

VÁLLALATI
FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI
JELENTÉS
2010



VÁLLALATI
FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI
JELENTÉS
2010





TARTALOM

Tartalom	5
Elnöki köszöntő	7
1. Az OTP Csoport	8
2. Társadalmi felelősségvállalás és fenntarthatóság.....	12
2.1 A felelősség értelmezése.....	12
2.2 A társadalmi felelősségvállalás keretei.....	14
2.3 Kitűzött vállalások teljesülése.....	16
3. Transzparencia	20
3.1 Gazdasági, pénzügyi teljesítmény.....	22
3.2 Jogi eljárások, érdekérvényesítés.....	23
3.3 Panaszkezelés	24
3.4 Érintetti kommunikáció	26
3.5 Adományozási elvek.....	27
4. A felelős pénzügyi szolgáltatásért	28
4.1 Banki megoldások	28
Elvek	28
Tettek és eredmények	29
4.2 Ügyfélkiszolgálás, termékértékesítés.....	41
Elvek	41
Tettek és eredmények	42
4.3 Pénzügyi kultúra fejlesztése.....	48
Elvek	48
Tettek és eredmények	49
4.4 A felelős banki tevékenység alapja	50
Elvek	50
Tettek és eredmények	51
5. A felelős működésért	54
5.1 Munkavállalóinkért.....	54
Elvek	54
Tettek és eredmények	55
5.2 A környezetért	62
Elvek	62
Tettek és eredmények	63
5.3 Beszerzéseink.....	68
Elvek	68
Tettek és eredmények	68
5.4 A közösségekért	70
Elvek	71
Tettek és eredmények	71
6. Mellékletek	78
7. GRI Index	86



ELNÖKI KÖSZÖNTŐ

Tisztelt Olvasó!



eggyőződésem, hogy a pénzügyi teljesítmény és a felelős, a társadalom és környezet iránt érzékeny, elkötelezett működés elválaszthatatlan. Emiatt fontosnak tartom, hogy az

Éves jelentéssel párhuzamosan a nem pénzügyi teljesítményünkről is számot adjunk.

A vállalati felelősségvállalás sokrétűsége a jelentés témáiban is megjelenik: a fenntarthatóságot számunkra elsősorban a felelős pénzügyi szolgáltatásnyújtás jelenti, amely szigorú szabályozottságot, folyamatos odafigyelést kíván. Kiemelendő eredménynek tartom, hogy az OTP Bank 91 európai pénzintézet közül a második helyen végzett az Európai Bankfelügyelők Bizottsága által koordinált stressz-teszten, ami jól mutatja stabilitásunkat, ellenálló képességünket.

A megtakarítások védelme és a gazdaság fejlődését ösztönző hitelezés közötti egyensúly biztosítása a válság éveiben még inkább kulcsfontosságúvá vált. Bár 2010-ben a régió országai már a gazdasági fejlődés útjára léptek, a hitelfelvevők még nehéz helyzetben voltak. Ezért nagy jelentősége van, hogy az adósvédelmi programok és a segítségnyújtás egyéni lehetőségei a teljes Bankcsoportban elérhetőek voltak; Magyarországon, 2010 végén mintegy 50 ezer, súlyos fizetési nehézséggel küzdő ügyfél számára könnyítettük meg a hiteltörlesztést. Tudatosan készülünk a kilakoltatási moratórium feloldására, olyan megoldáson dolgozva, amely minden esetben biztosítja a bajba került ügyfelek lakhatását.

Sajnálatos módon több súlyos katasztrófa is történt Magyarországon 2010-ben, és a segítségnyújtást mi is kötelességünknek éreztük: az elmúlt évek legnagyobb összegű támogatását, 500 millió forintot adományoztunk az árvízkatasztrófában érintettek számára, a vörösiszap tragédia károsultja-

it támogatással és a hiteltörlesztés átmeneti vagy végleges elengedésével segítettük. Büszke vagyok munkatársaimra, akik javaslataikkal, illetve személyesen is segítséget nyújtottak a bajban.

A társadalmi felelősségvállalás fontos eleme ügyfeleink és a lakosság pénzügyi tudatosságának erősítése. Ki kell használnunk a lehetőséget, hogy több mint 13 millió ügyféllel vagyunk közvetlen kapcsolatban: aktuálisan a megtakarítások és az öngondoskodás fontossága jelenti kommunikációnk fókuszát, számos eszközzel segítjük a megfelelő öngondoskodási forma kiválasztását. Az OTP Fáy András Alapítvány a fiatalokat aktív részvételre ösztönözve, új megközelítéssel tesz a pénzügyi ismeretek és kultúra fejlődéséért, valamint nyújt tanácsot a pályaválasztásban. Az alapítvány számos elismerésben részesülő tevékenysége megismertetésére a jövőben nagyobb súlyt helyezünk, továbbá a pénzügyi kultúra fejlesztésére, más szervezetekkel is együttműködünk, hogy minél többeket elérjünk. A környezeti tudatosságra való figyelemfelhívás az egyik hatékony eszköze annak, hogy tegyünk a környezetvédelem ügyéért.

A felelősségvállalás elveinek és gyakorlatának további, tudatos fejlesztése érdekében az elsőként alkalmaztuk az ISO 26000 standardot. Stratégiai célunk az ügyfélközpontúság erősítése, ami ügyfeleink rugalmasabb, gyorsabb, még szakszerűbb, érdekeiket mind inkább szem előtt tartó kiszolgálását jelenti az értékesítést megelőzően, értékesítéskor és azt követően is folyamatosan. 2010 több szempontból a felkészülés éve volt; várakozásaink szerint 2011-ben a régió már újból növekedési pályára áll, ami lehetőséget ad üzleti aktivitásunk bővítésére, és szándékaink szerint nagyobb figyelmet fordítunk majd a mikro- és kisvállalkozói, illetve az agrárvállalkozások körére.

Bízom benne, hogy a társadalmi felelősség, illetve fenntarthatóság jegyében végzett tevékenységeinket, eredményeinket mind többen ismerik meg, és ezúton is arra biztatom minden Olvasónkat, hogy véleményét ossza meg velünk!

Dr. Csányi Sándor

Elnök-vezérigazgató



1

AZ OTP CSOPORT

NAGY A FELELŐSSÉGÜNK, HISZEN REGIONÁLIS SZEREPLŐKÉNT VAGYUNK JELEN KELET-KÖZÉP-EURÓPA TÖBB ORSZÁGÁBAN, ÉS A KÜLFÖLDI LEÁNYVÁLLALATOK A MAGYARORSZÁGI ANYABANKTÓL VÁRJÁK A FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI MINTÁKAT.



Az OTP Csoport 2010-ben már több mint 13 millió ügyfél pénzügyi igényeit szolgálta ki a régió kilenc országában.



tény, hogy a Bankcsoport központja Magyarországon van, nem csak önállósággal, hanem vitathatatlan felelősséggel

is jár, hiszen nem csak a megvalósítás, de a vállalatcsoport fejlődését és felelősségvállalását meghatározó irányok, elvárások szintén helyben – és egyúttal a régió belül – dőlnek el.

Az eszmei értéken túl, hogy az OTP Csoport regionális szinten is a kevés helyi központú multinacionális vállalat egyike, a helyi vállalatirányítás további előnyt jelent: az OTP Csoport jelentős munkaadó és adófizető is egyben, a vezetés Magyarországon és a régióban egyaránt hosszú

távra tervez, a makrogazdasági, társadalmi környezet esetleges változása esetén sem helyezi át tevékenységét.

Jövőkép

Célunk, hogy lendületes növekedéssel, hatékony irányítással és üzemvitellel, továbbá felelős társadalmi szerepvállalással Közép- és Kelet-Európa legkedveltebb univerzális bankcsoportjává váljunk. Sikereink zálogát munkatársaink felkészültsége a helyi- és nemzeti piacok ismerete, valamint kiváló ügyfélkapcsolataink tudatos fejlesztése jelenti.



Stratégiai irányok 2010-ben

2010 lényegesen kiszámíthatóbb év volt, mint a válság éveinek tekinthető 2008 és 2009.

A Bankcsoport eredményessége a bankadó kötelezettsége mellett is minden negyedévben fennmaradt, likviditási tartalékaink bőséges fedezetet jelentenek az elkövetkező időszakokra.

A stabilizálódó környezetben egyrészt a következő időszak várhatóan nagyobb mértékű fejlődésének előkészítése, másrészt a válság miatt nehéz helyzetbe került adósok segítése jelentette elsődleges feladatunkat.

Hitelezési tevékenységünket az elmúlt két évben is mindvégig fenntartottuk, ami jelentősen hozzájárult ahhoz, hogy 2010-ben, a kockázatközelési szempontok által diktált óvatosabb hitelezési politikánk mellett több szegmensben jelentősen tudtuk növelni piaci részesedésünket az újonnan kihelyezett hitelek tekintetében.

Emellett továbbra is fókuszáltunk a forrásgyűjtésre, az ügyfélérdekekkel összhangban ösztönöztük az öngondoskodást és a megtakarításokat.

Díjaink, elismeréseink

Büszkék vagyunk rá, hogy az OTP Bank és leányvállalatai az elmúlt évben is számos díjat nyertek; fontosnak tartjuk, hogy az üzleti eredményesség mellett több elismerés kifejezetten a társadalmi felelősségvállalás érdekében tett erőfeszítéseinket jutalmazta.

Az OTP Bank 2010-ben is bekerült a Bécsi Értéktőzsde CEERIUS (CEE Responsible Index Universe) fenntarthatósági részvényindexébe. Az indexbe a közép-kelet-európai régió azon tőzsdén jegyzett vállalatai kerülhetnek be, amelyek a független osztrák tanácsadó cég, az RFU társadalmi, környezeti és gazdasági, valamint fenntarthatósági szempontokat figyelembe vevő elemzése alapján a legjobb értékelést kapják.

Az indexet a felülvizsgálatot követően 2010 végén a korábbi 16 részvény helyett már csak 13 részvény alkotta; eredménynek tartjuk, hogy abban a legnagyobb, 20%-ot meghaladó súlyt továbbra is Bankunk képviseli. A mutató kezdő értékét a bevezetéskor 1000 pontban rögzítették, 2010. december 30-án 1 305 ponton állt.

➤ http://www.indices.cc/static/cms/sites/indices/media/de/pdf/download/rules/CEE_CIS_Index_Guide.pdf



A nemzetközi Bankcsoport

OTP Csoport

Fiókok száma	1 589
Alkalmazottak száma ¹	38 292
Ügyfélszám	~13,1 m
Mérlegfőösszeg	9 781 mrd Ft
Kifizetett adók összege	128,5 mrd Ft
Alkalmazottak képzésének költsége	853 m Ft
Adományozás összege	~1 263 m Ft
Akadálymentes fiókok aránya	40,15%
Egy főre eső energiafogyasztás	40,2 GJ
Egy főre eső vízfogyasztás	13,7 m ³
Egy főre eső CO ₂ -kibocsátás	1,76 t
Összes papírfelhasználás	5 080 t

OTP Core² (Magyarország)

Fiókok száma	409
Alkalmazottak száma	8 025
Ügyfélszám	~4,6 m
Mérlegfőösszeg	6 496 mrd Ft
Piaci részesedés ³	27,4%

OTP banka Hrvatska (Horvátország)

Fiókok száma	99
Alkalmazottak száma	1 003
Ügyfélszám	~0,4 m
Mérlegfőösszeg	485 mrd Ft
Piaci részesedés	4,5%

OTP Banka Slovensko (Szlovákia)

Fiókok száma	71
Alkalmazottak száma	573
Ügyfélszám	~0,2 m
Mérlegfőösszeg	349 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	2,6%

JSC OTP Bank (Ukrajna)

Fiókok száma	187
Alkalmazottak száma	3 902
Ügyfélszám	~0,3 m
Mérlegfőösszeg	716 mrd Ft
Piaci részesedés	6,5%

OTP Bank Russia (Oroszország)

Fiókok száma ⁵	237
Alkalmazottak száma ⁶	18 238
Ügyfélszám	~3,7 m
Mérlegfőösszeg	664 mrd Ft
Piaci részesedés	~1,5%



CKB (Montenegró)

Fiókok száma	33
Alkalmazottak száma	451
Ügyfélszám	~0,3 m
Mérlegfőösszeg	212 mrd Ft
Piaci részesedés	23,8%

OTP banka Srbija (Szerbia)

Fiókok száma	51
Alkalmazottak száma	706
Ügyfélszám	~0,3 m
Mérlegfőösszeg	115 mrd Ft
Piaci részesedés	1,5%

DSK Csoport (Bulgária)

Fiókok száma	378
Alkalmazottak száma	3 590
Ügyfélszám	~3 m
Mérlegfőösszeg	1 219 mrd Ft
Piaci részesedés	29,9%

OTP Bank Romania (Románia)

Fiókok száma	106
Alkalmazottak száma	1 104
Ügyfélszám	~0,2 m
Mérlegfőösszeg	424 mrd Ft
Piaci részesedés	3,1%

Az adatok (auditált, IFRS) 2010.12.31-re, illetve 2010-re vonatkoznak. A térképen a Bank neve mögött az akvizíció éve szerepel.

¹ minden esetben az összes foglalkoztatott teljes és részmunkaidősökkel, a hazai adatok csak a Core adatait tartalmazzák

² OTP Core: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár és OTP Faktoring

³ a hazai csoporttagok hitelintézeti rendszerben mért összesített piaci részesedése

⁴ a piaci részesedés minden esetben a retail (lakossági és mikro-, kisvállalkozási) hitelek piaci részesedése

⁵ az adat tartalmazza az omszki körzet és a DNB fiókjait is

⁶ az adat tartalmazza a bank alkalmazásában lévő ügynököket is, a 60 óra alatti részmunkaidős dolgozók száma 9100 fő

2

TÁRSADALMI FELE- LŐSSÉGVÁLLALÁS ÉS FENNTARTHATÓSÁG

FELADATUNK, HOGY AZ EDDIG JÓL MEGALA-
POZOTT FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI TEVÉKENYSÉ-
GET MINÉL JOBBAN MEGISMERTESSÜK A
KÖRNYEZETÜNKKEL, ÉS LÁTHATÓVÁ TEGYÜK
A TÖREKVÉSEINKET.



Az OTP Bank célja, hogy a befektetői és a társadalmi elvárásoknak megfelelő, kiemelkedő társadalmi felelősségvállalási gyakorlatot folytasson.



2.1 A felelősség értelmezése



az OTP Csoport számára a felelősségvállalás és fenntarthatóság elsődlegesen a felelős pénzügyi szolgáltatásnyújtást jelenti. Cé-lunknak és kötelességünknek tartjuk ügyfeleink – betéteseink és hiteleseink – pénzügyi igényeinek korrekt kiszolgálását, kiemelt figyelmet fordítva arra, hogy helyzetükhöz és egyéni jellemzőikhez illeszkedő konstrukciókat kínáljunk számukra.

Ügyfeleink mellett etikusan járunk el a pénzügyi szolgáltatásnyújtás megvalósításában szerepet játszó többi érintettünkkel is, így munkatársainkkal, partnereinkkel és beszállítóinkkal. Felelősségünknek tartjuk a helyi közösségek, rá-szorulók támogatását; a környezeti értékek védel-mét, az erőforrások hatékony felhasználását mind alaptevékenységünk, mind a háttér-infrastruktúra működtetése során szem előtt tartjuk.

A fenntarthatóság kihívásai (Globális megközelítés)

Hosszú távon fenntartható bankrendszer (a fejlődés elősegítése a túlzott eladósodás megelőzésével, betétesek védelme)

Kiegyenlített gazdasági, társadalmi fejlődés: hátrányos helyzetűek számának növekedése, társadalmi csoportok leszakadása

Természeti erőforrások kimerülése, klímaváltozás

Egészségmegőrzés, betegségek terjedése

Bűncselekmények terjedése, szélsőséges nézetek térnyerése

A jelentés további részében a fenntarthatóság kihívásait és a Bankcsoport válaszait a bankszektor szempontjából releváns sorrendben és témák szerint mutatjuk be, amely szükségszerűen eltér a globális megközelítéstől, de az eltérő struktúra mellett is biztosított a témák lefedése.

Az OTP Csoport szerepvállalása, válasza

- felelős, prudens hitelezés (szigorú, konzervatív hitelbírálat)
- a hitelezés folyamatosságának biztosítása
- megtakarítások ösztönzése
- szigorú kockázatkezelés
- adóvédelem
- pénzügyi tájékozottság és kultúra fejlesztése
- transzparencia fokozása

- pénzügyi szolgáltatások széles körű elérhetőségének biztosítása
- pénzügyi tájékozottság és kultúra fejlesztése
- felelős hitelezés
- öngondoskodás pénzügyi eszközeinek elérhetősége
- széles körű, a vidéki térségekben is jelenlévő foglalkoztatás
- beszállítók alkalmazása megrendeléseken keresztül
- adományozás, támogatás

- pénzügyi szolgáltatások közvetett környezeti kockázatainak vizsgálata (jogszabályi megfelelés vizsgálata, kockázatkezelés)
- a működés környezetterhelésének mérséklése (energiahatékonyság, papírfelhasználás csökkentése)

- egészséges munkakörülmények, munkahelyek biztosítása
- munkatársak segítése és tájékoztatása az egészséges életmóddal, betegségekkel kapcsolatban
- adományozás, közösségi szerepvállalás

- pénzmosás és terrorizmus-finanszírozás elleni küzdelem
- szigorú bankbiztonsági rendszerek, kockázatkezelés (külső és belső visszaélések megelőzése)

2.2 A társadalmi felelősségvállalás keretei



CSR irányítás

A társadalmi felelősségvállalási (CSR) tevékenység koordinációja nem változott az elmúlt évben. A tevékenységet csoportszinten továbbra is az OTP Bank Marketing Igazgatósága fogja össze, és valamennyi külföldi leánybank esetében van a CSR-ért felelős, kijelölt vezető.

Az OTP Bank társadalmi felelősségvállalásának kereteit a 2007-ben készült CSR stratégia adja. A leánybankok közül a DSK Bank és az OTP Bank Romania rendelkezik saját CSR stratégiával. A Vállalatirányítási és Leányvállalati Portál felületet biztosít a CSR-rel kapcsolatos információk megosztására, 2011-től a jó gyakorlatok, tapasztalatok átadására is alkalmas lesz. Évente egy alkalommal bankcsoporti szintű személyes tapasztalatcserére kerül sor.

CSR jelentés

Az OTP Csoport 2006 óta ad ki Vállalati felelősségvállalási jelentést, jelen, a 2010-es évre vonatkozó jelentésünket továbbra is a GRI G3 útmutatójának megfelelően, a B+ alkalmazási szint elvárásainak megfelelően készítettük.

Bankcsoportunk az alkalmazási szint húsz teljesítményindikátora mentén történő kötelező jelentéstételt minimum kritériumként alkalmazza, és mindazon további teljesítményeket is bemutatja,

amelyek a Bankcsoport tevékenysége szempontjából relevánsak és amelyekről megbízható információk állnak rendelkezésre. A jelentésben számot adunk a Pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó ágazati kiegészítő indikátorokról is. Az OTP Bank támogatta az ágazati kiegészítő indikátorok magyar nyelvre történő fordítását. A jelentés csoportszintű, az adatokat az OTP Csoportra, illetve az OTP Bankra mutatjuk be. Ez alól a pénzügyi adatok jelentenek kivételt, ahol az OTP Csoport és az OTP Core (Magyarországi alaptevékenység – az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarékpénztár, az OTP Faktoring alkotta csoport) eredményeit ismertetjük illeszkedve a pénzügyi jelentéshez.

A nem adatjellegű információk, gyakorlatok bemutatásánál utalunk arra, hogy az csoportszintű, az OTP Bankra vagy más leányvállalatra vonatkozik. A csoportszintű adatok által lefedett vállalatok körét a GRI Index tartalmazza.

A jelentést a „KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért” minősítette, a minősítés a jelentés végén olvasható. 2010-ben az OTP Bank Romania is önálló, a GRI G3 útmutató B+ alkalmazási szintjének megfelelő társadalmi felelősségvállalási jelentést adott ki előző évi teljesítményéről.

A jelentéskészítés alapelvei a Mellékletben olvashatók.



CSR adatgyűjtés

Bankcsoporti szinten a CSR adatgyűjtés 2010 óta SAP alapon, saját programozású rendszeren keresztül működik, így biztosítva az adatok megbízható tárolását, a tendenciák nyomon követhetőségét. Az adatok értékelését a szintén 2010-től működő riportolási funkció segíti. Az adatszolgáltatásban mintegy 150 fő vesz részt. Folyamatos célunk, hogy a GRI (Global Reporting Initiative) G3 fenntarthatósági jelentéstételi útmutatójának elvárásaival összhangban lévő információk gyűjtése mind teljesebb legyen.

Az adatgyűjtés pontossága növekszik, vagyis folyamatosan bővül a Bankcsoport tagjai által megadott információk köre. Több esetben az elmúlt évhez képest a teljesítmény (pl. energiafogyasztás, panaszok száma) látszólag kedvezőtlen tendenciát mutat; ez esetenként – a jelentésben jelöltük – arra vezethető vissza, hogy az előző évhez képest több vállalat szolgáltatott adatot és az összesített adat pontosabbá vált. (Az összesítésekkor korábban is számolt átlagokkal dolgoztunk azon vállalatok esetében, ahol nem volt elérhető információ.)



ISO 26000

A 2010 novemberében megjelent, társadalmi felelősségvállalásról szóló ISO 26000 standard egyesíti a CSR nemzetközi szaktudását, új értékeket adva a meglévő normákhoz és ösztönözve a társadalmi felelősségvállalás legjobb gyakorlatként való elterjedését. Az OTP Bank – törekedve felelősségvállalás elveinek mélyebb megértésére és CSR tevékenységének fejlesztésére – a standard alkalmazása mellett döntött.

A szabvány alkalmazásához kapcsolódóan 2010-ben elemeztük a Bank gyakorlatát, amelynek főbb eredményeiről a jelentés vonatkozó fejezeteiben számolunk be. A társadalmi felelősségvállalási tevékenység fejlesztése érdekében 2011-ben kijelöljük a jövőbeli célokat is.

Bankunk finanszírozásából valósulhat meg a szabvány honosítása és támogatásunkkal 50 kis- és középvállalkozó vásárolhatja azt meg kedvezményesen. Bízunk benne, hogy közreműködésünk hatékonyan járul hozzá a standard hazai elterjedéséhez, enyhítve a nyelvi és a beszerzés költségeinek nehézségeit (a szabvány nem igényel tanúsítást, így további közvetlen költség alkalmazása nem merül fel).

2.3 Kitűzött vállalások teljesülése

2009. Vállalásaink	2010. Eredményeink	2011. Jövőbeli céljaink
A társadalmi felelősségvállalás elveinek elmélyítése szervezetünkben és a beszállítói lánc egészében		
Folyamatos, csoportszintű jelentéstétel, illetve minél több leányvállalat ösztönzése önálló CSR jelentés elkészítésére	➡ Csoportszintű jelentésünk 2. helyezést ért el a Zöld Béka Díj pályázaton. Leánybankjaink közül 2010-ben az OTP Bank Romania adott ki önálló jelentést. (1.)	Folyamatos jelentéstétel
A CSR adatszolgáltatás pontosságának fokozása, adatok körének szélesítése	➡ Bővült a leányvállalatok által szolgáltatott információk köre és megbízhatósága. (2.2)	Folyamatos adatszolgáltatás, a szolgáltatott adatok körének szélesítése, pontosságának fokozása
A CSR kommunikáció erősítése, a fióki CSR pályázat ismételt meghirdetése	➡ Önálló arculattal rendelkező belső kampányt valósítottunk meg, a fióki CSR pályázatot a nagy sikerrel zárult OTP Önkéntes Program váltotta fel. Az OTP Bank Romania önálló CSR honlapot hozott létre. (5.4; 3.)	A CSR kommunikáció erősítése, a fióki CSR pályázat ismételt meghirdetése
A „zöld” beszerzés irányelveinek további érvényesítése csoportszinten	➡ Az irányelvek alkalmazása részlegesen, egyes termékek és szolgáltatások esetében valósul meg. (5.3)	A „zöld” beszerzés elveinek további érvényesítése csoportszinten
Az Etikai Nyilatkozat és a Vállalati felelősségvállalási jelentés megismertetésére vonatkozó egységes útmutatás bővítése a beszállítók körében	⬇ Nem teljesült	A vállalás megvalósítása
Biztonság és kockázatkezelés		
A működési kockázatok bekövetkezéséből fakadó veszteségeket bemutató adatok minőségének javítása. Kulcsmutató kockázati rendszer kidolgozása a legjelentősebb, mérhető működési kockázatok mérésére	➡ A veszteségadatok gyűjtése csoportszinten teljessé vált, az adatok minősége jelentősen javult. Egyes kulcsmutatók kidolgozása megtörtént. (4.4)	A kiválasztott kockázati mutatók pilot verzióban történő mérése, illetve a meglévő mutatók rendszeres figyelése. A mutatókhoz jelző és kritikus szint megállapítása (ahol lehetséges).
Üzletmenet Folytonosság Tervezési tevékenység felülvizsgálata a rendkívüli helyzetek kezelésére	➡ A módszer felülvizsgálata megtörtént. (4.4)	Kriziskommunikációs terv kidolgozása a külföldi leányvállalatoknál
Adósvédelmi program folytatása szükség esetén	➡ Folytattuk a programot, folyamatosan monitorozzuk működését és szükség esetén módosítunk rajta. (4.1)	Adósvédelmi program folytatása
Ügyfélszolgálat		
Ügyfél-elégedettség növelése, a tájékoztatás, az igények feltárásának és az ügyfélszolgálat minőségének fejlesztése, próbavásárlásokkal alátámasztottan	➡ Az ügyfelek elégedettsége és a próbavásárlások alapján az ügyfélszolgálat minősége nőtt. (4.2)	Az ügyfél-elégedettség további növelése, az ügyféligények jobb feltárása a próbavásárlásokkal alátámasztottan
A lakossági ügyféligények feltárását segítő kérdőív komplexebbé tétele az anyabankban	➡ Megtörtént a kérdőívek fejlesztése és bevezetése a külföldi leányvállalatoknál. (4.2)	–
➡ Megvalósult ➡ A megvalósítás folyamatban van ⬇ Nem teljesült Zárójelben tüntetjük fel a fejezet számát, ahol a célkitűzés megvalósításáról bővebb információt talál.		

2009. Vállalásaink	2010. Eredményeink	2011. Jövőbeli céljaink
Ügyfélkiszolgálás		
50 gyereksarok kialakítása Magyarországon Átfogó szolgáltatásminőség mérési rendszer hivatalos összekapcsolása a teljesítményértékeléssel, középtávon a külföldi leánybankokra való kiterjesztés	⬆ Elkészült az 50 gyereksarok, így már az OTP Bank 116 fiókjában megtalálhatóak. (4.2) ⬆ A Szolgáltatás Minőség Mérési Rendszer stabilan működik. (4.2)	További 105 gyereksarok kialakítása A dolgozók teljesítményértékeléséhez köthető mutatószámok kialakítása, középtávon a külföldi leánybankokra való kiterjesztése Az ügyfélközpontúság erősítése érdekében a lakossági, illetve a mikro- és kisvállalati ügyfélkör esetében ügyfélkapcsolati főosztályok kialakítása Fogyasztóvédelmi audit befejezése A lakossági ügyfelek számára küldött levelek nyelvezetének felülvizsgálata, közérthetőbbé alakítása Az OTP Bank internetbankjának megújítása Az OTP Bank és az OTP Hungaro-Projekt támogatásközvetítői szerepvállalása a kis- és középvállalatoknak szóló vállalati tanácsadói programban A jogos panaszok, illetve az elmarasztaló hatósági eljárások számának csökkenése
Pénzügyi kultúra fejlesztése		
Kisbefektetők tájékoztatásának fenntartása a gazdasági folyamatokról, a bank helyzetéről, a tőzsdézés sajátosságairól Pénzügyekkel, tranzakciókkal kapcsolatos edukáció folytatása a honlapon Középiskolai tanárok képzésének folytatása az életkezdéshez szükséges pénzügyi és karrieralkálással kapcsolatos ismeretekre, annak érdekében, hogy ezeket átadhassák diákjaik számára (OTP Fáy András Alapítvány, ALAPOK Program)	⬆ A kisbefektetőket a honlapon túl a Közgyűlésen tájékoztattuk, ismét részt vettünk a portfolio.hu által szervezett tőzsdenapon. (3.4) ⬆ Számos új eszközzel segítjük honlapunk látogatóit, hogy könnyebben eligazodjanak a pénzügyek világában. (4.2) ⬆ A program első körében részt vevő tanárok képzése zajlott (34 fő). (4.3)	– Az OTP Bank internetbankjának megújításával a pénzügyi edukáció innovatív bővítése Új pályázat meghirdetése A Pénzügyi Navigátor program támogatása A Bankó magazin megújítása
Termékek és szolgáltatások		
A környezetbarát technológiákkal összefüggő termékek körének bővítése, ezen termékek csoportszintű gyűjtése A társasházi igények kiszolgálásának további fejlesztése, bankfiókok körében a társasházi szaktudás bővítése, további szakmai konferenciák rendezése	⬇ Elmaradt. (4.1) ⬆ Bővítettük a fiókhálózatban a társasházi szaktudást, a beérkező kérdésekre a társasházi szakértők válaszolnak. A konferenciákon részt vettünk. (4.2)	A vállalat megvalósítása – Az agrárszektor speciális igényeinek megfelelő termékek kialakítása
⬆ Megvalósult ➡ A megvalósítás folyamatban van ⬇ Nem teljesült Zárójelben tüntetjük fel a fejezet számát, ahol a célkitűzés megvalósításáról bővebb információt talál.		

2009. Vállalásaink	2010. Eredményeink	2011. Jövőbeli céljaink
Munkavállalók		
HR portál kialakítása a csoportszintű kommunikáció fejlesztése érdekében és a legjobb gyakorlatok megosztására	➔ Elkészült a HR portál, 2010-ben a regionális tehetségprogramhoz kapcsolódó HR adatszolgáltatásra használtuk. (5.1)	Hírlevél elindítását tervezzük a HR portálon
A munkavállalói vélemények rendszeres feltárása és az eredmények értékelése	⬆️ Az OTP Bank dolgozói elégedettségvizsgálatot végzett, illetve folytatta ez irányú gyakorlatát a Merkantil Csoport és a horvát OTP banka Hrvatska. (5.1)	A feltárt munkahelyi stressz mérséklésére programok kialakítása
A karriermenedzsment program folytatása	⬆️ Regionális szinten is megvalósult a karriermenedzsment (5.1).	A program folytatása, a rotáció kibővítése
A mentori rendszer alkalmazása	⬆️ 110 mentor képzése valósult meg, akik aktív mentorként dolgoznak. (5.1)	–
Célzott ösztöndíjas program kialakítása a Belvárosi TISZK-kel	➔ Megtörtént az irányelvek és feltételrendszer kialakítása (5.1)	A Belvárosi Térségi Szakképző Központban az ösztöndíj program elindítása
Az atipikus foglalkoztatási lehetőségek szakszerű feltárása	➔ Az atipikus foglalkoztatási lehetőségek kialakítására a HR stratégia keretében munkacsoport alakult. (5.1)	Az atipikus foglalkoztatás előmozdítása
A munkavállalók folyamatos tájékoztatásának folytatása a CSR témakörében, illetve ötleteik, kezdeményezéseik fogadása	➔ Az „Új népszokások jönnek divatba” kampányunkkal a társadalmi felelősségvállalás eszméjét kívántuk közelebb vinni munkatársainkhoz. Az OTP Magazin 2011 januárjától működik. (5.1)	Az OTP Magazinon keresztül a belső CSR kommunikáció fejlesztése
A belső kommunikáció rendszerének és csatornáinak átfogó fejlesztése és intranetes online magazin kialakítása	➔ Előkészítettük az OTP Magazint, ami 2011 januárjától működik, szintén 2011 elején jött létre a Kommunikációs Önálló Főosztály. (5.1)	Az OTP Magazin és a Kommunikációs Önálló Főosztály révén a belső kommunikáció erőteljes fejlesztése
Rendszeres egészségügyi szűrések bevezetése az OTP Bank munkatársai körében a munkavégzés sajátosságaihoz alkalmazkodva	➔ Továbbra is számos egészségügyi szűrés lehetősége biztosított, de nem történt jelentős változás a korábbi évekhez képest. Megkezdjük a stressz-felmérést munkatársaink körében. (5.1)	A stressz-felmérés eredményének függvényében stressz-kezelési programok megvalósítása
Közösségi szerepvállalás		
A támogatások mértékére vonatkozó információgyűjtés további kiterjesztése	➔ Az OTP Bank esetében a támogatások számszerűsítése valamennyi fontos tétel esetén megtörtént. (5.4)	A leányvállalati gyakorlatok megosztása
Az együttműködés mélyítése a támogatott szervezetekkel, a banki tevékenységgel való kapcsolat lehetőségeinek kreatív kiaknázása	➔ A Budapesti Tavaszi Fesztivállal közösen hirdettük meg az OTP Kreatív Kirakat pályázatot, a természeti katasztrófák kapcsán pénzügyi szolgáltatásaink díjmentességével is segítettünk, komplex szemléletet alkalmaztunk az OTP Bank Lovas Világkupa szponzorációjakor. (5.4)	Kreatív, egyedi együttműködések folytatása és bővítése
Újabb pályázati forduló a civil szervezetek online adományfogadás lehetőségére a NIOK-kal együttműködve	⬆️ Két pályázati forduló is megvalósult, 2010 végén több mint 80 civil szervezet fogadhatta az adományokat. (5.4)	
Vállalati önkéntességi politika kidolgozása a munkatársak önkéntes tevékenységére vonatkozóan.	➔ Önkéntes politikát nem dolgozunk ki, de körütekintő előkészítést követően meghirdettük az OTP Bank Önkéntes Pályázatát. (5.4)	Az OTP Önkéntes 50 Program kidolgozása és meghirdetése, 50 db önkéntes program megvalósítása vagy támogatása
⬆️ Megvalósult ➔ A megvalósítás folyamatban van ⬇️ Nem teljesült Zárójelben tüntetjük fel a fejezet számát, ahol a célkitűzés megvalósításáról bővebb információt talál.		

