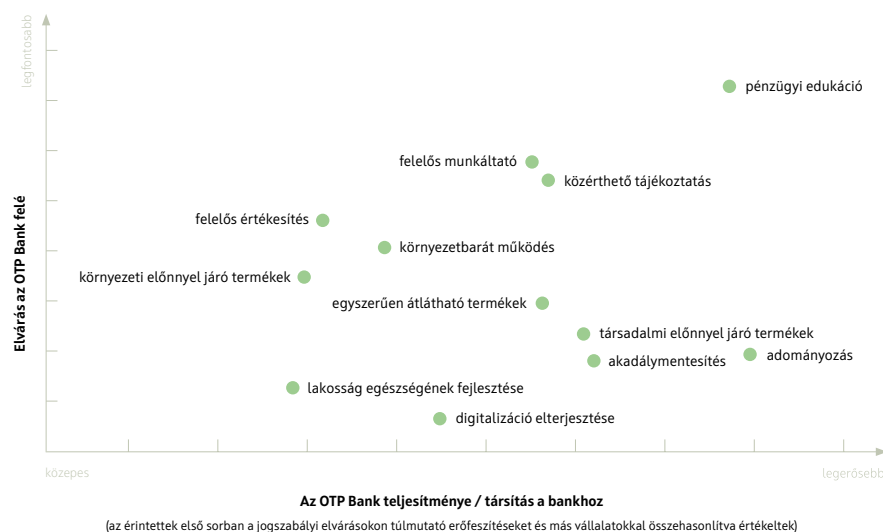
Felelősségvállalásunk fókuszait a kihívások, lehetőségek és trendek, illetve érintettjeink elvárásai alapján határozzuk meg.

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

2018-ban az érintettek széles körét bevonó kutatásokat⁸ végeztünk a fenntarthatóságról,

a jelentéstétellel kapcsolatos elvárásokról, valamint teljesítményünk megítéléséről. Az eredmények alapján az elvárások legnagyobb mértékben a pénzügyi szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódnak, magukban foglalva a pénzügyi kultúra fejlesztését a társadalom egészét érintően, illetve a saját szolgáltatások kapcsán megvalósuló felelősségvállalást. A környezet védelme érezhetően fontosabbá vált az elmúlt időszakban.

OTP Bank / Az érintettek véleményének összesített eredménye



8 Elvégezett felmérések: mélyinterjú, kvalitatív kutatás – közel 60 fő külső és belső érintett; kvantitatív, reprezentatív lakossági kutatás – 1000 fő; kvantitatív munkatársi kutatás – 450 fő.

GRI 103-1, 203 DMA, 203-2 SDG

Az ENSZ által megfogalmazott 17 Fenntartható Fejlődési Cél (SDG) a fejlődés új egyetemes mércéjét állította fel 2030-ig, kiállva a szegénység felszámolása, a klímaváltozással való megküzdés és az igazságtalanság elleni harc mellett. Az OTP Csoport elkötelezett az SDG-k előmozdítása iránt fenntarthatósági fókuszai és célkitűzései meghatározásakor. Az SDG-khez kapcsolódó célkitűzésekre és indikátorokra⁹ tevékenységeink az alábbiak szerint hatnak, illetve segítik elérésüket.

201 DMA
Stabilitás

Hatás Az OTP Csoport tagjai a kelet-közép-európai régió több országában is meghatározó gazdasági szereplők, működésükön és eredményeiken keresztül az ország gazdasági és pénzügyi rendszerének stabilitásában, az életszínvonal emelkedésében is fontos szerepet töltenek be.

Szerepvállalás A bankcsoport számára a stabilitás az egyik legfontosabb érték, biztosítására maximálisan törekszik. A biztos hátteret jelzi többek között a hagyományosan magas CET 1, illetve likviditási ráta, a prudens kockázatkezelés, valamint a nem teljesítő hitelek alacsony aránya.

[Éves jelentés](#), [5.2, 5.4 fejezet](#)

201 DMA
Adófizetés

Hatás Az adófizetés révén hozzájárulunk a közösségi szolgáltatások biztosításához, a társadalmi egyenlőtlenségek kezeléséhez, végső soron a gazdasági és társadalmi stabilitáshoz.

Szerepvállalás Az OTP Csoport 2020-ban is jelentős adófizető volt, az összes adófizetési kötelezettség közel 76%-a az OTP Core-t terhelte. [5.4 fejezet](#)

201 DMA
Hitelezés

Hatás Betétes ügyfeleink forrásainak felelős kihelyezésével, a hitelezés révén vásárlást, fogyasztást, beruházásokat teszünk lehetővé¹⁰. Ezáltal nemcsak ügyfeleinkre, de közvetetten a gazdaság fejlődésére, a lakosság életszínvonalára és az olyan alapvető szükségletekre is hatással vagyunk, mint a lakhatás elérhetőségének biztosítása és a természeti erőforrások felhasználása.

Szerepvállalás Bírálati rendszerünk biztosítja a körültekintő hitelezést a betétesek forrásainak

védelme és a túlzott eladósodottság megelőzése érdekében. A Csoport nettó hitel/betét mutatója 2020 végén 76% volt. Ügyfeleink valódi igényeihez illeszkedő, lehetőségeikkel összhangban lévő termékeket kínálunk. Bankcsoportunk minden tagja kiemelten kezeli az állami és nemzetközi intézmények által támogatott konstrukciók elérhetőségének biztosítását. Szerepvállalásunk gyakran meghaladja a piaci részesedésünket.

A hatás mértékét termékeinknél mutatjuk be:

[4., 4.1, 4.4 fejezet](#)

GRI 413 DMA
Pénzügyi szolgáltatásokhoz
való hozzáférés

Hatás A bankcsoport stabilitása és ügyfeleink érdeke egyaránt szükségessé teszi, hogy szolgáltatásaink igénybevételét szigorú feltételekhez kössük. 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;

egyenlő esélyű kiszolgálás biztosítására törekszünk a fogyatékkal élőek számára. Magyarországon, Bulgáriában és Montenegróban is bankcsoportunk rendelkezik a legkiterjedtebb fiók- és ATM-hálózattal, így jelenlétünk a hátrányos helyzetű térségekben is a legerősebb. Az alapvető funkciókat biztosító számlacsomagunk számlavezetési díj nélkül vehető igénybe. Folyamatosan dolgozunk az akadálymentes kiszolgálás fejlesztésén.

[2.1, 2.2 fejezet](#)

⁹ 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.
¹⁰ Az Éves jelentés szegmensenként (lakossági, mikro- és kisvállalkozói, közép- és nagyvállalati, önkormányzati megosztásban) tartalmazza a betéteket és hiteleket.

GRI 203, 413 DMA

Pénzügyi kultúra fejlesztése



Hatás A pénzügyi termékek és szolgáltatások gyakran összetettek, megértésük viszont alapvető a jó pénzügyi döntések meghozatalához, a kitűzött célok eléréséhez.

Szerepvállalás Kommunikációnkban minden esetben a világos, közérthető megfogalmazásra törekszünk. Az OTP Csoport elkötelezett a pénzügyi kultúra fejlesztése

iránt. Oktatóvideóink, kalkulátoraink segítik ügyfeleinket, hogy jobban értsék a pénzügyi szolgáltatásokat és azok működését. Az OK Oktatási és Innovációs Központ és az OTP Fáy András Alapítvány ingyenes pénzügyi és gazdasági képzései Magyarországon, Romániában és Moldovában is több ezer diák ismereteit bővítik évente.

➔ [3. fejezet](#)

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 konstrukciónk is támogatja a környezetkímélő energiafelhasználást. Elköteleztünk vagyunk a zöld finanszírozás iránt. Célunk, hogy mérsékeljük a saját működésünkből fakadó környezeti terhelést.

➔ [4.1., 4.4., 7. fejezet](#)

GRI 202, 401 DMA
Foglalkoztatás

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

Szerepvállalás A bankcsoport elkötelezett a felelős foglalkoztatás iránt, biztosítja a

teljesítménnyel arányos, méltányos és a tisztességes megélhetéshez elegendő jövedelmet, az esélyegyenlőséget, az egyéni fejlődés lehetőségét, valamint a munka-magánélet egyensúlyát. ➔ [6. fejezet](#)

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. ➔ [8. fejezet](#)

Felelősségvállalási stratégia

Vállalati felelősségvállalási stratégiánk a felelősségvállalás három prioritását definiálja. Stratégiánk felülvizsgálata folyamatban van. A vállalati felelősségvállalási stratégiát felváltó ESG stratégia kialakításával célunk, hogy reagáljunk a változó globális kihívásokra és lehetőségekre, valamint az érintetti elvárásokra. 2020-ban érvényben lévő [felelősségvállalási stratégiánk](#):

Prioritás	Meghatározás	Kulcsterületek
Felelős szolgáltató	felelős szolgáltatásnyújtás és működés	– szolgáltatásminőség fejlesztése – transzparencia – elérhetőség
Felelős munkáltató	jól képzett, felkészült, elégedett munkavállalók	– képzés – bevonás
Társadalmi szerepvállalás	aktív közösségi szerepvállalás és példamutatás	– edukáció, szemléletformálás – értékkeremtés, -megőrzés – esélyteremtés, közösségépítés



Az OTP Csoport

Felelős társaságirányítás

Az OTP Bank kiemelkedő jelentőségűnek tartja a hazai és nemzetközi elvárásoknak megfelelő, magas szintű társaságirányítási rendszer kialakítását és fenntartását.



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. Az irányítás három fő típusát különböztetjük meg: tulajdonosi (társasági jogi), csoportszintű és szakterületi irányítási funkció¹¹. Az irányítótestületeknek és a helyi menedzsmentnek kulcsszerepe van a döntéshozatalban és a végrehajtásban, amelyben a központi és a helyi szakértelem ötvöződik. A bankcsoport bővülésével erősödik a törekvés az egységesebb működésre – a közös elvárások, jó gyakorlatok szakterületenként kerülnek kialakításra. A csoportirányítás részletes szabályait a Bankcsoport Irányítási Szabályzat határozza meg. A csoportirányítás legfelsőbb szintű döntéshozói a bank állandó bizottságai. Az állandó bizottságok létrehozása az Igazgatóság hatásköre. Az egyéb bizottságok a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény alapján kötelező jelleggel létrehozandó szervek. A bizottságok bemutatását a Melléklet tartalmazza. 

Az OTP Bank évente kiadja a BÉT (Budapesti Értéktőzsde) valamennyi ajánlásának megfelelő

 [Felelős Társaságirányítási Jelentését](#)

GRI 202 DMA, 405 DMA Sokszerűség

Az OTP Bank a vezető testületi tagok (Igazgatóság, Felügyelő Bizottság) jelölésénél, valamint az Igazgatóság és az ügyviteli tagok (Menedzsment) kinevezésénél is elsődlegesnek tekinti a szakmai felkészültség, a magas szintű humán- és vezetői kompetencia, a sokrétű tanulmányi háttér, a széles körű üzleti tapasztalat és üzleti megbízhatóság meglétét, ugyanakkor erősen elkötelezett az iránt is, hogy a vállalati működésben hatékony intézkedéseket tegyen a sokszerűség biztosítása érdekében, beleértve a nők részvételi arányának fokozatos javítását is.

 [Sokszerűséggel kapcsolatos politika](#) 52. oldal.

GRI 202-2

Helyiek és nők aránya a vállalatcsoport felső vezetésében 2020.12.31.

	Igazgatóság		Menedzsment *	
	Helyiek aránya** (%)	Nők aránya (%)	Helyiek aránya (%)	Nők aránya (%)
OTP Bank	100	0	100	0
DSK Bank	75	25	75	25
OTP Bank Horvátország	83	33	83	17
OTP Bank Szerbia	75	0	80	0
SKB Bank	43	57	71	43
OTP Bank Románia	60	40	60	40
OTP Bank Ukrajna	100	40	100	40
OTP Bank Oroszország	83	17	83	0
CKB	0	14	67	50
OTP Bank Albánia	43	14	80	20
Mobiasbanca	80	40	80	40

* Menedzsment: Magyarországon: a vállalkozás irányítási jogkörrel rendelkező vezető testülete által megválasztott, a vállalkozással munkaviszonyban álló elnöke, a vállalkozás vezetésére kinevezett, a vállalkozással munkaviszonyban álló első számú vezető, valamint e vezető valamennyi helyettese; külföldön: a vállalkozás vezetésére kinevezett, a vállalkozással munkaviszonyban álló első számú vezető és annak helyettesei és a divízióvezetők.

** Az adott ország állampolgára.

A szlovák leánybank 2020 végén már nem volt az OTP Csoport tagja, ezért nem szerepel a felsorolásban.

Az OTP Bank Szerbia esetében mindkét leánybank vezetését figyelembe vettük.

¹¹ A hazai leányvállalatokra a modell csak módosításokkal értelmezhető, egyrészt a hazai működés, másrészt a speciális tevékenységi körök miatt.



GRI 102-18

ESG és fenntarthatóság irányítás, menedzsment

GRI 102-44

ESG program

A Management Committee döntésével 2020-ban az OTP Bank ESG Programot indított és létrehozta az ESG Irányító Bizottságot. A Bizottság az ESG Program státuszáról évente beszámol a Management Committee felé. A Bizottság megkezdte az ESG stratégia kialakítását. A Bizottság által irányított programok hangsúlyos eleme a környezetvédelmi és

klímavédelmi szempontok beépítése a pénzügyi szolgáltatásnyújtásba és az ezzel kapcsolatos közzététel, így többek között ESG hitelezési politika projektet indított, illetve a bank közvetlenül az elnök-vezérigazgató irányítása alá tartozó Zöld Program Igazgatóságot hozott létre. Az ESG Program megvalósításához kapcsolódó eredmények 2021-től várhatóak.

Teljesítményértékelés

Az OTP Bank elnök-vezérigazgatójának, valamennyi vezérigazgató-helyettesnek, valamint a külföldi leánybankok vezérigazgatóinak teljesítménytől függő ösztönzői között 2020-tól fenntarthatósági célkitűzés is szerepel.

Fenntarthatóság menedzsment

Az OTP Bank CSR/fenntarthatósági tevékenységének operatív menedzselését csoportszinten az OTP Bank Marketing és Kommunikációs Igazgatósága végzi, vezetője a marketing és kommunikációs igazgató, emellett valamennyi külföldi leánybanknál van felelős, kijelölt vezető. A fenntarthatósági célkitűzés megvalósulásának értékelését a marketing és kommunikációs igazgató végzi.

A szervezeti struktúra és az irányítási szintek a [Szervezeti ábrán ismerhetők meg](#).

GRI 103-2

A fenntarthatóság és az ESG különböző területeinek irányítása és szabályozása az alábbiak szerint valósul meg:

ESG / fenntarthatósági terület	Felelősség, vezető	Politika	Kapcsolódó hivatkozások
Compliance - fogyasztóvédelem, - felelős társaságirányítás (corporate governance), - diszkriminációellenesség, - korrupcióellenesség (ABC), - nemzetközi szankciós elvárások, - üzleti etika, összeférhetlenség (bejelentőrendszer – whistleblowing is), - személyes adatok kezelése és védelme - jogszabályban előírt rendszeres adatszolgáltatás a felügyeleti és egyéb állami szervek felé	A megfelelőségért a felelősséget az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság viseli. Megfelelési vezető, fogyasztóvédelmi ügyekért felelős kapcsolattartó: Compliance Igazgatóság igazgatója Etikai Bizottság: iránymutatás, másodfokú döntéshozatal az etikai bejelentések 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) Divízióvezetők, regionális profitcentrumok vezetői	Compliance Politika: - elfogadta: Igazgatóság - deklarálja a jogszabályok, nemzeti és nemzetközi felügyeleti hatóságok irányelveinek, ajánlásainak és belső szabályzatainak betartásának elvárását, mellékletei: Korrupcióellenes Politika Szankciós Politika A védelmi iparral kapcsolatos finanszírozási szolgáltatások - GRI 102-16 Etikai kódex - elfogadta: Igazgatóság Adatvédelmi Politika	beszámolás, monitoring, intézkedések (5.1 pont) kockázatértékelés etikai bejelentések, képzés adatvédelmi képzés visszaélések
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: Informatika és Bankbiztonsági Igazgatóság ügyvezető igazgatója Pénzmosás Megelőző Bizottság: hatáskörébe utalt, kockázatos esetekben döntéshozatal az üzleti kapcsolat fenntarthatóságáról vagy létesítéséről	Biztonságpolitika - elfogadta: Igazgatóság - meghatározza a bank biztonságával kapcsolatos alapelveket és fő irányvonalakat, - deklarálja a bank elkötelezettségét a biztonság folyamatos fenntartásában és megőrzésében. Pénzmosás elleni küzdelem	beszámolás, kockázatértékelés (4.3) kockázatok képzés visszaélések
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 működési kockázatértékelés kockázatok

II. Felelős társaságirányítás

III. Fókuszterületek

1. A pandémia kezelése

2. Középpontban az ügyfelek

3. Pénzügyi kultúra fejlesztése

4. Szakértő pénzügyi szolgáltatások

5. Etikus üzleti magatartás és biztonság

6. Felelős munkáltató

7. Környezetvédelem

8. Közösségi szerepvállalás

ESG / fenntarthatósági terület	Felelősség, vezető	Politika	Kapcsolódó hivatkozások
	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		szabályok, gyakorlat kizárások hitelezési politika, felelős hitelezés működési kockázatértékelés kockázatok
Zöldfinanszírozás	Zöld Program Igazgatóság: Az OTP Csoport minden tagjának támogatása a zöldfinanszírozásban rejlő lehetőségek minél teljesebb kiaknázásában	2021 során kerül kialakításra	
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 akcióterveit.	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 felelős értékesítés felelős termékek akadálymentesítés
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 képzés jóvédelem egyesülési szabadság szervezeti sokszínűség beszámolás, kockázatértékelés, képzés, balesetek
Beszerezés – etikus magatartás elvárása, – fenntarthatósági, környezeti szempontok	A beszerzési tevékenység lebonyolításáért az igénylő terület a felelős.	Beszerezési politika – elfogadta: vezérigazgató – szabályozza a beszerzési folyamatot, felelősségi köröket, beszerzési alapelveket; rögzíti, hogy a bankcsoport tagjainak beszerzéseit az OTP Bank felügyeli és koordinálja.	szabályok felhasznált anyagok
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 szén-dioxid kibocsátás

III.

Az OTP Csoport

Fókuszterületek

1. A pandémia kezelése





GRI 102-44

A 2020 elején kezdődött koronavírus-járvány korábban nem tapasztalt jellegű és mértékű kihívás elé állította a bankcsoport hazai és külföldi tagjait. A Covid-19-re az OTP Csoport időben, széleskörűen, csoportszinten reagált. Célunk az ügyfelek biztonságos és zavartalan kiszolgálása, pénzügyeinek támogatása, valamint munkatársaink védelme volt. A világjárvány hatásai oly sokrétűen érintették vállalatcsoportunkat, hogy ezeket és a megoldásuk érdekében tett lépéseket külön fejezetben foglaljuk össze.

A rendkívüli helyzet kezelése és a kapcsolódó feladatok koordinálása céljából a Kockázatkezelési Főosztály igazgatója irányításával Koronavírus munkacsoport alakult¹², amely még a járvány magyarországi megjelenését megelőzően, 2020. február 5-e óta kíséri figyelemmel a járványhelyzet alakulását.

Az Egészségügyi Világszervezet (WHO) által kihirdetett világjárvány és a Magyarország Kormánya által elrendelt veszélyhelyzet következtében a munkacsoport javaslata alapján március 19-én a bank kihirdette a krízishelyzetet. Összehívásra került a rendkívüli helyzetek kezeléséért felelős legmagasabb szintű testület, a Krízismenedzsment Bizottság, amely az év során rendszeresen ülésezett.

Az üzletmenet-folytonossági kérdések kezelésére a Működési Kockázatok Osztály szakmai iránymutatást állított össze. Az eljárásrendet a külföldi csoporttagok is megkapták. Az iránymutatás alapján pandémiás eljárásrend készült, amely egy hasonló járvány esetén biztosítja a gyors és rugalmas reagálást, valamint a működésbeli fennakadás vagy az üzleti veszteség minimalizálásának lehetőségét.

Folyamatos kapcsolatot tartottunk az illetékes hatóságokkal és fontos egészségügyi intézményekkel. Figyelemmel kísértük a járvány alakulását, a betegség szervezeti megjelenését, a helyi kormányzatok, illetve a más társaságok által hozott intézkedéseket.

Kapcsolat a leánybankokkal

A világjárvány kihirdetését követően az anyabank és a külföldi leányvállalatok fokozott figyelemmel kísérték a bankcsoport kitétségét és emellett a legjobb gyakorlatok megismerése és megosztása is kiemelt jelentőséget kapott. Az egész bankot érintő kérdések központi koordinációja és kommunikációja a Bankcsoport-irányítási Igazgatóság felügyelete alatt, míg a speciális szakterületi vonatkozású kérdések a megszokott szakterületi egyeztetések keretében folytak.

A leánybankok az anyavállalathoz hasonló gyakorlatokat valósítottak meg a védekezés, illetve a hatások kezelése kapcsán egyaránt.

Hatások

A koronavírus-járvány működésünk szinte minden területét érintette és a személyes kontaktusok potenciális veszélye miatt rengeteg folyamatot kellett újragondolnunk, biztonságossá tennünk. Hogyan szervezzük személyes találkozás nélkül megbeszéléseinket? Hogyan biztosítsuk az online térben az információk biztonságát? Hogyan üzemeltessük irodaházainkat és fiókjainkat a megváltozott létszám mellett? Hogyan kerülhető el, hogy ügyfeleink vagy munkatársaink megfertőzzék egymást? Hogyan feleljünk meg a szabályoknak egy-két napon belül? Hogyan adjunk megoldást ügyfeleink pénzügyi kérdéseire úgy, hogy bankunk stabilitása ne kerüljön veszélybe? Mindez csak néhány a megválaszolandó kérdések közül, amelyekre szinte azonnal kellett biztonságos választ adnunk.

¹² A csoport tagjai: a Működési Kockázatok Osztály, a Humán erőforrás Gazdálkodási Igazgatóság, a Bankcsoport-irányítási Igazgatóság, a Jogi Igazgatóság, a Marketing és Kommunikációs Igazgatóság, a Retail Ügyfél Tribe, az IT Divízió ITD Koordinációs Főosztály, az Informatika és Bankbiztonsági Igazgatóság, valamint az Ingatlan Beruházási és Ellátási Igazgatóság.

1.1. Felkészülés a koronavírus-helyzetre

A járvány első hullámának kezdetén főleg a munkavállalók egészségének megőrzésére vonatkozó, valamint beszerzési, ellátási döntéseket hoztunk. A munkatársak védelme érdekében megtett lépéseink jelentős mértékben meghaladták az előírásokat, döntéseinknél a biztonság volt a fő szempont. Mind a tavaszi első hullám, mind az őszi második hullám alatt lehetővé tettük a preventív home office alkalmazását.

A munkatársak egészségének védelme érdekében az OTP Bankban

- 870 ezer maszkot,
- több, mint 300 ezer pár gumikesztyűt,
- 25 ezer liter kézfertőtlenítőt,
- 12 ezer liter felületfertőtlenítőt,
- közel 1000 kézfertőtlenítő-állomást biztosítottunk,
- 85 ezer Covid-gyorstesztet és
- 20 ezer PCR tesztet végeztünk,
- 4 ezer prevenciósi plexit szereztünk be,
- közel 5 000 központi munkavállaló HO átválása valósult meg¹³.

Egyéb intézkedések:

- tömeges online kommunikációt támogató sávszélesség biztosítása,
- kollegák folyamatos tájékoztatása (~50 hírlevél) intraneten.



Ideaportál

Belső innovációs platformunkon kifejezetten a koronavírus-járvány kapcsán hirdettünk belső ötletversenyt Magyarországon, Bulgáriában és Horvátországban is. Mindhárom országban kiemelkedő volt a munkatársak érdeklődése és számos innovatív ötlet született a járvány kezelését, lehetőségeinek kihasználását illetően. Az OTP Bankban a korábbi versenyekhez képest rekordszámú, 123 ötlet és javaslat érkezett, amelyek közül 20 került a Management Committee elé, és a zsűri négyet jelölt megvalósításra. A DSK Bankban 50 csapat nyújtott be ötleteket, amelyek közül 5 ötlet került a döntőbe. Horvátországban a munkatársak több, mint egyharmada regisztrált a portálra és 46 ötletet nyújtottak be.



218

munkatársi ötlet
három országban
a pandémia kapcsán

¹³ Az otthoni munkavégzés (HO) megvalósítása külföldi leánybankjainknál is hasonló arányban és gyorsasággal zajlott.



1.2. Digitális szolgáltatások ösztönzése a koronavírus-járvány alatt

A pandémia során egyik fő célunk ügyfeleink megnyugtatása és az online csatornák felé terelése volt. A digitális megoldásokra érkező egyre erősebb igény egybevág bankunk fejlesztési irányával, így óriásit léptünk előre ezen a területen is. A fiókokban tapasztalható ügyfélszámcsökkenést ellensúlyozta a forgalom a járvány szempontjából is biztonságos, online csatornákra – netbank, mobilbank – történő terelése.

Kommunikáció

Magyarországon felsővezetői szinten, Csányi Péter, Digitális és Értékesítési terület vezetője nyilatkozataiban hangsúlyozta a készpénzmentes fizetés biztonságosabb voltát mind általában, mind konkrétan a koronavírus-járvány alatt. Digitális kampányok keretein belül, illetve edukációs tartalmakkal mutattuk be, hogy ügyfeleink hogyan tudják az OTP digitális szolgáltatásaival, fejlesztéseivel pénzügyeiket intézni, illetve akár másokon (idősek, családtagok) segíteni a karantén ideje alatt. Leánybankjaink változatos csatornákon hívták fel a figyelmet az elektronikus csatornák használatára és a készpénzmentes fizetésre, a banki honlapokon és a közösségi média felületein és TV-kampány keretében is edukációs tartalmak segítették a szolgáltatások használatát, népszerűsítését.

BG ME A személyes kontaktusok számának csökkentése érdekében a DSK Bank és a CKB is kiemelt figyelmet fordított a nyugdíjas ügyfelek digitális szolgáltatások iránti nyitottságának növelésére, illetve a könnyebb eligazodás, használat segítésére.

A digitális szolgáltatások használatának ösztönzése mellett a vírus terjedésének csökkentése érdekében a kézfertőtlenítés és a maszkhasználat fontosságára hívtuk fel a figyelmet online és bankfióki csatornáinkon egyaránt. A maszkviselés fontosságát az OTP Bank több vállalattal közös online kampány keretében is hangsúlyozta.

Szolgáltatások igénybevétele

Ügyfeleink egyértelműen nyitottabbá váltak az elektronikus szolgáltatások használatára. Mind a digitális szolgáltatásokra regisztráló, mind az azokat aktívan használó ügyfelek száma dinamikusan nőtt az év során. Több leánybankunknál 60-100%-os bővülést tapasztaltunk. Az OTP Banknál és több leánybanknál a netbankhoz képest még dinamikusabban emelkedett a mobilbank használata.

A digitális fejlesztések folytatásával (bővebben [ld. 2.1 fejezet](#)) pedig újabb lehetőségeket teremtettünk ügyfeleink számára, így még több esetben vált elkerülhetővé a fióki ügyintézés.

AL Albán leánybankunk a digitális szolgáltatások igénybevételét ösztönözve elengedte az online tranzakciók költségeit a tavaszi hullám ideje alatt.

 **1/3**-ával
nőtt az online
átutalások száma
egy év alatt az
OTP Banknál

 **91%**-kal
nőtt az aktív
mobilbank
használók száma
a DSK Banknál

1.3. Ügyfeleink támogatása a kihívással teli időszakban

A digitális szolgáltatások elérhetőségének biztosításán túl az is felelősségünk, hogy törekedjünk a koronavírus-járvány negatív gazdasági hatásainak enyhítésére. Bankcsoportunk szinte valamennyi országában állami moratóriumot vezettek be a hiteltörlesztésekre, amelyeket az elsők között tettünk elérhetővé ügyfeleink számára. A hitelezés során számolunk a változó kockázatokkal, emellett támogatjuk a vállalkozásokat a likviditásuk fenntartásában.

Az OTP Bankban 2020. április és december között automatikusan kedvezményes számlavezetési díjat számítottunk fel azoknak az ügyfeleknek, akik elvesztették a munkájukat, így támogatva őket pénzügyeik kezelésében.

Hitelfizetési jogszabályi moratórium az OTP Csoport tagjainál

	Önkéntes csatlakozás Önkéntes kivülmaradás	Meg nem fizetett kamatokon kamat?	Moratórium hossza	Igénybe vevők aránya ¹
Magyarország	Önkéntes kivülmaradás 2020. 12. 31-ig, Önkéntes csatlakozás 2021. 01. 01-től ²	Nem	1. fázis: max. 9 hónap 2. fázis: max. 6 hónap	37,0% (OTP Core: 38,0%, Merkantil: 28,9%)
DSK Bank (Bulgária)	Önkéntes csatlakozás	Nem	Max. 9 hónap (minden fázist egybevéve)	0,4%
OTP Bank Horvátország	Önkéntes csatlakozás	Nem	Max. 9 hónap, kivéve a földrengés áldozatait (12 hónap, vagy annál több)	9,9%
OTP Bank Szerbia	Önkéntes kivülmaradás 2020. dec-ig, Önkéntes csatlakozás 2020. dec-től	Igen (a 2020 decemberétől az utolsó fázis esetében)	6 hónap	0,0%
SKB Bank (Szlovénia)	Önkéntes csatlakozás	Nem	Max. 9 hónap	6,0%
OTP Bank Románia	Önkéntes csatlakozás	Nem	Max. 9 hónap (minden fázist egybevéve)	4,7%
OTP Bank Ukrajna	-	-	-	-
OTP Bank Oroszország	Önkéntes csatlakozás	Nem	6 hónap	0,5%
CKB (Montenegró)	Önkéntes csatlakozás	Igen	Max. 6 hónap	1,3%
OTP Bank Albánia	Önkéntes csatlakozás	Igen	3 hónap	0%
Mobiasbanca (Moldova)	-	-	-	-

¹ A teljes bruttó hitelállományra vetített december végi részvételi volumen.

² A 2020 végén a moratóriumban részt vett hitelek maradtak, akik pedig csatlakozni kívántak, azt a banknál kellett kérvényezték.

Moratórium

Magyarországon és – Ukrajna, valamint Moldova kivételével – valamennyi külföldi leánybanki országban törvényben szabályozott moratórium védte a lakossági hitellel, különösen az ingatlanhitellel rendelkezőket. A moratóriumok hossza, feltételei, meghosszabbíthatósága országonként változott. Magyarországon a vállalati szegmens 25%-a vett részt az állami moratóriumban. A leánybankok is változatos lehetőségekkel segítették az ügyfeleket, amelyeket kb. 13-15%-uk vett igénybe. Az állami moratóriumok jellemzően 2-3 szakaszosak voltak. Az általában 2020 végéig tartó moratóriumok lehetősége az országok többségében 2021-ben is elérhető lesz.

HR Horvát leánybankunk az országban elsőként indított hitelfizetési moratóriumot, amelynek alkalmazhatóságát kiterjesztettük a földrendésekben érintett ügyfeleinkre is.

Adósvédelmi termékek

A moratórium lezárására készülve az év második felében megújításra került az adósvédelmi termékek igénylési folyamata Magyarországon, valamint a hitelkártya termék vonatkozásában

új adósvédelmi eszközt (egyenlegrendező szolgáltatás) is bevezettünk a korábbi eszközök helyett. Az adósvédelmi programokban elérhető termékeket a külföldi leánybankok is felülvizsgálták, frissítették.

A hatékony vállalati segítségnyújtás érdekében felülvizsgáltuk átstrukturálási politikánkat, illetve bankcsoporti szinten foglalmaztunk meg irányelvet a karantén-időszakok alatti büntetések moratóriumának bevezetésére. A vállalati szegmensben négy országban az állam nem hirdetett hivatalos moratóriumot, ugyanakkor bankjaink saját hatáskörben könnyítést nyújtottak ügyfeleiknek – egyedileg mérlegelve az adott tevékenység kockázatosságát és az ügyfél pénzügyi helyzetét.

Hitelezés fenntartása és ösztönzése

A pandémia egyes ágazatokra, ügyfelekre gyakorolt hatását aktívan monitoroztuk, és az eredmények alapján módosítottunk irányelveinket, az országspecifikus intézkedéseket. Magyarországon is többször módosítottunk a standard hitelezési feltételeken, a külföldi leánybankoknál pedig kötelezően előírtuk annak vizsgálatát, hogy a finanszírozott

ügyfelek tevékenységét milyen mértékben érinti a világjárvány. Figyelembe vettük, hogy nem minden országot, illetve országon belül nem minden ágazatot érint egyformán a pandémia.

Makro-szcenáriók és a Covid-19 egyes szektorokra gyakorolt potenciális hatásai alapján, sérülékenység szerint, négy csoportba soroltuk a vállalati kitétségeket. Csoportszinten a portfólió 72%-a az enyhén vagy egyáltalán nem érintett szektorokba tartozott az év végi adatok alapján (bővebb információ a [prezentáció](#) 25. oldalán érhető el).

Az OTP Csoport tagjai csatlakoztak az állami és nemzetközi intézmények által indított gazdaságélénkítő, illetve a vállalkozások pénzügyi nehézségeit enyhíteni célzó programokhoz. Kedvezményes feltételű hitelprogramok azokban az országokban is elérhetőek voltak, ahol állami moratórium nem állt rendelkezésre.

Magyarországon részben az átmeneti fizetési nehézségek áthidalására, részben a bizonytalanságok miatt halogatott beruházások pénzügyi háttérének megteremtésére indított új lehetőségeket a vállalkozások számára a Növekedési Hitelprogram (NHP) legfrissebb szakaszaként meghirdetett NHP Hajrá, majd a megújult Széchenyi Kártya Program, valamint

az MFB Pontokon (ld. [MFB Pont](#)) és az Eximbanknál elérhető konstrukciók, emellett az Agrár-Vállalkozási Hitelgarancia Alapítvány és a Garantiqa Krízis Hitelgarancia programjai is.

Az OTP Bank elsők között tette elérhetővé az új hiteltermékeket, a harmadik negyedévben hitelintézetünk volt a legaktívabb az NHP források kihelyezésében, amit a Magyar Nemzeti Bank a Növekedési Hitelprogram Hajrá Kiválósági Díjával is elismert. A program indításától 2020 végéig az



OTP Bank és a Merkantil Bank kötött szerződést az NHP Hajrá keretének több mint 27%-ára, 404 milliárd Ft összegben.



404

milliárd Ft összegű
hitelszerződés az
NHP Hajrá keretében

RO HR RS BG Több száz vállalati ügyfelünk vett részt a leánybankjainknál elérhető programokban. A DSK Banknál jellemzően a kis- és középvállalati szektor számára kialakított garanciaprogramokat vették igénybe; év végéig 747 szerződés került aláírásra több mint 20,1 milliárd Ft összegben, több konstrukció keretében.

Bulgáriában kamatmentes kölcsön segítette azokat is, akik a járvány miatt nem tudtak dolgozni. A DSK Bank 5235 személynek, 4,3 milliárd Ft összegben nyújtotta ezt a hitelt.

Szerb leánybankunknál az MKV szektor és az agrárvállalkozások számára voltak elérhetőek a kedvezményes hitelek, amelyeket 2020 végéig közel 300 ügyfél vett igénybe 497 millió Ft

összegben. Emellett több mint 1600 ügyfél vett részt a nemzeti garancia programban.

Horvát leánybankunk szintén több kezdeményezésben vett részt, az országos mellett regionális programokban is. 2020 végéig a kedvezményes hiteleket mintegy 70 ügyfél vette igénybe, összesen 7,9 milliárd Ft összegben.

Román leánybankunk a Nemzeti Hitelgarancia Alap IMM Befektetési Programjában (FNGCIMM) vett részt, emellett számlanyitással és átutalással segítette a vissza nem térítendő támogatások szétosztását azon kis- és középvállalkozások körében, amelyek a járvány hatására nehéz helyzetbe kerültek.

2021-ben a krízishelyzetben elérhető adósvédelmi lehetőségek és hiteltermékek iránti kereslet növekedésére számítunk.

1.4. Munkatársaink támogatása a kihívással teli időszakban

Hirtelen valamennyiünk élete megváltozott. A helyzet könnyebb feldolgozásához erősítettük a mentális egyensúlyt támogató tevékenységeket és közösségépítő aktivitásokat.

Vezetői szerepvállalás

Az OTP Bank elnöke és a felső vezetők írásban és videóüzenetben támogatták a kollégákat, köszönetet mondva és bátorítva a munkatársakat. A támogató vezetői szerep erősítését bankcsoporti szinten online vezetői tréningekkel segítettük.

Közösségépítés

Selfie videók: az OTP Bankban emberi, de mindenekelőtt őszinte videósorozatot indítottunk, amelyben munkatársaink megosztották a karantén alatti kihívásaikat és örömeiket.

Köszönet videó/üzenet: tagvállalataink különbözőképpen mondtak köszönetet, korábbi

videók anyagát felhasználva rövid „videoklip” készült, vagy üzenetben köszöntük meg a kollégáknak kitartásukat és a nehéz időszak alatt nyújtott teljesítményt.

Volt olyan leányvállalatunk, amely kifejezetten a koronavírus témájáról indított hírlevelet.





A munkatársakkal készült selfie videók, inspiráló videók, vezetői üzenetek rekord magas, több ezres nézettséget értek el az OTP Bank Intraneten.

20
videó, 50 cikk és közel
50 kör-e-mail készült
koronavírus témában
az OTP Bankban

MD A #MobiasbancaDifferent projekt keretében minőségi, online szabadidős programokat kínáltunk munkatársainknak a pandémia alatt. Például zongora és költészet témakörben vehettek részt előadáson a Nemzeti Művészeti Múzeumban.

403 DMA, 403-6 Egyéni támogatás, feldolgozás, stresszkezelés

Munkatársaink számára új támogató szolgáltatásokat biztosítottunk, segítve a koronavírus-járvány hatásainak feldolgozását:

– Magyarországon online konzultációs lehetőséget biztosítottunk a meghallgatunk.hu-val együttműködésben pszichológusok, mentálhigiénés szakemberek, coachok részvételével pl. családi problémák, kiégés, pozitív Covid teszt feldolgozása témákban. A tapasztalatok szerint már egy-két alkalom is elég volt a megoldásra. Munkatársaink az indulást követő mintegy fél évben 160 alkalommal kezdeményeztek segítő beszélgetést. A kedvező visszajelzések eredményeként úgy tervezzük, a szolgáltatást

a jövőben folyamatosan elérhetővé tesszük.

– Több tagvállalatunknál egyéni pszichológiai tanácsadást vehettek igénybe a munkatársak.

– Szintén több tagvállalatunk szervezett pszichoterapeuta vezetésével kötetlen, online kiscsoportos beszélgetéseket, a belső feszültségek, stresszhelyzetek, szorongások kibeszélését célozva, valamint egyszerűen alkalmazható eszközök, módszerek megismertetésével (pl. stresszlabda program). Albán leánybankunknál stresszkezelési tréningen vehettek részt munkatársaink.

– Interaktív workshopok, videósorozatok is segítették munkatársainkat jellemzően a pandémia okozta stressz, az otthoni munkavégzés nehézségei és a megváltozott szülői szerepek, feladatok témáit körüljárva. Az OTP Bankban is e témák köre szerveződött az Inspiráló OkosÓra online, visszanézhető webinársorozat (pl. Nyomás alatt, Reziliencia, Kiégés előtt, Szülői hatékonyságnövelés címmel) heti rendszerességgel. A 20 előadáson alkalmanként 100-200 fő vett részt valós időben.

– A feltöltődést támogatva, a járványhelyzet szabályozásait betartva, biztosítottuk a belföldi vállalati üdülési lehetőséget és nyári táboroztatást

az OTP Bank munkatársainak.

– Az OTP Bank nehéz helyzetbe került munkatársait, egyéni kérelmek alapján, az [OTP Szociális Alapítványon](#) ([Id. Segítség krízis esetén](#)) keresztül is segítettük.

Munkavállalói elégedettség

Kimondottan a pandémiás időszak megélése, tapasztalatai kapcsán több csoporttag is felmérte munkatársai véleményét. Az eredmények alapján munkatársaink kifejezetten kedvezően ítélték meg a helyzet kezelését.

Az OTP Bank központi munkatársai körében végzett felmérésben a kollégák a helyzetértékelés hatékonyságát 96%-ra, a kommunikációt 90%-ra értékelték. Ezen kívül 500 fő bevonásával heti pulse check felmérést is végeztünk fél éven keresztül a csapathangulatról. A munkatársak jellemzően 80% feletti elégedettségről adtak visszajelzést.

AL Albán kollégáink 90%-ra értékelték a bank által a Covid-19 kitörésétől követett stratégiát, ugyanakkor az otthoni munkavégzést kevésbé élték meg pozitívan, 58%-os volt az elégedettségük.

RS Az OTP banka Srbija a.d. Beograd felmérését a munkatársak 65%-a töltötte ki. Az elégedettség mértéke a bank járványhelyzetet illető intézkedéseivel és az otthoni munkavégzéssel 89% volt.

Felkészülés a visszatérésre

Az alternatív működésre történő zökkenőmentes átállás mellett ugyanolyan fontos a normál működésre történő zavartalan visszaállás.

A visszaállási menetrend kialakítása során három szempontot vettünk figyelembe:

- egészségvédelem;
- a bank gazdálkodásának védelme (a munkahelyek és az ügyfélbázis megóvása);
- a munkavállalói szubjektív jóllét biztosítása, amennyiben összeegyeztethető az első két szemponttal.

1.5. Egészségügyi intézmények támogatása

GRI 413 DMA

A járvány időszaka alatt az OTP Csoport több vállalata is rendkívüli támogatást nyújtott azoknak, akikre a védekezésben kulcsszerep hárult, így egészségügyi intézményeknek, kórházaknak. A bankcsoport a vészhelyzet kezelésére 2,5 milliárd Ft támogatást ajánlott fel. Több leánybankunk is ingyenessé tette az adományok fogadását a humanitárius szervezetek számára a tranzakciós díjak elengedésével.

Az OTP Bank Magyarország egyik legnagyobb adományozójaként is kötelességének érzi a segítségnyújtást. Az egészségügyi intézményeket 1,7 milliárd forint összegű adománnyal segítettük, orvostechikai eszközökkel támogattunk több kórházat, köztük az ország hátrányosabb területein működőket is, emellett 20 lélegeztetőgépet tárgyi adományként ajánlottunk fel.

A  [véradás](#) terén évtizedes hagyománnyal rendelkező szervezetként természetesnek

tartottuk, hogy elsőként csatlakozzunk a Magyar Bankszövetség, a bankszektor, az Országos Vérellátó Szolgálat és a Magyar Vöröskereszt közös kezdeményezéséhez a Banki Véradók Hetéhez, hiszen a koronavírus-járvány során a véradás ugyanolyan fontos, mint máskor. A kampány keretében az OTP Bank és a Merkantil Bank több mint kétszáz munkatársa vett részt a véradásokon.

BG A DSK Bank és a DSK-Rodina Nyugdíjbiztosító az Alexandrovska Egyetemi Általános Kórház számára nyújtott 36 millió Ft összegű támogatást. Emellett a „Kórházak segítik a bolgárokat, a bolgárok segítik a kórházakat” kampány keretében munkatársaink, ügyfeleink és partnereink gyűjtéséből támogattunk három kórházat. A karácsonyi adománygyűjtést összegét is kórházi dolgozók ajándékozására fordítottuk, megköszönve áldozatos munkájukat az ünnepek alatt is.

RS Szerb leányvállalataink egészségügyi központoknak nyújtottak rendkívüli támogatást, egy speciális mentőautót adományoztak a Torlak Virologiai Intézménynek, emellett három kórházat és további 14 egészségügyi intézményt támogattak.





A Vojvodjanska banka az első vállalatok egyikeként csatlakozott az UNICEF kezdeményezéséhez, amelynek keretében 50 lélegeztetőgépet és további védőeszközöket, higiéniai termékeket adományoztak kórházaknak. A bank csatlakozott a Szerb Olimpiai Bizottság kampányához is, a „Támogatás köre” kezdeményezéshez, amelynek keretében az ország legjobb atlétái üzenetekkel ösztönözték az egészséget, szolidaritást a pandémia időszakában. A kezdeményezés elnyerte a SPORTO Legjobb sportszponzorációjának díját.

Az OTP banka Srbija a.d Beograd az ügyfelek adományozását is ösztönözte, akik a mobilbank applikációban egy előre kialakított mintán keresztül nyújthattak támogatást.

RO Román leánybankunk három városi sürgősségi kórházat támogatott – Sepsiszentgyörgyben, Csíkszeredán és Jászvásárban – eszközbeszerzéssel és felszerelésekkel.

ME A CKB a Montenegrói Központi Klinika részére nyújtott támogatást, higiéniai eszközökkel segítve a felkészülést, valamint adományt nyújtottunk a Montenegrói Fertőzésekért Felelős Nemzeti Koordinációs Testülete számára. A montenegrói Vöröskereszten keresztül a legsérülékenyebb idősok ajándécsomagjához is támogatást nyújtottunk.

MD Moldáv leánybankunk a Chisinaui Kórházat támogatta, emellett a Vám- és Határőrségnek nyújtott adományt védőfelszerelésre.

A digitális oktatásra való gyors átállás komoly kihívás elé állította az oktatási intézményeket és a családokat. A hátrányos helyzetű diákok egy része a digitális oktatáshoz sem tudott csatlakozni.

Annak érdekében, hogy a hátrányos helyzetű településeken élő, nehézsorsú családok gyermekei is bekapcsolódhassanak az oktatásba, az OTP Bank 1,5 millió Ft támogatást és 185 számítógépet ajánlott fel részükre.

