



Fenntarthatósági jelentés 2021

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 | MD | MO | RO | RS | RU | SI | UA

A jelentésről	3
Elnöki köszöntő	5
Az OTP Csoport	6
1. Fenntarthatósági megközelítésünk	12
2. Felelős társaságirányítás	17
3. Felelős pénzügyek	23
3.1 Ügyfél-elégedettség	25
3.2 Felelős marketingkommunikáció, objektív, érthető tájékoztatás	27
3.3 Pénzügyi ismeretek fejlesztése a banki szolgáltatások kapcsán	29
3.4 Felelős értékesítés	32
3.5 Pénzügyi szolgáltatások elérhetősége	32
3.6 Pénzügyi kultúra fejlesztése a lakosság körében	39
4. Pénzügyi szolgáltatások a fenntarthatóságért	43
4.1 Lakosság és lakóközösségek	45
4.2 Mikro-, kis- és középvállalati ügyfelek	50
4.3 Agrárvállalkozások	52
4.4 Környezeti előnnyel bíró vállalati hitelek	54
4.5 A portfólió megoszlása szektorok szerint	55
4.6 Hitelezési kockázatok	57
5. Etikus üzleti gyakorlat	59
5.1 Compliance és jogszabályi megfelelés	61
5.2 Panaszkezelés fejlesztése	65
5.3 Adatvédelem, személyes adatok védelme	66
5.4 Biztonságos működés	67
5.5 Érintettek felé történő kifizetések	70
6. Felelős munkáltató	72
6.1 Foglalkoztatás	74
6.2 Munkavállalói elégedettségmérés	79
6.3 Karrierlehetőségek	79
6.4 Munkatársak javadalmazása, elismerése	80
6.5 Képzés és oktatás	82
6.6 Munkatársak bevonása	83
6.7 Egészség, munkakörnyezet	84
7. Közvetlen környezeti hatásaink és szemléletformálás	88
8. Közösségi szerepvállalás	98
Melléklet	106
GRI tartalmi index	111

A jelentésről

E jelentés az OTP Csoport 2021-es évre vonatkozó Fenntarthatósági jelentése. A jelentés a GRI Szabványnak megfelelően készült: a Core (Alap) változat szerint¹.

GRI 102-10, 102-45, 102-50, 102-52, 102-56 A Fenntarthatósági jelentés jellemzői

Lefedett szervezet	OTP Csoport: OTP Bank Nyrt. és az IFRS szerint konszolidált leányvállalatok ²
Jelentéstételi időszak	2021-es naptári év
Bemutatott adatok időtávja	2021 és lehetőség szerint az előző négy év
Jelentéstételi ciklus	Éves
Jelentéstételi szabvány	GRI Standards 2016, Core SASB ³ Kereskedelmi Bankok, Fogyasztási Finanszírozás, Jelzálogfinanszírozás
Legutolsó jelentés dátuma	2020-as évre vonatkozóan 2021. júliusban kiadott
Külső tanúsítás	Független (harmadik fél általi) tanúsítás, tanúsító: Ernst & Young Könyvvizsgáló Kft.

GRI 102-46

Alkalmazott szempontok 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), SASB indikátorokhoz szükséges információk.

GRI 103-1

A jelentésben bemutatott lényeges témákat a lényegességi alapelv szempontjainak megfelelően, vezetői értékelés keretében határoztuk meg 2014-ben, amelyeket a 2018-ban végzett széles körű érintetti kutatások eredménye alapján (ld. [Fenntarthatósági jelentés 2020](#) 8. oldal) felülvizsgáltunk. E kutatások megerősítették a korábbi értékelés eredményét.

GRI 102-47, 103-1

Az OTP Bank Nyrt. lényeges fenntarthatósági témái

Társadalmi-gazdasági compliance	Munkavállalók/vezetőség kapcsolata
Korrupcióellenesség	Munkahelyi egészség és biztonság
Gazdasági teljesítmény	Biztonsági gyakorlatok
Versenyellenes magatartás megelőzése	Termékportfólió (szektorspecifikus)
Marketing és jelölés	Foglalkoztatás
Személyes adatok védelme	Helyi közösségek
Piaci jelenlét	Sokféleség és esélyegyenlőség
Diszkrimináció-mentesség	Környezeti compliance
Közpolitika	Légnemű kibocsátások
Közvetett gazdasági hatások	Energia
Képzés és oktatás	

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

² A teljes 2021-es év során az IFRS szerinti konszolidált körbe tartozó vállalatok, a 2022 elején ismert információk alapján megszűnő/beolvadó vállalatok kivételével. Ez utóbbi vállalatok méretük és tevékenységük miatt a fenntarthatósági hatásokra és teljesítményre marginális hatást gyakorolnak. A vállalatok listája: https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210507_OTP_2021IQ_h_final_O42.pdf 53-54. oldal. A 2020-ban a jelentésben szereplő vállalatok listája a [Fenntarthatósági jelentés 2020](#) 5. oldalán található.

³ Sustainability Accounting Standards Board

A jelentés határa

A jelentés határa az OTP Csoport, az alábbi kivételekkel:

- biztonsági gyakorlatok – beszállítói láncra is kiterjesztett értelmezés,
- Közpolitika és közvetett gazdasági hatások – csak az anyabank és az országukban meghatározó súlyú leánybankok, a DSK Bank, OTP Bank Szerbia és a CKB.

A fenntarthatósági szakértők bevonása a jelentéstételbe, a rendszeres benchmark elemzések, az ESG értékelések, valamint a szektort érintő fejlődési irányok folyamatos nyomon követése a fenntarthatósági összefüggések és hatásaink megértését, illetve becsatározását szolgálják.

A GRI Standards 2021 elvárásainak megfelelő jelentéstételre való felkészülés érdekében elkezdjük a lényegességi vizsgálat elvégzését. A lényeges témák körét a 2022-es évre vonatkozó jelentésben módosítjuk – az új Standardra történő átállással egyidejűleg –, ugyanakkor törekszünk arra, hogy az érintetti visszajelzésekre már e jelentésben is reagáljunk a jelentés struktúrájának és a bemutatott információk körének módosításával.

GRI 102-10

A lefedett vállalatok köre 2021-ben jelentősen bővült az előző évekhez képest, a konszolidált körre történő átállással. Bevonásra kerültek a Magyarországon kívüli csoporttagok a leánybankokon túl is, illetve hazánkban is növekedett a lefedett leányvállalatok száma.

A korábbi években lefedett vállalati kört a korábbi

 [Fenntarthatósági jelentések](#) tartalmazzák.

A vállalati kör módosulásából fakadó jelentős hatásokat az adott témánál mutatjuk be. Az agrár- és élelmiszeripari tevékenységek folytató vállalatok (NAGISZ Zrt., Nádudvari Élelmiszer Kft., HAGE Zrt.) pénzügyi szempontból is 2021-től kerülnek konszolidálásra.

GRI 305-1, 305-2

Az ÜHG kibocsátásnál alkalmazott konszolidációs megközelítés: működési irányítás.

Az adatokat az alábbi bontásokban mutatjuk be:

- alapvetően OTP Bank és OTP Csoport;
- országok szerinti bontás, ahol ez GRI-elvárás;
- pénzügyi adatok – OTP Core⁴ és OTP Csoport.

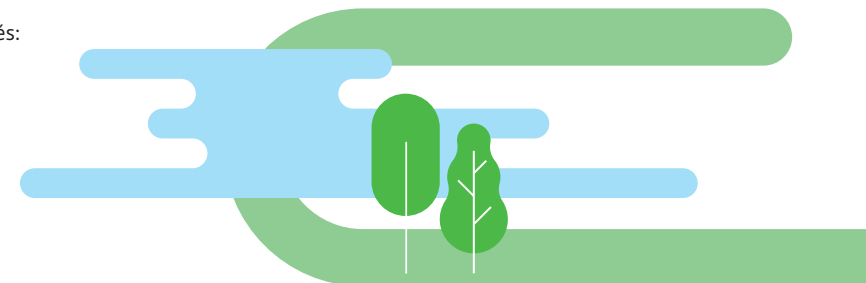
A nem adatjellegű információk, gyakorlatok bemutatásánál jelezzük, hogy azok mely társaságokra vonatkoznak.

Fenntarthatósági teljesítményünk kapcsán további információ található  [honlapunkon](#), amely bemutatja felelős működésünk általános információit, hatásait és alapelveinket.

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

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

Ügyfeleink a fióki TV-kijelzőkön is megismerhetik a társaság fenntarthatósági tevékenységét.



⁴ Az OTP Core az OTP Csoport magyarországi alap üzleti tevékenységének eredményét mérő gazdasági egység. 2021-ben tagjai: 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 Rész tulajdonosi Program Szervezet, az OTP Kártyagyártó Kft., az OTP Ingatlanüzemeltető Kft., a MONICOMP Zrt., valamint az OTP Ingatlanpont Ingatlanközvetítő Kft., OTP Mobil Szolgáltató Kft., az OTP eBIZ Kft. és 2021 júniusától az OTP Otthonmegoldások Kft. Az OTP Otthonmegoldások Kft.-re a Fenntarthatósági jelentés a pénzügyi adatokon kívül nem terjed ki.

GRI 102-14, 201: 103-1, 103-2, 103-3

Elnöki köszöntő

Mozgalmas és több szempontból kifejezetten eredményes év volt 2021. A mozgalmasság pozitív csengését a jelentéskészítés időszakában az Ukrajna elleni fegyveres konfliktus árnyékolja be.

Kedves Olvasó!

2021 tavaszán már vártuk az akkor egy éve tartó koronavírus-járvány végét, személy szerint is bízam abban, hogy rövid időn belül magunk mögött hagyhatjuk a pandémiát. Ugyan nem így lett, és az egész évet végigkísérte a járvány, munkatársaim és vezető kollégáim erőfeszítéseinek eredményeként, a kialakult rutin szerint könnyebben reagálhattunk az újabb hullámokra, biztosítva munkatársaink és ügyfeleink biztonságát éppúgy, mint az üzletmenet, a banki szolgáltatásnyújtás zavartalanosságát. Köszönöm munkatársaim felelős hozzáállását abban, hogy megfelelő óvatossággal jártak el a tesztelesek, oltások és munkahelyi jelenlétet illetően, segítve, hogy a járvány ne terjedjen a bankcsoporton belül.

A pandémiából fellelégezve, a 2022. február 24-én kitört háborúról akkor is említést kell tennem, ha az túlmutat a jelentési időszakon. Elsősorban helyi kollégáink biztonságával törődünk, akik a tragikus körülmények ellenére is üzemeltetik a bankot, ahol lehet, kinyitják a fiókokat. Megnyugtató azt tapasztalni, hogy az ukrán ügyfelek ebben a helyzetben is bankunkat választják, inkább hozzák, mintsem elviszik pénzüket. Eközben az Ukrajnából érkező OTP-s családok biztonságáról és ellátásáról is gondoskodunk, és keressük annak



lehetőségét, hogy hogyan tudjuk az Ukrajnában maradt kollégákat segíteni. Munkatársaim segítségnyújtása, közösségi összefogása e tekintetben is büszkeséggel tölt el!

A 2021-es évre visszatekintve fontosnak tartom, hogy az OTP Bank a magyar hitelintézetek közül elsőként aláírta az ENSZ Környezetvédelmi Program részét képező Felelős banki működést előmozdító irányelveit, vállalva, hogy a fenntarthatóságot üzleti tevékenységünk középpontjába helyezzük. Az aláírással erősítjük elkötelezettségünket a fenntartható banki működés iránt, hozzájárulva a társadalmi és gazdasági fenntarthatósághoz. Az irányelveket elfogadva csatlakoztunk a világ legnagyobb, fenntartható finanszírozásra összpontosító globális banki közösségéhez.

2021-ben fogadtuk el az OTP Csoport környezeti, társadalmi és vállalatirányítási (ESG) stratégiáját, megfogalmazva egyik fő célkitűzésünket: „regionális vezető szerepet kívánunk betölteni az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaságra való igazságos és fokozatos átállás finanszírozásában és a fenntartható jövő kiépítésében, kiegyensúlyozott finanszírozási lehetőségeket kínálva”. Stratégiánk részeként 2022-től az OTP Bank működésére vonatkozóan célul tűztük ki a nettó karbonsemlegességet, és a zöld célok mellett társadalmi és vállalatirányítási vállalásokat is meghatároztunk.

Az ESG stratégia megvalósításának már 2021-ben is látható eredményei vannak, több termékvariánst is kialakítottunk a zöld gazdasági átállást segítve, Magyarországon elsőként az OTP Jelzálogbank adott ki zöld jelzáloglevelet, valamint megvalósítottuk az ESG aspektusok integrációját kockázatkezelési rendszerünk fontos elemeinél. Ahhoz azonban, hogy a fenntarthatósági

szempontok teljeskörűen beépüljenek működésünkbe, még hosszú utat kell megtennünk. Leánybankjaink 2022 során alakítják ki saját ESG stratégiájukat, folytatjuk a termékpaletta bővítését, a kockázatkezelés fejlesztését, a társadalmi és vállalatirányítási stratégia kereteinek kialakítását, valamint a mérés, nyomon követés adminisztrációja is jelentős megvalósítandó feladat.

A pénzügyi kultúra fejlesztése iránti elkötelezettségünk töretlen, mert meggyőződésünk, hogy az a régió fejlődésének fontos feltétele. A pénzügyi ismeretek bővítésében és a tudatos pénzkezelésre való felkészítésben kiemelkedő szerepe van az OTP Fáy András Alapítványnak, nem csak Magyarországon, de szakmai iránymutatásával több leánybankunk országában is. Az Alapítvány egyedülálló módszertana mindaddig a fiatalokat helyezte a középpontba, 2021-ben ugyanakkor megkezdte a felnőttek pénzügyi tudását és tudatosságát fejlesztő, széles körben elérhető tananyagok kidolgozását. Reményeink szerint ez új szintre emelheti a pénzügyi kultúra fejlesztésének hatékonyságát.

Kérem, ismerje meg a fenntartható fejlődés érdekében végzett tevékenységeinek részleteit az OTP Csoport 16. Fenntarthatósági jelentésében!

Üdvözlettel:

Dr. Csányi Sándor
elnök-vezérigazgató



Stabilitás

Nyereségesség

Növekedés

Innováció

OTP Csoport

Bankcsoportunk 2021 végén 15,8 millió ügyfél igényeit szolgálta ki tizenegy országban.

Az OTP Csoport a kelet-közép-európai régió meghatározó és dinamikusan fejlődő pénzügyi szolgáltatócsoportja, egyedülálló regionális tudással és elkötelezettséggel. Célunk, hogy Kelet-Közép-Európa egyik legsikeresebb univerzális bankcsoportja legyünk. Meghatározó jelentőségű hitelintézet vagyunk Magyarországon, Bulgáriában, Szerbiában és Montenegróban is. Bankcsoportunk 2021 végén 15,8⁵ millió ügyfél igényeit szolgálta ki tizenegy országban.

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 méretgazdaságosság valamennyi országban fontos szempont, ugyanakkor a külföldi leánybankok szolgáltatási portfóliója különböző; a cégcsoport minden esetben a fejlődési potenciálok kihasználására törekszik és reagál a piaci adottságokra.

Bankcsoportunk a lakossági terület mellett a vállalkozások és vállalatok elsőszámú bankja kíván lenni. Kiemelten kezeljük az agrárvállalatok, illetve a mikro-, kis- és középvállalkozói kör igényeinek kiszolgálását.

 [OTP Csoport](#)

Az OTP Bank folyamatosan keresi a növekedési lehetőségeket, és az egyik legaktívabb hitelintézet Európában az akvizíciók terén. 2021-ben Szlovéniában megállapodást írtunk alá az ország második legnagyobb bankja, a Nova KBM megvásárlásáról, illetve Albániában az Alpha Bank Albánia akvizíciójáról. A tranzakciók zárása 2022-ben várható.

⁵ Konszolidált, aktív ügyfélszám.

Az OTP Csoport összefoglaló ESG adatai (2021)

	OTP Bank	OTP Csoport
 Nők aránya a Felügyelő Bizottságban	17%	25%
 Nők aránya az Igazgatóságban	9%	18% ¹
 Nők aránya a felső vezetésben	0%	21% ²
 Kifizetett adók összege	146 milliárd Ft ³	229 milliárd Ft
Társasági adó (korrigált, kifizetett)	40,6 milliárd Ft ³	91 milliárd Ft
 Adományozás összege	2,3 milliárd Ft	2,6 milliárd Ft
Ügyfélszám – összesen	4,0 millió ³	15,8 millió
Lakossági ügyfelek száma (retail)	3,7 millió ³	15 millió
Vállalati ügyfelek száma	0,3 millió ³	0,8 millió
 Fiatal ügyfelek ⁵	19%	11%
 Mikro- és kisvállalati eszközállomány	502 milliárd Ft ^{3,4}	757 milliárd Ft
 Közép- és nagyvállalati eszközállomány	2011 milliárd Ft ^{3,4}	6144 milliárd Ft
 Akadálymentes fiókok, ügyfélirodák aránya	99%	78%
 Ügyfélelégedettség (TRI TM) ⁶	69 pont	országonként eltérő
 Az OK Oktatási Központok pénzügyi edukációs képzésein résztvevők (fő)	20 700	24 500
 Munkavállalók létszáma (fő, 12.31.)	10 078	40 315
 Nők aránya	65%	71%
 Nők fizetésének aránya a férfiakéhoz képest (azonos beosztási kategóriában)	98,34%	91,77%
 Fluktuáció	14,3%	29,5%
 Fluktuáció (alkalmazott ügynökök nélkül)	14,3%	21,6%
 Átlagos képzési óraszám	76	47
 Munkavállalói elégedettség/elkötelezettség	76%	70%
 Energiafogyasztás (GJ)	263 014	1 076 133
 Egy munkatársra eső energiafogyasztás (GJ)	26,73	27,3
 CO ₂ kibocsátás (Scope1+2, tCO ₂ e) – területi alapú	16 452	86 158
 CO ₂ kibocsátás (Scope1+2, tCO ₂ e) – piaci alapú	14 917	87 785
 Egy munkatársra eső CO ₂ kibocsátás (tCO ₂ e) – területi alapú	1,67	2,19
 Egy munkatársra eső CO ₂ kibocsátás (tCO ₂ e) – piaci alapú	1,52	2,23
 Összes papírfelhasználás (tonna)	978	3313

¹ Az anyabank és a leánybankok Igazgatóságainak összesített adata.

² Az anyabank és a leányvállalatok összesített adata.

³ OTP Core

⁴ Országkonszolidált.

⁵ Retail ügyfelek arányában.

⁶ -66 és 134 pont közötti skálán, országos adat

OTP Csoport

Bankfiókok száma	1483
Alkalmazottak száma ¹	40 315
Mérlegfőösszeg	27 553 Mrd Ft
Piaci kapitalizáció	4648 Mrd Ft

OTP Bank Ukrajna

Fiókok száma	85
Alkalmazottak száma	3040
Mérlegfőösszeg	984 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	4,3%

OTP Bank Oroszország

Fiókok száma	135
Alkalmazottak száma	8911
Mérlegfőösszeg	800 Mrd Ft
Piaci részesedés	0,4%

OTP Bank Románia

Fiókok száma	97
Alkalmazottak száma	1861
Mérlegfőösszeg	1438 Mrd Ft
Piaci részesedés	4,2%

OTP Core² (Magyarország)

OTP Bank fiókok száma	356
Core tagok további fiókjai/ügyletirodái	36
Alkalmazottak száma	10 776
Mérlegfőösszeg	14 207 Mrd Ft
Piaci részesedés ³	33,6%

OTP Bank Moldova

Fiókok száma	52
Alkalmazottak száma	901
Mérlegfőösszeg	311 Mrd Ft
Piaci részesedés	19,4%

SKB Bank (Szlovénia)

Fiókok száma	48
Alkalmazottak száma	908
Mérlegfőösszeg	1433 Mrd Ft
Piaci részesedés	11,5%

OTP Bank Szerbia

Fiókok száma	184
Alkalmazottak száma	2789
Mérlegfőösszeg	2225 Mrd Ft
Piaci részesedés	19%

DSK Bank (Bulgária)

Fiókok száma	302
Alkalmazottak száma	5709
Mérlegfőösszeg	4627 Mrd Ft
Piaci részesedés	30,7%

OTP Bank Horvátország

Fiókok száma	114
Alkalmazottak száma	2493
Mérlegfőösszeg	2576 Mrd Ft
Piaci részesedés	13,3%

OTP Bank Albánia

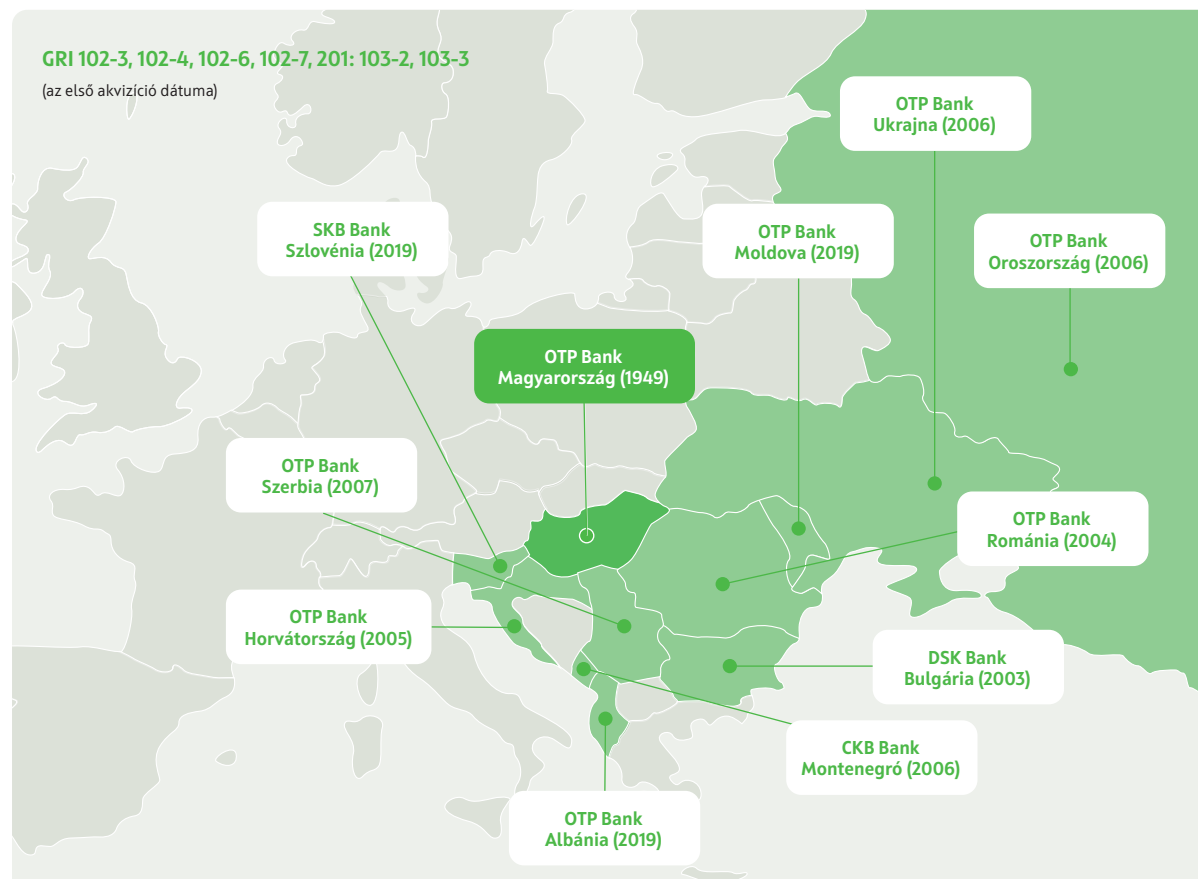
Fiókok száma	39
Alkalmazottak száma	469
Mérlegfőösszeg	351 Mrd Ft
Piaci részesedés	10,7%

CKB (Montenegró)

Fiókok száma	34
Alkalmazottak száma	518
Mérlegfőösszeg	514 Mrd Ft
Piaci részesedés	30,5%

GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-7, 201: 103-2, 103-3

(az első akvizíció dátuma)



Az adatok (auditált, IFRS) 2021.12.31-re, illetve 2021-re vonatkoznak.

- 1 minden esetben az összes aktív foglalkoztatott teljes és részmunkaidősséggel, 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
A külföldi leánybankok adatai is csoportszintűek. A fiókok definíciója eltér az Éves jelentésben szereplőtől.

ESG értékeléseink

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

CDP Klímaváltozás: „B-”

Az OTP Csoport 2021-ben is részt vett a CDP környezetvédelmi közzétételi rendszerében. Befektetői elvárásra töltöttük ki a felmérést, ahol az előző évhez képest kissé javuló teljesítménnyel, ismét „B-” minősítést értünk el.

MSCI ESG Ratings: „A”

Az MSCI⁶ értékelésében az OTP Bank 2021 során megőrizte „A” minősítését. Pontszámunk az év végén 5,9⁷ volt. Bankunk az iparági átlaghoz képest a pénzügyi fogyasztóvédelem, a pénzügyekhez való hozzáférés, a humán erőforrás-fejlesztés és a magánélet és adatvédelem 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

2021 során az OTP Bank összesített kockázati besorolása az előző évvel azonos módon közepes volt. A lényeges ESG témák kapcsán közepes maradt a kockázati kitettség, a kockázatok kezelése ugyanakkor fejlődött, az erős kategóriába került. Ennek köszönhetően pontszámunk javult, 2021 végén 20,3⁸ volt. A kockázat az üzleti etika, a humán tőke és az ESG szempontok pénzügyekbe történő integrációja területén a legalacsonyabb.

FTSE Russell: 3,1

Az OTP Bank a maximális 5-ös értékből ért el összesítve 3,1-et, amely az iparági és alszektor átlaghoz képest is magasabb érték; 0,1 ponttal marad el az országátlagtól. A környezet, társadalom és irányítás területek közül a bank összességében az irányítás területén teljesített a legjobban. Maximális pontot szerzett a vállalatirányítás és a korrupcióellenesség terén, valamint a munkaügyi gyakorlatoknál is.

HR HRIO – OTP Bank Horvátország

Horvát leánybankunk részt vett a Horvát Fenntarthatósági Indexben, ahol a bank a maximális pontszám 73%-át érte el, minden kategóriában jobban teljesítve, mint az átlag. A bank teljesítménye a közösségi kapcsolatok és az irányítás területén volt a legerősebb.

CECE SRI EUR index

Az OTP Bank 2009 óta folyamatosan tagja a Bécsi Értéktőzsde felelős befektetési indexének (korábban CEERIUS index), 2021 végén is az indexben legnagyobb arányt képviselő vállalata volt. Az indexben szereplő vállalatoknak meg kell felelniük a fenntarthatósági értékelés kritériumainak.

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

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

8 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 Fenntartható Bankja,
Az Év Mobilbanki Megoldása,
Az Év Marketingkommunikációs kampánya,
Az Év UX Megoldása**

Az OTP Bank a Mastercard versenyén négy kategóriában is első helyezést ért el, így az Év bankja fődíjat is bankunk kapta meg, immár a hatodik évben egymást követően. Az Év Fenntartható Bankja címet a bank példaértékű szemléletmódja és felelős működéséért kapta.

Euromoney Awards for Excellence

Legjobb Bank, Kelet-Közép-Európa Legjobb Bankja

Bankcsoportunk tagjait az ország legjobb bankjának választották Magyarországon, Bulgáriában, Montenegróban és Albániában. Az OTP Bankot Kelet-Közép Európa Legjobb Bankjának is megválasztották.

The Banker

Közép-Kelet-Európa Legjobb Bankja, Az Év Bankja

A Financial Times csoporthoz tartozó magazin nemzetközi versenyén az OTP Csoport nyerte el a Közép-Kelet Európa Legjobb Bankja címet, emellett Magyarországon, Horvátországban, Szlovéniában és Montenegróban nyertük el az Év Bankja díjat.

Global Finance

**A legjobb bank, A legbiztonságosabb bank,
Legjobb Pénzügyi Innovációs Központ,
Golden Mercury for CSR**

A legjobb banknak választották az OTP Bankot Magyarországon, a CKB-t Montenegróban és az SKB Bankot Szlovéniában. Az OTP LAB-ot sorozatban harmadszor is beválasztották a Legjobb Pénzügyi Innovációs Központok közé. Moldovai leánybankunk kapta a Golden Mercury for CSR elismerést társadalmi szerepvállalásáért, a munkavállalók szociális helyzetét javítani igyekvő tevékenységéért és a hátrányos helyzetben lévők támogatásáért.

BÉT Legek 2021

**Az év legnagyobb forgalmat elért
részvénykibocsátója, Kibocsátói transzparencia díj,
Az év jelzáloglevél kibocsátója**

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

PwC

Az Év Legvonzóbb Munkahelye

2021-ben duplázott bankunk az Év Legvonzóbb Munkahelye díjátadóján – nemcsak a pénzügyi, de az összesített kategóriában is első helyezést ért el.

iF Design Award 2021

Legjobb Kommunikációs dizájn – App/Szoftver

A Fáy Digitális Oktatási Program „Platypus: a FinLit Story” mobiljátéka nyerte el a díjat.

Privátbankár Klasszis

Legjobb Globális Részvény Alap

A Legjobb Globális Részvény Alap díjat ötödször nyerte el az OTP Alapkezelő OTP Klímaváltozás Részvény Alap A sorozata.

BAPRA Bright Awards 2021

Vállalati Társadalmi Felelősségvállalási Kampány

A DSK Bank 2020-ban megvalósított Nemzeti Pénzügyi Olimpia pénzügyi edukációs kezdeményezése kapta a 3. helyezést a Bolgár PR Ügynökségek Szövetségének versenyén.

Effekt 2030

Közösségi befektetések díj, Kiemelkedő támogató

Az OTP Bank a járványhelyzetben nyújtott hathatós segítségért lett a kategória első helyezettje.

További díjainkat [ikon](#) honlapunkon találja.

GRI 203-2



13 készpénzmentes
bankfiók csoportszinten



401 000 élő
lakáscélú hitel csoportszinten



229 milliárd
Forint befizetett adó
csoportszinten



~ 1000
befizetős ATM csoportszinten



95 milliárd
Forint összegű zöld
jelzáloglevél-kibocsátás



2,2 milliárd
Forint a munkatársak képzésére



99% az akadálymentes
bankfiók aránya az OTP
Banknál, 78% csoportszinten



43 milliárd
Forint az OTP Klímaváltozás
130/30 felelős befektetési
alapban



6600 megmentett fa
az újrapapír-használattal



24 500 felnőtt és
diák résztvevő alapítványaink
pénzügyi edukációs programjain



103 milliárd
Forint a megújuló energia-
hasznosításra fordított
hitelportfolió összege



2,6 milliárd
Forint adomány csoportszinten



1 milliárd
Forint pénzügyi edukációra



5,5 milliárd
Forint megelőzött kár a
bankkártya visszaélések
kapcsán az OTP Banknál

1. Fenntarthatósági megközelítésünk



A hosszú távon fenntartható, prudens és etikus működés számunkra a tisztességes és ügyfélközpontú szolgáltatásnyújtást, a felelős és transzparens irányítást, a felelős munkáltatói és az aktív társadalmi szerepvállalást jelenti. Célunk, hogy a bizalmon alapuló nyílt együttműködést alakítsunk ki érintettjeinkkel, elősegítve a gazdaság zöld átállását és negatív környezeti hatásaink mérséklését.

Az OTP Csoport regionális vezető szerepet kíván betölteni az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaságra való igazságos és fokozatos átállás finanszírozásában és a fenntartható jövő kiépítésében, kiegyensúlyozott finanszírozási lehetőségeket kínálva.

ESG stratégia

Az OTP Csoport ESG stratégiáját a fenti célok elérése érdekében alakítottuk ki, amelyet a Management Committee 2021-ben fogadott el. A bankcsoport az ESG kérdéskört három fő szempontból közelíti meg: mint felelős szolgáltató, felelős munkáltató és felelős társadalmi szereplő. Ennek megfelelően a stratégia magában foglalja az üzleti lehetőségeken túl a releváns kockázatok kezelését, valamint a társadalmi és vállalatirányítási célokat is. A stratégia időtávja 2024-ig terjed – célunk, hogy ekkorra csoportszinten megvalósuljon a teljes körű ESG integráció.

Stratégiai célok

Felelős szolgáltató

Zöld megoldások a gazdaság zöld átállását ösztönözve

Termékek és befektetési szolgáltatások a fenntartható gazdaságba történő befektetések előmozdításáért

Aktív ESG kockázatkezelés

Felelős munkáltató

Aktív ESG kezelési gyakorlatok a vállalatirányításban

A munkavállalói jóllét és fejlődés, bevonás, sokszínűség és munkavállalói elkötelezettség erősítése

Felelős társadalmi szereplő

A saját működésből fakadó kibocsátások erőteljes mérséklése

Érdemi hozzájárulás a társadalmi célokhoz és az SDG-khez felelős termékek és szolgáltatások révén, illetve az adományozáson keresztül

Hosszú távú KPI-ok az OTP Core-ra

1500 milliárd Ft összegű zöldhitel összesen 2025-re

ESG kockázati étvágy keretrendszer 2022-re

2022-ben kerülnek meghatározásra

Nettó karbonsemlegesség 2022 végére, teljes karbonsemlegesség 2030-ra

Az OTP Bank a S&P Dow Jones Sustainability Index tagja lesz 2025-ig

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

Törekszünk arra, hogy érintettjeink véleményét és elvárásait a fenntarthatóság és más témák kapcsán is megismerjük.

Az Európai Unió a zöld megállapodás (Green Deal) céljaival is összhangban számos elvárást és ösztönzést fogalmaz meg a pénzügyi intézmények felelősségvállalása, fenntarthatósága kapcsán, jelenleg a környezeti szempontokra fókuszálva, de kitekintéssel és előkészítve a társadalmi szempontokat is. Emellett a Magyar Nemzeti Bank (MNB) is stratégiai célként tűzte ki, hogy a hazai pénzügyi közvetítői rendszer a jelenleginél lényegesen erőteljesebben támogassa a környezeti fenntarthatóságot.

A szabályozói környezet mellett az ESG szempontok a befektetői elvárásokban is egyre hangsúlyosabbá válnak. Az OTP Csoport célja az erősödő teljesítményelvárások mellett az elért értékelési eredmények megtartása és a folyamatos javulás.

2021-ben – a lényegességi elemzés részeként, csoportos és egyéni interjúk keretében – az érintettek széles körét vontuk be a 2022-től alkalmazandó lényeges témák meghatározásába. A bevont érintettek civil szervezetek, fenntarthatósággal foglalkozó szervezetek, a média, felsőoktatási intézmények / egyetemi tanárok, állami szervek, munkavállalói érdekképviselő, illetve az értékesítőhálózat képviselői voltak. Tapasztalataink szerint e csoportok fogalmazznak meg leginkább releváns véleményt a fenntarthatóság és felelősségvállalás kapcsán. A megkérdezettek megítélése szerint a piacvezető szerep felelősséggel jár, és a fenntarthatóság kapcsán is példa- és iránymutatást várnak az OTP Bank részéről. Az érintettek a bankcsoport fenntarthatósági jelentéstételi gyakorlatát pozitívan ítélték meg, nem azonosítottak

felesleges témát, ugyanakkor a tekintetben van fejlődési lehetőség, hogy átfogóan, a megértést és érzékelést támogató módon mutassuk be az OTP Bank tevékenységét.

Az érintetti kutatás során azonosított legfontosabb fenntarthatósági témák:

- Zöld finanszírozás (és környezeti terhelés)
- Gazdaság működőképességének biztosítása
- Digitalizáció
- Pénzügyi kultúra fejlesztése
- Nemek közötti egyenlőség
- Működés környezetvédelme
- Környezetvédelmi szemléletformálás
- Adományozás
- Compliance

További fontos témák:

- Fogasztóvédelem és termékfelelősség
- Hátrányos helyzetűek forráshoz jutása
- Személyes adatok védelme
- Fogyatékossgal élők pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférése és alkalmazása
- Beszerzés fenntarthatósági vonatkozásai

A korábbi érintetti visszajelzésekhez képest a finanszírozás környezeti hatásai egyértelműen fontosabbá váltak.

Az érintetti elvárások feltárásához elemeztük a rendszeres ügyfél-elégedettség méréseket és a 2021-ben csoportszinten végzett munkavállalói elkötelezettség-mérés eredményét is.

PRB csatlakozás

A fenntarthatóság iránti elkötelezettségünket hangsúlyozza, hogy az OTP Bank 2021-ben hivatalosan aláírta az ENSZ Felelős banki működést előmozdító irányelveket (UN PRB), a fenntartható bankszektor egységes keretrendszerét. Az irányelvek elsődleges keretként szolgálnak annak biztosításához, hogy a bankok stratégiája és gyakorlata összhangban álljon a jövőképpel, amelyet a társadalom az ENSZ fenntartható fejlődési céljaiban és a párizsi éghajlatváltozási megállapodásban a jövőre nézve felvázolt. Az aláíró bankok vállalják, hogy hatékonyan megvalósítják fenntarthatósági stratégiáikat, és a fenntarthatóságot üzleti tevékenységük középpontjába helyezik.

A csatlakozással az OTP Bank vállalja, hogy azonosítja termékeinek és szolgáltatásainak leglényegesebb társadalmi, gazdasági és környezeti hatásait; e hatásokra reflektálva mérhető célkitűzéseket fogalmaz meg és hatásairól a PRB elvárásai szerint nyilvánosan jelent.

GRI 103-1, 203: 103-2, 103-3, 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, amit a fenntarthatósági fókuszok és célkitűzések is mutatnak. Az SDG-khez kapcsolódó célkitűzésekre és indikátorokra⁹ tevékenységeink az alábbiak szerint hatnak, illetve segítik elérésüket.



201: 103-1, 103-2, 103-3 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, annak 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: 103-1, 103-2, 103-3 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 2021-ben is jelentős adófizető volt, az összes adófizetési kötelezettség közel 64%-a az OTP Core-hoz kapcsolódott.

[5.4 fejezet](#)

201, TERMÉKPORTF.: 103-1, 103-2, 103-3 Hitelezés, befektetés



Hatás: Betétes ügyfeleink forrásainak felelős kihelyezésével, a hitelezés és befektetés 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.

Az OTP Csoport nettó hitel/betét mutatója 2021 végén 75% volt. Ügyfeleink valódi igényeikhez 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. 2021-ben elkezdjük a környezetvédelmi és társadalmi kérdések átfogó integrációját a hitelnyújtási gyakorlatba, az ESG kockázatok kezelésének módszertanát a vállalkozói ügyfelek hitelnyújtási és monitoring folyamataira vonatkozóan. A fenntarthatósági kockázatok kezelése a befektetések során is megvalósul. A hatás mértékét termékeinknél mutatjuk be:

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

⁹ Az alcélok és indikátorok globális vagy országos szintűek, a teljesítésükhöz való hozzájárulást 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 nagyvállalkozói, önkormányzati megosztásban) tartalmazza a betéteket és hiteleket.

GRI 413: 103-1, 103-2, 103-3 Pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzájárulás



Hatás: A bankcsoport stabilitása és ügyfeleink érdeke egyaránt szükségessé teszi, hogy szolgáltatásaink igénybevételét szigorú feltételekhez kössük. Az esélyegyenlőség és a társadalmi szolidaritás ugyanakkor azt is megkívánja, hogy a banki kiszolgálás akadálymentes legyen, és a hátrányos helyzetűek számára is biztosítsuk alapvető funkciókat, valamint – lehetőség szerint – a forráshoz jutást.

Szerepvállalás: Bulgáriában és Montenegróban is bankcsoportunk rendelkezik a legkiterjedtebb fiók- és ATM-hálózattal, így jelenlétünk a hátrányos helyzetű térségekben is erős. Az alapvető funkciókat biztosító lakossági számlacsomag számlavezetési díj nélkül vehető igénybe. Szolgáltatásaink a mikro- és kisvállalkozások számára is elérhetőek. Egyenlő esélyű kiszolgálás biztosítására törekszünk a fogyatékkal élőek számára.

➔ [3.5, 4.2 fejezet](#)

GRI 203, 413: 103-1, 103-2, 103-3 Pénzügyi kultúra fejlesztése



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

Szerepvállalás: Kommunikációnkban minden esetben a világos, közérthető megfogalmazásra törekszünk. 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 és felnőtt ismereteit bővítik évente.

➔ [3.6 fejezet](#)

GRI 202, 401: 103-1, 103-2 Foglalkoztatás



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

Szerepvállalás: A bankcsoport elkötelezett a felelős foglalkoztatás, az esélyegyenlőség, az egyéni fejlődési lehetőségek, valamint a munka-magánélet egyensúlyának biztosítása iránt; a teljesítménnyel arányos, méltányos és a tisztességes megélhetéshez elegendő jövedelmet nyújt. ➔ [6. fejezet](#)

GRI TERMÉKPORTE. 103-1, 103-2 Környezet



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

Szerepvállalás: Elkötelezettek vagyunk a zöld finanszírozás mellett, amiben vezető szereplőként kívánunk részt vállalni. Jelentős szerepet vállalunk az állami kezdeményezésekben. A hitelezés kapcsán a jogszabályi előírások maximális betartását várjuk el. Célunk, hogy mérsékeljük a saját működésünkből fakadó környezeti terhelést. ➔ [4.1, 4.4, 7. fejezet](#)

GRI 413: 103-1, 103-2 Közösségek



Hatás: Az OTP Csoport szerves része a társadalomnak, helyi közösségeknek.

Szerepvállalás: Értékeink mentén aktív szerepet vállalunk a helyi közösségek fejlődésében, valamint a hátrányos helyzetűek támogatásában. Az OTP Bank Magyarország egyik legnagyobb adományozója. ➔ [8. fejezet](#)

2. Felelős társaságirányítás



A felelősségteljes vállalatirányítás nemzetközileg elismert elvárásainak megfelelő társaságirányítási rendszert működtetünk.

GRI 102-18 Csoportirányítás

Az OTP Csoport mátrix irányítási gyakorlatot alkalmaz annak érdekében, hogy az irányítás egységes elvek szerint, de a helyi sajátosságokat figyelembe véve valósuljon meg. A csoportirányítás 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. Az OTP Bank évente kiadja a BÉT (Budapesti Értéktőzsde) valamennyi ajánlásának megfelelő [Felelős Társaságirányítási Jelentését](#).

Az ESG Bizottság ismertetését a következő cím, a további bizottságok bemutatását a Melléklet tartalmazza. [☰](#)

GRI 202: 103-2, 103-3, 405: 103-2, 103-3 Sokszinűség

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 felkészültséget, 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

GRI 202-2

Helyiek és nők aránya a vállalatcsoport felső vezetésében 2021.12.31.				
	Igazgatóság		Menedzsment *	
	Helyiek aránya** (%)	Nők aránya (%)	Helyiek aránya (%)	Nők aránya (%)
OTP Bank	100	9	100	0
DSK Bank	78	22	78	22
OTP Bank Horvátország	86	14	86	14
OTP Bank Szerbia	38	0	83	17
SKB Bank	43	57	75	38
OTP Bank Románia	60	40	60	40
OTP Bank Ukrajna	100	40	100	40
OTP Bank Oroszország	80	20	0	0
CKB	0	0	67	33
OTP Bank Albánia	43	0	80	20
OTP Bank Moldova	100	20	100	20

* 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 sokszinűség biztosítása érdekében, beleértve a nők részvételi arányának fokozatos javítását is.

Társaságunk 2021-ben adta ki a nemi egyenlőség megteremtésére vonatkozó stratégiáját, amelyben a Jelölő Bizottság feladataként rögzíti a vezető testületen belül a nemek arányának meghatározását, valamint ennek elérését szolgáló célkitűzések és feladatok kidolgozását

Vállalásként határoztuk meg legalább egy női tag választását az Igazgatóságba és a Felügyelő Bizottságba.

[☰ Sokszinűséggel kapcsolatos politika](#)

GRI 102-18, 102-44

ESG Bizottság és szervezet

2021 óta működik az OTP Bank állandó bizottságaként az ESG Bizottság. A bizottság elnökét az Igazgatóság nevezi ki, tagjai az OTP Bank vezérigazgató-helyettesei és igazgatói. Feladata, hogy

- azonosítsa az ESG üzleti lehetőségeket és kockázatokat a bankban, illetve a bankcsoportban;
- megfogalmazza az ESG-vel kapcsolatos stratégiát, terveket és politikákat; valamint
- felelősséget vállaljon az ESG cél- és teljesítménykitűzésért, illetve értékeléséért.

A bizottság a bank ESG transzformáció végrehajtásáért felelős testület. Az ESG Bizottság együttműködik a bank egyes szakterületeivel az ESG üzleti transzformáció folyamatában és az ESG kockázatok kezelésében, valamint képviseli azt a törekvést, hogy az ESG szempontok érvényesüljenek a termékfejlesztésben, az árazásban és a tervezésben, illetve a vállalatirányítási tevékenységben.

Az ESG Bizottság a saját szakmai és operatív támogatására, illetve a döntés-előkészítés fórumaként létrehozta a rendszeresen ülésező ESG Operatív Albizottságot. Az Albizottság vezetője – egyúttal az ESG üzleti transzformáció vezetője – a Zöld Program Igazgatóság Ügyvezető Igazgatója. Az ESG integráció három meghatározó területe az ESG üzleti transzformáció, az ESG kockázatkezelés és az ESG kontroll funkció.



Fenntarthatósági teljesítményértékelés

Az OTP Bank elnök-vezérigazgatója, valamennyi vezérigazgató-helyettes, valamint az ügyvezető igazgatók teljesítményjavalmazása esetében a célkitűzések között legalább 5-5%-os mértékben szerepel a compliance-tudatos tevékenység és a CSR szempontjai,

melyek magukban foglalják a fenntarthatósági szempontoknak való megfelelést is. Fenntarthatósági célkitűzés szerepel valamennyi külföldi leánybank vezérigazgatójának teljesítménytől függő ösztönzői között is.

