



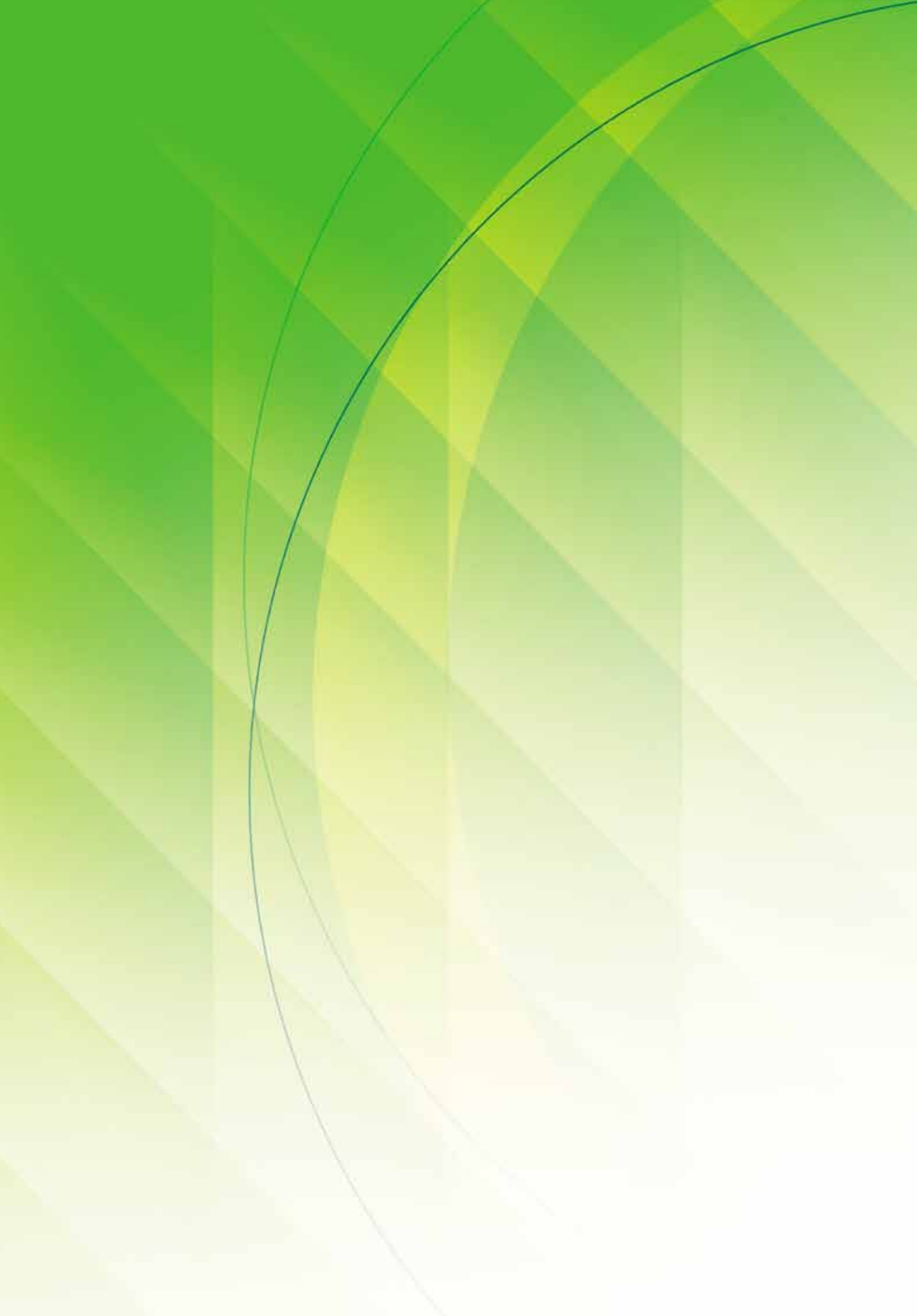
csr

VÁLLALATI
FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI
JELENTÉS

2011



otpbank





csr

VÁLLALATI
FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI
JELENTÉS

2011





OTP Önkéntes
Program

stabilitás

Európa egyik legstabilabb bankja

munkahely-
megőrzés

nőtt a foglalkoztatottak száma



TISZTELT OLVASÓ!

A világgazdaságban a 2011-es év az ellentétek éve volt. Amíg a világ legfejlettebb országaiban a válság enyhülését lehetett tapasztalni, addig az Európai Unió déli államai – különösen Görögország – körül a bizonytalanság egyre fokozódott, súlyos terhet róva az Unió egészére és ezen belül a közép-kelet-európai régióra, így Magyarországra is.

Az OTP Bank mint budapesti központú, multinacionális nagyvállalat mindezek ellenére nyereséges, helyzete rendkívül stabil. Az Európai Bankhatóság által koordinált 2011-es stresszteszt szerint az OTP Bank továbbra is az egyik legstabilabb bank. Ez elsősorban konzervatív hitelezési politikáknak és kiemelkedő tőkeerőnknek köszönhető; mely egyben társadalmi felelősségvállalásunk alapja.

Fontosnak tartom kiemelni, hogy míg a szektorban fájdalmas leépítések zajlottak, amit egyes piacokon mi sem kerülhettünk el, addig a foglalkoztatás a magyarországi OTP Csoport esetében több száz, a teljes bankcsoport esetében több ezer fővel nőtt.

Az év során nagy hangsúlyt helyeztünk a megtakarítások és öngondoskodás ösztönzésére, felhívtuk ügyfeleink figyelmét a pénzügyi előrelátás fontosságára. A magyar lakossági devizahitelek végtörlesztési lehetősége az év utolsó harmadában nagy terhet jelentett bankunk számára mind anyagilag, mind munkatársaink leterheltségét tekintve. Ebben a helyzetben az OTP Bank elkötelezettségét és az iránta való bizalmat mutatja, hogy a banktól idegen banki hitelek is igényeltek és kaptak jelentős összegű refinanszírozó hitelt.

Komoly érdemnek tekintem a magyar kormány és a Bankszövetség közötti decemberi megállapodást, amelyben bankunk vezetésének is volt szerepe, és megítélésem szerint, ésszerű és szükséges kompromisszumok mellett kiszámíthatóbbá, tervezhetőbbé teszi a jövőt a szektor számára.

A társadalmi felelősségvállalás tekintetében az önkéntesség európai éve jelentette az egyik fókuszpontot 2011-ben. Az OTP Bankon belül csapatok pályáztak projektek megvalósítására, amelyekhez anyagi támogatást kaptak. Emellett csoportszinten is számos programban vettek részt munkatársaink személyes segítségét nyújtva vagy gyűjtéseket szervezve.

A fiatalok pénzügyi edukációját régóta igen fontosnak tartjuk. Az e célra létrehozott OTP Fáy András Alapítvány működtetése mellett új kezdeményezésünk a „Vissza az Alma Materbe” program, amely keretében a bank vezetői egykori középiskoláikban tartanak órát a pénzügyi ismeretekről.

Az OTP Bank Magyarország és a régió meghatározó pénzügyi szolgáltatójaként igyekszik megfelelni a kor, valamint a gazdasági és társadalmi környezet kihívásainak és nem utolsósorban ügyfeleink és befektetőink elvárásainak. Ezért frissítettük felelősségvállalási stratégiánkat, ez képezi mostani jelentésük alapját is. Tisztában vagyunk azzal, hogy meghatározó piaci szerepünk nagyobb felelősséget ró ránk. Célunk, hogy továbbra is a régió leginkább stabil pénzintézeteként és felelős társadalmi szereplőként végezzük dolgunkat a tavaly megkezdett stratégiai irányok – kis- és középvállalkozások, valamint az agrárgazdaság finanszírozása – fókusza mellett.

Végül, de nem utolsósorban hadd ragadjam meg a lehetőséget, hogy az OTP Csoport valamennyi munkatársának köszönetet mondjak az elmúlt évi erőfeszítéseikért és teljesítményért, amely nagy szerepet játszott társaságunk sikerében.

Dr. Csányi Sándor
elnök-vezérigazgató



TARTALOM



				ELNÖKI KÖSZÖNTŐ	5
				TARTALOM	7
★	⚙️	👤	☰	1. AZ OTP CSOPORT	10
★	⚙️	👤	☰	2. FELELŐS SZOLGÁLTATÓ	14
★	⚙️	👤	☰	2.1 Külső kihívások	17
★	⚙️	👤	☰	2.2 A szolgáltatás minőségének fejlesztéséért tett lépések	20
★	⚙️	👤	☰	2.3 Az etikus szolgáltatásnyújtás erősítéséért tett lépéseink	24
★	⚙️	👤	☰	2.4 Szolgáltatásaink fejlődése a felelős és a fenntartható fogyasztás jegyében	25
★	⚙️	👤	☰	2.5 Kockázatkezelés	32
★	⚙️	👤	☰	3. FELELŐS MUNKÁLTATÓ	34
★	⚙️	👤	☰	3.1 Felelős foglalkoztatás	37
★	⚙️	👤	☰	3.2 Képzés és oktatás	38
★	⚙️	👤	☰	3.3 Munkatársak bevonása, belső kommunikáció	39
★	⚙️	👤	☰	3.4 Munkatársak elismerése, karrierlehetőségek	44
★	⚙️	👤	☰	3.5 Esélyegyenlőség, munkakörnyezet	45
★	⚙️	👤	☰	4. TÁRSADALMI BEFEKTETÉSEK, SZEREPVÁLLALÁS	44
★	⚙️	👤	☰	4.1 Pénzügyi kultúra fejlesztése	45
★	⚙️	👤	☰	4.2 Társadalmi szerepvállalási programjaink	48
★	⚙️	👤	☰	5. KÖRNYEZETVÉDELEM MŰKÖDÉSÜNK SORÁN	55
★	⚙️	👤	☰	6. ADATOK	62
★	⚙️	👤	☰	6.1 Az OTP Csoport adatai	63
★	⚙️	👤	☰	6.2 A felelős szolgáltatásnyújtásra vonatkozó adatok	66
★	⚙️	👤	☰	6.3 Munkavállalókra vonatkozó adatok	73
★	⚙️	👤	☰	6.4 Társadalmi szerepvállalásra vonatkozó adatok	80
★	⚙️	👤	☰	6.5 A működéshez kapcsolódó környezetvédelemre vonatkozó adatok	81
★	⚙️	👤	☰	7. GRI INDEX	86
ügyfeleknek	munkatársaknak	érdeklődőknek	befektetőknek		



A JELENTÉSRŐL

A jelentés összeállításakor kiemelt cél volt, hogy megőrizzük az egyensúlyt a magas szintű szakmaiság, valamint az érdekes és az informatív bemutatás között.