2009. Vállalásaink	2010. Eredményeink	2011. Jövőbeli céljaink
Környezetvédelem		
Az egy főre eső szén-dioxid-kibocsátás csökkentése az előző évhez képest, a megújuló energiaforrások alkalmazási lehetőségeinek csoportszintű feltárása	➔ Csoportszinten a papírfelhasználás és a gépjárművek megnövekedett használata miatt nem sikerült a cél megvalósítása, de az OTP Bank esetében a kibocsátás 5%-kal csökkent. A megújuló energiaforrások alkalmazási lehetőségeinek feltárása nem történt meg. (5.2)	Az egy főre eső szén-dioxid-kibocsátás csökkentése az előző évhez képest, a megújuló energiaforrások alkalmazási lehetőségeinek csoportszintű feltárása
Ötletek és javaslatok a munkatársak számára, amelyek megvalósításával csökkenthetik munkahelyen kívüli szén-dioxid-kibocsátásukat, a munkatársak szemléletformálási eszközeinek bővítése	➔ Az „Új népszokások jönnek divatba” című kampányunk ösztönözte a környezettudatosságot az irodán belül. (5.1)	Ötletek és javaslatok a munkatársak számára, amelyek megvalósításával csökkenthetik munkahelyen kívüli szén-dioxid-kibocsátásukat, a munkatársak szemléletformálási eszközeinek bővítése
Környezetvédelmi Szabályzat előírásainak folyamatos teljesítése	➔ Megvalósult.	
Az egy főre eső felhasznált tonerek és tintapatronok mennyiségének mérséklése	➔ 0,1 kg-mal csökkent az egy főre eső felhasznált tonerek és tinta-patronok mennyisége. (5.3)	Az egy főre eső felhasznált tonerek és tintapatronok mennyiségének mérséklése
A marketinganyagok esetében az újrahasznosított papírok körének bővítése, a munkaanyagok esetében az újrahasznosított, illetve környezetbarát papír alkalmazási lehetőségeinek további elemzése	➔ Nem bővült az újrahasznosított papírok köre, ugyanakkor kb. 6-szorosára nőtt a felhasznált újrahasznosított papír mennyisége. A környezetbarát papír irodai alkalmazását költségtényezők akadályozzák. (5.3)	Környezetbarát anyagok használatának bővítése
Az elektronikus folyamatok fokozatos bővítése, a papírhasználat mérséklése	➔ Megvalósult és jelentős papír-megtakarítással járt. (5.3)	A papírhasználat további mérséklése
A használt számítógépek felújításra való továbbadásának kiterjesztése	➔ Az OTP Bankon belül sikeresen működik, a leányvállalatok nem csatlakoztak a kezdeményezéshez. (5.2)	Az informatikai eszközök további racionalizálása, különös tekintettel a nyomtatókra
A videokonferencia folyamatos alkalmazása	➔ A videokonferencia gyakoribb használata hozzájárult a repülőutak számának csökkentéséhez, és mintegy 700 tonnával mérséklődött a szén-dioxid-kibocsátás. (5.2)	A videokonferencia folyamatos alkalmazása
Előrelépés a környezetkímélő irodák megvalósításában	➔ Az OTP Csoport több tagvállalata is fejlesztéseket tett ez irányba, ami a negatív környezeti hatások csökkenésével járt együtt. Az OTP Bank központi épületeiben megvalósult a szelektív hulladékgyűjtés és LED izzók felszerelése. (5.2)	További lépések az irodaházak környezetbaráttá alakítása érdekében. A szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztése és a LED izzók használatának kiterjesztése
A kerékpártárolók, öltözők és zuhanyzók kialakítása a bank több telephelyén, az igényeknek megfelelően	➔ A lehetőségeknek megfelelően elhelyeztük a kerékpártárolókat, és a központi épületek legtöbbségében megoldott az átlötöztetés, zuhanyozás lehetősége. (5.2)	
		Az ISO 14000 bevezetése az OTP Bank Ellátási és Beruházási Igazgatóságánál

 **Megvalósult**
 **A megvalósítás folyamatban van**
 **Nem teljesült**

Zárójelben tüntetjük fel a fejezet számát, ahol a célkitűzés megvalósításáról bővebb információt talál.

„AZ OTP CSOPORT ELKÖTELEZETT A TRANSPARENCIA IRÁNT; ÉRINTETTJEINKET TELJESÍTMÉNYÜNKRŐL ÉS EREDMÉNYEINKRŐL TÁJÉKOZTATJUK.”

ELVEK

- IGÉNYEKHEZ ILLESZKEDŐ KÖRREKT TÁJÉKOZTATÁS
- ELTÉRŐ ELVÁRÁSOK FIGYELEMBE VÉTELE
- PÉNZÜGYI ÉS NEM PÉNZÜGYI TELJESÍTMÉNY BEMUTATÁSA
- ÉRTHETŐ, KONTEXTUSBA HELYEZETT BEMUTATÁS

EREDMÉNYEK

- SIKERES VÁLSÁGMENEDZSMENT AZ ELMÚLT HÁROM ÉVBEN
- CSOPORTSZINTŰ ADATOK GYŰJTÉSÉNEK BŐVÍTÉSE ÉS ÖSSZEHASONLÍTHATÓVÁ TÉTELE
- ELEMZŐKNEK, BEFEKTETŐKNEK SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS BŐVÜLÉSE
- OTP BANK ROMANIA ÖNÁLLÓ CSR OLDALA

SZÁMOK

- 2300-AN OLVASTÁK TAVALYI CSR JELENTÉSÜNKET, AZ ÜGYFELEKNEK SZÓLÓ BROSÚRÁT 45 000-EN
- AZ OTP CSOPORT 2010-BEN 128,5 MILLIÁRD FT ADÓT FIZETETT
- AZ OTP CSOPORT 2010-BEN 1,3 MILLIÁRD FT-OT FORDÍTOTT ADOMÁNYOZÁSRA
- 3%-KAL CSÖKKENT A JOGOS PANASZOK SZÁMA

VÁLLALÁSOK

- VÁLLALATVEZETÉSI DÖNTÉSEK TRANSPARENCIÁJÁNAK ERŐSÍTÉSE
- BELSŐ FOGYASZTÓVÉDELMI AUDIT BEFEJEZÉSE
- SZÉLESEBB KÖRŰ VISSZAJELZÉSI LEHETŐSÉG ÉRINTETTJEINK SZÁMÁRA TÁJÉKOZTATÁSI GYAKORLATUNKAT ILLETŐEN
- AZ ELMARASZTALÓ HATÓSÁGI ELJÁRÁSOK SZÁMÁNAK ÉS A FIZETENDŐ BÍRSÁG ÖSSZEGÉNEK CSÖKKENTÉSE
- JOGOS PANASZOK SZÁMÁNAK, ARÁNYÁNAK MÉRSEKLÉSE
- SZAKÉRTŐI, NYITOTT KOMMUNIKÁCIÓ TOVÁBBI ERŐSÍTÉSE

e

lköteleztünk vagyunk a transzparencia iránt; érintettjeinket teljesítményünkről és eredményeinkről tájékoztatjuk. Az átlát-

hatóság a Bankcsoport gazdasági és társadalmi súlya miatt egyrészt elvárás, amelynek a jogszabályi előírásokon túl is törekszünk megfelelni, másrészt – mivel tevékenységünk egy része a lakosság, a közvélemény előtt zajlik – a transzparencia óhatatlanul érvényesül. Célunk a vállalatvezetési döntések kapcsán az átláthatóság erősítése.

Tudjuk, hogy más információt és másfajta kommunikációt várnak el ügyfeleink, mint befektetőink és tulajdonosaink, munkatársaink vagy a civil szféra; a tájékoztatásban ezért a különböző elvárásoknak való megfelelésre törekszünk. Célunk a hiteles és őszinte tájékoztatás, amely lehetővé

teszi az összehasonlítást az OTP Csoporton belül és versenytársainkkal egyaránt.

A CSR adatgyűjtés és a rendszeresen kiadott Vállalati felelősségvállalási jelentés fontos szerepet tölt be nem pénzügyi teljesítményünk mérésében és bemutatásában. Örülünk, hogy 2010-ben jelentősen nőtt a 2009. év teljesítményét bemutató jelentést honlapunkról letöltők száma, a magyar nyelvű változatot több mint 1 400-an, az angol nyelvűt 500-an olvasták, a nyomtatott változat 400 példányban jutott el érintettjeinkhez. A jelentés ügyfélközpontú kivonatát 45 000 példányban helyeztük ki a bankfiókokba. Társadalmi felelősségvállalási tevékenységének bemutatására az OTP Bank Romania külön honlapot hozott létre:

➤ <http://www.estdreptulmeu.ro>

3.1 Gazdasági, pénzügyi teljesítmény



az OTP Csoport gazdasági teljesítményét nem csak az Éves jelentésben bemutatott pénzügyi aspektusból, de a regionális, illetve helyi gazdaságban betöltött szerepe szempontjából is érdemes értékelni. A Bankcsoport gazdasági teljesítménye tükrözte a közép-kelet-európai régió országaiban lezajlott folyamatokat, érezhető, hogy a régió túljutott a válság nehezen. Az OTP Csoport és a Bank kiemelkedően teljesített: eredményessége mindvégig fennmaradt, miközben a hazai bankrendszer veszteséges volt.

Az OTP Csoport továbbra is meghatározó szereplő a régióban, ügyfeleink hiteleinek és betéteinek összege több országban a helyi GDP-hez mérten is jelentős. A magyarországi OTP Core bruttó ügyfélhitelei és betétei az előző évhez hasonlóan a hazai GDP mintegy 13-13%-át tették ki. Univerzális bankcsoportunk továbbra is lakossági fókuszú, mind a hitelek, mind a betétek nagyobb része a lakossághoz, illetve a mikro- és kisvállalati körhöz köthető. Az OTP Csoport bruttó hitelei 7 442 milliárd Ft-ot, a betétek 5 793 milliárd Ft-ot tettek ki¹, ami 9%-os, illetve

3%-os növekedést jelent az előző évhez képest. Folytattuk a működési költségek racionalizálását: a költségcsökkentési intézkedések eredményeként (pl. működésfejlesztési projektek, energiahasználat optimalizációja, beszállítói szerződések újratárgyalása) számításaink szerint közel 14 milliárd Ft-ot tudtunk megtakarítani, így a dologi költségek 3%-kal csökkentek, a működési költségek pedig az év során mindössze 1%-kal nőttek. A magyarországi OTP Core* működési költségei 0,6%-kal mérséklődtek.

A Bankcsoport statisztikai létszáma (teljes munkaidősök és havi 60 óra feletti részmunkaidősök) 2%-kal csökkent, ugyanakkor közel 2 900 fővel nőtt a havi 60 óra alatti részmunkaidőben foglalkoztatottak száma az orosz leányvállalatnál. Mindezek mellett a személyi jellegű ráfordítások 3%-kal emelkedtek. A magyarországi OTP Core esetében a személyi jellegű kiadások 2%-kal csökkentek, míg a munkavállalói létszám szinte változatlan maradt. Jelentősen emelkedett az OTP Csoport adományozásra fordított kiadása, elsősorban az OTP Bank magyarországi vörösiszap- és árvízkatasztrófák enyhítésére biztosított támogatásának következményeként.

Keletkezett és felosztott gazdasági érték 2010

(konszolidált, auditált, IFRS szerinti eredménykimutatás alapján, millió Ft)			OTP Core*	OTP Csoport
I.	Megtermelt közvetlen gazdasági érték	= 1	466 947	821 123
1.	Értékesítés nettó árbevétele	Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)	466 947	821 123
II.	Felosztott gazdasági érték	= 2+3+4+5	182 180	338 726
2.	Működési költségek + tőkebefektetőknek szánt kifizetések	Működési költségek – Személyi jellegű ráfordítások – Értékcsökkenés – Társasági adóalapot csökkentő adók	76 303	144 535
3.	Alkalmazotti bérek és juttatások	Személyi jellegű ráfordítások	77 791	160 725
4.	Kifizetett adók	Összes adófizetési kötelezettség (bérjárulék nélkül)	27 127	32 203
5.	Közösségi befektetések	Adományozás	959	1 263
III.	Visszatartott nyereség	= 1 – (2+3+4+5)	284 786	482 397

*Az OTP Core és a Corporate Center eredményszámításának módszertana 2010 második negyedévtől megváltozott. Az eredmény két gazdasági egység közötti allokációja, továbbá bizonyos mérlegtételek, illetve mutatószámok változtak meg. A változással kapcsolatos ismertetőt a https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_20102Q_h_final.pdf file Kiegészítő adatok fejezete tartalmazza.

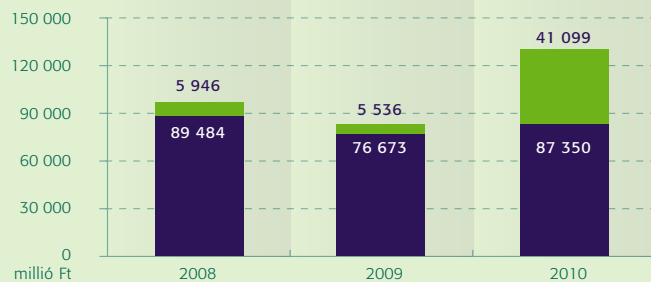
¹ bruttó hitelek váltók és hitelekkel kapcsolatos kamatkövetelések nélkül; a betétek kamatkötelezettségei nélkül

Az OTP Csoport **adófizetési kötelezettsége** az előző évhez képest jelentősen, több mint 46 milliárd Ft-tal nőtt, ami önmagában kiteszi egy 200 ezer fős nagyváros (pl. Debrecen) éves költségvetését. Az adófizetés mértékének növekedését kisebb részt a Bankcsoport magasabb adózás

előtti eredménye, nagyjából a Magyarországon, 2010-ben bevezetett pénzügyi szervezetek különadója okozta. Hazánkban a Bankcsoport 41 milliárd Ft extra bankadót fizetett be. A Bankcsoport 2010-ben összesen 128,5 milliárd Ft adót fizetett.

Az OTP Csoport adófizetési kötelezettsége

- Valamennyi további adó (személyi jellegű kiadáshoz kapcsolódó, eredményt terhelő adók, társasági adó)
- Banki különadó



Az ábra tartalmazza a társasági adókat, az eredményt csökkentő adókat és a bérjárulékat is, az előző évek adatai ennek megfelelően kerültek felülvizsgálatra.



2010-ben az OTP Csoporton belül az OTP Bank, illetve az OTP Alapkezelő részesült **adókedvezményben**, összesen 1 029 millió Ft értékben, amely a színház- és filmtámogatáshoz kapcsolódik. A közvetetten, együttműködés keretében megvalósuló filmtámogatással a Magyarországon készülő filmek megvalósítását segítjük; néhány példa a 2010-ben támogatott filmek közül: Üvegtigris 3., Város születik, Lottóházak. A 2009 novemberétől igénybe vehető színház-támogatási kedvezményt alapvetően azon intézmények részére biztosítottuk, amelyekkel már korábban is együttműködtünk, illetve tovább bővítettük a támogatottak körét (pl. Madách Színház, Víg-színház, Katona József Színház, József Attila Színház, Magyar Állami Operaház). A vidéki színházak esetében a régiókra bíztuk a döntést és régióként jellemzően 2-3 színház kapott támogatást. Bankunk az elmúlt évhez képest kisebb mértékben, 1 092 millió Ft összegben érvényesített kutatás-fejlesztési tevékenység után innovációs járulékfizetési kedvezményt.

3.2 Jogi eljárások, érdekérvényesítés



az OTP Csoport célja, hogy tevékenységét a jogszabályi előírásoknak és az ügyfelek elvárásainak megfelelően végezze. Az új és változó előírásoknak, szabályozói elvárásoknak való megfelelés gyakorlataink szinte folyamatos felülvizsgálatát és módosítását teszi szükségessé. Az OTP Csoport tagjai valamennyi országban aktív résztvevői a szakmai, érdeképviseleti szervezeteknek, bankszövetségeknek. Elsősorban e szervezeteken keresztül törekszünk az előzetes egyeztetésre a jogszabályalkotókkal, annak érdekében, hogy már a kezdetektől az elvárt gyakorlatot alkalmazzuk és megfelelően értelmezzük a szabályokat, továbbá, hogy átadjuk tapasztalatainkat a kitűzött cél elérését hatékonyan segítő jogszabályok kialakítása érdekében. Hazánkban az elmúlt évben az országgyűlési képviselők közvetlen jogszabály-módosítási javaslatának benyújtása szűkítette az előzetes egyeztetések lehetőségét. A szabályszerűségeket összesítve, a jellemző problémák ismertetésével mutatjuk be, miután minden eset egyedi és a körülmények teljes bemutatása terjedelmi korlátok miatt nem lehetséges. Nincsen olyan kis összegű büntetés, amelyet elfogadhatónak tartunk, ha az az ügyfélérdekek sérülése miatt következett be.

Az előző évekhez hasonlóan a hatóságok és felügyeletek számos alkalommal folytattak vizsgálatot vállalatainknál, részben jogszabálysértő gyakorlat gyanúja miatt, részben pedig csak egy-egy téma kapcsán ellenőrizve tevékenységünket. A vizsgálatok a legtöbb esetben – bankcsoporti szinten – azt támasztják alá, hogy a bankon belüli szabályozás megfelelő, az esetleges nem megfelelések az ügyintézők esetenként hibás eljárásából fakadnak. A szabálysértések megelőzése érdekében folyamatosan törekszünk ügyintézőink felkészültségének javítására, az előírt gyakorlatok betartásának szigorúbb ellenőrzésére.

Az OTP Bankot fogyasztóvédelmi kérdések miatt a tájékoztatási kötelezettségek elmulasztása, illetve a panaszokra vonatkozó válaszadási határidő túllépése következtében marasztalta el a legtöbbször a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete; két esetben, összesen 5 millió Ft összegben, a Magatartási Kódex elvárásainak történő nem megfelelés miatt került sor büntetés kiszabására. Bankcsoporti szinten fogyasztóvédelmi és adóügyi szabályok megsértése miatt került sor bírság kiszabására.

Az OTP Csoport a versenyjogi szabályok megsértése miatt egy esetben kapott büntetést 2010-ben. A GVH (Gazdasági Versenyhivatal) módosította a már korábban hozott döntését és alacsonyabb összegű bírságot szabott ki az OTP Bankra egy 2007-ben történt eset miatt. A 100 millió forint összegű büntetést az OTP Bank maradéktalanul kifizette.

A Bankkal / Bankcsoporttal szemben indult, 2010-ben lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások

	OTP Bank						OTP Csoport*					
	Lezárt eljárások száma		Nem felmentéssel zárult eljárások		Fizetett bírság összege (M Ft)		Lezárt eljárások száma		Nem felmentéssel zárult eljárások		Fizetett bírság összege (M Ft)	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Versenyjogi szabályok megsértése miatt	6	2	4	2	321	100	n.a.	3	n.a.	2	n.a.	100
Fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	1	0	0	0	0,1	0	n.a.	91	n.a.	82	n.a.	32,9
Esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	1	0	0	0	0	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0
Felügyeleti eljárás**	0	17	0	12	0	16,5	n.a.	23	n.a.	12	n.a.	16,5
Adóügyi szabályok megsértése miatt	8	1	0	0	15,5	19,6	n.a.	17	n.a.	15	n.a.	32,6
Egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti	18	33	14	31	5,1	6,4	n.a.	33	n.a.	31	n.a.	6,4
Összesen	34	53	18	45	342	143	n.a.	167	n.a.	111	n.a.	188

* Nem tartalmazza az OTP banka Hrvatska (más rendszerben gyűjtött adatok) és az OTP Banka Slovensko adatait.

** Az OTP Bank esetében a PSZÁF által fogyasztóvédelmi témakörben indított eljárásokat is tartalmazza, amelyre a PSZÁF 2010-től jogosult.

Jogi eljárások részleteiben: ➔ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk>

3.3 Panaszkezelés



z OTP Csoport egyértelmű és elsődleges célja, hogy ügyfeleit minden tekintetben megfelelően, hiba nélkül szolgálja ki.

Ügyfeleinket számos módon tájékoztatjuk a panaszkezelés lehetőségeiről, elérhetőségekről.

A **panaszok kezelését** két cél határozza meg:

- a felmerült problémát mielőbb megoldjuk;
- gondoskodunk arról, hogy a probléma a jövőben ne fordulhasson elő.

A panaszok rögzítése és kezelése az OTP Csoporton belül nem, de az egyes bankokon belül egy-egy gyakorlat mentén történik, de az elvek és célok minden esetben azonosak. Az OTP Bank tevékenységéhez szorosan kapcsolódó leányvállalatok (OTP Lakástakarékpénztár, OTP Jelzálogbank) panaszkezelését az anyabank végzi.

A panaszt lehetőség szerint azonnal, helyben oldjuk meg, ha ügyfelünk elégedetten távozik, az esetet nem rögzítjük panaszként. Ha a panasz rendezése a szokásos ügyintézési idő alatt nem lehetséges – a kivizsgálás szükséges módja, hatáskörök, törvényi előírások vagy egyéb okok miatt – akkor törekszünk a jogszabályban

rögzítetteknel szigorúbb belső határidőn belül megoldani a problémát. A bankkártyával összefüggő, társbanki rendszert is érintő probléma esetén a vitatott összeget előzetesen jóváírjuk ügyfelünk számára, hogy a várhatóan hosszú vizsgálat miatt ne okozunk kárt. A panaszkezelési szabályok folyamatos betartására a panaszkezelési terület kiemelt figyelmet fordít, melyet az Ellenőrzési Igazgatóság témavizsgálat útján ellenőriz. **A minőség javítása érdekében 2011-ben megkezdjük az egyedi hibák kapcsán bevezetett intézkedések (pl. felelősségre vonás, oktatás) nyomon követését.**

Egyéni elbírálás alapján alkalmazott gyakorlat, hogy méltányosságból – nem jogos vagy nem bizonyítható kártérítési igény esetén – is törekszünk ügyfeleink kompenzálására.

A **panaszok megelőzése** érdekében szabályozzuk és folyamatosan monitorozzuk ügyintézőink munkáját, illetve a visszajelzéseket. A szóbeli tájékoztatás esetében munkatársaink célja, hogy felmérjék az ügyfél számára releváns információkat, felhívják a figyelmet a lényeges tudnivalókra és azokat megosszák ügyfeleinkkel; emellett

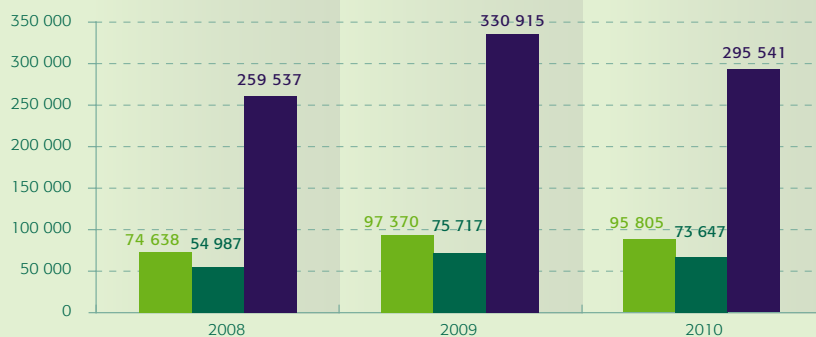
tájékoztatást adnak arról, hogy hol találhatók meg teljes körűen a feltételek, jellemzők. Az átadandó információk minimum követelményei rögzítettek és betartásukat ellenőrizzük. Az előforduló problémákat folyamatosan elemezzük, arról az érintett szakterületeknek és üzletágaknak visszajelzést adunk, kiküszöbölésükön a folyamatok fejlesztésével, az ügyintézők oktatásával dolgozunk.

Az elmúlt időszakban a fogyasztói tudatosság növekedése, illetve a pénzügyi és gazdasági

válság ügyfeleket érintő kedvezőtlen folyamatai egyaránt fokozták az ügyfélbejelentések számát. A 2009-es évhez képest kedvező változás, hogy az OTP Bank esetében mintegy 3%-kal, 74 ezerre csökkent a jogos panaszok száma és 10%-kal mérséklődött az adott kártérítés, kompenzáció. A PSZÁF-hoz (Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) benyújtott fogyasztói beadványok esetében az OTP Bank elleni panaszok aránya 2010 során is mindvégig alacsonyabb volt, mint az OTP Bank piaci részesedése.

Ügyfélpanaszok, OTP Bank

- lezárt panaszok száma
- jogos panaszok száma
- adott kártérítés, kompenzáció (e Ft)



A Bankcsoporton belül jellemzően szintén mérséklődött a jogos panaszok száma, ugyanakkor az eltérő rögzítés miatt a panaszok csoportszinten nem összesíthetők. 2009-hez képest a bulgáriai DSK Bank által adott kompenzáció emelkedése a csalások megnövekedett számának következménye; leggyakrabban hamis azonosítók iratok használata, illetve bankkártyával történő visszaélés történt. A Bank minden esetben teljes mértékben kártalanította az ügyfeleket, így a pa-

naszokhoz kapcsolódó kártérítés összege 63,8 millió Ft volt. Az OTP Bank Romania esetében egy jogszabályi változás okozta a panaszok számának emelkedését (2009-ben kevesebb mint 800, 2010-ben több mint 4 000 volt a lezárt panaszok száma). Az új szabályozás szerint a meglévő hitelszerződéseket is módosítani kellett, ugyanakkor a követelményeket az egyes bankok, illetve az ügyfelek is eltérően értelmezték. A jogszabály egyértelművé tételével a probléma megoldódott.

Ügyfélpanaszok 2010

Adott kártérítés, kompenzáció (Ft)
Egy panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)

OTP Bank

296 millió
4 000

OTP Csoport

398 millió
5 300

Az etikai vétség gyanújának kivizsgálása csoportszinten szigorúan szabályozott, az OTP Bank esetében a Központi Ügyfélkapcsolati Főosztály az illetékes vezetővel közösen vizsgálja ki és tájékoz-

tatja az ügyfelet. Amennyiben az érintett ügyfél ennek eredményét nem fogadja el, úgy a Compliance Önálló Főosztály, illetve az Etikai Bizottság folytatja az eljárást (a leányvállalatoknál

a párhuzamos szervezeti egységek járnak el). Bankunkban éves szinten jellemzően 20-30 db etikai eljárás folyik, ezek többségét az ügyfelek kezdeményezik, leggyakrabban a munkatársak, illetve a biztonsági szolgálat magatartását nem megfelelőnek ítélve. Az esetek meghatározó

részében az ügyfél magatartása (pl. kiabálás, durva hangnem) váltja ki a problémás helyzetet. 2010-ben az Etikai Bizottság bevonása egy esetben volt szükséges, munkatársunkat a vizsgálat alapján hibásnak találtuk és azóta elbocsátottuk.

3.4 Érintetti kommunikáció



rintetti kommunikációinkban az átláthatóság megköveteli, hogy érintetteinket szélesebb körben tájékoztassuk, és több fórumon várjuk a visszajelzéseket. Az OTP Csoport tagjainak kommunikációs gyakorlata eltérő, ami a helyi kultúra adottságaival, a vállalatok méretével is összefügg. Több országban az OTP Csoport bankjai – méretüknél is fogva – véleményformáló szereplők, ami felelősséggel jár. Elsődleges célunk a hitelesség és korrektség, a tevékenységünkkel, illetve eredményeinkkel összhangban álló kommunikáció. Egyik legfontosabb törekvésünk az érintettek bevonása, az előrevivő párbeszéd kialakítása, ennek érdekében 2010-ben többek között fejlesztettük a belső kommunikációs csatornákat és több programot indítottunk a fiatalok bevonására a pénzügyi tevékenység kapcsán. A 2011 elején létrejött kommunikációs szervezet révén a külső és belső kommunikáció is stratégiaivá válik.

KOMMUNIKÁCIÓNK HÁROM MEGHATÁROZÓ CÉLJA:

- ügyfeleink igényeinek megismerése és proaktív kiszolgálása,
- a pénzügyek minden területén szakértői megoldás kialakítása és ajánlása;
- a jövőről való gondoskodás segítése.

Az érintetti kapcsolatok rendszere a Mellékletben található.

Szervezeti tagságaink: ➤ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk>

Az ügyfeleinkkel, munkatársainkkal történő párbeszéd fejlődéséről a jelentés későbbi fejezetei adnak áttekintést, a pénzügyi kultúra fejlődése érdekében tett lépéseinket is külön mutatjuk be.

A befektetők és elemzők tájékoztatását a Bankcsoporton belül az OTP Bank végzi. Kérdéseik

megválaszolására az elmúlt évek során folyamatosan nagy hangsúlyt helyeztünk; a szolgáltatott információk körét az elvárások szerint és proaktívan bővítettük. A **transzparencia** melletti elkötelezettségünk változatlan, a fontosnak vélt információkat minden esetben közöljük. A régióban szinte egyedülként adunk számot rendszeresen az átstrukturált lakossági hitelek arányáról. 2010-től az érdeklődés élénkülésével a makrogazdasági környezet és a gazdaságpolitika bemutatása is nagyobb hangsúlyt kapott. Elemzési Központunk korábban elsősorban belső használatra készülő elemzéseket végzett, az év végétől azonban egyre nagyobb teret biztosítunk a nyilvánosan elérhető elemzéseknek. Befektetőink és az OTP Csoportot követő elemzők évről évre bővülő köre széles körű tájékoztatást kap honlapunkon, illetve a befektetői találkozókra keresztül (2010-ben az OTP Bank több mint 15 befektetői konferencián, illetve roadshow-n, valamint egyéb rendezvényen vett részt). A kisbefektetőket a honlapon túl a Közgyűlésen tájékoztatjuk, és 2010-ben is részt vettünk a portfolio.hu által szervezett Tőzsdenapon.

A befektetők és elemzők érdeklődése elsősorban és meghatározóan a pénzügyi, gazdasági eredményekre, folyamatokra irányul, ugyanakkor a társadalmi felelősségvállalás, fenntarthatóság területe vonatkozó elemzői információkérés is kezd rendszeressé válni.

Az OTP Csoport tulajdonosi struktúrája a Mellékletben olvasható.

Részletesebb befektetői információ:

➤ https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_index

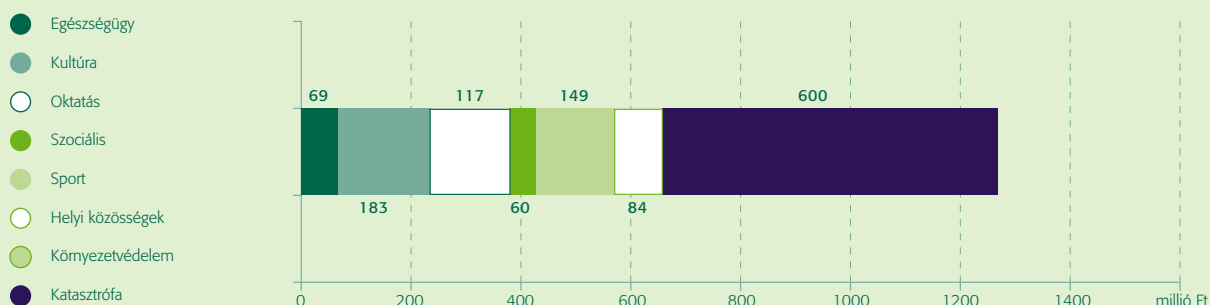
3.5 Adományozási elvek



az OTP Csoport kötelességének tartja, hogy a pénzügyi szolgáltatásokon túl is hozzájáruljon a lakosság, illetve a társadalom problémáinak, nehézségeinek megoldásához. A Bankcsoport adományozási tevékenységében az anyavállalat támogatása képviseli a legnagyobb súlyt. Támogatásainkban a hosszú távú együttműködésekre törekszünk, ezért adományaink meghatározó része (jellemzően több mint 90%-a) évről évre azonos szervezetet, vagy programot segít. A Bankcsoport tagjai egymástól függetlenül, a helyi igényekhez illeszkedve nyújtanak segítséget, ugyanakkor a legjobb gyakorlatokat évente megosztjuk egymással. A Magyarországon támogatott szervezet testvérszervezeteit, kezdeményezéseit esetenként a Bankcsoport más tagja is segíti (pl. Nemzetközi Gyermekektől Szolgálat). A támogatási döntéshozatal valamennyi tagvállalat esetében központosított, hazánkban az adományozás elsősorban az anyabankhoz kötődik. Adományozásunk hagyományosan az **esélyteremtésre** és a **közösségépítésre** fókuszál, 2010-ben ez még inkább igaz volt; a katasztrófáktól sújtott évben úgy éreztük, nekünk is részt kell vállalnunk a károk helyreállításában, az érintettek megsegítésében.



OTP Csoport adományozása, 2010



Társadalmi szerepvállalásunkról bővebben az 5.4 fejezetben olvashat.

Részletesebb információ a támogatott programokról: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk>

4

A FELELŐS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSÉRT

„AZ OTP CSOPORT ELSŐDLEGES FELELŐSSÉGE, HOGY OLYAN PÉNZÜGYI TERMÉKEKET ÉS SZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJTSON, AMELYEK BIZTOSÍTJÁK A HOSSZÚ TÁVÚ STABILITÁST ÉS FEJLŐDÉST.”

4.1 Banki Megoldások



Elvek

a

z OTP Csoport elsődleges felelőssége, hogy olyan pénzügyi termékeket és szolgáltatásokat nyújtson, amelyek biztosítják a hosszú távú stabilitást és fejlődést. A forrást nyújtók és a hitelfelvevők közötti közvetítőszerpben a bank mindkét oldal felé felelősséggel tartozik.

A ránk bízott pénzt olyan módon helyezzük ki, hogy biztosított legyen annak visszafizetése, ugyanakkor ne szolgálhasson a jogszabályokban ütköző, vagy a társadalmi értékrendet sértő célokat. Csak a megfelelő fedezet, fizetési készség és képesség mellett, konzervatív módon nyújtunk hitelt.



A fejlődést biztosító hitelek elérhetőségét olyan módon nyújtjuk, hogy annak kockázatai ügyfeleink számára ismertek és vállalhatóak legyenek. A túlzott eladósodás megelőzése célunk, ugyanakkor a hiteles és betétes ügyfelek érdeke egyaránt azt kívánja, hogy a bajba jutott hitelfelvevők számára segítséget nyújtsunk. Szolgáltatásainkat az értékesítést követően monitorozzuk, a kondíciók meghatározásakor a környezeti körülmények változásait és annak ügyfeleinkre gyakorolt (esetlegesen negatív) hatását is figyelembe vesszük.

Szigorú belső szabályaink és eljárásaink biztosítják, hogy a konzervatív kockázatkezelés elvei, az Etikai kódex előírásai, illetve a jogi valamint a compliance² elvárások érvényesüljenek. Az OTP Csoport keresi a lehetőséget az állami, nemzetközi intézményekkel való együttműködésre, a kedvezményes, biztos forrás bővítése érdekében, meghatározott cél vagy terület fejlődését támogatva.

Tettek és eredmények

Stabilitás fenntartása

2010-ben már tapasztalhattuk a gazdaság stabilizálódásának, fejlődésének jeleit, ugyanakkor több területen még a válság és annak következményei voltak a meghatározóak. Az OTP Csoport folytatta az elmúlt két évben alkalmazott gyakorlatait a stabilitás fenntartása, a likviditás, illetve a tőkepozíció erősítése érdekében. Továbbra is szigorú kockázatkezelési elveinket érvényesítettük, fejlesztve a hitelengedélyezési folyamatokat. Fontos eredménynek tartjuk, hogy stabilan és magasán az elvárt szint felett teljesített az OTP Bank az Európai Bankfelügyeleti Bizottság (CEBS) által koordinált európai pénzügyi **stressz-teszten**. A teszt során három forgatókönyv alapján vizsgálták a hitelintézetek tőkemegfelelésének várható alakulását. A 91 vizsgált bank közül Bankunk a második helyen végzett, tőkemegfelelési mutatója még a legrosszabb scenárió megvalósulása esetén is több mint négyszeresét érné el a jogszabályokban meghatározott minimális szintnek.

Hitelezési tevékenységünket 2009-hez képest – a helyi piaci, gazdasági lehetőségekhez illesz-

kedve – bővítettük. Folytattuk határozott törekvésünket, hogy a válság ideje alatt is fenntartsuk a hitelek elérhetőségét, segítve a gazdaság mielőbbi megerősödését. Az új hitelek kihelyezésében több területen is javítottuk piaci részarányunkat.

A Bankcsoport a gazdasági-pénzügyi válság kihívásait 2010-ben is sikerrel kezelte, és stabil alapokkal rendelkezik a következő időszakra tervezett fejlődés megvalósításához.