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, - korruptióellenesség (ABC), - nemzetközi szankciós elvárások, - üzleti etika, összeférhetlenség (bejelentőrendszer – whistleblowing), - személyes adatok kezelése és védelme - jogszabályban előírt rendszeres adatszolgáltatás a felügyeleti és egyéb állami szervek felé	A megfelelésért 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: Fogyasztóvédelmi Megfelelési Program Korruptióellenes Politika Szankciós Politika A védelmi iparral kapcsolatos finanszírozási szolgáltatások - GRI 418: 103-2 Adatvédelmi Politika - GRI 102-16 Etikai Kódex - elfogadta: Igazgatóság	beszámolás, monitoring, intézkedések kockázatértékelés adatvédelmi képzés visszaélések etikai bejelentések, képzés
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 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

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	 A zöldfinanszírozásra vonatkozó stratégia ESG stratégia része	
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. A politika melléklete a  Fogyasztóvédelmi Megfelelési Program 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.  Stratégia a neml egyenlőség megteremtésére Munkavédelmi Szabályzat: – elfogadta: vezérigazgató – egységes és átfogó munkavédelmi megelőzési stratégia, az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés követelményeinek megvalósítása érdekében.	 fluktuáció  képzés  jövedelem  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

A jelentés következő fejezeteiben a fenntarthatóság érdekében végzett tevékenységeinket az alábbiak szerint strukturálva mutatjuk be:

Felelős pénzügyek

Mindazon tevékenységek ide tartoznak, amelyek lehetővé teszik, hogy ügyfeleink és a lakosság felelős pénzügyi döntést hozhasson, korrekt kiszolgálásban részesüljön és lehetősége legyen hozzáférfni a pénzügyi szolgáltatásokhoz.

Felelős ügyfélszolgálat

Marketingkommunikáció

Tájékoztatás

Értékesítés

Banki szolgáltatásokhoz kapcsolódó ismeretek, tudatosság fejlesztése

Ügyfél-elégedettség

Pénzügyi szolgáltatások elérhetősége

Digitális csatornák

Bankfiókok és ATM-ek

Hátrányos helyzetű térségek kiszolgálása

Akadálymentes kiszolgálás

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Általános pénzügyi és gazdálkodási ismeretek nem csak ügyfeleinknek

Pénzügyi szolgáltatások a fenntartható fejlődésért

Azon termékeket mutatjuk itt be, amelyek társadalmi vagy környezeti cél elérését segítik, és bemutatjuk, mit teszünk azért, hogy ezek ne jelentsenek társadalmi és környezeti kockázatot.

Lakossági termékek

Vállalati termékek

Hitelezési kockázatok

Etikus üzleti gyakorlat

Azok a háttértevékenységek tartoznak ide, amelyek biztosítják, hogy a bankcsoport működése ügyfeleink és valamennyi érintett, illetve a társadalom egésze felé etikus legyen.

Megfelelőség (compliance)

Panaszkezelés

Biztonságos működés, IT biztonság

Adatvédelem

Érintettek felé történő kifizetések, adófizetés

Felelős munkáltató

A munkatársak esélyegyenlőségét, korrekt foglalkoztatását szolgáló, fejlődésüket segítő gyakorlatok.

Környezetvédelem

A működésünkben fakadó környezeti hatásaink és azok a gyakorlatok, amelyekkel segítjük a társadalmi szemléletformálást a környezet védelme érdekében.

Közösségi szerepvállalás

A társadalom fejlődését támogató tevékenységeket mutatjuk be, amelyek nem kapcsolódnak szorosan üzleti tevékenységünkhöz.

3. Felelős pénzügyek



GRI 203, 413, 417: 103-1, 103-2, 103-3

Elkötelezettség:

A lakosság rendelkezzen a pénzügyi jóllét eléréséhez szükséges ismeretekkel. Ügyfeink számára legyenek adottak a felelős pénzügyi kezelés feltételei, beleértve a hozzáférhető pénzügyi szolgáltatásokat is.

Megközelítés:

A megfelelő pénzügyi döntésekhez elengedhetetlenek az alapvető pénzügyi ismeretek is, amelyek megszerzésében bankcsoportunk aktív szerepet vállal. Célunk a minden tekintetben korrekt és tisztességes ügyfélszolgálat, a termékajánlástól az értékesítésen át a termék használata alatt mindvégig. A pénzügyi szolgáltatások lehetőséget teremtenek, ezért fontosnak tartjuk a széles körű és változatos elérhetőséget.

Tevékenység:

- Felelős marketingkommunikáció
- Figyelemfelhívó, közérthető tájékoztatás
- Ügyfélfelvezetés és -igények alapos feltárása
- Felelős értékesítés, termékajánlás
- Banki termékeket, összefüggéseket bemutató videók
- Egyedülálló pénzügyi és gazdálkodási ismereteket adó, ingyenes képzések a régió több országában
- Egyre bővülő online szolgáltatások
- Személyes kiszolgálás lehetőségének fenntartása
- Pénzügyi szolgáltatások széles körű elérhetősége
- Akadálymentes kiszolgálás

Ügyfeink felelősségteljes kiszolgálása több aspektusból közelíthető meg és számos feltétel szükséges megvalósulásához. A közérthető tájékoztatásra és a pénzügyi tudatosság erősítésére évek óta nagy figyelmet fordítunk. A pénzügyi kultúra fejlesztése az OTP Csoport legmarkánsabb és egyben legnagyobb hatású társadalmi szerepvállalási tevékenysége, folyamatosan rengeteg tennivaló, fejlődési lehetőség áll előttünk.

A digitalizáció – a kényelmes és gyors banki ügyintézés lehetőségének megteremtése mellett – a szolgáltatások elérhetőségét is nagyban javítja. Figyelnünk kell ugyanakkor arra is, hogy e lehetőségekkel ténylegesen is esélyt teremtsünk; tudják és jól tudják használni azokat az idősebb generáció tagjai, valamint a társadalmilag és gazdaságilag hátrányos helyzetűek is.

Alapelveinkről, átfogó céljainkról bővebben

 [honlapunkon](#) tájékozódhat.



Vállalásaink 2020	Eredményeink 2021
Terméksemleges értékesítési módszer országos kiterjesztése Magyarországon.	✓ Megvalósult a kiterjesztés.
Mobilalkalmazáson keresztül történő hiteligénylés lehetőségének kialakítása Magyarországon.	🔄 Később valósul meg.
Az internetbank fejlesztése Szerbiában.	✓ Új digitális funkciók váltak elérhetővé.
Új Megtakarítási Program indítása az OTP Bankban a rendszeres, kisösszegű megtakarítás népszerűsítése érdekében.	✓ Megvalósult, a lehetőség elérhetővé vált.
Tudásbank videók megújítása.	✓ Átfogó megújítás helyett a folyamatos megújítás mellett döntöttünk, illetve folyamatosan bővülnek az elérhető videók.
Az ügyfelekre fókuszáló pénzügyi edukáció megvalósítása Szerbiában.	✓ Megvalósult a terv.
A tanácsadói ügyintézésre érkező ügyfelek 40%-ban időpontra érkeznek.	✓ A kitűzött célt elértük, ügyfeleink 56%-a érkezett időpontra.
A contact centeres hívások 75%-ának 20 mp-en belüli fogadása.	✗ A koronavírus-járvány miatti ügyintézők megnövekedett volumene miatt a válaszidőre vonatkozó komplex mutató értéke 54% volt.
Személyes kiszolgálás erősítése a mikro- és kisvállalati szegmensben az anyabankban.	🔄 A pandémia miatt 2022-re húzódik.
60 új arcualatos fiók kialakítása az elkövetkezendő két évben Magyarországon; bővítés a leánybankoknál.	✓ Valamennyi fiók e koncepció szerint kerül kialakításra.
Az OK Oktatási Központ hatásának és ismertségének további növelése (folyamatos).	✓ 2021-ben is többek között televíziós kampányokkal tettünk az ismertség növeléséért, a hatás növelését az új digitális tananyagok segítik.
A romániai OK Központban a karrierválasztást és -tervezést segítő képzések bevezetése.	✗ Az OK Központ a koronavírus-járvány miatt kevesebb diákot tudott fogadni, emiatt a képzés nem történt meg.
FinLit Tales program megvalósítása Szlovákiában.	🔄 A tartalom elkészült, a bevezetés 2022-ben várható.
Pénzügyi alapismeretek átadását biztosító program kialakítása árva gyermekek részére Oroszországban.	✗ A program nem valósult meg.



Megvalósult



A megvalósítás folyamatban van



Nem teljesült

3.1. Ügyfél-elégedettség

GRI 102-43, 102-44

Az ügyfél-elégedettség lényeges és elengedhetetlen eleme a felelős pénzügyi szolgáltatásnyújtásnak, ugyanakkor a felelős és fenntartható működés szükségszerűen túl is mutat az elégedettség javítását célzó tevékenységeken.

Az ügyfélközpontság stratégiai cél bankcsoportunk számára, amelyet mind a magas minőségű, hozzáértő, igényekhez illeszkedő kiszolgálás, mind termékeink kialakítása során törekszünk megvalósítani.

Ügyfeleink igényeit számos módon kutatjuk, véleményüket, visszajelzéseiket egy-egy termék, szolgáltatás, tényező kapcsán is folyamatosan felmérjük és beépítjük fejleszteséinkbe. Lakossági ügyfeleink elégedettségét csoportszinten egységes módon a TRITM módszertannal mérjük. Ezt leányvállalataink egy részénél az NPS módszertan egészíti ki.

TRI*M

A TRI*M révén saját bankjaink, illetve valamennyi lényeges versenytárs bank ügyfeleinek általános elégedettségét, lojalitását és az elégedettséget leginkább meghatározó tényezőket mérjük. Az információkat az egyes ügyfélszegmensek (pl. pályakezdők, juniorok, prémiumügyfelek) szerint is elemezzük. Évente országonként egy mérést végzünk, 1000 fős, reprezentatív¹¹ mintán.

Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje 2021-ben három ponttal, 69¹² pontra emelkedett. Az elégedettség a versenytársak körében – valamennyivel kisebb mértékben – szintén növekedett. A versenytársak átlagos TRI*M értéke 77 pont volt. Az OTP Bank eredménye az általános elemek (pl. pontosság, megbízhatóság, panaszkezelés, tájékoztatás) és

a banki szolgáltatások terén javult 2021-ben, a versenytársakhoz képest a legjobban az általános elemek, internet és mobilapplikáció, valamint a számla tekintetében teljesít a bank.

A legmagasabb elégedettséget albán leánybankunk érte el, teljesítménye az előző évhez képest is nőtt, és lényegesen meghaladja a versenytársi átlagot. Bulgáriában a régiós átlagnál továbbra is lényegesen magasabb az átlagos elégedettség, a DSK Bankkal való elégedettség e magas szinttel azonos volt 2021-ben is. Szlovén leánybankunk teljesítményének megítélése jelentősen a versenytársak átlaga felett maradt. Montenegróban bankunk és a versenytársak megítélése is csökkent kismértékben. Moldovában lényegében azonos szinten maradt a bank teljesítménye. Horvát és szerb leánybankunk esetében

mérséklődött az elégedettség, amelynek okait mélyebben is elemeztük, az akvizíciók révén OTP banki ügyfélévé vált ügyfelek egy része a bankintegrációkat nem éli meg pozitívan. 2021-ben mértük először e módszertannal az orosz leánybank megítélését. Orosz, ukrán és román leánybankjaink teljesítményét a jellemzően alacsonyabb eredményt elért másodlagos bankokhoz viszonyítjuk, mert e bankok profiljukból adódóan jellemzően nem főbankok. Romániában a főbankokkal való elégedettség lényegesen emelkedett. Az orosz leánybank alacsony ügyfélmegtartó képessége arra vezethető vissza, hogy a bank kizárólag másodlagos bank az ügyfelek számára. Ukrajnában a leánybankkal való elégedettség a másodlagos bankok szintjével azonos.



11 Kor, nem, iskolai végzettség, településtípus, régiós megoszlás szerint. Moldova, Ukrajna és Oroszország kivételt képez, itt a városi lakosságot kérdezték meg. Online adatfelvétel történt Horvátországban, Romániában, Szerbiában, Szlovéniában, Ukrajnában és Oroszországban. Magyarországon online és telefonos, a többi országban személyes felmérés történt.

12 A TRI*M érték -66 és 134 pont között változhat. 2020-tól Magyarországon a felmérés online formában zajlik, és a felmérés módszertanának az eredményre is hatása van.

13 -100 és +100 közötti intervallumon.

BG RU UA A Net Promoter Score (támogatottsági szint) módszertannal bolgár és orosz leánybankunk értékeli ügyfelei elégedettségét. Bolgár leánybankunk a fióki ügyfélményt méri e módszertannal, és eredménye 2021-ben is tovább, 68¹³ pontra emelkedett. Orosz leánybankunk alacsonyabb eredményt ért el, de az elért 12 pont szintén javulást mutat az előző évhez képest. A leánybank teljesítményét alapvetően befolyásolja, hogy az a fogyasztási hitelekre koncentráló, az ügyfelek számára jellemzően másodlagos bank.

SQM

Az OTP Bank online megkeresésekkel méri a lakossági fióki ügyfélszolgálat (Service Quality Management, SQM) minőségét¹⁴. 2021-ben a szolgáltatás minősége közel 87% volt, ami meghaladja a kitűzött célunkat. 2021 második felében tesztjelleggel a vállalkozó ügyfelek körében is elindítottuk a mérést.

OTP Startup Partner Program

Az OTP LAB, az OTP Bank innovációs központjának célja a jövő banki termékeinek és szolgáltatásainak fejlesztése – szakértő munkatársakkal, startupokkal, innovatív technológiára építő vállalkozásokkal és oktatási intézményekkel. Az OTP Startup Partner Program keretében évről évre, a felmerülő innovációs igények mentén keressük együttműködő partnereinket. A 12 hetes, intenzív programban banki vezetők, professzionális mentorok és külső szakértők támogatják a résztvevő cégeket termékük tökéletesítésében. A programban elsősorban validált termékkel rendelkező vagy scaleup fázisban lévő startupok vehetnek részt, lehetőséget kapva arra, hogy kölcsönös együttműködést alakítsanak ki az OTP Csoporttal.

A 2020 tavaszán meghirdetett verseny teljes mértékben online zajlott. A bankcsoport tagjaival közösen megvalósított 15 tesztprojektet 51 ország 469 startupja közül választottuk ki. A 16 projekt közül 5 kapott hosszú távú lehetőséget a megvalósításra. Ebből kettő használata kezdődhetett meg 2021 végéig, egyrészt a [DSK Home](#) a DSK Bankkal, másrészt a [Mentessa](#) a szerb leánybankunkkal.

RS Szerb leánybankunk önállóan a [Gamechanger](#) program keretében is támogatja a helyi startupokat, 2021-ben kifejezetten a zöld átállást segítő megoldásokat keresve.

3.2. Felelős marketingkommunikáció, objektív, érthető tájékoztatás

GRI 417: 103-2

A felelős kommunikáció a korrekt ügyfélszolgálat egyik fontos alapja. A digitális szolgáltatások térnyerésével még fontosabbá válik, hogy az online felületeken elérhető információk, tájékoztató anyagok pontosak, érthetőek, egyértelműek legyenek, és minél teljesebben támogassák az ügyfeleket a döntések meghozatalában.

Megfelelés

Az OTP Bank 2021-ben indított Fogyasztóvédelmi megfelelési programja keretében megvalósul a marketingtevékenység kontrollja; a kampányokat, a közzétett reklámanyagokat és a kereskedelmi kommunikációt a fogyasztóvédelmi terület véleményezi. A program megfogalmazza kiemelt törekvésünket, hogy a megfelelő szolgáltatás igénybevételéhez ügyfeleinknek minden szükséges tájékoztatást megadjunk.

Hitelkommunikációkban a reálisan elérhető célokat mutatjuk be, nem ösztönzünk a felelőtlen költekezésre és az indokolatlan hitelfelvételre.

Fontosnak tartjuk, hogy a jogszabályi elvárásokon túlmutatva is tegyünk a felelős kommunikációért. Az OTP Bank tagja az Önszabályozó Reklámtestületnek, aláírja a Magyar Reklámetikai Kódexnek és az Emberi méltóság, sokoldalú emberábrázolás a reklámokban kezdeményezésnek is. Alapelveinket a Felelős marketing politika fogja rögzíteni, amelynek kialakítását 2021-ben kezdtük meg.

¹⁴ A mérésben minden fiók részt vesz, féléves vagy negyedéves gyakorisággal. A kérdőívek darabszámát az előző időszakban történt ügyletek gyakorisága határozza meg.

#canbediverse kampány

HR Horvát leánybankunk márkaimázs kampányt indított #možeidrugачije (#lehetszínű) mottóval, erős, motiváló üzeneteket megfogalmazva ügyfeink felé ösztönözve, hogy kifejezzék sokrétű tehetségüket, valamint merjék megvalósítani egyéni céljaikat, szakmai elképzeléseiket és álmaikat. A kampány a sokszínűséget, az egyenlőséget és a befogadást is támogatja.

Érthető beszéd

2021-ben a külföldi leányvállalatok számára is elkészítettük az OTP Csoport kommunikációs stílusát rögzítő Tone of Voice (Hangvétel) kézikönyvet. A közérthető kommunikáció követelményei szerint készülnek a weboldalak, az ügyfél-tájékoztatók, a marketinganyagok, az e-mailek, az ügyféllevelek és a rendszerüzenetek is. 2021-ben több banki nyomtatványcsomagot is átalakítottunk a közérthetőség követelményeinek megfelelően.

Az év során mintegy 180 munkatárs végezte el a közérthető fogalmazás alapjai képzést az OTP Bankban, emellett kidolgoztuk a közérthető kommunikációs tréningek második, haladó modulját. 2022-re kitűzött célunk a 2018-ban elvégzett kommunikációs stílus kutatás megismétlése, majd az eredmények alapján a Tone of Voice kézikönyv módosításának mérlegelése.

GRI 102-44, 417: 103-2, 103-3 Visszajelzés

Ügyfél-elégedettségi kutatásainkban a tájékoztatásról alkotott véleményeket is vizsgáljuk. Fontos visszajelzés, hogy az OTP Bank ügyfelei számára az internetes banki felületek átláthatósága, érthetősége az átlagosnál fontosabb szempont és e téren a bank teljesítményét megfelelőnek ítélik. Kevésbé volt fontos szempont a válaszadóknak a mobilapplikáció átláthatósága és érthetősége, illetve a számlakivonatok, levelek érthetősége, ugyanakkor e téren is átlagos vagy jó teljesítményt nyújtunk. Ügyfeink a felmerülő összes költségről, illetve az „apró betűs” részokről várnának jobb tájékoztatást. Az ügyfelek az OTP Bank teljesítményét a tájékoztatás terén a versenytársakkal hasonló módon ítélik meg.

Több leánybankunk is kialakított olyan gyakorlatot 2021 során, amelyek segítik az eligazodást, tájékozódást.

Összehasonlíthatóság elősegítése

BG Bolgár leánybankunk az online és offline szolgáltatásokat hasonlította össze honlapján, bemutatva, hogy mely csatornán, milyen tevékenységeket lehet elvégezni (online, telefonon vagy offline); valamint a különböző csatornák előnyeit is jelezték.

ME A CKB több termék esetében információs brosrút állított össze, hogy az ügyfelek világosabb képet kapjanak a termékekről, azok céljairól és az igénybevétel feltételeiről.

RO Román leánybankunk módosította a hitelkártya-kivonatokat annak érdekében, hogy az ügyfelek számára egyértelműbb legyen a tranzakciós ciklus és a fizetendő összeg.

Integráció

Szerb leánybankunk az év elején külön microsite-ot hozott létre a két összeolvadó bank – Vojvodjanska banka és OTP banka Srbija a.d. Beograd – ügyfelei számára annak érdekében, hogy megismertesse az integrációból fakadó változásokat. Az ügyfelek természetesen személyre szabottan, írásban is kaptak tájékoztatást. Az integrációt követően a szerb leánybank kifejezetten törekedett arra, hogy az ügyfeleknek küldött üzenetek egyszerű hangvételűek legyenek.



3.3.

Pénzügyi ismeretek fejlesztése a banki szolgáltatások kapcsán

A pénzügyi tudatosság a járványhelyzetben még fontosabbá vált. A fiatalok, a családok és már az idősebb korosztály is olyan kihívásokkal néz szembe, amelyek kezelésében a pénzügyi jártasság alapvető szerepet játszik. Az elmúlt évben is számos témát felölelve készítettünk általános és speciális pénzügyi ismereteket nyújtó tájékoztatókat. Ezeket ügyfeleink és – lehetőség szerint – a teljes lakosság számára elérhetővé tesszük.

Az OTP Öngondoskodási Index¹⁵

Az Öngondoskodási Index értéke 2021-ben stabil maradt, a Covid-járvány elhúzódó hatására sem változott számottevően. Értéke 1 pontot csökkent a 100 pontos skálán az elmúlt évhez képest, ami megfelel a 2019-es eredménynek.

Az elmúlt tíz évben azt tapasztaltuk, hogy míg az öngondoskodáshoz kapcsolódó attitűdök lassan változnak, addig a hirtelen hatásokra a lakosság gyorsan reagál.

Valószínűleg a járvány miatt is tudatosabbakká, óvatosabbakká váltak a magyarok: saját bevallása szerint 2021-ben már a megkérdezettek 37%-a jobban odafigyel a kiadásaira, és valamelyest javult az öngondoskodási hajlandóság is.

A megkérdezettek 40%-ának van megtakarítása, ami megegyezik az egy évvel korábbi aránnyal. Ám az kedvező tendencia, hogy 35%-ról 27%-ra csökkent azok aránya, akiknek romlott; és 2%-ról 11%-ra ugrott azok aránya, akiknek javult az anyagi helyzete a járvány hatására; a válaszadók 62%-ának az anyagi helyzete nem változott.

A megtakarítások és a takarékoskodás fontossága felértékelődött. Akiiket negatívan érintett a járványhelyzet, azoknak a 18%-a fontosnak érzi, hogy legyen megtakarítása. A válaszadók 5%-a állítása szerint a járvány hatására kezdett megtakarításba, további 7%-uk pedig tervez valamilyen megtakarítási termékbe fektetni. A válaszok alapján a járvány hatására kezdett új befektetések jellemzően életbiztosítások, lekötött bankbetétek vagy lakás-takarékpénztárak. A tervek között érdemes kiemelni az egészségpénztári megtakarítást és a munkanélküli biztosítást.

A megkérdezettek 83%-a a kiadások visszafogásával, 57%-uk az otthoni, 20%-uk a pénzpiaci megtakarítási termékük felhasználásával élte túl a problémás hónapokat. A magyar lakosság viszonylag magas aránya, 18%-a halmozott fel kisebb-nagyobb összegeket annak következtében, hogy a korlátozások miatt kevesebbet tudott utazni vagy különböző programon részt venni.

Tudásbank

A pénzügyi alapfogalmak elsajátítását az OTP Tudásbank Youtube csatornáján található animációs videók segítik. Az online videósorozat közérthetően, szemléletesen, példákkal illusztrálva mutatja be egy-egy pénzügyi termék, illetve szolgáltatás működését. A tartalom megújítása és bővítése folyamatos, 2021-ben az OTP Bank új internet- és mobilbank funkcióira helyeztük a fókuszot. Az év során összesen 38 általános pénzügyi edukációs kisfilm volt elérhető, ezt egészítették kifejezetten az OTP Bank szolgáltatásait bemutató videók. Az általános tartalmú kisfilmeket 60 ezer alkalommal tekintették meg összesen.

Edukációs chatbotok

A honlapon és az internetbankban is lehetőségük van ügyfeleinknek chat beszélgetést indítani. Az azonnali segítség érdekében a gyakran felmerülő témákat automatizáljuk és az automatizált beszélgetéseket a felelős pénzügyi viselkedésre is kiterjesztettük. A chatbotok tematikusan rendszerezett tartalmakhoz, letölthető dokumentumokhoz adnak egyszerű hozzáférést.

Kiadásfigyelő – az OTP Bank új internet- és mobilbanki megoldása

Az olyan innovációknak köszönhetően, mint az új mobilbank Kiadásfigyelő funkciója, ügyfeleink egyszerűen és átláthatóan követhetik napi és havi kiadásait. A Kiadásfigyelőt a piaci- és ügyféligények előzetes felméréseivel, statisztikai elemzések ismeretében, az érintettek bevonásával, az ügyfelekkel közös tesztelésekkel fejlesztettük. Az alkalmazás automatikusan kategorizálja a költségeket, és felhasználói szempontok szerint – például számlák, bevásárlás, közlekedés – a megfelelő költségkategóriába sorolja azokat, így elég csak ránézni a diagramra, hogy látható legyen, hogyan állnak a kiadások az adott hónapban. Az alkalmazás bevezetése óta az ügyfelektől érkező visszajelzések alapján folyamatosan fejlesztjük a funkciót, kiemelt figyelmet fordítva a pénzügyi tudatosságot támogató lehetőségekre.

Junior Next

Az OTP Bank 2020-ban élesztett applikációjának, a OTP Junior Nextnek elsődleges célja a 16–24 éves fiatalok pénzügyi tudatosságának fejlesztése, és karrierválasztásuk megkönnyítése innovatív módon. A szolgáltatást továbbra is nagy siker övezi, amelyet alátámaszt a több mint 50 ezres regisztrált felhasználó, valamint az alkalmazásletöltő áruháza magas visszajelzési értékei. A felhasználókkal együtt fejlődünk, folyamatosan figyeljük a visszajelzéseket az appon keresztül is, hogy a célcsoport igényeihez alkalmazkodva minél hasznosabb tartalmakat készítsünk. Az applikáció legnépszerűbb funkciói között a jövőtervezést segítő iránymutatások, valamint a

megtakarítási célok elérését támogató kalkulátor szerepel. Kizárólag az applikáción keresztül lehetett jelentkezni az OTP Junior egy hónapos Diákmunka programjára. 2021 új funkciói között önkéntes munka- és gyakornoki lehetőségekkel töltöttük meg az alkalmazást, valamint elindítottuk a Hírfolyamot, amely folyamatosan megújuló, pénzügyi tudatosságot fejlesztő cikkeket, videókat tartalmaz.

OTP Business Café

Az OTP Bank virtuális kávéházát 2021-ben indítottuk kisvállalkozói ügyfeleink számára, informatív és gondolatébresztő szakmai előadásokkal segítve a pénzügyi döntéseket. A kéthavonta jelentkező online rendezvénysorozat előadói – a témakörökhöz illeszkedően – bankunk üzletági vezetői vagy munkatársai voltak, emellett szakmailag elismert vendégelőadók is meghívást kaptak.

Honlapok dedikált edukációs tartalmakkal

HR RO RS UA Több leánybankunk külön aloldalt hozott létre honlapján az alapvető pénzügyi ismeretek átadására; részletesen elmagyarázzák a banki termékeket, hasznos és gyakorlati tanácsokat adnak, rámutatnak a pénzügyi összefüggésekre. Folyamatosan közzétesznek tájékoztató anyagokat és tematikus tartalmakat, emellett üzeneteiket a közösségi médián keresztül, valamint a partnerek felületein és eseményein is igyekeznek eljuttatni a nagyközönséghez.

HR Horvát leánybankunk honlapjának aloldala a „Finance for 5” (Pénzügyek 5 órára) nevet viseli, amelyen diákokat, hallgatókat, alkalmazottakat és nyugdíjasokat érintő pénzügyi témákat dolgoznak fel, nemcsak közérthetően, de élethelyzethez igazodóan is.

RS Szerb leánybankunk [honlapján](#) külön oldal segíti a látogatókat a felelős pénzügyi döntések meghozatalában. A banki termékek és pénzügyi szolgáltatások megértését olyan tartalmak biztosítják, mint a „Pénzügyi szakkifejezések lexikona”, „Az elektronikus és mobilbanki használat előnyei”, valamint az „Öt ok a digitalizáció mellett kis- és középvállalkozások számára”. Az állandó tartalmak mellett aktuális témákról és pénzügyi információkról is tájékoztatást kapnak az érdeklődők.

2021-ben mindenki számára elérhető blogot indítottunk a biztosítási termékek alapfogalmainak megismertetésére és az általunk kínált termékek bemutatására. A blog rendszeresen megjelenik az OTP Osiguranje [honlapon](#) és vállalati LinkedIn oldalukon.

Pénzügyi tervező

A pénzügyek tudatosabb kezelésében az OTP Bank ingyenes, online Pénzügyi Tervezője továbbra is elérhető a bank [honlapján](#). A digitális tervező a bank ügyfelei számára céljaikhoz illeszkedő megtakarítási portfólióra ad javaslatot, annak előnyeit áttekinthetően megjelenítve. A Pénzügyi Tervező egyszerűsített verzióját elérik azon érdeklődők is, akik nem az OTP Bank ügyfelei.

www.azenjovom.otpbank.hu

Az OTP Bank aloldalán keresztül egész évben hasznos megtakarítási információkat tettünk közzé. Illeszkedve a trendekhez, elkészült első podcastunk is, amely az online média mellett a honlapon is elérhető. 2022-ben további edukatív tartalmak közzétételét tervezzük.

RO Az OTP Asset Management Románia 2021-ben teljesen megújította [weboldalát](#) az ügyfélszempontok érvényesítésével. A felületen pénzügyi kalkulátor segít az ideális megtakarítási összeg, illetve portfólió meghatározásában, egy pénzügyi profilkészítő alkalmazás pedig a befektető által tolerált kockázati szintet mutatja meg. A társaság az elsők között van Romániában, amely ilyen eszközzel segíti az ügyfeleket. Román leánybankunk kollégája podcastban mutatta be a szilárd befektetések alapelveit, illetve a világ legfontosabb pénzügyi piacait az érdeklődők számára.

GRI 418: 103-1, 103-2

Kézpénzmentesség felelősen – biztonság tudatosság

A koronavírus járvány alatt egészségügyi szempontból is biztonságosabb megoldást jelentettek a kézpénzmentes tranzakciók. A digitális csatornák bővülő használata a visszaélési kísérletek növekedésével is együtt járt, ezért bankcsoportunk tagjai is hangsúlyt helyeztek arra, hogy felhívják az ügyfelek és a lakosság figyelmét a biztonságos bankoláshoz szükséges tudnivalókra.

Az OTP Bank több figyelemfelhívó kampányt indított a honlapján, bankfiókjaiban, a közösségi és elektronikus médiában, valamint a tömegtájékoztatásban, hogy minél szélesebb körhöz juttassa el figyelemfelhívó üzeneteit. Az adathalászat elleni küzdelem külön téma volt az OTP Podcastjában, és átfogó médiakampány

keretében, kvízt, szemléletformáló kisfilmet készítettünk influencer bevonásával.

BG A DSK Bank még erősebben kommunikálta a közösségi média felületein a „Keep Calm on Internet” (Maradj nyugodt az interneten) kampányát, egyszerűen és könnyen érthetően bemutatva a biztonságos online bankolás és internethasználat főbb aspektusait. A kampány olyan gyakorlati kérdésekre is választ adott, hogy hogyan hozzunk létre biztonságos jelszót, biztonságos-e a wifi-hálózat használata az online banki ügyintézés során, mi a teendő adathalász támadásokkor.

A bank a digitális csatornák használatának ösztönzése mellett nagyon körültekintően jár el a példák bemutatásánál, felhívva a figyelmet a csalások elkerülésére. A kötelezően bevezetett biztonsági intézkedések, mint a 3D és a statikus PIN kapcsán edukációs videót készített a leánybank, illetve SMS és Viber üzenetet is küldött az ügyfelek számára ezzel kapcsolatban. 2022-ben újabb kommunikációs aktivitásra készül a bank az online felületeken, közösségi média posztokkal és emlékeztető üzenetekkel.

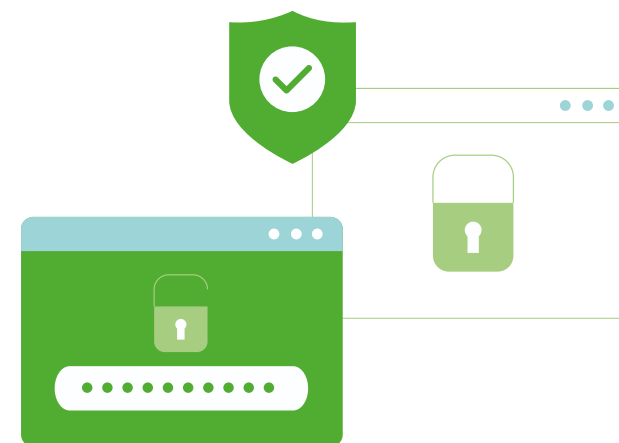
UA Az OTP Bank Ukrajna a lakosság pénzügyi jártasságának fejlesztése érdekében csatlakozott a kézpénzmentes fizetést népszerűsítő országos tájékoztató kampányhoz, aktívan kommunikálva azt valamennyi felületén. A kampány a fizetési lehetőségekről, bankszámlanyitásról, bankkártyákról, online bankolásról, illetve azok előnyeiről szólt, külön hangsúlyt fektetve a biztonsági kérdésekre.

– A #ShahraiGoodbye (Viszlátcsaló) akció során a kézpénz nélküli és online fizetés alapvető biztonsági szabályaira hívták fel a figyelmet.

– A #KnowYourRight (Ismerdajogaidat) tájékoztató kampánnyal a pénzügyi szolgáltatások igénybevételével járó jogokra és kötelezettségekre fókuszáltak.

SI Az SKB Bank a pénzügyi kultúra fejlesztése terén szorosan együttműködött a Szlovén Bankszövetséggel. A járványhelyzet alatt erőfeszítéseiket az ügyfelek digitális csatornákra való terelésére összpontosították, elsősorban az ATM-ek és érintésmentes kártyák használatának ösztönzésével. Emellett a leánybank a kiberbiztonsággal kapcsolatban is rendszeresen kommunikál az ügyfelek irányába.

AL MD ME RO RS Szerb, montenegrói, moldáv és albán leánybankjaink is rendszeresen tesznek közzé oktatási és figyelemfelhívó információkat a bankok honlapján, közösségi média felületein a biztonságos bankolásról, a kiber csalások leggyakoribb módjairól és arról, hogy hogyan védekezhetnek az ügyfelek ezek ellen. Román leánybankunk a 3D hitelesítés kapcsán készített írásos tájékoztatót és videót.



3.4. Felelős értékesítés

Az ügyfélközpontúság fontos kritériuma, hogy olyan termékeket ajánlunk és értékesítünk, amelyek illeszkednek az ügyfelek élethelyzetéhez, és igényeik, pénzügyi céljaik elérését segítik.

Értékesítési folyamatunk a valódi ügyféligenyek 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.

Terméksemleges értékesítés

Az ügyfélérdekek még erőteljesebb előtérbe helyezése érdekében teljesen terméksemleges érdekeltségi rendszert teszteltük 2020-ban az OTP Bankban. A módszer lényege, hogy valamennyi érintett terméket egy értékesítési mutatóba számítunk bele, így amellet, hogy elismerjük az értékesítést, megszüntettük a termékfókusz. A változás pozitív hozadéka, hogy új, ügyféligeny-alapú értékesítési helyzetek alakultak ki, és csökkent a stressz a kiszolgálás során. A kedvező tapasztalatok alapján 2021-től a módszert országos szinten alkalmazzuk.

ME Érthető termékek

Montenegrói leánybankunk célként fogalmazta meg, hogy új termék kialakítása során kerüli a bonyolult struktúrákat és nyelvezetet annak érdekében, hogy az ügyfelek számára is egyszerűbbé váljon a helyzetükhöz és igényeikhez illeszkedő termékek kiválasztása.

3.5. Pénzügyi szolgáltatások elérhetősége

Távoli hozzáférés digitális csatornáink segítségével

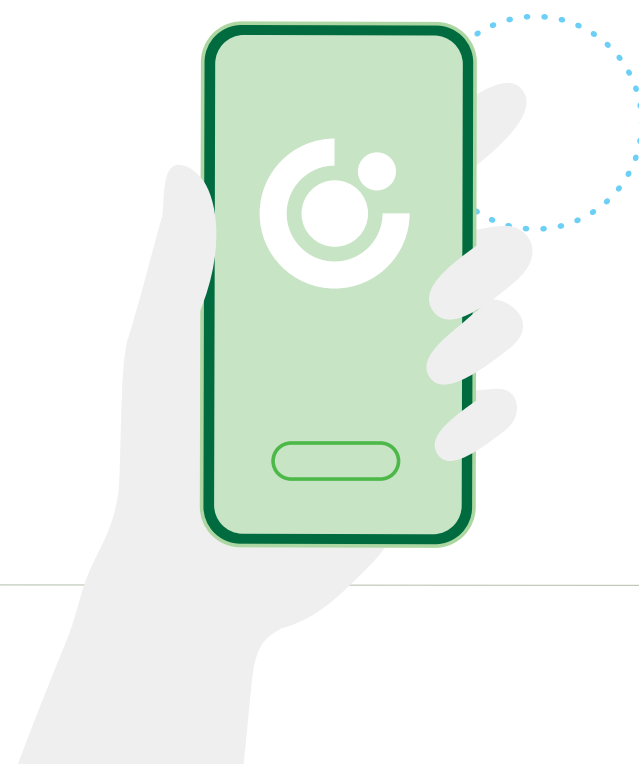
Az elektronikus csatornák funkcióinak bővítésére, használatuk ösztönzésére több éve kiemelt figyelmet fordítunk, használatuk a pandémia időszaka alatt ugrásszerűen nőtt. E fejezetben azokat a megoldásokat és fejlesztéseinket mutatjuk be, amelyek hozzájárultak, hogy a digitális csatornák révén bővüljön a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetősége.

Digitálisan igényelhető termékek

2021-ben is újabb termékeket tettünk elérhetővé személyes fióki látogatás nélkül:

- teljes mértékben online igényelhető a személyi kölcsön és
- a Minimum számla igénylése is lehetővé vált videobankon keresztül;
- a Selfie számlanyitással a mobilbankon keresztül két lakossági számla (Junior 18+ és Aktív) is megnyitható teljesen online.

Kísérleti projektként az ingatlanhitel-igénylést is elérhetővé tettük videobankon keresztül, így szinte a teljes folyamat elvégezhető online, egyedül a szerződés aláírásakor szükséges a bankfiók felkeresése. 2022-ben az online és videobankon keresztül történő értékpapírszámla nyitásának bevezetését tervezzük.



BG HR Bolgár és horvát leánybankunknál is elérhető lett az online számlanyitás a lakossági ügyfelek számára. Bulgáriában közel 1200-an vették igénybe azt 2021 végéig.

RO Román leánybankunknál a mikro-, kis- és középvállalkozások számára vált elérhetővé az online számlanyitás, összesen 11 csomag esetében.

MD Moldáv leánybankunknál a honlapon keresztül vált elérhetővé a személyi kölcsön online igénylése. 2022-re szinte valamennyi leánybankunknál cél a lakossági hiteltermékek digitális elérhetőségének bevezetése.

MD Moldáv leánybankunk új mobilbankja az országban elsőként teszi lehetővé a személyes és vállalati pénzügyek egy applikációban való kezelését. Az appot a bevezetés óta 47 ezren használják.



26%-os növekedés két év alatt a digitálisan aktív ügyfelek számában az OTP Banknál



1,6 millió OTP Bank-ügyfél használja a mobilbankot, kétszer annyi, mint két évvel korábban



75%, háromnegyede az orosz leánybanki ügyfeleknek használja a mobilbankot

POS

A hordozható POS-terminálok gyorsabb és egyszerűbb igénybevételét segíti, hogy 2021-től a készülék önállóan is telepíthető Magyarországon. A terminálokat futárszolgálat szállítja ki üzemkészben, amelyet a kereskedők helyezhetnek üzembe. Az év során közel 3000 terminált kézbesítettünk ily módon.

Szintén 2021-től vált lehetővé több kereskedő egyetlen terminállal történő kiszolgálása egy boltban. A fejlesztés könnyebb kezeléssel és alacsonyabb költségekkel teszi elérhetőbbé a készpénzmentes fizetést.

RO Román leánybankunk bevezette a SoftPOS szolgáltatást, amely Androidos telefononról teszi lehetővé a bankkártya-elfogadást.

Ingtatlanvásárlást segítő platformok

BG A DSK Home digitális platformot az OTP Startup program keretében kiválasztott vállalkozás alakította ki a DSK Bankkal közösen. A honlap az ügyfeleket az ingatlanvásárlás teljes folyamatában segíti személyre szabott ingatlanajánlatokkal, piaci elemzésekkel, online értékbecsléssel.

HR Horvát leánybankunk új Evomedoma applikációja a vásárlási vagy bérleti célú ingatlankeresést könnyíti meg. Az applikáció a piacon elérhető hirdetések közül kiválasztja a keresési feltételeknek megfelelőt, és a legolcsóbbat mutatja a felhasználó számára. Az app mellett továbbra is elérhető az evomedoma.hr portál, amely cikket nyújt tanácsot többek között a lakásvásárláshoz és a felújításhoz.

Távszaki otthonról

A fiókokban több éve működő távoli szakértői rendszer – amelynek célja, hogy meghatározott termékek esetében nagy tapasztalattal bíró, szakértő kolléga szolgálja ki a kisebb fiókok ügyfeleit videokapcsolaton keresztül – immár otthonról is elérhetővé vált. Ennek bevezetésével ügyfeleink fióki időpontfoglalás nélkül is személyre szabott és szakszerű tájékoztatást kaphatnak. Az első tapasztalatok alapján ügyfeleink visszajelzése kifejezetten pozitív az új lehetőség kapcsán.

BG

E-jegyek

A DSK Bank és leányvállalata, a DSK Mobil közös fejlesztéssel tette lehetővé 2021-ben, hogy Szófiában elektronikusan lehet tömegközlekedési jegyet vásárolni a járműveken és a metrókapuknál – ezzel a közösségi közlekedés mind a helyi lakosok, mind a turisták számára egyszerűbbé vált, ami hozzájárul az autóhasználat mérsékléséhez. A jegyeket érintésmentes Visa és Mastercard kártyákkal lehet megváltani. Az E-jegyek népszerűségét mutatja, hogy az indulástól közel 900 ezer vásárlási tranzakciót hajtottak végre.

Contact Center

A Contact Centerbe érkező hívások száma továbbra is magas volt – nagyrészt a pandémia és az ezzel kapcsolatosan bevezetett moratóriumok miatt. Szintén jelentős számú megkeresés érkezett a Contact Centerbe az internetes vásárlásokhoz kapcsolódóan bevezetett kétfaktoros azonosításhoz. A megemelkedett hívások és az előre nem tervezett rendszerleállások miatt nem tudtuk teljesíteni a válaszidőre és az elveszett hívások (ha az ügyfél még az ügyintézőhöz kapcsolás előtt megszakítja a hívást) arányára kitűzött céljainkat az OTP Banknál. Az elveszett hívások aránya 17% volt, a válaszidőre vonatkozó komplex mutató értéke 54%. Az elveszett hívások arányára minden leánybankunknál van célkitűzés; a célkitűzéseket 6 leánybank teljesítette.



900 000

elektronikus jegyvásárlás a DSK megoldásaival a szófiai tömegközlekedésre

Gondoskodó Munkáltató Program

Az OTP Bank vállalati partnerei és munkavállalói számára alakította ki a Gondoskodó Munkáltató Programot, amelynek keretében pénzügyi szakértőink a munkavégzés helyszínén, a munkáltatóval egyeztetett módon, személyesen vagy online, nyújtanak információt pénzügyi szolgáltatásokról, és lehetőséget biztosítunk a felelős pénzügyi döntéseket megkönnyítő, díjmentes, pénzügyi alapismeretek megszerzésére is. 2021-ben a program keretében több mint 500 helyszínen, mintegy 20 ezer munkavállalót értünk el. A programról további részletek [honlapunkon](#) találhatóak.

Bankfióki és ATM-kiszolgálás

Az OTP Csoport közel 1500 bankfiókban várta ügyfeleit 2021 során a régió 11 országában, mert meggyőződésünk, hogy a bankfiókok a digitális szolgáltatások térnyerése mellett is fontos helyszínei maradnak az ügyfélszolgálatnak. A 2021-ben is fennmaradó pandémia és a digitális csatornák térnyerése egyaránt hozzájárultak ahhoz, hogy a bankfiókot felkereső ügyfeleink száma csökkent az előző évhez képest. 2021-ben is számos új megoldást vezettünk be annak érdekében, hogy szolgáltatásaink minél szélesebb körben elérhetőek legyenek.

GRI FS13 A bankcsoport Bulgáriában és Montenegróban a legkiterjedtebb fiók- és ATM-hálózattal rendelkezik, emellett kifejezetten széles körű fiókjaink elérhetősége Magyarországon, Szerbiában és Moldovában. Az integrációk eredményeként Bulgáriában és Szerbiában történt jelentősebb számú fiókbezárással járó racionalizáció.

Innovációs fiók

Az OTP Bank dedikált fiókjában folyamatosan keressük és teszteljük az újdonságokat annak érdekében, hogy ügyfeleink számára egyszerűsítsük, digitalizáljuk a folyamatokat, és még inkább az ügyféligényeknek megfelelő kiszolgálást nyújthassunk.

Digitalizációs mentor program

Az online csatornák használata nem minden ügyfelünk számára könnyű és magától érthetődő. Mentor programot indítottunk annak érdekében, hogy ezen ügyfeleinket segítsük a megfelelő ismeretek és készségek elsajátításában. Munkatársaink valamennyi bankfiókban külön edukációs eszközökkel, laptopokkal és tabletekkel tudják bemutatni az új internetbanki felületeket és különböző applikációinkat, valamint használatuk előnyeit.

Videóbank a fiókokban

A fióki videóbank szolgáltatás révén ügyfeleink a fióki ügyintézőkkel tudnak online kapcsolatba lépni. A kísérleti időszak kedvező tapasztalatai alapján a szolgáltatás országos kiterjesztését tervezzük az mkv (mikro- és kisvállalatok), lakossági prémium- és ingatlanhitel-tanácsadás szegmensekben is.

A vállalati szektorban a Dél-dunántúli Régió ügyfelei számára vezettük be tesztjelleggel, hogy a számlavezetési kapcsolattartó munkatársak távoli eléréssel is közvetlenül ki tudják szolgálni őket.

