



**Felelős kiadó:**  
OTP Bank Nyrt.  
Marketing és Kommunikációs Igazgatóság

**Szakmai tanácsadó:**  
RTG Vállalati Felelősség Kft.

**Borítóterv, tipográfia:**  
Uzume Consulting Kft.



A kiadvány  
PEFC környezetvédelmi tanúsítvánnyal  
rendelkező papír felhasználásával készült.



Etikus üzleti  
magatartás  
és biztonság



Az OTP Csoport



Közösségi  
szerepvállalás



Pénzügyi kultúra  
fejlesztése



Felelős  
munkáltató



Környezet-  
védelem



Innovatív banki  
megoldások

Szakértői  
pénzügyi  
gondoskodás



Központban  
az  
ügyfelek





## Tartalom

Az egyes érintett csoportok számára érdekesebb témákat a fejezet oldalon és a tartalomban ikonokkal jelöltük.



Befektetők



Lakosság



Munkatársak



Ügyfelek

## Elnöki köszöntő

6

## I. A jelentésről

10



## II. Az OTP Csoport

14



### 1. Innovatív banki megoldások

22



|      |                         |    |
|------|-------------------------|----|
| 1.1. | Banki szolgáltatások    | 24 |
| 1.2. | Nem banki értékJánlatok | 26 |
| 1.3. | Banki belső működés     | 27 |

### 2. Központban az ügyfelek

28



|      |                                                                 |    |
|------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. | Bankfióki kiszolgálás fejlesztése                               | 30 |
| 2.2. | Az elektronikus csatornák fejlesztése                           | 34 |
| 2.3. | Az objektív tájékoztatást célzó lépések                         | 36 |
| 2.4. | Ügyintézők munkájának segítése és háttér folyamatok fejlesztése | 37 |
| 2.5. | Panaszkezelés fejlesztése                                       | 37 |
| 2.6. | Ügyfél-elégedettség mérése                                      | 39 |

### 3. Szakértői pénzügyi gondoskodás

40



|      |                                                              |    |
|------|--------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. | Lakosság                                                     | 42 |
| 3.2. | Társasházak                                                  | 45 |
| 3.3. | Mikro-, kis- és középvállalati ügyfelek                      | 45 |
| 3.4. | Agrárágazati ügyfelek                                        | 46 |
| 3.5. | Társadalmi, környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek | 48 |

Jelölések

Az egyes érintett csoportok közötti témákat az információs sávban jelöljük. Az egyéb szövegbe ágyazott hivatkozásokat is kiemelten jelenítjük meg.



Bővebb információt kaphat fenntarthatósági jelentésünk egy adott oldalán.



Bővebb információt kaphat a témáról internetes oldalunkon.



A témához táblázatot vagy grafikont talál a Melléklet fejezetben.



A téma a digitális transzformációs program része.



Dijaink



Az egyes országokat érintő témákat a zászlókban megjelenített országkódokkal jelöltük.

4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

50



|      |                                            |    |
|------|--------------------------------------------|----|
| 4.1. | Adósvédelem                                | 52 |
| 4.2. | Compliance és jogszabályi megfelelés       | 53 |
| 4.3. | A kockázatkezelési rendszerek fejlődése    | 56 |
| 4.4. | A banki rendszerek biztonságának fejlődése | 57 |

5. Felelős munkáltató

60



|      |                                                           |    |
|------|-----------------------------------------------------------|----|
| 5.1. | Foglalkoztatás                                            | 63 |
| 5.2. | Képzés és oktatás                                         | 68 |
| 5.3. | Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek | 70 |
| 5.4. | Munkatársak bevonása                                      | 71 |
| 5.5. | Egészség, munkakörnyezet                                  | 72 |

6. Pénzügyi kultúra fejlesztése

74



7. Közösségi szerepvállalás

80



|      |                                           |    |
|------|-------------------------------------------|----|
| 7.1. | Közösségi szerepvállalási programjaink    | 81 |
| 7.2. | Önkéntesség                               | 85 |
| 7.3. | Közösségi szerepvállalás a leánybankoknál | 86 |

8. Környezetvédelem

88



III. Mellékletek

96



IV. GRI index

102



## Elnöki köszöntő

A pénzügyi eredményesség mellett egyre nagyobb jelentőséggel bír a vállalatok felelősségvállalási kultúrája.



### Kedves Olvasó!

Az OTP Bank tizenegyedik alkalommal adja ki Fenntarthatósági jelentését. 2016 az előző időszakhoz képest nyugodt év volt, a közép-kelet-európai régió országaiban kedvezően, kiszámíthatóan alakult a makrogazdasági környezet. A pozitív folyamatok eredményeként Magyarországon 2008 óta első alkalommal nőtt a banki hitelállomány, nagy részben az állami otthoneremtési kedvezményeknek köszönhetően. Javult a gazdasági környezet Oroszországban és Ukrajnában is, amely a vártnál korábbi fordulatot tett lehetővé leánybankjaink teljesítményében. Kiemelkedő eredménnyel zártuk az évet, az OTP Csoport újra Európa legjövödelmezőbb, legstabilabb bankjai közé emelkedett.

A külső tényezők lehetővé teszik, hogy nagyobb energiát fordítsunk a megújulásra. Ügyfeink innovatív megoldásokat várnak pénzügyi igényeik megvalósításához, szeretnék gyorsan, biztonságosan, kényelmesen elérni a szolgáltatásokat.

Egy olyan vállalatcsoport kialakításáért dolgozunk, amely továbbra is stabil alapokra építkezik, fenntartható módon működik, ugyanakkor képes reagálni a piaci környezet változásaira, képes a megújulásra.



A jelentésben stratégiai céljainkról az egyes fejezetek végén olvashat.

A digitális technológiák erre szinte határtalan lehetőséget biztosítanak. Az OTP Csoport élen jár az innovatív technológiák elterjesztésében. A folyamatos fejlesztések működésünk minden területét áthatják, az év során több termékünk vált elérhetővé online. Ma már például nem kell a bankfiókot felkeresni a személyi kölcsön igényléséhez, vagy hogy módosítsuk bankszámlánk beállításait. A mindennapi tranzakciók egyre inkább a digitális felületeken zajlanak, miközben erősödik a fiókok tanácsadói szerepe. Az OTP Bank figyelembe veszi azon ügyfeleink igényeit is, akik a hagyományos módon szeretnék bankügyeiket intézni. Ez a kettősség áll fejlesztéseink középpontjában. Ismerjük ügyfeleink igényeit és kiszolgáljuk azokat.

A megújulás nem lehet sikeres a szervezeti kultúra megváltozása nélkül. Ezt a folyamatot elősegítik a szolgáltatásainkat érintő fejlesztések, az újabb akvizíciók, a fiatal és a változásra nyitott generációk jelenléte munkatársaink körében. Alapjaiban vizsgáljuk szervezetünk működését és erősítjük az együttműködést, a nyitottságot és a rugalmasságot. Átfogó szervezeti kultúra program megvalósításán dolgozunk az anyabankban és több leánybankunkban is. A fejlesztések első eredményei már láthatók, mindennapi tevékenységünk részévé váltak.

Társadalmi szerepvállalásunk központi célja a pénzügyi kultúra fejlesztése. Az OK Oktatási Központ révén regionális szinten is egyedülálló eredményeink vannak: 2016-ban 23 ezer diák vett részt képzéseinken. A központ módszertanát több nemzetközi szakmai szervezet is elismerésben részesítette. Fontosnak tartom, hogy az egyre bővülő program mind több diákot elérjen az országhatáron innen és azon túl, így segítve felkészülésüket az önálló, pénzügyileg felelősségteljes életre.

A következő időszakban is azon leszünk, hogy megfeleljünk ügyfeleink elvárásainak, válaszokat adjunk a kor kihívásaira és a folyamatosan változó jogszabályi kereteknek megfelelően működünk. 2017-ben és 2018-ban is olyan európai uniós jogszabályi változások is életbe lépnek majd, amelyek jelentős felkészülést kívánnak bankcsoportunktól.

Egy olyan vállalatcsoport kialakításáért dolgozunk, amely továbbra is stabil alapokra építkezik, fenntartható módon működik, ugyanakkor képes reagálni a piaci környezet változásaira, képes a megújulásra. Bízom benne, hogy céljaink megvalósítását a ma tapasztalható pozitív trendek és a makrogazdasági környezet kiszámíthatósága a jövőben is támogatja majd. Híszek abban, hogy a vállalatainknál most zajló változtatások nyomán még versenyképesebb, biztonságosabb bankcsoport jön létre és ez nem csupán ügyfeleink, de munkatársaink számára is érzékelhető eredményeket hoz.

Tisztelettel:

**Dr. Csányi Sándor**

elnök-vezérigazgató

## Kiemelt céljaink

Digitalizáció és a Digitális Transzformációs Program megvalósítása (2018)

- Online terméki igénylési folyamatok fejlesztése
- A digitális felületek teljes körű átalakítása és a mobilfizetés révén az ügyfélméltény növelése a mindennapi bankolásban
- Pénzügyekhez kapcsolódó digitális, de nem banki szolgáltatások fejlesztése kiemelten az eBIZ és a Simple révén
- Papírhasználat folyamatos csökkentése az elektronikus folyamatok bővítése révén

Átfogó Szervezeti Megújulás Programok megvalósítása (2018)

- Banki tehetségprogram kidolgozása
- Teljesítménymenedzsment megújítása
- Önkéntes program megújítása

Hitelintézetekre irányadó új uniós szabályozói normáknak történő megfelelés (2018)

OK Oktatási Központ programjainak bővítése (2017)

- 20 000 diák képzése az OK Oktatási Központban Magyarországon, a külföldi központok résztvevői körének bővítése
- Romániai OK Oktatási Központ épületének kialakítása

|                                                                                   |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>Innovatív banki megoldások</b> |
| 250 ezer Simple felhasználó                                                       |                                   |
| 300%-os növekedés a SmartBank használatban, DSK Bank és OTP Bank Ukraine          |                                   |
| 350 millió Ft jóváírt kedvezmény az OTP Kedvezményprogramban                      |                                   |

|                                                                                   |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | <b>Központban az ügyfelek</b> |
| csoportszinten 112 fiók (8%) felújítása                                           |                               |
| 15 millió alkalommal szolgáltunk ki ügyfelet az OTP Bank bankfiókjaiban           |                               |
| átlagosan 6 perc várakozási idő a magyarországi bankfiókokban                     |                               |
| az ATM-ek 83%-a alkalmas befizetésre Ukrajnában                                   |                               |
| a bankfiókok 99%-a akadálymentes Magyarországon                                   |                               |

|                                                                                                                  |                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
|                               | <b>Szakértő pénzügyi gondoskodás</b> |
| 80 ezer felhasznált lakástakarékpénztári szerződés = 80 ezer felújított, vásárolt lakás                          |                                      |
| 44%-os részesedés a CSOK igénylésekből                                                                           |                                      |
| 74 ezer ügyfél számára megtakarítási tanácsadás az OTP Bankban                                                   |                                      |
| 437 milliárd Ft szerződött hitel a Növekedési Hitelprogram keretében, 2016 végéig, 20%-os emelkedés egy év alatt |                                      |
| 18%-os piaci részesedés a magyarországi agrárhitel-állományban                                                   |                                      |

|                                                                                     |                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>Közösségi szerepvállalás</b> |
| 2,4 milliárd Ft adomány csoportszinten                                              |                                 |

|                                                                                                                                                                            |                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                                           | <b>Etikus üzleti magatartás és biztonság</b> |
| 17,7 milliárd Ft-nyi kedvezmény az ügyfelek számára az OTP Bank Romania saját devizahiteles konverziós programjában                                                        |                                              |
| 97%-os részvétel a devizahiteles konverziós programban az OTP banka Hrvatskánál                                                                                            |                                              |
| 0,0072% a saját kibocsátású bankkártyákkal történő visszaélések aránya az OTP Banknál, nagyságrendileg alacsonyabb a MasterCard által publikált európai átlagnál (0,0518%) |                                              |

|                                                                                   |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  | <b>Felelős munkáltató</b> |
| 762 ezer képzési óra az OTP Csoportban                                            |                           |
| 1 milliárd Ft képzésre csoportszinten, 44%-os emelkedés                           |                           |
| 1,3-as munkabaleseti ráta csoportszinten                                          |                           |
| 420 résztvevő az OTP Csoport Nemzetközi Sportnapjain, 6 leánybank részvételével   |                           |

|                                                                                     |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>Pénzügyi kultúra fejlesztése</b> |
| 23 400 pénzügyi edukációs képzésben részt vevő diák az OK Oktatási Központokban     |                                     |
| 900 millió Ft pénzügyi edukációra csoportszinten                                    |                                     |

|                                                                                                      |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|                   | <b>Környezetvédelem</b> |
| 83% az elektronikus kivonatok aránya a lakossági bankszámlák körében Bulgáriában, 45% Magyarországon |                         |
| 12%-kal mérséklődött a papírhasználat csoportszinten                                                 |                         |
| 350 fő éves szén-dioxid-kibocsátásának megelőzése a videokonferencia révén, csoportszinten           |                         |





## Díjaink

2016-ban kiemelkedően sok elismerésben részesültek az OTP Csoport tagjai, számos esetben felelősségvállalási prioritásainkhoz kapcsolódóan.

### Az év bankja, Az év társadalmilag felelős bankja, Az év legrokonszenvesebb bankja

Az OTP Bank a Mastercard versenyén első helyezést ért el ezen kategóriákban. A verseny fődíja, „Az Év Bankja” cím a Magyarországon lakossági szolgáltatást nyújtó kereskedelmi bankok legnagyobb kitüntetése.

### A világ feltörekvő piacainak legjobb bankjai

A Global Finance Magazin szerkesztősége, ágazati elemzők, vállalati vezetők és banki szakértők ismét az OTP Bankot választották a régió legjobb bankjának.

### European Excellence Awards (Berlin), Eventiada Awards (Moszkva), Prizma Kreatív PR Díj, Magyar Public Relations Szövetség, 2016. évi Sándor Imre PR díj

Az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár „Nem dolgozhat örökké! – Nyugdíjmúzeum” figyelemfelhívó, öngondoskodásra ösztönző kampányát díjazták.

### A legvonzóbb bank márka

A Saatchi-Saatchi – Brandworks és a Pragmatica marketingkutató ügynökség felmérése a DSK Bankot értékelte a legvonzóbbnak a banki kategóriában.

### Legjobb Bank Bulgáriában

Az Euromoney Awards for Excellence elismerését egymás után harmadszor kapta meg a DSK Bank.

### A legnagyobb arányú online tranzakciót lebonyolító bank

Az OTP Bank Romania a Finmedia által szervezett 8. Online Banking Gálán kapta az elismerést.

### A technológia legjobb használata

A OTPdirekt online chat funkciója érdemelte ki a díjat a Romániai Contact Center versenyen.

### A legmegbízhatóbb bank

Az OTP Bank Ukraine az ország 5 legmegbízhatóbb bankjának egyike a Dragon Capital és a Novoe Vremya értékelése szerint.

### Legjobb családi kiszolgálás, Legjobb privátbanki szolgáltatás

Az Euromoney privátbanki és vagyonkezelési felmérése alapján az OTP Bank Ukraine az előbbi kategóriában második, az utóbbiban első helyezést ért el.

### Legjobb munkáltató

A BUSINESS szaklap által évente készített rangsorban az OTP Bank Ukraine volt az egyetlen bank az „Álomcsapat. Globális ambíciók.” kategória első 10 vállalata között.

### Kereskedelmi Kamara díja

Az OTP banka Srbija részesült az elismerésben, az ügyfelek iránti felelősségérzet, a piaci igényekkel összhangban megvalósított termék- és szolgáltatásfejlesztés, illetve a folyamatosan bővülő hálózata miatt.



Fontos elismerés, hogy banki szakembereink, vezetőink is számos díjat kaptak az év során, ezekről és további, a pénzügyi termékekhez, marketingtevékenységhez kapcsolódó díjainkról a <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Dijak> weboldalon számolunk be részletesen.

A jelentés célja, hogy bemutassuk tevékenységünket és eredményeinket a felelős működés, a fenntarthatóság, vagyis a szélesebb értelemben vett gazdaság, társadalom és környezet szemszögéből.



## I. A jelentésről





Az OTP Csoport évente, idén 11. alkalommal ad ki fenntarthatósági jelentést. E jelentés a GRI Szabványnak megfelelően készült: a Core változat szerint<sup>1</sup>, melyet a Deloitte Kft. tanúsított. A jelentés a 2016-os évre vonatkozik, ugyanakkor a tendenciák érzékeltetése érdekében, az adatok túlnyomó részét 5 éves időtávban mutatjuk be.

### Szempontjaink a jelentés tartalmának meghatározása során:

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

Érintettjeink elvárásait rendszeresen vizsgáljuk. Legutóbb 2013-ban készült kifejezetten a fenntarthatósági jelentéstétellel kapcsolatos felmérés, emellett minden évben történnek a fenntarthatósági teljesítményünk kiemelt területeit vizsgáló kutatások. 2016-ban több kutatásunk is vizsgálta a belső kommunikációt és a munkatársainknak nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos véleményeket, elemeztük az önkéntességre vonatkozó gyakorlatokat, elvárásokat. Ügyfeleink és potenciális ügyfeleink körében általános kutatásokat végeztünk például a pénzügyi döntéshozatal jellemzőiről, ügyintézőink kommunikációjának hitelességéről, az akadálymentességről. Elemeztük a megtakarítási szokásokat és hagyományosan elvégeztük az Öngondoskodási Index kutatásunkat is. Egyéb formális, illetve informális visszajelzések alapján, továbbá a nemzetközi benchmarkok alapján folyamatosan alakítjuk és fejlesztjük jelentéstételi gyakorlatunkat.



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

## Struktúra és lényeges témák

Fenntarthatósági jelentésünk reflektál vállalati felelősségvállalási stratégiánk prioritásaira, emellett törekszük arra, hogy a banki szolgáltatásnyújtásban, mint főtevékenységben érvényesülő felelősségvállalást tagolja és fókuszaltabbá tegye, így összesen 8 kulcstémakört, illetve fejezetet határoz meg.

**A fenntarthatóságra gyakorolt hatásainkat a főtevékenységtől a támogató tevékenységek felé mutatjuk be:**

- innovatív banki megoldások,
- központban az ügyfelek,
- szakértő pénzügyi gondoskodás,
- etikus üzleti magatartás és biztonság,
- felelős munkáltató,
- pénzügyi kultúra fejlesztése,
- közösségi szerepvállalás,
- környezetvédelem.

Az érintetti visszajelzések és vezetői döntés alapján az OTP Bank Nyrt. számára az alábbi fenntarthatósági témák lényegesek.

- Társadalmi-gazdasági compliance<sup>2</sup>
- Korruptióellenesség
- Gazdasági teljesítmény
- Versenyellenes magatartás megelőzése
- Marketing és címkézés<sup>3</sup>
- Személyes adatok védelme
- Piaci jelenlét
- Diszkriminációmentesség
- Közpolitika
- Közvetett gazdasági hatások
- Képzés és oktatás
- Munkavállalók/vezetőség kapcsolata
- Munkahelyi egészség és biztonság
- Biztonsági gyakorlatok
- Termékportfólió (szektorspecifikus)
- Foglalkoztatás
- Helyi közösség
- Sokféleség és esélyegyenlőség<sup>4</sup>
- Környezetvédelmi jogszabályoknak való megfelelés
- Légnemű kibocsátások
- Energia<sup>5</sup>

Jelentéstétel határa – a közzölt információk mely szervezeti körre terjednek ki:

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

## Adatok

Az adatokat az alábbi körre vonatkozóan mutatjuk be:

- az OTP Csoport egészére és külön az anyavállalatra (OTP Bank),
- működésünk valamennyi országára külön, ahol a GRI elvárás,
- a pénzügyi adatok esetében az OTP Bank helyett az OTP Core (az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarék és az OTP Faktoring alkotta virtuális gazdasági egység) eredményeit ismertetjük, illeszkedve a pénzügyi jelentéshez.

A nem adatjellegű információk, gyakorlatok bemutatásánál utalunk arra, hogy azok mely társaságokra vonatkoznak. Az idei jelentésben lényegesen bővült a leányvállalatok gyakorlatának bemutatása, ugyanakkor az anyavállalatról szóló írásos információ a leányvállalatokhoz képest enyhén túlsúlyban van: egyrészt stratégiai szempontból fontos a magyarországi környezet, másrészt számos fejlesztést először az anyabankban vezetünk be, és ezután terjesztjük ki a leányvállalatokra.

Vállalati felelősségvállalási tevékenységünk teljes megismerését e jelentés mellett erre dedikált microsite-unk biztosítja.



[www.otpfenntarthatosag.hu](http://www.otpfenntarthatosag.hu)

A jelentésben az általános elvekről rövidebb tájékoztatást adunk és kifejezetten a 2016-os eseményekre fókuszálunk, míg a microsite-on bővebben kifejtjük felelős működésünk általános információit, hatásait, alapelveinket és gyakorlatainkat. A GRI indexben is közlünk – elsősorban technikai jellegű – információkat.

A bankfiókokban idén is elérhető a jelentés alapján készített Bizalommal és felelősséggel egymásért elnevezésű fióki brosúra, emellett ügyfeleink a magyarországi fiókokban a TV-készülékek kijelzőin és az OTP Böngészőn is megismerkedhetnek a társaság fenntarthatósági tevékenységével.

<sup>2</sup> Új, összevont kategória a GRI Szabványban, korábban Termékfelelősség compliance és Compliance.

<sup>3</sup> Új, összevont kategória a GRI Szabványban, korábban: Termékek és szolgáltatások címkézése és Marketingkommunikáció.

<sup>4</sup> Összevonásra került A nők és férfiak egyenlő díjazásával.

<sup>5</sup> A Munkaügyi panaszkezelési mechanizmusok téma, mint önálló téma, megszüntetésre került.





## Fenntartható Fejlődési Célok

A 17 Fenntartható Fejlődési Cél az ENSZ 2030-ig szóló fenntartható fejlődési programjának alapját alkotja, egyetemes érvényű célokat, alcélokat és indikátorokat magában foglaló keretrendszerként. Az OTP Csoport a jelzett területeken, elsősorban főtevékenységén keresztül járul hozzá az alábbi célok eléréséhez.

**1** A SZEGÉNYSÉG FELSZÁMOLÁSA



7.1 Közösségi szerepvállalási programjaink

**10** EGYENLŐTLENSÉGEK CSÖKKENTÉSE



3.1 Lakosság  
3.5 Társadalmi, környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek

**6. Pénzügyi kultúra fejlesztése**

**3** EGÉSZSÉG ÉS JÓLLÉT



5.5 Egészség, munkakörnyezet  
**7. Közösségi szerepvállalás**

**11** FENNTARTHATÓ VÁROSOK ÉS KÖZÖSSÉGEK



3.5 Társadalmi, környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek

**4** MINŐSÉGI OKTATÁS



**6. Pénzügyi kultúra fejlesztése**

**12** FELELŐS FOGYASZTÁS ÉS TERMELÉS



3.1 Lakosság

**5** NEMEK KÖZÖTTI EGYENLŐSÉG



5.1 Foglalkoztatás  
5.3 Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek  
**7. Közösségi szerepvállalás**

**13** FELLÉPÉS AZ ÉGHAJLATVÁLTOZÁS ELLEN



3.5 Társadalmi, környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek

**8. Környezetvédelem**

**8** TISZTESSÉGES MUNKA ÉS GAZDASÁGI NÖVEKEDÉS



**II. Az OTP Csoport**  
5.1 Foglalkoztatás

**17** PARTNERSÉG A CÉLOK ELÉRÉSÉÉRT



**3. Szakértő pénzügyi gondoskodás**  
**6. Pénzügyi kultúra fejlesztése**  
**7. Közösségi szerepvállalás**

**9** IPAR, INNOVÁCIÓ ÉS INFRASTRUKTÚRA



**1. Innovatív banki megoldások**

Tőzsdén jegyzett társaságként – amely a Budapesti Értéktőzsde legnagyobb részvényforgalmával büszkélkedhet – kiemelten fontosnak tartjuk a transzparenciát és a részvényesi érték növelését.

## II. OTP Csoport

Stabilitás | Profitabilitás | Növekedés





Az OTP Csoport Magyarország és a közép-kelet-európai régió bank- és tőkepiacainak meghatározó szereplője. Ezt a pozíciót egyre fokozódó versenyhelyzetben értük el. Ügyfeinkben egyre inkább nő a sokszínű és minőségi szolgáltatások iránti igény, amelynek számos fejlesztéssel kívánunk megfelelni. A bank vezetése és munkavállalói számára is folyamatos kihívást jelent a bankcsoportban lévő üzleti, fejlettségi és kulturális sokszínűség kezelése.

Az OTP Csoport 2016-ban mintegy 13 millió ügyfél igényeit szolgálta ki kilenc országban. Piacvezető hitelintézet vagyunk Magyarországon és Montenegróban, illetve Bulgáriában a lakossági szegmensben. Közép-Kelet Európa leghatékonyabb, lakossági fókusszal rendelkező bankcsoportja kívánunk lenni.

Stratégiai célunk, hogy növeljük piaci részesedésünket azokban az országokban, ahol jelen vagyunk. Az optimális méret elérése érdekében több akvizíciót hajtottunk végre az elmúlt években.

Tevékenységünk

Az OTP Csoport univerzális pénzügyi szolgáltatásokat nyújt. Zászlóshajója az OTP Bank, amely korszerű pénzügyi szolgáltatások széles körét kínálja Magyarországon, emellett a hazai csoporttagokon keresztül teljes körű megoldást nyújt minden felmerülő pénzügyi igényre – például befektetési alapok forgalmazásával, lakás- és egyéb speciális célú megtakarítási lehetőségekkel vagy autó-finanszírozással. A külföldi leánybankok szolgáltatási portfóliója különböző, minden esetben a fejlődési potenciálok kihasználására törekcszenek és reagálnak a piaci adottságokra.

Bankcsoportunk a lakossági terület mellett a vállalati ügyfelek első számú bankja kíván lenni. Kiemelten kezeljük a kis- és középvállalkozói kör igényeinek kiszolgálását; az agrárvállalatok számára az anyabank és a legtöbb leánybank is speciális termékeket kínál.



Jövőképünk

Jövőképünk három erős pilléren és a kapcsolódó üzletpolitikai célokon nyugszik:

Stabilitás

Gazdasági ciklusokon keresztül stabil üzleti modell

Magas jövedelmezősségi szint  
A jelenlegi és a jövőbeli szabályozási elvárásnak is biztonsággal megfelelő tőkeszint  
Váratlan külső sokkokra is elegendő likviditási tartalékszint

Profitabilitás

Értékteremtő innovációk

Digitalizációban rejlő lehetőségek kihasználása  
Az értékajánlatok<sup>6</sup> szolgáltatási színvonalának emelése  
Hatékonyság fenntartása  
Folyamatos üzletviteli fejlesztések (digitalizáció)  
Gazdaságos üzemméret minden országban

Növekedés

Organikus

Fenntartható növekedés, magas jövedelmezőségű piacokra és termékekre fókuszálva

Nem organikus (akvizíciók)

Akvizíciós lehetőségek keresése elsősorban azokban az országokban, ahol az üzemméret nem éri el a hatékony működéshez szükséges szintet

6

A termék vagy szolgáltatás révén elérhető érték, megoldás

## Csoportirányítás

Az OTP Csoport a csoportirányításban mátrix irányítási gyakorlatot alkalmaz. Az irányítás kétszintű, külön érvényesül a tulajdonosi (társasági jogi) és szakmai (operatív) irányítási funkció. Kulcsszerepe van az irányítótételeknek és a saját menedzsmentnek, az anyabank a leánybankok tevékenységébe közvetlenül nem avatkozik be, és a kulturális különbségek, helyi sajátosságok miatt ez nem is célunk. 2016-ban a csoportirányítási szabályzatot folyamatfelelősségi szemlélet alapján alakítottuk át, amely a korábbinál egyszerűbb és transzparenssebb, emellett egyértelműbben határozza meg az adott tevékenység során bevonandó szereplőket, felelősségi- és feladatkörköket.

2016-ban a bankcsoport működését lefedve alakítottuk ki a szakterületi Legjobb Gyakorlat kódexeket. Átfogóan felmértük az egyes területeken alkalmazott gyakorlatokat, majd a legjobb gyakorlatok mellett tagvállalati szinten meghatároztuk a fejlesztendő területeket.



Az OTP Bank évente kiadja a BÉT (Budapesti Értéktőzsde) ajánlásainak megfelelő Felelős Társaságirányítási Jelentését. [https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412\\_FTJ\\_2016\\_final\\_044\\_pdf](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_FTJ_2016_final_044_pdf).



2016-tól a társaság Éves Jelentése tartalmazza a vállalkozás ügyviteli, ügyvezető és felügyelő testületei esetében alkalmazott, sokszínűséggel kapcsolatos politika leírását. [https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR\\_Eves\\_jelentes](https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes).

## CEERIUS

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

## 2016 néhány fontos eseménye

Bankcsoportunk 2016 során is megőrizte stabil pénzügyi helyzetét, kiváló likviditását és további komoly lépéseket tett a csoportszintű működés hatékonyságának fejlődése útján:

- A konszolidált elsődleges alapvető tőke-megfelelési mutató (Common Equity Tier 1 ráta) értéke 13,5%-ot ért el, mely nem tartalmazza az auditált 2016-os eredmény jelzett osztalékfizetéssel csökkentett összegét. Ennek figyelembe vételével a CET1 ráta 15,8%-ot ért volna el, amely nemzetközi összehasonlításban is kiemelkedően magasnak számít.
- A bankcsoport 2016-ban 201 milliárd Ft korrigált adózott eredményt ért el, ami 67%-kal haladja meg a bázisidőszakot. Az eredmény javulása döntően az orosz és ukrán gazdaságok – és ennek hatására leánybankjaink – teljesítményében bekövetkezett jelentős fordulatnak köszönhető. Az éves számviteli eredmény 202,5 milliárd Ft volt, amely az OTP Csoport történetének harmadik legmagasabb eredménye.

## Helyiek és nők aránya a vállalatcsoport felső vezetésében

2016. 12. 31.

| Vállalat            | Igazgatóság        |                | Menedzsment *      |                |
|---------------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
|                     | Helyiek aránya (%) | Nők aránya (%) | Helyiek aránya (%) | Nők aránya (%) |
| OTP Bank            | 100                | 0              | 100                | 0              |
| CKB                 | 14                 | 0              | 50                 | 17             |
| DSK Bank            | 100                | 80             | 100                | 67             |
| OTP Bank Ukraine    | 83                 | 33             | 80                 | 40             |
| OTP Bank Romania    | 40                 | 20             | 20                 | 20             |
| OTP Bank Russia     | 11                 | 11             | 71                 | 0              |
| OTP banka Hrvatska  | 75                 | 25             | 80                 | 20             |
| OTP Banka Slovensko | 75                 | 25             | 75                 | 25             |
| OTP banka Srbija    | 33                 | 0              | 40                 | 0              |

\* Menedzsment: Magyarországon: a vállalkozás irányítási jogkörrel rendelkező vezető testülete által megválasztott, a vállalkozással munkaviszonyban álló elnöke, a vállalkozás vezetésére kinevezett, a vállalkozással munkaviszonyban álló első számú vezető, valamint e vezető valamennyi helyettese. Külföldön: a vállalkozás vezetésére kinevezett, a vállalkozással munkaviszonyban álló első számú vezető és annak helyettesei és a divízióvezetők. Helyi: adott ország állampolgára.



- Kedvezően alakult a hitelportfólió minősége, a 90 napon túl késedelmes (DPD90+) hitelek árfolyam-szűrt, eladások/leírások hatása nélkül számított állománynövekedése 82 milliárd Ft volt (38%-kal alacsonyabb, mint 2015-ben). A leírásoknak és eladásoknak, köszönhetően pedig számottevően csökkent a DPD 90+ hitelállomány, így a konszolidált DPD90+ ráta 14,7%-ra csökkent<sup>8</sup>.
- 2016 novemberében sikeresen lezárult az AXA Bank magyarországi portfóliójának átvétele, a tranzakció közel 3 százalékponttal növelte a banki jelzáloghitel állományi piaci részesedését.

### A fenntarthatóságra gyakorolt hatásunk

Egy vállalat felelősségét elsősorban alapvetékenysége határozza meg: milyen termékeket, szolgáltatást nyújt, és mindezt hogyan teszi.

#### Alapvetőnek tartjuk:

- az élenjáró, innovatív szolgáltatásnyújtást,
- az ügyfeleink valódi érdekeinek és igényeinek megfelelő kiszolgálását (ide értve a kockázatok kezelését is),
- az etikus üzleti magatartás elveinek, a jogszabályi elvárásoknak és nemzetközi normáknak való megfelelést.

#### HR

- 2016 decemberében bejelentettük a Société Generale horvátországi leánybankjának, a Splitska banknak a megvásárlását. A tranzakció 2017-es lezárását követően az OTP horvát operációja a helyi piac 4. legnagyobb szereplőjévé válik.

## Vállalati felelősségvállalási stratégia

Vállalati felelősségvállalási stratégiánk a felelősségvállalás három prioritását definiálja.



### Felelős szolgáltató

**alaptevékenység:**  
felelős szolgáltatásnyújtás  
és működés

szolgáltatásminőség  
fejlesztése

transzparencia

elérhetőség



### Felelős munkáltató

**felelős foglalkoztató:**  
jól képzett, felkészült,  
elégedett munkavállalók

képzés

bevonás



### Társadalmi szerepvállalás

**aktív közösségi  
szerepvállalás  
és példamutatás**

edukáció,  
szemléletformálás

értékteremtés, értékmegőrzés

esélyteremtés, közösségépítés



Bővebb információ: <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/strategia>.

<sup>7</sup>

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

<sup>8</sup>

2015 végén 17,0% volt.



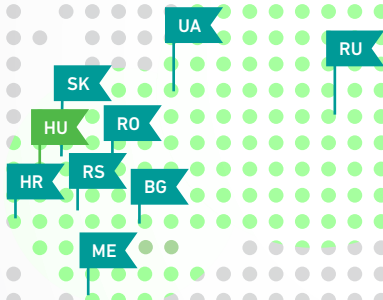
Az OTP Bank ma a régió  
**kilenc országában van jelen**

**100+ leányvállalattal**  
rendelkezik az OTP Bank

**1300 bankfiókunk**  
van regionálisan

**4000 OTP ATM**  
van világszerte

**13 millió ügyfél**  
tisztel meg a bizalmával bennünket



OTP Csoport

|                                          |               |
|------------------------------------------|---------------|
| Fiókok száma                             | 1 316         |
| Alkalmazottak száma <sup>1</sup>         | 35 950        |
| Mérlegfőösszeg                           | 11 308 mrd Ft |
| Piaci kapitalizáció                      | 2 352 mrd Ft  |
| Kifizetett adók összege                  | 169 mrd Ft    |
| Alkalmazottak képzésének költsége        | 1 030 m Ft    |
| Adományozás összege                      | 2 418 m Ft    |
| Akadálymentes fiókok aránya              | 60 %          |
| Egy főre eső energiafogyasztás           | 18 GJ         |
| Egy főre eső CO <sub>2</sub> -kibocsátás | 1,22 t        |
| Összes papír felhasználás                | 4 079t        |

RU OTP Bank Russia (Oroszország)

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| Fiókok száma                  | 134        |
| Alkalmazottak száma           | 14 996     |
| Mérlegfőösszeg                | 268 mrd Ft |
| Piaci részesedés <sup>3</sup> | n.a.       |

HU OTP Core<sup>2</sup> (Magyarország)

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| Fiókok száma                  | 380         |
| Alkalmazottak száma           | 8 563       |
| Mérlegfőösszeg                | 7 247mrd Ft |
| Piaci részesedés <sup>3</sup> | 28,5%       |

RO OTP Bank Romania (Románia)

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Fiókok száma        | 101        |
| Alkalmazottak száma | 1 198      |
| Mérlegfőösszeg      | 588 mrd Ft |
| Piaci részesedés    | 4,1%       |

BG DSK Csoport (Bulgária)

|                     |              |
|---------------------|--------------|
| Fiókok száma        | 372          |
| Alkalmazottak száma | 3 713        |
| Mérlegfőösszeg      | 1 853 mrd Ft |
| Piaci részesedés    | 26,1%        |

RS OTP banka Srbija (Szerbia)

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Fiókok száma        | 51         |
| Alkalmazottak száma | 601        |
| Mérlegfőösszeg      | 123 mrd Ft |
| Piaci részesedés    | 1,6%       |

HR OTP banka Hrvatska (Horvátország)

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Fiókok száma        | 103        |
| Alkalmazottak száma | 1 149      |
| Mérlegfőösszeg      | 649 mrd Ft |
| Piaci részesedés    | 6,5%       |

SK OTP Banka Slovensko (Szlovákia)

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Fiókok száma        | 61         |
| Alkalmazottak száma | 657        |
| Mérlegfőösszeg      | 454 mrd Ft |
| Piaci részesedés    | 2,5%       |

ME CKB (Montenegró)

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Fiókok száma        | 29         |
| Alkalmazottak száma | 441        |
| Mérlegfőösszeg      | 198 mrd Ft |
| Piaci részesedés    | 16,0%      |

UA OTP Bank Ukraine (Ukrajna)

|                     |            |
|---------------------|------------|
| Fiókok száma        | 85         |
| Alkalmazottak száma | 3 498      |
| Mérlegfőösszeg      | 307 mrd Ft |
| Piaci részesedés    | 10,8%      |

Az adatok (auditált, IFRS) 2016.12.31-re, illetve 2016-ra vonatkoznak. A térképen a Bank neve mögött az akvizíció éve szerepel.

<sup>1</sup> Minden esetben az összes foglalkoztatott teljes- és részmunkaidősökkel

<sup>2</sup> Az OTP Core az OTP Csoport magyarországi alap üzleti tevékenységének eredményét mérő gazdasági egység: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék és OTP Faktoring. Az egyéb magyar leányvállalatok adatait nem tartalmazza.

<sup>3</sup> Háztartások hitelei: OTP Bank, Merkantil Bank, OTP Lakástakarék, OTP Jelzálogbank aggregált adatai hitelintézeti rendszerben

<sup>4</sup> A piaci részesedés minden esetben a lakossági hitelek piaci részesedése



## A fenntarthatóságra gyakorolt hatásaink

### Stabilitás

Bankcsoportunk a kelet-közép-európai régió több országában is meghatározó gazdasági szereplő, működésén és eredményein keresztül az adott ország gazdasági és pénzügyi rendszerének stabilitásában, az életszínvonal megtartásában és fejlődésében is fontos szerepet tölt be.

### Hitelezés

Betétes ügyfeleink forrásainak felhasználásával, a hitelezés révén vásárlást, fogyasztást, beruházásokat teszünk lehetővé<sup>9</sup>. A Csoport nettó hitel/betét mutatója 66%-os. Ezáltal nemcsak ügyfeleinkre, de közvetetten a gazdaság fejlődésére, a lakosság életszínvonalára, a természeti erőforrások felhasználására is hatással vagyunk. Egyrészt betéteseink forrásainak védelme, másrészt a túlzott eladósodottság megelőzése érdekében a körültekintő hitelezést bírálati rendszerünk biztosítja.



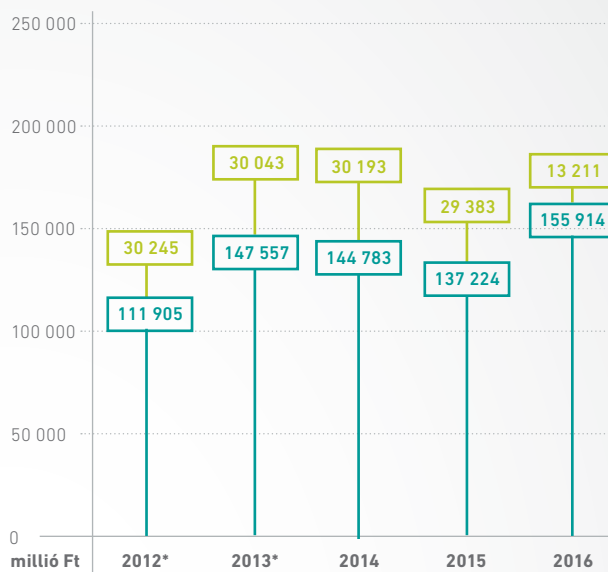
A kapcsolódó hatás mértékét termékeinknél mutatjuk be: hitelezés, lakáshitel, NHP, nagyprojektek környezeti, társadalmi előnnyel.