SI Szlovén leánybankunk a Fiatalok Barátai Szlovéniai Szövetségnek (Zveza prijateljev mladine) nyújtott extra adományt, hogy a pandémia alatt a szociálisan nehéz körülmények között élő gyermekeket, családokat segítse számítástechnikai eszközökkel és élelmiszerrel.

A magyarországi OTP Csoport tagjai két, a koronavírus-járvány által megjelenő kihívások megoldását célzó hackathont támogatott. Az OTP Mobil a HackTheCrisis Hungary kiemelt támogatója volt, és versenyzői csapatot is indított; az OTP LAB munkatársai pedig mentorként és zsűritagként vettek részt az eseményen. Az

Európai Bizottság szervezésében megvalósult páneurópai EUvsVirus hackathonnak az OTP Bank volt a hivatalos partnere. A kommunikációs támogatás mellett az OTP LAB munkatársainak részvételével mentorálással és a Digital Finance kategóriában zsűritagként segítettük a rendezvényt.



2,5

milliárd Ft adomány
csoportszinten a koronavírus-járványhoz kapcsolódóan

III.

Az OTP Csoport

Fókuszterületek

2. Központban az ügyfél



OTP Junior Next – a felnőtt pénzügyek előszobája

„Az OTP Bank új mobilapplikációja a 16-24 éveseknek segít a pénzügyi tudatosság elsajátításában és jövőbeli karriercéljaik elérésében.

Kutatások és napi tapasztalataink is alátámasztják, hogy ma Magyarországon a legtöbb felnőtt pénzügyi kultúrája fejlesztésre szorul, így nem csodálkozhatunk azon, ha a fiatalok nem kapnak a szülőktől vagy az iskolában megfelelő támpontokat. Nekünk pedig bankként feladatunk és egyben érdekünk, hogy a pénzügyeikről tudatosan dönteni képes, tájékozott ügyfeleink legyenek, ezért hoztuk létre az OTP Junior Next-et.

Az applikációt hosszú előkészítés és másfél éves kutatás előzte meg, amelynek fontos része volt a fiatalok szokásainak, elvárásainak és ismereteinek felmérése.

Azt is láttuk, hogy a piacon nagyon sok olyan megoldás van, ami számos igényt lefed széles célcsoportok számára, azonban sok esetben egy szűkebb szegmens kérdéseire nem ad releváns választ. Arra jutottunk, hogy első körben mi szűkebb szegmensre koncentrálunk, és nekik kínálunk egy sokrétűen használható alkalmazást. Az OTP Junior Next app attól egyedi, hogy ez rendelkezik a piacon a legösszetettebb funkcionalitással.

Az applikáció két fő részre osztható. A Jövőtervező elsősorban a pályaválasztáshoz nyújt inspirációt. A Karriereszt kitöltésével abban kapnak segítséget a fiatalok, hogy mely szakmák illenek hozzájuk, illetve hol van lehetőség e téren továbbtanulni. Az egyes szakmákat videók hozzák közelebb, amit én kifejezetten hasznosnak tartok. Emellett elérhető Kompetenciateszt, illetve a MoneyBag költségsszimulátorral interaktívan tervezhető meg, hogy várhatóan milyen havi költségekkel kell majd számolni a tanulmányok alatt.

A másik fő funkció a Diákmunka. Itt a folyamatosan frissülő diákmunka-ajánlatok megjelenítésével célunk a megtakarításra, pénzügyi tudatosságra való ösztönzés, és kiemelten kezeljük a bank által meghirdetett Junior diákmunka pozíciókat, amelynek keretein belül több banki területre is betekintést nyerhetnek a diákok. A Célmegtakarítás funkcióval előre definiált vagy egyedi célok közül lehet választani, majd folyamatosan követhetők a bevételek és kiadások. Ez az a pont, ahol az applikáció kifejezetten ösztönöz számlanyitásra is.

Az első tapasztalatok alapján azt hiszem elégedettek lehetünk: 2020 végére 4300 regisztrált felhasználó volt a tervünk, ehhez képest a júniusi indulás után két hónappal több mint 22 ezer felhasználónál tartottunk.”

Kökény Dávid,
bankkapcsolati termékfejlesztési szenior menedzser



GRI 417 DMA

Elkötelezettség

Egyszerűen hozzáférhető, gyors, biztonságos és felelős pénzkezelés lehetősége

Megközelítés

Kényelmes, elérhető, az igényekhez illeszkedő ügyintézészt biztosítunk a legmagasabb színvonalú kiszolgálással, amely kiterjed a közérthető tájékoztatásra és az ügyfelek pénzügyi érdekeit szem előtt tartó termékajánlásra is.

Tevékenység

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

Az online szolgáltatások és a készpénzmentes fizetési lehetőségek szerepe 2020-ban egyértelműen még fontosabbá vált. Célunk, hogy kihasználjuk ügyfeleink megnövekedett nyitottságát a digitális megoldásokra. Számos területen továbbfejlesztettük szolgáltatásainkat, illetve háttérfolyamatainkat az év során a könnyű használhatóság, a gyorsaság és biztonságosság vonatkozásában.

Alapelveinkről, átfogó céljainkról bővebben honlapunkon tájékozódhat.

[Középpontban az ügyfelek](#)



Vállalásaink 2019

Évente 30 új fiók a „jövő bankfiókja” koncepció szerint.

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.

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

Készpénzmentes bankfiók kialakítása Szlovákiában.

Mobilalkalmazáson keresztül történő hiteligenylés lehetőségének kialakítása Magyarországon.

Az internetbank fejlesztése Szerbiában.

A jelzáloghitelezési folyamat átfogó fejlesztése az anyabankban.

Az agilis szervezeti működés további bővítése.

Ideaportál bevezetése több külföldi leánybankunknál.

Eredményeink 2020

4 fiók került kialakításra 2020-ban.

✓ OTP Junior Next néven indult az applikáció.

✓ Megvalósult a pénzügyi tervező kialakítása.

✗ Az elveszett hívások aránya 12%, a válaszüthőre vonatkozó komplex mutató értéke 65% volt

✗ A bank értékesítésekor továbbra is a tesztelés zajlott.

4 A lehetőség kialakítása megkezdődött, megvalósulása 2021-ben várható.

4 Az új mobilbank applikáció valósult meg.

4 A fejlesztés folytatódott, de nem fejeződött be.

4 Elsősorban a leánybankoknál történt bővülés, az OTP Bank esetében 2021-re halasztottuk a kiterjesztést.

✓ Megvalósult a portál bevezetése a bolgár, horvát és orosz leánybankoknál is.

✓ Megvalósult

4 A megvalósítás folyamatban van

✗ Nem teljesült

Agilis működés

Az ügyfélközpontúságot és a változó elvárásokra való gyors és rugalmas reakcióképességet egyaránt biztosítva kell működnünk. Meggyőződésünk, hogy e két prioritás az agilis működési modell keretében juthat érvényre, így 2020-ban bankcsoporti szinten erősítettük ennek alkalmazását.

Az adott folyamat valamennyi lényeges funkcióját átfogó csapatok közös munkáján alapuló módszertan lehetőséget ad a különböző szempontok gyors beépítésére. A közös teljesítménymutatók és nagyobb döntési hatáskörök szintén ösztönzik a hatékonyságot. Több folyamat kapcsán is bebizonyosodtak a módszer előnyei, az agilis működés révén tudtunk elsőként bevezetni új termékeket a piacon (pl. Babaváró kölcsön) és a piaci szerepünkhöz méltóan élen járni a szinte azonnal teljesítendő jogszabályi elvárások teljesítésében (pl. hiteltörlesztési moratórium).

Az OTP Bankban a járványhelyzet okozta kihívások mellett 2021-re halasztottuk az e módszertan szerint működő szakterületek körének bővítését. Mindemellett folyamatosan vizsgáljuk és elemezzük az agilis működés belső működésben érvényesülő hatásait, tanulunk az átalakulásból.

RU Orosz leánybankunk 2020-ban 42 agilis csoportot alakított ki, és az IT transzformációval egyszerre megvalósuló működésbeli változás látványos eredményekkel járt. A szoftverködök átadása a korábbi néhány hétről néhány órára rövidült, és a korábbihoz képest hétszer olyan gyorsan valósulnak meg az ügyfelek által érezhető fejlesztések.

RS RO BG Bolgár, román és szerb leánybankjainknál is megkezdődött az agilis átalakulás 2020-ban, horvát leánybankunknál 2021-ben tervezzük a bevezetését.

BG Ügyfélközpontúság

A DSK Bank 2020 végén Új Szolgáltatási Vízión projektet indított, amelynek célja, hogy a bank valamennyi szegmensben élenjáróvá váljon. Cél az omnichannel (többcsatornás) kiszolgálás, a digitális stratégiai átalakulás, illetve az agilis, ügyfélközpontú és hatékony szervezeti kultúra kialakítása.

ME Az ügyfélközpontúság erősítése érdekében a CKB Ügyfélművelődési Bizottságot és ügyfélszolgálati és szolgáltatásminőségbiztosítási szakterületet alakított ki. 2020 során elkészült az ügyfélművelődési stratégia és akcióterv is.





2.1. Ügyfélkiszolgálás

Távoli elérést biztosító csatornák

Az elektronikus csatornák funkcióinak bővítésére, használatuk ösztönzésére több éve kiemelt figyelmet fordítunk. 2020-ban is megújult számos felületünk, több kampányt is indítottunk a digitális szolgáltatások népszerűsítésére, és célzottan segítettük ügyfeleinket a használatukban.

Azonnali fizetés

Magyarországon 2020-ban elindult az azonnali fizetési szolgáltatás, amelynek révén ügyfeleink néhány másodperc alatt elintézhetik 10 millió forint alatti elektronikus úton indított belföldi utalásaikat a nap 24 órájában.

SI Szlovén leánybankunk elindította a Flik applikációt, amely azonnali fizetések lebonyolítását teszi lehetővé Szlovéniában különböző bankok ügyfelei között. Év végéig több mint 6000 felhasználója volt az alkalmazásnak, és a helyi azonnali fizetések tervezett bevezetésével további lényeges növekedésre számítunk.

RU Orosz leánybankunk 2020 végén csatlakozott a Gyorsabb Fizetési Rendszerhez.

Simple Business, SimplePay instant transzfer

Az azonnali fizetési rendszerrel vált elérhetővé a SimplePay és Simple Business felületen elérhető QR-kód generáláson vagy deep link¹⁴ használaton alapuló online fizetés Magyarországon. A

megjelenő QR-kódot az OTP SmartBank és bármely kereskedő, illetve bank is tudja kezelni. A SimplePay előnye, hogy nincs szükség az átutalási adatok manuális rögzítésére, és a tranzakciót csak a fizető félnek kell jóváhagynia.

A Simple Business fizetési platform a kisebb bevételű cégek számára is könnyen elérhetővé teszi a kártyaelfogadást és az azonnali átutalást POS-terminal telepítése nélkül, online szerződéskötéssel. A lehetőség különösen a 2021-től életbe lépő jogszabályi változás miatt vált aktuálissá, amelynek értelmében minden online kasszát használó kereskedő és szolgáltató köteles biztosítani az elektronikus fizetés lehetőségét.

RS ME Apple Pay, Google Pay

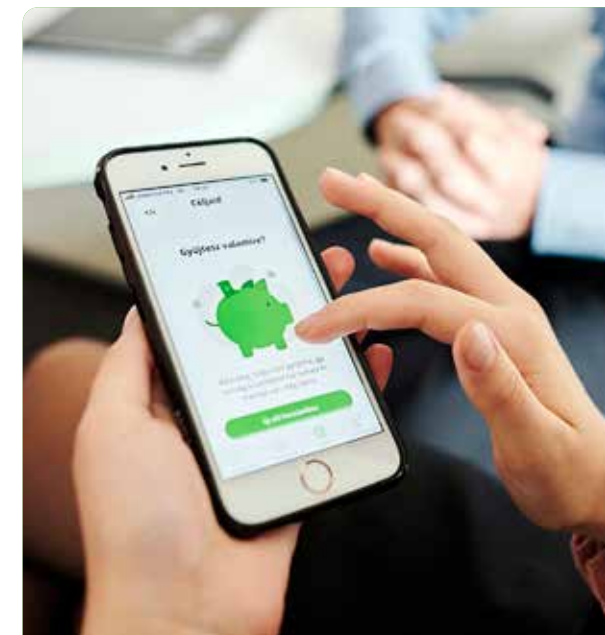
Folytatódott az Apple Pay és a Google Pay bevezetése külföldi leánybankjainknál: az Apple Payt a CKB elsőként vezette be Montenegróban. Szerbiában az ApplePay bevezetése mellett elérhetővé vált a QR-kódos fizetés. Ukrán leánybankunknál a Google Pay indult el az év során. A DSK Bank 2021-ben tervezi e szolgáltatások bevezetését.

ME Office banking

A több banknál is számlát vezető vállalatok számára újította meg e-banki megoldását a CKB. Az Office Bankinggel könnyebbé váltak az aláírások és a SWIFT fizetések, és emelkedett az ügyfelek elégedettsége.

Mobilbank

Az OTP Bank fiatalokat célzó [OTP Junior Next](#) applikációja mellett új internet és mobilbanki csatornákat alakítottunk ki Magyarországon,



¹⁴ Azonnal a mobilapplikációba irányító hivatkozás.

amelyek a jelenlegi OTPdirekt internetbankkal és mobilbankkal párhuzamosan működnek. Az új felületeken  **kiadásfigyelő** funkció is elérhető, emellett bővültek a tranzakciók áttekintésének lehetőségei, a megtakarítási termékek átfogó nézetét pedig a portfólió nézet biztosítja.

SZÉP-kártya mobilapplikációnk külsejében és funkcióiban is megújult. Új funkció a térképes elfogadóhely-keresés, az előlegutalás és a lejáratú idők ellenőrzése.

BG A DSK Bank az ügyfeleket is bevonó fejlesztési folyamat eredményeként új mobilapplikációt vezetett be 2020-ban. A megújult dizájn mellett elérhetővé vált az SMS-kóddal való mobilbanki regisztráció és tranzakció-jóváhagyás, valamint a közüzemi számlák fizetése és a fizetési sablonok használata.

A vállalati ügyfelek számára is számos új funkció vált elérhetővé, ezzel is elősegítve a korábbi Expressbank ügyfelek elégedettségét szolgáló bankváltását. Új funkció többek között, hogy több vállalat esetében is azonos lehet a felhasználónév és jelszó, emellett a vállalati képviselők rugalmas hozzáférést és aláírási jogokat kaphatnak.

RS A szerb Vojvodjanska banka 2020-ban vezette be a mikro-, kis- és középvállalatoknak szóló mobilapplikációját.

SI A szlovén SKB Bank mobilbankja és internetbankja a megújulás során több új funkcióval is bővült, emellett könnyebb és áttekinthetőbb lett a felületek működése.

UA Ukrán leánybankunk új mobilbanki applikációt vezetett be a vállalati ügyfelek részére, ClickPay néven. Emellett a lakossági ügyfelek smart bankjában bevezettük az azonnali átutalás lehetőségét és az automatikus chatbot szolgáltatás.

RU Orosz leánybankunk továbbfejlesztette mobilapplikációját, több mint 60 új szolgáltatást és funkciót elérhetővé téve az év során.

MD Moldáv leánybankunk az országban elsőként alakított ki netbankot vállalati ügyfelek részére és pilot fázisban a mobil applikáció is elérhetővé vált. A lakossági- és MKV ügyfelek számára új internetbank és mobilbank kezdte meg működését tesztt üzemmódban.



4,3
millió mobilbank
felhasználó az
OTP Banknál



50%
minden második
OTP Bank Oroszország
ügyfél használta a
mobilapplikációt
az év végén



5x
közel ötszörösére nőtt
a postai csekkek
QR-kód alapú fizetése
az OTP Banknál

Chat

2020 elején fejeződött be a beszélgetéskezelés megújítása, így az OTP Bank honlapján már minden ügyfélmegkeresést az új folyamattal, chatbotokkal felfelve kezelünk. Folyamatosan bővítettük a chat funkciót biztosító oldalakat is. A leggyakrabban felmerülő ügyfélkérdések kapcsán 25 új támogató chatbot kezdte meg működését; közel 400 ezer megkeresést kezeltünk az év során, amely 55%-os növekedés az előző évhez képest. Az azonos ügyfélélmény érdekében egységesítettük a honlapon és a közösségi média csatornáin működő üzenetküldési szolgáltatást.

RO Román leánybankunk chatbotját átalakítottuk az év során, hogy az az ügyfelek törlesztés halasztási kérelmét is regisztrálni tudja.

Contact Center

A pandémia miatt – elsősorban a moratóriumok kapcsán – megnövekedett érdeklődés következményeként a Contact Center leterheltsége csoportszinten megnövekedett, kismértékben növelve a várakozási időket. Leginkább emiatt és az előre nem tervezett rendszerállások miatt nem teljesültek célkitűzéseink az OTP Bankban. Az elveszett hívások aránya 12%, a válaszidőre¹⁵ vonatkozó mutató értéke 65% volt.

¹⁵ 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.

BG Az anyabanknál és bolgár leánybankunknál átmenetileg bankfióki és háttérműveleti munkatársak segítettek a Contact Center feladatainak ellátásában.

A Contact Centerek gyorsabb és hatékonyabb működése érdekében vezettük be csoportszinten a hívások fontossági sorrendben történő kategorizálását, hogy a fontos ügyeket a lehető leghamarabb elintézhessék ügyfeleink.

Az OTP Bank Contact Centerében megkezdett IT-rendszer cseréjével az ügyfelek egyszerűbben tudnak menüpontot választani, emellett az ügyintézőhöz kapcsolás is gyorsabb lett. Az első ütem megvalósult 2020 során, a teljes körű átállás 2021-ben fejeződik be.

Elektronikusan elérhető termékek

Az OTP Banknál 2020-tól már a junior számla, a hitelkártya és az OTPdirekt internetbanki hozzáférés igénylésére is lehetőség nyílt teljesen digitális formában a Videobankon keresztül az OTP Banknál. Emellett bevezettük az ingatlanfedezetű hitelek online igénylésének lehetőségét, így ha ügyfelünk számára ez a kényelmesebb, mindössze egy alkalommal, a hitelszerződés aláírásakor elegendő a bankfiókot felkeresnie.

BG A DSK Bank 2020-ban teljesen elektronikussá tette a számlanyitást, a bankkártya, illetve az internet- és mobilbank igénylést az új ügyfelek számára. A bankkártyát futár kézbesíti.

Ez a lehetőség az új vagy cserélt bankkártyák kapcsán is elérhetővé vált; 2020 első négy hónapjában mintegy 58 ezer bankkártyát kézbesítettünk futáron keresztül, főként a volt Expressbank ügyfelei számára.

RS Szerb leánybankunknál mCash néven lehetővé vált a személyi kölcsön teljes mértékben online, applikáción keresztül történő igénylése.

RO Román leánybankunk Lezero bankszámlájának igénylése történhet online 2020-tól.

AL Albán leánybankunknál az újonnan bevezetett Unique személyi kölcsön kialakítása során kiemelt cél volt a folyamatok egyszerűsítése és gyorsítása, ennek része, hogy a dokumentumok befogadása is teljesen elektronikusan valósulhat meg.

RO ZeroFriday

A Black Friday mintájára hirdetett ZeroFriday akciót román leánybankunk. Minden ügyfél, aki a dedikált honlapon regisztrált és teljesítette a kampány feltételeit, díjmentes folyószámlavezetést, internetbank-használatot, betéti kártyát és korlátlan számú netbanki utalást kapott, illetve opcionálisan igényelhetett POS-terminált kedvezményes tranzakciós díjakkal.

Robotok

2020 januárjában kezdte meg éles működését az OTP Bank első robotizált megoldása, amely a babaváró hitelezést támogatta, majd tavasszal a hitelfizetési moratórium kérelmek feldolgozására építettünk robotot mindössze pár hét alatt. A digitális segítség egyetlen hétvége alatt 24 ezer nyilatkozatot dolgozott fel, 2020 végére pedig robotjaink már több mint 260 ezer tételt dolgoztak fel. 2020 végén a hitelezéshez kapcsolódó ügykezelési folyamatok végzésével már 16 robot támogatta elsősorban a Háttérműveleti Igazgatóság munkáját.

RO Román leánybankunknál robot végzi a hiteltörlesztési átutamezéssel kapcsolatos feladatokat. A beérkező kérelmek több mint 50%-át így dolgoztuk fel. Emellett robot

révén vált teljesen automatizálttá a kis- és középvállalkozások adatainak lekérdezése a Központi Hitelnyilvántartótól.

HR SI UA BG ME Horvát, szlovén, ukrán, bolgár és montenegrói leánybankjaink szintén több folyamat kapcsán tervezik a szoftverrobotizációs technológia alkalmazását.



16

robot dolgozott 2020 végén az OTP Banknál



14%-kal

nőtt a mobilbanki tranzakciók száma a bulgáriai DSK Banknál

OTP LAB

Belső innovációs központunk a szoftverrobotizációs kompetencia központ mellett számos más területen segítette az innovációs kultúra térnyerését, illetve az innovatív megoldások gyakorlati alkalmazását. Fontos előrelépés, hogy 2020-ban az OTP LAB legjelentősebb programjaiba Az OTP Csoport külföldi tagjai is bekapcsolódtak.

A 2019/2020-as OTP Startup Partner Programban 13 érettebb fázisú vállalkozás kapott lehetőséget arra, hogy a bankcsoport hazai és külföldi tagjaival közös tesztprojektet valósítsanak meg egy-egy szakterület támogatása mellett. A startupok 56 ország 370 jelentkezője közül kerültek kiválasztásra.

A kiválasztott cégek képviselői a 3 hónapos pilot időszak során egyéni mentorálásban és workshopokon vehettek részt, majd a programot az Online Demo Day zárta, jelentős nemzetközi ismertséget biztosítva a csapatoknak. Több mint 1100 néző – köztük egy 10 fős, a bankcsoport és partner nagyvállalatok felső vezetőiből álló szakértői kör – követte az eredmények bemutatását.

A 13 kiválasztott cégből négyvel még 2020-ban megkezdődött a hosszú távú

együttműködés kialakítása, közülük kettő külföldi leánybankjainkkal valósul meg.

A 2020/2021-es program a külföldi leánybankok teljes körű részvételével indult, így csoportszinten csaknem 100 innovációs igény mentén kerestük startup partnereinket. A jelentkezők száma rekordot döntött: 51 országból 469 jelentkezés érkezett.

RS Az OTP banka Srbija a.d. Beograd a csoportszintű program mellett helyi startupokat is támogat. A Gamechanger verseny keretében 2020-ban két olyan digitális projektet segítettek, amelyek a koronavírus-válság következményeinek leküzdésében támogatják és kínálnak új lehetőségeket a kis- és középvállalkozások számára.

Az OTP LAB folytatta az innovációs tudásmegosztást szolgáló gyakorlatokat, és immár angol nyelven is elérhetőek az ismeretterjesztő webinárok, illetve kétheti hírlevelek, hogy a leánybankok is hozzáférhessenek ezekhez.

Az Ideoportálon megvalósított ötletversenyekről az [1.1 és 6.4 fejezetben](#) olvashat.

2020 folyamán négy alkalommal szervezett az OTP LAB meetupot a Fintech Meetup@ Budapest csoport több mint 2000 fős közönsége számára. Az események olyan aktuális témákat vizsgáltak, mint a BigTech vállalatok szerepe a pénzügyekben, a banki folyamatok robotizációja vagy a technológia eszközeit a fenntarthatósági célok elérésére használó FinTech for Good. Ez utóbbi esemény során az előadók számos trendet és motivációt mutattak be, amelyek növelik a felelősségvállalás, az értékek (purpose) mentén való működés fontosságát; azt is körüljárták, hogy mi alapján lehet a fintech megoldások közjóhoz való hozzájárulását megítélni és milyen tényezők játszanak közre egy szervezet ESG értékek mentén történő elkötelezettségében.



1329

startup jelentkezett az
OTP Startup Partner
Programjára 2020 végéig

Bankfióki kiszolgálás

2020-ban a pandémia miatt lényegesen kevesebb ügyfelünket szolgáltuk ki bankfiókban, de számos, jövőbe mutató fejlesztést valósítottunk meg és készítettünk elő.

Kedvezőnek tartjuk, hogy a készpénzes tranzakciók erőteljesebben helyeződtek át a digitális térbe, ugyanakkor meggyőződésünk és tapasztalatunk, hogy a komplex pénzügyi döntésekkor ügyintézőink szakmai hozzáértése, tanácsadóink támogatása elsősorban a bankfiókban tud érvényesülni.

Fiókhálózatunkban két meghatározó trend érvényesült 2020-ban. Egyrészt új fióki arculatot vezettünk be, másrészt racionalizáltuk a hálózatot azokban az országokban, ahol a közelmúlt akvizíciói miatt egymáshoz közel helyezkedtek el bankfiókok.

Az OTP Csoport több mint 1500 bankfiókban várja ügyfeleit a régió 11 országában. Magyarországon, Bulgáriában, Montenegróban is a legkiterjedtebb fiók- és ATM-hálózattal rendelkezünk, emellett kifejezetten széles körű fiókjaink elérhetősége Szerbiában és Moldovában. Az akvizíciók eredményeként Bulgáriában, Szerbiában és Montenegróban történt jelentősebb számú fiókbezárással járó racionalizáció.

Új bankfióki arculat

2020 legjelentősebb fióki fejlesztése a bankfiókok teljes arculati és funkcionális megújításának megkezdése volt. A „Jövő fiókja” koncepció a digitalizáció térnyerésével megváltozó ügyféligényekre reagál:

- Fontos szempont, hogy a tanácsadói kiszolgáláshoz diszkrét tereket, kellemes, otthonos hangulatot hozunk létre, hangsúlyt helyezve a hangszigetelésre, illetve a nyugalmat árasztó színvilágra is, valamint a készpénzforgalom kevesebb kiszolgálópulthoz való koncentrálsával,
- az ATM-eket és önkiszolgáló terminált magában foglaló önkiszolgáló zónák növelésével segítjük elő az önálló bankolást a fiókokban,
- a várakozó terekhez kihelyezett tablettákkal, telefonokkal biztosítunk lehetőséget a digitális edukációra, ügyféltér munkatársunk segít ezek használatának elsajátításában,
- hangsúlyt helyezünk a háttérterületek gondos, kollégáink számára kellemes, inspiráló kialakítására.

2020 során négy új arculatos fiókot nyitottunk meg, Budapest központja mellett az

agglomerációban és vidéki nagyvárosokban.

A négy fiók tapasztalatai alapján került sor a koncepció finomhangolására. Az új koncepció bevezetésébe külföldi leánybankjainkat is bevontuk, megkezdődött román és horvát leánybankunk egy-egy fiókjának átalakítása.

A megújult fiók fogadtatása mind az ügyfelek, mind a fióki dolgozók körében rendkívül kedvező. Az ügyfelek és az ügyintézők egyaránt értékelik a megnövekedett diszkréciót, a zárt és nyitott tanácsadói pultoknál is érvényesülő elkülönülést a várakozó ügyfelektől és szomszédos pultoktól. Az ügyfelek szeretik használni a kihelyezett edukációs eszközöket.

A következő két évben további, mintegy 60 fiókot tervezünk megújítani Magyarországon az új arculat szerint.

Készpénzmentes bankfiókok

Az új fióki arculattal párhuzamosan bővítjük a készpénzmentes fiókok számát. A készpénz hiányával eleve a tanácsadói funkciók válnak dominánssá, így e fiókok jól illeszkednek az új koncepcióhoz. A készpénzhez kötődő tranzakciókat e fiókban az okos ATM-eken keresztül lehet elvégezni.

2020-ban további két készpénzmentes fiókot nyitottunk két vidéki nagyvárosban, így Magyarországon hatra nőtt a készpénzmentes bankfiókok száma. A fővárosban nyitott meg román leánybankunk első készpénzmentes fiókja, Ukrajnában pedig 2019 óta működik egy ilyen bankfiók.

RU Művészeti bankolás

Orosz leánybankunk különleges koncepcióval nyitott fiókot a privátbanki ügyfelek részére Moszkvában. Az ügyfelek kortárs művészetek iránti fokozódó érdeklődésére reagálva nyílt meg a fiók, amely befektetési lehetőségeket ajánl keresett kortárs és autentikus műalkotásokba. Emellett a fiók lehetőséget nyújt a művészeti piac és a trendek mélyebb megismerésére művészeti eseményekkel, galériavezetők, művészettörténészek, vezető piaci szakértők tanácsaival, művészek bemutatkozóival.

Időpontfoglalás

Az időpontfoglalás lehetőségének szélesítése 2020 egyik fontosabb fejlesztése volt az ügyfélszolgálat tekintetében az OTP Bankban. A járványhelyzet aktualitást adott korábban megfogalmazott törekvésünknek, hogy növeljük az időpontra érkező ügyfelek arányát, tervezhetőbbé téve a bankolást ügyfeleink és

munkatársaink számára egyaránt. Növeltük a foglalható időpontok számát, illetve egyszerűsítettük a foglalás lehetőségét és több kommunikációs csatornán is elérhetővé tettük azt. Külső és belső kommunikációs kampányt indítottunk az időpontfoglalás kapcsán, emellett ügyintézőinket oktatással is támogattuk. Az OTP Bankban mintegy 50%-kal, 485 ezerre nőtt az időpontfoglalások száma 2020-ban az előző évhez képest, így a nem készpénzes ügyféltalálkozók 8%-a valósult meg foglalt időpontban. A bankcsoport legtöbb tagjánál¹⁶ van lehetőség időpontfoglalásra, használatuk 2020-ban az anyabanki tapasztalatokhoz hasonlóan nőtt.

Várakozási idő

A várakozási időt a pandémia miatt nehéz összemérni a korábbi időszakokkal. Az OTP Bank kapcsán elmondható, hogy az ügyfelek 79,6%-át tudtuk a pulthoz szólítani 10 percen belül, ami lényegében megegyezik az előző évi eredménnyel.

Külföldi leánybankjainknál a lényegesen alacsonyabb ügyfélforgalom miatt a várakozási idők nagymértékben csökkentek. Egyedül szerb leánybankjaink egyikénél az OTP Banka Srbija a.d. Beograd esetében volt kedvezőtlenebb a várakozási idő, tartósan 10% felett maradt a 25

¹⁶ Oroszországban az alacsony kihasználtság miatt függesztettük fel, emellett Romániában és a szerb Vojvodjanska banknál nincsen ilyen lehetőség.



percen túl várakozó ügyfelek aránya. Tekintettel arra, hogy az ügyfélhívó rendszerek csak részben működtek a kezelőfelület érintésének elkerülése érdekében, és mivel a fióki korlátozások miatt ügyfeleink sajnos több esetben az utcán kényszerültek várakozásra, nem rendelkezünk teljes mértékben pontos adatokkal.

RO RS 2020-ban a szerb Vojvodjanska banknál és romániai leánybankunknál is bevezetésre került az ügyfélhívó-rendszer, amely a jövőben kényelmesebb és hatékony kiszolgálást, valamint pontosabb méréseket tesz lehetővé.

RO Román leánybankunknál tesztrendszerben – az anyabanknál már működő gyakorlat szerint – három fiókban ügyféltér-munkatárs fogadja az ügyfeleket. A munkatárs a gördülékenyebb

ügyintéztést segíti az ügyfelek alapvető tájékoztatásával és a digitális csatornák használatának oktatásával.

Kényelmi funkciók

Számos lehetőséggel tesszük kellemesebbé, hasznosabbá a bankfiókban töltött időt a várakozás és az ügyintézés alatt is¹⁷.

HR A bankcsoport több tagjánál már régebb óta elérhető ingyenes wifi¹⁸ – 2020-ban a horvát leánybankunk 79 fiókjában, a fiókok mintegy 65%-ában is kiépítésre került.

Magyarországon, ahol ez műszakilag kivitelezhető volt, valamennyi nagyobb fiókunkban elérhetőek vízadagolók.

MD UA RO RS Moldáv leánybankunk összes fiókjában, az ukrán és román bankok fiókjainak 90%-ában, illetve a szerb leánybankok néhány fiókjában is elérhetőek a vízautomaták.

Magyarországon valamennyi tanácsadói pultnál, Ukrajnában pedig a leánybank „Digitális Nagykövet” fiókjában áll telefontöltő az ügyfelek rendelkezésére.



4

új fióki arculatú bankfiók
Magyarországon



3

új készpénzmentes
bankfiók csoportszinten



80%-a

ügyfeleinknek 10 percnél
kevesebbet várakozik

Távoli szakértői ügyfélszolgálati rendszer

2020-ban elindítottuk a megújult távoli szakértői kiszolgálást az OTP Banknál. A rendszer célja, hogy a kistérségek lakosai is magas szintű tanácsadásban részesüljenek gyakorlott, nagy tapasztalattal bíró kollégák révén. Az ügyfelet egy contact center-es kolléga szolgálja ki külön tárgyalóban, videotelefonos kapcsolaton keresztül. A 2020-ban bevezetett változás lényege, hogy bővült a távoli szakértő feladat- és szerepköre az ingatlan fedezetű hitelek kapcsán, az ügyletek

¹⁷ A gyereksarkok a pandémia ideje alatt elpakolásra kerültek.

¹⁸ Magyarországon, Bulgáriában, Szerbiában, Romániában és Ukrajnában érhető el.

befogadásán és előrögzítésén túl e csatornán történik a hitelbírálat és a teljes engedélyezés, majd a hitel és/vagy támogatás folyósítása. A rendszer 2020 végén négy régióban volt elérhető, az ötödik régió bevonását 2021-ben tervezzük. Az év során mintegy 800 ügyletet engedélyezett távoli szakértő, amelynek jelentős bővítését tűztük ki célul 2021-re. További célunk, hogy a jövőben a honlapról közvetlenül az ügyfél által indított videóhívások fogadása is megvalósulhasson.

Befizető ATM

A bankfiókok tanácsadói szerepének erősítése mellett bővítjük a rutinszerű tranzakciók kényelmes és egyszerű elvégzését biztosító lehetőségeket, így tovább nőtt a befizető ATM-ek száma Az OTP Csoporton belül.

Magyarországon kismértékben, 256-ra bővült ezen automaták száma, Oroszországban 182-re, a DSK Bankban 120-ra, Ukrajnában 105-re, Romániában 94-re, Horvátországban 29-re, Moldovában 28-ra, Szerbiában 6-ra nőtt az okos ATM-ek száma, ugyanitt 30 befizető ATM áll külön a kis- és középvállalkozások (KKV) rendelkezésére. Szlovéniában 44 ATM-nél volt lehetőség készpénz befizetésére, amelyek egy része nem automatikus működésű; Montenegróban a befizető ATM-

ek száma 6 maradt. Magyarországon 2021-ben tervezzük az okos ATM-ek számának nagymértékű növelését, Albániában pedig tervezzük bevezetésüket¹⁹.



870

befizető ATM csoportszinten ATM-en keresztül történt a készpénzbefizetések 50%-a darabszámot tekintve, értékét tekintve pedig 30% az OTP Banknál.

GRI 413 DMA, FS13

Hátrányos helyzetű térségek

Az OTP Csoport bankfiókjai és ATM-jei több országban is nagyobb elérhetőséget biztosítanak a hátrányos helyzetű térségek lakossága számára a pénzügyek személyes intézésére, mint a versenytárs bankok. Magyarországon, Bulgáriában és Montenegróban Az OTP Csoport rendelkezik a legnagyobb fiókhálózattal.



¹⁹ GRI 102-48 A 2019-es jelentésben helytelenül jelent meg az albán és szlovén leánybank befizető ATM-jeinek száma.

Hátrányos helyzetű térségekben lévő hozzáférési pontok²⁰

	Bankfiók	ATM
OTP Bank – Magyarország²¹		
Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)	69 (19%)	184 (10%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (- ²²)	3 (11%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	2 (25%)	18 (10%)
Változás az előző évhez képest	-3%	0% ²³
DSK Bank – Bulgária		
n.a. – nincsenek hátrányos helyzetű térségek definiálva		
CKB – Montenegró		
Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)	0 (0%)	3 (3%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	1 (7)	0 (-)
Változás az előző évhez képest %	-100%	-40%
OTP Bank Románia²⁴		
Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)	42 (44%)	42 (28%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
Változás az előző évhez képest %	+27%	+282%
OTP Bank Horvátország		
Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)	20 (17%)	51 (10%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	2 (5%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	3 (33%)	1 (4%)
Változás az előző évhez képest %	-13%	+2%
OTP Bank Szerbia		
Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)	49 (23%)	54 (17%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	1 (6%)	1 (6%)
Változás az előző évhez képest %	n.a. ²⁵	n.a.

Hátrányos helyzetű térségekben lévő hozzáférési pontok²⁰

	Bankfiók	ATM
SKB Bank – Szlovénia		
Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)	15 (29%)	16 (20%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	1 (50%)	1 (100%)
Változás az előző évhez képest %	-6%	-6%
OTP Bank 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 Ukrajna		
Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)	1 (1%)	16 (10%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	4 (29%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
Változás az előző évhez képest %	0%	+33%
OTP Bank Albánia		
Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)	0 (0%)	0 (0%)
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%
Mobiasbanca – Moldova		
Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)	5 (9%)	5 (3%)
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%

²⁰ Társadalmi-, demográfiai-, lakás- és életkörülmények, helyi gazdaság és munkaerőpiaci, illetve infrastrukturális és környezeti mutatók által meghatározott kistérségek/járások, amelyeket az adott ország jogszabálya ilyen értelműként meghatároz.

Az OTP Bank Albánia, SKB Bank és a Mobiasbanca 2019-re még nem tudott adatot szolgáltatni.

²¹ Az OTP Ingatlanpont, OTP Pénzügyi Pont, OTP Merkantil és OTP Faktoring fiókjai/irodái nincsenek jelen hátrányos helyzetű térségekben.

²² Nem volt ilyen, így nem értelmezhető

²³ 2019-ben is 184 volt a hátrányos helyzetű térségekben lévő ATM-ek száma.

²⁴ 2020-ban változott a besorolás módszertana.

²⁵ Az akvizíció miatt az adat nem összehasonlítható a 2019-es évvel.



2.2. Akadálymentes kiszolgálás

Akadálymentesítési stratégiánkban is rögzített célkitűzésünk szerint az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására törekszünk a fogyatékosággal élő személyek számára, speciális igényeikhez igazodó kiszolgálással.

2020-ban elsősorban a korábban bevezetett és alkalmazott akadálymentes eszköztárunk révén szolgáltuk ki ügyfeleinket.

Mozgásukban korlátozott ügyfeleinket segítve:

– Bankfiókjaink fizikai akadálymentesítése Magyarországon egy kivétellel²⁶ mindenhol

biztosított. Romániában és Szlovéniában is egy-egy fiók nem akadálymentes. Szerb és albán leánybankjaink kivételével a leánybankoknál 50% feletti az akadálymentes fiók aránya. Bankcsoporti szinten a mozgásukban korlátozott ügyfelek számára az akadálymentes fiók aránya: 74%.

– Az OTP Bank honlapja támogatja az egykezes használatot.

Vak és gyengénlátó ügyfeleinket segítve:

– Az anyabank valamennyi bankfióki jegykiadóján fizikai nyomógomb található, így látássérült ügyfeleink jelezni tudják érzékenységüket. A nyomógomb elérését tapintósáv, a navigációt Braille felirat segíti.

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

– Az OTP Bank 132 fiókjában érhető el vakvezető sáv, Oroszországban a fiók 93%-ának bejáratánál taktilis jel található.

– Csoportszinten szinte valamennyi ATM Braille betűkkel ellátott. Az OTP Bank 765 ATM-je (40%) rendelkezik már szövegfelolvasó lehetőséggel, így fülhallgató csatlakoztatását követően automatikusan beszélő üzemmódra vált. A moldáv Mobiasbanca ATM-jeinek 30%-a biztosít audiotámogatást.

– Az OTP Bank honlapján a tartalmak használatát felolvasó szoftver támogatja, a digitális felületek akadálymentesítése leánybankjaink többségében is megvalósult.

Hallássérült ügyfeleink:

– Országsszerte 167 fiókban vehetik igénybe a KONTAKT Tolmácsszolgálatot Magyarországon, amelynek során a bankfióki ügyintézésbe élő videóhívással csatlakozik be egy jelnyelvi tolmács. A szolgáltatás igénybevétele a járványhelyzet miatt kissé elmaradt az előző évtől, 669 alkalommal használták azt.

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

– A szerb Vojvodjanska bankánál 50 munkatárs rendelkezik jelnyelvi ismerettel.

– Az anyabank a videó-tartalmakhoz átiratot készít.

HR Horvát leánybankunk telepítette honlapjára az Omoguru widgetet (mini alkalmazás), amelynek révén a diszlexiával és olvasási problémával küzdő ügyfelek könnyebben érthetik meg a honlap tartalmát.



99%

az akadálymentes bankfiók aránya az OTP Banknál, 74% csoportszinten

²⁶ 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.

2.3. Felelős marketing-kommunikáció, objektív, érthető tájékoztatás

GRI 417 DMA

Az OTP Csoport elkötelezett a felelős és korrekt marketingkommunikáció iránt. Hirdetéseink egységes arculatának kialakításakor fontos szempont, hogy az ügyfelek számára lényeges információk minél jobban láthatóak és érthetőek legyenek. Ügyfél-kommunikációs anyagaink esetében az informatív, teljes körű, ugyanakkor könnyen érthető és lényegre törő tájékoztatásra törekszünk. 2020-ban csoportszinten folytattuk a közérthető kommunikáció kiterjesztését szolgáló gyakorlatainkat.

Annak érdekében, hogy biztosítsuk a megfelelő tájékoztatást, a szolgáltatások tervezésétől azok bevezetéséig folyamatosan kontrolláljuk a fogyasztóvédelmi és egyéb jogi szempontoknak való megfelelést.

Emberi méltóság, sokoldalú emberábrázolás a reklámokban

GRI 102-12

Az OTP Bank az csatlakozott az Önszabályozó Reklámtestület kezdeményezéséhez, és a reklám önszabályozás részeként vállalta, hogy a marketingkommunikáció erejével, a reklámokban történő felelősségteljes és sokoldalú emberábrázolással hozzájárul a pozitív kulturális változáshoz, valamint transzparensen jár el a célok megvalósításában, vállalva azok mérését is.

Érthető beszéd

2020-ban megújítottuk az OTP Bank Tone of Voice (Hangvétele) kommunikáció stílusát rögzítő belső kézikönyvünket és csoportszintű iránymutatást is készítettünk. A közérthető kommunikáció követelményei szerint készülnek a weboldalak, ügyfél-tájékoztatók, marketinganyagok, e-mailek és levélsablonok, valamint a rendszerüzenetek is. Az év során közel 100 munkatárs részesült képzésben a közérthető fogalmazás alapjairól az OTP Bankban.

UA Ukrán leánybankunk felülvizsgálta online és offline üzeneteit, marketinganyagait, hogy azok még lényegretörőbbek és világosabbak legyenek az árazást, használati feltételeket illetően.

BG A bolgár leánybank a két bank összeolvadásáról, valamint a volt Expressbank szolgáltatásainak igénybevételi feltételeiről, esetlegesen szükséges aktiválási folyamatról készített több videót és Gyakori Kérdések összeállítást a személyes kommunikáció akadályai miatt.

ME A CKB új termék kialakítási folyamatába beépítette a bonyolult nyelvezet elkerülésének követelményét.

Élj maradéktalanul!

Meggyőződésünk, hogy fontos felhívunk a figyelmet megoldandó társadalmi és környezeti problémákra, ezért évről évre kiállunk egy téma mellett. 2020-ban a Médiaunió Alapítvány és a Magyar Élelmiszerbank Egyesület Élj maradéktalanul! kampányát támogattuk, amely az élelmiszerpazarlás visszaszorításáért kívánt tenni. A kezdeményezést online megjelentések, valamint tv-s, rádiós, sajtó- és közterületi

kommunikációs kampány támogatta, elsősorban a témával kapcsolatos edukációra koncentrálni. A kampány része az [Élj maradéktalanul honlap](#) is, ahol az élelmiszerszegénységről lehet olvasni, illetve teszt segíti az élelmiszerpazarlás tudatosítását és receptek, tippek az elkerülését. Az OTP Bank a pénzügyi támogatás mellett belső szemléletformáló kommunikációs kampányt valósított meg munkatársai körében.



2.4. Felelős értékesítés

Az ügyfélközpontság fontos kritériuma számunkra, hogy olyan terméket ajánlunk és értékesítünk, amelyek illeszkednek az ügyfelek élethelyzetéhez és valódi igényeik, pénzügyi céljaik elérését segítik. 2020-ban megvalósított fejlesztéseink az ügyfélszempontok még erősebb érvényesülését szolgálják.

Terméksemleges értékesítés

Értékesítési folyamatunk a valódi ügyféligények feltárását és kiszolgálását célozza, így a jogszabályi elvárásokkal összhangban, a vezetői teljesítményértékelés sem ösztönözi a megtévesztő értékesítést. Az értékesítési célhoz kötött értékeléseknél a mennyiségi mellett minőségi kritériumokat is alkalmazunk a fogyasztóvédelmi szempontok érvényre juttatása érdekében.

2020-ban új megoldást, a teljesen terméksemleges érdekeltségi rendszert teszteltük az OTP Bank egyik régiójában a lakossági termékek kapcsán. A módszer alkalmazása során mindössze egy értékesítési mutatót határoztunk meg, melybe minden érintett termék beszámításra került, így az értékesítés elismerése

mellett megszüntettük a termékfókuszot. A változás pozitív hozadéka, hogy új, ügyféligény alapú értékesítési helyzetek alakultak ki és csökkent a stressz a kiszolgálás során.

Az új megoldás első tapasztalatai kiemelkedően kedvezőek és az ügyfélművelés mérése szolgáló SQM-index is az elvárások felett alakult e régióban. 2021-ben a módszer országos kiterjesztését tervezzük.

AL Albán leánybankunk módosította a bónuszrendszert a fiókhálózatban annak érdekében, hogy a munkatársak még inkább az ügyfélérdekeket és elégedettséget tartsák szem előtt az értékesítés során.