Újítottunk az OTP Csoport Vállalati felelősségvállalási jelentésén!

A kihívás:

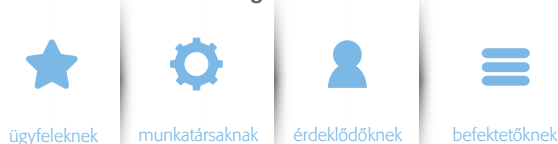
Az OTP Csoport Vállalati felelősségvállalási jelentésének összeállítása komplex feladat, amely során figyelembe kell venni, hogy a bankcsoport sok és sokféle érintettel áll kapcsolatban, más-más elvárásokkal szembesülve.

- Tőzsdei vállalatként a **befektetők** részéről jogos elvárás, hogy a bemutatott információk pontosak, számokkal alátámasztottak legyenek. Lényegesek számukra a bankcsoport stabilitását biztosító háttéranyagok.
- Az **ügyfelek** az információk érdekesebb bemutatását helyezik előtérbe, őket elsősorban a banki ügyintézés javításáért tett lépések érdeklik, valamint hogy pénzüik és adataik biztonságban legyenek.
- Fontos érintetti csoport a **munkatársak, a lakosság (civil szervezetek), a beszállítók, a hatóságok és a versenytársak**, akik egy része kisebb-nagyobb mértékben érzékeny a felelősségvállalás iránt. Az ő érdeklődésük nagyon változatos, gyakran csak egy-egy területre irányul, de jellemzően a szemléletes, kézzelfogható bemutatásra fogékonyak.
- Természetesen nem reális, hogy minden érintett csoport számára külön jelentést készítsünk – de az ügyfelek számára a bankfiókokban idén is elérhető a felelős működést bemutató ún. CSR-brosúra, *Bizalommal és felelősséggel egymásért* címmel.
- Sok lényeges területen (például: kockázatkezelés, biztonság, compliance) nehéz a fejlődés kézzelfogható bemutatása, hiszen elsősorban a kialakult rendszerek finomításáról beszélhetünk.
- Hasonlóan nehéz bizonyos lényegi változások általánosságokon túlmutató, tömör ismertetése, például az oktatások, szemléletváltozás, a szervezeti struktúrák változásának eredménye terén.
- A jelentés összeállításakor kiemelt cél volt, hogy megőrizzük az egyensúlyt a magas szintű szakmaiság, valamint az érdekes és az informatív bemutatás között.

Az információkat két felületen mutatjuk be:

- **e jelentés:** a 2011-es évre fókuszáló, a Vállalati felelősségvállalási stratégia prioritásai szerint tagolt, az adatokat külön fejezetben bemutató, tömör, olvasható forma;
- **megújult honlapunk:** az általános, felelősségvállalásunknak alapot adó elvekről, összefüggésekről ad tájékoztatást.

Ikonokkal különítjük el az egyes érintett csoportok számára valószínűleg érdekesebb témákat:



2011 az **önkéntesség európai éve** volt, amelyben bankcsoportunk is aktív szerepet vállalt. Munkatársaink sok lehetőséget megragadtak a segítségnyújtásra, erőfeszítéseik sokszínűségét bemutatásra érdemesnek tartjuk. Az önkéntes tevékenységeket a jelentésben kiemelve jelöljük.

Önkéntes

A 2011-es évre vonatkozó jelentés és honlapunk együttesen teljesíti a **GRI G3.1 útmutatójának B+** alkalmazási szintjének elvárásait.

A minimum húsz teljesítményindikátor adatainak ismertetése mellett bemutatjuk mindazon teljesítményeket és információkat, amelyek a Bankcsoport tevékenysége szempontjából relevánsak, és amelyekről megbízható adatok állnak rendelkezésre. A GRI index és a jelentéskészítés alapelvei a honlapon találhatóak.

(www.otpbank.hu/CSR)

A jelentést a KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért minősítette. A minősítés a jelentés utolsó oldalán olvasható.

A jelentés csoportszintű, az adatokat az OTP Csoport egészére (magában foglalva az anyavállalatot, a magyarországi főbb leányvállalatokat és a külföldi leánybankokat), valamint az anyavállalatra, az OTP Bankra fókuszálva mutatjuk be. Ez alól a pénzügyi adatok jelentenek kivételt, ahol az OTP Csoport és az OTP Core (magyarországi alaptevékenység, azaz az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarék, az OTP Faktoring alkotta csoport) eredményeit ismertetjük, illeszkedve a pénzügyi jelentéshez. A nem adatjellegű információk, gyakorlatok bemutatásánál utalunk arra, hogy azok milyen körre, mely vállalatokra vonatkoznak.



AZ OTP CSOPORT

Az OTP Csoport a régió meghatározó pénzügyi szolgáltatója: 2011-ben több mint 13 millió ügyfél igényeit szolgáltuk ki kilenc országban. Magyarországon és Montenegróban, illetve Bulgáriában a lakossági szegmensben továbbra is piacvezetők vagyunk.



Dr. Pongrácz Antal, alelnök, vezérigazgató-helyettes
Törzskari Divízió

„Az ország, a lakosság és az OTP Bank kapcsolata sokrétű, hat évtizedes múltra épül. Az OTP Bank szerepe a gazdaságban stratégiai fontosságú, hatása és felelőssége megkérdőjelezhetetlen: hitelintézetünk stabilitása az ország gazdasági, pénzügyi biztonságát is erősíti, ahogy az ország nehézségei is hatással vannak ránk.

A világ a pénzügyek terén is egyre gyorsuló tempóban változik. Ez a változás elbizonytalanítja az embereket, kapaszkodókra, segítségre van szükségük. Sokaknak pedig mi jelentjük ezt a kapaszkodót. Munkatársaink azok, akikben megbíznak az ügyfeleink, akiktől információt, tájékoztatást kérnek – nekik pedig naprakésznek kell lenniük ebben a gyorsan változó környezetben. Komoly kihívás ez.

A gyors változást csak elkötelezettséggel, fegyelemmel, szorgalommal, innovativitással és rugalmassággal lehet követni.

Az OTP Bank komolyan veszi piacvezető szerepét, és az ezzel járó felelősséget, amire büszkék lehetünk mindnyájan. Megbízható munkáltató, komoly adó- és járulékfizető, egyben a legnagyobb vállalati támogató az országban.”

Az OTP Csoport a régió meghatározó pénzügyi szolgáltatója: 2011-ben több mint 13 millió ügyfél igényeit szolgáltuk ki kilenc országban. Magyarországon és Montenegróban, illetve Bulgáriában a lakossági szegmensben továbbra is piacvezetők vagyunk.

Az OTP Csoport Magyarországon, de a régió több országában is lényeges gazdasági szereplő, érdemi szerepet játszik a gazdaság és közvetve a társadalom stabilitásában. Éppen ezért fontos, hogy a kihívásokkal teli nemzetközi és hazai külső környezetben sem fogjuk vissza tevékenységünket: Magyarországon és a régióban egyaránt hosszú távra tervezünk.

A bankcsoport 2011-ben is megőrizte stabilitását, profitabilitásával, kiemelkedően jó tőkehelyzetével és likviditásával. A stabilitást jelzi, hogy a 2011-ben is elvégzett stresszteszten¹ az OTP Bank a 91 vizsgált bank között ismét előkelő helyezést ért el, a harmadik helyen végzett.

Bővebben honlapunkon tájékozódhat.

(https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/110715_teszt_195.pdf)



¹ Az Európai Bankhatóság (EBA) által a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, az Európai Központi Bank, az Európai Bizottság, valamint az Európai Rendszerkockázati Testület közreműködésével koordinált EU-szintű stresszteszt.