### Adófizetés

Az OTP Csoport jelentős adófizető; adófizetésünk révén érdemben hozzájárulunk a közösségi szolgáltatások biztosításához, a társadalmi egyenlőtlenségek kezeléséhez, végső soron a gazdasági-társadalmi stabilitáshoz. 2016-ban az összes adófizetési kötelezettség 77%-a az OTP Core-t terhelte.

## OTP Csoport

### Adófizetési kötelezettség



● Valamennyi további adó (bérjárulék, eredményt terhelő adók, társasági adó)

● Pénzügyi szervezetek különadója (adó után)

\* A korábbi évek adatai módszertani felülvizsgálat miatt visszamenőlegesen változtak az adatok. A hitelintézeti hozzájárulás bekerült az Eredményt terhelő adók közé, ezen túl a pénzügyi szervezetek különadója adó utáni összeggel jelenik meg, és 2013-as érték tartalmazza a pénzügyi tranzakciós illeték elmaradása miatt felmerült egyszeri befizetést is.

A bankcsoport tagjai állami/EU-s támogatást, adókedvezményt elenyésző mértékben vesznek igénybe<sup>10</sup>.

### Állami támogatások, adókedvezmények (millió Ft)

| 2012                |        | 2013               |        | 2014               |        | 2015               |        | 2016               |        |
|---------------------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|
| Szervezet           | Összeg | Szervezet          | Összeg | Szervezet          | Összeg | Szervezet          | Összeg | Szervezet          | Összeg |
| OTP Hungaro-Projekt | 50     | OTP Travel         | 10     | OTP Bank           | 5      | OTP Bank           | 15     | OTP banka Hrvatska | 34     |
|                     |        | OTP banka Hrvatska | 11     | OTP banka Hrvatska | 17     | OTP banka Hrvatska | 20     |                    |        |

2016-ban az OTP banka Hrvatska adókedvezményt vett igénybe képzésre és oktatásra, illetve részesült európai uniós támogatásban mikrohitelezés programjához, illetve napelemek létesítéséhez.

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

<sup>10</sup> A magyarországi bankcsoport látvány-csapatsportok támogatása és a filmtámogatások kapcsán biztosított társasági adókedvezményének igénybe vételét idén nem soroljuk ide.

Az árbevétel mérséklődése és a felosztott gazdasági érték szinte valamennyi tételének növekedése miatt – valamennyi érintetti kör felé több kifizetés történt – az OTP Core és az OTP Csoport esetében is csökkent a visszatartott gazdasági érték 2016-ban az előző évhez képest. (Ez a tény nem mond ellent annak, hogy az OTP Csoport számviteli eredménye a korábbi években jellemző szintnél magasabb volt 2016-ban.)

| Keletkezett és felosztott gazdasági érték – kifizetések az érintettek szemszögéből, 2016<br>(konszolidált, auditált, IFRS szerinti eredménykimutatás alapján, millió Ft) |                                       |                                                                       | OTP<br>Core | OTP<br>Csoport |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| I.                                                                                                                                                                       | Megtermelt közvetlen gazdasági érték  | = 1                                                                   | 354 698     | 736 315        |
| 1.                                                                                                                                                                       | Értékesítés nettó árbevétele          | Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)* | 354 698     | 736 315        |
| II.                                                                                                                                                                      | Felosztott gazdasági érték            | = 2+3+4+5+6                                                           | 355 144     | 545 761        |
| 2.                                                                                                                                                                       | Működési költségek                    | Működési költségek – Személyi jellegű ráfordítások – Értéksökkenés    | 94 216      | 165 545        |
| 3.                                                                                                                                                                       | Alkalmazotti bérek és juttatások      | Személyi jellegű ráfordítások – Bérjárulék                            | 74 113      | 154 438        |
| 4.                                                                                                                                                                       | Kifizetések a tőke biztosítói számára | Osztalék                                                              | 53 200      | 53 200         |
| 5.                                                                                                                                                                       | Kifizetett adók                       | Összes adófizetési kötelezettség                                      | 131 369     | 170 160        |
| 6.                                                                                                                                                                       | Közösségi befektetések                | Adományozás                                                           | 2 246       | 2 418          |
| III.                                                                                                                                                                     | Visszatartott nyereség                | = 1-(2+3+4+5+6)                                                       | -466        | 190 554        |

\*Nem tartalmazza a fizetendő tranzakciós illeték negatív hatását.

Pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés

A gazdaságilag és társadalmilag hátrányos helyzetűek számára, illetve a fogyatékkal élőek számára is biztosítjuk a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Magyarországon, Bulgáriában és Montenegróban is bankcsoportunk fiókhálózata a legkiterjedtebb, jelenlétünk a hátrányos helyzetű térségekben is a legerősebb. Az alapvető funkciókat biztosító számlacsomagunk számlavezetési díj nélkül vehető igénybe. Folyamatosan fejlesztjük az akadálymentes kiszolgálás lehetőségeit.

 Bővebb tájékoztatást Fenntarthatósági jelentésünk Ügyfélkiszolgálás című fejezetében olvashat.

Foglalkoztatás

Méretünk miatt fontos a foglalkoztatásra gyakorolt közvetlen és a beszállítói láncon keresztül közvetett hatásunk. Az OTP Bank 336 főt foglalkoztatott Magyarország 52 hátrányos helyzetű, fejlesztendő járásában 2016-ban.<sup>11</sup>

 Bővebb tájékoztatást Fenntarthatósági jelentésünk Foglalkoztatás című fejezetében olvashat.

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Az OTP Csoport elkötelezett a pénzügyi kultúra fejlesztése iránt. Az OK Oktatási Központ és az OTP Fáy András Alapítvány által biztosított ingyenes pénzügyi és gazdasági képzések érik el a legtöbb általános és középiskolást Magyarországon és Szlovákiában, továbbá Romániában is több ezer diák ismereteit bővítik.

 Bővebb tájékoztatást Fenntarthatósági jelentésünk Pénzügyi kultúra fejlesztése című fejezetében olvashat.

Környezet

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

 Bővebb tájékoztatást Fenntarthatósági jelentésünk Környezetvédelem című fejezetében olvashat.

<sup>11</sup> Az országban 54 fejlesztendő járás van, amelyekben az ország lakónépességének 15%-a él.

A Digitális Transzformációs Program (DTP) célja nem kevesebb,  
mint a banki működés teljes digitális transzformációja.



## II. 1. Innovatív banki megoldások

Online termékigénylés | OTP Kedvezményprogram | Bővülő online és mobil funkciók





Annak ellenére, hogy e téren a piaci verseny igen intenzív, az OTP Bank által bevezetett megoldások sokrétűsége, újdonságtartalma és széles körű elérhetősége egyedülálló Magyarországon és sok esetben leánybankjaink országaiban is. Az elektronikus csatornák térnyerése megállíthatatlan és bankcsoportunk törekszik ezen igények maximális kiszolgálására, a használat ösztönzésére, hiszen meggyőződésünk szerint ügyfeleink számára kézzel fogható előnyt jelentenek.

A digitális transzformáció az OTP Csoport valamennyi tagjánál prioritás. Az OTP Bank Digitális Transzformációs Programja keretbe foglalja mindazon fejlesztéseinket, amelyeket az elektronikus lehetőségek kiaknázásával az ügyfélélmény, illetve a banki működés javítása érdekében végzünk. Csoportszinten, az országspecifikumok figyelembevételével és gyakran a Magyarországon megvalósított megoldások tapasztalatait, szinergiáját hasznosítva valósítjuk meg a fejlesztéseket. Több fejlesztés ugyanakkor elsőként valamely leánybanknál indul és kerül bevezetésre. A digitális fejlesztések kapcsán az OTP Csoport együttműködik egyetemi, illetve uniós műhelyekkel (pl. EIT Digital-lal).

2015

### Vállalásaink, eredményeink

Digitális Transzformációs Program megvalósítása (2017):

- OTP Kedvezményprogram és az adott kedvezmények egységes rendszerbe foglalása, kommunikálása
- online termékigénylési folyamatok
- csekkRendező
- digitális aláírópadok a fiókokban
- teljes körű pénzügyi tervező kialakítása a vagyontervező rendszer megújításaként
- mobilalkalmazások (banki és wallet) teljes megújítása

A terveknek megfelelően halad a megvalósítás.

Megvalósult: OTP Kedvezményprogram,  
online termékigénylések, CsekkRendező.

Romániában e-hitel kialakítása

Megvalósult a bevezetés.

Mobil banki alkalmazás bevezetése a CKB Bankban

A bevezetés 2017 közepén várható.



2017

### Ügyfél-élmény

kényelmes, rugalmas, gyors

széleskörű szolgáltatások kedvező áron

személyre szabott, egyszerű, felhasználóbarát

### Banki működés

költséghatékony, automatizált, papírmentes

gyors alkalmazkodás

átláthatóság, szabályozásnak való, jobb megfelelés

## 1.1. Banki szolgáltatások

2016-ban bankcsoporti szinten számos termékünk vált online elérhetővé. Áttörést jelent, hogy a fióki ügyintézés bizonyos esetekben teljes mértékben kiváltható – illetve csak akkor szükséges, ha ügyfeleink azt igénylik.

### Online vállalkozói számlanyitás

RO  
HU

- OTP Bank mikro- és kisvállalati ügyfelei, illetve az OTP Bank Romania kis- és középvállalatai számára érhető el<sup>12</sup>;

- Magyarországon az elektronikus felület egyszerűbb és gyorsabb kiszolgálást biztosít: a fiókban a 35-40 percig tartó folyamat 10-12 percre rövidül, a 70-80 szükséges adat 15-25-re csökkent a már meglévő adatbázisok használatával.

### Egyéni lakossági számla

- az OTP Bank ügyfelei – a szokásaikat feltáró néhány kérdést követően – a különböző igényekre szabott ajánlataink közül választhatnak, vagy modulokból állíthatják össze saját számlacsomagjukat;
- a döntést emellett számlaválasztó kalkulátor is segíti;
- a szolgáltatás 2016 decemberétől érhető el, de már az első időszakban is több tízezer új számlacsomagot értékesítettünk.

### Online személyi kölcsön igénylés

- a teljesen online személyi kölcsön igénylés és szerződés kötés Magyarországon egyedülálló<sup>13</sup>;
- több mint félmillió ügyfelünk számára elérhető;

### Átjárhatóság

Egy olyan folyamatot álmotunk meg, melyben biztosított az átjárhatóság a kiszolgálás különböző csatornáinak között (omnichannel): az ügyfél elindíthatja az igénylést például a contact centerben, majd folytathatja a fiókban, és akkor sincs probléma, ha nincs nála minden dokumentum, az OTPdirekten becsatolhatja a hiányzó dokumentumokat, ott szerződhet és a folyósítás már automatikusan történik.

Ügyfeleink pozitívan értékelik az ajánlatot, az egyszerű használhatóságot, de a gyors és gördülékeny folyamatot tekintik a legnagyobb előnynek.

### Online KKV hiteligénylés

Az OTP Bank Romania által bevezetett termék az első online hitel az országban. A termék meglévő ügyfelek számára és meghatározott összegig vehető igénybe.

### Money Magnet (Pénzmágnes)

Az OTP Bank Romania által bevezetett szolgáltatás révén az ügyfelek bármely román bank által kibocsátott betéti kártyájukról ingyenesen és azonnal pénzt utalhatnak OTP-s bankszámlájukra. Az ügyfélszám növekedése havonta két-számjegyű.

### Utalás banki kapcsolat nélküli személyeknek

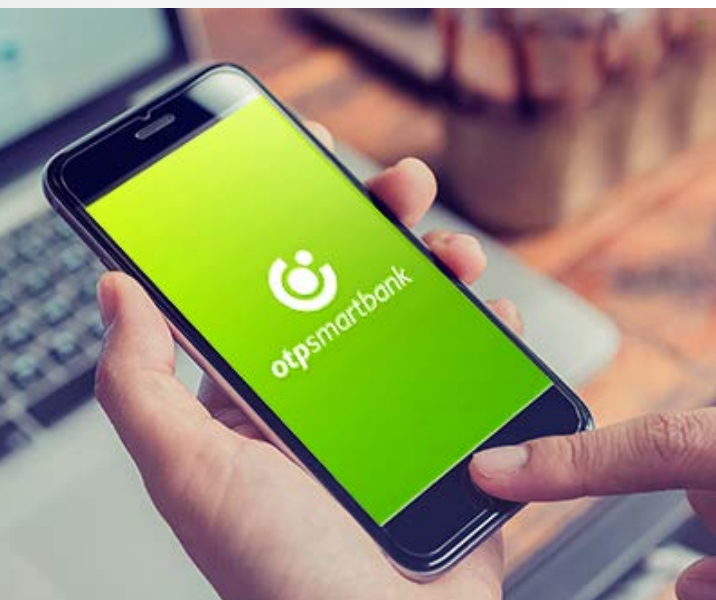
A DSK Bank terméke ügyfelei számára lehetővé teszi, hogy olyan személyeknek is tudjanak utalni, akik nem rendelkeznek banki kapcsolatokkal.

### DSK MoneyGram

Pénzküldést és -fogadást világszerte lehetővé tevő applikáció.

### mPOS

2015 végén új kártyaelfogadó eszközként jelent meg Magyarországon a mobil POS, amelyet partnerünk, a Vodafone értékesít. Az eszköz a kisvállalkozók számára biztosít kedvező árú kártyaelfogadót, javítva a kártyaelfogadói hajlandóságot. 2016-ban jelentősen nőtt az eszközt használó cégek száma, több csomagküldő vállalkozás, taxitársaság és biztosító is használja.



<sup>12</sup> Új bankkapcsolat esetében a szerződés aláírását személyesen szükséges megtenni.

<sup>13</sup> A személyes megjelenés kiváltása azon ügyfelek számára lehetséges, akiknek a jövedelme OTP számlára érkezik.



Az összes **átutalás 96%-a elektronikus** csatornán történik (OTP Bank)

**466 db online személyi kölcsön folyósítás** 2016 végéig

a **bankkártyás vásárlási tranzakciók közel fele egyérintéses** Magyarországon

**1,9 millió OTPdirekt internetes szerződés** az OTP Banknál, az ügyfelek 62%-a használta a netbankot 3 hónapon belül

**927 ezer internet banki szerződés** a DSK Banknál, az ügyfelek 27%-a használta az internetbankot 3 hónapon belül

**Háromszoros növekedés az ukrán SmartBank használatban**, mind az aktív ügyfelek, mind a tranzakciók számában

**Közel 300%-os növekedés** a DSK SmartBankjának használatában (193 ezer tranzakció 2016-ban)

**Több tízezer egyénileg összeállított számlacsomag** Magyarországon



Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem

## 1.2. Nem banki értékajánlatok

Fejlesztéseink túlmutatnak a hagyományos banki szolgáltatásokon és számos területen nyújtanak kényelmes megoldást a pénzügyek kezelésére, vásárlásra.

### Simple

A mobilalkalmazás a fogyasztói igények gyors kiszolgálását biztosítja, funkciói folyamatosan bővülnek. A vásárlási lehetőségek (pl. mobilpincér, mozi-, színház és koncertjegyek vásárlása, parkolás, autópályamatrixa-vásárlás, taxirendelés) 2016-ban újabakkal bővültek.

### Felhasználóink igényeinek maximális kiszolgálása

Ügyfeleink részéről a legtöbb kérés azzal kapcsolatban érkezett hozzánk, hogy mozijegy vásárlásnál a Cinema City is elérhető legyen. Ez a látszólag egyszerű kérés nagy kihívást jelentett. A világon elsőként mi szereztük meg az engedélyt arra, hogy a jegyeket a mozi hálózatán kívül is meg lehessen vásárolni. A Simple felhasználói így sokkal egyszerűbben, gyorsabban, kényelmesebben juthatnak hozzá mozijegyeikhez.

Több szolgáltatás fizetése is lehetővé vált cafeteria kártyával, illetve kialakítottuk az azonnali pénztöltést az OTP Egészségpénztári kártyákra pár érintés révén, lényegesen megkönnyítve a patikai használatot. Bevezettük az offline működést és egy GYIK felületet is. A Simple egy love brand lett: felhasználóink 95%-a ajánlana vagy ajánlja az alkalmazást ismerőseinek.

### OTP Kedvezményprogram

Ügyfeleink partnereinknél történő bankkártyás vásárlásaik után automatikus kedvezményt kapnak. A program sikerességének kulcs tényezője, hogy kiemelt partnereink – az OTP Bankhoz hasonlóan – kiterjedt hálózattal és széles ügyfélkörrel rendelkeznek, így a kedvezmények releváns vonzerőt jelentenek. Mind a partnerektől kapott, mind a banki kedvezményekről tájékoztatjuk ügyfeleinket.

HR

### OTPetica

A horvát piacon egyedülálló szolgáltatás a banki termékek használatát jutalmazza pontokkal, amelyek az OTP banka Hrvatska partnereinél (pl. kávézó, drogéria) díjakra válthatók. A program pilot verziója 2016-ban valósult meg, kiterjesztését 2017-ben tervezzük.

### Csekkrendező

A szolgáltatás révén az OTP Bank ügyfelei egy kattintással képesek kifizetni számláikat. A CsekkRendező két legfontosabb és legkedveltebb funkciója, hogy új számlák beérkezésekor, valamint a fizetési határidő lejártakor figyelmeztetést küld.

### High-tech irodák

A DSK Bank a fiatal és a legújabb technológia használata iránt elkötelezett ügyfeleket célozva high-tech irodák kialakítását és a funkciók szélesítését kezdte meg.

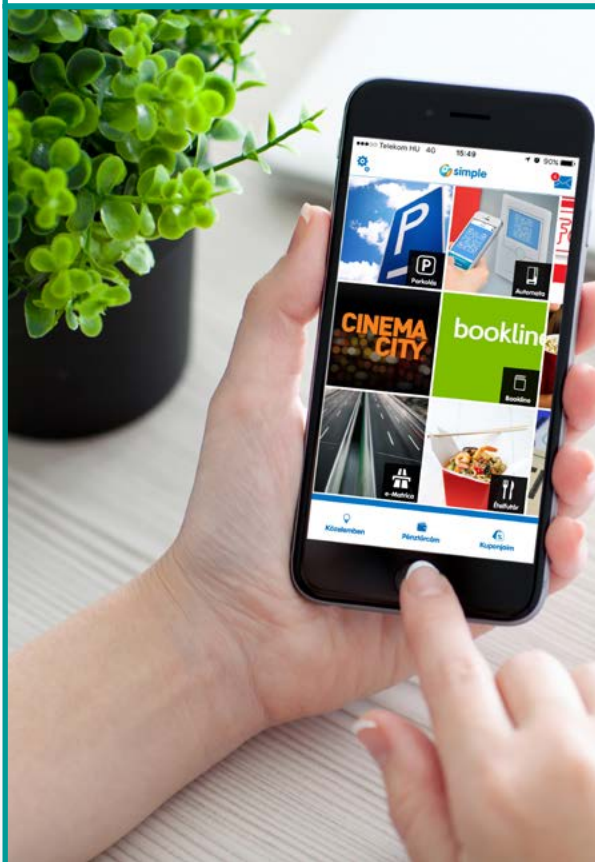
BG



**250 ezer felhasználó a Simple applikációban**

**171 millió Ft Simple-ön keresztül feltöltött OTP Egészségpénztár egyenleg**

**350 millió Ft jóváírt kedvezmény, 230 ezer regisztrált ügyfél számára az OTP Kedvezményprogramban**





### 1.3. Banki belső működés

Bankcsoportunk minden tagja törekszik az IT lehetőségek kiaknázására. Számos fejlesztés célja a banki háttér és az ügyfélszolgálással kapcsolatos folyamatok jobb minőségű elvégzése, egyszerűsítése valamennyi területen, a kockázatkezeléstől, a kontrollingon át a termékfejlesztésig. Az egyszerűsítés gyakran a folyamatok időigényét, illetve a nyomtató papír mennyiségét is lényegesen csökkenti. Néhány kiemelt fejlesztés:

- **Privát Portfólió Alkalmazás:** az OTP Bank mind az 52 privát banki egységében elérhető a tableten futó alkalmazás, amelynek segítségével a tanácsadók digitálisan, grafikus elemekkel kiegészítve, akár külső helyszínen is ki tudják szolgálni ügyfeleinket.
- **MKV CRM képernyő:** a mikro- és kisvállalkozások egyedi jellemzőire szabott értékesítés-támogatását segíti.

UA

#### Digitális Aláírópad

az OTP Bank Ukraine az elsők között volt Ukrajnában, amely számos tranzakció kapcsán lehetővé tette az elektronikus aláírást a jogi személyek és természetes személyek részére egyaránt.

Az OTP Bank néhány fiókjában 2016 végén kísérleti jelleggel szintén bevezettük az elektronikus aláírást és annak ellenőrzését lehetővé tevő Digitális Aláírópadot. A biometrikus aláírás-ellenőrzés nagyobb fokú biztonságot is lehetővé tesz. 2017-ben tervezzük az aláírópadok országos kiterjesztését. A leánybankok is megkezdtek a digitális aláírás bevezetését.

### Stratégiai céljaink

Digitalizáció és a Digitális Transzformációs Program befejezése (2017)

- eBIZ: kis- és középvállalkozó ügyfeleink pénzügyi feladataik hatékony megoldását lehetővé tevő termék
- Digitális Aláírópad országos kiterjesztése
- SmartBank és SmartBróker megújítása
- Vagyontervezés megújítása

Online ügyfélszolgálat egységesítése, chat alapú kiszolgálás erősítése Magyarországon. (2017)

Új internet banki rendszer kialakítása Montenegróban. (2017)

Innovatív hűségprogram bevezetése Horvátországban. (2017)

Online hiteltermékek bevezetése meglévő ügyfelek számára az OTP Bank Russiánál. (2017)

Az a feladatunk, hogy olyan termék és szolgáltatás palettát kínáljunk meglévő és leendő ügyfeleinknek, amely illeszkedik igényeikhez.



## II. 2. Központban az ügyfelek

Távoli szakértői modell | Edukációs pontok | Befizetős ATM-ek





Szükségesnek tartjuk, hogy elmozduljunk a tranzakciókat lebonyolító bank helyzetéből egy pénzügyi tanácsadó, partneri szerepkörbe. Számos kutatás is jelzi, hogy egyre erősebb az igény a tanácsadásra.

Proaktív hozzáállás és szakértelem – ez a biztosítéka annak a komplexitásnak, amely szolgáltatás- és termékínálatunkat jellemzi, a kényelemnek, amelyet ügyfeleink elvárnak és nálunk tapasztalnak, valamint a gyorsaságnak, ahogyan igényeikre válaszolunk. Azon dolgozunk, hogy ne csak megértsük és kiszolgáljuk, de előre meg is tudjuk fogalmazni ügyfeleink igényeit.

### Közelebb hozzuk a bankot az emberekhez

Célunk, hogy ügyfeleink minél többet tudjanak meg bankunkról, ezért reklámjainkban is azok képviselik az OTP Bankot, akik a leghitelesebbek ügyfeleink számára: az ügyintézőink. 45 másodperc alatt munkatársaink saját környezetében, mindennapi szituációkban kaphatunk bepillantást bankon kívüli életükbe is.

Fiókjainkban az igények és célok minél alaposabb feltárását, a személyre szabott kiszolgálást tartjuk prioritásnak, online felületeink a kényelmes, egyszerű, áttekinthető használatot célozzák. A magas színvonalú kiszolgáláshoz az információtechnológia hatékony segítséget nyújt, legyen szó a kiszolgálás jellemzőinek méréséről, vagy az ajánlott pénzügyi megoldásról.



Az ügyfélközpontúsággal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat (<https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek>) honlapunkon találja.

2015

### Vállalásaink, eredményeink

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

Megvalósult.

A távoli szakértői rendszer kiterjesztése két éven belül (2018).

A rendszer 2016 végéig 20 fiókban működött, az országos kiterjesztés 2017-ben várható.

A fióki ügyintézőkkel való kapcsolat személyesebbé tétele lakáshiteleknel és más termékeknel.

A lakáshiteleknel megvalósult, a közvetlen kapcsolattartást saját mobiltelefonok, fényképes névjegyek is segítik. Más termékeknel a pilot projekt kiterjesztésére 2017-ben kerül sor.

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

Pilot projekt keretében 8 fiókban valósult meg 2016 végéig (lásd: 1.3 fejezet).

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

Megvalósult, további 52 fiókba telepítettünk érzékelőt.

Montenegróban készpénzmentes bankfiók nyitása kizárólag idős és fogyatékossgal élő alkalmazottakkal.

A projekt megvalósításáról 2017-ben születik döntés.

Új hitelezési gyakorlat bevezetése Szlovákiában a gyorsabb és jobb szolgáltatás érdekében.

Folyamatban van, a termékek online elérhetősége megvalósítandó cél.

OTP Edukációs pontok kialakítása 30 fiókban

Megvalósult.

Az online megtakarítási tanácsadó felület korszerűsítése és egyszerűsítése, felhasználóbarát funkciókkal való bővítése (2017).

A megvalósítás a terveknek megfelelően halad.



2018

Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem



## 2.1. Bankfióki kiszolgálás fejlesztése

A személyes, fióki ügyintézés az elektronikus csatornák térnyerése mellett is természetes része a működésünknek. A komplex pénzügyi döntésekkor az igények és lehetőségek feltárása, ügyintézőink szakmai hozzáértése, tanácsadói támogatása első-sorban a fióki kiszolgálás során tud érvényesülni. Kiterjedt fiókhálózatunk több országban is kifejezetten kényelmessé teszi a személyes ügyintézt, illetve például Magyarországon ügyfeleink egy része habituusa miatt is szívesen választja a bankfióki kapcsolattartást. A fiókok kialakítása és felszereltsége, valamint az ügyintézőink számára nyújtott háttértámogatás egyaránt a magas színvonalú kiszolgálást eredményezik.

Bankfiókjaink felújítása folyamatos, csoportszinten 112 fiók (8%) felújítására került sor az év során. A fiókok változó szerepe megkívánja az ülő pultok és a tanácsadói pultok számának növelését: az álló pultok folyamatos csökkentésével 2016-ra az ülő pultok aránya 49%, a tanácsadói munkahelyek aránya pedig 21% lett (2013-ban ezek az értékek még 43% és 16% voltak).

Az évente szokásosnál nagyobb arányú felújítás elsősorban a romániai, korábbi Millennium Bank fiókjai átalakításának az eredménye.

UA

### Könnyű vele kijönni

Az OTP Bank Ukraine új jövőképet határozott meg a szolgáltatásminőségre vonatkozó felmérése alapján. A vízió az ügyfelek életének egyszerűsítésére és különleges kiszolgálására fókuszál valamennyi területen. A jövőkép elérését komplex program támogatja, amely képzési programokat, új elemekkel bővülő vezetői motivációs rendszereket és újszerű ügyfélszerzési és megtartási formákat is magában foglal.

### Várakozási idő

A várakozási idő kérdése a nagy ügyfélforgalom miatt Magyarországon a legfontosabb. A várakozási időt folyamatosan figyelemmel kísérjük, célunk az elmúlt években elért eredmények fenntartása: 2016 során 15 millió alkalommal szolgáltuk ki ügyfeleinket, 82%-ukat 10 percen belül pulthoz hívtuk. Az átlagos várakozási idő 6 perc, míg az átlagos kiszolgálási idő 8,5 perc volt, vagyis ügyfeleink átlagosan 15 percnél kevesebbet töltöttek a fiókokban egy-egy ügyintézés során.

RO

Innovatív banki megoldások

Központban az ügyfelek

Szakértői pénzügyi gondoskodás

Etikus üzleti magatartás

Felelős munkáltató

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Közösségi szerepvállalás

Környezetvédelem

RO  
RS

### Kellemesebb várakozás

A várakozás kellemesebb eltöltéséhez járul hozzá a bankcsoport több bankfiókjában elérhető ingyenes wifi<sup>14</sup>, valamint a gyereksarkok<sup>15</sup>. 2016-ban Szerbiában három fiókban került kialakításra gyereksarok, Magyarországon valamennyi fiókban, Romániában pedig a fiókok többségében elérhetővé vált a wifi. Magyarországon 103 fiókban telepítettünk vízadagolót, és 2017-ben telefontöltő-állomások kialakításának tesztelését tervezzük.

Az év során ügyfélbarát keresési lehetőséget hoztunk létre az OTP Böngészőn (az ügyfelek rendelkezésére álló érintőképernyős eszköz az OTP Bank fiókjaiban) az elektronikus hirdetések és ügyfélszabályzatok között.

### Időpontfoglalás

Az időpontfoglalással közel azonos mértékben éltek az OTP Bank ügyfelei, mint egy évvel korábban.

A lehetőséget ügyfeleink elsősorban a tanácsadási találkozásokkor veszik igénybe és a visszajelzések szerint az időpontra érkező ügyfeleink elégedettebbek a kiszolgálással. 2017-ben hangsúlyt helyezünk az időpontfoglalások arányának növelésére, hiszen ez ügyfeleink és munkatársaink számára is tervezhetőbb időbeosztást tesz lehetővé. Az időpontfoglalás lehetősége az ukrán és a horvát leánybanknál is elérhető, illetve a bankcsoport több leánybankja is tervezi bevezetését.



**15 millió alkalommal szolgáltuk ki ügyfeleinket a magyarországi bankfiókokban egy év alatt:**

átlagosan 6 perc várakozási idővel

250 ezer időpontra érkezett ügyfél kiszolgálásával

### Ügyfélszolgálat

A fióki kiszolgáláshoz kapcsolódó fejlesztéseink középpontjában ügyfeleink ismereteinek bővítése, illetve a szolgáltatások igénybevételi lehetőségeinek bővítése, a szakszerűbb kiszolgálás állt.

### Edukáció

#### OTPDirekt oktatás

2016-ban az OTP Bank 30 és az OTP Bank Ukraine 25 nagyforgalmú fiókjában helyeztünk el OTPdirekt edukációs pontot, amelynek révén az otthonihoz hasonló informatikai környezetben tudjuk megismertetni ügyfeleinkkel az OTPdirekt internetbankot. Ügyfeleink egyértelműen pozitívan fogadták kezdeményezésünket, a vonatkozó kérdőívet kitöltők 95%-a kiválóan értékelte a tájékoztatás minőségét, és 97%-a nyilatkozott úgy, hogy otthonában is kipróbálja a szolgáltatást. Az eredmények alapján folytatni kívánjuk az oktatást.

UA  
HU

#### CKB Kiosk

A CKB is indított projektet ügyfelei IT tudásának fejlesztésére. A CKB Kiosk keretében a betéti kártyák, a rendszeres átutalás, az e-bankolás és az SMS szolgáltatás kapcsán tájékoztatták az ügyfeleket. A projekt eredményesnek bizonyult, így 2017-ben az országos kiterjesztését tervezik.

ME

#### e-Sarok

Az OTP banka Srbija 4 fiókban tesztelte az e-Sarkot, ahol az e-bank lehetőségeit mutatják be és ösztönzik használatát.

RS

Az OTP Bank megújította az „Értékpapír termék-kalauz” tájékoztató füzetet, és az adóváltozások miatt elkezdődött a „Gazdálkodj okosan” edukációs tájékoztató kiadvány felülvizsgálata is, mely az öngondoskodási termékeket tartalmazza.

<sup>14</sup> Magyarországon, Bulgáriában, Szerbiában, Romániában és Ukrajnában érhető el.

<sup>15</sup> Magyarországon 221 (57%) fiókban, Bulgáriában 9 (2%) fiókban, Romániában 35 (35%) fiókban, Szlovákiában 34 (56%) fiókban, Horvátországban 6 (6%) fiókban, Montenegróban 4 (14%) fiókban.



Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem

## Új kiszolgálási megoldások

- Távoli szakértői ügyfélszolgálati rendszer: Az OTP Bankban 2016-ban lezárult a rendszer tesztelése, és kedvező tapasztalatai alapján 2017 során 124 fiókban tesszük elérhetővé azt. A kis létszámú, fióki működést támogató, innovatív ügyfél-kiszolgálási rendszer 2016-ban 20 fiókban volt elérhető. Ennek keretében az ügyfelet egy külön tárgyalóban, videotelefonos kapcsolatban keresztül szolgálja ki egy call centeres kolléga, aki az ügyfél speciális igényének (például értékpapír-, vagyontervezés vagy ingatlanhitel-üggyintézés) szakértője. A távoli szakértői rendszer bevezetésének köszönhetően a kistérségek lakosai számára is elérhetővé válnak magas szintű tanácsadási szolgáltatásaink.

## Rugalmas ügyfélszolgálat

Ügyfeleink kényelme érdekében az OTP Bank rugalmasabbá tette az átjárást a fióki, vállalkozó mobilbankári és Kereskedelmi Banki Centrumok kiszolgálási csatornáit között. Korábban az árbevétel alapján szegmentáltuk ügyfeleinket, most azonban a pénzügyi és termékhasználati igények szerint tesszük. Vagyis ügyfelünknek egészen addig nem kell elhagynia a hozzá legközelebb eső fiókot, amíg termékigénye nem változik, akkor sem, ha nőtt a cége mérete. Ez különösen vidéken fontos, mert a Kereskedelmi Banki Centrumok csak a megyeszékhelyeken érhetőek el.

## Személyes ügyfélszolgálat az ingatlanhitelezésben

A kiszolgálás személyességének növelése érdekében az OTP Bank 250 ingatlanhitelezési tanácsadója saját mobiltelefon, fényképes névjegykártyát, saját mottóval ellátott asztali névtáblát, illetve fényképes ajánlólapot kapott, amelyet az elégedett ügyfelek adhatnak tovább ismerőseiknek. A kedvező tapasztalatok alapján a rendszer kiterjesztését tervezzük a mikro- és kisvállalati, valamint a prémium üzletágban.

- Növeltük a mobilbankárok számát a lakossági és vállalati területen egyaránt, így a mobilbankári csatorna nagyobb ügyfélkör számára lett elérhető 2016-ban. Az év során összesen 6300 új ügyfél vette igénybe ezt a szolgáltatást.

- Míg Ukrajnában az ATM-ek többsége (83%) lehetővé tesz készpénzbefizetést a saját számlára, Magyarországon 2016-ban helyeztünk üzembe 38 ilyen típusú ATM-et. A befizető ATM előnye, hogy a fióki nyitva tartáson túl is mód nyílik a befizetésre, amely azonnal megjelenik a számlán. A lakossági ügyfelek számára a szolgáltatás ingyenes, a vállalati ügyfelek a fióki díj feléért használhatják azt. Az első tapasztalatok pozitívak, az ATM-ek számát 2017-ben 200-ra kívánjuk növelni.

- Az OTP Bank Ukraine önkiszolgáló paneleket alakított ki bankfiókjaiban, ahol lehetőség van az internetbank használatára.

- A CKB bevezette a havi két ingyenes készpénzfelvétel lehetőségét ATM-jeiből ügyfelei számára. A bank tervezi a befizető ATM-ek telepítését is

- Az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság által kezdeményezett „A szén-monoxid-mérgezők hatékony megelőzése” országos kampányhoz az OTP Bank 2015-ben csatlakozott. 2016-ban újabb 52 bankfiókban telepítettünk szén-monoxid-érzékelőket, így valamennyi nyílt égésterű gázkészülék mellett található érzékelő.

## Hátrányos helyzetű térségek

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



**30 OTPdirekt edukációs pont**  
az OTP Bank fiókjaiban



**Ukrajnában az ATM-ek 83%-a alkalmas befizetésre is**

UA  
HU

ME

| Hátrányos helyzetű térségekben lévő hozzáférési pontok <sup>16</sup> | Bankfiók               | ATM       |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------|
| OTP Bank – Magyarország                                              |                        |           |
| Hozzáférési pont – db (% – összes hozzáférési pont %-ában)           | 70 (18%)               | 181       |
| Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)                            | 0 (- <sup>17</sup> )   | 7 (27%)   |
| Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)         | 1 (10%)                | 2 (8%)    |
| CKB – Montenegró                                                     |                        |           |
| Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)           | 1 (3%)                 | 5 (6%)    |
| Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)                            | 0 (-)                  | 0 (-)     |
| Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)         | 0 (-)                  | 0 (-)     |
| OTP Bank Romania – Románia                                           |                        |           |
| Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)           | 21 (21%)               | 10 (7%)   |
| Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)                            | 0 (- <sup>16</sup> )   | 0 (-)     |
| Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)         | 0 (-)                  | 0 (-)     |
| OTP banka Hrvatska – Horvátország                                    |                        |           |
| Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)           | 24 (23%)               | 46 (18%)  |
| Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)                            | 0 (-)                  | 4 (40%)   |
| Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)         | 0 (-)                  | 0 (-)     |
| OTP Banka Slovensko – Szlovákia                                      |                        |           |
| Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)           | 52 (85%)               | 118 (83%) |
| Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)                            | 1 (100%)               | 5 (100%)  |
| Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)         | 0 (-)                  | 4 (100%)  |
| OTP banka Srbija – Szerbia                                           |                        |           |
| Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)           | 26 <sup>18</sup> (51%) | n.a. (-)  |
| Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)                            | 0 (-)                  | 0 (-)     |
| Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)         | 0 (-)                  | 0 (-)     |
| OTP Bank Russia – Oroszország                                        |                        |           |
| Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)           | 7 (5%)                 | 7 (3%)    |
| Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)                            | 0 (-)                  | 0 (-)     |
| Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)         | 0 (-)                  | 0(-)      |
| OTP Bank Ukraine – Ukrajna                                           |                        |           |
| Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)           | 1 (1%)                 | 12 (10%)  |
| Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)                            | 1 (100%)               | 11 (100%) |
| Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)         | 0 (-)                  | 0 (-)     |
| DSK Bank – Bulgária                                                  |                        |           |
|                                                                      | n.a.                   | n.a.      |

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> Nem volt ilyen, így nem értelmezhető

<sup>18</sup> Az előző évhez képest történt változás a hátrányos helyzetű terület besorolásának változása miatt következett be, nem új hozzáférési pont létesítése miatt.



## Ügyfélfókusz Díj

Az OTP Bank minden évben versenyt hirdet a legjobb bankfióki teljesítmények elismerésére. Az Ügyfélfókusz díjat 2016-ban a csornai fiók kapta, amely az ügyfél-elégedettségben és az OTPdirekt edukációban is kiemelkedő eredményt ért el.

### Akadálymentes kiszolgálás

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

2016-ban e stratégiai cél szerint folytatódtak fejlesztéseink. Az OTP Bank a jogszabályi előírásoknak megfelelően kidolgozta a speciális kiszolgálási igényű ügyfelek banki kezelésére, illetve tájékoztatására vonatkozó komplex akadálymentesítési stratégiát, illetve szabályzatot. A 2013-ban megkezdett komplex akadálymentesítés folytatásaként:

- Egy fiókunk kivételével a fizikai akadálymentesítés valamennyi fiókban megoldott<sup>19</sup>.
- Újabb 13 fiókban alakítottunk ki vakvezető sávot, így az már 133 bankfiókban (35%) elérhető. 2017-ben további 14 fiókban tervezzük létrehozásukat.
- Az ATM-ek több mint 50%-a akadálymentesen megközelíthető, illetve minden gép billentyűzete Braille-írással vagy a középső gomb jelölve van. 2017 során valamennyi ATM-en elérhető lesz a szövegfelolvasási funkció.
- Honlapunk fejlesztése során kialakításra került az akadálymentes tájékoztató oldal, és letölthető az akadálymentes fiókok és ATM-ek listája, fogyatékosági csoportok szerinti rendezve. 2017-ben további akadálymentesítési funkciók bevezetését tervezzük.
- Folytattuk ügyintézőink speciális érzékenyítő képzését, illetve kidolgoztunk egy egyenlő esélyű hozzáférést biztosító fióki oktatási anyagot.