Távoli szakértői ügyfélszolgálati rendszer

A rendszer célja, hogy a bankfiókokban a kistérségek lakosai is magas szintű kiszolgálásban részesüljenek gyakorlott, nagy tapasztalattal bíró kollégák révén. Az ügyfelet egy contact centeres kolléga szolgálja ki külön tárgyalóban, videotelefonos kapcsolaton keresztül. A korábban megkezdett fejlesztések országos kiterjesztésével bővült a távoli szakértő feladat- és szerepköre az ingatlanfedezetű hitelek kapcsán. Az ügyletek befogadásán és előirányozásán túl e csatornán történik a hitelbírálat és a teljes engedélyezés, majd a hitel és/vagy támogatás folyósítása. A pozitív fogadtatást mutatja, hogy ügyfeleink több mint 6000 esetben vették igénybe a távoli szakértőt, és az előző évihez képest több mint kétszerannyi szerződést kötöttünk.



1800
ingatlanhitel-szerződés
távoli szakértőn keresztül



56%-a ügyfeleinknek
időpontra érkezik tanácsadásra

Készpénzmentes bankfiókok

A fióki ügyintézés során célunk, hogy a tanácsadói funkciók váljanak dominánssá, mert e téren van igazán hozzáadott értéke munkatársaink szakértelmének, jelenlétének. A készpénzmentes

fiókok esetében eleve a tanácsadói szerep kerül előtérbe, ezáltal ügyfeleink kiszolgálása is fókuszáltabb módon történhet. E cél érdekében folyamatosan bővítjük a készpénzmentes bankfiókok számát, ahol készpénzhez kötődő tranzakciókat az okos ATM-eken keresztül lehet elvégezni. 2021-ben három készpénzmentes fiókot nyitottunk két vidéki nagyvárosban és Budapesten, így Magyarországon kilencre bővült a készpénzmentes bankfiókok száma.

RO RS Szerb és román leánybankunknál is egy-egy új a készpénzmentes fiókot adtunk át.

Időpontfoglalás

A kiszámíthatóság javítása érdekében 2021-re fontos célkitűzésünk volt, hogy a tanácsadói kiszolgálás során ügyfeleinket minél nagyobb arányban előre foglalt időpontban szolgáljuk ki. Tervezett céljainkat túlteljesítettük: ügyfeleink 56%-a érkezett időpontfoglalásra tanácsadásra. Az időpontfoglalásra a bankcsoport legtöbb tagjánál¹⁶ lehetőség van, 2021-ben szlovén leánybankunk helyezett szintén kiemelt hangsúlyt ennek igénybevételére.

Várakozási idő

A várakozási időre vonatkozó célkitűzéseink hosszú távú teljesítése érdekében külön projektet indítottunk 2021-ben. 2022-re kitűzött célunk, hogy ügyfeleink 80%-át 15 percen belül, időpontfoglalás esetén pedig 90%-át maximum 10 perces késéssel tudjuk pulthoz hívni. 2021-ben az ügyfelek 64%-ának kiszolgálása kezdődött meg 10 percen belül, ami elmaradt az előző évek eredményétől és céljainktól.

Külföldi leánybankjainknál a Covid-19 járvány miatt a biztonságos környezet kialakítása és fenntartása nagyobb prioritást kapott, mint a várakozási idő mérséklése. Több leánybank esetében is növekedett a várakozási idő a szokásostól eltérő ügyfélkezelési módszerek miatt (pl. fiókon kívül történő várakozás). Ugyanakkor több fejlesztést is bevezettünk, amelyek terveink szerint hozzájárulnak a várakozási idők csökkentéséhez a pandémiát követően.

RS Szerb leánybankunk egyik fiókjában kísérleti jelleggel bevezettük a „gyors” pultot, amin a 3-4 percnél rövidebb tranzakciókat tudják végrehajtani az ügyfelek. A fejlesztés eredményeként a fiókban mérséklődött a várakozási idő és nőtt az ügyfél-elégedettség.

RO Szintén új fejlesztés, hogy a román leánybank ügyfélszolgálati 5 perc várakozás után figyelmeztetést küldenek az ügyintézők számára.

UA Az ukrán leánybank a fióki munkatársak motivációs rendszerébe építette be a várakozási idővel kapcsolatos elvárásokat.

ME Montenegrói leánybankunk a gyorsabb kiszolgálás érdekében a vállalati ügyfelek kiszolgálását külön pultnál végzi 2021-től.

RU Orosz leánybankunknál 2021 elejétől gyorsabbá vált a számlanyitás a kisvállalkozások számára. A számlanyitáshoz szükséges dokumentumok körét is a minimumra szorították, ezzel is segítve az egyszerű ügymenetet, így a számla már az igénylés napján használható.

Kényelmi funkciók

A bankfiókban töltött időt a várakozás és az ügyintézés alatt is¹⁷ számos szolgáltatással tesszük kellemesebbé, hasznosabbá. Ügyfeleink a várakozás alatt régebb óta elérik wifi-hálózatunkat¹⁸ a bankcsoport több tagjánál is. Emellett Magyarországon valamennyi tanácsadói pultnál, Ukrajnában pedig a leánybank „Digitális Nagykövet” fiókjában telefontöltő áll az ügyfelek rendelkezésére.

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

AL MD RO RS UA Vízautomatáink az albán és moldáv leánybankunk összes fiókjában, az ukrán és román bankok fiókjainak 90%-ában, 2021 óta pedig a szerb leánybankunk szinte minden fiókjában elérhetőek.

A gyereksarkok a pandémia miatt továbbra is kevésbé voltak használatban, ugyanakkor Albániában két fiókban, Horvátországban 4 bankfiókban alakítottak ki új játszóhelyeket.



13 készpénzmentes bankfiók csoportszinten

Befizető ATM

A bankfiók tanácsadói szerepének erősítése mellett bővítjük a rutinszerű tranzakciók kényelmes és egyszerű elvégzését támogató megoldásokat, így az OTP Csoporton belül tovább nőtt a befizető ATM-ek száma.

Magyarországon kismértékben, 269-re bővült ezen automaták száma; emellett Bulgáriában 147-re, Szerbiában 26-ra, Horvátországban 48-ra, Szlovéniában 82-re, Romániában 97-re, Ukrajnában 116-ra, Montenegróban 9-re, Albániában 17-re, Moldovában 52-re nőtt az okos ATM-ek száma. Oroszországban 182 maradt ezen terminálok száma. Szerbiában 35 befizető ATM áll külön a kis- és középvállalkozások (kkv) rendelkezésére. A befizetési lehetőség mellett az érintésmentes ATM-ek is egyre szélesebb körben elérhetőek: Magyarországon a bankautomaták 45%-a nyújt erre lehetőséget és Romániában is folyamatosan bővítjük számukat.

Szlovéniában 2021-ben lehetővé vált a közüzemi számlák befizetése az ATM-eken keresztül, Ukrajnában pedig a hitelviszafizetés és a devizában történő vásárlás lehetőségét vezették be.



~ 1000 befizető ATM csoportszinten



¹⁷ A gyereksarkokat a pandémia ideje alatt elpakolták.
¹⁸ Magyarországon, Bulgáriában, Szerbiában, Romániában és Ukrajnában érhető el.

GRI 413: 103-2, 103-3, FS13

Hátrányos helyzetű térségek

Az OTP Csoport – a kiterjedt fiókhálózat miatt – több országban is nagyobb elérhetőséget biztosít a hátrányos helyzetű térségek lakossága számára a pénzügyek személyes intézésére, mint a versenytárs bankok.

Hátrányos helyzetű térségekben lévő hozzáférési pontok ¹⁹		
	Bankfiók	ATM
OTP Bank – Magyarország²⁰		
Hozzáférési pont – db (% az összes hozzáférési ponthoz viszonyítva)	68 (19%)	187 (10%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (- ²¹)	4 (10%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	1 (17%)	1 (2%)
Változás az előző évhez képest	-1%	2%
DSK Bank – Bulgária		
n.a. – nincsenek hátrányos helyzetű térségek definiálva		
CKB – Montenegró		
Hozzáférési pont – db (% az összes hozzáférési ponthoz viszonyítva)	0 (0%)	3 (3%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
Változás az előző évhez képest	–%	–%
OTP Bank Románia		
Hozzáférési pont – db (% az összes hozzáférési ponthoz viszonyítva)	42 (43%)	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	–%	–%
OTP Bank Horvátország		
Hozzáférési pont – db (% az összes hozzáférési ponthoz viszonyítva)	20 (18%)	30 (6%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	2 (15%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-%)	6 (19%)
Változás az előző évhez képest	–%	-12%

	Bankfiók	ATM
OTP Bank Szerbia²²		
Hozzáférési pont – db (% az összes hozzáférési ponthoz viszonyítva)	9 (5%)	42 (14%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	n.a.	n.a.
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	n.a.	n.a.
Változás az előző évhez képest	n.a.	n.a.
SKB Bank – Szlovénia		
Hozzáférési pont – db (% az összes hozzáférési ponthoz viszonyítva)	15 (31%)	16 (20%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-%)	0 (-%)
Változás az előző évhez képest	–%	–%
OTP Bank Oroszország²³		
Hozzáférési pont – db (% az összes hozzáférési ponthoz viszonyítva)	13 (10%)	9 (5%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-%)	0 (-%)
Változás az előző évhez képest	8%	13%
OTP Bank Ukrajna²⁴		
Hozzáférési pont – db (% az összes hozzáférési ponthoz viszonyítva)	2 (2%)	26 (16%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	4 (36%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
Változás az előző évhez képest	100%	63%
OTP Bank Albánia		
n.a. – nincsenek hátrányos helyzetű térségek definiálva		
OTP Bank Moldova – Moldova		
Hozzáférési pont – db (% az összes hozzáférési ponthoz viszonyítva)	5 (10%)	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%

19 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.

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

21 Nem volt ilyen, így nem értelmezhető.

22 Az integráció és az eltérő módszertan miatt nem összehasonlítható adatok az előző évvel.

23 A besorolás módszertana változott.

24 A besorolás módszertana változott.

Akadálymentes kiszolgálás

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

2021-ben elsősorban a korábban bevezetett és alkalmazott akadálymentes eszköztárunk révén szolgáltuk ki ügyfeleinket, bővítve az akadálymentesen kialakított fiókok és ATM-ek körét.

Mozgásukban korlátozott ügyfeleinket segíti:

- Bankfiókjaink fizikai akadálymentesítése, ami Magyarországon – egy kivétellel²⁵ – mindenhol biztosított. Szlovéniában egy, Romániában két fiók nem akadálymentes. Szerb és albán leánybankjaink kivételével a leánybankoknál 50% feletti az akadálymentes fiókok aránya. Bankcsoporti szinten a mozgásukban korlátozott ügyfelek számára az akadálymentes fiókok aránya 78%-ra emelkedett.
- Az ATM-ek akadálymentes megközelíthetőségére is törekszünk.
- Az OTP Bank honlapja támogatja az egykezes használatot.

Vak és gyengén látó ügyfeleinket segíti:

- Az anyabank valamennyi bankfióki jegykiadóján fizikai nyomógomb található, így látássérült ügyfeleink jelezni tudják érkezésüket. A nyomógomb elérését tapintósáv, a navigációt

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

- Az OTP Bank 134 fiókjában érhető el vakvezető sáv, Oroszországban a fiókok mindegyikének bejáratánál taktilis jel található.
- Csoportszinten szinte valamennyi ATM Braille betűkkel ellátott. Bővült a szövegfelolvasó lehetőséggel rendelkező ATM-ek száma az OTP Banknál, már 910 (48%) terminál vált fülhallgató csatlakoztatását követően automatikusan beszélő üzemmódra. A moldáv leánybank ATM-jeinek egy része is biztosít audiotámogatást.
- Az OTP Bank honlapján a tartalmak használatát felolvasó szoftver támogatja, a digitális felületek akadálymentesítése leánybankjaink többségében is megvalósult.

Hallássérült ügyfeleinket segíti:

- Magyarországon 167 fiókban vehető igénybe a KONTAKT Tolmácsszolgálat, amelynek során a bankfióki ügyintézésbe élő videóhívással csatlakozik be egy jelnyelvi tolmács. Ezt a lehetőséget a szerb leánybank 28 fiókjában érhetik el az ügyfelek.
- Az OTP Bank valamennyi budapesti és megyeszékhelyi nagyobb fiókjában két-két ügyintéző munkatársunk alapszintű és bankszakmai jellelssel kiegészített jelnyelvi képzésben részesült.
- A szerb leánybank 35 fiókjában dolgozik jelnyelvi ismerettel rendelkező munkatárs.
- Az anyabank a videótartalmakhoz átiratot készít.

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

2022-ben munkakörspecifikus érzékenyítő képzések megvalósítását tervezzük az OTP Bankban, kiemelten kezelve azokat a szituációkat, amelyekkel a fióki munkatársak az ügyfélszolgálat során találkozhatnak. Emellett próbavásárlásokkal vizsgáljuk a fogyatékossgal élő ügyfelek kiszolgálásának minőségét.



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

3.6.

Pénzügyi kultúra fejlesztése a lakosság körében

GRI 417: 103-2, 103-3

Az OTP Csoport által felölelt valamennyi országban elmondható, hogy a pénzügyi ismeretek és a pénzügyi tudatosság fejlesztésre szorúlnak. Számos programmal és a legkülönbözőbb eszközökkel segítjük a lakosság pénzügyi ismereteinek bővítését. Erőfeszítéseink kulcsszereplője az [OTP Fáy András Alapítvány](#), amelynek hatása országos és nemzetközi szinten is kiemelkedő és elismert.

OTP Fáy András Alapítvány

Az alapítvány célja a lakosság – elsősorban az általános és középiskolások, valamint fiatal felnőttek – pénzügyi kultúrájának fejlesztése. A pénzügyi tudás- és ismeretátadást gyakorlatorientált, élményalapú oktatási módszertant alkalmazó jelenléti tréningekkel és digitális képzésekkel valósítja meg.

Az alapítvány tevékenységét és eredményeit 2021-ben is nagyban befolyásolta a Covid-19 járvány, de a tervezett programok többségét ezzel együtt is sikerült megvalósítani. Az OK Oktatási Központokban folytatódott a diákok hiánypótló képzése, és a felnőttoktatás területén is nagy előrelépést tett az alapítvány a Pénzügyi Alapműveltségi Program fejlesztésével.

Fáy Digitális Oktatási Program

A pandémia következményeként töretlenül nagy volt az oktatási intézmények érdeklődése és igénye a digitális tananyagok iránt. A 2020-ban indult Digitális Oktatási Program 2021 tavaszára teljessé vált ki.

- Közel 30 tanórásra szabott tananyagot fejlesztettünk. A pénzügyi kultúrát népszerűsítő tartalmak mellett egyéb szociális kompetenciákat fejlesztő edukációs anyagok is készültek, például a „Tudatos médiafogyasztás”, a „Digitális veszélyek, pénzügyi ragadozók” vagy a „Gyakorlati tudnivalók a diákmunkáról” témakörökben.
- Képzéseinket folyamatosan innovatív technológiákkal újítjuk meg, emellett a visszajelzések alapján is frissítjük azokat.
- „Tudásból nyeremény” címmel e-learning versenyt szerveztünk, ahol a legaktívabb iskolákat és osztályokat osztálypénz formájában díjaztuk.

Digitális oktatási portfóliónk általános és középiskolásoknak szóló ingyenes tananyagai továbbra is 3+1 formában érhetőek el a [Fáy Digitális Távközlési Portálon](#) keresztül, és szabadon, igény szerint variálhatóak. A pénzügyi edukációs mobilalkalmazásunk osztálytermi változata is elérhető, amely élménydús lehetőséget kínál az oktatóknak a tananyag színesítésére, interaktívra tételére.

18 távközlési videó, 28 élő online közvetítés (streamelt előadás), 30 e-learning tananyag és a Platypus: a Finlit Story pénzügyi edukációs applikáció segíti a Fáy Digitális Oktatási Programot.

A digitális program részeként lefektettük az online karrieriskola program alapjait, amely egy háromalkalmas, online térben megvalósuló interaktív, csoportos tréningorozat középiskolások számára, érintve az önismeret, a pályaelemzést, valamint a munkaerőpiaci ismeretek és a kommunikáció témákat is.



6500 diák oktatása
e-learning és távközlési
formájában



11 000 tanuló
a streamelt előadásokon

Felnőttképzés – Pénzügyi Alapműveltségi Program

A felnőttoktatás terén a Pénzügyi Alapműveltségi Program kialakítása és tesztelése mérföldkő az alapítvány életében. A térítésmentesen és előképzettség nélkül elvégezhető képzés során a felhasználók megszerzik a legszükségesebb személyes pénzkezelési, gazdálkodási és általános gazdasági ismereteket, emellett elsajátítják a helyes pénzkezelési viselkedéskultúrát.

Az oktatási program a világ legfejlettebb országait tömörítő Gazdasági és Együttműködési Szervezet (OECD) szakmai útmutatása alapján készült. Hat fő témakörből és 22 résztémából áll, melyek további 52 mikrotémára tagolódnak. A tananyag a modern oktatási trendekhez illeszkedő, változatos tartalmi, videós és interaktív elemeket tartalmaz. A program rendkívül széles körű és átfogó ismereteket ad a fizetőeszközök és pénzmozgás áttekintésétől, a mindennapi pénzügyekhez szükséges ismereteken át, érintve a kockázatcsökkentés és biztonság témakörét, éppúgy, mint a gazdasági szereplők, szabályozások szerepét.

Sikerese elvégzése után a résztvevő tanúsítványt kap.

A program kezdeti, kísérleti időszakában két hónap alatt 740 fő végezte el részben vagy egészben az e-learning tananyagot.

További programok

Az alapítvány az oktatási programokon túl is számos eszközzel segíti a pénzügyi kultúra fejlesztését. 2021-ben is megvalósult az Eötvös Loránd Tudományegyetemmel közösen szervezett tanártovábbképző program, és a megújult Pedagógus Klub rendezésében is folytatódtak a szakmai előadások, események. Az alapítvány országos szemléletformáló és ismeretterjesztő programja keretében mintegy 400 alkalommal vetítették országos kereskedelmi televíziós csatornákon a lakásfelújítás, a vállalkozásindítás, az adatbiztonság és az adományozás témaköreit körbejáró kisfilmeket.

Magyarországi OK Oktatási Központok

Az alapítvány képzései az OK Oktatási és Innovációs Központokban zajlanak Budapesten és Nyíregyházán, ahol a legújabb technológiákat – AR, VR, robotika – is alkalmazzák. A romániai és moldovai központok is részben az alapítvány által kidolgozott képzési módszertannal dolgoznak, így biztosítható, hogy az nemzetközileg is minél nagyobb hatást érjen el. A pandémia miatt az év jelentős részében a magyarországi Oktatási Központok nem fogadhattak csoportokat személyes képzéseken. A tantermi oktatásokon 2500-an vettek részt.

Új alapítványi együttműködésünk eredményeként a Roma Education Fund oktatási alap révén 22 friss ösztöndíjas roma fiatal is részt vett félnapos pénzügyi-gazdasági tréningen. A tréningek mellett a központ biztosította a helyszínt az éves SAPHYR-projekthez, amely a fiatal romák képzési és munkavállalói készségeinek fejlesztését célzó projekt.

Romániai OK Oktatási Központ

A romániai OK Oktatási Központ tevékenységét is befolyásolta a világjárvány, emiatt a jelenléti oktatás a korábbi évekhez képest

lényegesen kisebb mértékben valósulhatott meg. A központ képzésein mintegy 940 diák volt jelen. Folytatódott a felnőtteknek szóló Financial Fitness edukációs program is, a 49 foglalkozáson mintegy 500-an vettek részt. A központ célul tűzte ki a program népszerűsítését a romániai bankcsoporton belül, valamint az OTP Bank Romániával együttműködő partnerek munkatársai körében.

Az OTP Bank Románia Alapítvány több projektben is szerepet vállalt az év során. Stratégiai partnerségben a Szabad Oktatási Szakszervezetek Szövetségével (FLSI) közösen fejlesztették ki az Online lecke elnevezésű nemzeti digitális programot. A képzés célja a tanárok digitális képességeinek fejlesztése, és azok gyakorlati alkalmazása az online órák tervezésében, fejlesztésében és megvalósításában. 2021-ben több mint 500 tanár vett részt a képzéseken.

2021-ben indult az uniós támogatással a „Manager in action” projekt. Az alapítványon kívül a projekt partnerei a Bukaresti Gazdaságtudományi Akadémia és a Román Vezetési Tanácsadók Szövetsége (AMCOR). Alapítványunk vállalta a projektvezető és tartalomkészítői szerepet, így a karok hallgatók számára dolgoztak ki gazdasági profilú, komplex oktatási anyagot az egyetemi képzések során megszerzett elméleti ismeretek gyakorlati hasznosítását szolgálva. A projekt célja 284 közgazdász hallgató szakmai gyakorlatának megszervezése.

Moldovai OK Oktatási Központ

A központ képzésein az év során több mint 2500 résztvevő vett részt az ország több mint 30 településén, 22 nemzeti és nemzetközi partnerség keretében. A képzéseken felnőttek és diákok is részt vettek. A központ épülete augusztusban nyitotta meg kapuit új terekkel, technikával felszerelt, interaktív tanulást elősegítő oktatóteremmel, kreatív és inspiráló környezetben. 2021-ben először rendezték meg a Nyári tábor – OK elnevezésű tábor gyerekek részére. Augusztusban nyitotta meg

kapuit a központ új, interaktív tanulást támogató oktatóterme, kreatív és inspiráló környezetben. Az OK Pénzügyi Oktatásért Alapítvány célja további partnerségek kiépítése és pénzügyi oktatási programok országos kiterjesztése.



Személyes oktatás az OK Oktatási Központok révén



2500 diák
oktatása Magyarországon



1300 felnőtt és
diák oktatása Romániában



2500 felnőtt és
diák oktatása Moldovában

Finlit Tales

Az európai uniós pályázati támogatás révén az alapítvány a szlovákiai (nyitrai) Konstantin Filozófus Egyetemmel közösen interaktív, szemléletformáló népmesei előadásokat fejlesztett magyar és szlovák iskolák részére. Az általános és középiskolás korosztálynak szóló mesejátékok a népmesék bölcsességeit ötvözik a kulturális sokszínűséggel és a XXI. századi pénzügyi kompetenciákkal. A program tesztelése megvalósult 2021-ben, de a Covid-19 járvány alatti korlátozások miatt nem kerülhetett sor az előadásokra, bemutatásuk 2022-ben történik majd meg.

A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó további programok

A helyi kezdeményezések aktív résztvevőjeként további önálló programjainkkal segítjük a pénzügyi ismeretek bővítését. Bankcsoportunk számos oktatási intézménnyel (egyetemek, középiskolák, nyári táborok) is együttműködik, hozzájárulva a fiatalok alapvető pénzügyi ismereteinek bővítéséhez és – szakirányú oktatás esetében – a diákok felkészültségéhez.

AL HU MD RS **PÉNZZ**

Magyarország 2015-ben csatlakozott a European Money Week kezdeményezéshez, ami Európa-szerte – közel 30 országban – egy időben zajlik. 2021-ben, mint annyi minden más, a PÉNZZ is a digitális környezetben zajlott. A program keretében az OTP Bank 108 önkéntese tartott online tanórát.

A PÉNZZ magyarországi népszerűségét mutatja, hogy több mint 1000 iskola mintegy 170 ezer diákja 12 000 speciális tanóra keretében 700 önkéntes közreműködésével kapcsolódott be a programsorozatba. 2021-ben a gyakorlati ismeretek kerültek középpontba a „Családi költségvetés”, illetve az „InnoVál(!) – Vállalkozz okosan!” tematikákkal.

2015 és 2021 között összesen 472 önkéntes adott órát az eseményen, több mint felük az utóbbi két évben.

RS Szerb leánybankunk 2020-ban csatlakozott először az eseménysorozathoz. A PÉNZZ alkalmából a bank ismeretterjesztő vetélkedőket szervezett Instagram és Facebook oldalán. A diákok kvíz kitöltésével a pénzügyi szektor történetét ismerhették meg, valamint digitális banki témájú ismereteiket bővíthették. A leánybank oktató workshopot is szervezett kis- és mikrovállalkozások számára az e-banking leghasznosabb funkcióinak és gyakorlati előnyeinek bemutatására, a teljes üzletmenet javítása és a felmerülő kockázatok csökkentése érdekében.

AL Albán leánybankunk szponzoráció formájában támogatta az Albán Bankszövetség szervezésében megvalósuló programot; az egyetemi hallgatóknak a „Hogyan hatott a Covid-19 járvány a gazdaságra és a személyes pénzügyekre” témát kellett feldolgozniuk.

MD Moldáv leánybankunk OK Oktatási Központja révén csatlakozott a PÉNZZ-hez. Pénzügyi Oktatási Maratonjukban hét oktatási intézmény vett részt, és számos cikket tettek közzé a honlapon és a közösségi média felületeken a felelős pénzkészítésről. A gyerekeknek vetélkedőket is szerveztek.

Pénzmesterek

Az OTP Nyugdíjpénztár csatlakozott az Önkéntes Pénztárak Országos Szövetsége által indított online pénzügyi vetélkedőhöz. A középiskolások a versenyre előzetesen egy összetett, a pénzügyi kultúra számos területére kiterjedő tudástárból készülhettek fel, így a pénztári alapfogalmak elsajátítása mellett hasznos pénzügyi tudásra is szert tettek. Leányvállalatunk a legtöbb versenyzőt nevező intézménynek, a Gundel Iskolának (272 fő) ajánlotta fel a különdíjat és a vele járó 100 000 forintos támogatást.

HR UA Diákok a bankfiókban

Több leánybankunk is rendszeresen fogad diákcsoportokat bankfiókjaikban és irodaházainkban, ahol előadások és programok keretében hívják fel a figyelmüket a felelős pénzkezelés fontosságára, emellett lehetőséget kapnak arra is, hogy betekintsenek a bank működésébe. Horvát leánybankunk hagyományosan a Takarékosági Világnapon lát vendégül gyerekeket, ukrán leánybankunk pedig a podili fiókjában tartott „bankfiók túrát” az érdeklődő fiatalok számára.

Előadások, képzések

Lehet könnyebb program

Az OTP Bank részt vett a HTTP Alapítvány munkanélkülieket segítő „Lehet könnyebb” programjában. Az alapítvány a piacképes informatikai szaktudás minél szélesebb körben történő elterjesztését tűzte ki céljául. Az alapítvány, a Microsoft és a Trenkwalder közös programjának keretében három részből álló, ingyenes, online tananyagot állítottak össze, hogy megkönnyítsék a munkanélküliek számára az álláskeresést és elhelyezkedést, valamint segítséget nyújtanak a pénzügyek kezeléséhez szükséges ismeretek elsajátításában is.

Az OTP Bank saját erőforrást és támogatást is biztosított a program megvalósításához. 2021-ben összesen 1626-an vettek részt a képzésen, a mentoráltak száma 140 fő volt. A tananyag meghatározott időszakon belül sajátítható el, önálló tanulással vagy 10-12 fős tanulói csoportokba szerveződve mentori támogatással, amely során tapasztalt informatikatanárok, HR-szakemberek és pénzügyi szakértők működnek közre.

HR ME A CKB szakértő munkatársai egyetemi esettanulmányok megvalósításában vesznek részt és előadásokat tartanak montenegrói egyetemi hallgatóknak. Horvát kollégáink 2021-ben is számos oktatási workshopot tartottak zadari általános és középiskolákban.

MD Moldáv leánybankunk csatlakozott a Moldovai Nemzeti Bank és a Nemzeti Pénzpiaci Bizottság által kezdeményezett „Pénzügyi oktatás – egyéni, társadalmi és gazdasági haszna” kampányhoz. A kampány ideje alatt több edukációs videót is bemutattak.

RS Szerb leánybankunk a Novak Djokovic Alapítvánnyal együttműködve támogatta a mikro-, kis- és középvállalkozásokat célzó „Vállalkozói Iskola” projektet. A bank képviselői két workshopot tartottak, olyan pénzügyi megoldásokat bemutatva, amelyek hozzájárulnak a pénzügyi és digitális ismeretek bővítéséhez a gazdaság legérzékenyebb és egyben a koronavírus-járvány által leginkább érintett szegmensében. Az interaktív workshopokat online rendezték meg.



4 tagvállalatunk csatlakozott az Európai PÉN77 kezdeményezéshez



24 500 felnőtt és diák résztvevő alapítványaink pénzügyi edukációs programjain

Stratégiai céljaink

A digitálisan elérhető termékek további bővítése

Az ügyfél-kommunikáció stílusát rögzítő kézikönyvfelülvizsgálata

A várakozási idő javítása az OTP Bank fiókjaiban

Fogyatékossgal kapcsolatos érzékenyítő képzés az OTP Banknál és próbavásárlás a bankfiókokban

Az edukatív tartalmak bővítése honlapjainkon

A felnőttekre koncentrált pénzügyi edukációs programok elérésének növelése

A hátrányos helyzetű lakosság pénzügyi tudatosságának fejlesztése

4. Pénzügyi szolgáltatások a fenntarthatóságért



Elkötelezettség:

A társadalom és a 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.

Tevékenység:

- Etikus és fair terméktervezés
- Aktív szerepvállalás állami és nemzetközi programokban társadalmi és környezeti célok elérése érdekében
- A zöld gazdaság és az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaságra való áttérés támogatása
- Egyedi jellemzőkre szabott termékek sérülékeny társadalmi csoportok számára (többek között fiatalok, nyugdíjasok)
- A kis- és középvállalkozások pénzügyi igényeinek magas minőségű kiszolgálása
- Szigorú, konzervatív kockázatkezelés
- Az ESG kockázatok kezelésének integrációja

Az OTP Csoport valamennyi ügyfélszegmens pénzügyi igényeinek kiszolgálására törekszik. Termékeink segítik a pénzügyi jóllét, az egészséges pénzügyi helyzet elérését. Kedvezményes és a speciális igényekhez igazított termékeket biztosítunk különböző társadalmi csoportok és vállalati szegmensek számára. Célunk, hogy valamennyi üzletágban kínáljunk olyan termékeket, amelyek támogatják a környezet védelmének fontosságát és a klímaváltozás elleni küzdelmet.

Korábban bevezetett termékeinket [honlapunkon](#) ismerheti meg.

Vállalásaink 2020	Eredményeink 2021
Az ESG projekt megvalósítása az OTP Csoport ESG teljesítményének fejlesztése érdekében.	✓ A projekt eredményesen megvalósult.
Befektetési alapjaink ESG alapú kockázattérkékelése.	✓ A jogszabályi elvárásoknak megfelelően megvalósult.
Energetikai és KKV fejlesztési finanszírozási lehetőségek biztosítása együttműködések keretében.	✓ A programok elindultak.
Zöld technológia finanszírozása szerb leánybankunknál a légszennyezés csökkentése érdekében.	✎ A megvalósítás csúszik.
Középtávú agrárstratégia megvalósítása, és ennek keretében zöldfinanszírozási megoldások és szolgáltatások kialakítása.	✎ A stratégia megvalósítása folytatódott, a zöldfinanszírozási megoldások kialakítása 2022-től kezdődik.
Csoportszinten egységes hitelbírálati rendszer bevezetése három év alatt, négy kiemelt leánybank bevonásával.	✎ Folytatódott a kialakítás.
✓ Megvalósult ✎ A megvalósítás folyamatban van ✗ Nem teljesült	

4.1. Lakosság és lakóközösségek

2021-ben is bővült a fiatalok és az időskorúak igényeire szabott termékek köre, így számos, a lakhatást segítő kedvezményes konstrukció volt elérhető tagvállalatainknál. Egyre több termékünk segíti a lakosság energiahatékonysági beruházásait és a megújuló energiaforrások alkalmazását.

Fiatalok

Az OTP Csoport termékeivel is kiemelt figyelmet fordít a fiatalokra. Csoportszinten ügyfeleink 11%-a (1,6 millió ügyfél) 26 év alatti, akik számára 9²⁶ országban kínálunk kedvezményes konstrukciókat. A termékek köre országonként eltér, magukban foglalják a számlacsomagokat, gyermekeknek szóló megtakarításokat, folyószámlahiteleket, bankkártyákat, diákhitelket. Néhány leánybankunk (pl. CKB) ösztöndíjak fogadására szolgáló számlákra nyújt kedvezményt. A [Speciális termékeket](#) közel 800 ezer ügyfél vette igénybe 2021 végén az OTP Csoport tagjainál.

HR Horvát leánybankunk két új hitelkonstrukciót alakított ki 2021-ben a felsőoktatásban tanulók számára. Az egyik konstrukció a tanulmányok mellett felmerülő mindennapi kiadások – lakhatás, rezsi, étkezés – fedezésére szolgáló kölcsön,

a másik a képzés finanszírozására használható. A konstrukciókat bevezetésük óta 42 diák vette igénybe, 117 millió Ft összegben.

SI Az SKB Bank 2021-ben csomagokká alakította korábbi termékeit, a Fiatalok csomagját és az ISIC csomagot kínálva ügyfelei számára. A csomagok számlavezetést, a digitális csatornák használatát, hitelkártyát, kedvezményes ATM-használatot és további kedvezményeket biztosítanak.

Időskorúak, nyugdíjasok

A nyugdíjas ügyfelek száma jellemzően meghaladja a fiatalokét az OTP Csoport bankjainál. Igényeikhez illeszkedve Bulgáriában, Szerbiában, Horvátországban, Montenegróban, Albániában és 2021 óta Ukrajnában is speciális termékek állnak rendelkezésükre.

UA Az OTP Bank Ukrajna egyedülálló szolgáltatást vezetett be az új nyugdíjas kártyával rendelkező ügyfelek számára a Visával közösen. A „Lesyk az OTP-től” chatbot a nap 24 órájában elérhető, és segítséget nyújt a mindennapi ügyek intézésében. Az automatizált rendszeren keresztül lehetőség van többek között taxi hívására, kórházi regisztrációra, hivatalos intézmények nyitvatartásáról való tájékozódásra. A Liki 24 weboldalon keresztül külön díj ellenében gyógyszerrendelést vagy ingyenes látásszűrést is intézhetnek az ügyfelek. Az év során közel 10 ezer ügyfél igényelte a bankkártyát.

BG A DSK Bank új termékcsomagot alakított ki a nyugdíjas ügyfelek számára. A Flexi konstrukció egyebek mellett kedvezményes készpénzfelvételt tesz lehetővé ATM-ekből, illetve nem számítja fel a fióki ügyintézés díjait.

Bizalom ajánlat

Az OTP Bank 2021-ben az álláskeresői ellátásban részesülő ügyfelek számára – bizonyos lakossági fizetési számlacsomagok esetén – elengedi a számlavezetési havidíjat 4 hónapig, ezzel segítve őket élethelyzetük kezelésében.

Alapszámlák

Az EU-tagországokban működő bankjaink a lakossági ügyfelek részére biztosítják az EU Alapszámlát, emellett vannak minimum csomagjaink a szolgáltatások szűkebb körét igénylő ügyfeleink részére. E számlák elérhetősége fontos, mert biztosítják az alapvető pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést, igénybevételek ugyanakkor évek óta alacsony, legfeljebb pár százan veszik igénybe azt bankként.

Babavárho hitel

A gyermeket tervező / váró házaspárok részére Magyarországon elérhető, államilag támogatott hitel 2019-es indulása óta töretlenül népszerű. A maximum 10 millió Ft összegű, kamatmentes hitel lényeges jellemzője, hogy a tartozást minimum három gyermek esetén az állam átvállalja. 2021-ben a kissé mérséklődő igénylés mellett is magas, 232 milliárd Ft volt a megkötött szerződések összege, az OTP Bank piaci részesedése 0,5 százalékponttal emelkedett. A 2022 végéig elérhető konstrukció iránt jelentős érdeklődést várunk.



42%-os
piaci részesedés
a Babavárho hitel kapcsán

OTP rendszeres megtakarítási program

A rendszeres megtakarítás az öngondoskodás, a pénzügyi jóllét egyik alappillére. Ennek megvalósulását segítve indította el 2021-ben az OTP Bank rendszeres megtakarítási programját. A program révén egy megbízással havi rendszerességgel kerül a kiválasztott befektetési alapba az erre szánt összeg. A programhoz edukációs videó is készült.

ME Montenegrói leánybankunk a 18 év alattiak számára vezette be a hosszú távú megtakarítási lehetőséget, Emelkedő csillag (Rising Star) névvel. A termékkel – a szülők számlájáról – lehetséges a rendszeres, automatikus megtakarítás is.

Ingatlanokhoz való hozzáférés, korszerűsítés

GRI 203-2 A lakhatási célok megvalósításában elsősorban a jelzáloghitelek révén töltönek be fontos szerepet a bankcsoport tagjai²⁷. Az OTP Csoport élő lakáshiteleinek száma megközelítőleg 401 ezer volt 2021 végén, az új hitelek száma 57 ezer. Magyarország és Bulgária mellett Szerbiában, Szlovéniában és Horvátországban segítjük legnagyobb mértékben a lakásvásárlást, felújítást. Kiszámítható hiteleket nyújtunk, figyelembe véve ügyfeleink teherviselő képességét, és segítjük az energiahatékony megoldások alkalmazását.

Minősített fogyasztóbarát lakáshitelek

Magyarországon szinte kizárólag a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshiteleket vették igénybe ügyfeleink 2021 során is (95% az új szerződéseken belül). E hitelek felhasználhatók otthonteremtési kamattámogatott lakáshitelekre, valamint a vásárlás mellett

bővítési, korszerűsítési és felújítási célokra is.

Az előző évhez képest mintegy 40%-kal nőtt az új lakáscélú szerződések száma. Az ingatlanhitelek iránti érdeklődés az év első felében volt kiemelkedő, ezt követően csökkent az igénylések száma. Az élő lakáshitelek száma Magyarországon²⁸ 223 ezer volt az év végén.



401 000
élő lakáscélú hitel
bankcsoport szinten



34 000
új lakáshitel Magyarországon

Támogatott lakáshitelek

Magyarországon a több éve elérhető Családok Otthonteremtési Kedvezménye (CSOK) program mellett 2021-ben elérhetővé vált az Otthonfelújítási hitel és ennek türelmi idő termékváltozata is. Az Otthonfelújítási hitel kedvezményes kamatozású, kamattámogatott hiteltermék a legalább egy gyermeket nevelők számára. A felvehető kölcsönösszeg maximum 6 millió Ft. A türelmi idő konstrukcióban a türelmi idő alatt csak kamatot kell fizetni. 2022-ben az állami tervek szerint több konstrukció is megszűnik. A konstrukciók keretében több mint 16 ezer új szerződést kötöttünk az év során, mintegy 130 milliárd Ft összegben.

A hitelek és vissza nem térítendő állami támogatások révén leggyakrabban (58%) használt lakások vásárlását segítettük; a felújítás, korszerűsítés 17%-ot; az építés, bővítés 14%-ot; az új lakás vásárlása 11%-ot tett ki.



57%-os piaci
részesedés Magyarországon
a támogatott lakáshitelek közül

HR Horvát leánybankunk 2021-től nyújtja az első lakás vásárlását segítő államilag támogatott hitelkonstrukciót. A kedvezményes árazású termék értékesítésében az OTP Bank Horvátország piaci részesedésénél nagyobb arányban vett részt. 2021 során 825 ügyfél vette igénybe a terméket, összesen 5,7 milliárd Ft összegben.

2021 novemberében született döntés arról, hogy a bank részt vesz a 2020-as földrengésekben megsérült társasházak strukturális újjáépítésében, csatlakozva az állami konstrukcióhoz. A program két megoldást kínál az újjáépítésre: egyrészt önállóan, másrészt az állam által szervezett módon történhet a beruházás. Mindkét esetben cél, hogy az ingatlan tulajdonosok számára minél kevesebb anyagi teherrel járjon az építkezés folyamata. A horvát bank 50 hitelszerződés megkötését vállalta 12 hónapon belül 7,1 milliárd Ft összegben.

RO Román leánybankunknál 2021-ben is lehetőség volt a fiatalok első lakásvásárlását támogató állami program kedvezményes jelzáloghiteleinek igénybevétele. A bank kihasználta az eredetileg számára allokált keretet és azt bővítette is, de a hiteltermék az új jelzáloghitelekben belül kis súlyt képviselt.

²⁷ Az OTP Bank Oroszországnál nincs jelzáloghitel termékünk.

²⁸ OTP Core és OTP Ingatlanlízings.

UA Ukrajnában 2021 végén indult a jelzálogfinanszírozás könnyítését célzó állami kezdeményezés, az „Elérhető jelzálog 7%” program, amelyben leánybankunk is részt vett. A kamattámogatott hitel maximum összege körülbelül 28 millió Ft – a vásárolt ingatlan méretei maximalizáltak. 2021-ben 8 kedvezményes hitelt folyósítottunk, 70 millió Ft értékben.

MD Moldovai leánybankunknál szintén elérhető az „Első lakás” program kedvezményes jelzáloghitel. 2021-ben 926 ügyfél vette igénybe a hitelt 4,1 milliárd Ft összegben.

ME A montenegrói 1000+ apartman projekt fő célkitűzése, hogy kedvezményes kamatozású hitel révén biztosítson lakhatást hátrányos helyzetű és veszélyeztetett társadalmi csoportok részére. A program 2020 végén indult újra, 2021 során kezdődhetett a hitelkérelmek befogadása és elbírálása. Az év során 139 szerződést kötöttünk és összesen 2,5 milliárd forintot folyósítottunk ügyfeleink számára.

Azonnali értékbécslés

Az OTP Banknál 2021-ben indult el az azonnali értékbécslés szolgáltatás, amely révén a jogszabályokban meghatározott ingatlanok esetén helyszíni szemle nélkül elvégezhető az értékbécslés. A szolgáltatás az ügyfelek és a bank számára is költséghatékonyabb, gyorsabb megoldás, és az ingatlan értéke már a hitelígény beadásakor megismerhető.

Felújítási személyi kölcsön

A 2021-ben kialakított termék a Magyarországon elérhető otthonfelújítási támogatás előfinanszírozását szolgálja, és e célra szívesen vették igénybe ügyfeleink.

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, és a járvány a beruházások mértékére is mérséklően hatott.

OTP Társasházi pályázat

Az OTP Bank 2021-ben kiírt, társasházak korszerűsítését segítő pályázatára rekordszámú, közel 1400 jelentkezés érkezett, közel azonos számban a két meghirdetett kategóriában. A pályázat keretében összesen 15 millió forinttal támogattunk 20 lakóközösséget. A zsűri a döntés során figyelembe vette, hogy a pályázat megvalósítása mennyire szolgálja a közösség érdekeit, a társasház szűkebb környezetének minőségi javítását, és azt is, hogy a lakók mekkora közös munkát vállálnak a tervezésben, kivitelezésben. Az Otthon a jövőben kategóriában a lakók biztonságát és védelmét célzó beruházásokat, valamint az energiahatékonysági felújításokat támogattuk. Az Otthon a közösségben kategóriában a társasházak és lakásszövetkezetek üzemeltetésének hatékonyabbá vagy akár környezettudatosabbá tételét, illetve a közös helyiségek fejlesztését segítő projekteket támogattuk. A nyertesek között közel fele-fele arányban voltak a vidéki és budapesti társasházak, mindkét kategóriában minden régióból voltak díjazottak.

A társasházak balesetmentesítésén, állagmegóvásán kívül egyre több lakóközösség a lakóépület hatékonyságának javítására keresett megoldást. Több nyertes pályázat is zöldterület kialakításra, megújításra irányult, de elektromos gyorstöltő kialakítására is nyert pénzt társasház. A környezettudatos célok előtérbe kerülése miatt 2022-ben a meghirdetett kategóriákat is ezt fókuszba helyezve fogjuk kialakítani.



Közel **39 000**
társasházi ügyfél az OTP Banknál,
46 000 csoportszinten

ESG Környezetbarát energiahasználat

Zöld jelzáloglevél kibocsátás

Az OTP Jelzálogbank Zöld stratégiájának részeként megfogalmazta, hogy törekszik hitelnyújtását minél nagyobb mértékben a fenntarthatóságot elősegítő ingatlancélokhoz, energiahatékony ingatlanok vásárlásához és ingatlanok energetikai korszerűsítéséhez kötni. Célként tűztük ki a zöld hitelek arányának növelését az új hitelfolyósításokon belül.

A nemzetközi szervezetek ajánlásai alapján kialakítottuk a fenntarthatóságot szolgáló ingatlancélok azonosítására alkalmazott definíciót, amelyek a finanszírozott ingatlanok besorolását azok energiahatékonysága alapján határozzák meg. Zöld hitelnek azokat a lakossági jelzáloghiteleket minősítjük, amely esetében a hitel biztosítékaul szolgáló ingatlan energiahatékonysági besorolása alapján az ország teljes ingatlanállományának legjobb 15%-ába tartozik.

A zöld jelzálogtermékek mellett a forrásszerzési stratégia átalakításával, a jelzálog-kibocsátási program célzott kibővítésével járulhatunk hozzá lényegesen a környezeti célok eléréséhez, ezért megalkottuk a zöld jelzáloglevél keretrendszert. Meghatároztuk a zöld fedezetek értékelésének és nyilvántartásának menetét, a források felhasználását és a jelentéstételi kötelezettségvállalásokat.

A bank – építve a Magyar Nemzeti Bank zöld jelzálog-vásárlási programjára – a hazai piacon elsőként bocsátott ki zöld jelzáloglevelet.

Két forgalomba hozatal során összesen 95 milliárd Ft névértéken történt értékpapír-kibocsátás az év során, így a korábban folyósított zöld hitelek mellett a kibocsátást követően folyósításra kerülő hitelek finanszírozására is forrást biztosított a társaság. Kiemelt célunk, hogy ezt követően folyamatosan bocsássunk ki zöld jelzálogleveleket.

A jelzáloglevelek legfontosabb pénzügyi és környezeti hatásokat bemutató adatait (allocation report) a Jelzálogbank évente teszi közzé. Az első, 2021-es jelentést a társaság [éves beszámolójával](#) együtt mutatják be. A zöld jelzáloglevelek teszik ki a társaság év végi zöld hitelállománya 185 milliárd forintnyi tőkeösszegének 51%-át. A 95 milliárd Ft összegű jelzáloglevelekkel éves szinten 45 GWh (163 ezer GJ) energiafogyasztás és mintegy 10 ezer tonna CO₂e kibocsátás elkerülése valósul meg.

A befektetők mellett ügyfeleink figyelmét is felhívjuk a lakáshitel-felvételhez kapcsolódó fenntarthatósági szempontokra. A hitelígényleti dokumentumokat kiegészítettük egy erre vonatkozó tájékoztatással, illetve társaságunk honlapján külön menüpontot hoztunk létre.