A NEMZETKÖZI BANKCSOPORT

OTP Csoport

Fiókok száma	1 444
Alkalmazottak száma ³	49 353
Ügyfélszám	~ 13,5 M
Mérlegfőösszeg	10 201 Mrd Ft
Kifizetett adók összege	137,6 Mrd Ft
Alkalmazottak képzése	917 M Ft
Adományozás összeg	2,2 Mrd Ft
Egy főre eső energiafogyasztás	31,2 GJ
Egy főre eső vízfogyasztás	13 m ³
Egy főre eső CO ₂ -kibocsátás	1,46 t
Összes papírfelhasználás	6137 t

OTP Core¹ (Magyarország)

Fiókok száma ²	377
Alkalmazottak száma ³	8 791
Ügyfélszám	~ 4,5 m
Mérlegfőösszeg	6 548 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	26,9%

Az IFRS adatok 2011. 12. 31-re, illetve 2011-re vonatkoznak. A térképén a bank neve után az akvizíció éve szerepel.

¹ OTP Core: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring

² A jelentésbe bevont összes magyarországi leányvállalt fiókját tartalmazza

³ Minden esetben az összes foglalkoztatott (teljes és részmunkaidősökkel)

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

⁵ Az adat tartalmazza az omszki körzet és a DMB fiókjait is

⁶ Az adat tartalmazza a bank alkalmazásában lévő ügynököket is, a 60 óra alatti részmunkaidős dolgozók száma 17 225 fő

DSK Group (Bulgária)

Fiókok száma	386
Alkalmazottak száma ³	3 614
Ügyfélszám	~ 3,0 M
Mérlegfőösszeg	1 361 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	30,2%

CKB (Montenegró)

Fiókok száma	32
Alkalmazottak száma ³	486
Ügyfélszám	~ 0,3 M
Mérlegfőösszeg	233 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	20,1%

OTP banka Hrvatska (Horvátország)

Fiókok száma	103
Alkalmazottak száma ³	998
Ügyfélszám	~ 0,3 M
Mérlegfőösszeg	530 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	4,5%

OTP Bank Romania (Románia)

Fiókok száma	386
Alkalmazottak száma ³	1 066
Ügyfélszám	~ 3,0 M
Mérlegfőösszeg	461 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	3,4%

OTP Bank Russia (Oroszország)

Fiókok száma ⁵	148
Alkalmazottak száma ⁶	29 150
Ügyfélszám	~ 4,2 M
Mérlegfőösszeg	868 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	1,6%

OTP banka Srbija (Szerbia)

Fiókok száma	52
Alkalmazottak száma ³	687
Ügyfélszám	~ 0,4 M
Mérlegfőösszeg	121 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	1,3%

OTP Banka Slovensko (Szlovákia)

Fiókok száma	74
Alkalmazottak száma ³	600
Ügyfélszám	~ 0,2 M
Mérlegfőösszeg	386 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	2,7%

OTP Bank Ukraine (Ukrajna)

Fiókok száma	152
Alkalmazottak száma ³	3 389
Ügyfélszám	~ 0,3 M
Mérlegfőösszeg	778 Mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	6,2%



Az Év Bankja 2011²:

A MasterCard versenyen az OTP Bank 2011-ben harmadszor nyerte el Az Év Bankja címet, illetve harmadik lett Az Év Leginnovatívabb Bankja kategóriában. Az Év Bankára Gyuris Dániel lett.



Magyarország és Bulgária legjobb bankja:

A brit Global Finance magazin díját 2011-ben az OTP Bank 14. alkalommal kapta, és a DSK Bank is elnyerte a díjat.



Dél-Urál vidéki pénzügyi büszkeség:

A 2011-ben harmadik alkalommal meghirdetett független díj „Az év pénzügyi áttörése” kategóriáját az OAO OTP Bank nyerte.



Legjobb Private Banking Szolgáltatás:

A 2011-es Euromoney Private Banking szavazáson az OTP Bank lett az első Magyarországon és Ukrajnában is.



Legjobb Közép- és Kelet-európai Privát Banki Szolgáltató:

Az OTP Private Banking 2011-ben másodszor nyerte el a hazai és a nemzetközi gazdasági életben mértékadónak tekintett Financial Times lapcsoporthoz tartozó The Banker & PWM magazinok díját.



Az év legsikeresebb programja:

A Visa elismerését az ukrán leánybank fiataloknak szóló „Mani na karnani” programja kapta, amely Ukrajna első junior banki márkája.



Államfői kitüntetés:

Violina Marinova, a DSK Bank elnöke és vezérigazgatója az elismerést kiemelkedő érdemeiért és személyes közreműködéséért kapta, aminek köszönhetően a DSK Bank Bulgária legtöbb ügyfelét kiszolgáló és legnagyobb fiókhalózatával rendelkező bankká vált.²

² Valamennyi díjunk részletes leírása és elérhetősége megtalálható honlapunkon (www.otpbank.hu/portal/hu/rolunk)

Felelősségvállalás és fenntarthatóság az OTP Csoport számára

Az OTP Csoport számára a felelős működés a stabil gazdálkodást, a felelős foglalkoztatást és a társadalomban való aktív szerepvállalást jelenti. Szolgáltatóként célunk a felelős és korrekt, ügyféligényekhez igazodó pénzügyi szolgáltatásnyújtás.

A nyújtott szolgáltatások alapvetően meghatározzák, hogy mennyire felelős egy bank. A pénzügyileg felelős szolgáltatások mellett fontosak a környezet védelmét támogató, illetve a társadalmi ügyeket segítő szolgáltatások és termékek is.

kutatásunkat, amely segített megismerni az emberek társadalmi felelősségvállalással kapcsolatos véleményét, hozzáállását. A kutatásról bővebben az 54. oldalon olvashat.

2011-ben megújítottuk Vállalati felelősségvállalási stratégiánkat (elfogadása 2012-ben a jelentéskészítés idejére már megtörtént), amely a felelősségvállalás három prioritását definiálja.

CSR STRATÉGIAI TERÜLETEK

Prioritás	Meghatározás	Kulcsterületek
Felelős szolgáltató	alaptevékenység: felelős szolgáltatásnyújtás és működés	- szolgáltatásminőség fejlesztése - transzparencia - elérhetőség
Felelős munkáltató	felelős foglalkoztató: jól képzett, felkészült, elégedett munkavállalók	- képzés - bevonás - munkahelyi környezet javítása
Társadalmi szerepvállalás	aktív közösségi szerepvállalás és példamutatás	- edukáció, szemléletformálás - értékteremtés, -megőrzés - esélyteremtés, közösségépítés

Mindezek mellett felelősségünknek tartjuk, hogy etikusán járjunk el érintettjeinkkel, és csökkentsük környezeti hatásainkat.

Célunk, hogy a fenntartható, valóban felelős működés irányelvei beépüljenek a vállalat működésének minden szintjébe.

A felelősségvállalás elveinek növekvő integrációját jól jellemzi, hogy a Bankcsoport kiemelt projektjeinek többsége – pl. LEADER, NET, HR stratégia, Életesemény tanácsadás – a felelős, felelősebb működést célozza. Jelölősen, a hazai CSR-szakmában egyedülállónak tartjuk a tavaly elvégzett, nagy mintán alapuló CSR lakossági

A stratégia rögzíti a vállalati felelősségvállalás kapcsán valott alapelveinket, célkitűzéseinket, végül a felelős működés szakmai, valamint imázsépítő kommunikációs programjait.

A felelős működés terén lefektetett alapelveink: a vállalati felelősségvállalás az OTP Bank működését, üzleti sikerességét támogatja; átláthatóság; hitelesség; integráció; folyamatos fejlődés.

A stratégiáról, a vállalati felelősségvállalás koordinációjáról részletesebben honlapunkon olvashat.

(www.otpbank.hu/CSR/hu/fenntarthatosag)



FELELŐS SZOLGÁLTATÓ

Felelősségvállalásunk lényege és legfontosabb eleme a felelős pénzügyi szolgáltatásnyújtás és működés. Vállalati felelősségvállalásunk ügyfeleink és részvényeseink számára is akkor hiteles, ha társaságunkra stabil, megbízható, minden esetben biztos pontként lehet számítani.



Felelősségvállalásunk lényege és legfontosabb eleme a felelős pénzügyi szolgáltatásnyújtás és működés. Vállalati felelősségvállalásunk ügyfeink és részvényeseink számára is akkor hiteles, ha társaságunkra stabil, megbízható, minden esetben biztos pontként lehet számítani.

Felelős szolgáltatóként az alábbi területekre koncentrálnunk:

- **pénzügyi stabilitás** fenntartása;
- **kockázatok megfelelő kezelése**, illetve a teljes körű biztonság;
- **transzparens tájékoztatás** nyújtása működésünkről és annak hatásairól, eredményeinkről, szolgáltatásainkról;
- **etikus szolgáltatásnyújtás** és tisztességes üzletvitel és kommunikáció;
- **szolgáltatások minőségének** folyamatos fejlesztése;
- **felelős és fenntartható fogyasztás** ösztönzése.

Mindezen területek kapcsán vallott értékeinkről, alapelveinkről honlapunkon tájékozódhat.

Kiemelkedő eredmények 2011-ben

Kiszolgálásminőségi Fórum létrehozása

Adósvédelmi program

Kedvezményes végtörlesztés lehetőségének kezelése

Értékesítést követő folyamatok fejlesztése

Ügyfélélegedtség-mérés gyökeres megújítása

Kockázatkezelési mutatórendszer kialakítása



2010 > VÁLLALÁSAINK

2011 > EREDMÉNYEINK

A kiválasztott kockázati mutatók pilot verzióban történő mérése, illetve a meglévő mutatók rendszeres figyelése, jelző és kritikus szint megállapításával (ahol lehetséges).