### Akadálymentesítés a Merkantil Bankban

A Merkantil Bank külön írásos anyagot készített a siket és nagyothalló ügyfelekkel történő kommunikáció támogatása érdekében, és indukciós hurokerősítő készüléket szerelt be. Emellett külön jelzőcsengőt helyezett el fiókja bejáratához a mozgássérült ügyfelek kényelme érdekében.

Bankcsoporti szinten az akadálymentesítés kapcsán a fizikai akadálymentesítés valósul meg, Montenegróban, Romániában valamennyi fiók, Horvátországban, Ukrajnában, Szlovákiában pedig döntő többségük akadálymentes. Az akadálymentes fiókok aránya csoportszinten 60%.



Az OTP Bank fiókjainak **99%-a** akadálymentesített fizikailag

## 2.2. Az elektronikus csatornák fejlesztése

Az elektronikus csatornák fejlesztése során az ügyfélbarát használhatóságot, illetve az elérhető funkciók folyamatos bővítését tartjuk szem előtt. E csatornák kapcsán is kifejezetten célunk ügyfeleink pénzügyi ismereteinek bővítése.

### Contact Center

A fiókjainkhoz hasonlóan contact centerünkben is fontosnak tartjuk ügyfeleink gyors kiszolgálását, ezért célunk, hogy az OTP Bankban a telefonhívások 75%-át 20 másodpercen belül fogadjuk és minimálisan szorítsuk vissza a nem fogadott hívások arányát. Eredményeink mindkét mutató tekintetében javultak az elmúlt időszakban, de kismértékben még az elvárt szint alatt vannak. Az AXA Bank integrációja kapcsán, természetes módon növekedett a hívások mennyisége.

Az OTP Bank Russia a biztosítási termékek esetén lehetővé tette, hogy azokat telefonon keresztül is meg lehessen vásárolni.

### Internet- és mobilbank fejlődése

Az internet banki felületek jellemzően pár évente teljeskörűen megújulnak bankcsoportunk minden tagjánál, lépést tartva a változó elvárásokkal.

RU

19

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





Az OTP Bank szolgáltatásai sokrétűen fejlődtek. A Digitális Transzformációs programnak köszönhetően bővült az elérhető szolgáltatások köre, illetve a banki ügyek egyszerűbb kezelését segítő funkciók kerültek kialakításra:

- lehetővé vált az online bankkártya, valamint lakástakarék szerződés és E-gépkecsinyeremény betét igénylés,
- könnyen kezelhető dokumentum-lekérdező felületet alakítottunk ki,
- az internetbanki belépés egyszerűsítése érdekében saját azonosító beállítására van lehetőség.

2016-ban megújítottuk [www.hazforum.hu](http://www.hazforum.hu) honlapunkat, a lap immár kizárólag társasházaszkalmi témákat mutat be. Kiemelt figyelmet fordítunk mind az oldal, mind pedig a kapcsolódó Facebook-profil aktualitásaira, heti három, illetve öt alkalommal új tartalmat megjelenítve azokon.



<http://www.hazforum.hu>

[www.vallalkozokforuma.hu](http://www.vallalkozokforuma.hu) néven megújítottuk a vállalkozóknak szóló oldalunkat. A honlap a finanszírozáson kívül már a menedzsment, adminisztráció, marketing és pályázatok témakörében is aktuális információkkal szolgál.

A mélyebb szakmai anyagok összeállításában külső szakértők is közreműködnek.



<http://www.vallalkozokforuma.hu>

Kifejezetten az agrárügyfelek tájékoztatását segíti a [www.otpagrar.hu](http://www.otpagrar.hu) weboldalunk, amely termékeink mellett a pályázati lehetőségekről, aktuális hírekről, jogszabályváltozásokról is szól. A KITE Zrt. támogatásával online kalkulátorok találhatók a honlapon, amelyek a mezőgazdászok pénzügyi-gazdasági tervezését segíthetik.



<http://www.otpagrar.hu>

Az OTP Alapkezelő havonta hírlevélben tájékoztatja ügyfeleit a kiemelt termékek sajátosságairól, teljesítményéről, piaci összefüggésekről.

Az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár tagjai pedig a választott portfóliójukat érintő piaci eseményekről, kockázatokról kapnak tájékoztatást hírlevélben.

UA

Ukrán leánybankunk megújította internet és mobilbanki felületét, jelentősen bővítve a funkciókat (pl. számlanyitás, közüzemi számlák fizetése).

## Sikeres chatszolgáltatás

Az OTP Bank Romania a netbankhoz kapcsolódóan bevezette a chat szolgáltatást, amelyet az ügyfelek havonta átlagosan 900 esetben vesznek igénybe. A visszajelzést adó ügyfelek a javasolt megoldással 88%-ban, az ügyintézővel 92%-ban voltak elégedettek.

RO

Az OTP Bank Ukraine mobil applikációján keresztül automatizált chat szolgáltatást vezetett be bizonyos témakörök kapcsán, emellett promóciót készített az ügyfelek gazdasági készségeinek fejlesztésére.

UA

Az OTP Banka Slovensko elindította mobilbankját, illetve új fizetési lehetőségeket vezetett be.

SK

Az OTP banka Hrvatska bevezette az OTP m-business applikációt új banki felületet biztosítva a vállalati ügyfelek számára. A bank 2017-ben a lakossági mobilbank és internetbank megújítását tervezi.

HR

A DSK Bank a DSK Smart és az internetbank használatát ösztönözte. A Smart Bankon keresztül – a kampány ideje alatt ingyenesen – fizetett közüzemi számlák 4,5-szeresére nőttek az előző évhez képest.

BG



**75/20:** Ügyfeleink 75%-ának hívását 20 másodpercen belül felvesszük az OTP Bank contact centerében

**181 ezer látogató a [www.vallalkozokforuma.hu](http://www.vallalkozokforuma.hu) honlapon**

**450%:** A DSK Smart Bankján keresztül fizetett közüzemi számlák egy év alatti növekedése

## 2.3. Az objektív tájékoztatást célzó lépések

Ügyfeleink objektív, teljes körű, ugyanakkor érthető és lényegre törő tájékoztatására törekszünk. Kommunikációnk megfelel a jogszabályi elvárásoknak és változásoknak, sok esetben túlmutat azokon.

### • OTP Direkt kisokos

Az OTP Bank internetbankján kialakítottunk egy felületet, ahol az internetes szolgáltatás kiemelt funkcióiról tájékozódhatnak ügyfeleink. A használatot és a megismerést tipp- és kvízzátékokkal segítettük.

Az OTP Bank belső projektet indított annak érdekében, hogy minden, az ügyfeleknek szóló kommunikációs anyag könnyen érthető, áttekinthető, de megfelelően informatív legyen. A leánybankok több esetben egyszerűsítették a termékdokumentációkat, szerződéseket.

### csokkerdoiv.hu

Egy előzetes tájékozódásra alkalmas weboldalt hoztunk létre a CSOK-ról (Családok Otthonteremtési Kedvezménye), amely információt nyújt a jogosultságokról, néhány fontos kritériumról, illetve fióki időpontfoglalásra is lehetőséget biztosítottunk.

- Az OTP Bank megtakarítási tanácsadó eszközén 2016-ban kisebb, az ügyfél céljainak pontosabb megismerését segítő funkciók valósultak meg: bővültek a kiválasztható célok, a nyugdíjtervezésre vonatkozó rész grafikusan szemlélteti a nyugdíj utáni vagyon felhasználást, támogatva az ügyfelek pénzügyi tudatosságát. Az eszköz átfogó és innovatív megújítására több éves előkészítő munkát követően, 2017-ben kerül sor.
- A befektetési szolgáltatások területén a MiFID (pénzügyi eszközök piacaira vonatkozó irányelv) előírások már ma is szigorú szabályokat határoznak meg úgy a termékfejlesztésre, mint a termékajánlásokra, és ezek – kiegészülve a pénzügyi lakossági termékekkel – 2018 elejétől tovább szigorodnak. Az elvárásoknak megfelelően a befektetési termékek célcsoportjait 2016-tól megjelenítettük az OTP Bank hirdetményeiben. A befektető-védelmi eljárásokkal kapcsolatban, workshop keretében, egységes eljárást tervezünk kiadni a leánybankok felé 2017-ben.
- 2016-tól a jogszabályi előírásoknak megfelelően ügyfeleink az MNB oldalán is lekérdezhetik a bankunknál nyilvántartott értékpapír befektetéseik



egyenlegét. Az Ellenőrzött Tőkepiaci Műveletekről megújult formájú és tartalmú igazolást adunk ki, kiegészítve a járulékos költségekkel és valamennyi értékpapírszámlát egy igazoláson feltüntetve.

### • Az ukrán leánybank a banki tarifák egyszerűsítésével segítette az ügyfelek tájékozódását.

- Az OTP Faktoring tájékoztatólevéllel együtt küldött megállapodás tervezeteket meghatározott ügyfél-csoportoknak a gördülékenyebb együttműködés érdekében.
- Az OTP Pénztárszolgáltató a beérkező kérdésekre reagálva bővítette a honlap GYIK menüpontjában a cserekártyákkal kapcsolatos információkat.

## 2.4. Ügyintézők munkájának segítése és háttérfolyamatok fejlesztése

A minőségi és gyors ügyfélszolgáláshoz folyamatosan képezzük kollégáinkat, fejlesztjük a háttér-folyamatokat és -rendszereket. 2016-ban az alábbi fejlesztések történtek.

### Ingatlanhitelezés

Az ingatlanhitelezés kapcsán korábban megkezdett komplex fejlesztés folytatódott 2016-ban, az ügyfelek élethelyzetére és az ügyfélközpontú tájékoztatásra, a hatékony kiszolgálásra helyezve a hangsúlyt. A szakmai felkészítés oktatási formáit és tananyagait is gyakorlatiasabbá tettük. Az új belépők mellett sor került a meglévő kollégák tudásának frissítésére is. A főki értékesítés-támogató csapaton belül kifejezetten ingatlanhitelre specializálódott csapatot hoztunk létre. Nagy hangsúlyt helyeztünk a belső szakmai kommunikációra, így valamennyi munkatársunk naprakész ismeretekkel rendelkezik: régiós roadshow-k, videóüzenetek segítségével tájékoztatjuk munkatársainkat, emellett kifejezetten a legjobb eredményt elérő kollégák részvételével rendeztünk szakmai napokat.

Az OTP Bankban 2014-ben bevezettük az üzleti intelligenciarendszer első lépcsőjét az e-mailes és a telefonos ügyfélszolgálat esetében. A rendszer segítségével bizonyos típusú e-maileket ügyintézői beavatkozás nélkül, automatikusan dolgozunk fel, ezáltal munkatársaink az érdemi választ igénylő ügyfélmegkeresésekre gyorsabban tudnak reagálni. A modellek üzleti folyamatba történő beillesztése 2016-ban is folytatódott; legfontosabb eredménye a feldolgozási idő rövidülése lett, ami a fejlesztés következő fázisainál markánsabban megjelenik majd.

### Gyorsaság

A gyorsaság fontos és egyre fontosabb szempont a banki szolgáltatások, kifejezetten a hitelek kapcsán. Az online igénylések egyértelműen e célt szolgálják, emellett vagy ehhez kapcsolódóan a bankcsoport több tagja (pl. OTP banka Srbija, DSK Bank) is felülvizsgálta és gyorsította a hiteligenylés folyamatát, többek között a bekért dokumentumok körének mérséklésével, illetve az elektronikus verziók elfogadásával.

## 2.5. Panaszkezelés fejlesztése

A panaszkezelés kiemelt, központilag menedzselte és szigorúan kontrollált folyamat. Panaszkezelésünk minden szempontból megfelel a törvényi előírásoknak, csoportszinten azonos elvek szerint történik.

Az OTP Bank a jogszabályi előírásoknál rövidebb kivizsgálási időt határoz meg, rendszeresen méri az ügyfelek panaszkezeléssel való elégedettségét. A panaszkezelés fejlesztése érdekében az anyabank a leánybankok számára is ajánlásokat fogalmaz meg, illetve tájékoztatást kér a felmerülő panaszokról és intézkedésekről.

A panaszkezelés folyamatának fejlesztése 2016-ban is folytatódott:

- a horvát leánybank a válaszadási határidők és a megküldött levélre vonatkozó információ jobb követése érdekében hajtott végre fejlesztéseket;
- a CKB kifejezetten a bankkártya használatra vonatkozó panaszok kezelése kapcsán vezetett be új eljárásrendeket;
- a szerb leánybank a különböző panaszok szétválasztását segítő IT megoldást vezetett be, emellett egyszerűsítette néhány panasztípus kezelését;
- az OTP Faktoring valamennyi kirendeltségén oktatást tartott a bejelentések minősítése kapcsán, amelynek kézzelfogható eredménye a szakterületek közötti kommunikáció javulása.

HR

ME

RS

RS

BG

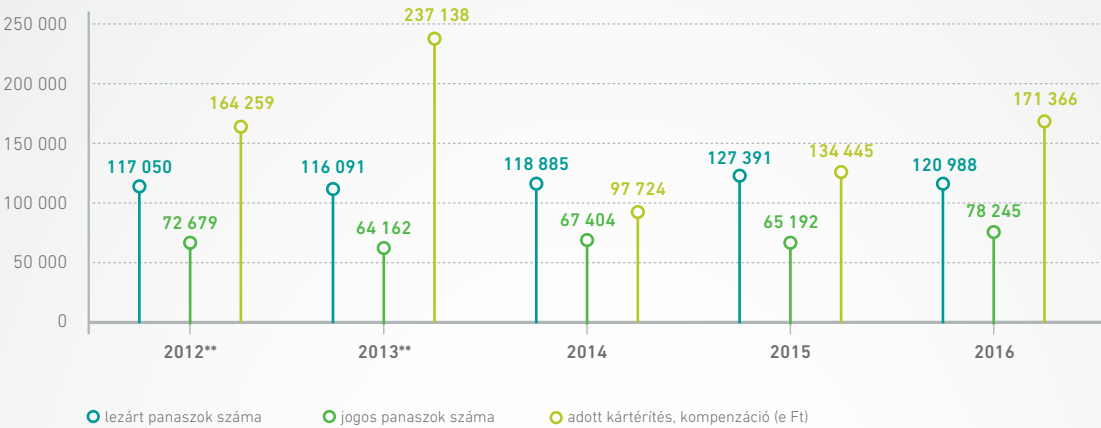


25 ezer kitöltött CSOK kérdőív



OTP Bank

Ügyfélpanaszok



\* OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP OTP Lakástakarék  
\*\* 2013 végén módosítottuk az adatszolgáltatás módszertanát. A 2014-es adatok már az új módszertan alapján kerültek megadásra, a 2012. és 2013. évi adatokat pedig ezen új módszertan alapján korrigáltuk.

Az OTP Banknál az elmúlt évekhez képest emelkedett a jogos panaszok száma és az adott kompenzáció mértéke is. A növekedés oka a bankkártya használathoz kapcsolódó ügyfél- és kártyaelfogadói reklamációk, helyesbítési kérések számának emelkedése volt. Bankunk vitás esetben legtöbbször ügyfelünk javára dönt.



| Ügyfélpanaszok                                  | OTP Bank* |        |       |       |       | OTP Csoport |        |       |       |       |
|-------------------------------------------------|-----------|--------|-------|-------|-------|-------------|--------|-------|-------|-------|
|                                                 | 2012      | 2013** | 2014  | 2015  | 2016  | 2012        | 2013** | 2014  | 2015  | 2016  |
| Adott kártérítés, kompenzáció (millió Ft)       | 310       | 237    | 98    | 134   | 171   | 419         | 368    | 249   | 224   | 268   |
| Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft) | 4 300     | 3 700  | 1 450 | 2 060 | 2 190 | 5 400       | 5 000  | 2 100 | 2 200 | 2 200 |

\* Tartalmazza az OTP Lakástakarék és az OTP Jelzálogbank adatait is.  
\*\*2013 végén módosítottuk az adatszolgáltatás módszertanát. 2014-től az adatok már az új módszertan alapján kerültek megadásra, a 2013. évi adatokat pedig az új módszertan alapján korrigáltuk.

2.6. Ügyfél-elégedettség mérése

TRI\*M

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

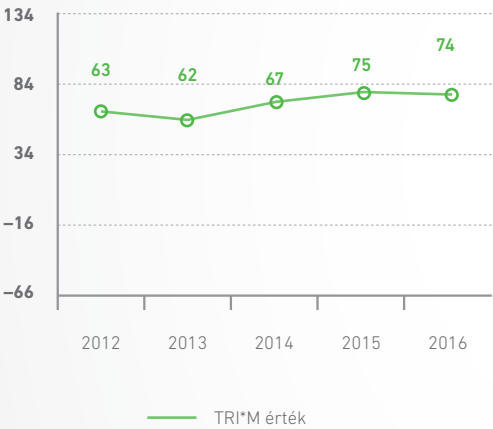


A módszertanról bővebben olvashat a <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/sajat-igenyekre-szabott-szolgaltatasok> honlapon.

Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje 2016. év elején kismértékben visszaesett (a versenytársakéhoz hasonlóan), majd az év második felében az előző év végi szintre, gyakorlatilag versenytársainkkal azonos értékre emelkedett (74 pont<sup>20</sup>). Bankunk a versenytársakhoz képest az affluens ügyfelek körében teljesít a legjobban.

OTP Bank

TRI\*M érték



SQM

Folytattuk a fióki ügyfélszolgálat (Service Quality Management, SQM) mérését is<sup>21</sup>. A fiókokban a segítőkészség (96,5%) és a hozzáértés (88%) kapcsán volt a legmagasabb ügyfeleink elégedettsége. A legalacsonyabb értékeket a várakozási időre (81%) és az ügyintézési időre (82%) vonatkozóan mértük (a várakozási és kiszolgálási időkről a 2.1. fejezetben talál információt).

Az OTP Bank Romania három ügyfélkörben végez elégedettség-vizsgálatot lakossági ügyfelei között: hitelfelvevő, OTP Mentor<sup>22</sup> és munkavállalói számlacsomag az OTPdirekttel együtt. 2016-ban a felmérésbe a volt Millennium Bank ügyfelei is bevonásra kerültek. A leánybank kapcsán ügyfeleink legpozitívabban a munkatársak professzionalizmusát, az ügyfelek elégedettségére való törekvést értékelték, kiemelték a bank azonnali rendelkezésre állását, az érthető és transzparens kommunikációt. Az ügyintézővel folytatott beszélgetést még a korábbinál is kedvezőbben ítélték meg. Kismértékben ugyanakkor csökkent azok aránya (továbbra is 90% feletti érték), akik úgy ítélték meg, hogy helyesen történt az igények felmérése. Az ügyfelek 63%-a nagyon elégedett, 30%-uk elégedett volt az OTP Bank Romániával folytatott, vizsgált interakcióval.

Az OTP banka Hrvatska termékeire, illetve kampányaira vonatkozóan végzett elégedettség vizsgálatot 2016-ban, és kifejezetten magas eredményeket ért el (90-95%).

Az OTP banka Srbija a termékekre és bizonyos szolgáltatásokra (e-banking, panaszkezelés) vonatkozóan végzett elégedettségvizsgálatot, amely minden vizsgált termék kategóriára 90% feletti elégedettséget mutatott.

Stratégiai céljaink

Az Európai Parlament és a Tanács 2015/2366 belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló irányelvének (PSD2) történő megfelelés (2018)

A várakozási idő szinten tartása az OTP Bankban (folyamatos)

A contact center-es hívások 75%-ának 20 mp-en belüli fogadása (2017)

Időpontfoglalások számának, illetve arányának növelése Magyarországon (2017), valamint az opció lehetővé tétele leánybankjaink egy részénél

Befizetős ATM-ek számának bővítése (2017)

Az online felületek szövegezésének egyszerűsítése, érthetőbbé tétele az OTP Bankban (2017)

<sup>20</sup> A TRI\*M érték -66 és 134 pont között változhat.

<sup>21</sup> A szolgáltatásminőség-mérési (SQM) rendszer az OTP Bank különböző csatornáin ügyet intéző lakossági ügyfelek körében méri a tapasztalatokkal, az ügyintézés lebonyolításával kapcsolatos elégedettséget, összességében tehát a kiszolgálás-minőségi mutató előállításáért felelős. A mérésben minden fiók részt vesz negyed- vagy félévente. Az SQM-rendszer szubjektív élményt, véleményt mér: várakozási idő esetén például nem azt mutatja meg, hogy mennyi volt a várakozással eltöltött idő tényleges percekben kifejezett hossza, hanem hogy az ügyfél mennyire érezte rövidnek vagy hosszúnak, mennyire volt elégedett azzal.

<sup>22</sup> Az OTP Bank Romania pénzügyi tanácsadó programja.

Minden termékünk és szolgáltatásunk kialakítása során mindvégig az etikus üzleti magatartás elveinek és a jogszabályi elvárásoknak megfelelően járunk el.



## II. 3. Szakértő pénzügyi gondoskodás

CSOK | Energiahatékonyságot ösztönző hitelek (UA) | Vagyontervezés | 1000+ Apartments (ME)



OTP Csoport valamennyi ügyfélszegmens kiszolgálására törekszik. Kiemelt figyelmet fordítunk a fiataloknak nyújtott szolgáltatásokra, az öngondoskodás népszerűsítésére és társadalmi tudatosítására, valamint a vállalkozói szegmens egyedi jellemzőinek figyelembevételére.

A bankcsoport termékei és szolgáltatásai révén segíti az egyéneket, közösségeket és gazdasági szervezeteket megtakarítási- és hitelcéljaik megvalósításában, így többek között lehetősége van a fenntartható pénzügyi gazdálkodás, a fenntartható fogyasztás ösztönzésére is. Az OTP Csoport célja, hogy olyan banki termékeket és szolgáltatásokat is nyújtson, amelyek a helyi közösségek és gazdaságok fejlődését közvetlenül szolgálják. Jelen fejezetben az új vagy újdonsággal szolgáló társadalmi vagy környezeti előnnyel bíró termékeket mutatjuk be.



korábban bevezetésre került termékeinket a <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/szakerto-penzugyi-gondoskodas> honlapunkon ismerheti meg.

2015

### Vállalásaink, eredményeink

Green Technic naperőmű refinanszírozása Romániában (projektfinanszírozás)

Megvalósult.

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

Megvalósult.

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

Magyarországon megvalósult a hitelezés élénkülésével. Szerbiában az alacsony piaci kereslet miatt nem valósult meg.

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

Megvalósult, kiemelkedően sikeres program Montenegróban.

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

A megvalósítás megkezdődött.

Dupla SAPS termékfejlesztés (Zöldkártya) az EU-tagországbeli leányvállalatoknál

Megvalósult.

Megtakarítási számla gyerekekhez kapcsolódóan Szlovákiában

Megvalósult, a 18 év alatti korosztály számára érhető el.

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

Megvalósult.

2016

Innovatív banki megoldások

Központban az ügyfelek

Szakértői pénzügyi gondoskodás

Etikus üzleti magatartás

Felelős munkáltató

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Közösségi szerepvállalás

Környezetvédelem

### 3.1. Lakosság

#### Alapszámla

Az európai uniós elvárásoknak megfelelően, a bankcsoport több tagja (OTP Bank, OTP Banka Slovensko) is bevezette, vagy tervezi bevezetni a hátrányos helyzetű, alacsony jövedelmű lakossági ügyfelek részére az alapszolgáltatásokat biztosító, kedvezményes alapszámlát.

#### Fiatalok

A gyermekek és fiatalok számára bankcsoportunk legtöbb tagja korosztályonként differenciált szolgáltatást nyújtó, kedvezményes számlát kínál. 2016-ban három leánybank is megújította konstrukcióit:



- Az OTP Bank az új, moduláris lakossági számla esetében kiemelt figyelmet szentel a fiataloknak, továbbra is díjmentes számlát kínálva a 24 év alatti korosztálynak.

SK

- A szlovák leánybank magasabb kamatot biztosító megtakarítási számlát hozott létre a 18 év alattiak számára. Az év során 357 számlanyitás történt, az elhelyezett betét összege 167 millió Ft.

BG

- A DSK Bank szintén megújította a fiataloknak szóló számlacsomagjait.

#### Ingatlanokhoz való hozzáférés, korszerűsítés

Számos állami program segíti a lakáscélú ingatlanvásárlást, amelyekhez az OTP Csoport tagjai is aktívan kapcsolódnak.

#### Lakáshitelek

Magyarországon a lakáscélú támogatási rendszer átalakítása révén jelentősen növekedett az ingatlanhitelezés. 2016-ban országos szinten közel 140 ezer ingatlanhitel került folyósításra, ami 30%-os növekedés az előző évhez képest<sup>23</sup>. Ügyfeleink 19 ezer új lakáscélú hitelszerződést kötöttek az OTP Core-nál, míg az év végén összesen 212 ezer élő hitelszerződést kezeltünk.

AZ OTP Bank elsőként kínálta ügyfeleinek a megváltozott szabályú CSOK és kamattámogatott hiteleket. 2016-ban minden második CSOK kérelmet (10 500 db) bankunk intézett, míg a kamattámogatott hitelek piacán közel 75%-os részesedést értünk el. A kedvezményes hiteleket – az ingatlanpiaci kínálat hiányában – elsősorban használt lakások vásárlására fordították ügyfeleink.

#### OTP Core, 2016

##### Lakáshitelek hitelcélok szerint

80%

használtlakás-vásárlás

9%

építés

4%

új lakás vásárlás

3%

felújítás

2%

hitelkiváltás

1%

bővítés

1%

korszerűsítés

ADLAK néven működtetjük a lakáshitel törlesztéséhez felhasználható munkáltatói, vissza nem térítendő támogatás igénybevételéhez kialakított termékünket. 2016-ban több fejlesztésünk is az egyszerűbb, kényelmesebb használatot célozta: kialakítottunk egy portált, ahol a munkavállalók megtekinthetik a saját hitelügyletükkel kapcsolatos információkat, és ahová a szükséges dokumentumokat, igazolásokat is feltölthetik. 2016-ban 570 új szerződést kötöttek ügyfeleink. 2017-től a teljes szolgáltatás papírmentessé válik.

Megújítottuk lakáshitel termékeinket: az ügyfélérdekeket szolgálva egyszerűbbé, átláthatóbbá tettük a kamatkedvezmények rendszerét, illetve különböző futamidőjű, de a futamidő végéig fix törlesztési díjú konstrukciókat vezettünk be.

<sup>23</sup> Ezt 2015-ben is kiemelkedően magas növekedés előzte meg.

Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem

ME

**1000+ Apartments**

A CKB részt vett az 1000+ Apartments projektben, amelynek keretében eddig 674 család jutott lakáshoz, így programot az egyik legsikeresebb állami projektnek értékelték Montenegróban. A következő fázis egyik fő célkitűzése, hogy a nyugdíjasok, friss házások, fogyatékossgal élők, illetve az Észak-Montenegróban élők lakhatási problémáját megoldja. Mindeddig több mint 600 vouchert osztottak szét a lakosság körében, 2016-ban a CKB a programhoz kapcsolódóan 39 hitelt folyósított, összesen 531 millió Ft összegben, 4%-os, kedvezményes kamatozással.

HR

A horvát leánybanknál továbbra is elérhetővé volt a „Napfény hitelek”, amellyel az energiatakarékosra tervezett, a tervek szerint A+, A, illetve B energetikai besorolású ingatlanokat jutalmazza alacsonyabb kamattal. A bank a jövőben új konstrukciót tervez kialakítani az autóhitelezésen belül a hibrid és elektromos autók finanszírozásához.

UA

Az ukrán leánybank az EBRD-vel (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) partnerségben kínál energiahatékony termékek vásárlását ösztönző hitelt és támogatást a vételár maximum 20%-ig, személyenként 940 ezer Ft értékben. A program a Kelet-Európai Partnerség az Energiahatékonságért és Környezetért (E5P), az Európai Unió és a Svéd Nemzetközi Fejlesztési Együttműködési Ügynökség (Sida) támogatásával jött létre, ehhez kapcsolódott az OTP Bank Ukraine. A program összköltségvetése 23,5 milliárd Ft, ami lehetővé teszi az energiahatékonyág kérdésének strukturális megközelítését, az energiaaudittól a konzultáción át az energiaellátási rendszerek korszerűsítéséig. Az energiahatékonyág növelése érdekében megvalósítandó lépésekre az ügyfelek ajánlást kapnak.



**212 ezer élő lakáshitel**  
2016. év végén az OTP Core-ban

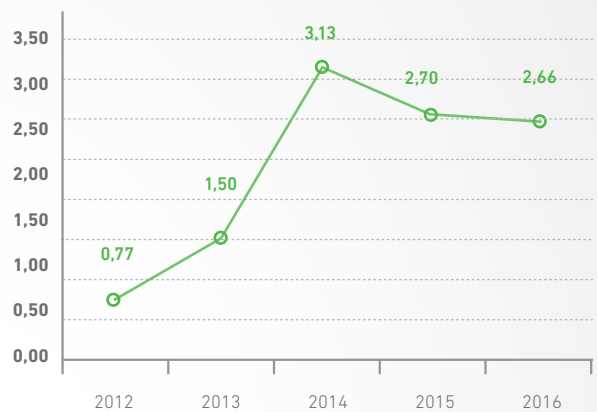
**19 ezer új lakáshitel szerződés** 2016-ban  
az OTP Core révén; amelyek többségét (80%)  
használt ingatlanok vásárlására igényelték

**34 milliárd Ft vissza nem igényelt támogatás**  
**a CSOK-ban, 44%-os piaci részesedés**

A felelős befektetési alapok körét 2016-ban nem bővítettük, az OTP Klímaváltozás 130/30 alap kezelt vagyona kismértékben csökkent.

**OTP Bank****Klímaváltozás 130/30 alap kezelt vagyon**

milliárd Ft

**Öngondoskodás, vagyontervezés,  
tanácsadás**

Kulcsfontosságúnak tartjuk a pénzügyi öngondoskodás támogatását és a megtakarítások ösztönzését. A megtakarítási formák alakulását jelentősen befolyásolja a kamatkörnyezet, amely 2016-ban jellemzően kifejezetten alacsony volt a régió országaiában. Ennek ellenére Magyarországon a lakossági betét és értékpapír megtakarítások állománya ismét jelentősen, 953 milliárd Ft-tal nőtt, és ennek 46%-át az OTP Bank ügyfelei adták. Nőtt a lakossági betétek állománya Bulgáriában, Romániában és Szerbiában is. A lakossági befektetők körében továbbra is a biztonság az egyik legfontosabb termékválasztási szempont.

Az öngondoskodást támogatják az OTP Egészség- és Önségélyező Pénztár és az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár termékei, melyek lehetőséget biztosítanak az egészségügyi, egészség-megőrzési kiadások fedezésére, illetve a nyugdíjas évek anyagi biztonságának megteremtésére, jelentős adókedvezmény mellett. Mind az OTP Egészségpénztár, mind az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár piacvezető taglétszáma alapján.

**A Nem dolgozhat örökké! – Nyugdíjmúzeum** figyelemfelhívó és öngondoskodásra ösztönző kampányunk számos PR díjban részesült.





## Vagyontervezés

Az OTP Bank 2016-ban is vagyontervezési szolgáltatással segítette ügyfeleit a tudatos, céljaikhoz és lehetőségeikhez illeszkedő megtakarítás-kezelésben. 2016-ban 74 ezer ügyfél számára nyújtottunk személyes tanácsadást. A vagyontervezés indulása óta 2016-ig összesen közel 340 ezer ügyfél vette igénybe a szolgáltatást, a valaha vagyontervezett ügyfelek teljes meglévő vagyonállománya több mint 1900 milliárd forint volt, és 2016-ban összesen 502 milliárd Ft<sup>24</sup> értékben kerültek megtakarítási termékek ajánlásra.

A hosszú távú megtakarításokat ösztönző TBSZ (Tartós Befektetési Számla) számlák iránti érdeklődés azok elérhetősége óta töretlen, 2016 végén közel 80 ezer TBSZ-számlát kezeltük. Fontos eredmény, hogy a lejáró számlákat ügyfeleink nagyobb része meghosszabbította, továbbra is gyűjtve a megtakarításokat. A szintén hosszú távú megtakarítást lehetővé tevő NYESZ (Nyugdíj-előtakarékossági Számla) kisebb népszerűségnek örvend, de így is 45 ezer NYESZ számlát kezelünk.

A nyugdíj-takarékszámok darabszáma közel 3 ezer darab. A nyugdíj-takarékszámokhoz hasonló jellemzőkkel bíró Takarékszámok állománya meghaladja a 190 milliárd Ft-ot, a számlák darabszáma 260 ezer.

UA

Az OTP Bank Ukraine 2016-ban valamennyi bankfiókjában elérhetővé tette az OTP Pension magánnyugdíj-alapot, amelyet az OTP csoport tagvállalata, az AMC „OTP Capital” kezel. Az alapnak 2016 végén 28,6 ezer tagja volt, 762 millió Ft eszközértékkel.

RU

2016-ban az OTP Bank Russia új termékként megtakarítási számlát vezetett be, amelyen az év végéig 12,3 milliárd Ft-nyi összeget helyeztek el az ügyfelek.

RU

A váratlan problémákra segítséget nyújtó biztosítások az OTP Csoport legtöbb tagjánál elérhetőek és az igénybevétel folyamatos emelkedést mutat. 2016-ban az OTP Bank Russia befektetéssel kombinált életbiztosítási terméket hozott létre, amelyet több mint 3000 ügyfél vett igénybe.

## Lakástakarékpénztár

Az OTP Csoport működésének országaiban, Magyarországon és Szlovákiában létezik államilag támogatott lakáscélú megtakarítási lehetőség. A piacméret miatt azonban bankcsoportunk csak Magyarországon kínál lakástakarékpénztári konstrukciót.

A megtakarítási forma egyre nagyobb népszerűségnek örvend, 2016-ban közel 20%-kal növekedett az új szerződések száma az előző évhez képest<sup>25</sup>.

2016-ban közel 80 ezer esetben került sor a megtakarítások felhasználására, lakásvásárlásra, -építésre, bővítésre, felújításra.

2016-ban bevezettük a lakástakarék áthidaló kölcsönt, amellyel megelőlegezzük a lakástakarék szerződés szerződéses összegét az ügyfelek számára a megtakarítás lejáratáig.



**74 ezer ügyfél számára megtakarítási tanácsadás az OTP Bankban**

**385 ezer hosszú távú megtakarítási számla az OTP Bankban**

**80 ezer felhasznált lakástakarék szerződés**

**20%-os növekedés az új lakástakarék szerződések számában**

**220 ezer önkéntes nyugdíjpénztári tag**

**241 ezer egészség- és önszegélyező pénztári tag**

<sup>24</sup> Ez másfélszer akkora összeg, mint Budapest 2016. évi költségvetése.

<sup>25</sup> A növekedés 2015-ben is jelentős mértékű, 40%-os volt a megelőző évhez képest.

## 3.2. Társasházak

### Otthon melege

A társasházi szegmensben Magyarországon továbbra is jelentős piaci részt képvisel az OTP Bank. A 2015-ben bevezetett Otthon Melege Program elérhetővé tételét és szakmai, illetve pénzügyi támogatását kiemelten kezeltük. A Program 5-60 lakásos társasházak energia-megtakarítást eredményező fejlesztéseit segítette akár 50%-os vissza nem térítendő támogatással. A 10 milliárd Ft keretösszegű pályázati lehetőségből 4,4 milliárd Ft az OTP Bankon keresztül jutott el 195 társasházhoz. A mintegy 9 milliárd Ft összértékű beruházások 2016-ban valósultak meg, jellemzően nyílászárócseré, fűtőkorszerűsítés és hőszigetelés keretében. Az OTP Bank az önerő biztosításához hitelt (kifejezetten a társasházak, illetve a lakásszövetkezetek felújítási, korszerűsítési finanszírozását segíti az OTP Bank Thermo/Stílus Felújítási Hitelek) ajánlott, illetve ösztönöztük a hitelek lakástakarék-szerződés melletti igénybevételét a további állami támogatások kihasználása érdekében.

### OTP Társasházi pályázat

A 2016-ban 8. alkalommal kiírt pályázat iránt ismét jelentősen növekedett az érdeklődés, összesen 864 pályázat érkezett be. A leggyakrabban felmerülő cél a térfigyelő rendszerek kiépítése, a digitális kaputelefon felszerelése, biciklitároló vagy új, biztonsági ajtó beépítése, illetve a belső közös tulajdonú terek felújítása volt. 3 kategóriában (ezermester, közösségépítés, valamint biztonság) 9 jelentkezőt és egy közönségnyertest díjaztunk, 10 millió Ft keretösszeggel. A pályázat legfontosabb célja – az anyagi támogatáson túl – annak tudatosítása a lakóközösségekben, hogy látszólag kis volumenű beruházások révén is szebbé tehető környezetük, javítható lakóhelyük komfortja, biztonsága.



**35,4 ezer társasházi ügyfél**

**9 milliárd Ft értékű** energia-megtakarítási célú beruházás az Otthon Melege Programban

**180 ezer látogató** a [hazforum.hu](http://hazforum.hu) társasházszakmai oldalon

## 3.3. Mikro-, kis- és középvállalati ügyfelek

Az OTP Csoport egyre nagyobb figyelmet fordít a kis- és középvállalkozások pénzügyi igényeinek kiszolgálására. Az elmúlt időszak fontos eredménye, hogy ügyfeleink sok tekintetben kényelmesebben, egyszerűbben férhetnek hozzá termékeinkhez.

Sikeres évet zártunk 2016-ban: az OTP Core esetében 11%-kal bővült a teljesítő (DPD0-90) mikro- és kisvállalkozói hitelek állománya, a szerb, román és szlovák leánybank kis- és középvállalati hitelállománya egyenként 58%, 11% és 9%-kal bővült.

2016-ban jelentősen egyszerűsödött termékeink igénybevétele:

- az OTP Bank ügyfelei kedvezően fogadták a mikro- és kisvállalkozói online számlanyitás lehetőségét
- a standard termékeink esetében lényegesen egyszerűbbé és gyorsabbá tettük az igénybevételt a kis- és középvállalatok számára, ügyfeleink a korábbiaknál jóval magasabb arányban használták ezen termékeket.



- Román leánybankunk az országban először tette lehetővé az online hiteligénylést meglévő ügyfeleknek és meghatározott összegig.



- Az OTP Bank Romania szélesítette a kedvezményes körét a kkv számlacsomagok kapcsán. Emellett új szolgáltatást vezetett be a Shoptisie-val együttműködésben, amely programozás nélkül lehetővé teszi bármely jogi személy számára a webshop, illetve a közeljövőben a honlap kialakítását.

- A szerb leánybank standard termékeket vezetett be a mikro-, kis- és középvállalkozói ügyfelek részére. Lényegesen rövidebbé vált a hiteligénylés, a fiókokban és regionális központokban elérhető igénylőlapok alapján a hitelígervényt még a benyújtás napán megkaphatják az ügyfelek.



## NHP

Az OTP Bank aktívan részt vesz a Magyar Nemzeti Bank által létrehozott Növekedési Hitelprogramban (NHP), elősegítve ezzel a program sikerét és ügyfelei számára a kedvezményes forrás elérhetőségét. Az NHP III. ütemében 700 milliárd Ft állt a bankrendszer közvetítésével a vállalatok rendelkezésére új beruházások finanszírozására. A bank szerződött állománya az NHP III. ütemében 2016 végéig 74 milliárd Ft-ot tett ki, ami 15,7%-os piaci részesedésnek felel meg. A bank a rendelkezésre álló forrásokat közel 100%-osan kihasználta.

## Európai uniós források

A mikro-, kis- és középvállalkozói kör beruházásai, munkahelyteremtése, piaci megjelenése kapcsán az európai uniós források, pályázatok kiemelten fontosak. Az OTP Bank az OTP2020 termék révén a pályázati önrész meghitelezésében, illetve a költségek előfinanszírozásában jelentős szerepet vállalt 2016-ban is, kapcsolódva a Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program (GINOP) pályázataihoz. Összesen 3876 esetben részesültek támogatásban a pályázatok kapcsán az OTP Bank ügyfelei.

