



2008

társadalmi felelősségvállalási jelentés



otpbank

Tartalom

5	Elnöki köszöntő
6	1. Az OTP Csoport
10	2. Társadalmi felelősségvállalás és fenntarthatóság az OTP Csoport számára
12	3. Az üzleti működés biztonsága és kockázatkezelés
15	4. Bankbiztonság
16	5. Ügyfélkiszolgálás
21	6. A pénzügyi kultúra fejlesztése
24	7. Termékek és szolgáltatások
31	8. A gazdasági válság hatása az OTP Csoport CSR tevékenységére
31	8.1 Tájékoztatás és hiteles információnyújtás
33	8.2 A szervezeti működés változása
33	8.3 Termékstruktúra változása
35	8.4 Munkatársaink
36	9. Munkavállalóink
44	10. Közösségi szerepvállalásunk
50	11. Környezeti hatásaink
58	12. Céljaink a fenntarthatóság érdekében
61	13. A jelentésről
64	14. Mellékletek
64	14.1 Gazdasági teljesítmény
65	14.2 Érintett kapcsolatok
66	14.3 Ügyfélérinkezések
67	14.4 Bírósági és egyéb hatósági eljárások
69	14.5 Munkavállalói statisztikák
71	15. Szószedet
73	16. GRI Index

Útmutató a társadalmi felelősségvállalási jelentéshez

Az OTP Csoport harmadik társadalmi felelősségvállalási jelentése más, mint az eddigiek. Nem a jelentésben bemutatott információk megbízhatósága, hitelessége változik, hanem a bemutatás módja.

A GRI (Global Reporting Initiative) széles körben elfogadott, nemzetközi útmutatójának történő megfelelés, a független tanúsítás ugyanolyan fontos, mint a korábbi években.

Érintettjeink az elmúlt évek társadalmi felelősségvállalási jelentéseiből átfogó képet kaphattak a szervezet működéséről, irányításáról, ezért ezen információkat most nem a jelentésben, hanem honlapunkon tesszük elérhetővé.

Kiválasztottuk azokat a témákat, amelyek a Bankcsoport felelős és fenntartható működése szempontjából leginkább meghatározóak, és ezek mentén mutatjuk be a vállalatcsoport gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményét. Az OTP Csoport idei jelentése a 2008-as év történéseire, eredményeire fókuszál.

A jelentéskészítés elveiről bővebben „A jelentésről”; célkitűzéseink teljesüléséről és jövőbeli vállalásainkról a „Céljaink a fenntarthatóság érdekében” című fejezetben írunk.



2008

társadalmi felelősségvállalási jelentés



Az OTP Csoport számokban

12 millió

ügyfél a közép-kelet-európai régióban

1573

bankfiók az OTP csoport egészében

99,3 milliárd forint

védjegyértéket képvisel az OTP Bank, amely European Brand Institution szerint Magyarország legértékesebb védjegye

53 + 1

gyereksarok magyarországi és romániai bankfiókban

35 367

teljes- és részmunkaidős foglalkoztatott a közép-kelet európai régióban

1070

tonna papírhulladékot gyűjtöttünk szelektíven az OTP Bankban

mintegy 300

kezdeményezéshez nyújtottunk támogatást Magyarországon

több mint 400 millió

forintot fordít a munkavállalók képzésére az OTP Bank évente

10 000

diák jutott ingyenesen gazdasági szakirodalomhoz az OTP Fáy András Alapítványon keresztül

16%

az OTP Bank 1346 munkavállalója adott vért

1.

helyezés az eFestival Hungary 2008 versenyen, e-learning kategóriában, CSR képzési anyagunk révén

Elnöki köszöntő



Kedves Olvasó!

Idén harmadik alkalommal készült el az OTP Bank Nyrt. Társadalmi felelősségvállalási jelentése, amelyben ezúttal is számot adunk arról, hogy mit tett a legnagyobb hazai hitelintézet az elmúlt évben az ügyfél-, a befektetői és a társadalmi elvárásoknak megfelelő vállalati felelősségvállalási gyakorlat kialakítása érdekében. Az OTP Bank 2009-ben ünnepli fennállásának 60. évfordulóját. Az elmúlt hat évtizedben sikeresen alkalmazkodtunk a folyamatos gazdasági és társadalmi változásokhoz. Ugyanakkor a 2008-ban kezdődött pénzügyi gazdasági válság minden vállalatot, különösképpen a pénzügyi szolgáltatókat újfajta kihívások elé állította. Ebben a helyzetben felértékelődik a bank több évtizedes megbízható működése, stabil likviditási helyzete és erős tőkepozíciója. A fenntarthatóság szempontjainak érvényesítése, a szabályok és etikai normák szigorú betartása a kiegyensúlyozott üzlet- és üzemvitel alapja. Továbbra is kiemelt feladat az ügyfelek bizalmának megőrzése, az eredményes és transzparens működés. A Bank 2007 óta rendelkezik hitelvédelmi programmal, amelyben az ügyfelekkel együttműködve az egyéni élethelyzetekhez alkalmazkodó megoldásokat kínál. A jelenlegihez hasonló nehezebb időszakokban a korábbiaknál is nagyobb a jelentősége az ügyfelek, befektetők döntéseit megalapozó felelősségteljes, körültekintő, pontos és hiteles tájékoztatásnak, amelyet a bank magára nézve kötelezőnek tart. Szigorú költséggazdálkodást és hitelezési gyakorlatot folytatunk, az ügyfelek, a betétesek biztonsága érdekében. Tevékenységünk fókuszában az ügyfelek bizalmának erősítése és a szolgáltatás-, termékfejlesztés áll. Az élethelyzetekhez alkalmazkodó banki gyakorlat kialakítása mellett a kiszolgálás színvonalasabbá tételére is hangsúlyt helyeztünk. Emellett a speciális ügyfélcsoportokra és termékekre is figyelmet fordítottunk, a Bankcsoport aktív szerepet vállalt abban, hogy a vállalkozások felhasználhassák az európai uniós forrásokat, és a non-profit

szervezetek számára igényeikhez illeszkedő, speciális számlacsomagot alakítottunk ki.

A munkatársak elkötelezettsége, fejlődésük elősegítése fontos szempont. Továbbra is fenntartjuk a javadalmazási rendszerben az erőteljes teljesítményorientációt. Megkezdjük a tehetséges munkatársak kiválasztására és fejlesztésére irányuló karriermenedzsment program bankcsoport szintű kiterjesztését.

A belső működést támogató programok között különös hangsúlyt helyeztünk munkatársaink szemléletformálására. E-learning képzés keretében mutattuk be a társadalmi felelősségvállalás elméleti hátterét, a társaság kezdeményezéseit és az egyéni felelősség szerepét e folyamatban. A munkahelyi eszközök környezetbarát használatára és az energiatakarékosságra való ösztönzéshez belső akciót indítottunk.

A környezetterhelés csökkentésére irányuló intézkedéseink között mindenképpen említésre méltó a környezetvédelmi szabályzat létrehozása, melynek alkalmazásával a jogszabályi követelmények teljesítésén túlmenően is ösztönözni tudjuk a környezeti szempontok figyelembevételét. Emellett az elsők között biztosítottuk Magyarországon az e-számlakivonat lehetőségét, amelynek népszerűsítését az idei év egyik fontos feladatának tekintjük.

A Bank támogatási tevékenységében az elmúlt évek gyakorlatát folytatva a hosszú távú együttműködést, az értékteremtő programok megvalósítását szorgalmaztuk az esélyteremtés és közösségépítés jegyében.

Hosszú távú célkitűzésünk, hogy a főtevékenységhez köthető felelősségvállalási tevékenységet fokozatosan kiterjesszük a nemzetközi leányvállalatokra is. Ennek eredményeként elsőként a bulgáriai DSK Bank készítette el társadalmi felelősségvállalási jelentését.

Jelentésünket azon kérdések köré rendeztük, amelyek érintettjeinket leginkább foglalkoztatják a cég működésével és társadalmi felelősségvállalási tevékenységével kapcsolatban. Célunk volt, hogy közérthető, széles kör számára is értelmezhető összefoglalót készítsünk. Arra törekszünk, hogy az OTP Bank elmúlt években megkezdett társadalmi felelősségvállalási programjai méltóak legyenek a 60 éves pénzügyi intézmény múltjához és jelentőségéhez.

Dr. Csányi Sándor
Elnök-vezérigazgató

1. Az OTP Csoport



Kik vagyunk?

Az OTP Csoport a közép-kelet-európai régió legnagyobb független bankcsoportja, Magyarország mellett a régió további nyolc országában nyújt univerzális pénzügyi szolgáltatást lakossági fókusszal. A hagyományos és modern pénzügyi igények kiszolgálását a leányvállalatok széles köre támogatja.

Küldetésünk, hogy teljes körű és kiemelkedő színvonalú pénzügyi szolgáltatásokkal álljunk lakossági, vállalkozói és önkormányzati ügyfeleink rendelkezésére.

A hagyományos banki szolgáltatások mellett – leányvállalatainkkal együttműködésben – a modernebb, speciális pénzügyi igények (pl. gépjármű-finanszírozás, öngondoskodás, befektetési alapok, lakáscélú megtakarítások) kiszolgálását is biztosítjuk, illetve számos kiegészítő szolgáltatást nyújtunk. 2008-ban több mint 30 ezer munkatársunk révén immár közel 12 millió ügyfelünk pénzügyi igényei és céljai megvalósításában működünk közre, megközelítőleg 1600 bankfiókunk, értékesítési partnerhálózatunk, illetve az elektronikus csatornák révén.

Mi történt az elmúlt évben?

2008-ban az előzetes eredményvárakozásoknak megfelelően növekedett a Bankcsoport gazdasági eredménye, illetve folytatódott a csoport bővülése: az OTP Csoport tagjává vált a rosztovi DNB Bank. Az OTP Garancia Biztosító Zrt. és leányvállalatai eladása pedig egy hosszú távú együttműködés kezdeti lépését jelenti a Groupama Csoporttal.

Az év folyamán a leányvállalatok integrációjának folytatása, az új arculat további kiterjesztése mellett, a részvényesi érték maximalizálására törekedve leányvállalatainkkal kapcsolatban új megközelítést alkalmaztunk: földrajzi értelemben megkülönböztetve stratégiai piacainkat és portfólió befektetésnek tekintett érdekelt-ségeinket. Stratégiai piacnak tekintjük azokat a nagyobb méretű, és kiemelkedőbb növekedési lehetőségeket rejtő piacokat, ahol a Bank megfelelő infrastruktúrával, és a stratégia szempontjából fontos piaci szegmensekben megfelelő piaci részesedéssel rendelkezik.

Az év második felében a Bankcsoport a makrogazdasági környezet kritikus változásainak következményeire, az előre nem látható kihívásainak való megfelelésre, a **stabilitásra**, illetve **ügyfelei bizalmának megőrzésére** koncentrált tevékenységét.

A közép-kelet európai régió legjobb bankjai

A Global Finance nemzetközi magazin 12. alkalommal választotta az OTP Bankot Magyarország legjobb bankjának.

Az Euromoney felmérésén az OTP Bank bizonyult a közép-kelet európai régió „Legjobb bankja”-nak, emellett elnyerte a „Magyarország legjobb bankja” címet is.

2008-ban a British Finance Central Europe Magazin immár a harmadik egymást követő évben választotta Bulgária legjobb bankjának a DSK Bankot. Az ukrán CJSC OTP Bank az InvestGazeta üzleti lap felmérésén, Ukrajna 100 legjobb vállalata közül a pénzügyi szektor legjobb vállalata lett.

Sikeres szereplés az Accountability Rating* (elszámoltathatósági rangsor) felmérésén

2008-ban az OTP Bank lett az első a pénzügyi szektoron belül az Accountability Rating Hungary felmérésén. A lista 6. helyét megszerezve bankunk lépett a legnagyobb mértékben előre az előző évhez képest. Az OTP Bank 49,8 pontot ért el. A DSK Bank 26 pontot elérve a bolgár lista 3. helyén végzett, ami szintén az első helyet jelenti a pénzügyi szektoron belül.

* Az Accountability Rating nemzetközi módszer szerint készülő rangsor, amely azt értékeli, hogy egy adott ország legjelentősebb vállalatai mennyire tartják fontosnak társadalmi, gazdasági és környezeti kihívásaik hatékony kezelését.

A nemzetközi bankcsoport

OTP Csoport

Fiókok száma	1.619
Alkalmazottak száma	29.747
Ügyfélszám	~12 m
Mérlegfőösszeg	9,397 mrd Ft

OTP Core* (Magyarország)

Fiókok száma	403
Alkalmazottak száma	8.366
Ügyfélszám	~4,76 m
Mérlegfőösszeg	4,964 mrd Ft
Piaci részesedés**	23,9%

OTP banka Hrvatska (Horvátország)

Fiókok száma	105
Alkalmazottak száma	1.034
Ügyfélszám	~447 e
Mérlegfőösszeg	463 mrd Ft
Piaci részesedés	3,5%

CKB (Montenegró)

Fiókok száma	40
Alkalmazottak száma	472
Ügyfélszám	~303 e
Mérlegfőösszeg	308 mrd Ft
Piaci részesedés	34,1%

OTP Banka Slovensko (Szlovákia)

Fiókok száma	89
Alkalmazottak száma	739
Ügyfélszám	~188 e
Mérlegfőösszeg	429 mrd Ft
Piaci részesedés	2,7%

CJSC OTP Bank (Ukrajna)

Fiókok száma	229
Alkalmazottak száma	4.816
Ügyfélszám	~238 e
Mérlegfőösszeg	847 mrd Ft
Piaci részesedés	3,8%

OTP Bank Russia (Oroszország)

Fiókok száma***	174
Alkalmazottak száma	7.803
Ügyfélszám	~2,82 m
Mérlegfőösszeg	529 mrd Ft
Piaci részesedés	~0,3%



Az adatok (auditált, IFRS)
2008. december 31.-re, illetve
2008-ra vonatkoznak.

* OTP Core: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár és OTP Faktoring

** a hazai csoporttagok hitelintézeti rendszerben mért aggregát piaci részesedése

*** tartalmazza a DNB 46 fiókját is

OTP banka Srbija (Szerbia)

Fiókok száma	95
Alkalmazottak száma	1.141
Mérlegfőösszeg	143 mrd Ft
Piaci részesedés	2,5%

DSK Csoport (Bulgária)

Fiókok száma	379
Alkalmazottak száma	4279
Ügyfélszám	~2,94 m
Mérlegfőösszeg	1.172 mrd Ft
Piaci részesedés	12,7%

OTP Banka Romania (Románia)

Fiókok száma	105
Alkalmazottak száma	1097
Ügyfélszám	~178 e
Mérlegfőösszeg	368 mrd Ft
Piaci részesedés	1,2%

OTP Jelzálogbank Zrt.

Alkalmazottak száma	42
Ügyfélszám ¹	~354 e
Mérlegfőösszeg	1.606 mrd Ft

OTP Garancia Biztosító Zrt.²

Alkalmazottak száma	2.499
Ügyfélszám	~1,2 m
Mérlegfőösszeg	235 mrd Ft

OTP Lakástakarékpénztár Zrt.

Alkalmazottak száma	14
Ügyfélszám	~700 000 ³
Mérlegfőösszeg	167 mrd Ft

TradeNova Kft.

Alkalmazottak száma	10
Ügyfélszám	8
Mérlegfőösszeg	22 mrd Ft

OTP Lakáslízing Zrt.

Alkalmazottak száma	25
Ügyfélszám	2149
Mérlegfőösszeg	32 mrd Ft

OTP Ingatlan Zrt.

Alkalmazottak száma	88
Ügyfélszám	551 e
Mérlegfőösszeg	17 mrd Ft

OTP Faktoring Zrt.

Alkalmazottak száma	121
Ügyfélszám	572 e
Mérlegfőösszeg	22,1 mrd Ft

OTP Alapkezelő Zrt.

Alkalmazottak száma	35
Ügyfélszám	Közvetített ügyfelek
Mérlegfőösszeg	10 mrd Ft

OTP Életjáradék Zrt.

Alkalmazottak száma	22
Ügyfélszám	1888
Mérlegfőösszeg	8 mrd Ft

OTP Ingatlan Alapkezelő Zrt.

Alkalmazottak száma	14
Ügyfélszám	Közvetített ügyfelek
Mérlegfőösszeg	1.195 mrd Ft

OTP Travel Kft.

Alkalmazottak száma	88
Ügyfélszám	~5000
Mérlegfőösszeg	545 mrd Ft

OTP Hungaro-Projekt Kft.

Alkalmazottak száma	15
Ügyfélszám	135
Mérlegfőösszeg	112 mrd Ft

OTP Magánnyugdíjpénztár

Alkalmazottak száma	95
Ügyfélszám	828 634
Mérlegfőösszeg	529 mrd Ft

OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár

Alkalmazottak száma	18
Ügyfélszám	~250 e
Mérlegfőösszeg	114 mrd Ft

OTP Országos Egészségpénztár

Alkalmazottak száma	8
Ügyfélszám	135 572
Mérlegfőösszeg	8 mrd Ft

OTP Pénztárszolgáltató Zrt.

Alkalmazottak száma	168
Ügyfélszám	~1 214 000
Mérlegfőösszeg	4 mrd Ft

Merkantil Csoport

Alkalmazottak száma	314
Ügyfélszám	~192 e
Mérlegfőösszeg	424 mrd Ft

¹ hitelszerződés

² 2008 harmadik negyedévében megtörtént a társaság és leányvállalatai eladása

³ megtakarítási és hitelszerződés

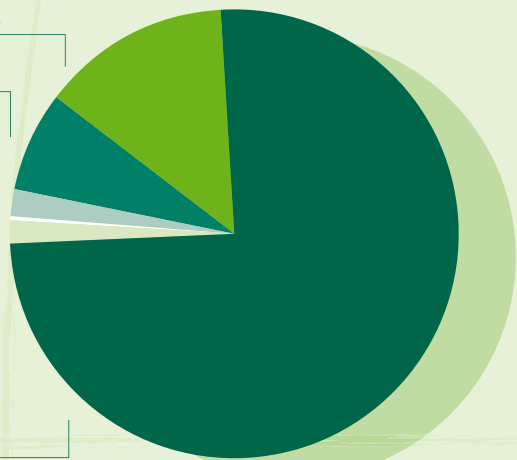
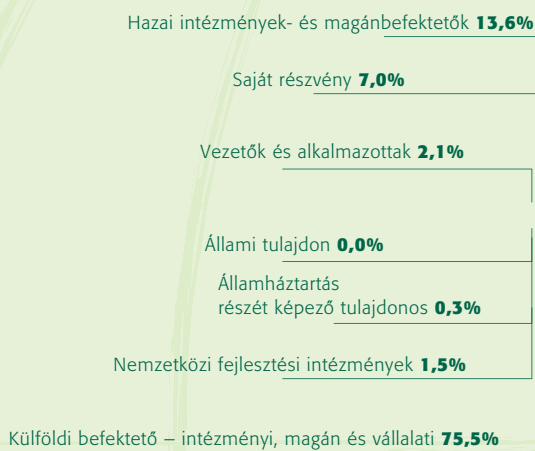
Kik a tulajdonosaink?

Az elmúlt évben jelentősen módosult az OTP Csoport tulajdonosi szerkezete, a változás nagymértékben a pénzügyi válságra vezethető vissza; a külföldi befektetők súlyának csökkenését az egyéb hazai befektetők – magánszemélyek és intézményi befektetők – tulajdonának emelkedése,

illetve a saját részvények növekedése kompenzálta.

Az 5%-nál nagyobb tulajdonosok között a Groupama Csoport megjelenése az OTP Garancia Biztosító Zrt. eladásakor létrejött hosszú távú együttműködés eredménye.

Tulajdonosi szerkezet részesedés alapján (2008. december 31.)



Tulajdonos*	Részesedés	Szavazati arány
Artio Global Management LLC **	10,21%	10,98%
Medget, Timur és Ruszlan Rahimkulov	8,43%	9,07%
Groupama Csoport	8,0%	8,60%

* 5%-nál nagyobb tulajdonosok

** 2008. június 15-én a Julius Baer Investment Management LLC neve Artio Global Investment Management LLC-re változott

2. Társadalmi felelősségvállalás és fenntarthatóság az OTP Csoport számára

Az OTP Csoport környezetének elválaszthatatlan része: tevékenysége hatást gyakorol a gazdaságra, társadalomra és a környezetre egyaránt, ugyanakkor a szervezet tevékenységét is befolyásolják a külső körülmények, tendenciák. A társaság fenntartható fejlődésre gyakorolt hatása nem különíthető el a fenntarthatósági tendenciáktól, kockázatoktól.

Az OTP Csoport, mint a közép-kelet-európai régió meghatározó pénzügyi szolgáltatója szerepet vállal a társadalom egészét érintő kihívások megoldásában.

Az etikus üzleti magatartás mellett társaságunk hosszú távú érdekei is azt kívánják, hogy:

- maximálisan törekedjünk a pénzügyi intézményeket fenyegető veszélyek, bűncselekmények megelőzésére (pénzmosás és terrorizmus-finanszírozás elleni küzdelem);
- segítsük a pénzügyi kultúra fejlődését;

- ügyfeleinket korrekten tájékoztassuk szolgáltatásaink igénybevételeinek lehetőségeiről és kockázatairól;
- az esélyegyenlőséget minden érintettünk számára biztosítsuk - beleértve ügyfeleinket, potenciális ügyfeleinket, munkatársainkat is;
- a rendelkezésünkre álló eszközökkel ösztönözzük a környezettudatos magatartást.

A globális kihívások meghatározzák tevékenységünket, érintettjeinkkel való kapcsolatunkat. Célunk, hogy a kockázatokat lehetőségekké alakítsuk, erősítve ezzel a Bankcsoport hosszú távú fenntarthatóságát, a bizalom erősítését.



Munkatársak

Munkavállalói életére a Banks csoport alapvető hatást gyakorol; foglalkoztatóként több tízezer ember és család megélhetését, életszínvonalát, a magánélet és munka összhangjának megteremtését befolyásolja meghatározóan.

A Banks csoport prioritásként kezeli a munkavállalói egyéni ambícióihoz és képességeihez illeszkedő szakmai életpálya megteremtését, illetve az elismerést tükröző juttatási csomag, a megfelelő munkahelyi környezet biztosítását. Munkatársaink elkötelezettségének erősítését kiemelt feladatunknak tartjuk. Jelen gazdasági helyzetben a stabilitás megtartását, a munkahelyek megőrzését fontos felelősségünknek tekintjük.

Munkatársaink a Banks csoport sikerének letéteményesei, kompetenciáik, innovációs képességük az eredményes működés feltétele. A szemléletformálás tekintetében oda-vissza ható kapcsolat érvényesül, társaságunk számára éppúgy lehetőség a környezettudatosság, a társadalmi problémák megoldása iránti elkötelezettség fejlesztése a dolgozók körében, mint szervezetünk előrelépése a munkatársak irányából jövő kezdeményezések megvalósítása révén.

Beszállítók

A Banks csoport hatékony működése külső szervezetek bevonását igényli, mellyel társaságunk hozzájárul a gazdaság fejlődéséhez, közvetetten munkalehetőséget teremt. Az egyes beszállítókra gyakorolt hatás a beszállító nagyságától, további megrendelői körétől függ. Beszállítóitól révén társaságunk állást foglal bizonyos értékek mellett.

A megfelelő szolgáltatást nyújtó, a Bank értékeivel és etikus üzleti magatartásával összhangban lévő beszállítói kör kialakítása kihívást jelent. Emellett célunk a hosszú távú, korrekt együttműködések megvalósítása, az OTP Csoport nem él vissza esetleges erőfölényével.

A beszállítók irányába támasztott elvárások egyrészt a Banks csoport fenntartható működését segítik, másrészt elősegítik a felelős és fenntartható üzleti magatartás terjedését az értékteremtési lánc egészében, a gazdaságban. Korrekt üzleti magatartásunkkal példamutatásra törekszünk.

Részvényesek

A részvényesek, a társaság tulajdonosaként, a működés alapfeltételeit teremtik meg. A Banks csoport egyik legfontosabb célja ezért szükségszerűen a részvényesi értékteremtés és a tulajdonosi elvárásoknak történő megfelelés.

Társaságunk számára az egyik legfontosabb kihívás, hogy a részvényesi elvárásoknak és a fenntarthatóság szempontjainak egyaránt megfeleljünk.

A részvényesi érdekek kiszolgálása biztosítja a stabilitást. Az elvárások gyakran egybe esnek a felelős, fenntartható működés kritériumaival: transzparens működés és vállalatirányítás, jogszabályi előírásoknak való megfelelés. A társadalmi felelősségvállalás és a jelentéstétel szintén fokozódó elvárás.



A társadalom közösségei

A társadalom egyes csoportjainak képviselői (pl. önkormányzatok, állam, szabályozó szervek, civil szervezetek) és a Banks csoport közötti kapcsolat folyamatos és sokszínű. A társadalom elvárása, hogy a Bank eleget tegyen a jogszabályi előírásoknak, illetve lehetőség szerint azon túlmutató gyakorlatot valósítson meg; vállaljon szerepet a társadalom intézményrendszerének fenntartásában (pl. adófizetés révén), támogasson nemes célokat.

A társadalom egyes csoportjainak és képviselőik céljai különböznek, esetenként egymásnak ellentmondóak. A Bank törekszik rá, hogy szintézist teremtsen a megvalósítandó célok között.

Az állami szervekkel, helyi önkormányzatokkal az együttműködő, partneri kapcsolat kialakítására törekszünk, annak érdekében, hogy hatékony, ténylegesen a társadalom érdekeit szolgáló szabályozói környezet jöjjön létre. A társadalom képviselőivel közösen tárjuk fel azokat a problémákat, amelyek megoldásában támogatásunk előrelépést biztosít. Elismerjük a civil szervezetek társadalomban betöltött szerepét, ezért törekvéseiket lehetőségeinkhez mérten támogatjuk. Az átláthatóság és a hatékonyság érdekében támogatásunkat meghatározott irányok mentén nyújtjuk.

Ügyfelek

A Bank legfontosabb szerepe, hogy közvetítőszerepet játsszon a gazdaság egyes szereplői között, segítve ezzel a gazdaság és a társadalom fejlődését.

A hitelezés révén a lakosság számára az életszínvonal növelését, a vállalatok és önkormányzatok számára a gazdasági fejlődést, a feladatok jobb ellátását teszi lehetővé a Banks csoport.

A megtakarítások, források biztonságos, az egyéni igényekhez illeszkedő elhelyezése, a vagyon gyarapításának, az öngondoskodás megvalósításának eszköze. Emellett nem elhanyagolható a lakosság, a gazdasági, az állami és a non-profit szféra szereplői közötti pénzmozgások hatékony megvalósítása.

Banks csoportunk számára a legnagyobb kihívást az ügyféligények megfelelő, felelős kiszolgálása jelenti. A felelősség része a megfelelő ügyfél tájékoztatás, ügyfeleink valós lehetőségeinek és szükségleteinek feltárása, a kockázatok kezelése mind a hitelek, mind a betétesek védelme érdekében. Tevékenységünket minden esetben az etikus üzleti magatartás elvei határozzák meg. További kihívást jelent, hogy minden esetben olyan célok megvalósításához járuljunk hozzá, amelyek megfelelnek a társadalmi és környezeti követelményeknek.

A Bank, szakmai ismereteiből fakadóan, orientálhatja ügyfeleit a megfelelő termékek igénybevételére. Ez az ügyféligényeket kiszolgáló termékkínálat kialakításán túl olyan szolgáltatások ajánlása és bevezetése is lehetővé teszi, ami erősíti az ügyfelek környezettudatosságát, felelős magatartását. Számos lehetőség nyílik a „jó cél” és az ügyfelek közötti kapcsolat egyszerű, kényelmes megteremtésére.

HATÁS

KIHÍVÁS

LEHETŐSÉG



A NYILAK VASTAGSÁGA
A HATÁS ERŐSSÉGÉT JELZI.

3. Az üzleti működés biztonsága és kockázatkezelés



Mi garantálja, hogy ügyfeleink ránk bízott pénzével jól gazdálkodunk? Hogyan biztosítható, hogy betéteseink a vállalt feltételek mellett kapják vissza megtakarításaikat? Kiknek és milyen módon nyújtunk hitelt, hogy megtörténjen a visszafizetésük és ezzel a betétesek is hozzájussanak elhelyezett pénzükhöz? Hogyan óvjuk meg ügyfeleinket a túlzott eladósodástól?

Az OTP Csoport üzleti működésének zavartalan-sága, biztonsága és ügyfeleink érdeke is prioritássá emeli a kockázatkezelést. Az OTP Csoport a kockázatkezelést a gazdasági érdekeken túl társadalmi kötelességének is tartja.

A betétesek védelme és felelős hitelezés

A Bank, mint a gazdaság egyes szereplői közötti közvetítőszervezet, felelősséggel tartozik a források elhelyezői (betétesek) és a kihelyezés (hitelezés) iránt egyaránt. A forrásnyújtóval szemben a bank akkor jár el gondosan, ha a pénz visszafizetése biztosított. A betétesek biztonsága megköveteli, hogy a bank a hitelezés során szigorú és következetes bírálatot folytasson, és csak megfelelő fedezet, fizetési képesség és készség esetén nyújtson hitelt.

A konzervatív politika ugyanakkor a hitelfeltevőt is védi, hiszen megóvjá a túlzott eladósodástól, amely akár személyes tragédiához, vállalkozások csődjéhez vezethet. A felelősség nem csak

a hitelfolyósítás pillanatában él, hanem a visszafizetés teljes időtartama alatt szükséges az adós fizetési képességének nyomon követése.

A felelős hitelezés elvei*:

- a felelős és elérhető (megfizethető) hitel mindeki számára elérhető
– a hitelnnyújtás diszkriminációmentes;
- a hitelezés viszonyai transzparensnek és érthetőek – biztosított a versenytársakkal való összehasonlíthatóság, megfelelő idő a döntéshez, független tanácsadás;
- a hitelezés mindig elővigyázatos, felelős és korrekt – a hitel hozzájárul a hitelfeltevő céljaihoz; az adós nehéz helyzete, gyengesége és naivitása nem használható ki;
- a hitelfeltételek és a konstrukció megváltoztatása előnyt élvez a hitel megszüntetésével szemben;
- a hitelvédelmi szabályok hatékonysága elengedhetetlen;
- a túlzott eladósodás társadalmi probléma;
- a hitelfeltevők számára biztosítottak a jogaik megvédésének eszközei és aggodalmaik szabad kinyilvánításának lehetősége.

* Az alapelvek bemutatása az Európai Szövetség a Felelős Hitelezésért Felelős hitelezés alapelvei szerint készült. Bankunk az elvekkel egyetért és tevékenységét azoknak megfelelően végzi, ugyanakkor nem vagyunk a Szövetség tagjai, mert azok kizárólag non-profit szervezetek lehetnek.