Kriziskommunikációs terv kidolgozása a külföldi leányvállalatoknál.

Az OTP Bank internetbankjának megújítása, a pénzügyi edukáció innovatív bővítése.

Adósvédelmi program folytatása.

Az ügyfél-elégedettség további növelése, az ügyféligények jobb feltárása próbavásárlásokkal alátámasztottan.

További 105 gyereksarok kialakítása Magyarországon.

Az ügyfélközpontúság erősítése érdekében a lakossági, illetve a mikro- és kisvállalati ügyfélkör esetében ügyfélkapcsolati főosztályok kialakítása.

Fogyasztóvédelmi audit.

A lakossági ügyfelek számára küldött levelek nyelvezetének felülvizsgálata, közérthetőbbé alakítása.

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.

A környezetbarát technológiákkal összefüggő termékek körének bővítése, e termékek csoportszintű gyűjtése.

Az agrárszektor speciális igényeinek megfelelő termékek kialakítása.

✓ A mutatók mérése, illetve a szintek megállapítása is megtörtént.

✓ A leányvállalatok kialakították saját terveiket.

✗ Az előkészítési munkák történtek meg, a megvalósítás 2012 első félévében.
✓ A Direkt Pont kiterjesztése közel 100 fiókra.

✓ A program a szükséges módon folytatódott, a tapasztalatok birtokában fejlesztésére is sor került.

➡ Az ügyfél-elégedettség-mérés eredményei a módszertani változások miatt nem összevethetőek az elmúlt év adataival.

✓ Minden fiókban kialakítottuk a gyereksarkot, ahol ez lehetséges, így összesen 221 fiókban várja gyereksarok ügyfeleinket.

✓ A főosztályok kialakítása megtörtént, működésük tapasztalatai pozitívak.

✓ Az auditot befejeztük, a megfogalmazott javaslatokat megvalósítottuk.

✓ 450 típusú üzletági és háttérműveleti ügyfélértesítő levelet vizsgáltunk és alakítottunk át.

✓ Négy régióban látunk el támogatásközvetítői szerepet.

➡ A jogos panaszok száma meghaladta a 2010. évit, de arányuk kismértékben csökkent. A hatóságok növekvő aktivitása miatt az eljárások száma nőtt, ugyanakkor csökkent a fizetendő bírságok összege.

➡ A termékek összegyűjtése megtörtént, de nem került sor új termék kialakítására.

✓ Bevezettük a Zöld Kártya hitelt, illetve növeltük a mezőgazdasági közvetlen támogatások előfinanszírozási arányát.

✓ Megvalósult

➡ A megvalósítás folyamatban van

✗ Nem teljesült

2.1 Külső kihívások

E fejezetben azokat a feladatokat mutatjuk be, amelyeket bankcsoportunkon kívüli tényezők okoztak, és kezelésük jelentős erőfeszítést igényelt.

Rögzített árfolyamú végtörlesztés Magyarországon

A magyar parlament szeptemberben elfogadott törvénye alapján 2012. február végéig lehetővé vált a devizaalapú ingatlanfedezetű vagy állami készfizető kezesség fedezett hitel vagy pénzügyi lízingtartozás egyösszegű végtörlesztése – az aktuális piaci árfolyamánál lényegesen kedvezőbb – rögzített árfolyamon. A kapcsolódó valamenyi veszteséget a bankok állják, ugyanakkor a bankok leírhatják a 2011. évben bevallott különadóból a kedvezményes végtörlesztési árfolyam alkalmazásából eredő veszteségünknek 30%-át.

A végtörlesztés lehetősége az OTP Bank számára is komoly kihívást jelentett. Bankon belül külön munkacsoport alakult a feladatok kezelésére, hogy megfelelően felkészítsük munkatársainkat és kialakítsuk az eljárásrendeket. Az ügyfeleket segítve hoszteszeket alkalmaztunk, biztosítottuk a telefonos időpontfoglalást, valamint a leadott ügyek telefonos nyomkövetését. Az ügyfélforgalomnak megfelelően, rugalmasan kezeltük az ügyintézők számát, és munkatársaink munkáját próbavásárlásokkal is kontrolláltuk. Külön kihívást jelentett a végtörlesztés feltételeinek határidőn belüli változása, amelyre több csatornán is felhívtuk ügyfeleink figyelmét.



Megállapodás a kormány és a Bankszövetség között

Az OTP Bank a javaslatok kidolgozásában, illetve a tárgyalások lebonyolításában egyaránt fontos szerepet játszott a kormány és a Magyar Bankszövetség közötti 2011. év végi megállapodás létrejöttében, amely a deviza-jelzáloghitelek további megsegítését célozza.

A december 15-én aláírt megállapodás az érintett adósok széles körének nyújt könnyítést a terhek megosztásával.



INFOPONT

• A végtörlesztés kapcsán a deviza-jelzáloghitel és lakáslízing-állomány közel **20%-a** került visszafizetésre:

- ➔ **36 ezer szerződés;**
- ➔ **217 milliárd Ft** (2011. szeptember 30-i árfolyamon).
- ➔ Ezen felül **64 milliárd Ft** devizahitel kiváltásához nyújtottunk forinthitelt;
- ➔ ebből **23 milliárd Ft** más banknál lévő hitel végtörlesztése vált lehetővé.

• A végtörlesztés teljes vesztesége **33,6 milliárd Ft**, amely az egyedi tételek nélküli OTP Core adózott eredményének **29%-a**. A veszteségből **33,1 milliárd Ft** terhelte a 2011-es évet.



Magánnyugdíj-pénztári változások

2011 elején megszűnt Magyarországon a kötelező magánnyugdíj-pénztári tagság, a pénztártagok döntő többsége visszalépett az állami társadalombiztosítási rendszerbe. Az OTP Csoport a változás kapcsán maximálisan teljesítette a jogszabályi elvárásokat, a mintegy **750 ezer ügyfelet érintő kérdés** kezelésére külön munkacsoportot hozott létre.

A fiókhálózati és call-centeres munkatársakat személyes képzésben részesítettük, és rendszeres tájékoztatókkal készítetük fel az ügy kezelésére, illetve az objektív tájékoztatásra. Fiókjaink hosszabb nyitva tartással és több munkatárssal álltak ügyfeleink rendelkezésre, valamint többszörösére növeltük a pénztártagok telefonjait megválaszó munkatársak számát.

Az átlépő tagok számára a tagi kifizetések és az állam számára a vagyon átadása is a törvényi előírásoknak megfelelően történt. A reálhozamok kifizetésekor megtagadást ösztönző marketingkampányt folytattunk.



INFOPONT

- *Kutatások alapján a lakosság mindössze **16%-a** fordította megtakarítási célra a kifizetett reálhozamokat, **57%-uk** mindennapi kiadásokra, a maradvék **27%** egyéb kiadásokra fordította.*
- *Az OTP Magánnyugdíjpénztárnak **18 ezer** tagja maradt (a tagok 2,4%-a).*
- *Az önkéntes nyugdíjpénztári piac csökkenése mellett az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár piaci részesedése is csökkent kismértékben, a piaci részesedés **18%** volt 2011 végén. A tagok száma 2011 végén 229 ezer fő (3,4%-os csökkenés 2010-hez képest).*

Adósvédelem

Bankcsoportunk legtöbb bankjánál 2011-ben tovább növekedett a pénzügyi nehézségekkel küzdő ügyfelek száma. **Ügyfeleink védelme és a stabilitás fenntartása érdekében egyaránt felelősségünknek tartottuk az adósvédelmi programok folytatását és továbbfejlesztését.**

A már korábban is elérhető lehetőségek (futamidő-hosszabbítás, törlesztőrészlet-csökkentés, kombinált megoldások) valamennyi tagvállalatunknál elérhetőek voltak.

A magyarországi OTP Banknál új lehetőségeként:

- A banki árfolyamrögzítésen túl – a jogszabályban előírtaknak megfelelően – biztosítottuk az állami Otthonvédelmi programban való részvételt. Ennek keretében a deviza alapú ingatlanfedezetű hitellel rendelkező ügyfeleknek lehetőségük volt hitelüket az aktuális devizaárfolyam helyett egy rögzített (CHF esetén 180 HUF/CHF, EUR esetén 250 HUF/EUR, JPY esetén 2 HUF/JPY árfolyamon) törleszteniük 3 éven keresztül. A fix és a rögzített árfolyamon kiszámolt törlesztőrészlet különbsége egy ún. gyűjtőszámlahitelen került elszámolásra, melyet az ügyfélnek a 3 év leteltét követően kell megkezdnie törleszteni.
- Az állami Otthonvédelmi Programhoz hasonlóan kialakítottuk az OTP árfolyam-rögzítési lehetőséget, amely 36 hónapon keresztül biztosítja a fix árfolyamon történő törlesztést (ez a megoldás nem azonos az állami árfolyamgát lehetőségével, hiszen ebben az esetben az ügyfélnek az állami programban meghatározott fix devizaárfolyamoknál magasabb fix árfolyamon volt lehetősége törleszteni. Ezzel a megoldással a gyűjtőszámlahitelen az állami Otthonvédelmi programhoz képest kevesebb tartozás halmozódott fel, ami a fix árfolyamú időszakot követő törlesztés esetén alacsonyabb havi terhet jelent az ügyfélnek).
- Bankunk biztosítja ügyfelei számára az átlátható árazásra való áttérés lehetőségét is (átváltó hitelekkel vagy konstrukciómódosítással).
- Jelentős előrelépésnek nevezhető a kormány és a Bankszövetség 2011. decemberi megállapodása, amelynek köszönhetően a rögzített árfolyamon történő törlesztés lehetősége 2012-ben ismételtelen megnyílik a korábbiakhoz képest – többnyire – még kedvezőbb feltételekkel, ugyanis a rögzített árfolyam feletti terhek viselésében az adósok mellett a bank és az állam is részesednek.