A pályázati tanácsadással foglalkozó OTP Hungaro-Projekt Kft. 2016-ban 140 európai uniós pályázatot nyújtott be ügyfelei számára, melyből az év végéig 13 esetben született döntés és négy pályázat részesült pozitív elbírálásban.

SK

A szlovák leánybank bevezette a JEREMIE hitelt kvv ügyfelei számára, amely többek között sérülékeny csoportok (pl. kisebbségek, női vállalkozók) számára is kiemelten hitelez.

Az OTP Banka Slovensko megállapodást kötött az EBRD-vel az energiahatékonyságot és a széndioxid-kibocsátás csökkentését célzó beruházások támogatására. Bankunk külön hitelterméket hozott létre e célra, amelyet a vállalati ügyfelek vehetnek igénybe.



**74 mrd Ft szerződött hitel** a Növekedési Hitelprogram III. ütemében

## 3.4. Agrárágazati ügyfelek

Az OTP Csoport összesen több mint 70 ezer agrárügyfelet szolgál ki. Az OTP Bank az elmúlt öt évben abszolút értékben megduplázta hitelállományát, piaci részesedése meghaladja a 18%-ot.

### Földet a gazdáknak!

2016 során az OTP Bank új hitel kihelyezésében a Földet a gazdáknak! program finanszírozása kiemelkedő jelentőségű volt. Ennek keretében a Magyar Állam tulajdonában lévő termőföld megvásárlásához nyújtottunk hitelt mintegy 30 milliárd Ft értékben<sup>26</sup>.

### Határon túl is bankon belül

A határok menti pályázati vagy egyéb finanszírozási lehetőségek hatékonyabb kihasználása érdekében horvát, szerb, román, szlovák és ukrán leánybankjainkkal együttműködésben megkezdődött a határ két oldalán lévő nagyobb fiókok együttműködése. Így ügyfeleink a határ két oldalán is bankon belüli kiszolgálásban részesülhetnek. Ügyfeleink részére tájékoztató kiadványt készítettünk a szolgáltatásról.

### Dupla SAPS

A területalapú támogatások előfinanszírozása EU-s országokban működő bankjaink agrár vezérterméke. A magyarországi tapasztalatok alapján négy országban (Bulgária, Románia, Szlovákia és Horvátország) vezettük be az EU-s direkt támogatások kétéves előfinanszírozását 2016-ban. Így egy igényléssel és értékeléssel valósul meg a finanszírozás, felére csökkentve az adminisztratív terheket. Szolgáltatásunk több országban is egyedülálló.

A terület alapú támogatások előfinanszírozása révén Magyarországon 90 ezer hektár termőföld előfinanszírozását bonyolítottuk. Országosan hozzávetőlegesen 4 980 hektár támogatandó terület került lejelentésre, azonban ehhez kapcsolódóan jóval kisebb mértékű az előfinanszírozás aránya.

Az OTP Consulting Romania 2016-ban 70 új tanácsadást végzett agrárvállalkozások beruházásai, mezőgazdaság és vidékfejlesztés, kulturális örökség védelme, városfejlesztés területén.

Az OTP banka Srbija kidolgozta a mikro-agrárügyfelek standard gyorsHITELEZÉSÉT. Az ügyfélminősítő módszer segítségével lehetővé vált ügyfeleink gyors felmérése és a biztonságos hitelösszeg megállapítása, illetve egy-két napon belül a hitelezés megvalósítása is az agrárszektorban tevékenykedő egyéni vállalkozók számára.

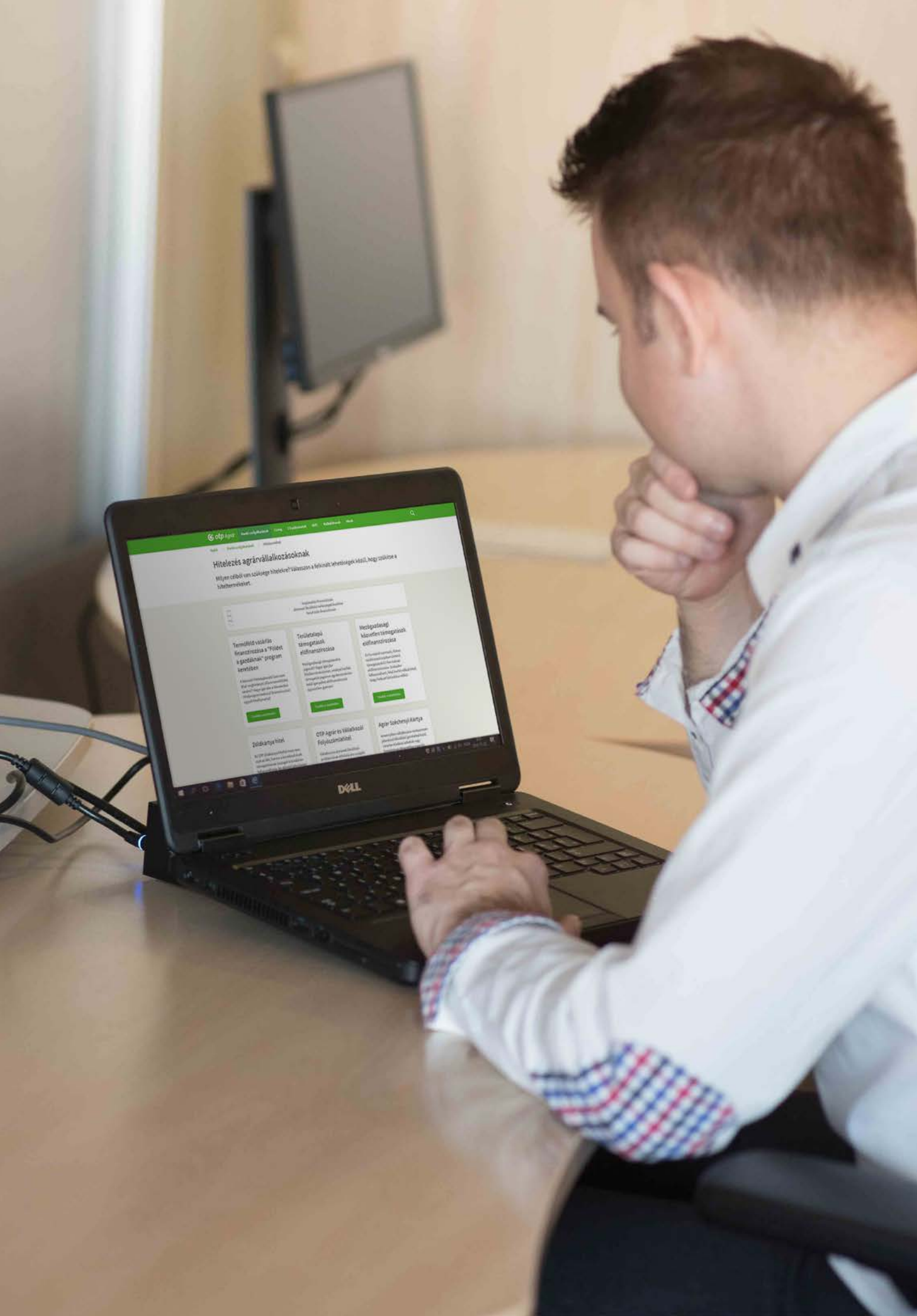
HR  
RO  
RS  
SK  
UABG  
HR  
RO  
SK

RO

RS

<sup>26</sup> A termőföldek megvásárlására akár NHP forrás keretében is lehetőség volt.





Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem



**90 ezer termőföld** területalapú  
támogatásának előfinanszírozása



**30 milliárd Ft hitel termőföld**  
vásárlásra

SK  
BG

Az OTP banka Slovensko megvalósította a korábban előkészített agrár üzletág eredményes fejlesztését; a DSK Bank üzletfejlesztési terve 2017-ben készül el.

RU

Megkezdtek az orosz leánybank agrár üzletágának kialakítását, terveink szerint 2017-ben a bank képes lesz közepes méretű élelmiszeripari és nagyobb mezőgazdasági ügyfelek megszólítására.

### 3.5. Társadalmi, környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek

2016-ban is több környezeti és társadalmi előnnyel járó projekt finanszírozása valósult meg az OTP Bank és a leányvállalatok részvételével.

#### Önkormányzatok EU-s projektjei

Az európai pályázatok önkormányzati nyertesei számára a Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége támogatásával speciális eljárást dolgoztunk ki, amelynek eredményeként az önkormányzatok számára egyedi indikatív ajánlatot tudunk adni azon projektekhez, amelyeket a projekten belül nem lehet elszámolni. A megyei és városi önkormányzatok nagy részével partnerségi megállapodásokat kötöttünk, illetve kötünk, hogy idővesztés nélkül, megfelelő finanszírozási biztonságot nyújtva, határidőre valósíthassák meg EU-s projektjeiket.



| Vállalat neve    | Új projektek száma és célja 2016-ban           |                                                                                                                                                                        | Összes projektszám és hitelállomány, 2016. 12. 31. |
|------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| DSK Bank         | 1 db<br>2 db<br>2 db<br>1 db<br>3 db<br>1 db   | szennyvízhálózat és -kezelés<br>energiahatékonysági, megújuló energiaforrás<br>hulladékgazdálkodás<br>oktatás<br>egészségügy<br>önkormányzati infrastruktúrafejlesztés | 64 db, 25,1 mrd Ft                                 |
| OTP Bank Romania | 3 db<br>42 db<br>5 db<br>17 db<br>1 db<br>5 db | természeti környezet megóvása<br>energia-megtakarítás<br>megújuló energia-hasznosítás<br>hulladékgazdálkodás<br>oktatás<br>egészségügy                                 | 128 db, 16,5 mrd Ft                                |
| CKB Bank         | 14 db<br>19 db<br>22 db<br>43 db               | víz- és hulladékgazdálkodás<br>egészségügy és szociális munka<br>oktatás<br>államigazgatás és honvédelem                                                               | 113 db, 4,8 mrd Ft                                 |



### Stratégiai céljaink

Az EU és a Környezetvédelmi és Energiahatékonysági Alap támogatásával külön konstrukció létrehozása a hibrid és elektromos autók hitelezésére, illetve az energiahatékonyságot célzó beruházásokra a lakáshitelek vonatkozásában az OTP banka Hrvatskánál (2017)

Ágazati, illetve termék fókuszpontok kijelölése a mikro-, kis- és középvállalati szegmensben (2017)

EBIZ (pénzügyekhez kapcsolódó elektronikus, de nem banki) szolgáltatások fejlesztése (2017)

Az őstermelői kör finanszírozhatóságát segítő hitelminősítési rendszer kialakítása (2017)

Agrár gyorshitelezés bevezetése az OTP banka Srbijában és a CKB-ban (2017)

Innovatív ajánlatok az agrárszektor számára Romániában (2017)



A jogszabályi elvárásoknak, normáknak való megfelelés és a tisztességes, etikus működés terén az OTP Csoport élen jár.

## II. 4. Etikus üzleti magatartás és biztonság

Adósvédelem | Mobilkészítők védelmi rendszer | Kockázati étvágy keretrendszer



## 2015



A jogszabályi elvárásoknak, normáknak való megfelelés és a tisztességes, etikus működés terén az OTP Csoport élen jár. Meggyőződésünk, hogy az etikus működés gyakorlata segíti a bank versenyképességét, a magyarországi és nemzetközi elismertséget.



A compliance-szel és biztonsággal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat a <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag> honlapunkon találja.

## Vállalásaink, eredményeink

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

**A várható szabályozási változások miatt megtorpant a folyamat.**

Ingatlanhitelek esetében a jelentős törlesztőrészlet-emelkedéssel érintett ügyfelek kezelése a megfelelő kommunikáció és eszközök kialakításával.

**Megvalósult, a lejáró türelmi idejű, lakástakarék szerződéssel kombinált hitelek esetében kampányokat folytattunk.**

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

**Intenzívebben történik az adósvédelmi programok proaktív ajánlása banki és bankcsoporti szinten egyaránt. Emellett egyedi és kísérleti akciókat is végeztünk (ld. lakástakarék szerződéssel kombinált hitelek, ügyfélmegkeresések esetén egyedi ügykezelés).**

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

**A Politika és a Stratégia kidolgozása megtörtént.**

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

**Megvalósult, egyes területeken a módszertani pontosítások folyamatban vannak.**

A befektetővédelmi eljárásokkal kapcsolatban a leánybankok felé egységes iránymutatás kiadása.

**Az iránymutatás 2017-re húzódik.**

A bankcsoporton belül konzisztens, egyszilárd kockázatkezelési tevékenység kialakítása. (2017)

**A megvalósítás a terveknek megfelelően halad.**

Új Működési Kockázat Kezelési Szabályzat elkészítése.

**Megvalósult.**

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

**A módszertan átdolgozása megtörtént, elfogadása és bevezetése 2017-ben várható.**

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

**Teljesítettük az előírásokat.**

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

**Megkezdtek a magyarországi ATM-eken a védelmi szoftverek telepítését, a teljes körű megvalósítás áthúzódik 2017-re.**

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

**Megvalósult, elválasztásra került a belső hálózat és levelezés, illetve a külső kapcsolat elérését biztosító felület.**

Horvátországban az ügyfelek figyelmének felhívása az internetbiztonság és a felelős fogyasztói döntések témákra.

**Megvalósult a honlapon és a Facebook oldalon is.**

### 4.1. Adósvédelem

#### Adósvédelmi lehetőségek

A fizetési nehézségekkel küzdő ügyfelek számára 2016-ban is elérhetőek voltak adósvédelmi programjaink. Az állami programok mellett továbbra is lehetőséget biztosítottunk a bankcsoport által kidolgozott programokban való részvételre<sup>27</sup>.

Magyarországon az adósvédelmi programokban és az adósvédelmi eszközök igénybevételében alapvető változás nem történt, az esetek túlnyomó részében törlesztéscsökkentést vesznek igénybe az ügyfelek a legtöbb hiteltípusnál, a folyószámlahiteleknel a keretcsökkentési megállapodás a legnépszerűbb megoldás. A hitelkártya termékeknél bevezettük az annuitásos törlesztési megoldást.

Egyes lejáró türelmi idejű termékeknél személyes megkeresésekkel tájékoztattuk ügyfeleinket a megemelkedő törlesztőrészekről és az igénybe vehető törlesztés-csökkentési lehetőségekről. A kampány sikeres volt, ügyfeleink pozitívan értékelték a kezdeményezést és az ügyletek többségét sikerült a teljesítő hitelek között tartani.

Két leánybank konverziós programot valósított meg 2016-ban a lakossági devizahitelekre vonatkozóan. Az OTP Bank Romania a CHF hitelek konverziójának lehetőségét saját program keretében, 2015 végén tette lehetővé, a program 2016-ban valósult meg teljeskörűen. Az alkalmassági feltételeknek megfelelő több mint 10 ezer hitelből mintegy 7000 került átváltásra, összesen 83,4 milliárd Ft összegben (a portfólió 73%-a). Az átváltáskor a bank 17,7 milliárd Ft összegű kedvezményt nyújtott a konverzióban részt vevő ügyfelek részére.

Az OTP banka Hrvatska a jogszabályi elvárásoknak megfelelően vett részt a konverziós programban, amelynek keretében a lakossági CHF alapú hiteleket EUR alapúra váltották. A megvalósítás határideje 2015 vége volt, de a szerződések módosítása miatt átnyúlt 2016-ra. A jogosult ügyfelek 97%-a vette igénybe a lehetőséget, így mintegy 1800 hitel, 24,9 milliárd Ft értékben került átváltásra.

A késedelmes hitelek esetében az ügyfelek számára kedvezően módosítottuk a behajtási folyamatokat. Az OTP Bank Russia és az OTP Bank Ukraine is emlékeztetőt küld a kismértékű késedelemben lévő ügyfeleknek a fizetési határidő közeledéséről és a tartozás részleteiről.

Magyarországon a súlyosan eladósodott, kiszolgáltatott családok lakhatásának hosszú távon történő biztosítása érdekében 2016-ban is együttműködtünk a Nemzeti Eszközkezelővel (NET). Az OTP Faktoring Zrt. 2016 során 3080 ügy iratanyagát adta át a Nemzeti Eszközkezelő programba. Kilakoltatásra két esetben került sor.

Csoportszinten az egyes termékeknél az adósvédelemben részt vevők aránya az alábbiak szerint alakult<sup>28</sup>:

| AVP-ben részt vevő teljesítő ügyletek aránya (a teljesítő állomány százalékában) 2016. 12. 31. | HU   | RU    | UA    | BG   | RO   | HR   | SK   | RS   | ME   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|
| Lakás- és jelzáloghitel                                                                        | 1,0% | 27,6% | 58,1% | 3,7% | 1,1% | 0,3% | 0,6% | 1,8% | 0,2% |
| Fogyasztási hitel                                                                              | 1,8% | 0,1%  | 1,0%  | 2,6% | 0,2% | 3,0% | 0,1% | 0,6% | 0,2% |
| Autóhitel                                                                                      |      | 0,0%  | 0,1%  |      |      | 0,0% | 0,0% |      |      |

<sup>27</sup> Lehetőségek: futamidő-hosszabbítás, törlesztés (részleges) felfüggesztése, az előzőek kombinációja, adósságrendező hitel, keretcsökkentési megállapodás, részletfizetés, konstrukciómódosítás

<sup>28</sup> Az üres mezők jelentése: az adott termékre nem terjed ki az adósvédelem, vagy az arányról nem áll rendelkezésre információ.



## Portfólió minőség

Bankcsoporti szinten a hitelportfólió minőségének romlása 2016-ban ismét jelentősen lassult, a 90 napon túli késedelmes hitelek állománynövekedése 82 milliárd forintra mérséklődött (eladások, leírások hatása nélkül, árfolyamszűrt). A teljesítő hitelek árfolyamszűrt állományváltozása konszolidáltan +6% volt<sup>29</sup>. Részben a leírások és eladások, illetve a 2014-től alkalmazott részleges leírás következtében számottevően, 14,7%-ra csökkent a 90 napon túli késedelmes hitel állománya.



A késedelmes hitelekéről befektetőinket is folyamatosan, részletesen tájékoztatjuk, bővebb információ a [https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/2016\\_4Q\\_sajtotajekoztato\\_final.pdf](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/2016_4Q_sajtotajekoztato_final.pdf) honlapon található.

## 4.2. Compliance és jogszabályi megfelelés<sup>30</sup>

A jogszabályi követelményeknek, nemzetközi standardoknak, normáknak, illetve az etikai elvárásoknak való megfelelés alapvető az OTP Csoport számára, így azt a bankcsoport legmagasabb szintű szabályozó dokumentumaiban is elvárásaként rögzítjük.

### Politika, stratégia

2016-ban készült el az OTP Bank és a bankcsoport új Compliance és Biztonsági Politikája, amely kifejezi az elmúlt időszakban végbement piaci és szabályozói elvárások, követelmények változásait. A politika egységesen kezeli a compliance és a biztonsági normákat, és azok megfelelnek a nemzetközi szakmai szervezetek ajánlásainak, illetve a Magyar Nemzeti Bank ajánlásának.

A Compliance és Biztonsági Stratégia a középtávú célokat és az ezek teljesítéséhez szükséges feladatokat határozza meg, mintegy 5-6 éves időtávra. Az MNB ajánlásának megfelelően, a compliance és biztonsági megfelelés követelményeit a bank Igazgatósága fogadta el. A feladatok szervezésére, szakmai irányítására a Compliance és Biztonsági Igazgatóság hivatott. A Compliance és Biztonsági Politika, valamint a Stratégia az OTP Bankcsoport minden hazai és külföldi leányvállalata számára iránymutató, ez alapján készülnek saját szabályozó dokumentumaik, melyek kizárólag a meghatározott helyi sajátosságok figyelembevételével térnek el attól.

Mind a Politikában, mind a Stratégiában hangsúlyozottan szerepel a piaci megfelelés követelményeinek teljesítése, a bennfentességhez kapcsolódó előírások betartása és betartatása, az összeférhetlenségi szabályok kezelése, az etikus magatartás érvényesítése, a fogyasztóvédelem, a nemzetközi egyezményekből a bankra háruló feladatok teljesítése, továbbá az ügyfelek, a bank, a részvényesek és a bank dolgozói biztonságának, vagyonának, értékeinek védelme.

### Compliance kockázatok

A bankcsoport 2016-ban is megfelelt a compliance kockázatok menedzselésére vonatkozó elvárásoknak. A legmagasabb kockázatokat az adatvédelem és a számvitel területén azonosítottuk. A kockázati események bekövetkezése nem jelentenek jelentős veszélyt a bank céljainak elérésére, ugyanakkor fejlett kontrollrendszert alakítottunk ki a kockázati környezethez kapcsolódóan.

### Belső együttműködés, információáramlás

A jogi szakterület és a compliance, az előző évekhez hasonlóan, 2016-ban is előremutató szándékkal, folyamatosan véleményezte a belső banki szabályzatokat, hatékonyan és proaktívan közreműködött az új banki termékek, termékértékesítés és szolgáltatásnyújtás, illetve a digitális átálláshoz szükséges fejlesztések megfelelő kialakítása során.

2016-ban az OTP Bankban megvalósult a perek központi, elektronikus nyilvántartása, illetve szintén megteremtettük a bíróságokkal való e-kapcsolattartás lehetőségét.



### Jogi szemináriumok

Külsős szakértők meghívásával, aktuális kérdésekben rendszeresen szervezünk jogi szemináriumokat, amelyen a bank különböző szakterületei jellemzően 30-40 fővel, vesznek részt. 2017-ben önkéntes részvételen alapuló versenyjogi oktatást tervezünk.

<sup>29</sup> Az AXA portfólió átvétele nélkül 3%.

<sup>30</sup> A jogszabályi elvárásoknak, nemzetközi normáknak, etikus üzleti magatartásnak való megfelelés.

|                            |                        |                                |                                 |                    |                              |                          |                  |
|----------------------------|------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------|------------------------------|--------------------------|------------------|
| Innovatív banki megoldások | Központban az ügyfelek | Szakértői pénzügyi gondoskodás | <b>Etikus üzleti magatartás</b> | Felelős munkáltató | Pénzügyi kultúra fejlesztése | Közösségi szerepvállalás | Környezetvédelem |
|----------------------------|------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------|------------------------------|--------------------------|------------------|

### Etikai Kódex és bejelentések

2016-ban az OTP Csoport valamennyi leánybankja átvette az OTP Bank 2015-ben megújított Etikai Kódexét és Összeférhetetlenségi Szabályzatát, a helyi sajátosságok figyelembevételével. Az Etikai Kódex előírásainak való megfelelés a munkaválalálón és az irányítótestületek tagjain kívül az ügynőkök részéről is elvárás, valamennyien részt vesznek a Kódexre vonatkozó képzésen.

A hatályba léptetés és a képzés 2017-ben valósul meg a DSK Banknál, a CKB-nál és az OTP banka Srbijánál. Az OTP Bank üzleti partnereinek szerződésük mellékleteként nyilatkozniuk kell az Etikai Kódex megismeréséről és elfogadásáról.

Az év során bankcsoporti szinten összesen 24 etikai bejelentés történt az etikai bejelentő vonalon keresztül. A bejelentések közül 20-at kivizsgáltunk, 4 eset nem minősült etikai bejelentésnek, így azt panaszként kezeltük. A bejelentések a viselkedési elvárások megsértése, diszkrimináció és az összeférhetetlenségi szabályok megsértése miatt történtek.

12 esetben a vizsgálat megállapította, hogy etikai vétség nem történt, egy esetben a vizsgálat okafo-gyottá vált, mert az érintett munkavállaló munka-viszonyát a felek közös megegyezéssel időközben megszüntették, 3 esetben a vizsgálat megállapította az etikai vétséget, és megtörtént a megfelelő intéz-kedés.

2016-ban az OTP Bank kiadott egy dolgozói kör-levelet az ajándékozási szabályokra való figyelem felhívásként, illetve ennek kapcsán képzést is tartottunk a fiókhálózat és a központ vezetőinek körében. Tevékenységeink az ajándékozás kapcsán a megfelelő magatartás tudatosítását, gyakor-lati megvalósításának támogatását szolgálták. Az ajándékok elfogadását bankunk nem támogatja, de az üzletileg szokásosnak minősíthető ajándékot a Kódexben meghatározott értékig elfogadhatónak tartja.

### Hatósági és egyéb jogi eljárások

Jelentősebb összegű bírságok kiszabására a következő esetekben került sor. A Magyar Nemzeti Bank (MNB) az OTP Banknál és egyes magyarországi leányvállalatainál folytatott átfogó vizsgálatot a kockázatkezelésről és a tevékenységek sz-abályozottságáról, megfelelőségéről. A vizsgálat több terület vonatkozásában (pl. ügyfelek minősítése, jövedelemarányos törlesztőrészlet mutató, belső szabályzatok) kötelezettségeket fogalmazott meg és összesen 47 millió Ft bírságot szabott ki. Emellett a felügyelet a pénzforgalmi szolgáltatások kapcsán témavizsgálatot tartott, és kötelezte a bankot intéz-kedésre és bírság megfizetésére. A marketingkom-munikációhoz kapcsolódóan a felügyelet a THM-mel (Teljes Hiteldíj Mutató) kapcsolatos kereskedelmi kommunikációra vonatkozó jogszabályok megsér-tése miatt 2 millió Ft-os bírságot szabott ki az OTP Bankra.

| 2016-ban lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások       | OTP Bank*             |                                |                       |                                        |                                                    |                           |                                   |
|--------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
|                                                        | Lezárt eljárások (db) | Fizetett bírság összege (M Ft) | Bírsággal zárult (db) | Nem pénz-beli szank-cióval zárult (db) | Konflik-tuskezelé-si eljárás keretében zárult (db) | Felmen-téssel zárult (db) | Bírósa-gi eljárás-sá alakult (db) |
| versenyjogi szabályok megsértése miatt                 | 0                     | 0                              | 0                     | 0                                      | 0                                                  | 0                         | 0                                 |
| fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt            | 38                    | 4                              | 7                     | 0                                      | 0                                                  | 31                        | 0                                 |
| esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt            | 1                     | 0                              | 0                     | 0                                      | 0                                                  | 1                         | 0                                 |
| felügyeleti eljárás                                    | 3                     | 57,2                           | 3                     | 0                                      | 0                                                  | 0                         | 0                                 |
| adóügyi szabályok megsértése miatt                     | 4                     | 1                              | 4                     | 0                                      | 0                                                  | 0                         | 0                                 |
| környezetvédelmi szabályok megsértése miatt            | 0                     | 0                              | 0                     | 0                                      | 0                                                  | 0                         | 0                                 |
| egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti** | 483                   | 0,4                            | 3                     | 14                                     | 54                                                 | 412                       | 0                                 |
| Összesen                                               | 529                   | 61,6                           | 14                    | 14                                     | 54                                                 | 444                       | 0                                 |

\* Tartalmazza az OTP Lakástakarék és az OTP Jelzálogbank adatait is.  
 \*\* Tartalmazza a Pénzügyi Békéltető Testület ügyeit is.  
 A 2015-ös év adatai a 2015-ös évet bemutató Fenntarthatósági jelentés 61. oldalán találhatóak.  
 A 2014-es év adatai a 2014-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 83. oldalán találhatóak.  
 A 2013-as év adatai a 2013-as évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 65. oldalán találhatóak.  
 A 2012-es év adatai a 2012-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 76. oldalán találhatóak.

| 2016-ban lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások       | OTP Csoport*          |                                |                       |                                      |                                                  |                          |                                 |
|--------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------|
|                                                        | Lezárt eljárások (db) | Fizetett bírság összege (M Ft) | Bírsággal zárult (db) | Nem pénzbeli szankcióval zárult (db) | Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db) | Felmentéssel zárult (db) | Bírósági eljárássá alakult (db) |
| versenyjogi szabályok megsértése miatt                 | 5                     | 0,4                            | 2                     | 1                                    | 1                                                | 0                        | 1                               |
| fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt            | 168                   | 8,2                            | 84                    | 14                                   | 10                                               | 49                       | 11                              |
| esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt            | 1                     | 0                              | 0                     | 0                                    | 0                                                | 1                        | 0                               |
| felügyeleti eljárás                                    | 94                    | 73                             | 72                    | 20                                   | 0                                                | 1                        | 1                               |
| adóügyi szabályok megsértése miatt                     | 15                    | 0,5                            | 10                    | 0                                    | 2                                                | 2                        | 1                               |
| környezetvédelmi szabályok megsértése miatt            | 1                     | 0,8                            | 1                     | 0                                    | 0                                                | 0                        | 0                               |
| egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti** | 538                   | 89                             | 56                    | 14                                   | 54                                               | 412                      | 2                               |
| Összesen                                               | 822                   | 571                            | 225                   | 49                                   | 67                                               | 465                      | 16                              |

A 2015-ös év adatai a 2015-ös évet bemutató Fenntarthatósági jelentés 61. oldalán találhatóak.  
A 2014-es év adatai a 2014-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 84. oldalán találhatóak.  
A 2013-as év adatai a 2013-as évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 66. oldalán találhatóak.  
A 2012-es év adatai a 2012-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 76. oldalán találhatóak.

Az OTP Faktoring esetében a panaszkezelési tevékenység átfogó vizsgálatára került sor és a vizsgálat eredményeként bírságot is kiszabott a felügyelet. A vállalatnál az MNB fogyasztóvédelmi témavizsgálatot is folytatott, amelynek megállapítása szerint a vizsgált intézményekhez viszonyítva az OTP Faktoring behajtási folyamata, gyakorlata, kooperatív hozzáállása, IT támogatottsága kiemelkedőnek tekinthető.

Az AXA Bank akvizíciója kapcsán a Gazdasági Versenyhivatal és a Magyar Nemzeti Bank eljárásai is gördülékenyen zajlottak, az engedélyeket az OTP Bank megkapta.

Magyarországon a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésére bíróságon kívüli hatékony, alternatív vitarendezési fórum működik, a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT). A testülettel bankcsoportunk továbbra is eredményesen működik együtt, a PBT-eljárások többségében az általunk javasolt egyezséget az ügyfél elfogadta. 2016-ban a PBT előtt indult eljárásokat is beleértve 483 egyéb eljárás zárult le, ezekből mindössze 3 esetben került sor bírság kiszabására, összesen 374 ezer Ft értékben, és 14 eset zárult nem pénzbeli szankcióval.

Közpolitikai részvétel

Az OTP Bank a Magyar Bankszövetségen keresztül, annak aktív tagjaként gyakorolja a közpolitikai részvételt. A minisztériumok részéről induló jogszabályalkotás, illetve szakmai egyeztetés kapcsán a szervezetek között partneri párbeszéd zajlik.

- A Bankszövetség nyilvánosan is elérhető állásfoglalást adott ki éves Testületi Ülésén, amelyen a pénzintézetek vezetői mellett a Nemzetgazdasági Miniszter és a Magyar Nemzeti Bank alelnökei is jelen voltak.

 Az állásfoglalás a [www.bankszovetseg.hu/hirek-aktualitasok/a-magyar-bankszovetseg-2016-aprilis-8-i-testületi-ulesenek-kozleme-nye-3840+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu](http://www.bankszovetseg.hu/hirek-aktualitasok/a-magyar-bankszovetseg-2016-aprilis-8-i-testületi-ulesenek-kozleme-nye-3840+&cd=1&hl=hu&ct=clnk&gl=hu) honlapon elérhető.

Az állásfoglalás érinti a kormányzattal folytatott konstruktív együttműködést, a kiszámíthatóság iránti igényt, az új lakás építések finanszírozásában való aktív részvétel szándékot, a kkv kör hitelezésének kérdését, illetve az európai banki közösség egységes szabályozását és annak következményeit.

- 2016-ban emellett érdemi támogatást nyújtottunk a polgári törvénykönyv módosítása kapcsán.
- Az OTP Bank jogi igazgatója a Bankszövetség kitüntetésében részesült az elszámolás és a magáncsőd hitelintézeti megfelelésének kialakításában végzett szerepéért.



### 4.3. A kockázatkezelési rendszerek fejlődése

A bankcsoport kockázatkezelési elvei egységesek, 2016-ban törekedtünk a kockázatkezelési döntések objektivitását támogató korszerű, innovatív módszerek alkalmazására.

#### Fejlesztések

Elfogadásra került a középtávú Kockázatkezelési Stratégia, amely a stabil működéshez és a hosszú távú jövedelmezőségi célok teljesüléséhez szükséges kockázati követelmények keretrendszerét vázolja fel. Többek között kiemelt figyelmet fordít az egységes elemzési és modellezési keretrendszer kialakítására, a nem teljesítő hitelek aránycsökkenésének felgyorsítására, a hátralékba került ügyfelek normál törlesztéshez történő visszavezetésére. A stratégiához illeszkedően a szabályzatok is megújításra kerültek.

A kockázati étvágó keretrendszer 2015 végén megkezdett kialakítása megvalósult a működési és reputációs kockázatokra, illetve a részletes modellek kidolgozása folyamatban van a piaci és hitelezési kockázatokra. A keretrendszer a kockázatok mértékét a várható veszteségekhez és a kockázatkezelés költségeihez viszonyítja, ezzel segítve annak eldöntését, hogy mekkora kockázatot vállaljon a bank.

Az MNB előírásainak megfelelően az OTP Csoport leánybankjainak felkészülése folyamatos a fejlett<sup>31</sup> módszertan alkalmazására a működési kockázati tőkekövetelmény<sup>32</sup> kalkulálásában. A szabályozás várható változása miatt, mivel leányvállalataink már az új elvárásoknak megfelelően kívánják rendszereiket kialakítani, 2016-ban nem került sor új vállalat bevonására.

#### Kockázatok

A bankcsoport legfontosabb működési kockázatát továbbra is az IT-jellegű kockázatok, az üzletmenetben történő fennakadások és rendszerhibák jelentik, ez utóbbiak az orosz és ukrán leánybanknál több alkalommal fordultak elő az elmúlt évben. Lényegesnek tartjuk a kibertámadások kockázatát. Erősödő kockázatot jelent a fluktuáció, a kulcspozícióban dolgozó munkatársak elkötelezettségének megőrzése, amelyre az átfogó szervezeti kultúrafejlesztés projektünk keretében keressük a megoldást.

#### Karácsonyi phishing

A karácsony előtti vásárlási lázat az adathalász kísérletek is igyekeznek meglovagolni, több éve visszatérően tapasztaljuk, hogy ebben az időszakban csúcsoadnak a phishing támadások, amelyek célja, hogy hozzáférjenek ügyfeleink személyes adataihoz. A bűnözők személyes adat megadásához kötötten kínálnak valamilyen csábító lehetőséget az OTP Bank nevében.

Az ügyfél tudatosság terén jelentős fejlődést tapasztaltunk az elmúlt időszakban: az adathalász támadások esetében például gyakorlatilag egyidejűleg kapjuk az első ügyféljelzéseket saját rendszerünk észleléseivel. A kísérletek észlelését követően pedig gyakorlatilag fél órán belül széles körű tájékoztatást tudunk kiadni a médián, illetve saját kommunikációs csatornáinkon keresztül.

2016-ban az aktuális események hatására továbbra is foglalkoztunk a terrorizmus, illetve a migráció jelentette kockázatok értékelésével. Az értékelésünk alapján a veszélynek elsősorban kitett területek a lehetőségekhez képest megfelelően alkalmazkodtak a fenyegetettséghez.



Az IT támogatás a kockázatkezelésben is fontos szerepet tölt be. Az év során átfogó, egységes hitelkockázati értékelő-rendszer hoztunk létre, amelynek fő célja a kockázatkezelési folyamatok felmérése, illetve a fejlődési irányok meghatározása.

A banki működésben számos területen használt modelljeink (hitelezési scoring modell, CRM modell, stb.) kockázatának felmérését 2016-ban megkezdtük, ennek kiteljesítése, illetve a modellekhez kapcsolódó kontrollok elemzése, értékelése jelenti a továbbfejlődés irányát 2017-re vonatkozóan. Kockázatmodellezési eszköztárunk bővítése érdekében akadémiai szervezetekkel is együttműködést kezdtünk, és már több új modell bevezetése is megtörtént.

Felülvizsgáltuk a kulcskockázati mutatókat, és az aktuális kihívásokhoz illeszkedve új mutatókat vezettünk be a humán erőforrás menedzsment és az információtechnológia területén.

A jogszabályi előírásoknak eleget téve csoportszinten elvégeztük az egyes munkakörök kockázatelemzését, és a jelentős kockázatúnak értékelt munkakörök a javadalmazási politikába is bekerültek.

<sup>31</sup> AMA-módszertan: Advanced Measurement Approach

<sup>32</sup> A csoportszintű működési kockázati tőkekövetelmény a várható és nem várható veszteségekre nyújt fedezetet.

## 4.4. A banki rendszerek biztonságának fejlődése

A banki szolgáltatásnyújtás elválaszthatatlan a biztonságtól. Komoly kihívás, hogy megtaláljuk az egyensúlyt a biztonságos és a felhasználóbarát működés között, úgy a banki belső működésünk, mint az ügyfelekkel kapcsolatban. Úgy kell garantálni a biztonságot, hogy közben ügyfelünk bárhol, bármikor könnyen elérhesse a szolgáltatásainkat.

### Bűnelkövetési kísérletek

Bár a bankcsoport ellen elkövetett erőszakos jellegű bűncselekmények (pl. a bankrablások, ATM-kifosztások, betörések) gyakorlatilag megszűntek, időről időre felbukkannak új kísérletek. 2016-ban például Horvátországban az ATM-ek trükkös – IT támogatott – feltörésével próbálkoztak, és ez várhatóan a régió több országában is megjelenik majd.

Az intellektuális jellegű bűnözési formák közül továbbra is kiemelendők a hitelcsalások és a bankkártyás visszaélések. Az információbiztonság területén a személyes adatokhoz való hozzáférésre irányuló támadások; a célzott, testreszabott támadások, amelyek célja nem a károkozás, hanem az anyagi haszonszerzés (APT), a zsarolóvírusok kísérletei, illetve a mobil eszközök védelme jelentik a legaktuálisabb kihívásokat bankcsoporti szinten. Jellemzően Oroszországban és Ukrajnában észleljük a legnagyobb volumenű támadást.

### Megelőzés, védekezés

A bankcsoport az intellektuális jellegű jogtalan cselekmények ellen is jól védett és megfelelően óvja ügyfeleit, amit a statisztikai adatok is egyértelműen alátámasztanak.

A megelőzés érdekében egyrészt az alkalmazott megoldások (technikai, szabályozási és gyakorlati), másrészt a tudatosság fejlesztésére helyezünk hangsúlyt. A tudatosság kapcsán munkatársainkat és ügyfeleinket egyaránt célozzák programjaink. A tudatosság érezhető fejlődése mellett is jellemző azonban, hogy az elloptott bankkártyával a kártya mellett tárolt PIN kód ismeretében követnek el visszaélést, vagy ún. szerencsejátékos csalás áldozatává válnak ügyfeleink és bankkártyájukkal ismeretlen telefonszámokra pénzt töltenek fel a nyereség reményében.

Az ügyfél-tájékoztatást szolgáló szokásos fórumaink mellett az OTP banka Hrvatska 2016-ban részt vett a Horvát Bankszövetség által szervezett pénzügyi kultúranövelő programban. A bank a netbank biztonsági tudnivalóiról tájékoztató anyagokat állított össze, amelyek honlapján és a Facebook-on is megjelentek.

Főbb fejlesztéseink 2016-ban:

- Továbbra is kiemelt feladatként kezeltük és kezeljük a Digitális Transzformáció Program egyes projektjeinek támogatását.
- Bevezettük a mobil eszköz menedzsment rendszert, amelynek keretében munkatársaink a mobil eszközöket is biztonságosan tudják használni munkáukban, emellett megvan a lehetőség a kényelmes, internet elérést is biztosító magánhasználatra is.
- Megvalósítottuk a VISA kártyatársaság által előírt biztonsági fejlesztéseket a titkosításra vonatkozóan.

Az elmúlt évben az OTP Bank a fióki dolgozóknak összesen 386 alkalommal tartott a munkakörükhöz kapcsolódó, az aktuális biztonsági kockázatok kezelésére és a biztonsági tudatosság növelésére irányuló bankbiztonsági oktatást, mely valamennyi munkavállalóra kiterjedt. Az oktatások része volt a compliance (összeférhetetlenség, etikai elvárások, személyes ügyletek bejelentése), valamint a pénzmosás-megelőzési ismeretek (gyanús ügyletek felismerése, bejelentése) bővítése. Az oktatás a leánybankoknál is hasonlóan, az anyabank ellenőrzése mellett zajlik.