Adósvédelmi program

A gazdaságban tapasztalható pozitív változások mellett ügyfeleink egy része 2010-ben is – rajtuk kívül álló okok miatt – pénzügyi nehézségekkel küzdött. A munkanélküliség még jellemzően magasabb volt, mint 2009-ben, és a helyi devizák árfolyama jellemzően továbbra is gyengébb volt annál az árfolyamnál, amikor a bankok a devizahitelek többségét folyósították.

E helyzetben nagy jelentőségű, hogy adósvédelmi programunk a tapasztalatok alapján sikeres.

A 2009 második felében megújított programban 2010 végéig az OTP Bank több mint 80 ezer ügyfele vett részt; az érintettek egy része már kikerült a programból és helyreállt törlesztőképesége. Ukrajnában, Romániában és Bulgáriában is folytatódtak az adósvédelmi programok. Az átstrukturált lakossági hitelek aránya csoportszinten 8,6% volt 2010 év végén.

A teljesítő átstrukturált lakossági hitelek aránya a legmagasabb értéket, 26,9%-ot Ukrajnában érte el, míg azon országok közül, ahol lakossági



²az irányadó törvényi, szervezeti és erkölcsi/etikai szabályoknak való megfelelés

adósvédelmi program van érvényben, a legalacsonyabb az OTP Core esetében volt (4,6%). E két országban a teljesítő átstrukturált lakossági hitelek aránya az év végére már csökkenő tendenciát mutatott, míg Bulgáriában és Romániában egyelőre az arány növekedése tapasztalható. Ügyfeink számára a fizetési késedelem felmerülése előtt is lehetőség van a törlesztési könnyítések igénybe vételére. Figyelmüket több fórumon is felhívjuk az adósvédelmi lehetőségekre, és a fizetési nehézségek felmerülése esetén ösztönözzük őket a mielőbbi kapcsolatfelvételre. Folyamatosan figyeljük ügyfeink bankunknál követhető pénzügyi helyzetét, érkező jövedelmét és a segítségnyújtás szándékával proaktívan megkeressük azokat, akiknél negatív változást tapasztalunk. A hatékony segítségnyújtás szempontjából fontos, hogy 2010 végén az átstrukturált hitelek több mint 70%-a 90 napnál rövidebb késedelembe volt.

2010-ben folyamatosan monitoroztuk az adósvédelmi programokat, új eszköz bevezetése nem volt szükséges, de végeztünk kisebb változtatásokat, finomhangolásokat. Ügyfeinknek három alaplehetőséget kínálunk, amelyek konkrét feltételei országonként eltérőek:

- Futamidő-hosszabbítás: a szerződés szerinti futamidő meghosszabbítása, alapesetben a maximális futamidőn belül, de azt akár 5 évvel meghaladón is.
- Törlesztőrészlet-csökkentés: a szerződésszerű törlesztőrészletek csökkentése egy ún. türelmi időn belül a minimum korlátok figyelembe vételével.
- Kombinált megoldások.

A magas devizaárfolyam miatti fizetési probléma esetén ügyfeink akár 24 hónapra is igénybe vehetik a fizetési könnyítést. Az esetleg elkerülhetetlen végrehajtási eljárás során pedig folyamatosan fenntartjuk a részletfizetés lehetőségét. Magyarországon a programban résztvevő lakossági ügyfelek havi törlesztőrészlete átlagosan mintegy 50%-kal csökkent az eredeti törlesztőrészletekhez képest, a jelzálog- és a fogyasztási hitelek esetében is (a 2010 második felében bevont ügyfelekre vonatkozóan).

A forintgyengülés miatt 2010. június 1-jétől a lakás- és jelzálog típusú hitelek esetében a svájci frank alapú hiteleknel 0,75 százalékponttal,

a japán jen alapú hiteleknel pedig 0,50 százalékponttal csökkentettük a hitelkamatokat. Ez a döntés az árfolyamgyengülést megközelítőleg 10 forinttal kompenzálta a törlesztőrészletekben, egy 10 millió forint hitelösszegű, 20 éves futamidejű svájci frank alapú lakáshitellel rendelkező háztartás számára havi 5000 forint mértékű megtakarítást eredményezett. Szintén júniusban csökkentettük egyes további forint, euró és svájci frank alapú hitelek kamatát, 0,15 és 3 százalékpont közötti mértékben. A Magatartási Kódex elvárásainak megfelelően Bankunk folyamatosan felülvizsgálja a meglévő hitelek kamatait és amennyiben lehetséges, folytatja a kamatcsökkentést; az előzőeken túl 2010 októberében került sor további mérséklésre.

Az OTP Bank új és meglévő hitelei mellé elérhetőek a Groupama Biztosító törlesztési biztosításai, amelyek révén a biztosító meghatározott élethelyzetekben átvállalja a törlesztőrészlet fizetését vagy egyes esetekben a fennálló teljes hiteltartozást. 2010-ben az új hitelek közel 50%-a törlesztési biztosítással jött létre.

Egyéni megoldások kialakításával segítjük azon országok fizetési nehézséggel küzdő ügyfeleit, ahol a bajba jutott ügyfelek száma nem indokolta az adósvédelmi program kialakítását. Az adósságrendező hitelek a több hitellel rendelkező ügyfelek részére lehetővé teszik a hitelek egyesítését, így díjat csak egy hitel után kell fizetni.

A **vállalati ügyfeleket** szintén személyre szabott megoldásokkal segítjük, a hitelek átstrukturálásánál rugalmasságra törekszünk. A bajba jutott mikro- és kisvállalkozások számára Magyarországon az Egyensúly Hitel érhető el, amely lehetőséget biztosít arra, hogy a meglévő tartozás kiegyenlítése hosszabb futamidő mellett, alacsonyabb havi részletekben történjen. A konstrukció eredményességét, illetve a vállalkozások igényeit folyamatosan monitorozzuk, a hitel feltételeinek finomítása jelenleg is folyamatban van.

A Magyarországon életben lévő **kilakoltatási moratórium** megszüntetésére tudatosan készülünk. Ügyfeink mellett Bankunk érdeke is a megnyugtató megoldás kialakítása. Amellett, hogy aktívan részt veszünk minden e témával kapcsolatos egyeztetésen, megbeszélésen az állammal és az érdekképviselői szervekkel is együttműködve, önálló megoldásra is készülünk.



Törekedni fogunk az árverezés, mint legvégső megoldás elkerülésére és a lakhatás biztosítására minden esetben. A moratórium feloldását ugyanakkor ügyfeink védelme miatt is szükségesnek tartjuk, fenntartása ugyanis anélkül ösztönzi a szerződésben vállalt kötelezettségek nem teljesítését, hogy az ügyfél önhibáján kívül kerülne nehéz pénzügyi helyzetbe. A fizetési morál romlása egyrészt a megfelelően törlesztő adószókat, másrészt a betéteseket hozhatja kedvezőtlen helyzetbe.

Öngondoskodás

A hosszú távú pénzügyi biztonság megteremtésében nagy szerepe van az öngondoskodásnak. 2011-ben kommunikációnk egyik fő eleme lesz a biztonságos és stabil megtakarítás fontosságának tudatosítása, az öngondoskodás jelentőségére való figyelemhívás. A Bank honlapjának öngondoskodási aloldala a termékek és szolgáltatások közötti választást segíti. Emellett termékeink széles körével törekszünk a különböző élethelyzetek és célok ügyfélérdekeknek megfelelő, biztonságos, az állami kedvezmények elérését lehetővé tevő kiszolgálására.

Az OTP Bank termékeiről részletesen:

➤ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/>

Megtakarítás/Ongondoskodás

Az öngondoskodás egyik lényeges eleme a **nyugdíjcélú megtakarítás**, amelynek lehetőségeit az OTP Csoport több tagja évek óta kínálja, a helyi szabályozásokhoz igazodva. A magánnyugdíjpénztári rendszer magyarországi változása kapcsán, a felelős döntés segítése érdekében folyamatosan együttműködtünk a PSZÁF-fal, a törvényi kötelezettségeken túl összegyűjtöttük az elfogadott nyugdíjtörvényhez kapcsolódó hasznos tudnivalókat, feladatokat, és azokat honlapunkon közöltük. Az ügyfélszolgálatokon és a bankfiókokban hosszabb nyitva tartással álltunk ügyfeink rendelkezésére. A változások következményeként az öngondoskodásban az önkéntes nyugdíjpénztár szerepe hangsúlyosabbá vált, amire magánnyugdíjpénztári és önkéntes nyugdíjpénztári tagjaink figyelmét is felhívjuk. Az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár 237 ezres taglétszámával hazánk legnagyobb önkéntes nyugdíjpénztára.

A kifejezetten **egészségügyi célú megtakarítást** Magyarországon állami támogatás is ösztönzi az egészségpénztárakon keresztül. Az OTP Egészségpénztár 160 ezer főt meghaladó taglétszámával az ország legnagyobb egészségpénztára. Az egészségügyi szolgáltatásokhoz való kedvezményes hozzáféréseken túl ügyfeleinknek szakértő segítséget is nyújtunk az egészséges életmód és az egészségtudatosság kapcsán.

Az OTP Egészségpénztár honlapja:

➤ www.egeszsegprogram.hu

A magyarországi szabályozások bizonyos feltételek esetén adómentes vagy kedvezményes adózású megtakarítást tesznek lehetővé, ezek kihasználására az OTP Bank is több terméket kínál. A hosszú távú megtakarítást – és ezzel kamatadó-mentességet, vagy -kedvezményt – tesz lehetővé a **Nyugdíj-előtakarékossági Számla (NYESZ)** és a **Tartós Befektetési Számlák (TBSZ)**. Az eltérő feltételek az ügyfelek különböző igényeinek kiszolgálását biztosítják. Indulása óta 2010 év végéig 45 ezer NYESZ számlát nyitottak ügyfeink, mintegy 112 milliárd forintot befektetve, a 2010-ben bevezetett TBSZ számlák száma 28 ezer volt az év végén. Az OTP Bank mindkét típusú termék esetében piacvezető. A befektetésekhez kapcsolódóan az öngondoskodást segítik az életbiztosításokkal kombinált befektetési termékek, amelyekhez az OTP Bank a Groupama Biztosító termékeit kínálja. A rendszeres megtakarításokat támogatja a 2010 novemberében bevezetett állandó értékpapír vételi megbízás.

Célunk, hogy a rendszeres megtakarítás lehetősége mindenki számára elérhető legyen, a Takarékosági Világnapon vezettük be és e napon akciós ajánlattal kínáltuk az OTP Takarékszámlát. A kampány sikere várakozásainkat többszörösen felülmúlta, egyetlen nap alatt 7 000 ember nyitott számlát. Az **OTP Takarékszámla** legfőbb előnye, hogy kis összegű megtakarítások félretételére is alkalmas.

A jelentős állami támogatással ösztönözött **lakástakarék-pénztári** megtakarítás gyakorlatilag minden lakással kapcsolatos kiadásra felhasználható és több éve az öngondoskodás egyik legsikeresebb formája. A jelentős pénzügyi előnyöket

kínáló konstrukcióhoz Bankunk kedvező feltételekkel hitelt is kínál. 2010 végén az OTP Banknál 614 ezer szerződés volt életben, ugyanakkor hazánkban a konstrukció mintegy 10%-os elterjedése még lényegesen alacsonyabb, mint például Németországban vagy Csehországban.

Lakossági termékek társadalmi előnnyel

Az OTP Csoport több élethelyzetre, illetve társadalmi csoport számára kínál speciális, kedvezményes terméket. E termékek elsősorban a fiatalokra, a lakásvásárlásra, valamint a nyugdíjasokra koncentrálnak. Az elmúlt évben néhány új konstrukció mellett döntően a korábbi években kialakított termékek voltak elérhetőek.



A **gyermek**ek, illetve **fiatalok** kapcsán elsősorban a jövőbeli anyagi biztonság megalapozására, illetve a felelős pénzkézelésre való felkészítésre helyezzük a hangsúlyt. A Bankcsoport legtöbb tagja külön terméket kínál a szülők és a gyermekek számára. A gyermekeknek szóló bankszámlák esetében figyelembe vesszük az életkort, a felelős pénzkézelés érdekében csak bizonyos szolgáltatások érhetőek el számukra. A bankszámlakezelést, betéti és a felnőttek számára hitellehetőséget biztosító konstrukciók mellett több termék a tanulásához kapcsolódik, ösztönözve és segítve azt (pl. Sapientia egyetem kártya, Osztálypénz-számla, diákhitel, a jó tanulmányi eredményt jutalmazó számlacsomag).

A fiatalok az OTP Csoport minden bankja számára fontos ügyfelek: jellemzően lakossági ügyfeleink mintegy 10%-a, jóval több mint egy millióan 26 év alattiak, de a bulgáriai DSK Bank és az OTP Banka Slovensko ügyfelei között több mint 30%-ot képviselnek.

Az OTP Bank 2009-től kezdve kiemelt figyelmet fordít a fiatal pályakezdőkre. A számukra kialakított JUMP számlacsomag a pénzhasználati szokásokhoz igazodva, a fiatalok élethelyzetének megfelelően számos kedvezményes, illetve ingyenes szolgáltatást biztosít. Erőfeszítéseink 2010-ben már sikeresnek bizonyultak, a fiatalok körében ugyanis rendkívül népszerű volt a számlacsomag.

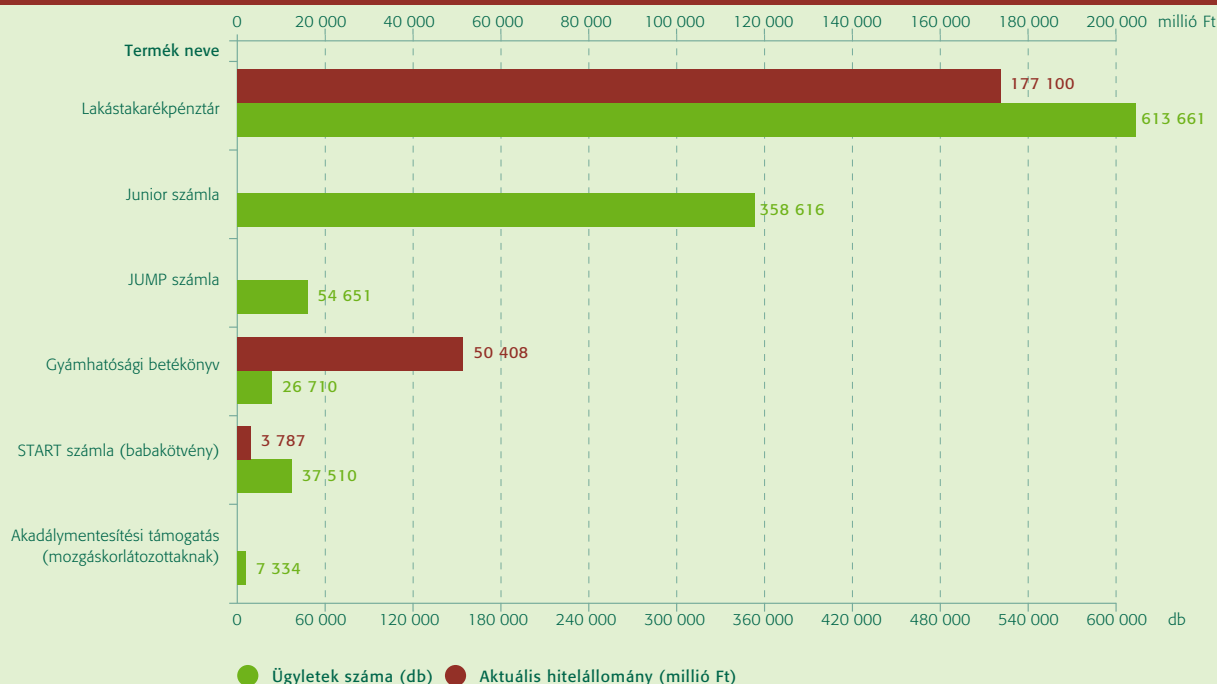
Az OTP Csoport nyitott a **városi együttműködésekre**. Az OTP Banka Slovensko Komárom városával közösen vezetett be hűségkártyát még 2008-ban, majd 2010-ben belépett a Bratislava (Pozsony) városkártya programba. Pécsen a TÜKE Kártya és a Pécsi Nyugdíjas Kártya kezdeményezéséhez csatlakozott az OTP Bank a legmodernebb technológia alkalmazását biztosítva: a bankkártyás fizetés mellett a PayPass, azaz érintés nélküli fizetést is lehetővé tettük.

Az állami támogatások bevonásának lehetőségét kihasználva, illetve attól függetlenül is az OTP Csoport több tagja kínál kedvezményes konstrukciókat **lakásépítés**, **-vásárlás**, **-felújítás** esetén, hozzájárulva a saját otthonhoz jutáshoz. Ezen termékek nem változtak az előző évhez képest, néhány országban csak fiatalok számára, illetve az első lakás vásárlása esetén vehetőek igénybe.

Az OTP Csoport több tagja kínál speciális konstrukciókat a nyugdíjasok pénzügyi szokásaihoz illeszkedve. A nyugdíjas ügyfelekről nem minden tagvállalat rendelkezik pontos információval, de ügyfélkörünkben jelentős súlyt képviselnek.



Speciális lakossági termékek jellemzői, OTP Bank 2010. december 31.



Vállalati és önkormányzati termékek társadalmi előnnyel

Az OTP Csoport a nem lakossági ügyfelek széles körű kiszolgálására törekszik, külön figyelve a közép- és nagyvállalatok, a mikro- és kisvállalkozások, illetve az önkormányzatok igényeire. 2010-ben előkészítettük az Ingatlan- Agrár- és Kisvállalkozás-finanszírozási Divízió létrehozását, ami jelzi kiemelt elkötelezettségünket e szegmensek irányába.

A lehetőségekhez illeszkedően az önkormányzatokkal a Bankcsoport valamennyi tagja együttműködésre törekszik. A szektor az OTP Bank számára kiemelt jelentőséggel bír.

Ügyfeleink számára hagyományosan biztosítjuk az **állami és nemzetközi források** elérhetőségét, sőt az állami konstrukciók esetében a konstrukciók kialakításában tapasztalataink átadásával is törekszünk részt venni. Több éve nyújtjuk ügyfeleinknek az EBRD (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank), illetve az EIB (Európai Fejlesztési Bank) konstrukcióit, csakis úgy, mint az állami konstrukciókat.

Az elmúlt évben a vállalatok számára e kedvezményes termékek fontos forrást jelentettek, ösztönözték a visszafogott beruházási terveket. Az elmúlt évben nem változott az elérhető kedvez-

ményes hitelek köre, azok elsősorban a kis- és közép vállalkozások működését és fejlődését segítették. Az önkormányzatok számára elsősorban a város- és település-rehabilitációhoz, a helyi infrastruktúra fejlesztéséhez, az egészségügyi és szociális szolgáltatások fejlesztéséhez, illetve a környezetvédelmi beruházásokhoz érhetőek el ezen konstrukciók.

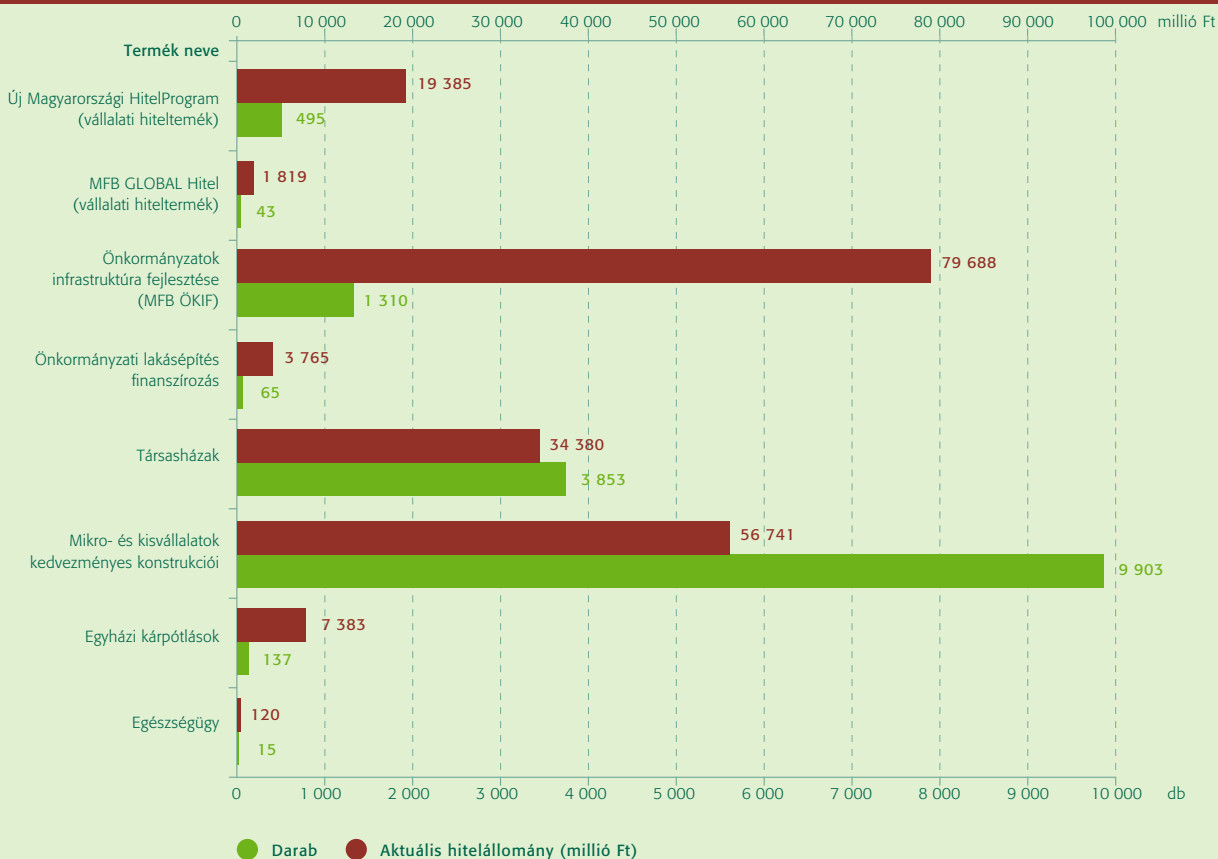
Magyarországon az MFB által refinanszírozott hitelek (Új Magyarország Hitelprogramok és MFB Bankgarancia Programok) kihelyezésében az OTP Bank továbbra is fontos szerepet játszott. A Bank számára előzetesen meghatározott limitet már évközben elértük, ezért új megoldást dolgoztunk ki a hitelek további elérhetőségének biztosítására. A hitelt nyújtó bankok közül egyedül az OTP Bank érte el egyénileg meghatározott hitellimitjét. Célunk volt, hogy a vállalatok részaránya a források igénybevételénél növekedjen, de abból nagyobb mértékben továbbra is az önkormányzatok részesültek. Hazánkban a vállalkozások mellett az önkormányzati szektor is visszafogta beruházásait, ezért a kedvezményes programok elérhetősége fontos lehetőséget jelentett. A környezetvédelmi vonatkozású célokat külön pontban mutatjuk be. A JEREMIE program részét képező Új Magyarország Mikrohitel program átalakításával elkezdett



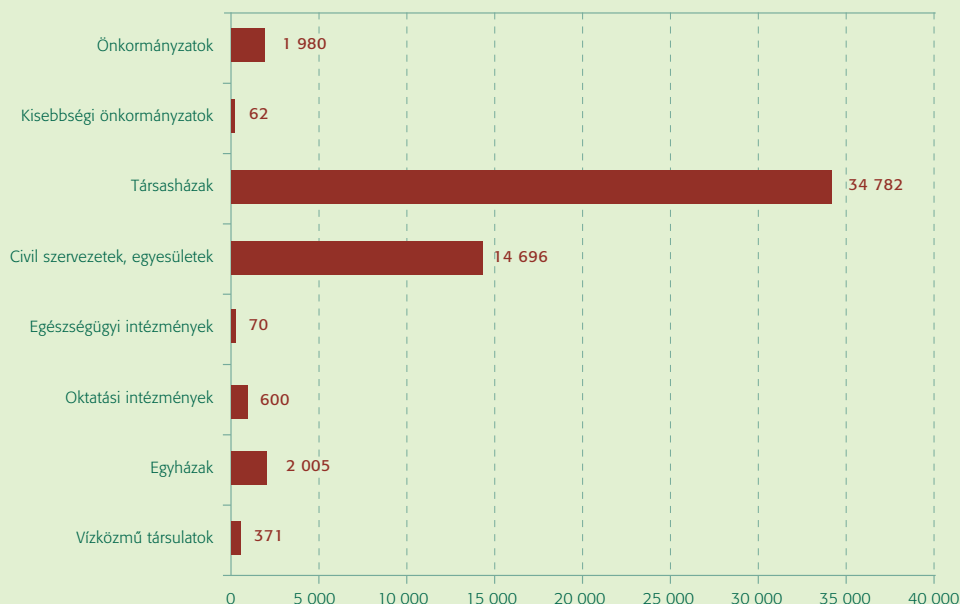
2010-ben az Új Magyarország Kishitel, amely forgóeszköz finanszírozásra és beruházásra is igénybe vehető volt. Az OTP Bank az első bankok egyikeként tette elérhetővé a hitelt. A Bank aktívan részt vett a 2011-től induló Új Széchenyi Program kidolgozásában. Fontosnak tartottuk, hogy a programban elkülönülten jelenjenek meg a különböző felhasználási célú hiteltípusok, mert meggyőződésünk, hogy a vállalkozások számára is fontos, hogy megfelelően

használják a hiteleket – ne folyószámlahitelre történjen a beruházás, ugyanis az a későbbiekben finanszírozási problémákhoz vezethet. Az OTP Bank által nyújtott speciális célú, illetve kedvezményes hiteleinek jellemzőit az ábra mutatja. Az előző évhez képest szinte valamennyi termék esetében csökkent az aktuális hitelállomány, összhangban a hitelek darabszámával – az Új Magyarországért Hitelprogram vállalkozási hitelei ez alól kivételt jelentenek.

Speciális vállalati/önkormányzati hiteltermékek jellemzői, OTP Bank 2010. december 31.



Speciális vállalati és önkormányzati ügyfelek, OTP Bank 2010. december 31.



Az európai uniós források felhasználásával kapcsolatos tanácsadói szolgáltatásokra szakosodott OTP Hungaro-Projekt Kft., valamint romániai leányvállalata, az OTP Consulting Romania, illetve bulgáriai leányvállalata, a DSK Bul-Project vállalati és önkormányzati fejlesztésekben nyújt segítséget projekt-előkészítő tanulmányok és pályázati dokumentumok elkészítése valamint a projektmegvalósítás támogatása révén.

Az OTP Hungaro-Projekt 2010-ben 17 önkormányzati, 20 vállalati és 1 non-profit szervezet számára végzett pályázatkészítést. Valamennyi elbírált pályázat támogatásban részesült, így összesen 3,3 milliárd Ft támogatáshoz, összesen 5,6 milliárd Ft értékű beruházás megvalósításához segítettük hozzá ügyfeleinket. További 15 pályázatunk szakmai elbírálásra vár. Az önkormányzatok által elnyert 2,3 milliárd Ft-nyi támogatás elsősorban a szennyvízelvezetés és -tisztítás javítását, valamint az ivóvízhálózat fejlesztését célozta, míg a főként kis- és középvállalkozások számára megítélt 800 millió Ft-nyi támogatás döntően vállalati telephelyfejlesztésre és ehhez kapcsolódó technológiai modernizálásra irányult. A projektek többségében az Észak-alföldi és a Dél-dunántúli Régiókban valósulnak meg.

Az OTP Bank Romania külön hitelkonstrukciót alakított ki a területi közigazgatási egységek részére közvetlen adósságainak újrafinanszírozásához, valamint közhasznú és környezetvédelmi közberuházási projektek finanszírozásához, elsősorban társadalmi előnyöket és az életszínvonal növelését biztosító befektetésekre.

A Bank 2010-ben egy oktatási, egy egészségügyi és egy szennyvíztisztítással, csatornázással összefüggő beruházáshoz nyújtott forrást, mintegy 110 millió Ft értékben. Korábban 8 önkormányzati infrastruktúrafejlesztési, 4 energiahatékonysági és energiaracionalizálási beruházás finanszírozása történt meg, amelyek aktuális hitelállománya 2010 végén 3,7 milliárd Ft-ot tett ki.

Az OTP Bank kifejezetten a jellemző igényeket kiszolgáló, kedvezményes számlacsomagokat, illetve pénzügyi szolgáltatásokat kínál:

- az ügyvédi, jogászai, közjegyzői, bírósági végrehajtói, adótanácsadói vagy könyvelési tevékenységet végzők számára;
- a gyógyszerészeti vagy gyógyszerészeti kiskereskedési tevékenységhez;
- a nonprofit szervezetek részére 2010-től 0 Ft-os számlavezetési díj mellett elérhető számlacsomag is rendelkezésre áll. A jelentős társadalmi hatással bíró egyesületek, alapítványok számára egyedi elbírálás és döntés alapján kedvezményes konstrukciót nyújtunk;
- az egyházak részére igényeikhez illeszkedő, egyedi megtakarítási konstrukciókat kínálunk.

Az OTP Banka Slovensko az

- egészségügyi szektorban dolgozók és
- egyházak, egyházi szervezetek számára kínál külön konstrukciót.



Termékek a lakóközösségek számára

Az OTP Bank több mint 30 ezres ügyfélkörével a társasházak egyik vezető finanszírozója. Az öngondoskodás szerepét a társasházak is mindenképp felismerik. Komplex csomagjaink a számlavezetésen túl a szándékoknak megfelelően differenciált megtakarítást és hitelt is elérhetővé tesznek a lakóközösségek számára. Az elérhető konstrukciók, amelyekhez állami támogatás is elérhető (lakástakarékpénztári megtakarítás, „Sikeres Magyarországért” program támogatásai) az előző évhez képest nem változtak.

Fontos eredménynek tartjuk, hogy az OTP Bank társasházi hitelezése a 2009-es jelentős bővülést követően 2010-ben is számottevően, közel 50%-kal növekedett. A társasházakat nem csak termékeinkkel, de gazdálkodásukat, működésüket segítő kiegészítő szolgáltatásokkal is segítjük, amelyekről a 4.2-es fejezetben olvashat.

A leánybankok közül az OTP banka Hrvatska és az OTP Banka Slovensko kínál kifejezetten a társasházak számára kialakított szolgáltatásokat, a számlavezetésre és a felújításra is megoldással szolgálva. A jogszabályi előírások továbbra sem minden országban teszik lehetővé a társasházak külön jogi személyként való kiszolgálását, konstrukciók kialakítását.

Mezőgazdaság és agrárvállalkozások finanszírozása

Az OTP Csoport legtöbb bankja évek óta támogatja az agrárszektor fejlődését, korszerűsítését, elérhetővé téve a rendelkezésre álló nemzetközi és állami támogatási forrásokat is, vállalatmérettől függetlenül. A beruházásokra és termelésre jellemzően egyaránt felhasználható hitelek mellett az OTP Bank kedvezményes számlavezetést és területalapú támogatást egyaránt nyújt a vállalkozásoknak. ➔ **Az OTP Bank 2011-től nagyobb hangsúlyt kíván fektetni a mezőgazdasági szektorra, amelyet az Ingatlan, Agrár- és Kivállalkozás-finanszírozási Divízió létrehozása segít. Tervünk az agrárágazat speciális helyzetéhez igazodó termékek kialakítása, figyelembe véve, hogy a mezőgazdasági termelési ciklusok nem a naptári évet követik. Kiemelt figyelmet fordítunk a környezetkímélő eljárások finanszírozására, a hitelbírálat során előnyben részesítjük a környezetkímélő megoldásokat.**

Az OTP Bank Romania a mezőgazdasági termelés működését finanszírozza, a hitelkonstrukciók az egyéni igények, termelési ciklusok figyelembevétele alapján kerülnek megállapításra.

Az OTP banka Srbija szintén egyre nagyobb figyelmet fordít az agrárszektor speciális elvárásainak kiszolgálására, 2010-ben megkezdte saját agrárstratégiájának kialakítását. Mindezek mellett a bolgár DSK Bank nyújt hitelt kifejezetten a mezőgazdasági vállalatok számára.

Termékek a környezeti előnnyel

Az OTP Csoport a környezet védelméért alapvetően három módon tehet:

- közvetetten, szolgáltatásain keresztül;
- a lakosság és az ügyfelek figyelmének felhívása, környezettudatosságának erősítése révén (bővebben az 5.2 fejezetben);
- a működésből fakadó környezeti hatások mérséklése segítségével (bővebben az 5.2 fejezetben).

Jelen fejezet az első aspektus bemutatására koncentrál.

A világ egyre növekvő energiaigénye és a klímaváltozás hatásai megoldandó problémát jelentenek. A választ az energiahatékonyság növelése és a megújuló energiaforrások használata jelenti, amelyek megvalósítását az OTP Csoport is több konstrukcióban segíti.

A **megújuló energia használatára** irányuló beruházások évről évre nagyobb teret nyernek, ugyanakkor alkalmazásukat és az erre irányuló beruházásokat nagymértékben befolyásolja a szabályozói környezet. Bankcsoportunk elsősorban azon országokban tudja ez irányú tevékenységét bővíteni, ahol a kiszámítható és támogató jogszabályi háttér rendelkezésre áll; saját forrásból már bevált és bizonyított eljárásokat finanszírozunk, mindaddig elsősorban szélenergia és vízenergia, illetve Szlovákiában napenergia használatát célzó beruházások megvalósításában vállaltunk szerepet. Az OTP Bank több megújuló bázison alapuló villamosenergia-termelésre, valamint a bioüzemanyag előállítására irányuló beruházásokat finanszíroz. 2010-ben hat ilyen jellegű projekt volt portfóliónkban, a beruházási hitelek eredeti összege mintegy 40 milliárd Ft, a projektek beruházási összköltsége 47-52 milliárd Ft volt. Az elmúlt év jogszabályi változásainak eredményeként 2011-ben várhatóan erősödik a romániai és a bulgáriai leánybankok e területen történő szerepvállalása.

Az OTP Bank fontos szerepet tölt be a hazai energetikai projektek finanszírozásában, az **energiatermelési hatékonysági projektek** finanszírozása 2010-ben, még a mérsékelt nagyságú hitelezés időszakában is támogatást kapott. Törekszünk a külső források – pl. állami támogatás – bevo-

nására és elérhetőségének biztosítására, mert segítségükkel kedvezőbb finanszírozási konstrukciók alakíthatók ki. Az OTP Hungaro-Projekt 2010-ben hét olyan pályázatot készített vállalati és önkormányzati ügyfeleinek, amelyek célja az energiahatékonyság növelése volt.

A ZÖLD ÉPÜLETEKÉRT

Az OTP Bank tagja a Magyar Építőipari Szövetség Komplex Épületgépészeti és Klímavédelmi Munkacsoportjának, amelynek célja, hogy támogassa a kormány és a minisztériumok munkáját az energiacsökkentési vállalkozások teljesítésében. Olyan pályázati és finanszírozási rendszer kialakításán dolgozunk, amely hatékonyan segíti az ingatlanok energiahatékonysági beruházásainak elvégzését. Bízunk benne, hogy munkánk eredménye 2011-ben érzékelhető lesz.

2010-ben tovább folytatódott a gazdaságos és ésszerű energiafelhasználás érdekében 2006-ban elindított Szemünk Fénye Program. A program keretében országszerte mindeddig több mint 1 900 közoktatási intézményfenntartó létesítménynek világítási és fűtési rendszerének korszerűsítése valósult meg többek között az OTP Bank hozzájárulásával.