• A kormány és a Bankszövetség 2011. decemberi megállapodásának részét képezte az is, hogy 2012-ben a bank forintra átváltja, és fennálló tartozásuk 25%-át elengedi a 2011. szeptember 30-án 90 napot meghaladó fizetési késedelemben lévő ingatlanfedezetű devizahitelek adósainak. (A feltételeknek megfelelő adósokat levélben értesítettük 2012. április 15-ig.)

A külföldi leánybankok esetében szükség szerint sor került az adósvédelmi program kiterjesztésére a hosszabb idő óta nehézségekkel küzdő adósok számára. Az igénybevevők számának emelkedésével és a tapasztalatok alapján strukturáltabbá tettük az adósvédelmi programokat a horvát, montenegrói és szerb leánybankok esetében.

2011-ben is egyedi alapon, egyedi megegyezés szerint nyílt lehetőség a vállalati ügyfelek számára a hitelek átstrukturálására. A magyarországi önkormányzatok számára a korábban kialakított lehetőségek mellett 2011-ben is előkészítettük azt az árfolyamrögzítési konstrukciót, amely 2012-től elérhető: a hitel-törlesztőrészlet 200 Ft feletti CHF árfolyamból keletkező részét egy külön gyűjtőszámán tartjuk nyilván, amelynek törlesztése később kezdődik.

Az OTP Bank kiemelt hangsúlyt fektetett az adósvédelmi lehetőségek megismertetésére: a honlapon található összefoglaló mellett a bankfiókokban, illetve a honlapon elérhető Bankó ügyfélmagazin tematikus számában is bemutatottuk azokat.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/Segithetunk/FizetesiNehezseg>)

(https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Banko_201108.pdf)

A bedőlt hitelek számának növekedésével szükségszerű volt faktoring tevékenységünk bővítése. Fontos hangsúlyoznunk, hogy minden esetben a hitelek szerződéses keretek közé visszahozása a célunk, és együttműködő ügyfeleink számára mindig találunk megoldást. Elsődlegesen különböző pénzügyi megoldásokat javasolunk, és ha ez nem kivitelezhető, csak akkor kerül sor az ingatlanalapú megoldásokra, mint a visszabérlés, közös értékesítés.

A közös megoldásra való törekvést jól jelzi, hogy az elmúlt négy évben mindössze négy esetben került sor az OTP Bank által kezdeményezett kilakoltatásra, miközben évente legalább kétezer végrehajtási folyamatunk volt.



INFOPONT

- A bankcsoport összes hitelének **16,6%-a** volt 90 napnál hosszabb késedelemben 2011 végén, fedezettségük **76,7%-ra** nőtt.
- Bár 2010 végéhez képest szinte minden szegmensben és országban nőtt a 90 napnál hosszabb késedelemben lévő hitelek aránya, az év utolsó negyedében a mikro- és kisvállalati, valamint a vállalati szegmensben is több országban csökkenni kezdett ez az arány.
- A hitelek törlesztőrészlet-csökkentése (az ún. türelmi időn belül csak egy minimumösszeget kell fizetni) volt a leggyakrabban választott adósvédelmi lehetőség.
- 2011 végén csoportszinten a lakossági hitelek **8,4%-a** vett részt adósvédelmi programban, a 90 napnál hosszabb késedelemben lévő átstrukturált lakossági hitelek aránya **3,5%** volt.
- Magyarországon 2011-ben több mint 80 000 lakossági ügyfél vette igénybe az adósvédelmi lehetőségek valamelyikét. Az adósvédelmi programba 2011-ben bevont ügyfelek törlesztőrészletei mintegy **50%-kal** csökkentek.



2.2 A szolgáltatás minőségének fejlesztéséért tett lépések

Ügyfeink több újdonsággal is találkozhattak 2011-ben, amelyek révén reméljük, hogy mind többek számára vált **kényelmesebbé, személyre szabottabbá a banki ügyintézés, a felmerülő kérdések és problémák kezelése.**

Hatékony és ügyfélbarát kiszolgálás

A kiszolgálás hatékonyságát belső folyamataink átszervezésével, illetve a fióki ügyintézés javításával erősítettük:

- A szolgáltatási minőség javítása érdekében a szakterületek széles körének bevonásával hoztuk létre a Kiszolgálásminőségi Fórumot. A fórum az OTP Bank egyik legfelsőbb szintű bizottságának szerveként működik. A 2-3 havonta ülésező szervezet dönt az ügyfélelégedettség növelését célzó belső projektek megvalósításáról, koordinálja azokat, illetve ellenőrzi a szolgáltatás minőségét.
- A legnagyobb forgalmú fiókokban új munkakört vezettünk be tesztjelleggel: a munkatárs feladata a fiókba érkező ügyfelek fogadása, segítése, illetve az észrevételek gyűjtése. Amennyiben az új munkakört ügyfeleink kedvezően fogadják, azt minden nagy fiókban alkalmazni fogjuk 2012-től.
- Központosítottuk az ügyintézőink számára továbbított információkat, megkönnyítve munkájukat és csökkentve a hibázás lehetőségét: hírlevélben naponta és heti összefoglalókban is értesítjük munkatársainkat az új ismeretekről, információkról. Az információk elsajátítását és az alap tudást napi tesztekkel ellenőrizzük.
- Fontosnak tartjuk, hogy ne csak az értékesítésig, de azt követően is gyorsan, igényeiknek megfelelően szolgáljuk ki ügyfeleinket, ezért 2011-től ügyintézőink számára speciálisan képzett munkatársak érhetőek el a központban, akik az összetett, különleges kérdésekben azonnali segítséget nyújtanak; kísérleti jelleggel kiemelt ügyfél-tájékoztató vonalat hoztunk létre egyes fiókokban.
- A Központi Hitelinformációs Rendszert érintő változásokra a fiókokban elérhető kiadványban hívtuk fel az ügyfelek figyelmét, és a call centerben dedikált csoportot hoztunk létre a felmerülő ügyfélkérdések megválaszolására.

• A bonyolultabb folyamatok intézését (például hagyatéki ügyek) központosítottuk, régióként pedig egy-egy kijelölt munkatárs foglalkozik az egyedi ügyletekkel.

• Fejlesztettük az ügyintézői hibák mérését és a hiba-statisztikák készítését. A mérések hangsúlyozottan a fejlődést és nem az esetleges retorziót szolgálják. Ezen alapulnak az egyéni képzési, fejlődési tervek, amelyek a fiókvezetők teljesítményre vonatkozó célkitűzéseinek részei. 2012-ben az ügyfélvisszajelzések és panaszok ügyfélszemponitú elemzését tervezzük.

• 2011 végére befejeztük a magyarországi bankfiókokban a gyermekszarkok kialakítását. A gyermekszarkok elhelyezését a fizikai lehetőségek, az ügyfélszolgálat zavaratlanságának biztosítása, illetve a gyermekek biztonsága határozza meg. A gyermekszarkok berendezésére, a játékokra folyamatosan figyelmet fordítunk cserélve és fejlesztve azokat. Romániában már 2009-ben megtörtént a gyermekszarkok létesítése, emellett Oroszországban, Horvátországban és Szlovákiában tervezzük létrehozásukat. Az első gyermekszarkok kihelyezését követően ügyfeleink véleménye alapján bővítettük a játszószarkok számát, sőt, volt, ahol ügyfélkérelmére változtattuk meg a bankfiókban belüli elhelyezését.



INFOPONT

- **450**-féle ügyfélértesítő levelet alakítottunk át, áttekinthetőbb lett a struktúra, és érthetőbb a megfogalmazás.
- Közel **30%-kal** csökkent az ügyintézői túlórák száma. (Ugyanakkor a rendkívüli feladatok, például devizahitelek végtörlesztése, illetve a válság továbbgyűrűző hatásai nem engedték minden esetben a túlmunka mérséklését.)
- A készpénz ki- és befizetés átlagos kiszolgálási ideje **45%-kal** csökkent.
- A magyarországi OTP Bank fiókjainak **60%-ában** (221 fiók) van gyermekszark.
- A romániai OTP Bank fiókjainak **40%-ában** (40 fiók) van gyermekszark.
- Az érintőképernyős ügyfélhívóval felszerelt bankfiókok számát **226-ra** növeltük.

Élethelyzetre vonatkozó tanácsadás

A pénzügyek szempontjából kiemelkedően fontos élethelyzetekre az OTP Bank speciális – a pénzügyeken túlmutató – tanácsadási csomagot hozott létre. **2011-ben 5 fiókban, kísérleti jelleggel dolgoztuk ki a szolgáltatást gyerekszületés és nagyobb lakásba költözés esetére:**

- A gyerekszületés kapcsán az öngondoskodás és ennek pénzügyi megoldásai mellett a gyermekek után járó állami támogatásokról, hivatalos iratok beszerzéséről nyújtunk tájékoztatást, illetve gyakorlati pénzügyi és életviteli tanácsokat adunk a gyed/gyes idejére.
- A költözés kapcsán a lakásfinanszírozási lehetőségek mellett kedvezményes díjjal információt adunk az illeték- és személyijövedelemadó-fizetési kötelezettségről is.