Résztvételünk az Energiahatékony Jelzálog Kezdeményezésben megkönnyítette a kötvénykibocsátást a nemzetközi jó gyakorlatok megismerését és a tapasztalatmegosztást.



95 milliárd
Forint összegben kibocsátott
zöld jelzáloglevél

NHP Zöld Otthon lakáshitel

Magyarországon 2021 negyedik negyedévében indult el a Magyar Nemzeti Bank programja, amely a legalább BB energiahatékonysági besorolású vagy legfeljebb 90 kWh/m² éves primer energiaigényű újjépítésű lakóingatlan megvásárlására vagy építésére kedvezményes (max. 2,5%), fix kamatozású hitel igénybevételét teszi lehetővé. A program keretében az MNB 0 százalékos kamat mellett biztosít a hitelintézetek számára refinanszírozási forrást. A program 200 milliárd forintos hitelkerettel indult el, kiemelkedő érdeklődés mellett. 2021-ben 700 szerződést kötöttünk, összesen 20,1 milliárd Ft összegben, amelyből 4,9 milliárd Ft folyósítása valósult meg az év végéig. A jelentéskészítés idején már ismert, hogy hitelkeretet 100 milliárd forinttal kibővítik. Az MNB a még rendelkezésre álló keretet felosztotta a programban részt vevő bankok között, így a teljes összegből piaci részesedésünk 57% lesz.

MFB Pont

2021-ben is 167 MFB Pontot üzemeltettünk (fiókjaink 46%-a) az OTP Bank bankfiókjaiban, a Magyar Fejlesztési Bank (MFB) uniós és saját forrású termékeit közvetítve. Az MFB Pontokon lakossági, valamint vállalkozói ügyfélkörnek kialakított konstrukciók is elérhetőek voltak.

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 2022 végéig. 2021-ben 1805 szerződéskötés és folyósítás történt, 5,9 milliárd Ft értékben. 2017 és 2021 között összesen 41,9 milliárd Ft összegben nyújtottunk hitelt e konstrukció keretében.

HR Horvát leánybankunknál 2021-ben is elérhető volt a környezetbarát és elektromos járművek vásárlását támogató kedvezményes hitel, amelyet az EU-val és a Környezeti és Energiahatékonysági Alappal együttműködésben kínálunk. A konstrukciót 2021-ben 3 ügyfél használta, összesen 14 millió Ft összegben.

AL ME A CKB és az OTP Bank Albánia az EBRD-vel (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) együttműködésben a Zöld Gazdasági Finanszírozási Lehetőségek (GEFF) keretében nyújt zöld hitelt. Montenegróban a CKB az egyetlen bank, amelynél ez a konstrukció elérhető. A termék célja, hogy ösztönözze az energiahatékony megoldások kialakítását lakóingatlanokon. 2021 során Montenegróban összesen 100 ügyfél vette igénybe a hitelt, 159 millió Ft összegben, az év végén a hitelállomány 140 millió Ft volt. Albániában 9 hitelt folyósítottak, 31 millió Ft értékben, az évvégi hitelállomány 27 millió Ft volt.



20 milliárd
Forint szerződött összeg az OTP
NHP Zöld Otthon Lakáshitelben



6 milliárd
Forint hitel lakossági
energiahatékonyságra
az MFB Pontokon keresztül

Felelős befektetési szolgáltatás

E fejezetben bemutatjuk, hogy befektetési szolgáltatásaink kapcsán miként érvényesülnek a fenntarthatósági szempontok és milyen felelős befektetési termékeket kínálunk ügyfeleinknek.

ESG fenntarthatósági kockázatok integrációja

Az Európai Parlament és az Európai Tanács 2021-től hatályos SFDR²⁹ rendelete számos elvárás fogalmaz meg a befektetési- és biztosítási tanácsadást, illetve portfóliókezelési szolgáltatást nyújtó társaságok számára. A megfelelés érdekében 2020 végén projektet indítottunk, amelyet az eredményes megvalósítás után 2021-ben lezártunk. A jogszabályi elvárásokkal összhangban, valamennyi érintett csoportagnál kialakításra kerül a befektetések fenntarthatósági kockázatkezelési politikája, így a befektetési tanácsadási és a portfóliókezelési tevékenység során a döntéshozatali eljárásokban a fenntarthatósági kockázatokat is mérlegelik, és az ügyfelek tájékoztatása kiegészül az erre vonatkozó információkkal.

A bankcsoport tagjainak honlapjain elérhetőek a nyilatkozatok a fenntarthatósági kockázatok integrálásáról, valamint a befektetési döntések fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt káros hatásairól (PAI). A jogszabályi elvárásokon túlmutatóan a befektetési alapok termékjellemzőit tartalmazó tájékoztatókban a bank által kalkulált fenntarthatósági kockázati minősítést is feltüntetjük, segítve az ügyfelek döntését és eligazodását.

A portfóliókezelési szolgáltatás keretében kezelt portfóliók fenntarthatósági tényezőkre gyakorolt káros hatásairól – az elvárásoknak megfelelően – 2022 végétől nyújtunk nyilvánosan elérhető tájékoztatást.

Környezetvédelmi célú befektetés iránti igény

A befektetők érdekeinek védelmét és az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálását célozza a MiFID2³⁰ keretrendszer. Annak érdekében, hogy a legmegfelelőbb terméket tudjuk ajánlani, ügyfeleinknek ún. alkalmassági tesztet kell kitölteniük, amelynek keretében felmérjük az ügyfél pénzügyi ismereteit, befektetési céljait, kockázatviselő képességét és vagyoni, jövedelmi viszonyait.

Az alkalmassági tesztben már most is szerepel egy fenntarthatósági preferenciára³¹ vonatkozó válaszlehetőség, és 2020 elejétől befektetési célként lehetséges a környezetvédelmi és klímavédelmi célokat szolgáló befektetést megjelölni. Az európai jogszabályi előírásokkal összhangban 2022 augusztusától a MiFID2 módosítása nyomán ügyfeleink fenntarthatósági preferenciáit is vizsgálni fogjuk az alkalmassági kérdőívben, és a befektetési tanácsadás és portfóliókezelés szolgáltatásunk keretében elsődlegesen ennek megfelelő terméket, szolgáltatást fogunk kínálni részükre.

A befektetési tanácsadás során a termékválaszték kialakításánál a befektetési alapok kapcsán már 2021-ben bevezettük a fenntarthatósági kritériumok figyelembevételét. Az OTP Bank tervei között szerepel fenntarthatósági célkitűzéseket promotáló portfóliók kialakítása.

Felelős befektetési alapok

Az OTP Alapkezelő OTP Klímaváltozás Részvény 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. 2021 során is

29 Az Európai Parlament és a Tanács november 27-i (EU) 2019/2088 RENDELETE a pénzügyi szolgáltatási ágazatban a fenntarthatósággal kapcsolatos közzétételekről.

30 Az Európai Parlament és a Tanács 2014. május 15-i 2014/65/EU IRÁNYELVE a pénzügyi eszközök piacairól, valamint a 2002/92/EK irányelv és a 2011/61/EU irányelv módosításáról, valamint a kapcsolódó jogszabályok

31 Ez a válaszlehetőség még nem azonos a Bizottság április 25-i (EU) 2017/565 Felhatalmazáson alapuló, a 2014/65/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek a befektetési vállalkozások szervezeti követelményei és működési feltételei, valamint az irányelv alkalmazásában meghatározott kifejezések tekintetében történő kiegészítéséről szóló rendelete módosításában foglalt 2022. augusztus 2-ától alkalmazandó fenntarthatósági preferenciákkal.

PR-megjelenésekkel is népszerűsítettük az alapot, felhívva a figyelmet a felelős befektetésekre is. Az Alap a Privátbankár.hu Klasszis díján 2021-ben ötödik alkalommal bizonyult kategóriájában a legjobbnak, elnyerve a Legjobb Globális Részvény Alap 2021 díjat. Az Alap vagyona 2021-ben mintegy 12,2 milliárd forinttal nőtt az előző évhez képest, nettó eszközértéke 43,6 milliárd Ft volt az év végén. Az Alapot nem csak az OTP Bank forgalmazza, így más ügyfelek számára is elérhető.

2021-ben az OTP Klímaváltozás Részvény Alap és az OTP Omega Alapok Alapja kezelési szabályzatának módosítását is megkezdte annak érdekében, hogy azok megfeleljenek a környezeti vagy társadalmi jellemzőket, illetve ezek kombinációját előmozdító alap kritériumainak, vagyis az SFDR 8. cikkének („világos zöld alap”).

2021-ben az OTP Alapkezelő Zrt. által kezelt valamennyi befektetési alap és portfólió az SFDR 6. cikkének felelt meg, ESG szempontból nem minősített alap volt.

RO Az OTP Asset Management Romania, romániai eszközkezelő társaságunk 2021-ben szintén megkezdte az OTP Innovation Fund SFDR 8. cikkének való megfeleltetés engedélyeztetését. Tekintettel arra, hogy Romániában ez az egyik legelső ESG alap engedélyezés, a felületesi eljárás elhúzódott és az engedély 2022 elején várható.

BG Bolgár leánybankunknál a Schroders Investment Management kölcsönös alapjai közül néhány kifejezetten a megújuló energiaforrásokra történő áttérésre, illetve a klímaváltozáshoz való alkalmazkodásra, annak megakadályozására fektet.

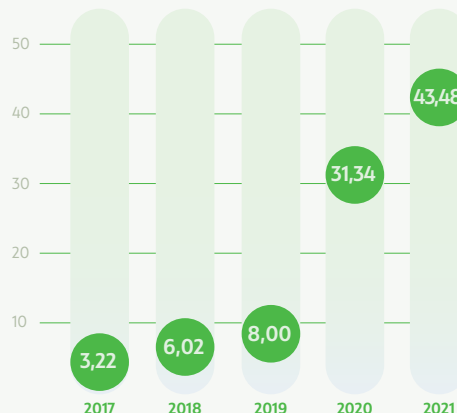


43 milliárd

Forint az OTP Klímaváltozás
130/30 felelős befektetési
alapon 2021-ben

Az OTP Klímaváltozás
Részvény Alap kezelt vagyon

milliárd Ft



4.2. Mikro-, kis- és középvállalati ügyfelek

A kis- és középvállalkozások pénzügyi igényeinek kiszolgálása 2021-ben is fontos célunk volt. Több országban állami kezdeményezés segítette a kedvezményes forráshoz jutást a szegmens számára.

A magyarországi OTP Csoport mikro- és kisvállalati hitelei 26%-kal nőttek 2021-ben az előző évhez képest, amelyhez nagyban hozzájárult az állami programokban, az NHP Hajrá! és a Széchenyi Kártya Go! kezdeményezésben való aktív szerepvállalásunk. Az OTP Bank a piacon elsőként tette elérhetővé a kedvezményes, széles körű felhasználási céllal igénybe vehető hitelt a mikro-, kis- és középvállalkozások számára. A programok révén az OTP Bank és a Merkantil Bank összesen 990 milliárd Ft összegű hitel folyósítására kötött szerződést. Az NHP Hajrá! programban 28%, a Széchenyi Kártya Go! programban 2021 végéig körülbelül 50%-os volt a piaci részesedésünk. Több saját konstrukciót is kedvezményesen kínáltunk a mikro- és kisvállalkozói kör részére időszakosan.

GRI 203-2 MFB Pontok

Az MFB Pontokon keresztül (ld. még [MFB Pont](#)) a vállalkozások számára értékesített termékek között a leghangsúlyosabb a Kamatmentes Újraindítási Gyorskölcsön volt 2021-ben. Ennek eredményeként az EU-s tervezési ciklus végére kimerülő források ellenére is kiemelkedő volt az MFB Pontokon megkötött vállalkozási szerződések száma és összege: összesen 74,6 milliárd Ft összegben több mint 4300 szerződést kötöttünk.

Az alacsony szén-dioxid-kibocsátású gazdaságra való áttérés keretében 2021-ben már csak 3 szerződéskötésre került sor, 69 millió Ft összegben. (A program keretkimerülés miatt korábban felfüggesztésre került.)

RO Román leánybankunk partnerbank volt a kkv-kat és a HoReCa szektorbeli kisvállalatok és egyéni vállalkozók megsegítését célzó állami kezdeményezésekben. A bank állami garancia mellett nyújtott hitelt, illetve a vissza nem térítendő támogatásokat utalta át az arra jogosultak számára.

SI Szlovén leánybankunk a humanitárius szervezetek számára elengedi a jutalékokat, így a támogatók anélkül tudnak utalni, hogy ennek díját ki kellene fizetniük.

OTP Hungaro-projekt

Pályázati tanácsadással foglalkozó vállalatunk elsősorban a KKV-szektorot szolgálja ki. A 2021-ben indult új európai uniós költségvetési ciklus miatt egyértelműen a pályázati tanácsadási tevékenység volt a meghatározó a vállalat számára. Az ügyfélkör 90%-a mezőgazdasági vállalkozás volt, és a benyújtott

pályázatok döntő többsége is a Vidékfejlesztési Program céljaihoz kapcsolódott (pl. precíziós gazdálkodás, terménytárolók fejlesztése, ültetvénytelepítés). Az év során összesen 265 pályázatot nyújtottunk be ügyfeleink számára, amelyek összköltsége 156,9 milliárd Ft, az igényelt támogatás összege pedig 78,2 milliárd Ft volt.

OTP Consulting Romania

Román leányvállalatunk szintén pályázati tanácsadással és projektmenedzsmenttel foglalkozik. Az év során lezárult a Romániai Kereskedelmi Kamarával közösen megvalósított projektünk, amely a fiatal és helyi vállalkozókat segítette képzésekkel. A projekt költségvetése közel 4 milliárd Ft volt. A három projektben az indulástól kezdődően összesen 370 munkahely jött létre.

A társaság részvételével 2021-ben is indultak új, többéves EU-finanszírozott projektek. A kétéves AID4NEETs projekt az ország észak-keleti és középső régiójában élő fiatal munkanélküliek segítését célozza. A program kiemelt figyelmet fordít az esélyegyenlőségre – a résztvevő nők, a romák, a vidéki térségekben lakók és nehéz háttérrel érkezők számára is vannak minimum kritériumok. Két másik projekt Románia legkevesbé fejlett hét régiójában tűzte ki célul a diákok ösztönzését a vállalkozások alapítására, a projektek keretében összesen 130 új munkahely létrehozása a cél.

Együttműködések

A kkv-szektor segítve leánybankjaink számos nemzetközi intézménnyel is együttműködnek.

ME A CKB EU Forgóeszköz Mikrohitel a mikrovállalatok finanszírozását segíti. Az Európai Beruházási Alap Foglalkoztatás és a Szociális Innováció Európai Programjával (EaSI) való együttműködés keretében EU-garanciamegállapodás mellett nyújtjuk a hitelt. 2021 végén 851 ügyfél, 3,7 milliárd Ft összegű hitel volt aktív leánybankunknál.

RS 2021 óta szerb leánybankunk is részt vesz az EaSI garanciaprogramjában, amelynek keretében 776 hitelt folyósítottunk 2,7 milliárd Ft összegben. A bank a programban részt vevő ügyfelek számára kedvezményes pénzügyi és üzletfejlesztési tanácsadást biztosít kiemelt szakmai partnerek révén.

MD Leánybankunknál továbbra is elérhető volt az EU4Business EBRD hitel, amely az EU és az EBRD (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) közös kezdeményezéseként nyújt kedvezményes feltételeket. A kezdeményezés célja, hogy javítsa a kkv-k versenyképességét, új kereskedelmi lehetőséget teremtvén az EU-sztenderdek bevezetésével a környezetvédelem, munkavédelem, termékbiztonság és -minőség terén. Leánybankunk a program keretében 2021-ben 29 hitelt folyósított 1,5 milliárd Ft összegben, a teljes portfólió év végén 35 ügyfél és 1,7 milliárd Ft volt.

Az EU4Business konstrukción belül 2021-től egy külön hiteltermék kifejezetten a zöld technológiák alkalmazását segíti, 70%-ban környezeti beruházáshoz vehető igénybe.

A bank újabb megállapodást is aláírt az EBRD-vel az kkv-szektor versenyképességét segítő kedvezményes hitelről (EaP SMEC konstrukció). Az év során 20 ügyfélnek összesen 2,6 milliárd Ft összegben nyújtottunk hitelt.

A leánybank az Európai Bizottság és az EIB (Európai Beruházási Bank) által létrehozott, 2021-ben zárult InnovFin programban is részt vett. 2021-ben 16 ügyfél 1,3 milliárd Ft hitelhez vette igénybe a garanciát. Az év végén így 129 vállalattal volt aktív szerződésünk, a garanciával fedezett hitelek összege 11,2 milliárd Ft volt.

Az EIB Gyümölcsöskert (Fruit garden) konstrukciója változatlan feltételek mellett volt elérhető 2021-ben is. Az év során 13 ügyfélnek 502 millió Ft összegben nyújtottunk hitelt, a konstrukció aktív ügyfeleinek száma 73 volt az év végén 2,4 milliárd Ft összegben.

A leánybanknál a Fiatal Vállalkozók Hitele is elérhető volt. Az év során 25 új ügyfél vette igénybe a kedvezményes lehetőséget 312 millió Ft összegben, az év végén az aktív ügyfelek száma 76, a hitelállomány pedig 662 millió Ft volt.



990 milliárd

**Forint kedvezményes hitel
a magyarországi
kkv-sektor számára**

PortfoLion

A kockázati tőkealapkezelő társaság korai, növekedési és érett fázisban lévő vállalkozásokba fektet. Portfóliójában olyan vállalkozások is vannak, amelyek tevékenysége társadalmi vagy környezeti célhoz járul hozzá.

A Novakid egy oktatási platform, amely az angol nyelv anyanyelvi szintű elsajátítását teszi lehetővé 4–12 év közötti gyerekek számára a világ bármely pontján. A gyerekek anyanyelvi tanárok segítségével dolgozzák fel a tananyagot, kizárólag angolul beszélve.

A OneSoil olyan ingyenesen hozzáférhető telefonos és webes applikációkat fejleszt gazdálkodók számára, amelyek műholdas felvételekkel lehetővé teszik a termőterületek megfigyelését és adataik elemzését. Az applikációk révén hatékonyabbá válhat az anyagfelhasználások és a precíziós gazdálkodási technikák alkalmazása.

A Packhelp online kereskedők csomagolóanyag-beszerzését támogató társaság. A cég nagy figyelmet fordít a fenntartható alapanyagok beszerzésére és az újrahasznosítható csomagolások minél szélesebb körének elérhetőségére. A társaság kizárólag FSC tanúsítvánnyal rendelkező papíralapanyagot használ a csomagolások gyártásához. A műanyag és egyszer használatos termékek fokozatos kivezetése mellett igyekszik támogatni a fogyasztók edukációját a csomagolások változatos újrahasználatának lehetőségeiről. Középtávú stratégiájának fontos eleme a fenntartható forrásból származó alapanyagok beszerzése és az újrahasznosítható, illetve újrahasználatos termékcsomagolások népszerűsítése. A társaság a One Tree Planted-del való együttműködés keretében 13 500 fát ültetett, amely több, mint az általa eladott csomagolóanyagok felfelhasználása.

4.3. Agrárvállalkozások

Az agrárvállalkozások több aspektusból kapcsolódnak a fenntarthatósághoz. A mezőgazdaság fontos szerepet tölt be a fenntartható fejlődés megvalósulásában vagy épp annak elmaradásában; másrészt a vidéki térségek fejlődésében e szektornak fontos a szerepe; továbbá az agrárvállalkozások sok esetben családi, mikro- és kisvállalkozások. 2021-ben kialakítottunk egy új termékvariánst az OTP Bank ügyfelei számára a zöld agrárcélok megvalósítása érdekében.

A környezeti célt szolgáló agrárhitelek arányának azonosításához szükséges keretrendszer kialakítása 2021-ben megkezdődött, bevezetése 2022-ben történik. Tekintettel arra, hogy az európai uniós források jelentős aránya környezeti célt is szolgál, ezen források felhasználásához, valamint az agrár kistermelők és -vállalkozások számára kialakított szolgáltatásainkat mutatjuk be e fejezetben.

A Közös Agrárpolitika II. pillérjét jelentő Vidékfejlesztési Program többek között környezeti célok elérését is segíti, például a mezőgazdasági digitális átálláshoz precíziós fejlesztések támogatásával, a mezőgazdasági vízgazdálkodási

ágazat fejlesztésével, vagy az ökológiai gazdálkodásra történő áttérés támogatásával. 2021-ben az OTP Bank 70 Vidékfejlesztési Programba tartozó ügyletet finanszírozott 27 milliárd Ft összegben³², emellett a Merkantil Bank 10 milliárd forintot meghaladó összegben finanszírozott a program keretében mezőgazdaságigép-beruházást.

Valamennyi további érintett országban – Bulgáriában, Horvátországban, Romániában, Szlovéniában – is aktívan bekapcsolódtunk a Vidékfejlesztési Programok finanszírozásába különböző hiteltermékeken és egyedi ügyleteken keresztül, ugyanakkor ezek elkülönítése jelenleg nem lehetséges.

Green Corridor

2021-ben is elérhető volt az OTP Bank ügyfelei számára az elő- és társfinanszírozást lehetővé tevő Green Corridor (Zöld folyosó) szolgáltatásunk, amely egyszerűsített hitelezési folyamattal segíti a támogatás felhasználását. Bankgaranciát nyújtunk a támogatási előleg lehívásához, hitellel előfinanszírozzuk a támogatás fennmaradó részét, valamint beruházási hitelt nyújtunk a hiányzó saját forrás megteremtésére alacsony saját erő és kedvező fedezeti háttér mellett. 2021-ben a Green Corridor keretében 10 új szerződést kötöttünk összesen 1,9 milliárd Ft összegben. Év végén a záróállomány 5,4 milliárd Ft volt.

Támogatás faktoring

Az OTP Banknál a támogatások előfinanszírozása faktoring formában 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 igénybevehető 2021-ben. A termék révén ügyfeleink néhány napon belül, könnyebben teljesíthető feltételek mellett juthatnak forráshoz. A faktoring portfólió záróállománya az előlegfizetés előtt 18,6 milliárd Ft volt.

GRI 203-2 Magyarországon közel 1,2 millió hektár földterület támogatása érkezik az OTP Bank számláira, ezek felhasználását segítik munkatársaink.



1,2 millió hektár
termőföld támogatása érkezik
az OTP Bank számláin keresztül
a gazdaságokhoz



4600 kistermelő és
őstermelő részesült 2021-ben
az OTP Bankon keresztül EU-
támogatásokban és agrárhitelekben

BG HR RO Dupla SAPS

A területalapú támogatások előfinanszírozása – Szlovénia kivételével – mindegyik EU-tagországban működő bankunk kulcs agrárterméke. A szolgáltatás egyik lényeges előnye, hogy az EU-s közvetlen támogatások két éves előfinanszírozása egy igénylővel és értékeléssel valósul meg, felére csökkentve az adminisztratív terheket. Szlovéniában is tervezzük a direkt támogatások előfinanszírozási feltételeinek kialakítását.

Leánybanki fejlesztések

Az OTP Csoport több tagvállalata speciális termékcsomagot biztosít a mezőgazdasági kisvállalkozóknak, termelőknek, állami vagy európai uniós együttműködés keretében.

RS Az OTP Bank Szerbia az Agroinvest mikrofinanszírozási intézménnyel együttműködésben kínál mikrohitelket. A konstrukcióban az Agroinvest garanciát vállal a hitelekért. 2021 során több mint 1300 hitelt nyújtottunk 732 millió Ft értékben.

ME Montenegróban a 2020-ban mezőgazdasági kistermelők számára bevezetett hitellehetőséget módosítottuk az igényekhez. A termékhez az EIF vállal garanciát. A termék olyan egyéni termelők számára is elérhető, akik készpénzben bonyolítják tranzakciójukat, így azok a bankszámlán nem követhetők, de üzleti aktivitásuk eredményességét bizonyítani tudják. Számukra a bank munkatársai segítenek az üzleti tervek elkészítésében is. 2021 során 23 hitelt folyósítottunk 120 millió Ft összegben, a portfólió záróállománya év végén 102 millió Ft volt.

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.



850 millió
Forint hitel leánybankjainknál
kistermelők részére 2021-ben

4.4. Környezeti előnnyel bíró vállalati hitelek

GRI 203-2

Az OTP Bank négy új terméktípust alakított ki 2021 során a vállalati hitelezésben, segítve a megújulóenergia-termelés, az elektromobilitás, a zöld agrárcélok (ld. előző fejezet) és a magas energiahatékonyságú vállalati ingatlanberuházások megvalósítását. Leánybankjaink 2022 során készítik el zöldfinanszírozási stratégiájukat.

A projektfinszírozás terén csoportszinten több éve kiemelt hangsúlyt helyezünk a megújuló energiaforrások hasznosítására irányuló projektekre, így a zöldhitelezésben ezek jelentős arányt képviselnek.

Megújuló energia

2021-ben 8 új projektfinszírozási hitel esetében történt szerződéskötés, OTP Csoport szinten 81,5 milliárd Ft összegben, ami jelentős növekedés az előző évekhez képest. A projektek Magyarországon, Bulgáriában, Romániában és Horvátországban valósulnak meg. A projektek keretében 1175 MW megújuló

kapacitás jött létre, ugyanakkor a finanszírozást nem minden esetben csak az OTP Csoport végzi. A megújuló energia projektekhez kapcsolódó projektfinszírozási állomány csoportszinten az év végén 84,2 milliárd forintot tett ki, az OTP Bank részesedése ebből 57,8 milliárd Ft volt.

BG A DSK Bank elsősorban a szél- és napenergia kapacitások terén jelentős finanszírozó. Az ország szélenergia kapacitásának 28%-a (198 MW) és a napenergia kapacitás 12%-a (147 MW) a bank közreműködésével valósul meg. A portfólióban 2021 végén 20 napelempark szerepelt.

Az OTP Csoport teljes megújuló energia portfóliója 103,5 milliárd Ft volt 2021 végén.

Zöld irodaházak

Portfóliónkban több környezeti szempontból minősített épület is található. Az ingatlanok többsége BREEAM Excellent, illetve LEED Gold minősítésű. 2021-ben készült el a több éve a bankcsoport portfóliójának részét képező bulgáriai Business Park Sofia Building 15, amely kategóriájában a legmagasabb minősítési szintet (LEED Platinum) érte el. Csoportszinten a zöld ingatlanprojektek állománya 2021 végén 212,4 milliárd forintot tett ki.

BG A Regionális Városfejlesztési Alap (Regional Urban Development Fund) az európai uniós források kezelését végzi a Regionális Fejlődés és a Növekedő Régiók Operatív Programokon belül. Az alap révén középületek (pl. közösségi házak, stadionok, uszodák, műemléképületek) energiahatékonyságának fejlesztését, illetve új közösségi közlekedési járművek beszerzését finanszírozza a leánybank Bulgária nagyvárosaiban, illetve Észak-Bulgáriában. 2021-ben 25 új projekt finanszírozása kezdődött 16,7 milliárd Ft

összegben. A portfólió teljes állománya 69 projektből állt 2021 végén, a záróállomány 14,8 milliárd Ft volt.

E-mobilitás

A Merkantil Bank az új elektromos járművek lízingelésére alakított ki termékváltozatot vállalati ügyfelei részére. A termék kifejezetten népszerű volt az ügyfelek körében, 2021 végén 2,9 milliárd Ft összegben vették igénybe.

RO Román leánybankunk lízingcége két hónapon keresztül kedvezményes feltételek mellett tette elérhetővé az új elektromos vagy hibrid gépkocsik vásárlását vállalkozások számára. A kampány időszaka alatt összesen 35 lízingszerződést kötöttünk 2021-ben.



4.5. A portfólió megoszlása szektorok szerint

GRI 102-6, FS6, FN-CB-410a.1

A negyedik szintű NACE kódokra vonatkozóan határozzuk meg a gazdasági tevékenységek környezeti és társadalmi kockázatait. Valamennyi tevékenység magas kockázatú a Bányászat ágazatcsoporton belül. A legmagasabb összevont környezeti és társadalmi kockázati besorolás közepes az Ingatlanügyletek, Adminisztratív és szolgáltatást támogató, Humán-egészségügyi, szociális ellátás, Egyéb szolgáltatás

tevékenységei esetében. A Szakmai, tudományos, műszaki tevékenységek alacsony kockázatúak. A többi ágazatcsoportba tartozó tevékenység kockázati besorolása az alacsonytól a magasig terjed.

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

Mikro- és kisvállalatok / Eszközállomány szektorok szerint, mérlegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, lízing nélkül és konszolidáció nélkül, 2021.12.31³³

	Magyarország	Bulgária	Horvátország	Szerbia	Oroszország	Ukrajna	Szlovénia	Románia	Montenegró	Albánia	Moldova
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	6%	20%	17%	2%	1%	0%	2%	6%	4%	4%	30%
Bányászat	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Feldolgozóipar	9%	13%	8%	25%	10%	2%	20%	12%	11%	18%	12%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Vízellátás; szennyvízkezelés, hulladékgazdálkodás	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Építőipar	18%	5%	6%	9%	10%	0%	15%	12%	9%	3%	3%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	28%	26%	13%	35%	58%	3%	22%	30%	32%	23%	31%
Szállítás, raktározás	6%	10%	5%	9%	9%	0%	13%	10%	13%	3%	6%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	4%	3%	8%	4%	2%	0%	7%	5%	13%	35%	3%
Információ, kommunikáció	3%	1%	1%	2%	3%	0%	2%	2%	2%	1%	1%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%
Ingatlanügyletek	7%	2%	1%	1%	3%	0%	1%	2%	2%	0%	3%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	5%	4%	3%	6%	1%	0%	10%	8%	5%	1%	2%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	4%	1%	31%	3%	2%	0%	3%	4%	3%	2%	0%
Oktatás	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	1%	4%	2%	2%	0%	0%	3%	4%	1%	3%	1%
Művészet, szórakozás, szabadidő	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Egyéb szolgáltatás	5%	1%	2%	1%	1%	0%	1%	1%	3%	5%	1%
Háztartás munkaadói tevékenysége, termék saját fogyasztásra	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
Nem besorolt	0%	0%	0%	0%	0%	29%	0%	1%	2%	0%	5%
Összesen (milliárd Ft)	502	75	48	48	2	3	20	20	5	21	12

Közép- és nagyvállalatok / Eszközállomány szektorok szerint, mérlegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, lízing nélkül és konszolidáció nélkül, 2021.12.31 ³⁴											
	Magyarország	Bulgária	Horvátország	Szerbia	Oroszország	Ukrajna	Szlovénia	Románia	Montenegró	Albánia	Moldova
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	6%	4%	4%	6%	1%	17%	1%	15%	2%	1%	8%
Bányászat	0%	1%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Feldolgozóipar	11%	29%	14%	21%	30%	26%	26%	14%	4%	19%	20%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	6%	7%	5%	13%	0%	1%	7%	4%	0%	18%	0%
Vízellátás; szennyvízkezelés, hulladékgazdálkodás	0%	1%	1%	0%	4%	0%	1%	1%	0%	0%	0%
Építőipar	4%	4%	14%	7%	4%	0%	1%	13%	9%	13%	2%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	17%	23%	10%	19%	32%	40%	18%	18%	29%	29%	42%
Szállítás, raktározás	5%	6%	6%	3%	1%	5%	14%	4%	1%	1%	2%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	3%	7%	10%	1%	0%	0%	2%	4%	18%	5%	1%
Információ, kommunikáció	0%	2%	2%	7%	1%	4%	6%	1%	6%	5%	2%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	7%	1%	2%	3%	10%	0%	4%	6%	2%	0%	5%
Ingatlanügyletek	13%	10%	1%	4%	9%	5%	3%	13%	0%	0%	4%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	2%	3%	3%	1%	8%	0%	3%	4%	1%	0%	1%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	2%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	2%	1%	1%	0%
Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás	4%	1%	21%	3%	0%	0%	10%	1%	26%	0%	3%
Oktatás	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	0%	1%	2%	0%	0%	0%	2%	1%	0%	2%	2%
Művészet, szórakozás, szabadidő	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Egyéb szolgáltatás	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%
Nem besorolt	13%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%
Összesen (milliárd Ft)	2011	948	721	806	127	352	332	457	193	128	71

34 A táblázatban azon szektor adatai vannak megjelenítve, amelyek részesedése meghaladja a 0,5%-ot, emiatt és a kerekítések miatt nem 100% minden oszlop összege. Az ágazati osztályozás az ENSZ (ISIC) besorolásának felel meg. A vállalatméret az érvényes jogszabályi besorolás szerint készült.

4.6. Hitelezési kockázatok

A felelős banki termékek kialakítása és értékesítése szorosan összefügg a hitelezéshez kapcsolódó kockázatok kezelésével mind az adós és betétes ügyfelek, mind pedig a társadalom és a környezet érdekében.

2021 első felében még erőteljesen érezhetőek voltak a koronavírus-járvány negatív gazdasági hatásai, amelyek a hitelek visszafizetését is érintették. A fizetési problémák kezelését állami, majd ezek megszűnésével saját programjaink segítették. A gazdasági környezet gyors és erőteljes növekedésének köszönhetően a nem teljesítő hitelek aránya tovább csökkent 2021 során. Az előző év végi 5,7%-ról 5,3%-ra mérséklődött az év végére.

Állami moratóriumok

Az év első felében Ukrajna és Moldova kivételével az OTP Csoport által felölelt valamennyi országban elérhetőek voltak a moratóriumok, ugyanakkor csak Magyarországon és Montenegróban (augusztus 31-ig) maradt fenn az ezekbe való belépés lehetősége az év második felére. Kevesen éltek a törlesztések átmeneti felfüggesztésével – 2021 harmadik negyedében Magyarország kivételével a hitelek kevesebb mint egy százaléka vett részt a moratóriumban a volumen tekintve.

Magyarországon 2021 szeptember végéig a portfólió 24%-ára vettek igénybe moratóriumot, majd 2021 novemberétől ez az arány 4%-ra mérséklődött.

Adósvédelmi programok

Számítva a moratóriumok lejártára, csoportszinten felülvizsgáltuk és módosítottuk az adósvédelmi megoldások folyamatait, segítve az igénybevételt. Voltak országok, amelyekben az ügyfelek a moratórium helyett az adósvédelmi programok igénybevétele mellett döntöttek a hitelek megfelelő ütemű törlesztése érdekében. A lakossági ügyfelek mellett a vállalatok számára is elérhetőek voltak a fizetési könnyítések. Egyes ágazatok esetében garanciaprogramok révén támogattuk a nehézségekkel küzdő vállalkozásokat, emellett szoros monitoringot végeztünk. Minden esetben törekszünk rá, hogy a késedelembe esett ügyfeleink mielőbb rendezhessék tartozásaikat.

HR Horvát leánybankunk a Sziszek-Monoszló régió 2020-as földrendés károsultjai számára intézkedéseket vezetett be a hitelek visszafizetésének megkönnyítése érdekében. Ügyfeleink többek között fizetési moratóriumot kaptak, lehetőségük volt a hitelek átstrukturálására és nem számítottunk fel késedelmi kamatot hátralékaik után.

Minősített fogyasztóbarát hiteltermékek

A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel minősítést 2017-ben vezette be az MNB, és az elmúlt években fokozatosan e konstrukciók kerültek előtérbe. 2021-ben is szinte kizárólag a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek vették igénybe ügyfeleink. Mérsékelve a hitelkockázatokat ügyfeleink számára, 2021-ben banki döntés alapján megszüntettük Magyarországon a változó kamatozású ingatlanhitelek értékesítését.

Az OTP Bank 2021. január 1-jén a piacon elsőként vezette be a Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitelt. A keretrendszer az összehasonlíthatóság növelésével, az árazási struktúra meghatározásával szerepet játszik abban, hogy csökkenjen a termék komplexitásából fakadó ügyfélkockázat. Az év során jelentős igény mutatkozott e termékre, és a személyi hitelek közel felét adta a minősített konstrukció.

ESG kockázatok kezelése

A környezeti, társadalmi és vállalatirányítási kockázatok kezelésének integrációja elengedhetetlen ESG stratégiánk célkitűzéseinek eléréséhez. 2021-ben folytattuk az ESG kockázatkezelési politikák kialakítását az ESG szempontok beépítése, a jogszabályi kötelezettségek, illetve az MNB Zöld ajánlásának való megfelelés érdekében.

Bevezettük a Hitelnyújtás és -monitoring ESG kockázatkezelési keretrendszert a vállalkozói üzletágban a banki és lízing kockázatvállalásokra vonatkozóan, a csoportszintű kiterjesztést megkezdjük. A hitelnyújtás során az ESG kockázatok kezelésének célja a környezeti, társadalmi és vállalatirányítási tényezőkből fakadó kockázatok azonosítása és csökkentése.

Az ESG hitelezési kockázati értékelés folyamata a kizárási lista alapján történő szűrésből, az ügyfelek, majd az ügyletek ESG kockázati besorolásából áll. A részletes folyamat szabályok belső szabályozó dokumentumokban kerültek rögzítésre.

1. Az ESG kizárási lista azokat a tevékenységeket és magatartásokat tartalmazza, amelyek vitatott jellegük vagy hatásuk miatt nem egyeztetethők össze az OTP Csoport alapértékeivel, az emberi jogok védelmével és a fenntartható fejlődés ösztönzésével.

A lista – többek között – a következő kizárásokat tartalmazza:

- ügyfelek, akikkel szemben a kockázatvállalást a nemzetközi egyezmények, az EU-s aktusok, illetve a nemzeti jogszabályok kizárják
- ügyfelek és ügyletek, melyek az érintett ország jogszabályait vagy a nemzetközi jogot sértik (pl. illegális fegyverkereskedelem, tiltott szerencsejáték, illegális kábítószer- és gyógyszerkereskedelem);
- ellentmondásos fegyverekhez (nukleáris, biológiai és vegyi fegyverek, személy elleni aknáknak stb.) kapcsolódó finanszírozás;
- PCB-ket tartalmazó termékek gyártása és kereskedelme
- a CITES egyezmény hatálya alá tartozó vadállatok, belőlük készült termékek kereskedelme.

A teljes tartalmú ESG kizárási lista a Bank mindenkor belső szabályzataiban kerül rögzítésre.

Ügyfeleinkkel való kapcsolatainkban minimum elvárásként fogalmazzuk meg a vonatkozó környezetvédelmi és társadalmi törvények és szabályok ügyfeleink általi betartását, valamint a vonatkozó engedélyek és jogosultságok meglétét.

2. Az Ágazati ESG kockázati hőtérkép a negyedik szintű NACE kódok alapján azonosított gazdasági tevékenységek ESG kockázati besorolását tartalmazza. A besorolás alapjául az EBRD módszertana szolgált, de az OTP csoport négy ESG kockázati kategóriát határozott meg.

3. Az ügyfelek és ügyletek ESG kockázati besorolása az Ágazati ESG kockázati hőtérkép és az ügylet egyedi jellemzőinek figyelembevételével történik. Az ügyfél fő üzleti tevékenysége a kockázati besorolás alapja. Egyes esetekben kérdőíves megkérdezéssel vizsgáljuk az ügyfél ESG tudatosságát és felkészültségét a kockázati besorolás megállapításához.

Az ESG hitelezési étvágyat a bank és a bankcsoport Kockázati étvágy nyilatkozat és a Hitelezési politikák határozzák meg.

GRI 102-18 Az ESG hitelkockázati kitettség belső riportolása 2022 folyamán valósul meg.

Az MNB Zöld ajánlásának megfelelően folytatjuk az ESG faktorok beépítését a portfólió további részébe és a fedezetekbe. Az ESG kockázatok nyomán egyes ügyfelek, ágazatok és lokációk kapcsán a későbbiek során tervezzük hitelezési irányelvek kialakítását. Az ESG hitelezési kockázatokhoz kapcsolódóan az OTP Bank Igazgatósága fogadja el az ESG kockázati hitel limiteket vagy nyilatkozatot a bank és a bankcsoport Kockázati étvágy nyilatkozat részeként. Tájékoztatást kap arról, hogy hogyan valósult meg az elfogadott kockázati étvágyhoz való illeszkedés, és a jövőben a portfólió riport részeként az ESG kockázati kitettségről is.

Követeléskezelés

Kedvezőtlen esetben a hitelezési folyamat követeléskezeléssel végződhet. A vállalati hitelek esetében, lehetőség szerint figyelembe vesszük a fedezetek eredeti funkciójuknak megfelelő további hasznosítását.

Stratégiai céljaink

Zöld finanszírozási tervek kialakítása a leánybankoknál 2022-ben

Valamennyi szegmensben elérhetőek legyenek zöld termékek az OTP Core vonatkozásában 2025-re

Kistélepvülésen lévő önkormányzatok számára egyszerűsített folyószámlahitel konstrukció bevezetése

Zöld kötvény kibocsátás 2022-ben az OTP Bankban

Rendszeres zöld jelzáloglevél kibocsátás

Minősített zöld befektetési alapok kialakítása Magyarországon és Romániában 2022-ben

Zöld befektetési portfólió ajánlat kialakítása az OTP Bankban

5. Etikus üzleti gyakorlat



Elkötelezettség:

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

Megközelítés:

Az üzleti tevékenységeket támogató folyamatainkat, ellenőrzési és visszajelzési rendszereinket úgy építjük fel, hogy ügyfeleink és valamennyi érintettünk bizalommal lehessen bankcsoportunk iránt. 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
- Korrekt panaszkezelés
- Megbízható, folyamatosan fejlődő biztonsági rendszerek, védelem

GRI 205, 206, 307, 406, 410, 417, 418, 419: 103-1, 103-2, 103-3

Meggyőződésünk szerint ügyfeleink és a társadalom bizalma a korrekt, megbízható üzleti magatartással nyerhető el és tartható meg. Éppen ezért elköteleztettek vagyunk a szabálykövető, etikus működés és a transzparencia iránt, fontosnak tartjuk a robosztus rendszerek alkalmazását annak érdekében, hogy bankcsoportunk ne szolgálhasson jogszabályba ütköző tevékenységeket.

A compliance³⁵-szel és biztonsággal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat [honlapunkon](#) találja.

Vállalásaink 2020	Eredményeink 2021	
Hitelbírálati rendszer cseréjének befejezése az OTP Bankban 2021-ben.	 Folytatódott a csere, de nem fejeződött be.	
Szabályozói ESG elvárásoknak való megfelelés.	 Valamennyi elvárásnak határidőre megfelelt bankcsoportunk.	
A compliance politika megvalósításának csoportszintű felmérése.	 Megvalósult a felmérés.	
Kiberbiztonsági stratégia kidolgozása.	 Az anyabankra a stratégia elkészült, a külföldi leánybankokra 2022-ben kerül elfogadásra.	
A működési kockázati tőkekövetelmény számításában a sztenderd mérési módszertan (SMA) alkalmazása 2025-től.	 Készülünk az új módszertan alkalmazására, amelynek tervezett bevezetését elcsúsztatták.	
 Megvalósult	 A megvalósítás folyamatban van	 Nem teljesült

5.1. Compliance és jogszabályi megfelelés

A jogszabályi követelményeknek, nemzetközi standardoknak, normáknak, illetve az etikai elvárásoknak való megfelelést alapvetőnek tartjuk. 2021-ben a Fogyasztóvédelmi Megfelelési Program elindítása és a compliance irányítás csoportszintűvé tétele jelentették fókuszainkat.

GRI 205-2 Csoportszintű compliance politikánkban elvárásként szerepel, hogy mindenkor a compliance sértések megelőzésére helyezzük 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. Munkatársaink megfelelési ismereteinek naprakészségét az éves compliance képzés biztosítja.

Az egységes compliance politika bevezetését követően 2021 során valamennyi külföldi leánybankunknál felmértük a politikának való megfelelés mértékét, és megállapítottuk a fejlődési irányokat. Meghatározzuk a csoportszinten azonos minimum teljesítendő sztenderdek és azokat a területeket, ahol csoportszinten azonos gyakorlat alkalmazását várjuk el a leánybankoktól. A megvalósítás lezárását 2023-ra tervezzük.

2021-ben kiegészítettük szabályzatainkat a szankciós és szenzitív ügyletekre vonatkozóan a fegyvergyártás és -kereskedelem kapcsán. A kapcsolt felekkel kapcsolatos jogszabályi megfelelés érdekében projektet indítottunk, amelynek első lépéseként kidolgoztuk a magánszemélyekre és vállalkozásokra vonatkozó definíciókat. A projekt megvalósítása 2022-ben várható.

Compliance kockázatok értékelése

Az évente, két külön ciklusban végzett compliance kockázateértékelés során 2021-ben nem azonosítottunk csoportszintű intézkedést igénylő magas kockázatot. A kockázateértékelés része az etikai kockázatok értékelése is. Az értékelés eredményét a Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság kapja meg, illetve része az éves Compliance jelentésnek is. Amennyiben magasabb kockázatú területek kerülnek azonosításra, intézkedési tervek elkészítését és megvalósítását várjuk el az érintett szakterületektől. A compliance kockázatok értékelési rendszerét 2021 óta IT-alkalmazás támogatja.

Compliance megbízotti hálózat

2021-ben csoportszinten kiterjesztettük a megfelelési megbízotti hálózatot, meghatározva a hálózatba tartozó személyek körét, illetve hatás- és feladatkörüket is, amelyek megvalósításához tervet készítettünk.

Fogyasztói megfelelési program

Az OTP Bank 2021-ben indított [Fogyasztóvédelmi megfelelési programja](#) összefoglalja a megfelelést biztosító folyamatokat és kontrollokat. 2021 fontos előre lépése volt az is, hogy a folyamatot informatikai rendszer támogatja, erősítve az átláthatóságot és visszakereshetőséget.

GRI 415: 103-2, 103-3 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.

2021-ben a pénzügyi „salátatörvény” tervezeteit, illetve az MNB ajánlások tervezeteit a Magyar Bankszövetségen keresztül véleményeztük. Emellett mintegy 20 önálló jogszabálmódosítási javaslatot részben a Bankszövetségen keresztül, részben pedig közvetlenül az illetékes minisztériumok részére továbbítottunk.

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

GRI 102-9 Szállítói minősítés

2021-ben valamennyi banki beszerzési területre vonatkozóan kiterjesztettük a beszállítói éves előminősítést, amennyiben a beszerzés értéke várhatóan meghaladja a bruttó 1 millió forintot, IT-beszerzés esetében a 3,6 millió forintot. A széles körű előminősítési rendszer bevezetését 2022-től a külföldi leánybankok egy részénél is tervezzük. Az előminősítés elvárja a köztartozás-mentességet, illetve az egészségvédelmi, biztonságtechnikai és környezetvédelmi jogszabályi megfelelést is.