Kockázatkezelés

A Bankcsoport tevékenységével kapcsolatban az alábbi fő kockázattípusokat különböztetjük meg:

- hitelezési kockázat – nem szerződösszerű teljesítésből származó esetleges veszteség,
- működési kockázat – nem megfelelően dolgozó munkatársak, illetve rendszerek, folyamatok, külső események hatására bekövetkező esetleges veszteség,
- piaci kockázat – kamatok és árfolyamok mozgásából származó esetleges veszteség,
- likviditási kockázat – a mindenkori fizetőképesség egy adott időszakban nem, vagy csak jelentős többletköltségek mellett biztosítható.



A OTP Bank és a csoporttagok független kockázatkezelési szervezetet építettek ki. A kockázatkezelés módja szigorúan és csoportszinten egységesen szabályozott. Az anyabank kockázatkezelési bizottságokat működtet. Továbbra is a transzparens gazdálkodást és tevékenységet végző ügyfeleket tartjuk kívánatosnak, **nem elfogadott hitelcél** a jogszabályok megsértése, illetve a bűncselekmény. **Tiltott üzleti terület** az illegális fegyverkereskedelem, a tiltott szerencsejáték, a kábítószer kereskedelem, és minden jellegű illegális tevékenység (pénzmosás, feketegazdaság stb.), valamint nem

hitelezhetőek azok az ügyfelek, amelyek tevékenysége feltételezhetően közerkölcsöt, társadalmi értékrendet sért.

Az OTP Bank a működési kockázatok területén 2008-ban átfogó programba kezdett. A projekt célja, hogy a minimális tőkekövetelmény számításakor a jelenleginél fejlettebb, standard módszert használhassuk, megfelelően a Bázeli Bizottság erre vonatkozó feltételeinek. A követelmények teljesítéséhez a banki folyamatokat átfogóan elemezve több szintű kockázatfeltárást végeztünk. Az egyes kockázati tényezők meghatározása után a következő lépés a bekövetkező veszteségek gyűjtése, amely 2009-től valósul meg teljes körűen.

A kockázat bekövetkezését megelőzendő kulcsmutatókat és intézkedéseket is meghatározunk. Az OTP Bankot **hagyományosan konzervatív hitelkockázat-vállalás** jellemzi. Ennek megvalósítása érdekében, több mint 100 tényezőt vizsgáló értékelési módszert alkalmazunk ügyfeleink és potenciális ügyfeleink fizetőkészsége és fizetőképessége megítélése céljából. Az üzleti kockázati tényezők körében a környezetvédelmi hatás hosszú távú fenntarthatóságát is vizsgáljuk. Ügyfeleink törlesztési tapasztalatai visszaigazolják módszerünk helyességét.

A Bank 2007 óta rendelkezik **hitelvédelmi programmal**, ugyanakkor folyamatosan dolgozunk ennek fejlesztésén: a gazdasági válság következményeként fontos feladatunk, hogy a Bankcsoport egészében a nehéz körülmények között ügyfeleink és a bank érdekét egyaránt szolgáló megoldásokat alakítsunk ki. Ügyfeleink helyzetének megbízható megítélése érdekében a kockázatkezelésben alkalmazott statisztikai módszert is alkalmazni kívánjuk.

4. Bankbiztonság

Mit várunk el, amikor megköveteljük egy pénzügyi intézmény biztonságát? Képes-e a Bank egyedül, ügyfelei közreműködése nélkül szavatolni a biztonságot? Hogyan mérhetjük a biztonság fokát? Már a kérdések is jelzik, hogy a bankbiztonság komplex és összetett terület.

A Bank tevékenységének egyik alapvető fontosságú eleme a biztonság.

A Bank vezetése elkötelezett a Bank biztonságának folyamatos fenntartásában, megőrzésében, és ennek érdekében biztosítja a szükséges forrásokat, eszközöket és feltételeket. Ennek keretében kiemelt figyelmet fordít a humán és anyagi erőforrások rendelkezésre állására, a szabályozott környezetre és folyamatokra. Az OTP Bank a biztonságának megteremtésekor és megőrzésekor mindenkor a vonatkozó állami szabályozásoknak megfelelően jár el, továbbá figyelembe vesz minden olyan ajánlást, legjobb gyakorlatot, amelyek hozzájárulhatnak a pénzügyi intézmény biztonsági állapotának megőrzéséhez, fejlesztéséhez. A Bank ugyanezen elvek egységes érvényesülését megköveteli és felügyeli az OTP Csoport minden tagjánál.

A Bank a biztonsági kérdéseket az egész OTP Csoporton belül komplexen kezeli, ami a hagyományos személy- és tulajdonvédelmen és informatikai védelmen túl magába foglalja a széles értelemben vett biztonság egyéb területeit is. Ezek közé sorolja az üzleti tevékenységgel közvetlenül összefüggő biztonsági kockázatok kezelését, a humán kockázat kezelést, az adat- és titokvédelmet, az üzleti érdekek védelmét, a jogsértő magatartások, bűncselekmények megelőzését, megakadályozását, felderítésükben való közreműködését, az alkalmazottak biztonsági oktatását és a biztonsági ellenőrzéseket.

A Bank a saját és a csoporttagok biztonságát a tevékenységükhöz, a veszélyforrásokhoz, valamint a biztonsági kockázatokhoz igazodó és kockázatarányos ellenintézkedések alkalmazásával kívánja elérni. A biztonságos működés meg-

teremtése csoportszinten egységes elvek és szabályok szerint történik, amelyektől csak abban az esetben lehetséges eltérés, ha a működés helyszínén a jogszabályok szigorúbb követelményeket támasztanak, illetve az adott csoporttag speciális tevékenysége egyedi biztonsági szabályok, eljárások alkalmazását kívánja meg.

A Bank teljes informatikai háttere a Bank folyamatos, zavartalan és teljes körű üzleti tevékenységének biztosítása szempontjából kiemelt és nagy értéket képvisel, ezért különös figyelmet fordít annak védelmére, az egyes informatikai rendszereknek, és azok elemeinek sértetlenségére, hitelességére, a bizalmasságára, a rendelkezésre állására és a funkcionalitására.

Az információtechnológia fejlődéséből fakadó kockázatokra ügyfeleink figyelmét is felhívjuk egyben minél teljesebb tájékoztatásra törekszünk a megelőzést, illetve a kár mérséklését illetően. Honlapunkon széles körben bemutatjuk a bankkártya-használattal és az internet bank igénybevitelével kapcsolatos biztonsági kockázatokat, javaslatot adunk továbbá a visszaélések megelőzésére.

A biztonsági feladatok végrehajtásához a Bank és a csoporttagok külső biztonsági szolgáltatókat is igénybe vesznek, amelyektől megkövetelik a tevékenység végzésére szóló engedélyt, az alkalmazottaik esetében az előírt szakmai képesítést és rendszeres biztonsági képzést.

5. Ügyfélszolgálat

Bankcsoportunk számára a legfontosabb érték ügyfeleink társaságunkba vetett bizalma; közel 12 millió ügyfelünk bizalmának megőrzése és erősítése egyik legfőbb célkitűzésünk. A jelentésírás kapcsán megrendezett „érintetti fórumok” tapasztalata szerint ügyfeleink számára az OTP Bank egyik legfontosabb értéke a személyes kapcsolatot, a kiterjedt fiókhálózat, ügyintézőink segítőkészsége, közvetlensége és közérthető tájékoztatása, ezért a jövőben még tudatosabban törekszünk ezen értékek fenntartására.



Ügyfeleink bizalma felelősséget ró társaságunkra:

- A szolgáltatás és termék ajánlását, értékesítést megelőzően meg kell bizonyosodnunk róla, hogy mik ügyfelünk tényleges céljai, megfelelő információkkal rendelkezik-e pénzügyi lehetőségeiről, ismeri-e a szolgáltatás előnyeit és kockázatait, képes-e, akarja-e vállalni ezeket a kockázatokat, kötelezettségeket. Mindez rendkívüli körültekintést és jól

szervezett háttérrel igényel, hiszen ügyfelünk bizalmát, nyitottságát alapvetően befolyásolja, hogy hogyan kerül kapcsolatba bankunkkal, ajánlatainkkal.

- A felelősség azonban az értékesítést követően is fennáll, célunk, hogy ügyfélkapcsolatainkat mindvégig az etikus üzleti magatartás, a megbízható feltételek, a partneri kapcsolat jellemezze.

A felelős és ügyfeleink igényeihez illeszkedő ügyfélszolgálat érdekében a folyamatos, innovatív fejlődésre törekszünk, kezdeményezéseink sikerét széles körű elégedettségvizsgálatokkal mérjük.

A Bankcsoport ügyfélköre igen változatos, emiatt célunk, hogy minden ügyfél és ügyfélcsoport egyedi igényeinek megfelelő, személyes tanácsot nyújtjunk. A közérthető tájékoztatást, a kockázatok pontos bemutatását is beleértve, elsődlegesnek tartjuk.

A CJSC OTP Bank, Ukrajna 2008-ban elnyerte a „Legjobb Ügyfélszolgálással rendelkező Bank” „Delo” elismerést.

MiFID

A pénzügyi eszközök piacairól szóló EU irányelv ("Markets in Financial Instruments"; MiFID) célja, hogy az Unió tagállamaiban olyan egységes feltételrendszert és eljárásrendet hozzon létre a befektetési szolgáltatások terén, melyek segítségével biztosítható a befektetők érdekeinek maximális védelme és az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása. A MiFID a befektetési szolgáltatókat és ügyfeleiket érinti. A 2008. február 1-jén életbelépett új jogszabályi háttér biztosítja:

- a pénzügyi eszközökkel kapcsolatos részletes tájékoztatást a szolgáltatókról és a nyújtott szolgáltatásokról, termékekről egyaránt, továbbá
- átláthatóvá teszi a befektetési vállalkozások működését és az ügyletek végrehajtását, megkönnyítve ezáltal az ügyfelek eligazodását a pénzügyi világ útvesztőiben;
- a szolgáltatóknak emellett a fogyasztó legjobb érdekei szerint kell eljárniuk, a fogyasztó megbízásait a lehető legjobb feltételek mellett teljesítve (legjobb végrehajtás).

MiFID az OTP Csoportban

Társaságunk eddig is prioritásként kezelte ügyfelei legjobb feltételek mellett történő kiszolgálását, melynek teljesebb megvalósítását segítik a MiFID előírásai. Az előírásoknak való megfelelés érdekében az alábbi fontosabb változásokat vezettük be:

- A törvényi előírásoknak megfelelően új ügyfélminősítési kategóriákat alkalmazunk, amely meghatározza, hogy milyen mélységű tájékoztatást nyújtunk ügyfeleinknek.
- Lakossági ügyfélminősítéssel rendelkező ügyfeleink esetében a portfóliókezelési* tevékenység végzését megelőzően meggyőződünk a kockázatviselő képességről, pénzügyi eszközzel kapcsolatos ismeretekről, illetve feltárjuk ügyfelünk jövedelmi helyzetét és befektetési céljait.
- Kidolgoztuk az ún. Végrehajtási Politikát, amely tartalmazza az ügyfeleink megbízásainak végrehajtása során irányadó szabályokat, annak érdekében, hogy a megbízások végrehajtása a legkedvezőbb módon történhessen.

Célunk, hogy az előírásokon túlmutatva a Bank valamennyi szolgáltatására kiterjesszük és alkalmazzunk ún. Alkalmassági és Megfelelési tesztet.

* Értékpapirokból, illetve más befektetési eszközökből álló csomag kezelése, összetételének a piaci helyzettől függő változtatása a maximális hozam elérése és a kockázat minimalizálása érdekében.



Szolgáltatásnyújtás feltételeinek fejlesztése

Az értékesítés mennyisége helyett a minőségi értékesítést célozzuk.

Az ügyfélszolgálatban telefonos és bankfióki ügyintézőink szerepe meghatározó, ezért már munkatársaink kiválasztásakor kiemelt hangsúlyt helyezünk az ügyfélorientált személyiségre. A szakmai tudás mellett fontosnak tartjuk a kommunikációs képességek fejlesztését, az ügyfelek világos, lényegre törő, ugyanakkor szakszerű tájékoztatása érdekében, illetve a valódi ügyfél-igények feltárása céljából. Az intranet, illetve az e-learning jelentősen bővítette az oktatás lehetőségeit, így rendkívül gyorsan tudjuk munkatársainkat tájékoztatni az aktualitásokról.

Az OTP Bank ügyintézői oktatásában 2008-ban – a banki gyakorló fiók megvalósítása, – a mentori program előkészítése, – a témaorientált, több szintű képzési programok első elemének, a Lakáshiteles Akadémiának bevezetése, illetve – a válsággal kapcsolatos tájékoztatás folyamatos biztosítása kapott kiemelt szerepet.

Folyamatosan dolgozunk az ügyintézői érdekelt-ségi rendszer finomításán, a tényleges ügyfél-igénynek megfelelő szolgáltatások értékesítése és az ügyintézők motiválásán keresztül értékesítési céljaink teljesülése érdekében.

A korrekt – élethelyzethez, az ügyfél tényleges szükségleteihez illeszkedő – értékesítés érdekében körültekintő és alapos igényfelmérést végzünk, és vizsgáljuk a szolgáltatások és termékek későbbi használatát. Az élethelyzet-alapú igényfelmérést kilenc életszituációra kidolgozott, termék-választó prospektus, illetve honlapunk is segíti.

- Nem válhat részévé az ügyintézői motivációnak olyan értékesítés, amelyet azután ügyfelünk nem használ.
- Speciális kérdések megoldása esetén ügyintézőink is érdekeltek a megfelelő tudással rendelkező kollégák bevonásában.
- Magyarországon az ügyfél elégedettségi vizsgálatok kiterjesztésével 2010-től az elégedettséget közvetlenül az ösztönzés részévé kívánjuk tenni.

A bankfióki ügyintézés terén is számos kezdeményezést indítottunk el ügyfeink érdekében:

- elvégeztük az ún. **Intelligens Ügyfélirányító Rendszer** (sorszámhúzó automaták) tesztelését. Az új automaták használata egyszerűbb, így ügyfeink nagyobb biztonsággal kerülnek a megfelelő ügyintézőhöz. A tesztelés pozitív tapasztalatai alapján, középtávon tervezzük az Intelligens Ügyfélirányító Rendszer alkalmazásának kiterjesztését legforgalmasabb bankfiókjainkban.
- Célunk, hogy ügyfeink komplex, speciális kérdésekben is szakszerű kiszolgálásban részesüljenek, ezért munkatársaink képzettségét, kompetenciáit is specializáljuk, és ügyfeleinket ennek megfelelően irányítjuk.
- A fióki ügyintézés gyorsasága jellemzően fontos szempont ügyfeink számára; a gyorsabb, kényelmesebb kiszolgálás érdekében 2009-től tájékoztatást adunk az adott fiók látogatottságáról, így ha ügyfeleinknek lehetőségük van megválasztaniuk a bankfióki ügyintézés idejét, módját gyorsabbak lehetnek.
- Egyes bankfiókok **hosszabb nyitva tartással**, akár este nyolc óráig állnak ügyfeink rendelkezésére.
- Célunk az ügyféligényekhez jobban igazodó bankfiók kialakítása. Ennek érdekében bővítettük a **gyereksarkokkal** ellátott fiókok számát, immár **53 fiókunkban** várjuk a gyermekeket kreatív és folyton változó játékszónával. Kísérleti jelleggel Romániában egy bankfiókban szintén kialakítottunk gyereksarkot. A gyereksarkokról az ügyfeleket a fiókon elhelyezett plakátok is tájékoztatni fogják, illetve a honlapon található fiókkeresőben kiválasztási szempont lesz a gyermekzóna.

- A standardizálható banki szolgáltatásoknál (pl. számlanyitás, hiteligénylés) esetében egységes folyamatot alakítottunk ki. Munkatársaink számára könnyebbséget jelent, hogy a támogató számítógépes program lépésről lépésre vezet végig a folyamaton, így ügyintézőink jobban tudnak koncentrálni az ügyfél személyes igényeire, előtérbe kerülhet a tanácsadói szerep.
- 2004-ben kezdődött **Fiókfelújítási programunk** 2008-ban is folytatódott, ugyanakkor a gazdasági válság hatására a tervezett 75 fiók helyett 55 felújítása – és egyben akadálymentesítése – valósult meg hazánkban. A fiókrekstrukció 2009-ben is folytatódik, terveink szerint az év folyamán 22 fiók felújítására kerül sor. A rekonstrukció része az ülpultok kialakítása azokon a munkahelyeken, ahol hosszabb ügyintézésre lehet számítani.
- Bankfiókjaink akadálymentesítése folyamatosan zajlik, a Fiókfelújítási program keretében; Magyarországon a fiókok mintegy 90%-a, Romániában 100%-a, Szerbiában 50%-a, Montenegróban 1/4-e akadálymentes.

Kereskedelmi banki ügyfeink magasabb szintű kiszolgálását segíti:

- a **23 Kereskedelmi Banki Centrum** kialakítása Magyarországon 2008 elejétől. A központok kialakításának célja volt, hogy a vállalati, önkormányzati ügyfélkör igényeit is koncentráltabban és ezáltal hatékonyabban tudjuk kiszolgálni. A centrumok munkatársai magasabb szintű tudással rendelkeznek a kereskedelmi banki szegmens vonatkozásában. A Kereskedelmi Banki Centrumok működtetése mellett valamennyi bankfiókban lehetőség van az egyes termékekhez szükséges írásos anyagok benyújtására.
- Az európai uniós programokban való részvétellel kapcsolatban képzett régiós referenseink is segítik ügyfeleinket.
- A közbeszerzéseken kötelezően elvárt ISO 9001-es minőségirányítási rendszerrel hazánkban a jelentésírás idején már a teljes üzletág rendelkezik, vagyis megvalósult a rendszer kiterjesztése az önkormányzati üzletágról a teljes Kereskedelmi Banki Igazgatóságra.



Compliance

A compliance funkció célja, hogy a bank jogszabályszerű működésének elősegítésével hozzájáruljon az OTP Csoport jó hírének fenntartásához. E tekintetben kiemelt feladat az ügyfélkapcsolatok kezelése, a fogyasztóvédelmi szabályok maradéktalan betartása.

Az elmúlt években számos kritika érte a bankokat a szabályozószervek, kormányzat, fogyasztóvédelmi szervek felől a versenyszabályok, az ügyfélérdekek megsértése, az egyoldalú szerződésmódosítások, továbbá a hitelezési gyakorlat miatt is.

A compliance kockázatok átfogó kezelése érdekében társaságunk a jogszabályi kötelezettséget megelőzve kezdte meg szabályzatai és ügyfélkapcsolati rendszere átfogó compliance vizsgálatát, értékelését. Célunk a jogszabályoknak mindenben megfelelő belső szabályozás biztosítása, az ellenőrzési funkciók hatékonyabbá tétele, a Bank konzervatív magatartásának fenntartása, és egyben az ügyfélkapcsolatok során az egyenrangúság elvének fokozottabb érvényesítése.

Az OTP Bank a belső folyamatok vizsgálatával, 2008-ban új, a compliance kockázatokra fókuszáló kockázatkezelési módszert vezetett be, amely valamennyi banki funkcióra kiterjed.

Jövőre vonatkozó céljaink között szerepel, hogy 2009-ben ügyfeleink érdekében:

- felülvizsgáljuk és szükség esetén módosítjuk az általános üzletszabályzatok feltételeit;
- az ügyfélszabályzatok a szerződés részévé válnak;
- az egyoldalú szerződésmódosítás lehetséges okait – az ez irányú törvényi kötelezettséget megelőzően is – belefoglaljuk a szerződésbe;

- a jelenleg alkalmazottnál hosszabb idő áll ügyfeleink rendelkezésre az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatos panaszaik benyújtására;
- fejlesztjük a kommunikációt a korrekt és objektív tájékoztatás érdekében.

Pénzmosás és terrorizmus elleni küzdelem

Az OTP Bank teljesíti a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásával kapcsolatos jogszabályi előírásokat, annak érdekében, hogy bankunkat ne használhassák fel ezen tevékenységek finanszírozására. Magyarországon 2008-ban, a törvényi előírásoknak megfelelően megtörtént a tényleges tulajdonosok azonosítása, ügyfeleink közreműködésével.

Csatlakozás a lakáshitelek európai kódexéhez

Az ügyfelek pontosabb tájékoztatása érdekében 2008 elején az OTP Bank csatlakozott az Európai Bizottság által ajánlott Önkéntes Magatartási Kódexhez. A Kódex célja az információk áttekinthetőségének és összehasonlíthatóságának megteremtése. A Kódex megköveteli, hogy a csatlakozó hitelintézetek a szerződéskötést megelőzően nyújtsanak:

- *általános információt a lakáshitelekéről;*
- *személyre szabott információt a Szabványos Európai Nyomtatványban.*

A tájékoztatónak valamennyi – a lakáshitel szempontjából lényeges – információra ki kell térnie, a felmerülő lehetséges költségeket is ide értve.

Ügyfél-elégedettség vizsgálatok

Ügyfeink véleménye és elvárásai megismerése érdekében saját kutatásokat végzünk és felhasználjuk külső vizsgálatok eredményeit. Az elégedettségvizsgálatok eredményei adják fejlesztéseink alapját, illetve részét képezik bizonyos munkakörök teljesítményértékelésének és ösztönzésének.

Az OTP Bank lakossági ügyfelei véleményének feltárását 2006 óta azonos módszertan szerint végezzük. A próbavásárlások alkalmazásával elsősorban a potenciális ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásminőséget mérjük az OTP Bankban, illetve versenytársaink körében. Emellett felhasználjuk a belső munkatársakhoz érkező visszajelzéseket, illetve a belső mutatókat is (pl. várakozási idő, átfutási idő).

2009-től a fióki ügyfél-elégedettség vizsgálat átfogó fejlesztését tervezzük, kiegészítve azt a Szolgáltatási Minőség Mérési Rendszerrel.

A szolgáltatásminőség mérése kiterjed a fióki, ügyintézői hozzáférés lehetőségeire és körülményeire, az igényfelmérésre, a tájékoztatásra, illetve az ügyintézési folyamatra is. A rendszer alkalmat ad az egyes fiókok teljesítményének értékelésére.

A havi rendszerességgű, telefonos, kérdőíves lakossági ügyfél-elégedettség vizsgálat legfontosabb mutatószáma a globális elégedettség mutató, amely összegzi a lakossági folyószámlával rendelkező ügyfelek véleményét az igénybe vett banki termékekkel, szolgáltatásokkal, csatornákkal kapcsolatban. A „Globális ügyfél elégedettségi index” értéke 2008 első felében nem változott jelentősen 2007 végéhez képest – 66

Az OTP Bank elnyerte a „Közöségdíjas internetbank 2008” aranyfokozatát.

pont volt. Az év második felében az ügyfél-elégedettség emelkedett, a mutató értéke 70 pont-ra nőtt. (A maximális érték 100 pont.)

A lakossági ügyfelek mellett a vállalati, önkormányzati ügyfelek véleményét, elégedettségét is feltárjuk. Az ügyfélszám, illetve a személyes kapcsolatok miatt ez azonban kevésbé formalizált, és mélyebb véleménynyilvánítást biztosít.

Az OTP Csoport magyarországi tagjai szinte kivétel nélkül végeznek ügyfél-elégedettség vizsgálatot. Az ügyfél-elégedettség mérés formája, rendszeressége és tartalma illeszkedik az ügyfelek számához, a nyújtott szolgáltatás jellemzőihez. Ügyfeink megítélése szerint az OTP Ingatlan Zrt. szolgáltatásminősége kiemelkedő. Az összes ügyfélre kiterjedő, magas válaszadási hajlandósággal végzett mérés eredményeként a társaság minden vizsgált kategóriában 90%, illetve a feletti eredményt ért el. Rendkívül kedvező az OTP Hungaro-Projekt Kft. szolgáltatásának megítélése, is, ahol az ügyfél-elégedettség 80% feletti.

Külföldi leányvállalataink szintén egyéni gyakorlatot folytatnak az ügyfélvélemények megismerésére. A montenegrói CKB Bank elért eredményei kiemelkedőek, a válaszadók a bank teljesítményét 70% és 95% között ítélték meg.

Legkedvezőbben a gyermekek számára történő megtakarítást ösztönző szolgáltatást értékelték.

Az ukrán CJSC OTP Bank eredményei szintén kimagaslóak, a telefonos és személyes felmérések alapján az ügyfelek 91,5%-ban elégedettek a bankkal történő együttműködéssel és az ügyféllojalítás még ennél is magasabb, 93,1%-os.

2008-ban kezdtük meg a próbavásárlások csoportszinten egységes megvalósítását, a vizsgált versenytársbankok, termékek és élethelyzetek meghatározása ország-specifikusan történt.

Az értékesítés minősége az OTP Csoporton belül hasonló jellemzőkkel és színvonallal bír, kiemelkedő azonban Bulgária és Magyarország eredménye. A helyi versenytársakhoz képest magasabb értékesítési színvonalat képvisel az OTP Csoport szerb, bolgár, román, horvát és ukrán leánybankja.

Fokozatosan bővül az elektronikus csatornák használata

Az OTP Csoport minden tagja ösztönzi ügyfeleit az elektronikus csatornák igénybe vételére, a banki ügyintézés kényelmének és gyorsaságának növelése érdekében, emellett az e-csatornák a környezet védelmének is segítik.

Az OTP Bankban az ügyfélérinkezések döntő hányada – több mint 90%-a – több éve elektronikus csatornákon történik, és folyamatosan bővül a hozzáféréssel rendelkező ügyfelek száma: 2008-ban 10%-kal nőtt az OTP Direkt szerződések száma. A szlovák OTP Banka Slovenskóban az internetes szolgáltatásokat használók köre 23%-kal emelkedett.

6. A pénzügyi kultúra fejlesztése

Az újabb és újabb pénzügyi termékek egyre összetettebbé válásával folyamatosan nő a pénzpiacok bonyolultsága. Lehetséges-e a megfelelő termék kiválasztása az alapvető pénzügyi ismeretek hiányában? Milyen ismereteket feltételezzünk ügyfeleink, potenciális ügyfeleink részéről? Ki felelős a pénzügyi tájékozottság növeléséért?

Meggyőződésünk, hogy bármilyen körülménytől is tájékoztatásunk az egyes termékekre, termékcsoporthoz való viszonyunkról, a megfelelő szintű megértés szükségessé teszi a – gyakran hiányzó – alapvető pénzügyi ismereteket.

Az OECD (Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet) felmérései felhívják a figyelmet a közép-kelet európai régió alacsony pénzügyi kultúrájára. Egy kutatás eredménye szerint például a magyarok mindössze tizenhét százaléka érti az infláció fogalmát, a lakosság harmincnégy százaléka pedig nem tudna megélni megtakarításaiból.

Az OTP Csoport kiemelten fontosnak tartja ügyfelei és a társadalom szélesebb rétegei pénzügyi tájékozottságának fejlődését. Társaságunk törekvése, hogy az adott társadalmi környezethez illeszkedő eszközöket alkalmazzuk a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében. Meggyőződésünk, hogy az alapvető pénzügyi tájékozottság és kultúra megszerzésében az oktatási intézmények felelőssége elsődleges, ugyanakkor több programunk révén szerepet vállalunk a feladat megoldásában.

A pénzügyi ismeretek növelése érdekében az OTP Alapkezelő és az OTP Garancia oldalain online szakszótárból nyerhetnek szakmai ismereteket ügyfeleink és az érdeklődők. 2009-ben az OTP Bank honlapján is elérhetővé tesszük az alapvető pénzügyi, gazdasági fogalmak magyarázatát, felhasználva az „1000 szó a pénzpiacról” című könyv ismeretanyagát, melynek megjelenését Bankunk is támogatta.

Az OTP Banka Slovensko a Szlovák Közszerződési Televízióval együttműködve indította el a „Pénz” című 15 perces, heti, szakmai műsort, amely pénzügyi információkat nyújt, tanácsot ad, valamint a pénzügyi világból származó érdekességeket mutat be. A műsor célja, hogy széleskörű tájékoztatást nyújtson a pénzügyek tudatos kezeléséről.

Magyarországon programjaink fókuszában a diákok állnak. A fiókhalózat munkatársai látogatják az iskolákat, pénzügyi ismereteket átadva; emellett kifejezetten a fiatalok pénzügyi és gazdasági kultúrájának fejlesztése céljából végzi tevékenységét a Bank által létrehozott és működtetett OTP Fáy András Alapítvány.

Bankó

A kéthavonta megjelenő színes ügyfélmagazin az OTP Csoport eredményeiről, termékeiről, szolgáltatásairól és az ezekkel kapcsolatos innovációkról nyújt tájékoztatást.

Takarékossági Világnap

*Az OTP Csoport évek óta elkötelezett támogatója a Takaré-
kossági Világnapnak, számos programunk célja, hogy ösz-
tönözzük a felelős és takarékos pénzgazdálkodást.*

- A horvát OTP Banka Hrvatska általános iskolás diákokat
hívott meg bankfióki látogatásra, melynek keretében
a dolgozók mutatták be a Bank működését. A megta-
karítások és a pénzügyek felelős kezelésének fontosságá-
ról a fiókigazgatók tartottak érdekes előadásokat.
A látogatást követően a gyerekek rajzban mutatták be
élményeiket.*
- A montenegrói CKB a fiatalok megtakarításának ösztön-
zésére, betéti konstrukciójának népszerűsítésére fókuszált,
ajándékokkal és kedvezményes feltételekkel vonzóvá téve
a takarékoskodást.*
- Hagyományosan a Takarékosági Világnapon adjuk át
kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkatársainknak a Fáy
András díjat és az „OTP Bankért” díjat, amelyben 2008-ban
összesen 82 munkatársunk részesült.*



*„Nincs pénzünk a könyvtár fejlesztésére, könyvet csak különböző maradványpénzekből tudunk venni, ami semmire sem
elég. Ezek a könyvek az oktatás részét képezik iskolánkban, a nyelvtanároknak és ezáltal a tanulóknak is új lehetőséget
nyújt a mindennapok során. A könyvlista, melyből választhattunk nagyon bőséges volt, a közel 3000 könyv szinte min-
den igényünket kielégítette...” Apáczai Csere János Általános Iskola, Gimnázium és Középiskola, Dombóvár*

OTP Fáy András Alapítvány

Fáy András 1839-ben alapította a Pesti Hazai
Első Takarékpénztár Egyesületet, melynek szel-
lemi hagyományait az OTP Bank örökségként
vállalja. A Bank 1992-ben hozta létre az OTP
Fáy András Alapítványt, mely közhasznú szerve-
zetként, különböző programjain keresztül, az ifjú-
ságnak nyújt segítséget a pénzügyi és gazdasági
világ megértéséhez, illetve ismereteik fejleszté-
séhez.

Könyvtárfejlesztési Program

A gazdasági szakképzés színvonalának emelé-
sére a Bank immár harmadik éve tankönyveket,
oktatási segédanyagokat adományoz középisko-
lák könyvtárainak fejlesztésére. A program kere-
tében eddig több mint 10 ezer diák jutott ingye-
nesen gazdasági szakirodalomhoz;

15 ezer könyv, 100 számítógép és laptop átadá-
sa, valamint 760 db éves lapelőfizetés valósult
meg, több mint 50 millió forint értékben.