2017-ben a munkatársak biztonsági tudatosságát az oktatáson kívüli eszközökkel is erősíteni tervezzük.



Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem



Az OTP Bank vonatkozásában **0,0072% a saját kibocsátású bankkártyákkal történő visszaélések aránya**, nagyságrendileg alacsonyabb a MasterCard által publikált európai átlagnál (0,0518%).

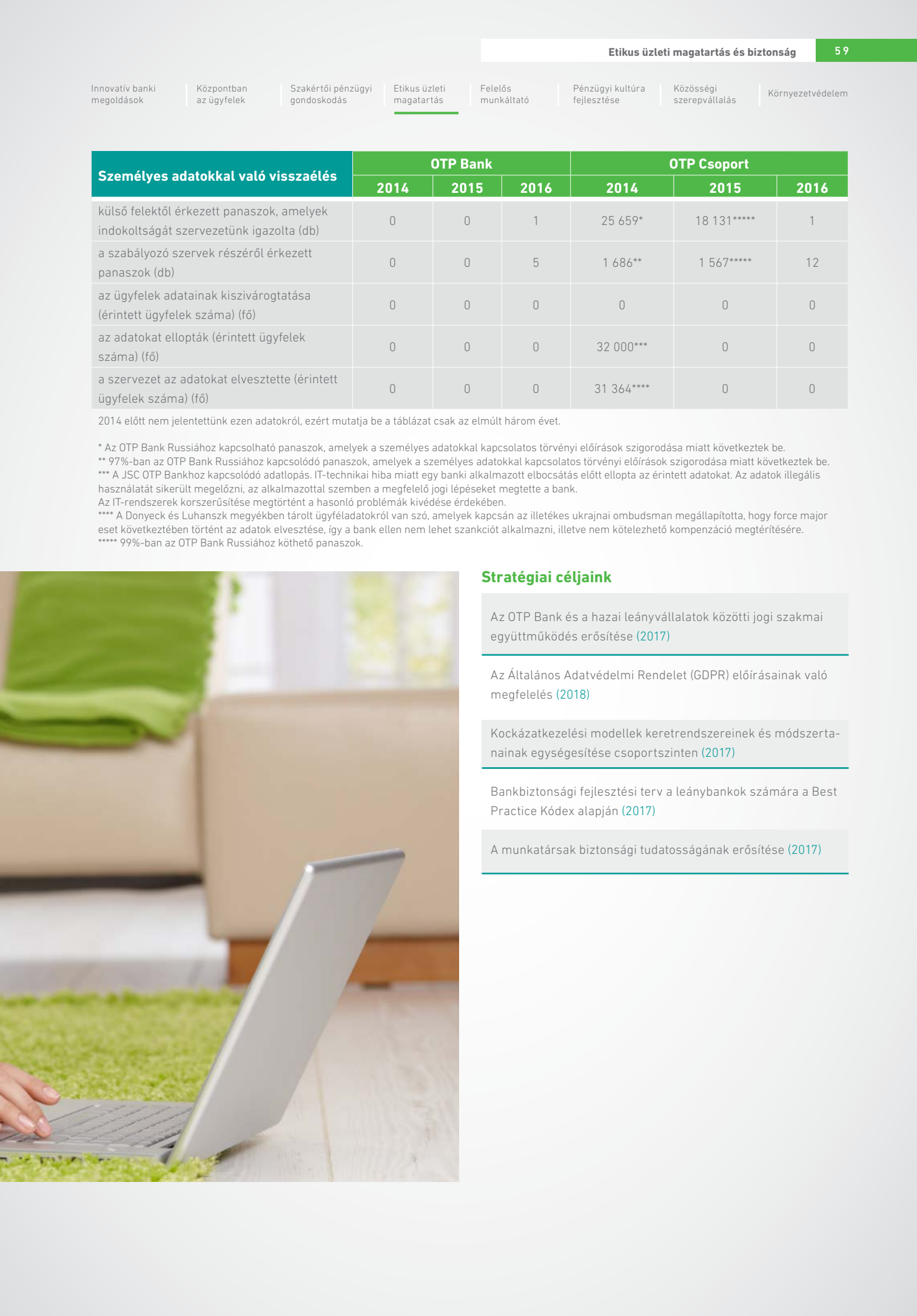
Az OTP külföldi leánybankjainak bankkártya üzletágára számított **visszaélések forgalomhoz viszonyított arányszáma 0,0036% és 0,106% között mozog**. A mutatók szintén nagyságrenddel jobbak, mint az európai-, illetve a világátlag, szinte minden leánybank esetében (kivétel a CKB).

### Adatvagyon védelem

A bank Compliance és Biztonsági Politikája és Stratégiája – az MNB vonatkozó ajánlásának is megfelelően – kiemelt feladatként azonosítja mind az ügyfelek, mind a bank védett adatainak jogszabályi és hatósági előírásoknak megfelelő védelmét, különös tekintettel arra, hogy a banki informatikai rendszerek a hazai jogszabályi előírások szerint a kritikus infrastruktúra törvény hatálya alá tartoznak. Az adatvagyon védelmének teljesülését folyamataink, rendszereink és fejlesztésük szolgálják. Az adatkezelés, és adatok biztonsága és az adatszivárgás megakadályozása érdekében a bank a legkorszerűbb információ-technológiai és biztonsági megoldásokat alkalmazza. A GDPR és a PSD2-es irányelvek is jelentős elvárásokat fogalmaznak meg az adatkezeléssel, hozzáféréssel kapcsolatban, a megfelelésre való felkészülés és ennek biztonsági vonzatai az elkövetkező időszak egyik jelentős feladatai.







| Személyes adatokkal való visszaélés                                                | OTP Bank |      |      | OTP Csoport |             |      |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|------|-------------|-------------|------|
|                                                                                    | 2014     | 2015 | 2016 | 2014        | 2015        | 2016 |
| külső felektől érkezett panaszok, amelyek indokoltságát szervezetünk igazolta (db) | 0        | 0    | 1    | 25 659*     | 18 131***** | 1    |
| a szabályozó szervek részéről érkezett panaszok (db)                               | 0        | 0    | 5    | 1 686**     | 1 567*****  | 12   |
| az ügyfelek adatainak kiszivárogtatása (érintett ügyfelek száma) (fő)              | 0        | 0    | 0    | 0           | 0           | 0    |
| az adatokat ellopták (érintett ügyfelek száma) (fő)                                | 0        | 0    | 0    | 32 000***   | 0           | 0    |
| a szervezet az adatokat elvesztette (érintett ügyfelek száma) (fő)                 | 0        | 0    | 0    | 31 364****  | 0           | 0    |

2014 előtt nem jelentettünk ezen adatokról, ezért mutatja be a táblázat csak az elmúlt három évet.

\* Az OTP Bank Russiához kapcsolható panaszok, amelyek a személyes adatokkal kapcsolatos törvényi előírások szigorodása miatt következtek be.  
\*\* 97%-ban az OTP Bank Russiához kapcsolódó panaszok, amelyek a személyes adatokkal kapcsolatos törvényi előírások szigorodása miatt következtek be.  
\*\*\* A JSC OTP Bankhoz kapcsolódó adatlopás. IT-technikai hiba miatt egy banki alkalmazott elbocsátás előtt ellopta az érintett adatokat. Az adatok illegális használatát sikerült megelőzni, az alkalmazottal szemben a megfelelő jogi lépéseket megtette a bank.  
Az IT-rendszerek korszerűsítése megtörtént a hasonló problémák kivédése érdekében.  
\*\*\*\* A Donyeck és Luhanszk megyékben tárolt ügyféladatokról van szó, amelyek kapcsán az illetékes ukrainjai ombudsman megállapította, hogy force major eset következtében történt az adatok elvesztése, így a bank ellen nem lehet szankciót alkalmazni, illetve nem kötelezhető kompenzáció megtérítésére.  
\*\*\*\*\* 99%-ban az OTP Bank Russiához köthető panaszok.

Stratégiai céljaink

- Az OTP Bank és a hazai leányvállalatok közötti jogi szakmai együttműködés erősítése (2017)
- Az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) előírásainak való megfelelés (2018)
- Kockázatkezelési modellek keretrendszereinek és módszertanainak egységesítése csoportszinten (2017)
- Bankbiztonsági fejlesztési terv a leánybankok számára a Best Practice Kódex alapján (2017)
- A munkatársak biztonsági tudatosságának erősítése (2017)

A szervezeti megújulás, az együttműködésen alapuló szervezeti kultúra erősítése az OTP Csoport több tagjánál is az elmúlt időszak stratégiai célkitűzése lett.

## II. 5. Felelős munkáltató

Szervezeti megújulás program | Új csoportirányítási szabályozás | Tömegsport Alap



Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem

Az akvizíciók eredményeként megvalósuló szervezeti integrációk, illetve a munkavállalók változó értékrendje, munkahellyel kapcsolatos elvárásainak módosulása egyaránt igényli a szervezeti kultúra fejlesztését, az értékek meghatározását és következetes képviseletét. Fontosnak tartjuk a változó világ kihívásaira a gyorsabb, hatékonyabb reagálást lehetővé tevő módszerek alkalmazását.



A munkatársakkal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat a <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato> honlapunkon találja.

## 2015

### Vállalásaink, eredményeink

Az OTP Bank új Munkavédelmi Szabályzatának véleményezése és közzététele

A szabályzat hatályba lépése 2017-re húzódott, de a jelentésírás idejére már megtörtént.

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

Megvalósult.

Szervezeti kultúra megújítása:

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

A program a terveknek megfelelően halad.

Az OTP Bank mentori rendszerének átalakítása

Megvalósult, a kiválasztás, a felkészítés és az elismerés tekintetében is.

Az OTP Bank munkáltatói imázsának megújítása (2017)

A toborzási eszköztár egyes eszközei révén a megvalósítás megkezdődött és a terveknek megfelelően halad.

Romániában a Menedzserakadémia (vezetői képzés) újraindítása

Megvalósult.

A szervezeti kultúra felmérése az OTP banka Hrvatskán

Megvalósult.

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

A program a terveknek megfelelően halad.

Az OTP Magazin 2.0 kialakításával interaktív kommunikációs felület létrehozása az OTP Bankban

Megvalósult.

A foglalkozás-egészségügyi rendszer megújítása

Megvalósult.



### Szervezeti kultúra megújítása

#### Felmérés

A szervezeti kultúra 2015-ben történt átfogó vizsgálatára alapozva határozta meg az OTP Bank erősségeit és a fejlesztendő területeket, célokat a Szervezeti Megújulás Program keretében. A felmérés alapján a több ezer nemzetközi szinten vizsgált vállalatból az OTP Bank szervezeti egészsége a felső 25%-ba tartozik, az összesített érték 73 pont<sup>33</sup>.

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



## 2017



Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem

**Erősségeink**

Erős piaci és ügyfélorientáció

Stabil szervezet

Működési és pénzügyi hatékonyság

Magas szakmai sztenderdek

**Fejlesztendő elemek**

A karrierlehetőségek biztosítása

Nytitott légkör

Az ötletek felkarolása

Motiváció és személyes elkötelezettség

A munkatársak által leginkább hiányolt szervezeti értékek az emberközpontság köré szerveződnek. A tehetséggondozás, a kreativitás és a vállalkozó szellem ápolása fejlesztendő területek. Munkatársaink erősítik a nyitottságot, fogadókészséget a felőlük érkező innovációs kezdeményezések, bevonás és tudásmegosztás terén.

A szervezeti működés átalakítása az ügyfélkapcsolati és belső működési tevékenységeinket egyaránt érinti.

**Program**

A bank meghatározta alapértékeit, amelyek iránytűként mutatják a helyes irányt:

- bizalom és megbecsülés
- inspiráló vezetés
- ügyfélközpontság
- együttműködés
- átláthatóság és tisztesség
- teljesítmény és önbizalom
- megújulás

A szervezeti megújulás egyik kardinális kérdése a rugalmas, változásokra képes szervezet és szervezeti folyamatok kialakítása.

**Szervezeti megújulási program**  
 A szervezeti fejlesztés legfontosabb területei
**Karriermenedzsment****Teljesítménymenedzsment****Vezetőfejlesztés****Innováció- és tudásmenedzsment**

A program 2016-ban megvalósult elemeit a következő fejezetekben mutatjuk be.

RO

Az OTP Bank Romania szintén 2015-ben végzett átfogó szervezeti kultúra kutatást, amelyben már a volt Millennium Bank munkatársai is részt vettek. Az eredmények különbségeket mutattak a két szervezet kultúrája között, ezért kitűzött céljaink a jobb együttműködés, a hatékonyabb kommunikáció és a tanulni képes szervezeti kultúra kiépítése.

Felülvizsgáltuk értékeinket és új mottót határoztunk meg: „A szakértők új generációja vagyunk. Együtt építjük a bankolás jövőjét.”

Az OTP Bank Romania értékei nagy átfedést mutatnak az anyabank értékeivel:

- bizalom,
- ügyfélközpontúság,
- innováció,
- kiválóság,
- emberek,
- tisztesség.

HR

Az OTP banka Hrvatska szintén felmérte a jelenlegi és a kívánatosnak tartott szervezeti kultúra jellemzőit és értékeit. Az elemzés alapján a munkatársak és a vezetők egyaránt nyitottabb és rugalmasabb szervezeti kultúrát szeretnének. Ezt segítik kommunikációs fejlesztéseink, illetve Eureka! programunk, amely az innovatív ötletek gyűjtését célozza. 2017-ben a bank számára a legnagyobb feladatot a Splitska bankával való integráció fogja jelenteni.

## 5.1. Foglalkoztatás

### Létszám

2016-ban közel 36 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportnál teljes munkaidőben vagy havi 60 óra feletti részmunkaidőben<sup>34</sup>.

A bankcsoport létszáma nem változott lényegesen az előző évhez képest. Az OTP Bankban a központ szervezetének átalakítása és a saját kézbesítési tevékenység megszüntetése csoportos létszámleépítéssel járt, a munkaviszony jelentős részben közös megegyezéssel szűnt meg, ahol egyedi méltányosság gyakorlására is sor került. Az AXA Bank dolgozóinak átvétele révén ugyanakkor növekedett a munkavállalók létszáma, az új dolgozók egy része üres álláshelyeken, illetve távozók pozícióiban került alkalmazásra. A horvátországi Splitska banka megvásárlása a munkavállalói létszámot 2017-ben fogja érinteni.

| Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, december 31.)     | OTP Csoport   |               |               |              |               |               |              |               |               |              |               |
|--------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
|                                                        | 2012          | 2013          | 2014          |              |               | 2015          |              |               | 2016          |              |               |
|                                                        | Össz.         | Össz.         | Összesen      | Férfi        | Nő            | Összesen      | Férfi        | Nő            | Összesen      | Férfi        | Nő            |
| Teljes munkaidősök                                     | 37 147        | 36 792        | 36 427        | 7804         | 28 623        | 34 118        | 7265         | 26 853        | 34 453        | 7483         | 26970         |
| Havi 60 óra feletti részmunkaidősök                    | 1 261         | 1 265         | 1 549         | 265          | 1 284         | 1 579         | 250          | 1 329         | 1 356         | 158          | 1 198         |
| <b>Statisztikai létszám összesen</b>                   | <b>38 408</b> | <b>38 057</b> | <b>37 976</b> | <b>8 069</b> | <b>29 907</b> | <b>35 697</b> | <b>7 515</b> | <b>28 182</b> | <b>35 809</b> | <b>7 641</b> | <b>28 168</b> |
| Havi 60 óra alatti részmunkaidősök                     | 14 296        | 5 332         | 128           | 16           | 112           | 138           | 17           | 121           | 141           | 26           | 115           |
| <b>Foglalkoztatottak összesen</b>                      | <b>52 704</b> | <b>43 389</b> | <b>38 104</b> | <b>8 085</b> | <b>30 019</b> | <b>35 835</b> | <b>7 532</b> | <b>28 303</b> | <b>35 950</b> | <b>7 667</b> | <b>28 283</b> |
| Nők aránya                                             | 79%           | 78%           | 79%           | -            | -             | 79%           | -            | -             | 79%           | -            | -             |
| Férfiak aránya                                         | 21%           | 22%           | 21%           | -            | -             | 21%           | -            | -             | 21%           | -            | -             |
| Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya | 3%            | 37%*          | 8%**          | 8%           | 8%            | 9%            | 8%           | 10%           | 7%            | 5%           | 7%            |

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

\*\* Az OTP Bank Russia munkatársainak 97%-a már határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatott. Viszonylag magas a határozott idejű foglalkoztatottak aránya az OTP Banka Slovenskónál (24%).

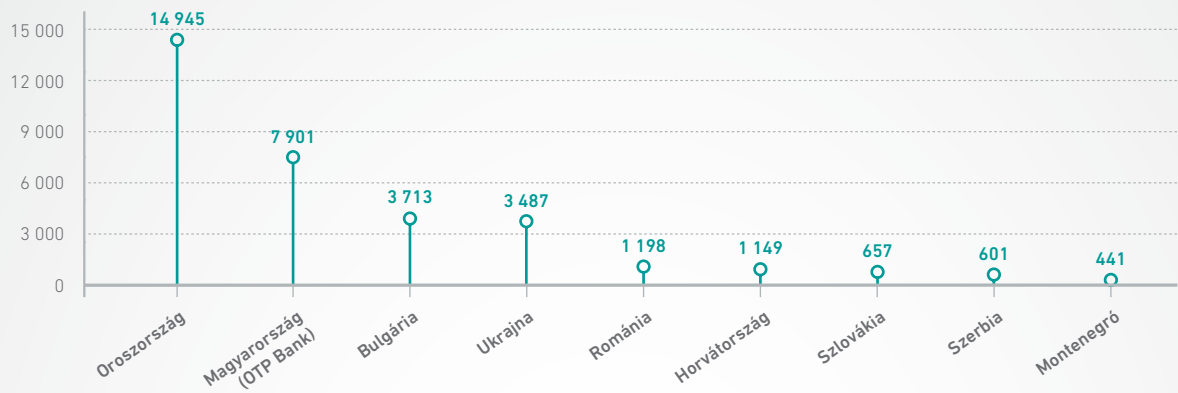
<sup>34</sup> A foglalkoztatottak egy része – 2016-ban 6957 fő – ügynökként dolgozik Ukrajnában és Oroszországban.

OTP Csoport

2016. 12. 31.

A munkavállalók számának megoszlása országoként

Statisztikai létszám, fő



| Foglalkoztatottak<br>létszámadatai<br>(fő, december 31.)  | OTP Bank     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
|-----------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                           | 2012         | 2013         | 2014         |              |              | 2015         |              |              | 2016         |              |              |
|                                                           | Össz.        | Össz.        | Összesen     | Férfi        | Nő           | Összesen     | Férfi        | Nő           | Összesen     | Férfi        | Nő           |
| Teljes munkaidősök                                        | 7 084        | 7 332        | 6 806        | 1 955        | 4 851        | 6 707        | 1 961        | 4 746        | 6 981        | 2 091        | 4 890        |
| Havi 60 óra feletti részmunkaidősök                       | 948          | 765          | 1165         | 167          | 998          | 1 141        | 166          | 975          | 920          | 76           | 844          |
| <b>Statisztikai létszám összesen</b>                      | <b>8 032</b> | <b>8 097</b> | <b>7 971</b> | <b>2 122</b> | <b>5 849</b> | <b>7 848</b> | <b>2 127</b> | <b>5 721</b> | <b>7 901</b> | <b>2 167</b> | <b>5 734</b> |
| Havi 60 óra alatti részmunkaidősök                        | 38           | 36           | 44           | 2            | 42           | 62           | 2            | 60           | 70           | 3            | 67           |
| <b>Foglalkoztatottak összesen</b>                         | <b>8 070</b> | <b>8 133</b> | <b>8 015</b> | <b>2 124</b> | <b>5 891</b> | <b>7 910</b> | <b>2 129</b> | <b>5 781</b> | <b>7 971</b> | <b>2 170</b> | <b>5 801</b> |
| Nők aránya                                                | 74%          | 74%          | 73%          | -            | -            | 73%          | -            | -            | 73%          | -            | -            |
| Férfiak aránya                                            | 26%          | 26%          | 27%          | -            | -            | 27%          | -            | -            | 27%          | -            | -            |
| Határozott idejű szerződéssel<br>foglalkoztatottak aránya | 9%           | 9%           | 8%           | 8%           | 8%           | 9%           | 9%           | 8%           | 8%           | 8%           | 8%           |

Az OTP Bank értékesítő ügynökeinek száma 2016 végén 6037 fő volt.

Érdekképviselőt

A szervezeti működésben bekövetkező, a munka-vállalókat is nagymértékben érintő változásokra vonatkozó minimális bejelentési idő kapcsán az OTP Csoport bankjai eltérő gyakorlatot folytatnak, meg-felelve a helyi előírásoknak. Az OTP Bank Romania és az OTP Bank Ukraine alkalmazza a leghosszabb minimális értesítési időt (60 nap), az OTP Banknál 15 nap, az OTP banka Hrvatska és az OTP banka Srbija esetében 8 nap ez a periódus, a többi leánybank ese-tében nincs meghatározva ilyen időtartam. Egyedül az OTP Bank Romania kollektív szerződése rögzíti a minimális értesítési időt.



Az OTP Csoport munkavállalóinak érdekképvis-eletében lényeges változás 2016-ban nem történt; a dolgozók többségére vonatkozik kollektív szerződés <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-mun-kaltato>.

Munkaügyi panaszok

Az év során összesen 19 munkaügyi eljárás zárult le az OTP Csoport vállalataival kapcsolatban (valamennyi az OTP banka Srbija-hoz kötődően). A munkaügyi perek és a munkaügyi fel-ügyelet vizsgálatai is jellemzően a munkaszerződés felmondá-sa, illetve a túlóra miatt történtek. A munkaügyi perek száma és a kiszabott bírság összege is lényegesen csökkent 2015-höz képest.

- 6 esetben egyezséggel végződtek az eljárások, fizetési köte-lezettség nélkül.
- Összesen 11 esetben, 2,7 millió Ft bírság kiszabására került sor.

A munkaügyi felügyelet 2 esetben zárt le eljárást, amelyek a társaság felmentésével zárultak.

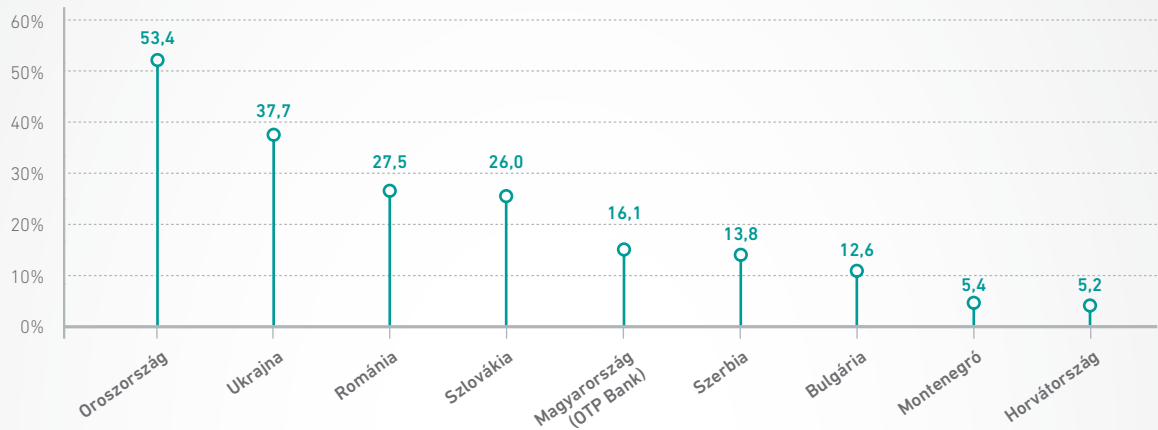


Túlóra

A rendkívüli munkavégzés mértéke 2016-ban nagyjából megegyezett az előző évvel, továbbra is a fiókhálózatban, a lakossági számlavezetéssel, befektetéssel kapcsolatos munkakörökben jelentősebb a túlóra mértéke, míg a devizaszámla-kezelés és a kereskedelmi banki területen alacsonyabb.

OTP Csoport

2016 során távozott alkalmazottak megoszlása országoként a zárólétszámhoz viszonyítva



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

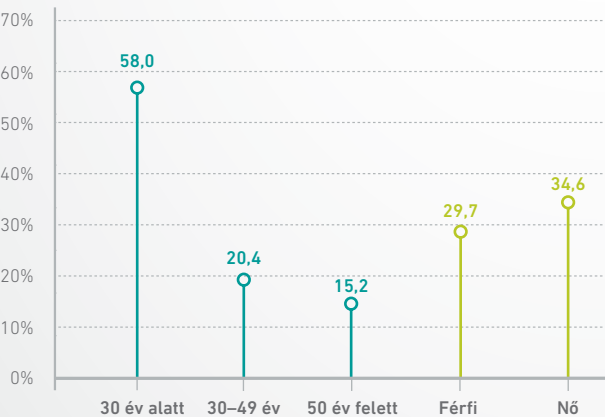
RU  
UA

Drasztikusan csökkent a fluktuáció az orosz és ukrán leánybankjainknál, a javuló gazdasági-politikai környezet miatt

OTP Csoport

2016. 12. 31.

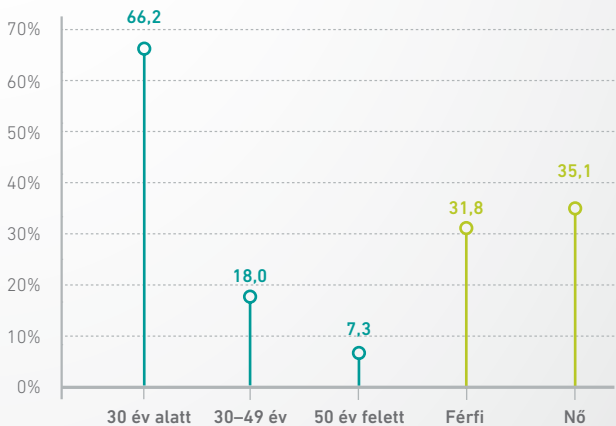
Távozott alkalmazottak nem és kor szerinti megoszlása az adott kategória összes munkavállalói létszámához viszonyítottn



Megjegyzés: adatok értelmezése, pl. a 30 év alattiak körében 58% volt a fluktuáció.

OTP Csoport

2016 során felvett alkalmazottak nem és kor szerinti aránya az adott kategória zárólétszámához viszonyítva

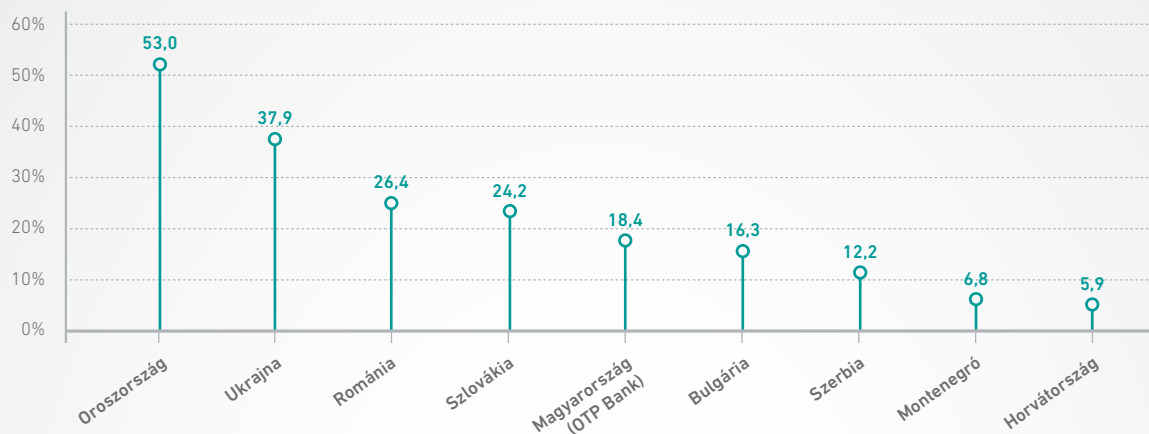


Megjegyzés: Az adatok értelmezése: pl. a 30 év alattiak körében 66,2% volt az új belépő.

## OTP Csoport

2016. 12. 31.

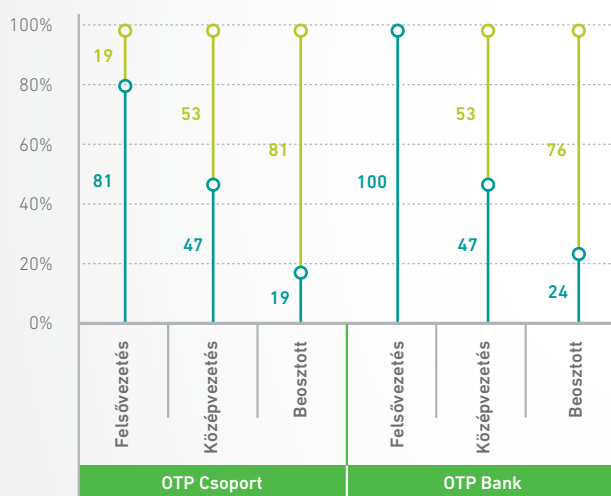
A 2016. év során felvett alkalmazottak aránya a zárólétszámhoz viszonyítva országonként



## OTP Bank, OTP Csoport

2016. 12. 31.

Munkavállalói kategóriák nemek szerinti megoszlása

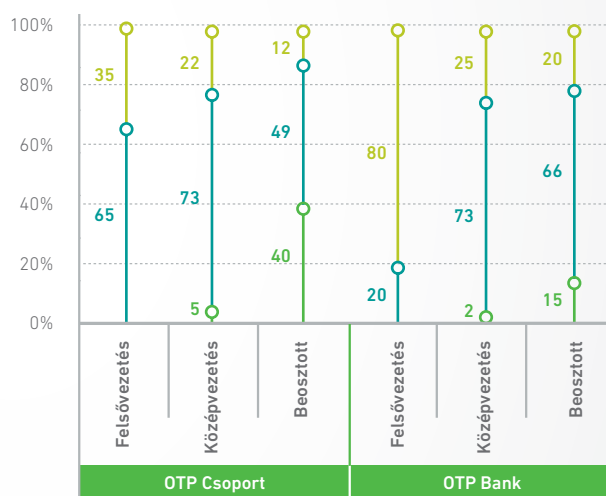


● Nő ● Férfi

## OTP Bank, OTP Csoport

2016. 12. 31.

Munkavállalói kategóriák kor szerinti megoszlása



● 50 év felett ● 30-49 év ● 30 év alatt

Az OTP Csoportban a megváltozott munkaképességű alkalmazottak száma 315 fő volt 2016-ban.

## Munkaerő toborzás

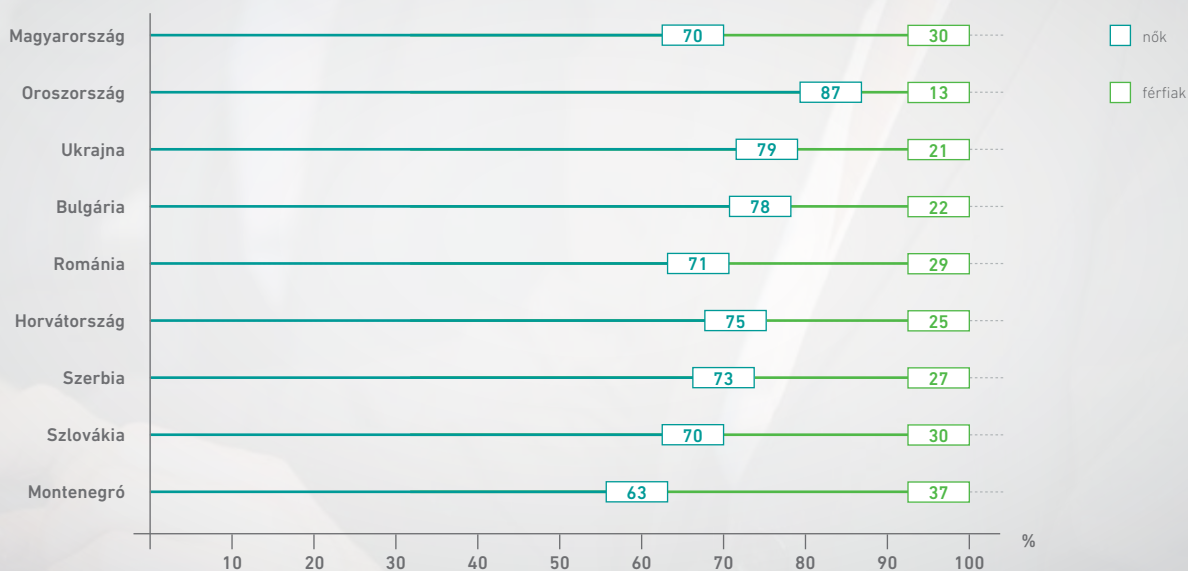
Az OTP Bank a szervezeti kultúra programmal összhangban számos újítást vezetett be a hatékony munkaerő felvétel érdekében. Az online felületeken való aktív megjelenés érdekében tartalmilag és arculatában is átalakult az OTP Karrier oldal, az érdeklődők a bank felelősségvállalási tevékenységéből is ízelítőt kapnak. Karrieroldalon külön ajánlataink vannak a frissdiplomások és a gyakornoki pozíciókra pályázók számára. Az

eredményes pilotot követően az OTP Bank és az OTP Bank Romania is teljes körűen bevezette a közösségi médiában való munkáltatói megjelenést. Az OTP Bank a LinkedIn-en, mint a világ legnagyobb szakmai közösségi hálójátán sokrétű kommunikációt folytat.

Az OTP Bank a kiválasztási folyamatban korszerű, integrált IT megoldást vezetett be, amely egyszerű jelentkezést és a kiválasztási lépések nyomon követését is lehetővé teszi a pályázók számára. Az online kitölthető kompetenciamérési eszköz jelentősen rövidíti a kiválasztási folyamatot és nagyobb támogatást biztosít a vezetők számára a kiválasztási döntésekhez.



Munkavállalók nemenkénti megoszlása regionálisan





Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem



Az OTP Csoportban a megváltozott munkaképességű alkalmazottak száma 315 fő volt 2016-ban.

### Egyetemek

A bankcsoport 2016-ban összesen 764 gyakorlatot fogadott. Tagvállalataink eltérő rendszereket alkalmaznak az intézményekkel történő együttműködésre, illetve a diákok fogadására.

Az egyetemekkel való kapcsolat erősítése a tudásátadás mellett a munkaerő-utánpótlást is hatékonyan segíti. Az OTP Bank ezért kutatóprojektekben, versenyekben, előadásokon is részt vesz (pl. IT területen az ELTÉ-vel (Eötvös Loránd Tudományegyetem) és a BME-vel (Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem) működik együtt, támogattuk a Budapesti Corvinus Egyetem Heller Farkas Szakkollégiumának Szakmai Hetét. A Budapest Metropolitan Egyetemmel megkezdtük a duális képzést, amelyben két hallgató vesz részt. A részvétel a bank részéről is nagy elkötelezettséget kíván, hiszen négy évig folyamatosan meg kell tervezni, menedzselni kell a diákok munkáját, ugyanakkor éppen a szoros kapcsolat miatt egyrészt a program rendkívül hasznos tapasztalatot ad a hallgatóknak, másrészt reményeink szerint erős elkötelezettséget jelent bankunk irányába. Az OTP Business üzletág hallgatói ötletpályázat kiírását tervezi innovatív banki megoldásokra társadalmi felelősségvállalás és fintech kategóriában.

RO

A munkáltatói márka erősítése érdekében az OTP Bank Romania új egyetemekkel épített ki partnerséget (Bucharesti Egyetem, Suceavai Egyetem, Spiru Haret Egyetem) 2016-ban és jelentősen bővült a gyakornoki programban részt vevő hallgatók száma.

## 5.2. Képzés és oktatás

A magas színvonalú, ügyfélközpontú kiszolgálás és a hatékony szervezeti működés érdekében kiemelten kezeljük munkatársaink képzését, az oktatások meghatározó része ezért a szakmai ismeretekre és a bank működéséhez köthető általános tudnivalókra fókuszál. Emellett 2016-ban az OTP Csoport szinte valamennyi tagja kiemelt hangsúlyt helyezett a vezetőfejlesztésre, illetve a készségek fejlesztésére.

A jelentősen bővülő képzések az erre fordított költségekben is megmutatkoznak, 2016-ban az OTP Csoport tagjai több mint 1 milliárd Ft-ot fordítottak oktatásra, 44%-kal többet, mint egy évvel korábban. Az OTP Banknál a szervezeti megújulás keretében több programot valósítottunk meg az inspiráló vezetői szerep erősítésére:

- Vezetői Brandbook kézikönyvet készítettünk, amelyet 800 vezető kapott meg.
- A 360°-os vezetői felmérés alapján 3 kiemelt fókusszal tartottunk képzéseket a központ közpvezetőinek. Az időgazdálkodás fejlesztésére e-learning képzést fejlesztettünk, amely folyamatosan elérhető és támogatja munkatársaink mindennapjait.



**Delegáló vezetés**

**Személyes elkötelezettség és inspiráció**

**Asszertív kommunikáció**

**Időgazdálkodás**

- A stratégiai vezetők számára Csíkszentmihályi Mihály flow elméletére épülő interaktív, díjnyertes, on-line szimulációs vezetőfejlesztési eszközt (Fligby) alkalmaztunk, amelynek használatával a résztvevők kockázatmentesen gyakorolhatták a vezetői döntéseket. A szimulációban mintegy 60-an vettek részt.

- A hálózati vezetők több éve folyó készségfejlesztő tréningjeinek eredményét 2016-ban mértük fel. A képzések hatására az egyéni kompetenciák szignifikánsan (5-10%) fejlődtek.

RO

• Az OTP Bank Romania bevezette a Vezetői Akadémiát a bank és a leányvállalatok vezetői számára. Az Akadémia első megvalósított tréningje a tanulás értékének és fontosságának megértésére fókuszált tapasztalati tanulás révén.

- A vezetők emellett kommunikációs workshopokon vettek részt, illetve megkapták a Hatékony Kommunikációról szóló Zöld Könyvet.
- A fióki dolgozók számára on-the-job (munkavégzés közbeni) képzést szerveztünk.

RU

Az OTP Bank Russia megrendezte a Fejlődés Hetét. Az 5 napos program keretében számos képzést valósítottunk meg a menedzsment képességekre (pl. bevonás, visszajelzés, coaching, vezetői kommunikáció tipológiája) és a szakmai kompetenciákra (szolgáltatásminőség, értékesítés, prezentációs képességek, igényfeltárás stb.) vonatkozóan is.

UA

Ukrajnában szintén hangsúlyossá váltak a belső képzések. A személyes kompetenciák fejlesztését célzó kétnapos tréningen (I think, I can) a munkatársak 25%-a vett részt. A Menedzsment 52 hete elnevezésű program keretében a vezetők kéthetente online kurzuson vettek részt. A képzés 230 vezető számára kötelező, 137 számára pedig önkéntes volt. Az OTP Bank Ukraine az 5G+ Kezdeményezésen való részvételre invitálta tehetséges munkatársait, ahol a résztvevők a Lean és a 6 Sigma módszertanok elveinek alkalmazását sajátították el.

1 milliárd Ft

a munkavállalók képzésére

762 ezer képzési óra

egy évben, 21 óra/fő

41 tréning, 575 résztvevő,

91%-os elégedettség az OTP Bank középvezetői képzésein

A DSK Bank folytatta képzéseit a személyes és magatartási kompetenciák terén is, szervezett tréningeket többek között a kommunikációs képességek és csapatmunka, a stresszkezelés, a coaching, a vezetői képességek terén is.

BG

Az OTP banka Hrvatska és az OTP Bank Slovensko középvezetői szintje 360°-os értékelésben vett részt. Az értékelés eredményéhez illeszkedve munkatársaink változatos képzéseken vettek részt, elsősorban a motiváló vezetés, együttműködés fejlesztése, stresszhelyzetek kezelése kapcsán.