A pozitív tapasztalatok alapján mindkét témában teljes körben bevezettük az élethelyzet-tanácsadást, és tervezzük a szolgáltatás bővítését további élethelyzetekkel.

A kedvezőtlen élethelyzetek (például válás, haláleset) kezelésére tapintatos, gyakorlatorientált felkészítést adunk ügyintézőink számára annak érdekében, hogy az ügyintézését megkönnyítsük.

Az OTP Bank Romania

2011-ben főként jelzálog-hitelezésben volt aktív. Részt vettünk az Első lakás kormányprogram (Prima casa) negyedik szakaszában, aminek keretében az ügyfelek rendkívül előnyös feltételekkel igényelhetnek hitelt.

(<http://www.otpbank.ro/hu/maganszemelyek/hitelek/elso-haz/index.html>)



Ügyfélfókusz Díj

Díjat alapítottunk a kiemelkedően ügyfélbarát fiókok elismerésére, amelyet első alkalommal a nyíradonyi minifiók nyert meg. A mindössze három éve nyílt, három munkatárssal működő fiók dolgozói kiemelkedően magas színvonalon végzik munkájukat, fáradhatatlan lelkesedéssel vesznek részt a helyi rendezvényeken, jó kapcsolatot ápolnak az önkormányzattal, a helyi középiskolával – ahol a fiókvezető asszony évről évre órát tart bankszakmai ismeretekről a végzős diákoknak. Az ügyfelek iránti elkötelezettséget jelzi, hogy a munkatársak munkaidőn kívül is készek segíteni a felmerülő problémák megoldásában (például OTP Direkt használatában).

Díjaink



Az e-kommunikáció fejlesztése

2011-ben az OTP Csoport több vállalata is megjelent a közösségi médiában. A legaktívabb kommunikációt az OTP Bank folytatta.

A Facebookon elérhető **OTP Segítünk** alkalmazás lehetővé teszi – a hazai bankszektorban egyedülálló módon – a bank munkatársaival való közvetlen kapcsolatfelvételt és a személyre szabott információnyújtást az internetes **chat szolgáltatása** révén.

A Facebookon érhető el az ún. Tudásbázis is, ahol kisfilmekkel közvetítünk alapvető pénzügyi ismereteket. Társadalmi szerepvállalási tevékenységeink is megismerhetők az oldalon.

Az oroszországi OTP Bank naponta friss híreket publikál a közösségi médiában, szintén jelentős hangsúlyt fektetve az ügyfelekkel való kommunikációra.

Hasznosnak tartjuk, hogy e felületeken a felhasználók nyíltan véleményt formálnak az őket aktuálisan leginkább foglalkoztató kérdésekben is. A kritikai észrevételek erősebb megnyilvánulását is vállaljuk, ezekre igyekszünk megfelelően reagálni. Munkatársaink számára útmutatót készítettünk a bank közösségi oldalainak használatához.

Közel 100 magyarországi fiókra kiterjesztettük a **Direkt Pontot** az elektronikus szolgáltatások megismertetésére és ezek használatának ösztönzésére.



INFOPONT

- *Hazánkban és Bulgáriában az internetbanki szerződések aránya közel **60%-os**, és a következő években már nem várunk dinamikus növekedést.*
- *Viszonylag nagy az internetbank elterjedtsége Szlovákiában és Horvátországban is.*

100 orosz város

Az OAO OTP Bank a cseljabinszki egyetem hallgatói számára hirdetett pályázatot új pénzügyi termék kifejlesztésére. Az első díjat az a diák kapta, aki a hitelbírálat előzetes eredményének gyors kiküldését lehetővé tevő elektronikus alkalmazást dolgozott ki.

A leginkább elektronikus bank

Az ukrán JSC OTP Bank az Investgazeta üzleti lap díjának 3. helyezését érte el.



Díjaink



Az ügyfélelégedettség-mérés

• 2011-ben alapjaiban változtattuk meg az ügyfélelégedettség-mérés módszertanát. A **TRI*M**³-mel az OTP Bank, illetve valamennyi lényeges versenytárs ügyfeleinek általános elégedettségét és lojalitását mérjük⁴. Az általános elégedettségen túl az egyes ügyfélszegmensek (például pályakezdők, juniorok, prémium ügyfelek) szerint is elemezzük az információkat. Külön vizsgáljuk a számlakivonatokat, leveleket és értesítőket érthetőségét és stílusát.

• Magyarországon bővítettük a **Szolgáltatásminőség-mérési rendszert**. A mérésbe bekerültek a legkisebb fiókok is, illetve újabb mutatókat vezettünk be: például internetbank-használat, ügyfélpanasz, elveszett/ellopott bankkártya. A mérés egyre inkább azokra a momentumokra koncentrál, amelyek ügyfelek elégedettségét alapvetően befolyásolják. **Az OTP Banknál 2011-től a szolgáltatásminőség-mérés bekerült a bankfióki munkatársak teljesítményalapú célmegállapodásaiba.**

• Folytattuk a regionális szinten egységes **próbavásárlásokat** annak mérésére, hogy hogyan alkalmazzák az ügyintézők az ügyfél-kiszolgálási folyamat standardjait⁵.



INFOPONT

- Az OTP Bankot ügyfelei felelős piacvezető banknak tartják, amely sokrétű szolgáltatást nyújt.
- Az elmúlt évben csökkent az ügyfelek bankszektor iránti általános bizalma.
- Az ügyfelek kifejezetten fontosnak tartják az ügyféllevelek érthetőségét. A számlakivonatokat megfelelően találták, a levelek, értesítők érthetősége és stílusa terén fejlődést várnak el.
- Regionális szinten az OTP Bank és a legnagyobb versenytársai között nincs jelentős különbség az ügyfélszolgálat minőségét tekintve.
 - A bankcsoport ügyfél-kiszolgálási színvonala a legtöbb országban javuló tendenciát mutat, a legnagyobb mértékben az ügyfélszolgálat javult, és ezen a területen a legjobb (**83%-os**) a bankcsoport teljesítménye.
 - Szintén javult a tájékoztatás (e téren **73%-os** a teljesítményünk).
- A bulgáriai DSK Bank és magyarországi OTP Bank esetében a legmagasabb a színvonala az ügyfelek igényei feltárásának (**64%**, illetve **68%-os** teljesítmény).
- A tájékoztatás szinte minden országban hasonlóan magas színvonalú. Az OTP Csoporton belül az ukrainai JSC OTP Bank, illetve a magyarországi OTP Bank teljesítménye (**79%**, valamint **77%**) a legjobb.

³ A korábbi módszertannal azonosan ez a felmérés is reprezentatív minta alapján, éves gyakorisággal készül.

⁴ A TRI*M módszertan a világ egyik vezető ügyfélelégedettség-mérési módszere; a három M (Measure, Manage, Monitor) a folyamatos mérésre, beavatkozásra, ellenőrzésre utal, amelyek egy komplex TRI*M projekt részei.

⁵ A próbavásárlások során a teljes ügyfél-kiszolgálási folyamatot vizsgáljuk. Itt, a jelentésben a felelős ügyfélszolgálással leginkább összefüggő igényfelmérés, tájékoztatás és ügyfélkezelés eredményeit mutatjuk be (ld. Infopont). A szerbiai és montenegrói lánybankok kivételével a felmérésben az összes lánybank részt vett.

2.3 Az etikus szolgáltatásnyújtás erősítéséért tett lépéseink

Fontosnak tartjuk, hogy a jogszabályi előírások teljesítésén túl az ügyfelek érdekeit szem előtt tartva minden tekintetben megfeleljünk az üzleti etika elvárásainak⁶, melyet Etikai kódexünk is lefed.

Compliance

Egyre inkább jellemző, hogy a jogszabályi elvárásoknak való maradéktalan megfelelés érdekében a bankcsoport szakterületei a szakmai magatartás kialakítására vonatkozóan keresik meg a compliance részleget, vagyis **nő a compliance támogató szerepe.**

- 2011-ben terveinknek megfelelően megvalósult a compliance kockázatkezelési rendszer teljes körű kiterjesztése a leányvállalatokra.
- Megújítottuk a belső szabályozás rendjét csökkentve a jogszabályi változások átvezetésének belső határidejét.
- Új, pénzmosás elleni utasítást vezettünk be a törvényi előírásoknak megfelelően.
- Fejlesztettük informatikai rendszereinket a terrorizmus-finanszírozás, valamint a bennfentes kereskedelem megakadályozása és elkerülése érdekében. Utóbbi 2012 elejétől lép működésbe.
- Bevezettük az e-learning képzési és vizsgázási módszert a compliance területen, a tananyagokat a munkakörökhöz szabottan alakítottuk ki.



INFOPONT

- Az Etikai Bizottsághoz 2011-ben 16 bejelentés érkezett: 13 etikai és 3 szakmai kérdés volt. Az érintett ügyfelekkel minden esetben megegyezésre jutottunk.

Fogyasztóvédelem

A fogyasztóvédelmi, ügyfélvédelmi kérdések hangsúlya 2011-ben tovább nőtt.