2008-ban már országosan hirdettük meg a prog-
ramot, amelyet kiterjesztettük a középfokú kép-
zést biztosító intézményekre is. A pályázaton
közel 600 iskola vett részt, ebből 150 iskola
pályázatát támogattuk. Az intézmények 140 ezer
forint értékű könyvcsomagot választhattak
mintegy 3000 szakkönyv közül.

ALAPOK Program

Az elmúlt évek során – ALAPOK Program néven – egy önálló, speciális gazdasági, életvezetési és karrier ismereteket nyújtó képzést dolgoztunk ki középiskolás végzős diákok számára, melynek pályázatát minden évben más-más megyére hirdetjük meg. Az interaktív oktatás keretében a fiatalok szituációs játékok formájában ismerkednek meg a pénzügyi, gazdasági és vállalkozási alapfogalmakkal. Ezen túl a diákok olyan ismeretekkel gazdagodhatnak, melyek a jövőjük alakításához, karrierjükhöz nélkülözhetetlenek, ugyanakkor nem részei a középiskolai tantervnek. Többek között megismerik az alapvető munkáltatói és munkavállalói jogokat, az önéletrajzírás fortélyait, felkészülnek az állásinterjúra. A két napos tréning az iskolákban zajlik, az oktatás személyi és tárgyi feltételeit, illetve a diákok ellátását az Alapítvány finanszírozza.

A képzés sikerét látva 2008-ban előkészítettük az ALAPOK Program felnőttképzési tréningjét is. Ennek keretében 2009 tavaszától középiskolai pedagógusokat oktatunk, hogy saját iskolájukban folyamatosan és minden diák számára átadhassák az életkezdéshez szükséges alapvető pénzügyi és karrieralkítással kapcsolatos ismereteket. Az országos trénerképzés elindításával célunk, hogy minél több diák vehessen részt a programban.



Diákújságíró pályázat 2008

A „*Diákújságíró kerestetik!*” pályázatunkra a diákok egy esszével és egy vállalkozóval, gazdasági szakemberrel készült interjúval nevezhettek be gazdaság, karrier, takarékoság témakörben. A pályázatra jelentkezők közül öten kerültek kiválasztásra, akikkel az Alapítvány egy tanévre szóló ösztöndíjszerződést kötött. A támogatáson túl – Magyarországon egyedülálló módon – a nyertes diákújságírók közreműködésével kerülnek cikkek, beszámolók az Alapítvány honlapjára.

A diákújságírók társaiknak környezetük vállalkozásairól, gazdasági, illetve a helyi társadalmi élet történeteiről, valamint fontos szemléletformáló kérdésekről tudósítanak. Meggyőződésünk, hogy ők tudják legjobban a korosztály érdeklődési körének megfelelő témákat bemutatni, illetve problémákat megfogalmazni.



Pénzügytörténeti Gyűjtemény

Az OTP Bank Pénzügytörténeti Gyűjteménye a pénzintézet értékek megóvására tett törekvéseit szimbolizálja.

A több mint negyven éve megkezdett gyűjtőmunka eredményeként a Bank napjainkban már mintegy 30 ezer darabos pénzintézeti dokumentum-anyaggal rendelkezik. A Bank kiemelt feladatának tekinti a gyűjteményben megtalálható és megtekinthető darabok gyűjtését, dokumentálását, szakszerű őrzését és kiállítását. Cím: V. kerület, Vigyázó Ferenc u. 6.

7. Termékek és szolgáltatások

Mitől válik felelőssé egy banki termék vagy szolgáltatás? Mi a bank feladata a gazdasági folyamatokban? Kinek kell viselnie és milyen arányban a felmerülő kockázatokat? Milyen mértékben várható el az önkorlátozás, a versenytársaktól eltérő gyakorlat megvalósítása egy pénzügyi intézménytől?

Termékeink kialakítása során nap, mint nap szembesülünk ezekkel, és még számos további kérdéssel. A kérdések feltevése azonban jóval egyszerűbb, mint a feladat megoldása, hiszen mást várnak el részvényeseink, mást tesz szükségessé az eredményes működés, mint amit például a szabályozói környezet kívánatosnak tartana, de eltérőek a betétes és a hitelt igénylő ügyfelek igényei is. Az érdekek összhangjának megteremtése állandó kihívást jelent társaságunk és munkatársaink számára.

- A bizalom mellett a **stabilitás** az a meghatározó érték, amely miatt ügyfeleink az OTP Csoportot választják. A stabilitás megőrzése érdekében vállalatcsoportunk **konzervatív kockázatvállalási politikát** alkalmaz.
- **Valamennyi termékünk** kialakítása és értékesítése során kötelező érvénnyel alkalmazzuk az Etikai Kódex előírásait, folyamatosan figyelemmel kísérjük a társadalmi és gazdasági környezet változásait, adottságait, rendszeres a szakterületek közötti információáramlás.
- **Termékeink egy része** kifejezetten **egy-egy társadalmi csoport pénzügyi szükségleteinek** kiszolgálását célozza.



AZ ÉV PREMIUM BANKKÁRTÁJA
2008

Az ügyfelek igényeinek különbözőségét a szolgáltatási spektrum szélesítésével törekszünk kielégíteni. Termékskálánk országonként részben eltérő, az ügyféligények és lehetőségek miatt. Számos termékünk, illetve ajánlatunk ösztönzi:

- a lakosság és a vállalkozások pénzügyi kultúrájának, tájékozottságának fejlődését (pl. fiatalok banki szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek megteremtése; megtakarítási csomagok; öngondoskodás különböző lehetőségeinek biztosítása);
- a környezettudatosság fejlődését (energiahatékonyságot segítő felújítási hitelek; klímaváltozási alap, elektronikus számlakivonat); illetve
- az állami és európai uniós támogatások kihasználását.

Virtuális bankkártya

A virtuális MasterCard bankkártya és a hozzá kapcsolódó Web Kártya Számla az internetes vásárlások biztonságát teremti meg. A számlán nem szükséges pénzt tartani, elegendő kizárólag az internetes vásárlások előtt, a megfelelő összeggel feltölteni. A Web Kártya fizikailag nem létezik, így nem kerülhet illetéktelen kezekbe.

Lakossági termékek

Az OTP Csoport kiemelt figyelemmel kíséri – a jövő generációját – a **fiatalokat**, ezért folyamatosan bővíti a számukra és igényeikhez illeszkedő konstrukciókat. Továbbra is elérhetőek az OTP Bank, illetve a leánybankok korábban bevezetett termékei, amelyek kedvezményes számlavezetést, megtakarítási lehetőségeket kínálnak a fiatalok számára.

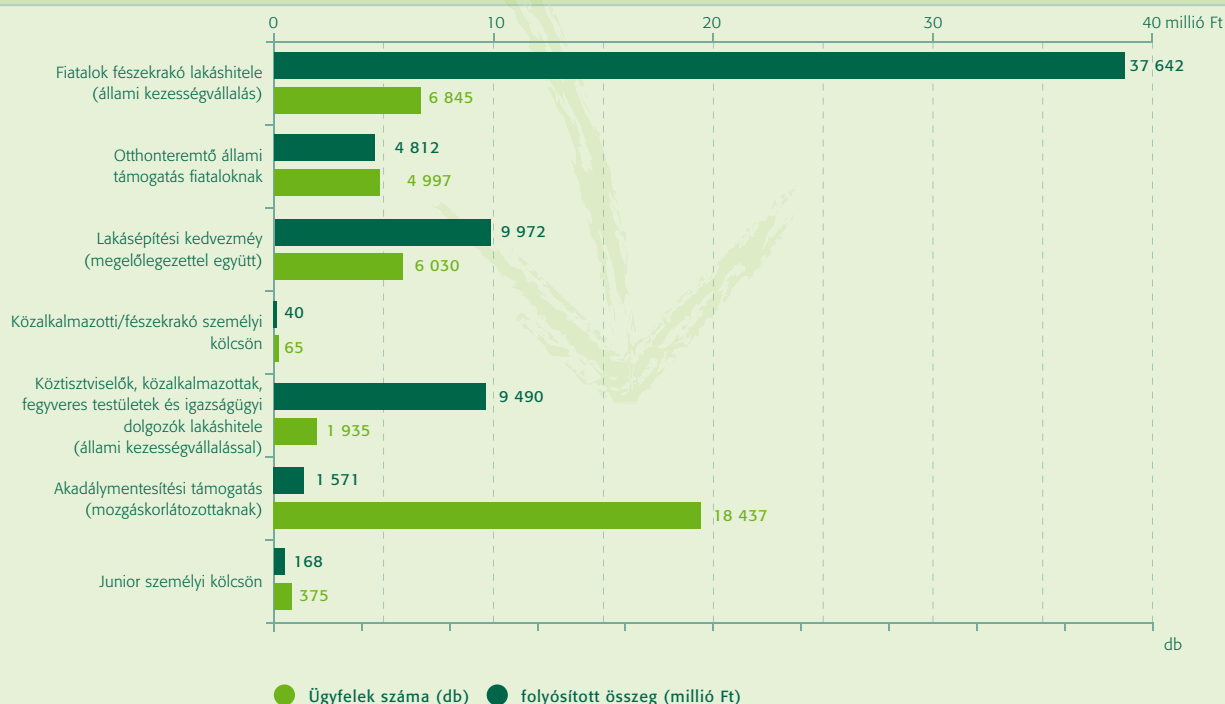
A CKB a gyermekek részére történő megtakarításhoz nyújt speciális terméket, az OTP Banka Horvatska és a DSK Bank emellett a diákoknak, illetve a fiataloknak is kínál szolgáltatáscsomagokat. Az egyetemi hallgatók számára biztosít kezdeményes számlákat az OTP Bank Romania. A 2008-as fejlesztések az OTP Bankban elsősorban a megtakarítást ösztönzik:

- díjmentes átutalás az OTP Banknál vezetett számláról a Start-betét számlára (babakötvény);
- szintén díjmentes a Junior számlákra történő havi egyszeri utalás, emellett a Junior számlabirtokosoknak már minimális összeg lekötésére is lehetőségük van, amellyel a fiatalok önálló megtakarítását, pénzügyi tudatosságát kívánjuk ösztönözni;

- 2008-ban hoztuk létre az Osztálypénz számlát, az általános és középiskolai osztályok megtakarításának elhelyezésére. A számla könnyen kezelhető, kedvezményes lehetőséget biztosít az osztálypénz gyűjtésére és felhasználására.
- Bővítettük a gyámhatósági betéti konstrukciókat hat hónapos kedvező lekötési lehetőséggel, illetve 2009 év elejétől két éves és lakáselőtakarékosági számlához kapcsolt konstrukció is ügyfeleink rendelkezésre áll.

A fiatalok mellett **időskorú ügyfeleinket** is megkülönböztetett figyelemben részesítjük. Az OTP Bank Romania, a montenegrói CKB, a horvát OTP Banka Horvatska és a bolgár DSK nyugdíjas ügyfelei számára egyaránt elérhetőek kedvezményes számlacsomagok, konstrukciók. Az OTP Életjáradék Zrt. megújította Életjáradék Programját, annak érdekében, hogy annak feltételei szorosabban illeszkedjenek az ügyfelek igényeihez. Időskorú ügyfeleink számára kiemelten fontos, hogy megtakarításukról, pénzükről megnyugtatóan és saját akaratuk szerint döntsenek. A magyarországi OTP Bank 60 év feletti ügyfelei részére ezért díjmentessé tettük az elhalálozás esetére szóló rendelkezést, amely egyszerűsített hagyatéki eljárást tesz lehetővé.

Speciális lakossági hiteltermékek jellemzői (OTP Bank, 2008. december 31.)



Az állami támogatással összekapcsolt konstrukciók jelentősen különböznek a Bankcsoport tagjainál, az adott ország támogatásainak függvényében. Az OTP Csoport minden tagvállalata törekszik azonban arra, hogy ügyfelei számára elérhetővé tegye a kedvezményes konstrukciókat. Magyarországon, lakossági ügyfeleink részére a korábbi évhez hasonlóan elérhetőek:

- az állami támogatáshoz kapcsolódó lakáshoz jutást, korszerűsítést támogató hitelek;
- a közalkalmazottak, ügyészek, bírák, igazságügyi alkalmazottak számára nyújtott kedvezmények;

- államilag támogatott akadálymentesítési támogatás mozgáskorlátozottak részére;
- az öngondoskodás eszközei – önkéntes- és magán-nyugdíjpénztári; egészségpénztári megtakarítások; nyugdíj-előtakarékossági számla.

A kedvezmények lakossági hitelek igénybevétele – a hitelezési tevékenység általános mérséklésével összhangban – csökkent az előző évhez képest.

Magyarországon az OTP Bank csatlakozott elsőként a SEPA-hoz

2008. január 28-án indult az Egységes Euró Pénzforgalmi Övezet (SEPA) átutalási szolgáltatása, amelynek keretében az EU-tagállamok és további négy európai ország területén fokozatosan elérhetővé válik az egységes euró-átutalási szolgáltatása. A SEPA létrehozásának célja, hogy egyszerűbbek, kényelmesebbek és olcsóbbak legyenek a pénzforgalmi szolgáltatások. A SEPA megvalósulásával az euróövezetben megszűnik a különbség az országhatárokon belüli és azokon átnyúló fizetések között.

Az OTP Bank kiemelt fontosságúnak tekintette a csatlakozást a SEPA-hoz, így 2008. január 28-tól Magyarországon elsőként biztosítja kedvezőbb feltételek mellett a SEPA utalások lehetőségét.



Vállalati, önkormányzati termékek

A korábbi évek termékei mellett 2008-ban, az OTP Bank új számlacsomagot hozott létre a mezőgazdasági kisvállalkozók és őstermelők számára, illetve a non-profit szervezetek számára. Továbbra is csoportszinten segítjük a vállalkozásokat, önkormányzatokat az állami támogatás, illetve az európai uniós források igénybevételeiben, amellyel a vállalkozói szektor széles köre juthat kedvezményes finanszírozáshoz saját forrású, illetve refinanszírozott hitelprogramok keretében. A konstrukciók különbözőek, de a hitelcélok jellemzően azonosak, hiszen a megoldandó feladatok régiós szinten hasonlóak (pl. csatornázás). Az OTP Bank esetében:

- az OTP Új Magyarország Beruházási Hitel az Új Magyarország Mikrohitel Programhoz kapcsolódik;
- a Széchenyi kártya állami támogatást, és kezességvállalást biztosít;
- a Vállalkozói lakásépítési hitelhez az állam kamattámogatást biztosít;
- az Új Magyarország Vállalkozásfejlesztési Hitelprogram kiegészítő forrást nyújt

elsősorban az Új Magyarország Fejlesztési Terv és az Új Magyarország Vidékfejlesztési Program pályázataihoz kapcsolódóan;

- az Új Magyarország KKV hitel kifejezetten a mikro-, kis- és középvállalkozásokat segíti;
- a mezőgazdaságot, agrártermelést három program – az Új Magyarország Agrárfejlesztési Hitelprogram, az Új Magyarország Agrár Forgóeszköz Hitelprogram és az Új Magyarország Gabona Forgóeszköz Hitelprogram – támogatja.

A JEREMIE Európai Uniói program keretében 2008-ra tervezett kedvezményes források biztosítása 2009 év elejétől valósul meg, a kapcsolódó állami konstrukció időbeli késése miatt.

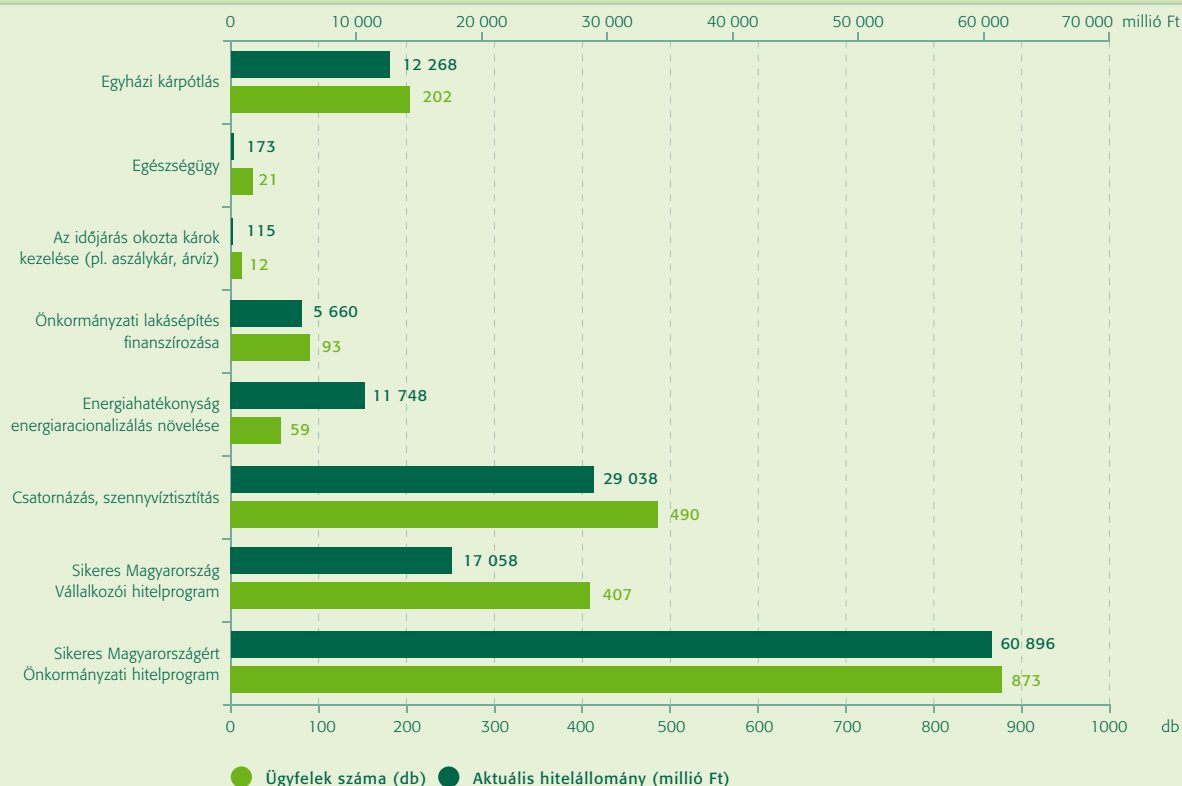
Az OTP Bank európai uniós hitelei mindig egy-egy konkrét pályázati kiíráshoz kapcsolódnak, igazodva a pályázat feltételeihez. A hitelkonstrukciók között megtalálható:

- pályázatrát finanszírozó hitel;
- saját forrást kiváltó, kiegészítő hitel;
- támogatások megelőlegezésére szolgáló forgóeszköz¹ hitel;
- bankgarancia.

Bankunk hagyományosan vezető piaci szerepet tölt be az **önkormányzati szektorban**. Az OTP Bank társadalmi szerepvállalását érintő tevékenységek az önkormányzati körben szerteágazóak és sokoldalúak. A helyi közigazgatás céljainak megvalósulását különböző konstrukciók keretében segítjük:

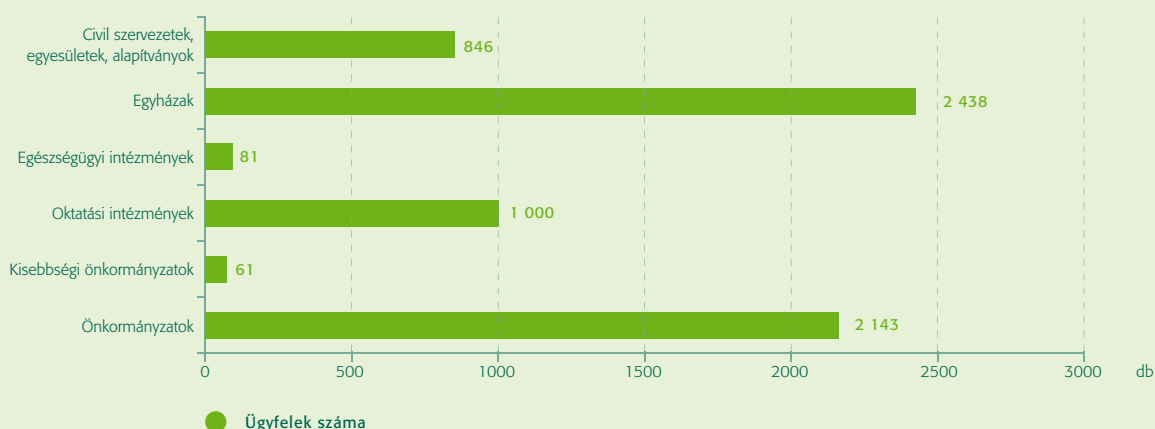
- A „Sikeres Magyarorszáért” Önkormányzati Infrastruktúra Fejlesztési Hitelprogram – a korábbi évekhez hasonlóan – a környezetvédelem, a város- és település rehabilitáció, a közoktatás, a kultúra és sport, az egészségügyi szolgáltatások fejlesztése, az informatikai közműfejlesztési beruházások segítése és a pályázati támogatások önrészenek biztosítása területén nyújt támogatást.
- A szennyvíztisztítás, a csatornázás, az energiaracionalizálás, illetve az önkormányzati lakásépítés külön konstrukcióban is támogatott cél.

Speciális vállalati/önkormányzati hiteltermékek jellemzői (OTP Bank, 2008. december 31.)



¹ Azok a vállalkozás mérlegében szereplő eszközök, melyek jellemzően a mindennapi tevékenységet szolgálják, és várhatóan egy évnél rövidebb ideig maradnak az adott formában a vállalkozás eszközei között.

Speciális vállalati és önkormányzati ügyfelek jellemzői (OTP Bank, 2008. december 31.)



A speciális termékek igénybevétele a gazdasági környezet alakulását követi: az előző évhez képest nőtt az Új Magyarország Programhoz kapcsolódó hitelek száma és állománya, az energiahatékonyságot és energiaracionalizálást szolgáló hitelek felvétele is emelkedett, más területeken azonban kismértékű visszaesés történt. Az OTP Bank speciális vállalati és önkormányzati ügyfeleinek száma 2008-ban kismértékben csökkent az előző évhez képest. Magyarország mellett az OTP Bank Romania is fontos partnere a civil szervezeteknek, a társaságnak 143 non-profit szervezet ügyfele; a montenegrói CKB és az ukrán CJSC ügyfelei között a mikro- és kisvállalatok játszanak jelentős szerepet. Bulgária önkormányzatainak mintegy 1/3-a ügyfele a DSK Banknak.

Folyamatosan vizsgáljuk a környezetvédelmi projektek, környezetvédelmi célú termékek kialakításának lehetőségét. A pénzügyi/gazdasági válság következményeként a források nagymértékben szűkültek, ami termékfejlesztési terveinkre is hatással van, ugyanakkor kedvezőbb piaci helyzetben a külföldi leánybankok bevonásával folytatni kívánjuk például a szén-dioxid kibocsátás kereskedelemben való bekapcsolódás előkészítését. Az OTP Csoport **energetikai portfóliójában** megújuló energiatermeléssel foglalkozó projektek is találhatóak. Ezek adják az energetikai projektek mintegy egyharmadát, bár értéküket tekintve részarányuk ennél alacsonyabb. Az OTP Bank közreműködésével valósult meg a Pécsi

Társasházak és lakásszövetkezetek

Az OTP Bank stratégiájában a társasházak és lakásszövetkezetek hagyományosan kiemelt fontossággal bírnak. Több, kifejezetten a társasházak igényeihez illeszkedő számlacsomagunk van, és speciálisan az alacsonyabb jövedelmű házak részére alakítottuk ki a TAKAROS számlacsomagot.

A társasházak megtakarítási szokásaihoz és pénzfelvételi igényeihez illeszkedve két betéti konstrukciót hoztunk létre. Figyelmet fordítunk arra, hogy megfelelő hitelkonstrukciókat nyújtsunk a felújításokhoz, energia megtakarítást célzó beruházásokhoz, illetve lehetőséget biztosítsunk az állami támogatás maximális kihasználására. A helyi önkormányzatok bevonásával gondoskodunk arról, hogy a pályázati lehetőségekről a lakóközösségek rendszeresen tájékoztatást kapjanak. A programokról honlapunk ad bővebb tájékoztatást.



Speciális pénzügyi termékek és kapcsolódó szolgáltatások

Az OTP Alapkezelő amellett, hogy termékei kialakítását és tevékenységét magas, a törvényi előírásokat meghaladó szakmai és etikai normák szerint végzi, 2008 elején elindította az **OTP Klímaváltozás 130/30 Alapot**. Az alap célja, hogy azon vállalatok részvényeibe nyújtson befektetési lehetőséget, amelyek a klímaváltozás hatását csökkenteni kívánó irányelvek, jogi szabályozások és gazdaságpolitikai változások nyertesei lehetnek, mert tevékenységük középpontjában a fenntartható fejlődés áll.

A Merkantil Csoport a **mozgássérültek mobilitását** segíti az állami kibocsátású mozgáskorlátozott utalványok elfogadásával. 2008-ban mintegy 500 ügyfelünk jutott így autóhoz.

A **környezetvédelem** elveit minden tekintetben szem előtt tartjuk az **OTP Ingatlan közreműködésével megvalósuló épületek esetében**.

Épületeink környezetbarát építőanyagok felhasználásával épülnek. Megvizsgáljuk a megújuló energiaforrásokon alapuló energiaellátás lehetőségét; épületeinket hosszú távra (minimum 80 évre) tervezzük, építjük, ami megköveteli a tartós, időtálló anyagok alkalmazását. A tervezés során szem előtt tartjuk, hogy az épületek mérsékelt energiafelhasználással megvalósíthatók és fenntarthatók legyenek. A beszerzés során előnyben részesítjük a helyi építőanyagokat.

A kivitelezés során az újrahasznosítást is előtérbe helyezzük: többek között az építkezés során keletkező betontörmelékelt elkülönítve gyűjtjük, és azt feltöltéseknél hasznosítjuk; törekszünk az újrahasznosított építőanyagok használatára, például a fahulladék felhasználásával készült építési anyagok alkalmazásával. Épületeink *nem bocsátanak ki káros anyagokat* a megvalósítás és a használat során. A veszélyes anyagokat kiváltjuk. A magas környezetvédelmi, minőségi és biztonsági színvonal megvalósítását segíti és garantálja az integrált irányítási rendszer alkalmazása.

Hőerőmű egyik blokkjának átalakítása, amely jelenleg biomasszával üzemel, a hőerőmű további bővítést tervez a megújuló energiaforrások alkalmazása terén. A Rábán kis vízi erőmű valósult meg bankunk finanszírozásával. Emellett három bioüzemanyag előállítását végző üzem forrásigényét biztosította bankunk Magyarországon és Szlovákiában. A három üzem a régió szinte teljes bioüzemanyag igényét ellátja. A portfóliónkban található Mátrai Erőmű egyik blokkjának korszerűsítése és bővítése során, szén-dioxid elnyelő technológia kerül alkalmazásra.

Az OTP Bank nyitott a megújuló energiatermelő projektek finanszírozása iránt, folyamatosan jelentős számú és értékű projekt elbírása történik. Az OTP Csoport több tagja partner az energiahatékonyságot fokozó beruházások megvalósításában.



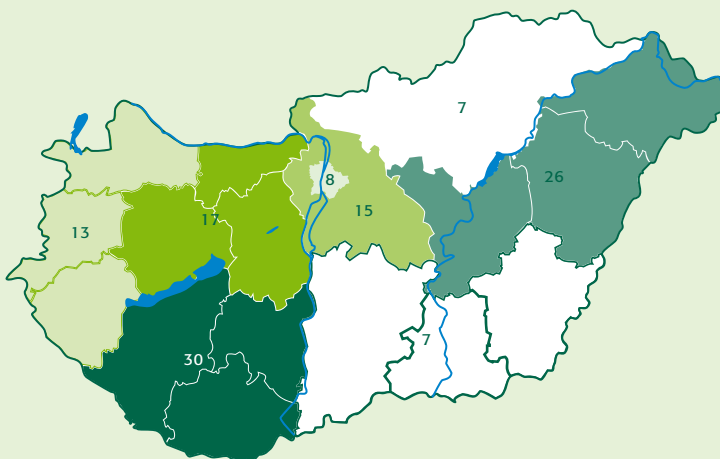
A magyarországi OTP Hungaro-Projekt Kft., a romániai OTP Consulting Romania, illetve a bolgár DSK Bul-Project társaságok tanácsadói tevékenységükkel és szolgáltatásaikkal elsősorban az **európai uniós források megszerzését és hatékony felhasználását** segítik elő vállalati és önkormányzati ügyfelek körében. Magyarországon az OTP Hungaro-Projekt 123 db projektben vett részt 2008-ban, amelyek 37%-a önkormányzati volt. A projektek összesen 35 milliárd Ft

értékűek voltak, a pályázott támogatás mértéke meghaladta a 17 milliárd Ft-ot. A projektek mintegy 60%-a már támogatást nyert, míg további több mint 10%-a sikeresen túljutott az első fordulón, 16% a pozitív hatósági döntésre vár. A cég vállalati ügyfelei körében a sikeresség aránya 94%-os volt.

Az OTP Hungaro-Projekt Kft. 2008-ban önkormányzati ügyfelei részére 14 db európai uniós támogatású környezetvédelmi projektet készített elő a szennyvízkezelés és -elvezetés, a csapadékvíz-elvezetés, az ivóvízminőség javítása, a szilárd hulladék kezelése, valamint a természetvédelem területén. A projektek teljes költségvetése mintegy 14,5 milliárd Ft.

Az OTP HP közreműködésével kidolgozott pályázatok regionális megoszlása

- Dél-Dunántúl
- Észak-Alföld
- Közép-Dunántúl
- Közép-Magyarország
- Nyugat-Dunántúl
- Budapest
- Dél-Alföld
- Észak-Magyarország



Filmgyártás támogatása

A korábbi évekhez hasonlóan 2008-ban is hozzájárultunk a magyarországi filmgyártáshoz. A filmgyártást támogató vállalkozások adókedvezményt vehetnek igénybe; speciális konstrukció keretében a Bank a támogatás összegét meghitelezi.

2008-ban összesen 43 film elkészítéséhez nyújtottunk anyagi segítséget. A filmek között szerepelnek felnőtteknek szóló rajzfilmek (Macskafogó II., Pinkó), vígjátékok (Casting), de a legnagyobb részük – mintegy 80%-uk – dokumentumfilm.

8. A gazdasági válság hatása az OTP Csoport CSR tevékenységére

A hitelpiaci válságból induló, 2008 őszén súlyosbodó pénzügyi, illetve gazdasági válság az OTP Csoport tevékenységére is hat. A Bankcsoport konzervatív kockázatkezelési magatartása stabil hátteret ad a pénzügyi egyensúly és a likviditás megőrzésére, ugyanakkor a válság számos területen azonnali reakciót kívánt és kíván azóta is folyamatosan.