HR

SK

A CKB Bank szintén több, a személyes kompetenciák, soft képességek fejlesztésére irányuló képzést valósított meg 2016-ban.

ME

### Tapasztalatból tudást építünk

2016-ban felülvizsgáltuk az OTP Bankban 2010 óta alkalmazott mentori rendszert, amely az új fióki munkatársak beilleszkedését és szakmai tudásuk megszerzését segíti. A hatékonyság növelése érdekében módosítottuk a mentorok kiválasztásának folyamatát és fejlesztettük felkészülésüket. Közel háromszorosára emeltük a mentorok anyagi megbecsülését és 2017-re erkölcsi elismerés bevezetését tűztük ki célul.

| Egy főre eső képzés mennyisége, óra (2016) |          |    |       |    |          |    |             |    |       |    |          |    |
|--------------------------------------------|----------|----|-------|----|----------|----|-------------|----|-------|----|----------|----|
|                                            | OTP Bank |    |       |    |          |    | OTP Csoport |    |       |    |          |    |
|                                            | Belső    |    | Külső |    | Összesen |    | Belső       |    | Külső |    | Összesen |    |
| Felsővezető                                | 46       |    | 180   |    | 226      |    | 63          |    | 177   |    | 240      |    |
| Középvezető                                | 63       |    | 21    |    | 84       |    | 38          |    | 20    |    | 57       |    |
| Beosztott                                  | 48       |    | 8     |    | 56       |    | 16          |    | 2     |    | 18       |    |
| Átlagosan                                  | Férfi    | Nő | Férfi | Nő | Férfi    | Nő | Férfi       | Nő | Férfi | Nő | Férfi    | Nő |
|                                            | 51       | 50 | 17    | 7  | 68       | 57 | 23          | 16 | 9     | 3  | 32       | 19 |

Az OTP Csoportnál egy munkavállaló átlagosan 21 óra képzésben részesült 2016-ban, az OTP Banknál 60 órában.

Innovatív banki megoldások

Központban az ügyfelek

Szakértői pénzügyi gondoskodás

Etikus üzleti magatartás

Felelős munkáltató

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Közösségi szerepvállalás

Környezetvédelem

### 5.3. Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek

#### Juttatások

Az OTP Bank juttatási és motivációs rendszerében alapvető változás nem történt 2016 során, így a keresetek összetétele sem változott számottevően.

Az OTP Csoport bankjai az adott országban betöltött pénzügyi súlynak megfelelő mértékű juttatást biztosítanak munkatársaiknak. Jelentősebb béremelés az OTP Bank Ukraine-nél volt.



Az OTP Csoport tagjai a teljes munkaidős és rész-munkaidős, illetve az ideiglenesen foglalkoztatottak számára ugyanolyan juttatásokat biztosítanak, csak az orosz és ukrán leánybank tesz különbséget a munkavállalók között.

#### Díjak

Az OTP Csoport tagjai 2016-ban is díjazták az első-sorban az üzleti eredmények tekintetében kimagasló teljesítményt nyújtó munkatársakat és csapatokat. Csoportszinten több ezer díjat ítéltek oda tagvállalataink.



#### Felelősséggel Egymásért Díj

A korábbi Közösségért Díj helyett 2016-ban bevezettük a Felelősséggel Egymásért Díjat. A díjjal olyan csapatokat ismerünk el, amelyek a közösségépítésre és a társadalmi szerepvállalásra egyaránt nagy hangsúlyt helyeznek, illetve a helyi közösségek és a közvetlen környezet segítésére jöttek létre.

A Felelősséggel Egymásért Díj 2016. évi díjazottja a Dél-dunántúli Régió Paksi fiókja volt.

A fióki kollektívába számos új, visszatérő, vagy más fiókból áthelyezett munkatárs érkezett, így fontos feladat volt a jó együttműködés, összekovácsolódás. A fiók dolgozói emellett célul tűzték ki, hogy együtt tegyenek környezetükért, a városért és környékéért. Egy év alatt számos kezdeményezést valósítottak meg, amelyek mellett, hogy rászorulóknak nyújtottak segítséget, közös élményeket szereztek. A munkatársak többek között terápiás szobát alakítottak ki autisták számára, szenzitív ösvényt<sup>35</sup> hoztak létre egy óvoda udvarán, falunapi főzésen, illetve több iskola és helyi média pénzügyi edukáció programjában vettek részt.

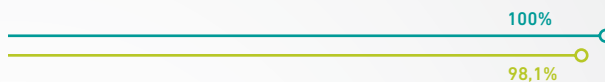
#### OTP Bank

2016. 12. 31.

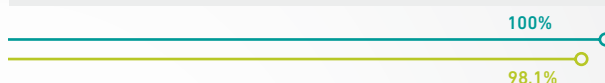
#### A férfiak és nők fizetésének aránya beosztási kategóriák szerint

● Nő ● Férfi

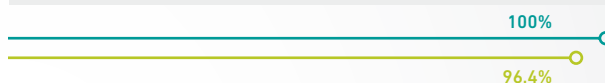
##### Felsővezetők



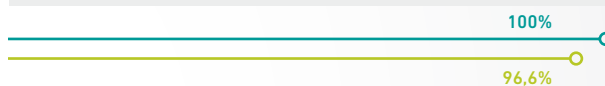
##### Középvezetők



##### Beosztottak



##### Átlagosan



**a vezetők 80-85%-a alkalmazta a megújított teljesítményértékelést önkéntesen**

#### Karrierutak

A szervezeti megújulás keretében, 2016-ban kísérleti jelleggel készítettük el a jogi szakterület karriertérképét és új karrierszinteket alakítottunk ki, amelyek nem vezetői szerepben, hanem többek között nagyobb önállóságban, döntéshozatali hatáskörben, a magasabb szintű szakértelem elismerésében nyilvánulnak meg. Az új karrierszintek átláthatóbb karrierutakat, előmeneteli lehetőségeket hoznak létre, elérésük transzparens elvekre és követelményekre épül. A kedvező tapasztalatok alapján 2017-től más szakterületekre is kiterjesztjük a karrierszintek és a kapcsolódó elvárások meghatározását.

A vezetői értékelés fejlesztése a vezetők 360°-os értékelésével kezdődött, amelynek eredményeként 2016-ban az OTP Bank és az OTP banka Hrvatska is javaslatot tett a vezetők számára a munkavállalók rendszeres, személyes, négy szemköztí értékelésére, módszertani támogatást is biztosítva ehhez. A vezetők 80-85%-a önkéntesen alkalmazta e gyakorlatot, amelyet 2017-től valamennyi vezető felé elvárásként fogalmazunk meg. Az értékelés a munkatársak számára is lehetőséget ad véleményük megfogalmazására.

HR

## 5.4. Munkatársak bevonása

A szervezeti kultúra megújítása a belső kommunikációt is érinti. Számos újszerű, interaktivitást is biztosító kommunikációs formát valósítottunk meg 2016-ban.

Az OTP Bank legnagyobb hatású rendezvénye a Digitális Transzformáció apropóján valósult meg, mintegy 8000 fő személyes részvételével. Az eseményen az elnök-vezérigazgató mutatta be a bank eredményeit, stratégiáját, beleértve és mintegy útjára indítva a Szervezeti Kultúra Programot is.

A munkatársak és vezetők közötti hatalmi távolságok csökkentésére, illetve a vezetők közötti kapcsolat erősítésére, a vállalati értékek közvetítésére új vezetői és munkatársi fórumokat indítottunk:

### • Brown Bag

Az OTP Bank munkatársai az elmúlt év során három alkalommal nézhettek ebédidőben online szakmai előadást, egy-egy külsős előadó bevonásával, érdekes iparági trendekről. Az előadások az online belső kommunikációs platformon voltak elérhetőek és interaktív módon a kérdésre is lehetőséget adtak. Egy-egy előadást 150-200 fő hallgatott élőben, emellett az előadások e-learning formában folyamatosan elérhetőek.

- **Business Café:** Célja a felsővezetők bemutatása a munkatársaknak. Az online követhető rendezvényen a résztvevők moderátor vezetésével, kávéházi hangulatban tudnak kérdéseket feltenni a meghívott vezetőhöz. 2016-ban két rendezvényünk volt, amelyre 50-50 munkatárs regisztrálhatott.
- **Szamovár:** A vezetői kört bevonó rendezvénysorozat, amelyen neves szakértők mutatnak be egy-egy érdekes témát. Az elmúlt évben megvalósult két rendezvényen mintegy 40-40 vezető vett részt.

Az új fórumok mellett megújítottuk az online OTP Magazint, a vizuális átalakítás mellett dolgoztunk a közösségi funkciók fejlesztésén, felhasználóbaráttabbá, egyszerűbbé tettük azokat. Minden tartalomnál lehetőség van a hozzászólásra. Belső kommunikációkban az eddiginél nagyobb szerepet kaptak a videós tartalmak: az elkészült videóriportok mellett 2017-ben irodaházak közösségi tereiben nagyképernyős tévéket tervezünk kihelyezni, kifejezetten a munkatársaknak szóló hírekkel, információkkal, kisfilmekkel.

Az OTP Bank Romania szervezeti kultúra programjának egyik központi célja a hatékonyabb kommunikáció. A program hivatalos nyitórendezvényére a bank vezérigazgatója invitálta a központi és régiós vezetőket, valamint a leányvállalatok vezetőit. Így a menedzsment mintegy 100 vezető részvételével nyitotta meg a programot, és személyesen nyilvánítottak köszönetet minden jelenlévőnek. Ez annyira pozitívan érintette a vezetőket, hogy azt saját csapatuk irányába is továbbvitték. A megnyitón a vezetők bevonásával került sor a bank víziójának, missziójának és értékeinek pontosítására.

A bank az együttműködés érdekében kifejezetten hangsúlyt helyezett a csapatépítésre, 2016 során a munkatársak 75%-a vett részt ilyen tréningben.

A belső kommunikációs csatornákat a munkatársak visszajelzései alapján fejlesztettük tovább: intranetünk és az OTP Magazin is új szekciókkal bővült, emailjeink barátságosabbak, rövidebbek lettek, emellett kampányt folytattunk az emailben történő kommunikáció helyett a több beszélgetés ösztönzésére. Újraindítottuk a CEO-Blogot, amelyen vezérigazgatónk kéthetente ír új bejegyzést, és amelyet a belső kommunikációs felmérésben részt vevő munkatársak 88%-a olvas. A munkahelyi légkör és a munka-magánélet egyensúlyának javítása érdekében hobby-workshopokat, gyümölcsnapokat, belső kiállításokat szerveztünk.

Fejlesztéseink eredményesnek bizonyultak, felmérésünk alapján a válaszadók több mint 95%-a vélte úgy, hogy a belső kommunikációs csapat mindig vagy a legtöbbször megfelelő választ ad kérdéseire, kéréseire, és 98%-uk a bank tevékenységéről a belső kommunikációs csapaton keresztül tájékozódik.

Az OTP Bank Ukraine új jövőképe kapcsán (ld. Központban az ügyfelek fejezet) rendezett nagyszabású eseményt, melyen mintegy 2500 munkatárs volt jelen. A rendezvény az új stratégiára és szervezeti értékekre fókuszált.

Az OTP banka Hrvatska változatos kommunikációs csatornáinak megtartása mellett 2016-ban is folytatta Eureka! elnevezésű, díjnyertes programját, amelynek keretében meghatározott témák kapcsán oszthatják meg ötleteiket a munkatársak. 2016-ban a CSR tevékenység fejlesztésére vártuk az ötleteket és három javaslatot díjaztunk. A bank – az év során egyedülként a bankcsoportban – folytatta elégedettségvizsgálatát.

A DSK Bank a fontos fejlesztések és menedzsment döntések kapcsán több alkalommal végzett attitűd-vizsgálatot munkatársai körében.

RO

UA

HR

BG



5.5. Egészség, munkakörnyezet

Egészségügyi ellátás

Az egészséges életmódot a bankcsoport munkatársai körében továbbra is ösztönözzük, több esetben a jogszabályi előírásokat meghaladó szolgáltatásokat biztosítva számukra. Az OTP Bank és magyarországi leányvállalatai 2016-ban minden munkavállaló számára magán-egészségbiztosítást kötöttek, amelynek keretében szűrővizsgálatok, állapotfelmérések, szakorvosi ellátás igénybe vétele biztosított.

Balesetek

A balesetek száma és súlyossága csoportszinten és banki szinten is alacsony. Az OTP Bankban a munkabaleseti ráta<sup>36</sup> 3,7 volt 2016-ban, amely az országos statisztikai átlaghoz (évek óta 4,4-5

munkabaleset/1000 munkavállaló) viszonyítva jónak mondható. Az OTP Csoportra vonatkozóan a mutató még alacsonyabb, 1,3.

A legtöbb munkabaleset a munkahelyre történő bejárás, vagy munkavégzéssel összefüggő közlekedés során, vagy összehangolatlan mozdulat (ülés, felállás közben) miatt következett be.

2016-ban sem következett be halálos munkabaleset.

nemzetközi viszonylatban is  
kiemelkedően alacsony  
munkabaleseti ráta: 1,3

| Betegség miatti hiányzás, balesetek (2016)     | Magyarország |        | Bulgária* |        | Montenegró |     | Horvátország |    |
|------------------------------------------------|--------------|--------|-----------|--------|------------|-----|--------------|----|
|                                                | Férfi        | Nő     | Férfi     | Nő     | Férfi      | Nő  | Férfi        | Nő |
| Betegség miatti hiányzás (munkanap)            | 5 321        | 37 921 | 4 006     | 26 638 | n.a        | n.a | 5 374        |    |
| Hiányzási ráta                                 | 0,83%        | 5,80%  | 2,08%     | 13,87% | n.a        | n.a | 2,02%        |    |
| Balesetek száma (db)                           | 12           | 18     | 0         | 6      | 0          | 0   | 6            |    |
| Baleseti ráta                                  | 0,002%       | 0,003% | 0         | 0,003% | 0          | 0   | 0,002%       |    |
| Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap) | 295          | 223    | 0         | 319    | 0          | 0   | 166          |    |
| Elveszett napok aránya                         | 0,053%       | 0,040% | 0         | 0,166% | 0          | 0   | 0,062%       |    |

\* A hosszú távú betegség miatti (pl. gyermekgondozás) és nem fizetett szabadságnapok is benne vannak.  
Halállal végződő munkahelyi baleset nem történt az OTP Csoport vállalatainál.  
Foglalkozásból eredő megbetegedés nem fordult elő az OTP Csoport vállalatainál.

| Betegség miatti hiányzás, balesetek (2016)     | Románia |        | Szlovákia |       | Szerbia |        | Oroszország |        | Ukrajna |       |
|------------------------------------------------|---------|--------|-----------|-------|---------|--------|-------------|--------|---------|-------|
|                                                | Férfi   | Nő     | Férfi     | Nő    | Férfi   | Nő     | Férfi       | Nő     | Férfi   | Nő    |
| Betegség miatti hiányzás (munkanap)            | 8 359   | 18 735 | 314       | 1 948 | 606     | 15 412 | 0           | 1 191  | 204     | 916   |
| Hiányzási ráta                                 | 10,48%  | 11,05% | 1,69%     | 1,38% | 1,50%   | 13,96% | 0           | 2,56%  | 0,12%   | 0,53% |
| Balesetek száma (db)                           | 0       | 1      | 0         | 0     | 0       | 1      | 0           | 3      | n.a.    | n.a.  |
| Baleseti ráta                                  | 0       | 0,001% | 0         | 0     | 0       | 0,001% | 0           | 0,001% | n.a.    | n.a.  |
| Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap) | 0       | 30     | 0         | 0     | 0       | 53     | 0           | 63     | n.a.    | n.a.  |
| Elveszett napok aránya                         | 0       | 0,018% | 0         | 0     | 0       | 0,048% | 0           | 0,014  | n.a.    | n.a.  |

| Balesetek – nem alkalmazottak, OTP Csoport (2016) | Felügyelt munkavállaló |     | A vállalat területén dolgozó személy |    |
|---------------------------------------------------|------------------------|-----|--------------------------------------|----|
|                                                   | Férfi                  | Nő  | Férfi                                | Nő |
| Balesetek száma                                   | 0                      | 11  | 0                                    | 0  |
| Munkabaleset miatt kiesett napok száma            | 0                      | 112 | 0                                    | 0  |

2016-ban a balesetek az OTP Bankhoz és az OTP Faktoringhoz voltak köthetőek; ugyanakkor nem tudott adatot szolgáltatni a külföldi leánybankok közül a DSK Bank, az OTP Bank Romania, az OTP Banka Slovensko, az OTP banka Hrvatska, az OTP Bank Russia és a JSC OTP Bank. A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük. A ráták számításakor a ledolgozandó munkanapokhoz viszonyítottuk a hiányzások, illetve a balesetek számát.

36 1000 munkavállalóra jutó munkabalesetek száma



Sport

Az OTP Csoport több vállalata szervez munkatársai és esetenként azok családtagjai számára olyan eseményeket, amelyek célja a kötetlenebb időtöltés. A rendezvények leggyakrabban a sport és a karácsony, illetve az újév köré szerveződnek. 2016-ban is megrendeztük a Nemzetközi Sportnapokat, amelyen az OTP Bank régióinak és központjának csapatai mellett 5 külföldi leánybank is részt vett. A résztvevők száma 420 fő volt.

Az OTP Bank részt vett a Bankok közötti sportnapokon is, 65 fővel és 16 másik bankkal együtt. Az összesített kupát immár három egymást követő évben nyerték el munkatársaink.

A régióknak 2016-ban is lehetőségük volt régiós sportnapot, illetve sporteseményeket szervezniük, melyeken összesen közel 1000 munkavállaló vett részt.

A munkatársak önálló kezdeményezése alapján – pályázati rendszerben – 45 csoportos esemény megvalósítását támogattuk, amelyen összesen közel kétezeren vettek részt. Tapasztalataink alapján egyre népszerűbb ez a támogatási forma, és jó alternatívát biztosít a hagyományos csapatépítő tréningekre is.

Az OTP banka Hrvatska is részt vett a horvátországi bankok közötti sportnapokon, ahol elsősorban a labdajátékokban értek el munkatársaink kiemelkedő helyezéseket.

HR

**2000 fő, a munkatársak 25%-a vett részt**  
a bank által támogatott saját kezdeményezésű sporteseményen

Stratégiai céljaink

- Szervezeti Megújulás program folytatása
- Banki tehetségprogram kidolgozása (2017)
  - Teljesítménymenedzsment megújítása (2017)
  - Karrierutak kiterjesztése (2017)
  - Toborzás megújítás (2017)

A Splitska banka integrációja az OTP banka Hrvatskával (2018)

Az OTP banka Romania szervezeti kultúra programjának befejezése (2017)

Csoportirányítás eszköztárának racionalizálása (középtáv)

Az OTP Csoport szervezetfejlesztése (középtáv)



A pénzügyi intézmények szerepe kiemelkedő a pénzügyi edukációban, és ebben különösen jelentős szerepe van az OTP Banknak, amely 67 éve a stabilitást és megbízhatóságot jelenti.



## II. 6. Pénzügyi kultúra fejlesztése

Nyíregyházi OK Oktatási Központ | Sulibank Élményportál | Nyári táborok



Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem

Feladatunk a jövő nemzedékének képzése és annak tudatosítása, hogy a megtakarítást bármikor el lehet kezdeni, és már kisebb összegekkel is érdemes belevágni.



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

2015

### Vállalásaink, eredményeink

Az OK Oktatási Központ hatékonyságát mérő kutatás

A kutatás az ELTÉ-vel közösen valósult meg.

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

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

A nyári időszakban a kihasználtság fokozása táborokba/alapítványokhoz való eljuttatással.

Bővült a gazdasági tábor résztvevőinek köre és új tábor alakítottunk ki Sulibank Élményhét néven.

Karriermenedzsment-pedagógiai tartalom eljuttatása gazdasági táborokba.

Megvalósult.

A világ egyik legnagyobb oktatási szakkiallításán, a BETT Show-n való részvétel.

Megvalósult, részt vettünk a szakkiallításon.

Üzleti partnerek részére speciális, testre szabott gazdasági tréningek

Ügyfélrendezvények keretében valósult meg, több száz résztvevővel.

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

Néhány különálló program valósult meg a pénzügyi edukáció terén.

2017

### OTP Öngondoskodási Index

Az OTP Öngondoskodási Index évente történő rendszeres mérésével és publikálásával követjük a magyar társadalom állapotát és fejlődését az öngondoskodás terén. 2016-ban tizedik alkalommal publikáltuk az indexet. Alacsony bázisról lassan javuló tendenciát tapasztalunk: negyedik éve folyamatosan növekszik az indexérték, 2016-ban 38 ponton állt a 100-as skálán<sup>37</sup>.

A növekedés azonban nem homogén, aggasztó, hogy a társadalmi olló egyre jobban nyílik: a vagyonosabb, iskolázottabb, középkorú réteg öngondoskodási indikátora emelkedik, ezzel egy időben a szegényebb, iskolázatlanabbé csökken.

A válaszadók megosztottak a szociális ellátással kapcsolatban, soha nem várták még ennyien az államtól, hogy időskorukban gondoskodjon róluk, ami azzal is összefügg, hogy a megkérdezettek közel ¾-e kiszámíthatatlannak tartja a jövőjét pénzügyileg. A megkérdezettek 70%-a arra is számít, hogy nem lesz elég az állami nyugdíj. Emellett egyre nagyobb az igény a magánegészségügyi szolgáltatásokra.

Az előző év óta jelentősen nőtt azok aránya, akiknek van banki, pénzügyi megtakarítása és még többen vannak, akik öngondoskodási tervekkel rendelkeznek. A megtakarítási célok esetében továbbra is a váratlan helyzetek, az ingatlan-célok és az utazás a legnépszerűbb, ugyanakkor egyre többen tesznek félre egy lehetséges egészségügyi kezelés költségére is.

Az emberek egyharmada a biztonsági kockázatok ellenére is otthon tartja a pénzét, ami összefügg az alacsony kamatkörnyezettel. Pozitív eredmény, hogy az elmúlt évben némileg élénkült az öngondoskodásról szóló párbeszéd, a médián kívül a személyes kapcsolatokban is egyre gyakrabban előkerül.

<sup>37</sup> 2015-ben 37 pont volt.



## OTP Fáy András Alapítvány

A diákok pénzügyi kultúrájának fejlesztésében kulcsszerepet tölt be a több mint két évtizedes szakmai tapasztalattal rendelkező OTP Fáy András Alapítvány. Az alapítvány működteti az OK Oktatási Központot, amely a középiskolások és az általános iskolások (Sulibank) számára nyújt pénzügyi és gazdasági képzéseket, illetve karrierprogramokat (Karriersuli, Karrieriskola). Pénzügyi edukációs programjaink egyre nagyobb ismertségnek és elismertségnek örvendenek. A londoni BETT Show oktatási kiállításon való megjelenés eredményeként több országtól meghívást kaptunk és együttműködési tárgyalásokat folytatunk (pl. Dánia, Ausztrália).

## Sulibank Élményportál

A 2016-ban kialakított online Élményportálunk az általános iskolások számára kínál szórakoztató és edukációs tartalmakat. A számos érdekes cikk, játék mellett korosztályokra bontott heti kvízekkel lehet pontokat gyűjteni, majd azokat ajándékokra beváltani (pl. mozijegy, kalandpark belépő). Az Élményportál nemzetközi Comenius EduMedia Díjat, illetve eLearning Fórum Innovációs Különdíjat is kapott.

### Módszertan

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

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

RO  
SK

Romániai és szlovákiai testvéralapítványunkkal szoros együttműködést folytatunk, a két szervezet trénerai folyamatosan részt vesznek szakmai képzéseinken, oktatásaikat az OTP Fáy András Alapítvány szakmai felügyelete mellett végzik. 2016-tól a karrier modulok a romániai Az Oktatáshoz Való Jog Alapítvány tréningjein is elérhetőek voltak. Jó kapcsolatot ápolunk a szerbiai Észak-Bácskai Magyar Pedagógusok Egyesületével, melynek pedagógusai és diákjai is részt vesznek rendezvényeinken. Emellett egyéni megkeresések alapján is számos határon túli csoport jelentkezik tréningjeinkre, amelyek elsősorban a nyíregyházi oktatóközpont révén valósulnak meg.

## Hatás

A 2015/16-os tanévben Magyarországon az általános iskolások létszáma 645 ezer fő<sup>38</sup>, a középiskolások száma 451 ezer fő volt, vagyis az OK Oktatási Központ képzésein az összes diák 1,8%-a részt vett. Több olyan általános iskola és középiskola, egyes esetekben egész település van hazánkban, amelyek előre megtervezik és gondot fordítanak rá, hogy összes diákjuk részt vegyen az évfolyam-specifikus képzéseken.



### Néhány jellemző adat 2016-ról:

**évente 20 000 diák vesz részt** valamilyen tréningen Magyarországon, ebből 5000 általános iskolás és 15 000 középiskolás

**14 000 diák a budapesti OK Oktatási Központban és a trénerképzésein**

**6000 diák Nyíregyházán**

**10 000 diák vett részt edukációs programjainkon, egyedi oktatásainkon és közel 100 rendezvényen**

**4000 regisztrált a Sulibank Élményportálon**

**táborok: 330 diák, 10 turnusban**

**1400 diák oktatása Romániában**

**2 utazó tréner Erdélyben**

**2000 diák oktatása Szlovákiában**

**2 utazó tréner**



<sup>38</sup> Az első osztályosokat nem számítva, mert ők nem célcsoportjai az OK képzéseinek.

Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem



### Eredmények

2016-ban tudományos kutatást végeztünk az OK módszertanáról az ELTE-vel közösen. Az összesen 1500 kitöltött kérdőív legfontosabb eredménye, hogy a diákok a tanulás alatt flow élményt élnek át, ezért kiemelkedően hatékony az oktatás.

2016 fontos eredménye, hogy Nyíregyházán is megnyílt a legmodernebb eszközparkkal rendelkező, inspiráló környezetet biztosító oktatási központ. 2016-tól itt is megkezdődhetett a karrierképzés és a közelmúltban fejlesztett EU-s tananyagok oktatása is.

Az OTP Fáy András Alapítvány által támogatott ELTE négy féléves posztgraduális képzésén már a harmadik csoport végzett 2016-ban. A program egyedülállóságát adja, hogy Magyarországon ez az egyetlen képzés, amelynek keretében nem pénzügyi-gazdasági végzettséggel rendelkező pedagógusok kapnak gazdasági és módszertani továbbképzést.

Folytatódott az OK Pedagógus Klub, amely elsősorban a Sulibank programot és az Erasmus+ programot (képzések határon túli elérhetősége) támogatja. A budapesti rendezvények mellett 2016-ban már a nyíregyházi oktatóközpontban is megrendezésre került az esemény.

A Fáy Siker Tábor a Magyar Nemzeti Bank támogatásával valósult meg 2016-ban is. Ez évben először vett részt a táborozásban általános iskolai csoport, illetve a gyermekek a pénzügyi-gazdasági modulokon túl a karrier programot is megismerték és európai uniós tudásukat is bővítették. A részt vevő 250 diák többsége jó tanulmányi eredményű, de hátrányos helyzetű vagy nehéz sorsú volt, akik az ország különböző pontjairól érkeztek.

Megrendeztük a Sulibank Élményhét programot, amely összesen 4 turnusban biztosított napközi táborokat Budapesten általános iskolásoknak. Mintaiskola programunk két tagja egymást erősítve vett részt az alapítvány programjaiban, illetve fejlesztéseiben, pilot projektjeiben. 2017-ben célunk a program további bővítése.

### Együttműködések révén megvalósított programok

Az OTP Bank 2016-ban is aktívan támogatott oktatási intézményeket, programokat a pénzügyi kultúra fejlesztése kapcsán.

Segítettük:

- a Budapesti Corvinus Egyetem szervezetei által immár XVIII. alkalommal megrendezett Országos Esettanulmány Versenyt,
- szintén a Budapesti Corvinus Egyetem Heller Farkas Szakkollégiumának Szakmai Hetét,
- a CEU előadássorozatát, amely elsősorban az adattudomány (data science) témára fókuszált és külföldi előadók meghívása, kutatási újdonságok ismertetése vált így lehetővé,
- Bánfi Tamás: A pénz forradalma és szabadságharca elnevezésű tankönyv megjelenését 1000 példányban,
- HVG ORAC kiadó: Hitelbiztosítéki jog című szakkönyv megjelenését.

Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem

## A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó programok csoportszinten

Az OTP Fáy Alapítvány tevékenysége mellett magyarországi és bankcsoporti szinten is több együttműködés résztvevőjeként vagy önálló programmal segítjük a fiatalok illetve a felnőtt lakosság pénzügyi ismereteinek bővítését.



### HU Az OK Projekt

Az OK Oktatási Központ működtetése. A Pénz7 programban való aktív részvétel, melynek keretében 62 önkéntesünk vett részt iskolai tanórákon. Három különböző korosztály számára, meghatározott feladatok és keretek szerint, de saját tapasztalatukkal, életszerűen adtuk át az ismereteket<sup>39</sup>. Az MNB-vel együttműködésben kifejlesztett BanKing kártyajátékot<sup>40</sup> utángyártottuk a nagy sikerre való tekintettel. Gazdasági tréningeket tartottunk az OTP Business ügyfelei részére, több száz résztvevővel.

### SK Az OTP Ready Alapítvány

Az OTP Fáy András Alapítványának testvéralapítványa, az OTP Ready Alapítvány a helyi tréninghálózat révén, középiskolás diákokra fókuszálva valósít meg pénzügyi és gazdasági, valamint karrier tréningeket.

### RO A Tanuláshoz Való Jog Alapítvány

A Tanuláshoz Való Jog Alapítvány működteti a helyi OK Oktatási Központot az OTP Fáy András Alapítvány testvéralapítványaként.

### BG Pénzügyi szótár

A bank a korábban kidolgozott pénzügyi szótárhoz kapcsolódóan 2016-ban is kvízzjátékokat hirdetett a Facebookon, melyeknek célja a pénzügyi fogalmak jobb megismertetése volt, ösztönözve, hogy minél többen vegyenek részt a játékban. A szótárt a felhasználók is szerkeszthetik.

### HR Pénz7 Program

A leánybank is részt vett az Pénz7 horvátországi programjában, bankbiztonsági szakemberünk kkv ügyfelek számára tartott előadást. Emellett a Takarékosági Világnapon a bank szinte valamennyi fiókja fogadott gyermekeket és hívta fel a figyelmüket a megtakarítások, illetve a felelős pénzkezelés fontosságára. A bank a Horvát Bankszövetség különböző kezdeményezéseiben is részt vett.

### ME Egyetemi előadás

A bank a Gazdasági Kar hallgatói számára tartott előadást a banki gyakorlatokról, szervezetről és struktúráról, a felelősségvállalási tevékenységeket is érintve. A podgoricai általános iskolások meglátogatták bankfiókunkat, ahol az alapvető banki folyamatokkal, pénz szerepével, az ATM-ek működésével is megismertették őket.

<sup>39</sup> Az OTP Bank és az OTP Fáy András Alapítvány részt vett a tananyagok kidolgozásában is.

<sup>40</sup> A kártyajátékkal a gyerekek játékosan ismerkedhetnek az alapvető pénzügyi fogalmakkal, tanulhatnak a pénzügyi gazdálkodás alapjairól.





Stratégiai céljaink

- A karriermentozmentet oktató trénerok számának növelése (2017)
- Romániai OK Oktatási Központ épületének létrehozása (2017)
- Mintaiskola hálózat bővítése (2017)

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

## II. 7. Közösségi szerepvállalás

Humanitás Szociális Alapítvány | Érintettek bevonása | OTP Bank Bozsik-program





Olyan programokat és kezdeményezéseket támogatunk, amelyekre büszkéek lehetünk, és amelyek valódi hatással vannak a helyi közösségekre és szélesebb értelemben a társadalomra. Az OTP Bank az egyik legnagyobb, milliárdos nagyságrendű adományozó Magyarországon; az összeg nagysága, együttműködő partnereink szakértelme, valamint a hosszú távú elkötelezettség a garancia arra, hogy támogatásainkkal tényleges hatást érjünk el.

Erőfeszítéseinket elsősorban

- a pénzügyi kultúra fejlesztésére, szemléletformálásra (kiemelten fontos szerepe miatt e tevékenységünket külön fejezetben mutatjuk be);
- az esélyteremtésre: hátrányos helyzetűek, rászorulóknak segítése;
- a kultúra és művészet támogatására: értékteremtésre és -megőrzésre; illetve
- a sportra koncentrálnak.



Társadalmi szerepvállalásunk alapelveiről és a támogatott programokról, együttműködéseinkről bővebben a <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kozossagi-szerepvallalas> honlapunkon tájékozódhat.

2015

### Vállalásaink, eredményeink

Egyéni önkéntesség lehetőségének támogatása

Az önkéntes program megújítása 2017-re halasztódik.

OTP Bank Fenntarthatósági oldalának megújítása

Megvalósult: [www.otpfenntarthatosag.hu](http://www.otpfenntarthatosag.hu)

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

Megvalósult.

2017

## 7.1. Közösségi szerepvállalási programjaink

Az OTP Csoport tagjai támogatási tevékenységüket egymástól függetlenül, a helyi igényekhez, illetve saját lehetőségeikhez illeszkedve valósítják meg. Támogatásaink során együttműködünk a helyi civil szervezetekkel, ezzel biztosítva az erőforrások hatékony és eredményes felhasználását.

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

Az OTP Csoport elkötelezett a hosszú távú együttműködések iránt, ezért 2016-ban is számos korábbi együttműködésünk folytatódott (pl. Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat, Kézen Fogva Alapítvány, OTP Bank Bozsik-program, SOS Gyermekfalu Bulgáriában, sportesemények Horvátországban).



A programokról bővebben a [www.otpfenntarthatosag.hu](http://www.otpfenntarthatosag.hu) oldalon valamint a leánybankok honlapján tájékozódhat.

2016-ban 2,4 milliárd Ft-ot fordítottunk adományozásra, fenntartva a 2015. évi kiemelkedően magas összeget. A legmagasabb összeggel 2016-ban is az OK Oktatási Központ működtetését támogattuk (ld. 6. Pénzügyi kultúra fejlesztése fejezet). Az adományozás 68%-a köthető az anyavállalathoz. Adományozásaink meghatározó része csoportszinten is pénzbeli hozzájárulás volt, ugyanakkor számos alkalommal nyújtottunk természetbeni támogatást: pl. számító-



Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem

gépek adományozása, önkéntes programok. Az OTP Bank hagyományosan jótékony célra ajánlja fel leselejtezett, de működőképes eszközeinek egy részét és 2016-ban több mint 2,5-szeresére nőtt az átadott számítógépek száma (205 db) az előző évhez képest. Szponzorációnk egy része is jó célt segít: 2016-ban 1,2 milliárd Ft összeget tett ki az OTP Csoport szponzorációra fordított összege, melyből 66%-kal részesedett az OTP Bank. A szponzoráció meghatározó része a sporthoz (50%) és a művészet, kultúra témájához (37%) kötődött.



**2,4 milliárd Ft  
adományozásra**



**205 számítógép átadása  
rászorulóknak**

## OTP Bank és OTP Csoport

2012–2016

### Adományozása

millió Ft



Innovatív banki megoldások

Központban az ügyfelek

Szakértői pénzügyi gondoskodás

Etikus üzleti magatartás

Felelős munkáltató

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Közösségi szerepvállalás

Környezetvédelem



### Humanitás Szociális Alapítvány<sup>41</sup>

Az alapítvány alapvetően szociális jellegű támogatások mellett részt vesz oktatási, képzési programok megvalósításában, melyek célja az oktatásban, nevelésben rejlő kitörési lehetőségek megteremtése, illetve támogatást nyújt programok megvalósításához a szociális érzékenységek javítása, a társadalmi szerepvállalás erősítése, a jövő- és környezettudatos gondolkodás fejlesztése kapcsán. A hatékony és transzparens működés érdekében az alapítvány pályázati alapú elbírálási rendszert alkalmaz. Az OTP Bank egyre több területen vonja be támogatásaiba az alapítványt.

Az alapítvány 2016-ban folytatta a korábban bevezetett programjait, pályázatait, melyekre változatlanul nagy volt az érdeklődés a rászoruló körében. Megvalósult programok:

- Ösztöndíjpályázat hátrányos helyzetű, tehetséges fiatalok számára felsőfokú tanulmányaik finanszírozására: 41 fő.
- Szociálisan rászoruló személyek gyógyszereinek, gyógyászati segédeszközeinek beszerzésére, gyógykezelésük finanszírozására nyújtott támogatás: 18 fő.
- Nevelőszülői, illetve örökbefogadó szülői családok számára lakhatási célú támogatás, melyet jellemzően fűtése korszerűsítésre, épületszigetelésre és nyílászárócsere használtak fel: 3 család.

- Diagnosztikai ultrahang berendezés a Péterfy Sándor Utcai Kórház és Rendelőintézet részére, mellyel évente 25 ezer beteg vizsgálatára kerülhet sor.

- Karácsonyi támogatás: 23 fő pénzbeli támogatás, adománycsomagok eljuttatása rászoruló családoknak: 80 család, illetve Mikulás ünnepség szervezése rászoruló gyermekeknek: 600 fő az OTP Fáy András Alapítvánnyal közösen.

- Támogatás pedagógiai szakszolgálatok szakmai programjának kidolgozásához, illetve a korai intervencióról szóló „Team around the child” című konferencia megrendezésének támogatása (135 résztvevő), emellett az OTP Fáy András Alapítvánnyal közösen pedagógus szakmai nap megrendezése, amelyen 90-en vettek részt.

- Az OTP Bank leselejtezett számítógépeit az Alapítvány pályázatain keresztül juttattuk el 14 különböző intézménybe (iskolák, alapítványok, lakásotthonok, egyesületek), ezzel is segítve számos hátrányos helyzetű családot.

### 45+ Vállalkozói program

A program kifejezetten a seniorok, nagy vállalatokhoz, szervezetekhez szokott vezetők kisvállalkozás fejlesztésének támogatását tűzte ki célul, megoldást adva a 45+ generációt érintő karrierválság és váltás problémáira. Több tucat újrakezdő közül hatan vettek részt az OTP Business által támogatott workshopon, amelyen két ötlet üzleti tervét is megalapozták.



[www.45plusz.hu](http://www.45plusz.hu)

<sup>41</sup> Az alapítvány alapítói jogainak gyakorlója az OTP Bank.

Innovatív banki megoldások

Központban az ügyfelek

Szakértői pénzügyi gondoskodás

Etikus üzleti magatartás

Felelős munkáltató

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Közösségi szerepvállalás

Környezetvédelem

## Értéktéremtés, hagyományörzés

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

- A Prima Primiissima Díj Magyarország legnagyobb és legelismertebb, nem állam által adott kitüntetése. Küldetése, hogy 10 kategóriában példaképeket állítson a társadalom elé: azokat a kiválóságokat, akiknek teljesítménye, emberi tartása, értékrendje követendő lehet mindannyiunk számára. A díjat 2013-tól kezdve az OTP Bank gondozza és finanszírozza.
- 2016-ban is névadó támogatói voltunk az OTP Bank Veszprémi Utcazene Fesztiválnak. A szakmai zsűri által és a közönség által választott díjat is az OTP Bank ajánlotta fel.
- Hagományosan szponzoráltuk az Országos Táncháztalálkozó és Kirakodóvásárt és 5. alkalommal adtuk át a Táncháztalálkozó és Kirakodóvásár Díját és Érmeket. A Táncháztalálkozó az UNESCO „Legjobb gyakorlatok” listáján szereplő, egyben hungarikumnak nyilvánított táncháztalálkozó nagy ünnepe, kiváló minősítéssel rendelkező Folklor Fesztivál. Az eseményen az OK Oktatási Központ is jelen volt, többek között játékos feladatokkal várva az érdeklődőket. A rendezvényen 3000 látogató és több száz közreműködő volt jelen.
- Támogattuk a Fölszállott a páva tehetségkutató versenyt és a Gyerekpáva műsort. A döntőben minden kategória nyertesei és a különdíjasok is egy-egy millió forint jutalmat kaptak az OTP Bank felajánlásából.
- 2016-ban is több mint 100 helyi hagyományörző rendezvényhez járultunk hozzá, Matyó Fesztivál, Tihanyi Szabadtéri Játékok, „Le a cipővel” Vidékjáró Családi Fesztivál, Nemzetközi Folklor-fesztivál, Vidor Fesztivál, Gyulai Végvár Napok, vidéki színházak nyári programsorozatai stb.