HR Horvát leánybankunk 4π kampányt valósított meg, amely folyamatos emlékeztetőül szolgál a munkatársak részére az ügyfélfókusz elsődlegességére vonatkozóan. A kampány fő üzenetei azt járják körül, hogy hogyan legyünk Partnerek, Proaktívak, Elkötelezettek és Produktívak. A minőségi ügyfélkapcsolat fontosságát plakátokon, cikkeken és hasznos ajándékokon keresztül hangsúlyoztuk.

2.5. Panaszkezelés fejlesztése

Ügyfeleink hiba nélküli kiszolgálására törekszünk, így a jelzett észrevételeket kivizsgáljuk, megfelelően kezeljük, és folyamatosan egyeztetünk a szakterületekkel, valamint javítjuk gyakorlatainkat. Panaszkezelési rendszerünket körütekintően és folyamatosan fejlesztve működtetjük.

Az OTP Csoport panaszkezelése csoportszinten azonos elvek szerint működik. Az újonnan csoportba kerülő leányvállalatok esetén ennek kialakítása ütemezetten történik. A panaszokról és kezelésükről rendszeres (jellemzően félévente) jelentést készítünk, amelyet Az OTP Csoport tagvállalatainak első számú vezetői megkapnak. A panaszok megelőzése érdekében folyamatosan hangsúlyt helyezünk munkatársaink képzésére, ismereteik naprakészen tartására. Csoportszinten törekszünk a panaszok jogszabályi elvárásoknál rövidebb idő alatti kivizsgálására – célunk a válaszadás idejének csökkentése. 2020-ban az anyabankban számos olyan folyamatot alakítottunk ki, például a fizetési számla irányelv (PAD), vagy az azonnali fizetéssel kapcsolatban, amelyek eredményeként a panaszok azonnal megoldásra kerülhetnek. A panaszokkal

kapcsolatos elégedettségmérés gyakorlatát felfüggesztettük 2020-ban, hogy mérsékeljük a Contact Center járvány miatti leterheltségét.

A folyamatok fejlesztése és az ügyfélkezelés javítása érdekében az OTP Ingatlanpont összefoglaló cikket jelentetett meg belső magazinján az ügyfélbejelentésekről.



RS Szerb leánybankunk rövid leírást készített a tipikus panaszokról a munkatársak számára a hatékonyabb megoldás érdekében.

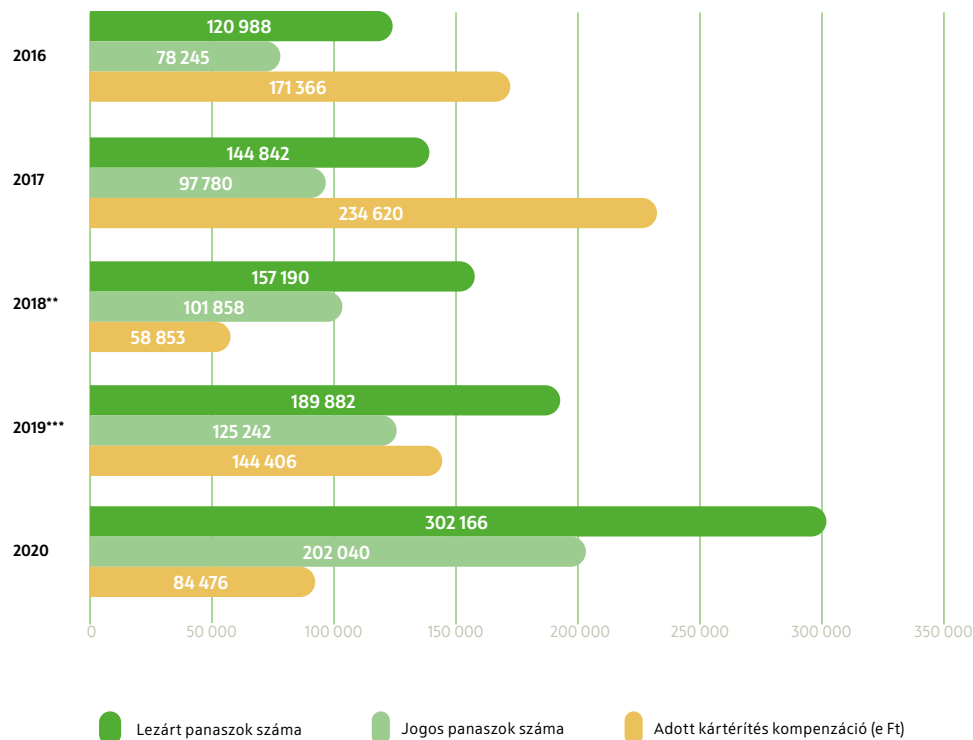
RO Román leánybankunk változtatott panaszkezelési folyamatán, aminek eredményeként a korábban számos panaszt okozó CHF-kölcsönök konverziójára is tud megfelelő megoldást kínálni. A bank emellett rendszeres emlékeztető küldését vezette be a fiókhálózati munkatársaknak annak érdekében, hogy a panaszokat időben regisztrálják, valamint fejlesztette a panaszkezelési IT rendszerét a jobb kategorizálás érdekében.

AL Albán leánybankunk a korábban feltárt ügyféligenyekre reagálva tette hatékonyabbá panaszkezelési folyamatát, ún. zárt rendszerű folyamatot kialakítva.

RU Orosz leánybankunk üzleti folyamatainak fejlesztésével érte el a beérkező panaszok számának csökkenését.

MD Az OTP Faktoring és a moldáv Mobiasbanca is csökkenteni tudta a válaszadási időt a panaszok kapcsán az év során.

OTP Bank* / Ügyfélpanaszok



* 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.

*** 2019-ben az azonnali jóváírásra vonatkozó jogszabály miatt módosítottuk eljárásunkat. Ez okozza a jelentős eltérést a 2018-as és a 2019-es év adatai között.



A panaszkezelési eljárások és definíciók harmonizációja révén folyamatosan válik csoportszinten azonossá a panaszkezelési adatok tartalma. Ugyanakkor az országonként eltérő kultúra és pénzügyi ismeretek is befolyásolják az ügyfelek panasztételi szokásait, ezért a leánybankok ügyfélpanasz adatai egymással nem összevethetőek.

Ügyfélpanaszok

	OTP Csoport				
	2016	2017	2018**	2019	2020
Lezárt panaszok száma	n.a.	n.a.	n.a.	361 ezer	589 ezer
Jogos panaszok száma	n.a.	n.a.	n.a.	202 ezer	358 ezer
Adott kártérítés, kompenzáció (millió Ft)*	268	339	170	367	188
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)*	2200	3000	1100	2300	500

* A kompenzációra nem tudott adatot szolgáltatni az OTP Bank Horvátország és az OTP Bank Oroszország.

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



Jellemző panaszok

Csoportszinten a leginkább jellemző panaszok a koronavírus-járvány kapcsán életbelépő hiteltörlesztési moratóriumokhoz, illetve az integrációban érintett bankok esetében az összeolvadáshoz, a termékekhez, szolgáltatásokhoz kapcsolódtak. Ezeken kívül az alábbi kérdések kapcsán érkezett a legtöbb panasz:

Az OTP Banknál a PAD irányelvhez kapcsolódóan, a 2020 elején első alkalommal kiküldött díjkimutatás kapcsán érkeztek ügyfélmegkeresések, illetve az azonnali fizetés bevezetését követően, a szolgáltatást érintően érkezett jelentős számú panasz. Jellemzőek voltak még a kártyás vásárlással kapcsolatos panaszok, amelyek egy része internetes visszaélésből eredt.

RS Az OTP banka Srbija a.d. Beogradnál jellemzőek voltak a bankkártyaszolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok, több panasz érkezett a mobilbank működésével kapcsolatban, illetve a tranzakciókhoz kötődően hibásan kiküldött SMS-ek miatt.

RO Román leánybankunknál a bankkártya használatot érintő panaszok (tranzakciók, egyenleg, 3D biztonsági kód) voltak a legjellemzőbbek.

SI Szlovén leánybankunknál a panaszok leggyakrabban a bankkártyákhoz (online fizetés, kártyaminőség, visszatérítések) kapcsolódtak, a nemzetközi tranzakciókhoz kapcsolódó költségeket, valamint a bankszámla váltások kedvezményeinek igénybevételét érintették.

UA Ukrán leánybankunknál a bankkártyás fizetéssel kapcsolatos problémák, az ügyintézővel való elégedetlenség és az árak, termékfeltételek jelentették a legjellemzőbb panaszokat.

AL Albán leánybankunknál a folyósámlával, betéti kártyákkal és ATM-tranzakciókkal kapcsolatos problémák voltak a legjellemzőbbek.

2.6. Ügyfélelégedettség mérése

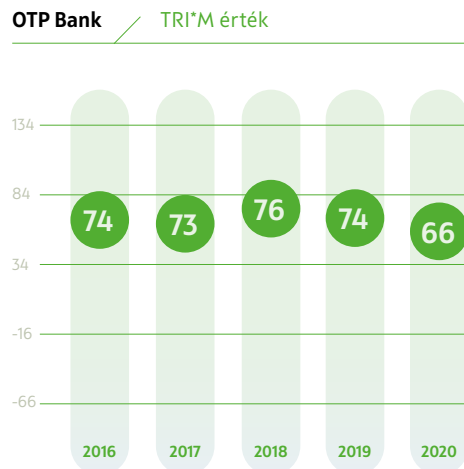
GRI 102-43, 102-44

Csoportszinten a TRI*M módszertant használjuk ügyfeleink elégedettségének egységes módszertan szerinti felmérésére, emellett tagvállalataink egy része használ más méréseket is.

TRI*M

A lakossági ügyfelek elégedettségének mérésére az OTP Bank 2011-től alkalmazza a TRI*M módszertant. 2020-tól orosz leánybankunk kivételével valamennyi külföldi leánybanknál is e módszert használjuk. Az év során országonként egy mérést végeztünk, 1000 fős, reprezentatív²⁷ mintán. A TRI*M révén saját bankjaink, illetve valamennyi lényeges versenytárs bank ügyfeleinek általános elégedettségét, lojalitását és az elégedettséget leginkább meghatározó tényezőket mérjük. Az egyes ügyfélszegmensek (pl. pályakezdekők, juniorok, prémiumügyfelek) szerint is elemezzük az információkat.

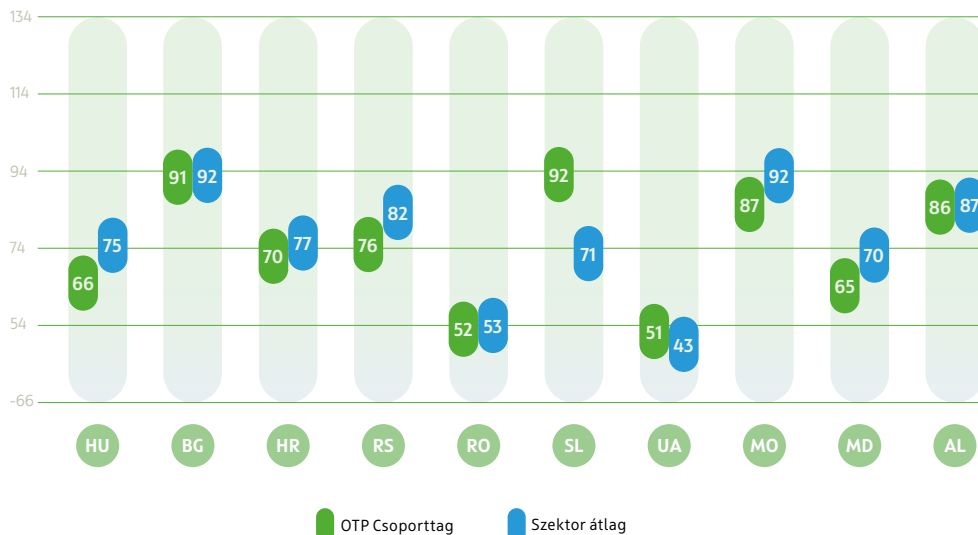
Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje 2020-ban 66²⁸ pont volt, ami alacsonyabb az előző évinél.



Eredményünk továbbra is kismértékben elmarad a hazai versenytársak átlagától (75 pont) és a közép-európai bankok átlagos elégedettségi értékétől (71 pont). Az eredmény értékeléséhez szükséges figyelembe venni a módszertani változást – személyes lekérdezés helyett online és telefonos mintavétel; valamint a vírusjárvány hatását, amelynek következményeként a teljes szektor átlagos elégedettségi értéke is valamelyes csökkent. Az OTP Bank az ATM- hálózatával és internetbankjával ért el magas ügyfél-elégedettséget (előbbi egyben az elégedettség szempontjából az egyik legmeghatározóbb terület is).



OTP Csoport / TRI*M érték, 2020



²⁷ Kor, nem, iskolai végzettség, településtípus, régiós megoszlás szerint. Moldova és Ukrajna kivételt képez, itt a városi lakosság került megkérdezésre. Online lekérdezés történt Horvátországban, Romániában, Szerbiában, Szlovéniában és Ukrajnában. Magyarországon online és telefonos, a többi országban személyes felmérés történt.
²⁸ A TRI*M érték -66 és 134 pont között változhat



Az OTP Csoport tagjaival kapcsolatos általános elégedettség a közép-európai bankok átlagos értékét jellemzően meghaladó versenytársi szint közelében van. Lényegesen (19 ponttal) emelkedett szlovén leánybankunk teljesítményének megítélése, így az elégedettség jelentősen versenytársak átlaga feletti. Horvát leánybankunk esetében is nagymértékben nőtt az elégedettség, amivel a bank megközelítette a szektorátlagot. Bulgáriában a régiós átlagnál lényegesen magasabb az átlagos elégedettség, a DSK Bankkal való elégedettség e magas szinttel azonos volt 2020-ban. Román és ukrán leánybankjaink teljesítményét a másodlagos

bankokhoz viszonyítjuk, mert e bankok profiljukból adódóan jellemzően nem főbankok.

BG RS UA Több leánybankunk is értékeli ügyfelei elégedettségét a Net Promoter Score (támogatottsági szint) módszertannal. Bolgár leánybankunk eredménye folyamatosan nő, eredménye 2020-ban 59, ukrán leánybankunk eredménye 70 pont²⁹ volt, amely kismértékű emelkedés az előző évhez képest.

SQM

Az OTP Bank online megkeresésekkel méri a lakossági fióki ügyfélszolgálat (Service Quality Management, SQM) minőségét³⁰. 2020-ban a szolgáltatás minősége 85% volt, ami meghaladja a kitűzött célunkat.

Stratégiai céljaink

60 új arculatos fiók kialakítása az elkövetkezendő két évben Magyarországon, és bővítés a leánybankoknál

A tanácsadói ügyintézésre érkező ügyfelek 40%-ban időpontra érkezzenek

Terméksemleges értékesítési módszer országos kiterjesztése Magyarországon

Az agilis működési módszer további kiterjesztése csoportszinten

Robotok üzembeállítása Horvátországban

²⁹ -100 és +100 közötti intervallumon.

³⁰ A mérésben minden fiók részt vesz, féléves vagy negyedéves gyakorisággal. A kérdőívek darabszámát az előző időszakban történt ügyletek gyakorisága határozza meg.

III.

Az OTP Csoport

Fókuszterületek

3. Pénzügyi kultúra fejlesztése





Platypus: A Finlit Story

„Az OK Központ egyértelmű küldetése, hogy mindenkor a legmodernebb, innovatív formában közvetítse a pénzügyi-gazdasági alapismereteket a fiataloknak. Célunk, hogy maradandó tudást adjunk át, ami hagyományos, frontális oktatással szinte elképzelhetetlen egy olyan kritikus célcsoportnak, mint a kamaszok. Hiszem, hogy az edutainment³¹ módszertan sikerünk egyik kulcsa, amire most is építettünk.

Annak érdekében, hogy még szélesebb kört érjünk el nagyszabású projektbe kezdünk: pénzügyi feladványokkal teletűzdelt mobilappot fejlesztettünk a SuperCharge Kft. és a Nuage Kft. bevonásával, amelynek grafikai kidolgozottsága, sztorija és tempója is alkalmazkodik a fiatalok ízléséhez és elvárásaihoz.

A játék két főhősének feladata, hogy megtisztítsa az univerzumot a pénzügyi pusztulást terjesztő ellenségektől. A játékosok témakörök szerint

ismerkednek meg a különböző pénzügyi területekkel. Ezeket a témákat – háztartási pénzügyek, vállalkozás, állam, bankok, pénzügyi tudatosság – nem csupán szerteágazó feladatokon, hanem hangulatvideókon és dialógusokon keresztül is árnyalja a játék. A játékos mindig újabb és újabb kihívásokkal szembesül, így nem akad meg a sokszínű, szórakoztató tanulási folyamat. Lényeges szempont volt a tervezésnél, hogy az egyéni játék mellett, akár tanórán, nagyobb csoportban is használható legyen. A játék ingyenesen letölthető.

A játék népszerűsége felülmúlta a várakozásainkat, december végéig közel 31 ezren töltötték le az alkalmazást és a visszajelzések is egyértelműen pozitívak. Az applikáció az Év Honlapja 2020 pályázaton két díjat, Az év applikációja különdíját, illetve Az év kreatív megoldása minőségi díjat is elnyerte. És hadd említsem meg a harmadik díjunkt is, bár ezt nem a Platypus kapta: az E-learning kategóriában az Alapítvány oktatási portálja, a Fáy Digitális Oktatási Program nyert különdíjat.”

Gróf Henrik Balázs,
oktatás-szakmai igazgató,
OTP Fáy András Alapítvány

Elkötelezettség

A lakosság rendelkezzen megfelelő ismerettel a tudatos és felelős pénzkezeléshez

Megközelítés

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

Tevékenység

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

GRI 203, 413 DMA

A pénzügyi kultúra fejlesztése több éve Az OTP Csoport legmarkánsabb, legnagyobb hatású társadalmi szerepvállalási tevékenysége. Hosszú ideje és számos eszközzel segítjük a lakosság ismereteinek bővítését, mert működésünk valamennyi országában elmondható, hogy a pénzügyi ismeretek és a pénzügyi tudatosság

fejlesztésre szorulnak; meggyőződésünk, hogy a pénzügyi edukáció a régió fejlődésének egyik fontos feltétele.

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



Vállalásaink 2019

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

Digitális Szimulációs Program megvalósítása.

Felnőttképzés az OK Oktatási Központban és felnőtteknek szóló edukációs tartalom kialakítása.

OK Központ nyitása Moldovában.

Új digitális edukációs módszerek bevezetése a magyarországi OK Oktatási Központban.

A romániai OK Központban a karrierválasztást és -tervezést segítő képzések bevezetése.

Eredményeink 2020

🔗 2020-ban többek között televíziós kampányokkal tettünk az ismertség növeléséért.

✓ Megtörtént az AR és VR megoldások kidolgozása.

✓ 16 új tananyagot dolgoztunk ki a felnőttképzést segítve.

✓ Decemberben megnyílt a központ.

✓ Kidolgoztuk a Fáy Digitális Oktatási Programot.

🔗 Az OK Központ a koronavírus-járvány miatt kevesebb diákot tudott fogadni, emiatt a képzés nem történt meg.

✓ Megvalósult

🔗 A megvalósítás folyamatban van

✗ Nem teljesült

OTP Öngondoskodási Index – Fontosabbá vált az öngondoskodás, de a gondolatokat nem mindig követik tettek

Meggyőződésünk, hogy az egyéni pénzügyi jólét lényeges eleme az öngondoskodás, ezért fontosnak tartjuk, hogy évről évre elvégezzük a lakosság attitűdjét mérő kutatásunkat és a publikálással tudatosítsuk is ezt. Az OTP Bank 2020-as öngondoskodási kutatásának pozitív eredménye, hogy megtörve a négy éve tartó tendenciát, az előző évhez képest 1 ponttal, 35-re emelkedett az Index értéke a 100 pontos skálán. A kutatás eredményeit Kovács Antal vezérigazgató-helyettes mutatta be sajtótájékoztatón.

„A megtakarítási hajlandóságra komoly hatással volt a koronavírus-járvány, bár ahogy látjuk, nem mindenre egyformán. Azok számára, akik megtehetnék, de eddig még nem kezdtek rendszeres havi megtakarításba, a járvány jelentette bizonytalanság fordulatot hozhat a megtakarítási attitűdöket – főleg a hosszú távú tervezést – tekintve.” – mondta Kovács Antal.

Az előző évi felméréshez képest 15-ről 21%-ra nőtt azok száma, akik beszéltek az öngondoskodás témájáról ismerőseikkel. A megkérdezettek többsége továbbra is pozitívan vélekedik

a témáról, ugyanakkor a kiszámíthatatlan helyzet, a megfelelő anyagi lehetőségek hiánya sok esetben gátat szab az ezzel kapcsolatos tervek megvalósításának. Korábban nem látott szintre, 40%-ra mérséklődött azok aránya, akik rendelkeznek a 16 kiemelten vizsgált pénzügyi megtakarítási forma valamelyikével. Fontos tanulság, hogy a megtakarítással nem rendelkezők mindössze 8%-a mondta, hogy megengedhetné magának, hogy rendszeresen félretegyen. Mindössze a válaszadók 9%-a kezdett el a korábrinál többet félreteenni, és főként azok, akik eleve jobb anyagi körülmények között élnek.

A felmérés arra is rávilágított, hogy az emberek egyre összetettebben gondolkodnak az öngondoskodásról. A családi összetartozás erősítésének vagy az egészség megóvásának ma egyértelműen nagyobb szerepe van a jövő tervezésében, mint kilenc évvel ezelőtt volt, de fontosabbá vált a környezet megóvása is.

Évről évre növekszik a megtakarításait részben vagy egészben készpénzben tartók tábora. Az első csoportba 2018-ban még 41%, 2020-ban már a 47% tartozott. A kizárólag készpénzben megtakarítók aránya a 2018-as 18%-ról 2020-ra 23%-ra nőtt. A készpénz mellett szóló döntő érv, hogy kéznél legyen, ha szükség van rá. Kedvező, hogy nem a bankok iránti bizalmatlanság a

készpénzben tartott megtakarítás mozgatórugója, sőt a bankok iránti bizalom folyamatosan emelkedik. A megtakarítási termék kiválasztása során a legfontosabb szempont az érthetőség, átláthatóság, a gyors hozzáférhetőség és hogy kis összeggel is köthető legyen.

A kutatás egyértelműen megerősítette a járvány lényeges negatív hatását a lakosság anyagi helyzetére. A válaszadók 62%-ának nem változott, 35%-ának azonban romlott az anyagi helyzete a járvány miatt. 17% tart attól, hogy a következő időszakban elveszítheti a munkáját és még nehezebb helyzetbe kerül. Az anyagi nehézségek áthidalására a megkérdezettek felének volt szüksége megtakarításaira, és döntően a készpénz-tartalékokat használták fel.

Kedvező tapasztalat, hogy egy év alatt 45-ről 49%-ra nőtt a rövid és hosszabb távra pénzügyi tervet készítők aránya.

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

egészségmegőrzés) alkotják. A kutatás során 1500 fő megkérdezésére került sor.

3.1. Pénzügyi ismeretek fejlesztése a banki szolgáltatások kapcsán

Folytattuk gyakorlatunkat a pénzügyi termékek és működésük megismertetése terén, emellett megújítottuk a bárki számára elérhető pénzügyi tervezőnket. E fejezetben azokat az eszközöket mutatjuk be, amelyek nemcsak ügyfeleink, hanem minden érdeklődő számára hozzáférhetőek.

GRI 417 DMA Kártyával biztonságosabb

A koronavírus-járványra reagálva indítottunk edukációs kampányt, bemutatva, hogyan lehet biztonságosan fizetni otthonról, vagy a boltban bankkártyával érintésmentesen.

 **Tudásbank** videósorozatunk 2020-ban is elérhető volt. A 38 animációs epizód a hitelek, hitelkártya, lakáshitel, megtakarítás, bankkapcsolat témákat öleli fel, olyan, a mindennapok során fejtorést okozó kérdést is körbejárva, mint a borralaló POS-terminálnál.



Gyakorlati példákkal, tanácsokkal 2-3 percben mutatjuk be egy-egy téma legfontosabb jellemzőit. 29 videó minden érdeklődő számára elérhető, további 9 pedig kifejezetten ügyfeleinknek szól. 2020-ban 56 ezren nézték meg a kisfilmeket, a legnépszerűbbek a hitelkártya működését, illetve az online személyi kölcsön igénylést bemutató videók voltak. A videók megújítását 2021-ban tervezzük.

Cikksorozatok támogatása

A wmn.hu portállal valósítottunk meg háromrészes videósorozatot, melyekben az XY és Z generáció néhány ismert képviselőjével beszélgetett a pénzügyekhez való viszonyáról Nyitrai Győző,

a Retail Megtakarítási Igazgatóság igazgatója. A videósorozat révén több mint 40 ezer olvasó találkozott a megtakarítások fontosságával kapcsolatos edukációs tartalmainkkal.

Az OTP Alapkezelő a bankmonitor.hu portálon támogatta edukatív cikksorozat megjelenését a befektetési alapokról.

Pénzügyi tervező

Az OTP Bank honlapján érhető el a [Pénzügyi Tervező](#). Az eszköz néhány alapadat és a pénzügyi célok megadásával az egész életcikluson átívelően, időtávokra lebontva mutatja be a pénzügyi helyzetet. A tabletekhez és

okostelefonokhoz hasonló navigáció alternatívák számolására is lehetőséget nyújt. A felhasználók céljaikhoz illeszkedő megtakarítási portfólióra kapnak javaslatot, az ajánlott portfólió előnyeit könnyen áttekinthetően jelenítjük meg. Nem ügyfelek számára az egyszerűsített verzió érhető el, ügyfeleink részletesebb tervezést és az internetbankba belépve személyre szabott termékajánlatot is kaphatnak, emellett a bankfiókok felkeresésével ügyintézőink még hatékonyabban tudják segíteni a tervezést.

Mindenütt jó, de legjobb otthon

HR Horvát leánybankunk indított [honlapot](#) e címmel. A weboldal gyakorlatilag egy online útmutató az ingatlanvásárláshoz, felújításhoz, kölcsönhöz, egy helyen biztosítva minden hasznos információt a leendő tulajdonosoknak.

Virtuális pénzügyi tanácsadó diákoknak

HR Szintén horvát leánybankunk kezdett együttműködésbe a studentski.hr portállal. A bank tanácsadója a portálon keresztül beérkező pénzügyi kérdésekre ad választ a diákoknak. A kérdések többek között a diákhitelre, bankkártyára, mobilbankra, ösztöndíjra vonatkoznak. 2020 során

200 kérdést válaszoltunk meg, míg a portált több mint 50 ezer alkalommal látogatták. Továbbra is elérhető volt a bank Finance for 5 oldala, amely a tanulóknak, diákoknak és nyugdíjasoknak nyújt pénzügyi kérdésekben információt az élethelyzethez igazodóan.

RS A szerb Vojvodjanska banka Pénzügyi osztályterem néven indított oldalt honlapján, ahol az olvasók a banki termékek, illetve pénzügyi összefüggések kapcsán erősíthetik tudásukat.

A leánybank a Felelős Üzletért Fórummal (Forum for Responsible Business) együttműködve szervezett díjmentes online workshopot a digitális bankolásról. A workshop célja volt, hogy növelje az elektronikus bankolással kapcsolatos általános tudást, illetve felhívja a figyelmet annak biztonságosságára a koronavírus járvány ideje alatt. Az esemény mindenki számára nyitott volt, de kifejezetten az idősek és a veszélyeztetett társadalmi rétegek tagjaira fókuszáltunk.

UA Ukrán leánybankunk honlapján dedikált oldalt foglalkozik a pénzügyi ismeretekkel, tudatossággal.

**56 000**

Tudásbank videó megtekintés

**40 000**olvasó találkozott a **wmn.hu-n** indított megtakarításokat népszerűsítő videó-sorozatunkkal**200**

egyéni pénzügyi kérdés megválaszolása a virtuális tanácsadón keresztül a horvát leánybanknál

3.2. 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.

Az alapítvány működteti az OK Oktatási és Innovációs Központot, amely két magyarországi helyszínen (Budapesten és Nyíregyházán) és testvéralapítványai révén Romániában és 2020 végétől immár Moldovában is ingyenes képzéseket nyújt. A pénzügyi és gazdasági témájú, illetve a karrierválasztáshoz kapcsolódó tréningek a középiskolások és az általános iskolások számára érhetőek el. A képzések egyedülállóságát a szórakozva tanulás módszertana adja, amelynek a gondosan kialakított ismeretanyag és oktatási metodológián túl lényeges eleme az

oktatótermek által biztosított inspiratív környezet és a legmodernebb technológiát képviselő eszközök használata.

Mint szinte minden tevékenységet, 2020-ban az alapítvány munkáját is nagyban meghatározta a Covid-19. A tantermi képzések helyett a digitális edukációs programok váltak hangsúlyossá, így jelentős feladat volt a digitális anyagok elkészítése.

Fáy digitális oktatási program

A fejlesztések egyik célja a közoktatási és szakképzési igények kielégítése, a másik cél pedig a felnőttoktatás digitális lábának megteremtése volt.

Digitális programunk 3+1 megoldást tartalmaz:

– Stream előadások: előre meghatározott időpontban megvalósuló élő, évfolyamfüggetlen előadások, amelyekhez konzultációs lehetőséget is biztosítunk a résztvevőknek. Az előadások csoportosan, tantermi körülmények között tekinthetőek meg.

– Online videók: a tudásátadás felvételről, előerős oktató nélkül történik a NAT (Nemzeti Alaptanterv) követelményeihez igazítva. A videók osztályszinten és egyénileg is használhatók.

– E-learning tananyagok (összesen 46 db): prezentációkkal, tudásfelmérőkkel, videós és interaktív tartalmakkal színesített digitális program. Egyéni ütemben, önállóan végezhető.

– [Platypus: A Finlit Story játékalaplikáció:](#) A 12-19 éves korosztálynak szóló mobilalkalmazás.

A tanárok és/vagy a diákok saját maguk válogathatják össze a képzéseket. Az oktatási anyagok a könnyen használhatóság érdekében mobilkészülékekre is elérhetőek.

A digitális program részeként befejeződött a külső szakértőkkel közösen megvalósított fejlesztésünk, amelynek köszönhetően AR (augmented reality) és VR (virtual reality) megoldásokkal gazdagodtak az oktatási lehetőségek.

Korosztályszerinti digitális tananyagcsomagok



otpFáyAndrás
Alapítvány

Felnőttképzés

Széleskörű szakmai és társadalmi egyeztetést követően 16 új pénzügyi, gazdasági, gazdálkodási tananyagot hoztunk létre a felnőttképzési program részeként. A fejlesztés elsősorban tartalmi és oktatási környezeti, technológiai megújítást jelentett.

Outdoor képzések

Tapasztalataink szerint a koronavírus-járvány első hullámában a kisebb iskolákban a tantermi oktatás helyett inkább az iskolák nagyobb, szabadban lévő terein megvalósítható elfoglaltságok kaptak szerepet, mert ez biztonságosabb volt. Outdoor képzéseink szabadterén megvalósítható 2 órás pénzügyi-gazdasági képzést nyújtva erre reagálnak. Három általános iskolás és egy középiskolás korosztály-specifikus program készült, amelyeket ősszel teszteltünk, amelyek a járványhelyzetet követően lesznek széles körben elérhetőek.

Véglegesítettük a két éve folyamatosan fejlesztett, többek között túlmozgásos, hiperaktív gyerekeket célzó oktatási terméket, a „Ninja Box – Pénzügyi tudatosság a Távol-Kelet legendás világában”-t.

Ismeretterjesztés

A koronavírus-járvány miatt a Délkelet-magyarországi ismeretterjesztő program csak részben valósulhatott meg. 16 alkalommal, több mint 50 általános iskola vett részt a pénzügyi tudatosságot elősegítő iskolai rendezvényeken, valamint hat városban került megrendezésre Családi nap, ahol több ezer látogató ismerkedhetett meg az OTP Fáy András Alapítvány tevékenységével, a pénzügyi kultúra-fejlesztés jelentőségével. A programról 53 szemléletformáló

televíziós epizód készült; ezek a hat város csatornáin, közel 500 alkalommal kerültek levetítésre.

Az országos program keretében több, országos sugárzású kereskedelmi televíziós csatornán vetítették 800 alkalommal kisfilmjeinket Öngondoskodás, Digitális banki megoldások a háztartási naplótól az online bankig és A tudatos fogyasztó témákban. A videókat online felületeken is megjelenítettük.

Finlit tales

2020-ban elnyert európai uniós pályázati támogatásunk révén a pénzügyi kultúrával kapcsolatos népmesékkel célozzuk a magyar és a szlovák általános iskolákat a szlovákiai (nyitrai) Konstantin Filozófus Egyetemmel közösen. A programot 2020-ban kidolgoztuk, 2021-ben pedig elérhetővé válik az iskolák számára.

2020-ban is folytatódtak az alapítvány sikeres programjai: mint a tanár-továbbképzés az ELTE Pedagógiai és Pszichológiai Karral; OK Pedagógus Klub, amelyet ez évben online valósítottunk meg; a Mintaiskola program és az Élményhét is.

Magyarországi OK központ

Az OK Oktatási és Innovációs Központ budapesti

és nyíregyházi intézménye megnyitása óta sok ezer diákot fogad évente, azonban 2020-ban a koronavírus járvány mellett visszaesést okozott az is, hogy a budapesti helyszínt felújították az év során. A központban az átadást követően nagyobb kapacitással, még modernebb, az oktatói és tanulói igényeket magasabb szinten és hatékonyabban kiszolgáló infrastruktúra mellett valósulhatnak meg a programok. Az év során frissítettük eddigi tréningmoduljainkat, emellett új tréningeket is kialakítottunk.

2020-ban a tantermi tréningek a nyíregyházi OK Oktatási Központ mellett átmeneti helyszíneken zajlottak, összesen 2212 diák részvételével.

GRI 413 DMA, 203-2

Eredmények számokban – 2020

- 2200 diák személyes oktatása Magyarországon
- 2000 diák oktatása a digitális edukációs programok révén
- 30 700 letöltés a Platypus: A Finlit Story applikáció kapcsán
- 12 tréner
- 1300 fő oktatása – 900 gyermek, 400 felnőtt – Romániában
- 9 tréner
- 500 fő oktatása Moldovában
- 4 tréner

Romániai OK oktatási központ

A romániai OK Oktatási Központ tevékenységét is meghatározta a világjárvány. A központ 11 iskola 937 diákjának nyújtott képzést az év során, emellett folytatta a (fiatal) felnőtteknek szóló Financial Fitness képzéssorozatot. A képzésen közel 400 fő vett részt 4 városból. A jelenléti oktatás korlátozott lehetőségei miatt módosítottuk a képzések tartalmát az online igényekhez illeszkedően. A központ stratégia szövetséget alakított ki a Romániai Szabad Oktatás Egyesülettel (FSLI), hogy a központ edukációs anyagai eljussanak az egyesület 180 ezer tanárból álló tagságához. Az első átadott képzési anyagok a digitális kompetenciák és az érzelmi intelligencia témáit járták körül.

Moldáv OK oktatási központ

A központ decemberben került átadásra, képzési koncepciója a magyarországi központ módszertanán és tananyagain alapul. Elérhetőek a Magyarországon használt BankKing és MoneytainmentBox oktató játékok, illetve a romániai Financial Fitness képzéssorozat is alkalmazásra került. A központban két felnőtt és két gyermek tréner dolgozik.

2020-ban az 50 online képzési alkalomnak több mint 500 diák és felnőtt résztvevője volt. A felnőttképzéseken moldáv leánybankunk, a Mobiasbanca munkatársai vettek részt. A felnőttképzések résztvevői körének bővítése érdekében a központot működtető alapítványunk öt együttműködést és partnerséget alakított ki egészségügyi és sportintézményekkel, illetve magántulajdonú vállalatokkal.

3.3. A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó további programok

GRI 417 DMA

A saját alapítványok mellett a bankcsoport tagjai további önálló programokkal, illetve helyi kezdeményezések aktív résztvevőjeként segítik a pénzügyi ismeretek bővítését. 2020-ban a COVID-19 járvány következtében mérséklődött a megvalósított programok köre.

Családban marad!

Az OTP Bank online, videós kampányt valósított meg annak érdekében, hogy felhívja a figyelmet a tudatos pénzkézelés fontosságára, illetve a szülői, családi mintaadás jelentőségére.

Videóinkban két szülő-gyermek páros, irányított kérdések mentén beszélget a pénzről, a pénzhez való viszonyáról, törekedve a minél meghökkentőbb és érdekesebb reakcióra.

Az Instagram Story hirdetés és a rövid, átugorhatatlan YouTube videó célja a figyelem felkeltése, illetve a hosszabb videó megtekintésének ösztönzése. A kampány üzenete tükrözi meggyőződésünket: „A pénz kezelése megtanulható tudás.” A figyelemfelhívó videókat több mint 1,2 milliószor, a hosszú videót közel 430 ezerszer tekintették meg, amely megfelel előzetesen kitűzött céljainknak.

Európai pénzhét

Az Globális Pénzhét és az Európai Pénzhét kezdeményezésekhez kapcsolódó programok a régió több országában megvalósulnak, Az OTP Csoport bankjai is több helyszínen csatlakoznak a helyi kezdeményezésekhez.

Magyarországon a program a Pénz7 elnevezést viseli, és 2020-ban is a korábbi évekhez hasonlóan valósult meg. A program fókuszában az „Ötlethől vállalkozás” témája állt, amely iránt minden eddigénél nagyobb érdeklődés mutatkozott. 217 ezer diák vett részt 12 ezer tanórán, több mint 1200 iskolában. A programban összesen 900 önkéntes működött közre, közülük 163-an az OTP Bank, OTP Jelzálogbank munkatársai voltak. Önkénteseink meghatározott feladatok és keretek szerint, de az ismereteket saját tapasztalatukkal gazdagítva tartottak rendhagyó, élményközpontú tanórákat³².

RS Az OTP bankja Srbiya a.d. Beograd is csatlakozott a Pénzhét kezdeményezéshez 2020-ban. A programok workshopokat, kerekasztalbeszélgetéseket és tanórákat foglaltak magukban diákoknak és más résztvevőknek.

A Vojvodjanska banka a kezdeményezéshez való csatlakozás mellett ez alkalomra időzítette dedikált aloldala, a Pénzügyi Tanterem megnyitását.

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

OTPédia

Az OTP Bank 2020-ban is számos aktuális és érdekes cikket tett közzé olvasmányos formában az www.otpedia.hu honlapon a pénzről, pénzkezelésről, bankjegyekről, pénzügyi rendszerről, történelmi érdekességekről.

BG Nemzeti pénzügyi játékok

A DSK Bank 2020-ban is megrendezte saját pénzügyi edukációs vetélkedőjét. A játékban szülő-gyermek párosok vetélkedtek egymással, a fődíj pedig 50 ezer forintnak megfelelő ösztöndíj a következő tanévre Finansiada. Ebben az évben egy fiatalabb korosztály felé nyitottunk, és a körükben kedvelt influenszerek/nagykövetek bevonásával népszerűsítettük a programot.

BG Nemzeti Földrajzi

Gyermek Túra 2020

A DSK Bank már ötödik éve általános szponzora a Nemzeti Földrajzi Gyermek Túrának. A program témája 2020-ban a karrierválasztás volt. A szervezők rengeteg edukációs játékkal, élménnyel várták az esemény látogatóit Bulgária hét városában.

Bolgár leánybankunk sok éve támogatja a pénzügyi, biztosítói szakmai oktatást az Atanas Burov Alapítványon és a Prof. Dr. Veleslav Gavriisky Alapítványon keresztül, hozzájárulva ösztöndíjak finanszírozásához, nyári egyetemek, pénzügyi díjjal járó pályázatok megvalósításához.

MD Tanulj. Adj értelmet a pénznek!

Moldáv leánybankunk csatlakozott a Nemzeti Bank és a Nemzeti Pénzpiaci Bizottság kezdeményezéséhez. A kampány során olyan pénzügyi témákban kerültek információk és infografikák megosztásra, mint az infláció, a pénzügyi rendszer működése éves kamat vagy a hiteltípusok.

A leánybank az Európai Üzleti Szövetséggel (European Business Association) közösen tervezi hathónapos program megvalósítását „GDPR és AML Alapok” címmel egyetemi hallgatók és oktatók számára. Az együttműködés keretében a bank ösztöndíjat ajánl fel.

RU Orosz leánybankunk pénzbeli adománnyal támogatta az SOS Gyermekfalvak pénzügyi edukációs programját, és a pénzügyi kultúra fejlesztését célzó program kialakítását tervezi árva gyermekek számára.



430 000

**megtekintés a Családban
marad! figyelemfelhívó
kampányunknál**



163

**önkéntes munkatárs
tartott előadásokat Pénz7
keretében Magyarországon**



245 000

**főt ért el a DSK pénzügyi
kultúra programja**



805 000

**személyhez érték el pénzügyi
edukációs programjaink
csoportszinten**

Stratégiai céljaink

Tudásbank videók megújítása

FinLit Tales program
megvalósítása Szlovákiában

Pénzügyi alapismeretek átadását
biztosító program kialakítása árva
gyermekek részére Oroszországban

Az ügyfelekre fókuszáló pénzügyi
edukáció megvalósítása Szerbiában

III.

Az OTP Csoport

Fókuszterületek

4. Szakértő és fenntarthatóság
iránt elkötelezett pénzügyi
szolgáltatások





Fenntarthatósági lehetőségek és kockázatok az OTP Banknál

„Egyre több befektető érdeklődését keltik fel a fenntartható fejlődéssel, zöld, megújuló energiaforrások felhasználásával kapcsolatos termékek, és azt is látjuk, hogy egyre szélesebb körnél merül fel igényként, hogy befektetések összhangban legyenek a társadalmi és környezeti elvárásokkal, ne fektessenek be olyan társaságokba, amelyek rombolják a környezetet. Ennek is köszönhető, hogy mostanra több mint 15 milliárd forintba nőtt az OTP Klímaváltozás Alapunk nettó eszközértéke. A bank befektetőitől nagyjából

a 2019-es év második felétől érkeztek először azzal kapcsolatban kérdések, hogy hogyan kezeljük a környezeti és társadalmi kockázatokat, milyen szerepet vállalunk a zöld beruházásokban.

A jelenlegi nagyon sok szereplő számára az informálódás, az útkeresés időszak. Az érdeklődés mind a lakossági, mind a vállalati oldalon érzékelhető, aktuális téma, sokan szeretnének róla többet tudni. Talán ennél is fontosabb, amit főleg a vállalati oldalon látunk, hogy a gazdasági szereplők szeretnék megérteni, hogyan érinti őket a zöld finanszírozás lehetősége. A Zöld Program Igazgatóság egy relatív új területe az OTP Banknak, számos olyan beszélgetésben veszünk részt az

ügyfeleinkkel, amikor már van elképzelésük, csak keresik a megfelelő megoldást. Gyakori, hogy a nagyvállalati, vagy kkv ügyfelek a lehetőségeikről, az elérhető támogatási formákról kérnek információkat.

A bankokkal szemben nagyon sok szereplő fogalmaz meg elvárásokat, ha a fenntarthatóságról van szó, a szabályozók, az ügyfelek, befektetők, és az MNB is. Nagyon sok viszont az olyan kérdés a fenntarthatósággal kapcsolatban, amire egyelőre nincsenek egyértelmű válaszok. Rengeteg nyitott kérdés van még, de azon dolgozunk, hogy egyes területeken, – mint például a megújuló energiatermelés – egyértelmű válaszok szülessenek.

A kockázatkezelés átalakítása egy nagyon érdekes téma. A fenntarthatósággal, illetve a klímával kapcsolatos kockázatokat hasonló formában kell beépítenünk a kockázatkezelési rendszereinkbe, illetve a hitelezési folyamatunkba, mint a hagyományos pénzügyi kockázatokat. Az a nagy különbség a kettő között, hogy a számszerűsített, pénzügyi kockázatok kezelésének van egy körülbelül 150 éves hagyománya, viszont a klímakockázatok számszerűsítésének, egyáltalán a felmérésének, 15 hónapos tapasztalata sem nagyon van.

Úgy gondoljuk, hogy a bankoknak az a feladatuk, hogy együtt dolgozzanak azokkal az ágazatokkal, amelyek közvetlenül és mélyen érintettek a klímaváltozás hatásaiban. Nem az a célunk, hogy tőlük megvonjuk a támogatásunkat, hanem hogy finanszírozzuk az átmenetüket egy fenntarthatóbb gazdálkodás irányába. Természetesen, ha egy gazdasági szereplő tevékenysége, akár közvetlen klímakockázat, akár szabályozói kockázat szempontjából magas, akkor nagyon óvatosan kell eljárunk, de olyan finanszírozási lehetőségeket, termékeket, ajánlatokat kell megfogalmaznunk, amik segítik őket abban, hogy áttérjenek egy fenntarthatóbb termelésre. Van egy vonal, és így vannak tevékenységek, amiket nem finanszírozunk, és ez 2021 második félévében bővülni fog olyan tevékenységekkel, amelyek a fenntarthatóság szempontjából nem vállalhatók a jövőben. Azt reméljük, hogy ez egy nagyon kis része a gazdaságnak.”

Pókos Gergely,
az OTP Bank Zöld Program
Igazgatóságának vezetője

Elkötelezettség

A társadalom és gazdaság hosszú távon fenntartható fejlődésének támogatása

Megközelítés

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

Tevékenység

- Aktív szerepvállalás állami és nemzetközi programokban társadalmi és környezeti célok elérése érdekében
- A kis- és középvállalkozások pénzügyi igényeinek magas minőségű kiszolgálása
- Kiemelt figyelem az agrárágazat pénzügyi igényeinek teljesítésére

Az OTP Csoport mindenkor az etikus és fair termékfejlesztés alapelvei szerint eljárva törekszik valamennyi ügyfélszegmens pénzügyi igényeinek kiszolgálására. Termékeink segítik a pénzügyi jólét, az egészséges pénzügyi helyzet elérését. Kedvezményes, illetve a speciális igényekhez igazított termékeket biztosítunk különböző társadalmi csoportok (többek között fiatalok, nyugdíjasok), illetve vállalati szegmensek számára. A környezeti fenntarthatóságot elsősorban állami konstrukciókban való aktív szerepvállalással, valamint a megújuló energia hasznosítására vonatkozó projektek finanszírozásával segítjük.