A stabilitás fenntartása érdekében:

- változtattunk termékinálatunkon,
- szigorítottunk kockázatkezelésünkön és
- szélesebb körű, aktív kommunikációt folytattunk ügyfeleink, befektetőink felé,
- beruházási költségeinket a minimálisra csökkentjük;
- betéteseink védelmén túl

- célunk, hogy adósainkat segítsük és megvédjük a fizetésektelenségtől, a hitelek bedőlésétől.

Ügyfeleinken és befektetőinken túl kiemelt felelősségünk van munkatársaink iránt, hiszen a munkahelyek megőrzése munkavállalóink számára a létbiztonság egyik legfontosabb tényezőjévé vált.

8.1. Tájékoztatás és hiteles információnyújtás

A Bankcsoport tagvállalatainak vezetői számos esetben jelentős és elismert társadalmi szereplők, véleményformálók.

A rendszeres tájékoztatásban a Bank vezetői játszanak kiemelkedő szerepet. A Bank folyamatosan tájékoztat a hitelintézetet és ügyfeleit érintő legfontosabb eseményekről.

A médiakommunikáció erősítése mellett egyéb csatornákat is fokozottan alkalmazunk a részletes és személyre szabott tájékoztatás érdekében.

A befektetői tájékoztatás továbbra is a kommunikáció egyik prioritása. A kapcsolattartás, tájékoztatás a szokásos fórumokon történik,

ugyanakkor változik a tájékoztatás fókusza, részletessége bővül. A válság hatására a befektetői érdeklődés középpontjába került a likviditási helyzet², devizahitel állomány, a jelzáloghitelek esetében a hitel/hitelbiztosítéki érték arány³, a külső forrás bevonásának lehetősége, a Bankcsoport tőkehelyzete, a hitelminőség és az ezekben bekövetkező változások. A befektetők információigényét, közvetlen tájékoztatással kapcsolatos elvárásait maximálisan törekszünk kiszolgálni, hiszen bizalmuk a Bankcsoport jövője és stabilitása szempontjából meghatározó.

² Azonnali fizetőképesség.

³ Az az érték, amit a bank az ingatlan értékeként elfogad.

A pénzügyi válság eredményeként jelentősen megnőtt azon **kisbefektetők** száma, akiket a jelentős mértékben visszaeső részvényárfolyamok csábítottak tőzsdézésre. Bár a Bank tulajdonosi szerkezetében a hazai kisértvényesek szerepe nem meghatározó, **megfelelő tájékoztatásuk kiemelt felelősségünk**. A honlapon természetesen a kisértvényesek számára is elérhetőek a tőzsdéi időközi vezetőségi beszámolók, a kapcsolódó prezentációk, a Bank Elem-

zési Központjának elemzései, illetve közvetlenül is kapcsolatba léphetnek a Bankkal. Emellett Dr. Urbán László is részt vett és tájékoztatta az érdeklődő kisbefektetőket a Portfolio.hu által rendezett Tőzsdenapon az OTP Bank helyzetéről. 2009-ben további tájékoztatást tervezünk hazai kisbefektető résztvényeseink számára.

Ügyfeleink számára a call-center, illetve a fiókhálózat ügyintézői nyújtanak személyes tájékoztatást. A pontos és megbízható információnyújtás érdekében **munkatársainkat folyamatosan informáljuk és képezzük mind a Bank egészének helyzetéről, mind pedig a bajba jutott ügyfelek számára elérhető megoldásokról**, felkészítjük őket az ügyfelek részéről érkező kérdések és igények szakszerű megválaszolására, illetve kiszolgálására. Törekvéseink sikerességét látszik visszaigazolni, hogy a válság kirobbanásakor jelentkező megnövekedett ügyfél megkeresés két-három hét alatt lezajlott és ügyfeleink körében nem következett be érzékelhető betétkivonás.



Nyugdíjpénztári megtakarítások vesztesége

A válság a nyugdíjpénztárakban elhelyezett megtakarításokat is kedvezőtlenül érintette, árfolyamveszteségek, negatív hozamok keletkeztek. Az OTP Nyugdíjpénztárak hírlevélben és a fiókhálózat ügyintézőin keresztül folyamatosan tájékoztatja ügyfeleit a kedvezőtlen helyzetről és annak okairól.

A tájékoztatásban kiemelkedő szerepe van az évente kiküldésre kerülő számlaértesítőnek, amelyen ügyfeleink megtakarításaik alakulásáról kapnak információt. A 2008-as év negatív hozamai megrémíthetik a pénztártagokat, ezért átfogóan tájékoztatjuk ügyfeleinket a válság megtakarításokra gyakorolt hatásairól, a pénzügyi összefüggésekről, illetve javaslatot adunk arra, hogy hogyan kerülhetik el a veszteségek realizálását.

A számlaértesítőben megküldött részletes tájékoztató mellett honlapunkon is elérhetőek az információk, illetve a média csatornáit is felhasználjuk. A Stabilitás Pénztárszövetség meghatározó tagjaként a Szövetség tájékoztató programjaiban is aktív szerepet vállalunk.

8.2 A szervezeti működés változása

Multinacionális vállalatként a Banknak időről időre újra kell gondolnia működését a változó piaci és gazdasági körülményeknek megfelelően. Bár a válság nem tette szükségessé a szervezeti változást, a működés elveinek módosítását, a működés rendjének módosítása elengedhetetlen.

A működés változásának alapelvei a stabilitás megtartása érdekében:

- kockázat mérséklése;
- biztonság;
- gyors reakció;
- pontos helyzetelemzés;
- költségcsökkentés.

A hirtelen és nem várt változások a menedzsment részéről **gyakoribb döntéshozatalt**, a folyamatok **szorosabb felügyeletét** igénylik.

A leányvállalatokkal kapcsolatban a döntések központosítottabbakká váltak, és erősödött a személyes vezetői felelősség, a biztonság, a gyors és helyes döntések meghozatalának fokozása érdekében.

A fokozott elővigyázatosságot a **tervezés** esetében a több forgatókönyv felvázolása, illetve a belső kontroll erősítése, a gyakori felülvizsgálat jelenti.

Az **üzleti területet támogató funkciók szerepe** a válság hatására **erősödik**, a növekedéssel szemben a stabilitás, biztonság fenntartása került előtérbe. Elsősorban a kockázatkezelés, a compliance, kontrolling és a biztonság szerepe nő. Meggyőződésünk, hogy ezen területek fejlődése a vállalatcsoport jövője szempontjából a válság elmúltát követően is pozitívumot jelent, hiszen számos kockázat és veszély felismerhetővé, elkerülhetővé válik.

A kedvezőtlen gazdasági környezetben természetes, hogy a **működési költségek csökkentésére** törekszünk elhalasztva mindazon beruházásokat – ingatlan, berendezés, IT eszközök és szoftverek – amelyek bár hozzájárulnának a szolgáltatási színvonal, a munkavégzési körülmények fejlesztéséhez, nem szükségesek.

8.3 Termékstruktúra változása

Termékkínálatunkat és értékesítési céljainkat a betétgyűjtés, a megtakarítások ösztönzése határozza meg.

Forrásgyűjtés

A banki tevékenység alapját képező betétgyűjtés a pénzügyi válság egyik következményeként – bankközi⁴ forrásbevonás és a nemzetközi kötvénypiacokról történő forrásbevonás nehézségei miatt – felértékelődött. A betétgyűjtés kiemelt üzleti cél lett mind a termékfejlesztés, mind az értékesítés terén.

Betéteseink és betéteink biztonságának garanciája a Bank felelős kihelyezési politikája.

A betétgyűjtés mellett a Bankcsoport számottevő forrása származik befektetési jellegű termékekből. A jelenlegi gazdasági környezetben felelősségünk, hogy termékkínálatunkban az **alacsony kockázatú termékek** körét bővítsük, továbbra is illeszkedve a lakosság és a vállalati, illetve önkormányzati szféra eltérő igényeihez. Betéteinket maximális fedezettel tervezzük, így a jelentéskészítés ideje alatt már elérhető az a betétkonstrukció, amely alternatív energiaforrások hasznosításában érdekelt vállalatok részvényeibe fektet.

4 Bankközi piac: Az a piac, amelyen a bankok felesleges hazai és devizatartalékaikat kihelyezik rövid lejáratra.

Hitelek védelme

A gazdasági válság lakossági és vállalati ügyfeleink számára egyaránt megnehezítheti felvett hitelek visszafizetését. Az OTP Csoporton belül a régiós devizák gyengülése több országban plusz terhet ró ügyfeleinkre. **Ügyfeleink és bankunk érdekeit is szem előtt tartva többféle hitelvédelmi programot dolgoztunk/dolgozunk ki és alkalmazunk.**

Lakossági ügyfeleink számára minden leánybankunk esetében – a törvényi előírásokon túlmutatóan – egyéni tárgyalások alapján is lehetőséget adunk a hitelek futamidejének meghosszabbítására, a törlesztés ideiglenes felfüggesztésére, illetve a devizahitelek átváltására.

Az OTP Bank Magyarországon statisztikai módszerrel alátámasztott hitelvédelmi program kialakításán is dolgozik, amelynek segítségével kiszűrhetővé válnak azon lakossági ügyfelek, akiket a válság kedvezőtlenebbül érint, és így számukra a hitel visszafizetése nagyobb valószínűséggel okoz problémát.

Vállalati ügyfeleink számára is több lehetőséget biztosítunk a fizetési nehézségek áthidalására. Magyarországon mikro- és kisvállalati ügyfeleink számára 2009 elején dolgozunk ki tartozás-rendező konstrukciót. Amennyiben az állam részéről a feltételek adottá válnak, úgy ezt a lehetőséget a Széchenyi-kártyára is kiterjesztjük. Nagyvállalati, önkormányzati ügyfeleink esetében egyéni konstrukciókat dolgozunk ki a problémák megoldására.



Sajnos eddigi tapasztalataink szerint ügyfeleink csak akkor fordulnak a Bankhoz, amikor már jelentős fizetési hátralékot halmoztak fel. **A hitel-törlesztési problémával küzdő lakossági ügyfeleinket a jövőben még aktívabban arra ösztönözzük, hogy még a hátralék felhalmozása előtt vegyék fel a kapcsolatot bankunkkal a kölcsönösen elfogadható megoldás megtalálása érdekében.** Munkatársainkat oktatással készítettük fel a hitelvédelmi programok alkalmazására. A hitelvédelmi programokról 2009-ben rövid tájékoztató anyagot tervezünk kiadni, amely áttekintést nyújt a megoldásokról.

A gazdasági folyamatok fenntartása, a fejlődés szempontjából is elsődleges, hogy a hitelezési aktivitásunkat fenntartsuk és – a rendkívül magas kockázattal járó területek és szegmensek kivételével – továbbra is ügyfeleink rendelkezésére álljunk.

A megnövekedett kockázatok miatt ugyanakkor úgy bankunk, mint a betétesek, illetve a hitelek érdekeinek védelme megkívánja, hogy a hitelfelvétel lehetőségeit és a hitelbírálatot szigorítsuk.

A jelenlegi gazdasági helyzetben, a szűkülő forrásbevonási lehetőségek miatt a gyakran állami, európai uniós refinanszírozott⁵ hitelek kiemelt jelentőséggel bírnak, amelyek a források bővítésével lehetővé teszik a gazdasági folyamatok élénkülését. A refinanszírozó az esetek

⁵ Refinanszírozott hitel esetén a bank nem saját forrását helyezi ki, hanem valamely más pénzügyi intézménytől kapott forrást továbbítja.

A jenhitel

A forint árfolyamának zuhanása miatt az egyes jekben felvett hitelek fedezete 2008 végén egyes esetekben már nem volt elegendő a hitel biztosításra. A hitelszerződés feltételei szerint a Bank ezért előtörlesztésre vagy pótfedezet bevonására kötelezheti az adósokat.

December elején levélben tájékoztattuk ügyfeleinket a fedezettség szint jelentős csökkenéséről, ugyanakkor azt is jeleztük, hogy a jelenlegi körülményeket figyelembe véve a Bank úgy döntött, hogy nem érvényesítjük a pótfedezet bevonását, illetve az előtörlesztési kötelezettséget.*

Ügyfeleinket tájékoztattuk arról is, hogy több lehetőség áll rendelkezésükre az esetleges fizetési problémák megoldására.

** A hitelösszeg és a hitelbiztosítéki érték egymáshoz viszonyított aránya.*

többségében megszabja a hitelcélokat, ezzel orientálva a gazdaságélénkítés irányát, ezért a régió különböző országaiban eltérés van a támogatott és refinanszírozott hitelek között. A fejlesztési bankok mellett más kereskedelmi bankokkal is együttműködések kialakítására törekszünk.

Az OTP Csoport törekszik a refinanszírozott források felkutatására és bevonására, valamint az állami és Európai Unió programokhoz való csatlakozásra.

Lombard hitel

A nagyobb vagyonnal rendelkező cégtulajdonosok számára lehetőséget biztosítunk a saját megtakarítások felhasználására a vállalati hitel fedezeteként, így nem szükséges a megtakarítások értékesítése a vállalati célok eléréséhez.

8.4 Munkatársaink

A gazdasági válság munkatársainkra is jelentős hatást gyakorol.

A munkavégzés során fokozott terhelést jelentenek a gyakori változások, a bizonytalanság.

Az ügyfél tájékoztatásban és kommunikációban ügyfélszolgálati munkatársaink szerepe elsődleges, a mindig naprakész információszolgáltatás azonban folyamatos felkészülést igényel.

A megnövekedett tájékoztatási igény, a gyakran a gazdaság és a Bank átfogó helyzetére vonatkozó kérdések szélesebb körű tudást igényelnek.

Munkatársaink számára az ügyfél-tájékoztatás háttér-információit megfelelő időben biztosítjuk és a kompetenciák fejlesztésére is hangsúlyt helyezünk. Tudjuk, hogy munkatársaink megnövekedett stresszhelyzetben dolgoznak, és törekszünk a terhelés csökkentésére. A vállalatközpont munkatársai folyamatosan dolgoznak a megváltozott gazdasági és pénzügyi helyzetben alkalmazandó megoldások keresésén.

A munkatársak egységes és koncentrált támogatására 2009 elején krízismenedzsment

programot indítunk, mely az ügyfélkezelésben tevékenykedő munkatársak szakmai és kommunikációs felkészítését célozza.

Az erőforrás gazdálkodás hosszú távon is megfelelő keretek között tartása érdekében – az üzleti aktivitás jelentős visszaesése miatt – 2009-ben elkerülhetetlen lesz a munkatársak létszámának csökkentése.

A Bank felelős munkaadóként a feladatok ellátásához szükséges kapacitásigény folyamatos monitorozásával és alternatív foglalkoztatási lehetőségek - erőforrások átcsoportosítása, részmunkaidős foglalkoztatás stb. – a leépítés humánus kezelésére törekszik.

9. Munkavállalóink



Munkavállalóink szerepe kulcsfontosságú stratégiánk megvalósításában, céljaink elérésében. Humánerőforrás politikánknek ezért tükröznie kell megbecsülésünket és munkatársaink szerepének elismerését társaságunk eredményeiben.

Munkatársaink elkötelezettségének erősítése, tehetségük és innovációs képességük érvényre jutásának ösztönzése mellett felelősséggel is tartozunk munkavállalóink iránt. Kötelezettségünk a munkahelyek stabilitásának megőrzése, az egészséges munkakörülmények biztosítása, a munka és magánélet egyensúlyának fenntartása, az egyenlő esélyek megteremtése.

Az OTP Csoport a közép-kelet-európai régió kilenc országában van jelen. Multikulturális vállalatként munkavállalói stratégiánkban figyelembe kell vennie a helyi sajátosságokat, eltérő igényeket. A vállalatcsoport, illetve az egyes tagvállalatok mérete megkívánja, a humánerőforrás menedzsment folyamatok standardizációját. Munkatársaink számára biztosítanunk kell, hogy átlátható legyen a szervezet működése, elérhetőek legye-

nek azok a lehetőségek, amelyek révén teljesítményük és elkötelezettségük nő (kommunikációs csatornák, érdekképviselő, szabadidő lehetőségek, karrier utak stb.).

Az OTP Csoport munkavállalóinak mintegy negyedét a magyarországi OTP Csoport, egyharmadát az orosz OTP Bank Russia adja. Szintén jelentős foglalkoztató az ukrán CJSC OTP Bank, illetve a bolgár DSK Bank. Az OTP Csoport alkalmazottainak jelentős része határozatlan idejű munkaszerződéssel dolgozik, ami a hosszú távú foglalkoztatás iránti elkötelezettségünket is kifejezi. Az oroszországi munkavállalók meghatározó része részmunkaidőben és határozott idejű munkaszerződéssel foglalkoztatott, az országban általánosan alkalmazott gyakorlat szerint.

Munkavállalói létszámok, megoszlások

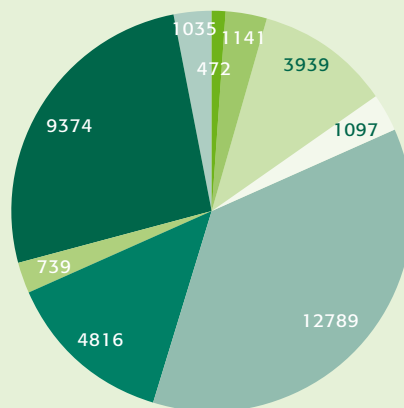
Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, 2008. december 31.)	OTP Bank		OTP Csoport, Magyarország		
	2007	2008	2007	2008	2008
Teljes munkaidősök	7680	7498	10 301	8547*	29 500
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	714	691	1705	717	883
Statisztikai létszám összesen	8394	8189	11 963	9264	30 270
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	100	108	189	110	5 097
Foglalkoztatottak összesen	8494	8297	12 157	9374	35 367
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	10%	9%	7%	8%	21%

* Az OTP Garancia Zrt. adatait a táblázat nem tartalmazza. 2007 év végén a társaság foglalkoztatotti létszáma 2579 fő volt.

Munkavállalók számának megoszlása országoként (fő)

- Magyarország
- Horvátország
- Montenegró
- Szerbia
- Bulgária
- Románia
- Oroszország*
- Ukrajna
- Szlovákia

* az oroszországi munkavállalók 40%-a havi 60 óra alatti részmunkaidőben dolgozik.

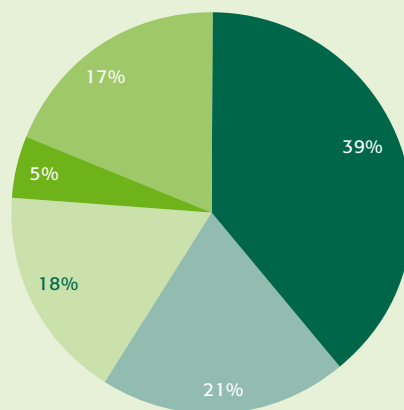


Az OTP Csoport tevékenységi köréből fakadóan mindegyik tagvállalatunkban magas, mintegy 70%-os a női munkavállalók aránya. A vezető beosztású alkalmazottak között a férfiak dominanciája jellemző a Bankcsoport egészében, a vezető pozíciókban dolgozó nők aránya a külföldi csoporttagoknál magasabb, mint az OTP csoport magyarországi vállalatainál.

A munkavállalók kora egyenletes eloszlást mutat. A 25-35 év közötti korosztály külföldi leányvállalatainknál hangsúlyosabb, míg a magyarországi OTP Csoportnál a 45 év feletti munkavállalók aránya magasabb.

Munkavállalók kor szerinti megoszlása OTP Csoport 2008

- 25 év alatt
- 25-35 év
- 35-45 év
- 45-55 év
- 55 év felett



A megváltozott gazdasági körülmények hatására az OTP Bank 2008 szeptembere és decembere között létszámcsoökkentésre kényszerült. Amennyiben a kilépők számát a létszámcsoökkentés miatt távozottak 205 fős létszámával korrigáljuk, úgy a fluktuáció értéke 12,7%, ami mintegy 1%-os javulást mutat az előző évhez képest.

A korrekció nélküli fluktuáció az OTP Csoport magyarországi tagjainál 15,9%. Az OTP Bankban alacsonyabb a fluktuáció, mint a magyarországi csoport más tagvállalatainál. Az OTP Csoport bankjai között jelentős eltérés tapasztalható a távozott munkavállalók ará-

Az OTP Bank a Legvonzóbb Vállalat

Az AIESEC Magyarország és a Develor Zrt. által végzett Legvonzóbb Vállalat Felmérésen az OTP Bank 2008-ban 1. helyezést ért el. A kutatást 15 felsőoktatási intézmény mintegy 4000 végzős közgazdász- és műszaki hallgatója körében végezték, arra keresve a választ, hogy a diákok mely cégnél dolgoznának a legszívesebben. Az összesített eredmények alapján a közgazdász diákok számára az OTP Bank a legvonzóbb munkahely.

nyában. Szerbiában és Bulgáriában 15-16% a fluktuáció, ennél magasabb a romániai, az orosz és a szlovák leánybank távozó alkalmazottainak aránya. Kiemelkedő a munkatársak lojalitása a horvát és a montenegrói bankoknál.

Általánosan jellemző, hogy nagyobb a távozó munkavállalók aránya a fejlettebb régiókban, nagyvárosokban, illetve a fiókhálózat munkatársai között és a férfiak körében. A fiatalabb munkavállalók között a távozás aránya jóval magasabb.

Távozott alkalmazottak szervezeti megoszlása az OTP Csoport bankjai körében

	Központ	Hálózat
OTP Bank, Magyarország	29%	71%
Bankcsoport	14%	85%



Munkavállalói véleményfeltárás

Az OTP Csoport tagjai különböző módon mérik munkavállalóik elégedettségét. A 2007-es elvégzett kutatást követően az OTP Bank nem végzett elégedettségi vizsgálatot, a feltárt vélemények figyelembe vételével a munkatársi elégedettség és elkötelezettség erősítésén dolgoztunk. A hazai leányvállalatok közül a TradeNova és az OTP Travel végzett 2008 folyamán munkavállalói elégedettség vizsgálatot. Általánosan jellemző, hogy az OTP Bank dolgozóihoz hasonlóan

a munkatársak a munkabiztonsággal és a munkahelyi környezettel a leginkább elégedettek. A többi tényező megítélése meglehetősen különböző volt az egyes leányvállalatoknál, annak ellenére, hogy általánosan kedvezően ítélték meg a munkatársak munkahelyüket. Kiemelkedő az OTP Travel dolgozóinak elégedettsége. A külföldi leánybankok közül a montenegrói CKB, illetve a horvát OTP Banka Hrvatska végzett munkatársai körében véleményfeltárást. Az eredmények a CKB esetében a munkavállalók magas fokú elégedettségét tükrözik. A munkatársak a belső kommunikációs kultúra területén várnak leginkább fejlődést. A horvátországi dolgozók a munkakörülményekkel és a belső kommunikációs kultúrával elégedettek leginkább, változást a kompenzáció, valamint a képzések, előrelépés terén tartanának elsősorban kívánatosnak. Leányvállalatainkat ösztönözzük, hogy rendszeres időközönként végezzenek elégedettségvizsgálatot, a munkatársak véleményének megismerése és elkötelezettségük erősítése érdekében.



Karrier- és szakmai életpálya menedzsment

Az OTP Bank a szakemberek megtartása és motiválása érdekében valamennyi szervezeti egységére alkalmazható életpálya modellt vezetett be.

A 2007-ben elindított karriermenedzsment program folytatásaként 2008-ban megkezdtuk a kiválasztott munkatársak tehetséggondozását, és a programot az OTP Csoport hat külföldi leánybankjára terjesztettük ki. A regionális program célja, hogy bankcsoporti szinten összehangolva biztosítsuk a tehetségek fejlesztését, lojalitásának erősítését és a tudásmegosztást. Célunk, hogy a már kialakított rendszerek tapasztalatainak figyelembe vételével 2009-ben bankcsoporti szinten működtessük a tehetséggondozási folyamatot.

Juttatáspolitiká

Társaságunk továbbra is a méltányos, teljesítményarányos javadalmazás elveit érvényesíti, 2008-ban – a magyarországi OTP Bankban, a munkavállalói véleményfeltárást is figyelembe véve – a központi életpályamodell bevezetésével ösztönzőbb bérfejlesztést valósítottunk meg. A javadalmazási elvek finomhangolásával a piaci szinthez képest pozicionáljuk az egyes banki területek és tevékenységek díjazását.

Az OTP Bank kompenzációs gyakorlatában egységesen és erőteljesen érvényesül a teljesítményorientáció, és a piacon szokásosnál lényegesen

magasabb a teljesítményarányos díjazás mértéke. A teljesítmények értékelésére és elismerésére az OTP Csoport négy külföldi leánybankja alkalmazza az anyavállalatával azonos elvek alapján működő érdekeltségi rendszert, a további négy leánybank pedig saját rendszert alkalmaz. A jövedelmen belül a mozgóelemek (pl. jutalom, prémium) aránya az OTP Bankban átlagosan 43%, a hazai leányvállalatok esetében 31%. A külföldi leánybankok gyakorlata jelentős eltéréseket mutat. A teljesítményorientáció fenntartása mellett kitűzött célunk a tevékenységek jellegének és eredményességének figyelembe vételével a piaci ösztönzési szerkezethez történő közelítés.

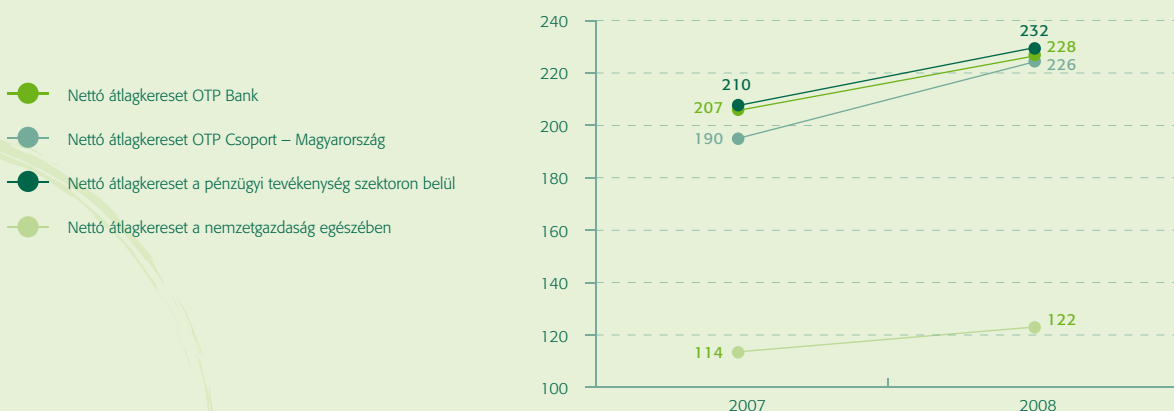
A magyarországi OTP Csoport esetében a reálbérek 11,6%-kal nőttek az előző évhez képest, ami a reálkeresetek országos szintű 0,8%-os növekedésével, és a pénzügyi szektor 4,2%-os növekedésével összehasonlítva még jelentősebb eredmény. Külföldi leányvállalataink esetében – piaci célok és adottságok függvényében – a nettó átlagkeresetek különböző tendenciát mutatnak a pénzügyi szektorhoz, a nemzetgazdaság egészéhez viszonyítva, illetve a reálbértárolások tekintetében is. A leánybankok jelentős részénél a bankunk által nyújtott átlagjövedelem mintegy duplája a nemzetgazdasági átlagkeresetnek, emellett a 2008-as reálbértárolás is pozitív tendenciát mutat.

A kereseten felüli pénzbeli és természetbeni juttatások mértéke, illetve formája társaságonként változik a Bankcsoporton belül. A magyarországi tagvállalatokra továbbra is jellemző a piaci átlag feletti felelősségvállalás az önkéntes- és magánnyugdíj-pénztárba, illetve egészségpénztárba fizetett munkáltatói hozzájárulás tekintetében. Azon tagvállalatainknál, ahol hatályban van Kollektív Szerződés, a szociális juttatások odaítélésének rendjét a szerződés és a hozzá kapcsolódó belső szabályzatok tartalmazzák.

A CJSC OTP Bank a legjobb munkaadó Ukrajnában a pénzügyi szektoron belül

A Delovoy pénzügyi magazin a CJSC Bankot választotta legjobbnak az 50 legjobb munkaadó között a pénzügyi szektorban („The Best of 50 Best Employers”).

Nettó átlagkeresetek, Magyarország



Oktatás és képzés

Munkatársaink szakmai tudásának és személyes kompetenciájának folyamatos fejlesztése egyik kiemelt célunk. 2008-ban a korábbi évek elvei és gyakorlata szerint valósult meg munkavállalóink szakmai képzése.

A banki oktatásban nagy figyelmet fordítunk a képzések tartalmának folyamatos fejlesztésére és új képzési formák bevezetésére. Elért eredményeinket és e-learning alapú képzéseink magas szakmai színvonalát jelzi a 2008-ban, Berlinben elnyert nemzetközi Comenius-díj.

A webalapú tanfolyamokat az OTP Bank munkavállalóinak teljes körére kiterjesztettük, így munkatársaink saját munkahelyükön, rugalmas időbeosztással, elektronikus anyagokból tanulhatnak. Az elmúlt két évben közel négyszeresére nőtt az e-learninges tananyagokra való regisztráció. 21 222 fő jelentkezése mellett munkatársaink 19 929 alkalommal vizsgáztak online módon (nem minden képzéshez tartozik vizsga).

A következő években külföldi leányvállalataink számára is fokozatosan elérhetővé válnak az e-learning képzések.

Az oktatás az OTP Bank és a külföldi leányvállalatok tekintetében elsősorban szakmai együttműködések keretében valósul meg. A hazai leányvállalatok esetében a szakmai ismeretek átadása terén, közös képzés is jellemző, ugyanakkor a leányvállalatok nagy önállósággal rendelkeznek munkatársaik oktatásában.

Munkatársaink nyelvtudásának fejlesztése regionális Bankcsoportként kiemelt jelentőségű, ezért szinte minden leányvállalatunk biztosít nyelvi képzést munkatársainak.

Bankunk feladatának tekinti a szakképzés támogatását, melyet a képző intézményeknek nyújtott szakképzési hozzájárulás és szakmai gyakorlati lehetőség nyújtása mellett kiemelt együttműködésekkel is támogat.

CSR képzés

Az „OTP Bank – Vállalatok társadalmi szerepvállalása” elnevezésű elektronikus képzési anyaga az eFestival Hungary 2008 versenyen első helyezést ért el – e-learning kategóriában. Az oktatási anyag interaktivitása, érdekessége miatt kapott díjat.

A képzés célja, hogy megismertesse munkavállalóinkat a fenntartható fejlődés problémakörével, a felelősségvállalás szükségességével, a CSR-ral általában, emellett kitér az OTP Csoport vállalati felelősségvállalás terén végzett tevékenységére. Munkatársaink 2008 végén kezdték meg a tananyag elsajátítását, a jelentés kiadásának idejére a képzés lezárult. Munkavállalóink a képzést kedvezően értékelték.