4 év alatt  
**134 Prima Primiissima díjazott**



5 év alatt **1500 jelentkező a Fölszállott a páva tehetségkutató versenyre**



## Befektetés a jövőbe: utánpótlás-nevelés és példaképek

Az OTP Bank a magyar futball jövőjéért leginkább elkötelezett cég. Az OTP Bank Bozsik-program 2016/17-es tanévében minden korábbinál több fiatal futballozik az országban. Már 230 körzetben rendeztek Bozsik-tornákat, amelyen 2950 intézmény 5-14 év közötti 102 300 fiatalja vett részt, ezzel a program intézményi része először lépte át a százezeres határt. A résztvevők 30%-a óvodás és egynegyede lány.

A középiskolások focibajnoksága, a Fair Play Cup is minden korábbit meghaladó népszerűségnek örvendett: 448 intézmény 8211 játékosa vett részt rajta. E korosztályban a résztvevők több mint egyharmada lány. A program 2017-re kitűzött célja a fiatalok bevonásának további bővítése.

Az OTP Bank a Magyar Olimpiai Bizottság gyémánt fokozatú támogatójaként az év végéig 130 millió Ft támogatást biztosított a magyar olimpia mozgalom számára, segítve a magyar sportolók olimpiai felkészülését. A versenyzők felkészülését segítette az OTP Riaria applikációja, amelyen keresztül a szurkolók közvetlen üzenetekkel támogathatták az olimpikonokat. Az applikációt a Prizma és az Arany Penge díjak is több kategóriában elismerésben részesítették.



Az OTP Bank további támogatásairól a <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kozosségi-szerepvallalas> oldalon olvashat.



## 7.2. Önkéntesség

Munkatársaink önkéntességét, kezdeményezéseit örömmel támogatjuk és ösztönözzük. Munkatársaink meghatározó része elkötelezett a jó ügyek iránt, könnyű bevonni őket a kezdeményezésekbe és sok esetben indul részükről a segítségnyújtás. Ezek legtöbbször hátrányos helyzetű gyermekeket és fogyatékossgal élőket támogatnak, emellett a pénzügyi edukáció, a környezetvédelmi akciók és az egészségügy területén valósul meg több kezdeményezés évről évre a bankcsoportban.

- Az OTP Bank Önkéntes Pályázati Program 2016-ban is folytatódott, az év során 35 program kapott anyagi támogatást. Az önkéntes csapatok az ország minden tájáról jelentkeztek és ismét változatos tevékenységgel segítettek.

2016-ban online felmérést végeztünk az önkénteskedés kapcsán. Az eredmények alapján munkatársaink elsősorban a kis, helyi szervezeteket támogatnák és bár a legtöbben szociális területen önkénteskednek, szívesen segítenének más területen is. Az önkéntes program megújítását a kérdőív tapasztalatait is figyelembe véve 2017-re halasztottuk.

RO

- Az OTP Bank Romania OTP Közösség néven önkéntes kezdeményezést hozott létre azzal a céllal, hogy bővítse az önkéntes kezdeményezések körét és a résztvevő munkatársak számát.

HR

- Az OTP banka Hrvatska csatlakozott a „Horvátország önkénteskedik” országos programhoz, amelynek keretében 38 munkatársunk 10 szervezetnél önkénteskedett, elsősorban humanitárius területen.

RO

ME

- 2016-ban az OTP Bank ismét több alkalommal és helyszínen szervezett véradást, amelynek keretében 862 fő 1612 alkalommal adott vért, közel hasonló mértékben, mint az előző években. A véradás az OTP Bank Romania és a CKB munkatársai körében is jelentős létszámmal folytatódott.

A CKB-t 2016-ban másodjára is elismerésben részesítette a Montenegrói Transzfúziós Intézet a véradásban nyújtott segítsége miatt.

- Az OTP Bank három szervezeti egységének közel 160 munkatársa használta fel a csapatépítést segítségnyújtásra. Elsősorban gyermekgondozási, -nevelési intézmények felújításában, szépítésében vettek részt.
- Számos adománygyűjtő akció valósult meg munkatársaink részvételével. Az OTP Bank munkatársai a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat és támogató partnerei – köztük a bank – segítségével megvalósított Mindenki Karácsonya rendezvényre ajánlottak fel személyes üzenetekkel ellátott gyerekkönyveket. Az akcióban mintegy 900 könyv gyűlt össze.

UA

- Az OTP Bank Ukraine a kijevi, látássérült gyermekek iskolája számára szervezett pénzbeli és tárgyi adománygyűjtést.

BG

- A DSK Bank évek óta részt vesz a műanyag kupakok gyűjtésében, kijelölt helyeken van lehetőség kupakok elhelyezésére.

ME

- A CKB munkatársai a podgoricai Gyermekkórház eszközbeszerzésére gyűjtöttek pénzt immár hagyományosan. A környezetvédelemhez kapcsolódóan részt vettek a rendszeres országos akcióban, amelynek keretében közparkokban kerül sor faültetésre és utcabútorok kihelyezésére. Pljevljában kilátóhely tisztításában és pihenőhely kialakításában vettek részt.

### Stratégiai céljaink

Az OTP Bank online adományozási felületének kialakítása (2018)

Prima Primissima díj megújítása (2017)

Fotómúzeum létrehozása (2019)

A Takarékosági Világnaphoz kapcsolódó pénzügyi tudatosságot ösztönző esemény megvalósítása (2017)

## 7.3. Közösségi szerepvállalás a leánybankoknál

### BG Arany fokozatú SOS Gyermekfalut támogató

- A bank arany fokozatú vállalati támogatóként hagyományosan segíti az SOS Gyermekfalut. A DSK Bank ATM-jein keresztül megvalósított jótékony felajánlás 160 millió Ft-nak megfelelő összeg volt 2016-ban.
- A bank több gyermeksakk klubbal is kapcsolatban van és 2016-ban két országos sakk-bajnokságot is támogatott.
- Hagyományainkhoz híven támogattuk a Bulgáriai Karácsony jótékony kezdeményezést, amely nagy szükségét szenvedő kórházakat és embereket támogat.
- A Bulgáriai Vöröskereszt „Húsvét mindenkinek” kezdeményezéséhez csatlakozva időseknek nyújtottunk anyagi segítséget és élelmiszerutalványt.
- Támogattuk az Egy Álom kezdeményezést, amely nevelőotthonban lakó gyermekek oktatását segíti.
- A bank a kultúra területét is segíti, a Sofia Színház és a legjobb kortárs bolgár színdarab versenyének támogatásával.



További információ:  
[www.dskbank.bg](http://www.dskbank.bg)

### HR Az oktatás támogatása

- A támogatási programok összefoglaló neve: „Green light for / Zöld út ...”, a különböző célterületeket megjelenítve. Ennek keretében, 2016-ban 52 projektet támogattunk 16,6 millió Ft összegben.
- A bank egyik legfontosabb támogatási területe az oktatás. Évente számos diáknak nyújtunk ösztöndíjat, 2016-ban 84 diákot segítettünk összesen közel 21 millió Ft-tal, és ugyanekkora összeggel támogattuk a Csáktornya város által alapított dr. Ivan Novak egyesületet, amely tanulmányi versenyeken segíti a diákokat.
- Segítettük a Horvátországi Hegyi Mentőszolgálat zadari központját új gépjármű vásárlásával.
- Munkatársainkkal ismét csoportosan részt vettünk a világ 35 városában egy időben megtartott Wings for Life World Run humanitárius futáson.



További információ:  
[www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr)

### ME Interaktív adományozó kampány

- A bank megtartotta fókuszait a támogatásokat illetően, törekszik az egészségügy, oktatás, kultúra, helyi közösségek, rászoruló és a sport támogatására is. 2016-ban interaktív adományozási kampányt szerveztünk partnereink és ügyfeleink számára.
- 2016-ban is támogattuk a Fiatal feltalálók kiállítását, amelyen számos kormányzati személy, a tanárok és a diákok is képviseltették magukat.
- Több zenei fesztiválnak is segítséget nyújtottunk pl. Jazz Festival, Accordion Festival, Színház Fesztivál, SeaDance.
- A karácsonyi ajándékokra szánt összegből a bank többek között a Tüdőgyógyászati Kórház orvosi eszközeinek beszerzését, illetve számítógépek vásárlását támogatta általános iskolák számára.
- A Képzőművészeti Kar hallgatóinak festményeiből és fényképeiből rendszeres kiállítást rendezünk az egyik podgorici bankfiókban.



További információ:  
[www.ckb.me](http://www.ckb.me)



Innovatív banki megoldások

Központban az ügyfelek

Szakértői pénzügyi gondoskodás

Etikus üzleti magatartás

Felelős munkáltató

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Közösségi szerepvállalás

Környezetvédelem

## RO Edukációs modell

- Az Oktatáshoz Való Jog Alapítványon keresztül az OK Oktatási Központ pénzügyi edukációs modelljét valósítjuk meg a bukaresti központban.



Bővebben ld. 6. Pénzügyi kultúra fejlesztése fejezetben.

- Továbbra is támogatunk a székelyudvarhelyi Kézilabda Klubot.
- A Mikó Ferenc Egyesületen keresztül a Csíki Székely Múzeumot és a Csontváry Kosztka Tivadar kiállítást is támogatunk.
- Támogatunk az általános iskolások számára meghirdetett „Válassz! Jogodban áll!” fogyasztóvédelmi országos versenyt.
- Szintén támogatást nyújtottunk a kolozsvári Babes-Bolyai Tudományegyetemnek.



További információ: [www.otpbank.ro](http://www.otpbank.ro)

## RU Múzeumi támogató

- A bank alapító tagja lett a Vrubel állami múzeumot segítő alapítványnak és kuratóriumának. A múzeum a szibériai régió leghíresebb múzeuma.



További információ: [www.ckb.me](http://www.ckb.me)

## SK OTP Ready Alapítvány

- A bank támogatási tevékenységét elsősorban az OTP Ready Alapítvány működtetése jelenti, amely az OK Oktatási Központ testvéralapítványa (bővebben ld.: 6. fejezet).



További információ: [www.otpbank.sk](http://www.otpbank.sk)

## RS EXIT zenei fesztivál főtámogatója

- Támogatunk az újrési ajándékok vásárlását rászoruló családok gyermekei számára.
- Évek óta az EXIT zenei fesztivál főtámogatója, kizárólagos pénzügyi szolgáltatója vagyunk. A fesztiválnak, amely diákmozgalomként alakulva Szerbia és a Balkán szabadságáért és békéjéért küzdött, fontos társadalmi küldetése van. Az OTP banka Srbija 2016-ban vezette be társ márkákártyáját (co-branded), az EXIT Magic Card-ot. A kártya országszerte 400 helyen jogosít kedvezményekre. Az OTP Karaokeszínpad díjazta a legjobb előadókat.
- Szerbia két legnagyobb futball klubjával közösen is kiadtunk két co-branded kártyát.
- Pénzt adományoztunk a nisi kórházaknak az egészségügyi ellátás fejlesztéséért.



További információ: [www.otpbanka.rs](http://www.otpbanka.rs)

## UA Árvaothtonok segítése

- A bank továbbra is támogatta a Blagomai Jótékonyági Alapot, amely Kijev környékén árvaothtonokat tart fenn, és 10 db, már nem használt számítógépet adtunk át az alapnak.



További információ: [www.otpbank.com.ua](http://www.otpbank.com.ua)





Az OTP Csoport folyamatosan törekszik környezeti terhelésének mérséklésére.



## II. 8. Környezetvédelem

Napelem Zadarban | Papírmentes folyamatok | Kerékpártárolók



Innovatív banki  
megoldásokKözpontban  
az ügyfelekSzakértői pénzügyi  
gondoskodásEtikus üzleti  
magatartásFelelős  
munkáltatóPénzügyi kultúra  
fejlesztéseKözösségi  
szerepvállalás

Környezetvédelem

Erőfeszítéseink a papírfelhasználás csökkentésére, az utazások racionalizálására és az energiatakarékosságra irányulnak. Törekvéseinket az egyre hangsúlyosabbá váló digitalizációs folyamatok hatékonyan támogatják.



A környezetvédelemmel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit a <https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyeztvedelem> honlapon találják meg.

Közzetett környezeti hatásaink és lehetőségeink elsősorban a felelős szolgáltatói, munkáltató szerephez kapcsolódnak. Intézkedéseinket és tevékenységünket több éve a működési költségek szinten tartására irányuló törekvés határozza meg, így célzott beruházásokat hajtunk végre.

## Energia

Rendszereinket folyamatosan korszerűsítjük, az építési beruházások, fiókfelújítások kapcsán (2016-ban 112 fiók) energiatakarékos, modern gépeszeti megoldásokat és energiatakarékos fényforrásokat építünk be.

2016-ban többek között:

### Vállalásaink, eredményeink

A szelektív hulladékgyűjtés lehetőségének részletes kivizsgálása az ingatlanok adottságainak figyelembe vételével.

A szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztésének lehetőségét megvizsgáltuk. A kiterjesztést ugyanakkor elvetettük: keletkező kis mennyiség miatt a szolgáltatók csak térítés ellenében vállalják a rendszeres ürítést, nincs elegendő hely további gyűjtőedények kihelyezésére, illetve nem vagy csak nehezen garantálható a szelektív hulladék tisztasága.

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

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

Belső folyamataink papírhasználatának csökkentése (folyamatos)

A megvalósítás folyamatban van.

Papírhasználat-csökkentés az OTP Bankban: a bankkártya, gépkocsinyeremény-betét, devizaszámla, takarékszámla, értékpapírszámla, számlacsomagváltás és új számlanyitás termékeknél vezetünk be elektronikus szerződés-kötést

A fejlesztések megvalósultak.

Napelem elhelyezése további két helyszínen Horvátországban Zadarban megtörtént a napelem felhelyezése, Pulában megvalósítás alatt van.

### Napelemek Horvátországban

Horvátországban folytatódott a napelemes rendszerek kiépítése, a zadari központ épületén valósult meg az újabb beruházás, amelyet a Környezetvédelmi és Energiahatékonysági Alap támogatott. A pulai épületen a beruházás 2017-ben fejeződik be. Horvátországban a bank az első a nagyobb szervezetek közül, amely saját maga által termelt energiát használ.

A DSK Bank valamennyi bankfiókjában LED világításra cserélte a korábbi izzókat.

Az OTP Bank Ukraine a külső fényforrásokat és a megvilágítást is LED-re cserélte. A számítógépek automatikusan hibernálásra kerülnek meghatározott idejű inaktivitás után.

A szlovák leánybank új energiaszolgáltatóval kötött szerződést, amely az energiát megújuló forrásból állítja elő.

Szerbiában a felújított bankfiókoknál a légkondicionálónál hőcserélőket építettek be az energiatakarékosság érdekében.

2015

2017

Az OTP Csoport energiafogyasztása<sup>42</sup> 620 ezer GJ volt 2016-ban, ami 34%-kal alacsonyabb érték az előző évinél. A mérséklődés döntő részben a pontosabb adatszolgáltatás eredménye: az OTP Bank Russia első alkalommal tudott teljes körű információt adni<sup>43</sup>. Az OTP Csoport többi tagjánál a volumen-, illetve tevékenységi kör változások, továbbá az időjárási körülmények változása miatt módosult az energiafogyasztás. 2016-ban 1960 GJ energiát napenergiával, 3307 GJ energiát hőszivattyúval állítottunk elő.

| Energiafogyasztás (GJ)                | OTP Bank |         |         |         |         |
|---------------------------------------|----------|---------|---------|---------|---------|
|                                       | 2012     | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    |
| Közvetlen energiafogyasztás összesen  | 120 831  | 136 770 | 90 093  | 97 204  | 94 697  |
| Gázenergia                            | 84 080   | 82 255  | 60 184  | 65 058  | 63 436  |
| Gépkocsi üzemanyag                    | 34 801   | 40 445  | 27 959  | 30 205  | 29 312  |
| Egyéb                                 | -        | -       | -       | -       | -       |
| Napenergia (megújuló)                 | 1 950    | 1 950   | 1 950   | 1 950   | 1 950   |
| Hőszivattyú (megújuló)                | -        | -       | -       | -       | -       |
| Közvetett energiafogyasztás összesen  | 172 915  | 164 488 | 153 245 | 155 540 | 152 159 |
| Villamos energia                      | 145 004  | 138 373 | 128 639 | 128 822 | 126 590 |
| Távhő                                 | 27 911   | 26 115  | 24 606  | 26 718  | 25 569  |
| Mindösszesen energiafogyasztás        | 293 746  | 301 259 | 243 338 | 252 744 | 246 857 |
| Egy főre eső összes energiafogyasztás | 36,65    | 37,62   | 30,39   | 31,81   | 31,55   |

Az energiafogyasztási adatok mérésből származnak, illetve a gépkocsi üzemanyag tekintetében az átlagos fogyasztási adatokkal kalkuláljuk; a fogyasztott mennyiségek energiára történő átszámítása a helyi átlagos fűtőértékeken történik.

| Energiafogyasztás (GJ)                | OTP Csoport |         |         |         |         |
|---------------------------------------|-------------|---------|---------|---------|---------|
|                                       | 2012        | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    |
| Közvetlen energiafogyasztás összesen  | 275 193     | 250 185 | 267 312 | 327 162 | 196 175 |
| Gázenergia                            | 146 089     | 143 265 | 176 833 | 181 930 | 96 773  |
| Gépkocsi üzemanyag                    | 115 164     | 97 842  | 84 310  | 138 859 | 93 062  |
| Egyéb                                 | 8 124       | 3 487   | 1 209   | 586     | 1 074   |
| Napenergia (megújuló)                 | 1 950       | 1 950   | 1 950   | 1 956   | 1 960   |
| Hőszivattyú (megújuló)                | 3 867       | 3 641   | 3010    | 3 831   | 3 307   |
| Közvetett energiafogyasztás összesen  | 457 464     | 447 722 | 618 257 | 617 215 | 423 614 |
| Villamos energia                      | 387 934     | 386 020 | 545 502 | 542 943 | 343 953 |
| Távhő                                 | 69 530      | 61 701  | 72 755  | 74 272  | 79 661  |
| Összes energiafogyasztás              | 732 657     | 697 906 | 885 570 | 944 376 | 619 790 |
| Egy főre eső összes energiafogyasztás | 20,72       | 18,89   | 23,38   | 26,86   | 17,62   |

\*A 2014-es és 2015-ös év adatait jelentősen befolyásolja, hogy az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így fogyasztását létszámarányosan becsültük.

Az energiafogyasztási adatok mérésből származnak, illetve a gépkocsi üzemanyag tekintetében az átlagos fogyasztási adatokkal kalkuláljuk; a fogyasztott mennyiségek energiára történő átszámítása a helyi átlagos fűtőértékeken történik.

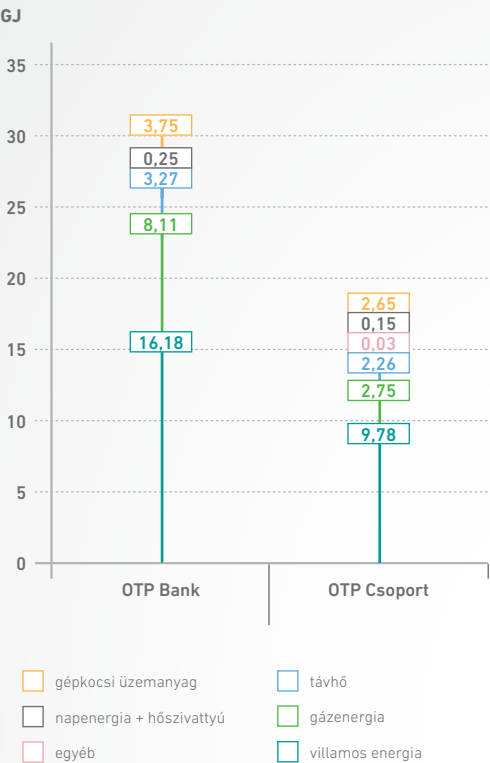
<sup>42</sup> Közvetett és közvetlen energiafogyasztás.

<sup>43</sup> A korábbi években az OTP Bank Russia energiafogyasztási adatait a csoporttagok átlagából becsültük, ugyanakkor az orosz leánybank egy főre jutó fogyasztása lényegesen alacsonyabb ennél.



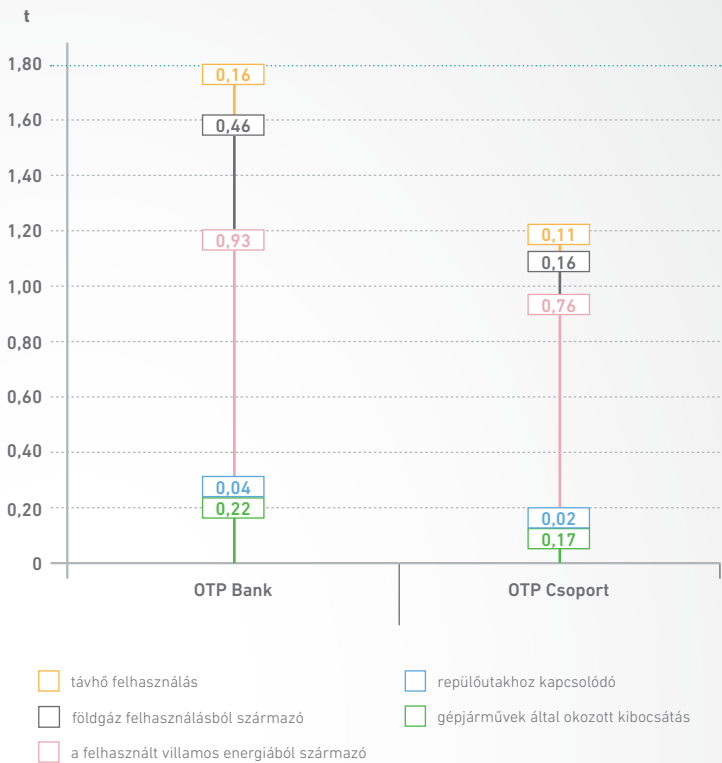
OTP Bank és OTP Csoport2016

Egy főre eső energiafogyasztás



OTP Bank és OTP Csoport2016

Egy főre eső CO<sub>2</sub>-kibocsátás megoszlása



| Az OTP Csoport teljes CO <sub>2</sub> -kibocsátása (t) | OTP Bank |        |        |        |        | OTP Csoport |        |        |        |        |
|--------------------------------------------------------|----------|--------|--------|--------|--------|-------------|--------|--------|--------|--------|
|                                                        | 2012     | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2012        | 2013   | 2014*  | 2015*  | 2016   |
| Közvetlen                                              |          |        |        |        |        |             |        |        |        |        |
| gépjárművek által kibocsátott                          | 2 049    | 2 297  | 1 959  | 1 827  | 1 731  | 7 635       | 6 260  | 5 774  | 8 640  | 5 897  |
| repülőutakhoz kapcsolódó                               | 601      | 359    | 304    | 257    | 344    | 1 852       | 823    | 524    | 585    | 727    |
| földgáz felhasználásból származó                       | 4 091    | 4 591  | 3 359  | 3 631  | 3 541  | 7 107       | 7 997  | 9 870  | 10 155 | 5 402  |
| Közvetett                                              |          |        |        |        |        |             |        |        |        |        |
| villamos energiából származó**                         | 4 431    | 4 228  | 3 931  | 3 936  | 7 265  | 11 854      | 11 795 | 16 668 | 16 590 | 26 856 |
| távhő-felhasználás                                     | 1 410    | 1 319  | 1 243  | 1 349  | 1 244  | 3 511       | 3 116  | 3 674  | 3 750  | 3 955  |
| Összesen                                               | 16 498   | 16 504 | 14 247 | 14 457 | 14 125 | 50 944      | 48 199 | 59 605 | 62 843 | 42 838 |
| Egy főre eső                                           | 2,06     | 2,06   | 1,78   | 1,82   | 1,81   | 1,44        | 1,30   | 1,57   | 1,79   | 1,22   |

A táblázat a szén-dioxid-kibocsátás legjelentősebb, azonosított tételeit tartalmazza, az egyéb üvegház-hatású gáz kibocsátás mennyisége elhanyagolható. Az értékeket a repülőutak kivételével az energiafogyasztásból, minden esetben a vonatkozó jogszabályok, iparági becslések, illetve hivatalos kibocsátási adatok alapján számítottuk.

\*Az adatokat jelentősen befolyásolja, hogy az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így fogyasztását létszámarányosan becsültük.  
\*\* A villamos energiához kapcsolódó kibocsátási tényezőket 2016-ban országspecifikus adatokkal pontosítottuk. A tényleges szén-dioxid-kibocsátás mennyiségének összehasonlíthatósága érdekében visszamenőleg is módosítottuk a tényezőket.

Innovatív banki megoldások

Központban az ügyfelek

Szakértői pénzügyi gondoskodás

Etikus üzleti magatartás

Felelős munkáltató

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Közösségi szerepvállalás

Környezetvédelem

## Papír

Az elektronikus folyamatok bevezetése és ennek nyomán a papírhasználat mérséklése bankcsoporti szinten fontos törekvés. Az ügyfeleknek átadandó papír mennyiségét éppúgy csökkenteni kívánjuk, mint a belső munkafolyamatainkban használtat.

A jogszabályi követelmények egyelőre nem minden esetben és nem minden csoporttagunknál teszik lehetővé a papír elektronikus kiváltását.

Az ügyfelek részére átadandó papír mennyiségét csökkentette az OTP Bank:

- Azonosított elektronikus úton történhet az ajánlat igénylés a lakástakarék szerződésre, a szerződéskötés a bankkártya, az E-gépkocs-sínyeremény-betét és a személyi kölcsön esetében, valamint számos más termék esetében is elérhető lesz ez a lehetőség 2017-től.
- Az online dokumentum lekérdező felület révén az internetbankban díjmentes a szerződések, kivonatok, egyéb dokumentumok elérése, így nem szükséges azok papír-alapú átadása.
- Az aláírópad használatának megkezdésével néhány fiókban már volt lehetőség a bizonylatok, szerződések elektronikus aláírására, és ez 2017-ben kiterjesztésre kerül.

UA

### Drasztikus csökkenés a papírhasználatban

Ukrajnában az elektronikus aláírás lehetősége, a számlaadás kötelezettségének megszűnése bizonyos tranzakcióknál, illetve a szerződések hosszának csökkenése a papírhasználat mintegy 50%-os csökkenéséhez vezetett.

RO

RU

RS

A szerződések, dokumentációk egyszerűsítése, a bekért anyagok egységesítése és a duplikációk kiküszöbölése Romániában, Oroszországban, Szerbiában is számos folyamat és termék esetében megvalósult. Romániában a fiókhálózatban a munkatársak tettek javaslatot arra, hogy mely belső iratokat hogyan lehetne digitalizálni.

HR

RO

Horvátországban és Romániában bevezettük az e-bizottságokat, amelyek keretében a bizottságok anyagai elektronikus csatornán kerülnek átadásra. Ugyanez a két leánybank korszerűsítést is végzett az irodai berendezések terén, pl. központi, multifunkcionális nyomtatók, szkennerek beszerzése révén

## Elektronikus számlakivonatok

Az elektronikus számlakivonatok az OTP Csoport valamennyi tagjánál több éve elérhetőek, ahol azt a jogszabályi keretek lehetővé teszik<sup>46</sup>. Ügyfeleinket folyamatosan ösztönözzük a papíralapú kivonatok lemondására.

- A lakossági bankszámla esetében az ügyfelek 45%-a (2015: 41%) mondott már le a papíralapú számlakivonatról Magyarországon. A nem lakossági ügyfélkörben 2016 végén az ügyfelek mintegy 28%-a kizárólag e-számlakivonatot kap.

A DSK Bankban az ügyfelek automatikusan elektronikus kivonatot kapnak, a papíralapú bankszámlakivonat díj ellenében igényelhető, így az elektronikus kivonatok aránya 83% volt 2016-ban.

BG

Romániában nem változott lényegesen az elektronikus kivonatok aránya 2016-ban, az összes kivonat mintegy 8%-át tették ki.

RO

Szlovákiában a megújított lakossági számlacsomagoknál csak elektronikus számla érhető el.

SK

Mindezen folyamatok eredményeként az OTP Bankban az előző évhez képest 10%-kal, 98 tonnával, míg az OTP Csoportban 12%-kal, 554 tonnával csökkent az összes papírhasználat. A bankcsoportban az újrahasznosított papír aránya 12%-ot tett ki.



**16 720 megmentett felnőtt fa** az újrapapír használatával és a papírfogyasztás mérséklésével

<sup>46</sup> Horvátországban most vált lehetővé, így a bank 2017-ben tervezi az elektronikus számlakivonatok és értesítések emailen keresztül történő küldését.







Innovatív banki megoldások

Központban az ügyfelek

Szakértői pénzügyi gondoskodás

Etikus üzleti magatartás

Felelős munkáltató

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Közösségi szerepvállalás

Környezetvédelem

### Utazás

A banki szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan jelentős utazási és szállítási igény merül fel. Az autóbeszerezés során kifejezetten az alacsonyabb fogyasztásúakat választjuk; a gépkocsikat mindaddig megtartjuk, amíg azok üzembentartása gazdaságos és biztonságos.



**344 fő éves szén-dioxid-kibocsátásának megtakarítása videokonferencia révén**



**egy évnyi időtartamú videokonferencia**

### Hulladékkezelés

Az OTP Csoportnál az IT-eszközpark cseréje folyamatos, a leselejtezett eszközök kezelése megfelel a környezetvédelmi előírásoknak. Az OTP Bank folytatta gyakorlatát a másodlagos hasznosításra vonatkozóan (2016-ban 1000 PC és monitor került átadásra), emellett a használt számítástechnikai eszközök jótékonyági célú felajánlása is jellemző a bankcsoport több tagjánál



A témáról bővebben olvashat a 7.1 Közösségi szerepvállalás fejezetben

A leánybankok közül a CKB Bank, az OTP banka Srbija, az OTP Bank Romania, illetve a DSK Bank adja tovább újrahasznosításra az elektronikus hulladékot.

A szelektív hulladékgyűjtés terén a PET-palackok, a papírhulladék, illetve a használt tonerek gyűjtése az OTP Csoport több vállalatánál részben megvalósult. 2016-ban:

• a szerb leánybankban megkezdődött a fiókokban a papír és a tintapatronok szelektív gyűjtése;

• Ukrajnában a központi épületekben papírgyűjtő konténerek kerültek kihelyezésre.

| Szelektíven gyűjtött hulladék mennyisége     | OTP Bank |       |       |        |        | OTP Csoport |       |       |         |        |
|----------------------------------------------|----------|-------|-------|--------|--------|-------------|-------|-------|---------|--------|
|                                              | 2012     | 2013  | 2014  | 2015   | 2016   | 2012        | 2013  | 2014  | 2015    | 2016   |
| Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)       | 348      | 298   | 342   | 303    | 292    | 631         | 681   | 1 442 | 1 046   | 1 303  |
| Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)         | 9 598    | 6 287 | 5 203 | 10 302 | 9 966  | 9 957       | 7 354 | 6 264 | 12 023  | 12 526 |
| Szelektíven gyűjtött veszélyes hulladék (kg) | 489      | 196   | 2 894 | 3 603  | 12 440 | 19 749      | 1 789 | 8 272 | 37 029* | 21 927 |

\* Több leányvállalat elektronikus hulladéka miatt emelkedett az összeg.

<sup>45</sup> Az OTP Bank pontos adatain alapuló csoportszintű becslés.

<sup>46</sup> Már van kerékpártároló valamennyi központi épületnél és számos fióknál Magyarországon, Romániában és Oroszországban a központi épületeknél.

Felelős beszerzés

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

| Jellemző adatok<br>az OTP Csoport felhasznált<br>anyagairól, beszerzéseiről | OTP Bank       |        |        |        |          | OTP Csoport |        |          |          |          |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|--------|--------|----------|-------------|--------|----------|----------|----------|
|                                                                             | 2012           | 2013   | 2014   | 2015   | 2016     | 2012        | 2013   | 2014     | 2015     | 2016     |
| Bankfiókok száma (db)                                                       | 397            | 397    | 395    | 386    | 380      | 1 443       | 1 434  | 1 524    | 1 328    | 1 316    |
| Az év során felújított fiókok<br>aránya az összeshez képest                 | 3%             | 6%     | 4%     | 4%     | 4%       | 4%          | 5%     | 5%       | 4%       | 7%       |
| Számítógépek száma (db)                                                     | 9 ezer         |        |        |        | 11 ezer* | n.a.        |        |          |          |          |
| Csereperiódus                                                               | Átlagosan 4 év |        |        |        |          |             |        |          |          |          |
| ATM-ek száma (db)                                                           | 1 956          | 2 017  | 1 976  | 1 895  | 1 937    | 3 940       | 3 939  | 3 924    | 3 857    | 3 904    |
| POS terminálok száma (db)                                                   | 49 385         | 51 683 | 52 336 | 55 288 | 59 988   | 66 644      | 69 427 | 69 552   | 76 567   | 6 648    |
| Felhasznált tintapatronok,<br>tonerek súlya (kg)                            | 3 128          | 11 051 | 6 403  | 6 625  | 6 648    | 32 987**    | 43 987 | 32 282** | 32 482** | 37 233** |
| Irodai papír mennyisége (t)                                                 | 963            | 1 006  | 1 015  | 928    | 838      | 3 382**     | 3 422* | 3 701    | 3 089    | 2 983    |
| Iratrendezésre, csomagolásra<br>használt papír mennyisége (t)               | 24             | 26     | 46     | 45     | 39       | 223***      | 67***  | 111***   | 139***   | 107      |
| Közvetetten felhasznált papír<br>mennyisége (t)****                         | 580            | 233    | 63     | 46     | 44       | 2 256***    | 598*** | 1 274*** | 1 448*** | 989      |

\* 2016-tól a laptopokat is beleszámolva  
\*\* Becslés: tényleges adatokon alapuló, arányosítással számolt adat.  
\*\*\* Az OTP Csoport papírfelhasználása esetében az adatok megbízhatósága alacsonyabb mértékű.  
\*\*\*\* Pl. marketingkiadványok, alvállalkozó által postázott levelek.

Stratégiai céljaink

Napelem elhelyezése a horvát leánybank pulai épületén (2017)

A papírhasználat további csökkentése (folyamatos)





### III. Mellékletek





A portfólió megoszlása szektorok szerint

| Kis- és középvállalatok                                                                                                    | Magyarország* | Bulgária | Oroszország | Ukrajna | Horvátország | Románia | Szlovákia | Szerbia | Montenegró |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------------|---------|--------------|---------|-----------|---------|------------|
| A csoporttagok eszközállománya szektorok szerint, mérlegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, % 2016. 12. 31. |               |          |             |         |              |         |           |         |            |
| Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat                                                                                    | 13%           | 22%      | 2%          | 7%      | 18%          | 9%      | 9%        | 3%      | 4%         |
| Bányászat, kőfejtés                                                                                                        | 0%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 1%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Kőnyírási ipar                                                                                                             | 9%            | 18%      | 1%          | 10%     | 14%          | 17%     | 20%       | 13%     | 11%        |
| Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás                                                                       | 0%            | 1%       | 0%          | 0%      | 0%           | 6%      | 4%        | 0%      | 0%         |
| Vízellátás; szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennykezelés-mentesítés                                    | 1%            | 1%       | 0%          | 0%      | 0%           | 1%      | 3%        | 0%      | 0%         |
| Építőipar                                                                                                                  | 9%            | 7%       | 1%          | 11%     | 6%           | 10%     | 7%        | 4%      | 6%         |
| Kereskedelem, gépjárműjavítás                                                                                              | 22%           | 28%      | 50%         | 46%     | 25%          | 34%     | 18%       | 34%     | 42%        |
| Szállítás, raktározás                                                                                                      | 9%            | 5%       | 18%         | 0%      | 7%           | 4%      | 2%        | 12%     | 10%        |
| Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás                                                                                      | 1%            | 8%       | 0%          | 9%      | 12%          | 4%      | 1%        | 2%      | 6%         |
| Információ, kommunikáció                                                                                                   | 1%            | 1%       | 0%          | 6%      | 2%           | 2%      | 2%        | 0%      | 3%         |
| Pénzügyi, biztosítási tevékenység                                                                                          | 2%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 1%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Ingatlanügyletek                                                                                                           | 7%            | 1%       | 0%          | 4%      | 1%           | 5%      | 24%       | 27%     | 4%         |
| Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység                                                                                   | 3%            | 3%       | 9%          | 6%      | 5%           | 4%      | 5%        | 3%      | 7%         |
| Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység                                                                       | 3%            | 2%       | 19%         | 1%      | 4%           | 2%      | 3%        | 0%      | 3%         |
| Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás                                                                       | 1%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 0%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Oktatás                                                                                                                    | 0%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 0%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Humán-egészségügyi, szociális ellátás                                                                                      | 1%            | 1%       | 0%          | 0%      | 1%           | 0%      | 1%        | 0%      | 1%         |
| Művészet, szórakoztatás, szabadidő                                                                                         | 0%            | 0%       | 0%          | 0%      | 1%           | 1%      | 1%        | 1%      | 0%         |
| Egyéb szolgáltatás                                                                                                         | 16%           | 1%       | 0%          | 1%      | 3%           | 0%      | 1%        | 0%      | 1%         |
| Háztartás munkaadói tevékenysége; termék előállítása, szolgáltatás végzése saját fogyasztásra                              | 0%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 0%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Területen kívüli szervezet                                                                                                 | 2%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 0%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| * OTP Bank és Művelődési Bank<br>Összesen (milliárd Ft)                                                                    | 316           | 79       | 0,4         | 2       | 20           | 87      | 108       | 12      | 10         |

| Közép- és nagyvállalatok<br>A csoporttagok eszközállomány<br>szektorok szerint, mérlegben belüli,<br>saját ügyfelek felé fennálló kitettség,<br>%, 2016. 12. 31. | Magyarország* | Bulgária | Oroszország | Ukrajna | Horvátország | Románia | Szlovákia | Szerbia | Montenegró |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|-------------|---------|--------------|---------|-----------|---------|------------|
| Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás,<br>halászat                                                                                                                       | 5%            | 3%       | 0%          | 4%      | 10%          | 6%      | 2%        | 7%      | 2%         |
| Bányászat, kőfejtés                                                                                                                                              | 0%            | 1%       | 4%          | 4%      | 1%           | 0%      | 0%        | 0%      | 1%         |
| Kőnyűipar                                                                                                                                                        | 6%            | 28%      | 8%          | 32%     | 16%          | 26%     | 8%        | 36%     | 17%        |
| Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás,<br>légkondicionálás                                                                                                          | 2%            | 3%       | 0%          | 0%      | 0%           | 9%      | 12%       | 1%      | 0%         |
| Vízellátás, szennyvíz gyűjtése, kezelése,<br>hulladékgazdálkodás, szennyződés-<br>mentesítés                                                                     | 0%            | 2%       | 0%          | 0%      | 2%           | 1%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Építőipar                                                                                                                                                        | 7%            | 7%       | 11%         | 1%      | 10%          | 13%     | 3%        | 7%      | 14%        |
| Kereskedelem, gépjárműjavítás                                                                                                                                    | 12%           | 26%      | 44%         | 36%     | 21%          | 25%     | 14%       | 33%     | 41%        |
| Szállítás, raktározás                                                                                                                                            | 4%            | 1%       | 0%          | 1%      | 3%           | 3%      | 1%        | 10%     | 2%         |
| Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás                                                                                                                            | 1%            | 4%       | 0%          | 0%      | 15%          | 1%      | 1%        | 1%      | 15%        |
| Információ, kommunikáció                                                                                                                                         | 1%            | 0%       | 1%          | 0%      | 1%           | 1%      | 3%        | 1%      | 1%         |
| Pénzügyi, biztosítási tevékenység                                                                                                                                | 34%           | 1%       | 3%          | 1%      | 2%           | 3%      | 2%        | 0%      | 3%         |
| Ingatlanügyletek                                                                                                                                                 | 7%            | 17%      | 28%         | 20%     | 5%           | 7%      | 16%       | 3%      | 3%         |
| Szakmai, tudományos, műszaki<br>tevékenység                                                                                                                      | 2%            | 2%       | 0%          | 0%      | 4%           | 3%      | 12%       | 1%      | 1%         |
| Adminisztratív és szolgáltatást támogató<br>tevékenység                                                                                                          | 2%            | 1%       | 0%          | 1%      | 6%           | 1%      | 8%        | 0%      | 0%         |
| Közigazgatás, védelem; kötelező<br>társadalombiztosítás                                                                                                          | 0%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 0%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Oktatás                                                                                                                                                          | 0%            | 0%       | 0%          | 0%      | 1%           | 0%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Humán-egészségügyi, szociális ellátás                                                                                                                            | 0%            | 2%       | 1%          | 0%      | 3%           | 0%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Művészet, szórakoztatás, szabadidő                                                                                                                               | 0%            | 1%       | 0%          | 0%      | 1%           | 0%      | 9%        | 0%      | 0%         |
| Egyéb szolgáltatás                                                                                                                                               | 6%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 0%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Háztartás munkaadói tevékenysége;<br>termék előállítása, szolgáltatás végzése<br>saját fogyasztásra                                                              | 0%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 0%      | 0%        | 0%      | 0%         |
| Területen kívüli szervezet                                                                                                                                       | 9%            | 0%       | 0%          | 0%      | 0%           | 0%      | 9%        | 0%      | 0%         |
| Összesen (miliárd Ft)                                                                                                                                            | 1 182         | 323      | 31          | 169     | 136          | 139     | 49        | 58      | 39         |

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

\* OTP Bank és Merkantil Bank

Határozatlan és határozott idejű foglalkoztatottak aránya regionálisan, 2016. 12.31.

|              | Határozatlan idejű | Határozott idejű |
|--------------|--------------------|------------------|
| Magyarország | 92,6%              | 7,4%             |
| Oroszország  | 92,6%              | 7,4%             |
| Ukrajna      | 100%               | 0%               |
| Bulgária     | 93,9%              | 6,1%             |
| Románia      | 95,5%              | 4,5%             |
| Horvátország | 95,3%              | 4,7%             |
| Szerbia      | 93,0%              | 7,0%             |
| Szlovákia    | 76,3%              | 23,7%            |
| Montenegró   | 89,3%              | 10,7%            |
| Összesen     | 93,3%              | 6,7%             |

A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok 2016-ban

|                                                                                      | OTP Bank | OTP Csoport      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|
| Belső képzések                                                                       | Van      | Jellemzően van   |
| Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása                                        | Van      | Jellemzően van   |
| Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával               | Van      | Jellemzően van   |
| Nyugdíjazás előtti tervezés azok számára, akiket nyugdíjazni fognak                  | Van      | Jellemzően nincs |
| Továbbképzés azok számára, akik a nyugdíjazás után tovább szeretnének dolgozni       | Nincs    | Jellemzően nincs |
| Végkielégítés                                                                        | Van      | Jellemzően van   |
| Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott korát            | Igen     | Jellemzően nem   |
| Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott szolgálati éveit | Igen     | Jellemzően nem   |
| Álláskeresési szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára                      | Nincs    | Jellemzően nincs |
| Segítség a munkamentes életbe való átmenet során                                     | Van      | Jellemzően nincs |

A foglalkoztatottak létszáma szerint súlyozott átlag.  
Jellemzően nincs/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.