Korábban bevezetett termékeinket

 [honlapunkon](#) ismerheti meg.



Vállalásaink 2019

Energetikai és KKV fejlesztési finanszírozási lehetőségek biztosítása együttműködések keretében.

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

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

Személyes kiszolgálás erősítése a mikro- és kisvállalati szegmensben az anyabankban.

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

Az agrárfinanszírozás további erősítése a leánybankoknál.

Eredményeink 2020

 Több intézménnyel aláírtunk együttműködési megállapodást, a hitelezés néhány leánybanknál 2021-ben indul.

 Piaci részesedésünk 21,4% volt az év végén.

 Megkezdődött az értékesítés, de a pandémia miatt csekély érdeklődés mutatkozott a termék iránt.

 A pilot eredményesen zárult, de a pandémia miatt nem került sor a kiterjesztésre.

 A stratégia megvalósítása elkezdődött.

 A tervezett projektek megvalósultak.

 Megvalósult

 A megvalósítás folyamatban van

 Nem teljesült

4.1. Lakosság és lakóközösségek

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

Fiatalok

Az OTP Csoport termékeivel is kiemelt figyelmet fordít a fiatalokra. Felelős pénzkezelésüket és pénzügyi döntéseiket több szolgáltatás (pl. OTP Junior Next applikáció) mellett, korosztályonként differenciált pénzügyi termékekkel is segítjük.

Csoportszinten ügyfeleink 11%-a 26 év alatti, akik számára működésünk 9³³ országában kínálunk kedvezményes konstrukciókat. A termékek köre országonként eltér, magukban foglalják a számlacsomagokat, gyermekeknek szóló megtakarításokat, folyószámlahiteleket, bankkártyákat, diákhiteleket. A [Speciális termékeket](#) közel 1 millió ügyfél vette igénybe 2020 végén Az OTP Csoport tagjainál.

BG 2020 során a DSK Bank lehetővé tette fiatalok számára, hogy kiegészítő számlát nyissanak azon bankszámlák esetében, amelyekhez fizetési utalás is kapcsolódik. A kiegészítő számlát főként ösztöndíjban részesülő diákok használják.

Időskorúak, nyugdíjasok

Több országban nyugdíjas ügyfeleink teszik ki a teljes ügyfélkör mintegy 10%-át vagy akár ennél is magasabb arányt. Ezért Bulgáriában, Szerbiában, Horvátországban, Montenegróban és Albániában is speciális termékek állnak a nyugdíjasok és időskorúak rendelkezésére.

Bankszámla alacsony jövedelműek számára

Az EU tagországaiban működő bankjaink az alacsony jövedelmű lakossági ügyfelek részére biztosítják az EU Alapszámlát, emellett vannak minimum csomagjaink a szolgáltatások szűkebb körét igénylő ügyfeleink részére.

Babaváró hitel

Míg a fogyasztási hitelek esetén a pandémia jelentős keresletcsökkenéssel járt, a gyermeket tervező / váró házaspárok részére Magyarországon elérhető, államilag támogatott hitel 2020-ban is nagy népszerűségnek örvendett. A maximum 10 millió Ft összegű, kamatmentes hitel tartozását minimum három gyermek esetén az állam átvállalja. Az OTP Bank piaci részesedése 2020-ban is kiemelkedő, 40% feletti volt e termék esetében.

 **42%-os**
piaci részesedés
a Babaváró hitel kapcsán

Ingatlanokhoz való hozzáférés, korszerűsítés

GRI 203-2

A lakosság lakhatási céljainak megvalósításában elsősorban a jelzáloghitelek révén töltenek be fontos szerepet a bankcsoport tagjai³⁴. Saját termékeink mellett az állami konstrukciókban való aktív szerepvállalással állunk ügyfeleink rendelkezésére. Kiszámítható, ügyfeleink teherviselő képességével összhangban álló

hitelek nyújtunk és segítjük az energiahatékony megoldások alkalmazását.

E-LAK

Az OTP Bank bevezette az ingatlanfedezetű hitelek online igénylésének lehetőségét az E-LAK szolgáltatás révén. A folyamatnak köszönhetően ügyfelünknek – ha ezt preferálja – csak az aláírásakor szükséges a fiókba látogatnia.

Minősített fogyasztóbarát lakáshitelek

Tovább növekedett a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek szerepe Magyarországon. E hitelek az otthonteremtési kamattámogatott lakáshitelek, illetve a vásárlás mellett a bővítés, korszerűsítés, felújítás céljaira is felhasználhatóak. Az újonnan szerződött lakáshitelen belül a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek aránya mintegy 95% volt 2020-ban.

Az év során, 2019-hez hasonlóan, Magyarországon közel 25 ezer lakáscélú hitelszerződést kötöttünk. Az új hitelekben belül a használt lakások vásárlásának aránya 60%, az új lakás vásárlása vagy építése 24% volt, az egyéb hitelcélok 16%-ot tettek ki. Az élő lakáshitelek száma Magyarországon³⁵ 212 ezer volt az év végén.

33 Magyarország, Bulgária, Montenegró, Horvátország, Szlovénia, Románia, Albánia, Ukrajna, Moldova. A korhatár nem minden konstrukciónál 26 év.

34 Az OTP Bank Oroszországnál nincsen jelzáloghitel termékünk.

35 OTP Core és OTP Ingatlanlizing

BG A DSK Bank a pandémia ellenére 38%-os növekedést ért el a lakáscélú hitelek kapcsán, az év végén mintegy 55 ezer aktív lakáshitellel bírt.

Az OTP Csoport élő lakáshiteleinek száma mintegy 360 ezer volt 2020 végén, az új hitelek száma 43 ezer. Magyarország és Bulgária mellett Szerbiában, Szlovéniában, Horvátországban és Moldovában segítjük legnagyobb mértékben a lakásvásárlást, felújítást.

 **360 000**
élő lakáscélú hitel
bankcsoport szinten

Energiahatékony Jelzálog Kezdeményezés kísérleti program

Az OTP Jelzálogbank a magyar hitelintézetek közül elsőként csatlakozott az Energiahatékony Jelzálog Kezdeményezés (Energy Efficient Mortgages Initiative - EEMI) kísérleti programjához. A kezdeményezés fő célja, hogy a programban résztvevő intézmények – a hitelintézetek mellett energetikai vállalatok, kutatóközpontok, szabályozó és felügyeleti hatóságok – közösen alakítsák ki a zöld hitelezéssel kapcsolatos legjobb

gyakorlatot, valamint támogassák a lakossági ingatlanállomány megújítását és energetikai korszerűsítését.

A program keretében 17 ország több mint 60 hitelintézete vállalta, hogy teszteli a zöld jelzáloghitel keretrendszer lehetséges bevezetését és integrálását már meglévő termékportfóliójába és folyamataiba. A cél, hogy Európa-szerte összehangolásra kerüljenek az épületek energetikai korszerűsítését szolgáló finanszírozási formák, valamint közös platform jöjjön létre a hitelintézetek, a hitelfelvők és a befektetők számára például az energiahatékony lakásállomány kiépülését támogató jelzáloghitelezés vagy a zöld jelzáloglevél kibocsátás feltételeinek kialakítása kapcsán.

„Az OTP Csoport prioritásként kezeli a zöld célok és a megújuló energiaforrások használatára építő projektek megvalósítását, a programhoz való csatlakozásunk ezt a törekvésünket támogatja. Rendkívül fontos számunkra, hogy a zöld hitelezési tevékenységünk kialakításával hozzájáruljunk a hazai lakásállománnyal kapcsolatos energiahatékony-ság-növelő beruházások támogatásához, növeléséhez. Munkatársaimmal napi szinten foglalkozunk a zöld jelzáloghitelezéssel és jelzáloglevél-kibocsátással kapcsolatos feladatok megvalósításával. Bízunk

benne, hogy a programban résztvevő tagok közötti tudásmegosztás segíteni fogja a munkánkat abban, hogy minél előbb elérjük a zöld hitelezéssel kapcsolatos céljainkat.” – Nagy Csaba, az OTP Jelzálogbank vezérigazgató-helyettese

Támogatott lakáshitelek

Magyarországon 2020-ban is elérhető volt a Családok Otthonteremtési Kedvezménye (CSOK) program, ugyanakkor a támogatott hitelek aránya 18%-ról 15%-ra csökkent a piacon a 2019-es év második feléhez képest. Bankunknál 5 százalékpontos mérséklődéssel 30%-ot tett ki a CSOK hitelek aránya, piaci részesedésünk viszont kiemelkedő, 61,5% volt. Az év során több mint 19 500 családdal kötöttünk szerződést, 82 milliárd Ft összegben, ami 30%-os emelkedés az előző évihez képest.

HR Horvát leánybankunknál is elérhető volt az államilag támogatott lakáshitel, amely iránt 2020-ban tovább növekedett az érdeklődés. Az év során közel 800 új hitelügyletet kötöttünk, 22,9 milliárd Ft összegben, így az aktív ügyletek száma az év végén megközelítette az 1500-at.

RO Romániai leánybankunknál is lehetőség volt igénybe venni a fiatalok első lakásvásárlását támogató állami „Első lakás” program kedvezményes hitelét. 2020-ban 158 esetben folyósítottunk kedvezményes lakáshitelt, 2,6 milliárd Ft értékben.

MD Moldovai leánybankunknál szintén elérhető az „Első lakás” program kedvezményes jelzáloghitel. A hitelfeltételek módosulása szélesebb igénybevételt tett lehetővé 2020-ban, az év során közel 600 ügyfelünk vette igénybe a konstrukciót.

ME A montenegrói 1000+ apartman projekt fő célkitűzése, hogy kedvezményes kamatozású hitel révén biztosítson lakhatást hátrányos helyzetű, illetve veszélyeztetett társadalmi csoportok részére. A program 2020-ban indult újra, az év során még nem érkeztek hitelkérelmek.



19 500

megkötött CSOK szerződés
82 milliárd Ft értékben



77 000

élő, államilag támogatott lakáshitel csoportszinten

Társasházak

Az OTP Bank továbbra is jelentős szerepet tölt be a társasházak pénzügyi igényeinek kiszolgálásában. A pandémia időszakában a kapcsolattartás a társasházak vonatkozásában is nagymértékben az online térbe helyeződött.

OTP Társasházi pályázat

Az OTP Bank 2020-ban 12. alkalommal írta ki pályázatát társasházak korszerűsítésére, összesen 15 millió forinttal támogatva 20 lakóközösséget. A pályázatra összesen 872 közösség nevezett, viszonylag kiegyenlítetten a két meghirdetett – Otthon a közösségben és az Otthon a jövőben – kategóriára. A nyertesek között idén is többségben (60%) voltak a vidéki társasházak. Számos jó terv, változatos megoldási ötlet érkezett: volt, ahol 300

négyszetméteres belső udvar; volt, ahol másfél hektáros park megújítása történhetett meg a pályázat segítségével. Több helyen alakítottak ki komposztálót, egyrészt a kertben képződő szerves anyag, másrészt a konyhai hulladék hasznosítására, segítve egyúttal a környezettudatos szemlélet erősödését a lakóközösségeken belül.

„A pályázat 2020-ban is rámutatott, hogy a nyertesek a mindennapjaikat közvetlenül érintő területeken is fejleszthetik lakókörülményeiket a támogatásokból. Öröm látni, hogy ha kis mértékben is, de a pályázat könnyíthetett a nyertes közösségek nehézségein az elmúlt, bizonytalanságokkal teli évben.”

Dancsné Engler Bernadett,
OTP Business MKV területének igazgatója



Közel
37 000
társasházi ügyfél
az OTP Banknál

Környezetbarát energiahasználat

MFB Pont

2020-ban is az OTP Bank vezette az egyik hitelintézeti konzorciumot, amely a Magyar Fejlesztési Bank (MFB) uniós és saját forrású termékeit közvetíti az MFB Pontokon keresztül. Fiókhálózatunkban országszerte 167 MFB Pontot üzemeltettünk (fiókjaink 46%-a), ahol partnereink lakossági, valamint vállalkozói ügyfélkörnek kialakított konstrukciókat is elérhettek. 2020-ban – a Covid-19 kapcsán – az MFB-vel közösen alakítottuk ki azokat az eljárási szabályokat, amelyekkel az MFB Pontjainkon is minimalizálhattuk a személyes kapcsolattartást igénylő ügyintézésnek számát.

A magánszemélyek, társasházak és lakásszövetkezetek részére elérhető hitelek kifejezetten környezetvédelmi célt szolgálnak: a Széchenyi 2020 Program keretében az energiahatékonyságot szolgáló és a megújuló energia felhasználásának növelését célzó beruházásokhoz nyújtunk kamatmentes hitelt európai uniós forrásból, a Széchenyi 2020 Program keretében 2022 végéig. 2020-ban 5263 szerződéskötés és folyósítás történt, 16 milliárd Ft értékben. 2017 és 2020 között összesen 36 milliárd Ft összegben nyújtottunk hitelt e konstrukción keretében.

HR

Horvát leánybankunk két kedvezményes termékkel is segíti a környezetbarát és elektromos járművek vásárlását. A támogatott konstrukciók iránt azonban 2020-ban nem mutatkozott igény.

ME

AL

A CKB és az OTP Bank Albánia 2020 végén írt alá megállapodást az EBRD-vel (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) a Zöld Gazdasági Finanszírozási Lehetőségek (GEFF) kapcsán. Leánybankjainknál 2021 elejétől lesznek elérhetőek a kapcsolódó hiteltermékek, amelyek megújuló energiaforrások használatát, illetve energiahatékonysági beruházások megvalósítását teszik lehetővé lakóépületekben.

SK

Szlovák leánybankunk a Szlovák Befektetési Holdinggal együttműködésben alakította ki a lakó- és nem lakó épületek energiahatékony felújítására használható hitelkonstrukciót, amelyhez az európai strukturális és beruházási alapok nyújtanak támogatást. A konstrukció értékesítése 2020-ban elkezdődött, de a koronavírus-járvány hatása miatt mindössze két hitelszerződés került aláírásra.



16

milliárd Ft hitel lakossági energiahatékonyságra az MFB Pontokon keresztül

Öngondoskodás

Az OTP Csoport több tagjának van kifejezetten a rendszeres megtakarítást lehetővé tevő, azt ösztönző terméke. 2021-ben új Megtakarítási Program indítását tervezzük az OTP Bankban, melynek fókuszában a rendszeres, kisösszegű megtakarítás népszerűsítése áll.

Az én jövőm

Az OTP Bank ügyfelei számára elérhető a www.azenzovom.otpbank.hu oldal, amelyen hasznos megtakarítási információkat teszünk közzé. Az őszi kampány során 6 kérdésből álló rövid kérdőív segítségével ügyfeleink felmérhették, hogy merre tartanak megtakarításaikban. A válaszok szerint három kategóriába soroltuk az ügyfeleket: óvatos, jó úton haladó és tudatos kategóriákba. Az eredmények bemutatása után javaslatot tettünk a következő lépésre. Az óvatos megtakarítókat az edukációs videók megnézésére ösztönöztük,

a jó úton haladóknak az online Pénzügyi Tervezést ajánlottuk. A tudatos ügyfelek számára időpontfoglalást javasoltunk.

Környezetvédelmi célú befektetés

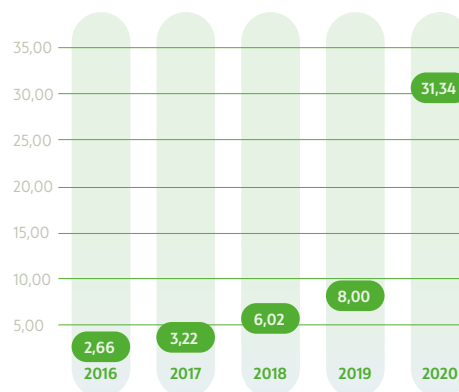
A befektetők érdekeinek védelmét és az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását célozza a MiFID³⁶ irányelv. Annak érdekében, hogy a legmegfelelőbb terméket tudjuk ajánlani, ügyfeleinknek ún. Alkalmassági tesztet kell kitölteniük. A MiFID2 megfelelést is biztosító Pénzügyi Tervezőben ([Id. 3.1 fejezet](#)) szerepel a fenntarthatósági preferenciára vonatkozó válaszlehetőség, és 2020 elejétől befektetési célként lehetséges a környezetvédelmi és klímavédelmi célokat szolgáló befektetés megjelölni. Magánszemélyek esetén negyedévről negyedévre nő az ezt választók aránya, 2020 negyedik negyedévében az ügyfelek közel 5%-a jelölte meg e célt.

Felelős befektetési alap

Az OTP Alapkezelő OTP Klímaváltozás 130/30 Alapjának célja, hogy globális szinten azon vállalatok részvényeibe nyújtson befektetési lehetőséget, amelyek a klímaváltozás hatását csökkenteni kívánó irányelvek, jogi szabályozások és gazdaságpolitikai változások nyertesei

lehetnek. Az Alap vagyona 2020-ban több mint 23 milliárd forinttal nőtt 2019 végéhez képest, és az év során kiemelkedő, 70% feletti hozamot ért el. Az Alap a Privátbankár.hu Klasszis díjazásán 2020-ban ötödik alkalommal bizonyult kategóriájában a legjobbnak, elnyerve a Legjobb Globális Részvény Alap 2020 díjat. Az év folyamán PR-megjelenésekkel népszerűsítettük az alapot, és ennek keretében a felelős befektetésekre is felhívtuk a figyelmet.

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



Az OTP Alapkezelő két fejlett piaci részvényalap (OTP Klímaváltozás 130/30 és OTP Omega Alap) ESG megfeleltetését, felelős alappá minősítését tervezi 2021-ben.

BG Bolgár leánybankunk 2020-tól forgalmazza a Schroders Investment Management több mint 20 kölcsönös alapját, amelyek közül néhány kifejezetten a megújulóakra történő átállásba, illetve a klímaváltozáshoz való alkalmazkodásba, annak megakadályozásába fektet. Valamennyi alap ESG szempontú kockázatértékelési besorolása megtörtént 2020 során.



70%

feletti hozam az OTP Klímaváltozás 130/30 felelős befektetési alapon 2020-ban.



4.2. Mikro-, kis- és középvállalati ügyfelek

A kis- és középvállalkozások pénzügyi igényeinek kiszolgálása 2020-ban is fontos célunk volt. Az OTP Csoport az állami kezdeményezésekben való aktív részvétellel és saját programokkal egyaránt segítette a pandémia következtében nehéz helyzetbe került vállalkozásokat [ld. 1.3 fejezet](#).

Meggyőződésünk, hogy a koronavírus-járvány idején tanúsított hozzáállásunknak nagy szerepe van abban, hogy az OTP Bank piaci részesedése növekedni tudott a mikro- és kisvállalati szegmensben mind az ügyfélszámot, mind a hitelvolument tekintve. Hitelpiaci részesedésünk egy év alatt 10 százalékpontos emelkedéssel 28,5%-ra növekedett.

2020-ban csoportszinten egyértelműen a pandémia következményeinek kezelésére fókuszáltunk, így több megkezdett projektünk is átmenetileg felfüggesztésre került.

GRI 203-2 MFB Pontok

Az MFB Pontokon keresztül ([ld. még MFB Pont és 1.3 fejezet](#)) 2020-ban is kedvező, hosszú távú pénzügyi forráshoz juthattak a mikro-, kis- és középvállalkozások Magyarországon. A programok kamatmentes vagy kedvező kamatozású hiteket nyújtanak, öt tematikus területet érintve: 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. 2020-ban az európai uniós költségvetési ciklushoz igazodva már nem indult teljesen új program, de a koronavírus-járvány hatásainak enyhítését segítve két új technológiai hiteltermék jött létre. Az egyik változatot olyan beruházáshoz lehetett igénybe venni, ahol a fejlesztés javítja a technológiai felkészültséget, a másik változat célja a likvid működés zavartalan biztosítása volt.

Az alacsony szén-dioxid kibocsátású gazdaságra való áttérés keretében 2020-ban 7 folyósításra került sor, összesen 230 millió Ft összegben. (A program keretkimerülés miatt korábban felfüggesztésre került, ez okozza az alacsony összeget.) Összesen 73,5 milliárd Ft hitelt nyújtottunk az MFB Pontokon keresztül, amely jelentős növekedés 2019-hez képest.

EBIZ 2020-ban is elérhető volt ügyfeleink számára az eBIZ digitális pénzügyi asszisztens, amely egyetlen felületen elvégezhetővé teszi a mikro-, kis- és középvállalkozások pénzügyi adminisztrációját, a vevői, szállítói és könyvelői kapcsolattartást. 2020-ban kialakításra került az eBIZ és a NAV (Nemzeti Adó- és Vámhivatal) számlafiókjának szinkronizációs lehetősége. Az eBIZ digitális szolgáltatásait 2020 végére több mint 24 ezer vállalkozás vette igénybe.

UA A pénzügyi forrásokhoz korlátozottan hozzáférő vállalkozásokat segítve ukrán leánybankunk a kis- és középvállalkozások, mezőgazdasági kisbirtokosok számára fejlesztett termékkonstrukciókat.

OTP Hungaro-projekt

Pályázati tanácsadással foglalkozó vállalatunk elsősorban a KKV-szektorot szolgálja ki. 2020-ban, az uniós költségvetési időszak végén, elsősorban a projektmenedzsment feladatok kerültek fókuszba, emellett a Vidékfejlesztési Program keretein belül járványvédelmi fejlesztésekre és az agrár területen megjelent kiírásokhoz készítettünk több pályázatot (állattartó telepek, kertészet korszerűsítés, öntözésfejlesztés). Az OTP Hungaro-Projekt által beadott 121 pályázat közül 93 kapcsolódott a Vidékfejlesztési Programhoz.

A tagvállalat közbeszerzési tanácsadási tevékenysége nem a KKV-szektorhoz kapcsolódik, de a társadalmi felelősségvállalás kapcsán fontos, hogy e téren például egészségügyi intézménnyel, kutatóközponttal is együtt dolgozunk, illetve önkormányzatok munkáját is segítjük.

2020-ban 9 olyan pályázatunk nyert támogatást, amely a megújuló energiaforrások használatára irányul, a támogatási összeg összesen 256 millió forintot tett ki. A pályázatok közül ötöt 2020-ban, négyet korábban nyújtottunk be.

OTP Consulting Romania

A szintén pályázati tanácsadással és projektmenedzsmenttel foglalkozó román leányvállalat 2020 során több mint 140 pályázatot készített és több mint 70 önkormányzatot és magánvállalatot segített projektjeik megvalósításában. A leányvállalat projektjei széles spektrumot ölelnek fel, közülük több is a környezet védelmét szolgálja. Az OTP Consulting Romania az év során részt vett két megújulóenergia-hasznosítására irányuló projekt kidolgozásában; két projektben, amelyek a biodiverzitás védelmét szolgálják; három város fenntartható mobilitását szolgáló terv kialakításában; projektekben, amelyek lakó- és középületek energiahatékonyságát és megújulóenergia-használatát növelik, illetve az oktatási infrastruktúra szén-dioxid kibocsátás csökkentését célozzák. Projektmenedzsment feladatokat végeztünk három, a vízgazdálkodást és szennyvízkezelést javító önkormányzati projektben, valamint hat közvilágítás-fejlesztést célzó

projektben. A Romániai Kereskedelmi Kamarával folytattuk az együttműködéseket fiatal és helyi vállalkozókat segítve képzésekkel, összesen közel 4 milliárd forintos projektösszeggel. A három projektben összesen 184 vállalkozás vett részt és 280 munkahely jött létre.

Együttműködések

A KKV-szektor segítő számos nemzetközi intézménnyel működnek együtt leánybankjaink.

ME A CKB meghosszabbította az Európai Beruházási Alap Foglalkoztatás és a Szociális Innováció Európai Programjával (EaSI) való együttműködést a garanciamegállapodás mellett nyújtott hitel kapcsán, amely korábban kiemelkedő népszerűségű volt a mikrovállalatok körében. Az év során 137 igénylő, 638 millió Ft összegű hitelt kapott.

RS Szerb leánybankunk EaSI-val kezdeményezett együttműködése a Covid-19 járvány miatt késve valósul meg, a termék várhatóan 2021-től lesz elérhető.

MD Az EU és a Nemzetközi Pénzügyi Intézmények (IFIK) egyik referenciabankja Moldovában a Mobiasbanca. Leánybankunknál továbbra is elérhető volt az 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 teremtve az EU-sztenderdek bevezetésével a környezetvédelem, munkavédelem, termékbiztonság és -minőség terén. Leánybankunk a program keretében 2020-ban 53 hitelt folyósított 3,3 milliárd Ft összegben, a teljes portfólió év végén 225 ügyfél és 6,6 milliárd Ft volt.

A leánybank az Európai Bizottság és az EIB (Európai Beruházási Bank) által létrehozott InnovFin programban is részt vesz. A konstrukció feltételei a pandémia miatt kedvezőbb irányba változtak, így 2020-ban 66 ügyfél 3,3 milliárd Ft hitelhez vette igénybe a garanciát. Az év végén így 147 vállalattal volt aktív szerződésünk, a garanciával fedezett hitelek összege 1,4 milliárd Ft volt.

Az EIB Gyümölcsöskert (Fruit garden) konstrukciója változatlan feltételek mellett volt

elérhető 2020-ban. Az év során 21 ügyfélnek 520 millió Ft összegben nyújtottunk hitelt, a konstrukció aktív ügyfeleinek száma 66 volt az év végén, 2,3 milliárd Ft összegben.

A leánybanknál a Fiatal Vállalkozók Hitele is elérhető volt. Az év során 30 új ügyfél vette igénybe a kedvezményes lehetőséget, az év végén az aktív ügyfelek száma 55, a hitelállomány pedig 496 millió Ft volt.



478

milliárd Ft kihelyezett hitel az MFB Pontokon keresztül és az NHP Hajrá programban 2020-ban.



7,2

milliárd Ft hitel nemzetközi pénzügyi intézményekkel közös kezdeményezések révén Moldovában

4.3. Agrárágazati ügyfelek

Az OTP Csoport továbbra is kiemelt hangsúlyt helyez az agrárágazati ügyfelek kiszolgálására. 2020-ban az OTP Bank elérte és felül is teljesítette kitűzött célját, a 20%-os piaci részesedést. A világjárvány ellenére külföldi leánybankjaink agrárhitel-állománya szintén jelentősen, 15%-kal növekedett az év során.

Az OTP Bank piaci részesedése 21,4% volt 2020 végén, amely 16%-os állománynövekedéssel járt. 2021-2027-re vonatkozó agrárstratégiánk célja, hogy a 20% feletti piaci részesedés fenntartása mellett az első három finanszírozó között maradjunk. 2020 során valamennyi külföldi leánybank elkészítette középtávú, 2021-2027-re vonatkozó agrárstratégiáját, amelyet a Management Committee fogadott el. A bankcsoport célja, hogy a Fekete tenger-régióban is meghatározó agrár finanszírozóvá váljon.

Az európai uniós támogatások elő- és társfinanszírozása fontos szerepet tölt be az EU-tagországok mezőgazdasági hitelezésében. A költségvetési ciklus utolsó évében kevés pályázati lehetőség volt, az elérhető lehetőségek elsősorban a kisebb gazdálkodóknak teremtettek forrást.



21,4%-os
piaci részesedés
az agrárágazatban
Magyarországon

Green corridor

2020-ban is elérhető volt ügyfeink számára az elő- és társfinanszírozást lehetővé tevő Green Corridor (Zöld folyosó) szolgáltatásunk, amely egyszerűsített hitelezési folyamattal segíti a támogatás felhasználását. Az OTP Bank bankgaranciát nyújt a támogatási előleg lehívásához, hitellel előfinanszírozza a támogatás fennmaradó részét, valamint beruházási hitelt nyújt a hiányzó saját forrás megteremtésére, alacsony saját erő és kedvező fedezeti háttér mellett. A Green Corridor 2020-ban is érdemben segítette az EU Közös Agrárpolitikát második pillérét jelentő, a Vidékfejlesztési Programhoz kapcsolódó beruházások megvalósítását. A Vidékfejlesztési Program keretében finanszírozott projektek számos esetben környezet-/ természetvédelmi célok megvalósítását támogatják, fő prioritásai között szerepel az erőforrás-hatékonyság és az ökoszisztémák állapotának helyreállítása.

2020-ban a Green Corridor keretében
59 új szerződést kötöttünk, összesen
4 milliárd Ft összegben.

Támogatás faktoring

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 35 támogatási jogcím megelőlegezéséhez volt igénybe vehető 2020-ban. A termék révén ügyfeink néhány napon belül, könnyebben teljesíthető feltételek mellett juthatnak forráshoz.

Magyarországon közel 1,2 millió hektár földterület támogatása érkezik az OTP Bank számláira, amelyek felhasználását és a gazdaságokba való bekerülését segítik munkatársaink.

GRI 203-2 Dupla SAPS

BG RO HR SK A területalapú támogatások előfinanszírozása minden EU-tagországban működő bankunk kulcs agrárterméke. A szolgáltatás egyik lényeges előnye, hogy az EU-s közvetlen támogatások két éves előfinanszírozása egy igényléssel és értékeléssel valósul meg, felére csökkentve az adminisztratív terheket. Tekintettel a támogatási célok bizonytalanságára, 2020-ban nem fogadtunk be új igényeket, ugyanakkor a területalapú támogatások fennmaradásáról szóló EU-döntés értelmében 2021-től újra meghirdetjük termékünket. A Vidékfejlesztési Programok pályázataihoz kapcsolódó finanszírozás révén a leánybankok is érdemben segítették környezet-/ természetvédelmi célok megvalósítását.

Leánybanki fejlesztések

2020-ban tovább erősödött a bankcsoport agrárfókusza. A fejlesztések közül a kistermelők számára elérhetőket mutatjuk be az alábbiakban.

RS Az OTP banka Srbija a.d. Beograd az Agroinvest mikrofinanszírozási intézménnyel együttműködésben kínál mikrohiteleket. A konstrukcióban az Agroinvest garanciát vállal a hitelekért. 2020 végén mintegy 4400 aktív hitelünk volt, 1,2 milliárd forintnyi állománnyal. Szerb leánybankunknál az év során gyorsabbá vált a hitelbírálat az agrárágazati ügyfelek számára.

ME Montenegróban mezőgazdasági kistermelők számára vezettünk be új hitellehetőséget. A termékhez az EIF garanciát vállal, amely jelentősen megkönnyíti a befogadást és folyósítást.

MD Moldáv leánybankunk új koncepciót vezetett be az agrárvállalkozások finanszírozására az AgroFabrica projekt keretében. A hitelbírálatot az International Finance Corporation (IFC) cash-flow alapú agrár-kockázatkezelési applikációja (CLARA) segíti. Négy hónap alatt 266 millió Ft összegű hitelt folyósítottunk.

AL Albán leánybankunk együttműködést írt alá a Vidéki Hitel Garanciaalappal, közel 12,5 milliárd Ft keretösszegű hitelgaranciájára vonatkozóan. A megállapodás eredményeként kínált termék egyik legfőbb vonzereje, hogy az ügyfelek 12 hónapos türelmi periódusban részesülnek a törlesztés megkezdése előtt.



1,2 millió

hektár földterület támogatása érkezik az OTP Bank számláin keresztül a gazdaságokhoz



59

beruházás megvalósításának segítése a Green Corridor programon keresztül

4.4. Környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek

GRI 203-2

A projektfinanszírozás terén csoportszinten több éve kiemelt hangsúlyt helyezünk a megújuló energiaforrások hasznosítására irányuló projektekre. Hitelezési politikánk 2020-ban tovább emelte e szektor hitelezésének támogatottságát, emellett a még versenyképesebb feltételek érdekében, felülvizsgáltuk a napenergia-szektorra vonatkozó hitelezési irányelveket is.

Az energetika finanszírozásra a pandémia ellenére jelentős igény mutatkozott 2020-ban.

Megújuló energia

Az év során 9,2 milliárd Ft összegű hitelt helyeztünk ki projektfinanszírozás keretében a megújulóenergia-szektorba, összesen 30 MW napenergia kapacitást finanszírozva. A teljes megújuló energia finanszírozásra nyújtott hitelállomány 24,3 milliárd forintot tett ki az év végén az OTP Core esetében, míg leánybankjaink

portfoliójából 88,0 milliárd forinttal részesült e szektor. Az OTP Csoport portfoliójában összesen 609 MW kapacitású megújuló energiaforrás volt. A kapacitások 47%-át naperőművek, 35%-át vízerőművek teszik ki, a leánybankok közül Bulgáriában és Albániában finanszírozzuk a legjelentősebb kapacitásokat.





Zöld irodaházak

A fenntarthatósági / környezeti minősítéssel rendelkező irodaház projektek szintén kiemelt fókusz és kedvezőbb elbírálást kapnak a projektfinanszírozás során. Portfóliókban több minősített épület is található, az ingatlanok többsége BREEAM Excellent, illetve LEED Gold minősítésű. A több éve a bankcsoport portfóliójának részét képező bulgáriai Business Park Sofia Building 15 a kategóriájában legmagasabb minősítési szintet (LEED Platinum) éri el.

BG A DSK Bank a megújuló energiaforrás felhasználására irányuló beruházások mellett PET újrahasznosító berendezést is finanszírozott 2020-ban.

Emellett a Regionális Városfejlesztési Alap (Regional Urban Development Fund) révén középületek (pl. közösségi házak, stadionok, uszodák) energiahatékonyságának fejlesztését finanszírozza a leánybank. Az Alappal és az OTP Leasinggel együttműködésben a környezetbarát közösségi közlekedés finanszírozásában is szerepet vállal a bank.

SK Az OTP Bank Szlovákia a SLOVSEFF konstrukció keretében, az EBRD-vel kötött megállapodás értelmében, kifejezetten szén-dioxid-kibocsátás-csökkentést célzó projekteket finanszírozott 2018 óta. 2020-ban – a leánybank OTP Csoportból történő kiválásig – lakóházépítésre, ipari energiahatékonysági és megújulóenergia projektekre 56 hitel folyósítására került sor, közel 2 milliárd Ft értékben.

Stratégiai céljaink

Az ESG projekt megvalósítása az OTP Csoport ESG teljesítményének fejlesztése érdekében

Befektetési alapjaink ESG alapú kockázattertelékelése

Új Megtakarítási Program indítása az OTP Bankban a rendszeres, kisösszegű megtakarítás népszerűsítése érdekében

Középtávú agrárstratégia megvalósítása csoportszinten

Zöld technológia finanszírozása szerb leánybankunknál a légszennyezés csökkentése érdekében

A portfólió megoszlása szektorok szerint



GRI 102-6, FS6, FN-CB-410a.1 ³⁷

Mikro- és kisvállalatok A csoporttagok eszközállománya szektorok szerint, mérlegen belüli és kívüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, konszolidáció nélkül, %, 2020.12.31 ³⁸											
	Magyarország (OTP Core és Merkantil Csoport)	Bulgária	Oroszország	Ukrajna	Horvátország	Románia	Szerbia	Montenegró	Albánia	Moldova	Szlovénia
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	16%	17%	-	1%	12%	19%	3%	2%	3%	30%	-
Bányászat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Feldolgozóipar	8%	14%	3%	30%	11%	12%	27%	13%	15%	14%	21%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	-	-	-	-	-	4%	-	-	-	1%	-
Vízellátás; szennyvízkezelés, hulladékgazdálkodás	-	1%	-	-	1%	1%	-	-	-	1%	2%
Építőipar	16%	8%	9%	-	10%	14%	7%	7%	8%	4%	17%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	24%	30%	8%	58%	20%	27%	36%	40%	21%	27%	24%
Szállítás, raktározás	6%	10%	1%	2%	6%	3%	8%	12%	3%	4%	9%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	2%	4%	-	-	9%	6%	5%	11%	34%	2%	3%
Információ, kommunikáció	3%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	1%	2%	2%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	-	-	-	-	-	2%	-	-	2%	-	1%
Ingatlanügyletek	6%	1%	-	2%	1%	5%	-	1%	-	6%	7%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	6%	4%	75%	4%	5%	3%	5%	5%	1%	2%	8%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	4%	1%	1%	-	19%	3%	3%	3%	3%	2%	2%
Oktatás	-	-	-	-	1%	-	1%	-	2%	1%	-
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	1%	4%	-	-	2%	1%	1%	-	3%	3%	2%
Művészet, szórakozás, szabadidő	-	-	-	-	1%	-	1%	-	-	-	-
Egyéb szolgáltatás	5%	4%	1%	-	2%	-	1%	2%	4%	1%	1%
Összesen (milliárd Ft)	506	57	18	0,03	60	217	69	10	33	14	139

37 A kitettség számítása nem a Schedule RC-C és a Schedule RC-I szerint készült, a besorolás nem a NAICS klasszifikáció szerint készült.
38 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. Az ágazati osztályozás az ENSZ (ISIC) besorolásának felel meg. A vállalatméret az érvényes jogszabályi besorolás szerint készült.

Közép- és nagyvállalatok Eszközállomány szektorok szerint, mérlegen belüli és kívüli, saját ügyfelek felé fennálló kitétttség, konszolidáció nélkül, %, 2020.12.31 ³⁹											
	Magyarország (OTP Core és Merkantil Csoport)	Bulgária	Oroszország	Ukrajna	Horvátország	Románia	Szerbia	Montenegró	Albánia	Moldova	Szlovénia
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	8%	5%	1%	15%	3%	10%	5%	2%	-	6%	-
Bányászat, kőfejtés	-	1%	2%	3%	-	-	3%	2%	-	-	-
Feldolgozóipar	12%	27%	16%	21%	19%	16%	26%	4%	21%	23%	19%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	3%	4%	1%	1%	3%	7%	6%	1%	12%	-	7%
Vízellátás; szennyvízkezelés, hulladékgazdálkodás	1%	1%	2%	-	1%	1%	-	-	-	-	1%
Építőipar	6%	6%	7%	-	12%	11%	9%	8%	22%	3%	2%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	24%	21%	44%	45%	18%	22%	25%	35%	34%	44%	15%
Szállítás, raktározás	5%	3%	1%	3%	6%	3%	6%	2%	1%	2%	10%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	3%	5%	-	-	7%	3%	1%	14%	2%	2%	1%
Információ, kommunikáció	1%	2%	5%	3%	2%	-	5%	4%	-	7%	3%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	10%	12%	15%	4%	2%	5%	5%	2%	-	5%	33%
Ingatlanügyletek	13%	6%	4%	4%	2%	15%	3%	-	-	3%	-
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	2%	3%	2%	1%	4%	2%	2%	2%	-	1%	3%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	5%	1%	-	1%	1%	2%	1%	1%	2%	-	-
Oktatás	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	1%	-
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	-	1%	-	-	1%	-	-	-	2%	2%	-
Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás	4%	1%	-	-	18%	-	1%	23%	-	2%	5%
Művészet, szórakoztatás, szabad idő	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Egyéb szolgáltatás	2%	-	-	-	-	-	-	-	2%	-	-
Területen kívüli szervezet	-	-	-	-	1%	-	-	-	-	-	-
Összesen (milliárd Ft)	2548	1763	250	440	1078	373	1072	254	143	65	565

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

III.

Az OTP Csoport

Fókuszterületek

5. Etikus üzleti
magatartás és biztonság





Hatékonyság és szabálykövetés

Kampányt indítottunk az OTP Bankban annak érdekében, hogy munkatársaink széles körével megismertessük a Compliance Igazgatóság feladatait. Interjúsorozat keretében mutattuk be, hogy mit takar a compliance fogalom és miért fontos az a bank számára. Kiderült, hogy pontosan mit jelentenek az olyan kifejezések, mint a fogyasztóvédelem, whistleblowing, összeférhetetlenségi nyilatkozat.

„A compliance röviden a megfelelést, a bankra vonatkozó szabályoknak való megfelelést jelenti. A compliance mindenfajta reputációs kockázattal foglalkozik. Vagyis, óvjuk a bank jó hírnevét, mégpedig azzal, hogy a rá vonatkozó számos működési, jogi, etikai szabály betartása fölött őrkdünk. Természetesen a „nem megfelelés” a reputáció mellett pénzügyi érdekeket is sérthet pl. bírságok formájában.

Nem csak a vállalat egészének szintjén kell szabálykövetőnek lennünk, hiszen a bank belőlünk, munkatársakból áll. Nem jó irány, ha egyéni szinten itt-ott lazán kezeljük a szabályokat, néha szemet hunyunk fölöttük, időnként bevállalunk nem szabályos megoldásokat.

Ez nem csupán jogi, hanem erkölcsi kérdés is. Az első lépés tehát, hogy mindannyian megértsük, hogy nem kockáztathatunk egyéni szinten sem, hiszen ez nem felel meg bankunk vállalati kultúrájának, és egy munkavállaló nem hozhat olyan döntést, hogy felvállal olyan kockázatot, amelyre nem kapott felhatalmazást. Én ezt a viselkedést nevezném compliance-tudatosságnak.

A compliance szakterület feladata, hogy következetesen kialakítsa és működtesse azokat a módszereket, amelyekkel biztosítható a leányvállalatok és az egész OTP Csoport megfelelése. Az egyes témák központosítása terén természetesen vannak eltérések. A két szélsőség a szankciós ügyek, ami csoportszinten központosított, valamint a fogyasztóvédelem, ami helyi hatáskör. Utóbbit értelmetlen is központilag szabályozni, mert minden állam saját és eltérő erősségű fogyasztóvédelmi szabályokat alkot. Ezzel együtt a célunk az, hogy hosszú távon hasonlóvá váljon a szemlélet és a bevezetett gyakorlat, aminek része a leányvállalatok egységes, havi és éves compliance riportolása.

A 2020-as év egyik legfontosabb feladata volt, hogy az átfogó kockázatelemző vizsgálatokat a külföldi leánybankokra is kiterjesztettük.

Stratégiai nézőpontból látni kell azt is, hogy a bankrendszer felügyelésében a prudenciáról határozottan áttevéődött a hangsúly a fogyasztóvédelemre. Ez a mai bankszabályozás és felügyelés fő csapásiránya. Amikor én pályakezdő voltam, a fogyasztóvédelem egy 5 fős főosztály volt a Felügyeleten, tíz évvel később az általam vezetett prudenciális Felügyeleti Igazgatósággal párhuzamosan, de kisebb súlyú igazgatóságként működött, mára a hangsúlyok megfordultak.

A fogyasztóvédelmi szakterület fő feladata a meglévő és újonnan fejlesztendő termékek és szolgáltatások esetében felmerülő fogyasztóvédelmi kockázatok kezelése, megszüntetése. Az a célunk, hogy a folyamatba épített, szabálytalan gyakorlatokat a lehető leghamarabb azonosítsuk, és kezdeményezzük azok javítását, még mielőtt az jelentős érdeksérelemet okozna ügyfeleinknek.”

dr. Gázmár Zoárd,
a Compliance Igazgatóság vezetője

Elkötelezettség

A bankrendszer megbízhatóságába, tisztességes működésébe vetett hit erősítése, etikus és biztonságos működés

Megközelítés

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

Tevékenység

- Maximális jogszabályi megfelelés és compliance
- Az ügyfélérdekek sérelmének megelőzésére fókuszáló fogyasztóvédelmi tevékenység
- Szigorú, konzervatív kockázatkezelés
- Megbízható, folyamatosan fejlődő biztonsági rendszerek, védelem

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

Meggyőződésünk, hogy a szabálykövető, etikus működés és a transzparencia fontos értékek, segítik versenyképességünket, reputációnk megőrzését, a magyarországi és nemzetközi elismertséget is. A közelmúltban számos új ESG szabályozás lépett életbe, amelyek a pénzügyi termékek egy-egy köre, illetve a működés terén várják el a környezeti, társadalmi és irányítási

szempontok széles körű integrációját, valamint ezek bemutatását. Bankcsoportunk megkezdte a jogszabályok teljesítéséhez szükséges tevékenységek előkészítését és megvalósítását.

A biztonságot a bankcsoport stabilitása és ügyfeink védelme érdekében egyaránt alapvetőnek tartjuk. A koronavírus-járvány tovább erősítette az IT- és kiberbiztonság fontosságát.

A compliance ⁴⁰-szel és biztonsággal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat [honalapunkon](#) találja.

**Vállalásaink 2019**

Hitelbírálati rendszer cseréjének befejezése az OTP Bankban 2021-ben.

7x24 órában működő kiberbiztonsági központ kialakítása az OTP Bankban.

Teljesen harmonizált csoportszintű biztonsági működés kialakítása.

Az azonnali fizetési feltételeknek való megfelelés.

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

✓ Megvalósult

✗ A megvalósítás folyamatban van

✗ Nem teljesült

Eredményeink 2020

✗ Folytatódott a csere, de nem fejeződött be.

✓ A központ üzemszerű működése megkezdődött.

✓ Megvalósult.

✓ Megtörtént.

✓ Az újonnan befogadott hitelekhez kapcsolódóan előírtuk, hogy csak olyan építkezésre fogadható be hitelkérelem, ahol az elkészülő ingatlan megfelel az új energetikai előírásoknak.

⁴⁰ A jogszabályi elvárásoknak, nemzetközi normáknak, etikus üzleti magatartásnak való megfelelés

5.1. Compliance és jogszabályi megfelelés

A jogszabályi követelményeknek, nemzetközi standardoknak, normáknak, illetve az etikai elvárásoknak való megfelelés alapvető Az OTP Csoport számára. Az új ESG elvárásokat folyamatosan követjük és a rövid határidőket betartva beépítjük azokat működésünkbe.

Compliance politikánk deklarálja törekvésünket, miszerint mindenkor a compliance sértések megelőzésére helyezjük 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.

2020 során tovább erősítettük a csoportszintű compliance irányítás rendszerét, amelynek részeként a hazai leányvállalatok negyedéves riportot, a külföldi leánybankok havi jelentést készítenek az anyabank számára. Elkészítettük a szakirányítási szabályzatot is. Az anyabank compliance szakterületének létszáma 10 fővel

bővült az év során, többek között 11 hazai leányvállalat compliance integrációja érdekében.