Az új belépők beilleszkedését segítő mentori rendszer kialakítását 2008-ban kezdtük meg. Terveink szerint az új munkatársakat munkahe-lyi szocializációját, megfelelő kompetenciával rendelkező banki mentorok fogják támogatni, akik felkészítése 2009-ben kezdődhet meg. Munkatársaink oktatása jelentős befektetés társaságunk részéről, az OTP Bank évente több mint 400 millió Ft-ot fordít a munkavállalók képzésére, egy munkavállaló képzése a hazai OTP Csoport tagjainál átlagosan 49 ezer Ft volt 2008-ban.

Belső kommunikáció

Bankcsoportunk tagvállalatainak belső kommunikációs gyakorlata nagyban függ a vállalat-mérettől; egyre nagyobb a szerepe az Intranet-nek és a belső hírvídságoknak, a személyes és közvetlen kommunikációs csatornák mellett. A kisebb leányvállalatok személyesebb és kevésbé formalizált, de szabályozott belső kommunikációs gyakorlatot alkalmaznak. Az OTP Bank és a leányvállalatok között szoros szakmai együttműködés valósul meg.

Az OTP Bank a korábbi évekkel azonos elveket és csatornákat alkalmazott a belső kommunikáció során. Az elmúlt évben több, a Bank egészét érintő program indult – pl. kockázatok feltárása – amely hozzájárult a szervezeti egységek közötti kapcsolat és információáramlás fejlődéséhez. Ennek erősítése a jövőben is célunk. Az elkövetkezendő időszakban nagyobb teret kívánunk adni munkatársaink visszajelzéseinek, ötleteinek és javaslatainak is.

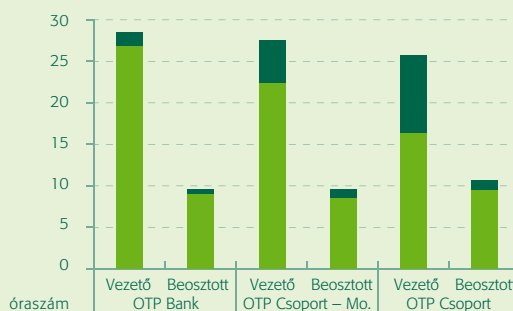
A munkavállalói érdekképviselő gyakorlatában nem történt jelentős változás az elmúlt évben.

Banki gyakorlófiók

A Belvárosi Térségi Integrált Szakképző Központ épületében nyitottuk meg a banki munkatársak és a szakképző iskola diákjai számára gyakorlati képzőhelyet biztosító speciális bankfiókunkat. A ténylegesen működő banki gyakorlófiókban a diákok mentori támogatással szerezhetnek gyakorlatorientált és piacképes ismereteket.

Az egy főre eső éves képzési óraszám a képzés formája szerint, 2008

- belső képzés
- külső képzés



Egészség, rekreáció

A banki, pénzügyi szolgáltatói munkakörnyezet negatív egészségügyi hatásait elsősorban a stressz és az ülőmunka jellemzői okozzák. Munkatársaink számára az egészséges és biztonságos munkakörnyezetet a Kollektív Szerződések, illetve a belső szabályzatok biztosítják. Fiókrekonstruktív programunk az ügyfelek kényelmének növelésén túl a munkakörülmények színvonalának emelését is biztosítja, a kor elvárásainak megfelelő és ergonomikus munkahelyek kialakításával.



Betegség miatti hiányzás, balesetek, 2008

	OTP Bank	OTP Csoport Mo.
Betegség miatti hiányzás (nap)	96 543	107 340
Hiányzási ráta	5,08%	4,99%
Betegszabadság (nap)	39 793	45 194
Táppénz (nap)	54 475	59 418
Baleseti táppénz (nap)	2275	2728
Gyermekeápolási táppénz (nap)	4099	4750
Balesetek száma (db)	13	23
Baleseti ráta	0,0007%	0,0489%
Munkabaleset miatti elveszett napok száma (nap)	656	1050
Elveszett napok aránya	0,0345%	0,0011%

A táblázat nem tartalmazza az OTP Garancia Biztosító Zrt. adatait a társaság értékesítése miatt.

Az egészségügyi ellátásban nem történt jelentős változás az elmúlt évben. A jogszabályi követelményeket minden esetben betartjuk, a törvényi előírásokon túlmutató ellátás elsősorban Magyarországon jellemző; az anyabank szolgáltatásait a leányvállalatok egy része is igénybe veheti. A betegségek kezelésén túl hangsúlyt helyezünk az egészségmegőrzésre, az egészséges életmód ösztönzésére. Egyes egészségmegőrzési programjaink munkatársaink családtagjai számára is igénybe vehetőek. A személyre szabott életmódterv évek óta elérhető az OTP Bank minden munkatársa számára. Munkatársaink egészségének megőrzése érdekében az OTP Bankban rendszeres szűrések bevezetését tervezzük, a munkakörök jellegzetességeihez

illeszkedve. A Merkantil Csoport munkatársai részére menedzserszűrést és igény esetén ingyenes influenza elleni védőoltás biztosított. Az OTP Hungaro-Projekt 2009-től minden munkavállalójára kiterjedő csoportos életbiztosítást köt. A boltgár DSK Bank évente egészségügyi vizsgálatot biztosít munkatársai számára.

Munkatársaink egészséges életmódját, szabadidős tevékenységét sport és üdülési lehetőségekkel is támogatjuk. Magyarországi üdülőink 2008-ban is népszerűek voltak: a családtagokkal együtt majd 4700-an nyaraltak a két nyaraló és három hétvégi ház valamelyikében. Hagyományos családi-, illetve sportnapunkon 2008-ban is mintegy 7000-en vettek részt. A magyarországi OTP Bank sportszakosztályai mellett több leányvállalatunk biztosít kedvezményes sportolási lehetőséget munkatársainak.

10. Közösségi szerepvállalás

A régió meghatározó vállalatcsoportjaként fontosnak tartjuk, hogy a pénzügyi szolgáltatások keretén kívül is szerepet vállaljunk a társadalom egészének érdekeit, igényeit szolgáló programok megvalósításában. Jó célt támogatni egyszerű, nagyobb kihívás hatékonyan támogatni. Hogyan érhetjük el, hogy a források a legeredményesebben kerüljenek felhasználásra? Milyen módszerek biztosítják a transzparens kiválasztást? Milyen területeken működünk együtt a civil szervezetekkel? Hogyan lehetünk biztosak benne, hogy támogatásunkkal megvalósul a kitűzött cél? A számos támogatási forma közül melyiket alkalmazzuk?

Tapasztalataink és a non-profit szervezetekkel folytatott konzultációk alapján a támogatás eredményességét segíti:

- a támogatás irányainak meghatározása – biztosítva a források koncentrációját, és orientálva a támogatást igénylő szervezeteket;
- a hosszú távú együttműködések kialakítása – kiszámíthatóvá téve a támogatást és biztosítva a gyakran időigényes programok eredményes megvalósítását, emellett a hosszú távú kapcsolat szervezetünk számára is garanciát jelent a támogatások megbízhatóan hatékony felhasználására;
- pályázati rendszer kialakítása – növelve a kiválasztás átláthatóságát és egyértelművé téve annak kritériumait;
- a támogatás felhasználásának és eredményének nyomon követése – segítve az eredmények mérését;
- változatos támogatási formák alkalmazása kihasználva szervezetünk adottságait – lehetővé téve a források növelését, munkatársaink bevonását, szélesítve a támogatott szervezetek és célok körét.

Az OTP Bank Magyarország legnagyobb hitelintézete, egyben legismertebb márkája, ami kötelezettséget is ró ránk. Adományozási és szponzorációs tevékenységünk 2008-ban is az esélyteremtésre és a közösségépítésre fókuszált.



Ezek a területek megjelenítik a Bank által képviselt értékeket, illeszkednek társadalmi szerepvállalási stratégiájába, egyúttal találkoznak a lakosság elvárásaival és társadalmi szempontból kiemelt jelentőségűek.

Hazájukban az OTP leánybankok is a társadalom elkötelezett támogatói, jelentős adományozók. Az OTP Csoport tagjai szintén elsősorban az oktatás, egészségügy, sport, illetve a kultúra és művészetek területén nyújtottak támogatást. Az elmúlt évben az OTP Bank átalakította szponzorációs stratégiáját és megkezdődött az adományozási politika módosítása is. Az esélyteremtés és közösségépítés alapértékeihez illeszkedően három programot határoztunk meg: OTP Híd Program, OTP Lendület Program és az OTP Esély Program, amely alapul szolgál adományozási gyakorlatunk további fejlesztéséhez is.

2008-ban az OTP Bank a Magyar Adományozói Fórum évenként odaítélt „Legkiemelkedőbb Üzleti Adományozó Díj” III. helyezését nyerte el a „2007-ben összértékben a legtöbb adományt nyújtó vállalat” kategóriában.

Még inkább előnyben részesítettük a program-szerű kezdeményezéseket az egyéni támogatási igényekkel szemben, és szervezetünk alaptevékenységével összhangban, hangsúlyosabbá vált a pénzügyi kultúra fejlesztésére irányuló oktatás támogatása.



- Az OTP Esély Program keretében a hátrányos helyzetű, beteg gyermekek gyógyulását, a segítséggel élők elfogadását és fiatalok oktatását segítő kezdeményezéseket karolunk fel.
- Az OTP Híd Program keretében olyan közösségi kezdeményezéseket, kulturális programokat és kiemelkedő művészeti alkotásokat támogatunk, melyek – mintegy hidat képezve – hozzájárulnak az emberi kapcsolatok elmélyítéséhez, és értéket teremtenek a társadalom egészének.
- Az OTP Lendület Program révén számos sikeres sportegyesületet, rangos hazai és nemzetközi sporteseményt, tömegsport rendezvényt és népszerű sportágakat támogatunk.

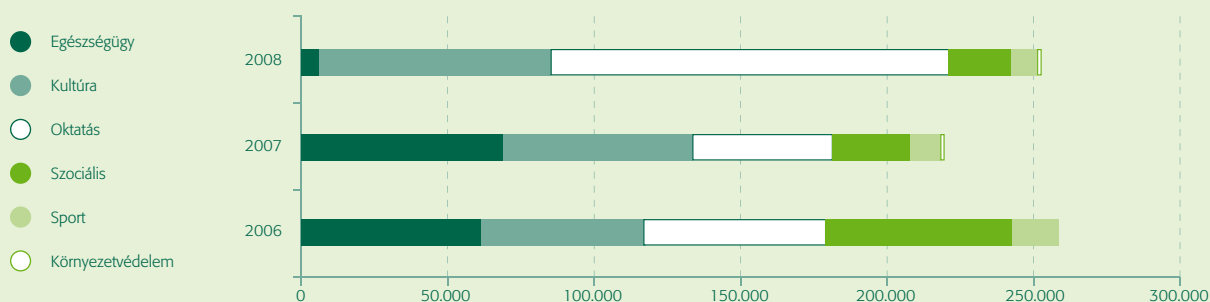
A támogatási programokról honlapunk ad bővebb tájékoztatást.

A jövőben is **elsősorban a hosszú távú együttműködések kialakítására** és a meglévő partnerkapcsolataink **fenntartására** törekszünk, mert meglátásunk szerint értéket fenntartani legalább annyira fontos, mint létrehozni. Emellett továbbra is segítjük a **helyi szinten megvalósuló kezde-**

ményezéseket; nagyobb teret adunk a pályázati kiírásoknak.

2008-ban az előző évi támogatási összeghez képest 15%-kal nőtt az OTP Bank adományozásra fordított kerete, a szponzoráció összege pedig 50%-kal emelkedett. A pénzbeli támogatás mellett természetbeni adománnyal is segítettük a civil szervezeteket, oktatási intézményeket, mintegy 47 millió Ft értékben. Az OTP Csoport magyarországi tagjainál az adományozás és a szponzoráció nagyrészt központosított, azt egyre inkább a Bank végzi. A külföldi leányvállalatok egyedi és az ország sajátosságaihoz illeszkedve jelentősen eltérő támogatási gyakorlatot valósítanak meg. A támogatások odaítélése jellemzően központosított, a szponzorációra fordított összeg – Bulgária kivételével – meghaladja az adományozás összegét. A külföldi leányvállalatok összesen mintegy 90 millió Ft-ot fordítottak adományozásra, melyet a szponzoráció összege többszörösen meghalad.

OTP Bank adományozása 2006, 2007, 2008 (eFt)



Esélyteremtés

Kötelességünknek tartjuk azon társadalmi csoportok segítségét, amelyeknek a sikerek eléréséhez valamilyen hátrányt kell leküzdeniük vagy az eredményességhez vezető útnak még az elején tartanak. Az esélyteremtés jegyében több olyan program valósult meg, amely az OTP Csoport által képviselt értékeket vonultat fel.

A 2008-ban támogatásunkkal megvalósult, néhány kiemelt esemény:

- Az OTP Bank 15 éve partnere a **Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat** gyermek egészségügyi programjának, melynek keretében támogatást nyújtunk gyermekek gyógykezeléséhez, nevelőszülői hálózat fenntartásához, valamint jótékonsági rendezvények megvalósításához. 2008-ban Magyarország tíz városába jutott el az OTP Bank által finanszírozott **mobili fogászati rendelő**. A bankfiókjainkban szervezett adománygyűjtés révén és a Szolgálat számára létrehozott egyszerűsített számlaszámon keresztül ügyfeleinket is a támogatásra ösztönözzük. A Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálatot a romániai OTP Bank is támogatja.
- Több éve segítjük a fogyatékossgal élők, sérültek elfogadását, érvényesülését és gyógyítását a **Kézenfogva Alapítvány** „Fogadd el, fogadj el!” kezdeményezésén keresztül, a **Speciális Olimpiai Szövetség**, illetve a **Magyar Lovasterápia Szövetség** értékteremtő munkájának támogatása révén.
- Támogatói voltunk annak a **vándor fotókiállításnak**, mely a Magyarországon évente átlagosan 8500 koraszülöttként világra jövő gyermek problémájára hívta fel a figyelmet.

„A legmegrázóbb ... az, amikor egy ártatlan újszülött szorul a segítségünkre és az élete a Mi kezünkbe kerül ... Mi – mint egy halmazon belül élő közösség – kötelesek vagyunk biztosítani a rászorulóknak ugyanazt az életminőséget, mint amit mi is megkaptunk. Gazdasági oldalról és a társadalom összetartása szempontjából mindannyian egyetértünk abban, hogy boldog, teljes életet szeretnénk élni mindennapjaink során...” – nyilatkozta Hajas Orsolya, a kiállítás fotósa.



- A használt, de jó állapotban lévő **számítástechnikai eszközöket** az OTP Csoport legtöbb bankja jótékony célra ajánlja fel, vagy alacsony áron adja át munkavállalói részére. A magyarországi OTP Bank eszközei – elsősorban számítógépek és fénymásolók – nagy része iskolákhoz, alapítványokhoz kerül. A horvátországi OTP Banka Hrvatska használt számítógépeit és irodai bútorait nemcsak iskoláknak és civil szervezeteknek ajánlotta fel, hanem a Pulai Film Fesztivál, a helyi kórház és a Móricz Zsigmond Magyar Kulturális Egyesület is a kedvezményezettek között volt. A DSK Bank számítógépeinek egy részét az iskolák és munkatársak mellett a Bolgár Újságírók Szövetsége kapta meg, korszerűsítve.
- A DSK Bank elkötelezett az **oktatás** iránt. 2008-ban többek között támogatást nyújtott egy gyermekeknek szóló folklór enciklopédia, egy közgazdasági szakkönyv kiadásához, továbbá könyveket vásárolt egy általános iskola részére.
- A **fiatalok környezetvédelmi oktatása** érdekében az OTP Banka Hrvatska főszponzora volt egy gyerekek által előadott, környezettudatos ságról szóló táncelőadásnak Zadarban.
- Az OTP Banka Hrvatska csatlakozott Zadarska megye kezdeményezéséhez, mely a **taposóaknák** által megsebesített gyerekek egészségügyi kezeléséhez járul hozzá. Az adományozási rendezvény keretében a gyermekek karácsonyi ajándékokat is kaptak.
- A CJSC OTP Bank elkötelezett a helyi **egészségügyi** szervezetek és hátrányos helyzetűeket segítő intézmények támogatása iránt, számukra rendszeresen adományt nyújt.

- Az ukrán CJSC OTP Bank az **árvízkárosultakat** segítette humanitárius segílyt biztosítva Ukrajna három nyugati régiójában és Krím-félszigeten.
- Az orosz OTP Bank, megértve a **nagycsaládok** nehézségeit, jótékonyági programot indított. A program keretében az alacsony jövedelmű családok negyedévente pénzügyi támogatást kapnak, továbbá a gyermekek számára az OTP Bank adományt gyűjt.

Közösségépítés

Bankunk hatvan éves fennállása alatt megtapasztalta a nyitottság és az emberek közötti párbeszéd fontosságát, amely szervezetünkön belül a vállalatcsoport régiós működésével még fontosabbá vált. A lakosság és az önkormányzatok meghatározó pénzügyi partnereként kiemelten fontosnak tartjuk a hagyományőrzés, a nemzeti értékek ápolását és a közösségi kezdeményezések támogatását. Támogatásaink elsősorban a kultúra és a sport területére fókuszálnak, mert hisszük, hogy azok egy magasabb cél érdekében ösztönöznek összefogásra.

Néhány példa a 2008-ban megvalósult programok közül:

- A **Fáy András Alapítvány** névadójának szellemiségét közelebb kívánjuk hozni a fiatalokhoz, ezért **alkotói pályázatot** hirdettünk meg. Az országos pályázaton közép- és felsőoktatásban tanulók, esszé, média, és képzőművészet kategóriában, valamint a pedagógusok „Tudásközvetítés és tudásátadás a XXI. században” témájú esszével pályázhattak. A pályázatra beérkezett közel 500 alkotást szakmai zsűri értékelte és a nyertes pályaműveket 4,6 millió Ft értékű ösztöndíjjal jutalmazta.
- Az OTP Bank főtámogatóként állt a **Budapesti Tavasz Fesztivál** mellé, mely számos programot kínál a minőségi kultúra kedvelőinek. Bankkártyával rendelkező ügyfeleinknek kedvezményes jegyvásárlási lehetőséget is biztosítottunk a fesztivál rendezvényeire.

- Három éve támogatjuk a **Szépítőművészeti Múzeumot**, az elmúlt évben segítségünkkel valósultak meg a múzeum Szépítőhelyének programjai. A rendezvénysorozat célja volt, hogy fejlessze a gyerekek és fiatalok vizuális műveltségét és egyéb készségeit, továbbá élénkítse a művészetek, múzeumok iránti érdeklődést.
- Továbbra is működtetjük az **„OTP Galériát”**-t, mely 2005 óta kortárs magyar művészeknek biztosít lehetőséget a bank Babér utcai székházában, hogy bemutassák alkotásaikat.
- A nyílt párbeszéd elősegítése érdekében támogatottuk a Néprajzi Múzeum **„A másik”** című kiállítását, mely a kultúrák közötti párbeszédéről, valamint a kultúrák sokféleségének, mint értéknek az elfogadásáról szól.
- Együttműködést alakítottunk ki a **Madách Színházzal**, melynek keretében a színház 2008/2009-es évadjának előadásait szponzoráltuk. Emellett több vidéki színház működését segítettük az elmúlt évben is.
- Az OTP Banka Slovensko főszponzora volt Egressy Zoltán **„Bírók”** (eredeti címe: „Sóska, sültkrumpli”) című sikeres komédiájának, melyet már több magyarországi színházban is előadtak.



„...A hangulat hihetetlen, semmi mással össze nem hasonlítható az az atmoszféra, amit a gyerekek teremtenek.” – Fugli Károly, a Magyar Lovas Szövetség főtitkára.

- Nagy sikerrel zárult a DSK Bank „Megyünk az Operába” szponzorációs programja, amelynek keretében a legfiatalabb generáció kaphatott betekintést a zene világába opera és balett előadások meglátogatásával. Az előadások ki-fejezetten a gyerekek számára készültek.
- A montenegrói CKB a helyi történelmet, kultúrát, irodalmat és természetet bemutató kiadványok megjelenését támogatta; illetve Ismét a bank közreműködésével került megrendezésre a nagy hagyományokkal rendelkező Hercegfest film fesztivál.

Az OTP Csoport tagjai számos sikeres sportegyesületet, rangos hazai és nemzetközi sporteseményt, tömegsport rendezvényt és népszerű sportágakat támogatnak.

- A magyarországi OTP Bank esetében a 2008-as év kiemelkedő eseménye az **OTP Bank Lovas Világkupa** volt. Az esemény különlegessége, hogy az OTP Bank jóvoltából mintegy 9-10 000 gyermek ingyen nézhette meg a nemzetközileg is magas szintű magyar és külföldi versenyzők és lovasaik bemutatóját. Az eseményt szervező Lázár testvérek által felajánlott emléktárgyakból online árverést rendeztünk, melynek bevételét a Magyar Lovasterápia Szövetség Alapítványnak ajánlottuk fel.

- Az elmúlt évben is névadó támogatója voltunk a **XVII. OTP Bank Karnevál Kupának**, mely utánpótlás labdarúgó-viadalt közel két évtizede indítottak útjára Debrecenben. Idén nyolc ország csapatai mérkőztek meg egymással, szlovák, lengyel, litván, román, szerb, ukrán és arab emírátságbeli csapatok mellett több magyar gárda is pályára lépett.
- A OTP Banka Hrvatska főtámogatója volt az **Európai Nyílt Junior Vitorlásverseny** 470-es osztályának. A 2008 augusztusában tartott bajnokságon mintegy 170, a világ minden tájáról érkező versenyző mérte össze tudását és tehetségét Zadarban. A versenyt OTP 470 Kupának nevezték el.
- Az orosz OTP Bank az egyik legismertebb és legnagyobb elismertséggel bíró szervezettel – a „Dynamo” Sport Egyesülettel – közösen valósította meg a **„Dynamo és OTP Bank – együtt a jövőért”** programot. A kezdeményezés fő célkitűzése volt, hogy sportolási lehetőséget biztosítson a fiatalok számára – az árvákat és rossz anyagi körülmények között élő gyerekeket is bevonva.

Együttműködés a civil szervezetekkel

Az OTP Bank elkötelezett a non-profit szervezetekkel való együttműködés iránt: a támogatáson túl igényeikhez illeszkedő számlacsomagot alakítottunk ki, illetve véleményük feltárása, a mélyebb és eredményesebb együttműködések kialakítása érdekében rendszeres párbeszédet folytatunk képviselőikkel.

A konzultációk hozzájárulnak az OTP Bank támogatási tevékenységének fejlődéséhez, többek között a civil szervezetek javaslata alapján tervezzük az ügyfélkapcsolatok fokozott kihasználását a szervezetek tevékenységének megismertetése és ügyfeleink támogatásra ösztönzése érdekében.



Támogatói vagyunk a NIOK Alapítvány adhat.hu adományozó portáljának: bankunk segítségével lehetővé vált az online bankkártyás adományozás a honlapon, vagyis az adományozók kényelmesebben és gyorsabban juttathatják el pénzübeli támogatásukat a civil szervezetekhez.

Az OTP Bank és a NIOK közös pályázatán 34, főleg a gyermekegészségügy, a segítséggel élők elfogadása és a fiatalok oktatása területén tevékenykedő szervezet nyerte meg az on-line adományfogadás lehetőségét. Emellett kedvezményes tranzakciós díjakkal és anyagi eszközökkel is támogatjuk a portál működését. 2009 tavaszára újabb pályázati fordulót szervezünk, a támogatott szervezetek körének bővítése érdekében.



Munkatársaink szerepvállalása

Munkatársaink társadalmi felelősségvállalás iránti elkötelezettségét fontos értéknek tartjuk, ezért folyamatosan bővítjük bevonásukat az adományozásba, jótékonyági programokba.

A vállalati önkéntesség nem csak a támogatott szervezetek számára hasznos, a közösen, jó cél érdekében végzett tett növeli a munkatársak szociális érzékenységét és újítja motivációt ad.

2008 folyamán megvalósult kezdeményezéseink:

- Egyre több munkavállalónk járul hozzá **véradással** a rászorulóknak megsegítéséhez: 2008-ban 1346-an adtak vért az OTP Bank dolgozói közül, háromszor annyian, mint a megelőző évben.
- A bank által támogatott adománygyűjtő kezdeményezéshez, a „Mikulásgyár” programhoz munkatársaink is csatlakoztak, az banképületekben elhelyezett gyűjtődobozok rövid idő alatt megteltek adománnyal, ajándékkal, melyeket a Magyar Vöröskereszt juttatott el a leginkább rászoruló családoknak.
- Mikulás alkalmából a CJSC Bank Zhytomyr fiókjának munkatársai a település árvaháza számára gyűjtöttek adományokat, és vásároltak játékot illetve hasznos ajándékokat.
- 2008-ban az OTP Bank mintegy 80 munkatársa csapatépítő tréning keretében **játszótér-építéssel** segítette a helyi közösségeket, ezzel pozitív gyakorlatot indítva és példát mutatva a Bank többi dolgozójának.

Hosszabb távon célunk egy strukturáltabb és szélesebb körű vállalati önkéntes program kialakítása, valamint munkatársaink eredményesebb tájékoztatása a megvalósult kezdeményezéseinkről, azok eredményéről.

11. Környezeti hatásaink



Miből fakad egy pénzügyi szolgáltatást nyújtó vállalatcsoport legfontosabb környezeti hatása? Mekkora szerepet kell kapnia a környezetvédelemnek a bankcsoport társadalmi felelősségvállalásában? E kérdések rendszeresen felmerülnek a Bankcsoport külső és belső érintettjei körében egyaránt.

A Bankcsoport immár harmadik társadalmi felelősségvállalási jelentésében foglal állást a környezetvédelem fontossága mellett.

Az OTP Csoport környezeti hatásai legalább olyan sokszínűek, mint tevékenységének társadalmi és gazdasági következményei. Természetesen azonban, hogy ezek a hatások más jellegűek, mint az ipari szektor vállalataié, ezért más szempontokat kell figyelembe vennünk a teljesítmény értékelésekor és a fejlődés irányainak meghatározásakor.

Az OTP Csoport környezetre gyakorolt hatásának meghatározása során három fő területet azonosítottunk:

- a gazdasági közvetítőszerep eredményeként a Bankcsoport hozzájárul, illetve lehetővé tesz beruházásokat, tevékenységeket, amelyek pozitívan vagy negatívan hatnak a környezetre;
- az OTP Csoport kiterjedt hálózatának fenntartása az épületek, eszközök, illetve a szükséges utazások révén szükségszerűen hatással van a környezetre;
- a mintegy 12 milliós ügyfélkör, illetve 30 ezer munkatárs személyletformáló erővel ruházta fel a Bankcsoportot, a gazdaságban jellemző multiplikátor hatás a környezetvédelem terén is érvényesíthető.

A pénzügyi szolgáltatások környezeti hatása

A pénzügyi szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan elsősorban a kockázatkezelésnek, a forrás körülményekénti kihelyezésének van meghatározó szerepe annak érdekében, hogy megelőzzük a környezetet a jogszabályi előírásokon túl terhelő tevékenységek megvalósulását. Emellett termékeink kifejezetten környezetbarát beruházások finanszírozását tehetik lehetővé, illetve közvetett módon ösztönözhetik a környezetkímélő tevékenységek térnyerését. Minderről részleteiben a Biztonság és kockázatkezelés, illetve Termékek és szolgáltatások c. fejezet nyújt bővebb információt.

A működésből fakadó környezeti hatások

Az OTP Csoport működéséből fakadó környezeti terhelés elsősorban a központi irodák, a fiók-hálózat fenntartásából, illetve az üzleti utazásokból fakad.

A 2008-as év egyik jelentős feladata az OTP Bank Környezetvédelmi Szabályzatának előkészítése volt. A jelentés megjelentetésének idejére a Szabályzat elfogadásra került és hatályba lépett. Az anyavállalat környezetvédelmi tevékenységének kereteit 2009-től a szabályzat határozza meg. Célja, hogy a jogszabályi követelmények teljesítésén túl megvalósuljon a környezet védelme iránti elkötelezettség és a környezeti szempontok integrálása az üzleti tevékenységbe.

Az előző években megkezdett folyamat, az információgyűjtés fokozatos kiterjesztése tovább haladt. A földgáz-felhasználás adatainak egységes, mennyiségi gyűjtését a liberális gázpiacra való kilépés ösztönözte. A Környezetvédelmi Szabályzatban foglaltak teljesítése érdekében 2009-ben a hulladékgazdálkodás terén válik szükségessé a keletkezett hulladék mennyiségének teljes körű gyűjtése.

Az OTP Ingatlan Zrt. tevékenysége közvetlenül is jelentősen hat a környezetre, ezért a társaság saját Környezetvédelmi Szabályzattal rendelkezik, valamint önkéntesen alkalmaz Hulladékgazdálkodási Tervet. Az integrált irányítási rendszernek a környezetközpontú irányítási rendszer is része. A környezet védelme nem csak az ingatlanfejlesztés, -üzemeltetés, vagyonkezelés során, hanem a saját irodák fenntartásában is fontos szerepet kap.

Felhasznált anyagok, eszközök

Az irodai munkavégzés következményeként továbbra is az irodabútorok, fióki berendezések, illetve az IT eszközök teszik ki a felhasznált anyagok legnagyobb részét. Kiemelkedő a papír, a tonerek és tintapatronok jelentősége.

A **beszerzés** továbbra is csoportszinten **közpon-**
tosított, ezáltal ellenőrizhetőek, egységesek a kiválasztás szempontjai, hatékonyabb a karbantartás és elektronikus eszközök esetében a hulladékkezelés. A beszállítók, illetve termékek kiválasztása során a minőségi és költségszempontok mellett érvényesül az időtállóság, az utógondozás jellemzője is. Az új eszközök mind energiafelhasználásukat, mind pedig anyaghasználatukat tekintve környezetkímélőbbek, ugyanakkor optimális egyensúly megtartására törekszünk cseréjük gyakoriságában. A „zöld” beszerzés szempontjai a Környezetvédelmi Szabályzat érvénybe lépésével erősödnek.

A környezetkímélő anyagok használatának technikai feltételei még nem minden esetben adóttak, bár a kiürült tonereket, tintapatronokat több éve továbbadjuk újratöltésre, azonban nem használunk újratöltött tonereket, mert minőségük nem megfelelőek céljainkhoz.

A jelentősen magasabb költség mellett hasonló probléma áll fenn az újrahasznosított fénymásoló papír esetében is. Mindemellett vizsgáljuk annak lehetőségét, hogy mely területeken tudjuk bővíteni az újrahasznosított papír alkalmazását. Az OTP Ingatlan Zrt. – az OTP Csoport tagvállalatai között egyedülállóan – fénymásolópapírként mintegy 50%-ban környezetbarát papírt használ.