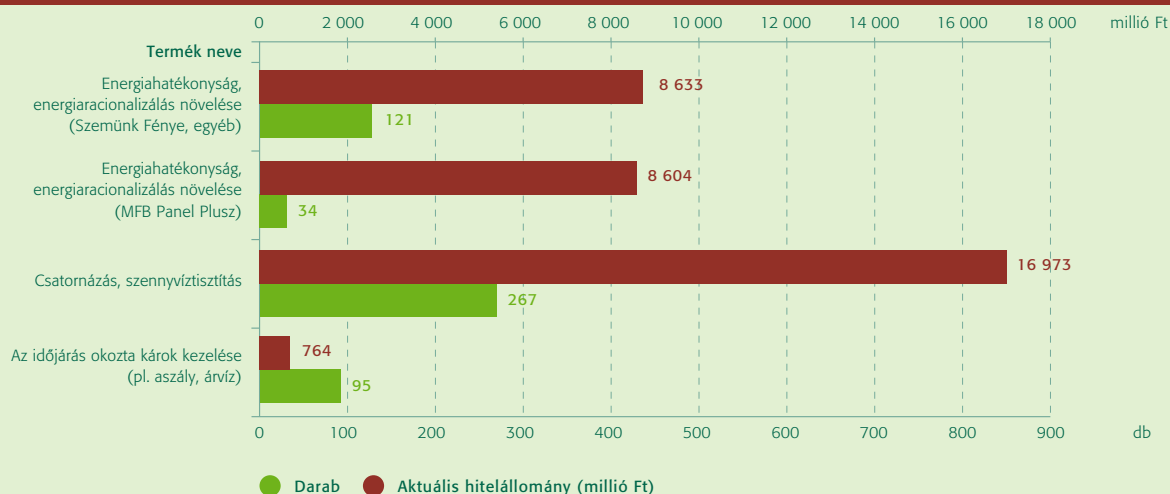
A Magyar Fejlesztési Bank „Siker Magyarorszáért” hitelprogramja a Panel Plusz program révén kedvezményes hiteletet tesz elérhetővé a lakóközösségek és önkormányzatok számára

az épületek energiamegtakarítást eredményező beruházásainak, fejlesztéseinek finanszírozására. Az OTP Bank a programhoz szükséges önrészt nyújt hitelt a pályázók számára.

Az OTP Bank a „Siker Magyarorszáért” Önkormányzati Infrastruktúrafejlesztési Hitelprogram a környezetvédelem további céljaihoz is segítséget nyújt. A hitelprogram céljai közé tartoznak az ivóvízminőség javítását szolgáló, szennyvízelvezetési és szennyvíztisztítási, árvíz és belvíz elleni védekezéshez kapcsolódó, esetlegesen a települési szilárd hulladékok kezelésével kapcsolatos beruházások. (Ezek az alábbi ábrán nem jelennek meg, mert a hitelcélok a Hitelprogramon belül nem elkülöníthetők, az összevont adatokat a jelentés korábbi fejezete tartalmazza.)

Az OTP Bank által nyújtott környezeti célú, illetve kedvezményes hiteleinek jellemzőit az ábra mutatja. Az előző évhez képest az energiahatékonysági, energiatakarékosági hiteltermékek állománya és a konstrukciót igénybevevők száma is bővült; a csatornázáshoz, szennyvíztisztításhoz kapcsolódó hitelek volumene mérséklődött – kífutó konstrukciókról van szó; emellett csökkent az időjárás okozta károkhoz köthető hitelek száma és állománya is.

Speciális környezeti hiteltermékek jellemzői, OTP Bank 2010. december 31.



KLÍMAVÁLTOZÁSI ALAPOK

A Bankcsoporton belül a magyarországi OTP Bank és az OTP Bank Romania kezel olyan alapokat, amelyek kapcsolódnak a klímaváltozáshoz, a környezetbarát technológiákhoz. A nyílt végű Klímaváltozási Alap 2008 elején került bevezetésre, kezelt vagyona több mint 1,2 milliárd Ft. Szintén 2008-ban, még az OTP Garancia Biztosító fejlesztette ki az EURO trend termékeket, amelyek három alapja kapcsolódik a fenntartható fejlődéshez: Klímaváltozás és Megújuló Energia Részvény Eszközalap; Víz és Környezetvédelem Részvény Eszközalap; Idősödő Társadalom Részvény Eszközalap – ez utóbbi az egészséghez, a nyugdíjas élethez kapcsolódik. Az OTP Bank jelenleg ezen termékek értékesítésében vesz részt.

A 2009 végén indult romániai OTP Green Energy Alap az első olyan zártvégű tőkevédett alap Romániában, amely lehetőséget nyújt a megújuló erőforrások piacán történő befektetésre. Az alap kezelt vagyona közel 600 millió Ft.

Az alapokról bővebben:

➤ https://www.otpbank.hu/OTP_ALAPKEZELO/hu/A_klimavaltozas.jsp

➤ <http://www.otpfonduri.ro/ro/produse/fonduri-inchise-de-investitii/otp-green-energy/prospect-de-emisiune.pdf>

A területi közigazgatási egységek számára az OTP Bank Romania 2010-et megelőzően négy energiahatékonysági és energiaracionalizálási beruházáshoz biztosított forrást, ezek aktuális hitelállománya 1,2 milliárd Ft. 2010-ben egy alkalommal nyújtott hitelt a bank szennyvíztisztítás, csatornázási célra, amelynek aktuális hitelállománya az év végén 28 millió Ft volt. Az OTP Bank Romania az EBRD és az EU hitelből tesz elérhetővé több mint 2,5 milliárd Ft-nyi forrást romániai vállalatok energiahatékonyság-javítást célzó beruházásaihoz, berendezések, gyártósorok fejlesztésére, illetve épületszigetelések felújítására. A beruházás befejezését követően a költségek egy része támogatásként visszaigényelhető. A Tractebel Engineering révén a bank ingyenes műszaki tanácsadást is biztosít.



4.2 Ügyfélszolgálat, termékértékesítés



Elvek



elelős ügyfélszolgálat egyik alapja ügyfeleink helyzetének, illetve igényeinek megismerése.

Ez éppúgy vonatkozik a pénzügyi lehetőségekre és célokra, mint a banki ügyintézésrel kapcsolatos elvárásokra.

Elengedhetetlen, hogy ügyfeleink és ügyintézőink jól értsék egymást; munkatársaink ügyfeleink helyzetéhez mérten tudjanak szakértői segítséget nyújtani, ügyfeleink pedig értsék a termékek jellemzőit, előnyeit, céljaiknak megfelelően tudják használni azokat.

Segítjük ügyfeleink megalapozott döntését a korrekt tájékoztatással, a termékek közötti választást segítő eszközökkel.

Csak azokat a termékeket és szolgáltatásokat kívánjuk ügyfeleink számára nyújtani, amelyek valóban hasznosak számukra, és amelyek kockázata helyzetüknek megfelelő; ez Bankunk stabilitása szempontjából is fontos. A helyes kiszolgálás érdekében ügyintézőinket folyamatosan képezzük, munkájukat ellenőrizzük, teljesítményértékelési rendszerünk azt ösztönzi.

Stratégiánkban az ügyfélközpontúság erőteljesebbé vált, amelynek érvényesülésére szervezeti változásokat is tervezünk.

Ügyfeleink véleményének megismerése a fejlődés érdekében nélkülözhetetlen, banki szolgáltatásaink fejlesztésébe ügyfeleinket is bevonjuk.



Tettek és eredmények

Ügyféligények feltárása

Az elmúlt években számos intézkedést vezetünk be az ügyféligények jobb megismerése érdekében; 2010-ben elsősorban ezeket alkalmaztuk, illetve továbbfejlesztésükön dolgoztunk:

- 2009-ben vezettük be az OTP Bankban a számlanyitáskor alkalmazott **kérdőíveket** az ügyféligények feltárására. 2010-ben a kérdőíveket tovább fejlesztettük, így az igényfelmérés a számlanyitási folyamat részeként a Bank központi rendszerében kerül rögzítésre, emellett fejlesztettük a folyamatot, illetve külföldi leányvállalatainknál is bevezettünk azt. Tapasztalataink pozitívak, az igényfelmérés alapján történő számlaajánlat rutinszerűvé vált, általa felgyorsult az ügyintézés, munkatársaink pontosabban tudnak dolgozni. **2011-től az informatikai háttértámogató rendszerek segítségével ügyintézőink személyre szabott ajánlatokat és tájékoztatást nyújtanak ügyfeleinknek a banki termékek kapcsán.**
- 2010-ben vált érezhetővé az OTP Bank **proaktív ügyfélmegkereséseinek** hatása: 2009-ben kezdtük el ügyfeleink pénzügyi tranzakciói, pénzkezelési szokásai alapján feltárni az esetlegesen nem elégedett ügyfeleket. Ehhez az egyes ügyfelek esetében vizsgáltuk, hogy van-e olyan termék vagy szolgáltatás, melyet nem használnak és megkerestük őket, hogy még a konkrét panaszok felmerülése előtt változtassunk ezen. A megkeresés telefonon történt, illetve személyes fióki találkozót is felajánlottunk. Proaktív tevékenységünk eredményeként 12%-kal sikerült csökkentenünk a bankunkat elhagyó ügyfelek számát a megkeresett ügyfélkörön belül.
- Ügyintézőink 2009-től használják a **családi költségvetés kalkulátort** ügyfeleink kiszolgálása kapcsán, **a jövőben ezt a honlapon is elérhetővé kívánjuk tenni.**
- Az általános ügyféligények, elvárások feltárását **kutatásokkal**, a pénzügyi szokásokat feltáró vizsgálatokkal is végezzük, emellett továbbra is alkalmazzuk az **élethelyzetek szerint történő igényfeltárást.**
- **Ügyintézőink oktatása** az ügyféligények feltárását is hangsúlyosan kezeli, emellett a valós ügyfél-

igények kiszolgálását ösztönzi munkatársaink **teljesítményarányos díjazása**, továbbra is kizárólag csak a valóban használt termékek értékesítését elismerve.

A jól tájékozott ügyfelekért

Számos eszközzel segítjük ügyfeleinket a pénzügyi termékek megismerésében és a felelős választásban. A tájékoztató eszközök egyrészt a Bankcsoport honlapján, másrészt a bankfiókokban ügyintézőink segítségével érhetőek el.

A **honlap és az internetbank** egyre fontosabb az ügyfeleinkkel történő kapcsolattartásban, a hatalmas érdeklődést jól jelzi, hogy az OTP Bank honlapját havonta mintegy 4 milliószor keresik fel.

- Az elektronikus szolgáltatások kényelmét és egyszerűségét minden ügyfelünk számára elérhetővé kívánjuk tenni, ezért kísérleti jelleggel indítottunk újtárra egy programot, amelynek keretében országosan 15 fiókban **Direkt Pontot** hoztunk létre a bankfiókokon belül. Ha ügyfelünk felkereste a bankfiókot, ügyintézőink lépésről lépésre ismertették meg az internetbank használatát, segítettek a kezdeti aktiválások elvégzésében – természetesen a titkos adatok védelmének biztosításával. Az elektronikus szolgáltatásokra vonatkozó szerződéskötés után ügyintézőink felhívják ügyfeleinket, hogy megismerjék tapasztalataikat, esetleg további segítséget nyújtsanak. **A projekt sikeres tapasztalatai alapján tervezzük a Direkt Pontok számának bővítését.**

- 2010-től elérhető az OTP Bank honlapján a **megtakarítási iránytű**, amely könnyen használható és szemléletesen segít a megtakarítási szokások, kockázati hajlandóság, célok és elképzelések kiválasztása révén a legmegfelelőbb megtakarítási forma kiválasztásában. A látogatottsági statisztikák alapján elemezzük, illetve a fióklátogatás során ügyintézőink visszajelzést adnak tapasztalataikról és az ügyfelek véleményéről az iránytű használatáról.

A megtakarítási iránytű:

➔ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/>

Megtakaritas/Igyenyfelmero

- A számos megtakarítási termék közötti választást könnyíti meg a vagyontervezési kalkulátor,

amely megtakarítási és befektetési szokásokat figyelembevevő, személyre szabott, termékeket is tartalmazó konkrét portfóliót ajánl.

A vagyontervezési kalkulátor:

➤ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/>

Megtakarítás/Vagyontervezés

- A körültekintő tájékoztatás érdekében egy-egy fontos téma kapcsán (pl. magánnyugdíjpénztári változások) külön aloldalt hozunk létre, illetve **tipp dobozokban** hívjuk fel ügyfeleink figyelmét a hasznos tudnivalókra, lehetőségekre. Ügyfeleink ismereteinek bővítését, szolgáltatásaink jobb megértését segíti az interaktív tájékoztató, amely egyelőre a bankszámlakivonatok értelmezésére érhető el. ➤ **2011-ben, az internetbank teljes megújításával együtt tervezzük az ismeretátadás bővítését.**
- Megújítottuk a **honlap fiókkeresőjét**, amely nem csak egyszerűbben használható, de a bankfiókok szolgáltatásai alapján történő keresésre is lehetőséget ad.



A pontos, figyelemfelhívó tájékoztatás érdekében:

- Ügyintézőink rendszeres **oktatáson** vesznek részt. Évente egyszer tudásmérő teszt segítségével is értékeljük az ismereteiket. 2010-ben országos roadshow-t tartottunk a mikro- és kisvállalkozásokkal foglalkozó munkatársaink számára tudásuk bővítése céljából. Terveinknek megfelelően bővítettük a fiókhálózatban a társasházi szaktudást, a beérkező ügyfélkérdésekre a társasházi szakértők válaszolnak.
- Ügyintézőinktől elvárjuk, hogy feltárják, melyek az **ügyfelek számára releváns információk**, és ennek megfelelő tájékoztatást adjanak, felhívva a figyelmet a feltételek teljes körű megismerhetőségének módjára. Az esetleges kockázatokra is felhívjuk ügyfeleink figyelmét. Munkatársaink munkáját – a lakossági és vállalati kapcsolattartók esetében egyaránt – terméklapokkal, kulcsmondatokkal segítjük. A próbavásárlások alkalmával a tájékoztatási kötelezettség betartását kiemelten ellenőrizzük.

TÁMOGATÁSKÖZVETÍTŐI SZEREP

Az OTP Bank és az OTP Hungaro-Projekt a Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvánnyal, valamint a Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekképviseleti Szövetségével konzorciumban támogatásközvetítői feladatokat fog ellátni a közép-magyarországi régióban megvalósuló vállalati tanácsadási programban.

A program célja a kkv-szektor tanácsadási tevékenységek révén történő támogatása – ➤ **a központi régióban az elkövetkezendő két évben közel ezer kis- és középvállalkozás részesül majd összesen mintegy 1 milliárd Ft vissza nem térítendő támogatásban. Reményeink szerint az ország további négy régiójában is elnyerjük a támogatásközvetítői feladatok ellátására kiírt pályázatot.**

Az objektív tájékoztatásért:

- Az OTP Bank évek óta a Magatartási Kódex által elvárt **Egységes Európai Tájékoztató Lap** alkalmazásával ismerteti termékeit, egyrészt segítve az ügyfeleket a tájékozódásban, másrészt megkönnyítve a többi bank ajánlatával való összehasonlítást. A tájékoztatót a jogszabályi előírásoknak megfelelően kibővítettük, külföldi leányvállalatainkat tájékoztattuk a használat lehetőségéről.
- Korábban kitűzött célunk az **egyszerűbb, könnyen érthető nyelvezet** használata, amelynek érdekében 2010-ben a mikro- és kisvállalko-

zási szerződések nyelvezetét vizsgáltuk felül és egyszerűsítettük. ➤ **2011-ben a lakossági ügyfelek részére küldött levelek megfogalmazásának vizsgálatát tervezzük.**

Egyes ügyfélkörök ismereteit külön **rendezvények** keretében igyekszünk bővíteni:

- Hagyomány, hogy az OTP Bank évente önkormányzati konferenciákat rendez regionális és megyei szinten, annak érdekében, hogy minél inkább a helyi igények, kérdések kerülhessenek megvitatásra.

- A vállalati ügyfeleink számára konferenciát szerveztünk több hazai leányvállalatunkkal közösen, ahol a 2010. évi pályázati lehetőségekről és a kutatás-fejlesztésre irányuló kiírásokról esett szó.
- Az OTP Bank a Társasházi Háztartás szaklap koordinációjával megvalósuló road show-nak aktív szereplője, támogatója. Az országosan mintegy 20 helyszínen megrendezett konferenciasorozat a társasházkezelés kapcsán széles körű tájékoztatást adott.
- Privát banki ügyfeleink számára évente szintén előadást tartunk a tőkepiacról, a tudatos befektetési gondolkodásról, piaci változásokról. Hasonló események több vidéki városban is megrendezésre kerültek.

OTP BANK TÁRSASHÁZI PÁLYÁZAT

2010-ben másodszor hirdettük meg a Társasházi Pályázatot OTP Bank bankszámlaszerződéssel rendelkező társasházak körében, a szűkebb környezet szépítése, rendezettebbé tétele, a közösségi élet kialakításának, fenntartásának támogatása, a lakóépületek és a lakók biztonságát szolgáló fejlesztések támogatása ösztönzésére. Az ország különböző pontjairól több mint 640 pályamunka érkezett.

Az elbírálásban az OTP Bank szakemberein túl a Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesülete is részt vett. A kategóriánként 3 díjazott mindösszesen nettó 5 100 000 Ft támogatás mellett jogi tanácsadó kiadványt kapott, az első 500 nevező pedig részt vehetett az Egyesület három konferenciáján és szaklap-előfizetésben részesült.

🔗 Pályázatunk fóruma 2010-ben is a www.hazforum.hu honlap volt, amelynek a pályázati időszakon túli aktív tétele további feladatot jelent számunkra.

A kényelmesebb kiszolgálásért

A korrektség mellett ügyfeleink minél kényelmesebb és kellemesebb kiszolgálására törekszünk. Számos projektünk már az elmúlt években megvalósult, vagy elkezdődött. Az elérhetőség az OTP Csoport fontos előnye. Az 1 589 fiókból álló hálózat felújítása folyamatos, évente a fiókok jellemzően 5%-ánál történik meg. A fiókhálózat kiterjedtsége a piaci súllyal arányos, több országban a Bankcsoport tagjai rendelkeznek a legnagyobb számú bankfiókkal (Magyarország, Bulgária, Montenegró). Az elektronikus csatornák használatát folyamatosan ösztönözzük ügyfeleink körében, a felhasználóbarát kialakításra törekedve.

- Az OTP Bankban bővítettük az intelligens, egyszerűen használható **érintőképernyős ügyfélhívókkal** felszerelt fiókok számát. Egyes esetekben arra is lehetőség nyílik, hogy saját ügyfélreferense szolgálja ki az ügyfelet. Az új ügyfélhívó összesen **90 bankfiókban** érhető el, **🔗 számukat 2011 végére 220-ra tervezzük bővíteni.**
- Folyamatosan növeljük a **tanácsadói munkahelyek** számát az OTP Csoporton belül, a kényelmesebb, nagyobb diszkréciót biztosító

kiszolgálás érdekében. 🔗 **2011-re kitűzött célunk, hogy egy-egy téma kapcsán – először pilot jelleggel – a pénzügyeken túlmutató tanácsadói szolgáltatást nyújtunk ügyfeleinknek (pl.: a lakásvásárlást tervezők figyelmét felhívjuk az energiatakarékosságra, konkrét ötleteket, javaslatokat is adva; tájékoztatunk a lakásvásárláshoz kapcsolódó kötelező ügyintézésekről).**

- A bankfiókok **akadálymentesítése** során csoportszinten a jogszabályoknak megfelelően járunk el, az új fiókok és fiókfelújítások során minden esetben elvégezve az akadálymentesítést. Jelenleg az OTP Bank fiókhálózatának 85%-a, a Bankcsoport fiókjainak közel 40%-a akadálymentes.
- Az OTP Bank önkéntes programjának keretében az egyik csapat alapfokú jelelő és banki alapismeretekkel kiegészített tanfolyamot végzett el. A **jelnyelv alkalmazása** tesztjelleggel indult el a győri fiókban, így segítve a siketnémakat pénzügyeik kezelésében.
- A korábbi évek pozitív tapasztalatai alapján az OTP Bank további 50 fiókjában építettünk ki **gyereksarkokat**, a játszóterületek méretét csökkentettük, így már a kisebb fiókban is meg-



valósíthatóak lettek. Az OTP Bankban összesen 116 fiókban (közel 30%), míg az OTP Bank Romániában 42 fiókban (40%) található játszósziget. ➔ **2011-ben az OTP Bank további 105 fiókjában tervezzük az új típusú gyerek-sarok kialakítását.**

A fiókok fizikai átalakítása mellett számos egyéb újítást vezettünk be annak érdekében, hogy ügyfeink érezzék, számunkra ők a legfontosabbak. – A 2010-es év egyik meghatározó eredménye, hogy az OTP Bank – a **mikro- és kisvállalatok** kiszolgálása kapcsán – teljes körűen bevezette az **új kapcsolattartói modellt**. A korábbi kutatások egyértelműen igazolták, hogy e vállalkozások készek ugyan a lakosságihoz hasonló, standard konstrukciók igénybe vételére, de fontos számukra a személyes, akár fiókon kívüli kiszolgálás, illetve preferálják a több banki termékre kiterjedő konzultációt. Már 2009-ben megkezdődött az adminisztratív feladatok automatizálása és támogatása annak érdekében, hogy munkatársaink minél inkább a kiszolgálásra, az ügyfélre koncentrálhassanak, és ezzel együtt vezettük be az új kiszolgálási modellt. Párhuzamosan zajlott egy fiókon kívüli kiszolgálást biztosító kapcsolattartó csapat felállítása, a fióki működés és kiszolgálás továbbfejlesztése, illetve a fióki folyamatok egyszerűsítése, gyorsítása. A 2009 végén indított pilot program sikeresen vizsgázott, így megkezdődött

az országos kiterjesztés. Sor került az országosan összesen 35 főből álló, minden régióban jelenlévő, fiókon kívüli kapcsolattartói csapatok létrehozására és gondos felkészítésére, valamint a fiókok átállítására. A mobil kapcsolattartók munkájának megkönnyítésére több fejlesztés is megvalósult; mint például az ügyfélreferálást és az időbeosztás nyomon követését segítő funkció kialakítása az IT rendszerben. Ügyfeink minőségi váltásként értékelték új megközelítésünket, elégedetten nyilatkoztak a kapcsolattartók munkájáról. ➔ **2011-ben a rendszer további fejlesztésén, az ügyintézők munkájának még hatékonyabb háttértámogatásán dolgozunk.**

- Fontos eredménynek tartjuk, hogy sikerült a lakossági ügyfelek esetében 5 napra, a mikro- és kisvállalatok esetében pedig 3 napra csökkentenünk az egyszerű **hitelek bírálati idejét**.
- A **vállalati ügyfelek kiszolgálását** végző kereskedelmi banki centrumok ügyfélkapcsolatainak fejlesztésére szintén 2009-ben indítottunk programot. 2010-ben ütemezetté és intenzívebbé tettük a kapcsolattartást, ügyintézőink munkáját háttér-információkkal, iránymutatással segítjük.
- Projektet indítottunk az **értékesítést követő folyamatok** fejlesztésére, amelynek kapcsán 2010-ben megvalósult a fióki folyamatok ügyfélszempontú áttekintése, és megkezdődött a bonyolult folyamatok központosítása.

OTP FÓRUM PROGRAM

A felgyorsult változásokra reagálva, a hatékonyabb, kényelmesebb és könnyebben kezelhető banki szolgáltatások érdekében indítottuk el 2010 szeptemberében az OTP Fórum Programot. Célunk volt, hogy a lakosságot és független szakembereket bevonjuk a banki szolgáltatások fejlesztésébe.

A program első projektjeként az iPhone-ra szabott alkalmazások fejlesztésére írtunk ki pályázatot a Budapesti Műszaki Egyetem hallgatói körében. A felhívásra közel száz pályamű érkezett, amelyek értékelésekor a zsűri az elképzelések megvalósíthatóságát, újszerűségét, kidolgozottságát vizsgálta. Mind a három dobogós helyezett más megközelítésből végzett fejlesztéseket: magas színvonalú biztonsági megoldásokkal kiegészített sokrétű banki alkalmazást bemutatva; a kényelmi funkciókra helyezve a hangsúlyt; illetve egy speciális, vonalkódon alapuló banki fizetési módszert kidolgozva. A pályázók kiváló munkáit jelzi, hogy a tervezetten kívül egy különdíjat is kiosztottunk.

A program szinte meglepően pozitív tapasztalatai egyértelműen a folytatásra ösztönöznek.

➔ A programról bővebben: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/OTPForum>

- Esetenként **munkatársaink** széles körét is **bevonjuk** az új szolgáltatások fejlesztésébe; a piaci bevezetést megelőzően, vagy a kezdeti időszakban elérhetővé tesszük számukra a szolgáltatást, terméket, javító szándékú visszajelzést várva tőlük.
- Az **elektronikus számlakivonat** valamennyi ügyfelünk számára elérhető, a lehetőség a lakossági ügyfelek körében egyre népszerűbb. Az elektronikus kivonatok száma az OTP Bankban 45%-kal nőtt 2010-ben az előző évhez képest, az év végén **530 ezren** éltek e lehetőséggel. Vállalati ügyfeleink részére 2009 végétől van lehetőség hitelesített elektronikus bankszámla kivonat kérésére. A vállalatok számára a hitelesített elektronikus kivonatok gyakran havi több papíralapú bankszámla kiváltását eredményezik, lényegesen megkönnyítve azok kezelését. A papíralapú kivonatról lemondó ügyfelek száma folyamatosan nő, az elmúlt év végéig mintegy 8 ezer vállalati bankszámla esetében mondtak le ügyfeleink a papíralapú kivonatról. Az elektronikus kivonatok igénylését díjmentességgel vagy kedvezményes díjazással ösztönözzük. Ezek az OTP Csoport valamennyi tagjánál elérhetőek, ahol a jogszabályi keretek ezt lehetővé teszik.
- Korábban indítottunk programot **a bankfiókok leterheltségének kiegyenlítésére**. Módosítottuk a nyitva tartási időket, a fiókokban felhívjuk ügyfeleink figyelmét a várhatóan feltöltött napokra, és az időpont egyeztetés lehetővé tételével törekszünk a várakozás nélküli, nyugodt kiszolgálásra. 2010-ben 747 ezer ügyfelet kerestünk meg és ajánlottuk fel a kényelmesebb kiszolgálás lehetőségét.



- A számlájukat anyagi okok miatt csak ideiglenesen bezárni kívánó ügyfelek számára 24 óráig lehetővé tesszük az **ingyenes számlaszűneteltetést**, amelynek segítségével a nem várt jóváírások továbbra is megérkeznek és a számla könnyen újra aktiválható.

Fejlesztéseink és eredményeink mellett is tudjuk, hogy további lépéseket kell tennünk az ügyfélközpontú kiszolgálás terén, ügyfeleink maximális elégedettségének elérése érdekében.

📍 **E célt segítő 2011-ben külön ügyfélkapcsolati főosztályokat hozunk létre a lakos-**

sági, illetve a mikro- és kisvállalati ügyfélkör esetében.

Ügyfél-elégedettség

Ügyfeleink véleményének és elégedettségének feltárását kulcsfontosságúnak tartjuk, a visszajelzések adják a fejlődés alapját mind folyamataink, szolgáltatásaink fejlesztéséhez, mind pedig munkatársaink munkájának értékelésében. A rendszeres elégedettség- és szolgáltatás minőségmérésen túl folyamatosan fejlesztjük a vizsgálatainkat is a pontosabb eredmények érdekében.

Az OTP Bankban 2009-ben vezettük be a **Szolgáltatás Minőség Mérési Rendszert**, amelynek üzemszerű, stabil működése 2010-ben jött létre. A rendszer a fiókkal és a fióki ügyintézőssel kapcsolatos elégedettséget méri, konkrét esethez kapcsolódóan feltárva az ügyfelek véleményét. 2010-ben több mint 25 ezer ügyfelet kérdeztünk meg. Az új mérési rendszer tapasztalataink szerint a valós eredményeket tükrözi: az ügyfelek véleménye párhuzamba állítható az értékesítési eredményekkel. A teljesítményt fiókokra bontva értékeljük, meghatározva a fejlődés irányait is. Ahhoz, hogy a mérési eredmények a munkatársak teljesítményértékeléséhez legyenek köthetőek, olyan mutatószámokra van szükségünk, amelyek nem csak tájékoztatásként szolgálnak, de befolyásolhatóak. 📍 **2011-ben a teljesítménymérés összekötésre kerül az Szolgáltatás Minőség Mérési Rendszer eredményeivel, amellyel, hogy tervezzük a rendszer kiterjesztését a különböző banki csatornák szolgáltatási minőségének mérésére (pl. OTP direkt, call center).** A teljes rendszer bevezetése a külföldi leánybankoknál akkor lehetséges, ha a magyarországi alkalmazás már minden tekintetben kialakultnak tekinthető.

Szélesebb vizsgálati köre miatt, illetve a versenytársak teljesítményének megismerése érdekében az OTP Bank továbbra is használja az évente kétszer, 1800 fős mintán végzett **globális elégedettségvizsgálatot**. A felmérésbe bevont mind a hat bank ügyfeleinek elégedettsége javult 2010-ben az előző évhez képest, ami a bankokkal szembeni általános ellenérzés mérséklődését jelzi.



Ez a tendencia az OTP Bank esetében is igaz, szinte minden területen javulást értünk el, ami elsősorban a kondíciók és a fióki kiszolgálásban mutat szignifikáns, 3-4 százalékpontos változást. Az elmúlt másfél év alatt az internetbank és a telebank egyszerű használhatóságában sikerült teljesen ledolgoznunk a versenytársakkal szemben tapasztalt hátrányt. Ugyanakkor továbbra is több olyan terület van, ahol az OTP Bank megítélése elmarad a versenytársakétól: a telebanknál, illetve a fióki ügyintézésnél várakozási idő szorul fejlesztésre; a megtakarításokra fizetett hozam megítélése is kedvezőtlenebb a szektortársakénál. Az egységes szolgáltatási színvonal szempontjából pozitívnak tartjuk, hogy a régiók között nincsen jelentős eltérés.

A Bankcsoport tagjai eltérő gyakorlatot alkalmaznak ügyfeleik véleményének feltárására. Az OTP Ingatlan Zrt., illetve az OTP Travel Kft. esetében – tevékenységükből kifolyólag – a vizsgált kategóriák is jelentősen eltérnek, ugyanakkor az OTP Ingatlan Zrt. ügyfeleinek elégedettsége évek óta kiemelkedő, 2010-ben 88-94%. A külföldi leánybankok 2010-ben nem végeztek önálló elégedettségmérést, de részt vettek a csoportszinten, egységes módszertan alapján megvalósított próbavásárlásokban. (A felmérésben szerb és montenegrói leányvállalataink nem vettek részt.) A **próbavásárlások** során arra fókuszálunk, hogy az ügyintézők hogyan alkalmazzák az értékesítési folyamatban meghatározott és elvárt standardokat. A próbavásárlásokat regionális szinten egységes módszertan alapján, a teljes értékesítési folyamatot vizsgálva végezzük. A vizsgált részfolyamatok közül az igényfelmérés, a tájékoztatás és az ügyfélkezelés függ össze legszorosabban a felelős ügyfélszolgálással. 2010-ben a szerb és montenegrói leánybankoknál nem került sor próbavásárlásokra.

Regionális versenytársaival összehasonlítva az OTP Csoport közepes (67%), egyben a legtöbb vizsgált bankcsoporttal azonos eredményt ért el 2010-ben, az év során javítva teljesítményét.

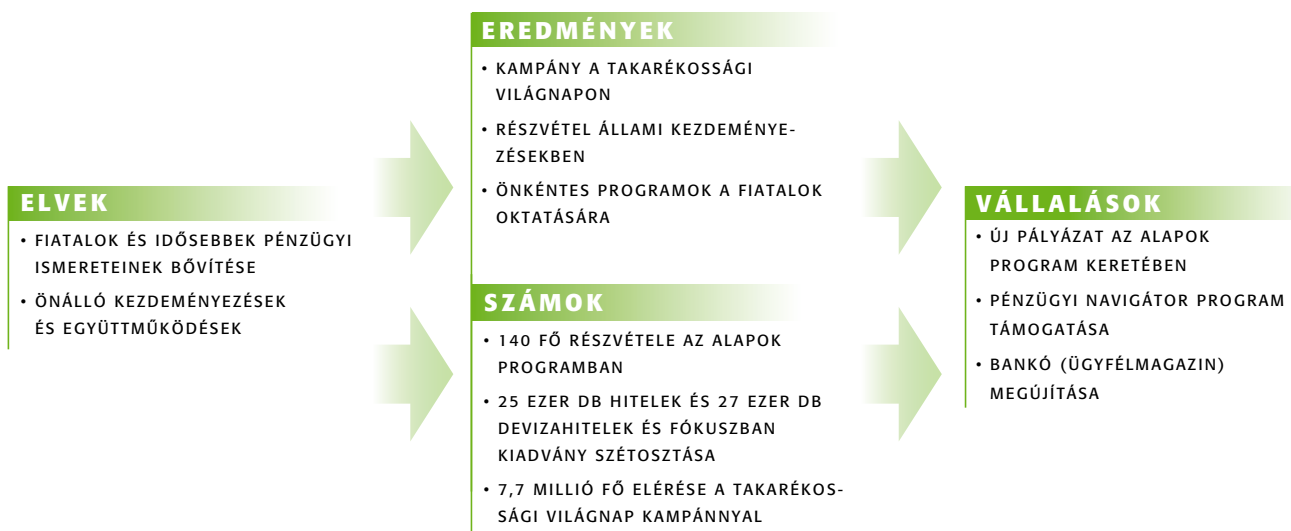


A Bankcsoport teljesítménye regionális szinten egységesebb, mint a versenytársaké. A horvát, magyar és szlovák bankok javították versenyképességüket versenytársaikhoz képest, a horvát, ukrán, orosz és román leánybankok teljesítménye meghaladja a helyi versenytársak átlagát. A Bankcsoporton belül átlagosan Magyarország érte el a legjobb eredményt (70%), majd Bulgária és Horvátország következik azonos teljesítménnyel. Az értékesítés minőségének általános fejlesztésére Romániában és Oroszországban van a legnagyobb szükség. Csoportszinten 2009. második feléhez képest azonos szinten maradt az igényfelmérés, a jövőben leginkább fejlesztendő területet is jelölve.

Az igények feltárása Magyarországon és Romániában a legalaposabb, Ukrajnában és Oroszországban javítandó legnagyobb mértékben.

A horvát és román leánybankok javították teljesítményüket a legerősebben az előző évhez képest, de a bolgár DSK Bank kivételével mindenhol fejlődés volt tapasztalható. A horvát, a román és az orosz leánybank a versenytársi átlag felett teljesítettek az igények feltárása kapcsán. Pozitív változás, hogy az előző évhez képest 3 százalékponttal javult a tájékoztatás, a legmagasabb színvonalon Oroszország és Magyarország teljesített, Ukrajna maradt el e területen leginkább. A Bankcsoport teljesítményének általános fejlődése mellett, e területen is a horvát és a román leánybankok tájékoztatása javult a legnagyobb mértékben. A versenytársak átlagát a két bank mellett az orosz és ukrán leánybankok múlták felül. Az ügyfélkezelés csoportszinten a legmagasabb színvonalú (80%) a vizsgált értékesítési területek közül, ezen belül is kiemelkedik az ukrán és a szlovák leánybank eredménye. A bolgár és a szlovák leánybankok teljesítménye javult a legnagyobb mértékben e területen, ugyanakkor figyelemre méltó, hogy a horvát leánybank eredménye 6 százalékponttal, az orosz pedig 25 százalékponttal jobb, mint a versenytársak átlaga.