Megvalósítottuk a belföldi leányvállalatok jogi működésének integrációját is, amelynek eredményeként az anyabank vált az érintett 33 vállalat jogi szolgáltatójává. A külföldi leánybankok vonatkozásában fejlesztettük a szakmai felügyeleti módszertant. Az MNB elvárásai alapján alakítottuk ki, illetve fejlesztettük a csoportszintű szabályozást és a megvalósítási módszertant.

Az európai uniós szabályozóknak és egyéb joganyagoknak való megfeleléshez szükséges jogi szaktudás biztosítása érdekében Európai Unió Jogi Kompetencia Központot hoztunk létre.

Digitalizáltuk nyilvántartási rendszerünket az összeférhetlenségi dokumentációk terén, ezt a hazai leányvállalatokra tervezzük kiterjeszteni.

Szabályozási gyakorlat megújítása

Az eredményes tesztfázis alapján döntés született arról, hogy az OTP Bank fokozatosan átáll a folyamat alapú belső szabályozásra. Ennek megfelelően módosításra került a belső szabályozás rendje.

Compliance megbízotti hálózat

Átvilágítottuk a megfelelőségi megbízotti hálózatot, és új felelősök kinevezésével teljes körű lefedettséget alakítottunk ki. A compliance megbízottak száma az OTP Bankban 90 fő, akik számára workshop sorozatot tartottunk, hogy erősítsük a compliance tudatosságot, illetve egyértelműsítsük feladataikat, hatáskörüket. A megbízottak feladata – többek között – az évente két alkalommal zajló compliance kockázatértékelésben való részvétel. A kockázatértékelés megosztva történik, minden kockázattípus, így az etikai kockázatok is, évente egyszer kerülnek értékelésre. Az értékelés eredményét a Működési Kockázatkezelési Bizottság kapja meg, illetve része az éves Compliance jelentésnek is. A leánybankok kockázatértékelése az anyabank módszerével azonos módon történik. A magasabb kockázatú területeken intézkedési tervek elkészítését és megvalósítását várjuk el az érintett szakterületektől.

Compliance képzés

Munkatársaink megfelelőségi ismereteinek naprakészségét az éves compliance képzés biztosítja. 2020 során felülvizsgáltuk a compliance tananyagokat és munkakörspecifikus képzési

anyagokat állítottunk össze annak érdekében, hogy csökkentsük kollégáink terhelését és csak a releváns információkat kapják meg.

SI Több leánybankunknál is megújításra került a Korrupcióellenes Politika 2020-ban. Az SKB Bank ehhez e-learning képzést készített, amely valamennyi munkatárs számára kötelező volt. A leánybank tudatosságnövelő hírlevelében a korrupcióellenességre negyedévente felhívják a kollégák figyelmét.

Tudatosság

Munkatársaink compliance tudatosságának növelése érdekében valósítottunk meg belső kommunikációs kampányt az OTP Bankban, amely kifejezetten sikeresen zárult. A compliance szakterület feladatait, munkatársait bemutató 4 részes interjúsorozat cikkei közel négyezer alkalommal olvasták el. Megújítottuk, aktualizáltuk az intranet compliance-ra vonatkozó anyagait is.

RO Román leánybankunk évente végez compliancekultúra-felmérést. Az eredmények alapján, 2020-ban a bank a legjobb kategóriába került.

Versenyjogi oktatás

2020 során versenyjogi online képzési anyagunkat is teljesen megújítottuk. A munkatársak meghatározott köre számára évente kötelezően elvégzendő tananyagot több ezer munkatárs végezte el az OTP Bankban. A tananyag bővített verziója akkreditált, így sikeres elvégzése a kamarai tag jogászoknak a kötelező továbbképzési rendszerben is kreditpontokat is ér.

GRI 415 DMA Lobbitevékenység

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

A pénzügyi salátatörvény tervezeteit, illetve egyes, a járványhelyzetre tekintettel megalkotott jogszabályokat a Magyar Bankszövetségen keresztül véleményeztük. Emellett szintén a veszélyhelyzeti, járványügyi szempontból indokolt jogszabály-módosítási javaslatainkat közvetlenül eljuttattuk a Pénzügyminisztériumnak, illetve a Miniszterelnökségnek. Számos önálló – az

aktuális törvénykezési folyamatoktól független – jogszabály-módosítási javaslatot is készítettünk.

Az OTP Bank aktív résztvevője a Magyar Bankszövetség Fenntarthatósági (korábban: Energia) munkacsoportjának, és osztja a klímafinanszírozás kapcsán megfogalmazott közös véleményt, amely az ágazati szabályozást és az objektíven mért kritériumok meghatározását támogatja.

A külföldi leánybankok is tagjai a helyi bankszövetségeknek, horvát leánybankunk részt vett az érdekvédelmi szervezetek által szervezett nyilvános konzultációkban.

RS A Vojvodjanska banka a Felelős Üzleti Fórummal együtt kezdeményezte a civil szervezetek központi nemzeti nyilvántartásának létrehozását annak érdekében, hogy a különleges célú számlákra történő humanitárius kifizetések jutaléka eltörlésre kerülhessen, ezzel is ösztönözve az egyéneket és gazdasági társaságokat a minél nagyobb mértékű adományozásra.

GRI 102-9 Szállítói minősítés

Beszerezési politikánkban és gyakorlatunkban szigorítottuk a szállítói minősítést. A compliance terület évente minősíti a szállítókat a szerződéskötést megelőzően, amennyiben a beszerzés értéke várhatóan meghaladja a bruttó 1 millió forintot. A szállítói minősítés kiterjesztése az összes banki beszerzési területre folyamatban van.

Beszerezéseink elsősorban szolgáltatásaink feltételeinek biztosításához, azok értékesítéséhez kapcsolódnak, beszerzési politikánk deklarálja a szállítók felelős és etikus magatartásának elvárását. A beszerzési stratégia kiemelten tartalmazza a fenntarthatósági szempontokat. Célunk, hogy csak környezetileg és társadalmilag felelősséget vállaló szállítókkal, vállalkozókkal tartsunk fenn üzleti kapcsolatot, megfelelő a hazai és nemzetközi egyezményeknek, standardoknak és törvényeknek. A beszerzések környezetvédelmi vonatkozásait a bank Környezetvédelmi Szabályzata tartalmazza. Beszerzési elveinkről részletesebben [honlapunkon](#) tájékozódhat.



4000-en

olvasták el a compliance tudatosságot erősítő cikkeket az OTP intraneten

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

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, amelynek elvégzése az új belépők és értékesítő ügynökök számára a munkavégzés kezdetéhez képest meghatározott határidőn belül kötelező. Az éves compliance oktatás része mind az Etikai kódex, mind az összeférhetetlenség, és a megszerzett tudást teszttel ellenőrizzük.

Az OTP Csoport valamennyi bankja működtet etikai bejelentő (whistleblower) rendszert. A bejelentés lehetőségének feltételeit, illetve az elérhetőségeket a bankok honlapján nyilvánosan elérhető Etikai kódexek tartalmazzák, emellett

az anyabank honlapján [„Az OTP Bank Nyrt. etikai bejelentési rendszere”](#) című külön dokumentum nyújt részletes információt. A bejelentés valamennyi országban az ország hivatalos nyelvén tehető meg. A jóhiszemű etikai bejelentővel szemben tiltott a megtorló intézkedés vagy negatív hatású következmény alkalmazása. Az év során bankcsoporti szinten összesen 40 bejelentés történt az etikai bejelentő vonalakon keresztül, és az előző évről áthúzódó ügyekkel együtt 47 bejelentés lezárására került sor. 26 esetet minősítettünk etikai ügynek, amelyek közül 11 esetben történt etikai vétség. (Ezek közül 6 a 2020 során eladott szlovák leánybankhoz kapcsolódik.) Az etikai vétségek kezelése, lezárása során megtettük a megfelelő intézkedéseket.

Az év során 16 esetben történt bejelentés diszkriminációval kapcsolatban, vállalatunk valamennyi ügyet kivizsgálták. A bejelentések közül három, az OTP Bank Romániához kapcsolódó ügy bizonyult jogosnak. A leánybank az esélyegyenlőség és diszkrimináció-mentesség érvényesülését segítő akcióttervet fogadott el [\(ld. \[Sokszínűségi akciótterv\]\(#\)\)](#).

Hatósági és egyéb jogi eljárások

2020-ban két jelentős, több bankot érintő versenyhivatali eljárást követő pert is lezárt a Kúria. Az ún. Multilateral Interchange Fee – bankközi jutalék – ügyet a GVH (Gazdasági Versenyhivatal) egy 1996-2008 között fennálló magatartás miatt indította, és 2009-ben az OTP Bankkal szemben 281 millió forint bírságot szabott ki. 2017-ben a másodfokon eljáró Fővárosi Törvényszék hatályon kívül helyezte a GVH határozatát és a hivatalt új eljárás lefolytatására kötelezte. A Kúria és az Európai Unió Bíróságának bevonását követően, a Kúria ítéletében fenntartotta az Európai Unió Bíróságának bank számára kedvező ítéletét. A per jogerősen lezárult.

Az ún. BankAdat ügyben a Kúria jogerősen megállapította, hogy a GVH 2016-os Magyar Bankszövetséggel és a Nemzetközi Bankárképző Központ Zrt.-vel szemben jogsértést és bírságot megállapító határozata nem volt megalapozott. Az OTP Bank az eljárásban közvetve volt érintett.

Az MNB több eljárást is lezárt 2020-ban az OTP Banknál és hazai leányvállalatainál, amelyek közül három végződött bírsággal. Az MNB a pénzmosás- és terrorizmusfinanszírozás megelőzése kapcsán feltárt hiányosságok miatt 6 pénzintézetre szabott ki bírságot összesen 124,2 millió Ft összegben, ebből az OTP Bankot 11 millió forint megfizetésére, valamint a feltárt hiányosságok javítására és rendkívüli adatszolgáltatásra kötelezte. Az OTP Bank az előírt határidőre teljesítette kötelezettségeit, az elvárások szerint módosította belső kockázatkezelését, bejelentési gyakorlatát, illetve a belső védelmi vonalak működését. Az MNB az OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő Zrt.-t átfogó vizsgálatot követően kötelezte 7,5 millió Ft bírság megfizetésére. A felügyelet emellett a Merkantil Banknál a gépjármű-finanszírozási célú pénzügyi lízingre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció jogszabályi megfeleléséről tartott témavizsgálatot. A vizsgálat következményeként 8 millió Ft bírság kiszabására került sor.

Az MNB felhívta a bankot a kereskedelmi kommunikációban a teljes hiteldíj mutató, a reprezentatív példa, valamint – függő közvetítő közreműködése esetén – a képviselő feltüntetésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések mindenkor betartására.

Az OTP Faktoring Zrt.-t öt esetben összesen 10,5 millió Ft bírság megfizetésére kötelezték az adatvédelmi jogszabályok megsértése miatt.

Az OTP Bank Horvátországot négy felügyeleti eljárás kapcsán összesen 28,8 millió Ft összegű bírság megfizetésére kötelezték.

GRI 206 DMA, 206-1, 307 DMA, 307-1, 406 DMA, 406-1, 417 DMA, 417-2, 417-3, 419 DMA, 419-1, FN-CB-510a.1, FN-MF-270a.3

2020-ban lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások

OTP Bank							
	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem zárult szankcióval / nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bíróági eljárássá alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt*	1	0	0	0	0	1	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	13	2,3	6	7	0	0	0
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	2	0,8	1	1	0	0	0
felügyeleti eljárás	5	11,0	1	1	0	3	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
marketingkommunikációs szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
információnyújtásra vonatkozó szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
marketingkommunikációs és információnyújtásra vonatkozó szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
adatvédelmi szabályok megsértése miatt	5	2	1	4	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti**	0	0	0	0	0	0	0
Összesen 2020	26	16,1	9	13	0	4	0
Összesen 2019	33	136,2	14	15	0	4	0
Összesen 2018**	42	1439,7	12	29	1	0	0

* 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.

A 2019-es év adatait a 2019-es évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés](#) 64. oldalán találhatók.

A 2018-as év adatait a 2018-as évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés](#) 55. oldalán találhatók.

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

A 2016-os év adatai 2016-os évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés](#) 54. oldalán találhatók.

2020-ban lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások

	OTP Csoport						
	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem zárult szankcióval / nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bírósági eljárás alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt*	3	0	0	0	0	2	1
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	75	11,4	34	7	18	4	12
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	25	0,8	1	1	0	22	1
felügyeleti eljárás	19	47,3	6	7	0	6	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	5	0,1	5	0	0	0	0
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
marketingkommunikációs szabályok megsértése miatt	1	8,0	1	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	17	15,4	10	4	0	2	1
egyéb eljárás, amely bírság kiszabását eredményezheti**	23	0,3	9	0	0	14	0
Összesen 2020	168	83,3	66	19	18	50	15
Összesen 2019***	2521	265,4	71	317	5	2118	10
Összesen 2018**	579	1502,2	118	72	12	363	14

* A tröszt- és monopólium ellenes szabályok megsértésével kapcsolatos esetek is ide tartoznak. Az OTP Bank Oroszországgal szemben van folyamatban két versenyjogi eljárás.

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

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

A 2019-es év adatait a 2019-es évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés](#) 65. oldalán találhatóak.

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

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

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

5.2. A kockázatkezelési rendszerek fejlesztése

A pandémia a kockázatkezelés valamennyi területét alapvetően érintette, és gyors reakciót várt a működés fenntartása és az ügyfelek védelme érdekében (→ [ld. 1.3 fejezet](#)). A világjárvány következményeinek kezelése mellett kiemelt hangsúlyt helyeztünk az automatizált folyamatok bővítésére, valamint megkezdett bírálati rendszerünk cseréjének folytatására.

Hitelezési kockázatok

Az OTP Bankban folytattuk a lakossági hitelbírálati rendszer cseréjét; az új ingatlanhitelek kihelyezése és a folyószámlahitelek esetében kezdtük meg az új rendszer alkalmazását. Elindítottuk a csoportszinten egységes hitelbírálati rendszer bevezetését célzó projektet, amely három év alatt négy kiemelt leánybankot hivatott lefedni. A rendszer nagymértékben sztenderdizált és teljesen digitalizált lesz.

Folytattuk a sztenderdizált folyamatok kiterjesztését a vállalati szegmensben az egyszerű

és gyors bírálati lehetőség megteremtése érdekében, meghatározott kitétség alatt, azon ügyfelek esetében, akik megfelelnek az előre definiált kockázati paramétereknek.

A leánybanki országokban a járványhelyzet kezelése mellett az integrációs folyamatok, valamint a közelmúltban akvizált bankok esetében Az OTP Csoport kockázatkezelési standardjainak adaptációja jelentette a fókusz 2020-ban. A járványhelyzet lelassította a mikro- és kisvállalati szegmensben csak részben valósult a sztenderdizáltság bővítését, illetve a bírálati (scoring) modell kidolgozását, előtérbe helyezve annak vizsgálatát, hogy milyen mértékben érintette az ügyfelek tevékenységét a járvány.

ESG Kockázatok

Az ESG kockázatok rendszerszintű kezelésére – az EBA (Európai Bankhatóság) előírásoknak, valamint az MNB ajánlásoknak és vezetői körleveleinek való megfelelés érdekében – bankunk 2020-ban indított projektet. Elsősorban a környezeti kockázatok értékelése tekintetében új módszertan bevezetését tervezzük 2021 során. A környezeti szempontok figyelembevétele az év során egyedileg történt.

Szabályzataink alapján bankcsoportunk minden

esetben elvárja és vizsgálja a hitelezés során a környezetvédelmi jogszabályi előírásoknak való megfelelést. A finanszírozás bankon belüli jóváhagyásakor, illetve az első folyósítást megelőzően az engedélyek meglétét a bank vizsgálja, beruházási hitelek esetében jellemzően külső tanácsadó (jogi- és/vagy műszaki) bevonásával. Ezt követően pedig az ügyfél rendszeresen megtett nyilatkozatán túl a banki monitoring tevékenység biztosítja a megfelelést. A vállalatok/elvárások megsértése a hitelkeretszerződésekben szankcionált.

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.

Csalásmegelőzés

A hitelcsalás megelőzésének erősítése érdekében bevezettük a csoportszintű csalásmegelőzési szabályzatot. Felmértük a hitelezési folyamatokat, csalás megelőzéssel kapcsolatos mérőszámokat és riportolást vezettünk be, emellett visszamértük és finomhangoltuk a hitelbírálati rendszer csalásmegelőzéssel kapcsolatos paramétereit. A

folyamatok optimalizálásának és a paraméterek módosításának következményeként csökkent a korai bedőlt ügyletek száma, a moratórium rendkívüli időszakában azonban a pontos visszamérés nem valósulhatott meg.

Működési kockázatok kezelése

A működési kockázatok kezelésének fókuszában egyértelműen a pandémia (→ [ld. 1. fejezet](#)) állt az év során. Emellett az új leánybankokban bevezettük a csoportszinten alkalmazott kockázatkezelési rendszereket.

Az előzetes terveknek megfelelően, csoportszinten teszteltük a működési kockázatok kiválasztott kontrolljait, a nagy reziduális kockázattal járó és manuális kontrollokra helyezve a hangsúlyt. A tesztelés eredményei alapján fejlesztettük gyakorlatainkat. Megvalósult az outsourcing kockázatok EBA rendeletnek megfelelő kezelése: azonosítottuk az outsourcing kockázatok, és a kiszervezés felmerülésekor értékeljük a kockázatok kritikusságát.

GRI 102-11

A működési kockázatok a korábban használt módszertan alapján értékeltük. Megbecsüljük a következő év várható veszteségeit, és

ez az értékelés szolgál alapul a működési kockázati tőkekövetelmény számításához. A tőkekövetelmény számítását 2023-tól a sztenderd mérési módszertan (SMA) alapján kell végeznünk, megkezdjük az erre való felkészülést.

A kockázati önértékelés keretében folyamat alapú értékeléssel határozzuk meg a jövőbeli várható veszteségeket, emellett a múltbeli veszteségekről adatbázist vezetünk. A kockázati önértékelés eredményéről a Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság összefoglalót kap. Az azonosított lényeges kockázatok kezelése kapcsán az érintett szakterületről intézkedést várunk. A lényegesség határát a veszteségadat-gyűjtés kapcsán számszerűen, a kulcskockázati mutatók esetében a mutatók limitjeihez mérten, illetve az üzletviteli folytonossági tervekhez kapcsolódóan pedig a tesztek alapján határozzuk meg.

A kis valószínűségű, de jelentős hatású események értékelésére szcenárióelemzést végzünk. Három szcenárió részeként a klímaváltozás hatásai is értékelésre kerülnek: a természeti vagy civilizációs eredetű katasztrófa; közüzemi szolgáltatás váratlan kimaradása és a nem érvényesíthető fedezet szcenárió részeként. Becslésünk szerint mindhárom szcenárióban a kockázatok mintegy 5%-a köthető a klímaváltozáshoz. 2020-ban a három szcenárió

várható veszteség értéke⁴¹ összesen 13%-kal emelkedett az előző évhez képest.

Azonosított kockázatok

A bankcsoport legfontosabb működési kockázatait az önértékelés alapján a jogi kockázatok jelentik, emellett növekvő figyelmet kapnak az üzemviteli kockázatok is. Jelentős kockázatot jelentenek az adminisztrációs és emberi hibák, valamint a külső csalások, amelyek részei az informatikai/kiber csalások, támadások.

5.3. Biztonság és adatvédelem

A digitalizáció erősödésével az informatikai és kiberbiztonság is egyre kardinálisabb kérdésként jelenik meg a vállalat működésében. Az OTP Csoport továbbra is elsődlegesnek tartja a biztonságot. A vállalatcsoport biztonságos működése, valamint ügyfeleink védelme érdekében 2020-ban is számos területen fejlesztettük rendszereinket, eljárásainkat.

Védekezés keretei

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

A biztonságpolitika részeként az Információ Biztonsági Politika többek között meghatározza az információbiztonság elvi céljait, alkalmazási területeit, a kockázatok felmérésére vonatkozó elveket, előírja a megfelelés, a biztonság tudatossági képzés követelményeit, tartalmazza az elkötelezettséget az információbiztonság irányítási rendszer folyamatos fejlesztése mellett. A politikát a Bankcsoport-irányítási és Operációs Divízió vezetője hagyta jóvá. A politika alapján Információbiztonsági Stratégia készül, amelyet évente vizsgálunk felül. A Biztonsági Irányítási Rendszer alapját a jogszabályi előírások mellett a NIST800-53 szabvány és a 41/2015. BM rendelet képezi. Az informatikai védelem a kiberbiztonságot is magában foglalja, 2021-ben kibervédelmi stratégiát készítünk.

Bankcsoportunk a digitális technológiákon alapuló rendszerek kockázataira és sérülékenységeire felkészülve dolgozza ki a kockázatokkal arányos védelmet, és korszerű technológiai megoldásokat üzemeltet. A kockázatkezelés részleteit az Információbiztonsági Szabályzat határozza meg, szabályozva a kockázatok felmérését és elvárva a csökkentésre vonatkozó akciótervek készítését. A kockázatelemzést legalább két évente felülvizsgáljuk. Az újonnan bevezetésre kerülő rendszerek esetében élesbe állás előtt, a két legmagasabb szintű biztonsági besorolású informatikai rendszereknél évente átfogó sérülékenységi vizsgálatot végzünk, emellett a kiszolgáló operációs rendszereken heti és/vagy havi szinten is történik automatikus sérülékenységi vizsgálat. 2020-ban a sérülékenységi vizsgálatok száma megduplázódott az előző évhez képest.

Független, ellenőrzési joggal felruházott szervezeti egységeink belső auditot végeznek az információbiztonsági céloknak való megfelelésről, azok megvalósulásáról, a követelmények eredményes bevezetéséről és fenntartásáról.

A visszaélések szűrésére IT-szűrőrendszert üzemeltetünk. Bankcsoportunk folyamatosan fejleszti az információbiztonsági incidensekkel

⁴¹ A kockázat bekövetkezésének pénzügyi hatása.

szembeni megelőzési, észlelési, reaklási és elhárítási képességét annak érdekében, hogy a káros események bekövetkezésének valószínűsége, illetve azok hatása elfogadható szintre csökkenjen. Központi ellenőrzési rendszert alkalmazunk, amely rendszeres átfogó, illetve téma- és célvizsgálatok keretében ellenőrzi a biztonsággal kapcsolatos előírások érvényesülését.

2020-ban szorosabbá vált együttműködésünk a Nemzetbiztonsági Szolgálat Nemzeti Kibervédelmi Intézetével, amelynek eredményeként adatokat kapunk a feketepiacon forgó bankkártya adatokról, egyéb veszélyekről, illetve komolyabb támadási kampányok során kérésünkre intézkednek a hazai internetszolgáltatóknál, illetve a nemzetközi társszerveknél.

BG A DSK Bank hatodik éve vesz részt a „pénzöszvérek” (money mule⁴²) elleni közös kampányban. A globális kampányt az Európai Európai Kiberbiztonsági Központja szervezi az Európai Bankszövetséggel. Leánybankunk segíti a hatóságokat a jogszabályok betartatása kapcsán, emellett aktívan közreműködik a pénzügyi bűncselekmények megelőzésében és felderítésében.



137

rendszer sérülékenységvizsgálatának elvégzése
2020-ban az OTP Bankban

Fejlesztések

2020-tól egy új intelligens biztonsági naplóelemző eszközt és incidenskezelési folyamatmódot rendszert vezettünk be az incidensek még hatékonyabb felderítését és kezelését célzóva. A tervezés során megteremtettük a lehetőséget a leányvállalati integrációra is.

Központi jogosultságkezelő rendszert vezettünk be, amely az üzleti érdekek mellett támogatja a jogszabályi elvárásoknak és belső audit követelményeknek való megfelelést. Az első fázisban 10 IT-rendszer azonosítókezelését integráltuk.

2020-ban fejlődést értünk el a hatóságok internetbankkal kapcsolatos ügyfélhozzáférési kérdéseinek megválaszolása kapcsán. Az automatizálttá tett lekérdezések révén a válaszadás lényegesen gyorsabbá vált.

A bank célul tűzte ki a munkatársak kompetenciafejlesztését, amellyel egyrészt csökkenthető az IT rendszereket érő incidensek és csalások hatása, illetve valószínűsége, valamint jelentősen növelhető az incidensek észlelési képessége.

AL Az elektronikus vásárlás biztonságának növelése érdekében albán leánybankunk is bevezette a 3D Security felhasználói azonosítást. Emellett új pénzmosás elleni szűrő és ellenőrző rendszert kezdett alkalmazni az ügyféltranzakciókra vonatkozóan. Megvalósította az ügyfél megismerése (KYC) és a kiemelt közszereplőkkel (PEP) kapcsolatos folyamatok fejlesztésének második fázisát.

Kiberbiztonsági központ

2020-tól 7x24 órás Security Operations Center (SOC) kiberbiztonsági központot működtetünk az OTP Bankban. A központ révén folyamatos monitorozás, észlelés és riasztás valósul meg, így lerövidül az az idő, amíg a káros tevékenység ki tudja fejteni a hatását. A bevezetés óta is folyamatosan bővítjük az alkalmazott technológiákat és folyamatokat. A külföldi leánybankoknál felmerülő informatikai támadásokról a központ is értesítést kap, és az

összes leányvállalattal megosztja a támadás elhárításához és detektálásához szükséges adatokat, így az ellenálló képességünk csoportszintűvé válik – számos esetben ennek révén sikerült megelőznünk a csoportszintű támadásokat.

A kiberbiztonsági központba beérkező események ügyfeleket és vállalati dolgozókat érintő adathalászattal kapcsolatos bejelentések, hamis weboldallal szóló értesítések, káros csatolmányt tartalmazó e-mail bejelentések voltak.

Erőfeszítéseink és eredményeink alapján 2020-ban, a nemzetközi Informatikai Biztonság Napján, elnyertük az Év Incidenskezelője díjat.

IT visszaélések és támadások

A pandémia időszaka alatt, részben annak hatására, világszinten megnégyszereződött az informatikai támadások száma.

A túlterheléses támadások nem számukban, hanem intenzitásukban és komplexitásukban fejlődtek, amelyre bankunk új védelmi megoldás használatával készült fel. Csak a legnagyobb DDoS (szolgáltatásmegtagadással járó) támadás következtében fordult elő, hogy több, a bank által üzemeltetett szolgáltatás – rövid ideig –

42 Tudtukon kívül, könnyű, otthon végezhető munka álcája alatt illegálisan szerzett pénz tisztára mosásában részt vevő személyek.



részlegesen vagy teljesen elérhetetlenné vált, de ezt a támadás sorozatot is sikerült elhárítani. Ügyfeleket érintő adatvesztés/adatszívárgás nem történt. A leánybankok esetében az OTP banka Srbija a.d. Beograd esetében történt egy közvetett incidens 2020-ban.

Jelentősen növekedett a zsarolóvírusokkal (malware) elkövetett támadások száma és egyéb támadási módokkal történő kombinációja (pl. adatlopással, kiszivárogtatással való fenyegetés, túlterheléses támadás). A leányvállalatoktól 263 ilyen jellegű bejelentés érkezett kiberbiztonsági központunkba.

Jelentős számú levelezőrendszeren keresztüli támadás is történt, amelyek a védelmi eljárások kikerülésével próbálkoztak. Védelmi rendszereink egyelőre nem igényeltek változtatást, ugyanakkor

a kapacitások bővítése szükségessé vált.

Egyre gyakoribbak voltak a megtévesztésen és pszichológiai nyomáson alapuló támadások (social engineering), illetve ezek más módszerekkel való kombinációi, valamint a beszállítói láncokon keresztül végrehajtott támadások.

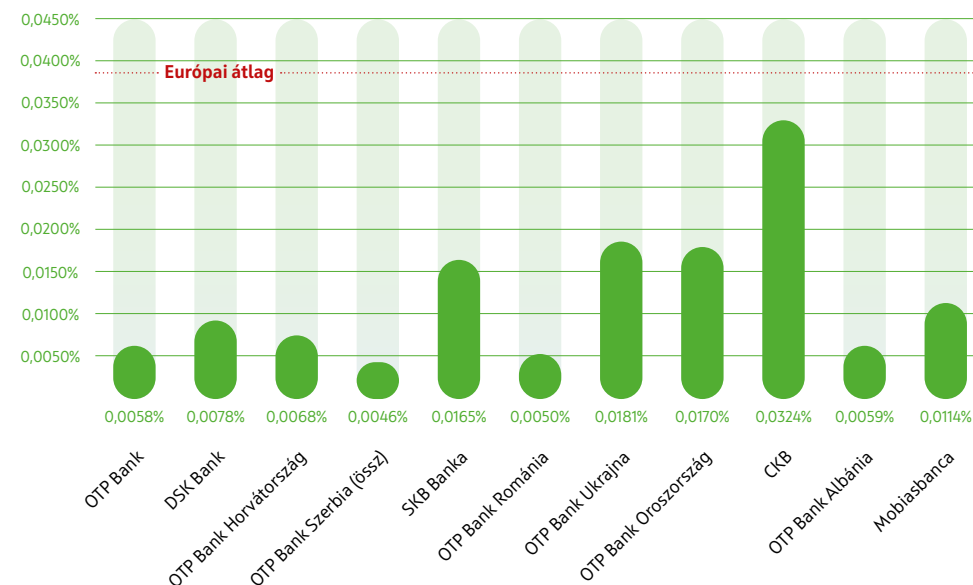
A kiberbiztonsági központba több száz adathalász bejelentés érkezett 2020 során. Kialakított folyamatunk szerint ilyenkor kezdeményezzük annak a weboldalnak a letiltását, amelyre az adathalászok átirányítják az ügyfeleket az adatszerezés céljából. 122 esetben tettünk bejelentést a phishlabs felé, ebből 64 esetben volt az adott pillanatban érvényes adathalász kampány, amely alacsonyabb érték az előző éviéknél. Az általános adathalász leveleken túl az OTP Bank dolgozóit is számos módszerrel próbálták meg

rábírti adatszerezésre, pénzszerzésre, visszaélésre, ilyen volt például a több leányvállalatot is érintő CEO Fraud, ahol magas beosztású vezetők nevében próbáltak információt szerezni vagy utasítást végrehajtatni.

Szintén több esetben érkezett bejelentés központunkba hamis webshopokkal kapcsolatban, amelyek a vásárlást követően navigálnak a bankkártya adatok ellopására szánt oldalra.

Bankkártyás visszaélések

Forgalomhoz viszonyítva, 2020



2020-ban a bankkártya visszaélések kapcsán megelőzött kár 305 millió Ft volt Magyarországon.

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



305 millió

Forint megelőzött kár a bankkártya visszaélések kapcsán az OTP Banknál



0,0058%

a saját kibocsátású bankkártyákkal történő visszaélések aránya a forgalomhoz képest az OTP Banknál, amely lényegesen alacsonyabb a Mastercard által publikált európai átlagnál (0,0378%)

További biztonsági események

2020-ban az egyéb biztonsági események kapcsán is az intellektuális jellegű bűnözési formák

voltak jellemzőek. Az OTP Banknál a csalás és a pénzmosáshoz kapcsolódó incidensek voltak a leggyakoribbak. A külföldi leánybankoknál a hitelezési csalások voltak jellemzőbbek. Egyes leánybankjainknál dolgozói visszaélésre is fény derült, amelyet követően valamennyi érintett dolgozó munkaviszonya megszüntetésre került és megtörténtek a büntetőfeljelentések. Pénzmosás miatt összesen 262 büntetőfeljelentést tettünk 2020-ban az OTP Banknál. A pénzügyi visszaélések kapcsán a várható kárérték 680 millió Ft, a megelőzött veszteség pedig 138 milliárd Ft volt.

Az ATM berendezésekről érkező, visszaélésgyanús riasztásokat 24 órában figyeljük. A bankfiókok, ATM berendezések és létesítmény-eszközök kapcsán a várható veszteség 6 millió Ft, míg a megelőzött veszteség 65 millió Ft volt. 2020-ban csak montenegrói leánybankunknál történt szoftveres támadás.

Tudatosság

A visszaélések megelőzése érdekében ügyfeleink és munkatársaink tudatosságának erősítésére, valamint a kockázatokra és a kerüendő magatartásokra való figyelem felhívásra is kiemelt hangsúlyt fektetünk csoportszinten.

2020-ban teljes mértékben felülvizsgáltuk és átdolgoztuk az éves szinten kötelezően elvégzendő,

tesztel záruló biztonságtudatossági tananyagokat. A képzés felöleli a biztonságtudatosság mellett a pénzmosás és terrorizmus finanszírozás elleni küzdelmet, illetve a bankbiztonság valamennyi területét. Bankfióki munkatársaink gyakrabban, évente két alkalommal vesznek részt helyszíni és e-learning oktatásban.

Külön tréningprogramok szervezésével beszállítóink és munkatársainak bevonását is tervezzük az információbiztonság-tudatosság erősítésére.

Gondolkodj, mielőtt kattintasz!

2020-ban is megrendeztük a Kiberbiztonsági hónapot, és az Európai Kiberbiztonsági Hónap mottójához kapcsolódva kampányunk középpontjában az adathalász tevékenységekre való figyelemfelhívás állt. Több cikkben mutattuk be az adathalászat és a nem megfelelő munkaállomás használatának veszélyeit, illetve, hogy miként lehet kivédeni a biztonsági incidenseket. Az OTP LAB-bel együttműködve két előadást is tartottunk, amelyet munkatársaink valós időben, online, vagy felvételről is megtekinthettek. A második előadás kifejezetten a külföldi leányvállalatok munkatársait célozta. A kampány lezárásaként online konzultációt szerveztünk: a munkatársak előzetesen megküldött kérdéseire az információbiztonsági szakterület vezetői válaszoltak.

Az elméleti felkészítés mellett a gyakorlatra is hangsúlyt helyezve, a bank történetében először, adathalász-szimulációt végeztünk. A teszt során 5136 dolgozót választottunk ki véletlenszerűen, akiknek elektronikus levelet küldtünk és nyereményjátékra – valamint e-mail címük megadására – buzdítottuk őket. Az adathalász e-mailekkel azonos módon kialakított levél csak a jellemző áruklódó jelekről volt felismerhető, hogy az „hamis” célt szolgál. Pozitívum, hogy a gyakorlat ideje alatt több száz bejelentést kaptunk a gyanús e-mail kivizsgálására vonatkozóan. Ugyanakkor a címzettek harmada megnyitotta a levelet és közel 1500 kolléga az adathalász linkre is rákattintott. Szerencsére ennél jóval kevesebben adtak meg adatot az adathalász oldalon. Az eredményeket, az adathalász levelek ismertetőjegyeit, valamint a megnyitástól az adatmegadásig tartó lépések kockázatait a kiberbiztonsági hónap során részletes cikkben ismertettük.

Ügyfeleink is sokat tehetnek biztonságuk érdekében. Ezt ösztönözve biztonságtudatossági tájékoztató anyagot állítottunk össze számukra, amelyben az adathalászat mellett az okostelefonok biztonságos használatát mutattuk be. A nagyobb adathalász kampányok esetén tájékoztatót helyeztünk el az OTP Bank honlapján, valamint a médiában is. Két kiemelkedő támadásra rádiós riportban hívtuk fel a figyelmet.



Külföldi leánybankjaink is számos módon értesítették ügyfeleiket a csalás kísérletekről, illetve a biztonsági kockázatokról.

Keep Calm on Internet

BG Bolgár leánybankunk edukációs kampányt indított Keep Calm on Internet (Maradj nyugodt az interneten) címmel. A kampány nemcsak az ügyfeleket, hanem valamennyi pénzügyi és egyéb internetes szolgáltatást igénybe vevő felhasználót célozta. Egyszerűen és könnyen érthetően mutattuk be a biztonságos online bankolás és internethasználat főbb aspektusait.

Kifejezetten az ügyfeleket célozza a kiberbiztonság témájában létrehozott dedikált oldal, amelyen hasznos edukációs kiadványok érhetők el az elektronikus és mobilbankolás kapcsán, illetve videósorozatban mutatjuk be a leggyakoribb online csalástípusokat és az ellenük történő védekezés lehetőségeit.

RS Szerb leánybankunk kiberbiztonsággal kapcsolatos üzeneteket küldött az ügyfeleknek.

SI Szlovén leánybankunk rendszeresen kommunikál az ügyfelek és a munkatársak irányába is a kiberbiztonságról, és oktatási célú információkat is megosztunk.

RU Orosz leánybankunk integrált kommunikációs kampányt valósított meg 2020-ban. A honlapon kiberbiztonságról szóló szekciót hozott létre, emellett médiamegjelenések és a közösségi médiában létrehozott interaktív játék alkották a programot.

UA Ukrán leánybankunk a legfontosabb szabályokat, üzeneteket adta át kommunikációja során, videótartalmakkal is színesítve azokat.

MD Moldáv leánybankunk honlapján és közösségimédia-felületein értesíti az ügyfeleket a bankkártyás csalásokról, új típusú visszaélési kísérletekről.

AL Albán leánybankunk kifejezetten a biztonságos bankolás témaköréről állított össze tájékoztatót.



GRI 418 DMA Adatvédelem

Kiemelten kezeljük az ügyfelek és a bankcsoport védett adatainak jogszabályi előírásoknak megfelelő biztonságát. Az adatkezelés, az adatok biztonsága és az adatszivárgás megakadályozása érdekében a bankcsoport folyamatosan a legkorszerűbb 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 éves compliance képzésének az adatvédelem is része. 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 bejelentőrendszeren keresztül is van lehetőség jelenteni.

GRI 418-1, FN-CB-230a.1

Személyes adatokkal való visszaélés

	OTP Bank					OTP Csoport				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019 ¹	2020
külső felektől érkezett panaszok, amelyek indokoltságát szervezetünk igazolta (db)	1	14	0	0	3	1	15	11 035 ²	33	20
a szabályozó szervek részéről érkezett panaszok (db)	5	2	0	0	6	12	2	15	23	35
az ügyfelek adatainak kiszivárogtatása ³	0	8	6	0	0	0	35	44	1045	29
az adatokat ellopták ³	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
a szervezet az adatokat elvesztette ³	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2

1 Az ukrán leánybank nem tudott adatot szolgáltatni.

2 99%-ban az OTP Bank Oroszországhoz köthető panaszok.

3 2017-ig érintett fő, 2018-tól esetszám



5.4. Érintettek felé történő kifizetések

Az OTP Csoport közvetlen és közvetett gazdasági hatásainak érzékeltetését segíti a felosztott gazdasági érték bemutatása, az egyes érintett csoportok felé történő kifizetésekkel.

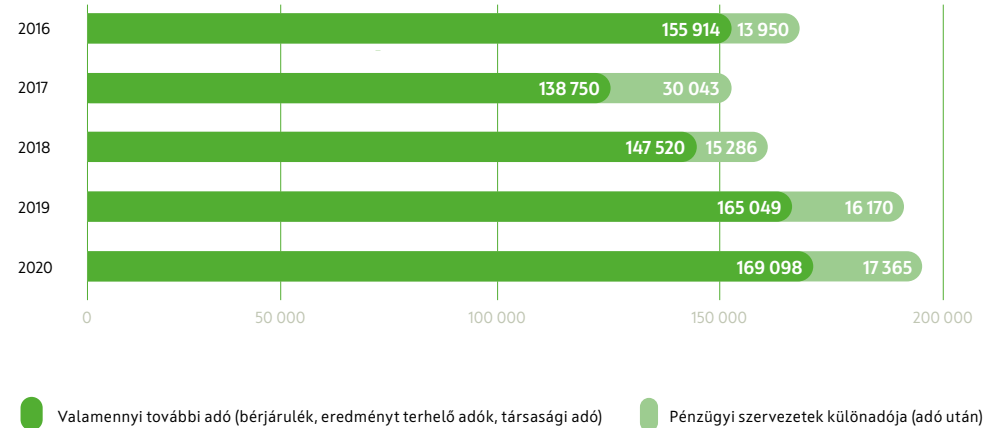
GRI 201 DMA

A pénzügyi mutatók továbbra is alátámasztják bankcsoportunk stabil működését. Az OTP Csoport éves korrigált adózott eredménye 2020-ban 310 milliárd Ft volt. A bankcsoport konszolidált elsődleges alapvető tőke-megfelelési mutatója, a Common Equity Tier 1⁴³ ráta auditált értéke a szabályozói minimum elvárást lényegesen meghaladó, az év végén 15,4% volt. Az európai banki stressztesztre 2020-ban a pandémia miatt nem került sor, azt 2021-re halasztották.

GRI 102-7, 201-1

	OTP Core	OTP Csoport
Létrehozott gazdasági érték⁴⁴:		
	454 milliárd Ft	1170 milliárd Ft
Felosztott gazdasági érték⁴⁵:		
Munkatársak ⁴⁶	109 milliárd Ft	268 milliárd Ft
Működési költségek ⁴⁷	92 milliárd Ft	223 milliárd Ft
Résztvényesek ⁴⁸	0 milliárd Ft	0 milliárd Ft
Adók ⁴⁹	127 milliárd Ft	186 milliárd Ft
Helyi közösségek ⁵⁰	3,8 milliárd Ft	5,0 milliárd Ft

Az OTP Csoport adófizetési kötelezettsége



43 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.

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: 122 milliárd Ft, OTP Csoport: 487 milliárd Ft (ez utóbbi érték kerekítés miatt tér el a fentiekből számítottól)

46 Személyi jellegű ráfordítások - Bérjárulék

47 Működési költségek - Személyi jellegű ráfordítások - Értékcsökkenés - Egyéb eredményt terhelő adók - Adományozás

48 Osztalék

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

50 Adományozás

GRI 201-1

Kifizetett adó összege, millió Ft, 2020

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

Magyarország (OTP Core + további hazai leánybankok)	133 877
Bulgária	9178
Horvátország	5635
Szerbia	4668
Szlovénia	4002
Románia	1367
Oroszország	14 090
Ukrajna	7480
Montenegró	978
Albánia	788
Moldova	1315
Egyéb csoporttagok és eliminációk	3085
OTP Csoport konszolidált	186 463

MD Moldáv leánybankunk az Állami Adó Szolgáltatól megkapta a Kiemelkedően megbízható adófizető minősítést.

GRI 201-4

2020-ban a bankcsoport öt tagja részesült jellemzően kisösszegű pénzügyi segítségben adókedvezmény vagy támogatás formájában. A legnagyobb mértékű adókedvezményben az OTP Bank részesült, energiahatékonysági intézkedés megvalósítására. A CKB a társasági adó határidőre történő befizetése miatt részesült kedvezményben.

GRI 201-4

Pénzügyi segítség (millió Ft)*

	2016	2017	2018	2019	2020
OTP Bank	0	49	0	167	50
OTP Bank Horvátország	34	26	0	3	5
OTP Bank Románia	0	0	0	3	14
CKB	0	0	0	0	8
Mobiasbanca	0	0	0	0	3
Összesen	34	75	0	173	80

*A magyarországi bankcsoport látvány-csapatsportok és előadó-művészeti támogatása kapcsán biztosított társasági adókedvezmény igénybevételét nem soroljuk ide, mert az nem értelmezhető a bank számára nyújtott pénzügyi segítségként.



186
milliárd Ft fizetett adó
2020-ban

Stratégiai céljaink

Szabályozói ESG elvárásoknak való megfelelés

Csoportszinten egységes hitelbírálati rendszer bevezetése három év alatt, négy kiemelt leánybank bevonásával

Adósvédelmi programok elérhetőségének biztosítása a pandémia időszaka alatt és azt követően

A compliance politika megvalósításának csoportszintű felmérése

Kiberbiztonsági stratégia kidolgozása

A működési kockázati tőkekövetelmény számításában a sztenderd mérési módszertan (SMA) alkalmazása 2023-tól

III.

Az OTP Csoport

Fókuszterületek

6. Felelős munkáltató





Hogy élmény legyen a munka: megújul a HR

„Az elmúlt évtizedet jól jellemzi a VUCA angol mozaikszó (változékonyság, bizonytalanság, komplexitás, kétértelműség), ami a munkahelyünkhöz fűződő viszonyunkra is hatással van. Egy statisztika szerint: az Európai Unióban a most meglévő IT-s állások 50%-a pár éve még nem létezett. Olyan HR-t kell építenünk, ami képes ezzel a tempóval lépést tartani.

Emellett nemcsak a körülöttünk lévő világ, hanem maga az OTP is rengeteget változott.

Az elmúlt évek során Kelet-Közép-Európa meghatározó bankjává váltunk, és nagy potenciál rejlik a bankcsoporton belüli szinergiák és együttműködések erősítésében, a nemzetközi jó gyakorlatok és tudás megosztásában.

Nem „humán erőforrásként” szeretnénk a kollégákra tekinteni. Érző, gondolkodó, intelligens emberek közössége vagyunk, akik dolgozni, fejlődni, a bankért tenni jönnek be minden reggel. Célunk a külső és belső ügyfeleink maximális kiszolgálása. Persze nem tökéletes még a gépezet, de bízom benne, hogy látszódnak már a változás jelei. A HR átalakításának fókuszában

a munkatársak állnak, a munkavállalói élmény erősítése. Miért ne lehetne a hosszú távú célunk az, hogy az embereknek az OTP legyen életük legjobb munkahelye? Pontosabban: lehet-e más célunk, mint ez? Meggyőződésem, hogy nem.

Viszont ez nem megy varázsszítésre. Senkinek nem mondhatjuk, hogy holnaptól elkötelezettnek, boldognak, elégedettnek kell lenned. Mert ettől még nem lesz az. Ugyanakkor tudunk tenni érte. A munkavállalói élmény szemléletet jól érzékeltetheti egy Booking.com-os utazás és egy új munkahely közötti párhuzam. A megfelelő időben és módon nyújtott támogató tevékenységek segítik, hogy a megérkezés első napja élvezetes, inspiráló, intuitív legyen, akár egy város felfedezéséről, akár egy új munkahelyről van szó, és ez a célunk. A szerződés aláírását követően, a várakozás időszakában már rendszeres, hasznos információkat kaphatnak majd a leendő munkatársak a munkahelyről, csapatról, tudnak kérdezni egy kijelölt munkatárstól, érezhetik, hogy várják őket és örülnek az érkezésüknek. Az első munkanapon pedig egy orientációs terv, egy indulócsomag és egy, a beilleszkedést támogató vezető várja az új kollégát.