Jellemző adatok az OTP Csoport felhasznált anyagairól, beszerzéseiről

	OTP Bank (2007)	OTP Bank (2008)	OTP Csoport (2008)
Bankfiókok száma (db)	409	403	1 573
Évente felújított fiók aránya	8–15%		
Számítógépes munkahelyek száma (db)	kb. 6000-6500 és 500 szerver		n.a.
Csereperiódus	átlagosan 4 év		
ATM-ek száma (db)	1981	2015	n.a.
POS terminálok száma (db)	31 926	34 012	n.a.
Közvetlenül beszerzett papír mennyisége (t)*	734	545	1778
Közvetetten beszerzett papír mennyisége (t)	n.a.	455	n.a.
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)*	4284	5010	26 923
Felhasznált CD-k, DVD-k súlya (kg)*	203	139	606

* becslés: tényleges adatokon alapuló, arányosítással számolt adat

Energiafogyasztás (GJ)	OTP Bank		OTP Csoport, Mo.	
	2007	2008	2007	2008
Villamos energia	153 225	150 624	166 275	193 202
Gáz energia	92 953	103 714	98 065	227 799
Távhő	n.a.	25 366	n.a.	31 886
Napenergia	802	800	802	800
Összes energiafogyasztás	246 980	280 504	265 142	453 686
Egy főre eső összes fogyasztás	n.a.	34,06	n.a.	38,56



Energia- és vízfelhasználás

A hatékonyság megkívánja az erőforrás-felhasználás folyamatos nyomon követését, fókuszálva a meghatározó fogyasztókra. Új épületek esetében – pl. a bolgár DSK Bank székhelye – a környezetkímélő megoldások, az alacsony energiafogyasztás kiemelt szerepet kapnak.

A fogyasztási adatok pontos gyűjtése azonban nem lehet teljes körű, mert számos esetben külső szolgáltató üzemelteti az épületet, és nem ismerjük a fogyasztási információkat. Nem állnak rendelkezésre a pontos fogyasztásai adatok

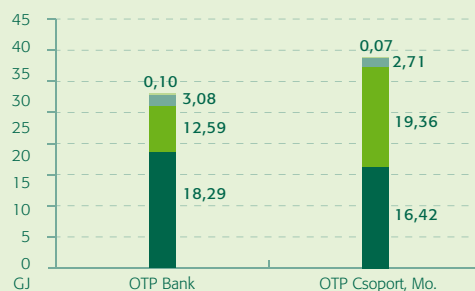
a Bankcsoport külföldi leányvállalatai esetében, de az egy munkavállalóra eső felhasználás jellemzően kedvezőbb, mint az OTP Csoport magyarországi tagjainál.

A legjelentősebb energiafelhasználást továbbra is a villamosenergia-fogyasztás jelenti. Az energioptimalizáció lehetőségét az anyavállalat valamennyi épületében megvizsgáltuk, és megtettük a szükséges intézkedéseket. A magyarországi OTP Bank villamosenergia-fogyasztásának mintegy 28%-át adja a Lajos utcai és a Babér utcai székház, amelyekben villamos energia felügyeleti rendszer is működik.

Földgázfogyasztás a magyarországi telephelyeink mintegy 50%-ában történik. A piaci liberalizációt cégünk is tervezi kihasználni, ezért az előkészületek részeként az eddigiekhez képest szélesebb körben elemezzük a fogyasztás mennyiségi adatait.

Az OTP Csoport egy főre eső energiafogyasztása, 2008

- Napenergia
- Távhő
- Gázenergia
- Villamos energia



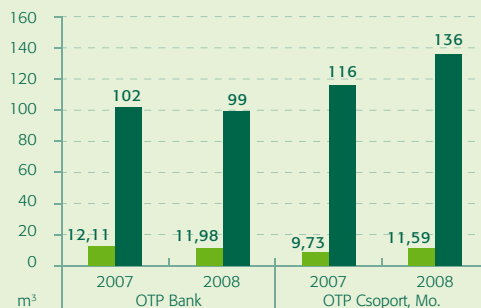
2009 elejétől Babér utcai székházunkban napkollektor biztosítja a használati meleg víz előállításához szükséges energiát, illetve rászigetést nyújt a fűtéshez. A beruházás megvalósítása mellett a balatonszemesi üdülő napkollektorának kedvező tapasztalatai miatt döntöttünk.

Központi irattárunk továbbra is geotermikus energiát használ.

A vízfogyasztás jellemzői változatlanok: a Bankcsoport nem tekinthető jelentős vízfogyasztónak, a felhasznált víz alapvetően a települési hálózattól származik és a kommunális csatornarendszerbe kerül elvezetésre.

Az OTP Csoport vízfogyasztása

- Egy főre eső fogyasztás
- Összes fogyasztás (1 000)



Hulladékgazdálkodás

Hulladékgazdálkodásunk az előző évekkel azonos elvek mentén valósult meg, jelentős fejlődést a Környezetvédelmi Szabályzat életbe lépésével várunk.

A hulladékkezelés megelőzését szolgálja az irodabútorok, berendezések és IT eszközök racionális cseréje; illetve a nyomtatás mérséklése. Az újrahasznosítás, újrahasználat a szelektíven gyűjtött hulladékok esetében valósul meg. A veszélyes hulladékokat – pl. fényforrások, elektronikus berendezések – továbbra is elkülönítetten gyűjtjük és az előírásoknak megfelelően gondoskodunk kezelésükről. A bolgár DSK Bank olyan együttműködési megállapodás megkötését tervezi 2009-től, amelynek keretében a számítógépek fém alkatrészei újrahasználatra kerülnek. Sikeres volt törekvésünk a szelektív hulladék-

gyűjtés kiterjesztésére, az elkülönítetten gyűjtött papírhulladék mennyiségét megkétszereztük 2008-ban. A hálózat szerepe ismét kiemelkedő volt, és egyes leányvállalataink is bekapcsolódtak a szelektív gyűjtésbe. Jövőre vonatkozó célunk, hogy tovább szélessítsük a papírhulladék, illetve a csomagolási hulladék (papírcsomagoló anyag, illetve PET palack) szelektív gyűjtését. A megvalósításban továbbra is számítunk munkatársainkra, elkötelezettségük nagymértékben segíti a Bankcsoport működésének környezettudatosságát: több esetben egyes osztályok önként döntöttek a szelektív gyűjtés mellett, és vállalják a hulladék elszállítását, PET palack esetében a zsugorítást. Az önkéntes kezdeményezésekhez 2009-től intézményesített keretek között biztosítjuk a szükséges infrastruktúrát, és az elkülönített gyűjtést szabályozással szélesebb körben kiterjesztjük.

Keletkezett hulladék mennyisége, OTP Bank

	2007	2008
Kommunális hulladék (t)	n.a.	2977
Egy munkavállalóra eső kommunális hulladék mennyisége (kg)	n.a.	356
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	505	1070*
Szelektíven gyűjtött elektronikus adathordozó (kg)	13 900	2070
Szelektíven gyűjtött energiatakarékos fényforrások (kg)	343	372

* Külső forrásból érkező papírt is tartalmaz (pl. prospektusok, ismeretterjesztő anyagok).

Vállalati gépjárművek, üzleti utazások

Az OTP Csoport gépjárműparkja folyamatos kezelést igényel. Az új beszerzések esetében a minőség és az ár dominál, fontos szempont emellett a biztonság, a fogyasztás továbbá a megbízható használat várható ideje. Új járműveink magas környezetvédelmi kategóriába tartoznak; növeljük a – részecskeszűrővel ellátott – dízelautók beszerzésének arányát. Mindezek eredményeként autóflottánk fokozatosan válik egyre inkább környezetkímélővé.

A juttatási politika átalakulása révén autóflottánk is átszervezésre kerül, csökken a gépjárművek száma.

A vállalatcsoport munkatársainak repülőgéppel tett utazása mérséklődött az elmúlt évhez képest, amelyben jelentős szerepe van a videokonferenciák bővülő alkalmazásának és az újonnan átadott videokonferencia teremnek is. Az elmúlt évek tapasztalatai azt mutatják, hogy a regionális

működés folyamatosan gyakori személyes kapcsolattartást igényel, így az utazások mennyiségének további jelentős csökkenésére nem számíthatunk.

A teljesség megkívánja, hogy jelentsünk az igénybevett futárszolgáltatásokról, vállalatcsoportunkra azonban általánosan jellemző, hogy csak kivételes esetben él ezzel a lehetőséggel.

A kerékpáros utazás munkatársaink körében elsősorban személyes elkötelezettséghez köthető, telephelyeink egy részében elérhetőek a kerékpártárolók, azonban a biciklis közlekedést tényleges alternatívává tenni képes zuhanyozó helyiségek csak korlátozottan állnak rendelkezésre. Pozitív példa az OTP Alapkezelő Zrt., amelynek székházában teljes körűen biztosítottak az infrastrukturális feltételek. Az elkövetkezendő évben vizsgálni fogjuk annak lehetőségét, hogy hol van lehetőség ennek bővítésére.

Utazások mennyisége, OTP Csoport, Mo.

	2007	2008
Gépjárművel tett utazás (km)	12 743 452	13 167 618
Repülőgéppel tett utazás (db)	1995	1497

Szén-dioxid kibocsátás

A klímaváltozás és hatásainak veszélyét elismerve számot adunk Bankunk, illetve az OTP Csoport közvetlen, illetve közvetett szén-dioxid kibocsátásáról. A szén-dioxid keletkezése számos forráshoz köthető, különösen nehéz a közvetett

kibocsátások megbízható becslése. Számításainkban fokozatosan törekszünk a becslési eljárás fejlesztésére, illetve a bevont tevékenységek, területek bővítésére, a leányvállalatok integrációjával, nem állíthatjuk azonban, hogy becslésünk jelenleg teljes körű.

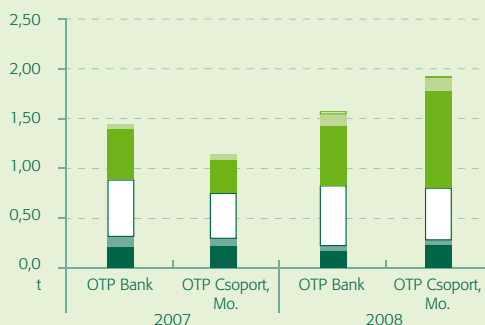
Az OTP Csoport teljes CO₂-kibocsátása (t)

		2007		2008	
		OTP Bank	OTP Csoport, Mo	OTP Bank	OTP Csoport, Mo.
Közvetlen	gépjárművek által kibocsátott	1660	2330	1393	2372
	repülőutakhoz kapcsolódó	790	922	423	475
Közvetett	villamos energiából származó	4682	5081	4602	5903
	földgáz felhasználásból származó	4522	4765	5046	11083
	távhő felhasználás	n.a.	n.a.	1281	1610
	papírfelhasználás nyomán keletkező	436	568	327	393
Összesen		12 090	13 666	13 073	21 837

A táblázat a szén-dioxid kibocsátás legjelentősebb, azonosított tételeit tartalmazza. Értékét a vonatkozó jogszabályok, iparági becslések, illetve hivatalos kibocsátási adatok alapján számítottuk.

Az egy főre eső CO₂-kibocsátás megoszlása

- papírfelhasználás nyomán keletkező
- távhő felhasználás
- földgáz felhasználásból származó
- a felhasznált villamos energiából származó
- repülőutakhoz kapcsolódó
- gépjárművek által kibocsátott



* Az emelkedő felhasználás csupán látszólagos, az OTP Bank esetében 2007-ben nem álltak rendelkezésre a távhő-felhasználásra vonatkozó adatok, az OTP Csoport magyarországi leányvállalatai körében pedig a gázfogyasztás információi nem voltak teljes körűek.



Szemléletformálás

– A hulladékgazdálkodás prioritási rendjét is szem előtt tartva – elsődleges a hulladék-képződés megelőzése – kezdtük meg az elektronikus számlakivonat népszerűsítését. Ügyfeleinket folyamatosan ösztönözzük az elektronikus és telefonos szolgáltatások használatára, amelynek eredményeként az elmúlt két évben a magyarországi OTP Bankban 43%-kal bővült az internetes és 40%-kal a mobil szolgáltatások használatára szerződött ügyfelek száma. A számlakivonatok előállítása során a minimális papírfelhasználásra törekszünk. Ennek érdekében 2009 márciusától kiterjesztjük korábbi kezdeményezésünket, és

már nem csak az egy napon, de az egy hónapra belül készülő számlakivonatokat is egy borítékban postázzuk ügyfeleinknek. 2008 őszén indítottuk el programunkat, amely a papíralapú számlakivonat előállításának mérséklésére irányul. Ekkortól minden ügyfelünk számára lekérdezhető honlapunkon a számlakivonat. A papíralapú kivonat lemondása ügyfeleink számára megtakarítással jár, emellett bankunk a kivonat előállításának költségét környezetvédelmi célú adományozásra tervezi fordítani. 2009-ben a kivonatok lemondásának ösztönzésére kampányt indítunk.



- Ügyfeleink környezettudatosságának erősítése is ösztönözte, hogy a prospektusokat az anyavállalatnál 2009 elejétől teljes körűen újrahasznosított papírra készítettjük.
- Munkatársaink elkötelezettségét, felelős magatartását kívánjuk ösztönözni:
 - a CSR képzéssel, amely több lehetőséget is megfogalmaz a környezettudatosság gyakorlati alkalmazására;
 - a számítógépek stand-by üzemmódra való állítására matricával ösztönözzük kollégáinkat;
 - egységes figyelemfelhívó szöveget készítünk és alkalmazunk az e-mailek alján, a felesleges nyomtatás elkerülésére érdekében.
- A környezettudatos működést csak munkatársaink aktív részvételével tudjuk megvalósítani, ezért fontosnak tartjuk, hogy munkavállalóink érezzék partnerségünket, támogatásunkat kezdeményezéseik megvalósítása terén. Jó példát nyújt a szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztése.

- Partnereink irányába is törekszünk a környezetbarát szemlélet közvetítésére. 2008-ban karácsonyi ajándékaink teljes körűen újrahasznosított papír és csomagolóanyag felhasználásával készültek, emellett fogytékossággal élők készítették az ajándéksomag karácsonyi díszét. A Környezetvédelmi szabályzat előírásai szerint 2009-ben fokozottan vizsgáljuk beszállítóink megfelelését a környezetvédelmi előírásoknak, és a Szabályzat ajánlásokat fogalmaz meg a környezetbarát beszerzés érvényesítésére is.

Nyitottak vagyunk további ötletekre, javaslatokra a környezettudatosság erősítése iránt, minden érintettünk részéről. A csr@otpbank.hu e-mail címen várjuk az értékes észrevételeket és javaslatokat.

12. Céljaink a fenntarthatóság érdekében

Az OTP Csoport minden évben meghatározza a jövőre vonatkozó vállalásait, a felelős, fenntartható működés érdekében. A legfontosabb célok teljesülését és a további fejlődés irányait az alábbiakban összegezzük.

Elért eredmények

Célkitűzés 2008

Megvalósítás

- ✓ Megvalósult
- ⇒ A megvalósítás folyamatban van
- ✗ Nem teljesült

A társadalmi felelősségvállalás elveinek elmélyítése szervezetünkben és beszállítóink körében

Az OTP Csoport külföldi tagjainak bevonása a CSR jelentéstételbe	✓ A jelentés kiterjed a Bankcsoport külföldi leányvállalataira is
Egységes adatgyűjtési rendszer bevezetése a CSR adatokra vonatkozóan	✓ Az adatgyűjtési eszköz használatát képzéssel is segítettük
Társadalmi felelősségvállalási tevékenységünk ismertté tétele	✓ Megkezdődött az újabb kommunikációs formák és csatornák kiválasztása; többek között elkészítettük a CSR jelentés rövidített kivonatát és több CSR pályázaton indultunk
Csatlakozás a Global Compact-hoz	✗ A csatlakozásról Közgyűlés dönt, és a csatlakozási javaslat nem állt rendelkezésre az éves Közgyűlés idejére
Közös fórum létrehozása a társadalmi felelősségvállalás terén, versenytársaink körében	✗ A témák feltárása és a szakterületek bevonása terén történt előrelépés
A beszállítói kiválasztási rendszer újragondolása, amelynek eredményként megvalósul a környezetvédelmi és etikai szempontok további integrációja	✓ A beszerzéssel foglalkozó igazgatóságok különös hangsúlyt helyeznek a környezetvédelmi és etikai szempontok érvényesülésére a beszállítók kiválasztása során
A kiszervezett tevékenységet végző társaságok munkavállalói Etikai Kódexünknek megfelelően járnak el	✓ Az OTP Bank nevében eljáró partnereink esetében teljesült a vállalás
Etikai Nyilatkozat és a Társadalmi felelősségvállalási jelentés megismertetése a beszállítókkal	✓ A megismertetést az adott szakterület végzi

Ügyfélkiszolgálás

Intelligens ügyfélirányító rendszer kialakítása és alkalmazása	⇒ A projekt tesztelése megtörtént
Az ügyfél-elégedettség további növelése, a kitűzött célértékeknek megfelelően	⇒ 2008 második felében a „Globális ügyfél-elégedettségi index” értéke 66-ról 70 pontra emelkedett; az ügyfél-elégedettségi vizsgálatok átfogó módosítása folyamatban van
Bankfiókok felújításának folytatása	✓ A bankfiókok felújítása az ügyféligenyek teljesebb kiszolgálásával történik

Termékek és szolgáltatások

Mikro- és kisvállalkozások segítése speciális termékekkel	✓ 2008 végén pályáztunk az Új Magyarország Mikrohitel programhoz való csatlakozásra, melynek eredményeként 2009 elején – a jelentéskészítés ideje alatt – bevezetésre került az OTP Új Magyarország Beruházási Hitel
Társasházak segítése speciális konstrukciókkal	✓ Új társasházi konstrukciók (TAKAROS, PIRAMIS) kialakítása
Speciális szolgáltatás létrehozása civil szervezetek és egyesületek számára	✓ Kialakításra került a non-profit számlacsomag

Munkavállalók

A fluktuáció további mérséklése – a 13% alatti érték elérését célozzuk meg 2008-ra

✖ A gazdasági válság hatására szükséges volt a munkavállalói létszám kismértékű csökkentése, ez okozta a fluktuáció emelkedését (OTP Bank: 15,4%, OTP Csoport, Mo.: 15,9%)

Célzott akciók a teljesítmények hangsúlyosabb erkölcsi és anyagi elismerése, az önmegvalósítás lehetőségeinek szélesítése, valamint a munka és magánélet egyensúlyának megteremtése területén

⇒ Kialakítottuk az Életpálya-modellt, és ösztönzőbb bérfejlesztést valósítottunk meg; a gazdasági válság azonban munkatársainktól is nagyobb erőfeszítést kíván, munkatársaink leterheltsége kevés esetben csökkenhetett

Munkavállalói elégedettség vizsgálat megvalósítása több leányvállalatunk esetében

⇒ 2008-ban a TradeNova és az OTP Travel végzett elégedettségvizsgálatot

A karrierprogram továbbfejlesztése és regionális kiterjesztése 2008-ban
CSR képzés megvalósítása

✓ A kiterjesztés megkezdődött

✓ A képzés megkezdődött és a jelentésírás idején lezárult

Közösségi szerepvállalás

Támogatási politika átalakítása

⇒ A szponzorációs stratégia elkészült, az adományozási politika kidolgozása megkezdődött

A természetbeni támogatások számszerűsítése

✓ Megtörtént

A munkavállalók szélesebb körű bevonása a támogatási tevékenységbe

✓ Munkatársaink széles köre vett részt a véradáson, illetve számos adomány érkezett a Mikulásgyár akció keretében; a Családi Napon munkavállalóinkat megismertettük a támogatott szervezetekkel

Munkaidőben végzett jótékonyági tevékenység kiterjesztése érdekében a szervezetek és lehetséges tevékenységek feltérképezése

Nem történt előrelépés a csapatépítő tréningek és a jótékony célok megvalósításának további összekapcsolása terén

Környezetvédelem

Az egy főre eső és összes CO₂-kibocsátás folyamatos csökkentése

⇒ A CO₂-kibocsátás összességében nem változott

Környezetvédelmi szabályzat bevezetése 2008-ban

✓ A szabályzat elkészült, a Bankon belüli elfogadás 2009 év elején megtörtént

A papír, illetve a festékpátron, toner felhasználásának mérséklése egy főre vetítve

⇒ A felhasznált papír mennyisége az OTP Bank és a magyarországi OTP Csoport esetében is mérséklődött, a festékpátronok és tonerek esetében azonban emelkedő felhasználás tapasztalható

Az újrahasznosított papír alkalmazási lehetőségének vizsgálata a mindennapi munka, és a marketinganyagok esetében, valamint használatának növelése

✓ A karácsonyi ajándékok esetében teljes körűen újrahasznosított papírt használtunk, az ügyfél kezébe kerülő tájékoztató anyagok esetében pedig megkötöttük az erre vonatkozó szerződéseket (OTP Bank)

A munkatársak energiatakarékosságra való ösztönzése

⇒ A standby üzemmódba való állítást ösztönözzük, a munkaállomásokon figyelemfelhívó matricákat helyeztünk el

A keletkezett hulladéokra vonatkozó információgyűjtés teljessé tétele

A teljes körű információgyűjtés jelentős erőforrást igényel, amelyel nincsen összhangban a nyert eredmény; a Bankcsoportban elsősorban kommunális hulladék keletkezik

A szelektív hulladékgyűjtés fejlesztése

✓ Előrelépés történt a bevont hulladékok és szervezeti egységek, leányvállalatok terén; kétszeresére emelkedett a szelektíven gyűjtött papír mennyisége

Újabb videokonferencia terem kialakítása, 2008-ban

✓ A videokonferencia terem átadásra került

Zöld iroda program bevezetése kísérleti jelleggel

⇒ Pilot program helyett a Zöld iroda program egyes elemeinek bevezetését kezdtük meg szervezeti szinten

A jövőbeli fejlődés irányai

A társadalmi felelősségvállalás elveinek elmélyítése szervezetünkben és a beszállítói lánc egészében

Folyamatos, csoportszintű jelentéstétel, illetve a DSK Bank esetében önálló CSR jelentés elkészítése

Rendszeres CSR adatszolgáltatás

Társadalmi felelősségvállalási tevékenységünk széles körű megismertetésének kiemelt fókusz

A Környezetvédelmi Szabályzat „zöld” beszerzés irányelveinek alkalmazása

Az Etikai Nyilatkozat és a Társadalmi felelősségvállalási jelentés megismertetésére vonatkozó egységes útmutatás bővítése

Biztonság és kockázatkezelés

A működési kockázatok bekövetkezéséből fakadó veszteségek gyűjtése

Hitelvédelmi program fejlesztése

Ügyfélkiszolgálás

Tájékoztató anyag kiadása a hitelvédelmi lehetőségekről

Az egyenrangú partneri kapcsolat érvényesülésének erősítése ügyfélkapcsolatainkban

Közérthető tájékoztatás erősítése

Középtávon az Intelligens Ügyfélirányító rendszer kiterjesztése a legforgalmasabb magyarországi bankfiókokra

A gyorsabb fióki ügyintézés érdekében az ügyfelek tájékoztatása a fiókok jellemző forgalmáról, és javaslatok az ügyintézés idejének megválasztására

Átfogó szolgáltatásminőség mérési rendszer bevezetése az OTP Bank bankfiókjaiban

A fiók-felújítási program folytatása

Pénzügyi kultúra fejlesztése

Kisbefektetőink tájékoztatása a gazdasági folyamatokról, a bank helyzetéről, a tőzsdézés sajátosságairól

Alapvető pénzügyi, gazdasági fogalmak magyarázatának elérhetővé tétele honlapunkon

Középiskolai tanárok képzése az életkezdéshez szükséges pénzügyi és karrieralkáltsággal kapcsolatos ismeretekre, annak érdekében, hogy ezen ismereteket átadhassák diákjaik számára (ALAPOK Program)

Termékek és szolgáltatások

Alternatív energiaforrások hasznosításában érdekelt vállalatok részvényeibe befektető betétkonstrukció létrehozása

Tartozásrendező konstrukció kidolgozása mikro- és kisvállalkozások számára

A non-profit számlacsomag széles körű elérhetőségének biztosítása megfelelő kommunikációs csatornák használatával, illetve a konstrukció további finomításával

Munkavállalók

A gazdasági válság nyomán a munkahelyek megőrzése, illetve az esetlegesen szükségessé váló elbocsátások alkalmával a munkakeresés támogatása

A munkavállalói vélemények rendszeres feltárása és az eredmények értékelése

A karriermenedzsment programban résztvevő munkatársak kiválasztása a külföldi leánybankok esetében

A munkavállalók folyamatos tájékoztatása a CSR témakörében, illetve ötleteik, kezdeményezéseik fogadása

A belső kommunikáció csatornáinak bővítése

Rendszeres egészségügyi szűrések bevezetése az OTP Bank munkatársai körében a munkavégzés sajátosságaihoz alkalmazkodva

Közösségi szerepvállalás

Az adományozási politika átalakítása és alkalmazása

A támogatások mértékének folyamatos nyomon követése, illetve a számszerűsítés kiterjesztése az OTP Csoport egészére

A jelenlegi adományozási programok folytatása mellett további kezdeményezések elindítása: pályázati rendszer kidolgozása a kisebb volumenű és új programok támogatására, munkatársaink további bevonása

Újabb pályázati forduló a civil szervezetek online adományfogadás lehetőségére a www.adhat.hu honlapon keresztül, a NIOK-kal együttműködve

A gazdasági válság miatt szükséges megszorítások következményeként a jó cél megvalósításával végzett csapatépítő tréningek kiterjesztése nem reális, 2009 második felében a szervezetek feltérképezésén dolgozunk

Környezetvédelem

Az egy főre eső szén-dioxid kibocsátás csökkentése az előző évhez képest

Ötletek és javaslatok a munkatársak számára, amelyek megvalósításával csökkenthetik munkahelyen kívüli szén-dioxid kibocsátásukat

A Környezetvédelmi Szabályzat alkalmazása 2009-től

Az egy főre eső felhasznált tonerek és tintapatronok mennyiségének mérséklése

A marketinganyagok esetében az újrahasznosított papírok körének bővítése 2009-ben, a munkaanyagok esetében az újrahasznosított, illetve környezetbarát papír alkalmazási lehetőségeinek további elemzése

Standby üzemmód teljes körű alkalmazása az IT eszközök esetében, és egyéb kezdeményezések megvalósítása

A szelektíven gyűjtött és újrahasznosításra továbbadott hulladék arányának folyamatos növelése az infrastrukturális háttér megteremtésével

A videokonferencia termék kihasználtságának további növelése

Előrelépés a környezetkímélő irodák megvalósításában

A kerékpáros közlekedés infrastruktúrájának megteremtése lehetőségének vizsgálata

13. A jelentésről

Az OTP Csoport 2008. évi társadalmi felelősségvállalási jelentése több célt is szolgál. A vállalatcsoport gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményének bemutatása mellett célunk volt, hogy mindezt még inkább a várható olvasók igényei szerint tegyük meg. Az OTP Csoport harmadik társadalmi felelősségvállalási jelentése emellett továbbra is megfelel a GRI G3 útmutatójának, és annak hitelességét független szervezet tanúsítja.

Alkalmazási szint meghatározása a GRI G3 útmutatója szerint

Alkalmazási szint / bemutatás kritériumai	C	C+	B	B+	A	A+
Szervezeti profil	1.1; 2.1-2.10; 3.1-3.8; 3.10-3.12; 4.1-4.4; 4.14-4.15	külső szervezet által tanúsított	teljes bemutatás	külső szervezet által tanúsított	teljes bemutatás	külső szervezet által tanúsított
Menedzsment megközelítés	nem szükséges		minden indikátor kategóriára vonatkozóan		minden indikátor kategóriára vonatkozóan	
Teljesítmény-indikátorok	legalább 10 indikátor, legalább egy indikátor a társadalmi, gazdasági és környezeti kategóriából		legalább 20 indikátor, legalább egy minden indikátor-kategóriában.		minden alapindikátor	

- A jelentés a 2008-as év teljesítményére, megvalósított kezdeményezéseire fókuszál; az aktualitás és **időszerűség** érdekében a jelentésírás időszakában már ismert tényekről is számot adunk.
- Szándékaink szerint **kerüljük az információk és adatok ismétlését**, hiszen honlapunkon elérhetőek a korábbi évek társadalmi felelősségvállalási jelentései.
- Kihasználjuk, hogy a vállalatcsoport honlapján számos információ elérhető a társaság irányításával, támogatási tevékenységével kapcsolatban, és számos további területen egy folyamatosan aktualizálható felület kedvezőbb az információszolgáltatás szempontjából (pl. díjak, szervezeti tagságok).
- A teljesítmény és eredmények bemutatásánál folyamatosan értékeltük az információkat:
 - Alapelvünk volt, hogy a társadalmi felelősségvállalási jelentés a Bankcsoport legfontosabb, főtevékenységéhez szorosan kötődő hatásokra, tevékenységekre fókuszáljon. A **lényeges** területek esetében a **teljességre** törekedtünk. Ezek az információk a jelentés törzsszövegében – előző fejezetek – kerültek ismertetésre.
 - A GRI alapelvei és indikátorai részletesen meghatározzák az információk bemutatásának módját és mélységét, biztosítva ezzel a **hitelességet**.

- Az adatok megbízhatóságát a jelentéskészítés módszere, illetve a bevezetett CSR adatgyűjtő eszköz biztosítja; az adatmérési technikák és számítások alapjául a GRI útmutatója szolgál, az alkalmazott módszereket az információk közlésének helyén tüntetjük fel.
- A jelentés mellékletében, a GRI indexben, illetve a honlapon tesszük elérhetővé azon információkat, amelyek biztosítják a fenti kritériumoknak való megfelelést, ugyanakkor az érintettek egy kisebb csoportja szempontjából fontosak.
- A Bankcsoport teljesítményét a fenntarthatóság szempontjait szem előtt tartva ismertetjük.
- Az egyensúly érdekében az elért eredmények mellett a jövőbeli kihívásokat, a fejlődés irányait is megjelenítjük. Az objektív megítélést és az összehasonlíthatóságot segítik a számszerű, több évre visszamenően bemutatott adatok.
- A jelentésírás egyik legnagyobb kihívása a világos és lényegre törő fogalmazásmód, amely egyaránt biztosítja az áttekinthetőséget, az információk az érintettek eltérő igényei szerinti mélységű bemutatását, és a szakmailag helytálló, de laikusok számára is érthető ismertetést.



Érintettek bevonása

A felelős működés és a hosszú távú fenntarthatóság megkívánja, hogy szolgáltatásaink és tevékenységünk közvetlen érintettjei mellett figyelembe vegyük azon érintettek érdekeit és jogos elvárásait is, akikre működésünk közvetetten gyakorol hatást.

Minden érintettünkkel kapcsolatban a korrekt, tisztességes üzleti magatartás elveit érvényesítjük, amelyet az Etikai Kódex, a belső szabályzatok, illetve a szervezeti kultúra biztosít.