4.3 Pénzügyi kultúra fejlesztése



Elvek



élünk a pénzügyi kultúra fejlesztése az OTP Csoport működésének valamennyi országában. A tájékozott, döntési

következményeit helyesen mérlegelni képes ügyfél számára könnyebben tudjuk a megfelelő banki szolgáltatásokat kínálni, kevesebb a félreértés lehetősége, ügyfeleink elégedettsége magasabb lehet.

A kutatások szerint a lakosság pénzügyi ismeretei alacsony szintűek, jellemzően a lakosság kisebb része kezeli pénzügyeit tudatosan és körültekintően, kevesen vannak felkészülve pénzügyi helyzetük esetleges, átmeneti romlására (pl. munkanélküliség). A bankok és az OTP Csoport felelősségét növeli ugyanakkor, hogy – a Pénz-

iránytű Alapítvány Magyarországon végzett felmérése szerint – a pénzügyi termékek/szolgáltatások igénybe vétele kapcsán a pénzügyi szolgáltatótól származó információknak elsődleges szerepe van. Elsősorban az ügyintézői tájékoztatás, másodsorban a fióki tájékoztató anyagok, illetve az interneten található anyagok azok, amelyek alapján az ügyfelek döntést hoznak. (A választást emellett leginkább az ismerősök ajánlása befolyásolja.)

Az előzőekben bemutatuk az irányú törekvéseinket, hogy az ügyfelek tájékozottságának és igényeinek megfelelő információt nyújtsunk, jelen fejezetben az általános pénzügyi kultúra fejlődését segítő kezdeményezéseket és programokat mutatjuk be.

Tettek és eredmények

OTP Fáy András Alapítvány

Az OTP Fáy András Alapítvány kulcsszerepet tölt be a pénzügyi ismeretek bővítéséért végzett tevékenységeinkben. Az **Alapok Program** gazdasági és pénzügyi, illetve karrierismereteket nyújtó képzése 2010-ben Békés és Pest megye középiskolásait segítette. A pályázati rendszer keretében működő kétnapos programon összesen 140 fő vett részt 2010-ben, 2006-os indulásától kezdve 1200 diák oktatása valósult meg. A program 2009-ben indult kiterjesztése révén, 2010-ben 34 – az Alapok program felnőttképzését elvégző – tanár 27 intézményben adta át tudását saját diákjának. **2011-ben új pályázatot hirdetünk tanárok számára a képzésben való részvételre.**

Fáy Újratöltve címmel hirdettünk médiapályázatot 2010-ben, melynek keretében 1,5 millió Ft összegű díjat osztottunk ki a közép- és felsőoktatásban tanuló tehetséges diákok között. A pályázat témáit a gazdaság és a pénzügy körében határoztuk meg, ami láthatóan megmozgatta a fiatalokat, és számunkra is új, egyedi megvilágításból dolgozták fel a témákat. A 37 beérkezett pályaműből 14-et díjazott a zsűri. Ezen felül közönség szavazat alapján 6 pályázó részesült tárgynyereményben.

Meggyőződésünk, hogy a fiatalokat a leghatékonyabban diaktársaikon keresztül tudjuk elérni, ezért sokrétű együttműködést valósítunk meg a DUE Médiahálózattal (a diákújságírók egyesületével). Támogatjuk a **fiatal újságírók** szakmai képzését, cserébe őket kérjük fel egyes cikkek fiatalok nyelvére történő fordítására.

(Az Alapítvány további tevékenységeiről az 5.4-es fejezetben is olvashat.)

➤ Az Alapítvány honlapja:
<http://otpfayalapitvany.hu>



Az OTP Csoport további saját kezdeményezései a pénzügyi kultúra fejlődéséért

Az OTP Bank hagyományosan kötelességének érzi felhívni a lakosság figyelmét a **Takarékossági Világnapon** a pénzügyek felelős kezelésére, a megtakarítások szükségességére. 2010-ben a külön megtakarítási termék kialakításán túl (4.1 fejezet) széles körű kommunikációs kampánnyal törekedtünk minél többek elérésére. Ennek érdekében országos, egész héten át tartó kampányt szerveztünk, amin a takarékoság fontosságának üzenetét közérthető, közvetlen formában tolmácsoltuk.

- Az egyik vezető magyarországi kereskedelmi rádióval együttműködésben szerveztük meg az OTP Gazdálkodj Okosan társasjátékot.
- Széles körben olvasott újságokban jelentettünk meg cikkeket a megtakarítás fontosságáról és indítottunk kvízzjátékot.
- Kovács Antal vezérigazgató-helyettes elsősorban a gazdasági, pénzügyi médiát célozva adott interjút.
- A Takarékosági Világnapra időzítettük az OTP Fáy András Alapítvány Alapok Program pályázatának meghirdetését.

A kampány eredményeként mintegy 7,7 millió főt értünk el a legkülönbözőbb célcsoportokban.

Az OTP Csoport több tagjának munkatársai keresnek fel iskolákat és tartanak alkalmanként órát elsősorban **középiskolásoknak a pénzügyi tudatosság** fókuszával. Csak példaként mutatjuk be: az OTP Bank önkéntes programjának keretében munkatársaink egy gyermekotthon lakóit játékos formában, élményekben gazdag program keretében ismertették meg a pénzzel és tudatos pénzkezeléssel.

➤ **Terveink között szerepel az OTP Bank fiókjában és a honlapunkon elérhető Bankó magazin megújítása, általános pénzügyi, gazdálkodási információk körének bővítésével.**

Az ukrán JSC OTP Bank kizárólagos szponzora volt az „Út az életbe” eseménynek, amely a pénzügyi oktatást szolgáló pénzügyűjtés céljára. A szerb OTP bankja Srbiya a 2010-es Múzeumok Éjszakája program keretében rendezte meg egyik fiókjában „A papírpénz története Szerbiában” kiállítást.

Résztvétel az állami kezdeményezésű programokban

Az OTP Bank részt vesz a Magyar Nemzeti Bank, a Pénzügyi Iránytű Alapítvány és a Sanoma Kiadó kezdeményezésével megvalósuló pénzügyi kultúra növelésére irányuló programban. Bankfiókjainkban elérhető volt a Hitelek ismeretterjesztő kiadvány, amely elsősorban a fiatalokat segíti tényszerű információkkal a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban. A brosúrából összesen 25 000 darabot nyomtattunk. A PSZÁF Deviza-hitelek és Fókuszban az áruhitelekéről szóló tájékoztató anyagából összesen 27 000 darabot tettünk elérhetővé bankfiókjainkban. **Támogatni fogjuk a 2011-ben induló Pénzügyi**

Navigátor programot, amely a lakosság széles körét célozza 15 hónapos kampánysorozatában. Fontosnak tartjuk, hogy ezen kezdeményezések a bankszektor összefogásával valósulnak meg.

A Horvátországi Bankszövetség a vezető bankokkal közösen rendszeresen szervez ingyenes lakossági workshopokat horvát városokban, amelyek a személyes pénzügyek kezelésében, a megtakarítások és befektetések kapcsán nyújtanak segítséget. A horvát OTP banka Hrvatska a kezdetektől részt vesz a programban, a Bank munkatársai előadók a rendezvényeken.

4.4 A felelős banki tevékenység alapja



Elvek



hosszú távú stabilitás, a megbízható szolgáltatás és ügyfeleink védelme érdekében – a banki megoldások és az ügyfél-kiszolgálás kapcsán bemutatott elvek teljesüléséért – szigorú biztonsági és kockázatkezelési elveket érvényesítünk. Az elvek gyakorlati alkalmazása

szabályozottságot és ellenőrzést kíván, amelynek megvalósítására Bankcsoportunk kiemelt hangsúlyt fektet. Az OTP Csoport a kockázatkezelést – a gazdasági érdekeken túl – társadalmi kötelességének is tartja. Hagyományosan konzervatív kockázatkezelési elveink és gyakorlatunk a Bankcsoporton belül egységesek.

Az etikus üzleti magatartást egyrészt kötelességünknek tekintjük, másrészt külső elvárásként is megjelenik irányunkban. Maradéktalanul elvárjuk az Etikai Kódex előírásainak betartását munkatársainktól. A Kódex tartalmát dolgozóinkkal megismertetjük, az összeférhetetlenség megelőzését és kiküszöbölését rendszeresen vizsgáljuk.

A jogszabályoknak való megfelelés az OTP Csoport számára alapvető, egységesen a legszigorúbb elvárásoknak való megfelelésre törekszünk a Bankcsoport valamennyi országában. Piaci szerepünk miatt is célunk a változó jogszabályi elvárások lehető legrövidebb idő alatt történő teljesítése, a helyes jogszabály értelmezés. Csatlakozunk az etikus működést segítő megállapodásokhoz.

Tettek és eredmények

Compliance

Az elmúlt években a bankok működésével és működésének szabályozásával kapcsolatban egyre inkább előtérbe kerültek a fogyasztóvédelmi, ügyfélvédelmi kérdések. A jogszabályi kötelezettségek belső folyamatokba történő beépítése Bankcsoportunknál maradéktalanul megtörtént. A megvalósításban meghatározó szerepet játszanak ügyintézőink, ezért képzésükre, felkészültségükre kiemelt hangsúlyt helyezünk. A Nemzetközi Bankárképző Központ közreműködésével átfogó fogyasztóvédelmi auditot kezdtünk az OTP Banknál, a szabályzatok megfelelőségét, azok betartását, az ügyintézői oktatásokat és munkatársaink felkészültségét egyaránt vizsgálva. **A javaslatok és a fejlesztés megvalósítása 2011-ben várható.**

A módosult törvényi kötelezettségeknek eleget téve fejlesztettük a **pénzmosás és terrorizmus-finanszírozás megakadályozása és elkerülése** érdekében alkalmazott módszereinket, biztosabba téve a gyanús esetek kiszűrését – listák alkalmazásával, tipikus szokások azonosításával és ügyintézőink felkészítésével.

Bankcsoportunk működése szigorúan szabályozott. A szabályok, utasítások betartását, illetve végrehajtását egyrészt a vezetői kontroll és ellenőrzés, másrészt a belső ellenőrzés vizsgálja. Vállalati kultúránk e téren kialakultnak tekinthető. **A belső ellenőrzési tervek** a legfelsőbb szinten, a Felügyelő Bizottság által kerülnek jóváhagyásra,

a teljesítésről részükre negyedévenként beszámolót készítünk.

Az ellenőrzések objektivitása érdekében azokat minden esetben legalább két fő végzi, és minden tekintetben kizárjuk az összeférhetetlenséget.

A vállalati kultúrán, szigorú előírásokon túl a belső ellenőrök motiváltságát a revizori életpályamodell is támogatja, amely az előrelépési lehetőséget teremti meg. A belső ellenőrök munkájukat csoportszinten az Etikai Kódexnél szigorúbb Szakmai Etikai Kódex előírásainak megfelelően látják el.

A belső ellenőrzés során az adatok és információk kezelése, védelme kiemelt súlyt kap. Célunk a szabályozásoknak való megfelelés vizsgálatán túl a szabályozás hatékonyságának növelése.

A **compliance kockázatkezelési rendszert** 2010-ben vezettük be teljes körűen, nagyrészt kiterjesztve leányvállalatainkra is. **2011-ben a kisebb vállalatok bevonása jelent még feladatot.** Kockázatkezelési rendszerünk segítségével folyamatosan dolgozunk a kockázatok jobb felderítésén és az újak feltárásán, az azonosított kockázatokat jellemzően szabályozás vagy kontrollok útján kezeljük.

Kockázatkezelés

A Bankcsoport kockázatkezeléssel kapcsolatos alapelvei, alapvető gyakorlatai nem változtak az elmúlt évben, ugyanakkor minden területen fejlesztettük módszereinket. A kockázatkezelés fontosságára a válság fokozottan ráirányította a figyelmet. Kockázatkezelési gyakorlatunkról bővebben: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk>

A hitelezés fontos szerepet játszik a gazdasági fejlődés újraindulásában, ugyanilyen lényeges azonban, hogy csak a hiteleket visszafizetni képes ügyfelek juthassanak finanszírozási forráshoz. Ennek érdekében 2010 során fejlesztettük **hitelengedélyezési** folyamatainkat, adatbázisainkat, valamint kiemelt figyelemmel kísérjük a makrogazdasági környezet alakulását. (A fizetési nehézségekkel küzdő ügyfeleink számára elérhető adósvédelmi program a 4.1 fejezetben került bemutatásra.)

Az OTP Csoport a transzparens gazdálkodást és tevékenységet végző ügyfeleket tartja kívánatosnak, nem elfogadott a jogszabályok megsértése, illetve a bűncselekmény, a jogszabályi megfelelőséget



és a szükséges engedélyek meglétét vizsgáljuk. Az OTP Csoport a hitelek kihelyezésénél a környezetvédelmi jogszabályi előírásoknak való megfelelést minden esetben, jellemzően külső szakértő bevonásával vizsgálja, illetve a nemzetközi intézmények (pl. EBRD, EIB) ez irányú elvárásainak is megfelel. (Ez utóbbi elvárások jellemzően nem támasztanak szigorúbb feltételeket a magyarországi jogszabályoknál.) Mindezek mellett az ISO 26000 elemzése rávilágított arra, hogy szolgáltatásaink környezeti és társadalmi hatásainak vizsgálata, tudatosítása kapcsán fejlődési potenciál mutatkozik.

A **működési kockázatok** terén 2010-ben még érezhetően a gazdasági válságot követő társadalmi válság hatásai domináltak, a csalások jelentették az egyik legjellemzőbb problémát. A külső csalások mellett egyes leányvállalatoknál (ukrán és román bankok) a belső csalások száma is emelkedett, amelyek felderítését, szankcionálását és megelőzését kiemelten kezeltük. A szintén jellemző ügyintézői figyelmetlenségből származó problémák kiküszöbölésére is tervet készítettünk. A Bankcsoport folyamatosan fejleszti a működési kockázatkezelés módszereit. Az előző évek munkájának eredményeként a **standardizált mutatókon alapuló módszert** alkalmazzuk a minimális tőkekövetelmény meghatározásakor.

(A tőkekövetelmény a várható és nem várható veszteségekre nyújt fedezetet.) Az elmúlt évben a PSZÁF elfogadta módszertanunkat, amely alapján a kockázatkezelés különböző eszközeit (veszteségadat-gyűjtés, önértékelés stb.) alkalmazzuk annak érdekében, hogy a működési koc-

kázatokat csökkentsük, illetve megakadályozzuk azok bekövetkezését. Fontos részeredménynek tartjuk, hogy a veszteségadatok gyűjtése 2010-ben csoportszinten teljessé vált, és az adatok minősége jelentősen javult. Az év második felében kezdtük el a kulcs kockázati mutatók rendszerének kidolgozását. A mutatók célja a kockázatok bekövetkezésének csökkentése, illetve előre jelzése. A PSZÁF ösztönzésére már készülünk a következő szint, a fejlett módszer bevezetésére. A statisztikai elemzésre való felkészülés mellett kezelendő kihívást jelent, hogy a nem számszerűsíthető eseményeket is értékelni tudjuk majd.

Terveink szerint átdolgoztuk az **Üzletmenet Folytonosság Tervezési módszerünket**, megvizsgálva, hogy a korábban azonosított folyamatok továbbra



is valóban kritikusak-e. A váratlan események kezelésére kézikönyvet és szabályzatot dolgoztunk ki, amelyek keretet adnak a leányvállalatoknak saját módszereik kidolgozásához.

Az elmúlt év katasztrófáinak sajnálatos apropója még inkább felhívta a figyelmet a 2010 nyarán kidolgozott **kríziskommunikációs terv** fontosságára. A terv szabályozza a külső és belső kommunikációt, útmutatást ad az alkalmazandó eljárásrendre és kijelöli a felelősségi köröket; a váratlan helyzetekre való gyors reagálást listák, sablonok előkészítésével segítjük. **A külföldi leányvállalatok 2011-ben alakítják ki saját rendszerüket.**

A vörösiszap katasztrófa érintettjeinek megsegítése

A vörösiszap katasztrófát követő, a rendkívüli helyzetre nem minden esetben jól reagáló, folyamatok irányítását a Hitelengedélyezési és Kockázatkezelési Divízió vezetője, Dr. Gresz István vezérigazgató-helyettes azonnal, személyesen vette kezébe, minden intézkedés csak tudtával történhetett.

A humánus magatartást és komplex megoldást kívánó helyzetre válságcsoporthoztunk létre, a Bank szakterületeinek széles körű bevonásával a Lakossági Igazgatóságtól kezdve a Humánerőforrás Gazdálkodási Igazgatóság oktatási területéig. A munkacsoport rendkívül szoros együttműködésben dolgozott, a feladatlistát naponta frissítettük, és kiemelt hangsúlyt helyeztünk a külső és belső kommunikációra, illetve annak szabályozására. A személyes érintettség miatt a helyszíni tárgyalócsapat nem helyi munkatársakból állt. Kollégáink négy napos képzés keretében készültek fel az érzékeny helyzetre.

Átmenetileg minden, a térségben hitellel rendelkező ügyfél esetében fizetési könnyítést alkalmaztunk: 2010 novemberében elengedtük a törlesztő részleteket; a korábban keletkezett hátralékos tartozás miatt 5 hónapon keresztül nem számítottunk fel késedelmi kamatot; a folyószámlahitel esetében 2011. február 28-ig nem került sor a hitelkeret automatikus csökkentésére. Pontosan



meghatároztuk a súlyosan és nem súlyosan érintett ügyfeleket és

- a nem érintett ügyfelek figyelmét külön felhívtuk az Adósvédelmi Program lehetőségeire fizetési problémák esetén;
- a közepesen érintett ügyfelek esetében a felhalmozódott hátralékot jóváírtuk és a hiteltörlesztést további 3 hónapig átvállaltuk;
- a súlyosan érintett ügyfelek teljes tartozását elengedtük (nem volt olyan ügyfelünk, akinek a házáat az iszap teljesen elmosta).

Az érintett ügyfelekkel 5 fős dedikált ügyintézői csapat foglalkozott, akik laptopokkal a helyszínen, illetve a környező fiókok elkülönített helyiségeiben, egyszerűsített eljárás keretében segítettek az ügyfeleken. Kitűzött célunk volt, hogy karácsonyra minden érintettel megnyugtatóan rendezzük a helyzetet, ez december 22-én megvalósult. Összesen 68 súlyosan és mintegy 100 közepesen/enyhén érintett ügyfél helyzetét rendeztük, a fizetési könnyítések és elengedett hiteltartozás 77 millió Ft ráfordítással járt Bankunk számára. (Az adományként adott 100 millió Ft-ot, illetve további segítségnyújtásunkat az 5.4-es fejezet tartalmazza.)

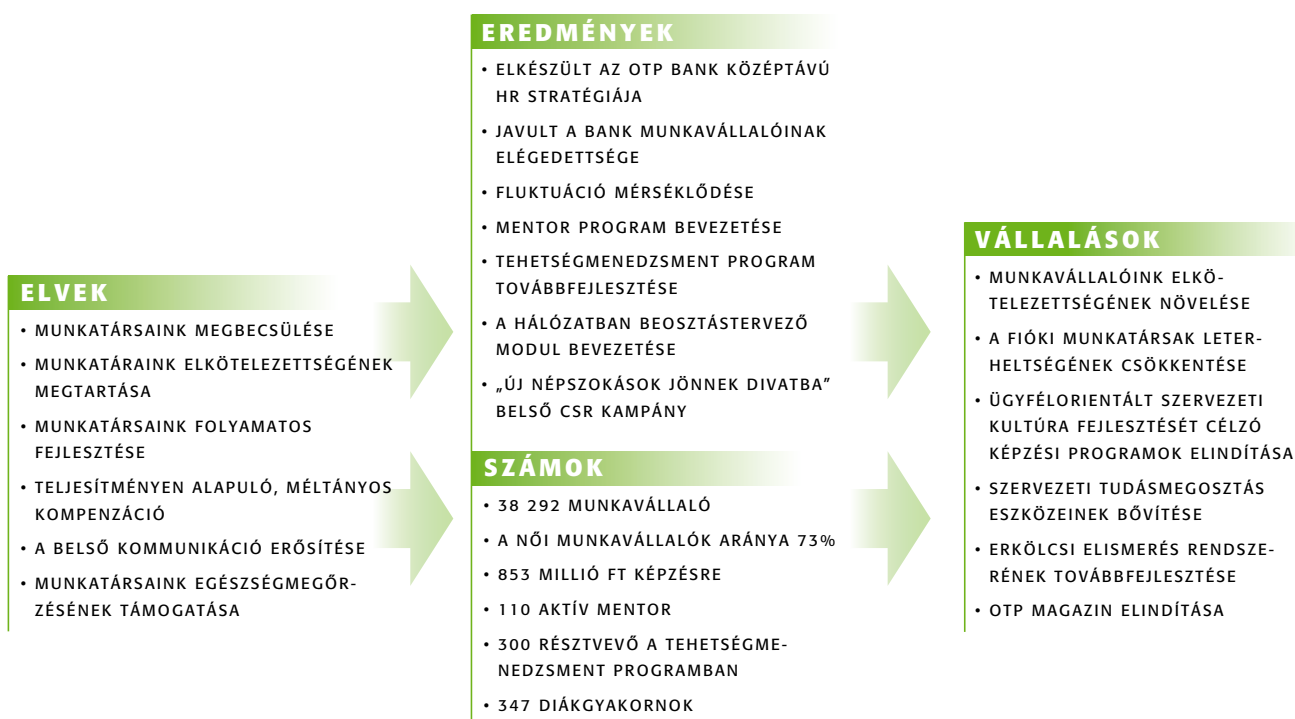
Ügyfeleink kifejezetten pozitívan értékelték eljárásunkat és magatartásunkat.

Bankbiztonsági elveinkről:

➤ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk>
(fejlesztendő honlaprész)

„AZ OTP CSOPORT TÖBB MINT 38 EZER MUNKAVÁLLALÓJÁÉRT, VALAMINT MŰKÖDÉSÉBŐL ADÓDÓ KÖRNYEZETTERHELÉS CSÖKKENTÉSÉÉRT TARTOZIK FELELŐSSÉGGEL.”

5.1 Munkavállalóinkért



Elvek



ehetőséges és elkötelezett munkavállalói kör kialakítását és megtartását elsődlegesnek tekintjük.

Az OTP Csoport a tradicionális szervezeti értékek megőrzése mellett, emberközpontú, az együttműködést és innovációt támogató szervezeti kultúra kialakítására törekszik, melyben a munkatársak jelentik a legfőbb értéket. Munkatársaink lojalitásának első lépése az értékeinkkel, vállalati kultúránkkal történő azonosulás.

Munkatársaink motivációja érdekében prioritásként kezeljük a szakmai felkészültség és embe-

ri kompetenciák fejlesztését, a méltányos, teljesítménnyel összefüggő javadalmazást és a karrierlehetőség biztosítását.

A megfelelő munkahelyi környezet, az ergonomiai szempontok figyelembe vétele nem csak munkatársaink egészségének megőrzését szolgálja, de tükrözi megbecsülésünket irányukba és a kedvező munkahelyi légkör fontos eleme. A hatékony belső kommunikáció a szakszerű működés egyik elengedhetetlen feltétele, emellett az összetartó közösség kialakításának egyik eszköze. Célunk, hogy bevonjuk munkatársainkat és ösztönözzük visszajelzésüket, javaslataik megosztását.

Tettek és eredmények

Az OTP Csoport munkavállalói számokban

Az OTP Csoport 9 országban van jelen, és 2010 év végén 38 292 fő számára biztosított munkahelyet, ami komoly felelősséggel jár. A munkavállalói létszám szorosan összefügg a gazdasági aktivitással; a 2010-ben stabilizálódó makrogazdasági környezet, a válság érezhető visszahúzódása a munkavállalói létszámban is tükröződik. Az elmúlt évben a munkavállalók statisztikai létszáma 2%-kal csökkent, ugyanakkor a mérséklődés az egyes vállalatokat nem azonos mértékben érintette. A piaci körülmények indokolták a montenegrói, a szlovák és a szerb leánybankok létszámának 6-10%-os csökkentését, a vállalatok viszonylag kisebb mérete miatt ez összesen mintegy 160 főt érintett.

Ennél nagyobb mértékű (15%-os) leépítés az ukrán leánybanknál volt szükséges, ahol fiókbé-
zárásokra is sor került. A létszámleépítésekben érintettek meghatározásánál felelősen jártunk el, amennyiben a kapacitásigény csökkent, előnyben részesítettük a részmunkaidőben történő foglalkoztatást. A Bankcsoport többi tagjánál a foglalkoztatotti létszám stabil volt, sőt az oroszországi OTP Bank Russia-ban dinamikusan (22%-kal) nőtt a munkavállalók száma. Oroszországban az általános gyakorlattal összhangban, a munkavállalók mintegy 50%-a – 9 000 fő – havi 60 óra alatti részmunkaidőben dolgozik.

Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, 2010. december 31.)

	OTP Bank		OTP Csoport	
	2009	2010	2009	2010
Teljes munkaidősök	6 586	6 575	27 996	27 612
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 166	1 175	1 665	1 520
Statisztikai létszám összesen	7 752	7 750	29 661	29 132
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	68	50	6 264	9 160
Foglalkoztatottak összesen	7 820	7 800	35 925	38 292
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	6%	6%	9%*	5%

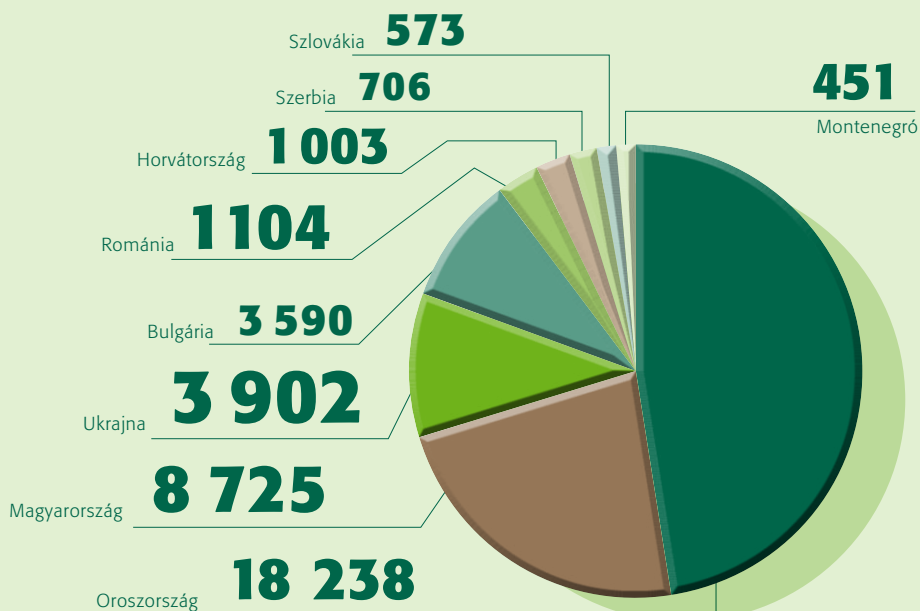
* A 2009-es jelentésben szereplő adat korrekcióra került, a korábbi adat adatgyűjtési pontatlanság miatt helytelen volt.



A Bankcsoporton belül a munkavállalók átlagosan mintegy 60%-a dolgozik a fiókhálózatokban, 40%-uk pedig a központban.

Az OTP Csoport legnagyobb foglalkoztatója az OTP Bank Russia. A teljes munkaidőben foglalkoztatottak közel 33%-a a leánybanknál, további 27%-a az OTP Csoport magyarországi tagjainál dolgozik.

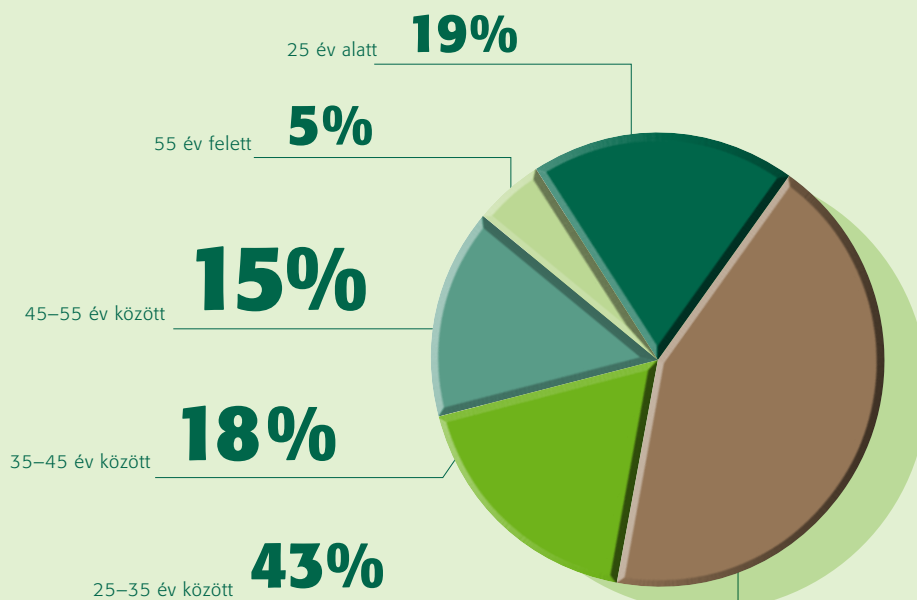
A munkavállalók számának megoszlása országonként (2010. 12. 31., összes foglalkoztatott, fő)

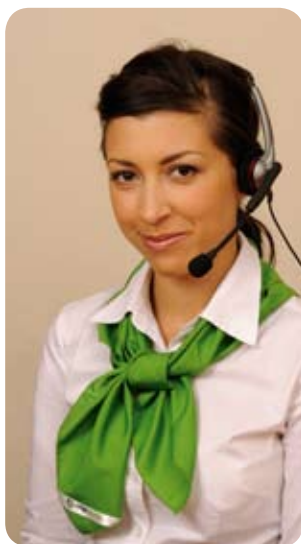


A Bankcsoport munkavállalóinak **nem és kor szerinti megoszlása** csaknem azonos az előző évvel, a 35 évnél fiatalabbak aránya 62%, a tagvállalatok között ugyanakkor jelentős eltérés mutatkozik. Kifejezetten sok a fiatal munkavállaló az orosz,

az ukrán és a román leánybankoknál, ugyanakkor az átlagosnál több az idősebb korosztályba tartozó munkatárs a bolgár DSK Banknál, a horvát OTP banka Hrvatskánál, illetve az OTP Csoport magyarországi tagjainál.

Munkavállalók kor szerinti megoszlása, OTP Csoport, 2010





Tevékenységünk jellegéből fakadóan munkatársaink közel háromnegyede nő, azonban arányuk a közép- és felsővezetésben csoportszinten már csak 61%, illetve 29%. A női munkavállalók magas száma miatt fontos megemlíteni a gyermekgondozás miatt tartósan távol lévő munkavállalókat, akik aránya 2010-ben a Bankcsoporton belül több mint 7% volt, gyermekgondozási segély mellett pedig 460-an dolgoztak. (Ezt nem minden ország jogszabályai teszik lehetővé.) A **megváltozott munkaképességűek** alkalmazása közel azonos szinten maradt, 2010-ben 335 fő dolgozott az OTP Csoportnál, jellemzően nem vezető munkakörökben. Az ISO 26000 elemzés is rámutatott arra, hogy a munkavállalói esélyegyenlőség az egyik terület, ahol további előrelépési lehetőség mutatkozik, elsősorban a megváltozott munkaképességűek alkalmazásával és a rugalmas munkavégzés biztosításával. A kérdésre az OTP Bank középtávú humánstratégiájában kiemelt figyelmet fordítunk.

Az OTP Csoporton belül elsősorban az OTP Banknál és a DSK Banknál dolgozik sok **diák és pályakezdő**, az elmúlt évben 462 gyakornok szerzett tapasztalatot és 202-en kezdték meg pályafutásukat a Bankcsoporton belül. Arányaiban a montenegrói CKB Banknál dolgozik a legtöbb pályakezdő, a munkatársak 10%-a.

További munkavállalói statisztikák a Mellékletben. A fluktuáció jelentősen mérséklődött az előző évhez képest. Az OTP Csoporton belül a **távozott alkalmazottak** aránya 12,6%, az OTP Banknál 9,5% volt. Bár a csoporttagok legtöbbször csökken a fluktuáció, növekedett a távozottak aránya a bulgáriai DSK Banknál, OTP Bank Russiánál, illetve az ukrainai JSC OTP Banknál, ahol az előzőekben bemutatottak szerint leépítésre került sor. Az oroszországi leánybank esetében spe-

ciális helyzetet teremt, hogy Moszkában az egy munkahelyen átlagosan eltöltött idő lényegesen alacsonyabb (1,5-2 év), mint más országokban és az ország többi területén, ennek következtében a Banknál a távozott alkalmazottak aránya jellemzően magasabb. A fluktuáció jellemző mérséklődése összefügg a kényszerű létszámleépítések szinte teljes megszűnésével. Célunk a tehetséges munkaerő megtartása, ezért csoportszinten törekszünk a fluktuáció csökkentésére, amellyel, hogy a munkatársak bizonyos mértékű cserélődését a szervezeti rugalmasság megőrzése szempontjából egészségesnek tartjuk.

A fluktuáció adatai részletesebben a Mellékletben. 2010-ben nem volt szükség a távozó alkalmazottak szervezett álláskeresési támogatására, outplacement programok indítására. Pozitív gyakorlat, hogy az OTP Bank mellett több hazai leányvállalata – a pénztárak³, illetve a Merkantil Csoport – képzésekkel, tanácsadással törekszik segítséget nyújtani a munkamentes élet kezeléséhez a nyugdíjazás előtt álló munkatársak számára.

Humánerőforrás stratégia

Az OTP Bank 2010-ben elkészült középtávú **emberi erőforrás stratégiája**, az üzleti célok támogatása érdekében hat fő fókuszot jelölt ki:

- Ügyfélközpontú szervezeti és vezetői kultúra kialakítása, amelynek kapcsán egyrészt az ügyintézők készségeinek fejlesztését, másrészt a vezetői tudás bővítését és szervezett átadását tervezzük megvalósítani.
- Javítani kívánjuk az OTP Bank, mint munkáltató megítélését, többek között ösztöndíjas és gyakornoki programokkal, szakmai versenyek támogatásával.

Büszkék vagyunk rá, hogy nem először adhatunk számot arról, hogy az OTP Bank a KarrierStart TOP30 – a Figyelő és a Hewitt által végzett – kutatásban a 30 legjobb vállalat között szerepel. A lista 11 iparág pályakezdők számára legvonzóbb vállalatait tartalmazza, melyet 36 000 pályakezdő véleménye és hazai munkaadók megkérdezése alapján állítottak össze.