Új HR-szervezetünk és a HR-transzformáció célja, hogy munkatársaink elégedettek legyenek.

Ennek érdekében új szervezetünk három fő részre tagolódik:

1. Üzleti HR-támogatás: a HR üzleti partnerek aktívan részt vesznek a toborzás-kiválasztásban, és a vezetőkkel együttműködésben támogatják a HR-folyamatok működtetését.

2. HR Támogató Központ: 2021-től kezd meg működését a HR szolgáltató központ, amely ügyfélszolgálat és munkavállalói önkiszolgálás révén támogatja az OTP Bank minden munkatársát.

3. HR Szakértői Központ: a munkavállalói életút kulcspillantái mentén támogatja a szervezetet, lefedve a munkavállalói élményt, a tehetségbevonás és karriermenedzsment; a fejlesztés- és tudásmenedzsment; kompenzáció és ösztönzés témakörét, valamint a digitális folyamatokat.”

Zentai Annamária,
a HR Szakértői Központ igazgatója

GRI 401, 404 DMA

Elkötelezettség

Az egyén jóllétét és fejlődését ösztönző foglalkoztatás magas szintű munkavállalói élménnyel, amely tisztességes, méltányos megélhetést biztosít

Megközelítés

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

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

A pandémia sok tekintetben felülírta előzetes terveinket, a rendkívüli intézkedések megvalósítása mellett a digitális átállást is szükséges volt felgyorsítanunk, például az oktatás terén. Munkatársaink egészségének megőrzése és az üzletmenet-folytonosság

biztosítása abszolút prioritást élvezett, az egyéb fejlesztések ezt követően következtek. Mindemellett több országban folytatódott az új leánybankok integrációja és megkezdődött az [Agilis szervezeti működésre történő átállás](#) is három leánybankunknál.

Munkatársainkkal kapcsolatos további alapelveinket, átfogó céljainkat [honlapunkon](#) találja.

Vállalásaink 2019

A HR stratégia céljainak elérése az OTP Bankban (2021).

Vállalati kultúrafejlesztés montenegrói, horvátországi és szerb leánybankjainkban.

Csoportszintű elégedettségvizsgálat megvalósítása.

Csoportszintű rotációs program bevezetése.



Megvalósult



A megvalósítás folyamatban van



Nem teljesült

HR-Stratégia

A munkavállalói élményt fókuszába helyező HR-stratégia hat kulcsterületének mindegyikén jelentős előrelépést tettünk 2020-ban.

Meghatároztuk a munkavállalói életút kulcspillanatait, teszteltük egy együttműködést fejlesztő, visszajelzésre is lehetőséget adó digitális platform használatát, illetve több alkalommal és módszerrel mértük munkatársaink elkötelezettségét ([ld. 6.4., 6.5. fejezet](#)).

Eredményeink 2020

[A stratégia megvalósítása folyamatban van.](#)

[Szerbiában még nem teljeskörűen valósultak meg a kapcsolódó programok.](#)

[A pandémia miatt 2021-re halasztottuk.](#)

[A tehetségprogram megvalósítása a pandémia miatt csúszott.](#)

A bankcsoporti szinten egységes vezetésfejlesztési koncepció érdekében több képzést is megvalósítottunk ([ld. 6.3 fejezet](#)).

Fejlesztettük tehetségmenedzsment rendszerünket, a teljesítményértelést, illetve az ösztönzési rendszereket is ([ld. 6.2 fejezet](#)).



BG RS ME Leánybanki integrációk

Az akvizíció pénzügyi zárását követően közel másfél évig tartott Bulgáriában a DSK Bank és az Expressbank integrációja, amely 2020-ban zárult. A járványhelyzet miatt az integráció mintegy 90%-ban otthoni munkavégzés keretében valósult meg.

Szerbiában is megkezdődött az integráció, a leánybankok 2020 végén a 14 mérföldközből álló integrációs folyamat 11. lépésénél tartottak. A feladat nagyságrendjét jelzi, hogy a megvalósítással 2020-ban mintegy 600 fő, 460 ezer munkaórát töltött. Két alkalommal végeztünk elégedettségmérést munkatársaink körében az integráció kapcsán, amelyek alapján az év során sikerült növelnünk az integráció sikerébe vetett bizalmat. A második felmérésben az integrációt általánosan és szakterületükön pozitívan megítélők aránya kiemelkedően magas (98%, illetve 93%) volt. A kutatás rámutatott arra, hogy a kisebb eredményeket és az üzleti döntések mögötti tényezőket is fontos kommunikálni, és szükséges a bankok közötti kooperáció fejlesztése, amelyet több programmal is segítettünk.

Kiemelt hangsúlyt helyeztünk a két bank vállalati kultúrájának összehangolására, illetve az

innovációs kultúra erősítésére. E célokat segítette a „Vállalati innováció” projekt, amelynek fontos eleme volt a munkatársak rotációja és a változás, illetve a közös szervezeti kultúra nagykövetek kinevezése. A két bank mintegy 80 munkatársa vett részt a projektben.

Montenegróban szintén nagy hangsúlyt helyeztünk a szervezeti kultúraváltásra, itt is kineveztünk szervezeti kultúra nagyköveteket és több, kétoldalú kommunikációt lehetővé tevő csatornát is bevezettünk. Az új értékeket havi hírleveleken, a magatartási kódex vizuális megjelenítésén, a nagykövetek nyilvános elismerésén keresztül erősítettük, a nagyköveti közösséget hoztunk létre informális közösségi eseményekkel.

HR Horvát leánybankunknál is a szervezeti kultúra fejlesztés állt a 2020-as év fókuszában. Fontos szerepet kaptak a munkatársi elkötelezettséget javító kezdeményezések, amelyek keretében négy munkavállalói véleményfeltárást végeztünk, és az elvárásokra is reagálva munkáltatói márka nagyköveteket nevezünk ki, újraterveztük a javadalmazási rendszert, az e-learning felületet, illetve bevezettük a munkavállalói ajánlási rendszerét.

6.1. Foglalkoztatás

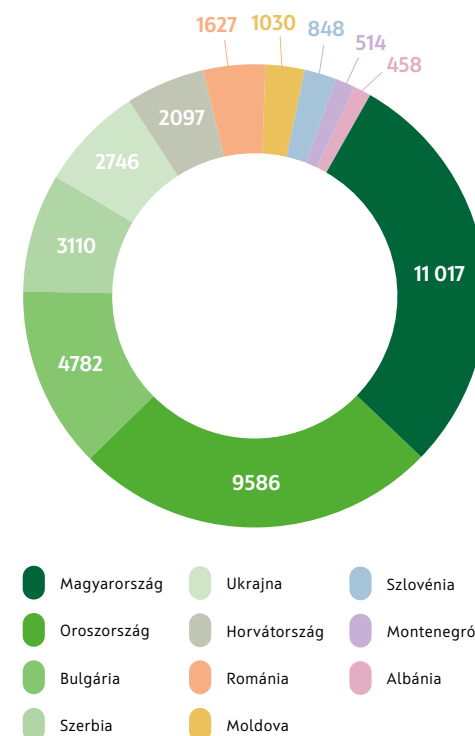
GRI 102-8 Létszám

2020-ban 38 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportnál⁵¹.



GRI 205-2

A munkavállalók számának megoszlása országoként / 2020.12.31
foglalkoztatottak összesen, fő



51 A foglalkoztatottak egy része – 2020-ban 5028 fő – ügynökként dolgozik Oroszországban és Ukrajnában.

GRI 102-8

Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)	OTP Csoport														
	2016			2017			2018			2019*			2020		
	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	34 453	7483	26 970	35 658	8072	27 586	33 912	8650	25 262	36 027	9620	26 407	36 364	10 078	26 286
Részmunkaidősek	1497	184	1313	1371	207	1164	1340	201	1139	1481	235	1246	1451	194	1257
Foglalkoztatottak összesen	35 950	7667	28 283	37 029	8279	28 750	35 252	8851	26 401	37 508	9855	27 653	37 815	10 272	27 543
Nők/ férfiak aránya M	100%	21%	79%	100%	22%	78%	100%	25%	75%	100%	26%	74%	100%	27%	73%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya M	7%	5%	7%	7%	6%	8%	6%	5%	6%	7%	5%	8%	6%	4%	7%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	2399	398	2001	2669	475	2194	2132	459	1673	2633	456	2177	2283	392	1891

*Nem tartalmazza az Expressbank és az OTP banka Srbija a.d. Beograd adatait.

Az adatok pontosak, belső nyilvántartásból származnak.

A bankcsoport tevékenységének ellátását – az OTP Bank értékesítő ügynökein kívül – nem végzik jelentős számban külső munkavállalók. Csoportszinten – az OTP Bank értékesítő ügynökein felül – kisszámú, nem alkalmazott értékesítő ügynökkel álltunk kapcsolatban.

Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)	OTP Bank														
	2016			2017			2018			2019*			2020		
	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	6981	2091	4890	7261	2238	5023	7848	2541	5307	8396	2887	5509	8872	3328	5544
Részmunkaidősök	990	79	911	846	61	785	877	76	801	922	834	88	954	74	880
Foglalkoztatottak összesen	7971	2170	5801	8107	2299	5808	8725	2617	6108	9318	2975	6343	9826	3402	6424
Nők/férfiak aránya		27%	73%		28%	72%		30%	70%		32%	68%		35%	65%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	8%	8%	8%	9%	8%	9%	8%	6%	8%	6%	4%	7%	4%	2%	5%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	658	165	493	758	192	566	656	156	500	562	119	443	419	83	336

Az OTP Bank értékesítő ügynökeinek száma 2020 végén 4449 fő volt.

Az adatok pontosak, belső nyilvántartásból származnak.

A bankcsoport létszámának változását befolyásolta, hogy a bolgár és szerb leánybankoknál, az integráció eredményeként, létszámleépítésre került sor, amelyet a helyi

jogszabályoknak megfelelően végeztünk⁵². A szlovák leánybank értékesítése miatt a bank létszáma már nem jelenik meg az évvégi adatokban. Az OTP Bank létszáma mintegy

500 fővel bővült az előző évhez képest. A Contact Center munkatársainak korábban kölcsönzött munkaerőként való foglalkoztatását szinte teljes mértékben felváltotta a saját foglalkoztatás.

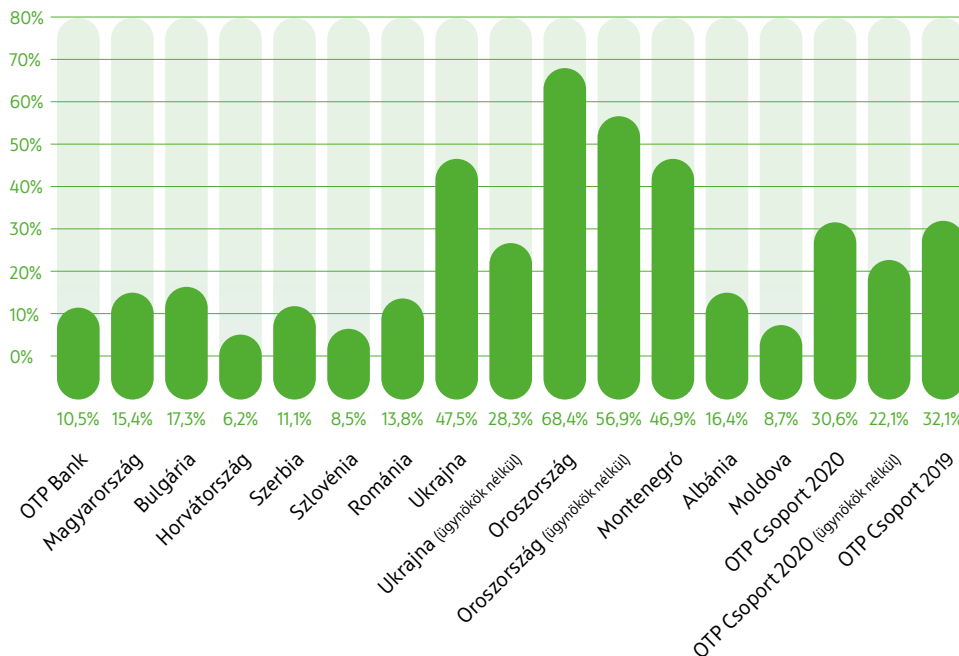
Sor került csoporton belüli átszervezésre is, a Monicomp és az eBIZ is beolvadt az OTP Bankba, az OTP Faktoring és az OTP Ingatlanüzemeltető állományának egy része is az anyabank alkalmazottává vált.

Munkavállalói statisztikák

GRI 401 DMA, 401-1

Fluktuáció, 2020

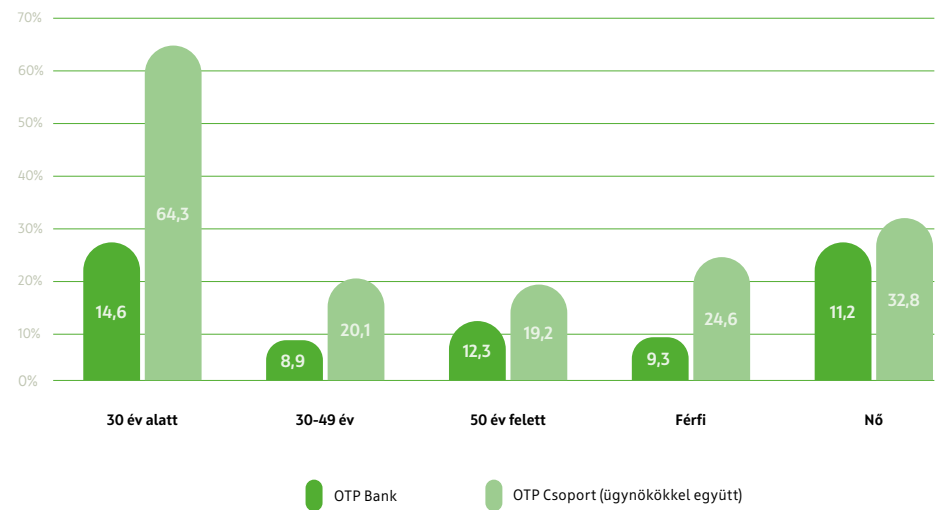
távozott alkalmazottak aránya országonként a zárólétszámhoz (fő) viszonyítva



Mind a munkáltató, mind a munkavállaló által kezdeményezett munkaviszony-megszüntéseket tartalmazza, beleértve a nyugdíjazást is. Az orosz és ukrán bankoknál az értékesítő ügynökök körében szokásosan nagyarányú a fluktuáció, ezért az alkalmazott ügynökök nélkül is bemutatjuk az arányszámokat.

Fluktuáció aránya az adott munkavállalói csoporton belül

az adott kategória zárólétszámához (fő) viszonyítva, 2020

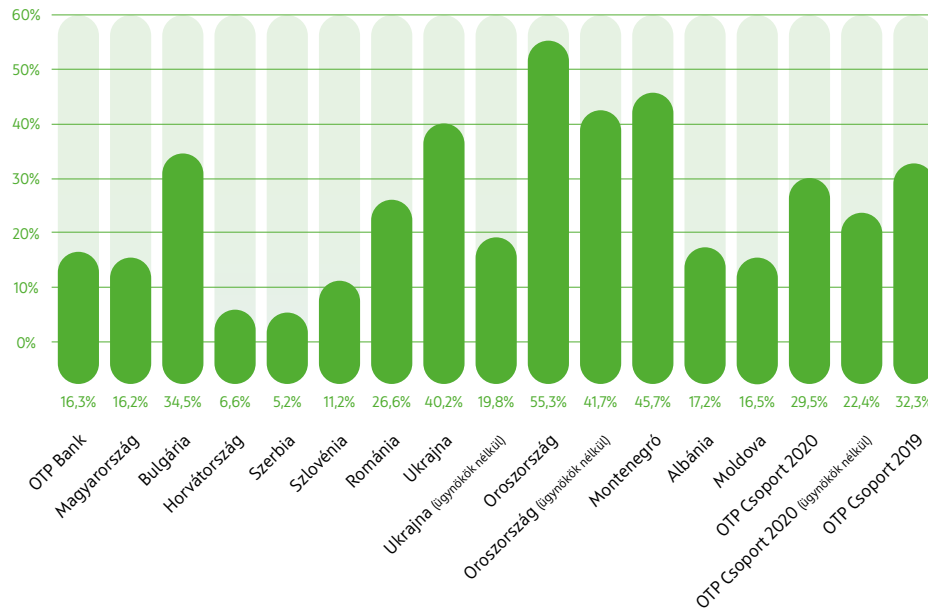


Adatok értelmezése, pl. Az OTP Csoportban, a férfiak körében 24,6% volt a fluktuáció.

52 A 2019-ről szóló Fenntarthatósági jelentésben a korábbi Expressbank és az OTP banka Srbija a.d. Beograd adatai csak a teljes létszámban szerepeltek, mert részletes megoszlások bemutatásához az adatok nem voltak elérhetőek. Emiatt a megoszlásoknál a létszámcsökkenés nem érzékelhető.

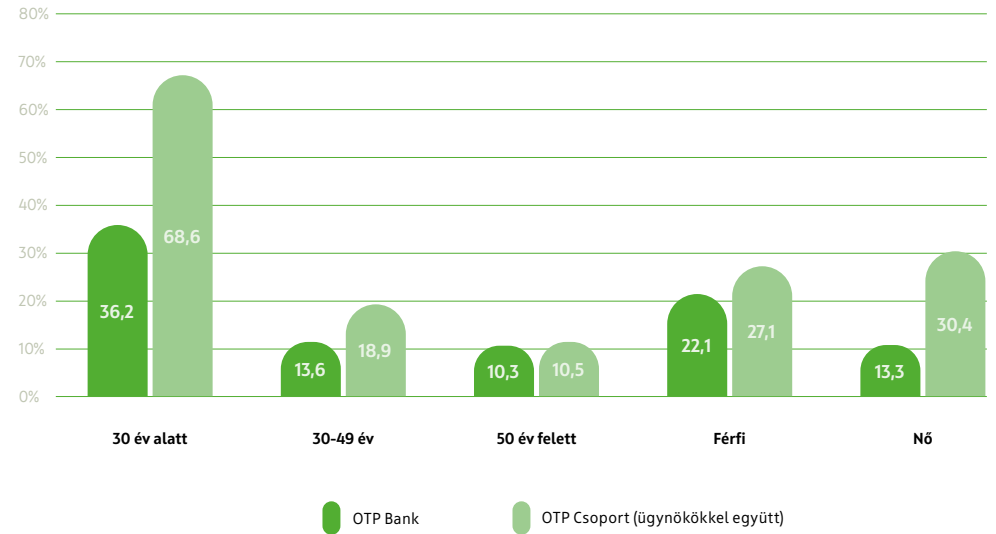
Új belépők, 2020

felvett alkalmazottak aránya országonként a zárólétszámhoz (fő) viszonyítva



Új belépők aránya az adott munkavállalói csoporton belül

az adott kategória zárólétszáma (fő) viszonyítva, 2020



Az orosz és ukrán bankoknál az értékesítő ügynökök körében szokásosan nagyarányú a felvettek száma, ezért az alkalmazott ügynökök nélkül is bemutatjuk az arányszámokat.

GRI 405 DMA, 405-1, 205-2

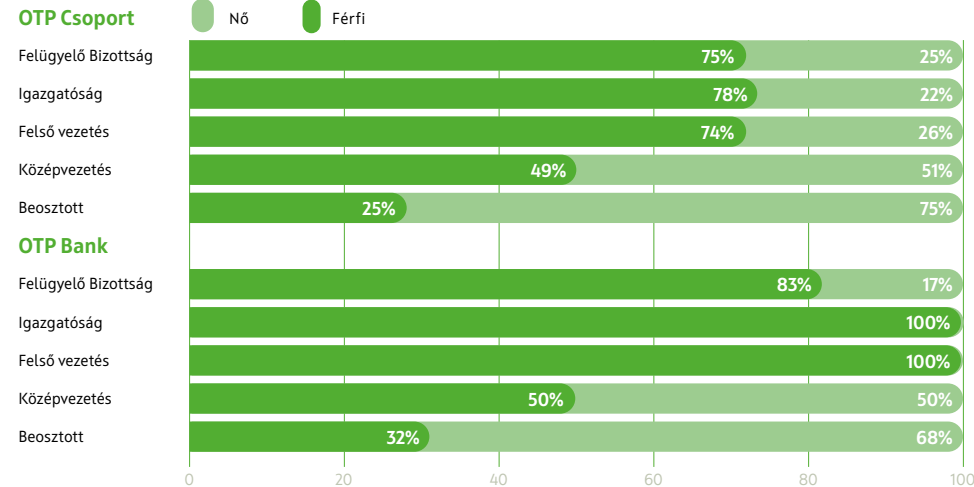
Toborzás

Belső ajánlási rendszerünk fontos szerepet tölt be a munkaerő-felvételben. 2020-ban több mint 1000 ajánlást kaptunk a nyitott állásokra és az új belépők 18%-a ilyen módon érkezett bankunkhoz.

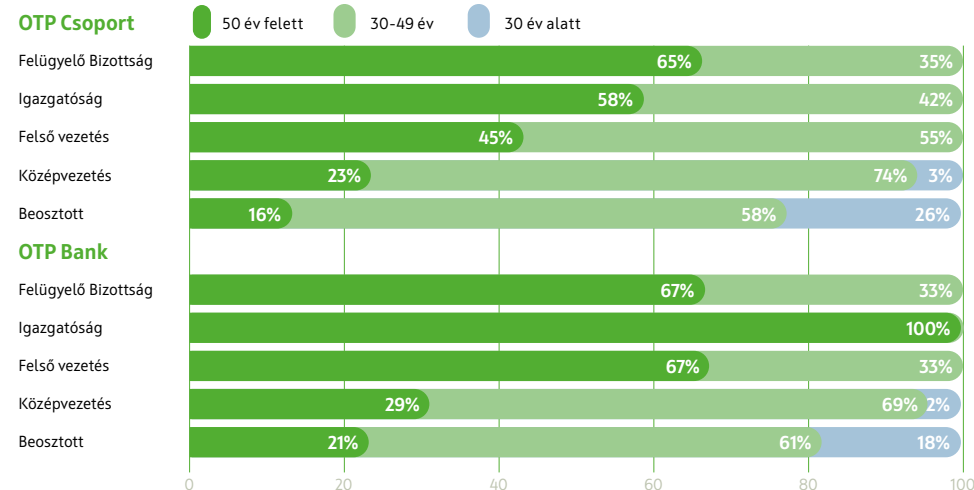
HR 2020-ban a belső ajánlási rendszert horvát leánybankunk is bevezette.

UA Ukrajn leánybankunk bekerült a Forbes Ukrajna TOP-50 Munkáltató listára.

Testületi tagok és munkavállalók nemenkénti szerinti megoszlása beosztási szintenként 2020.12.31.



Testületi tagok és munkavállalók kor szerinti megoszlása beosztási szintenként 2020.12.31.



Felügyelő Bizottság és Igazgatóság esetében anyabank és leánybankok testületeinek összességéből számítva. Munkavállalói kategóriáknál a tagvállalatok összes munkavállalóját figyelembe véve.

Új kiválasztási eljárás a Contact Centerben

A Contact Center 2019-ben kidolgozott, új kiválasztási eljárása a kedvező tapasztalatok alapján 2020-ra teljesen leváltotta a korábbi, hagyományos metodikát. Mind a telefonos interjúkat végző kollégák, mind az interjúalanyok nagyon jól élik meg a beszélgetést, és egyértelműen javult a beválaszási arány az új kollégáknál.

A Contact Center magas fluktuációja jelezte, hogy változtatnunk kell a kiválasztási módszertanon annak érdekében, hogy a legjobb interjúalany helyett a legalkalmasabb jelöltet tudjuk kiválasztani. A Predictive Index rendszerrel pontosan meghatározhatóak az ideális munkatárs kompetenciái, és ezek a kompetenciák bekerülnek egy interjúszoftverbe, amely segíti a megfelelő kérdéssor kialakítását. A válaszok egyértelműen megmutatják a jelentkező alapvető jellemvonásait, viselkedési jellemzőit, hozzáállását, az ügynevezett soft skilljeit és a szervezeti kultúrához való illeszkedés mértékét is. A módszer keretében lehetőség van a tanulási képességek mérésére is, ami a Contact Centerben kiemelten fontos. A mintegy 25 perces, kompetenciaalapú beszélgetés végén az interjúztató kollégának a válaszok alapján kell eldöntenie, hogy tovább engedi-e a jelentkezőt vagy sem, amiben értékelési segédlet támogatja.

HR RO Sokszínűségi akcióterv

Román leánybankunk felső vezetése elfogadta a nők és férfiak közötti esélyegyenlőség alapelveinek megvalósulását támogató akciótervet. A terv számos intézkedést tartalmaz, például dedikált esélyegyenlőségi képzés, workshopok, edukációs és tudatosságnövelő események megvalósítása a diszkrimináció, illetve a zaklatás (mobbing, megalázás, szexuális zaklatás is) megelőzése és kezelése kapcsán. Valamennyi érintett belső szabályozásba (pl. javadalmazási politika, kollektív szerződés, toborzási és kiválasztási politika) is megtörtént a jogszabályi előírások integrációja.

Horvát leánybankunk a pandémia miatt elhalasztotta a horvátországi Sokszínűségi Kartához csatlakozva vállalt sokszínűségi akcióterv megvalósítását. Az akcióterv megvalósítása 2021-ben kezdődik.

BG SI A megváltozott munkaképességű alkalmazottak létszáma csoportszinten 324 fő volt 2020 végén. Bolgár és szlovén leánybankunk alkalmaz legnagyobb arányban (~3,5%) megváltozott munkaképességű munkatársakat a bankcsoportban.

Túlóra

A rendkívüli munkavégzés mértéke mind a hálózatban, mind a központban csökkent 2020-ban az előző évhez képest az OTP Bankban. Továbbra is a fiókhálózatban 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 (58%) vonatkozik kollektív szerződés, az OTP Bank munkavállalói esetében ez az arány 98%⁵³. Van érvényben kollektív szerződés az OTP Banknál, a DSK Banknál, a Vojvodjanska bankánál, OTP Bank Horvátországnál, az SKB Banknál, az OTP Bank Romániánál, az OTP Bank Ukrainánál, a CKB-nál, illetve az OTP Lakástakaréknál és az OTP Jelzálogbanknál.

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. 

Segítség krízis esetén

2020-tól működik az OTP Szociális Alapítvány, amely a magyarországi OTP Csoport krízishelyzetben lévő kollégáinak – illetve nyugdíjas munkavállalóinak – és hozzátartozóinak nyújt segítséget. A rászoruló munkatársak segítése nem újkeletű bankunknál, az alapítvány létrehozásával ugyanakkor átláthatóbbá vált a támogatás, egységesebb lett az elbírálás. Az egyszeri, illetve tartós pénzügyi vagy természetbeni – az orvosi ellátást, pszichológusi segítségnyújtást is biztosító – támogatás pályázat alapján kerül megítélésre. A krízishelyzet mellett táboroztatásra, iskolakezdésre is lehetséges támogatást igényelni, és a megfelelő dokumentumok beérkezésétől néhány nap alatt megszületik a döntés.

Az alapítvány ismertségét a szakszervezeti titkárok és a HR-szakértők segítségével próbáljuk növelni.

HR Sajnálatos módon a horvátországi földrendezésben több munkatársunk lakhelye is sérülést szenvedett. [\(ld. !\[\]\(4186b6ce3a1c83eabb297c1bfd00309c_img.jpg\) 8. fejezet\).](#)

GRI 401 DMA Munkaügyi panaszok

Az év során összesen 36 munkaügyi eljárás kezdődött, és 25 eljárás zárult le Az OTP Csoport vállalataival szemben. A lezárt esetek közül 23 munkaügyi per volt, két eljárást a Munkaügyi Felügyelet kezdeményezett. Az eljárások közül 12 zárult bírsággal, összesen 71 millió Ft összegű fizetési kötelezettséggel. 13 eljárás nem pénzügyi szankcióval zárult. Az eljárásokban bolgár, horvát, szerb, orosz, montenegrói leánybankjaink, valamint az OTP Ingatlanüzemeltető volt érintett.

ME A CKB-nál munkahelyi csoportos zaklatást (mobbing) kezelő bizottság működik, amely mediáció révén törekszik a probléma megoldására az érintettek között.



38 000

munkavállaló
csoportszinten

53 A vezető jogállású személyekre a jogszabályok alapján nem vonatkozik a kollektív szerződés.

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 új munkatársakkal kívánjuk megismertetni bankjainkat. Ez utóbbi tekintetében a szakkollégiumokkal való együttműködéseink töltenek be kiemelt szerepet.

Az OTP Bank elnyerte az Országos Esettanulmány Verseny Támogatói díját a verseny 15 éves támogatásáért.

Elnyertük a fiatalok bizalmát is

Több éve előkelő helyen szerepelünk a diákok munkáltatókról alkotott véleményfeltárásában. 2020-ban az OTP Bank a PwC Legvonzóbb Munkáltató Díj versenyén a pénzügyi szektorban 1. helyezést, az összesített eredményben 2. helyezést ért el. A Zyntern.com pályakezdők állásportálja díján bankunk 1. helyezett lett a középiskolai kategóriában, illetve elnyerte a Vonzó munkaadó díját.

Bankcsoportunk több tagja rendszeresen fogad gyakornokokat, csoportszinten 642 diákot alkalmaztunk 2020-ban. Létszámarányosan kiemelkedően sok gyakornokot fogadott román, ukrán és szerb leánybankunk az OTP banka Srbija a.d. Beograd. Az OTP Bank működtet kifejezetten gyakornoki programot is, amelyben az év során közel 180-an vettek részt, közülük 20-an folytatják munkájukat teljes munkaidős állásban a bankban. A programon kívül is foglalkoztatunk hallgatókat hosszabb rövidebb időre, illetve szakmai gyakorlatos diákokat is fogadunk.



642

gyakornok csoportszinten

6.2. Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek

Teljesítményértékelés

Bankcsoportunk tagjai különbözőképpen értékeli a munkatársak teljesítményét. A

célkitűzésekkel összekapcsolt, objektív alapokon nyugvó rendszeres visszajelzés az OTP Bankban és több külföldi leánybanknál is teljeskörűen megvalósul. 2020 során sztemderdizáltuk a banki ösztönzési rendszereket.

Karrierlehetőségek

2020-ban kialakítottuk az átlátható, egységes munkaköri rendszer koncepcióját és megkezdtuk a részletes szakmai kidolgozást, valamint a karriermenedzsment rendszer IT-támogatását. A rendszer előnye lesz, hogy pontosan meghatározható, hogyan lehetséges a karrierlehetőségek kiteljesítése. A teljes rendszert, a külföldi leánybankok bevonásával, 2022 végére tervezzük kialakítani, és céljaink szerint ez válik a HR-folyamatok gerincévé, segítve a nemzetközi mobilitást is. Az OTP Bankban a karrierépítési áttekintés a teljesítményértékelés részeként, a személyes fejlődési irányok meghatározásával és a fejlesztési megoldások egyeztetésével valamennyi munkatárs esetében évente két alkalommal megtörténik. A bankcsoport többi tagjánál a karrierépítési áttekintés még nem általános gyakorlat. Az esélyegyenlőség nagyobb mértékű megvalósulását segíti, hogy az OTP Banknál deklaráltuk, a jelöltek legalább 25%-ának női jelöltnek kell lennie valamennyi pozícióban.

Tehetségprogram

A HR Stratégia megvalósítása keretében az OTP Bankban kialakítottuk a tehetségek beazonosításának, kiválasztásának, kompetenciamérésének, illetve a vezetői utódlástervezésnek a keretrendszerét, módszertanát. Felsővezetői szinten a bevezetés is megtörtént.

A 2019/20. évi tehetségprogram fejlesztési része lezárult, ugyanakkor a pandémia miatt a bankcsoporti rotáció kapcsán a halasztás mellett döntöttünk. 2021-re kitűzött céljaink között mind a csoportszintű tehetségprogram, mind a nemzetközi rotáció megvalósítása szerepel, előkészítésüket 2020 végén megkezdtuk.

RS

A szerb leánybankok a Vállalati Innováció Program keretein belül indítottak tehetségprogramot, amelyben mindkét bank munkatársai részt vettek.

SI

Szlovén leánybankunk két évente indít tehetségprogramot, a következő ciklus résztvevőinek kiválasztása történt meg 2020 végén.

GRI 405 DMA, 401-2 Juttatások

Az OTP Csoport a jogszabályi követelményekkel összhangban, következetesen érvényesíti az „egyenlő munkáért egyenlő bér elvet” a munkatársak juttatásai kapcsán, ideértve a jövedelem nemek közötti egyenlőségének biztosítását is. Tagvállalataink a teljes munkaidős és részmunkaidős, illetve a határozott idejű foglalkoztatottak számára jellemzően azonos juttatásokat biztosítanak⁵⁴.

Az OTP Csoport bankjai az adott országban szokásos piaci béreket biztosítják munkatársaiknak. A munkatársak jövedelmének egy része a mérhető teljesítménytől függ. Az OTP Bank munkavállalói résztulajdonosi programban 663 fő vesz részt.

2020-ban a CKB, az OTP Bank Ukrajna és a Mobiasbanca hajtott végre nagyobb mértékű, legalább 5%-os béremelést. A bankcsoport több tagja nyújt bérén kívüli juttatást a munkatársak részére.

HR Horvát leánybankunk 2020-ban juttatásként bevezette az önkéntes nyugdíjpénztárba történő befizetést.

GRI 405-2

A nők alapfizetésének aránya a férfiakéhoz képest, 2020. 12.31

	Férfiak	Nők			
		Felső vezetők	Középvezetők	Beosztottak	Átlagosan
Magyarország*	100%	nem értelmezhető	96,9%	99,1%	98,9%
Bulgária	100%	99,4%	98,0%	92,1%	92,9%
Horvátország	100%	nem értelmezhető**	92,2%	97,1%	96,8
Szerbia	100%	99,4%	92,0%	93,9%	93,5%
Szlovénia	100%	92,7%	98,5%	98,3%	96,5%
Románia	100%	84,0%	83,0%	93,3%	93,0%
Ukrajna	100%	111,5%	104,6%	94,0%	94,5%
Oroszország	100%	nem értelmezhető	74,9%	84,9%	84,3%
Montenegró	100%	102,1%	99,9%	99,9%	99,9%
Albánia	100%	71%	105,2%	97,5%	99,0%
Moldova	100%	82,6%	85,1%	100,8%	97,4%
OTP Csoport ***	100%	94,9%	91,5%	92,7%	92,6%

*Csak az OTP Bank adatait tartalmazza.

**Az egyetlen felső vezető nő tanácsadó, míg a férfiak valamennyien vezérigazgató-helyettesek, ezért nem összehasonlíthatók a fizetések.

***Az anyabank és a leánybankok átlaga.

Erkölcsei elismerés

Az OTP Csoport tagjai számos díjjal ismerik el a kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkatársakat, illetve csapatokat. A csoporttagok eltérően

díjazzák munkatársaikat, de összességében a munkatársak meghatározó százaléka részesül elismerésben. Az értékesítéssel összefüggő díjak mellett a kiemelkedő szakértelmet, ötletet, vezetői teljesítményt is jutalmazzuk.

Az OTP Banknál hagyományosan az OTP Gála keretében díjazzuk a kiemelkedő teljesítményt nyújtó kollégákat és csoportokat. A vírushelyzetre tekintettel a Gála a szokásos formájában elmaradt, a díjakat azonban így is átadtuk. 11 egyéni vagy csoport kategóriában jutalmaztuk az első három helyezettet. Munkatársaink a jelölteket videókon keresztül ismerhették meg.

6.3. Képzés és oktatás

GRI 404 DMA, 404-2

Az oktatást szinte egyik napról a másikra kellett teljes mértékben áthelyeznünk a digitális térbe a koronavírus-járvány kitörésekor. A hatékony képzés érdekében új oktatási formákat vezettünk be a témák és az oktatásban résztvevők igényei szerint. A pandémia kezelését segítve számos vezetői támogató képzést tartottunk és önfejlesztő tan- és ismeretterjesztő anyagot készítettünk.

Csoportszinten 1,8 milliárd forintot fordítottunk munkatársaink képzésére. Valamennyi munkatársunk részesül képzésben. Az éves képzési tervek szerint történnek a munkavégzéshez szükséges szakmai és egyéb (pl. compliance, biztonsági, munkavédelmi, környezetvédelmi) képzések, illetve a személyes és szakmai fejlődést segítő oktatásokon való részvétel. A képzési tervek

⁵⁴ Kivételt jelent a szerb Vojvodjanska banka gyakorlata, amely a részmunkaidős és határozott munkaidős munkatársak csak a jogszabályi előírások mértékéig biztosítja az életbiztosítást, szülői szabadságot és egyéb juttatásokat.

kialakítása a munkatársak bevonásával, a teljesítményértékelés eredményeinek figyelembevételével történik. A munkatársak szakmai képzései, az ügyintézők ismereteinek naprakészsége minden vállalatunknál kiemelt szempont, ezen túlmutatóan a személyes készségeket, fejlődést támogató tréningek is elérhetőek a kollégák számára.

Az OTP Bankban folytattuk az alapképzés átalakítását. Erősítettük a tanulási élményt, hogy a képzés jobban megfeleljen a jelenleg tapasztalható tanulási szokásoknak, emellett a képzés szakaszossá tételével mérsékeljük az egyszeri terhelést. Az előzetesek alapján a már meglévő ismeretekre vonatkozó oktatást nem tesszük szükségessé. Megkezdjük a mentori rendszer átalakítását, amelynek befejezése 2021-ben fog megtörténni. A kellő odafigyelés mellett történő szakmai beillesztés érdekében főállású mentorok és csak részben mentorként dolgozó munkatársak egyaránt segítik majd a folyamatot.

Az oktatást teljes mértékben digitális működésre állítottuk át, az OTP Bankban és Horvátországban új platformra is helyeztük azt. A kedvező tapasztalatok alapján a pandémiát követően is csak részben tervezzük a tantermi oktatásra való visszatérést, számos esetben a digitális oktatás kifejezetten eredményesnek bizonyult.

Eduardo

Az OTP Bankban kezdtük használni az OTP LAB startup program keretében különdíjat nyert oktatási platformot, az EDUardot, amely több témában, életszerű helyzetek szimulációján keresztül segíti a munkatársak eredményes képzését, képességeinek fejlesztését.

RU Orosz leánybankunk a kompetenciafejlesztésre helyezte a hangsúlyt munkatársai képzése terén.

AL Albán leánybankunk az alábbi témákban tartott képzéseket az egyéni készségek fejlesztését célozva: szituációfüggő vezetés, oktatók képzése, kritikus/analitikus gondolkodás, kreativitás a Covid-19 alatt, stresszkezelés és teljesítményértékelés.

 **Több, mint 100 leforgatott videó az OTP Bank képzéseihöz**

 **22 új e-learning tananyag az OTP Bankban**

Stratégiánk egyik célja a vezetőfejlesztés, amelynek fontos eleme az egységes vezetői kultúra erősítése, az emberközpontú vezetői működés fókuszával. 2020-ban az OTP Bankban 6 hónapos, online vezetésfejlesztést végeztünk 150 fő részvételével, és az agilis transzformáció keretében változásvezetésre felkészítő folyamatot valósítottunk meg. Emellett programot indítottunk kifejezetten a retail üzletág vezetőfejlesztését támogatva.

BG A DSK Bank vezetői akadémiaja a bank értékeinek előmozdítására helyezte a hangsúlyt, így az ügyfélfókuszra, elkötelezettségre, felelősségre és csapatmunkára.

SI Szlovén leánybankunk online vezetői programja a vezetői készségek virtuális környezetben történő alkalmazására fókuszált. Emellett vezetői csapatfejlesztési és középvezetői programot kezdtünk.

GRI 404 DMA, 404-1

Egy főre eső képzés mennyisége, óra (2020)		
	OTP Bank	OTP Csoport
Felső vezető	47	31
Középvezető	69	41
Beosztott	74	51
Férfi	65	36
Nő	78	55
Átlagosan 2020	74	50
Átlagosan 2019	80	50
Átlagosan 2018	80	47
Átlagosan 2017	67	21
Átlagosan 2016	60	21

 **1,8 milliárd Ft a munkavállalók képzésére**

 **1,9 millió képzési óra egy évben, 50 óra/fő**

6.4. Munkatársak bevonása

GRI 402 DMA

Folyamatosan fejlesztjük belső kommunikációs gyakorlatainkat annak érdekében, hogy munkatársainkhoz a releváns információk időben eljussanak. Elköteleztettek vagyunk az őszinte, visszajelzésre is lehetőséget adó kommunikáció iránt. Tagvállalataink számos kérdés kapcsán felmérték a munkatársak véleményét 2020-ban.

Az év során a belső kommunikáció fókuszát egyértelműen a koronavírus-járvány jelentette: munkatársaink információval való ellátása és támogatása. Ezzel kapcsolatos tevékenységeinket az 1.1 és 1.5 fejezet tartalmazza, e fejezetben az ettől független, új gyakorlatokat mutatjuk be.

BG A DSK Bank új HR-hírlevelet vezetett be a legfontosabb hírek és szabályzatok megismertetésére. A leánybank több felmérést végzett, így vizsgálta a belső kommunikációs folyamatokkal és az új weboldallal kapcsolatos elégedettséget is.

RO Román leánybankunk elindította az OTP Connect belső kommunikációs platformot annak érdekében, hogy elősegítse a kollégák közötti jobb együttműködést, kapcsolattartást és az átlátható kommunikációt. A felhasználóbarát platform lehetőséget kínál az azonnali visszajelzésre, elismerésre (pl. bejegyzések, események like-olása, chat box).

Emellett külön kommunikációs programot indítottunk az ügyfélközpontúság fókuszba helyezését célzó átfogó üzleti projekt kapcsán.

HR Fontos szerepet kaptak a munkatársi elkötelezettséget javító kezdeményezések a horvát leánybanknál, amelyek keretében négy munkavállalói véleményfeltárást végeztek.

SI Szlovén leánybankunk belső havilapot, féléves hírlevelet vezetett be, valamint kiépítette az SKB Nagykövetek hálózatát, amely a munkatársak és a vezetés közötti interaktív kommunikációt segíti.

ME A CKB több új kommunikációs csatornát is indított 2020-ban. Dedikált e-mail címet hozott létre a kérdések-válaszok számára, rendszeresen végzett rövid felméréseket különböző témákban, havi hírlevelet vezetett be, valamint a központi épületben

véleményládát helyezett el.

A „Mi kis tehetségeink” program keretében a kollégák gyermekei online mutathatták be tehetségüket és elhivatottságukat a legkülönbözőbb területeken.

AL Albán leánybankunk az év nagy részét érintő korlátozások mellett is több különleges, jelképes közösségépítő eseményt valósított meg. A „Bank és reggeli” keretében a központ munkatársai közös reggelihez kapcsolódóan ismerhették meg a bank új termékeit, eredményeit. A kávé világnapja alkalmából valamennyi munkatársat kávé várta reggel, szilveszter alkalmából minden részleg pezsgőt kapott.

MD Moldáv leánybankunk új intranetes oldalt vezetett be, amely megkönnyíti az új munkatársak szervezeten belüli integrációját azzal, hogy széles körű információt tartalmaz a tudnivalókról, vállalati kultúráról, lehetőségekről.

A leánybank a közösségi médián keresztül belső kampányt indított a munkatársak hobbijainak és tehetségének bemutatása érdekében. 14 posztban ismerhették meg a kollégák a tehetséges munkatársakat, akik között volt táncos, fényképész, teniszező, festő, virágkötő is.

A Mobias Hobby Club célja, hogy változatossá és élénkebbé tegye a munkahelyi életet. A munkatársak a havonta megrendezett online eseményeken különböző témákkal ismerkedhetnek meg, pl. az ország nevezetességei, tökéletes otthoni kávé készítése stb.

Ideoportál

2020-ban Magyarország mellett Bulgáriában, Horvátországban és Oroszországban is elkezdtek használni az Ideoportál belső innovációs platformot. Bulgáriában a koronavírus-helyzet kapcsán, Horvátországban a vírus és a hatékony működés érdekében, Oroszországban pedig a hatékony működés, valamint a munkakörülmények és az ügyfélélmény javítása érdekében gyűjtöttek ötleteket a munkatársak. [\(bővebben ld. Ideoportál\)](#)

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



6.5. Munkavállalói elégedettségmérés

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

2020-ban Az OTP Csoport vállalatai eltérő módszer szerint végeztek elégedettségmérést, de legtöbb bankunknál megtörtént a munkavállalók véleményének feltárása⁵⁵. Több tagvállalatnál a felmérés a Covid-19 járvány kezelésének megítélésére irányult (ld. [1.5 fejezet](#)). A csoportszinten azonos módszertan szerint végzett elégedettségvizsgálat megvalósítását 2021-re halasztottuk.

Az OTP Bankban több mérési eszközt tesztelünk. A bank munkatársainak egy szűkebb körében végeztünk elkötelezettségmérést, amely alapján a kiemelkedő, 81%-os válaszadási hajlandóság mellett az elkötelezettség mértéke 86% volt. Az eredmény nemzetközi összehasonlításban is magas elégedettséget jelez. Kifejezetten a pandémia kezelése kapcsán végeztünk két felmérést is, az eredmények szintén munkatársaink elégedettségét mutatják.

BG UA Három leánybankunk a Net Promoter Score (támogatottsági szint) módszertannal méri a munkatársak elégedettségét. A vállalatot ajánlók (promotálók) aránya a DSK Banknál 37%, az OTP Bank Ukrajnábanál 30% volt.