2007-ben az érintett térkép létrehozásával azonosítottuk és meghatároztuk a társaságunk legfontosabb érintettjeit. Az OTP Csoport rendkívül széles érintetti körrel rendelkezik. Az érintett csoportokkal a Bankcsoport egyes tagvállalatai szervezeti jellemzőik, illetve az érintettek sajátosságai szerint tartják a kapcsolatot. Érintettjeink véleményének feltárása prioritást élvez, hiszen a vállalatcsoport társadalmi legitimitását az elvárásoknak való megfelelés biztosíthatja.

Az érintetti fórumok tapasztalatai

A társadalmi felelősségvállalási jelentés készítését megelőzően, érintetti fórumok keretében tártuk fel érintettjeink elvárásait és véleményét az OTP Bank egészével, illetve kifejezetten a társadalmi felelősségvállalási tevékenységével kapcsolatban. Az fórumokat az érintett csoportok mentén strukturáltuk. Az érintettek elsősorban a Bank értékeiről, szolgáltatásairól tudtak véleményt formálni. Az elvárásokat, véleményeket a Bank értékeli, és a felvetésektől függően beépíti működésébe. Az érintettek összességében a társadalmi felelősségvállalás legfontosabb elemeként a támogatást nevezték meg, a felelős működés más aspektusairól célirányos kérdések alapján kaphattunk választ. Az érintettek keveset tudnak a Bank CSR tevékenységéről, a kezdő lépést jellemzően a Banktól várják, szívesen vennék a vállalat szélesebb körű tájékoztatását a társadalmi felelősségvállalás több területéről: pl. adományozás irányelvei, hitelnyújtás alapelvei, innovatív tevékenységek.

A jelentés kiterjedési köre és határa

A társadalmi felelősségvállalási jelentés összeállításakor elsődleges szempontot jelentett, hogy az a Bankcsoport legfontosabb társadalmi felelősségére koncentráljon; a korábbiaknál nagyobb hangsúlyt kapott a **főtevékenységhez kapcsolódó felelősség**, amit a megváltozott struktúra is jelez. A jelentés kiemelt témaköreinek – fejezetek – meghatározásához:

- az **érintetti fórumok** tapasztalatai;
- a **gazdasági és társadalmi környezet** jellemzői és változása;
- a **Bankcsoport tevékenységének** vizsgálata; és
- a **nemzetközi jelentéstételi gyakorlatok** elemzése szolgált alapul.

A jelentés **terjedelmét az áttekinthetőség érdekében korlátoztuk**, aktívabban élünk viszont más információközlési csatornákkal.

Lényegesnek és bemutatandónak tartjuk mindazon gyakorlatokat és teljesítményt:

- amelyek a **vállalatcsoport egészének gazdasági, környezeti és társadalmi hatásai megítélését segítik** – összefüggésben a Bankcsoport méretével és tevékenységi körével;
- a **kiemelkedően jó példákat**, kezdeményezéseket, amelyek a vállalatcsoport egy szűkebb körére jellemzőek.

A jelentés témaköreinek **sorrendjében** az általánostól haladtunk a speciális témák irányába; fokozatosan megismertette az Olvasót a vállalatcsoport tevékenységével és annak különböző aspektusaival; a témák egymásutánításágát az érintettek érdeklődési köre szintén befolyásolta. A gazdasági válság 2008-as év teljesítményében és tevékenységében betöltött szerepe miatt kapott hangsúlyt.

A társaság gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményét **csoportszinten** – az OTP Bank jelentős magyarországi és külföldi leányvállalatait is bevonva – mutatjuk be. A csoportszintű bemutatás jelentős információszolgáltatást igényel a vállalatcsoport tagjaitól, amelyre jelenleg nem minden leányvállalat készült fel. A csoportszintű adatok hiányában, illetve a korábbi évekkel történő összehasonlíthatóság céljából egyes adatokat és információkat az OTP Bank, illetve a magyarországi OTP Csoport vonatkozásában mutatunk be.

A jelentésben szereplő jelölések:

- az OTP Bank: a leányvállalatok nélküli OTP Bank; az anyavállalat;
- az OTP Core, hazai banki alaptevékenység: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Faktoring és OTP Lakástakarékpénztár; ez a kör szűkebb a Bankcsoport hazai tagvállalatainál, ugyanakkor ez a felosztás illeszkedik az Éves jelentésben használt struktúrához;
- OTP Mo.; magyarországi OTP Csoport: az OTP Bank a magyarországi leányvállalatokkal együtt;
- OTP Csoport: a teljes OTP Bankcsoport a hazai és külföldi leányvállalatokkal együtt.



14. Mellékletek

A jelentés tömörségének megőrzése érdekében a mellékletben kapnak helyet mindazon információk, adatok, amelyek várhatóan az érintettek egy kisebb csoportja számára relevánsak, ugyanakkor bemutatásuk a szervezet teljesítményének átfogó megítélése, illetve a GRI útmutatójának történő megfelelés érdekében szükségesek.

14.1 Gazdasági teljesítmény

A vállalatcsoport tágabb gazdasági rendszer fenntarthatóságához való hozzájárulásának megítélését a gazdasági teljesítmény bemutatása teszi lehetővé. A teljesítmény ismertetése eltér az Éves jelentés pénzügyi szemléletétől, és az érintettek közötti pénzáramokra helyezi a hangsúlyt.

A Bankcsoport továbbra is a közép-kelet-európai régió jelentős adófizetője. A 2007-es évhez képest ugyanakkor csökkent az OTP Csoport adófizetési kötelezettsége, ezzel összhangban

mérséklődött az OTP Bank bankszektoron belüli részesedése a befizetett adók arányában. Meg kell említenünk, hogy a gazdasági válság hatására 2008-ban csökkent hazánk teljes társasági adó befizetése, és ezen belül a bankszektor fizetési kötelezettsége is mérséklődött.

Állami támogatásban a Bankcsoporton belül csak az OTP Bank, illetve az OTP Ingatlan részesült. Az OTP Bank 1 092 millió Ft adókedvezményben részesült – a korábbi évekhez hasonlóan ez a filmtámogatáshoz kapcsolódik; illetve K+F támogatást vett igénybe megrendelt beruházásokért és saját K+F tevékenységért 1 126 millió Ft értékben.

Az OTP Ingatlan állami támogatása szinte elhanyagolható mértékű: 85 ezer Ft.

Keletkezett és felosztott gazdasági érték 2008

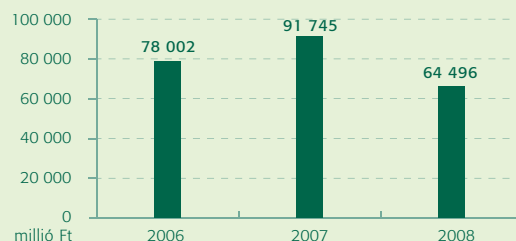
(auditált, IFRS szerinti eredménykimutatás alapján, millió Ft)

		OTP Core*	OTP Csoport**
I.	Megtermelt közvetlen gazdasági érték = 1	371 392	732 538
1.	Értékesítés nettó árbevétele Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)	371 392	732 538
II.	Felosztott gazdasági érték = 2+3+4+5	172 411	356 913
2.	Működési költségek + tőkebefektetőknek szánt kifizetések Működési költségek – Személyi jellegű ráfordítások – Értékcsökkenés – Társasági adóalapot csökkentő adók	74 102	151 883
3.	Alkalmazotti bérek és juttatások Személyi jellegű ráfordítások	79 092	167 461
4.	Kifizetett adók Összes adófizetési kötelezettség	18 965	37 313
5.	Közösségi befektetések Adományozás	252	256
III.	Visszatartott nyereség = 1–(2+3+4+5)	198 981	375 625

* Az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarékpénztár, az OTP Faktoring konszolidált beszámolója alapján

** konszolidált

Az OTP Csoport adófizetési kötelezettsége



14.2 Érintett kapcsolatok

Kapcsolattartás módja és témája

Érintett csoport	Éves jelentés, gyors jelentések	CSR jelentés	Honlap	Elemzések	Intranet	Ügyfélmagazin	Belső lap	Etikai kódex, nyilatkozat	Ügyfélszolgálat (bankfiók, telefonos, internetes)	Befektetői nap	Ügyfél-elégedettség vizsgálatok, piackutatások	Munkavállalói elégedettségmérés	Médiahírek	Reklámok	Tájékoztató anyagok	Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatás (pl. számlakivonat)	Érintett fórum	Leányvállalati kooperáció	Érdekvépviseleti, egyéb szervezeti tagság
Résztvényesek és befektetők	x	x	x	x						x			x				x		
	A vállalatcsoport tevékenységének eredménye, várható kilátások; az eredmények elérésének módja; jogszabályi előírásoknak és hazai, nemzetközi standardoknak való megfelelés																		
Ügyfelek		x	x			x			x		x		x	x	x	x	x		
	Szolgáltatásokhoz kapcsolódó tájékoztatás, szolgáltatási minőség (kiszolgálás, hozzáférés, költségek, termékjellemzők, panaszkezelés), vállalati imázs																		
Munkatársak		x			x		x	x				x	x					x	
	Munkakörnyezet, munkavégzéssel összefüggő információk, vezetőikkel való elégedettség, motiváció, munkamagánélet egyensúlya, teljesítményértékelés, szervezeti egységek, leányvállalatok közötti együttműködés																		
Helyi önkormányzatok*		x											x				x		
	Foglalkoztatói szerep, pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, helyi előírásoknak való megfelelés																		
Civil szervezetek*		x	x					x					x	x	x		x		x
	Pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, esélyegyenlőség, szolgáltatásnyújtás módja, környezeti, társadalmi hatások, jogszabályi előírásoknak és hazai, nemzetközi standardoknak való megfelelés																		
Állam, szabályozó szervek*		x	x	x		x			x				x	x	x	x			x
	Szolgáltatásnyújtás módja, tiszta piaci verseny, erőfölénnyel való visszaélés, pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, esélyegyenlőség, foglalkoztatói szerep, gazdasági közvetítő szerep, jogszabályi megfelelés																		
Versenytársak		x	x	x	x						x		x	x					x
	Legjobb piaci és működési gyakorlatok, közös érdekérvényesítés																		
Média		x	x	x	x		x				x		x	x				x	
	Ügyfélszolgálat, jogszabályi és hazai, nemzetközi standardoknak való megfelelés, tiszta piaci verseny, erőfölénnyel való visszaélés, esélyegyenlőség, környezeti, társadalmi hatások																		
Támogatott szervezetek		x	x											x				x	
	Társadalmi, környezeti célokhoz való hozzájárulás																		
Oktatási és kutatási intézmények		x	x	x										x	x				
	Szolgáltatás és szolgáltatásnyújtás feltételei és annak fejlődése																		
Beszállítók		x	x					x						x				x	
	Szállítói, megrendelési feltételrendszer, erőfölénnyel való visszaélés																		

* a társadalom egyes csoportjainak képviselői; illetve feladatuk az egyéb képviselettel nem rendelkező érintettek: környezet, jövő generáció érdekeinek képviselete is

14.3 Ügyfélérintkezések

Évről évre nagymértékben nő az ügyfélkontaktusok száma, jellemző, hogy a személyes ügyfélérintkezések bővülnek a legnagyobb mértékben, azonban továbbra is az elektronikus csatornák a leginkább meghatározóak.

Ügyfélkontaktusok száma (OTP Bank)*

	2006	2007	2008
– személyes	10 823 932	18 973 231	38 319 633
– elektronikus	300 872 292	419 269 149	528 785 608
– egyéb (DM, felszólítások stb.)	3 380 032	4 438 262	7 724 681
Összesen	312 847 824	442 701 764	574 829 922
Változás az előző évhez képest	–	142%	130%

* a leányvállalatok esetében az ügyfélkontaktusok nem azonos módon mértek, ezért nem biztosítható az összehasonlíthatóság

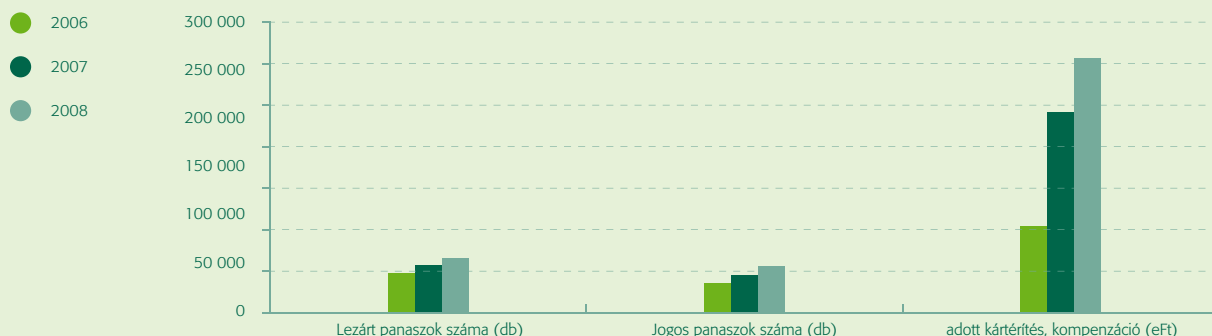
Az ügyfelek számával összhangban Magyarországon az ügyfélkontaktusok száma is az anyavállalatban a legnagyobb. A személyes és elektronikus ügyfélkapcsolatok több mint 99%-a az anyabankhoz köthető, az egyéb kontaktusok tekintetében ez az arány 90% alatti. A leányvállalatok között az OTP Garancia és a Merkantil Csoport szerepe meghatározó (az OTP Garancia nem végez az egyéb kontaktusokra vonatkozó gyűjtést). Az OTP Csoport külföldi tagvállalatai eltérő módszertan szerint végzik az ügyfélkontaktusok mérését, az adatok összehasonlíthatósága nem biztosított. Minden leányvállalat esetében jellemző azonban az elektronikus csatornák egyre növekvő dominanciája, amelyet a leánybankok is ösztönöznek.

Nem tapasztalható jelentős változás a panaszkezelés területén, a lezárt panaszok mintegy 73%-a bizonyult jogosnak, és bankunk (OTP Bank) összesen megközelítőleg 260 millió Ft kártérítést fizetett ügyfelei számára. Az egy panaszra eső átlagos kártérítési összeg kismérték-

ben, 4700 Ft-ra nőtt. A jogos panaszok száma és összértéke kisebb mértékben nőtt, mint az ügyfélérintkezések száma. A külföldi leánybankok esetében az ügyfélpanaszok nyilvántartása nem teljes körű, és nem egységesen történik, a panaszkezelés az OTP Banknál a leghatékonyabb. A hazai leányvállalatok összesen 800 ezer Ft kártérítést fizettek ügyfeleik számára (az OTP Garancia kompenzációja nélkül).

2008-ban nem került sor az ügyfelek személyes adataival való visszaélésre. Az OTP Hungaro-Projektnél egy ügyfél adatait lopták el. Az ügyfélpanaszokat továbbra is folyamatosan elemezzük, és a leszűrt következtetéseket felhasználjuk az ügyintézői szolgáltatás, illetve számítástechnikai rendszereink fejlesztéséhez.

Ügyfélpanaszok – OTP Bank



14.4 Bírósági és egyéb hatósági eljárások

Állandó célunk az ügyfelek érdekei sérülésének elkerülése, illetve a jogszabályi előírásoknak való megfelelés. Az érintett szervekkel történő előzetes egyeztetéssel, illetve fokozott körültekintéssel törekszünk a Bank elmarasztalásával záruló eljárások számának, illetve a kiszabott bírság mértékének csökkentésére. Mindemellett **a jogos panaszokat és elmarasztalásokat elismerjük, a kiszabott szankciókat teljesítjük.**

A külföldi leányvállalatok nyilvántartása nem teljes az eljárásokat illetően, ezért a fejezet csak a magyarországi OTP Csoport adatait tartalmazza.

Lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások

Három esetben a 2008-ban GVH (Gazdasági Versenyhivatal) az általa folytatott vizsgálatok alapján a panaszokat, bejelentéseket nem találta alaposnak, ezért nem indult versenyfelügyeleti eljárás, vagy azokat megszüntették (az OTP Bank ellen kettő, az OTP Garancia Biztosító Zrt. ellen egy eljárás zárult le). A Lakástakarékpénztárral szemben folytatott eljárás kötelezettségvállalással zárult, amelynek eredményeként a társaság módosította egyes szabályzatait.

A GVH jelenleg is több vizsgálatot is folytat Bankunknál.

Az Esélyegyenlőségi Hivatal 2008-ban megbírságolta a bankot 70 éven felüli ügyfelünk által benyújtott hitelkártya-kérelmének, életkora miatt történő elutasítása miatt. A határozatot azonban az OTP Bank megtámadta, mert ügyfelünk egyáltalán nem nyújtott be hitelkártya-kérelmet.

Az OTP Csoportot érintő összesen 91 db lezárt PSZÁF (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) ügyből 78 db nem vizsgálat volt. Ezen 78 ügyben az OTP Faktoringtól a felügyelet csupán tájékoztatást kért, amelyet a társaság megtett.

A nem pénzbeli szankcióval zárult vizsgálatok közül öt az OTP Garancia Biztosítót érinti, a többi esetben a társaságokat felmentették.

A PSZÁF rendszeresen végez témavizsgálatot a bankok körében, amely az OTP Bankot is érinti. 2008-ban egy esetben történt meg a vizsgálat lezárása, a határidős ügyletek letéti követelményeinek, ehhez kapcsolódóan az ügyfélkövetelések védelmével kapcsolatos jogszabályok betartásának tárgyában. A vizsgálatban a PSZÁF a Bankot 6,5 millió Ft-ra bírságolta. A témavizsgálat négy bank gyakorlatát elemezte és valamennyi esetben feltárt a jogszabályi előírásokat sértő gyakorlatot és hiányosságot, a PSZÁF három bankra szabott ki bírságot.



Az adóügyi szabályok megsértése miatt az OTP Csoportra a hatóságok 14 esetben szabtak ki bírságot, elsősorban a helyi adók késedelmes befizetése miatt. A kiszabott és megfizetett bírság összesen 2,6 millió Ft-ot tett ki. Az OTP Garancia esetében indított eljárások (20 db) – egy kivételével – felmentéssel zárultak.

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozó 2008-ban lezárt eljárások meghatározóan az OTP Bank tevékenységével kapcsolatosak. Két eljárás zárult a bank pénzbeli kötelezésével, amelyeket társaságunk teljesített. Egy esetben nem pénzbeli szankcióban részesült bankunk. Öt eljárást konfliktuskezelési eljárás keretében oldottunk meg, hét eset a bank felmentésével zárult.

Az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár ellen lefolytatott békéltető eljárás során, a Veszprém Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Fogyasztóvédelmi Békéltető Testület 25 880 Ft összeg megfizetésére irányuló javaslata nem került érvényesítésre. az OTP Faktoring egy alkalommal 100 000 Ft bírságot fizetett; az OTP Garancia ellen indított egy eljárás szintén 100 000 Ft bírsággal zárult.

Az OTP Csoport magyarországi tagjai a hatósági és egyéb jogi eljárások kapcsán összesen 13,7 millió Ft bírságot fizettek, amelynek 83%-a az OTP Bank kötelezettsége volt.

Folyamatban lévő hatósági és egyéb jogi eljárások

A Bankkal / Bankcsoporttal szemben indult egyéb, folyamatban lévő eljárások (2008.12.31.)	OTP Bank	Leány-vállalatok, Mo.	OTP Csoport, Mo. összesen
– a versenyjogi szabályok megsértése miatt (GVH)	10	5	15
– a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt (Fogyasztóvédelmi Felügyelet)	3	0	3
– az esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt (Egyenlő Bánásmód Hatóság)	1	0	1
– felügyeleti eljárás (PSZÁF)	2	51*	53
– adóügyi szabályok megsértése miatt (APEH, VPOP, önkormányzatok)	1	3	4
– egyéb eljárások (pl. Békéltető Testület)	19	0	19

* A Merkantil Bank ellen végzett 48 db eljárás nem eljárási hibára vezethető vissza.

Folyamatban lévő és lezárt bírósági eljárások

Az előző két évhez képest csökkent a folyamatban lévő bírósági eljárások száma, ami a lezárt ügyek emelkedése, és az új ügyek alacsonyabb

számának eredményeképpen. Továbbra is célunk az eredményesen záruló eljárások számának növelése.

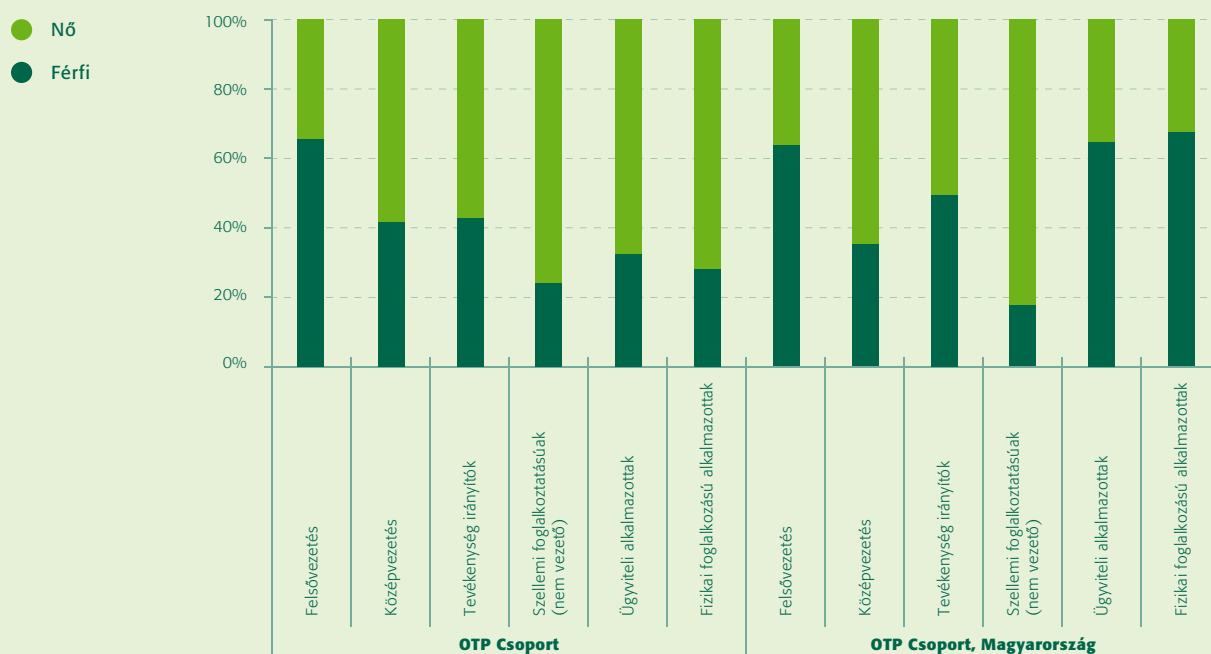
Bírósági eljárások	OTP Bank			OTP csoport, Mo. összesen
	2006	2007	2008	2008
Folyamatban lévő bírósági eljárások száma	146	126	88	176
Nyilvántartási érték (eFt)	5 353 176	5 285 095	5 801 270	n.a.
Az időszakban jogerősen lezárult bírósági eljárások száma – a bank felmentésével	n.a.	összesen lezárult: 82	43	54
Az időszakban jogerősen lezárult bírósági eljárások száma – a bank kötelezésével	n.a.		50	52
Kifizetett összeg (eFt)	n.a.	n.a.	8 977	32 758
A bírósági eljárások nyilvántartási értéke jellemzően többszöröse a kifizetett összegnek.				

A táblázat nem tartalmazza az OTP Faktoring Zrt. adatait, mert a bírósági eljárások a társaság főtevékenységének egyik szükségszerű velejárói. Az OTP Faktoring lejárt követeléseket vásárol és érvényesít, ezért a követelésérvényesítés jogi szakaszába kerülő ügyek esetében elindítja a

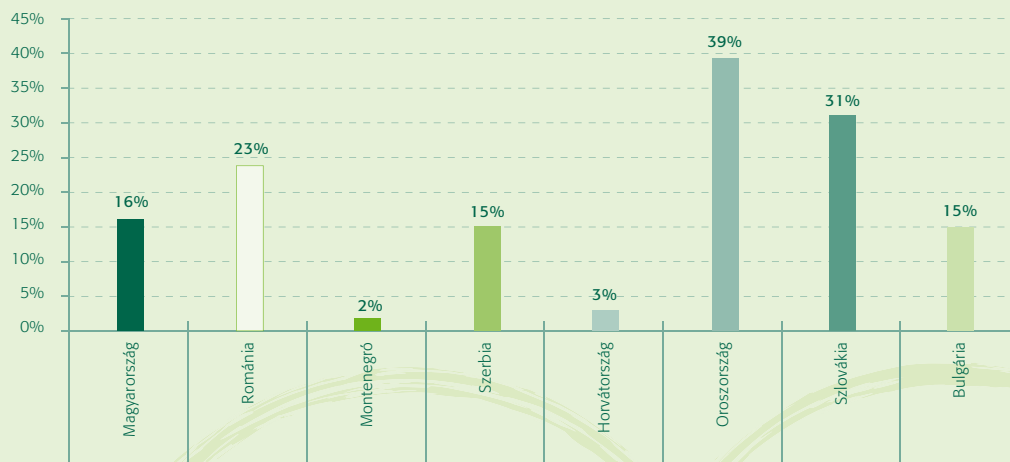
bírósági/végrehajtási eljárást, amely akár több ezres tétel is lehet egy évben. Ugyancsak nem tartalmazza a táblázat az OTP Garancia Biztosító Zrt. eljárásait, mert az alaptevékenységként végzett kárrendezés együtt jár a nagyszámú bírósági eljárással.

14.5 Munkavállalói statisztikák

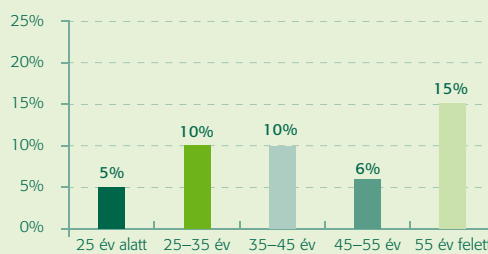
Munkavállalói kategóriák nem szerinti megoszlása (2008. december 31.)



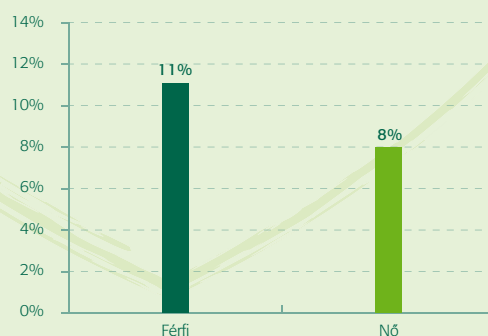
Távozott alkalmazottak megoszlása országonként (OTP Csoport, 2008. december 31.)



Távozott alkalmazottak kor szerinti megoszlása (OTP Csoport, 2008. december 31.)



Távozott alkalmazottak nem szerinti megoszlása (OTP Csoport, 2008. december 31.)



15. Szószedet

BANKKÖZI PIAC: Az a piac, amelyen a bankok felesleges hazai és devizatartalékaikat kihelyezik rövid lejáratra.

COMPLIANCE: A bank működését érintő jogszabályoknak és ajánlásoknak való megfelelés.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY, TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

(CSR): Olyan törekvés, melynek értelmében a vállalatok önkéntes alapon üzleti tevékenységükbe integrálnak társadalmi és környezetvédelmi célkitűzéseket is, és ezen elvek fényében alakítják kapcsolataikat az érintettjeikkel

E-LEARNING: Webalapú, elektronikus úton hozzáférhető tananyag és oktatási mód. A képzésen részt vevők saját számítógépükönél sajátítják el a tananyagot, ami a rugalmas és hatékony időbeosztást biztosítja.

ETIKAI KÓDEX: Az etikai kódex olyan vállalati iránymutatás, amely a vállalat alkalmazottaitól elvárt viselkedésre vonatkozik, kijelölve a vállalat által elfogadott, illetve tiltott magatartásformák közötti határokat. A vállalatok etikai kódexben foglalmazzák meg az érintettekhez viszonyuló etikai viselkedésüket.

FLUKTUÁCIÓ: Munkaerő-áramlás. A szervezetbe belépő és távozó dolgozók adott időszakra vetített aránya (önként távozók, elbocsátottak, nyugdíjba vonulók, szolgálat közben életüket veszítők).

FORGÓESZKÖZ: Azok a vállalkozás mérlegében szereplő eszközök, melyek jellemzően a mindennapi tevékenységet szolgálják, és várhatóan egy évnél rövidebb ideig maradnak az adott formában a vállalkozás eszközei között.

GRI: Global Reporting Initiative, Globális Jelentéstételi Kezdeményezés, a vállalatok társadalmi felelősségvállalásával foglalkozó, ENSZ által létrehozott szervezet. A GRI fejlesztette ki a világszerte legszélesebb körben alkalmazott fenntarthatósági jelentés útmutatót.

GRI3 B ALKALMAZÁSI SZINT: A GRI által, a fenntarthatósági jelentések készítéséhez kiadott útmutató szerint meghatározott szint, amely a jelentés mélységére, teljes körűségére utal. A GRI három alkalmazási szintet különböztet meg – A, B és C – a jelentésben szereplő standard adatközlés mértéke szerint.

IFRS: Nemzetközi Pénzügyi Beszámolási Szabványok (Financial Reporting Standards)

INGATLAN FEDEZETI ÉRTÉK: Az az érték, amit a bank az ingatlan értékeként elfogad.

LIKVIDITÁSI HELYZET:

Azonnali fizetőképesség.

K+F (KUTATÁS-FEJLESZTÉS): K+F alatt azt a rendszeresen végzett alkotó munkát értjük, amelynek célja az ismeretanyag bővítése, beleértve az emberről, a kultúráról és a társadalomról szerzett ismereteket, valamint ennek az ismeretanyagnak a felhasználását új alkalmazások kidolgozására.

KOCKÁZAT: veszély, káros következmény, veszteség bekövetkezésének lehetősége. A kockázat mértékét alapvetően két tényező határozza meg, a bekövetkezés valószínűsége, és a következmény, hatás súlyossága.

KOLLEKTÍV SZERZŐDÉS: A kollektív szerződés szabályozhatja: – a munkaviszonyból származó jogokat és kötelezettségeket, ezek gyakorlásának, illetve teljesítésének módját, az ezzel kapcsolatos eljárás rendjét; – a kollektív szerződést kötő felek közötti kapcsolatrendszerét. Kollektív szerződést a munkáltató, a munkáltatói érdekképviselői szervezet, vagy több munkáltató, illetve a szakszervezet, illetve több szakszervezet köthet egymással. A kollektív szerződést a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvény szabályozza.

KONSZOLIDÁCIÓ: A konszolidáció célja, az egymás közötti üzleti kapcsolatok kiszűrése egy vállalatcsoport vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzetének bemutatása során.

MIFID: A pénzügyi eszközök piacairól szóló EU irányelv („Markets in Financial Instruments”; MiFID) célja, hogy az Unió tagállamaiban olyan egységes feltételrendszert és eljárásrendet hozzon létre a befektetési szolgáltatások terén, melyek segítségével biztosítható a befektetők érdekeinek maximális védelme és az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása.