Beszerzéseink elsősorban szolgáltatásaink feltételeinek biztosításához, azok értékesítéséhez kapcsolódnak, szerzési politikánk deklarálja a szállítók felelős és etikus magatartásának elvárását. Az OTP Bank 2021 során 4032 szállítóval dolgozott. A szerzési stratégia kiemelten tartalmazza a fenntarthatósági szempontokat. Célunk, hogy csak környezetileg és társadalmilag felelősséget vállaló szállítókkal, vállalkozókkal tartsunk fenn üzleti kapcsolatot, megfelelően a hazai és nemzetközi egyezményeknek, standardoknak és törvényeknek. A szerzések környezetvédelmi vonatkozásait a bank Környezetvédelmi Szabályzata tartalmazza. Szerzési elveinkről részletesebben [honlapunkon](#) tájékozódhat.

GRI 102-16, 205: 103-2, 103-3, 205-2, 406: 103-2, 103-3, 406-1, 415: 103-2, 103-3, FN-CB-510A.2

Etikai Kódex és bejelentések

Az etikus üzleti működés alapjait és irányelveit az Etikai Kódex foglalja össze. 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. A megszerzett tudást tesztel 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.

2021 során bankcsoporti szinten összesen 75 bejelentés történt az etikai bejelentő vonalakon keresztül, amely közel kétszerese az előző évi bejelentéseknek. Ukrajnai leánybankunknál emelkedett jelentősen az etikai jelzések száma, ugyanakkor a vizsgálatok egy esetben sem minősítették etikai ügynek a bejelentést. A korábbi évekről áthúzódó ügyekkel együtt 83 bejelentés lezárására került sor, amelyek közül csak 22 esetet minősítettünk etikai ügynek. Etikai vétséget 8 esetben állapítottunk meg, ebből kettő az OTP Banknál, kettő a DSK Banknál, egy az OTP Bank Szerbiánál, egy az OTP Bank Romániánál, kettő az OTP Bank Oroszországnál történt, vagyis egy tagvállalatunknál sem fordult elő nagyszámú eset. Román leánybankunknál emellett három esetben történt zaklatással kapcsolatos bejelentés, amelyek közül kettő jogosnak bizonyult. A zaklatást elkövető munkavállaló jogviszonyát megszüntettük.

Az OTP Banknál négy, a DSK Banknál egy diszkriminációval kapcsolatos eset történt. Mind az öt ügyet kivizsgálta a vállalat, és egyik eset sem volt jogos.

Hatósági és egyéb jogi eljárások

Az MNB több fogyasztóvédelmi és felügyeleti eljárást is lezárt 2021-ben az OTP Banknál és hazai leányvállalatainál. Az OTP Banknál az MNB 10 fogyasztóvédelmi eljárás kapcsán szabott ki bírságot 12,5 millió Ft összegben, valamint két felügyeleti eljárás zárult bírsággal. A bank 9,5 millió forintos bírságot kapott annak a 10 bankot érintő témavizsgálatnak az eredményeként, amely a szerződéskötést követő tájékoztatásokra vonatkozott. A tíz pénzügyi intézet összesen 64,7 millió Ft összegű bírságot kapott. A többi fogyasztóvédelmi bírság néhány százezer forint összegű volt, jellemzően a panaszkezelési gyakorlat maradéktalan betartására hívta fel a figyelmet. Egy esetben az MNB felé történő adatszolgáltatási kötelezettségek nem megfelelosége miatt szabtak ki 5 millió forintos bírságot. Az OTP Bank Szerbiánál 291 fogyasztóvédelmi eljárás zárult, az eljárásokat ügyfelek kezdeményezték a Szerb Nemzeti Banknál a hiteldíjak felszámításának módját kifogásolva. Az eljárások szankció nélkül zárultak³⁶.

A bankcsoport tagjait a következő nagyobb összegű bírság megfizetésére kötelezték: a DSK Bankra 22,7 millió Ft összegű bírságot szabtak ki adóügyi jogszabályok megsértése miatt; az OTP Alapkezelőt az MNB átfogó vizsgálatának lezáró határozatában 5,9 millió Ft bírság megfizetésére kötelezte; az OTP Faktoringot 5-5 millió Ft bírságot kapott fogyasztóvédelmi és adatvédelmi szabályok megszegése miatt.

GRI 206, 307, 417, 419: 103-2, 103-3, 206-1, 307-1, 417-2, 417-3, 419-1, FN-CB-510a.1, FN-MF-270a.3

2021-ben 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)	Bírószági eljárás alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt*	0	0	0	0	0	0	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	19	12,5	10	0	0	9	0
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	5	5	2	0	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	1	0	0	0	0	1	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti**	0	0	0	0	0	0	0
Összesen 2021	25	17,5	12	0	0	13	0
Összesen 2020	26	16,1	9	13	0	4	0
Összesen 2019	33	136,2	14	15	0	4	0

* A törzst- és monopólium ellenes szabályok megsértésével kapcsolatos esetek is ide tartoznak. Az OTP Bankkal szemben van folyamatban egy versenyjogi eljárás.

A 2020-as év adatait a 2020-as évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés](#) 81. oldalán találhatók.

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.

2021-ben 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 eljárásra alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt*	0	0	0	0	0	0	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	344	16,2	31	1	1	302	9
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	18	0	0	0	0	18	0
felügyeleti eljárás	39	28,0	14	10	0	8	7
adóügyi szabályok megsértése miatt	8	23,2	6	2	0	0	0
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	2	0,9	2	0	0	0	0
marketingkommunikációs szabályok megsértése miatt	9	1,3	9	0	0	0	0
információnyújtásra vonatkozó szabályok megsértése miatt	8	0,2	8	0	0	0	0
marketingkommunikációs és információnyújtásra vonatkozó szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
adatvédelmi szabályok megsértése miatt	8	5,0	1	1	0	5	1
egyéb eljárás, amely bírság kiszabását eredményezheti	16	1,6	3	0	0	13	0
Összesen 2021	452	76,4	74	14	1	346	17
Összesen 2020**	168	83,3	66	19	18	50	15
Összesen 2019	2521	265,4	71	317	5	2118	10

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

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

A 2020-as év adatait a 2020-as évet bemutató [Fenntarthatósági jelentés](#) 82. oldalán találhatók.

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

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

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

5.2. Panaszkezelés fejlesztése

Ügyfeleink hiba nélküli kiszolgálására törekszünk, visszajelzéseiket kivizsgáljuk, kezeljük, és gyakorlataink folyamatos javításával célunk a panaszok megelőzése. Panaszkezelési rendszerünket is folyamatosan fejlesztjük.

A panaszokról és kezelésükről rendszeres (jellemzően félévente) jelentést készítünk, amelyet a tagvállalatok első számú vezetői megkapnak. A panaszok megelőzése érdekében folyamatosan hangsúlyt helyezünk munkatársaink képzésére. Magyarországon törekszünk a panaszok jogszabályi elvárásoknál rövidebb idő alatti kivizsgálására, célunk a válaszadás idejének csökkentése. A panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségmérést – a járvány miatt kihagyott 2020-as évet követően – újra elvégeztük, eredményei 2022 elején fognak rendelkezésre állni. Külföldi leánybankjainknál megkezdjük az elégedettségmérés előkészítését.

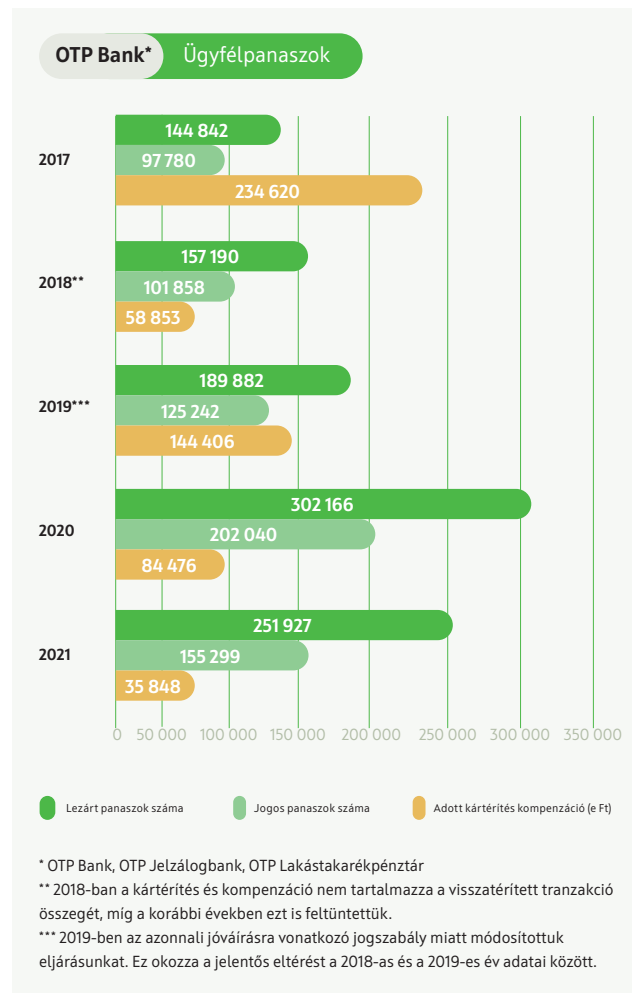
A panaszok számának mérséklődéséhez az OTP Banknál hozzájárult, hogy számos azonnal megoldható panasztípust vezettünk be, illetve a jogszabályi megfelelés érdekében is bevezettük a 3DS biztonsági hitelesítési eljárást.

Az OTP Banknál 2021-ben 143 Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) előtt folytatott ügy került lezárásra. 26 esetben született egyezség, 35 ügyet visszavontak, illetve 82 ügy egyéb ok miatt került lezárásra. A Merkantil Banknál lezárt 16 PBT-s ügy mindegyike megegyezéssel zárult.

Leánybankjaink is folyamatosan fejlesztik gyakorlataikat a panaszkezelés javítását célozva, a munkatársak kompetenciáinak elmélyítését képzések,

konzultációk segítik. A folyamatok fejlesztésére irányuló intézkedések az ügyfélművelés növelését és a válaszadási idők mérséklését szolgálták.

RU Orosz leánybankunk az 5 napon belül elbírált panaszok számát 97%-ra növelte.



A panaszkezelési eljárások és definíciók harmonizációja révén folyamatosan válik csoportszinten azonosossá 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					
	2017	2018**	2019	2020	2021
Lezárt panaszok száma	n.a.	n.a.	n.a.	589 ezer	513 ezer
Jogos panaszok száma	n.a.	n.a.	n.a.	358 ezer	274 ezer
Adott kártérítés, kompenzáció (millió Ft)*	339	170	367	188	131
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)*	3000	1100	2300	500	480

* 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, kérdések

Az OTP Banknál 2021-ben a moratóriumhoz kapcsolódó panaszokon kívül a jóvá nem hagyott fizetéssel kapcsolatos panaszok voltak a legjellemzőbbek.

BG Bolgár leánybankunknál a mindennapi pénzügyekkel (kártya-átvétel, tranzakciós díjak stb.) kapcsolatos kérdések mellett a hiteltörlesztési moratórium kapcsán érkezett a legtöbb kérdés.

RS Szerb leánybankunknál az integrációból fakadó panaszok voltak a legjellemzőbbek.

HR Horvát leánybankunknál az ügyfelek leginkább a GDPR-ral, a külső fizetések díjaival, valamint a tartozásokkal és behajtásokkal kapcsolatban érdeklődtek vagy nyújtottak be panaszt.

SI Szlovén leánybankunknál a leggyakoribb ügyfélkérdések az online tranzakciók 3DS megerősítéséhez, a számlákhoz kapcsolódó új díjakhoz kapcsolódtak, de a Covid-dal kapcsolatos kérdések is gyakoriak voltak.

RO Román leánybankunknál a folyószámla-vezetéssel, ATM/POS-szel kapcsolatos problémák, a csomagok, folyószámla-tranzakciók, illetve a kártyahasználati díjaira érkeztek panaszok voltak a leggyakoribbak.

RU Orosz leánybankunknál a hátralékos hitelekhez kapcsolódó kérdések, kérések voltak a leggyakoribbak.

ME Montenegrói leánybankunknál a számlavezetési díjakra való panasz volt a legjellemzőbb 2021-ben.

5.3.

Adatvédelem, személyes adatok védelme

GRI 418: 103-1, 103-2, 103-3

A bankcsoport megbízhatóságának alapvető és elengedhetetlen feltétele az adatok, illetve az ügyfelek személyes adatainak védelme és bizalmas kezelése.

A személyes adatok kezelése és védelme a Compliance Politikának is része, amely kitér a kockázatok rendszeres értékelésére, illetve a tudatosság fenntartására, fejlesztésére is. Az adatkezelés, az adatok biztonsága és az adatszivárgás megakadályozása érdekében a bankcsoport folyamatosan a legkorszerűbb megoldásokat alkalmazza. A magyarországi leányvállalatok legnagyobb részénél az adatvédelmi szakirányítási feladatokat 2021 óta az anyabank végzi, amely hatékonyabbá és egységessé teszi az adatvédelmi feladatok megvalósítását.

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. Az OTP Csoport adatmegosztási gyakorlata miatt elszemvedett 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				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019 ¹	2020	2021
külső felektől érkezett panaszok, amelyek indokoltságát szervezetünk igazolta (db)	14	0	0	3	0	15	11 035 ²	33	20	277
a szabályozó szervek részéről érkezett panaszok (db)	2	0	0	6	0	2	15	23	35	22
az ügyfelek adatainak kiszivárogtatása ³	8	6	0	0	0	35	44	1045	29	61
az adatokat ellopták ³	0	0	0	0	0	0	0	1	2	17
a szervezet az adatokat elvesztette ³	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0

- 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. Biztonságos működés

Bankcsoportunk számára a biztonság és a biztonságos működés elsődleges. Ennek érdekében felmérjük és kezeljük a működésünkre ható, illetve az üzletmenetet esetlegesen veszélyeztető kockázatokat, valamint erős védelmet alakítunk ki a visszaélési kísérletekkel szemben. Az informatikai és kiberbiztonság egyre kardinálisabb kérdésként jelenik meg társaságaink működésében.

IT, kiber- és bankbiztonsági keretek

A biztonsági helyzetről az Informatika és Bankbiztonsági Igazgatóság évente beszámolót készít az Igazgatóságnak és a Felügyelő Bizottságnak. Az OTP Csoport alapelve, hogy intézkedéseinknek elsősorban a biztonsági események megelőzését, megakadályozását kell szolgálniuk. A biztonsággal kapcsolatos alapelveket és fő irányvonalakat a Biztonságpolitika határozza meg. Az Információ Biztonsági Politika többek között meghatározza az információbiztonság elvi céljait, alkalmazási területeit, a kockázatok felmérésére vonatkozó elveket, előírja a megfelelés, a biztonságtudatosági képzés követelményeit, tartalmazza az elkötelezettséget az információbiztonság irányítási rendszer folyamatos fejlesztése mellett. A politikát a Bankcsoport-irányítási és

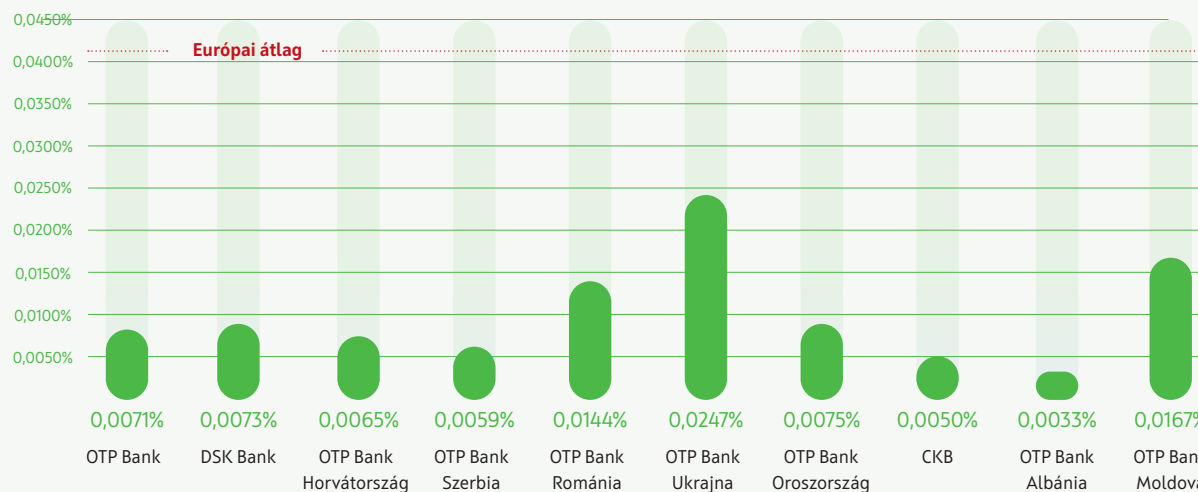
Operációs Divízió vezetője hagyta jóvá. A kockázatkezelés részleteit az Információbiztonsági Szabályzat határozza meg. A kockázatelemzést legalább két évente felülvizsgáljuk. Az újonnan bevezetésre kerülő rendszerek esetében élesbe állás előtt, a két legmagasabb szintű biztonsági besorolású informatikai rendszereknél évente átfogó sérülékenységi vizsgálatot végzünk, emellett a kiszolgáló operációs rendszereken heti és/vagy havi szinten is történik automatikus sérülékenységi vizsgálat. Független, ellenőrzési joggal felruházott szervezeti egységeink belső auditot végeznek az információbiztonsági céloknak való megfelelésről, azok megvalósulásáról, a követelmények eredményes bevezetéséről és fenntartásáról. Az informatikai védelem a kiberbiztonságot is magában foglalja. A Csoportszintű Információbiztonsági Politika és a Csoportszintű Kibervédelmi Stratégia kidolgozása 2021-ben elkezdődött.

A kibervédelmi szempontok a Digitális Divízió Stratégiájába is beépültek.

Fejlesztések

2021-ben fejlesztéseink a kiberbiztonsági központ, a központi naplóelemző rendszer, a jogosultságkezelés, a vírusvédelem területére fókuszáltak, hangsúlyt helyezve a szükséges szakmai kompetenciák megszerzésére. Emellett hatékonyabbá tettük az ügyfélkommunikációt a visszaélés gyanús tranzakciók észlelése kapcsán. A hitelcsalás megelőzésének erősítése érdekében megkezdett fejlesztéseinket folytatva kialakítottuk az ügyfelek sérelmére elkövetett csalások és/vagy visszaélések teljes körű rögzíthetőségét és riportálhatóságát biztosító keretrendszert.

Bankkártyás visszaélések Forgalomhoz viszonyítva, 2021



Az SKB Banknál az adatok nem állnak rendelkezésre.

IT visszaélések és támadások

2021-ben a korábbi évekhez képest jelentősen megnövekedett az adathalász és a szolgáltatásmegtagadással járó (DDoS) támadások száma csoportszinten. Ez utóbbi kivédésére új, felhős védelmi rendszert vezettünk be. Gyakoriak a megtévesztésen és pszichológiai nyomáson alapuló támadások (social engineering) is. Az OTP Banknál dominánssá vált az úgynevezett Vishing, a telefonos adathalászat.

Bankcsoportunk számos bankkártyához kapcsolódó támadást tapasztalt, melynek során a fontos információk megosztása segítette a csalárd tranzakciók megakadályozását. A sikeres bankkártyás visszaélések folyamatosan alacsony mértéke bizonyítja rendszereink eredményes működését. Az OTP Bank és a leánybankok esetében is lényegesen alacsonyabb a bankkártyás visszaélések forgalomhoz viszonyított aránya a Mastercard által publikált európai átlagnál (OTP Bank 0,0071%, leánybankok összesített értéke 0,00986%, európai átlag 0,0414%). Az OTP Bank esetében 5,5 milliárd Ft összegű bankkártya visszaélést sikerült megelőzni.



5,5 milliárd

Forint megelőzött kár a bankkártya visszaélések kapcsán az OTP Banknál



0,0071%

a saját kibocsátású bankkártyákkal történő visszaélések aránya a forgalomhoz képest az OTP Banknál, amely lényegesen alacsonyabb a MasterCard által publikált európai átlagnál (0,0414%)

További biztonsági események

Az ügyfeleknek, illetve a társaságunknak jelentős veszteséget okozó intellektuális bűnelkövetések az OTP Banknál és a legtöbb leánybanknál csökkenő tendenciát mutattak 2021-ben az előző évhez képest.

Az OTP Banknál a csalás jellegű incidensek voltak a leggyakoribbak, a külföldi leánybankoknál a hitelezési csalások. Néhány leánybankunknál ATM-kifosztás is történt. Egyes leánybankjainknál a dolgozói visszaélések is jellemzőek voltak. Ezen esetek kapcsán valamennyi érintett dolgozó munkaviszonya megszüntetésre került és megtörténtek a büntetőfeljelentések.

Folyamatos fejlesztéseinknek, a hatékonyabb munkatársi fellépésnek és a szigorúbb kontrolloknak fontos szerepe volt a bűnelkövetések csökkenésében.

A feltárt bűncselekményekből származó várható kár az OTP Bank esetében 447 millió Ft, csoportszinten 2,3 milliárd Ft volt, a megelőzött veszteség összege az OTP Banknál 457 millió Ft, az OTP Csoport esetében 2,0 milliárd Ft volt. Az év során 620 esetben került sor feljelentésre és feljelentés-kiegészítésre pénzmosás gyanúja miatt az OTP Banknál.

Tudatosság

Számos visszaélési kísérlet megghiúsulhat munkatársaink és ügyfeleink tudatos magatartásával, ezért 2021-ben is kiemelten kezeltük a biztonságtudatosság fokozását. Az ügyfelek megtévesztésére építő visszaélések kapcsán megvalósított figyelemfelhívó, tudatosságfokozó kezdeményezéseinket a [3.3 fejezetben](#) mutatjuk be.

Felülvizsgáltuk a pénzmosás elleni képzési anyagunkat, a munkakörfűgő képzésekkel biztosítva, hogy az ügyfelekkel kapcsolatban álló kollégák mélyebb képzést kapjanak. A képzés eredményének is tartjuk, hogy a banki dolgozók által tett pénzmosás gyanús jelzések száma 8 százalékponttal emelkedett. Az Európai Kiberbiztonsági Hónap keretében előadásokat, workshopokat szerveztünk munkatársaink számára. Az IT-biztonságtudatosság fokozását szolgálta az éves IT biztonságtudatossági képzés és az adathalász-szimuláció.

Adathalász-szimuláció

2021-ben újra adathalász-szimulációt végeztünk. A teszt első célja volt, hogy felmérjük a dolgozók viselkedését az adathalász e-mailekkel szemben. A kiküldött e-mailben található URL egy olyan weboldalra irányított, ahol azonosításhoz szükséges adatok megadását kérték.

A második vizsgálattal a dolgozók biztonsági tudatosságát vizsgáltuk az irodában talált idegen eszközök (pendrive) csatlakoztatásával kapcsolatban is.

Az eredményeket a kiberbiztonsági hónap során részletes cikkben ismertettük, ahol felhívtuk a figyelmet a visszaélések árulkodó jeleire és a helyes magatartásra is. A szimulációs kampány legfőbb tanulsága, hogy az adathalász e-mailek még mindig sokunkat képesek megtéveszteni, ugyanakkor több száz bejelentés is érkezett a kollégák részéről. Az elhagyott pendrive-ok esetében kedvezőbb volt a helyzet, helyesen cselekedve az eszközök többségét a takarító- és biztonsági személyzet összegyűjtötte.

Működési kockázatok kezelése

A működési kockázatok felmérése és megfelelő kezelése fontos alapja a bankcsoport zavartalan, folyamatos működésének. A pandémia tavaly is meghatározó kockázatot jelentett, ugyanakkor a 2020-ban kialakított folyamatok és eszközök megfelelő kereteket nyújtottak ahhoz, hogy munkatársaink és ügyfeleink számára is biztonságos körülményeket teremtsünk, megőrizve az üzletmenet folytonosságát.

A működési kockázatok kezelésének fejlesztése keretében felülvizsgáltuk a kulcs kockázati mutatókat, valamint az üzletmenet-folytonosság szempontjából kritikus folyamatok körét is, 23 új kritikus folyamatot azonosítva.

GRI 102-11

ESG kockázatok kezelése

2021-ben megvalósult az ESG kockázatok integrációja a működési kockázatkezelésbe. Az ESG kockázatok azonosításával a kezelés is fókuszáltabbá válhat, ezért valamennyi meglévő kockázátértékelési rendszerünkben azonosítottuk az ESG kockázatok. A folyamat alapú kockázati önértékelésben, amelyet a következő évi várható veszteségek meghatározására használunk, nagyszámú – több ezer – kockázat mellé került ESG jelzés.

A veszteségadatbázisban kialakításra került az ESG kapcsolódó kockázat jelölhetősége, illetve a Szenárióelemzés keretében is értékelésre kerül ezen kockázat.

A kis valószínűségű, de jelentős hatású események (pl. belső informatikai rendszerek leállása; fedezetek kezelése, érvényesítése; háború és terrortámadás) értékelésére használt Szenárióelemzés esetében korábban három Szenárió részeként értékeltük a klímaváltozás hatásait, 2021-ben azonban külön klímaváltozással kapcsolatos Szenáriót készítettünk. E Szenárió keretében vettük figyelembe valamennyi környezeti jellegű kockázatot. A Szenárióelemzést az anyabankra, a külföldi leánybankokra és a Merkantil Bankra is azonos módszertan szerint végezzük. A csoporttagok közül az OTP Bank azonosította a legnagyobb várható veszteséget (a kockázat bekövetkezésének pénzügyi hatása) 1,3 milliárd forintot. A klímaváltozás Szenárió várható veszteség értéke a 17 elemzett Szenárió közül a kisebb várható veszteségűek közé tartozott valamennyi tagvállalatnál.

Az S (társadalmi) és G (irányítási) kockázatokat más Szenáriókban is azonosítottunk, ugyanakkor mértéküket nem különítettük el a Szenáriók más részeitől.

2022-ben tervezzük a klímastressz-teszt elvégzését, az ESG kockázati tolerancia keretrendszerének csoportszintű bevezetését és a piaci kockázatok értékelésének stressz-tesztelésébe is 2022 során történik meg az ESG kockázatok bevonása.

5.5. Érintettek felé történő kifizetések

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

GRI 201: 103-2, 103-3 A pénzügyi mutatók továbbra is alátámasztják bankcsoportunk stabil működését. Az OTP Csoport éves korrigált adózott eredménye 2021-ben 497 milliárd Ft volt. A bankcsoport konszolidált elsődleges alapvető tőke-megfelelési mutatója, a Common Equity Tier 1³⁷ ráta auditált értéke a szabályozói minimum elvárást lényegesen meghaladja, az év végén 17,5% volt. Az Európai Bankhatóság (EBA) által lefolytatott stresszteszt eredményei is alátámasztják az OTP Bank tőkeerejét és stabilitását. Az OTP Bank teljeskörűen bevezetett elsődleges alapvető tőke-megfelelési mutatója („fully loaded” CET1) az alappálya mentén 16,3%, míg a stressz pálya mentén 11,2% lenne 2023 végén szemben a 2020. év végi 14,2%-os „fully loaded” CET1 rátával. A stressz szcenárió 3 éves időszakában történő tőke-megfelelési rátacsökkenés alapján az OTP Bank a vizsgált 50 bank közül a 13. helyen végzett.

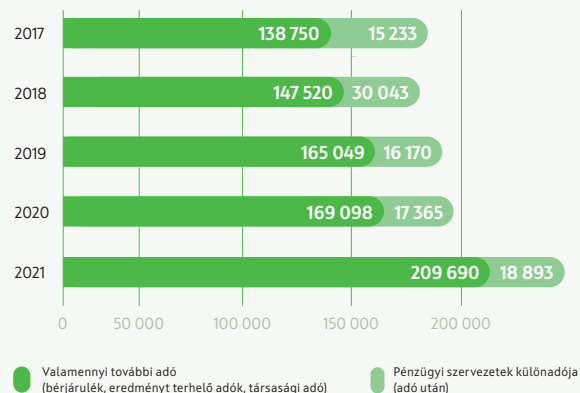
GRI 102-7, 201-1

	OTP Core	OTP Csoport
Létrehozott gazdasági érték¹:	546 milliárd Ft	1313 milliárd Ft
Felosztott gazdasági érték²:		
 Munkatársak³	126 milliárd Ft	296 milliárd Ft
 Működési költségek⁴	107 milliárd Ft	231 milliárd Ft
 Részvényesek⁵	120 milliárd Ft	120 milliárd Ft
 Adók⁶	146 milliárd Ft	229 milliárd Ft
 Helyi közösségek⁷	2,3 milliárd Ft	2,6 milliárd Ft

- 38 Konszolidált, auditált, IFRS szerinti korrigált eredménykimutatás alapján, Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal, korrigált, nem tartalmazza a fizetendő tranzakciós illeték negatív hatását)
- 39 A Létrehozott gazdasági érték és a Felosztott gazdasági érték különbözete a Visszatartott nyereség: OTP Core: -46 milliárd Ft, OTP Csoport: 434 milliárd Ft (előbbi érték kerekítés miatt tér el a fentiekből számítottól)
- 40 Személyi jellegű ráfordítások - Bérjárulék
- 41 Működési költségek - Személyi jellegű ráfordítások - Értékcsökkenés - Egyéb eredményt terhelő adók - Adományozás
- 42 Osztalék
- 43 Összes adófizetési kötelezettség (Korrigált társasági adó + Egyéb eredményt terhelő adók (tranzakciós illetékkel és bankadóval együtt) + Bérjárulék)
- 44 Adományozás

37 CET1: A mutató azt mutatja, hogy egy bank mennyi tőkével rendelkezik kockázatai fedezésére anélkül, hogy külső forrásokat (pl. állami segítségnyújtás, betéti források) kellene igénybe vennie. A normál banki működés Felügyelet általi engedélyezéshez és fenntartásához az elsődleges alapvető tőke megfelelő szintje elengedhetetlen.

Az OTP Csoport adófizetési kötelezettsége



GRI 201-4 2021-ben a bankcsoport négy országban részesült támogatásban. Magyarországon az OTP Bank három leányvállalata, a Nagisz Zrt., a HAGE Zrt. és a Nádudvari Élelmiszer Kft. kapott támogatást jellemzően beruházásra és állatjóléti célra. A bolgár leánybank a villamosenergia-költségek és a DSK Tours tevékenységének finanszírozására vett igénybe állami támogatást. A horvát leánybank gyakornoki programra, a román leánybank pénzügyi edukációs oktatásra kapott támogatást.

GRI 201-1

Kifizetett adó összege, millió Ft, 2021	
Korrigált társasági adó + Egyéb eredményt terhelő adók (tranzakciós illetékkel és bankadóval együtt) + Bérjárulék	
Magyarország (OTP Core + további hazai leánybankok)	152 295
Bulgária	13 813
Horvátország	10 747
Szerbia	4 154
Szlovénia	5 448
Románia	2 043
Oroszország	18 273
Ukrajna	10 822
Montenegró	1 227
Albánia	1 314
Moldova	1 702
Ciprus	359
Málta	1 437
Egyéb csoporttagok és eliminációk	4 949
OTP Csoport konszolidált	228 583



229 milliárd
Forint fizetett adó 2021-ben

GRI 201-4

Pénzügyi segítség (millió Ft)*	2017	2018	2019	2020	2021
Magyarország	49	0	167	50	1248
Bulgária	0	0	0	0	74
Horvátország	26	0	3	5	7
Románia	0	0	3	14	8
Összesen	75	0	173	80	1337

*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.

Stratégiai céljaink

ESG kontroll funkció kialakítása
a zöld és barna hitelezés kapcsán

Az ESG kockázatok integrációja a
kockázatkezelés különböző területein

Compliance minimum standardok megvalósítása
csoportszinten 2023-ra

Beszállítói előminősítés fokozatos
kiterjesztése a külföldi leánybankokra

6. Felelős munkáltató



GRI 401, 404: 103-1, 103-2, 103-3

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 munkahelyet kívánunk kialakítani.

Tevékenység:

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

A világjárvány hatására a távoli munkavégzés a napi gyakorlat részévé vált. Bár a pandémia már mindannyiunk számára ismerős volt, a helyzet kezelését nehezítette az óhatatlanul jelenlévő stressz, a sokakat érintő többletfeladatok kezelése. A megterhelő helyzet kezelésében, feldolgozásában továbbra is törekedtünk munkatársaink támogatására. A munkavállalói élményt fókuszába helyező HR-stratégia hat kulcsterületének mindegyikén jelentős előrelépést tettünk 2021-ben és a munkatársi elkötelezettségmérés eredményeire is építve fejlesztettük tevékenységeinket.

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

Vállalásaink 2020	Eredményeink 2021
A HR-stratégia céljainak elérése az OTP Bankban (2021).	 A megvalósítás folyamatban van.
Vállalati kultúrafejlesztés montenegrói, horvátországi és szerb leánybankjainkban.	 Szerbiában az integráció miatt még nem teljeskörűen valósultak meg a kapcsolódó programok.
Csoportszintű elégedettségvizsgálat megvalósítása.	 Megvalósult.
HR-Támogató Központ működtetése.	 Megvalósult, a Humán Működési Központon belül látja el feladatát.
Csoportszintű rotációs program bevezetése.	 A tehetségprogram megvalósítása a pandémia miatt csúszott.
 Megvalósult	 A megvalósítás folyamatban van
	 Nem teljesült

RS Szerb leánybanki integráció

Sikeresen zárult a két szerbiai leánybank, a Vojvodanska banka és az OTP banka Srbija másfél évig tartó integrációja. A régióban példa nélküli és rendkívül összetett banki integráción 480 helyi banki munkatárs 87 budapesti kollégával aktívan együttműködve dolgozott, 14 külső tanácsadó támogatásával. Hasonlóan az OTP Csoport korábbi integrációihoz, itt is kiemelt hangsúlyt helyeztünk a két szervezet vállalati kultúrájának összehangolására, a belső kommunikációra és az együttműködési kultúra erősítésére. 19 377 órányi képzést és több mint 3 100 megbeszélést tartottunk a folyamat zökkenőmentes végrehajtása érdekében.

Az integráció összetettsége mellett a pandémia okozta rendkívüli körülményekkel is meg kellett küzdenünk.

6.1. Foglalkoztatás

GRI 102-8 Létszám

2021-ben mintegy 40 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportnál⁴⁵.

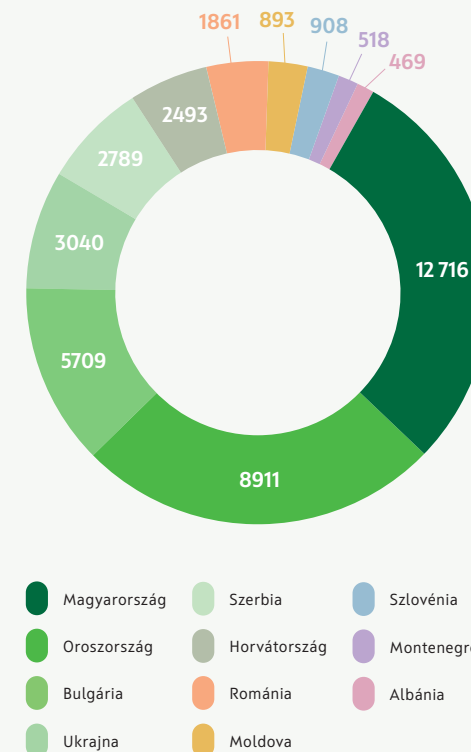
A bankcsoport bemutatott létszámának változását befolyásolta, hogy a Fenntarthatósági jelentéstételbe bevont vállalatok köre jelentősen bővült 2021-ben⁴⁶. A jelentéstételbe újonnan bevont négy hazai leányvállalat (NAGISZ Zrt., Nádudvari Élelmiszer Kft., HAGE Zrt., ShiwaForce.com Zrt.) 1264 munkatársa 3%-kal növelte a bankcsoport létszámát.

A konszolidált körre való kiterjesztés külföldön a bolgár, a horvát és az ukrán létszámadatokat növelte nagyobb mértékben, összesen mintegy 1200 fővel.

Az OTP Bank létszáma közel 3%-kal bővült az előző évhez képest, folytatódott a kiszervezett tevékenységek saját foglalkoztatási körbe vonása is. Létszámcsökkenés szerb, orosz és moldáv leánybankjainknál történt.

GRI 205-2, 401-1

A munkavállalók számának megoszlása országokként 2021.12.31., foglalkoztatottak összesen, fő



GRI 102-8

Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)	OTP Csoport														
	2017			2018			2019*			2020			2021**		
	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	35 658	8072	27 586	33 912	8650	25 262	36 027	9620	26 407	36 364	10 078	26 286	38 504	11 524	26 980
Részmunkaidősök	1371	207	1164	1340	201	1139	1481	235	1246	1451	194	1257	1811	339	1472
Foglalkoztatottak összesen	37 029	8279	28 750	35 252	8851	26 401	37 508	9855	27 653	37 815	10 272	27 543	40 315	11 863	28 452
Nők/ férfiak aránya 	100%	22%	78%	100%	25%	75%	100%	26%	74%	100%	27%	73%	100%	29%	71%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya 	7%	6%	8%	6%	5%	6%	7%	5%	8%	6%	4%	7%	6%	4%	7%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	2669	475	2194	2132	459	1673	2633	456	2177	2283	392	1891	2338	426	1912
Határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	34 360	7804	26 556	33 120	8392	24 728	34 875	9399	25 476	35 532	9880	25 652	37 977	11 437	26 540

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

** A teljes konszolidált csoportot tartalmazza.

Az adatok pontosak, belső nyilvántartásból származnak. A bankcsoport tevékenységének ellátását – az értékesítő ügynökökön kívül – nem végzik jelentős számban külső munkavállalók. 2021-ben csoportszinten 23 562 fő ügynök dolgozott az OTP Csoportnak, kétharmaduk Oroszországban.

Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)	OTP Bank														
	2017			2018			2019			2020			2021		
	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	7261	2238	5023	7848	2541	5307	8396	2887	5509	8872	3328	5544	9228	3487	5741
Részmunkaidősök	846	61	785	877	76	801	922	834	88	954	74	880	850	60	790
Foglalkoztatottak összesen	8107	2299	5808	8725	2617	6108	9318	2975	6343	9826	3402	6424	10 078	3547	6531
Nők/férfiak aránya		28%	72%		30%	70%		32%	68%		35%	65%		35%	65%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	9%	8%	9%	8%	6%	8%	6%	4%	7%	4%	2%	5%	5%	3%	6%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	758	192	566	656	156	500	562	119	443	419	83	336	491	115	376
Határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	7349	2107	5242	8069	2461	5608	8756	2856	5900	9407	3319	6088	9587	3432	6155

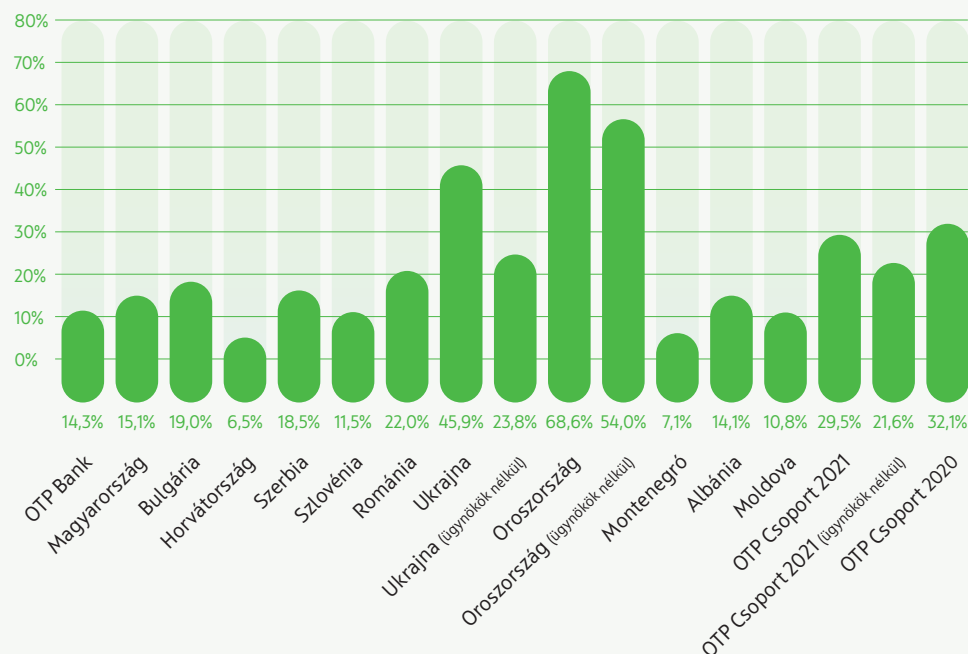
Az OTP Bank értékesítő ügynökeinek száma 2021 végén 4669 fő volt.

Az adatok pontosak, belső nyilvántartásból származnak.

GRI 401: 103-3, 401-1: 

Munkavállalói statisztikák

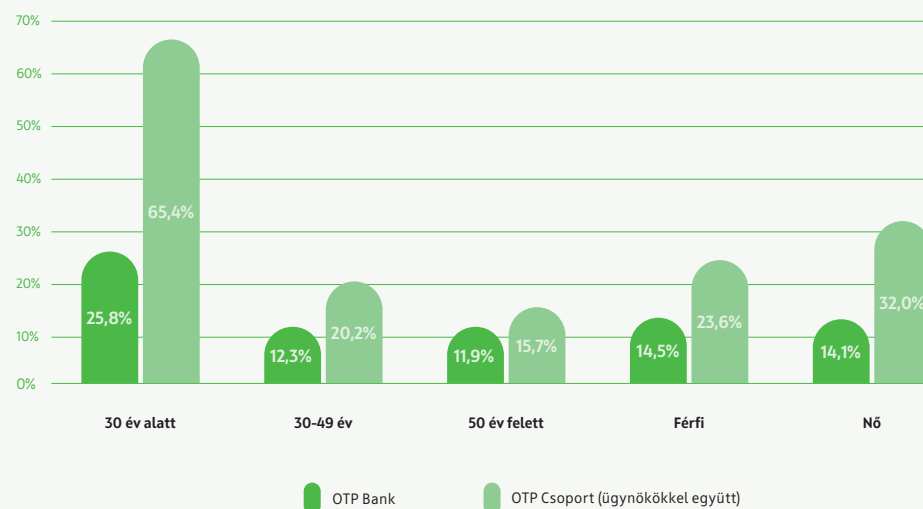
Fluktuáció távozott alkalmazottak aránya országoként a zárólétszámhoz (fő) viszonyítva, 2021



Mind a munkáltató, mind a munkavállaló által kezdeményezett munkaviszony-megszüntetéseket 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

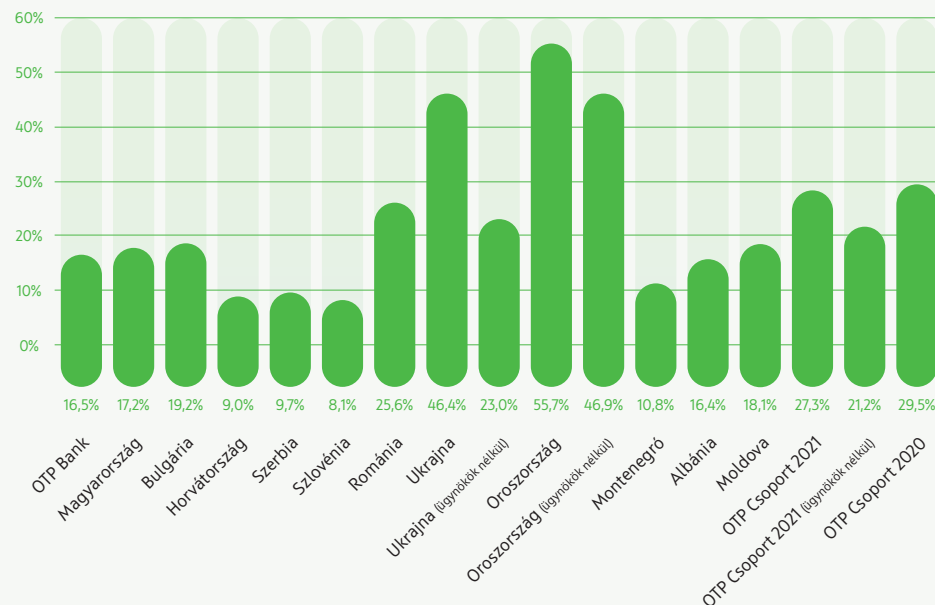
az adott kategória zárólétszámához (fő) viszonyítva, 2021



Adatok értelmezése, pl. Az OTP Csoportban, a férfiak körében 23,6% volt a fluktuáció

Új belépők

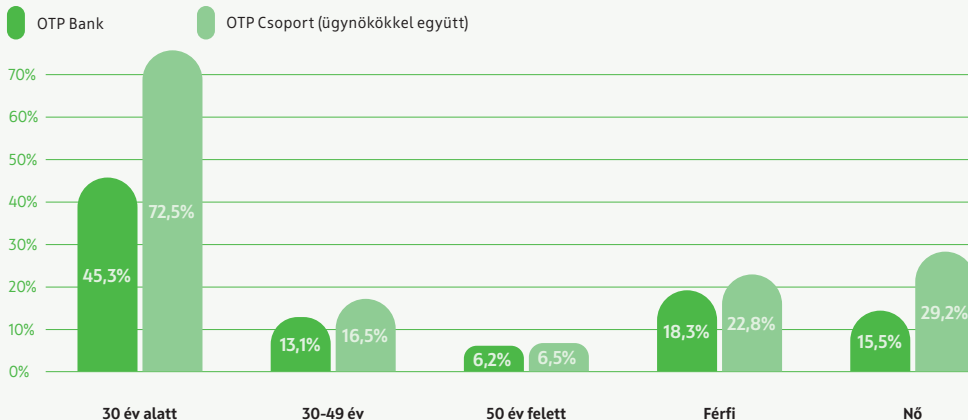
felvett alkalmazottak aránya országoként a zárólétszámhoz (fő) viszonyítva, 2021



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

Új belépők aránya az adott munkavállalói csoporton belül

az adott kategória zárólétszámához (fő) viszonyítva, 2021

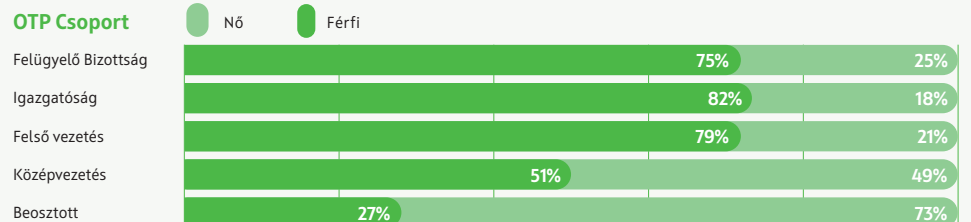


GRI 405: 103-2, 103-3, 405-1, 205-2

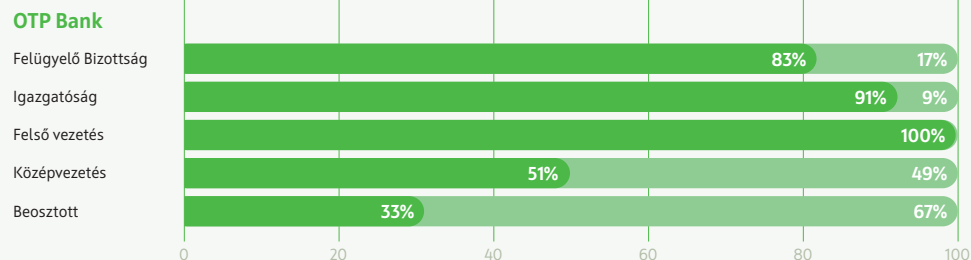
Testületi tagok és munkavállalók nemenkénti szerinti megoszlása beosztási szintenként

2021.12.31.