³ OTP Egészségpénztár, OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár, OTP Magánnyugdíjpénztár, OTP Pénztárszolgáltató



- Célunk a szervezeti rugalmasság és hatékonyság fejlesztése például a belső kommunikáció megújításával vagy a körültekintő előkészítést és nagy feladatot jelentő atipikus foglalkoztatási formák alkalmazásának kiterjesztésével – a keret- és feltételrendszer bevezetése, illetve a Bank különböző területein megvalósítható megoldások folyamatosan kerülnek bevezetésre.
- Az emberközpontúság, önmegvalósítás igénye a munkatársi elégedettségvizsgálat egyik fontos jelzése számunkra, ennek érdekében tervezzük a karriermenedzsment program kiszélesítését, illetve az erkölcsi elismerés rendszerének bővítését.
- Fejleszteni kívánjuk a teljesítményértékelési, illetve javadalmazási rendszert, nagyobb hangsúlyt fektetve a minőségi munkavégzéshez kapcsolódó kompetenciák értékelésére.
- A csoport szintű humán erőforrás menedzsmenten belül kiemelten fontos területként kezeljük a tudatos utánpótlás-tervezést, és a csoporton belüli információ- és tudásmegosztást támogató eszközök, folyamatok működtetését.

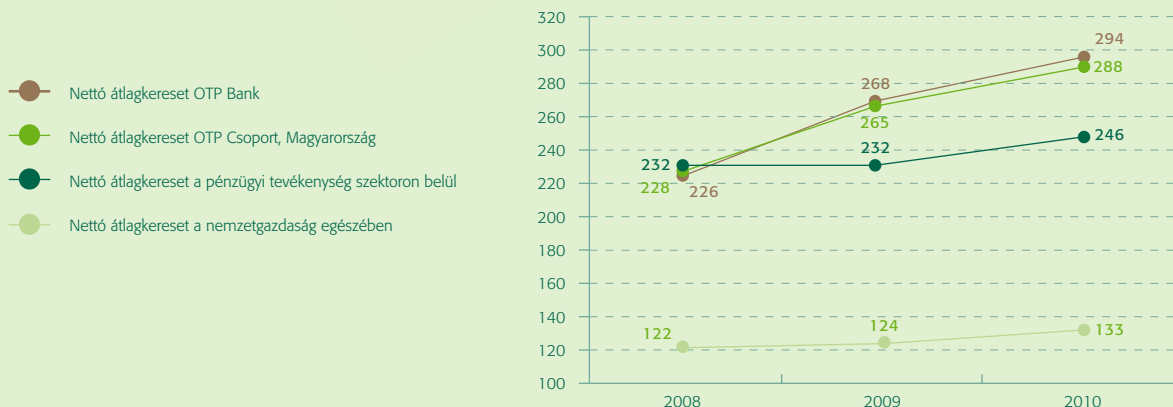
A teljesítmények elismerése, juttatások

A Bankcsoport juttatási politikájának alapelvei az elmúlt évben változatlanok maradtak, ugyanakkor az európai uniós irányelveknek való megfelelés érdekében a **felsővezetés javadalmazása** a szervezet hosszú távon eredményes teljesítményével és a kockázatok kezelésével került összekapcsolásra. Munkatársaink jövedelmének egy része továbbra is közvetlenül a mérhető teljesítménytől

függ: az elmúlt évben az OTP Csoport szinte valamennyi tagjánál nőtt a mozgó elemek aránya. A **jövedelem teljesítményarányos része** az OTP Bankban közel 43% volt, ennél a hazai és a külföldi leányvállalatok is jellemzően alacsonyabb arányt alkalmaznak. A bankfióki ügyintézők teljesítményének értékelése Csoportszinten azonos elvek alapján – az ügyfélérdekekkel összhangban – történik.

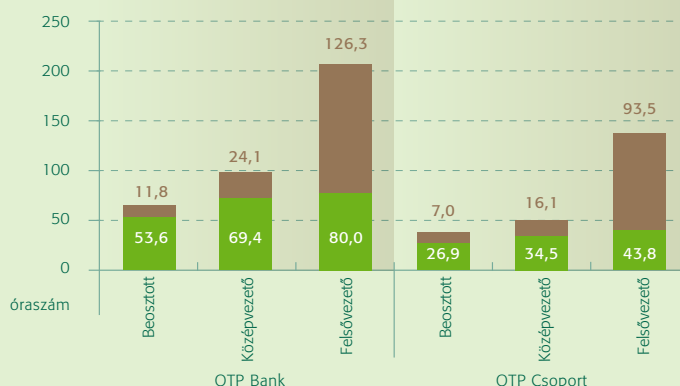
A **munkavállalók nettó átlagjövedelme** az OTP Banknál és a magyarországi vállalatoknál körülbelül kétszerese a nemzetgazdasági átlagkeresetnek, és kis mértékben meghaladja a pénzügyi szektoron belüli jellemző jövedelmet. Elsősorban a magyarországi vállalatokra jellemző, hogy a törvényi előírásokon túl is segítik munkavállalóik öngondoskodását egészségpénztári és nyugdíjpénztári hozzájárulásokkal. A külföldi leányvállalatoknál az átlagos nettó jövedelem szintén minden esetben lényegesen meghaladja a nemzetgazdasági átlagot – Ukrajnában és Romániában annak 2,5-szeresét is – a pénzügyi szektor átlagos jövedelmét azonban jellemzően nem éri el. A reálkeresetek alakulása vállalatonként jelentősen eltérő volt – szoros összefüggésben a vállalatok pénzügyi eredményeivel. Jelentős reálbércsökkenés következett be az OTP banka Srbiánál, OTP Bank Romániánál, Merkantil Csoportnál, ugyanakkor emelkedtek a reálberek a JSC OTP Bank és az OTP Bank Russia esetében. Az anyavállalatnál átlagosan 4%-kal növekedett a reálbérszínvonal az előző évhez képest.

Nettó átlagkeresetek (ezer Ft), Magyarország



Az egy főre eső éves képzési óraszám, a képzés formája szerint, 2010

- belső képzés
- külső képzés



Elsősorban a fiókhálózati munkatársak esetében jellemző a **túlóra**. A probléma enyhítését célzó az OTP Bankban 2010-ben bevezetett beosztástervező modul, amelynek segítségével a vezetők képesek hatékonyabban tervezni a munkatársak munkaidejét. Tapasztalataink szerint a modult használó fiókokban a munkaszervezés hatékonyabbá vált, kis mértékben sikerült csökkenteni a túlórák mennyiségét. További eredményeket a hálózati folyamatok közeljövőben megvalósuló racionalizálásától várunk.

Képzés, oktatás

A magasabb színvonalú ügyfélszolgálat, illetve a hatékony szervezeti működés érdekében továbbra is nagy hangsúlyt helyezünk munkatársaink képzésére, felkészítésére. Ügyműködésünk esetében azonban legalább ilyen fontos a képzés optimális mennyiségének megtartása. A kisebb leterhelés és hatékonyabb munkavégzés érdekében 2010-ben felülvizsgáltuk a hálózati oktatások indokoltságát és mennyiségét, és ennek alapján megnöveltük a létszámmodellben képzésre biztosított időkeretet. A fióki ügyműködők felkészítését egységes, naprakész információkkal és szegmált tudásátadással biztosítjuk. **A finomhangolt rendszer eredményeit 2011-ben tervezük vizsgálni.**

A Bankcsoport tagjainál az átlagosan egy főre eső **képzés mennyisége** és az oktatásra fordított költség nem egységesen változott. Csoportszinten a képzések összköltsége körülbelül 20%-kal emelkedett, elsősorban a belső képzések ráfordításai miatt. Az OTP Csoport összesen 853 millió Ft-ot költött munkatársai képzésére (az OTP Bank Russia nélkül). Az OTP Bank ráfordításai teszik ki az összköltség 43%-át, de több külföldi leánybank egy főre eső költsége is meghaladja az anyavállalatét. Az OTP Bank egy főre eső képzéseinek mennyisége nőtt a leginkább számottevően az előző évhez képest, főként a középvezetésre fókuszálva. 2010-ben a rendszeresnek mondható képzéseken túl átfogó oktatás valósult meg a Magatartási Kódex alkalmazásával kapcsolatban.

A képességek fejlesztésére irányuló összefoglaló táblázat a Mellékletben.



MENTOR PROGRAM

Alapos előkészítést követően indította el az OTP Bank 2010-ben a hálózatba újonnan belépő munkatársakat segítő mentor programot. A mentorokat több napos tréningen készítettük fel, munkájukat szakmai és módszertani ismereteket is tartalmazó mentori kézikönyvvel segítjük. Mentornak azokat a tapasztalt munkatársakat választottuk ki, akik szakmai és emberi felkészültségüket egyaránt bizonyították. 2010 során 110 aktív mentorunk vezette végig az új munkatársakat a 12-15 hétig tartó beillesztési programon.

A mentori program sikerét nem csak az új munkatársak alacsonyabb fluktuációja, de a mentorok elkötelezettségének növekedése is jelzi.

A Belvárosi Térségi Szakképző Központban néhány éve működő banki gyakorlófiókkal további együttműködésre készülünk. **Terveink szerint 2011-ben elindítjuk ösztöndíj programunkat, amelynek keretében jó tanulmányi eredményű diákokat támogatunk.**

Karriermenedzsment program

Tehetséges munkatársaink fejlődését, előrelépését segítve, motivációjuk fenntartása érdekében indítottuk el a ma már regionális szinten is működő karriermenedzsment programot.

A regionális tehetségprogramban az OTP Csoport legtehetségesebb, összesen mintegy 300 munkatársa vesz részt, akikkel 2010-ben egyéni karrier megbeszélést folytattunk. A résztvevőknek lehetőségük van egyéni, illetve csoportos képzésen, készségfejlesztő programokon való részvételre. A tehetségmenedzsment program keretében 2009-ben indult **rotációs program** a tavalyi évben folytatódott. 2010-ben 3-6 hónapos időszakra 5 külföldi bankcsoporti kollégánk szerzett tapasztalatot az OTP Bank központjában, Budapesten, és 3 munkatársunk a montenegrói CKB Bankban támogatva a szakmai munkát. **Pozitív tapasztalataink alapján a rotációs programba 2011-ben a szerb leánybankot is bevonjuk.** A tehetségprogram szakmai információáramlásának támogatására 2010-ben csoportszintű HR portált alakítottunk ki. **2011-ben a banki munkatársak rendszeres informálására hírlevél elindítását tervezzük.**

Munkavállalói elégedettségmérés

Az OTP Csoport néhány vállalata rendszeresen végez elégedettségvizsgálatot a dolgozók körében. Az OTP Bank 2010-ben, két évvel a korábbi felmérést követően tárta fel a munkavállalók véleményét. Örülünk, hogy a mintegy 2000 válasz alapján 2008-hoz képest nőtt a munkatársak elkötelezettsége. Az eredményeket figyelembe véve a Bank középtávú humán erőforrás stratégiájában

kiemelt figyelmet fordítunk a munkatársak elkötelezettségét javító programok kialakítására. Az ügyintézők szakmai támogatásra vonatkozó elégedettségét külön mérjük.

2010-ben az OTP Bankon kívül a Merkantil Csoport és az OTP banka Hrvatska végzett dolgozói elégedettség vizsgálatot. A horvát bank megítélése számottevően javult az előző évhez képest, a munkavállalók több mint 80%-a volt elégedett a munkabiztonsággal és munkakörnyezettel, a belső kommunikációs kultúrával és a tréningekkel, fejlődési lehetőségekkel. A Merkantil Csoport dolgozóinak megítélése általánosan kedvezőtlenebbé vált, de a legmagasabb értéket itt is a munkahelyi biztonság, munkahelyi környezet, illetve belső vállalati kultúra kapta. A munka és magánélet egyensúlyának értékelésében következett be a legkedvezőtlenebb változás. Mindkét vállalat munkatársai fejlődést várnak el a juttatási csomag kapcsán.

Belső kommunikáció, közösségépítés

A vállalatcsoporton belül a tapasztalatcserét a szakterületek saját hatáskörben és fórumokon keresztül valósítják meg. Jó példa erre a lakossági, illetve mikro- és kisvállalati üzletágak 2009-től negyedévente megjelenő belső hírlevele; és az évente megrendezésre kerülő leányvállalati marketing szakterületi tapasztalatcsere. Ahol szükséges – pl. kockázatkezelés – ott az együttműködés a napi rutin része.

Leányvállalataink **belső kommunikációs gyakorlata** a munkavállalói visszajelzések alapján több helyen (OTP banka Hrvatska, OTP Bank Romania, stb.) példaértékű. A jó gyakorlatoknak mindig köz-

ponti elemei a munkavállalói véleménynyilvánítás lehetősége, a szakmai információkon túlmutató, közösségépítést célzó programok és a fórumok használata.

Az elmúlt évben több kezdeményezésünk is a belső kommunikáció erősítésére irányult az anyabankon belül. Az „Új népszokások jönnek divatba” kreatív kampányunkkal a társadalmi felelősségvállalás eszméjét kívántuk közelebb vinni munkatársainkhoz. A felelős magatartás nem egy egyszeri feladat, hanem, olyan, mint egy mindennapi jó szokás. Ezt az üzenetet kívántuk közvetlen, szórakoztató köntösbe bújtatva, hatékonyan eljuttatni munkatársainkhoz, ezért népmesére emlékeztető arculattal, rímekbe szedve, modern népi bölcsességeken keresztül hívjuk fel munkatársaink figyelmét a felelős magatartásra. Célunk, hogy egyrészt munkatársainkat aktív részvételre ösztönözzük (pl. önkéntesség, takarékoság, szelektív hulladékgyűjtés), másrészt növekedjen tudatosságuk a társadalmi felelősségvállalással és a Bank e téren végzett tevékenységével kapcsolatban. **2011-ben játékokkal is törekszünk munkatársaink bevonására.**



Az év során előkészítettük az OTP Magazint, amely az intranetes rendszeren 2011 januárjától érhető el az OTP Bank és három hazai leányvállalat munkatársai számára. A Magazin első tapasztalatai a jelentésírás idejére már ismertek: munkatársaink kedvelik a belső magazint, annak látogatottsága és olvasottsága felülmúlja várakozásainkat. A Magazin fontos eszköze a társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos tevékenységek munkatársak felé történő bemutatásának, illetve bevonásuknak.

A szakmai kommunikáció fejlesztését, az információ átadás hatékonyságát szolgálja több 2010-ben kialakított eszköz, pl. az ügyintézői hírlevél, heti összefoglaló, az ügyintézői igényekhez igazodó intranet, a külön szakmai mappák kialakítása.

2011 elejétől a kommunikációs szervezetben belül külön osztály jön létre az OTP Bankon belüli kommunikáció rendszerének kidolgozása, az információcsere hatékonyságát tétele érdekében.

Az OTP Csoport támogatja munkavállalóit az érdekképviselői szervezetek alapításában. A szakszervezetek működése minden esetben a helyi jogszabályokhoz illeszkedik. A Bankcsoporton belül csupán néhány vállalatnál működik szakszervezet, melyeknek a munkavállalók 21%-a volt tagja 2010-ben. Az OTP Bank alkalmazottainak több mint fele tagja a szakszervezetnek. Az OTP Csoport munkavállalóinak 36%-a dolgozik olyan vállalatnál, ahol van kollektív szerződés.

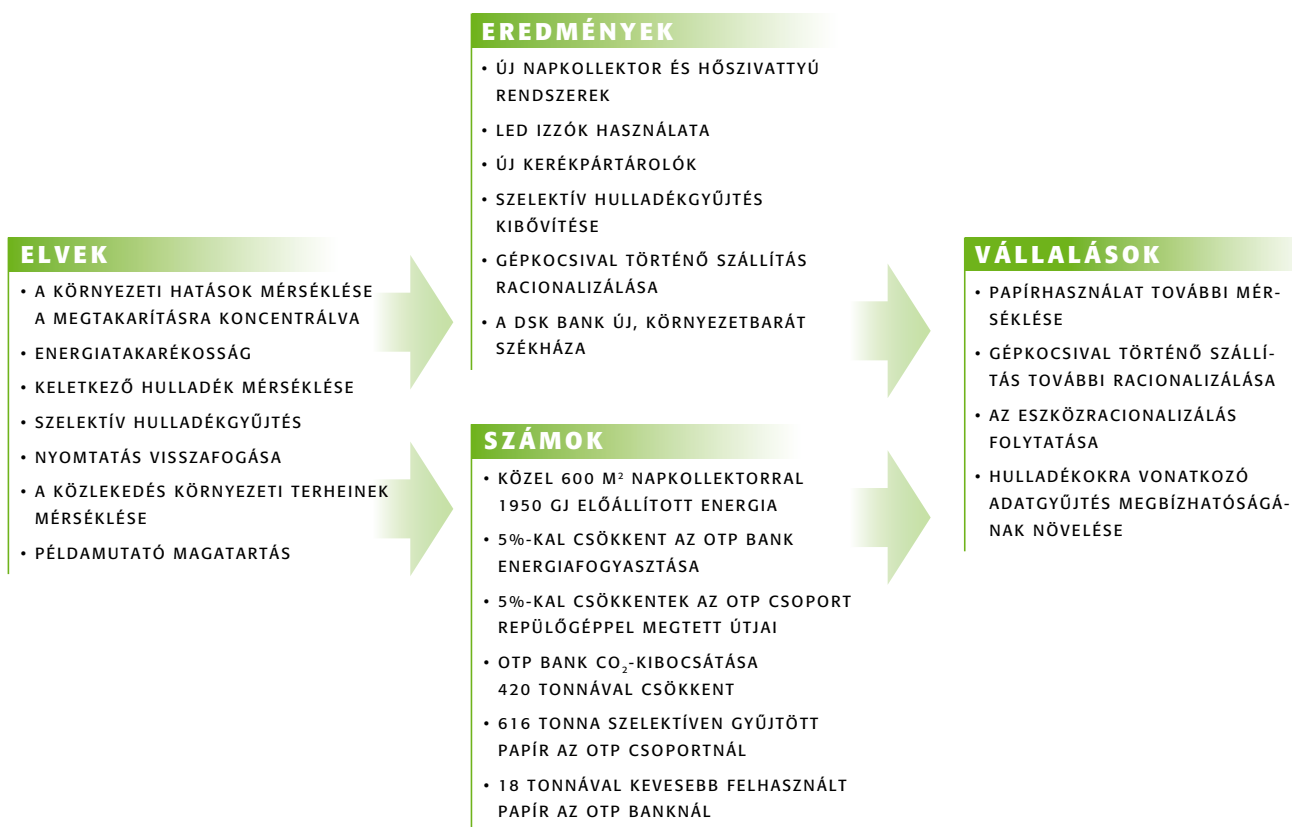
Az egészséges munkahelyért

Az OTP Csoport figyelmet fordít munkatársai egészségére. A biztonságos munkahelyi körülmények megteremtése mellett tanácsadással, mérésekkel, kedvezményes egészségügyi szolgáltatásokkal segítjük dolgozóinkat egészségük megőrzésében. A Bankcsoport tagjai eltérő szolgáltatásokat biztosítanak munkatársaik számára,

a törvényi előírásokat meghaladó ellátás továbbra is elsősorban Magyarországon, Romániában és Bulgáriában jellemző. A munkatársaink számára biztosított egészségügyi ellátás 2010-ben nem változott, ugyanakkor megkezdtük a munkahelyi stressz felmérést az OTP Bank valamennyi alkalmazottjára kiterjedően. **A felmérés kiértékelését és a stresszkezelésre vonatkozó programok megvalósítását 2011-ben tervezzük.**

Az egészségügyi szolgáltatásokról és hiányzási statisztikákról bővebben a Mellékletben. Munkatársaink számára számos sportolási lehetőséget biztosítunk, és a magyarországi vállalatok többségénél a kedvezményes üdülés is elérhető. A közös sportesemények a Bankcsoport szinte valamennyi tagjánál megszervezésre kerülnek.

5.2 A környezetért



Elvek



környezeti hatások csökkentését egyrészt a mérsékeltebb felhasználás miatt jelentkező megtakarítás, másrészt a környezeti

erőforrások véghessége, a környezetszennyezés, klímaváltozás visszafordíthatatlan következményei indokolják. Bár az OTP Csoport egy munkavállalóra, egy bankfiókra vetített hatásai nem jelentősek – egy lakos, illetve háztartás hatásainak mértékével vethetőek össze – a Bankcsoport mérete miatt összességében a környezeti hatások már érezhetővé válnak, azokkal foglalkoznunk szükséges.

Az OTP Csoport működésének közvetlen környezeti hatásai elsősorban a víz, energia, papír, illetve irodai eszközök használatából fakadnak, valamint az ezekhez köthető kibocsátásokból

származnak: leselejtezett eszközök, hulladék kezelése és keletkező szén-dioxid. Törekvéseink is e területekre koncentrálnak.

A környezetkímélő anyagok alkalmazását a költségtényezők, illetve a nem minden esetben kialakult technológiai feltételek több esetben akadályozzák, ezért továbbra is a megtakarításra, a felhasználás mérséklésére helyezzük a hangsúlyt.

Elsősorban munkatársaink és ügyfeleink révén sok – csoportszinten több mint 10 millió – emberrel vagyunk napi szinten kapcsolatban, így gyakorlatainkkal óhatatlanul szemléletet formálunk, példát mutatunk. A környezettudatos magatartás feltevéleinek biztosításával, saját tevékenységünkkel, illetve javaslatokkal, ötletekkel törekszünk élni e felelősséggel és lehetőséggel.



Tettek és eredmények

Felhasznált erőforrások

Az OTP Csoport munkatársainak nagyobb része az összesen 1 589 bankfiókban végzi munkáját, de a központi irodaházak is több mint 10 ezer ember munkahelyét jelentik, illetve biztosítják a Bankcsoport robosztus informatikai hátterét. A számítástechnikai eszközökön túl a fiókok, irodaházak világítása, hűtése és fűtése is jelentős energiaigénnyel párosul, emellett nem feledkeztünk meg a tagvállalatok közötti, illetve az ügyfelekkel történő kapcsolattartás utazási igényéről. Az elmúlt évben folytattuk az **energiamegtakarítást célzó kezdeményezéseinket**, amelyek elsősorban a jelentős energiafogyasztókra, a központi épületekre fókuszáltak:

– Az OTP Bank 2009-ben telepített **hővisszanyerő rendszerének** hatásfokát növeltük, a számítógépek üzemelésével keletkező veszteség hőt az épület fűtési rendszerére kötöttük. A jó tapasztalatokat külföldi leányvállalatainknál is alkalmazzuk: az ukrán JSC OTP Bank új központi számítógépes termében hasonló rendszert terveztünk.

A BOLGÁR DSK BANK ÚJ IRODAÉPÜLETE

A DSK Bank központi műemléképülete új, modern szárnyal egészült ki. Az üveg és látszóbeton kettőse által meghatározott épületet a jól ismert bolgár építész, Georgi Fingov tervezte. A belső kialakítás sokkal inkább egy függő kert érzetét kelti, mintsem egy banképületét, amelyben nagy szerepük van az átriumba lelő növényeknek.

Az építésetileg kiemelkedő irodaépület légkondicionáló rendszere az egyik, ha nem a legmodernebb és legergiatekarékosabb Bulgáriában; a fűtéshez nincs szükség vásárolt hőenergiára.

Az épület kialakítása biztosítja, hogy a 480 munkahely mindegyike természetes fénnel megvilágított legyen.

Az új irodaépület pályázott „Az év épülete – 2010” címre.

A Bank központja a műemléképületből költözött át és az felújításra kerül.



- Folytattuk a hagyományos, zárt égésű gázkazánok cseréjét, új, nagyobb hatásfokú és alacsonyabb károsanyag-kibocsátással üzemelő **kondenzációs kazánra**. A csere az OTP Bank két legnagyobb fogyasztójának számító központi épületében és a békásmegyeri üdülőben valósult meg.
- Az energiatakarékos világítási rendszer továbbfejlesztéseként több jelentős fogyasztású helyen **LED izzókat** szereltünk fel az OTP Bankban, így a legtöbb munkahelyet tömörítő központi épület irodateribeiben, illetve három épület külső tereinek megvilágításához. Megkezdjük a LED alkalmazásának vizsgálatát a folyamatos megvilágítást igénylő terek esetében.
- Folytattuk a **nyomatók hálózatba kötését**, az elektronikai eszközök számának és a nyomtatás mérséklésének érdekében.
- Az OTP Bank Romania megkezdte a csökkentett energiafogyasztású asztali számítógépek és laptopok beszerzését.
- A 2003 óta folyamatosan bővülő **napkollektor rendszerek** 2010-ben újabb 120 m²-nyi felülettel bővültek a békásmegyeri üdülőben. Az irodaépületeken és üdülőkhöz működő napkollektorokat továbbra is meleg víz előállításra és fűtéstámasztásra használjuk. 2010-ben a közel 600 m² felület 1 950 GJ energiát állított elő.
- Központi irattárunk 2010-ben újabb 15 000 m²-rel egészült ki, kiszolgálva a hazai leányvállalatok irattárolási igényét is. Az új épület energiaigényét a korábban épülthöz hasonlóan **hőszivattyú** látja el, amely 772 GJ energiát termelt 2010-ben. (A régebbi épület a tavalyi Vállalati felelősségvállalási jelentésben azért nem szerepelt, mert az akkor nem az OTP Bank üzemeltetésében volt.)

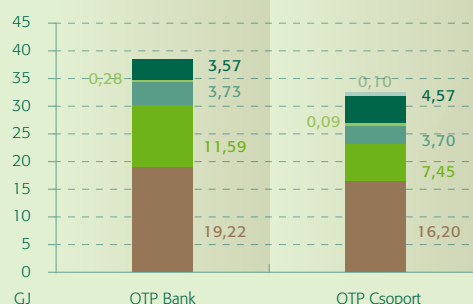
Az OTP Csoport energiafogyasztása (GJ)

	OTP Bank		OTP Csoport	
	2009	2010	2009	2010
Villamos energia	154 440	149 508	504 336	483 050
Gáz energia	96 277	90 113	239 441	222 125
Távhő	31 752	29 000	76 959	110 163
Napenergia	1 840	1 950	1 840	1 950
Hőszivattyú	–	772	–	772
Egyéb	–	–	245	3 007
Gépkocsi üzemanyag	23 260	27 796	96 681*	136 120
Összes energiafogyasztás	307 569	299 139	919 502*	956 415
Egy főre eső összes fogyasztás	38,56	38,47	30,89*	32,08

* A jelentéstételt követő, utólagos korrekció történt.

Egy főre eső energiafogyasztás (GJ), 2010

- Gépkocsi üzemanyag
- Napenergia
- Távhő
- Gázenergia
- Villamos energia
- Egyéb



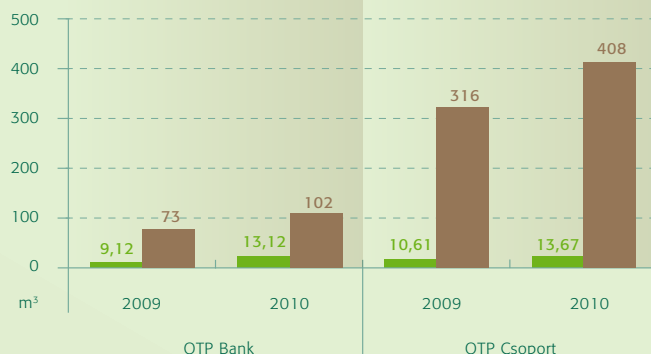
Az energiafogyasztás csökkentésére irányuló kezdeményezéseink látható eredményt mutatnak: az elmúlt évben az OTP Csoport legtöbb tagjánál mérséklődött a – gépkocsi használaton kívüli – energiafelhasználás. Az OTP Bank esetében ez a fogyasztás mintegy 5%-kal, az egy főre eső 2,5%-kal csökkent. A leányvállalatok esetében az egy főre eső fogyasztás nagyobb változásokot mutat, a jelentősebb 5-10% létszámcsökkenéssel érintett vállalatok esetében a fogyasztás növekedett. Számottevően csökkent viszont az egy főre jutó energiafogyasztás az OTP banka Horvátország (9%) és a DSK Bank esetében (23%). A gépkocsi használaton kívüli energiafogyasztás mértéke Bankcsoporti szinten 0,5%-kal mérséklődött összesen és egy főre esően is. Az autóhasználat szinte kivétel nélkül emelkedett valamennyi tagvállalatnál.

Az OTP Csoport éves energiaigénye körülbelül 13 700 magyarországi háztartás átlagos éves fogyasztásával egyenlő.

A Bankcsoport nem tekinthető jelentős vízfogyasztónak, a felhasznált víz a települési hálóból származik és teljes mértékben kommunális csatornarendszerbe kerül elvezetésre. 2010-ben az OTP Csoport és az OTP Bank vízfogyasztása is emelkedett. Az OTP Csoport esetében az emelkedés elsősorban látszólagos, a pontosabb adatszolgáltatás következménye, és csak részben okozza a fogyasztás tényleges növekedése. Az OTP banka Horvátországban és a JSC OTP Banknál számottevően csökkent az összes vízhasználat, a két vállalatnál összesen több mint 4000 m³-rel, mintegy 3300 háztartás éves vízfogyasztásának mennyiségével mérséklődött a fogyasztás.

Az OTP Csoport vízfogyasztása (m³)

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



Az OTP Csoport egy főre eső fogyasztása jellemzően alacsonyabb, mint az iparág más szereplőié. (A nemzetközi szinten összehasonlítható adatok ugyanakkor elsősorban a fejlett országokra érhetőek el.) Az OTP Bank fogyasztási adatai nem magasabbak a hazai versenytársakénál.

Utazás

Az elmúlt évben folytattuk az üzleti, illetve munkavégzéshez kapcsolódó utazások mérséklésére vonatkozó kezdeményezéseinket. Az OTP Bankban racionalizáltuk a gépkocsival történő szállítást, a szállítás közös felületen való vezetésével és összehangolásával. A párhuzamos utak kiküszöbölésével és a visszafuvar kihasználásával fél év alatt mintegy 15%-kal csökkent a bevont részlegek által megtett kilométerek száma, valamint visszaszorítottuk a külsős cég igénybevételel végzett fuvarozást. 2011-ben újabb divíziókat tervezünk bevonni a rendszerbe.

A gépkocsival történő utazások az üzleti aktivitás növekedésével párhuzamosan emelkedtek, ugyanakkor a megtett kilométerekben, üzemanyag fogyasztásban egyaránt jelentkező emelkedés nem csak ennek, de a pontosabb adatszolgáltatásnak is köszönhető. Az OTP Bank mikro- és kisvállalati ügyfélkapcsolati rendszerének átalakítása szintén növelte az utazások mértékét. A pályi központi irattárak dolgozóinak utaztatását központilag oldjuk meg, reggel és délután is két-két járatot indítva.

A Bankcsoport tagjai közötti kapcsolattartás a repülőgépes utazásokat is szükségszerűvé teszi, ugyanakkor évek óta kihasználjuk a videokonfe-

rencia lehetőségét. Egyértelműen az anyavállalat és a leányvállalati központok közötti utak a leggyakoribbak, ezen túl egyes országokban, a földrajzi adottságok miatt a belföldi utak dominálnak. Az OTP Csoport repülőgépes utazásainak száma mintegy 5%-kal 4 140-re csökkent az előző évhez képest. A jövőben nem várható számottevő további csökkenés az utazások tekintetében.

2010-ben számos kerékpártárolót alakítottunk ki az OTP Bank központi épületeinél, illetve a legnagyobb forgalmú bankfiókok előtt. A központi épületek többségénél munkatársaink számára a zuhanyozás, átlöltözés lehetőségét is kialakítottuk. A kerékpártárolók létesítését munkatársaink kezdeményezték; örülünk a pozitív fogadtatásnak és a tárolók nagyfokú kihasználtságának.



Szén-dioxid-kibocsátás

A szén-dioxid-kibocsátás szorosan összefügg a felhasznált energiával, utazással, valamint a felhasznált anyagokkal. A kibocsátás részben közvetlenül a Bankcsoportnál, részben közvetetten, az energiaszolgáltatóknál, gyártónál merül fel.

Az OTP Bank szén-dioxid-kibocsátása – az előzőekben bemutatott kedvező fogyasztási, felhasználási tendenciák eredményeként – csökkent, összesen 3%-kal és 422 tonnával mérséklődött.

A videokonferencia termék számának és használatának jelentős bővülésével mintegy 700 tonna szén-dioxid kibocsátását előztük meg 2010-ben.

Az OTP Bank esetében mintegy 20 helyszínen

van lehetőség beszélgetés lebonyolításra, az év során a magyarországi régióközpontokban is kiépítettük a konferenciatermeket, a leánybankokkal történő kapcsolattartás lehetősége már korábban kiépült. 2010-ben több mint 1 300 alkalommal használtuk a videokonferencia lehetőségét.

Az OTP Bank teljes szén-dioxid-kibocsátása 420 tonnával csökkent, ami mintegy 60 magyarországi lakos átlagos, éves kibocsátásával egyenlő.

Csoportszinten a szén-dioxid-kibocsátás látszólag növekedett (közel 10%), ugyanakkor a pontosabb adatszolgáltatás miatt, nehéz megítélni a tényleges növekedés mértékét.

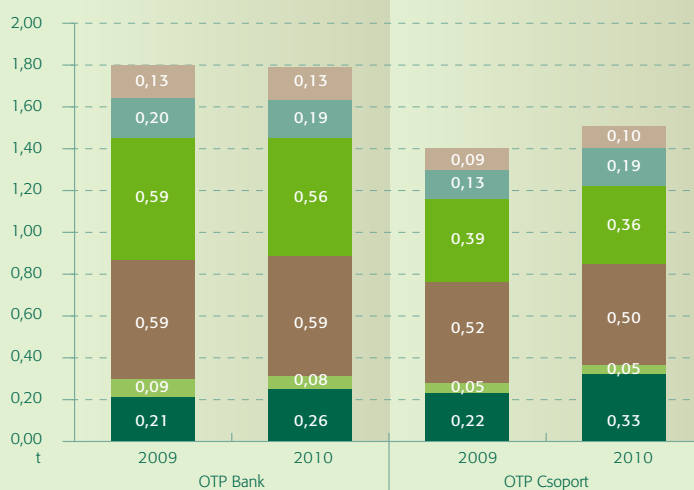
Az OTP Csoport teljes CO₂-kibocsátása (t)

		OTP Bank		OTP Csoport	
		2009	2010	2009	2010
Közvetlen	gépjárművek által kibocsátott	1 684	1 987	6 515*	9 789
	repülőutakhoz kapcsolódó	719	595	1 348	1 486
	villamos energiából származó	4 719	4 568	15 410	14 760
Közvetett	földgáz felhasználásból származó	4 684	4 384	11 649	10 807
	távhő felhasználásból származó	1 603	1 465	3 886	5 563
	papírfelhasználás nyomán keletkező	1 054	1 042	2 582	2 956
Összesen		14 463	14 041	41 391*	45 361
Egy főre jutó		1,82	1,81	1,39*	1,52

* A jelentéstételt követő, utólagos korrekció történt. A táblázat a szén-dioxid-kibocsátás legjelentősebb, azonosított tételeit tartalmazza. Étékét a vonatkozó jogszabályok, iparági becslések, illetve hivatalos kibocsátási adatok alapján számítottuk.

Egy főre eső CO₂-kibocsátás megoszlása (t)

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



A fogyasztás alacsonyabb szintje miatt az egy főre eső szén-dioxid-kibocsátás is alacsonyabb az iparág más szereplőinél, az elérhető információk alapján. Az egy főre eső átlagos szén-dioxid-kibocsátás egy átlagos magyarországi lakos teljes éves kibocsátásának egyötödét teszi ki.

Hulladékkezelés

A nyomtatás visszafogásával, a beszerzések racionalizálásával törekszünk a keletkező hulladék mérséklésére, ezen túl mind nagyobb arányban törekszünk azt újrahasznosításra továbbadni.