- **Az OTP Bank felső vezetése** folyamatosan figyelemmel kíséri a fogyasztóvédelmi panaszokat, és a szemléletbeli különbségek feloldására törekszik, ezért a legfelsőbb szinten kezdeményezett rendszeres egyeztetést a PSZÁF⁷-al.
- A Nemzetközi Bankárképző Központ közreműködésével elvégzett belső fogyasztóvédelmi auditunk során a banki folyamatokat és dokumentumokat alapvetően megfelelőnek találtuk. A Bank elkészítette Fogyasztóvédelmi Intézkedési tervét, melynek beszámolásával 2013. március 31-i határidővel a Compliance Igazgatóság vezetőjét bízta meg. A PSZÁF által kiszabott fogyasztóvédelmi bírságok elemzése alátámasztja, hogy a nem megfelelő eljárások szinte kizárólag egyedi/ügyintézői hibára vezethetők vissza. A hibák megelőzése érdekében folyamatosan képezzük munkatársainkat, és javítjuk ellenőrzési és támogató rendszereinket.
- A 2011 második felétől működő Pénzügyi Békéltető Testület bankunkat kifejezetten együttműködő félnek tartja.



INFOPONT

- Csökkent a PSZÁF által kirótt bírságok összege (2011: 6,6 millió Ft, 2010: 25,5 millió Ft), de növekedett a bírságok száma (2011: 36 ügy, 2010: 12 ügy).
- A tájékoztatásra vonatkozó PSZÁF-ellenőrzés szerint az OTP Bank ügyintézői megfelelnek a jogszabályi előírásoknak és az azon túlmutató elvárásoknak is.

⁶ Az ügyfél-tájékoztatáshoz kapcsolódó lépéseket a 2.2-es fejezet tartalmazza.

⁷ Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete — Magyarországon



Az akadálymentes szolgáltatásért

Az OTP Csoport fontosnak tartja a fogyatékos emberek hozzáférési lehetőségeinek jogszabályokon túlmutató elősegítését. 2011 második félévében az OTP Bank ennek megfelelően döntött az akadálymentes kiszolgálás bővítéséről. A Kézenfogva Alapítvánnyal együttműködve és a fogyatékossgal élők földrajzi igényeihez igazodva határoztuk meg azokat a helyszíneket, ahol akadálymentes ATM-eket helyezünk el. Ezen ATM-ek a nem fogyatékossgal élők számára – kisebb magasságuk miatt – kevésbé kényelmesen használhatóak, ezért nem tervezzük az átalakítást mindenhol. A süllyesztett ATM-ekből 2 db került kihelyezésre és további 10-15 elhelyezését tervezzük. Emellett dolgozunk a hangvezérelt szoftverfejlesztésen, ami a vakok és gyengénlátók számára is lehetővé teszi majd az ATM-ek használatát.



INFOPONT

- Az OTP Bank fiókhálózatának 93%-a, a bankcsoport fiókjainak 55%-a akadálymentes.
- Az OTP Bank, illetve az OTP banka Hrvatska honlapja a gyengénlátók számára akadálymentesített.

2.4 Szolgáltatásaink fejlődése a felelős és a fenntartható fogyasztás jegyében

Az OTP Csoport minden olyan szolgáltatást felelősnek tart, amely társadalmi vagy környezeti előnnyel jár. Valamennyi – lakossági, vállalati, önkormányzati – ügyfelünk számára törekszünk e szolgáltatások minél szélesebb körét biztosítani, ennek érdekében számos állami és nemzetközi szervezettel működünk együtt.

CEERIUS index⁸



Büszkék vagyunk rá, hogy az OTP Bank stabilan a Bécsi Értéktőzsde CEERIUS (CEE Responsible Index Universe) fenntarthatósági részvényindexének tagja. A 2011 végén 15 vállalat alkotja részvényindexben az OTP Bank súlya közel 15% volt. (Az előző évhez viszonyított csökkenés az új tagoknak köszönhető.)

A bankcsoport és ügyfeleink pénzügyi stabilitásának érdekében a hangsúlyt az adósvédelmi programokra helyeztük, és elsősorban az alacsonyabb kockázattal járó területek felé maradtunk nyitottak. Így 2011-ben a termékkínálat és a hitelezés bővítése háttérbe szorult.

A következőkben csak az új termékeket mutatjuk be. Korábban bevezetett és továbbra is elérhető termékeink aktuális jellemzőit az Adatok című fejezetben találja.

⁸ A kapitalizáció súlyozású 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 a fenntarthatósági szempontokat vizsgáló elemzése alapján a legjobb értékelést kapják.



Öngondoskodás

Ügyfeink figyelmét számos módon hívtuk fel az öngondoskodásra. Ezt fontosnak tartjuk, hiszen az elhúzódnak mellett a jogszabályi változások is egyre jelentősebbé tették a tudatos megtakarítást, az egyéni felkészülést a jövőbeni pénzügyi kiadásokra.

Az OTP Bankon belül külön megtakarítási munkacsoportot alakítottunk, amely összefogja a megtakarítási és befektetési kampányokat, termékfejlesztéseket és a pénzügyi edukációs programokat.

Marketingkampányainkban az öngondoskodás meghatározó elem volt az év során; tematikus Bankó ügyfélkiadványaink egyike is ezt helyezte a középpontba.

- 2011-ben kétszer publikáltuk az OTP Öngondoskodási Indexet (bővebben lásd a 4.1 fejezetet).
- Az OTP Csoport több bankjának honlapján elérhetőek kalkulátorok és termékválasztók, segítve a legmegfelelőbb szolgáltatás megtalálását.
- Az OTP Banknál az objektív összehasonlíthatóság érdekében a PSZÁF betét- és megtakarításkereső programja is egy kattintással elérhető.
- Több megtakarítási programban számlavezetési díjkezdvezmény és akciós kamatozás mellett kínáltuk a Nyugdíj-takarékszámmlát, illetve a Takarékszámmlát, amelyek a rendszeres, kisebb összegű megtakarításokra szolgálnak.
- Több alkalommal hirdettünk meg olyan megtakarítási lehetőséget, amely a kedvező kamatozású bankbetétet egyesíti a tőkevédett, különleges hozamszámítású életbiztosításokkal.
- 2011-ben alakítottuk ki a folyószámmlához kapcsolt Mentőv Életszínvonal Biztosítást, amely munkanélküliség, keresésképtelenség és a gyermektartási díj nemfizetése, elmaradása esetén nyújt jövedelmet. (A bank által értékesített biztosítási termékek esetében a szolgáltatást a Groupama Biztosító nyújtja.)
- 2011-ben kiadtuk az ún. **befektetési kisokost**, amely a legfontosabb befektetési elveket és tudnivalókat tartalmazza, és egy pénztárcában is könnyen elér.

- A **személyre szabott vagyontervezés** lehetősége minden OTP Bank ügyfél számára adott. A honlapon elérhető vagyontervezési kalkulátor segít a célok végiggondolásában, elérhetőségük felmérésében. A kitöltést követően lehetőség van időpontot kérni személyes egyeztetésre is.

A személyes vagyontervezési tanácsadás során figyelembe vesszük ügyfeink egyéni jellemzőit (például életkor, anyagi helyzet), amelyek felméréseink szerint meghatározóak a pénzügyi termékekkel szemben támasztott elvárások kapcsán.

A tanácsadás minőségét ügyintézőink képzésével folyamatosan fejlesztjük. Munkatársaink tudását és tudását rendszeresen mérjük.



INFOPONT

- 2011-ben **50 ezer** Nyugdíj-takarékszámmlát és Takarékszámmlát nyitottak ügyfeleink.
- Ügyfeleink **8350** Mentőv Életszínvonal-biztosítást kötöttek.
- Az OTP Bank az elmúlt évben **84 ezer** ügyfél számára nyújtott vagyontervezési szolgáltatásokat (ennek **15%-a** volt ún. prémium ügyfél), **50%-kal** többnek, mint 2010-ben. A vagyontervezési szolgáltatásokat valamennyi bejövő ügyfélnek felajánlottuk.

Közösségi kártya

Az OTP Bank Romania is részt vesz a Háromszéki Közösségi Alapítvány vezetésével megvalósuló Közösségi kártya programban. Ennek keretében valamennyi OTP Bank kártyaleolvasónál OTP bankos kártyával fizető ügyfél egy százalékos kedvezményt kap a vásárlás értékéből, egy támogató vállalkozó egy százalékot fizet be a közösségi alapba, a Bank pedig a tranzakciós díj 0,5%-át utalja át az Alapítvány számlájára.

Mezőgazdaság és agrárvállalkozások finanszírozása

Az OTP Csoport elkötelezett az agrárszektor fejlődése, korszerűsítése iránt. 2011 elején stratégiai megfontolásból hoztuk létre az Ingatlan, Agrár- és Kisvállalkozás-financezírozási Divíziót. Az agrárgazdaság a pénzügyi és gazdasági válság éveiben az egyik legstabilabb szektor volt. 2011-ben a mezőgazdaságnak jelentős szerepe volt a hazai GDP növekedésében, a mezőgazdasági vállalkozások eredménye az előzetes prognózisok szerint összességében mintegy 50%-kal növekedett. E vállalkozások stabilitását az EU-s támogatások kiszámíthatósága is fokozza.

- javítottuk a termőföldfedezet elfogadásának feltételeit, azt 60%-ról 85%-ra emeltük; a fedezet nem csak agrárhitelre, de valamennyi hiteltípusra felhasználható.