OTP Csoport



OTP Bank

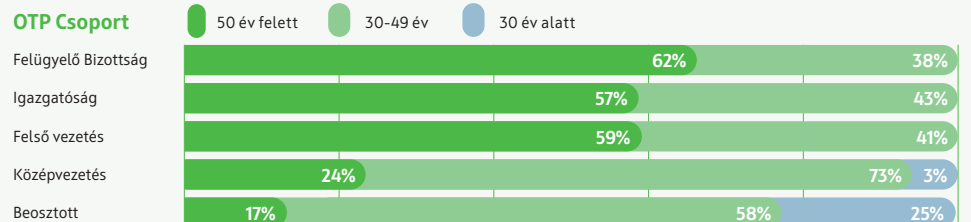


Felügyelő Bizottság és Igazgatóság esetében anyabank és leánybankok testületeinek összességéből számítva. Munkavállalói kategóriáknál a tagvállalatok összes munkavállalóját figyelembe véve.

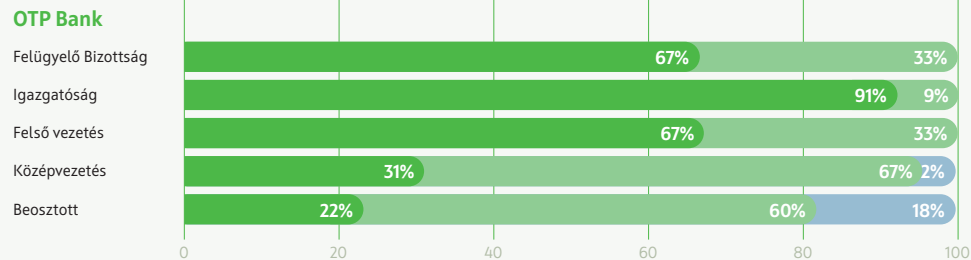
Testületi tagok és munkavállalók kor szerinti megoszlása beosztási szintenként

2021.12.31.

OTP Csoport



OTP Bank



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

Sokszínűség, esélyegyenlőség

GRI 202: 103-1, 103-2

Esélyegyenlőség és munkahelyi sokszínűség

Az OTP Banknál a női munkavállalók aránya 65%, ezért különösen fontosnak tartjuk, hogy minden szakmai területen, valamint a vezetésben is helyet kapjanak. 2021-ben kialakítottuk az [OTP Bank stratégiáját](#) a nemi egyenlőség megteremtésére, melyben három stratégiai célt tűztünk ki:

1. Egyenlő esélyek és lehetőségek biztosítása valamennyi munkavállalói csoportnak
2. Diszkrimináció és hátrányos megkülönböztetés mentes, nyitott és befogadó munkahely teremtése
3. Sokszínű, szakmailag kiemelkedő, együttműködő munkakultúra támogatása

A célkitűzések olyan konkrét programokon keresztül valósulnak meg, mint a nemek arányának javítása a vezető testületekben ([Csoport és Társaságirányítás](#)), a nemi szempontból semleges javadalmazási politika ([Munkatársak javadalmazása, elismerése](#)) vagy a befogadó szemlélet erősítése vezető képzésekkel ([Karrierlehetőségek](#)) és munkatársi szemléletformáló kampányokkal ([Képzés, oktatás](#)). Működési folyamataink kialakítása és a vezetők fejlesztése során kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy a sokszínűsége törekvő és befogadó szemlélet a munkakultúra részévé váljon és beépüljön mindennapi gyakorlatainkba. Törekvéseinket csoportszinten összehangoljuk, új programjaink során és a belső kommunikációban is minden eszközzel ennek a szemléletnek a beépülését támogatjuk.

HR Az OTP Bank Horvátország aláírója a Sokszínűségi Kartának, melyhez kapcsolódóan sokszínűségi akcióterv megvalósítását vállalta. A pandémia miatt az intézkedések megvalósítása 2022-re húzódik, ugyanakkor 2021 során elkészült a vállalat Sokszínűségi politikája, összehangoltan az új kollektív szerződéssel, valamint valamennyi belső szabályozási dokumentummal. A politika 2022-ben válik nyilvánosan elérhetővé.

BG SI Az OTP Csoportban a megváltozott munkaképességű alkalmazottak létszáma 2021 végén 343 fő volt. A bankcsoporton belül bolgár és szlovén leánybankunk alkalmaz legnagyobb arányban (~3%) megváltozott munkaképességű munkatársakat.

GRI 102-41, 402: 103-2, 103-3, 402-1
Érdekképviselő

Az OTP Csoport valamennyi tagja tiszteletben tartja az egyesülési szabadság és kollektív tárgyalás jogát. Az érdekképviselői lehetőségeket az ezen jogok érvényesülése érdekében hozott helyi jogszabályoknak való megfeleléssel biztosítjuk. A szakszervezetekkel együttműködő kapcsolatunk van. A bankcsoport munkavállalóinak többségére, (62 százalékára) vonatkozik kollektív szerződés, az OTP Bank munkavállalói esetében ez az arány 98%⁴⁷. Kollektív szerződés van érvényben az OTP Banknál, a DSK Banknál, az OTP Bank Szerbiánál, OTP Bank Horvátországnál, az SKB Banknál, az OTP Bank Romániánál, az OTP Bank Ukrainánál, a CKB-nál, illetve a hazai leányvállalatok közül az OTP Lakástakaréknál, az OTP Jelzálogbanknál és a NAGISZ-nál.

A szervezeti működésben bekövetkező, a munkavállalókat is nagymértékben érintő változásokra vonatkozó minimális bejelentési idő kapcsán az OTP Csoport bankjai eltérő gyakorlatot folytatnak, megfelelő a helyi előírásoknak.

GRI 401: 103-2, 103-3
Munkaügyi panaszok

Az év során összesen 44 munkaügyi eljárás indult az OTP Csoport vállalataival szemben és ebből 43 zárult le. A lezárt esetek közül 40 munkaügyi per volt, két eljárást a Munkaügyi Felügyelet kezdeményezett, és egy munkavédelmi per ért véget. Az eljárások közül 25 eljárás felmentéssel, vagy nem pénzbeli szankcióval zárult. 15 esetben pénzbeli bírság megfizetésére került sor, összesen 176 millió Ft értékben. Az eljárásokban bolgár, orosz, montenegrói leánybankjaink voltak érintettek. Jelentős bírság megfizetése elsősorban szerb leánybankunkat érintette. 14 esetben a munkaszerződés jogellenes felmondása miatti keresetkiesés megtérítése történt, az összeg nagysága a kártérítési viták elhúzódásával magyarázható. Egy esetben egészségbiztosítási ellátás költségét térítette meg az OTP Bank 2021-ben.



40 000
munkavállaló csoportszinten

Pályakezdek, egyetemi együttműködések

Bankcsoportunk elkötelezett a felsőoktatási intézményekkel és hallgatókkal való együttműködések iránt. Fontosnak tartjuk, hogy a jövő munkavállalói magas színvonalú képzésben, tapasztalatszerzésben részesülhessenek, ezért támogatunk előadásokat, kutatásokat, versenyeket és esettanulmányokat, másrészt mint potenciális új munkatársakkal kívánjuk megismertetni bankjainkat. Ez utóbbi tekintetben a szakkollégiumokkal való együttműködéseink töltöttek be kiemelt szerepet.

A PwC Magyarország által immár ötödik alkalommal elvégzett Év Legvonzóbb Munkahelye felmérés alapján a pénzügyi és az összesített kategóriában is első helyezést ért el bankunk. A hazai munkahelyválasztási preferenciákat a fiatalok és a tapasztalt szakemberek körében vizsgálták. A Zyntern Nagy Pályakezdő kutatása szerint a fiatal munkavállalók szemében az OTP Bank volt a legvonzóbb munkáltató 2021-ben Gazdaságtudományi kategóriában.

AL RO Bankcsoportunk több tagja rendszeresen fogad gyakornokokat, csoportszinten 834 diákot foglalkoztattunk 2021-ben. A csoporttagok közül létszamarányosan kiemelkedően sok gyakornokot fogadott a román és albán leánybankunk. Az OTP Bankon belül dedikált gyakornoki programot működtetünk, aminek keretén belül 2021-ben 449 fiatal szerzett tapasztalatot vállalatunknál, közülük 50-en folytatják munkájukat teljes állásban. A programon kívül is foglalkoztattunk hallgatókat hosszabb-rövidebb időre, illetve szakmai gyakorlatos diákokat is fogadunk.

RS Szerb leányvállalatunk csatlakozott az „Első fizetésem” állami programhoz, melynek célja a munkanélküli, tapasztalattal még nem rendelkező, hátrányos helyzetű fiatalok foglalkoztatása. Bankunk a fiataloknak munkalehetőséget, tapasztalatszerzést és képzést is biztosít a szerbiai Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálattal együttműködésben.



834
gyakornok csoportszinten

6.2. Munkavállalói elégedettségmérés

GRI 102-43, 102-44, 401, 402: 103-2, 103-3

2021-ben első alkalommal valósítottunk meg csoportszinten azonos módszertan szerint végzett munkavállalói elkötelezettségvizsgálatot. A válaszadási arány kiemelkedően magas, 92%-os volt. Mindez munkatársaink bizalmát mutatja, valamint lehetőséget biztosít társaságunk számára, hogy azokra a kulcsfontosságú tényezőkre összpontosítsunk, amelyek a legnagyobb hatással vannak kollégáink elégedettségére és elkötelezettségére.

Az OTP Csoport összesített elégedettségi szintje 70%, ami alig marad el a pénzügyi szektorátlagos globális szintjétől⁴⁸. A csoporttagok eredményei között nem volt érdemi különbség, szerb leánybankunknál az integrációs folyamat okozta terhelés tükröződik az eredményekben.

A felmérésben résztvevők nagy többsége visszaigazolta, hogy erős a teljesítménykultúra, munkatársaink világos és egyértelmű célok mentén végezhetik munkájukat, magas szintű önállósággal, felhatalmazással és felelősségvállalással saját teljesítményükért. A visszajelzések azt mutatják, hogy a közvetlen csapaton belül hatékony az együttműködés. Erős a bizalom a vezetők felé, akik valódi támogatást nyújtanak, hogy a csapat az elérendő célokra tudjon fókuszálni. A kollégák fontos mozgatórugóként emelték ki, hogy munkájuk során változatos kihívásokkal találkoznak a mindennapokban, inspiráló szakmai közösség veszi őket körül, és ez lehetőséget ad a folyamatos fejlődésre, tanulásra.

A munkatársak által jelzett fejlesztendő területeket folyamatban lévő kezdeményezések erősítik. Dolgozunk az átlátható, egységes és transzparens munkaköri rendszer kialakításán, támogatva a folyamatos fejlődést, karrierépítési lehetőségeket. Újonnan bevezetett vezetői és szakmai fórumok támogatják a gyors és egységes információáramlást, a munkatársak szélesebb körű bevonását és a tudásmegosztást. Erősítettük a rugalmas munkavégzési lehetőségeket, folyamatosan fejlesztjük a hibrid munkavégzés eszközszerét.

A mérés eredményéről valamennyi munkavállalónkat tájékoztattuk belső kommunikációs csatornáinkon és a vezetőkön keresztül. Az akciótervezési szakasz a csapatokkal közös párbeszédre épült. Minden fejlesztendőként azonosított területre intézkedési tervet készítettünk, amelyet a Management Committee fogadott el.

Az éves felmérés lehetőséget biztosít a megvalósított fejlesztések hatásainak utánkövetésére, finomhangolására és az eredmények trendszerű követésére.

6.3. Karrierlehetőségek

Teljesítményértékelés

Bankcsoportunk tagjai nem egységes módszertan alapján értékelik a munkatársak teljesítményét. A célkitűzésekkel összekapcsolt, objektív alapokon nyugvó rendszeres visszajelzés az OTP Bankban és több külföldi leánybanknál is teljeskörűen megvalósul. A célkitűzések és azok értékelése a HR információs rendszeren keresztül történik. Külföldi leánybankok közül szerb, ukrán, orosz,

albán és moldáv leánybankunk munkatársainak több mint 95%-a kap teljesítményértékelést munkájáról. 2021 során az OTP Bankon belül nem módosítottuk lényegesen a teljesítményértékelés módszerét, az agilis munkavégzéshez kapcsolódó teljesítményösztönzési rendszereket vizsgáltuk felül és fejlesztettük.

HR Horvát leánybankunk 2021-ben bevezette a 360 fokos értékelési rendszert két vezetői szint számára. A 360 fokos visszacsatolási folyamatba bevont munkavállalókkal HR-szakértők készítettek fejlesztési interjút, hogy segítsék az értékelés helyes értelmezését és feldolgozását, valamint támogassák a fejlesztési tervek elkészítését. Kiegészítésképpen „Visszajelzés interjú” címmel e-learning képzést indítottak a visszajelzést adó és kapó munkatársaknak.

Karrierlehetőségek

2021-ben kidolgoztuk az átlátható, egységes munkaköri rendszert az OTP Bankban. Az üzleti területek bevonásával a bank mintegy 1200 munkakörének tartalmi áttekintését, frissítését és besorolását végeztük el, továbbá az év végén elindítottuk a folyamatot támogató vezetői képzéseket a csoportszintű kiterjesztés előkészítéseként. Az új koncepció nemzetközi bankcsoport szintű kiterjesztése – valamint magyarországi leányvállalati integrációk során bevezetése – 2022-ben indul el, és várhatóan 2023-ra valósul meg teljeskörűen.

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 történik. Az esélyegyenlőség nagyobb mértékű megvalósulását segíti, hogy az OTP Banknál deklaráltuk, a jelöltek legalább 25%-ának női jelöltnek kell lennie valamennyi pozícióban. A leánybankok közül szerb és moldáv bankunknál részesül valamennyi munkavállaló karrierépítési áttekintésben.

RO Az OTP Bank Románia 2021-ben kidolgozta és bevezette a hálózati-értékesítési területen dolgozó munkatársak OTP Karrierút Stratégiáját, melyben meghatározta az általános karrierlehetőséget, kialakította a karrierfejlesztési terveket, továbbá kidolgozta a folyamatot támogató munkatársak és vezetők számára a szakmai és kommunikációs segédanyagokat.

Tehetségprogram

Csoportszinten egységes megközelítésű tehetségfejlesztési keretrendszer és vezetői utódlástervezés kialakítását kezdtük meg a HR-stratégia keretében. Kialakítottuk a tehetségek felkutatásának, kiválasztásának, kompetenciamérésének, illetve a vezetői utódlástervezésnek keretrendszerét és módszertanát. A nemzetközi tehetségprogram megvalósítását a pandémia ismét késleltette, de előkészítettük azt, és működtek a helyi tehetségprogramok.

RS Szerb leánybankunk 2021-ben indította el DARE elnevezésű tehetségprogramját, mely önálló tanuláson alapul. Három hónap alatt három területen (digitális, agilis, rugalmasság) folyik a kiválasztott munkatársak fejlesztése.

SI Szlovén leánybankunk két évente indít tehetségprogramot. 2021 végén a program felülvizsgálatát végezték, hogy felmérjék a munkatársak előrehaladását és felkutassák a fejlődni képes új munkatársakat.

HR 2021-ben két tehetséggondozó programot valósítottak meg Horvátországban, mindkettő egy éves időtartamú, és célja a kiváló teljesítménnyel, nagy előrelépési potenciállal rendelkező vezetők továbbfejlesztése. A „Vezetők” program 25 vezetővel indult, csoportos foglalkozásokból és egyéni fejlesztő tevékenységekből állt.

A „Lehetőségek” programban 49 tehetséges munkatárs vesz részt. Felkészítésük jobbra csoportos foglalkozások keretében történik, és középtávon számíthatnak vezetői szerepvállalásra.

RU Orosz leánybankunk 2021-ben utánpótlási rendszert dolgozott ki a kulcspozícióban lévő munkatársak helyettesítésére. A projekt indítását 2022-ben tervezik. Az agilis csapatok számára is megkezdtek a karrierpályák kialakítását.

6.4. Munkatársak javadalalmazása, elismerése

GRI 405: 103-2, 103-3, 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 biztosítanak⁴⁹.

Az OTP Csoport bankjai az adott országban szokásos piaci béreket biztosítják munkatársaiknak. A munkatársak jövedelmének egy része a mérhető teljesítménytől függ. 2021-ben az OTP Bank Ukrajna, az OTP Bank Oroszország és az OTP Bank Moldova hajtott végre nagyobb mértékű, legalább 5%-os béremelést.

⁴⁹ Kivételt jelent az OTP Bank Oroszország gyakorlata, amely a részmunkaidős és határozott munkaidős munkatársak csak a jogszabályi előírások mértékéig biztosítja az életbiztosítást, egészségvédelmet, plusz szabadnapot és egyéb juttatásokat. Ez utóbbit az OTP Bank Albánia sem nyújtja a részmunkaidős munkatársaknak, illetve az OTP Bank Szerbia egészségvédelmi juttatást.

A bankcsoport szinte valamennyi tagja nyújt béren kívüli juttatást a munkatársak részére.

OTP Bank nemi szempontból semleges javadalmazási politikája deklarálja, hogy a bérezési stratégiában a munkakörökhöz kötött bérsávokat a munkakörök szintjéhez és a piaci gyakorlatokhoz igazítjuk; rendszeres bér-audittal ellenőrizzük és biztosítjuk, hogy a nemek között jelentős bérkülönbségek ne alakulhassanak ki; a teljesítmény-értékelési rendszerünk objektív mutatókon és/vagy konkrét célkitűzéseken alapszik.

Munkavállalói résztulajdonosi program (MRP)

Az OTP Bankban több éve létezik munkavállalói résztulajdonosi program hosszú távú motivációs eszközként. A programban 2021-ben 787 fő vett részt.

2021-ben az új jogszabályi környezetnek köszönhetően és a lehetőséggel élve, munkatársi kezdeményezésre indítottuk el a Különleges Munkavállalói Résztulajdonosi Programot (KMRP) 210 milliárd Ft értékben. A KMRP az MRP alapvető szabályaira építő, de attól speciálisan eltérő (pl. meghatározott ideig tart, 10 éves futamidejű) részvénytörzsi lehetőséget nyújt a legalább hat hónapos munkaviszonnyal rendelkező munkavállalók részére.

OTP Szociális Alapítvány

Az alapítvány a magyarországi OTP Csoport krízishelyzetben lévő kollégáinak – illetve nyugdíjas munkavállalóinak – és hozzátartozóinak nyújt segítséget. Az egyszeri, illetve tartós pénzügyi vagy természetbeni – az orvosi ellátást, pszichológusi segítségnyújtást is biztosító – támogatás pályázat alapján kerül megítélésre. A krízishelyzet mellett táboroztatásra, iskolakezdeményezésre is lehetséges támogatást igényelni.

GRI 405-2

A nők alapfizetésének aránya a férfiakéhoz képest, 2021. 12. 31.					
	Férfiak	Nők			
		Felső vezetők	Középvezetők	Beosztottak	Átlagosan
OTP Bank	100%	nem értelmezhető	96,5%	98,6%	98,3%
DSK Bank	100%	93,7%	83,2%	92,0%	91,9%
OTP Bank Horvátország	100%	nem értelmezhető*	93,4%	98,1%	97,6%
OTP Bank Szerbia	100%	81,0%	80,8%	87,1%	86,5%
SKB Bank	100%	103,1%	96,2%	96,1%	96,2%
OTP Bank Románia	100%	95,8%	87,3%	93,3%	93,2%
OTP Bank Ukrajna	100%	107,9%	102,2%	89,6%	90,2%
OTP Bank Oroszország	100%	nem értelmezhető	75,2%	85,2%	84,6%
CKB	100%	85,9%	100,3%	98,0%	98,2%
OTP Bank Albánia	100%	77,1%	105,8%	107,8%	107,1%
OTP Bank Moldova	100%	153,3%	90,3%	92,7%	92,6%
OTP Csoport**	100%	99,1%	89,9%	92,0%	91,8%

*Az egyetlen felső vezető nő tanácsadó, míg a férfiak valamennyien vezérigazgató-helyettesek, ezért nem összevethetőek 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 díjazták munkatársaikat, de összességében a munkatársak meghatározó százaléka részesül elismerésben. Az értékesítéssel összefüggő díjak mellett a kiemelkedő szakértelmet, ötletet, vezetői teljesítményt is jutalmazták. Az OTP Banknál

hagyományosan a Takarékosági Világnapon, valamint év végi záróeseményünkön díjaztuk a kiemelkedő teljesítményt nyújtó kollégákat és csapatokat, 2021-ben összesen 1729 kollégát.

6.5. Képzés és oktatás

GRI 404: 103-2, 103-3, 404-2

A hatékony képzés érdekében új oktatási formákat vezettünk be a témák és az oktatásban résztvevők igényei szerint. HR-stratégiánk kiemelt célja a vezetők támogatása és fejlesztése, akik kulcsszerepet töltenek be a csapat összetartásában, motiválásában és eredményességében, valamint a hibrid működéshez való alkalmazkodásban is.

Csoportszinten 2,2 milliárd forintot fordítottunk munkatársaink oktatására. A pandémia miatt az oktatásban a digitális működésre álltunk át, de a kedvező tapasztalatok alapján csak részben tervezzük a tantermi oktatásra való visszatérést. Számos esetben a digitális oktatás kifejezetten eredményesnek bizonyult. A munkavégzéshez szükséges szakmai és egyéb (pl. compliance, biztonsági, munkavédelmi, környezetvédelmi) képzések, illetve a személyes és szakmai fejlődést segítő oktatásokon való részvétel is az éves képzési tervek szerint történik. Valamennyi munkatársunk részesül képzésben. A képzési tervek 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, illetve 2021-ben az angol nyelvi képzésekre is hangsúlyt helyeztünk. A készségfejlesztő képzésekben

kiemelt szerepet kapnak a kommunikációs képességek, az együttműködési készségek és az egyéni produktivitás erősítése.

Több területen is megújítottuk képzési rendszerünket az OTP Bankban. Az új Bankszakmai Alapképzésben több mint 200 új belépő munkatársunk vett részt. A tanulási élményt középpontba helyező és a tanulási szokásokhoz igazodó módszertannak köszönhetően kiemelkedően jó visszacsatolások érkeztek a kollégáktól.

Megvalósult az új mentori rendszer bevezetése a hálózatban. 2021-ben 65 lakossági ügyintéző mentor került kiválasztásra és ezzel párhuzamosan a munkakör, valamint a munkafeltételek és -folyamatok is kialakításra kerültek.

RS Mentessa Szerb leánybankunk mentorprogramját az OTP Startup Program egyik nyertesével, a Mentessával újította meg. A startup a bank újonnan felvett dolgozóinak beilleszkedését támogatja. A Mentessa platformja egy könnyen használható online alkalmazásból áll, ahol minden alkalmazott egy mentorral áll párba és a párokat egy mesterséges intelligencia algoritmus állítja össze. Az onboarding folyamatot játékos elemek és személyre szabható opciók teszik színesebbé.

Vezetőfejlesztés

Célunk egy teljesítményorientált, ugyanakkor rugalmas, az együttműködésre elkötelezett és megújulást inspiráló, támogató vezetési kultúra kialakítása, amihez a hálózatban és a központban is egységes keretrendszerrel teremtettünk. 2021-ben az anyavállalatban a központra vonatkozóan kidolgoztuk a teljes vezetőfejlesztési koncepciót. A hálózatban megkezdjük a megújult vezetésfejlesztési képzéseket, olyan innovatív megoldásokat is alkalmazva, mint az EDUardo. A platform életszerű helyzetek szimulációján (bankfiók

szimulátor) keresztül valós idejű visszajelzésekkel, illetve interaktív esettanulmányok formájában segíti a munkatársak tanulását, problémamegoldó képességeinek fejlesztését.

A hálózati vezetők részére indítottuk kétheti rendszerességgel Lépéselőny webinár sorozatunkat. Az első adások alkalmával több, mint 150-en vettek részt.

RS Szerb leánybankunknál folytatódott a felsővezetői SEED program, a mentor és fordított mentori program, Innovációs Akadémia és a Faltörők szimulációja, ami a változásmenedzsment fejlesztéséhez járul hozzá.

BG A DSK Bank 2021-ben elindította Vezetői akadémiáját felső- és középszintű vezetőknek, valamint Digitális Akadémiáját – az első kísérleti csoportokat IT-fejlesztőknek és felhőszakértőknek.

MD Vezetői Akadémiáját moldáv leánybankunk is elindította 16 résztvevővel a jövő vezetőinek felkészítése céljából, menedzseri és vezetői képességeik fejlesztésével.



450 kolléga nyelvi képzése az OTP Bankban



65 lakossági ügyintéző mentor az OTP Bankban

GRI 404: 103-2, 103-3, 404-1

Egy főre eső képzés mennyisége, óra (2021)		
	OTP Bank	OTP Csoport
Felső vezető	56	47
Középvezető	69	46
Beosztott	77	47
Férfi	69	44
Nő	80	48
Átlagosan 2021	76	47
Átlagosan 2020	74	50
Átlagosan 2019	80	50
Átlagosan 2018	80	47
Átlagosan 2017	67	21



2,2 milliárd
Forint a munkavállalók képzésére



1,9 millió
képzési óra egy évben, 47 óra/fő

6.6. Munkatársak bevonása

GRI 402: 103-2, 103-3

Folyamatosan fejlesztjük belső kommunikációs gyakorlatainkat annak érdekében, hogy munkatársainkhoz a releváns információk időben eljussanak. Elköteleztettek vagyunk az őszinte, visszajelzésre is lehetőséget adó kommunikáció iránt.

A koronavírus-járványhoz kapcsolódó aktuális tájékoztatások, illetve a munkatársak helytállását, mentális támogatását célzó programok 2021-ben is hangsúlyos feladatot jelentettek a bankcsoport egészében. „HR és belső kommunikációs aktivitások járvány idején” pályázatunkkal az Employer Branding Award 2021 versenyen arany minősítéssel ismerték el az OTP Bank helytállását.

A korábban bevezetett belső kommunikációs formák és csatornák mellett új és újító kezdeményezéseket is bevezettünk.

AL Albán leányvállalatunk „Visitor in 1 Month” kezdeményezésének lényege, hogy a munkatársak helyet cserélnek, megtapasztalva ezáltal más területek működését és jellegzetességét. Az egy hónapig tartó projekt célja, hogy a munkatársak jobban megértsék egymás munkáját (nehézségeit és sikereit), és javítsák a szervezeti egységek közötti együttműködést. A „Reggeli a vezérigazgatóval” program keretében a vezérigazgató kötetlen beszélgetés során hallgatja meg a munkatársak ötleteit a

belső és külső kommunikációra, valamint az együttműködés és folyamatok fejlesztésére.

SI Az SKB Bankban működő nagyköveti program keretében a munkatársak az általuk képviselt osztály legjobb eredményeit mutatják be.

RS Szerb leánybankunk újonnan indított BFF (back front force) workshopjainak célja, hogy a back- és front office dolgozói találkozzanak, visszajelzést adjanak a kölcsönös együttműködésről, beazonosítsák a fájdalmas pontokat és megvitassák a megoldási javaslatokat.

UA Ukrán leánybankunk OTP Olvasóklubjának lényege, hogy a tagok által előzetesen kiválasztott és elolvasott üzleti könyvekről beszélgethetnek a vezérigazgatóval.

Ideaportál

Belső platformunkat a csoporttagok különböző témák kapcsán használják ötletgyűjtés céljából. 2021-ben jellemzően a hatékony működés és az ügyfélélmény javítása, valamint a munkakörülmények fejlesztése érdekében indultak ötletgyűjtő versenyek.

6.7. Egészség, munkakörnyezet

Munka-magánélet összehangolása

A koronavírus-járvány miatt 2021-ben csoportszinten a hibrid munkavégzés vált általánossá, természetesen a munkakörök jellemzőinek figyelembevétele mellett. A korlátozások enyhítése mellett a rekreációs lehetőségek ismét szélesebb körben váltak elérhetővé az év során.

A távmunkát a COVID-19 világjárvány kezelésének stratégiájaként vezette be legtöbb leányvállalatunk, és az otthoni munkavégzés gyakorlatát többségük fenntartotta 2021-ben is. Jellemzően a központi irodában dolgozóknak nyílt lehetőségük a munkavégzés megosztására az otthon és az iroda között. A hálózat munkatársai a biztonsági szabályok betartása mellett változatlanul dolgoztak az üzletmenet folytonossága és az ügyfélszolgálat biztosítása érdekében. A távmunka mértéke az aktuális fertőzöttségi szinttől függött. Éves szinten átlagosan a 70% irodai és 30% távoli munkavégzés volt jellemző.

BG Bolgár leánybankunk plusz két nap fizetett éves szabadságot biztosít munkavállalóinak 2021-től kezdődően, segítve a munkatársak pihenését, regenerálódását.

Az OTP Bank és több leánybankunk is támogatta munkatársait az otthoni teendők és a munkavégzés hatékony összeegyeztetésében előadásokkal, online elérhető anyagokkal – sok esetben a 2020-ban készült tartalmakat tettük elérhetővé.

SI Szlovén leánybankunk a GTD (Getting Things Done) stresszmentes hatékonyságnövelő és időmenedzsment módszert alkalmazza sikeresen kollégái körében.

RO Román leánybankunk folytatta a Let's Work Smart programot, amelyet új tippekkel és tanácsokkal bővített ki a hatékony munkavégzés, a napi munkarend és a találkozók megszervezéséhez. A péntek továbbra is NoMeetingDay, ilyenkor kollégáink az egyéni feladatukra, a kreatív munkára és a fejlődésre koncentrálnak.

Túlóra

A rendkívüli munkavégzés mértéke csökkent az előző évhez képest az OTP Bankban. A túlóra mértékének csökkentését egyes érintett területeken a munkaerő létszámának növelésével érték el.

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 2021-ben is elérhetővé tettük. Az OTP Bank, a hazai leányvállalatok egy része és a román leánybank munkatársainak van lehetősége üdülők kedvezményes igénybevételére, amivel mintegy 800 munkatársunk élt 2021-ben.

Gyermekek

Munkatársaink meghatározó részének van kisgyermek; a home office munkarend kialakításakor és a visszatérési tervek összeállításakor figyelembe vettük munkatársaink családi kötelezettségeit, valamint az oktatási-nevelési intézmények nyitását is.

Az OTP Bankos dolgozók gyerekei számára több éve táborozási lehetőséget biztosítunk. 2021-ben 184 általános iskolás gyerek vett részt a Fáy Élményhetek nyári táborban Budapesten és Nyíregyházán. Emellett programozó tábor szerveztünk Budapesten és Pécsen. Munkatársaink az OTP Szociális Alapítványnál pályázhattak táborozási támogatásért.

Csoportszinten kollégáink 71%-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, 2021. dec. 31.				
	OTP Bank		OTP Csoport	
	Férfiak	Nők	Férfiak	Nők
Szülői szabadságot igénybe vevők (fő)	1	973	47	4543
Szülői szabadságról, annak lejártát követően, a vállalathoz visszatérők száma (fő)	0	238	26	2010
A szülői szabadság lejártát követően a vállalathoz visszatérők aránya (%)	0%	75%	87%	71%

Egészségügyi ellátás, munkavédelem

GRI 403: 103-1, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-9 Munkavédelem

Munkavédelmi tevékenységünkben alapvetően nem volt változás. A bankcsoport munkatársai munkavédelmi szempontból főként alacsony kockázatú munkakörben és munkakörnyezetben dolgoznak. Ez alól a nyomdai tevékenységek ellátása, valamint az ATM-ek karbantartása jelent kivételt, illetve a 2021 óta jelentéstételbe bevont mezőgazdasági termelő, állattenyésztéssel és növénytermesztéssel, valamint élelmiszerfeldolgozással foglalkozó vállalatoknál magasabb a munkavédelmi kockázat. Ezekben a területeken a munkavédelmi tevékenységünket e magasabb kockázatokhoz igazítva végezzük. Orosz leánybankunknál a biztonságos munkavégzést a munkavállalókra kiterjedő, önkéntesen alkalmazott ISO 45001 Munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási rendszer támogatja.

GRI 403-4, 403-5 A munkavédelemről készülő éves beszámolót az OTP Banknál 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 a helyi jogszabályi elvárásoknak megfelelő módon és gyakorisággal részesülnek munkatársaink. Tagvállalatainknál eltérő formában (e-learning, tréning) tartják meg a munkavédelmi oktatásokat. A képzések felölelik a szabályozásokat, a munkavédelmi szervezet felépítését, a munkáltatói és munkavállalói jogokat és kötelezettségeket, a magatartási szabályokat, a biztonsági és egészségvédelmi jelzéseket, a munkakörökhöz kapcsolódó

biztonságos munkavégzés szabályait, a dohányzás szabályait. Az újonnan felvett munkavállalók esetében kötelező a képzés elvégzése. Az OTP Bank munkavállalói – az elvárásokon túlmutatóan – évente vesznek részt képzésen, megismerve szükséges szabályokat, a kockázati tényezőket és az azokkal kapcsolatos megelőzési, védekezési lehetőségeket; elsajátítva a biztonságos munkavégzés alapvető ismereteit. Az e-learning képzés az általános tudnivalókat, a helyi munkavédelmi oktatások a sajátosságokat tartalmazzák. 2022-ben az ügyfélélmény javítását szem előtt tartva újítjuk meg munka- és tűzvédelmi e-learning tananyagunkat, így több gyakorlati példával egészítjük ki és videókkal színesítjük a képzést.

A biztonságos munkavégzés feltételeinek fenntartására maximálisan törekszünk; a balesetek alacsony száma és súlyossága jelzi erőfeszítéseink eredményességét. Hangsúlyt helyezünk a tevékenységünk sajátosságaiból (pl. stressz, ülőmunka) fakadó potenciális problémák megelőzésére, kiküszöbölésére. A pszichoszociális kockázatok csökkentése érdekében tagvállalataink túlnyomó része stresszkezelő tréninget vezetett be az az elmúlt időszakban. (Bővebben [Egyéni támogatás, csoportos feldolgozás, stresszkezelés](#) részben)

GRI 403: 103-3, 403-9, 403-2 Balesetek

A balesetek száma és súlyossága csoportszinten és banki szinten is alacsony. Az OTP Bankban a munkabaleseti ráta⁵⁰ 1,8-ra csökkent, amely az országos statisztikai átlaghoz (évek óta 4,4-5 munkabaleset/1000 munkavállaló) viszonyítva jónak mondható. Az OTP Csoportra vonatkozóan a mutató 1,9. Fontos eredménynek tartjuk, hogy az OTP Banknál továbbra sem történt baleset otthoni munkavégzés során. Csoportszinten munkabalesetek jellemzően a munkavégzéssel összefüggő gyalogos közlekedés során (esés,

elcsúszás) miatt következtek be. A balesetek számának növekedését részben a jelentésbe bevont hazai leányvállalatok újonnan megjelenő adatai is eredményezték, részben több külföldi leánybanknál is nőtt a balesetek gyakorisága. Halálos munkabaleset nem történt a csoport tagvállalatainál. A felügyelt munkavállalók és a vállalat területén dolgozó személyek kapcsán nem történt baleset 2021-ben⁵¹.

Munkabalesetek	OTP Bank			OTP Csoport		
	2019	2020	2021	2019*	2020*	2021
Balesetek száma (db)	6	22	18	48	42	77
Baleseti ráta (1 millió ledolgozott munkaórára vetítve)	0,38	1,35	1,05	0,78	0,63	1,11
Súlyos balesetek száma	0	0	0	0	1	1
Súlyos baleseti ráta (1 millió ledolgozott munkaórára vetítve)	-	-	-	-	0,02	0,01

*Az OTP Bank Ukrajna nem tudott adatot szolgáltatni, így a vetítési alapon sem szerepel. Az adatszolgáltatás valamennyi munkavállalót lefed. Az OTP Csoportban a ledolgozott órák száma 69 501 232 óra, az OTP Bankban 17 104 343 óra volt 2021-ben.

GRI 403-2 Megjegyzés: A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük, a balesetek kivizsgálása is a jogszabályoknak megfelelően történik.



1,9 munkabaleseti ráta,
mely nemzetközi viszonylatban
is kiemelkedően alacsony

⁵⁰ 1000 munkavállalóra jutó munkabalesetek száma.

⁵¹ Nem tudott adatot szolgáltatni a külföldi leánybankok közül a DSK Bank, az OTP Bank Románia, az OTP Bank Ukrajna és az OTP Bank Oroszország. A ledolgozott órák számára nincs információ, ugyanakkor a balesetek alacsony száma miatt a ráta is alacsony lenne.

GRI 403: 103-2, 403-6

Egészségügyi szolgáltatások

A bankcsoport több tagja a jogszabályi előírásokat meghaladó egészségügyi szolgáltatásokat – egészségbiztosítást és szűrővizsgálatokat – biztosít a munkatársak számára.

2021-ben az OTP Bank mellett 21 hazai leányvállalat munkatársaira is kiterjedt az egészségbiztosítási szerződés, melynek keretében a munkavállalók színvonalas magánegészségügyi szolgáltatásokat tudnak igénybe venni. A szolgáltatási feltételek és szűrőcsomagok kialakításánál tekintetbe vettük a munkavállalói igényeket, valamint a női munkavállalók magas arányát. A Covid okozta szövődmények ellátása, valamint a poszt-covid szűrőcsomag is a biztosítás része.

A munkavállalók biztonsága és egészsége érdekében 2021-ben is fenntartottuk a legfontosabb munkavállalókat védő járványügyi intézkedéseket, mint az ingyenes COVID-19 gyorseszteszt és PCR-tesztet biztosítását. Néhány leánybankunk ettől eltérő intézkedéseket is bevezetett.

ME Montenegrói leánybankunk oltási akciót szervezett telephelyére vakcinaválasztási lehetőséggel, valamint online workshopokat tartott a COVID-19-ről és a stressz sikeres leküzdésének módszereiről.

AL Az OTP Bank Albánia összes alkalmazottja ingyenesen fordulhat orvoshoz telefonon keresztül 7/24-ben bármilyen egészségügyi probléma esetén. Az Egészségnapon immunológus szakemberrel beszélgethettek a munkatársak a koronavírusról és szövődményeiről, valamint a fertőzöttek megfelelő gondozásáról.

GRI 403: 103-2, 103-3, 403-6

Egyéni támogatás, csoportos feldolgozás, stresszkezelés

Az OTP Bankon belül munkatársaink számára folytattuk az egyéni és családtagjaikat is támogató szolgáltatások biztosítását, segítve az elhúzódó koronavírus-járvány hatásainak feldolgozását vagy egyéb mentális nehézségek leküzdését. Elsősorban azokat a programokat tartottuk meg, amikre sok pozitív visszajelzést érkezett. Munkatársainknak 2021-ben is lehetőségük volt a meghallgatunk.hu portálon keresztül biztosított ingyenes konzultáció igénybevételére coachok, pszichológus és mentálhigiénés szakemberek közreműködésével. A szolgáltatást egy év alatt 120-an vették igénybe, alkalmanként 4-5 beszélgetést folytatva a családi, munkahelyi problémák vagy az egészségügyi gondok feldolgozása céljából.

Az Inspiráló OkosÓra online, visszanezhető webinársorozat heti rendszerességgel dolgoz fel témákat, amelyek sokszor a lelki egészséghez és a stresszkezeléshez kapcsolódnak.

HR Horvát leánybankunk 2021-ben külső partner segítségével dolgozta ki a „Vigyázzunk a lelki egészségünkre” című 7 webináriumából álló sorozatot. Az online tananyag a bank e-learning platformján érhető el csakúgy, mint a „Stresszkezelési” modul.

SI Az SKB bank 2021-ben bevezette a dolgozók számára az anonim pszichológiai szakértői támogatást külső szakember bevonásával.

RO Az romániai OTP Csoport valamennyi alkalmazottja részesült egyéni pszichoterápiás foglalkozásban, de több tagvállalatunknál az egyéni pszichológiai tanácsadás is elérhető volt.

UA Ukrán leánybankunk „Jóllét és pszichológiai egészség alapjai” elnevezésű online webináriumát okleveles terapeutával zajlott.

MD Moldáv leánybankunknál foglalkozásokat tartottak a „Válságkezelés és szülő-gyerek kapcsolatok a világjárvány idején” címmel. A résztvevők különféle technikákat és módszereket ismertek meg a stressz és a szorongás csökkentésére, amelyeket a munkában és a magánéletben egyaránt alkalmazhattak. A tanfolyamot szakemberek tartották, és nagy siker volt a munkatársak körében.

RU Orosz leánybankunk több mint 1000 munkatársa vett részt az év során szervezett 3, különböző tematikájú (érzelmi kiegészítő, multiFeladataing, agilis módszerek) online találkozóján.

Közös események

A koronavírus-járvány miatt 2021-ben is elmaradtak a sportrendezvények és a családi nap, ahogyan leányvállalataink sem tudtak valamennyi munkavállalójukra kiterjedő programokat és tömegrendezvényeket szervezni. Ahol megoldható volt, ott az eseményeiket az online térbe terelték, míg jellemzően a klubszintű, illetve kisebb közösségi programokat tartották meg hagyományos formában egy-egy téma köré szerveződve vagy időszakonként más-mást helyezve a fókuszba.

Egészséges életmód, sport

GRI 403: 103-2, 103-3, 403-6 Az egészséges életmód fontosságának hangsúlyozása, illetve ennek ösztönzése aktuális maradt 2021-ben is. Az OTP Bank 2022-ben well-being stratégiát készít, amelyben komplexen kezeli az egészség témáját.

A sportolási lehetőségek támogatása, a sportesemények ugyanakkor korlátozottan valósultak meg 2021-ben. Csakúgy, mint egy évvel korábban, a legtöbb országban elmaradtak a bankon belüli és bankok közötti hagyományos sportversenyek. Az OTP Bank tömegsportpályázata keretében csak szabadtéri rendezvényt támogattunk, de így is 70 pályázat érkezett és ugyanennyi aktivitás valósult meg.

BG A DSK Bank 2021-ben elindította a Wellness Akadémiát – fókuszban az egészséges életvitellel, a mozgással, valamint orvosi konzultációkkal. A leánybank emellett kedvezményes multisport kártyát, kiegészítő egészségbiztosítást is nyújtott.

SI Az SKB Bank #Vztrajam (Sohaneaddfel) kihívásos kampánya 2021-ben is – többek között – a sportos, egészséges életmódra való áttérést ösztönözte. A kampány elsődleges célja, hogy az érintettek egyfelől lehetőséget kapjanak arra, hogy megosszák kihívásaikat, győzelmeiket és tapasztalataikat; másfelől motivációs videókkal és üzenetekkel kapjanak ösztönzést eléréséhez.

RO Az OTP Bank Románia Body Awareness Programja a sport, a táplálkozás és a tudatosság támogatására jött létre: sportgyakorlatokat bemutató videósorozattal, táplálkozási bejegyzésekkel és egy 20 fős tábor szervezésével valósult meg.

UA Ukrajnai leánybankunk belső közösségei közül az „OTP Travel Club” segíti és motiválja a munkatársakat szabadidejük aktív eltöltésére. Az OTP FIT Klub rendszeres edzések és sportversenyek szervezésére jött létre.

RU Orosz leánybankunk több mint 800 résztvevővel online mesterkurzusokat és kirándulásokat szervezett a dolgozóknak és gyermekeiknek a gyermekvédelmi nap és az újév alkalmából.

Stratégiai céljaink

A HR stratégia megvalósításának folytatása

Csoportszintű tehetség és szakmaspecifikus fejlesztési program megvalósítása, illetve lokális utánpótlás programok indítása

Csoportszinten egységes munkaköri rendszer kialakítása 2023-ra

Well-being terv kialakítása az OTP Bankban

7. Közvetlen környezeti hatásaink és szemléletformálás



Elkötelezettség:

A környezeti és természeti erőforrások megóvása, kíméletes használata

Megközelítés:

Működésünk során az erőforrások hatékony használatára, a karbonsemleges működésre törekszünk, a gazdaságossági szempontok figyelembevétele mellett. Ügyfeleink, munkatársaink révén is sok embert érünk el, célunk ennek kihasználásával a társadalom környezettudatos magatartásának ösztönzése.