Az OTP Bank 2010-ben jelentős **eszkőzracionalizálás** megvalósításába kezdett, amelynek keretében az év során több mint 4 000 darabbal csökkent a számítógépek száma. A leselejtezett számítógépeket külső cégnek adjuk át. A tárolt információk biztonságos megsemmisítését követően újra üzemképes állapotba hozzák a számítógépeket és azt az alacsonyabb követelmény-nyel rendelkező felhasználók számára értékesítik.

2011-ben tervezzük a projekt folytatását és a nyomtatókra való kiterjesztését.

A már nem használható IT eszközöket több éve a Máltai Szeretetszolgálatnak adjuk, akik megváltozott munkaképességűeknek adnak munkát a számítógépek szétszerelésével és az újrahasznosítható anyagok kiválogatásával.

A Bankcsoporton belül a papír és a PET-palackok **szelektív gyűjtése** a leginkább elterjedt, illeszkedve az adott ország infrastrukturális lehetőségeihez.

A veszélyes hulladék elkülönített gyűjtését a jogszabályok szerint végezzük. 2010-ben az OTP Bank jelentős előrelépést tett a szelektív hulladékgyűjtés alkalmazásában. Az év második felében a központi épületekben lehetővé tettük az irodai papírhulladékokon túl is a papírhulladék szelektív gyűjtését, illetve a mosdó helyiségekben a papír kéztörölkét. A csomagolási hulladék (üveg, műanyag, fémhulladék és italos karton) elkülönített gyűjtésére szintén külön edények kerültek kihelyezésre. **2011-ben megvizsgáljuk a szelektív gyűjtés régióközpontokra történő kiterjesztésének lehetőségét, illetve országosan 29 elemgyűjtő pont létesítésével megkezdődik a használt elemek és akkumulátorok visszagyűjtési rendszerének kialakítása. Munkatársaink figyelmét felhívtuk a használatukra.**

A szelektíven gyűjtött papírhulladék az OTP Bank kivételével a Bankcsoport valamennyi tagjánál növekedett, ahol az elkülönített gyűjtés lehetősége adott. Az OTP Csoport összesen 616 tonna papírt adott tovább újrahasznosításra. A Bankcsoport tagjainak többségénél közel azonos szinten maradt a szelektíven gyűjtött PET-palackok mennyisége, az OTP Banknál ugyanakkor jelentős növekedés tapasztalható.

A kommunális hulladékra vonatkozó adatok bankcsoporti szinten sajnos továbbra is hiányosak, ezért bemutatásuk nem lehetséges, e téren jövőbeli törekvésünk az adatgyűjtés megbízhatóságának javítása.

Keletkezett hulladék mennyisége

	OTP Bank		OTP Csoport	
	2009	2010	2009	2010
Kommunális hulladék (t)	2 252	2 562	n.a	n.a.
Egy munkavállalóra eső kommunális hulladék mennyisége (kg)	291	328	n.a	n.a.
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)*	579	518	711	616
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	1 370	4 707	1 888	5 013
Szelektíven gyűjtött veszélyes hulladék (kg)**	1 759	239	14 584	1 409

* A 2009-es adat részben becslésen alapul, míg a 2010-es adat pontos.

** A 2010-es adatok nem összehasonlíthatóak a 2009-essel. A 2010. évi adatok között az elektronikus adathordozók nem szerepelnek, mert azok nem tartoznak a veszélyes hulladék kategóriába.

5.3 Beszerzéseink



Elvek



jelentős mértékben központosítottak az OTP Csoport beszerzései, amit a beszállítók kiválasztásának hatékonysága, illetve a beszerzés méretgazdaságosságából fakadó költség-takarékos megvalósítása indokol. Az egységes, bankon, bankcsoporton belül cserélhető eszközök beszerzésére törekszünk mind az IT eszközök, mind pedig az irodai berendezések kapcsán. A válság éveiben az OTP Csoport szigorú költség-kontrollt alkalmazott a beszerzések kapcsán. A beszállítókat, illetve a termékeket, szolgáltatásokat minőségi szempontok és az ár, életciklus-költség alapján választjuk ki. A beszállítók kiválasztása során biztosítjuk a tisztességes piaci magatartást és az egyenlő esélyeket. Beszerzési szabályzatunk tartalmazza, hogy a beszállítónak meg kell felelnie a környezetvédelmi jogszabályok előírásainak.

Tettek és eredmények

A Bankcsoport tevékenységi köréből fakadóan a jelentős mennyiségű szolgáltatás beszerzésén túl az IT eszközök és kapcsolódó anyagok, a papír, az irodaépületek és fiókok berendezése, illetve a gépkocsik teszik ki beszerzéseink döntő részét. 2010-ben befejeztük az **IT eszközök cseréjére vonatkozó központi modell** kidolgozását, amely meghatározza az egyes eszközök cseréjének optimális idejét a funkcionalitás, a költségek és környezeti hatások együttes figyelembe vételével. Meghatároztuk, hogy a különböző eszközökből (pl. nyomtató, számítógép) milyen mennyiségre van szükség, és e szint eléréséig folyamatosan történik a selejtezés; illetve az időközben elromlott eszközök pótlása a meglévő készletből valósul meg.

Az elmúlt évben sokat tettünk a **papírfelhasználás mérsékléséért**:

- Felülvizsgáltuk a kötelezően nyomtatandó információk körét és a jogszabályi követelményeknek megfelelő minimálisra csökkentettük azt. A hálózati nyomtatók használatával nyomon követhető a munkatársak nyomtatása.
- Bővítettük az elektronikus adattárolók használatát.
- Lehetőség szerint vékonyabb papírt használunk. Az ügyfeink számára kötelezően, papíralapon átadandó információk köre jogszabályban meghatározott, ugyanakkor az elektronikus bankszámlakivonatokat egyre szélesebb körű használata jelentősen csökkenti a papírfelhasználást (ld. 4.2 fejezet).

Az OTP Csoport papírfelhasználása körülbelül 700 tonnával emelkedett, ugyanakkor a növekedés valószínűleg csak látszólagos, az adatgyűjtés pontosságának növekedéséből fakad. Az OTP Bank teljes papírfelhasználása 18 tonnával csökkent 2009-hez képest, az összes papírfelhasználás 4,3%-a, 74 tonna újrahasznosított volt. Az újrahasznosított papír alkalmazásával mintegy 1 260 fát mentettünk meg, számottevő elektromos energiát, vizet takarítottunk meg és jelentős mennyiségű hulladék keletkezését előztük meg. Elsősorban az iratgyűjtők, dossziék, illetve a fiókokban található prospektusok, tájékoztató anyagok készülnek újrahasznosított papírból.

Jellemző adatok az OTP Csoport felhasznált anyagairól, beszerzéseiről

	OTP Bank		OTP Csoport	
	2009	2010	2009	2010
Bankfiókok száma (db)	405*	403*	1 653*	1 589*
Az év során felújított fiók aránya az összeshez képest (%)	5%	5%	4%	3%
Számítógépek száma (db)	Kb. 13–14 000	Kb. 9 ezer	n.a.	n.a.
Csereperiódus	Átlagosan 4 év			
ATM-ek száma (db)	1 995	1 995	4 083	4 107
POS terminálok száma (db)	34 270	39 231	51 506	57 650
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	5 095	4 350	24 979**	26 527**
Felhasznált CD-k, DVD-k súlya (kg)	103	116	289**	338**
Irodai papír mennyisége (t)	1 003	1 038	2 839***	3 173***
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	27	29	112***	1 131***
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t)****	725	670	1 755***	2 436***

* figyelembe véve a nem önálló fiókként működő értékesítési helyeket is, emiatt eltérés mutatkozik az Éves jelentésben szereplő adatoktól. A csoportszintű adat az OTP Bank Russia esetében a DNB és az omszki körzet fiókjait is tartalmazza.

** becslés: tényleges adatokon alapuló, arányosítással számolt adat, megbízhatóság kb.80%

*** az OTP Csoport papírfelhasználása esetében az adatok megbízhatósága alacsonyabb mértékű

**** pl. marketingkiadványok, alvállalkozó által postázott levelek

Az OTP Bankban országos szinten bevezettük az **utángyártott tonerek** alkalmazását. A tintapatronok és tonerek használata a Bankon belül mintegy 15%-kal mérséklődött az elmúlt évben 2009-hez képest. Az OTP Csoport mintegy 1000 **autó** tulajdonosa, a tagvállalatok közül az OTP Bank rendelkezik a legnagyobb – 370 darabból álló – gépkocsiflottával. A gépkocsik tekintetében az elmúlt év legjelentősebb beszerzése a mintegy 30 gépkocsi megvásárlása volt, amely az OTP Bank új mikro- és kisvállalati ügyfélkapcsolati modelljének bevezetése miatt volt szüksé-

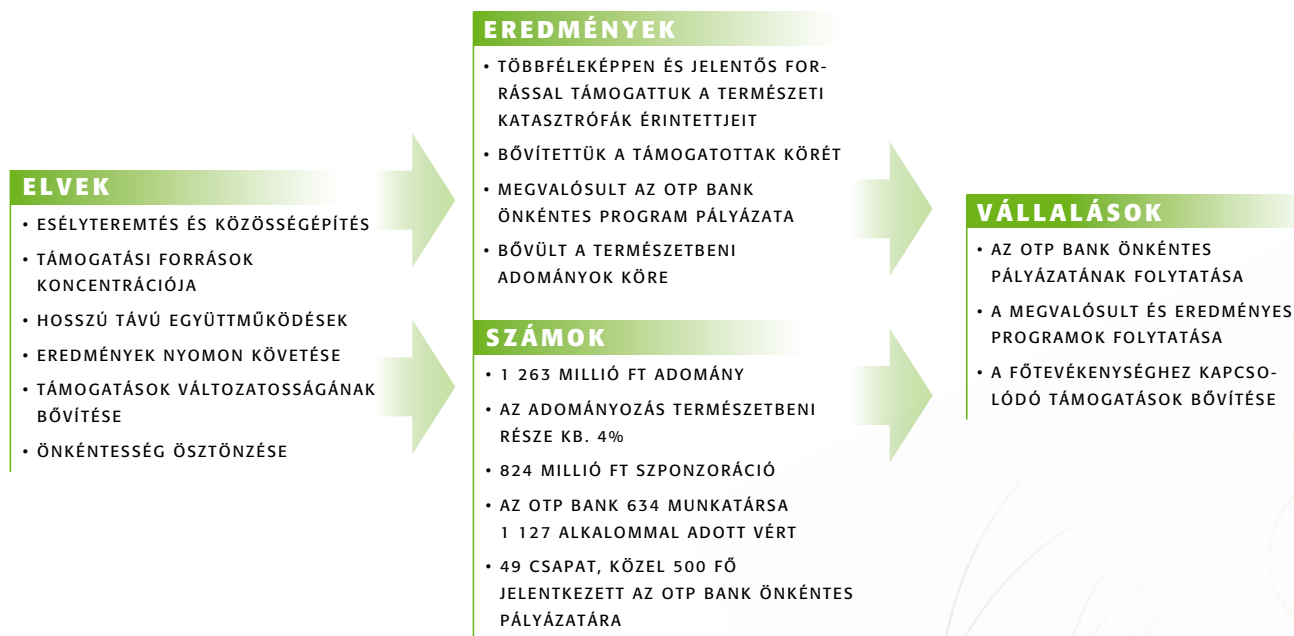
ges. Az autók beszerzésekor az ár és a minőség kap prioritást, fontos szempontként kezeljük a fogyasztást, de a megbízható használat ideje és a biztonság is befolyásolja döntéseinket. Új járműveink magas környezetvédelmi kategóriába tartoznak, gépjárműparkunk folyamatosan válik egyre környezetkímélőbbé. A dízelgépjárművek aránya a magyarországi vállalatoknál magasabb, mint külföldi leánybankjainknál.

A **zöld beszerzés** irányelvei az OTP Bank Környezetvédelmi Szabályzatának képezik részét, a környezetvédelmi szempontok ugyanakkor

elsősorban kiegészítő szempontként jelennek meg a beszerzés során. **Az OTP Bank beszerzéseiért széles körben felelős Ellátási és Beszerzési Igazgatósága a közeljövőben tervezi a Környezetközpontú Irányítási Rendszer (ISO 14000) bevezetését.** Az ISO 26000 elemzés rávilágított arra, hogy csak kis mértékben élünk a beszállítók felelős magatartásra való ösztönzésének lehetőségével, ezért a jövőben részben a beszerzett termékekre, szolgáltatásokra vonatkozóan, részben a beszállítók irányába történő elvárások megfogalmazásával ezt fokozni tervezzük. A környezetvédelem, felelősségvállalás iránti elkötelezettségünket a marketing néhány eszközén

keresztül törekszünk ügyfeleink, partnereink irányába eljuttatni. Több éve újrahasznosított papíron jelennek meg a marketingkiadványok, illetve az ügyfelekhez eljutó prospektusok. Szintén újra-papírra nyomtatjuk a reklámajándékokat, 2010-ben a molinók újrahasznosításával sportzsákokat készítettünk, a 2010-es Triatlon VB főtámogatójaként pedig a rendezvényt teljes körűen újrahasznosított és többször használható poharakkal láttuk el. Partnereinket mind szélesebb körben felelős termékkel ajándékozuk meg, pl. fogyatékossgal élők által készített hasznos ajándékokkal, ökológiai gazdálkodásból származó kézműves termékekkel.

5.4 Közösségekért



Elvek



ötelességünknek tartjuk – a régió jelentős Bankcsoportjaként –, hogy szerepet vállaljunk a régió közösségeinek segítésében, támogatva azokat a programokat, amelyek központjában az esélyteremtés és a közösségépítés áll. Segítjük azon társadalmi csoportokat, amelyeknek valamilyen hátrányt kell leküzdeniük.

Valós és folyamatos együttműködésre törekszünk; a hatékony segítségnyújtás érdekében fontosnak tartjuk a támogatási források koncentrációját és az eredmények nyomon követését.

Az OTP Csoport tagjai elsősorban az oktatás, egészségügy, sport, illetve a kultúra és művészetek területén nyújtanak támogatást.

2009-ben indult törekvésünk, hogy az adományozás és szponzoráció esetében túllépjünk az egyszerű pénzügyi támogatáson: komplexen gondolkodunk mind a támogatás formáját, mind pedig a főtevékenységhez kapcsolható kezdeményezéseket illetően.

Lehetőséget teremtünk és ösztönözzük munkatársainkat az önkéntes segítségnyújtásra, meggyőződésünk, hogy az önkéntesség az összetartó munkahelyi közösség kialakításához is hozzájárul.

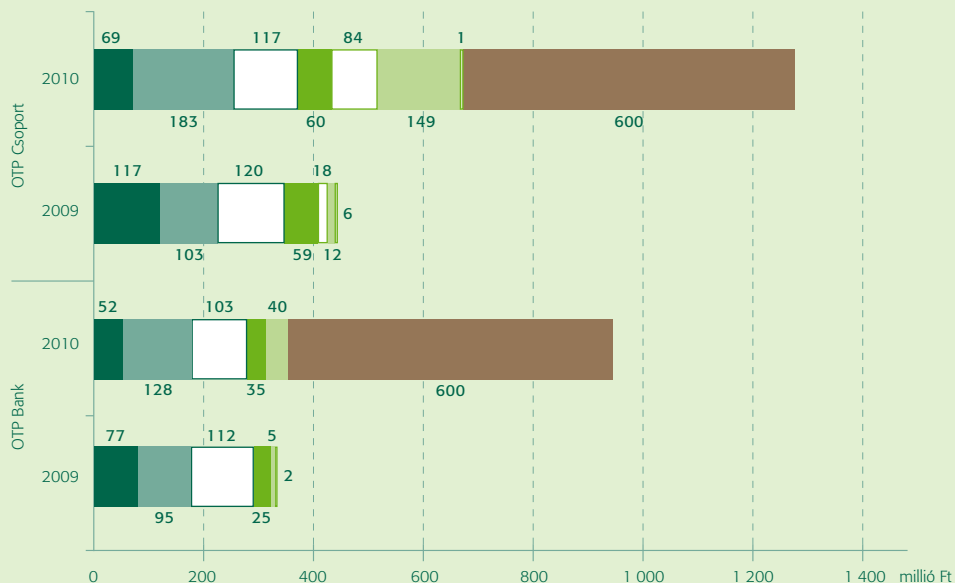
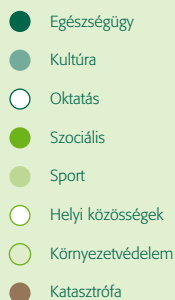
Tettek és eredmények

Az OTP Csoport 2010-ben 1 263 millió Ft-ot, az előző évi összeg körülbelül 2,5-szeresét fordította adományozásra. A növekedés oka az árvíz- és vörösiszap-katasztrófa kapcsán nyújtott rendkívüli támogatás volt. Az adományozás körülbelül 10%-a köthető a külföldi leányvállalatokhoz, e vállalatok támogatási tevékenysége elsősorban, illetve esetenként kizárólag a szponzoráció keretein belül valósul meg. A Bankcsoport szponzorációs költsége 2010-ben 824 millió Ft volt, 18%-kal kevesebb, mint 2009-ben. Az OTP bankja Sríbia szponzorációra fordított összege ugyanakkor lényegesen megemelkedett: 2010-ben a Bank nem valósított meg jelentős termék-kampányt, ezért kulturális eseményeket szponzorált és élt a kapcsolódó média-megjelenési lehetőségekkel.

Adományozásunkban a **pénzbeli hozzájárulás** dominál (96%), ugyanakkor növekszik a természetbeni támogatás jelentősége és összege is. A természetbeni adományozásban 2010-ben kiemelkedő szerepet játszott a DSK Bank 47 millió Ft értékű támogatása. A Bank székhelye az új központi épületbe költözött és a korábbi székhely műemlék épületének tervezett felújítása miatt azt ki kellett üríteni. A Bank Valamennyi IT eszközt, irodai berendezést a helyi közösségek számára ajánlotta fel. Az OTP Bank természetbeni adományainak összege 33 millió Ft-ot tett ki, amelynek legnagyobb része a véradáshoz köthető. Az OTP Bank az adományozás lehetőségének megteremtését is támogatja a NIOK (Nonprofit Információs és Oktató Központ) Alapítvánnyal történő együttműködés keretében. 2010-ben újabb két pályázati fordulót valósítottunk meg annak érdekében, hogy még több civil szervezet legyen képes online, bankkártyás adományok fogadására a NIOK honlapján keresztül. A pályázatok eredményeként 2010 végén már több mint 80 szervezetnél nyílt erre lehetőség, és a második pályázat 30 nyertesénél folyamatban van ennek kialakítása.



OTP Bank és az OTP Csoport adományozása



Az OTP Csoport tagjai közül az OTP Bank, az OTP banka Hrvatska, illetve az OTP Bank Romania határozta meg társadalmi szerepvállalásának irányait. Az anyavállalat támogatási céljai továbbra is a hátrányos helyzetűek, elsősorban a fiatalok esélyteremtésére, a társadalom egésze számára értéket teremtő közösségi kezdeményezésekre és művészeti alkotásokra, illetve a kitartást, koncentrációt és precíz csapatmunkát igénylő sportokra fókuszálnak.

Az OTP banka Hrvatska támogatásai a „Zöld utat” programokhoz kapcsolódnak. A Bank támogatásai-
ban a gyermekek és fiatalok; az oktatás; az egészséges életmód és gyógyulás; a vállalkozások ösztönzése és a sport kap zöld utat.

Az OTP Bank Romania az OTP Egyenlő Esélyek Program, az OTP Közösségépítési Program és az OTP Sport Program keretein belül nyújt támogatást. A Bankcsoporton belül a román leánybank csatlakozik a legtöbb környezetvédelmi célú kezdeményezéshez. A Bank közösségi szerepvállalása szponzorációként valósul meg.

A Bankcsoport rendkívül sok kezdeményezést és szervezetet támogat, ezért csak a támogatások jellemző formáit, egy-egy programját mutatjuk be. Az OTP Csoport valamennyi tagja a legtöbb hozzájárulását hosszú távú együttműködések keretében nyújtja, a támogatott programok sok esetben évente megrendezésre kerülnek.

KREATÍV KIRAKAT

2010-ben az OTP Bank a Budapesti Tavasz Fesztivállal (BTF) közösen hirdetett pályázatot bankfiókok kirakatának berendezésére. A pályaműveknek a 30 éves BTF missziója mellett a kultúra támogatásának fontosságát kellett hangsúlyozniuk. Változatos helyszíneken lévő és eltérő méretű kirakatokat sorsolással osztottuk ki a pályázók között. Az egy hónapon át látható 25 különleges pályaműre a nagyközönség is szavazhatott. Az innovatív, magas színvonalon megvalósított kirakatok ügyfeleink és munkatársaink tetszését egyaránt elnyerték. ➡ 2011-ben újra meghirdetjük a pályázatot.

Önkéntesként a közösségért

Örömmel jelentjük ki, hogy az önkéntesség egyre nagyobb szerepet játszik az OTP Csoport társadalmi szerepvállalásában. Mind több és egyre változatosabb lehetőséget igyekszünk teremteni az önkéntességre, amit munkatársaink további ötletekkel és elkötelezett részvétellel honorálnak.



AZ OTP BANK ÖNKÉNTES PROGRAMJA

2010-ben pályázati rendszert dolgoztunk ki az önkéntes programok támogatására, nyertes projektenként 100 ezer forintos keretet biztosítva megvalósításukhoz. A pályázat bírálati szempontjai között szerepelt: a fenntarthatóság, bevonás (önkéntesek száma, helyi közösség igényeire való válasz), mérhetőség és hatás.

A pályázat rendkívüli aktivitást váltott ki munkatársainkból, összesen 49 csapat, közel 500 fővel jelentkezett; minden pályázatot áthatott a lelkesedés és az elhivatottság. 10 darab kiemelkedően kreatív, a segítségnyújtást komplexen kezelő pályázatot díjaztunk. Csak néhány példát kiragadva: önkénteseink meseíró pályázatot hirdettek a különbözőség és a fogyatékoság kérdését feszegetve; másik csapat a helyszínen segédkezett a vörösiszap katasztrófát követően, de voltak, akik gyermekotthonban tartattak alapvető pénzügyi ismereteket nyújtó képzést játékos formában.

➔ A programot 2011-ben is folytatni tervezzük, illetve elindítjuk az OTP Önkéntes 50 programot, amelynek keretében az év folyamán összesen 50 db önkéntes programot valósítunk meg vagy támogatunk.



A Bankcsoport önkéntes tevékenységein belül a **véradásnak** van a legnagyobb hagyománya, amelyet az OTP Bank és az OTP Bank Romania évente több alkalommal is megrendez. 2010-ben az OTP Bank 634 munkatársa 1 127 alkalommal adott vért; az OTP Bank Romania véradásain körülből 170 munkatárs vett részt. Az OTP Bank az önkéntes véradók segítségét szabadnappal jutalmazza.

Az OTP Csoport szinte valamennyi tagjánál megvalósult valamilyen önkéntes program az elmúlt évben, ezek közül csak néhányat mutatunk be:

– Az OTP Bank Romania számos önkéntes akciót végzett: a 2010-ben két alkalommal megszervezett „Fogadj örökbe egy fát” programon 75 kolléga összesen 5 200 fát ültetett, illetve 2 tonna papírt gyűjtött össze. A bank csatlakozott a „Let’s Do It, Romania!” nemzeti kampányhoz, amelynek keretében 70 kolléga mintegy 360 zsák szemetet gyűjtött, és segített ezzel az illegális hulladéklerakók megszüntetésében. A „Zoom on Romania” kampány keretében egy tonna élelmiszert gyűjtöttek össze a Bank

munkatársai egy elszigetelt közösség 300 családja számára, illetve segély kampányt szerveztek a Moldovában élőkhöz. 5 csapat, illetve munkatárs kiemelkedő tevékenységét Önkéntességi díjjal jutalmaztuk.

- A montenegrói CKB Bank és 266 alkalmazottja közösen vásárolta meg a pljevljai kórház EKG-jét, emellett a munkatársak gyűjtést szerveztek a bijelai gyermekotthon számára karácsonyi alkalmával.
- A bulgáriai DSK Bank alkalmazottai súlyos betegeknek nyújtottak segítséget.
- Az OTP Bank Russia a „Nagy család” program keretein belül az árvákat, illetve a nagycsaládokat támogatja, az adományozás mellett a munkatársak rendszeresen rendeznek pénzgyűjtést, könyvgyűjtést a rászorulóknak.
- Az ukrán JSC OTP Bank egyik fiókjának munkatársai felajánlották egy napi fizetésüket a helyi orvosi egyetem műtőjének felújításához.
- A szlovákiai OTP Bank már második alkalommal vett részt a „Pozsony, a mi városunk” önkéntes programban, segítve a város élhetőbbé tételét.

- Az OTP Alapkezelő 2010-ben két alkalommal szervezett önkéntes programot, mindkét esetben oktatási intézmény szobrában segítve.
- Az OTP Bank munkatársai alkalmanként a csapatépítés lehetőségét használják önkéntességére, 2010-ben két ilyen program valósult meg.

Segítség a katasztrófában

2010 a környezeti katasztrófák éve volt Magyarországon. Az OTP Bank a Magyar Vöröskereszt közreműködésével 500 millió Ft-tal támogatta az árvíz károsultjait, előfinanszírozta a Nemzeti Segélyvonal Alapítványhoz érkező támogatásokat, valamint átvállalta az Alapítvány számlájának költségeit. Az OTP Bank Romania a romániai árvizek károsultjainak nyújtott segítséget. A CKB Bank több mint 8 millió Ft-ot adományozott a montenegrói árvíz érintettjeinek támogatására. Bankunk hozzájárult a vörösiszap-katasztrófa károsultjainak támogatására létrehozott Magyar Kármentesítő Alap megalakulásához, díjmentes számlavezetést biztosítva. Gyorssegítségként kezdetben 50 millió Ft-ot, majd a lakossági adományok megduplázásaként további 50 millió Ft-ot nyújtottunk a károsultak részére. Munkatársaink is egy emberként támogatták a katasztrófa érintettjeit, a magyarországi csoporttagok számos adománygyűjtő akciót valósítottak meg és két önkéntes csapat személyes közreműködésével is segített. (A pénzügyi tevékenységgel összefüggő segítségnyújtást a 4.3-as fejezetben mutattuk be.)



A tudásért és tanulásért

A tanulás támogatása közös pont az OTP Csoport vállalatának társadalmi szerepvállalásában:

- Az OTP Bank Romania támogatásának központi eleme a 2010-ben elindított „Az olvasáshoz való jog” elnevezésű kampány, amelynek révén az év végéig 53 iskola könyvtárát több mint 30 000 kötetrel bővítette, közel 11 000 gyereknek szerezve meg az olvasás örömeit. A könyvek gyűjtése a bank teljes fiókhálózatában és egyes könyvesboltokban történik, a könyveket a hátrányos helyzetű, vidéki általános iskolákba juttatta el a Bank az Oktatási és Kutatási Minisztérium segítségével.
- Az OTP Fáy András Alapítvány évek óta népszerű programja a Könyvhullám akció,

amelynek keretében az Alapítvány évente 150 középiskola könyvtárának fejlesztését támogatja egyenként 140 ezer forint értékű könyv és DVD csomaggal, valamint tudományos lapelfizetéssel. Az éves szinten mintegy 600 pályázat bírálásakor szerepet játszik többek között a diákok száma, a könyvtár mérete, illetve, hogy hátrányos helyzetű településen található-e az intézmény. Annak érdekében, hogy minél hatékonyabb segítséget nyújtsunk, folyamatosan egyeztetünk az iskolák képviselőivel, **2011-ben a keretösszeg emelését tervezzük és bővítjük a választható kiadványok listáját.**

- Az OTP Fáy András Alapítvány tevékenységei között egyre nagyobb hangsúlyt kap a karriertervezés, amelyet a 2010-ben indított mileszel.hu honlap és program is segít. Az oldalon keresztül a diákok nem csak a pályaválasztáshoz kapnak interaktív – az online karrier-tanácsadó révén akár személyre szóló segítséget –, hanem a munkakezdés első időszakában felmerülő kérdésekre is próbálunk választ adni (pl. állásinterjúra való felkészülés). A honlapon aktuális hírek, pályaválasztási és személyiségteszt is megtalálhatóak. Bár a középiskolás korosztály számára az internet az egyik fő információforrás, fontosnak tartjuk, hogy a mileszel.hu rendezvényeken is megjelenjen, személyes tanácsadással is segítve a fiatalokat. Részt vettünk az Educatio Kiállításon, az EFOTT-on, a VOLT fesztiválon. Büszkék vagyunk rá, hogy erőfeszítéseink eredményesnek bizonyultak: 2010 decemberében egyetlen hónap alatt 53 ezren keresték fel a honlapot, az év során pedig több mint 17 000-en töltötték ki a honlapon lévő tesztet. 2010-es Educatio Kiállításon elnyertük a Kreatív Stand, Kreatív Promóció díjat, amit e korosztály körében különösen nagy elismerésnek tartunk.
- Az OTP Bank 1994 óta a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat fő támogatója. 2010-ben hagyományosnak tekinthető programjaink mellett részt vettünk a megrendezett Safer Internet Day konferencián, ahol a biztonságos internethasználatról, internet-bankolásról hallhattak előadást a gyerekek.
- Az OTP banka Hrvatska ösztöndíjat nyújt a Zadar, Istria megye és Sisak rossz anyagi körülmények között élő diákjainak tanulásához.



Esélyteremtés

- Az OTP Bank évek óta segíti az értelmi sérült emberekkel foglalkozó Kézenfogva Alapítványt. 2010-ben is aktív szerepet vállaltunk a „Fogadd el, fogadj el!” Családi Nap és az azt követő közvélemény-formáló roadshow megvalósulásában, hogy felhívjuk a figyelmet a fogyatékossgal élő embertársainkra.
- Támogattuk a Magyar Speciális Olimpia Szövetség értelmi fogyatékossgal élő társaink elfogadására indított „Get into it!” elnevezésű, befogadásukat megkönnyítő programot.
- Az OTP Bank főszponzora volt az immár negyedik alkalommal megrendezett OTP Bank Lovas Világkupának. Az esemény részeként elérhetővé tettük a hagyományosan elit lovasportot a hátrányos helyzetűek számára is. Támogatásunknak köszönhetően 12 000 gyerek vett részt ingyenesen a II. OTP Bank Nemzeti Gyerek Lovasnappal kiegészült világkupán. Emellett a lovas terápia segítő előnyeire hívtuk fel a figyelmet egy jótékonyági pólótervezési pályázat formájában. A pólók megvásárlásából befolyó bevételt a Magyar Lovasterápia Szövetség az értelmi és testi fogyatékkal, valamint a tanulási és a beilleszkedési nehézségekkel küzdő gyermekek fejlődésére fordította.
- Évek óta támogatjuk a Magyar Triatlon Szövetséget; 2010-ben Magyarországon került megrendezésre a Dextro Energy Triathlon ITU Világ-bajnokság, melynek főtámogatói voltunk. Az eseményen a környezetvédelem kiemelt hangsúlyt kapott, a lehető legkevesebb hulladék keletkezésére, az újrahasznosított és újrahasznosítható anyagok, eszközök használatára fókuszálva. Örülünk, hogy a rangos esemény támogatása mellett a környezetvédelem támogatásához is hozzájárulhattunk; az OTP Bank újrahasznosított, többször használható műanyag pohárral látta el a rendezvényt. Támogattuk a Magyar Speciális Olimpia Szövetséget (MSOSZ), annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő sportolók részt vehessenek a budapesti Triatlon Világ-bajnokságon. Emellett a közösségi média bevonásával – a rajongói közösség számától függővé téve – finanszíroztuk az MSOSZ sportolóinak Nyári Európai Játékokon történő részvételét.
- A bolgár DSK Bank támogatásaiban gyermekek, illetve a súlyos betegek segítése az egyik



legfontosabb cél. 2010-ben a bank hozzájárult a helyi karácsonyi jótékonyági program megszervezéséhez olyan gyermekek segítése érdekében, akik speciális orvosi kezelésre szorulnak, vagy hátrányos helyzetben vannak. A Bank a Start Alapítvány támogatásával a fogytékossággal élő fiatalok művészi képességeinek kiteljesedését segíti. 2010-ben negyedik alkalommal megrendezett nemzetközi zenei fesztivál lehetőséget adott a fiataloknak egyenlőségük bizonyítására.

- OTP banka Srbija a „Tolerancia tábor” támogatásával a különbözőségek elfogadásának fontosságára és az egymás iránti toleranciára hívta fel a figyelmet. A Bank továbbra is segítséget nyújtott több, a fiatalok és gyerekek jobb egészségügyi ellátásáért tevékenykedő intézménynek.
- Az ukrán JSC OTP Bank az AIDS Világnapján számos program megszervezésében vett részt, ismételten támogatást nyújtott több árvaháznak és gyermekotthonnak.
- Az OTP Bank Romania több gyermekvédelmi szervezettel is együttműködik, hogy segítse a hátrányos helyzetű gyermekeket. Többek között támogatta az UNICEF által elindított „Bababarátság Kórház Kezdeményezést”.

Közösségépítés

Szármosságuk miatt szinte lehetetlen lenne felsorolni mindazon kezdeményezéseket, amelyeket a Bankcsoport a kultúra, a művészetek, a közösségek összefogása érdekében tesz. Az alábbiakban csak néhányat emelünk ki ezek közül:

Kulturális, zenei fesztivál és rendezvény támogatása

- Az OTP Bank nevéhez fűződik a Veszprémi Ünnepi Játékok támogatása, ahol a klasszikus, a jazz, és a világzene kedvelői szórakozhattak, illetve a Veszprémi Utcazene Fesztivál.
- Az OTP Bank Romania a Közösségépítési Programján belül számos kulturális és közösségi programot, színházi előadást, művészi eseményt támogatott. Ilyen volt például a brassói kulturális központ „Óz csodaországban” című előadása és a Csíkszeredán megrendezésre került „A 19. századi magyar festészet remekművei” című kiállítás.

- Az OTP banka Srbiya elsőszámú szponzora volt a „Parni Valjak” zenekar Belgrádban és Újvidéken megrendezésre került koncertjének, továbbá hozzájárult az Újvidéken megrendezésre kerülő nemzetközi Jazz Fesztiválnak.
- Az OTP banka Hrvatska a Horvát Barokk Együttes támogatója, amely számos nemzetközi fesztivál fellépője, öregbítve a horvát barokk zenei kultúra érdemeit. A Bank hagyományához híven számos dráma premierjéhez járult hozzá a Dubrovnik Nyári Fesztiválon.
- A JSC OTP Bank a „Cherkasy Jazz Napok” szponzora volt, hozzájárulva, hogy Cherkasy az ország egyik kulturális központjává váljon. A bank volt a magyar kortárs filmfesztivál, továbbá a 21. Nemzetközi Béke Diákfesztivál elsődleges pénzügyi támogatója.

Múzeumok, kulturális intézmények támogatása

- Támogattuk a Magyarországon található legértékesebb műalkotások nemzetközi bemutatkozását a világ egyik legjelentősebb kiállítóhelyén, a londoni Királyi Művészeti Akadémián, a „Kincsek Budapestről: európai mesterművek Leonardótól Schiéléig” című kiállítás keretében.
- Az OTP Bank a korábbi évek hagyományait folytatva számos színház (pl. az Állami Operaház, Vígszínház, Miskolci Nemzeti Színház) működéséhez járult hozzá. Évek óta támogatjuk a Szépművészeti Múzeum rendszeres csütörtöki hosszabb nyitva tartását (Múzeum+ program).
- Az OTP Bank Romania 2010-ben is támogatta a temesvári Csiky Gergely Állami Magyar Színházat, a Csíki Székely Múzeumot és annak programjait. A „Nyilas Misi” Tehetség Támogató Egyesület által a tehetséges tanulóknak nyújtott ösztöndíjat.