HR Horvát leánybankunk felmérésének eredményei 60% körüli elégedettséget mutatnak a szervezeti kultúra, reputáció, munkakörülmények és karrierfejlesztés terén, illetve a vezetés tekintetében egyaránt. A bank több, az elégedettség növelését célzó intézkedést is bevezetett (pl. önkéntes nyugdíjpénztár hozzájárulás, új e-learning platform, javadalmazási rendszer átalakítása).

RS A szerb leányvállalatok az @ integráció kapcsán végeztek elégedettségmérést.

RO Román leánybankunknál a munkatársak a legnagyobb mértékben a munkahelyi biztonsággal elégedettek (85%), emellett magas volt az elégedettség a vezetéssel való kapcsolat terén. A munkatársak elsősorban a javadalmazás és elismerés tekintetében várnak fejlődést. A leánybank külön elégedettségmérést vezetett be az új belépők számára, illetve a belépési folyamat kapcsán is.

RU Orosz leánybankunknál az elégedettség egy téma kivételével 73-87% között szóródott, a legmagasabb értéket a menedzsment hatékonysága, illetve a csapat elkötelezettsége érte el, a legalacsonyabb értékeket a javadalmazás kapta.

MD Moldáv leánybankunknál a munkatársak általános elégedettsége 82% volt.

SI Szlovén leánybankunk két évente végez elégedettségmérést, de a pandémia miatt ennek elhalasztásáról döntött 2020-ban.

⁵⁵ Nem végezték elégedettségvizsgálatot 2020-ban a CKB, SKB Bank és a Vojvodjanska banka.

6.6. Egészség, munkakörnyezet

Munka-magánélet összehangolása

A munka és magánélet összehangolása terén egyértelműen a home office lehetőségének csoportszintű megteremtése volt a legnagyobb lépés 2020-ban. A pandémia miatt rendkívüli gyorsasággal megvalósított intézkedés egyszerre tette lehetővé az üzletmenet folytonosságát, a biztonságos munkavégzést, illetve a családi kötelezettségek ellátását.

A koronavírus-járvány enyhülésével a home office lehetőségét minden tagvállalatnál tervezzük megtartani, az otthoni és munkahelyi munkavégzés optimális aránya mellett.

Az OTP Bankban a home office-t igénybe vevő munkatársak aránya 2020 második negyedévében volt a legmagasabb (57%), ekkor az otthoni munkavégzés a munkanapok 34%-át tette ki a teljes létszámra vetítve. A központban a munkatársak 85%-a tudott otthonról dolgozni, a hálózatban ez az arány 26% volt. Leánybankjainknál is hasonlóan alakult az otthoni munkavégzés aránya. A DSK Bank célul tűzte ki,

hogy a munkavállalók 75%-a tudjon otthonról dolgozni.

Az OTP Csoport munkatársai számára a rugalmas munkaidő és a részmunkaidős munkavégzés is lehetőséget ad a munka és magánélet jobb összehangolására.

UA Ukrán leánybankunk 2020-ban vezette be a rugalmas munkaidőt.

A megváltozott munkaképességű kollégák számára az OTP Bank havi pótlékot fizet. Az OTP Bank Oroszország plusz szabadnapot nyújt, illetve rövidebb munkaidőt alkalmaz a fogyatékossgal élő munkavállalók esetében. A leánybanknál a kisgyermekes nők dolgozhatnak rugalmas munkaidőben.

A koronavírus-járvány hatásaira reagálva bővítettük a munka-magánélet összehangolását segítő előadások, workshopok körét, valamint a stresszkezelési lehetőségeket is. Az elérhető programokat az 1.5 fejezetben mutatjuk be.

AL Albán leánybankunknál az orientációs tréning részévé vált a munka-magánélet összehangolásának fontossága.

Rekreáció

Az OTP Bank és az OTP Bank Románia több hotellel is rendelkezik, ahol a kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkatársak ingyenes vagy kedvezményes üdülésben vehetnek részt. A rekreációt biztonságos keretek között 2020-ban is elérhetővé tettük. Jutalomüdülés keretében belföldön 85, külföldön 150 munkatárs nyaralt családjával. Az OTP Bank, a hazai leányvállalatok egy része, a román leánybank és az OTP Bank Ukrajna munkatársainak van lehetősége üdülők kedvezményes igénybevételére.

Gyerekek

Munkatársaink meghatározó részének van kisgyermek. A home office igénybevételének lehetőségeik, illetve a visszatérési tervek összeállításakor is figyelembe vettük munkatársaink családi kötelezettségeit, az oktatási-nevelési intézmények nyitását.

Az OTP Bank dolgozói gyerekei számára több éve táborozási lehetőséget biztosítunk. 2020-ban 139 gyerek vehetett részt a Fáy Élményhetek nyári táborban, 103-an pedig programozótáborban, emellett 360 gyermek kapott táborozási hozzájárulást.

Csoportszinten kollégáink 73%-a nő.

Folyamatosan több ezer kollégánk van szülési szabadságon. A szülői szabadság az apák részére is elérhető, közülük jelenleg kevesen élnek ezzel



a lehetőséggel. Magyarországon a gyermekek utáni pótszabadság az apát is megilleti, illetve a gyermek születésekor az apák is részesülnek fizetett munkaidő-kedvezményben.

GRI 401-3

Szülői szabadságot igénybe vevők és visszatérők, 2020. dec. 31.	OTP Bank		OTP Csoport	
	Férfiak	Nők	Férfiak	Nők
Szülői szabadságot igénybe vevők (fő)	4	953	25	4801
Szülői szabadságról, annak lejártát követően, a vállalathoz visszatérők száma (fő)	4	227	17	2113
Visszatérők aránya (%)	100%	82%	89%	72%

Közös események

A koronavírus-járvány miatt a közös családi események elmaradtak, de néhány eseményt online megtartottunk, például a Mikulással online beszélgethettek az OTP Bank munkatársainak gyerekei.

igazítva végezzük. Kockázatértékelést a jogszabályok által elvárt gyakorisággal végzünk, Magyarországon háromévente, a leánybankok esetében van, ahol félévente; van, ahol csak meghatározott változáshoz kötődően szükséges új kockázatértékelés.

GRI 403-5

A munkavédelemről készülő éves beszámolót az elnök-vezérigazgató fogadja el. A beszámoló tartalmazza a munkavédelmi ellenőrzés eredményeit is. Az OTP Banknál működik Paritásos Munkavédelmi Testület, illetve a jogszabályi elvárásoknak megfelelően működik közös munkavédelmi testület a munkáltató és a munkavállalók képviselőivel a leánybankoknál. Munkavédelmi képzésben is helyi jogszabályi elvárásoknak megfelelő gyakorisággal részesülnek munkatársaink. Az OTP Bank munkavállalói az elvárásokon túlmutatóan, évente vesznek részt képzésben.

Maximálisan törekszünk a biztonságos munkavégzés feltételeinek fenntartására; a balesetek alacsony száma és súlyossága jelzi erőfeszítéseink eredményességét. Hangsúlyt helyezünk a tevékenységünk sajátosságaiából (pl. stressz, ülőmunka) fakadó potenciális problémák megelőzésére, kiküszöbölésére. A Covid-19

járvány miatt egyéni védőeszközként maszkokat, illetve bizonyos munkakörökben gumikesztyűket is munkatársaink rendelkezésére bocsátottunk.

A tervezett átfogó elsősegélynyújtó képzés elhalasztásra került a járvány miatt.

GRI 403-9, 403-2

Balesetek

A balesetek száma és súlyossága csoportszinten és banki szinten is alacsony. Az OTP Bankban a munkabaleseti ráta⁵⁶ 2,8 volt 2020-ban, amely az országos statisztikai átlaghoz (évek óta 4,4-5 munkabaleset/1000 munkavállaló) viszonyítva jónak mondható. Az OTP Csoportra vonatkozóan a mutató 1,1. Fontos eredménynek tartjuk, hogy az OTP Banknál nem történt baleset otthoni munkavégzés során.

A munkabalesetek jellemzően a munkavégzéssel összefüggő gyalogos közlekedés során (esés, elcsúszás) miatt következtek be.

Halálos munkabaleset nem történt a csoport tagvállalatainál. A felügyelt munkavállalók és a vállalat területén dolgozó személyek kapcsán nem történt baleset 2020-ban⁵⁷.



Egészségügyi ellátás, munkavédelem

GRI 403 DMA, 403-2, 403-3, 403-9
Munkavédelem

A bankcsoport munkatársai munkavédelmi szempontból jellemzően alacsony kockázatú munkakörben és munkakörnyezetben dolgoznak. Az év közben az anyabankba beolvadt leányvállalatunk, a Monicomp esetében jellemzőek kockázatosabb munkakörök a nyomdai tevékenység, illetve az ATM-ek karbantartásából fakadóan. Munkavédelmi tevékenységünket itt e magasabb kockázatokhoz

56 1000 munkavállalóra jutó munkabalesetek száma

57 Nem tudott adatot szolgáltatni a külföldi leánybankok közül a DSK Bank, az OTP Bank Horvátország, a Vojvodjanska banka, az OTP Bank Románia, az OTP Bank Oroszország és a CKB. A ledolgozott órák számára nincsen információ, ugyanakkor a balesetek alacsony száma miatt a ráta is alacsony lenne.

Munkabalesetek

	OTP Bank			OTP Csoport		
	2018	2019	2020	2018*	2019*	2020
Balesetek száma (db)	14	6	22	50	48	42
Baleseti ráta (1 millió ledolgozott munkaóra vetítve)	0,96	0,38	1,35	0,86	0,78	0,63
Súlyos balesetek száma	0	0	0	1	0	1
Súlyos baleseti ráta (1 millió ledolgozott munkaóra vetítve)	-	-	-	0,02	-	0,02

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

*GRI 102-48 Az OTP Bank Ukrajna 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 66 571 311 óra, az OTP Bankban 16 251 466 óra volt 2020-ban.

A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük, a balesetek kivizsgálása is a jogszabályoknak megfelelően történik.



1,1

**Nemzetközi viszonylatban is
kiemelkedően alacsony, 1,1-es
munkabaleseti ráta**

GRI 403 DMA, 403-6 Egészségügyi szolgáltatások

A bankcsoport több tagja a jogszabályi előírásokat meghaladó egészségügyi szolgáltatásokat – egészségbiztosítást, illetve szűrővizsgálatokat – biztosít a munkatársak számára. Kampányszerű szűrővizsgálatokra 2020-ban a pandémia miatt nem kerülhetett sor, ugyanakkor rendszeresen teszteltük munkatársainkat, illetve meghatározott kereteken belül finanszíroztuk munkatársaink egészségbiztosítónál történő tesztelését, emellett bővítettük az egészségbiztosítás keretében elérhető szolgáltatások körét (pl. teleorvosi

konzultáció). A kollégák mentális, érzelmi támogatását célzó programokat a 1.4 fejezetben mutatjuk be.



105 000
Covid-19 teszt

Egészséges életmód, sport

Egészséges életmód

Az egészséges életmód fontosságának hangsúlyozása, illetve ennek ösztönzése a koronavírus-járvány miatt különösen aktuális volt 2020-ban. Az OTP Csoport tagjai elsősorban figyelemfelhívó kampányok, workshopok és önfejlesztő tréningek keretében segítették munkatársaink egészséges életmódjának fenntartását és erősítését.

BG A DSK Bank új juttatási csomagjának része az egészséges ételekre szóló utalványok és kedvezmények biztosítása. 2021-ben a leánybank wellness akadémiaát tervez az egészséges és boldog élet témaköréit körbejáró előadások révén.

RO Román leánybankunk workshop sorozatot szervezett a fizikai egészség köré, amelyek során a munkatársak a pandémia során is egyszerűen megvalósítható ötleteket kaptak.

SI Az SKB Bank #Vztrajam (Ragaszkodom) kampánya túlmutat a sporton, életmódbeli változások megvalósítását ösztönzi. 2020-ban több kiemelkedően sikeres kihívást valósítottunk meg, belső és külső résztvevőkkel. Ilyen volt a napi 10 000 lépés megtételének szokássá alakítása. Annak érdekében, hogy a kampány minél többeket érjen el, a közösségi média felületein lehetőség volt az eredmények és tapasztalatok megosztására videókon, üzeneteken keresztül.

ME Montenegrói leánybankunk bevezette az egészségnapot a munkahelyen, emellett tervezi az aktív életvitel népszerűsítését sporttevékenységek szervezésével és képzésekkel.

Az OTP Bankban 2021-ben tervezzük új well-being terv kialakítását, aktívan ösztönözve az egészségvédelmet és egészséges életmódot.

GRI 403 DMA, 403-6 Sport

A sportolási lehetőségek támogatása, a sportesemények is korlátozottan valósulhattak meg 2020-ban. A legtöbb országban elmaradtak a bankon belüli és bankok közötti hagyományos sportversenyek is, ugyanakkor népszerű volt a teljes bankcsoporton belül meghirdetett online sakkbajnokság. A 184 regisztrált játékos között többségben voltak a férfiak, és legtöbben Magyarországról, Bulgáriából, Szerbiából és Albániából kapcsolódtak be a versenybe. A nevezők a verseny teljes időtartama alatt összesen, személyenként 12 órát töltöttek sakkozással.

Az OTP Bank tömegsportpályázata időszakosan volt elérhető és csak szabadtéri rendezvényt támogattunk; közös kirándulást, biciklizést. Az OTP Mobil online kilométer gyűjtő futó- és kerékpárversennyel biztatta kollégáit a sportolásra.

BG A DSK Bank 200 munkatársa vett részt a bank sportnapján. A kollégák hat sportágban mérették meg magukat, emellett közös néptánc, aerobik, jóga, illetve salsa órákon is részt vehettek. A rendezvényen való részvétellel kollégáink egyúttal támogatták a Bcause

Alapítvány Gyermekgyógyászati és Rehabilitációs Alapját, amelynek a bank nyújtott adományt az eseményhez kötődően.

SI Szlovén leánybankunk sportszövetségének tagja a munkatársak mintegy harmada, valamint a már nyugdíjba vonult munkatársak közül is többen. A sportszövetségen keresztül heti rendszerességű sporttevékenységek, sportesemények, versenyek érhetőek el. Ezen kívül a bank alkalmasszerűen szervez tornaórákat, amelyek munkaidőben jelentenek rövid kikapcsolódást, relaxációt.

RU Orosz leánybankunk több eseményt rendezett az év során az egészséges életmódot népszerűsítve és 2020-ban is megrendezte a Spartakiada sportversenyt.

UA Ukrán leánybankunk átvállalja munkatársaitól a sport- és egészségügyi eseményeken való részvételi díj megfizetését.

MD A Mobiasbanca fitness központot alakított ki a munkatársak számára és támogatást nyújt a sportoláshoz.



200

fő vett részt a DSK Bank sportnapján



184

résztevő a csoportszintű sakkbajnokságon

Stratégiai céljaink

HR-támogató központ működtetése 2021-től

Csoportszintű tehetségprogram megvalósítása

Csoportszinten egységes munkaköri rendszer



III.

Az OTP Csoport

Fókuszterületek

7. Környezetvédelem



„A DSK Bank a saját tevékenységeiben megvalósuló felelősségvállalás mellett a felelős működés részének tartja a szemléletformálást. E céllal pénzügyi kultúra fejlesztésére több éve hangsúlyt helyezünk, de 2020-ban a környezetvédelem kapcsán is átfogó programot indítottunk munkatársaink körében. A bank társadalmi felelősségvállalási politikájának megvalósításához kapcsolódik a bevezetett „Zöld hét” program, amelynek célja, hogy ösztönözzük a természet és környezet védelmét kollégáink körében. Az első kampányhetet 2020 nyarán tartottuk, a DSK Bank mottójával: „DSK Bank – egy gondolat a holnapért”. A kampányhét témája a vízvédelem volt: a hét során érdekes információkat, tényeket küldtünk kollégáinknak a vízről, és természetesen tippeket is adtunk arra, hogy hogyan tudnak takarékoskodni a vízzel, hogyan tudják azt tudatosan használni. Létrehoztunk egy elektronikus ötletládát, és ide vártuk a zöld ötleteket, javaslatokat arra vonatkozóan, hogy hogyan tudná a bank csökkenteni vízfogyasztását; több mint 30 ötlet érkezett. Emellett rendkívüli sikerrel zárult fotópályázatunk, több mint 200 fotót kaptunk.

2020 őszén megszerveztük a második „Zöld hetet”, ezúttal a hulladékra fókuszálva. A kampány keretében egy-egy műanyagkupak gyűjtő konténert helyeztünk ki a bank öt központi

épületének minden szintjén. A kupakgyűjtés talán az egyik legrégebbi felelősségvállalási hagyomány a banknál, munkatársaimmal évek óta figyelünk a kupakok elkülönített gyűjtésére és bízunk abban, hogy a gyűjtődényekkel még nagyobb figyelmet kap ez a tevékenység, a kollégák még nagyobb lelkesedéssel gyűjtik majd a kupakokat. A kupakokat a „Hiszek és segítek” szervezetnek adjuk, amely újrahasznosításra adja tovább azokat, és a bevételből pedig a kiválasztott kórházaknak vásárol gyógyászati eszközöket.”

Gergana Bendurska,
PR és Kommunikációs Osztály vezetője, DSK Bank



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
- A környezet és klíma védelmét segítő

beruházások finanszírozása

- Papírfelhasználás mérséklése a digitalizáció révén, újrapapír használata
- Üzleti utazások racionalizálása
- Energiahatékonysági beruházások és megújuló energiaforrások használata
- Fejlődő hulladékgazdálkodás

GRI 302 DMA, 305 DMA

A klímaváltozás és környezetünk védelme egyre sürgetőbb feladatot és kihívást jelent.

A pénzügyi közvetítőszerünkben fakadó szerepvállalásunkat termékeinknél

([↗ 4. fejezet](#)), illetve a kockázatkezelésnél

([↗ 5.2 fejezet](#)) mutatjuk be. E fejezetben a működésünkhöz köthető közvetlen hatásainkat ismertetjük. A Covid-19 járvány a környezeti terhelést is befolyásolta, ugyanakkor arra számítottunk, hogy a mérséklődő fogyasztás és utazás jellemzően átmeneti lesz.

A környezetvédelemmel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit

[↗ honlapunkon](#) találja meg.

Vállalásaink 2019

Belső folyamataink papírhasználatának csökkentése (folyamatos).

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

✓ Megvalósult

🔄 A megvalósítás folyamatban van

✗ Nem teljesült

Eredményeink 2020

🔄 A megvalósítás folyamatban van, 2020-ban 8%-kal mérséklődött a papírfogyasztás.

🔄 A megvalósítás folyamatban van..

történt energia-megtakarítással is járó felújítás, emellett 2 fiókban kazáncserét végeztünk. A beruházások eredményeként éves szinten 412 GJ megtakarításra számítottunk. 2021-ben a központi épületek átfogó energiahatékonysági vizsgálatát tervezzük.

ME A leánybankok fiókfelújításaihoz kapcsolódó energiahatékonysági intézkedések mellett montenegrói leánybankunk központi épületében is folytatódott a LED-világítás alkalmazása, illetve mozgásérzékelőket is felszereltünk.

RS Az OTP banka Srbija a.d. Beograd az energiahatékony infrastruktúra- és épületüzemeltetési rendszer mellett esővizet használ a toalettek öblítéséhez az új központi épületben.

Megújuló energia

A megújuló energiaforrások használatát a gazdaságossági szempontok figyelembevételével bővítjük. Az anyabank valamennyi fiókfelújításánál vizsgáljuk a napelem és a hőszivattyú telepítésének lehetőségét⁵⁸. 2020-ban három bankfióknál helyeztünk üzembe napelemt. Az OTP Bank rendszerei összesen 1243 GJ napenergiát termeltek (az üdülőben

lévő napkollektor-felújítás miatt kevesebbet volt üzemben 2020 során), horvát leánybankunk 332 GJ, szerb leánybankunk 239 GJ napenergiát állított elő. 2021-ben további két anyabanki fiók napelemmel történő felszerelését tervezzük. A korábban a Monicom Zrt. tulajdonában lévő központi irattár 2020 során átkerült az OTP Bankhoz, 3923 GJ geotermikus energiát⁵⁹ hasznosított.

Energiafogyasztás

Az OTP Csoport energiafogyasztása⁶⁰ 2020-ban 749 ezer GJ volt, közel azonos az előző évvel, amiben fontos szerepe van, hogy az Expressbank és az OTP banka Srbija a.d. Beograd fogyasztása 2020-ban szerepel először az adatokban, illetve az energiafelhasználást jelentősen befolyásolta a pandémia is. Az épületek szellőztetésében, frisslevegő ellátásában megszüntettük a levegő visszakeverést és intenzívebb szellőztetést alkalmaztunk, ami növelte a fogyasztást. A jelentős arányú otthoni munkavégzés ideiglenesen a villamosenergia-fogyasztás és a fűtés-hűtés mérséklődése irányába hatott.

Környezetvédelmi tevékenységünkről évente beszámolót készítünk, amelyet a környezetvédelemért felelős vezető hagy jóvá. A működésből fakadó környezetvédelemmel kapcsolatos kockázatokat a működési kockázatkezelés körében vizsgáljuk és kezeljük. A munkavégzéshez kapcsolódó és általános környezetvédelmi ismeretek bővítése érdekében kétfévente az OTP Bank valamennyi munkatársa környezetvédelmi képzésben részesül. 2020-ban a környezetvédelemhez kapcsolódó területeken is erősítettük a csoportszintű irányítást. Az OTP Bank erőforrás-felhasználásának növekedésével járt, hogy leányvállalataink beolvadtak a bankba, a Monicom teljeskörűen, az OTP Ingatlanüzemeltető pedig részben integrálódott.

GRI 302 DMA, 305 DMA Energia

Fejlesztések

Az új beruházások, felújítások során az OTP Csoport az aktuálisan legjobb technológiát alkalmazza, modern gépészeti megoldásokat és energiatakarékos (LED) fényforrásokat építünk be. A klímaberendezések cseréje is a felújítások során valósul meg, ügyelve arra, hogy az új készülékek hűtőközege környezetkímélő legyen.

2020 során az OTP Bank azonosította a legrosszabb fajlagos energiafogyasztású bankfiókokat, és az azonnali intézkedéssel megvalósítható, energiafelhasználást mérséklő teendőket elvégeztük. Az anyabank 16 fiókjában

⁵⁸ A lehetőségek korlátját jelenti, hogy számos fiók bérletében vagy társasházban található, ahol a napenergia használata nem megvalósítható.

⁵⁹ Az OTP Bank hőszivattyúi által termelt energia mennyiségét nem mérjük.

⁶⁰ Közvetett és közvetlen energiafogyasztás.

GRI 302 DMA, 302-1

Energiafogyasztás szervezeten belül (GJ)					
OTP Bank					
	2016	2017	2018	2019	2020 ¹
Földgáz	63 436	69 828	64 550 ²	65 594	63 827
Ásványi gépkocsi üzemanyag	29 312	30 194	30 527	31 829	29 444
Egyéb nem megújuló tüzelőanyag	-	-	285	156	152
Összes nem megújuló tüzelőanyag	92 748	100 022	95 362	97 579	93 423
Biogén gépkocsi üzemanyag	-	-	-	-	1360
Összes megújuló tüzelőanyag	0	0	0	0	1360
Villamos energia	126 590	126 864	129 593	129 442	127 537
Távhő	25 569	27 117	23 953	21 584	24 244
Összes vásárolt közvetett energia	152 159	153 981	153 546	151 026	151 781
Saját előállítású megújuló energia	1950	1950	1996	2005	5166
Összes energiafogyasztás³	246 857	255 953	250 904	250 610	251 730
Egy munkatársra eső mindösszesen energiafogyasztás⁴	31,55	32,15	29,77	28,14	26,75

Energiafogyasztás szervezeten belül (GJ)					
OTP Csoport					
	2016	2017	2018	2019	2020
Földgáz	96 773	103 986	107 697	143 139	134 738
Ásványi gépkocsi üzemanyag	93 062	130 729	96 128	99 801	79 248
Egyéb nem megújuló tüzelőanyag	928	133	475	2194	1054
Összes nem megújuló tüzelőanyag	190 763	234 848	204 300	245 134	215 040
Biogén gépkocsi üzemanyag	-	-	-	-	1949
Megújuló tüzelőanyag	146	144	118	134	134
Összes megújuló tüzelőanyag	146	144	118	134	2083
Villamos energia	343 953	357 612	408 100	404 040	438 810
Távhő	79 661	64 317	62 637	87 574*	86 514
Összes vásárolt közvetett energia	423 614	421 929	470 737	491 614	525 034
Saját előállítású megújuló energia	5267	6189	6443	6563	6855
Összes energiafogyasztás	619 790	663 110	681 598	743 445	749 302
Egy munkatársra eső összes energiafogyasztás	17,62	18,20	19,62	20,37	20,27

1 Tartalmazza a volt Monicomp és az eBIZ fogyasztását is.

2 102-48 Korábbi helytelen információ miatt korrigált adat.

3 Kismértékben eltér az Éves jelentés adataitól, mert a végleges fogyasztási adatok később érkeztek be.

4 2019-ig a statisztikai létszámot, 2020-tól az átlagos teljes munkaidős dolgozói létszámot alapul véve.

Az energiafogyasztási adatok mérésből származnak, a fogyasztott mennyiségek energiára történő átszámítása helyi, EU-s szabályozásban, illetve a DEFRA által megadott fűtőértéken történik. A napenergia egy része gyártói információ alapján becsült.

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.

* Az OTP Bank Oroszország távhőadata fogyasztási adat, amely jelentősen meghaladja a korábbi évek becsült mennyiségét.

GRI 305 DMA, 305-1, 305-2

Az OTP Csoport Scope 1 és Scope 2 CO ₂ e kibocsátása (t)										
	OTP Bank					OTP Csoport				
	2016	2017	2018	2019	2020 ¹	2016	2017	2018	2019	2020
Közvetlen (Scope 1)	5272	6781	6714	6779	6078	11 299	15 182	14 564	18 594	15 282
gépjárművek által kibocsátott	1731	2142	2183	2272	2123	5897	9378	6938	7204	5738
földgáz felhasználásból	3541	3898	3628	3686	3587	5402	5804	6053	8044	7572
légkondicionáló berendezésekből	n.a	741	885	811	358	n.a	n.a.	1536 ²	3140 ²	1892 ²
egyéb nem megújuló energiából	0	0	18	10	10	n.a	n.a.	37	206	80
Közvetett (Scope 2)										
Közvetett területi alapú	8509	8600	10540	10786	9883	32 914	32 919	45 130	47 947	52 711
villamos energiából	7265	7281	9374	9912	8902	28 959 ³	29 415	42 082	44 012	48 807
távhőfelhasználásból	1244	1319	1166	874	981	3955	3504	3048	3935	3904
Közvetett piaci alapú	n.a.	n.a.	12 973	8640	8350	n.a.	n.a.	n.a.	47 334	53 196
villamos energiából	n.a.	n.a.	11 807	7766	7369	n.a.	n.a.	n.a.	43 399	49 292
távhőfelhasználásból	n.a.	n.a.	1166	874	981	n.a.	n.a.	n.a.	3935	3904
Összesen (Scope1 + 2) területi alapú	13 781	15 381	17 254	17 565	15 961	44 940³	48 101	59 694	66 541	67 993
Összesen (Scope1 + 2) piaci alapú	n.a.	n.a.	19 678	15 419	14 428	n.a.	n.a.	n.a.	65 928	68 478
Egy főre eső területi alapú	1,76	1,93	2,05	1,97	1,70	1,283	1,32	1,72	1,82	1,84
Egy főre eső piaci alapú	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1,53	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	1,85
Biogén kibocsátás ⁴	0	0	0	0	97	0,6	0,6	0,5	0,6	140

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 magyarországi tényezőt, illetve a többi ország esetében egységesen a DEFRA által publikált adatot használjuk 2020-ban, a korábbi években Ukrajna, Oroszország és Szerbia kivételével a magyarországi kibocsátási tényezőket használtuk megbízható egyéb adat hiányában. A légkondicionáló berendezések szivárgása miatti kibocsátást 2017-től gyűjtjük.

A Scope1 kibocsátások valamennyi ÜHG-t lefedik, ugyanakkor a Scope2 kibocsátásoknál a távhő és a 2019, 2020-as villamos energia tényezők csak a CO₂-re terjednek ki. A GWP értékek az IPCC 4. értékelési jelentése alapján kerültek figyelembevételre.

1 Tartalmazza a volt Monicomp és eBiz fogyasztását is.

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

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

4 2020-tól tartalmazza a megújuló alapú gépjárműüzemanyag kibocsátást.

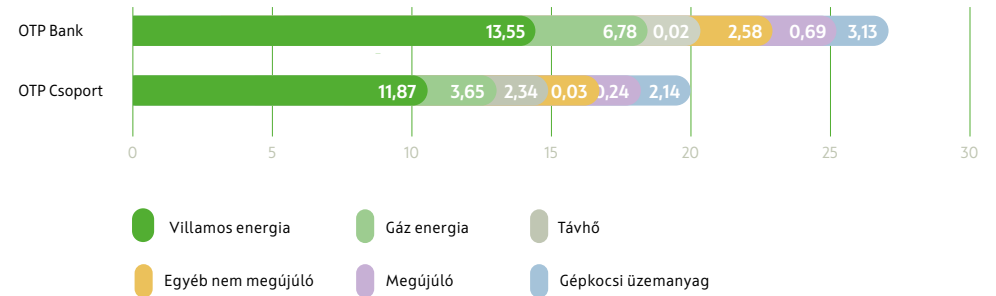
Az OTP Csoport egyéb közvetett (Scope 3) CO₂e kibocsátásai (t)*

	OTP Bank	OTP Csoport
	2020	2020
Üzleti utazás	229	870
Papírfogyasztás	793	2339

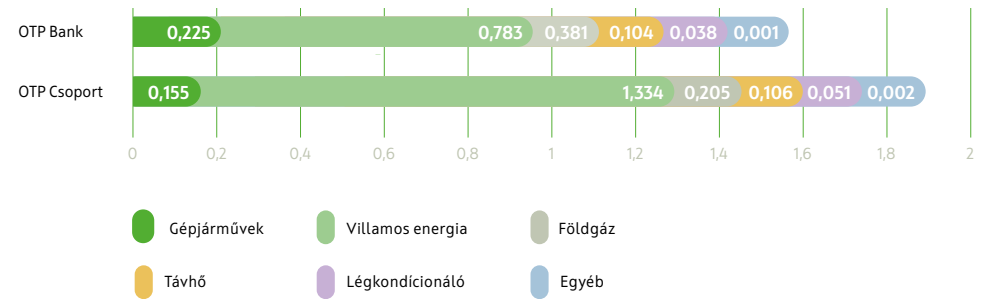
* Csak a működésből fakadó kibocsátásokra terjed ki, azok bemutatása is részleges. Célunk, hogy folyamatosan bővítsük a lefedett kört. Hivatalos és szakmai szervezetek tényezői alapján számított értékek.



Egy munkatársra eső energiafogyasztás / 2020



Az egy főre eső CO₂e kibocsátás megoszlása / 2020, piaci alapú



Utazás

GRI 302 DMA, 305 DMA

Az üzleti utazások mennyiségét és a gépjárműflotta méretét az üzleti tevékenység határozza meg. Az útszervezés racionalizálása és a videokonferenciák használata bevett gyakorlat. 2020-ban, elsősorban a Covid-19 járvány következtében, csoportszinten mérséklődött a futott kilométerek száma. A pandémiás védekezés eszközeinek szállítását a visszáru fuvarozás során törekedtünk megvalósítani annak érdekében, hogy ez ne jelentsen többlet szállítási igényt. A pandémia elleni védekezés részeként támogatást nyújtottunk a saját gépkocsi használatához a munkába járás során.

Az autóbesherezés során az alacsonyabb fogyasztásúakat választjuk. A bankcsoportszinten alkalmazott maximális szén-dioxid-kibocsátási limiteket 2020 során nem módosítottuk. Csoportszintűvé tettük, hogy gépjárműszabályzatainkban minden kategóriában szerepel a választható típusok között környezetbarát autó is. A bank flottájában két elektromosautó és 34 hibrid autó üzemelt 2020 végén.

HR BG ME Horvát leánybankunknál egy elektromos autó, bolgár leánybankunknál 5 elektromos autó és 7 hibrid autó van. Montenegrói leánybankunk központi irodaháza előtt elektromos autó töltőt helyezett üzembe az év során.

Az anyabankban a megtett kilométerek száma, ami 2%-os csökkenés az előző évhez képest⁶¹. Csoportszinten 13%-kal mérséklődött az autós utazások mennyisége, az egy főre eső megtett kilométerek száma kissé nagyobb mértékben, 15%-kal csökkent.

Saját gépjárművek és taxi használata

A vállalati gépjárművek mellett meghatározott esetekben munkatársaink saját gépkocsijukat is használják üzleti célú utazásra (nem munkába járásra), valamint taxi szolgáltatást is igénybe vesznek. Ennek környezeti hatásait a 2020-as évtől kezdődően kezdtük becsülni. Az OTP Bankban a taxival és a saját gépkocsival történő utazás mennyisége mintegy 570 ezer km-t tett ki, csoportszinten ez közel 4 millió km⁶² volt.

Repülőgépes utazás

A bankcsoporti működés és irányítás szükségyszerűen légi közlekedést is igényel. A koronavírus járvány miatt az utazások

mennyisége lényegesen csökkent az előző évekhez képest. Több leánybankunknál munkatársaink egyáltalán nem közlekedtek repülővel az év során. Csoportszinten mintegy 1000 utat⁶³ tettek meg munkatársaink, amelynek 2/3-ad része az OTP Bankhoz köthető.

Videokonferencia

Bankcsoportunk évről évre bővíti a videokonferencia termék számát, 2020-ban az anyabankban újabb 21 termet alakítottunk ki. Bankcsoporti szinten 311 videokonferencia-eszközt használtunk, emellett napi gyakorlattá vált a külön eszköz nélkül használható, programok révén történő kapcsolattartás, amelyek mértékét nem mértük. A pandémia miatt az irodaházakból indított videokonferencia hívások száma felére csökkent, összesen mintegy 9500⁶⁴ videokonferencia-beszélgetést folytattak munkatársaink. Becslésünk szerint a videokonferencia-hívások révén 108 tonna szén-dioxid-kibocsátás megelőzése valósult meg.

Kerékpár

Az OTP Bank és valamennyi leánybank egy vagy több központi épületénél található kerékpártároló. Az OTP Bank fiókjainak 58%-nál biztosított a kerékpár elhelyezési lehetőség. Az év során 48 új tárolóhelyet létesítettünk az anyabank

központi épületeinél, továbbá új tárolók kerültek kialakításra szerb és montenegrói leánybankunk központi épületeinél, illetve Ukrajnában három helyszínen. Bolgár leánybankunk három helyszínen, részben a munkatársak, részben az ügyfelek részére helyezett ki biciklitárolókat.

Papír

A papírhasználat mérséklése, illetve az újrahasznosított papír használatának bővítése több éve folyamatos törekvése az OTP Csoportnak. A pandémia egyértelműen erősítette a digitalizációt, és az otthoni munkavégzés is mérsékelte a nyomtatás mennyiségét. A jogszabályi elvárások ugyanakkor még mindig sok esetben megkövetelik a papíralapú adminisztrációt.

Papírfogyasztás

2020-ban tovább bővült azon termékek köre, amelyek online is igényelhetők ([2.1 fejezet](#)), emellett a fióki kiszolgálás során egyre kiterjedtebb a digitális aláírópadok használata és az elektronikus számlakivonatok aránya is növekvő tendenciát mutat. 2020-ban nagyrészt a pandémia hatására legtöbb tagvállalatunknál csökkent a papírfogyasztás mértéke, bankcsoport

61 A Monicomp beadványa az utazási igény lényeges növekedésével járt.

62 Nem teljes körű adat, a horvát, román, orosz, az egyik szerb leánybank, illetve néhány hazai leányvállalatunk nem tudott adatot szolgáltatni.

63 Egyirányú út.

64 Az OTP Bank adatain alapuló csoportszintű becslés.

szinten 8%-kal mérséklődött a papírfogyasztás, az OTP Banknál pedig az irodai papírhasználat mérséklődött 30%-kal az előző évhez képest. A megvalósítandó nyomdai technológiaváltás eredményeként 2-3%-os csökkenésre számítunk a papírfelhasználás terén az anyabankban.

BG A DSK Bank csökkentette a felhasznált papír mennyiségét, a 80 gramm helyett a 70 gramm nyomtatópapír használatát vezette be a leánybank.

MD Moldáv leánybankunk az év során tért át az elektronikus aláírásra belső dokumentumaiban, illetve a banki garanciák is elektronikusan kerülnek kiadásra a vállalati ügyfelek esetében.

Az OTP Bankban folytattuk az újrapapír használatának bővítését (20%-ra) az irodai papírhasználat kapcsán, és belső kampánnyal erősítve további növelést tűztük ki célul 2021-re is. A számlalevelek, marketingkiadványok esetében Magyarországon az újrapapír használatáról az FSC minősített papírra tértünk át. Az OTP Bank teljeskörűen ECO Label minősítésű higiéniai anyagokat használ. Néhány kisebb magyarországi leányvállalat teljes mértékben újrahasznosított papírt használ.

RS Szerb leánybankunk 2020-tól FSC-minősített és ECF (klórmentes) jelzéssel ellátott papírt használ.

SI Szlovén leánybankunk több éve PEFC-minősített termékeket használ.

Csoportszinten az újrahasznosított papír aránya 10% volt 2020-ban.

Elektronikus számlakivonatok

Ahol azt a jogszabályi keretek lehetővé teszik, elérhetőek az elektronikus számlakivonatok ügyfeleink számára. Használatukat az igénylés feltételével és díjaival ösztönözzük. Ügyfeleink többsége nem kap papíralapú kivonatot az OTP Banknál (lakossági ügyfelek mintegy 75%-a, nagyvállalati ügyfelek 1/3-a). Bolgár leánybankunknál szinte valamennyi ügyfelünk elektronikus kivonatot kap, moldáv leánybankunknál kizárólagos az e-kivonat használata. A szerb Vojvodjanska bankánál az ügyfelek 80%-a, szlovén leánybankunknál az ügyfelek mintegy fele kap e-kivonatot. Román leánybankunknál elsősorban a vállalati ügyfelek esetében magas az elektronikus számlakivonat igénybevétele aránya. Többi leányvállalatunknál egyelőre magasabb a papíralapú kivonatok igénylése.



9200

megmentett felnőtt fa
újrapapír használatával és az előző évhez képest csökkent papírhasználat révén

Környezettudatos használat, hulladékkezelés

Megelőzés

Alapelvünk, hogy berendezéseinket, eszközeinket és gépeinket az ésszerű kereteken belül maximális ideig használjuk. A bútorokat többször felhasználjuk és biztosítjuk a csereszabotosságot.

BG RS AL 2020-ban az OTP Banknál, a DSK Banknál, szerb leánybankjainknál és az OTP Bank Albánianál, összesen 550 már nem használt számítógépet adományoztunk jótékony célra.

A műanyag hulladék csökkentése csoportszinten egyre nagyobb hangsúlyt kap. Az anyabank irattározási gyakorlatában az etilénzsákok és genotermek helyett papírtermékeket alkalmazunk, 2020-tól szélesebb körben használjuk az újrahasznosított műanyagból készült bélyegzőket is. Magyarországon és

Moldovában a központi épületekben és a bankfiókokban az ügyfelek számára is elérhetőek vízadagolók. Moldovában a műanyag poharakat papírpoharakkal váltottuk ki 2020-ban. Szlovéniában a központi épületekben vannak üzemben vízadagolók, emellett ukrán, román és szerb bankfiókban is elérhetőek ezek ([vázadagolók](#)). A műanyagok használatának mérséklése érdekében több leánybankunk is programot készített elő, amelyek megvalósítása 2021-ben várható. A műanyagok kiváltásának eredményességét jelzi, hogy 2020-ban közel egynegyedére mérséklődött a szelektíven gyűjtött PET-palack mennyisége az OTP Bankban.

ME MD SK RS A tonerek és tintapatronok használatából fakadó hulladék mérséklése érdekében montenegrói, moldovai, szlovák leánybankunk és a szerb Vojvodjanska banka is utántöltött tonereket használ.

Jellemző adatok az OTP Csoport felhasznált anyagairól, beszerzéseiről

	OTP Bank					OTP Csoport				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Bankfiókok száma (db)	379	374	374	370	362	1315	1497	1423	1732	1519
Az év során felújított fiókok aránya az összeshez képest	4%	4%	3%	4%	5%	7%	12%	3%	2%	3%
ATM-ek száma (db)	1937	1945	1931	1936	1930	3904	4340	4339	5015	4857
POS terminálok száma (db)	60 ezer	70 ezer	78 ezer	78 ezer	126 ezer	81 ezer	103 ezer	113 ezer	137 ezer	186 ezer
GRI 201-18 Számítógépek (laptop + PC) száma (db)	9 ezer (laptop nélkül)		15 ezer	18 ezer	19 ezer	n.a.	n.a.	45 ezer ¹	51 ezer ¹	57 ezer ¹
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (tonna)	7	9	9	8	6	37 ¹	23 ²	33 ¹	35 ¹	34 ¹
Irodai papír mennyisége (t)	838	905	685	699	478	2983	2159	1955	2350 ³	1795
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	39	43	43	58	75	107	76	116	117	153
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t) ⁴	44	9	5	7	584 ⁵	989	484 ²	511	631	903

¹ részben 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 pl. marketingkiadványok, számlalevelek

⁵ Döntően a korábbi Monicomp fogyasztása.

Szelektív gyűjtés

A hulladékgyűjtés a legtöbb vonatkozásban változatlan maradt 2020-ban. A veszélyes hulladék és az üzleti titkot tartalmazó papír szelektív gyűjtése, kezelése az OTP Csoport valamennyi tagjánál megvalósul a jogszabályi elvárásoknak megfelelően. A román leánybanknál teljeskörűen szelektíven történik a papír-, fém-, üveg- és műanyag hulladék gyűjtése.

Szlovén leánybankunknál is szelektíven gyűjtik a kommunális hulladékot, a lebomló élelmiszerhulladékokra is kiterjedően. A horvát leánybanknál több éve a papírhulladék és PET-palack gyűjtése történik elkülönítetten, és pilot programot készítenek elő a további hulladéktípusok (fém, egyéb műanyag, üveg) gyűjtésére. Az OTP Bank központi irodaházaiban adott a PET-palack és több helyen a szelektív

üveggyűjtés lehetősége. Szerb leánybankunk a papírhulladékot gyűjti szelektíven a központi épületben és fiókokban is. Az albán leánybank is külön gyűjti a papírhulladékot, emellett a montenegrói CKB is kialakította e lehetőséget 2020-ban a központi épületben és az irattárban. Az ukrán leánybank központi épületében, a bulgáriai leánybank szófiai és várnai telephelyein valósul meg a szelektív gyűjtés. A szlovák

leánybanknál azokon a helyszíneken működött elkülönített gyűjtés, ahol az adott város ezt lehetővé teszi. Moldáv leánybankunk tervezi a szelektív papír- és PET-palackgyűjtés kialakítását.

Szelektíven gyűjtött hulladék mennyisége	OTP Bank					OTP Csoport				
	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	292	277	417	809	1120	1303	1496	1445	1323	1450
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	9966	11 580	9998	7929	2203	12 526	15 289	14 348	12 613	5810
Települési hulladék (tonna)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	2766	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.



Szemléletformálás

Bankcsoportunk legtöbb tagjánál az elmúlt években egyre erősödött és hagyománnyá vált a figyelemfelhívás és a közös cselekvés a környezeti, természeti értékek megóvása érdekében.

A munkatársak bevonásával megvalósuló programok a természet- és környezetvédelem szinte minden aspektusát magukban foglalják:

Az OTP Bank 2020-ban is támogatta a Magyar Természetjáró Szövetséget a természetjárás népszerűsítése érdekében.

HR A horvát leánybank támogatta a spliti könnyűbúvár klub Adria-tenger tisztítása programját.

RS A Vojvodjanska banka pandémia apropóján indított hírlevelének (Optimistán a vírus ellen) egyik kiadása kifejezetten a környezet védelméről szólt, ötleteket adva a munkatársaknak, hogy hogyan tudják a munkahelyen és a magánéletükben is felelősen használni az erőforrásokat. A bank tervei között szerepel egy tematikus, elektronikus brosúra készítése, amely szintén praktikus tanácsokat nyújt a környezettudatos magatartásra.

RO A román leánybank önkéntesei részt vettek a Let's Do It, Romania! hulladékgyűjtési napon. Emellett tudatosságnövelő kampányt szerveztünk az energiamegtakarítás kapcsán. A központi épület legforgalmasabb terein helyeztünk el figyelemfelhívó üzeneteket.

SI Szlovén leánybankunk központi épületének teraszán a „Természet a városban” program keretében méheket tartanak, hozzájárulva egy szlovén méhfaj megőrzéséhez. A programot a ljubljani önkormányzat kezdeményezte és számos vállalat csatlakozott hozzá. A méhészet gondozása különleges közösségépítő tevékenységnek bizonyult.

RU Orosz leánybankunk környezettudatosságra ösztönző üzeneteket jelenített meg a monitorok képernyőjén, illetve az irodákban.

UA Ukrán leánybankunk munkatársai több helyszínen ültettek fát 2020-ban.

ME Montenegrói leánybankunk rendszeres hírlevelekkel és plakátokkal hívta fel a munkatársak figyelmét a környezettudatos magatartásra az év során. A jövőben brosúrák, poszterek és matricák segítségével is erősíteni kívánja a környezettudatosságot. A bank

2020-ban is részt vett az országos erdősítési és környezetvédelmi kampányokban.

Stratégiai céljaink

Az OTP Bank új székházának megépítése LEED Gold minősítéssel (2022)

A központi épületek átfogó energiahatékonysági vizsgálata az OTP Bankban

A papírhasználat további csökkentése (folyamatos)

Az újrapapír használatának bővítése az irodai papírhasználat terén az OTP Bankban

A műanyag használatának mérséklése több leánybanknál

Szemléletformálás erősítése környezettudatosság terén több leánybanknál



III.