Tevékenység:

- Környezet- és természetvédelmi együttműködésekben, kampányokban való részvétel
- Fenntartható anyaghasználat ösztönzése
- Energiahatékonysági beruházások és megújuló energiaforrások használata
- Papírfelhasználás mérséklése a digitalizáció révén, újrapapír használata
- Üzleti utazások racionalizálása
- Fejlődő hulladékgazdálkodás

GRI 302: 103-1, 103-2, 103-3, 305: 103-1, 103-2, 103-3

E ben a működésünkhöz köthető közvetlen hatásainkat és ezek mérsékléséért tett erőfeszítéseinket, valamint az érintettek széles körét célzó programjainkat ismertetjük. A pénzügyi közvetítőszerepünkben fakadó szerepvállalásunkat az ESG stratégiánál (→ 1. fejezet) és termékeinknél (→ 4.4 fejezet) mutatjuk be. 2021-ben több nagyhatású kezdeményezést támogattunk csoportszinten, és lényeges vállalásokat tettünk a jövőre vonatkozóan. A fennmaradó Covid-19 járványhoz kapcsolódó intézkedések befolyásolták környezeti hatásaink mértékét.

A környezetvédelemmel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit [honlapunkon](#) találja.

Vállalásaink 2020	Eredményeink 2021
Az OTP Bank új székházának megépítése LEED Gold minősítéssel (2022).	 Az épület elkészült, a munkatársak beköltözése 2022 során történik meg.
A központi épületek átfogó energiahatékonysági vizsgálata az OTP Bankban.	 Mintaépületeket választva végeztük a vizsgálatot.
A papírhasználat további csökkentése (folyamatos).	 17%-kal csökkent a papírfogyasztás 2020-hoz képest az OTP Banknál.
Az újrapapír használatának bővítése az irodai papírhasználat terén az OTP Bankban.	 2021-ben az irodai papírhasználat 57%-a újrapapír volt.
A műanyag használatának mérséklése több leánybanknál.	 Szerb leánybankunk csökkentette a műanyag termékek beszerzését, horvát leánybankunk pedig a műanyag használatát.
Szemléletformálás erősítése a környezettudatosság terén több leánybanknál.	 Szerb, szlovén és montenegrói leánybankunkban megvalósultak szemléletformáló programok.
 Megvalósult	 A megvalósítás folyamatban van
	 Nem teljesült

Együttműködések a Mastercarddal

Az OTP Bank és az OTP Bank Szerbia is csatlakozott a Mastercard 2020-ban indított globális kezdeményezéséhez, a Priceless Planet Koalícióhoz. A világméretű akció szlogenje találoán foglalja össze a célt: „Egy bolygóért, amelynek nincs lejárati ideje. Őrizzük meg azt, ami igazán Priceless.” A kezdeményezés a fogyasztók, pénzintézetek, kereskedők és a városok erőfeszítéseit egyesíti. Szándéka, hogy öt év alatt 100 millió fa ültetésével mérsékelje az éghajlatváltozás káros hatásait. A koalíció az erdőhelyreállítási modell alapján végzi az ültetéseket, olyan helyszíneket újraerdősítve, amelyek a klímára, biodiverzitásra és a közösségekre is a legnagyobb pozitív hatást tudják gyakorolni. A helyszíneket a Conservation International és a World Resources Institute iránymutatásával választják ki, a legjobb tudományos alapú gyakorlatokat alkalmazva a megvalósítás és a hosszú távú monitoring alatt is. Jelenleg három erdőtelepítési helyszínt jelöltek ki Brazíliában, Kenyában és Ausztráliában, a szándékok szerint ezt továbbiakkal bővíti majd.

A programban résztvevő partnerek kampányokkal mozgósítják a fogyasztókat a környezetvédelem érdekében, miközben maguk is aktívan hozzájárulnak a cél eléréséhez.

Magyarországon az OTP Bank csatlakozott elsőként a kezdeményezéshez – 100 ezer euró (~36 millió Ft) adománnyal 50 000 fa telepítését biztosítva.

RS Szerb leánybankunk is az első bankként csatlakozott országában a kezdeményezéshez. A bank minden új számlanyitáshoz vállalta egy fa ültetését.

BG A DSK Bank – elsőként Bulgáriában – a Mastercard Wildlife Impact Card programjához csatlakozott. A kezdeményezés célja a veszélyeztetett állatfajok megóvása a kihalástól. A bank és a Mastercard valamennyi Mastercard Wildlife Impact kártya kibocsátását egy dollárral támogatja, amelyet a természetes élőhelyek védelmére és helyreállítására fordít a Conservation International. A bankkártya újrahasznosított anyagból készült.

Újrahasznosított bankkártya

Az OTP Bank Magyarországon elsőként adott ki olyan bankkártyát, amely nagyrészt (85,5%-ban) újrahasznosított műanyagból készült. A kártyát a junior ügyfelek kapták; az év során 50 ezer újrahasznosított kártya került ügyfeleinkhez. A tapasztalatokról és a replasztik kártya megítéléséről kutatást végeztünk, közel 600 válaszadóval. Az eredmények alapján a többség szerint az újrahasznosított anyag használata vonzóbbá teszi az OTP-t, illik hozzá és megkülönbözteti a többi banktól. A válaszadók háromnegyede szerint – elsősorban vélhetően a mérete miatt – elvárato a banktól, hogy környezetvédelmi ügyeket támogasson. A kutatásból az is kiderült, hogy a felelősségvállalás minden vizsgált aspektusa (pl. környezetet kevésbé terhelő működés, pénzügyi tudatosság növelése, fogyatékossgal élők egyenlő esélyű hozzáférése) növeli a szimpátiát a junior ügyfelek körében.

2022-ben másik két, széles körben használt kártyatípusnál is bevezetjük újrahasznosított műanyag alapanyagot.

Működési tevékenységünk környezetvédelmi aspektusáról évente beszámolót készítünk, amelyet a környezetvédelemért felelős vezető hagy jóvá. A munkavégzéshez kapcsolódó és általános környezetvédelmi ismeretek bővítése érdekében az OTP Bank valamennyi munkatársa környezetvédelmi képzésben részesül két évente.

Energia

GRI 302:103-2, 103-3, 305: 103-2, 103-3
Zöld energia

A bankcsoport közvetlen energiafogyasztásának mintegy felét teszi ki a villamosenergia, így környezeti terhelésünk szempontjából lényeges, hogy ez milyen forrásból kerül előállításra. 2021-ben az OTP Bank, valamint a szerb és horvát leánybankunk is vállaltást tett, illetve szerződést kötött arra, hogy 2022-től a villamosenergia-igényét zöld energiából fedezi. A DSK Bank egyik szófiái adatközpontja már 2021-től 100%-ban megújuló forrásból szerzi be az elektromos energiát.

A bankcsoport a saját előállítású megújuló energiaforrások használatát a gazdaságossági szempontok figyelembevételével bővíti. Az anyabank valamennyi fiókfelújításánál vizsgáljuk a napelem és a hőszivattyú telepítésének lehetőségét⁵². 2021-ben két fióknál és egy üdülőépületen helyeztünk el napelemt. A jelentéstételbe újonnan bevont leányvállalatoknál is működik napelem. Rendszereink csoportszinten összesen 1624 GJ energiát termeltek napenergia révén. A DSK Bank 3 épületére tervez napelemes rendszert. Központi irattárunk több éve geotermikus energiát hasznosít, 2021-ben ennek mennyisége 4299 GJ volt.

Fejlesztések

Az OTP Csoport az aktuálisan elérhető legjobb technológiát alkalmazza az új beruházások és folyamatosan végzett felújítások során a fiókhálózatban és a központi épületekben. A fűtési rendszerek korszerűsítése mellett a LED-világítás minél szélesebb körű alkalmazása a legjellemzőbb energiahatékonyságot segítő beruházástípus. A klímaberendezések cseréje során ügyelünk rá, hogy az új készülékek hűtőközege környezetkímélő legyen. Az OTP Bank 2021-ben végzett energiahatékonysági beruházásaival 1400 GJ energiafogyasztás megtakarítására számítnak.

GRI 302: 103-2, 103-3, 302-1

Energiafogyasztás

Az OTP Csoport energiafogyasztása⁵³ 2021-ben 1076 ezer GJ volt, több mint 40%-kal magasabb, mint az előző évben. Az energiafelhasználás közel egyharmadát a jelentéstételbe 2021-ben újonnan bekerülő magyarországi társaságok adták; a mezőgazdasági vállalkozások fajlagos energiafogyasztása lényegesen magasabb, mint a bankcsoport többi tagjáé. Az újonnan bevont külföldi leányvállalatok nem emelték jelentősen az energiafogyasztást. A felhasználást jelentősen befolyásolta a pandémias helyzet is. Az épületek szellőztetésében,

frisslevegő-ellátásában továbbra sem alkalmaztuk a levegő visszakeverést, emellett intenzívebb, kiterjesztett üzemidejű szellőztetést végeztünk, ami növeli az energiafelhasználást.

A jelentős arányú otthoni és hibrid munkavégzés ugyanakkor részben fenntartotta a koronavírus-járvány előtti időszakhoz képest mérsékelt villamosenergia-fogyasztást.

Az OTP Bank 2022-től vállalja a nettó karbonsemlegesség elérését, a széndioxid-kibocsátás megváltásával (offset). A karbon kreditek kiválasztása során célunk, hogy hiteles és az OTP Csoport működésének országában megvalósuló fejlesztésre nyújtunk forrást.

Energiafogyasztás szervezeten belül (GJ)					
OTP Bank					
	2017	2018	2019	2020 ¹	2021
Földgáz	69 828	64 550 ²	65 594	63 827	71 219
Ásványi gépkocsi üzemanyag	30 194	30 527	31 829	29 444	31 741
Egyéb nem megújuló tüzelőanyag	-	285	156	152	585
Összes nem megújuló tüzelőanyag	100 022	95 362	97 579	93 423	103 545
Biogén gépkocsi üzemanyag	-	-	-	1360	2247
Összes megújuló tüzelőanyag	0	0	0	1360	2247
Villamos energia	126 864	129 593	129 442	127 537	126 112
Távhő	27 117	23 953	21 584	24 244	25 970
Összes vásárolt közvetett energia	153 981	153 546	151 026	151 781	152 082
Saját előállítású megújuló energia	1950	1996	2005	5166	5141
Összes energiafogyasztás³	255 953	250 904	250 610	251 730	263 014
Egy munkatársra eső összes energiafogyasztás⁴	32,15	29,77	28,14	26,75	26,73

Energiafogyasztás szervezeten belül (GJ)					
OTP Csoport					
	2017	2018	2019	2020*	2021**
Földgáz	103 986	107 697	143 139	134 738	308 237
Ásványi gépkocsi üzemanyag	130 729	96 128	99 801	79 248	112 933
Egyéb nem megújuló tüzelőanyag	133	475	2194	1054	31 327
Összes nem megújuló tüzelőanyag	234 848	204 300	245 134	215 040	452 700
Biogén gépkocsi üzemanyag	-	-	-	1949	5568
Megújuló tüzelőanyag	144	118	134	134	0
Összes megújuló tüzelőanyag	144	118	134	2083	5568
Villamos energia	357 612	408 100	404 040	438 810	507 376
Távhő	64 317	62 637	87 574***	86 514	104 769
Összes vásárolt közvetett energia	421 929	470 737	491 614	525 034	612 144
Saját előállítású megújuló energia	6189	6443	6563	6855	5923
Összes energiafogyasztás	663 110	681 598	743 445	749 302	1 076 133
Egy munkatársra eső összes energiafogyasztás	18,20	19,62	20,37	20,27	27,30

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 EU-s szabályozásban, illetve a DEFRA által megadott fűtőértéken történik. A napenergia egy része, mérő hiányában, 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.

* A korábbi Expressbank és OTP banka Srbija a.d. Beograd fogyasztását ekkortól tartalmazzák az adatok.

** Teljes konszolidált vállalati kör.

*** Az OTP Bank Országos távhőadatok fogyasztási adat, amely jelentősen meghaladja a korábbi évek becsült mennyiségét.

GRI 305: 103-2, 103-3, 305-1, 305-2

Az OTP Csoport Scope 1 és Scope 2 CO ₂ e kibocsátása (t)										
	OTP Bank					OTP Csoport				
	2017	2018	2019	2020 ¹	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Közvetlen (Scope 1)	6781	6714	6779	6078	6548	15 182	14 564	18 594	15 282	29 568
gépjárművek által kibocsátott	2142	2183	2272	2123	2280	9378	6938	7204	5738	8237
földgáz felhasználásból	3898	3628	3686	3587	4003	5804	6053	8044	7572	17 323
légkondicionáló berendezésekből	741	885	811	358	228	n.a.	1536 ²	3140 ²	1892 ²	1838 ²
egyéb nem megújuló energiából	0	18	10	10	37	n.a.	37	206	80	2170
Közvetett (Scope 2)										
Közvetett területi alapú	8600	10 540	10 786	9883	9904	32 919	45 130	47 947	52 711	56 591
villamos energiából	7281	9374	9912	8902	8802	29 415	42 082	44 012	48 807	51 778
távhőfelhasználásból	1319	1166	874	981	1102	3504	3048	3935	3904	4813
Közvetett piaci alapú	n.a.	12 973	8640	8350	8369	n.a.	n.a.	47 334	53 196	58 217
villamos energiából	n.a.	11 807	7766	7369	7286	n.a.	n.a.	43 399	49 292	53 103
távhőfelhasználásból	n.a.	1166	874	981	1083	n.a.	n.a.	3935	3904	5114
Összesen (Scope1 + 2) területi alapú	15 381	17 254	17 565	15 961	16 452	48 101	59 694	66 541	67 993	86 158
Összesen (Scope1 + 2) piaci alapú	n.a.	19 678	15 419	14 428	14 917	n.a.	n.a.	65 928	68 478	87 785
Egy főre eső területi alapú	1,93	2,05	1,97	1,70	1,67	1,32	1,72	1,82	1,84	2,19
Egy főre eső piaci alapú	n.a.	n.a.	n.a.	1,53	1,52	n.a.	n.a.	n.a.	1,85	2,23
Biogén kibocsátás ⁴	0	0	0	97	161	0,6	0,5	0,6	140	398

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)*

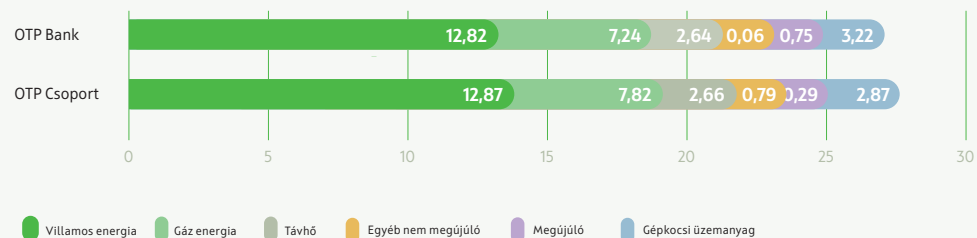
	OTP Bank	OTP Csoport
	2021	2021
Üzleti utazás	582	1678
Papírfogyasztás	589	2562

* 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.



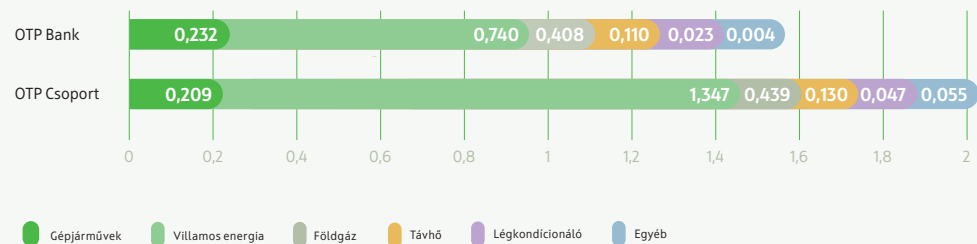
Egy munkatársra eső energiafogyasztás

2021



Az egy főre eső CO₂e kibocsátás megoszlása

2021, piaci alapú



Utazás

GRI 302: 103-2, 103-3, 305: 103-2, 103-3 Az üzleti utazások mértékére a pandémia jelentős hatással volt. 2021-ben a lezárások enyhülése miatt emelkedett a gépjárműhasználat a bankcsoportban, ugyanakkor a megbeszélések online térbe szervezése várhatóan hosszú távon is mérsékli azt. Fontos megemlíteni, hogy a pandémia elleni védekezés részeként 2021-ben is támogatást nyújtottunk a saját gépkocsi használatához a munkába járás során az OTP Banknál.

A gépkocsibeszerzéseknél bankcsoportszinten alkalmazott maximális szén-dioxid-kibocsátási limiteket 2021 során nem módosítottuk, a választható autók között valamennyi kategóriában szerepel hibrid vagy elektromos gépjármű is. A bank flottájában két elektromos és 55 hibrid autó üzemelt 2021 végén.

BG HR RO Romániai leányvállalatunk 2 elektromos autót, bolgár bankunk 7, horvát bankunk 3 hibrid autót vásárolt 2021-ben.

Az anyabankban a megtett kilométerek száma 15%-kal növekedett az előző évhez képest. Csoportszinten 44%-kal nőtt az autós utazások mennyisége, amelyben nagy szerepe van a jelentéstételbe újonnan bevont vállalatoknak, illetve az utazási korlátozások feloldásának.

Saját gépjárművek és taxi használata

A vállalati gépjárművek mellett meghatározott esetekben munkatársaink saját gépkocsijukat is használják üzleti célú utazásra (nem munkába járásra), valamint taxisolgáltatást is igénybe vesznek. Az OTP Bankban a taxival és a saját gépkocsival történő utazás mennyisége mintegy 2,3 millió km-t tett ki, csoportszinten ez közel 6,9 millió km⁵⁴ volt. A növekedést részben az adatszolgáltatás pontosabbá válása okozta.

Repülőgépes utazás

A koronavírus-járvány mérséklődésével a repülőgépes utazások mennyisége növekedett az előző évhez képest. Csoportszinten mintegy 2500 utat⁵⁵ tettek meg munkatársaink, amelyek 1/3-ad része az OTP Bankhoz köthető.

Kerékpár

Az OTP Bank és valamennyi leánybank is fontosnak tartja, hogy a munkavállalók alternatív közlekedési eszközökkel is megközelíthessék a munkahelyüket, ezért csoportszinten több központi épületnél található kerékpártároló. A munkatársak és az ügyfelek számára az OTP Bank fiókjainak 60%-ánál biztosított a kerékpár elhelyezési lehetőség. Az anyabank 3 fióknál és az új irattárnál, bolgár és ukrán leánybankunk 2-2 helyszínen, míg az albán bank 5 fővárosi bankfióknál létesített új biciklitárolót.

Papír

Célunk a papírhasználat mérséklése, illetve az újrahasznosított papír használatának bővítése. 2021-ben tovább bővült azon termékek köre, amelyek online is igényelhetők ([↗ 3.5 fejezet](#)), emellett egyre kiterjedtebb a digitális aláírópadok használata a fióki kiszolgálás során, és az elektronikus számlakivonatok aránya is folyamatosan növekvő tendenciát mutat. A hibrid munkavégzésnek köszönhetően és a belső folyamatok digitalizációja miatt is mérséklődött a nyomtatás mennyisége. A jogszabályi elvárások által megkövetelt papíralapú adminisztráció ugyanakkor több esetben gátat szab a nyomtatás további csökkentésének Magyarországon és más országokban is.

Papírfogyasztás

Csoportszinten a 2020-ban tapasztalt mérséklődéshez képest nem csökkent tovább a papírfogyasztás. Az OTP Banknál az irodai papírhasználat mérséklődött 17%-kal, illetve a megvalósított nyomdai technológiaváltás eredményeként 6,5%-os csökkenést értünk el a nyomdai papírfelhasználás terén.

Az OTP Bankban elértük a kitűzött célunkat, és az irodai papírhasználat során 2021-ben 57%-os arányban újrapapírt használtunk. Magyarországon a számlalevelek, marketingkiadványok és borítékok esetében is FSC minősített papírt, míg a DM-levelek előállítására újrahasznosított FSC papírt használunk. Az OTP Bank belső nyomdai tevékenysége 2025-ig érvényes FSC tanúsítvánnyal rendelkezik. Az OTP Bank teljeskörűen ECO Label minősítésű higiéniai anyagokat használ. Néhány kisebb magyarországi leányvállalat teljes mértékben újrahasznosított papírt használ.

RS Szerb leánybankunk FSC minősített és ECF (klórmentes) jelzéssel ellátott papírt használ.

HR Horvát leánybankunk minden promóciós anyaghoz és belső magazinhoz újrahasznosított papírt használ.

SI Szlovén leánybankunk több éve PEFC minősített termékeket használ.

Csoportszinten az újrahasznosított papír aránya 12% volt 2021-ben.

⁵⁴ Nem teljes körű adat, a román, orosz, ukrán leánybankok, illetve néhány hazai leányvállalatunk nem tudott adatot szolgáltatni.
⁵⁵ Egyirányú út.

Elektronikus számlakivonatok

Ahol azt a jogszabályi keretek lehetővé teszik, elérhetőek az elektronikus számlakivonatok ügyfeleink számára. Használatukat az igénylés feltételeivel és díjaival is ösztönözzük. Ügyfeleink többsége nem kap papíralapú kivonatot az OTP Banktól (a lakossági ügyfelek mintegy 76%-a, a nagyvállalati ügyfelek 1/3-a). Bolgár leánybankunknál szinte valamennyi ügyfelünk elektronikus kivonatot kap, moldáv leánybankunknál kizárólagos az e-kivonat használata. Ukrán leánybankunk a lakossági ügyfelek körében kizárólag e-kivonatot használ, míg a vállalati ügyfelek 90%-ban elektronikus úton kapják meg a számlakivonataikat. A szerb leánybankunknál az ügyfelek mintegy fele kap e-kivonatot, míg szlovén leánybankunknál az ügyfelek több mint 60%-a. Montenegrói és román leánybankunknál a vállalati ügyfelek esetében magas az elektronikus számlakivonat igénybevételének aránya. Többi leányvállalatunknál egyelőre magasabb a papíralapú kivonatok igénylése.



6700 megmentett
felőtt fa újrapapír használatával

Környezettudatos használat, hulladékkezelés

Megelőzés

Az OTP Bank alapelve, hogy berendezéseinket, eszközeinket és gépeinket az ésszerű kereteken belül maximális ideig használjuk. A bútorokat többször felhasználjuk és biztosítjuk a csereszabotosságot.

AL BG ME RO RS Az OTP Banknál, a DSK Banknál, az OTP Bank Romániánál és az OTP Bank Szerbiánál is bevált gyakorlat, hogy jótékonyossági célra adjuk tovább a már nem használt, de még használható bútorokat és a működő IT-eszközöket (elsősorban számítógépeket és laptopokat) rászoruló intézményeknek, szervezeteknek. 2021-ben csoportszinten összesen 685 már nem használt számítógépet adományoztunk jótékony célra.

A műanyag hulladék csökkentése egyre nagyobb hangsúlyt kap, korábbi gyakorlataink mellett 2021-ben Szerbiában és Moldovában a műanyag poharakat papírpoharakkal váltottuk ki. Horvát leánybankunk a „Zöld utat a zöldnek” program keretében csökkentette a műanyag használatát.

MD ME RO RS A tonerek és tintapatronok használatából fakadó hulladék mérséklése érdekében a román, a horvát, a szerb, a montenegrói és a moldáv leánybank is több éve utántöltött tonereket használ.

Jellemző adatok az OTP Csoport felhasznált anyagairól, beszerzéseiről

	OTP Bank					OTP Csoport				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Bankfiókok száma (db)	374	374	370	362	356	1497	1423	1732	1519	1483
Az év során felújított fiók aránya az összeshez képest	4%	3%	4%	5%	4%	12%	3%	2%	3%	3%
ATM-ek száma (db)	1945	1931	1936	1930	1906	4340	4339	5015	4857	4656
POS terminálok száma (db)	70 ezer	78 ezer	78 ezer	126 ezer	136 ezer	103 ezer	113 ezer	137 ezer	186 ezer	199 ezer
GRI 201-18 Számítógépek (laptop + PC) száma (db)	9 ezer (csak PC)	15 ezer	18 ezer	19 ezer	19 ezer	n.a.	45 ezer ¹	51 ezer ¹	57 ezer ¹	65 ezer ¹
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (t)	9	9	8	6	4	23 ²	33 ¹	35 ¹	34 ¹	37 ¹
Irodai papír mennyisége (t)	905	685	699	478	398	2159	1955	2350 ³	1795	1751
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	43	43	58	75	90	76	116	117	153	829 ⁶
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t) ⁴	9	5	7	584 ⁵	491	484 ²	511	631	903	732

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 Monicompc fogyasztása.

⁶ A Nádudvari Élelmiszer Kft. felhasználása 481 tonna.

Szelektív gyűjtés

A hulladékgyűjtés – néhány fejlesztés mellett – a legtöbb vonatkozásban változatlan maradt 2021-ben. A veszélyes hulladék és az üzleti titkot tartalmazó papír szelektív gyűjtése és kezelése az OTP Csoport valamennyi tagjánál megvalósul a jogszabályi elvárásoknak megfelelően. Az OTP Bank központi irodaházaiban a nem bizalmas papírhulladék, a PET-palack és a szelektív üveggyűjtés mellett 2021-től a csomagolási fémet is gyűjtjük. Az év során 10 bankfiókban vezettük be a szelektív hulladékgyűjtést. A horvát leánybanknál több éve külön gyűjtik a papírhulladékot és a PET-palackokat, emellett 2021-től a fém- és üveghulladékot is elkülönítetten gyűjtik. Szerb leánybankunk a papírhulladékot gyűjti szelektíven a központi épületben és fiókokban is. Szlovén leánybankunknál szelektíven gyűjtik a kommunális hulladékot, ami kiterjed a lebomló élelmiszerhulladéokra is. A román leánybanknál teljeskörűen szelektíven történik a papír-, a fém-, az üveg- és műanyag hulladék gyűjtése. Albán leánybankunk teljeskörűen külön gyűjti a papírhulladékot, montenegrói leánybankunknál ez a gyakorlat a központi épület és az irattár esetében valósult meg. Az ukrán leánybank központi épületében, a bulgáriai leánybankunk szófiai és várnai telephelyein valósul meg a szelektív gyűjtés.

Szemléletformálás

Bankcsoportunk legtöbb tagjánál hagyomány a figyelemfelhívás és a közös cselekedet a környezeti, természeti értékek megóvása érdekében. 2021-ben is több környezetvédelmi kezdeményezést támogattunk, valamint munkatársaink környezettudatosságát is ösztönöztük.

BG A DSK Bank támogatta az Egy fa kezdeményezés programot, amelynek célja, hogy interaktív térképet hozzon létre Szófia faállományáról. A fák felmérését önkéntesek végezték, összesen több mint 12 ezer fát regisztrálva. A bank szintén támogatta a Magyar Kulturális Intézet kezdeményezését, amelynek keretében kulturális intézmények elé kerékpártárolók kerülnek kihelyezésre.

HR A horvát leánybank a Telašćica Természetvédelmi Park „Csepp a tengerbe” ökológiai akcióját támogatta, amely a tengeri ökoszisztémákra és halállományokra, valamint az ezeket fenyegető növekvő hulladékmennyiség veszélyeire hívta fel a figyelmet. A bank segítette az Ekotlont, Horvátország legnagyobb plogging (szemétszedő futás) versenyét. A regisztrációs díjakból vásárolt öko-berendezésekkel egy óvodát támogatott a rendezvény.

RS Szerb leánybankunk támogatta a 2021-es Zöld Szerbia kampányt is, amelynek keretében 10 településen ültettek facsemetéket.

Gamechanger

RS Szerb leánybankunk 2017-ben indította az azóta is sikeres, helyi startupokat segítő programját a Generatort (Gamechanger). A 2021-ben meghirdetett Generator Zero verseny kifejezetten a karbonlábnyom csökkentését célzó innovatív megoldásokat keres és díjaz. A megmérettetésre az év végéig jelentkezettek a szervezetek, a nyertes a 6 millió Ft összegű pénznyereményen túl mentorálást kap a további fejlődéshez és promotáláshoz. A 72 nevezett projektből 10 döntőt választottak ki – olyan megoldásokat részesítettek előnyben, amelyeknek világos tervük van, és a díj odaítélésétől számított 6 hónapon belül megvalósíthatóak. A kezdeményezés fontos célját számos külső partner is elismerte (pl. Mastercard, Schneider Electric, OTP LAB), és csatlakozva a programhoz díjakat ajánlottak fel a legjobb finalisták számára.

Szelektíven gyűjtött hulladék mennyisége	OTP Bank					OTP Csoport				
	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	277	417	809	1120	729	1496	1445	1323	1450	1091
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	11 580	9998	7929	2203	4607	15 289	14 348	12 613	5810	10 685
Települési hulladék (tonna)	n.a.	n.a.	n.a.	2766	2963	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

Egyre szélesebb körben valósulnak meg programok a munkatársaink bevonásával:

- Az OTP Bankban a papírhasználat és az egyszer használatos műanyagok kapcsán készített cikkek révén ösztönöztük munkatársainkat a környezettudatosságra. A cikkekben bemutattuk környezetkímélő termékek előnyeit, ösztönöztük a felelős fogyasztást és ismertettük a bank környezettudatos tevékenységeit is. Az egyik cikkhez kapcsolódó kvíz kérdésre először helyesen válaszolóok logózott palackokat kaptak.

RS A szerb leánybank szemléletformáló kezdeményezést indított a munkavállalók körében, amivel az üzleti és magánéletben megvalósítható környezettudatos magatartást, valamint a szén-dioxid-kibocsátás csökkentését ösztönözték.

SI Szlovén leánybankunk a munkatársak környezeti érzékenyítése érdekében workshopot és prezentációt szervezett a vezetők részére, és vizsgával záruló e-learning tananyagot állított össze a munkatársak számára. A bank 2021-ben csatlakozott a szlovéniai Zöld Hálózathoz, amely több mint 400 vállalatot, oktatási intézményt, intézetet és egyéb szervezetet tömörít, változatos projekteket megvalósítva a fenntartható fejlődés és társadalmi felelősségvállalás érdekében.

UA Ukrán leánybankunk csatlakozott az „Akkumulátorok, befelé” kampányhoz, amelynek keretében az országszerte összegyűjtött, használt akkumulátorokat egy romániai újrahasznosító üzembe viszik. A bank több mint 200 kg akkumulátort adott át újrahasznosításra.

ME Montenegrói leánybankunk az energetikai felújításokhoz kapcsolódóan – azok megvalósítását követően – képzéseket szervez a munkavállalók számára a rendszerek energiatudatos használatáról.

MD Moldovában bevezettük a No Mail Day-t (Levél nélküli nap), amivel a papírhasználat mérséklését ösztönözzük.

Stratégiai céljaink

Az OTP Bank új székházának megépítése
LEED Gold minősítéssel

Az OTP Bank 2022-től nettó karbonsemlegességet vállal

100%-ban megújuló energia használata
a villamosenergia-fogyasztásban az anyabanknál,
valamint a szerb és a horvát leánybankunknál

8. Közösségi szerepvállalás



Elkötelezettség:

Jól működő, sikeres közösségek kialakulása, erősödése az OTP Csoport országaiban

Megközelítés:

Az OTP Csoport támogatja a helyi közösségek és társadalom fejlődését, szerepet vállal a nehézségekkel szembenézők támogatásában – egyrészt a szolidaritás elve alapján; másrészt mert a jól működő közösségek mindannyiunk eredményességéhez hozzájárulnak.

Tevékenység:

- A valódi eredmények érdekében fókuszált és a változáshoz elegendő támogatás
- Helyi igények feltárása, megbízható együttműködések kialakítása
- A társadalmi szerepvállalás elősegítése
- Munkatársaink segítő szándékának támogatása, ösztönzése

GRI 413: 103-2, 103-3

Természetesnek tartjuk, hogy hozzájáruljunk a helyi közösségek fejlődéséhez, előrelépéséhez. Értékek mentén működünk, így adományozásaink során is értékeket képviselünk és jelenítünk meg. Elkötelezettek vagyunk az iránt, hogy esélyt teremtsünk a rászorulóknak és bajbajutottaknak. Az OTP Bank önmagában is az egyik legnagyobb adományozó Magyarországon, és ezen felül 2021-ben segítő szándékú ügyfeleink számára egyszerű, átlátható, kényelmes támogatási lehetőséget alakítottunk ki. Együttműködő partnereink szakértelme, a hosszú távú elkötelezettség és erőforrásaink koncentrációja a garancia arra, hogy támogatásainkkal tényleges hatást érünk el.

Támogatásaink fókusza több éve stabilan:

- a pénzügyi kultúra fejlesztése, szemléletformálás (ld. 3. fejezet);
- az esélyteremtés – hátrányos helyzetűek, rászorulóak segítése;
- a kultúra és művészet támogatása – értékteremtés és -megőrzés;
- a sport.

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

Vállalásaink 2020	Eredményeink 2021
Adományozói platform működésének elindítása.	✓ Megvalósult.
Pro bono önkéntesség feltételeinek kialakítása és megkezdése az OTP Bankban.	⌘ Több szervezettel és témában kezdtük meg az együttműködést kísérleti jelleggel.
Szociális program kialakítása montenegrói leánybankunknál.	✗ Nem teljesült.
✓ Megvalósult	⌘ A megvalósítás folyamatban van
	✗ Nem teljesült

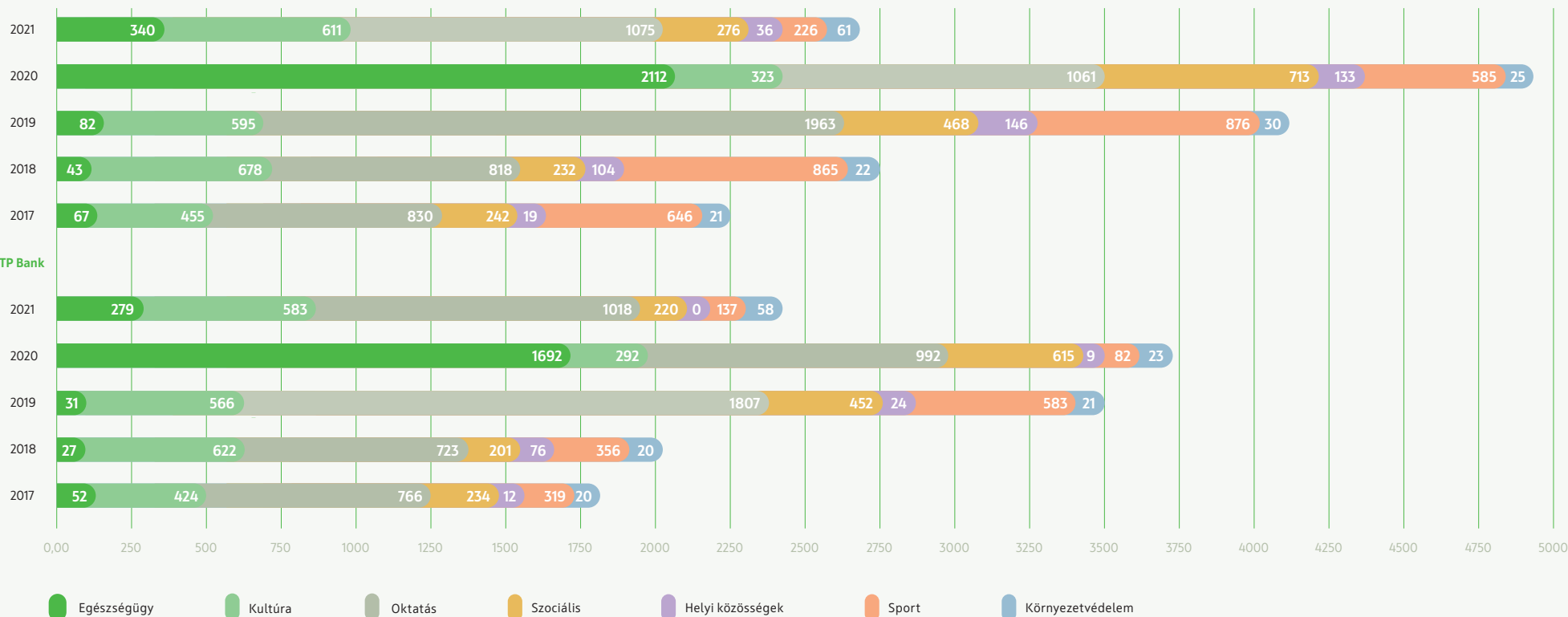
Bankcsoportunk tagjai az adományozási, támogatási tevékenységeiket jellemzően önállóan, saját lehetőségeikhez mérten, a helyi közösségek igényeit segítve végzik. A kiszámítható, hatékony segítségnyújtás érdekében törekszünk a hosszú távú elkötelezettségek kialakítására, ugyanakkor nyitottak vagyunk az új, innovatív kezdeményezésekre.

Számos civil szervezettel működünk együtt közös programok megvalósításában a pénzügyi adományozáson túl. Támogatási programjaink megvalósításában saját alapítványaink kiemelt szerepet töltenek be a pénzügyi edukáció, valamint a szociális területen, professzionalizmusuk és eredményorientáltságuk garancia a támogatások hatékony és eredményes felhasználására.

Aktív önkéntes közösségünknek köszönhetően évente több mint száz értékes helyi program megvalósulásához járunk hozzá.

Az OTP Bank és az OTP Csoport adományozása

OTP Csoport



GRI 413: 103-2, 103-3 2021-ben csoportszinten 2,6 milliárd forintot fordítottunk adományozásra. Az előző évhez képest történt jelentős csökkenés oka elsősorban az, hogy a pandémia okozta krízis kezeléséhez rekord összegű egészségügyi és szociális támogatást nyújtottunk. 2021-ben is jelentős összeggel, közel egymilliárd forinttal járultunk hozzá a két terület megsegítéséhez. Támogatásaink legnagyobb részét (41%-át) oktatásra nyújtottuk, azon belül is a [pénzügyi tudatosság erősítésére](#) összpontosítottuk. A kultúra és művészetek mecenatúrájának mértéke elérte a járvány előtti szintet – 2021-ben a támogatások mintegy 23%-át tette ki. Az adományozás túlnyomó része, 87%-a továbbra is az anyavállalathoz köthető. Az adományok döntő része pénzbeli hozzájárulás volt, ugyanakkor számos alkalommal nyújtottunk természetbeni támogatást, jellemzően számítógép adományozás és az önkéntes programok formájában.

Szponzorációink egy része is jótékony célt szolgál. 2021-ben az OTP Csoport 2,9 milliárd forintot fordított szponzorációra, melynek 65%-át az OTP Bank nyújtotta. A szponzoráció döntően a sporthoz (78%) kötődött, a művészet és kultúra szerepe nőtt (12%), míg a helyi közösségek (2%) és az oktatás (6%) támogatásának mértéke érdemben nem változott.

Új adományozási koncepció: egy tudatos adományozási kultúráért

Az adományozási szokásokra a pénzügyi tudatosság, illetve kultúra részeként tekintünk, melynek alapja – mint a pénzügyi döntéseknek – az alapos tájékozódás és a jól átgondolt döntéshozatal. A felelős adományozás ismérvei még a rendszeres és hathatós segítségnyújtás, valamint a célhoz kötött támogatás. Egyrészt szeretnénk ügyfeleinket ösztönözni, hogy álljanak az általuk fontosnak tartott társadalmi kezdeményezések mellé, másrészt szeretnénk ehhez a lehető leghatékonyabb támogatást megadni számukra.

Komplex, a mindennapi pénzügyek kezelése közben elérhető, mikroadományokra épülő adományozási keretrendszert fejlesztettünk, amely révén az adományozást elérhetővé tettük szinte valamennyi digitális felületünkön. A koncepció kialakítását – az adományozási szokásokat és attitűdöt feltáró – kutatással alapoztuk meg. A platform tesztelését 2020 év végén elvégeztük az ATM-hálózaton, a teljes bevezetés azonban az új OTP internet- és mobilbankjában fejlesztett adományozás funkció elindításával valósult meg.

A platform nagy előnye, hogy az ügyfelek kényelmesen, pénzügyeik intézése közben, kis összeggel is nagy hatással járó támogatásokat adhatnak átlátható módon olyan civil szervezeteknek és helyi közösségeknek, amelyek tevékenységét társaságunk is fontosnak tartja és támogatja. Bankunk szerepvállalása garanciát jelent ügyfeleink számára, hogy adományaik valóban jó helyre kerülnek, és a kitűzött célok megvalósítására használják.

Ügyfeleink a támogatási összeget és adományozási projektet a felkínált lehetőségek közül maguk választhatják ki. A lehetőség elfogadásával az adomány közvetlenül és szinte azonnal eljut a megjelölt szervezet számlaszámára. Bankunk az adakozás valamennyi plusz költségét átvállalja, ideértve az ügyfelek részéről a tranzakciós illetéket és a civil szervezetek költségeit is.

2021-ben hat szervezet kezdeményezéseit segítettünk több mint 250 millió Ft értékben. A támogatások fókuszában elsősorban az esélyteremtési célok szerepelnek. Tervezzük a támogatható szervezetek körének bővítését, hogy minél több alapítvány és egyesület projektje kapjon hathatós segítséget.

Aktuális támogatási célokról az [eselytadsz.hu](#) oldalon tájékozódhatnak az érdeklődők.



Weboldalunkon
bankkártyás fizetéssel



Az új internet- és mobilbankban
utalásainak intézése közben



750 ATM-készülékünkön
készpénzfelvételkor



Simple alkalmazásban
az Adományozás menüpontban

HR Round Up

Horvát leánybankunk és a Mastercard „felkerekítése” Round Up adománygyűjtő projektje ugyancsak az ügyfelek számára teremti meg az adományozás kényelmes és hatékony módját. A módszer lényege, hogy minden online tranzakciónál vagy kártyás vásárlásnál, az egész kunára kerekített összeg és a számla tényleges végösszegének különbsége egy erre a célra létrehozott adománygyűjtő számlára kerül. A program első évfordulóját és egyben sikerét a híres énekesnő, Gibonni élő koncertjével ünnepelték meg. A rendezvényre az ügyfelek is meghívást kaptak, amelynek részeként jótékonsági divatbemutatót szerveztek, amin a Zágrábi Gyermekkorház dolgozói viselték a ruhákat. Az aukción befolyt összeget, mintegy 25 millió forintot a kórház adományszámlájára utalták.

A Round Up indulása óta a bank és a Mastercard 96 millió forintot adományozott négy gyermekkorháznak, illetve kórházak gyermekosztályainak. A program népszerűségét mutatja, hogy ahhoz 2021 végéig mintegy 17 ezer ügyfél csatlakozott.



2,6 milliárd
Forint adomány csoportszinten



685 használt számítógép
átadása rászorulóknak csoportszinten

Esélyteremtés

Humanitás

A Humanitás Szociális Alapítvány⁵⁶ 2021-ben folytatta a kórházak és oktatási intézmények támogatását. A hátrányos helyzetű iskolák tanulóinak digitális felzárkóztatása érdekében az OTP Bank használt számítógépeket adományozott, az egészségügyi intézményeket orvostechnikai eszközökkel segítette. 2021-ben országszerte összesen 30 kórház, 18 oktatási intézmény, valamint a Koraszülött Alapítvány részesült támogatásban. A támogatás értéke mintegy 200 millió Ft volt, és a támogatandó intézményekre ez évben is a bank régióközpontjai tettek javaslatot – ezzel is elősegítve, hogy az adományok minél jobban illeszkedjenek a helyi igényekhez és szükségletekhez.

Az alapítvány a banki munkatársakkal, az OTP Fáy András Alapítvánnyal és két mintaiskolájának tanulóival közösen 2021-ben is megszervezte a szokásos év végi adománygyűjtést. Ezúttal több mint 2 millió Ft értékű adományt gyűjtöttek össze, és mintegy száz nélküldöző családnak tettek szebbé a karácsonyát.

Az alapítvány az OTP Bank és a hazai leányvállalatok önkéntes tevékenységeinek megvalósításában is közreműködik.

További támogatásaink

Folytattuk hagyományosnak mondható együttműködésünket a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat, a Magyar Lovasterápia Szövetséggel, a Magyar Speciális Olimpia Szövetséggel és a Kézen Fogva Alapítvánnyal. Az OTP Alapkezelő is folytatta részvételét a ROMASTER programjában – egy cigány származású diák felsőfokú tanulmányait mentorálta és részt vett a program rendezvényein.

Több jótékonsági kezdeményezést munkatársainkkal és együttműködő partnereinkkel közösen valósítottunk meg. Programjainkról részletesen [honlapunkon](#) tájékozódhat.

BG Partnersége 10. évfordulóját ünnepelte a DSK Bank és bolgár SOS Gyermekfalvak. A pénzintézet eddig mintegy 640 millió Ft-tal támogatta az egyesület tevékenységét, a rendszeres éves vállalati támogatásokkal, az ügyfelek ATM-eken keresztül befizetett és az alkalmazottak személyes adományaival együtt. A leánybank hosszú távú és hathatós segítségnyújtását díjazva kiérdemelte a „Legnagyvonalúbb és legjelentősebb vállalati partner” elismerést a szervezettől.

RO Romániai leánybankunk jellemzően olyan szervezeteket támogat, amelyek a nehéz helyzetbe került embereket segítik. Ilyen volt 2021-ben az „Érintett Románia Egyesület”, akik a családon belüli erőszak áldozatairól gondoskodnak. A Vöröskereszt Jócselekedetek Aukció támogatójaként elhanyagolt, hátrányos helyzetű gyermekek és fiatalok szociális és mentális helyzetének javítására törekedtek.

UA Ukrán leánybankunk csatlakozott az Ukrán Nemzeti Bank „Érmék gyerekeknek” jótékonsági kezdeményezéséhez. A bank a forgalomból kikerült, 25 kopejka értékű érméket fogadott el az ügyfelektől. A fiókokban összegyűlt összegnek megfelelő pénzt a Tabletochki Jótékonsági Alapítványnak utalták át, amely 10 éve segíti a rákos beteg gyermekek ellátását.

ME Montenegrói leánybankunk a Nemzetközi Nőnap alkalmából nőszervezetnek ajánlott fel adományt, amelyről a női kollégák dönthettek. Szavazataik alapján az „SOS hívás az erőszak női és gyermek áldozatai számára” elnevezésű civil szervezet kapta a pénzadományt. Podgoricában újonnan nyitott idősek otthona kapott támogatást egészségügyi eszközök vásárlásához a leányvállalattól.

AL Albániai leánybankunk a Vlorai Albán Szövetséget támogatta, amely a város 100 rászoruló családjának vásárolt élelmiszersomagokat.

HR A horvát leánybank „Zöld lámpa a tudáshoz” ösztöndíj programja keretében 2021-ben 36 millió Ft értékű ösztöndíjban részesített alacsony jövedelmű családokból származó tanulókat és diáksportolókat.