Helyi hagyományőrző napok támogatása

- Magyarországon számos hagyományőrző, illetve -teremtő rendezvényen veszünk részt, ezek közül kiemelkednek: a Csángó Fesztivál, a Csabai Kolbásztöltő Fesztivál, a Halasi Csipkefesztivál, a Jászok Világtalálkozója, a Szekszárdi Szüreti Napok és az országos Táncháztalálkozó.
- Az OTP Bank Romania hozzájárult Komandó település „Hó ünnepé”-nek lebonyolításához.

- Az OTP banka Hrvatska a 17. századi lovagi hagyományokat őrző futam nyertesének ajándékozta fel díjat.
- Az ukrán JSC OTP Bank Khmelnytsky város 578. évfordulójára szervezett programokat támogatta.

A helyi környezet szebbé, rendezettebbé tétele érdekében

- Az ukrán JSC OTP Bank a helyi önkormányzattal és vállalkozásokkal közösen indította el a „Virágváros” programot, hogy felhívja a lakosság figyelmét, illetve ösztönözze őket környezetük szebbé tételére.
- Az OTP Bank Romania Hozzájárult a Maros megyében megrendezésre kerülő „Tiszta Városok - Zöld Nap” elnevezésű program megszervezéséhez, amely a lakosság figyelmét hívta fel a környezetvédelemre kiállításokkal, programokkal, versenyekkel.

Sportesemények, versenyek, sportklubok támogatása

- Az OTP Bank továbbra is a Magyar Triatlon Szövetség, a Győri ETO kézilabda csapat és a Lovas Világkupa támogatója.
- Az OTP Bank Romania 2010-ben támogatta a „Partium” Egyetemi Sportegyesület jótékonyági sportbájlát, valamint számos sportklubot, mint például a csíkszeredai jégkorong klubot, a Soimi Buzau Futballklubot és a Mures Kosárlabdaklubot.
- Az OTP bank Hrvatska hozzájárult a Splitben megrendezett 20. nemzeti gördeszka versenyhez. Támogatta a benkovaci futballklubot, a gyerekek számára megrendezett dalmáciai atlétika bajnokság megrendezését.
- Az ukrán JSC OTP Bank az OTP Bank Kupa teniszbajnokság szervezője és szponzora volt, valamint támogatta a ternopili szkander- és teniszbajnokságot.

Az OTP Bank további szponzorációiról és támogatásairól:

➤ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/CSR/Szponzoracio>

A leányvállalatok saját honlapjain további részletek találhatóak.



ALAPELVÜNK, HOGY A JELENTÉS A BANKCSO-
PORT LEGFONTOSABB, ALAPTEVÉKENYSÉGÉHEZ
SZOROSAN KÖTŐDŐ HATÁSOKRA, TEVÉKENY-
SÉGEKRE FÓKUSZÁLJON.



A jelentéstétel alapelvei

- A jelentés az aktuálisan bemutatott év teljesítményére, megvalósított kezdeményezéseire fókuszál; az aktualitás és **időszerűség** érdekében a jelentésírás időszakában már ismert tényekről is számot adunk.
- **Kerüljük az információk és adatok ismétlését**, honlapunkon elérhetőek a korábbi évek Vállalati felelősségvállalási jelentései.
- 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 Vállalati 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 szolgált, az alkalmazott módszereket az információk közlésének helyén tüntetjük fel.
 - 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.

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 szolgál 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 egymásutánosságát az érintettek érdeklődési köre szintén befolyásolta.

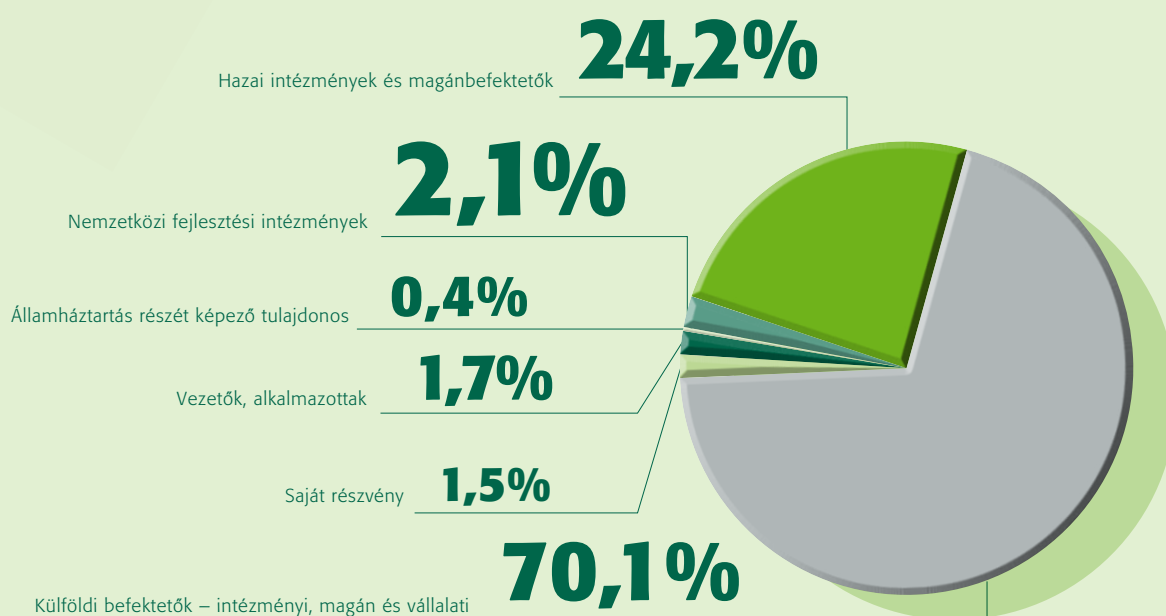
A társaság gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményét **csoportszinten** – az OTP Bank jelentős magyarországi és külföldi leányvállalatait is bevonva – mutatjuk be. A csoportszintű bemutatás jelentős információszolgáltatást igényel a vállalatcsoport tagjaitól, amelyre jelenleg nem minden leányvállalat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



Az OTP Csoport tulajdonosi struktúrája

Az előző évhez képest kismértékben csökkent a külföldi befektetők aránya és nőtt a hazai intézményi- és magánbefektetők aránya. Állami tulajdonban részvény továbbra sincs.

Tulajdonosi szerkezet részesedés alapján (2010.12.31.)



Tulajdonosok, 2010.12.31. (5%-nál nagyobb tulajdonosok)

	Részesedés	Szavazati arány
Medget, Timur és Ruszlan Rahimkulov	9,00%	9,13%
Magyar Olaj és Gázipari Nyrt. (MOL)	8,57%	8,70%
Groupama Csoport	8,31%	8,43%
Lazard Asset Management	5,89	5,98

Kapcsolattartás módja és témája

Érintett csoport	Éves jelentés, gyors jelentések	CSR jelentés, rövid CSR jelentés	Honlap	Elemzések	Intranet	Ügyfélmagazin	Belső lap	Etikai Kódex, Nyilatkozat	Ügyfélszolgálat (bankfiók, telefonos, internetes)	Ügyfél-elégedettség vizsgálatok, piackutatások	Munkavállalói elégedettségmérés	Média hírek	Reklámok	Tájékoztató és képzés anyagok	Szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztatás (pl. számlakivonat)	Érintett fórum	Leányvállalati kooperáció	Érdekvépviseleti, egyéb szervezeti tagság
Résztvényesek és befektetők (elemzők is)	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		x		x	x	
	Munkakörnyezet, munkavégzéssel összefüggő információk, vezetőkkel való elégedettség, motiváció, munka-magánélet 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			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
	Közös érdekvérvényesítés, jogszabályok értelmezése																	
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				x	
	Szolgáltatás és szolgáltatásnyújtás feltételei és annak fejlődése																	
Beszállítók	x	x						x				x						x
	Szállítói, megrendelési feltételrendszer, erőfölénnyel való visszaélés																	

* képviseli a társadalom egyes csoportjait, illetve az egyéb képvisellel nem rendelkező érintetteket: környezet, jövő generáció

A 2010-es évi Vállalati felelősségvállalási jelentés összeállítása kapcsán szakértői érintetti beszélgetéseket folytattunk a jelentéstételi, illetve az OTP Bank, OTP Csoport CSR tevékenységével kapcsolatos elvárások feltárására.

— A bevont érintettek egyértelműen a főtevékenységre – a banki szolgáltatásnyújtás, finanszírozási gyakorlat – fókuszáló társadalmi felelősségvállalási tevékenységet és jelentéstételt várnak el, fontosnak tartják többek között a közvetett társadalmi és környezeti hatásokat, panaszkezelési gyakorlatokat.

— Hangsúlyosan jelent meg a transzparencia és az elszámoltathatóságra vonatkozó igény, amely nélkülözhetetlenné teszi a szervezet saját teljesítményével (időben) és más szervezetekkel való összehasonlítható adatok bemutatását. Az érintettek az őszinte kommunikációt igénylik, amely az esetleges kudarccokat is bemutatja.

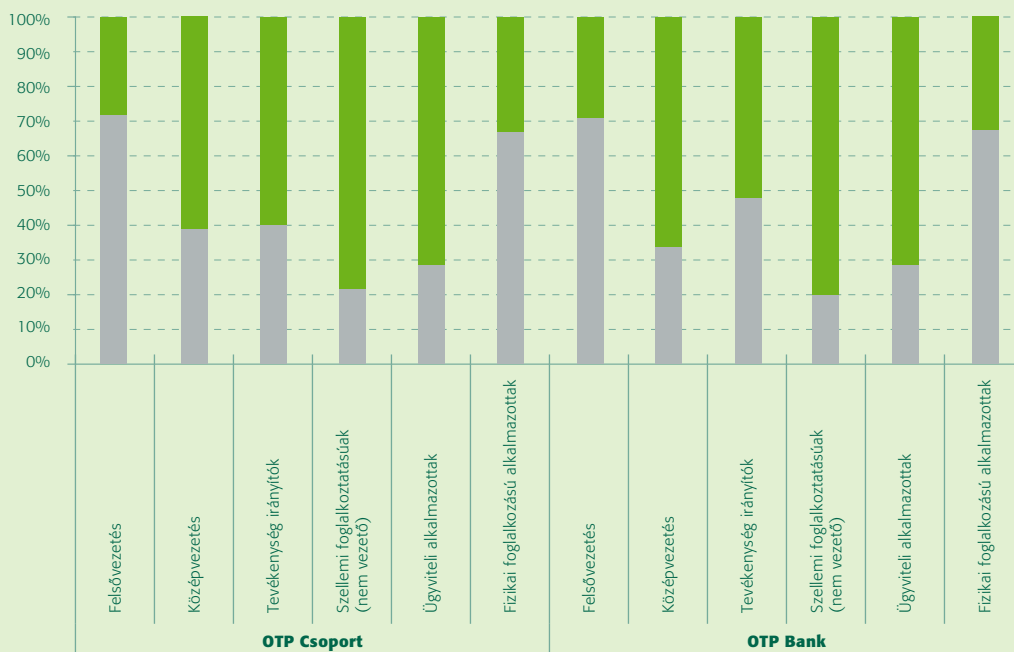
— Az OTP Bank és OTP Csoport piaci szerepe miatt elvárásként jelenik meg, hogy Bank a CSR terén is vezető, kezdeményező szerepet töltsön be.



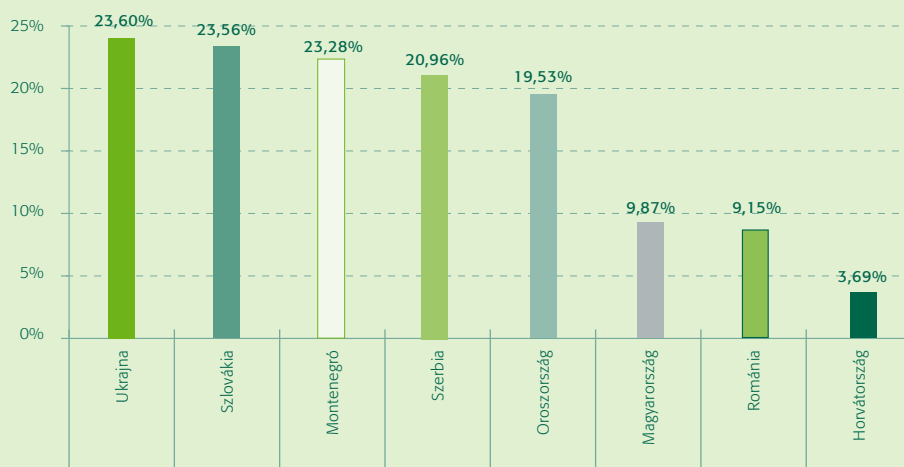
Az OTP Csoport támogatást nyújt munkavállalóinak az egészséget veszélyeztető tényezők, betegségek kapcsán, a munkatársak tanácsadásban, tájékoztatásban részesülnek, és segíti a betegségek megelőzését is.

Munkavállalói kategóriák nem szerinti aránya (2010.12.31.)

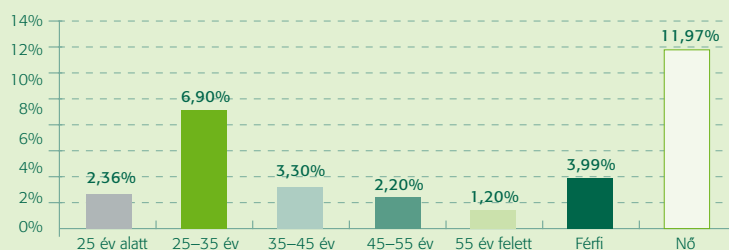
● Nő
● Férfi



Távozott alkalmazottak aránya országonként (OTP Csoport, 2010.12.31.)



Távozott alkalmazottak nem és kor szerinti megoszlása (OTP Csoport, 2010.12.31.)*



* az egyes kategóriák a teljes munkavállalói létszámhoz viszonyítottak

A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok 2010-ben

	OTP Bank	OTP Csoport
Belső képzések	Van	Jellemzően van
Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása	Van	Jellemzően van
Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával	Van	Jellemzően van
Nyugdíjazás előtti tervezés azok számára, akiket nyugdíjazni fognak	Nincs	Jellemzően nincs
Továbbképzés azok számára, akik a nyugdíjazás után tovább szeretnének dolgozni	Nincs	Részben van
Végkielégítés	Van	Jellemzően van
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott korát	Nem	Részben van
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	Van	Jellemzően nincs

* az elbocsátottakat outplacement programok segítik
A foglalkoztatottak szerint súlyozott átlag.
Jellemzően nincs: a csoport tagjainak kevesebb mint 50%-ánál van.
Részben van: a csoport tagjainak 51-70%-ánál van.
Jellemzően van: a csoport tagjainak 71-99%-ánál van.

Súlyos betegségekkel kapcsolatban nyújtott támogatás, 2010	Munkavállalók		Alkalmazottak családtagjai		Helyi közösség tagjai	
	OTP Bank	OTP Csoport	OTP Bank	OTP Csoport	OTP Bank	OTP Csoport
Oktatás / képzés egy konkrét betegség megelőzéséről, kezeléséről	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs	Nincs	Nincs adat
Betegséggel kapcsolatos tanácsadás	Van	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs
Betegség-megelőzést, illetve terjedés megakadályozását célzó tevékenység	Van	Jellemzően van	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs
Kezelés	Van	Jellemzően van	Nincs	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs

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

Betegség miatti hiányzás, balesetek

	OTP Bank		OTP Csoport	
	2009	2010	2009	2010
Betegség miatti hiányzás (nap)	81 034	70 666	411 993	424 569
Hiányzási ráta (%)	4,38%	3,92%	10,89%	12,11%
Betegszabadság (nap)	36 831	30 247	164 003	127 462
Táppénz (nap)	42 299	38 776	243 731	293 314
Baleseti táppénz (nap)	1 904	1 643	4 259	3 793
Balesetek száma (db)	16	11	32	37
Baleseti ráta	0,0010%	0,007%	0,0010%	0,004%
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	523	455	555	490
Elveszett napok aránya	0,0280%	0,005%	0,0160%	0,014%



A GRI ALAPELVEI ÉS INDIKÁTORAI RÉSZLETESEN MEGHATÁROZZÁK AZ INFORMÁCIÓK BEMUTATÁSÁNAK MÓDJÁT ÉS MÉLYSÉGÉT, BIZTOSÍTVA EZZEL A HITELESSÉGET.



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	

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	7	
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	13; 16–19; 20; 28; 41; 48; 50; 54; 62; 68; 70–71; honlap	www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk
Szervezeti profil			
2.1	A szervezet neve	93	
2.2	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások	28–40; honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal
2.3	A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek A társaság felelős működésében az alábbi központi irányítást végző szervezeti egységek játszanak kiemelkedő szerepet az OTP Bank esetében: – Bankbiztonsági Igazgatóság; – Befektetői Kapcsolatok és Tőkepiaci Műveletek Osztálya; – Compliance Önálló Főosztály; – Ellátási és Beruházási Igazgatóság; – Humán erőforrás Gazdálkodási Igazgatóság; – Jogi Igazgatóság; – Kereskedelmi Banki Divízió; – Kockázatkezelési, -elemzési és Szabályozási Igazgatóság; – IT Logisztikai Igazgatóság; – IT Üzemeltetési Igazgatóság; – Marketing Igazgatóság; – Retail Divízió; – Stratégiai Tervezési és Controlling Igazgatóság. Az OTP Csoport tagvállalatainak szervezeti felépítése különböző, de a fenti funkciók ellátása esetükben is biztosított.	87; honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas/SzervezetiAbra
2.4	A szervezet központjának helyszíne	93	
2.5	A vállalat működésének helyszínei	11	
2.6	A tulajdon természete és jogi formája	80–81; honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet
2.7	A kiszolgált piacok, ágazati és területi megoszlásban	11	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes
2.8	A jelentést tevő szervezet mérete	11; 21; 54–55	

2.9	A szervezetben bekövetkezett változások a jelentéstétel időszakában	88; honlap	A bekövetkezett változásról – irányítás, alaptőke, teljes kapitalizáció - az Éves jelentés nyújt információt. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes
2.10	A jelentéstételi időszakban kapott kitüntetések és díjak	10; honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Dijak/2010

A jelentés paraméterei

3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása	14	
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	88	2009-re vonatkozóan adtuk ki legutóbbi CSR jelentésünket.
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása	88	Éves ciklus
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	93	
3.5	A jelentés tartalmának meghatározásának folyamata	14; 79–80	
3.6	A jelentés határa	14	
3.7	A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos korlátozások	88	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 szervezettel történő összehasonlítását. A jelentés az OTP Csoport legjelentősebb tagjainak információit foglalja magában, így az OTP Bankot, valamennyi külföldi leánybankot és a következő magyarországi leányvállalatokat: OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár, OTP Faktoring, OTP Lakás- lízing, Merkantil Csoport, OTP Életjáradék, OTP Magánnyugdíjpénztár, OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár, OTP Egészségpénztár, OTP Pénztárszolgáltató, OTP Ingatlan, OTP Ingatlan Alapkezelő, OTP Alapkezelő, OTP Hungaro-Projekt, OTP Travel. Monicomp Zrt. és az 1 milliárd bevétel alatti vállalatok adatait nem tartalmazza a jelentés.	11; 88	
3.9	Az adatmérési technikák és számítások alapjainak bemutatása, beleértve azokat a feltételezéseket és technikai megfontolásokat is, amelyeket a becsléshez, valamint az indikátorok és a jelentésben található egyéb információk összeállításakor alkalmaztak.	15; 79; 88	Illetve a vonatkozó részeknél
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka	79	
3.11	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaiban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások	15	
3.12	Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlésének elemei a jelentésben hol találhatók meg	87–91	A táblázatot információközlésre is használjuk.
3.13	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban.	14	

Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek

4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e.	honlap	– Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2011.04.29.
4.3	Egyszintű igazgatótanácsú szervezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, akik függetlenek és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel	honlap	
4.4	Mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a tulajdonosok és alkalmazottak részére a javaslattevést vagy útmutatást a legfelsőbb szintű irányító testület számára 2006. évi IV. törvény a Gazdasági társaságokról	88	
4.5	Kapcsolat a legfelsőbb szintű vezetés díjazása és a szervezet teljesítménye között A menedzsment munkájának értékelésére és javadalmazására vonatkozó irányelveket továbbra is az Igazgatóság készíti, a menedzsment teljesítményének ösztönözésére kidolgozott részvényopciós program feltételeit a Közgyűlés hagyja jóvá.	58; 88; honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas
4.6	A legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek elkerülése A bank alkalmazottainak nyilatkoznuk kell az összeférhetlenségi szabályozás ismeretéről.	88	
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	88	

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 támogatta. Szervezeti és Működési Szabályzat: A Bankcsoport minden tagja saját szabályzattal 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. Környezetvédelmi Szabályzat: A szabályzat az anyavállalat környezetvédelmi tevékenységének kereteit határozza meg. Célja, hogy a jogszabályi követelmények teljesítésén túl megvalósuljon a környezet védelme iránti elkötelezettség és a környezeti szempontok integrálása az üzleti tevékenységbe. Adományozási politika: Az OTP Bank adományozási és szponzorációs tevékenységének irányelveit tartalmazza, a támogatandó területek és elvárások megjelenítésével.	89		
4.9	Melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb irányító testülete felügyeli 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.	89		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.	89		Nincs változás az előző évhez képest
4.11	Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezeten belül Főtevékenységen belüli elővigyázatosság	51–53; 89		
4.12	A külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti és társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja, vagy támogatója.	30		
4.13	Tagság egyesületekben és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	honlap		www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	81		
4.15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat	26		
4.16	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet.	26; 81		
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.	26; 81		
Gazdasági teljesítmény indikátorok		21–22; 27–28; 50; 53; 68; 70		
Gazdasági teljesítmény				
EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	21		
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	22		
Piaci jelenlét				
EC7	A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein. Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával és gyakorlattal a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkaerő felvételekor, ugyanakkor a munkakörök betöltésére jellemzően helyiek jelentkeznek. Az OTP Bank külföldi leányvállalatainál is a helyiek dominanciája jellemző. A leánybankok többségében az első számú vezető helyi és az igazgatóság tagjai között is többségben vannak a helyiek. A felügyelő bizottságokban a magyarok aránya magasabb. A vezető testületek összetétele a helyi jellemzőktől függ.	89; a csoport tagjainak honlapjai		Nincs változás az előző évhez képest. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport
Környezeti teljesítmény indikátorok – az indikátorok elsősorban a termelő vállalat jellemzőinek megfelelően kialakítottak, az OTP Csoport esetében a meghatározások, követelmények nem minden esetben értelmezhetőek		38; 53; 62; 67		
Anyagok				
EN1	A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban	69		

Energia			
EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban.	64	
EN4	Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrás szerinti bontásban	64	
EN7	A közvetett energiafogyasztás csökkentésére irányuló kezdeményezések és az elért energiafogyasztás-csökkentés	64–65	
Víz			
EN8	Összes vízkivétel források szerinti bontásban	65	
Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok			
EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegház-hatású gázok súlya	66	
EN21	Összes vízkibocsátás minőség és befogadók szerinti bontásban	66; 90	A vízkibocsátás mennyisége megegyezik a fogyasztással.
Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmény indikátorok		54–55	
Foglalkoztatás			
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók szerinti	55–57	
LA2	A teljes munkaerő fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	57; 83	
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részmunkaidős 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 dolgozóknak.	58; 90	
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.	61; 90	
Munkahelyi egészség és biztonság			
LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma	84	
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	84	
LA10	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti bontásban	59	
Képzés és oktatás			
LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradásának, illetve karrierjük lezárásának segítése érdekében	83	
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint.	55–57; 90; honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván.
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.	90	
Emberi jogok teljesítmény indikátorok		23–24; 25–26; 61	
A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése			
HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	90	Nem volt ilyen eset
HR6	A gyermekmunka kockázata, és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	90	Az OTP Csoport nem alkalmaz kényszermunkát és gyermekmunkát.

HR7	A kényszermunka és kötelező munka kockázata, és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	91	Az OTP Csoport nem alkalmaz kényszermunkát és gyermekmunkát.
Társadalmi teljesítmény indikátorok		22; 26; 50–52; 70–71	
Versenyellenes viselkedés			
SO6	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege	91	Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.
SO7	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	23–24	
SO8	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	23–24	
Termékfelelősség indikátorok		28–29; 50–51	
Termékek és szolgáltatások címkézése			
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is.	46–47	
A jogszabályoknak való megfelelés			
PR9	Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos szabályok be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege	24	
Szektoriális kiegészítő indikátorok			
FS2	Üzletágak környezeti és társadalmi kockázatait vizsgáló és elemző folyamatok	51–53	
FS5	Környezeti és társadalmi kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos egyeztetések ügyfelekkel, tulajdonolt vállalkozásokkal, üzleti partnerekkel	16–19; 45–46	
FS7	Társadalmi előnyöket célzó termékek és szolgáltatások pénzügyi értéke üzletáganként, célokra bontva	32–37	
FS8	Környezeti előnyöket célzó termékek és szolgáltatások pénzügyi értéke üzletáganként, célokra bontva	38–40	
FS13	Kiszolgálási pontok gazdaságilag hátrányos helyzetben lévő vagy ritkán lakott területeken, típusonként 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.	69; 91; honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html (a külföldi leánybankok fiókhálózata saját honlapjukon elérhető)
FS15	A méltányos és felelős termék- és szolgáltatásfejlesztésre, valamint méltányos és felelős értékesítésre vonatkozó irányelvek	28–29; 41	
FS16	A pénzügyi tudatosság fejlesztésére irányuló kezdeményezések, célcsoportok szerinti bontásban	48–50	

MINŐSÍTŐ LEVÉL

A KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért az OTP Bank Nyrt. (továbbiakban OTP Bank) megbízásából minősítette a társaság 2010. évre vonatkozó csoportszintű vállalati 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 Banknál készített interjúk alapján, érdekelt felek bevonásával véleményt mond az OTP Bank fenntarthatósági teljesítményéről.

Az OTP Bank vállalati 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 javaslattevélei (2011. június 16. – Szakmai értékelő fórum).

Az értékelő fórum

A KÖVET által megrendezett Szakmai értékelő fórumra a vállalat érdekelt feleinek (ügyfelek, szakértők, hatóságok, beszállítók, szakmai és civil szervezetek) 28 képviselője kapott meghívást, közülük 9 vállalta az aktív részvételt**.

A KÖVET a nyilvánosság felé igazolja, hogy az OTP Bank a jelentést a közzététel előtt az érdekelt felek bevonásával véleményeztette, a változtatási javaslatokat beépítette a 2010. évi vállalati felelősségvállalási jelentésébe, más részét be fogja építeni a következő jelentésébe, elvetésük esetén kielégítő magyarázatot adott.

Vélemény

A fentiek alapján az OTP Bank 2010. évre vonatkozó csoportszintű vállalati felelősségvállalási jelentését mind szakmai, tartalmi, mind formai szempontból magas színvonalúnak találtuk. A korábbi évek jelentésiről tapasztalatait rugalmasan építette be a dokumentumba, illetve törekedett a csoportszintű adatok széleskörű megjelentetésére. A jelentés elkészítésében a társaság több részlege, valamint a leányvállalatok is aktívan részt vettek. Dicséretes, hogy a társaság központosított CSR adatgyűjtési rendszert hozott létre, mely egységesíti az adatgyűjtési folyamatot, valamint biztosítja az adatok megbízhatóságát.

Igazoljuk, hogy az adatellenőrzés és interjúk során megvizsgált adatok és információk megfelelőnek a valóságnak és az adatgyűjtési eljárások megbízhatóak. A jelentésben szereplő indikátorokat tekintve a GRI G3 Útmutatója alapján B+ szintet ért el a vállalat.

Javaslatok az OTP Bank számára a jelentés továbbfejlesztéséhez

- törekedjen a leányvállalati CSR adatok egységesítésére, az adatgyűjtés elmélyítésére;
- a könnyebb olvashatóság érdekében törekedjen a rövidebb, tömörebb megfogalmazásra.

Az OTP Bank fenntarthatósági értékelése

Az OTP Bank Magyarország és a régió gazdaságának meghatározó szereplője, a pénzügyi szektoron belül is központi szerepet tölt be, ezért felelőssége igen nagy az érintettek iránt. Stabilitását jelzi, hogy az Európai Bankfelügyelők Bizottsága által koordinált stressz-teszten a második helyen végzett. 2010-ben több ka-

tasztrófa is sújtotta Magyarországot, melyek esetében az OTP Bank nagymértékű segítséget nyújtott adományaival, valamint a tragédiák károsultjainak nyújtott komplex megoldásokkal.

A vállalat továbbra is hazánk legvonzóbb munkahelyei között szerepel, melyet a Karrierstart TOP 30 kutatás eredményei is igazolnak. A több mint 38 ezer főt foglalkoztató vállalatnak felelős munkáltatóként törekednie kell az esélyegyenlőség minél teljesebb megvalósítására, a munka-magánélet egyensúlyának biztosítására, továbbá az atipikus foglalkoztatási formák minél szélesebb körű alkalmazására.

Dicséretes, hogy a munkatársak egyre szélesebb körben ismerik a vállalat társadalmi szerepvállalását, valamint a környezetvédelem érdekében tett erőfeszítéseket. A társaság erősödő belső CSR kommunikációja jó előkészület volt az OTP Bank önkéntes programjának bevezetésére. Előremutató a környezetvédelem területén elért fejlődés, például a közlekedés környezeti terheinek csökkentése, bár a költségesebb környezetkímélő megoldások még háttérbe szorulnak.

A vállalat adományozási gyakorlata a deklarált támogatási területek ellenére pályázati rendszer hiányában továbbra sem átlátható. Számos jó kezdeményezés ellenére (pl. csatlakozás a Pénziránytű Alapítvány kezdeményezéséhez), fejlesztendő terület a pénzügyi kultúra fejlesztésébe való mélyebb bekapcsolódás.

Az OTP Bank tevékenységét megismerve a Szakmai értékelő fórum résztvevőinek közreműködésével értékeltük a vállalatot a KÖVET fenntarthatósági besorolása*** szerint. Fenntarthatóságát és fenntartható fejlődésben betöltött szerepét gazdasági és társadalmi szempontból „közösséginek”; környezeti szempontból „megfelelőnek” ítéltük meg.

Főbb továbblépési lehetőségek

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

- vállalati stratégiájába integrálja CSR stratégiáját, melynek legfőbb irányvonalait érintettjei számára is elérhetővé teszi;
- a régiókkal és leánybankokkal aktívabb párbeszédet valósít meg a CSR terén;
- a régiók lehetőségeit kibővíti az adományozás területén;
- felülvizsgálja és környezeti, ergonómiai szempontok figyelembe vételével fejleszti a munkakörülményeket;
- az esélyegyenlőség területén felmérést végez, képzést tart a munkatársaknak, a munkakörök kialakításánál figyelembe veszi az esélyegyenlőség szempontjait;
- munkavállalói számára évente környezetvédelmi képzést tart;
- a banki termékek közvetett hatásainak vizsgálatára módszertant alakít ki, illetve intézkedéseket vezet be termékeinek környezeti és társadalmi hatásainak felmérésére;
- a pénzügyi kultúra fejlesztésében aktívabb szerepet vállal;
- adományozási gyakorlatát átláthatóbbá teszi (pl. pályázati rendszer bevezetésével).

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


Bodroghelyi Csaba
ügyvezető igazgató


Galambosné Dudás Zsófia
projektvezető

Budapest, 2011. július 6.

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, önzetlen. 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 példa- és értékműtató, tevékenysége, termékei vagy szolgáltatása javítja a környezet állapotát.	A vezetők és a tulajdonosok a tevékenység közvetlen közelében élnek. Társadalmilag elenjáró, dolgozóinak és érdekeltjeinek nemcsak anyagiilag „főnyeremény”, rengeteg 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.	Környezetiileg kiváló, „túlteljesíti” a követelményeket, környezetbarát az alkalmazott technológia, a termékek és a szállítás. Alapanyagait legfeljebb a kontinensről szállítja.	Társadalmilag példás, működése és termékei széles körben szolgálják érdekeltjei, érintettjei javát. Igyekszik sokat tenni a helyi közösségekért.
Megfelelő	13-17	Gazdaságilag átlagos teljesítményű, de csak kevés tulajdonos és vevő lát hasznát, nem teljesen idegen test a helyi közösségben.	Környezetiileg megfelelő, teljesíti az előírásokat. Az erőforrásokkal való takarékoskodást a költségracionalizálás motíválja, egyéb környezetvédelmi intézkedések háttérbe szorulnak. Vannak a javulásra irányuló programok.	Társadalmilag elfogadható, próbálja az emberek javát szolgálni, de helyzetéből (alaptevékenység, nagyság) eredően még sok a kérdőjele körülötte.
Öncélú	8-12	Gazdaságilag rövidtávon életképes, de tevékenysége igazságtalan, rúcsatérmetek állít elő, aránytalan hasznát juttatva keveseknek.	Környezetiileg felelőtlen, tevékenysége és termékei indokolatlanul terhelik a természeti létfenntartó rendszereket és az egészséget.	Társadalmilag felelőtlen, dolgozói és fogyasztói megkörtözi, hozzájárul a társadalmi konfliktusokhoz és igazságtalansághoz.
Kártevő	4-7	Gazdaságilag elfogadhatatlan vagy teljesen életképtelen, másokon élősködik, nem hoz létre értéket, vagy illegális tevékenység.	Környezetiileg kockázatos és szabálytalan, súlyosan szennyezi és rombolja az emberi az egészséget, a természeti létfenntartó rendszereket.	Társadalmilag elfogadhatatlan, kizsákmányoló, termékei és tevékenységei károsan befolyásolják az embereket, bajkeverő vándorcég, öröm a távozása.

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

** A fórum résztvevői: Herbertné dr. Pápay Zsuzsa (Privát banki ügyfél), Fekete Gábor (Pénziránytű Alapítvány), Fried Zsuzsanna (Alapítvány a Pénzügyi Kultúra Fejlesztéséért), Győri Zsuzsanna (Budapesti Corvinus Egyetem), Lóosz Tamás (Pénzügyi Szervezetek Lakossági Figyelője Közhatalnó Egyesület), Molnár Judit (Írásban, Öko-Trend Egyesület, Románia), Radácsi Gergely (CEU Business School), Selmeczi Balázs (Fogyasztóvédelem és -Erkölcsettség Alapítvány), Ujhelyi Katalin (Tudatos Vásárlók Egyesülete), Galambosné Dudás Zsófia (KÖVET), Lontayné Gulácsy Mónika (KÖVET)

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

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



Kiadó: OTP Bank Nyrt.

Felelős kiadó: Marketing Igazgatóság

Felelős szerkesztő: Nagy Zoltán Péter

A kiadvány előkészítésében közreműködött: RTG Vállalati Felelősség Tanácsadó Kft.

Fotó: MTI fotó

A kiadványt tervezte és előkészítette: Café Design Kft.

Nyomda, kötészet: Green Print Kft.

A kiadvány Cyclus Offset és Cyclus Print újrahasznosított papír felhasználásával készült.



Újrahasznosított papírból
OTP Bank – Felelősséggel környezetünkért!