Az OTP Csoport

Fókuszterületek

8. Közösségi szerepvállalás



Segítségnyújtás a horvátországi földrengés kapcsán

„A horvát főváros 2020 márciusában kettős kihívással nézett szembe: a globális járvány mellett a földrengés is hatalmas károkat okozott a zágrábi épületekben, jelentősen megrongálódtak a kórházak és az intézmények eszközei is. Bankunk 1,5 millió kunát (~70 millió Ft) adományozott a fővárosi kórházaknak a földrengés okozta károk helyreállítását segítve. Az egészségügyi intézményeknek nyújtott anyagi hozzájáruláson túl a földrengésben közvetlenül érintett, szociálisan rászoruló és idősebb lakosság, valamint a katasztrófa sújtotta területen a mentésben részt vevő tűzoltók részére biztosítottunk anyagi támogatást.

December végén ismét erős földrengés rázta meg az országot, ezúttal Sisak-Moslavina megyét és Horvátország középső részét sújtva. E földrengés sajnos több munkatársunkat közvetlenül is érintette, megrongálva otthonaikat. Az Igazgatóság egy segítségnyújtási alap létrehozásáról döntött, amelyből valamennyi érintett kollégának 15 000 kuna sürgősségi támogatást nyújtottunk és a felújításokhoz további félmillió kunát biztosítunk. A térség lakossága felé is természetesnek tartottuk, hogy együttérzésünk és az áldozatok családjai felé kifejezett részvételünk mellett anyagi támogatást is nyújtunk az egészségügyi ellátásban éppúgy,

mint a károk helyreállításában.

A földrengés még nagyobb nyomást helyezett az orvosokra és egészségügyi személyzetre, akik a Covid-19 járvány elleni küzdelemben is óriási erőfeszítést végeztek. Bízunk benne, hogy adományunkkal legalább egy kicsit megkönnyítjük a helyzetüket, és az érintett városoknak lehetőségük lesz a legsúlyosabb sérültek ellátására is. Az OTP Bank 1,5 millió kunát adományozott a sisaki kórházaknak, 1 millió kunát Sisak városának és a megyének, valamint fél millió kunát az érintett vállalkozásoknak, hagyományos Zöld út támogatási programunkon keresztül.”

Békeffy Balázs,
az OTP Bank Horvátország vezérigazgatója



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

- A valódi eredmények érdekében fókuszált és a változáshoz elegendő támogatás
- Helyi igények feltárása, megbízható együttműködések kialakítása
- 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, természetesnek tartjuk, hogy hozzájáruljunk a helyi közösségek fejlődéséhez, előrelépéséhez. Elköteleztünk vagyunk az iránt, hogy esélyt teremtsünk a rászorulóknak és bajba jutottaknak. Különösen így van ez a koronavírus-járvány miatti rendkívüli időkben, amikor még több helyen volt szükség támogatásra. Az OTP Bank az egyik legnagyobb adományozó Magyarországon; támogatásunk összege évről évre növekszik. Együttműködő partnereink szakértelme, a hosszú távú elkötelezettség és erőforrásaink koncentrációja a garancia arra, hogy támogatásainkkal tényleges hatást érünk el.

Támogatásaink fókuszja több éve stabilan:

- a pénzügyi kultúra fejlesztése, szemléletformálás ([Id. 3. fejezet](#));
- az esélyteremtés: hátrányos helyzetűek, rászorulóak segítése;
- a kultúra és művészet támogatása: értéktérítés és -megőrzés; illetve
- a sport.

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

Vállalásaink 2019

Adományozói platform működésének elindítása.

Prima Primissima díj megújítása.

Pro bono önkéntesség feltételeinek kialakítása és megkezdése az OTP Bankban.

✓ Megvalósult

✍ A megvalósítás folyamatban van

✗ Nem teljesült

Eredményeink 2020

✍ A platform fejlesztése folyamatban van, indítása 2021 elején valósulhat meg. 2020 második felében ATM-en pilot indult.

✓ Formális megújítás helyett releváns változások történtek 2020-ban.

✍ A megvalósítás a pandémia miatt késik.

Bankcsoportunk tagjai az adományozási, támogatási tevékenységeiket jellemzően önállóan végzik. Saját lehetőségeikhez mérten, a helyi közösségek igényeit ismerve nyújtanak segítséget, kiforrott prioritásokkal. A kiszámítható, hatékony segítségnyújtás érdekében törekszünk a hosszú távú elkötelezettségek kialakítására, ugyanakkor nyitottak vagyunk az új, innovatív kezdeményezésekre. Számos civil szervezettal működünk együtt a pénzügyi adományozáson túlmutatóan, közös programok megvalósításában. A személyes találkozások kockázatosága miatt több, hagyományosan támogatott eseményt

töröltek 2020-ban. Az önkéntes programok is szűkebb körben valósulhattak meg a korábbi évekhez képest.

Az év során szinte valamennyi tagvállalatunknál sokkal hangsúlyosabbá vált az egészségügyi intézmények támogatása az előző évekhez képest. Adományaink több mint 40%-át tették ki az egészségügyi támogatások. A koronavírus-járvány elleni küzdelem és a hatások enyhítése céljából nyújtott támogatásainkat részletesen a 1.6 fejezetben mutatjuk be.

GRI 413 DMA

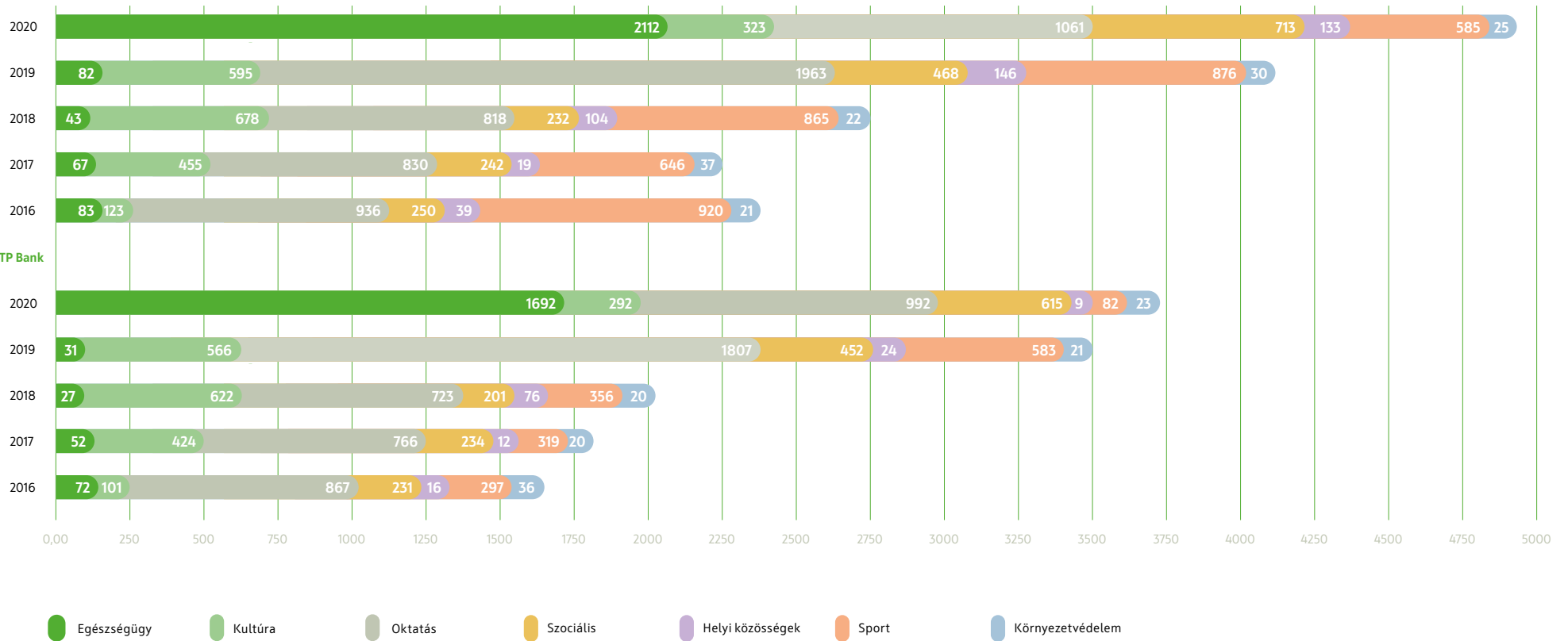
2020-ban csoportszinten 5,0 milliárd forintot fordítottunk adományozásra, 20%-kal többet, mint az előző évben. Az egészségügy mellett ez évben is jelentős összeget, támogatásunk mintegy 20%-át fordítottuk oktatásra, amelyen belül egyértelműen a [Pénzügyi kultúra](#) erősítésére fókuszálunk. Szociális célra az adományok 14%-át fordítottuk. Az adományozás 75%-a az anyavállalathoz, köthető. Az adományok döntő része pénzügyi hozzájárulás volt, ugyanakkor számos alkalommal nyújtottunk természetbeni támogatást: pl. számítógépek adományozása, önkéntes programok.

Szponzorációnk egy része is jótékony célt szolgál. 2020-ban az OTP Csoport az előző évvel közel azonos összeget, 2,7 milliárd forintot fordított szponzorációra – ennek 65%-át az OTP Bank nyújtotta. A szponzoráció döntően a sporthoz (79%) kötődött, a művészet, a kultúra (8%) és a helyi közösségek (3%) szerepe mérséklődött, az oktatás erősödése (7%) mellett.



Az OTP Bank és az OTP Csoport adományozása

OTP Csoport



Támogatási programjaink megvalósításában saját alapítványaink kiemelt szerepet játszanak: professzionalizmusuk és eredményorientáltságuk garancia a támogatások hatékony és eredményes felhasználására.

Adományozási platform

Komplex digitális rendszert készítettünk elő a lakossági ügyfelek kisösszegű adományozását támogatva és ösztönözve, mert meggyőződésünk, hogy az adományozás kultúrájának fejlődése fontos társadalmi értékeket erősít és része a pénzügyi tudatosságnak. A platformot ATM hálózatunkon az év végén teszteltük, de bevezetése valamennyi tervezett felületre – megújított internet- és mobilbank – 2021-re valósul meg.



5

milliárd Ft adományozásra
csoportszinten



575

használt számítógép
átadása rászorulóknak
csoportszinten

Esélyteremtés

Humanitás

A Humanitás Szociális Alapítvány⁶⁵ 2020-ban elsősorban a koronavírus-járványhoz kapcsolódóan nyújtott támogatást, egészségügyi intézmények eszközvásárlását segítve.

Ezen felül csatlakozott a Bankszövetség Jótett Bank programja Digitális Gyorsítás kezdeményezéséhez, amelynek keretében a bank adományai révén, újonnan vásárolt számítógépeket, digitális táblákat és egyéb digitális eszközt, valamint 265 használt, de még jól működő számítógépet is felajánlott. A Digitális Gyorsítás programban a bankszektor felajánlásai révén több mint 2000 új és használt, de jól működő eszközhez juthattak a digitálisan hátrányos helyzetű iskolák.

További támogatásaink

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

Több jótékonyági kezdeményezést is munkatársainkkal és együttműködő partnereinkkel közösen valósítottunk meg.

Gyereknapi alkalmából a Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét programjához kapcsolódva hirdettünk közös jótékonyági akciót munkatársaink körében. A bank és a kollégák közel 3 millió Ft összeggel támogatták a többgyermekes rászoruló családokat, amiből írószereket, foglalkoztató füzeteket, könyveket, játékokat és sportszereket szerzett be a Szeretetszolgálat.

Közös év végi adománygyűjtést szerveztünk munkatársainkkal a Humanitás Szociális Alapítvánnyal, az OTP Fáy András Alapítvánnyal és két mintaiskolájával, valamint a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálattal közösen. Az adományok Nyíregyházán, Jászárokszálláson és Pécsen összesen 155 rászoruló családnak könnyítették és szelvést kaptak meg az ünnepi időszakot tartós élelmiszer-csomagokkal, valamint különböző játékokkal. A játékokból két óvoda is részesült, és további 300 nehéz sorsú gyermeknek juttattunk el ajándékcsomagokat partnereink révén.

Az OTP Bank ajánlotta fel Önkéntes Központ Közalapítvány pályázatán az Év Közösségi Kezdeményezése Díjat, melyet a közönség

szavazatai alapján a SZIKRA Tehetséggondozó Egyesület nyert. Az egyesület a szegregáció ellen és az autizmus elfogadásáért küzd, ennek érdekében hozták létre az ÁLOM-tábort. Az ingyenes, fejlesztő foglalkozásokkal megvalósított táborban 40 tehetséges, de segítségre szoruló gyermek vehetett részt.

Az OTP Csoport magyarországi tagjai is számos módon támogatták a hátrányos helyzetű vagy segítségre szoruló gyerekeket.

A Merkantil Bank munkatársai egy óvoda „örökbe fogadásával” az év során többször nyújtottak segítséget az intézménynek, illetve a gyerekeknek. A pénzadományokat a Covid-19 elleni védekezésre, illetve ajándékcsomagokra fordították, emellett játékokat, közlekedési eszközöket gyűjtöttek.

Az OTP Mobil Kft. a csapatépítőkre szánt összeget fordította adományozásra, a KézenFogva Alapítványt támogatva ezzel.

Az OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő Zrt. a Bátor Kicsi Lélek Nonprofit Alapítványnak nyújtott segítséget, a rákbetegségben szenvedő gyermekek orvosi ellátásának támogatására.

65 Az Alapítvány alapítói jogainak gyakorlója az OTP Bank.

Az OTP Ingatlanpont munkatársai a Baptista Szeretetszolgálat cipősdoboz akciójához csatlakoztak.

Értékteremtés, hagyományőrzés

A koronavírus-járvány a kulturális szférát is komoly kihívások elé állította, így a korábbi együttműködések és támogatások fenntartása esetükben a lehetőséget is biztosít arra, hogy a jövőben folytathassák értékteremtő tevékenységüket. A járványhelyzet miatt számos rendezvény elmaradt vagy zajlott a korábbi évektől eltérő módon.

Prima Primissima

Magyarország egyik legrangosabb díját 2013-tól kezdve az OTP Bank gondozza és finanszírozza, 2020 nyarától pedig átvette a bank az alapítói jogokat.

A Prima Primissima küldetése, hogy példaképeket állítson a társadalom elé: azokat a kiválóságokat díjazza, akiknek teljesítménye, emberi tartása, értékrendje követendő lehet mindannyiunk számára. 2020-ban a járványhelyzet miatt nem rendeztük meg a Prima Primissima díjátadót és gálát a megszokottak szerint, de az elismerések átadása nem maradt el.

A Prima Primissima Alapítvány 2020-ban 10 olyan szervezetnek adott át elismerést, amelyek hátrányos helyzetbe kerültek a világjárvány miatt. Fontos szempont volt, hogy a közel 200 jelölt közül kivételesen, alternatív rendszer keretében kiválasztott szervezetek tevékenysége összhangban álljon az alapítvány céljaival. A szervezetenként 20 millió forinttal járó elismeréseket online találkozó keretében kapták meg a támogatottak. A 2020-as Prima Primissima díjazottjai:

1. Autizmus Alapítvány
2. Az Értelmi Fogyatékosok Fejlődését Szolgáló Magyar Down Alapítvány
3. Együtt az Autistákért Alapítvány
4. Értelmi Fogyatékosokkal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége
5. Gyermekleukémia Alapítvány
6. Kézenfogva Alapítvány
7. Magyar Hospice Alapítvány
8. Magyar Máltai Szeretetszolgálat Alapítvány
9. Országos Mentőszolgálat Alapítvány
10. Peter Cerny Alapítvány a Beteg Koraszülöttek Gyógyításáért

Brain bar

2020-ban is támogattuk a Brain Bar rendezvényt, amely szervezési és előadói szempontból is nagyon más volt, mint az előzőek. A háromnapos

jövőfesztivál ezúttal online és ingyenesen zajlott, az alapvetően személyességen alapuló tevékenységeket digitális formában kellett megvalósítani, amit a szervezők változatos technikákkal oldottak meg.

Az OTP Bank szakértői a „Nálunk hagyomány az innováció” mottóval osztották meg a bankban felhalmozódott tudást és tapasztalatot a közönséggel a robotizációról, a bankrendszer jövőjéről, a pénzügyi applikációk tervezéséről és a jó benyomáshoz szükséges jellemzőkről.

Táncháztalálkozó

A XXXIX. Országos Táncháztalálkozó és Kirakodóvásár 2020-ban országszerte több helyszínen zajlott egyszerre – így kerülték el a nagyobb tömeg kialakulását. A rendhagyó fesztivál során is átadtuk az OTP Bank Táncház Díjat és pénzjutalmat, mellyel azokat a hazai táncosokat, táncospárokat, zenészeket, énekeseket, zene- és táncpedagógusokat ismerjük el, akik azon dolgoznak, hogy az élő néphagyomány minél többek számára váljon elérhetővé.

Továbbra is támogattuk a Szépművészeti Múzeum Múzeum+ programját.

Befektetés a jövőbe: OTP Bank Bozsik-program

Az OTP Bank a magyar futball jövőjéért leginkább elkötelezett cég, 2020-ban is folytattuk az OTP Bank Bozsik-program támogatását. 1475 iskolából és 1765 óvodából, minden eddiginél több, közel 118 ezer fiatal vett részt az Intézményi Programban az év során. Ugyanakkor a járványügyi helyzetre tekintettel le kellett mondanunk a Tanévzáró Gyermeklabdarúgó Fesztivál és a Fair Play Cup májusi megrendezését és a Magyar Labdarúgó Szövetség felfüggesztette a 2020/2021-es tanévi programját.

A 2019/2020-as évadban a Bozsik Egyesületi Program regionális rendszerben működött, a tavaszi szezonban 45 Bozsik Központ, 180 csoport, 1125 sportszervezet, 67 ezer játékos regisztrált. Ezt követően a program teljes átalakítására került sor.

Befejeződött a Magyar Diáksport Szövetséggel (MDSZ) 2016-ban elindított akkreditált pedagógus-továbbképzés program, amelynek keretében öt év alatt több mint 5000 pedagógus végezte el a labdarúgás iskolai testnevelésben való alkalmazásáról szóló képzést.

Önkéntesség

Az önkéntesség több mint 10 éves hagyomány az OTP Banknál. 2020-ban is megvalósítottuk az OTP Helyi Érték Önkéntes Pályázati Programunkat, amely kifejezi mindazt, amit az önkéntesség jelent bankunk és a programban résztvevők számára: Helyben vagyunk. Segítünk. Értéket teremtünk. Munkatársaink olyan társadalmi csoportokon segítenek, melyeknek tagjainak a sikerek eléréséhez valamilyen hátrányt kell leküzdeniük vagy az ehhez vezető útnak még az elején tartanak.

Az évente két alkalommal meghirdetett pályázat célja, hogy támogassuk a munkatársak saját közösségükben végzett önkéntes tevékenységét. A járvány ellenére, az aktuális járványügyi szabályokat mindig betartva, sokszor az eredeti terveket felülírva, az adott helyzetre reagálva kreatívan valósították meg kollégáink vállalásait. 2020-ban 22 csapat indított projektet országszerte a Helyi Érték Önkéntes Pályázati Program keretén belül, így közel 250 önkéntes munkatársunk 2600 rászorulóon segített. Központi önkéntes eseményeket – az adománygyűjtéseken és véradásokon túl – az év során nem szerveztünk.

Felelősséggel Egymásért Díj

A Felelősséggel Egymásért Díjat az önkéntesség iránt leginkább elkötelezett munkatársi csapatoknak ítéljük oda évről évre. A példamutató társadalmi tevékenységeket megvalósító közösségek közül 2020-ban megosztottan első helyen a Dél-Alföldi Régió Jászberényi Fiókja és a Retail Divízió Contact Center Szolgáltatások Főosztálya, a második helyen az Északkelet-magyarországi Régióközpont végzett.

Mindhárom díjazott – egyéb tevékenységeken túl – megvalósított kifejezetten a Covid-19 járványhoz kapcsolódó segítségnyújtást is, voltak kollégák, akik maszkot varrtak, bevásároltak vagy gyógyszert váltottak ki, egy másik csapat több mint 1000 mentális segítségnyújtó beszélgetést folytatott le.



1397

önkéntes munkatárs
az OTP Bankban



1612

véradás az OTP Bankban

A koronavírus-járvány miatt leánybankjainknál is számos önkéntes tevékenység elmaradt, ezért a megvalósultakat a következő pontban, a banki támogatásokkal együtt mutatjuk be.

Az OTP Bank további támogatásairól

[honalapunkon](#) (Közösségi szerepvállalás) oldalon olvashat.

Közösségi szerepvállalás a leánybankoknál

Számos támogatási programot korábbi fejezetek tartalmaznak:

[Egészségügyi intézmények támogatása.](#)

[Szemléletformálás.](#)

[Pénzügyi kultúra fejlesztése](#)

BG A DSK Bank stratégiai partnere az SOS Gyermekfalvaknak, amelynek keretében két SOS család teljes éves támogatását biztosítja, valamint az ATM hálózaton és immár az internetbankon keresztül is lehetővé teszi és ösztönzi az ügyfelek és munkatársak adományozását. Az ügyfelek és munkatársak adománya 2020-ban megközelítette a 150 millió forintot. Partnerségéért a DSK 2020-ban negyedik alkalommal kapta meg a Legnagyobb Vállalati Partner címet.

A DSK Bank munkatársai több jótékonyági sporteseményen is részt vettek 2020-ban. A Run2Gether a befogadásra és elfogadásra hívja fel a figyelmet a fogyatékkal élőkkal történő közös mini maratonfutás révén. A Business Run csapatversenyen a nevezési díj 30 %-át jótékonyági célra fordították a szervezők. Az eseményen 52 kollégánk vett részt, ami kiemelkedő eredmény.

HR Horvát leánybankunk a Mastercard-dal együttműködve kezdett bele a Zaokružil! (kerekítés) adománygyűjtő projektbe. A projekthez csatlakozó ügyfelek kártyás vásárlásainál az egész kunára kerekített összeg és a számla tényleges végösszegének különbsége egy erre a célra létrehozott adománygyűjtő számlára került. Az OTP Bank a Mastercarddal közösen 1 millió kunával (~47 millió Ft) nyitotta meg a számlát. Az év végéig több mint 10 ezer ügyfelünk aktiválta az adományozási lehetőséget. A gyűjtött összegből két kórház eszközbeszerzését támogattuk.

A horvát leánybank [földrengés](#) kapcsán nyújtott támogatását a fejezet elején mutattuk be.

RS A Vojvodjanska banka támogatta a Felelős Üzleti Fórum Mi Belgrádunk 2020 humanitárius eseményt. Az önkéntes eseményen

a bank munkatársai a Fórum tagjaival, valamint az USA és az Egyesült Királyság nagykövetségeivel készítettek közösen ételt Belgrád legkiszolgáltatottabb helyzetben lévő embereinek.

Az UNICEF Club tagjaiként évek óta rendszeres pénzügyi adományokkal segítjük a szerbiai gyermekek életkörülményeinek javítását.

RO Román leánybankunk olyan sportszervezeteket és -versenyekeket támogatott, amelyekenél a fizikai képességek, taktikai érzék, kitartás és csapatmunka egyaránt értékként jelenik meg.

A bank önkéntesei a romániai OK Oktatási Központ munkatársaival közösen vettek részt a „Levelek a mikulástól” kampányban, melynek keretében 200 ajándécsomagot állítottak össze hátrányos helyzetű gyermekek részére.

SI Szlovén leánybankunk legjelentősebb támogatása immár 27 éve a Szlovén Olimpiai Csapat szponzorálása.

UA Ukrán leánybankunk a korábbi évekhez hasonlóan adománygyűjtéssel támogatott egy árvaházat.

RU A leánybank részt vett az „Adományozás az újrán ajándékok helyett” jótékonyági programban.

ME A CKB 2020-ban is több sportegyesületet támogatott.

A leánybank folytatta kulturális támogatásait pl. a Harmonika Fesztivál, Bocche di Cattaro, Princeza Ksenija Ballett Iskola.

A banknál ez évben is folytatódott a véradás, és részt vettünk az emlődák megelőzésére irányuló nemzeti kampányban.

A bank a koronavírus-járványtól függetlenül is támogatott egészségügyi intézményeket, illetve adományt nyújtott a Diabétesszel élő gyermekek szülei Egyesületnek.

A leánybank átfogó szociális program kialakítását tervezi, a legkiszolgáltatottabb helyzetben lévők segítése érdekében.

AL Albán leánybankunk 100 fogyatékossgal élő gyermeket nevelő családot támogatott élelmiszer-csomaggal, emellett árva gyermekek számára juttatott el csomagokat civil szervezeteken keresztül.

MD Moldáv leánybankunk több kulturális intézmény és program támogatója, pl. a 80 éve alapított „Serghei Lunchevici” Nemzeti Filharmonikusoké, a Nemzeti Művészeti Múzeumé, vagy a Chisinau Művészeti Középiskola „A tavasz színei” kiállításáé. A koronavírus miatt az online koncertek és virtuális múzeumi tárlatvezetések is segítségünkkel valósulhattak meg.

A bank támogatta a Chisinau központjában található „Mihai Eminescu” tér felújítását.

A bank ZIMBRU Gyermekfutball Akadémia partnere lett, ahol több mint 400 gyermek és junior edző 15 tapasztalt edző irányításával.

A tanévkezdéskor 2000 könyvet adományoztunk szociálisan rászoruló gyermekek családjai számára.

Az #IamSantaClaus programban 278 önkéntes kollégánk vett részt; nyolc gyermekotthon lakói Mikulásnak írt kéréseit teljesítették kollégáink, válaszelevelt is írva a gyerekeknek.



1733

önkéntes, 6145
önkéntességgel
töltött óra csoportszinten



1811

véradás csoportszinten

Stratégiai céljaink

Adományozói platform bevezetése

Pro bono önkéntesség feltételeinek kialakítása és megkezdése az OTP Bankban

Szociális program kialakítása montenegrói leánybankunknál

Melléklet



GRI 102-18 Az OTP Bank állandó bizottságai

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 véleménykülönbsége kezelésének vezetői fóruma.

Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság

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

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.

Csoportszintű Befektetési Bizottság

Csoportszinten dönt a befektetési tanácsadás alapját szolgáló stratégiai eszközallokációs kérdésekben.

Munkavállalói adatok

GRI 102-8

Határozatlan és határozott idejű foglalkoztatottak regionálisan, 2020.12.31.

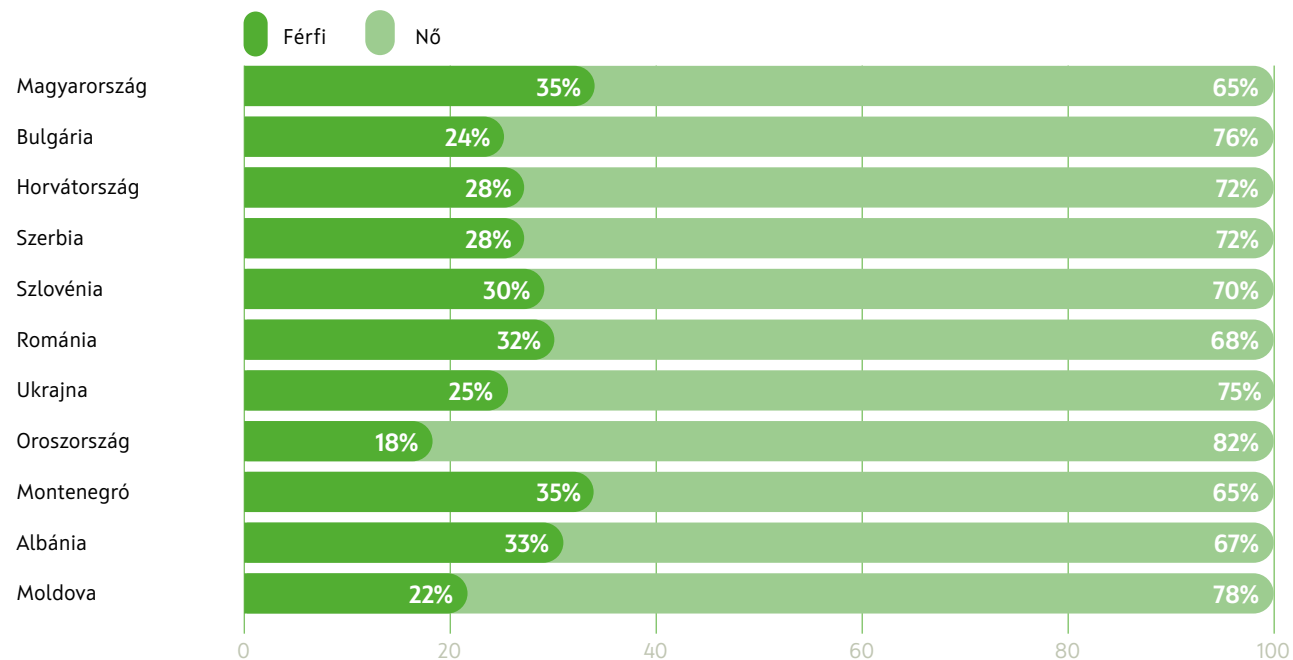
	Határozatlan idejű		Határozott idejű	
	%	fő	%	fő
Magyarország	96,1%	10 592	3,9%	425
Bulgária	93,2%	4459	6,8%	323
Horvátország	91,7%	1922	8,3%	175
Szerbia	94,9%	2952	5,1%	158
Szlovénia	96,2%	816	3,8%	32
Románia	96,6%	1572	3,4%	55
Ukrajna	97,1%	2667	2,9%	79
Oroszország	92,0%	8815	8,0%	771
Montenegró	86,2%	443	13,8%	71
Albánia	97,6%	447	2,4%	11
Moldova	82,2%	847	17,8%	183
OTP Csoport	94,0%	35 532	6,0%	2283

GRI 205-2

Munkavállalók kor szerinti megoszlása, fő, 2020.12.31

	OTP Bank	OTP Csoport
30 év alatt	1521	9117
30-49 év között	6077	22 413
50 év felett	2228	6285

Az OTP Csoport munkavállalóinak nemenkénti megoszlása regionálisan / 2020.12.31.



GRI 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 és kollektív szerződéssel rendelkező magyarországi leányvállalatok	15 nap	igen
További magyarországi leányvállalatok	15 nap	nem
DSK Bank	45 nap	igen
OTP Horvátország	8 nap	igen
Vojvodjanska banka (Szerbia)	15 nap	igen
OTP banka Srbija a.d. Beograd (Szerbia)	30 nap	nem
SKB Bank	30 nap	igen
OTP Bank Románia	20 munkanap	igen
OTP Bank Ukrajna	60 nap	nem
OTP Bank Oroszország	30 nap	nem
CKB	8 nap	nem
OTP Bank Albánia	1-3 hónap	nem
Mobiasbanca	5 munkanap	nem

GRI 404-2

A munkavállalók képességének fejlesztését, illetve folyamatos alkalmazásban maradását, karrierjük lezárását segítő programok 2020-ban		
	OTP Bank	OTP Csoport
Belső képzések	Van	Jellemzően van
Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása	Van	Jellemzően van
Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával	Van	Jellemzően van
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	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.

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	Auditált indikátor
GRI 102: Általános közzétételek 2016				
Szervezeti profil				
102-1	A szervezet neve	140. o., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum	
102-2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások	8. 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. o., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum	
102-4	A működés helyszínei	9. o., GRI Index	14 ország, melyből Társaságunk 11 országban folytat jelentős tevékenységet.	
102-5	A tulajdon természete és jogi formája	Éves jelentés, honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210416_Eves_jelentes_032.pdf 120. oldal https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum	
102-6	Kiszolgált piacok	8-9. o., Éves jelentés	Az Éves jelentés bővebb információt nyújt: https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210416_Eves_jelentes_032.pdf 85-114.o.	
102-7	A jelentést tevő szervezet mérete	9., 90. o.		
102-8	Információ az alkalmazottakról és további munkásokról	95-96., 131. o.		
102-9	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	79. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem	
102-10	A szervezetben vagy beszerzési láncában történt jelentős változások	5. o., Éves jelentés, GRI Index	A teljes kapitalizációban és a tulajdonviszonyokban bekövetkezett változásról az Éves jelentés nyújt információt. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210416_Eves_jelentes_032.pdf 120. oldal A beszerzési láncban jelentős változás nem történt.	
102-11	Az elővigyázatosság elve vagy megközelítés	83. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles	
102-12	Külső kezdeményezések	46. o., GRI Index	Az OTP Bank, a Merkantil Bank, az OTP Lakástakarék és az OTP Jelzálogbank is aláírja a Magyar Bankszövetség által kialakított Magatartási Kódexnek. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/BankszovetsegiKodex_20151201.pdf Az OTP Bank aláírja a Magyar Reklámetikai Kódexnek. http://mrsz.hu/cmsfiles/08/c1/Magyar_Reklametikai_Kodex_2015.pdf Az OTP Bank csatlakozott az Önszabályozó Reklámtestület Emberi méltóság, sokoldalú emberábrázolás a reklámokban kezdeményezéséhez. Az OTP Bank Horvátország aláírja a Sokszínűségi Kartának.	
102-13	Tagság egyesületekben	honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Szervezeti_tagsagok_2020_v2.pdf	
Stratégia				
102-14	A legmagasabb szintű döntéshozó nyilatkozata	6. o.		
Etika és integritás				
102-16	Értékek, elvek, standardok, viselkedési normák	21., 79. o., GRI Index , honlap	Etikai Kódex: Az OTP Csoport tagjainál egységes Etikai Kódex van érvényben, eltérés csak a helyi jogszabályi megfelelés miatt történhet. 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-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas	
Irányítás				
102-18	A szervezet irányítási struktúrája	19., 20-22., 130. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210416_FTJ_2020_028.pdf Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2021.04.16. https://www.otpbank.hu/portal/hu/Befektetoknek - Alapszabály	
Érintetti elkötelezettség				

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
102-40	Érintettek listája	honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmenje/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	100. o.		x
102-42	Érintettek azonosítása és kiválasztása		https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmenje/erintettek-es-kapcsolattartas	
102-43	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása	15., 20., 24., 50-51., 105. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Erintetti_kapcsolattartas_formai_v2.pdf	
102-44	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek felmerültek			
Jelentéstételi gyakorlat				
102-45	Az éves jelentésben lefedett entitások felsorolása	5. o., GRI index, honlap	A pénzügyi jelentésben konszolidálásra került társaságok listáját az Éves jelentés tartalmazza https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210416_Eves_jelentes_032.pdf 193. oldal	
102-46	A jelentés tartalmának meghatározása és az alapelvek alkalmazása ennek során	4., 15. o.		
102-47	A lényeges témák listája	4. o.		
102-48	Információk újraközlése	43., 108., 113., 114. o., GRI index	Az adatgyűjtés módszertanának változása, vagy az esetlegesen feltárt korábbi helytelen információk helyesbítése esetén újraközzöljük az információt, és erre az adott helyen felhívjuk a figyelmet.	
102-49	Változás a jelentéstételben	GRI index	A jelentés által lefedett vállalatok köre változott.	
102-50	Jelentéstételi időszak	4. o.		
102-51	Legutóbbi jelentés dátuma	GRI index, honlap	2019-re vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Fenntarthatósági jelentésünket. https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_Csoport_Fenntarthatosagi_jelentes_2019.pdf	
102-52	Jelentéstételi ciklus	4. o.		
102-53	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	140. o., GRI index	csr@otpbank.hu	
102-54	Nyilatkozat a GRI Szabványnak való megfelelésről	4. o.		
102-55	GRI tartalmi index	GRI index		
102-56	Külső tanúsítás	4. o., GRI Index, Tanúsítvány	A jelentést a Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. minősítette. A tanúsító független az OTP Csoporttól. A tanúsítás során vezérigazgató-helyettesi interjú készült.	
Lényeges témák	A 103-3 indikátoroknál általánosan alkalmazott alapelvünk, hogy az adott téma témaspecifikus indikátorait (is) használjuk értékelési módszerként, eredményként pedig használjuk az indikátor elvárt adatait. 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	4-5., 8., 16. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag	
103-2 (201 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	6., 16. o.		
103-3 (201 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	8-9., 90-91. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210416_Eves_jelentes_032.pdf https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/penzugyi-stabilitas	
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	90-91. o.		
201-4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	91. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210416_Eves_jelentes_032.pdf 120. oldal	
202 Piaci jelenlét 2016				
103-1 (202 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 19. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
103-2 (202 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	19. o., GRI index	Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkavállalókra és a felső vezetőkre vonatkozóan.	
(103-3 202 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	19. o.		
202-2	A helyiek aránya a felső vezetésben	19. o., GRI Index	Jelentős telephely: OTP Bank és külföldi leánybankok.	
203 Közvetett gazdasági hatások 2016				
103-1 (203 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 16-17. o.		
103-2 (203 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	16-17., 54. o., GRI index, honlap	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-szolgalatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas	
103-3 (203 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	16-17. o.		
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások, a hatások mértékét is beleértve	13., 16-17., 58., 64., 68., 70., 71. o.		
205 Korruptióellenesség 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 77. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf	
103-2 (205 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	21., 76-80. o.		
103-3 (205 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	79. o.		
205-2	A korruptióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	75., 95., 99., 131. o., GRI index, honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas A Korruptióellenes Politika a tagvállalatok honlapjain elérhető. Az irányítótestületek tagjai évente elfogadják az Etikai kódexet, így körükben a tájékoztatás 100%-os volt. Valamennyi munkatárs évente részesül képzésben a compliance képzés részeként. 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	4-5. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalatas/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	77-78., 81-82. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas	
103-3 (206 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	81-82. o.		
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	81-82. o.		x

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
302 Energia 2016				
103-1 (302 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 111-112. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem	
103-2 (302 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22., 111-113., 116. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem	
103-3 (302 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	112-113., 115., 116. o.		
302-1	A szervezeten belüli energiafogyasztás	113. o.		
305 Légnemű kibocsátások 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 111-112. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem	
103-2 (305 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22., 111-113., 116. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem	
103-3 (305 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	114-116. o.		
305-1	Közvetlen üvegházhatású gáz-kibocsátás (Scope 1)	5., 114. o.	Nem alkalmazunk bázisévet.	
305-2	Közvetett üvegház-hatású gáz kibocsátás (Scope 2)	5., 114. o.	Nem alkalmazunk bázisévet.	x
307 Környezeti compliance 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 77. o., honlap	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	22., 77-78., 81-82. o., honlap	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	81-82., honlap	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	81-82. o.		
401 Foglalkoztatás 2016				
103-1 (401 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 17. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
103-2 (401 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22., 94. o. honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
103-3 (401 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	97-98., 99., 104-105. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak	97-98. o.		
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részmunkaidős alkalmazásban lévőknek	102. o.		
401-3	Szülői szabadság	107. o.	Részlegesen jelentett indikátor.	
402 Munkavállalók/vezetőség kapcsolata 2016				
103-1 (402 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 100. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
103-2 (402 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22., 100. o. honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
103-3 (402 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	100., 104-105. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
402-1	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő	100., 132. o.		x

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
403 Munkahelyi egészség és biztonság 2018				
103-1 103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5. o., 107., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
103-2 (403 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	22., 30., 107-109. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
103-3 (403 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	108. o., GRI index: 403-1-6, honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	GRI Index	Nincs tanúsított irányítási rendszerünk.	
403-2	Veszély azonosítása, kockázatértékelés, incidens kivizsgálása	108. o., GRI Index	A jogszabályoknak megfelelő Munkavédelmi szabályzat alapján végezzük e tevékenységeket, biztosítva a megfelelő minőségű munkavédelmi tevékenységeket és a munkavállalói jogokat. A veszélyek azonosítására a rendszeresen végzett kockázatértékelés szolgál. A veszélyeket és veszélyes helyzeteket a munkatársak elsősorban az érintett szervezeti egységek vezetői felé jelenthetik, a megtorlás elleni védelem, az egészséget veszélyeztető helyzetben a munkavégzés megtagadásának joga biztosított.	
403-3	Munkahelyi egészség szolgáltatások	107. o., GRI index	A jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosított.	
403-4	Munkások részvétele, konzultáció és kommunikáció a munkahelyi egészség és biztonság kapcsán	GRI index	Az OTP Bank, a DSK Bank, az OTP Bank Románia és az OTP Bank Albánia működtet formális munkavédelmi paritásos testületet, amelyben a munkavállalók képvisellete is biztosított. A munkavédelmi paritásos testület 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. A munkavállalók képvisellete a megválasztott munkavédelmi képviselők útján is biztosított.	
403-5	Munkások képzése a munkavédelem kapcsán	107. 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	30., 108-109. 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	107. 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	4-5., 94., 102. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
103-2 (404 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	94., 102-103. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
103-3 (404 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	103. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
404-1	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám	103. o.		
404-2	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását.	102-103., 132. o.		
405 Sokféleség és esélyegyenlőség 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato	
103-2 (405 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	19., 22., 99-100. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/200430_Eves_jelentes_087.pdf 54. oldal https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
403-3 (405 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	19., 99. o.		
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége	99. o.	A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván.	x
405-2	Férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya	102. o.		
406 Diszkrimináció-mentesség 2016				
(103-1 406 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 77. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas	
103-2 (406 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	21., 77., 79-80. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas	
103-3 (406 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	80. o.		
406-1	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	80-82. o.		
410 Biztonsági gyakorlatok 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/biztonsag	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/biztonsag	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	honlap	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., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/biztonsag 100%	
			A GRI Standards alapindikátorai (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 szektorspecifikus indikátor adekvát az OTP Csoportra, ezért erről jelentünk.	
413 Helyi közösségek 2016				
103-1 (413 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 16-17., 43. o.		
103-2 (413 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	31., 43-44., 54., 122-123. o.,		
103-3 (413 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	54., 58., 122-125. o.		
FS13	Hozzáférsi pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként	43-44. o.		
415 Közpolitika 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 79. o., GRI Index	Az OTP Csoport elkötelezett a politikai hozzájárulásokról történő jelentéstétel iránt.	
103-2 (415 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	15., 79. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf	
(103-3 415 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	15., 79. 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 Marketing és jelölés 2016				
103-1 (417 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 35., 46. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatasi https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
103-2 (417 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	35., 46., 55., 57-58., 59-60., 77. o., honlap	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	81-82. o. honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese	
417-2	Azon esetek száma, amelyekben jogszabályi nem megfelelés vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordult elő a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést illetően, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban.	81-82. o., GRI Index	2020-ban nem fordult elő nem megfelelés 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.	81-82. o., GRI Index	2020-ban nem fordult elő nem megfelelés a marketingkommunikációt érintő az önként vállalt normák tekintetében.	
Személyes adatok védelme 2016				
103-1 (418 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles	
103-2 (418 DMA)	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	21., 77., 89 o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles	
103-3 (418 DMA)	A vezetői megközelítés értékelése	89. o., honlap	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	89. o.		
419 Társadalmi-gazdasági compliance				
103-1 (419 DMA)	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5. o., honlap	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	77-78. o., honlap	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	80-82. o., honlap	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	
419-1	A törvényeknek és jogszabályoknak való nem megfelelés a társadalmi és gazdasági területen	81-82. o.	A környezetvédelmi jogszabályok megszegése miatt indult eljárások kivételével valamennyi eljárást ide sorolunk.	
Termékportfólió (szektorspec.)				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	4-5., 16. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	70., 71., 73-74., 83. o. honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	70., 71., 73-74. o. honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles	
FS6	A portfólió százalékos összetétele kiemelt régiókra, méretre (pl. mikro-/kis- és közép-/nagyvállalatok) és iparágakra vonatkozóan.	73-74. o.		

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
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	89. o.		
FN-CB-410a.1	Kereskedelmi és ipari hitel kitettség, iparág szerint	73-74. 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	81-82. o.		
FN-CB-510a.2	A névtelen bejelentésre vonatkozó politikák és eljárások	79-80. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/tajekoztato_etikai_bejelentes_rendszere.pdf	
FN-MF-270a.3	Jogi eljárások bírságának összege az ügyfélkommunikációval és hitelközvetítői/ügyintézői díjazással összefüggésben	81-82. o.		

Társaságunk székhelye:

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

Visszajelzést várunk!

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

Felelős kiadó:

OTP Bank Nyrt., 2021. július

Szakmai tanácsadó:

RTG Vállalati Felelősség Kft.

Tervezés, tördelés:

Zsengellér Miklós e.v.

Zsengellér Ágnes e.v.

BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN JELENTÉS

Az OTP Bank Nyrt. vezetőségének

Ez a jelentés a 2021. május 26-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 2020. című dokumentum (a továbbiakban: „Jelentés”) független külső fél általi vizsgálatáról.

Az OTP Bank Nyrt. vezetőségének 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 hibák állástól 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 2020. 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 teljesítménymutatók közül a

- 102-41: A kollektív szerződések hatálya alá tartozó alkalmazottak aránya

- 206-1: Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos folyamatban lévő és lezárt jogi esetek

- 305-2: Közzetett energia ÜHG kibocsátás (Scope 2)

- 402-1: A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő

- 405-1: Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége

teljesítménymutatók OTP Bank Nyrt-re vonatkozó számadatának ellenőrzését végeztük el az adatforrások ellenőrzésével együtt. A

Jelentésben szerepeltetett többi számadat ellenőrzése nem történt meg.

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 2020. 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.

Ez a standard megköveteli, hogy megfelelőjünk az etikai követelményeknek, valamint hogy a munkánkat úgy tervezzük meg és hajtsuk végre, hogy korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2020. évi Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges szempontból megfelelnek a GRI követelményeinek.

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 minőségellenőrzési 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 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 2020-as Jelentés hitelesítés kapcsán: Humán erőforrás Gazdálkodási Igazgatóság, Jogi Igazgatóság, Ingatlan Beruházási és Ellátási Igazgatóság, Számviteli és Pénzügyi Igazgatóság, Marketing és Kommunikációs Igazgatóság.

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, 2021. július 12.



Pádár Péter

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.

1068 Budapest Dózsa György út 84/C.

Nyilvántartási szám: 000083