MULTIPLIKÁTOR: Megsokszorozó, a bank multiplikátor hatása pénzteremtő képességéből fakad.

MUNKAVÁLLALÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLAT:

A dolgozói elégedettség és elkötelezettség mérésére irányuló vizsgálat, amely lehetővé teszi, hogy a vállalat megismerje alkalmazottainak valós igényeit.

POS TERMINÁL: Azokat a kártyaelfogadó berendezéseket nevezzük POS terminálnak, melyek a kereskedés közvetlen helyszínén kerülnek telepítésre és a vásárolt termékek árának a kiegyenlítésére szolgálnak.

PRUDENS MŰKÖDÉS: A prudencia összefoglalóan jelzi mindazokat a jogszabályba foglalt és le nem fedtetett magatartásformákat, amelyeket egy átlagosan informált befektető jogosan vár el valamennyi pénzügyi intézménytől. A prudens működés jogszabályi előírás.

Refinanszírozott hitel: refinanszírozott hitel esetén a bank nem saját forrását helyezi ki, hanem valamely más pénzügyi intézménytől kapott forrást továbbít.

SRI: Az SRI (socially responsible investment): társadalmi szempontból felelősségteljes befektetés.

Stakeholder, érintett: Egy vállalat érintettje minden csoport, vagy egyén, aki befolyásolhatja egy vállalat célmegvalósítását, vagy befolyásolva van általa.

TELJESÍTMÉNY INDIKÁTOR: A GRI fenntarthatósági útmutatójában meghatározott fogalom, amely a jelentésben szereplő információ körét és bemutatásának módját határozza meg. Az indikátorok a szervezet gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményére terjednek ki (performance indicator).

TŐKEMEGFELELÉS: A banktőkével való ellátottsága az idegen forrásaihoz, illetve a kockázatos eszközeihez viszonyítva. A BIS (Nemzetközi Fizetések Bankja) szerint a tőke-megfelelési mutató ajánlatos, hogy 8 százaléknál magasabb legyen, egy bankra ekkor mondhatjuk, hogy a tőkeellátottság szempontjából biztonságos.

ÜZLETI ETIKA: A üzleti vagy gazdaságetika az ember gazdasági tevékenységének és az erkölcsi jóra való törekvésnek rendszerbe szervezett összeegyeztetése.



16. GRI Index

Indikátor száma	Indikátor leírása	Oldal-szám	Megjegyzés
Stratégia és analízis			
1.1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára	5	
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	10–11; 58–59	
Szervezeti profil			
2.1	A szervezet neve	77	
2.2	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások	7–8; 24–30	
2.3	A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek A társaság felelős működésében az alábbi szervezeti egységek játszanak kiemelkedő szerepet az OTP Bank esetében: – Üzletpolitikai és Közgazdasági Igazgatóság; – Compliance Önálló Főosztály; – Jogi Igazgatóság; – Retail Divízió; – Kereskedelmi Banki Divízió; – Kockázatelemzési és Szabályozási Igazgatóság; – Humánerőforrás és Gazdálkodási Igazgatóság; – Bankbiztonsági Igazgatóság; – Ellátási és Beruházási Igazgatóság; – IT Üzemeltetési Igazgatóság; – IT Logisztikai Igazgatóság; – Marketing Igazgatóság Az OTP Csoport tagvállalatainak szervezeti felépítése különböző, de a fenti funkciók ellátása esetükben is biztosított	73; honlap	
2.4	A szervezet központjának helyszíne	77	
2.5	A vállalat működésének helyszínei	7–8	
2.6	A tulajdon természete és jogi formája	77	
2.7	A kiszolgált piacok, ágazati és területi megoszlásban	7–8	Az Éves jelentés bővebb információt nyújt
2.8	A jelentést tevő szervezet mérete	7–9; 25; 27; 37; 64	
2.9	A szervezetben bekövetkezett változások a jelentéstétel időszakában	-	A bekövetkezett változásról – irányítás, alaptőke, teljes kapitalizáció - az Éves jelentés nyújt információt
2.10	A jelentéstételi időszakban kapott kitüntetések és díjak	honlap	
A jelentés paraméterei			
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása	61	
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	73	2008-ban adtuk ki legutóbbi 2007-es CSR jelentésünket
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása	73	Éves ciklus
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	77	
3.5	A jelentés tartalmának meghatározásának folyamata	61–62	
3.6	A jelentés határa	63	
3.7	A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos korlátozások	73	Nincs ilyen korlátozás, de folyamatosan bővítjük a jelentésbe foglalandó információk körét
3.8	Azon vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek kiválasztása, amelyek teljesítményének bemutatását a jelentés lefedi, és amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeli, és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlítását	8	
3.9	Az adatméri technikák és számítások alapjainak bemutatása, beleértve azokat a fel-tételezéseket és technikai megfontolásokat is, amelyeket a becsléshez, valamint az in-dikátorok és a jelentésben található egyéb információk összeállításakor alkalmaztak	61–62	Illetve a vonatkozó részeknél
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka	61	

3.11	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaitban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások	63	
3.12	Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlése elemei a jelentésben hol találhatók meg	73–77	A táblázatot információközlésre is használjuk
3.13	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban	61	

Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek			
4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	honlap	
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e	honlap (vállalat- irányítás)	
4.3	Egyszintű igazgatótanácsi szerkezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, akik függetlenek és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel	honlap (vállalat- irányítás)	
4.4	Mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a tulajdonosok és alkalmazottak részére a javaslattevényt vagy útmutatást a legfelsőbb szintű irányító testület számára 2006. évi IV. törvény a Gazdasági társaságokról	74	
4.5	Kapcsolat a legfelsőbb szintű vezetés díjazása és a szervezet teljesítménye között	40; 74	Társadalmi felelősségvállalási jelentés 2007
4.6	A legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetetlenségek elkerülése A bank alkalmazottainak nyilatkozniuk kell az összeférhetetlenségi szabályozás ismeretéről	74	
4.7	Annak meghatározása, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyeknek milyen képesítéssel és tapasztalattal kell rendelkezniük Nincs ilyen szorosan megkötött kritérium, gazdasági tapasztalat és képesítés szükséges elsősorban	74	
4.8	Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról, és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti, és társadalmi teljesítmény megítéléséhez fontosak Etikai Kódex: A Bankcsoport egészére érvényes, munkatársaink számára a kódex alkalmazása kötelező érvényű, megismerését képzés támogatja. Szervezeti és Működési Szabályzat: A Bankcsoport minden tagja saját szabállyal rendelkezik, a dokumentum alapelvei azonban csoportszinten egységesek. A Szabályzat minden munkatársunk számára megismerhető és alkalmazandó. Csoportirányítási Szabályzat: A vállalatirányítás csoportszintű elveit és megvalósítását szabályozza a hatékony működés, az egyértelmű felelősségi körök érdekében. Kollektív Szerződés: A Bankcsoport tagvállalatai külön Kollektív Szerződést kötnek, ugyanakkor nem minden vállalatnál működik szakszervezet, és van Kollektív Szerződés. Minden munkatársunk a Kollektív Szerződés hatálya alá tartozik, ha az adott tagvállalatnál van Kollektív Szerződés, függetlenül attól, hogy a szakszervezetnek a munkavállaló tagja-e.	74	
4.9	Melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb irányító testülete felülvizsgálja azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét s betartását	honlap (vállalat- irányítás)	Nincs változás az előző évhez képest
4.10	Melyek azok a folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre	74	Nincs változás az előző évhez képest
4.11	Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezeten belül Főtevékenységen belüli elővigyázatosság	13–15; 74	
4.12	A külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti és társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja, vagy támogatója	19	
4.13	Tagság egyesületekben és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	honlap	
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	62; honlap	
4.15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat Az elvek a korábbi években alkalmazottakkal azonosak: – érintettek körének nagysága, – érintettség mértéke, – érintettek érdekérvényesítő képessége – a gyengébb érdekérvényesítő képességgel rendelkező csoportok jogos érdekeit is szem előtt tartjuk, – gyakorolt hatás jellege – közvetlen vagy közvetett, pozitív vagy negatív, visszafordítható, visszafordíthatatlan vagy helyreállítható, tartós vagy ideiglenes	74	
4.16	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet	62; 65; honlap	

4.17	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel, valamint, hogy ezekre hogyan reagált a szervezet, beleértve, hogy a jelentésben hogyan jelennek meg a témák	65; honlap
------	--	------------

Gazdasági teljesítmény indikátorok

Vezetési szemlélet:

A gazdasági teljesítmény számos aspektusban vizsgálható, az eredményeket tekintve érintettjeink is eltérő elvárásokat támasztanak a Bankcsoporttal szemben. Meggyőződésünk, hogy a pénzügyi eredmény mellett a teljesítmény egyéb szempontjainak is érvényesülniük kell. A pénzügyi közvetítőszerepből fakadóan megkérdőjelezhetetlen a bank hozzájárulása a gazdasági fejlődéshez; társaságunk hagyományosan elkötelezett az álmilag támogatott konstrukciók hozzáféréseinek biztosítása, illetve egy-egy érzékeny társadalmi/gazdasági csoport, illetve a társadalom egy részét képviselő szervezet speciális pénzügyi igényeinek kiszolgálása iránt.

A gazdasági rendszer fenntarthatóságát szolgáltatásainkon túl a beszállítók alkalmazása, illetve foglalkoztatói szerepünk révén is segítjük. Mindkét érintett csoport vonatkozásában az etikus üzleti magatartás, illetve a méltányosság elvét érvényesítjük.

Felelősségünknek tartjuk a társadalmi szerepvállalást, a közösségi célok támogatását. Adományozási és szponzorációs tevékenységünk az esélyegyenlőség és a közösségépítés terén megvalósított kezdeményezéseket támogatja. Folyamatosan törekszünk támogatási tevékenységünk fejlesztésére annak érdekében, hogy minél hatékonyabb segítők legyünk a helyi közösségeknek.

Az állami kötelezettségek maradéktalan teljesítését (adófizetés) természetesnek tartjuk.

Gazdasági teljesítmény

EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	64
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	64

Piaci jelenlét

EC7	A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein	75	Nincs változás az előző évhez képest
-----	--	----	--------------------------------------

Környezeti teljesítmény indikátorok – az indikátorok elsősorban a termelő vállalat jellemzőinek megfelelően kialakítottak, az OTP Bank esetében a meghatározások, követelmények nem minden esetben értelmezhetők

Vezetési szemlélet:

A Bankcsoport elismeri a környezeti értékeket és a környezet védelmének prioritását, a jelentés készítése ismét aktualitást adott a társaság fő környezeti hatásainak azonosítására, amelyet a jelentés vonatkozó fejezetében ismertettünk. Az OTP Csoport, mint pénzügyi szolgáltatást nyújtó vállalatcsoport a környezetvédelmet átfogóan értelmezi, szolgáltatásai, működése és a szemléletformálás terén is megkeresve azokat a részterületeket, amelyekre legnagyobb hatással bír. A működés környezeti terhelését tekintve az energiafelhasználás mérséklése, a felhasznált anyagok környezetkímélő volta, a hulladékkezelés, illetve az utazás jelentik a legfontosabb területeket. A pénzügyi szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan elsősorban a kockázatkezelésnek, a forrás körülmények kihegyezésének van meghatározó szerepe annak érdekében, hogy megelőzzük a környezetet a jogszabályi előírásokon túl terhelő tevékenységek megvalósulását. Emellett termékeink kifejezetten környezetbarát beruházások finanszírozását tehetik lehetővé, illetve közvetett módon ösztönözhetik a környezetkímélő tevékenységek térnyerését. Szemléletformálási tevékenységünk fókuszra a környezetbarát anyaghasználat, a takarékoság, és a környezettudatos hulladékkezelés.

Anyagok

EN1	A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban	52
EN2	A felhasznált anyagokon belül a visszaforgatott anyagok aránya	52

Energia

EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	53–54
EN4	Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrás szerinti bontásban	53
EN7	A közvetett energiafogyasztás csökkentésére irányuló kezdeményezések és az elért energiafogyasztás-csökkentés	53–54

Víz

EN8	Összes vízkivétel források szerinti bontásban	54
-----	---	----

Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok

EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegház-hatású gázok súlya	55–56
EN21	Összes vízkibocsátás minőség és befogadók szerinti bontásban	54
EN22	Összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási mód szerint	54

Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmény indikátorok

Vezetési szemlélet:

A Bankcsoport céljainak eléréséhez nélkülözhetetlen a magasan kvalifikált, elkötelezett munkavállalói kör. Humán erőforrás gazdálkodásunk túlmutat a tisztességes foglalkoztatás előírásain, természetesnek tartjuk az esélyegyenlőség biztosítását, a korrekt foglalkoztatási feltételeket, a munkahelyi biztonságot. Munkatársaink megtartása érdekében emellett kiemelt hangsúlyt fektetünk az oktatásra, amely a szakmai képzésen túl – tehetséges munkatársaink előrelépését segítve – a humán kompetenciák fejlesztését is szolgálja. Munkatársaink egészségének védelme érdekében számos kezdeményezést vezetünk be, amely az egészséges életmódot, illetve a betegségek megelőzését, korai felismerését célozzák. A munkahelyi egészség terén a munkavégzés sajátosságából fakadó lehetséges problémákra fókuszálunk.

Foglalkoztatás

LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók szerint	37–38
LA2	A teljes munkaerő fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	38–39; 70
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíós alkalmazásban lévőknek A juttatások elérhetősége szempontjából nem teszünk különbséget a munkavállalók munkaideje, illetve munkaszerződésük típusa szerint. Nincs olyan juttatás, amely nem adható az ideiglenes vagy részmunkaidős dolgozónak	40; 75

Munkavállalók/vezetőség kapcsolata					
LA4	Kollektív Szerződés hatálya alá tartozó alkalmazottak aránya Az OTP Csoport azon tagvállalatainál, ahol érvényben van Kollektív Szerződés, ott az alkalmazottak teljes köre a hatálya alá tartozik Munkavállalói érdekképviseltek terén nem történt változás, az OTP Csoport továbbra is a törvényeknek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítja munkavállalóinak érdekképviselését		76		
Munkahelyi egészség és biztonság					
LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma		43		
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban		76		
	Oktatás/képzés	Betegséggel kapcsolatos tanácsadás		Megelőzés/ kockázatkezelés	Kezelés
	Munkavállalók			Igen	
	Munkavállalók családtagjai			Igen	
Közösségek tagjai		Esetenként			
LA10	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti bontásban		42		
Képzés és oktatás					
LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradásának, illetve karrierjük lezárásának segítése érdekében		76		
	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			Nincs	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			Nem	Jellemzően nem
	Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott szolgálati éveit			Igen	Jellemzően igen
	Álláskeresési szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára			Nincs	Jellemzően nincs
Segítség a munkamentes életbe való átmenet során (pl. képzés, tanácsadás)		Nincs	Jellemzően nincs		
LA12	Azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak teljesítményükre vonatkozó kiértékelést, és karrierépítési áttekintést A teljesítményértékelés gyakorlata az OTP Bank esetében nem változott a korábbi évekhez képest, továbbra is az érdekeltségi rendszer, illetve a vezetői értékelés nyújt visszajelzést munkatársainknak; az érdekeltségi rendszer hatálya alá a munkavállalók mintegy 60-65%-a tartozik. A leányvállalatok esetében a teljesítményértékelés elsősorban a vezetői munka része		76		
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint; a jogszabályi előírások miatt a kisebbségi csoporthoz való tartozásról a munkaadó nem vezethet nyilvántartást		38; 69; honlap		
Sokféleség és esélyegyenlőség					
LA14	A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint Nincs különbség A Kollektív Szerződés hatálya alá tartozó csoporttagoknál a munkavállalók bérét a Kollektív Szerződés szabályozza A túlóra elszámolás a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik		76		

Emberi jogok teljesítmény indikátorok

Vezetési szemlélet

Az OTP Csoport maximálisan teljesíti az emberi jogok tiszteletben tartásának kritériumait minden érintettjével kapcsolatban. Közép-kelet-európai vállalatcsoportként társaságunknál nem merül fel a kényszermunka és a gyermekmunka veszélye, megfelelően szabályozott és jól működő gyakorlat van érvényben az egyesülési jog biztosítása, a kollektív szerződések megkötése, illetve alkalmazása terén is. Beszerzéseink és befektetéseink a regionális szintű gyakorlatok megléte miatt nem igényelnek külön emberi jogi vizsgálatot, a jogszabályi megfelelőségeket természetesen minden esetben megköveteljük partnereinktől. Az ügyfélpanaszok kezelését tagvállalatainkban eltérő rendszerek biztosítják, amelyek fejlesztésén folyamatosan dolgozunk. Ügyfeleink elégedettsége stratégiánk egyik kiemelt eleme. Az esetleges etikai panaszok kezelése az Etikai Kódex előírásai alapján történik, az elmúlt években azonban nem volt szükséges az Etikai Bizottság összehívása.

A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése

HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazkodó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések <i>Nem volt ilyen eset</i>	77	
HR6	A gyermekmunka kockázata, és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	77	A bank nem alkalmaz kényszermunkát és gyermekmunkát.
HR7	A kényszermunka és kötelező munka kockázata, és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	77	

Társadalmi teljesítmény indikátorok

Vezetési szemlélet

Társaságunk elkötelezett a jogszabályi előírásoknak, önként vállalt kötelezettségek betartása iránt. A jogszabályi környezet változásának nyomán követésében, az előírások betartásában, az alkalmazkodás segítségével az önálló funkcióként működő compliance és jogi osztály szerepe kiemelkedő. Útmutatásuk és kontrolljuk a szervezet minden területére kiterjed. Az elkövetkező időszak fókuszát az ügyfélkapcsolatok jelentik. A compliance csoportszinten egységes elvek szerint működik, a meghatározott elvektől eltérni csak abban lehetséges, ha a helyi szabályozás szigorúbb. Társaságunk felismerte a társadalomban betöltött szerepét és minden tekintetben törekszik pozitív hatásainak erősítésére. A helyi közösségekre gyakorolt hatások megismerését elsősorban az érintettekkel való kapcsolattartás részeként végezzük, a hatások számszerűsítését, kifejezetten ez irányú kutatást nem végzünk. Adatainkat a hatások feltárását célzó elemzésekhez rendelkezésre bocsátjuk. A közösségi célokhoz nyújtott támogatások felhasználásáról minden esetben visszajelzést kérünk, a hatékonyság és az eredményes megvalósítás támogatásunk feltétele. Társaságunk teljes mértékben politika és pártsemleges.

Versenyyellenes viselkedés

SO7	Versenyyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	67	
SO8	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	67–68	

Termékfelelősség indikátorok

Termékeink és szolgáltatásaink fejlesztése, értékesítése és a szolgáltatásnyújtás teljes folyamata alatt maximális körültekintéssel járunk el, megfigyelve az Etikai Kódex, illetve a jogszabályi és önként vállalt kötelezettségeinknek.

Termékek és szolgáltatások címkézése

PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is	20	
-----	---	----	--

Személyes adatok védelme

PR8	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	66	
-----	---	----	--

A jogszabályoknak való megfelelés

PR9	Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege	67–68	
-----	---	-------	--

Szektoriális kiegészítő indikátorok

FS2	Eljárások, amelyek a környezeti és szociális kockázatok mérését és értékelését szolgálják a főtevékenységben	14	
FS5	Ügyfelekkel/üzleti partnerekkel történt kezdeményezés, amely a környezeti és társadalmi kockázatok és lehetőségekre vonatkozik	56-57; 58-59	
FS7	Termékek és szolgáltatások pénzügyi értéke, amelyek speciális társadalmi haszonnal járnak	24-30	
FS8	Termékek és szolgáltatások pénzügyi értéke, amelyek speciális környezeti haszonnal járnak	28-30	
FS13	Hozzáférési pontok alacsony népsűrűségű és gazdasági szempontból hátrányos területeken Bár elkülönített statisztikát nem vezetünk, a hozzáférési pontok (bankfiókok, ATM-ek) sűrűségét tekintve az OTP Csoport tagjai a régió több országában is vezető szerepet töltenek be	8; 52; 77	
FS15	A pénzügyi termékek és szolgáltatások korrekt fejlesztését és értékesítését célzó politikák	24	
FS16	Kezdeményezések a pénzügyi tájékozottság fejlesztése érdekében a kedvezményezettek szerint	21-23	

Társaságunk telephelye:

OTP Bank Nyrt.
1051 Budapest, Nádor u. 16.

Visszajelzést várunk!

A Bank fenntartható fejlődése érdekében szükségesnek tartjuk a véleményének megismerését. Visszajelzését előre is köszönjük!

csr@otpbank.hu

A KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért az OTP Bank Nyrt. (továbbiakban OTP) megbízásából minősítette a társaság 2008. évre vonatkozó társadalmi felelősségvállalási jelentését. Az Egyesület arra vállalt kötelezettséget, hogy szakértő, kívülről, nem nyereségközpontú szervezetként, a vállalat érdekelt feleinek bevonásával minősíti a társaság jelentését. Ezzel párhuzamosan a jelentés és az OTP-nél készített interjúk alapján, érdekelt felek bevonásával véleményt mond az OTP fenntarthatósági teljesítményéről.

Az OTP Bank Nyrt. társadalmi felelősségvállalási jelentésének minősítése

A jelentés értékelésének alapja

- adatellenőrzési audit során a jelentés adatainak szűrőpróbaszerű ellenőrzése;
- interjúk a vállalat munkatársaival;
- a jelentés tartalmának a GRI* által összeállított gazdasági, környezeti és társadalmi mutatókkal való összevetése (a GRI 2006. októberében megjelent, G3 elnevezésű útmutatója alapján);
- a KÖVET és a vállalat érdekelt feleinek javaslattevései (2009. május 7. – Szakmai értékelő fórum).

Az értékelő fórum

A KÖVET által megrendezett Szakmai értékelő fórumra a vállalat érdekelt feleinek (részvényesek, elemzők, ügyfelek, hatóságok, beszállítók, szakmai és civil szervezetek) 41 képviselője kapott meghívást, közülük 8 vállalta az aktív részvétel, valamint a PSZÁF képviselője írásban véleményezte a jelentést**.

A KÖVET a nyilvánosság felé igazolja, hogy az OTP Bank Nyrt. a jelentést a közzététel előtt, az érdekelt felek bevonásával véleményeztette, a változtatási javaslatokat beépítette a 2008. évi társadalmi felelősségvállalási jelentésébe, más részét be fogja építeni a következő jelentésébe, elvetésük esetén pedig kielégítő magyarázatot adott.

Vélemény

A fentiek alapján az OTP Bank Nyrt. 2008. évre vonatkozó társadalmi felelősségvállalási jelentését mind szakmai, mind formai szempontból megfelelőnek találtuk. Az OTP törekedett rá, hogy jól felépített, világos és áttekinthető anyag kerüljön az olvasó elé.

A jelentést a szektor hazai jelentései között magas színvonalúnak tekintjük. A jelentés kiadása és hitelesítése nem első alkalommal történik meg, a tartalmi fejlődés és az adatok bemutatásának javulása jól látható a jelentésen.

Kiemelendő a pénzügyi válság kapcsán írt fejezet, amely világosan próbálja bemutatni a szervezet felelősséggel megtett intézkedéseit.

A jelentés elkészítésében a társaság több részlege is aktívan részt vett. Fontos, hogy a 2007-es évben megkezdtek egy egységes adatgyűjtési eljárás kidolgozását bankcsoport szinten, amit azonban tovább kell javítani. Az adatgyűjtés több területen még fejlesztendő, mivel nem minden esetben történik folyamatosan, vagy rendszeresen – pl. írott eljárások alapján, havi sűrűséggel –, hanem a jelentésírás folyamatának megkezdésekor.

A jelentés kiterjed az OTP Csoport – azaz a külföldi leányvállalatok – tevékenységére is.

A jelentésben szereplő indikátorokat tekintve a GRI G3 Útmutatója alapján B+ szintet ért el a vállalat.

Javaslatok a jelentés továbbfejlesztéséhez

- A jelentés három fő területe az alaptevékenységnek megfelelő arányban szerepeljen, azaz kapjon nagyobb szerepet a gazdasági, és kisebbet a környezeti fenntarthatóság és felelősségvállalás bemutatása;
- Az OTP Csoport bemutatása váljon még teljesebbé, azaz a külföldi leányvállalatok CSR tevékenysége kapjon nagyobb teret a dokumentumban.

Az OTP Bank Nyrt. fenntarthatósági értékelése

Az OTP Bank a magyar gazdaság meghatározó szereplője, a szektoron belül is központi szerepet tölt be, ezért felelőssége is nagy az érintettjei iránt. A régióban való terjeszkedésével környező országokban is – más-más mértékben – meghatározó tényezővé vált a pénzügyi szektorban. A gyors növekedés utáni stabilizációs időszakban célszerű úgy meggondolni a további növekedés stratégiáját, hogy összeegyeztethető legyen a fenntarthatóság eszméjével.

Továbbra is érvényes korábbi megállapításunk, hogy a bank termékeinek/tevékenységeinek fejlesztése során a gazdasági szempontokon túlmutató, környezeti és társadalmi hatásokat minimális mértékben (törvényi megfelelés) vizsgál.

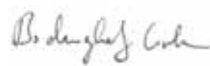
Az OTP Bank Nyrt. tevékenységét megismerve értékeltük a vállalatot a KÖVET Fenntarthatósági Besorolása*** szerint. Fenntarthatóságát és fenntartható fejlődésben betöltött szerepét gazdasági szempontból „közösséginek”, környezeti és társadalmi szempontból „megfelelőnek” ítéltük meg.

Főbb továbblépési lehetőségek

Az OTP Bank Nyrt. fenntarthatósági teljesítményét tovább javíthatja, ha...

- a dolgozók körében – beleértve a közép- és felsővezetőket – tovább folytatja a „vállalati felelősségvállalás” elemeinek, eszközeinek, programjainak tudatosítását;
- törekszik rá, hogy a fenntarthatóság szempontjait még jobban figyelembe vegye termékei és szolgáltatásai fejlesztése során (pl.: közvetett környezeti szempontok pénzügyi műveletekkel kapcsolatosan);
- vállalon fel továbbra is olyan programokat, amelyek erősítik a pénzügyi kultúra fejlesztését, a biztonságos, hosszú távú és a kockázatokat minimalizáló tervezés terjesztését az egész társadalomban; különösen a fiatalabb nemzedékek körében;
- folytatja és fejleszti önkéntesen indított programjait.

A fenti továbblépési javaslatok megvalósításával az OTP Bank Nyrt. továbbhaladhat a fenntartható fejlődés útján.



Bodroghelyi Csaba
ügyvezető igazgató

Budapest, 2009. június 8.

* Global Reporting Initiative (GRI) – Kezdeményezés a fenntarthatósági jelentések egységesítésére)

** A fórum résztvevői: Bernáth Tamás (Scale Consulting), Hamar Márton (Pioneer Alapkezelő Zrt.), Háda Bálint (Questor), Kosik József (Veresegyháza, alpolgármester), banki ügyfelek képviseletében 4 fő, Bodroghelyi Csaba (KÖVET), Lontayné Gulyás Mónika (KÖVET) – Dr. Istvánovics Éva írásban (PSZÁF)

***További információ: Szervezetek Fenntarthatósági Besorolása, www.kovet.hu

A KÖVET a OTP Bank Nyrt. fenntarthatósági – gazdasági, környezeti és társadalmi – teljesítményét az alábbiak szerint értékeli:

Szervezetek fenntarthatósági besorolása	pont-szám	Helyi gazdasági szerep	Környezeti hatások	Társadalmi felelősség
Fenntartó	22-25	Tevékenysége gazdaságilag példamutató, önzeten. Nem célja a növekedés. Elfogadja a hosszú távon (>10 év) megterülő fenntarthatósági programokat is. Megszűnése, elköltözése veszteség lenne a helyi közösségnek.	Tevékenysége valamilyen – helyi – környezeti kár, hiány felszámolására, kiegyenlítésére irányul. Működése példát és értékműtő, tevékenysége, termékei vagy szolgáltatása javítja a környezet állapotát.	A vezető és a tulajdonosok a tevékenység közvetlen közelében élnek. Társadalmilag elengedő, dolgozóinak és érdekelteinek nemcsak anyagiilag „jórétet”, rengeteget segít a helyi közösségnek.
Közösségi	18-21	Helyi irányítású. Gazdaságilag kiváló, több generáción át is életképes. Gazdaságilag példás teljesítményű, kiváló, hasznos termékekkel és előnyös piaci szereppel, gazdaságilag erősíti a helyi közösséget.	Környezetileg kiváló, „túlterjeszt” a követelményeket, környezetbarát az alkalmazott technológia, a termékek és a szállítás. Alapanyagait legfeljebb a kontinensről szállítja.	Társadalmilag kiváló, működése és termékei széles körben szolgálja érdekeit, érintettjei javát, sokat tesz a helyi közösségért, amit nem hirdet látványos PR eszközökkel.
Megfelelő	13-17	Gazdaságilag átlagos teljesítményű, de csak kevés tulajdonos és vevő lát hasznot, nem teljesen idegen test a helyi közösségben.	Környezetileg megfelelő, de nem példamutató, azaz környezeti előírások teljesítésére törekszik, nem pedig a terhelés minimalizálására. Vannak a javulásra irányuló programok.	Társadalmilag elfogadható, próbálja az emberek javát szolgálni, de helyzetéből (alaptevékenység, nagyság) eredően még sok a kérdőjel körülötte.
Öncélú	8-12	Gazdaságilag rövidtávon életképes, de tevékenysége igazságtalan, tucatterméket állít elő, aránytalan hasznot juttatva keveseknek.	Környezetileg felelőtlen, tevékenysége és termékei indokolatlanul terhelik a természeti létfenntartó rendszereket és az egészséget.	Társadalmilag felelőtlen, dolgozóit és fogyasztóit megkárosítja, hozzájárul a társadalmi konfliktusokhoz és igazságtalansághoz.
Kártevő	4-7	Gazdaságilag elfogadhatatlan vagy teljesen életképtelen, másokon élősködik, nem hoz létre értéket, vagy illegális tevékenység.	Környezetileg kockázatos és szabálytalan, súlyosan szennyezi és rombolja az emberi az egészséget, a természeti létfenntartó rendszereket.	Társadalmilag elfogadhatatlan, kizsákmányoló, termékei és tevékenysége károsan befolyásolják az embereket, bajkeverő vándorcég. Öröm a távozás.



2008

társadalmi felelősségvállalási jelentés





Kiadó: OTP Bank Nyrt.

Felelős kiadó: Nagy Zoltán Péter, Marketing Igazgatóság

Felelős szerkesztő: Mester Andrea, Társadalmi Kapcsolatok Osztálya

A kiadvány elkészítésében közreműködött: RTG Vállalati Felelősség Tanácsadó Kft.

Fotó: MTI Fotó

A kiadványt tervezte és előkészítette: Café Design



Feleslegesen ne nyomtasson!

OTP Bank – Felelősséggel környezetünkért!