Súlyos betegségekkel kapcsolatban nyújtott támogatás, 2016

|                                                                             | Munkavállalók |                  | Alkalmazottak családtagjai |                  | Helyi közösség tagjai |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------|----------------------------|------------------|-----------------------|------------------|
|                                                                             | OTP Bank      | OTP Csoport      | OTP Bank                   | OTP Csoport      | OTP Bank              | OTP Csoport      |
| Oktatás / képzés egy konkrét betegség megelőzéséről, kezeléséről            | Nincs         | Jellemzően nincs | Nincs                      | Nincs            | Van                   | Jellemzően nincs |
| Betegséggel kapcsolatos tanácsadás                                          | Van           | Jellemzően nincs | Nincs                      | Nincs            | Van                   | Jellemzően nincs |
| Betegségmegelőzést, illetve terjedésének megakadályozását célzó tevékenység | Van           | Részben van      | Nincs                      | Jellemzően nincs | Van                   | Jellemzően nincs |
| Kezelés                                                                     | Van           | Jellemzően nincs | Nincs                      | Jellemzően nincs | Van                   | Jellemzően nincs |

A foglalkoztatottak létszáma szerint súlyozott átlag.  
Jellemzően nincs: a csoport tagjainak kevesebb, mint 50%-ánál van.  
Részben van: a csoport tagjainak 51-70%-ánál van.  
Jellemzően van: a csoport tagjainak 71-99%-ánál van.

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



| Juttatások<br>(2016)                             | Magyarország     |                                                 | Bulgária         |                                                 | Montenegró       |                                                  | Horvátország     |                                                 |
|--------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------|
|                                                  | Teljes munkaidős | Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott | Teljes munkaidős | Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott | Teljes munkaidős | Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott* | Teljes munkaidős | Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott |
| Életbiztosítás                                   | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | –                                                | Nincs            | Nincs                                           |
| Egészségvédelem                                  | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                           | Van              | –                                                | Van              | Van                                             |
| Rokkantsági / betegségi fedezet                  | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | Nincs                                           | Van              | –                                                | Van              | Van                                             |
| Szülei szabadság                                 | Van              | Van                                             | Van              | Van                                             | Van              | –                                                | Van              | Van                                             |
| Nyugdíjas ellátás                                | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | Nincs                                           | Van              | –                                                | Nincs            | Nincs                                           |
| Résvénytulajdon                                  | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | –                                                | Nincs            | Nincs                                           |
| Plusz szabadnap                                  | Van              | Van                                             | Van              | Van                                             | Nincs            | –                                                | Nincs            | Nincs                                           |
| Jubileumi bónusz                                 | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | –                                                | Van              | Van                                             |
| Tárgyi segítség speciális (családi) eseményekkor | Nincs            | Nincs                                           | Van              | Van                                             | Van              | –                                                | Van              | Van                                             |
| Karácsonyi bónusz                                | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | –                                                | Van              | Van                                             |
| Sport hozzájárulás                               | Nincs**          | Nincs**                                         | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | –                                                | Van              | Van                                             |
| Üdülési hozzájárulás                             | Nincs            | Nincs                                           | Van              | Van                                             | Nincs            | –                                                | Van              | Van                                             |
| Egyéb                                            | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | –                                                | Nincs            | Nincs                                           |

\* Nincsen ilyen alkalmazott a banknál.  
\*\* Az OTP Bank munkatársi csoportok számára pályázati alapon nyújt sporttámogatást.

| Juttatások<br>(2016)                             | Románia          |                                                 | Szlovákia        |                                                 | Szerbia          |                                                  | Oroszország      |                                                 |                                 | Ukrajna nem vált                 |  |
|--------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--|
|                                                  | Teljes munkaidős | Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott | Teljes munkaidős | Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott | Teljes munkaidős | Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott* | Teljes munkaidős | Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott | Teljes munkaidős, részmunkaidős | Határozott időre foglalkoztatott |  |
| Életbiztosítás                                   |                  |                                                 |                  |                                                 |                  |                                                  |                  |                                                 |                                 |                                  |  |
| Egészségvédelem                                  | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                           | Van              | Van                                              | Van              | Nincs                                           | Nincs                           | Nincs                            |  |
| Rokkantsági / betegség fedezet                   | Van              | Nincs                                           | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                            | Nincs            | Nincs                                           | Van                             | Nincs                            |  |
| Szülői szabadság                                 | Van              | Van                                             | Van              | Van                                             | Van              | Van                                              | Van              | Van                                             | Van                             | Nincs                            |  |
| Nyugdíjas ellátás                                | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                           | Van              | Van                                              | Nincs            | Nincs                                           | Nincs                           | Nincs                            |  |
| Részcéltulajdon                                  | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | Nincs                                            | Nincs            | Nincs                                           | Nincs                           | Nincs                            |  |
| Plusz szabadnap                                  | Igen             | Igen                                            | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                            | Nincs            | Van                                             | Nincs                           | Nincs                            |  |
| Jubileumi bónusz                                 | Van              | Van                                             | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                            | Nincs            | Nincs                                           | Nincs                           | Nincs                            |  |
| Tárgyi segítség speciális (családi) eseményekkor | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                           | Van              | Van                                              | Nincs            | Nincs                                           | Van                             | Nincs                            |  |
| Karácsonyi bónusz                                | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | Nincs                                            | Nincs            | Nincs                                           | Nincs                           | Nincs                            |  |
| Sport hozzájárulás                               | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                           | Nincs            | Nincs                                            | Nincs            | Nincs                                           | Van                             | Nincs                            |  |
| Üdülési hozzájárulás                             | Nincs            | Nincs                                           | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                            | Van              | Nincs                                           | Van                             | Nincs                            |  |
| Egyéb                                            | Van              | Van                                             | Van              | Van                                             | Nincs            | Nincs                                            | Nincs            | Nincs                                           | Nincs                           | Nincs                            |  |

\* Nincsen ilyen alkalmazott a banknál.



## IV. GRI index





| Indikátor száma          | Indikátor leírása                                                   | Hol található                                 | Megjegyzés / Kihagyás indoklása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Szervezeti profil</b> |                                                                     |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-1                    | A szervezet neve                                                    | hátsó borító, honlap                          | <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum">https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 102-2                    | Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások                   | 15. o. honlap                                 | <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal">https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal</a> , a <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport_honlapról_elérhető_leányvállalati_honlapok">https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport_honlapról_elérhető_leányvállalati_honlapok</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-3                    | A szervezet központjainak elhelyezkedése                            | 18-19. o., honlap                             | <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum">https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 102-4                    | A működés helyszínei                                                | 18-19. o.                                     | 14 ország, melyből 9 országban folytat Társaságunk jelentős tevékenységet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 102-5                    | A tulajdon természete és jogi formája                               | Éves jelentés                                 | <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf</a> 13. oldal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 102-6                    | A kiszolgált piacok                                                 | 18-19. o., 97-98. o., Éves jelentés 42-49. o. | Az Éves jelentés bővebb információt nyújt: <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 102-7                    | A jelentést tevő szervezet mérete                                   | 18-19. o. 21. o., Éves jelentés               | Az Éves jelentés bővebb információt nyújt: <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf</a> 5. és 19. oldal. A termékek és szolgáltatások mennyiségének jelzésére a piaci részesedést alkalmazzuk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 102-8                    | Információ az alkalmazottakról és további munkásokról               | 63. o., 99.o.                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-9                    | A szervezet beszerzési láncának bemutatása                          | microsite                                     | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 102-10                   | A szervezetben vagy beszerzési láncában történt jelentős változások | 16-17. o., Éves jelentés                      | A teljes kapitalizációban és a tulajdonviszonyokban bekövetkezett változásról az Éves jelentés nyújt információt. <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf</a> 5. és 13. oldal. A beszerzési láncban jelentős változás nem történt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 102-11                   | Az elővigyázatosság elve vagy megközelítés                          | 56. o. microsite                              | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezes">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezes</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 102-12                   | Külső kezdeményezések                                               | 103. o.                                       | <p>A Magyar Bankszövetség által kialakított Magatartási Kódex, ajánlás a pénzügyi szervezetek ügyfelekkel és partnereikkel szembeni magatartásáról hatálya az OTP Bankra, a Merkantil Bankra, az OTP Lakástakarékra és az OTP Jelzálogbankra is kiterjed. Ez az ajánlás az etikus banki szolgáltatásnyújtást képviseli, így segíti a társadalmi normáknak való megfelelést. <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/MagatartasiKodex">https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/MagatartasiKodex</a></p> <p>A Magyar Reklámetikai Kódex azzal a céllal készült, hogy a Magyarországon reklámtevékenységet folytatók szakmai-etikai normagyűjteményeként szolgáljon, és alkalmazásával megvalósuljon az Országgyűlés által a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről szóló, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény preambulumban is elismert szakmai önszabályozás.</p> <p>A 2015-ben megújított Kódexnek az OTP Bank aláírója.</p> <p><a href="http://mrsz.hu/cmsfiles/08/c1/Magyar_Reklametikai_Kodex_2015.pdf">http://mrsz.hu/cmsfiles/08/c1/Magyar_Reklametikai_Kodex_2015.pdf</a></p> |
| 102-13                   | Tagság egyesületekben                                               | microsite                                     | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelosseggval-lalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelosseggvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelosseggval-lalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelosseggvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Stratégia</b>         |                                                                     |                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-14                   | A legmagasabb szintű döntéshozó nyilatkozata                        | 6-7. o.                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Indikátor száma  | Indikátor leírása                              | Hol található                             | Megjegyzés / Kihagyás indoklása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 102-16           | Értékek, elvek, standardok, viselkedési normák | 54. o., 62-63., <a href="#">microsite</a> | <p><b>Etikai Kódex:</b> Az Etikai Kódex, így a benne foglalt irányelvek, elvárások a bank vezető tisztségviselőire és felügyelő bizottsági tagjaira, és megbízottai számára ír elő kötelezettségeket. A Kódex a bank, illetve a bankkal kapcsolatban állók számára világos és egyértelmű irányelveket, elvárásokat fogalmaz meg az etikus üzleti működéssel kapcsolatban, a bank értékeinek védelme érdekében. A bank lehetőséget biztosít személyesen, telefonon, vagy e-mailben a Kódex megsértésére vonatkozó bejelentéstételre, valamint megtesz mindent a bankon belüli jogsértést bejelentő munkavállaló diszkriminációval és tisztességtelen bánásmóddal szembeni védelméért: tiltja a megtorló intézkedéseket, vagy negatív hatású következmények alkalmazását bárki ellen, aki jóhiszeműen bejelenti az Etikai Kódex értékeinek, irányelveinek vélt vagy valós megsértését. A bank kiemelten fontosnak tartja az etikai normák megismerését és tudatosítását a munkatársak körében, ezért minden munkavállalóra kiterjedő etikai e-learning képzést folytat, egyben rendszeresen felülvizsgálja és nyomon követi annak betartását. Az Etikai Kódexet az OTP Bank Nyrt. Igazgatósága fogadta el, hagyta jóvá. A Kódex bankunk honlapján elérhető.<br/> <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf</a><br/> <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Irányítás</b> |                                                |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 102-18           | A szervezet irányítási struktúrája             | 16. o., 104-105. o.                       | <p><a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_FTJ_2016_final_044.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_FTJ_2016_final_044.pdf</a> Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2017. 04. 12.<br/> <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_Alapszabaly_20170412.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_Alapszabaly_20170412.pdf</a> Az OTP Bank működését állandó bizottságok segítik, amelyek a Bank döntést hozó, döntést előkészítő, illetve tanácskozó szervei. Az állandó bizottságok létrehozása az Igazgatóság hatásköre.</p> <p><b>Management Committee:</b> 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.</p> <p><b>Eszköz-Forrás Bizottság:</b> Az OTP Bank Nyrt. legmagasabb szintű eszköz-forrás gazdálkodással kapcsolatos ügyeinek vezetői testülete.</p> <p><b>Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság:</b> 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.</p> <p><b>Nemzetközi Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság:</b> a bank külföldi leánybankjai által értékesített termékeivel, szolgáltatásaival és azok árazásával, értékesítésével kapcsolatos ügyek és a bank külföldi leánybankjai és az OTP Bank üzleti területei között keletkező esetleges véleménykülönbségek kezelésének vezetői fóruma.</p> <p><b>Work-out Bizottság:</b> döntési jogot gyakorol a bank, valamint egyetértési jogot gyakorol az egyes bankcsoporttagok portfóliójában lévő veszélyeztetett megtérülésűvé vált követelések érvényesítése során.</p> |

| Indikátor száma           | Indikátor leírása                                                            | Hol található                 | Megjegyzés / Kihagyás indoklása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 102-18                    | A szervezet irányítási struktúrája                                           | 16. o.,<br>104-105. o.        | <b>Hitel és Limit Bizottság:</b> hatásköre alapvetően a bank, illetve a Bankcsoport hitelezéssel, hitelkockázat kezeléssel kapcsolatos szabályozási, módszertani feladataira és az ügyfelekkel szembeni hitelkockázat vállalással kapcsolatos döntésekre terjed ki, valamint a hitelkockázatot vállaló bankcsoporttagok esetében az e feladatkörre kiterjedő döntési, illetve egyetértési jog gyakorlását jelenti.<br><b>IT és Operációs Bizottság:</b> a prudens, biztonságos bankcsoporti működés érdekében iránymutatást ad a Bankcsoport IT és non-IT beruházási stratégiájára. Független döntési jogosultsággal rendelkezik az SMSZ 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.<br><b>Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság:</b> figyelemmel kíséri a működési kockázatok, a működési kockázatkezelési tevékenység, illetve az üzletmenet folytonosság tervezési tevékenység változását, valamint meggyőződik róla, hogy a törvény által előírt kockázatkezelési megoldások, jelentési útvonalak megfelelően működnek-e. |
| Érintetti elkötelezettség |                                                                              |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 102-40                    | Érintettek listája                                                           | microsite                     | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 102-41                    | Kollektív szerződések                                                        | 64. o., 106. o.,<br>microsite | Az OTP Csoport a törvényeknek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítja munkavállalóinak érdekképviselétét, az egyesülési jogot és a kollektív szerződést. Az OTP Csoport azon tagvállalatainál, ahol érvényben van Kollektív Szerződés, ott az alkalmazottak teljes köre a hatálya alá tartozik. Az OTP Csoport foglalkoztatottainak 48%-a Kollektív Szerződés hatálya alá tartozik.<br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 102-42                    | Érintettek azonosítása és kiválasztása                                       | microsite                     | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 102-43                    | Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása                    |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 102-44                    | Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek felmerültek                       |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Jelentéstételi gyakorlat  |                                                                              |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 102-45                    | Az éves jelentésben lefedett entitások felsorolása                           | honlap                        | A jelentés az OTP Csoport legjelentősebb tagjainak információit foglalja magában, így az OTP Bankot, valamennyi külföldi leánybankot és a következő magyarországi leányvállalatokat: OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring, Merkantil Csoport, OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár, OTP Egészségpénztár, OTP Pénztárszolgáltató, OTP Ingatlanlízing, OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő, OTP Alapkezelő, OTP Hungaro-Projekt, OTP Létesítményüzemeltető, Monicomp.<br>A fentiekben túli 1 milliárd forint árbevétel alatti vállalatok adatait nem tartalmazza a jelentés. A jelentés azon vállalatokra terjed ki, amelyek a felelősségvállalás szempontjából releváns tevékenységet végeznek.<br>Az Éves jelentésben konszolidálásra került vállalatok köre nem egyezik teljes mértékben a Fenntarthatósági jelentés által lefedett vállalatok körével.<br>A pénzügyi jelentésben konszolidálásra került társaságok listáját az Éves jelentés tartalmazza (33. sz. jegyzet). <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf</a>                                                              |
| 102-46                    | A jelentés tartalmának meghatározása és az alapelvek alkalmazása ennek során | 11-12. o.                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 102-47                    | A lényeges témák listája                                                     | 12. o.                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Indikátor száma                        | Indikátor leírása                                                         | Hol található                                | Megjegyzés / Kihagyás indoklása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 102-48                                 | Információk újraközlése                                                   | 20. o., 91. o.                               | Az adatgyűjtés módszertanának változása, vagy az esetlegesen feltárt korábbi helytelen információk helyesbítése esetén újraközzöljük az információt, és erre az adott helyen felhívjuk a figyelmet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 102-49                                 | Változás a jelentéstételben                                               | 106. o.                                      | Nem történt jelentős változás az előző évhez képest.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 102-50                                 | Jelentéstételi időszak                                                    | 11. o.                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 102-51                                 | Legutóbbi jelentés dátuma                                                 | microsite                                    | 2015-re vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Vállalati felelősségvállalási jelentésünket.<br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_Csoport_Fenntarthatosagi_jelentes_2015.pdf">https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_Csoport_Fenntarthatosagi_jelentes_2015.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 102-52                                 | Jelentéstételi ciklus                                                     | 11. o.                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 102-53                                 | Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban  | hátsó borító                                 | <a href="mailto:csr@otpbank.hu">csr@otpbank.hu</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 102-54                                 | Nyilatkozat a GRI Szabványnak való megfelelésről                          | 11. o.                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 102-55                                 | GRI tartalmi index                                                        | 103-112. o.                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 102-56                                 | Külső tanúsítás                                                           | 111. o.                                      | A jelentést a Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. minősítette. A tanúsító független az OTP Csoporttól. A tanúsítás során vezérigazgató-helyettesi interjú készül.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>201 Gazdasági teljesítmény</b>      |                                                                           |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 103-1                                  | A lényeges téma magyarázata és határai                                    | 12. o., 20-21. o., microsite                 | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalattas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalattas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 103-2                                  | A vezetői megközelítés és alkotóelemei                                    | 15.o, 20-21. o.                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 103-3                                  | A vezetői megközelítés értékelése                                         | 14. o., 16-17. o., honlap, microsite         | <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_eves_jelentes_069.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_eves_jelentes_069.pdf</a><br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalattas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/penzugyi-stabilitas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalattas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/penzugyi-stabilitas</a>                                                                                                                                                                                                                                            |
| 201-1                                  | A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték                     | 21. o., honlap                               | <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 201-4                                  | Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás                            | 20. o., honlap                               | <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/170412_eves_jelentes_040.pdf</a> 51. oldal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>202 Piaci jelenlét</b>              |                                                                           |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 103-1                                  | A lényeges téma magyarázata és határai                                    | 12. o., 16. o., microsite                    | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 103-2                                  | A vezetői megközelítés és alkotóelemei                                    | 16. o., 107. o.                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 103-3                                  | A vezetői megközelítés értékelése                                         | 16. o.                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 202-2                                  | A helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein | 16. o., 107. o.                              | Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkavállalókra és a felső vezetőkre vonatkozóan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>203 Közvetett gazdasági hatások</b> |                                                                           |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 103-1                                  | A lényeges téma magyarázata és határai                                    | 12. o., 20-21. o.                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 103-2                                  | A vezetői megközelítés és alkotóelemei                                    | 20-21. o., 107. o., microsite                | Az OTP Csoport nem alkalmaz általános érvényű megközelítést és célokat a közvetett gazdasági hatásokra vonatkozóan, ugyanakkor egyes hatások kezelése stratégiai szemlélet alapján történik (pl. hitelezés, foglalkoztatás, pénzügyi edukáció). A közvetett gazdasági hatások kapcsán is érvényesül, hogy mindenkor az etikus üzleti magatartás elvei szerint járunk el.<br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalattas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgalattas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a> |
| 103-3                                  | A vezetői megközelítés értékelése                                         | 20-21. o., 42-44., 46. o., 49. o., 76.       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 203-2                                  | Jelentős közvetett gazdasági hatások, a hatások mértékét is beleértve     | 20-21. o., 42-44. o., 46. o., 49. o., 76. o. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| Indikátor száma                          | Indikátor leírása                                                                                                                           | Hol található                                                                 | Megjegyzés / Kihagyás indoklása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 205 Korrupcióellenesség                  |                                                                                                                                             |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                      | 12. o., 51. o., 53-54. o., <a href="#">microsite</a> , <a href="#">honlap</a> | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a><br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf">https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf</a> |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                     | 53-54. o.                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-3                                    | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                           | 54-55. o.                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 205-2                                    | A korrupcióellenességre vonatkozó szabállyal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés                                             | 54. o., <a href="#">microsite</a>                                             | Az Etikai kódex-szel kapcsolatos oktatás a korrupcióellenességet is magában foglalja.<br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a>                                                                                                                 |
| 206 Versenyellenes magatartás megelőzése |                                                                                                                                             |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                      | 12. o., 51. o., 53-54. o., <a href="#">microsite</a> , <a href="#">honlap</a> | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a><br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf">https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf</a> |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                     | 51. o., <a href="#">microsite</a>                                             | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a>                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3                                    | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                           | 55. o.                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 206-1                                    | Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele | 55. o.                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 302 Energia                              |                                                                                                                                             |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                      | 12. o., <a href="#">microsite</a>                                             | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                     | <a href="#">microsite</a>                                                     | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3                                    | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                           | 89-90. o., <a href="#">microsite</a>                                          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 302-1                                    | A szervezeten belüli energiafogyasztás                                                                                                      | 90-91. o.                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 305 Légnemű kibocsátások                 |                                                                                                                                             |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                      | 12. o., <a href="#">microsite</a>                                             | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                     | <a href="#">microsite</a>                                                     | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3                                    | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                           | 89-90., 94. o., <a href="#">microsite</a>                                     | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 305-1                                    | Közvetlen üvegházhatású gáz-kibocsátás (Scope 1)                                                                                            | 91. o.                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 305-2                                    | Közvetett üvegház-hatású gáz kibocsátás (Scope 2)                                                                                           | 91. o.                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 307 Környezeti compliance                |                                                                                                                                             |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                      | 12. o., 51. o.                                                                | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a>                                                                                                                                                                                                          |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                     | 53. o., <a href="#">microsite</a>                                             | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a><br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem</a>                                                                             |

| Indikátor száma                               | Indikátor leírása                                                                                                                                                                 | Hol található                              | Megjegyzés / Kihagyás indoklása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-3                                         | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                 | 55. o., <a href="#">microsite</a>          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a><br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem</a> |
| 307-1                                         | Környezetvédelmi törvényeknek és szabályoknak való nem megfelelés                                                                                                                 | 55. o.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>401 Foglalkoztatás</b>                     |                                                                                                                                                                                   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 103-1                                         | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                            | 12. o., 21. o., <a href="#">microsite</a>  | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-2                                         | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                                                           | <a href="#">microsite</a>                  | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3                                         | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                 | 64. o., <a href="#">microsite</a>          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 401-1                                         | Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint                                                                            | 65-66. o.                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 401-2                                         | A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részműködés alkalmazásban lévőeknek                                          | 100-101. o.                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>402 Munkavállalók/vezetőség kapcsolata</b> |                                                                                                                                                                                   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 103-1                                         | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                            | 12. o., <a href="#">microsite</a>          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-2                                         | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                                                           | 64. o., 106. o., <a href="#">microsite</a> | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3                                         | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                 | 64. o., <a href="#">microsite</a>          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 402-1                                         | A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő                                                                          | 64. o.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>403 Munkahelyi egészség és biztonság</b>   |                                                                                                                                                                                   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 103-1                                         | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                            | 12. o., <a href="#">microsite</a>          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-2                                         | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                                                           | <a href="#">microsite</a>                  | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3                                         | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                 | 72. o., <a href="#">microsite</a>          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 403-2                                         | Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként, nemeként                      | 72. o.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 403-3                                         | Dolgozók, akiknél magas a foglalkozásból adódó megbetegedések száma vagy kockázata                                                                                                | 99. o.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>404 Képzés és oktatás</b>                  |                                                                                                                                                                                   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 103-1                                         | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                            | 12. o., <a href="#">microsite</a>          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-2                                         | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                                                           | <a href="#">microsite</a>                  | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3                                         | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                 | 68-69. o., <a href="#">microsite</a>       | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 404-1                                         | Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemekénti bontásban                                                                                    | 69. o.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 404-2                                         | A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását | 68-69. o., 99. o.                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Indikátor száma                          | Indikátor leírása                                                                                                                                                                   | Hol található                                      | Megjegyzés / Kihagyás indoklása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>405 Sokféleség és esélyegyenlőség</b> |                                                                                                                                                                                     |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                              | 12. o., <a href="#">microsite</a>                  | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                                                             | <a href="#">microsite</a> , <a href="#">honlap</a> | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato</a><br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a><br><a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_eves_jelentes_069.pdf">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/160415_eves_jelentes_069.pdf</a> 53. oldal<br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf">https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf</a> |
| 103-3                                    | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                   | 54. o., 66. o.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 405-1                                    | Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége                                                                                                                                 | 16. o., 66. o., <a href="#">honlap</a>             | <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a><br>A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 405-2                                    | Férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya                                                                                                                        | 70. o.                                             | Csak az anyabankra vonatkozóan rendelkezünk egységes adattal, a leánybankokra vonatkozó információk bemutatását a 2018. évi jelentésben vállaljuk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>406 Diszkrimináció-mentesség</b>      |                                                                                                                                                                                     |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                              | 12. o., 54. o., <a href="#">microsite</a>          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                                                             | 54. o., <a href="#">microsite</a>                  | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3                                    | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                   | 55. o.                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 406-1                                    | A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések                                                                                 | 55. o.                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>410 Biztonsági gyakorlatok</b>        |                                                                                                                                                                                     |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                              | 12. o., <a href="#">microsite</a>                  | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezeles">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezeles</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                                                             | <a href="#">microsite</a>                          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezeles">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezeles</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 103-3                                    | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                   | <a href="#">microsite</a>                          | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezeles">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezeles</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 410-1                                    | A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető képzés, illetve az oktatott biztonságiak százalékos aránya | 109. o., <a href="#">microsite</a>                 | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezeles">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazat-kezeles</a><br>100%, a külsős biztonsági személyzet is részesül oktatásban.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>413 Helyi közösségek</b>              |                                                                                                                                                                                     |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                              | 12. o., 32. o., 81. o.,                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                                                             | 32. o., 81. o.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-3                                    | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                   | 32-33. o., 81-82. o.,                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| FS13                                     | Hozzáférési pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként                                                                                        | 33. o., <a href="#">honlap</a>                     | <a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html</a><br>A külföldi leánybankok fiókhálózata saját honlapjukon érhető el.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>415 Közpolitika</b>                   |                                                                                                                                                                                     |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-1                                    | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                              | 12. o., 55. o.                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 103-2                                    | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                                                                                             | 55. o., <a href="#">honlap</a>                     | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf">https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Indikátor száma                                 | Indikátor leírása                                                                                                                                                                                                                                  | Hol található                                     | Megjegyzés / Kihagyás indoklása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-3                                           | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                                                                                  | 55. o.                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 415-1                                           | Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege                                                                                                                | 109. o.                                           | Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>417 Termékek és szolgáltatások címkézése</b> |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 103-1                                           | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                                                                                             | 12. o., 36. o., <a href="#">microsite</a>         | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatas</a><br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese</a> |
| 103-2                                           | A vezetői megközelítés és alkotóelemei                                                                                                                                                                                                             | 34. o., 36. o., 39. o., <a href="#">microsite</a> | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatas</a><br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese</a> |
| 103-3                                           | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                                                                                  | 39. o., 54-55. o., <a href="#">microsite</a>      | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatas</a><br><a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese</a> |
| 417-2                                           | Azon esetek száma, amelyekben jogszabályi nem megfelelés vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordul elő a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést illetően, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban | 55. o.                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 417-3                                           | Azon esetek száma, amelyekben a jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordult elő a marketingkommunikáció területén, beleértve a reklámot, promóciót és szponzorálást, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban | 54. o., 110. o.                                   | Az önként vállalt normák megszegése nem fordult elő.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Személyes adatok védelme</b>                 |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 103-1                                           | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                                                                                             | 12. o., <a href="#">microsite</a>                 | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles</a>                                                                                                                              |
| 103-2                                           | A vezetői megközelítés és alkotóelemei                                                                                                                                                                                                             | 58. o., <a href="#">microsite</a>                 | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles</a>                                                                                                                              |
| 103-3                                           | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                                                                                  | 59. o., <a href="#">microsite</a>                 | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles</a>                                                                                                                              |
| 418-1                                           | A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma                                                                                                                                    | 59. o.                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>419 Társadalmi-gazdasági compliance</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 103-1                                           | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                                                                                                                                                             | 12. o., 51. o., <a href="#">microsite</a>         | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a>                                                                                                            |
| 103-2                                           | A vezetői megközelítés és alkotóelemei                                                                                                                                                                                                             | 53. o., <a href="#">microsite</a>                 | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a>                                                                                                            |
| 103-3                                           | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                                                                                                                                                  | 54-55. o., <a href="#">microsite</a>              | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a>                                                                                                            |



| Indikátor száma                     | Indikátor leírása                                                                                                | Hol található        | Megjegyzés / Kihagyás indoklása                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 419-1                               | A törvényeknek és jogszabályoknak való nem megfelelés a társadalmi és gazdasági területen                        | 54-55. o.            | A fogyasztóvédelmi és a PBT ügyek tartoznak ide, ez utóbbit az egyéb eljárások tartalmazzák.                                                                                                                                                                                              |
| Termékportfólió (szektorspecifikus) |                                                                                                                  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 103-1                               | A lényeges téma magyarázata és határai                                                                           | 12. o.,<br>microsite | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a> |
| 103-2                               | A vezetői megközelítés és alkotó-elemei                                                                          | microsite            | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a> |
| 103-3                               | A vezetői megközelítés értékelése                                                                                | microsite            | <a href="https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas">https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas</a> |
| FS6                                 | A portfólió százalékos összetétele kiemelt régiókra, szegmensekre (pl. mikro/kkv/nagy) és iparágakra vonatkozóan | 97-98. o.            |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

### **Az OTP Bank Nyrt. vezetőségének**

Ez a jelentés a 2017. július 3-án kelt szerződésünkben foglalt feltételeknek megfelelően készült azzal a céllal, hogy elvégezzük az OTP Bank Nyrt. nem pénzügyi teljesítményének, fenntartható működésének bemutatására szolgáló Vállalati Fenntarthatósági Jelentés 2016. című dokumentum (a továbbiakban: „Jelentés”) független külső fél általi vizsgálatát.

### **Az OTP Bank Nyrt. vezetőségének felelőssége**

Az OTP Bank Nyrt. Jelentéséhez készült útmutatóban leírt a Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) Standards verziójában leírt „Core” alkalmazási szint kritériumoknak megfelelő Jelentés elkészítése az OTP Bank Nyrt. felelőssége.

Ebbe a felelősségi körbe tartozik a Jelentés elkészítéséhez szükséges megfelelő módszerek kiválasztása és alkalmazása, valamint az adott körülményeknek megfelelő feltételezések és becslések használata.

### **A vizsgálat tárgya, annak kritériumai és korlátai**

Jelen korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatás célja annak megállapítása, hogy az OTP Bank Nyrt. vezetésé-  
ge a 2016. december 31-ével végződő évre vonatkozó Jelentéséből kiválasztott információkat és adatokat a GRI  
kritériumoknak megfelelően készítette-e el.

Vizsgálatunk korlátai

Vizsgálatunk hatókörébe kizárólag a Jelentésben megjelenő fenntarthatósági teljesítménymutatók tartoztak.

Vizsgálatunk során nem vizsgáltuk teljeskörűen a Jelentésben szerepeltetett összes fenntarthatósági adatot  
illetve szöveges információt. Vizsgálatunk kizárólag az adatjelentési folyamat GRI elveinek való megfelelésére,  
illetve az adatforrások mintavételes alapú ellenőrzésére terjedt ki.

A Jelentésben számadattal bemutatott fenntarthatósági indikátorok közül a

- 401-1 – Újonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint
- 404-1 – Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban
- 418-1 – A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma.
- 419-1 – A törvényeknek és jogszabályoknak való nem megfelelés a társadalmi és gazdasági területen
- FS13 – Hozzáférési pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként

indikátorok számadatának ellenőrzését végeztük el az adatforrások ellenőrzésével együtt. A Jelentésben szere-  
peltetett többi számadat ellenőrzése nem történt meg. Nem vizsgáltuk a Jelentésben bemutatott, a teljesítmény-  
mutatókhoz kapcsolódó korábbi évekhez tartozó adatokat, illetve trendeket.

Jelentésünk kizárólag a jelentés első szakaszában ismertetett célt szolgálja.

### **A mi felelősségünk**

A mi felelősségünk az elvégzett munkánk alapján jelentést tenni a 2016. évi Jelentésből kiválasztott adatokról és információkról.

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

Megbízásunkat a 3000. témaszámú, „Múltbeli időszakra vonatkozó pénzügyi információk könyvvizsgálatán vagy átvilágításán kívüli, bizonyosságot nyújtó szolgáltatások” című magyar Nemzeti Bizonyosságot Nyújtó Szolgálatokra Vonatkozó („ISAE3000”) standardban meghatározottak alapján hajtottuk végre.

Ez a standard megköveteli az etikai követelmények betartását, valamint azt, hogy a megbízás folyamatainak megtervezése és végrehajtása révén korlátozott bizonyosságot szerezzünk arról, hogy a 2016. évi Jelentésből kiválasztott információk és adatok minden lényeges szempontból megfelelnek a GRI követelményeinek.

## **Az elvégzett munka összefoglalása**

A minősítési folyamat, a Jelentés vizsgálata az ISAE 3000 sztenderd betartásával a GRI Standards verziójának útmutatója és annak pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó ágazati kiegészítésében szereplő kritériumok alapján történt.

A végrehajtott feladatok:

1. A jelentéstételi gyakorlat hitelesítése:
  - a jelentéskészítő szervezet működési rendjének vizsgálata;
  - a jelentéskészítési folyamat szabályozottságának vizsgálata;
  - az adatgyűjtési és adat nyilvántartási gyakorlat vizsgálata;
  - a jelentéstételi gyakorlat vizsgálata;
  - a dokumentáltság, szabályozottság vizsgálata.
2. A GRI megfelelési szint hitelesítése:
  - a Jelentésben alkalmazott mérőszámok teljes körűségének és megfelelő alkalmazásának vizsgálata;
  - a Jelentésben található GRI mutatók definíció szintű alkalmazásának vizsgálata;
  - a Jelentés értékelése a GRI alapelveinek való megfelelésre vonatkozóan.
3. Öt kiválasztott indikátor hitelességének korlátozott bizonyosságot nyújtó adatszintű vizsgálata.
4. Vizsgálati záró dokumentáció készítése: szakértői értékelés, javaslatok kidolgozása. A jelentési folyamat-hoz kapcsolódó lehetséges fejlesztési területeket az OTP Bank Nyrt. vezetősége számára készített külön vizsgálati záró dokumentációban foglaltuk össze. Ezen megállapításaink nem befolyásolják jelen bizonyosságot nyújtó független vizsgálati jelentésben a Jelentéssel kapcsolatban levont következtetéseinket.
5. A fentiek alátámasztására és kiegészítésére lefolytatott interjúk a kiválasztott szervezeti egységeknél a 2016-os Jelentés hitelesítés kapcsán: Kommunikációs és Társadalmi Kapcsolatok Főosztály, Bér és Munkaügyi Főosztály, Humánpolitikai és Személyzetfejlesztési Főosztály, Retail Teljesítménymenedzsment és Hálózatfejlesztési Főosztály-, Információbiztonsági Igazgatóság és Jogi Igazgatóság. A vezetői elkötelezettség vizsgálata a vezetőséggel folytatott interjún került ellenőrzésre.

Korlátozott bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízás esetén a bizonyíték-gyűjtő eljárások korlátozottabbak, mint egy kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásról szóló megbízás esetén, ebből kifolyólag kevesebb bizonyosság származik belőle, mint a kellő bizonyosságot nyújtó szolgáltatásra vonatkozó megbízásoknál. Meggyőződésünk, hogy a megszerzett bizonyíték elegendő és megfelelő alapot nyújt a következtetéseink megadásához.

## **Konklúzió**

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

Budapest, 2017. július 5.

.....  
**Gion Gábor**

Partner

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.

1068 Budapest Dózsa György út 84/C.



Társaságunk székhelye:  
OTP Bank Nyrt., 1051 Budapest, Nádor u. 16.

Visszajelzést várunk!

A bank fenntarthatósági teljesítményének fejlődése  
érdekében fontosnak tartjuk véleményének megismerését;  
kérjük, ossza meg velünk a [csr@otpbank.hu](mailto:csr@otpbank.hu) e-mail címen!