RO Romániai leányvállalatunk lízingcége elkötelezett támogatója és oktatási partnere a „Volunteers for Ideas and Projects” (VIP) szervezetnek, ami „21. század Romániája” címmel nyári iskolát szervez. A VIP önkéntes diákokból álló non-profit szervezet, és olyan programokat fejleszt, amelyek útmutatást és új készségeket biztosítanak a fiatal generáció számára. Leányvállaltunk a nyári iskola idejére előadókat és mentorokat biztosít a programhoz. 2021-ben a digitális transzformációs stratégiáról és innovatív projektekről osztották meg tapasztalatait a résztvevőkkel.

Értékteremtés, hagyományörzés

A világjárvány miatt a kulturális szektor különösen nehéz helyzetbe került. A kihívásra adott válaszként különböző digitális, sokszor kényszermegoldások születtek. Az OTP Csoport fontosnak tartja a kulturális értékek teremtését és megőrzését, ezért vállalatunk törekedtek a korábbi együttműködések fenntartására.

Prima Primiissima

Az OTP Bank gondolja Magyarország legnagyobb és legelismertebb – nem állami – kitüntetését. A Prima Primiissima küldetése, hogy olyan példaképeket állítson a társadalom elé, akiknek teljesítménye

és értékrendje tiszteletreméltó és követendő lehet mindenki számára. Immár második éve online tudtuk csak megrendezni a díjátadó gálát. A hagyományokhoz híven tíz kategóriában tűntettük ki a magyar szellemi élet, a művészet, a tudomány és a sport kiválóságait. A díjak társadalmi elismertségét jelzi, hogy összesen 704 érvényes jelölés érkezett a korábbi díjazottak, valamint a több mint 100 szakmai szervezet részéről.

BrainBar

Stratégiai partnerségünkkel rendezték meg 2021-ben is Európa legnagyobb jövőfesztiválját, a BrainBar-t. A kétnapos rendhagyó eseményen bankunk szakemberei is tartottak inspiráló, interaktív előadásokat a szervezeti kultúráról. A látogatókat többek között tech-börzével (blockchain, NFT – non-fungible token, Hololens) és karrieresztettel fogadtuk. Jótékonyági akciónk, az Adományjárda révén a látogatók 14 684 lépéssel összesen egymillió forintot adományozhattak a Jövő Őko-Nemzedéke Alapítványnak.

ME Montenegrói leányvállalatunk a zene, a színház és a táncművészet támogatása mellett is elkötelezett maradt. 2021-ben a jazz népszerűsítését végző Jazz Artot és a Princeza Ksenija balettiskolát támogatták, valamint a Bocche di Cattaro Vonósfesztivál és a tivati Purgatorije színházi fesztivál megrendezéséhez járultak hozzá.

RS Szerb leánybankunk több kulturális projekt mellett a Matica Srpska múzeum kiállítását támogatta.

MD Moldáv leánybankunk olyan nemzeti jelentőségű intézményeket támogat, mint a Moldovai Nemzeti Művészeti Múzeum vagy a Nemzetközi Festészeti Biennálé. A múzeumok Nemzetközi Napján a múzeum állandó kiállításaihoz kapcsolódóan podcastot indítottak.

Az OTP Bank Moldova értékteremtő közösségi befektetéseiről, valamint nagy hatású társadalmi kezdeményezéseiről 2021-ben a „Társadalmilag felelős védjegy” jelölésének köszönhetően a „Arany Merkúr” díjat érdemelte ki.

City as its people

BG A DSK Bank fiatal tehetségeket és inspiráló projekteket támogat a művészet és a kultúra területén. 2021-ben indítottuk útjára a „City as its people” elnevezésű projektünket, melynek célja a városi környezet fejlesztése, Szófia jobb helyévé tétele. Egyedi Street Art alkotással hívtuk fel a közvélemény figyelmét a vandalizmus és az épületek falát elcsúfító falfirkák negatív hatására, és ehelyett elfogadást, sokszínűséget hirdettünk. A kampányt integrált kommunikáció kísérte a tömegkommunikációban és a közösségi média felületeinken. Több fiatal bolgár influenszer is csatlakozott a kezdeményezéshez a projekt nagykövetségként a tolerancia fontosságát hirdetve.

Művészeti értékek új irodaházunkban

Készülő új irodaházunk, az M12 tervezésénél és építésénél a fenntarthatósági szempontok érvényesítése mellett a társadalmi értékteremtés is kiemelt célunk. Ezt szem előtt tartva bankunk a Moholy-Nagy Művészeti Egyetemen (MOME) közösen pályázatot írt ki, melynek keretében az intézmény hallgatói installációkat tervezhettek az új székház belső nagy tereibe és négy belső udvarába. A pályázatra nagy volt az érdeklődés a fiatalok körében, 18 pályamű érkezett, a hallgatók mentoraikkal közösen dolgoztak ötleteiken. A leadott ötlettervek elbírásánál fontos szempont volt, hogy gazdag formálási, funkcionális, grafikai, anyaghasználati kísérleti lehetőségeket hordozzanak, valamint innovatív megoldásokat keressenek és integráljanak.

A bank és a MOME közös zsűrije által 10 legjobbnak ítélt pályaművek koncepcióvázlatát a munkatársak személyesen is megtekinthették az egyik irodaházunkban.

Befektetés a jövőbe: utánpótlás-nevelés és példaképek

Olimpiai szövetségek támogatóiként kiemelten fontosnak tartjuk a hozzájárulást az élsporthoz, valamint utánpótlás-neveléshez. A szerb és a szlovén olimpiai csapat felkészülését segítettük, hogy a versenyzők még eredményesebben szerepelhessenek a világversenyeken és az olimpiákon, ezáltal példaképekké válhassanak a fiatal sportolók és sportszeretők számára.

RS Szerbiában az OTP Bank immár az ötödik olimpiai ciklus főszponzora. Együttműködése a Szerbiai Olimpiai Bizottsággal messze a leghosszabb szponzoráció az ország sportéletében. 2021-ben a tokiói olimpiai játékokra készülő sportolókkal szemléletformáló videókat és interjúkat forgattunk, amelyekben bajnokok olyan pozitív értékekről vallottak, mint a kitartás, az erő vagy a tudatos felkészülés.

OTP Bank Bozsik-program

A magyar futball jövőjéért leginkább elkötelezett céggént az OTP Bank 2021-ben is folytatta az OTP Bank Bozsik-program támogatását. A 2021/22-es tanévben az Intézményi-program keretében 1488 iskolából és 1818 óvodából 114 575 gyerek vesz részt 10 005 sportcsoportban, ami közel azonos az előző évi résztvevői létszámokkal.

A program másik elemének megvalósítását befolyásolták az év során elrendelt korlátozó intézkedések. A szövetség a 2021/22. évi Bozsik Egyesületi Program téli teremturnák és fesztiválok felfüggesztéséről döntött. A program keretében vegyes csapatok (fiúk és lányok) vesznek részt tornákon és labdarúgó fesztiválokon, összesen 3121 eseményen az év során. 2021-ben átalakítottuk a program felépítését és kereteit. Míg a 2021-es tavaszi szezonban még a megszokott struktúrában 42 787 játékos regisztrált, addig az őszi bajnokságon 15 437-an – a teljes U13-as korosztály – a Tehetség Központokban játszottak. A többiek, 39 338 játékos, a Körzeti Központokba regisztráltak.

MD Az OTP Bank Moldova a „ZIMBRU – 1947” Gyermek Labdarúgó Akadémiával kötött hosszú távú szponzori szerződést.

Önkéntesség

A koronavírus-járvány miatt 2021-ben a személyes jelenlét alapuló önkéntesség időszakosan visszaszorult, és jellemzően az adománygyűjtések kerültek előtérbe. Munkatársaink a járványügyi előírások betartása mellett szervezték tovább önkéntes akcióikat.

Önkénteseink munkájának elismerése fontos számunkra, ezért az anyagi és időbeli támogatás mellett erkölcsi elismerésben is részesítjük kollégáinkat. Az OTP Bankban 2021-ben is átadtuk a Felelősséggel Egymásért Díjat, a CKB pedig egyéni díjjal, valamint a legjobb csapatnak járó díjjal jutalmazta dolgozókat. Az első helyezést a Jászberényi Fiók „A példa a leghatékonyabb tanító” című pályázata nyerte. Csapatuk évek óta a hátrányos helyzetű, fogyatékkal élő embereket támogatja, a Covid hatására azonban 2021-ben elsősorban a beteg emberek és idősök megsegítését tűzték ki célul, így ezúttal a családok is aktív részesei lehettek a sokrétű programoknak.

OTP Helyi Érték Program

A járványhelyzet ellenére az OTP Bank pályázati programja 2021-ben is sikeresek voltak – számos közösségnek és intézménynek segítettek bankunk munkatársai. Két belső pályázati fordulón 17 csapat ötletéhez nyújtottunk támogatást. Önkénteseink a pályázati programon kívül is szerveztek jótékonyági akciókat; közel 320 munkatársunk mintegy 3 000 rászorulóval segített.

Munkatársaink a legkülönbözőbb területeken és formában önkénteskedtek. Legtöbbször pénzügyi napot vagy vetélkedőket szerveztek; tartottak interaktív órákat gyerekeknek és tréningeket fiatalok lakóotthonban élő anyáknak; rutinos kollégáink a Contact Centerből csapatépítő jellegű, stresszkezelésre és

mentális erősítésre alkalmas technikákat bemutató tréninget tartottak szintén lakóotthonban élőknek, valamint a Tűzoltó utcai Gyermekklinika dolgozóinak szerveztek szakmai és készségfejlesztő tréninget. Jászberényi munkatársaink autista és gyengén látó fiataloknak tartottak rendhagyó foglalkozást a pénzügyeik kezeléséről, míg debreceni csapatunk családi napot szervezett a helyi mentőállomáson dolgozók és családtagjaik számára. Jellemző volt a jótékonsági adománygyűjtés fejlesztőeszközökre és játékokra; élmény-, sport vagy éppen mesenap szervezése, valamint kreatív foglalkozás tartása hátrányos helyzetű, beteg gyerekeknek. Szokás szerint az udvarfelújítás is népszerű tevékenység volt.

Terápia a lovasterápiás központnak

Központilag szervezett önkéntes programunkon hatvannégy munkatársunk vett részt, melynek keretein belül a főtí Lovasterápiás Központ pályáit, lovas karámjait, illetve a központ területén található játszó- és közösségi tereket tették rendbe.

Pro bono önkéntesség

Önkénteseink részt vettek a [„Lehet könnyebb program”](#) ingyenes e-learning tananyagának összeállításában, a pénzügyi edukációs témák feldolgozásával és a felhasználóktól érkező kérdések megválaszolásával, továbbá az adománygyűjtéshez kapcsolódó kommunikáció szakmai támogatásával.

Kollégáink ugyancsak pro bono önkéntesség keretében nyújtottak értékes segítséget a RÉS Alapítványnak: szakmai szempontok szerint finomították a szervezet honlapjának tartalmán, emellett kommunikációs anyagok összeállításával támogatták az alapítványt abban, hogy hatékonyan növeljék ismertségüket és láthatóságukat az online felületeken.

Legtöbb csoporttagunk ösztönözi az önkéntes kezdeményezéseket, és szívesen járul hozzá a munkatársak erőfeszítéseéhez. Több leánybankunknál aktív önkéntes közösségek működnek.

RO Romániai leánybankunk önkéntesei öt adománygyűjtő projektben vettek részt az év során. Valamennyi akciót civil szervezetekkel együttműködve, meghatározott céllal szerveztük, kizárólag vidéki, hátrányos helyzetű gyerekeknek. Gyűjtést rendeztünk könyvtár létesítéséhez, iskolakezdeményezéshez iskolai tanszerekkel, játékokkal. Segítettünk a húsvét szebbé tételében ajándéksomagokkal.

BG Bolgár leányvállalatunk munkatársai aktívan részt vettek jótékonsági sportversenyeken (Run2Gether, a Business Run, a Games for Goodness), valamint belső jótékonsági rendezvényeket szerveztek hátrányos helyzetű gyerekek megsegítésére (Martenitz Charity Bazaar, Christmas Brunch, Sports Day).

MD Moldáv leánybankunk immár hatodik éve partnere a Hospice Bike Tour jótékonsági akciónak, melynek célja a halálos betegségben szenvedők támogatása. A bank immár második éve szervezi meg az #Én vagyok a Mikulás belső önkéntes kampányát, melynek célja, hogy önkéntes munkatársak karácsony alkalmából ajándékokkal lepják meg gyermekotthonok lakóit. Két év alatt 600 gyermekhez, több mint 8 fővárosi és vidéki intézményhez juttatták el felajánlásait.

UA Ukrajnai leánybankunk szemészeti lézerterápiás készüléket adományozott egy speciális iskolának. A készülék az iskolába járó gyerekek jellemző szembetegségéhez nyújt gyulladáscsökkentő és stimuláló terápiát.

Véradások

A legtöbb csoportagnál hagyomány a véradás. 2021-ben összesen 1821 alkalommal adtunk vért. A legtöbb véradót – az OTP Bank mellett – az OTP Faktoring, a Merkantil Csoport és az OTP Ingatlanüzemeltető, valamint a horvát, montenegrói és ukrán leánybankok regisztrálták. Az ukrán bank alkalmazottai célzottan a kijevi Kardiológiai Központ javára adtak vért.



1525

véradás az OTP Bankban

Az OTP Bank további támogatásairól [honlapunkon](#) olvashat, a leánybankok további programjai a leánybankok honlapjain található meg.

Stratégiai céljaink

OTP Bank adományozási platform kedvezményezett körének bővítése és szélesítése

Az OTP Bank önkéntes programjának kiterjesztése a hazai csoporttagokra

A CKB a helyi közösséget és ügyfeleit aktívan bevonó, közösségi programot tervez

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 ügyekkel foglalkozik, 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 és a bankcsoport hitelezéssel, hitelkockázat-kezeléssel kapcsolatos szabályozási és módszertani feladataira, valamint az ügyfelekkel szembeni hitelkockázat-vállalással kapcsolatos döntésekre terjed ki, ami a hitelkockázatot vállaló bankcsoporttagok esetében az e feladatkörre kiterjedő döntési és egyetértési jog gyakorlását jelenti.

IT és Operációs Bizottság:

A prudens, biztonságos bankcsoporti működés érdekében iránymutatást ad a Bankcsoport Digitális Divízió hatáskörébe tartozó 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:

Bankcsoporti szinten 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.

GRI 102-8

Munkavállalói adatok

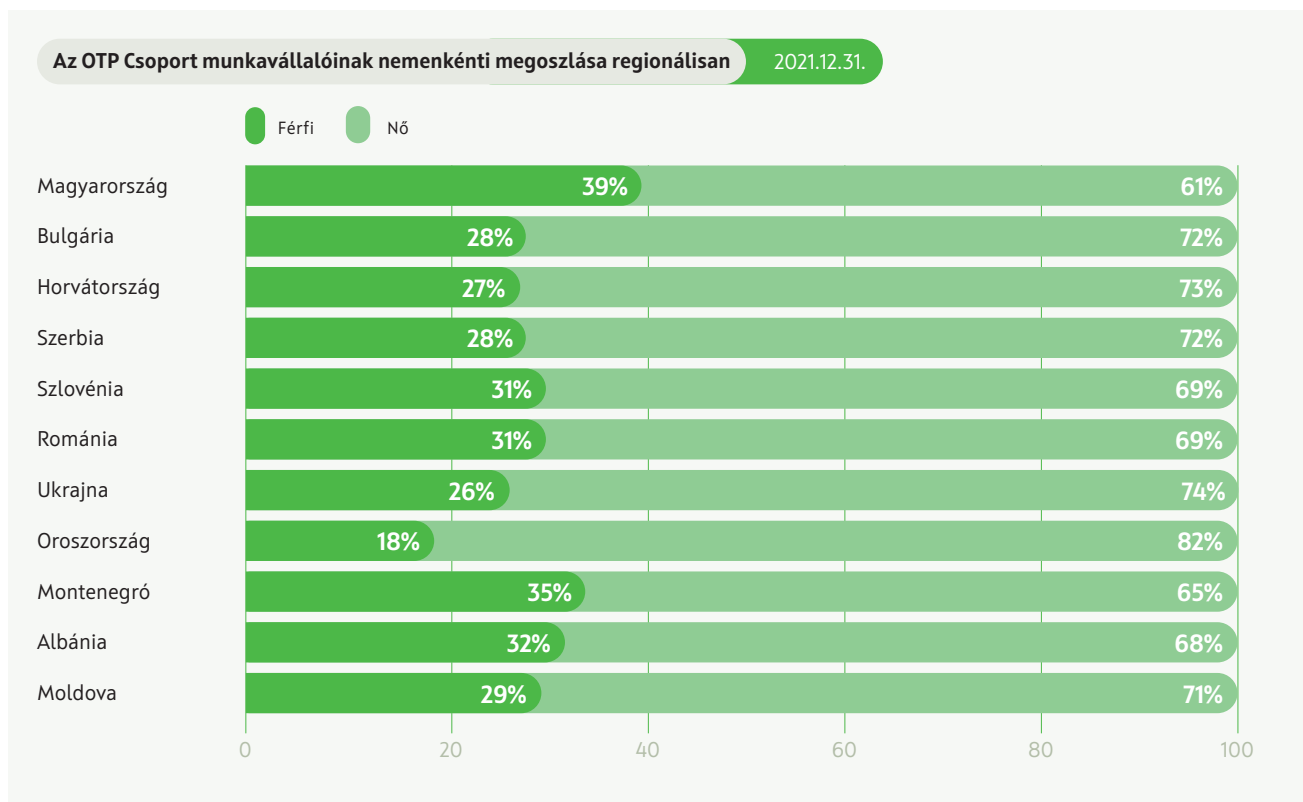
Határozatlan és határozott idejű foglalkoztatottak regionálisan, 2021.12.31.				
	Határozatlan idejű		Határozott idejű	
	%	fő	%	fő
Magyarország	96,0%	12 206	4,0%	510
Bulgária	95,2%	5435	4,8%	274
Horvátország	90,7%	2260	9,3%	233
Szerbia	95,4%	2662	4,6%	127
Szlovénia	97,9%	889	2,1%	19
Románia	95,1%	1769	4,9%	92
Ukrajna	97,6%	2968	2,4%	72
Oroszország	91,1%	8121	8,9%	790
Montenegró	86,3%	447	13,7%	71
Albánia	97,0%	455	3,0%	14
Moldova	84,9%	765	15,1%	136
OTP Csoport	94,2%	37 977	5,8%	2338

GRI 205-2

Munkavállalók beosztás szerinti megoszlása, fő, 2021.12.31		
	OTP Bank	OTP Csoport
Felső vezető	6	76
Középvezető	1350	3534
Beosztott	8722	36705

GRI 401-1

Távozott és felvett munkavállalók, fő, 2021		
	Távozottak	Felvettek
OTP Bank	1438	1658
Regionálisan – OTP Csoport		
Magyarország	1915	2192
Bulgária	1087	1098
Horvátország	162	225
Szerbia	515	271
Szlovénia	104	74
Románia	410	476
Ukrajna	1395	1412
Oroszország	6117	4964
Montenegró	37	56
Albánia	66	77
Moldova	97	163
Nemek szerint – OTP Csoport		
Férfi	2800	2704
Nő	9105	8304
Életkor szerint – OTP Csoport		
30 év alatt	5925	6564
30-49 év között	4844	3974
50 év felett	1136	470
Összesen – OTP Csoport	11 905	11 008



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
OTP Bank Szerbia	8 nap	igen
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
OTP Bank Moldova	5 munkanap	nem

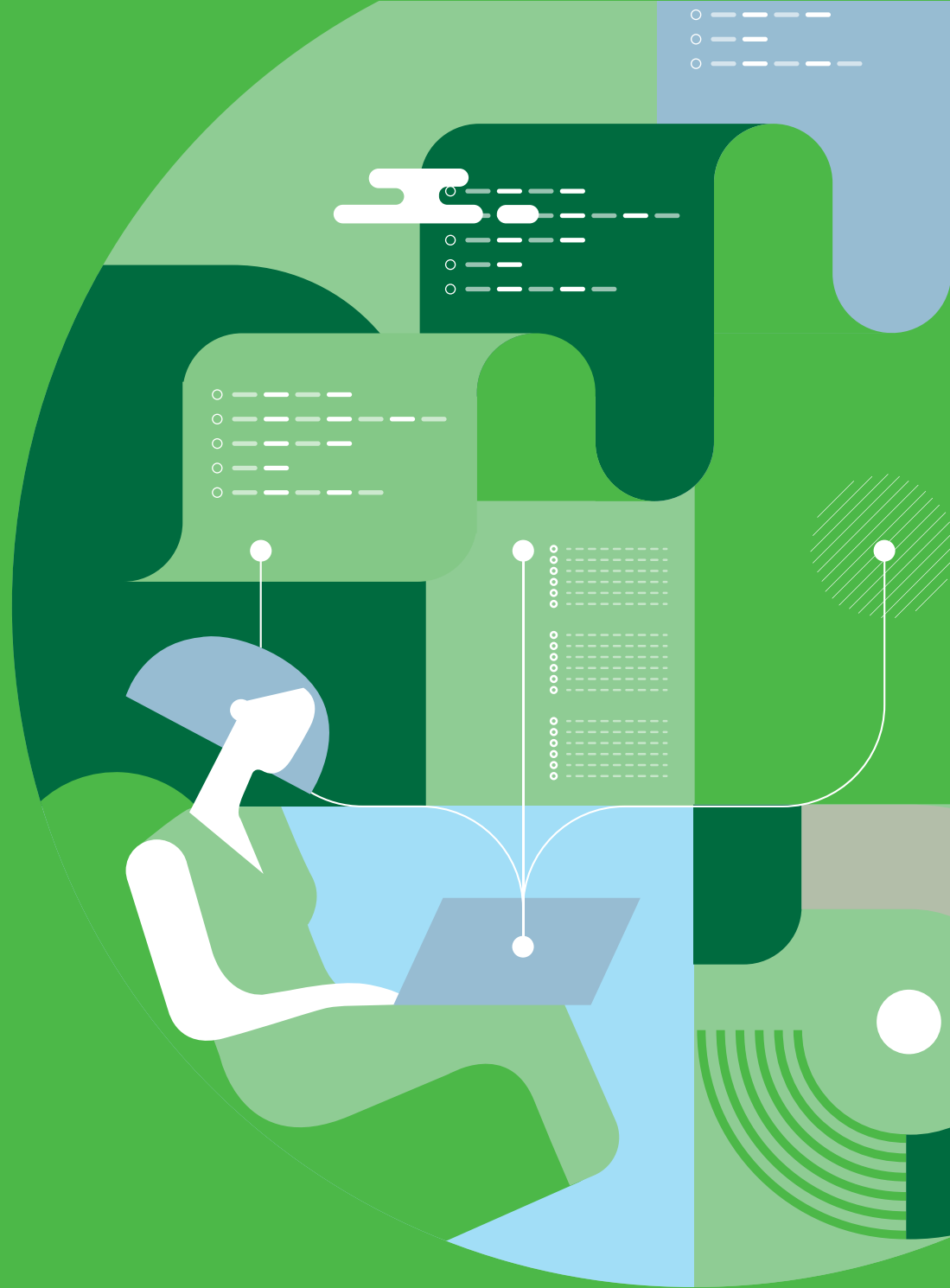
GRI 404-2

A munkavállalók képességének fejlesztését, illetve folyamatos alkalmazásban maradását, karrierjük lezárását segítő programok 2021-ben		
	OTP Bank	OTP Csoport
Belső képzések	Van	Jellemzően van
Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása	Van	Jellemzően van
Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával	Van	Jellemzően van
Továbbképzés azok számára, akik a nyugdíjazás után tovább szeretnének dolgozni	Nincs	Jellemzően nincs
Végkielégítés	Van	Jellemzően van
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott korát	Igen	Jellemzően nem
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott szolgálati éveit	Igen	Részben igen
Álláskeresői 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	hátsó borító, honlap	Impresszum	
102-2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások	7. o., honlap	Az OTP Bank és az OTP Csoport honlapról elérhető leányvállalati honlapok.	
102-3	A szervezet központjának elhelyezkedése	8. o., honlap	Impresszum	
102-4	A működés helyszínei	8. o., GRI Index	13 ország, melyből társaságunk 11 országban folytat jelentős tevékenységet. Jelentős tevékenységet azokban az országokban végzünk, ahol az OTP Csoportnak bankja is van.	
102-5	A tulajdon természete és jogi formája	Éves jelentés, honlap	Éves jelentés 451. oldal Impresszum	
102-6	Kiszolgált piacok	7-8. o., 55-56. o., Éves jelentés	Az Éves jelentés bővebb információt nyújt 48-76. o.	
102-7	A jelentést tevő szervezet mérete	7-8., 70. o.		
102-8	Információ az alkalmazottakról és további munkásokról	75., 108. o.		x
102-9	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	61-62. o., honlap	Környezetvédelem	
102-10	A szervezetben vagy beszerzési láncában történt jelentős változások	3., 4. o., Éves jelentés, GRI Index	A teljes kapitalizációban és a tulajdonviszonyokban bekövetkezett változásról az Éves jelentés nyújt információt. Éves jelentés 451. oldal A beszerzési láncban jelentős változás nem történt.	
102-11	Az elővigyázatosság elve vagy megközelítés	69. o., honlap	Biztonság és kockázatkezelés	
102-12	Külső kezdeményezések	GRI index	Az OTP Bank, a Merkantil Bank, az OTP Lakástakarék és az OTP Jelzálogbank is aláírója a Magyar Bankszövetség által kialakított Magatartási Kódexnek . Az OTP Bank aláírója a Magyar Reklámetikai Kódexnek . Az OTP Bank csatlakozott az Önszabályozó Reklámtesztület Emberi méltóság, sokoldalú emberábrázolás a reklámokban kezdeményezéséhez. Az OTP Bank Horvátország aláírója a Sokszínűségi Kartának.	
102-13	Tagság egyesületekben	honlap	Szervezeti tagságok	
Stratégia				
102-14	A legmagasabb szintű döntéshozó nyilatkozata	5. o.		
Etika és integritás				
102-16	Értékek, elvek, standardok, viselkedési normák	20., 62. 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. Etikus és átlátható üzleti magatartás	
Irányítás				
102-18	A szervezet irányítási struktúrája	18-19., 58., 107. o., honlap	Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2022.04.13. Alapszabály	
Érintetti elkötelezettség				
102-40	Érintettek listája	honlap	Érintettek Az érintettek listáját e dokumentum tartalmazza: Kapcsolattartás	
102-41	Kollektív szerződések	78. o.		
102-42	Érintettek azonosítása és kiválasztása			
102-43	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása	14., 25-27., 79. o., honlap	Érintettek Kapcsolattartás	
102-44	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek felmerültek			

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
Jelentéstételi gyakorlat				
102-45	Az éves jelentésben lefedett entitások felsorolása	GRI index, honlap	A pénzügyi jelentésben konszolidálásra került társaságok listáját az Éves jelentés és a Tőzsdei jelentések tartalmazzák.	
102-46	A jelentés tartalmának és a téma határok meghatározása	3-4.,14. o.		
102-47	A lényeges témák listája	3-4. o.		
102-48	Információk újraközlése	91-92. 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 lényeges témák körében és határaiban lényeges változás nem történt.	
102-50	Jelentéstételi időszak	3. o.		
102-51	Legutóbbi jelentés dátuma	GRI index, honlap	2020-ra vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Fenntarthatósági jelentésünket .	
102-52	Jelentéstételi ciklus	3. o.		
102-53	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	hátsó borító , GRI Index	csr@otpbank.hu	
102-54	Nyilatkozat a GRI Szabványnak való megfelelésről	3. o.		
102-55	GRI tartalmi index	GRI index		
102-56	Külső tanúsítás	3. o., GRI Index, Tanúsítvány	A tanúsító független az OTP Csoporttól. A tanúsítás során az ESG Operatív Albizottság vezetőjével interjú történt.	
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	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 5., 15. o., honlap	Etikus üzleti magatartás és biztonság	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	5., 7., 15., 76-77. o.		
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	5., 7., 15., 71 o., honlap	Éves jelentés Pénzügyi stabilitás	
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	70-71. o.		
201-4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	71. o., honlap	Éves jelentés 83. oldal	x
202 Piaci jelenlét 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 18., 85. o., honlap	Felelős munkáltató	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	16., 18. o., GRI index	Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkavállalókra és a felső vezetőkre vonatkozóan.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	18. o.	Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkavállalókra és a felső vezetőkre vonatkozóan.	
202-2	A helyiek aránya a felső vezetésben	18. o., GRI Index	Jelentős telephely: OTP Bank és külföldi leánybankok.	
203 Közvetett gazdasági hatások 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 15., 16., 24. o.		
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	15., 16., 24. 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.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	15., 16., 24. o.	Etikus és átlátható üzleti magatartás	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások, a hatások mértékét is beleértve	15., 24., 46., 51., 53-54. o.		

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
205 Korrupcióellenesség 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 60. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás Etikai kódex	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	19., 60-61. o.		
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	77. o.		
205-2	A korrupcióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	60., 61-62. o. 77., 108. o., GRI index , honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás A Korrupcióellenes Politika a tagvállalatok honlapjain elérhető. Az irányítótestületek tagjai évente elfogadják az Etikai kódexet, így körükben a tájékoztatás 100%-os volt, képzésben nem részesülnek. Valamennyi munkatárs évente részesül képzésben és tájékoztatásban 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 szerződésalkötéskor.	
206 Versenyellenes magatartás megelőzése 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	2., 60. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás Etikai kódex	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	60-61., 63-64. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	63-64. o.		
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	63-64. o.		
302 Energia 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 89. o., honlap	Környezetvédelem	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	21., 89-91., 93-94. o., honlap	Környezetvédelem	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	89-91. o.		
302-1	A szervezeten belüli energiafogyasztás	91. o.		
305 Légnemű kibocsátások 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 89. o., honlap	Környezetvédelem	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	21., 89-90. o., honlap	Környezetvédelem	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	89-93. o.		
305-1	Közvetlen üvegházhatású gáz-kibocsátás (Scope 1)	3., 92. o., GRI Index	Nem alkalmazunk bázisévet.	x
305-2	Közvetett üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 2)	3., 92. o., GRI Index	Nem alkalmazunk bázisévet.	
307 Környezeti compliance 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 60. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	21., 60-61., 63-64. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás Környezetvédelem	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	60., 63-64., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás Környezetvédelem	
307-1	Környezetvédelmi törvényeknek és szabályoknak való nem megfelelés	63-64. o.		

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
401 Foglalkoztatás 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 16., 75. o., honlap	Felelős munkáltató	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	16., 21., 78., 79. o., honlap	Felelős munkáltató	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	76-77., 78., 79. o., honlap	Felelős munkáltató	
401-1	Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak	76-77., 108. o.		
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíós alkalmazásban lévőknek	80. o., GRI index: 202-2		
401-3	Szülői szabadság	84. o.	A szülői szabadságra jogosult és a visszatérést követően 12 hónappal a szervezetnél dolgozó munkavállalók számának jelentése 2024-től tud megvalósulni.	
402 Munkavállalók/vezetőség kapcsolata 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3. o., honlap	Felelős munkáltató	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	21., 78., 79., 83. o., honlap	Felelős munkáltató	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	78., 79., 83. o., honlap	Felelős munkáltató	
402-1	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő	78., 110. o.		
403 Munkahelyi egészség és biztonság 2018				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3. o., 85., honlap	Felelős munkáltató	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	21., 85-97. o., honlap	Felelős munkáltató	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	85-87. o., GRI index: 403-1-6, honlap	Felelős munkáltató	
403-1	Munkavédelmi irányítási rendszer	85. o., GRI Index	Tanúsított irányítási rendszere az OTP Bank Oroszországnak van.	
403-2	Veszély azonosítása, kockázatértékelés, incidens kivizsgálása	85. o., GRI Index	A jogszabályoknak megfelelő Munkavédelmi szabályzat alapján végezzük e tevékenységeket, biztosítva a megfelelő minőségű munkavédelmi tevékenységeket és a munkavállalói jogokat. A munkavédelmi tevékenységeket a jogszabályokban elvárt végzettségű személyek végzik. 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. Kockázatértékelést a jogszabályok által elvárt gyakorisággal végzünk, Magyarországon háromévente. Leánybankok esetében eltérő a gyakorlat: féléves gyakoriságtól a meghatározott változashoz kötődően szükséges új kockázatértékelést végezniük.	
403-3	Munkahelyi egészség szolgáltatások	85. o., GRI Index	A jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosított.	
403-4	Munkások részvétele, konzultáció és kommunikáció a munkahelyi egészség és biztonság kapcsán	85. o., GRI Index	A munkavállalók részvétele és konzultáció is a jogszabályi elvárások mentén zajlik a csoport tagvállalatainál. Az OTP Bank, a DSK Bank, az OTP Bank Románia és az OTP Bank Albánia működtet a munkavállalók részvételével formális munkavédelmi testületet. Ahol ilyen testület működik, ott 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 képviselete a megválasztott munkavédelmi képviselők útján is biztosított.	
403-5	Munkások képzése a munkavédelem kapcsán	85. o., GRI Index	A munkavédelmi képzés a helyi jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosított, annak részletezését a bankcsoport tagjainak saját szabályzatai tartalmazzák.	x
403-6	Munkások egészségének promotálása	85-87. o.		
403-7	A munkahelyi egészségi és biztonsági hatások megelőzése és csökkentése, amelyek közvetlenül összekapcsolódnak az üzleti kapcsolatokkal	GRI index	Az OTP Csoport vonatkozásában nem azonosítottunk jelentős negatív foglalkozás-egészségügyi és munkabiztonsági hatást, amely az üzleti kapcsolatokon keresztül közvetlenül kapcsolódik a működéséhez, termékeihez vagy szolgáltatásaihoz.	
403-9	Munkabalesetek	85. o.	A jogszabályoknak megfelelő munkavédelmi kockázatértékelés alapján nem azonosítottunk olyan veszélyt, amely súlyos baleset kockázatát veti fel.	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
404 Képzés és oktatás 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 75. o., honlap	Felelős munkáltató	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	75., 82., o., honlap	Felelős munkáltató	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	75., 82-83. o., honlap	Felelős munkáltató	
404-1	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám	83. o.		
404-2	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását.	82., 110. o.		
405 Sokféleség és esélyegyenlőség 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3. o., honlap	Felelős munkáltató	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	18., 21., 77-78., 80-81. o., honlap	Felelős munkáltató Etikus és átlátható üzleti magatartás Etikai kódex	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	18., 77-78., 80-81. o.		
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége	77. o.	A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván.	
405-2	Férfiak és nők alapfizetésének és juttatásának egymáshoz viszonyított aránya	81. o.	A teljes juttatásra vonatkozó adatok közzététele csoportszinten 2025-től tud megvalósulni.	
406 Diszkrimináció-mentesség 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 60. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	20., 60., 62. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	62. o.		
406-1	Diszkriminációs incidensek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	62. o.		x
410 Biztonsági gyakorlatok 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3-4. o., honlap	Biztonság	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	honlap	Biztonság	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	GRI: 410-1, honlap	Biztonság	
410-1	Biztonsági személyzet, akik képzést kaptak az emberi jogi politikákról és eljárásokról	GRI index., honlap	Biztonság Az Etikai kódexre vonatkozó képzés keretében történik a képzés, amelyet minden munkavállaló megkap. Az alvállalkozó révén foglalkoztatott biztonsági őrök 59%-a részesült e képzésben csoportszinten. Gyakorlataink átalakítása folyamatban van, 2022-től valamennyi biztonsági őr részesül képzésben. 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	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 16., 24. o.		
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	16., 24., 37., 99-100. o.,		
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	16., 24-25., 37., 99-101. o.		
FS13	Hozzáférési pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként	34., 37. o.		
415 Közpolitika 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3-4., 61. o., GRI Index	Az OTP Csoport elkötelezett a politikai hozzájárulásokról történő jelentéstétel iránt.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	61-62. o., honlap	Etikai kódex	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	61-62. o.		
415-1	Politikai hozzájárulások	GRI index	Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.	

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása	Auditált indikátor
417 Marketing és jelölés 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 24., o., honlap	Korrekt és hiteles tájékoztatás Pénzügyi kultúra fejlesztése	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	24., 27-28., 39-41., 60., 63-64. o., honlap	Korrekt és hiteles tájékoztatás Pénzügyi kultúra fejlesztése	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	24., 39., 63-64. o., honlap	Pénzügyi kultúra fejlesztése	
417-2	Nem megfelelőségek a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtás és jelölés kapcsán	63-64. o., GRI Index	2021-ben nem fordult elő nem megfelelőség a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést érintő önként vállalt normák tekintetében.	
417-3	Nem megfelelőségek a marketingkommunikáció kapcsán	63-64. o., GRI Index	2021-ben nem fordult elő nem megfelelőség a marketingkommunikációt érintő önként vállalt normák tekintetében.	
418 Személyes adatok védelme 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 31., 60. o., honlap	Biztonság és kockázatkezelés	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	20., 31., 60., 66. o., honlap	Biztonság és kockázatkezelés	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	66. o., honlap	Biztonság és kockázatkezelés	
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	66. o.		
419 Társadalmi-gazdasági compliance 2016				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 60. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	60., 63-64. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	63-64. o., honlap	Etikus és átlátható üzleti magatartás Felelős Társaságirányítási Jelentés	
419-1	A törvényeknek és jogszabályoknak való nem megfelelés a társadalmi és gazdasági területen	63-64. o.	A környezetvédelmi jogszabályok megszegése miatt indult eljárások kivételével valamennyi eljárást ide sorolunk.	
Termékportfólió (szektorspec.)				
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	3., 15-16. o., honlap	Biztonság és kockázatkezelés	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	50-54., 57-58. o., honlap	Biztonság és kockázatkezelés	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	50-54. o., honlap	Biztonság és kockázatkezelés	
FS6	A portfólió százalékos összetétele kiemelt régiókra, méretre (pl. mikro-/kis- és közép-/nagyvállalatok) és iparágakra vonatkozóan.	55-56. o.		
SASB indikátorok – a bankcsoport működési területe miatt nem jelentjük az USA-beli jogszabályoknak való megfelelést és előírások szerinti megoszlásokat, az indikátorok jelentése nem teljeskörű				
FN-CB-230a.1	Adatvédelmi incidensek száma, annak aránya, amikor személyes azonosító információk is érintettek voltak, érintett ügyfelek száma	66. o.		
FN-CB-410a.1	Kereskedelmi és ipari hitel kitettség, iparág szerint	55-56. 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	63-64. o.		
FN-CB-510a.2	A névtelen bejelentésre vonatkozó politikák és eljárások	62. o., honlap	Etikai bejelentőrendszer	
FN-MF-270a.3	Jogi eljárások bírságának összege az ügyfélkommunikációval és hitelközvetítői/ügyintézői díjazással összefüggésben	63-64. 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., 2022. május

Szakmai tanácsadó:

RTG Vállalati Felelősség Kft.

Tervezés, tördelés:

Zsengeller Miklós é.v.

Bizonyosságot nyújtó független jelentés

Az OTP Bank Nyrt. vezetésére

A megbízás hatálya

Megbízást kaptunk az OTP Bank Nyrt.-től (a továbbiakban: „Társaság” vagy „OTP”) korlátozott bizonyosságot nyújtó vizsgálatok elvégzésére a Fenntarthatósági Jelentés esetében, melyet a Társaság a 2021. december 31-ével végződő évre készített a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés sztenderdek („GRI sztenderdek”) alapján.

A megbízás tárgya és annak kritériumai

Vizsgálatunk tárgya a Társaság által a 2021. december 31-i fordulónapra elkészített Fenntarthatósági Jelentésre („Megbízás tárgya”) vonatkozó korlátozott bizonyosságot nyújtása az alábbiak szerint:

- korlátozott bizonyosság szerzése arról, hogy a Megbízás tárgyában lévő, az alábbiakban felsorolt öt, vizsgálatra kiválasztott indikátor megfelel a GRI sztenderdek Core alkalmazási szint kritériumainak („kritérium”):
 - 102-8: Információ az alkalmazottakról és más dolgozókról
 - 201-4: Kormánytól kapott pénzügyi támogatás
 - 305-1: Közvetlen (Scope 1) üvegházhatású gáz (ÜHG) kibocsátás
 - 403-5: Munkások képzése a munkahelyi egészség és biztonság kapcsán
 - 406-1: Diszkriminációval kapcsolatos esetek és kiküszöbölést célzó intézkedések
- korlátozott bizonyosság szerzése arról, hogy a Megbízás tárgya összességében véve megfelel-e a kritériumnak.

A fentiek kívül nem végeztünk bizonyossági vizsgálatokat a Megbízás tárgyában szereplő egyéb információkra, és ennek megfelelően nem vonunk le következtetéseket azokra vonatkozóan.

Az OTP felelőssége

A Társaság vezetése felelős az alkalmazott kritérium kiválasztásáért, illetve a Megbízás tárgyának elkészítéséért minden lényeges szempontból a kritériumnak megfelelően. A felelősség kiterjed a belső kontrollok felállítására és fenntartására, a nyilvántartások megfelelő vezetésére és releváns becslések megtételére annak érdekében, hogy a Megbízás tárgya tekintetében jelentős hibák állítások – akár csalás, akár hiba nyomán – ne forduljanak elő.

Az EY felelőssége

A mi felelősségünk következtetést levonni a Megbízás tárgyára vonatkozóan, a rendelkezésünkre bocsátott bizonyítékok alapján.

A megbízást az ISAE 3000 (átdolgozott) „Múltbeli időszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó

szolgáltatások” sztenderdek, illetve a 2022. május 16-án aláírt szerződésünk feladatmeghatározásának megfelelően hajtottuk végre. Ezek a sztenderdek megkövetelik, hogy úgy tervezzük meg és hajtsuk végre a megbízásunkat, hogy korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a Megbízás tárgya minden lényeges szempontból a kritériumnak megfelelően készült és erről jelentést adjunk ki. A kiválasztott eljárások típusa, időzítése és mélysége a szakértő megítélésétől függenek, beleértve a – csalás vagy hiba miatt felmerülő – materiális eltérések kockázatának értékelését.

Úgy gondoljuk, hogy a megszerzett bizonyítékok elegendőek és megfelelőek ahhoz, hogy megalapozzák korlátozott bizonyosságot nyújtó következtetéseinket.

A függetlenségünk és minőségellenőrzésünk

Fenntartottuk a függetlenségünket és megerősítjük, hogy megfeleltünk a Könyvvizsgálók Nemzetközi Etikai Standardok Testülete által kiadott Könyvvizsgálók Etikai Kódexében foglalt követelményeknek, és rendelkezünk a megfelelő kompetenciákkal és tapasztalattal a bizonyosságot nyújtó megbízás teljesítésére.

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 való megfelelést dokumentáló politikákat és eljárásokat.

Az elvégzett eljárások ismertetése

A korlátozott bizonyosságot nyújtó megbízás esetén az elvégzett eljárások típusa és időzítése eltérő és a mélysége korlátozottabb, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó megbízás esetén. Ennek eredményeként a megszerzett bizonyosság a korlátozott bizonyosságot nyújtó megbízások esetén lényegesen alacsonyabb, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó megbízás esetén. Eljárásainkat úgy alakítottuk ki, hogy korlátozott szintű bizonyosságot szerezzünk, amely megalapozza következtetéseinket és nem biztosítanak minden bizonyítékot, ami szükséges lenne a kellő bizonyosság megszerzéséhez.

Noha a kiválasztott eljárások típusának és mélységének meghatározásához figyelembe vettük a Társaság vezetésének belső kontrolljainak hatékonyságát, a megbízásunknak nem volt célja a belső kontrollokról bizonyosságot nyújtani. Az eljárásaink nem tartalmaztak kontrollok tesztelését vagy az IT rendszerekben szereplő adatok számításának vagy aggregálásának ellenőrzését.

Egy korlátozott bizonyosságot nyújtó megbízás - elsősorban a Megbízás tárgyáért és a kapcsolódó információk kidolgozásáért felelős személyektől történő – információ kérésből, valamint elemző és egyéb átvilágítási eljárások alkalmazásából áll.

Az elvégzett eljárások

1. Interjúkat folytattunk a Megbízás tárgyában 2021. január 1 - 2021. december 31

közötti periódusban közzétett adatok gyűjtéséért, összegzéséért és ellenőrzéséért csoportszinten felelős munkavállalókkal.

2. Interjúkat folytattunk az ESG Operatív Albizottság vezetőjével.

3. Áttekintettük a Megbízás tárgyának narratív tartalmát és a kiválasztott adatok bemutatásának módját, hogy értékeljük az alábbiakat:

- A Megbízás tárgyában a lényeges kérdések megfelelő súllyal kerültek-e bemutatásra, összhangban az OTP lényegesség megállapítási folyamatának eredményével.
- A Megbízás tárgya megfelel-e a kritériumnak.

4. Áttekintettük a Megbízás tárgyában közzétett öt specifikus indikátort, melynek keretében:

- Interjúkat készítettünk az egyedi és csoportszintű adatok gyűjtéséért, összegzéséért és ellenőrzéséért felelős munkavállalókkal.
- Vizsgáltuk, hogy az adatok gyűjtése és közzététele összhangban van-e a kritérium elvárásaival az egyes indikátorok esetén.
- Analitikus elemzéseket végeztünk a riportált adatok ésszerűségének vizsgálata céljából.

További eljárásokat is alkalmaztunk, ahogy a körülmények azokat indokolták.

Vélemény

Az elvégzett eljárások és a megszerzett bizonyítékok alapján nem azonosítottunk olyan tényt, ami arra engedne következtetni, hogy a Megbízás tárgya ne felelne meg minden lényeges szempontból a kritériumnak.

A felhasználás korlátozása

Jelentésünk kizárólag a Társaság számára és informálására szolgál, a 2021. december 31-i fordulónapra elkészített Megbízás tárgya beszámolásához kapcsolódóan, a kritériumnak megfelelően, más felek számára a felhasználás nem engedélyezett.

Budapest, 2022. május 19.



Domoszlai Rita
Ernst & Young Kft.
1132 Budapest, Váci út 20.
Nyilvántartásba-vételi szám: 001165