Jelentősen fejlesztettük az ügyfél-tájékoztatást. Oktatókkal, workshopokkal bővítettük a fiókhálózati munkatársak szakmai ismereteit, egységes terméktájékoztatókat, prospektusokat adtunk ki, különféle szakmai kiállításokra és konferenciákra, ügyfélrendezvényekre prezentációkkal készültünk.



Gyuris Dániel, vezérigazgató-helyettes
Ingatlan-, Kisvállalkozási és Agrár Divízió

„Az utóbbi egy-két évben – részben az alternatív energia előállításában játszott egyre nagyobb szerepének köszönhetően – az agrárszektorban több kitérés pont is mutatkozik.

Emellett szerepet tudunk és kívánunk vállalni az Unióbba később belépett tagországok – így például Románia és Bulgária – EU-támogatási struktúrájához igazodó ügyféligények kialakításában is, de perspektívát jelenthet az EU-n kívüli, ugyanakkor jelentős agrárpotenciállal rendelkező országok (mint Oroszország) államilag támogatott garanciarendszerének felépítésében, termékpalettajának kialakításában való részvételünk.”

Az elmúlt évben az OTP Bank több terméket is kidolgozott, illetve átalakított annak érdekében, hogy jobban szolgálja a mezőgazdasági vállalkozások igényeit:

- növeltük a mezőgazdasági közvetlen támogatások előfinanszírozási arányát: az EU társfinanszírozású támogatások esetében 80%-ra, a kizárólag hazai forrású támogatások esetében 70%-ra;
- bevezettük a Zöldkártya hitelt a területalapú támogatások két- vagy hároméves előfinanszírozására;
- valamennyi MFB által refinanszírozott hitel is elérhető bankunknál;
- az Agrár Széchenyi Kártya a mikro-, kis- és középvállalkozások, őstermelők és családi gazdaságok számára nyújt államilag támogatott folyószámlahitelt – e konstrukciót az OTP Bank nyújtja a legrégebb óta;



INFOPONT

- **5,75 milliárd Ft-ot** folyósítottunk az új agrártermékeken keresztül:
 - mezőgazdasági közvetlen támogatások előfinanszírozása: 135 folyósítás, közel **4 milliárd Ft**;
 - Zöldkártya hitel: 8 folyósítás, **190 millió Ft**;
 - MFB által refinanszírozott hitel: 34 folyósítás, **1,36 milliárd Ft**;
 - Agrár Széchenyi Kártya: 22 folyósítás, **200 millió Ft**
- **20-30%-kal** növekedett a hitelkihelyezések mértéke a magyarországi agrárszektorban.



Szolgáltatások mikro- és kisvállalkozások számára

A mikro- és kisvállalkozások a gazdaság meghatározó szereplői, ugyanakkor a gazdasági recesszió egyik leginkább kitétt szegmens. 2011-ben nem történt jelentős változás a mikro- és kisvállalkozásoknak kínált termékeink körében, illetve az ügyfél-kapcsolattartás módjában, de az OTP Bank pozitív eredményei, a bővülő ügyfélszám bizonyítják a kialakított stratégia helyességét. Ügyfeleink magánszemélyként is gyakran fordulnak munkatársainkhoz. Ez jelzi a 2010-ben bevezetett új kapcsolattartói modell értékét számukra.

Az OTP Bank **kis- és középvállalkozói (kkv) konjunktúra indexe**, ami a magyar kkv-szektor cégvezetőinek jövőbe vetett bizalmát mutatja meg, év eleji stagnálás után az utolsó negyedévben jelentősen, majdnem 6 százalékponttal 42,2 százalékra csökkent. Háttérkutatásunk szerint a kkv-k borúlátóbb helyzetértékelését különösen a likviditásukkal és értékesítési lehetőségeik alakulásával kapcsolatos problémák indokolják.

A leánybankok esetében a termék- és értékesítés-fejlesztést egyaránt tervezzük, Ukrajnában és Bulgáriában mintaprojektet indítottunk ennek megvalósítására. Az ukrán bank üzleti támogató központot hozott létre a podilskai igazgatóságon, ahol díjmentes tanácsadást, jogi segítséget adnak a kis- és középvállalkozások számára például a felelős üzleti működésről, adózásról.

Több leánybankot érintett a Bethlen Gábor Alapítványnak az OTP Bankkal kötött szerződése, amelynek értelmében az alapítvány által kiírt pályázat nyerteseinek folyósított támogatás kézbesítése az összes érintett országban kizárólag az OTP Bank leánybankjainál (OTP Bank Romania, OTP banka Srbija, OTP Banka Slovensko) nyitott folyószámlákra történő átutalással, illetve a hozzájuk tartozó bankkártyákkal történik. Ennek keretében az OTP Bank a támogatottak részére a támogatás felvételét és a bank-számla fenntartását térítésmentesen biztosítja.

A pályázatról bővebben:

(<http://www.otpbank.ro/hu/rolunk/szulofoldon-magyarul.html>)



INFOPONT

Állami hitelprogram indult a romániai kis- és középvállalkozások számára az OTP Bank Romania részvételével: ezzel két év alatt hárommilliárd euró hitel kihelyezése válik lehetővé.

OTP Ingatlan Értéktérkép

A 2011-ben megjelent térkép először kínál részletes, megbízható adatokat minden érdeklődőnek Magyarországon egészére az ingatlanok áráról, forgalmáról és értéklőségéről, komoly segítséget nyújtva ezzel valamennyi ingatlan tulajdonos számára a vásárlási-értékesítési döntésekhez. Az OTP Jelzálogbank a térképet félévente, a közérthető formában megírt elemzést évente teszi közzé honlapján. Az értéktérkép legfontosabb jellemzője a megbízhatóság és a minőség. Adatbázisa a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, valamint az OTP Csoport saját, rendszeresen gyűjtött információin alapul. A forgalmi adatok a 174 országos statisztikai kistérség, illetve a 161 fővárosi irányítószám körzet szerint részletezettek. Az Értéktérképet legközelebb termőföld piaci elemzéssel bővítjük.

Pozsonyi Városi Kártya

A szlovákiai OTP Banka Slovensko is részt vett a városi kártya kibocsátásában, amely a helyi lakosság számára biztosít kedvezményeket a tömegközlekedésben és a városi létesítmények belépőiből és egyben bankkártyaként is szolgál. A kártya sikerét bizonyítja, hogy az első évben 35 ezren aktiválták. A kártya segíti a tömegközlekedés és a helyi kulturális szolgáltatások igénybevételét, így módon támogatja az ügyfelek életmódjának fenntarthatóbbá tételét.

OTP Széchenyi 500 és más, beruházást segítő konstrukciók

A válságból való kilábalásban fontos szerepe van a vállalkozásoknak, a beruházások fellendülésének – ebben az OTP Bank is partner kíván lenni. 2011-ben kiemelt hangsúlyt helyeztünk a vállalati ügyfelek számára elérhető pénzügyi konstrukciók megismertetésére. A nyomtatott sajtóban és az interneten egyaránt közzétettünk hirdetéseket és PR-cikkeket, több esetben sajtótájékoztatót is szerveztünk. Sajnos a vállalkozások beruházási hajlandósága rendkívül alacsony maradt, ezért kezdeményezéseink és az elérhető új konstrukciók sem minden területen sikeresek.

- 2011 júniusában indítottuk el az OTP Széchenyi 500 Vállalati Hitelprogramot. A személyre szabott, a vállalat jellemzőitől függő finanszírozási keret rugalmas forráshoz jutást kínál, az adott összegben belül szinte minden hitelkonstrukció elérhető ügyfeleink – elsősorban középvállalkozások – számára. A hitelkeretet a vállalatok elsősorban nem beruházási célra használják.

- Az Új Széchenyi Programból 2011-ben a Portfóliogaranciát vezettük be. Ez gépek, tárgyszerkesztések, illetve beruházások, bővítések, fejlesztések finanszírozására használható fel. Az igénybevételt itt is korlátozza a vállalatok alacsony beruházási aktivitása.

A vállalkozások és az önkormányzatok körében **továbbra is az MFB által refinanszírozott hitelek** (Új Magyarország Hitelprogramok és a Sikeres Magyarorszáért programok) **a leginkább kedveltek**. A felhasználásra vonatkozó további információk az Adatok fejezetben olvashatóak.

Tanácsadói szolgáltatások európai uniós források felhasználására

Az OTP Hungaro-Projekt, illetve leányvállalatai, az OTP Consulting Romania, a DSK Bul-Projekt, valamint a 2011-ben alapított horvátországi OTP Consulting az elmúlt évben is sokat tett az önkormányzati és vállalati ügyfélkör fejlesztési terveinek megvalósulásáért.

A vállalatok rendkívül **sikeresek** voltak a **pályázatkészítésben**, és a terveknek megfelelően bővült a projektmenedzselési tevékenység.

Magyarországon három projekt irányult önkormányzati fejlesztésre. A projektek a szennyvízelvezetést és -tisztítást,

az ivóvízhálózat fejlesztését, valamint energetikai korszerűsítést célozták. A vállalati projektek elsősorban települési és technológiafejlesztésre, innovációs tevékenységek fejlesztésére, továbbá energetikai korszerűsítésre vonatkoztak.

A romániai vállalat elsősorban környezetvédelmi célú projekteket segített (25 db), emellett 5 projekt szociális fejlesztésre irányult. A bulgáriai vállalat kizárólag vállalatok számára nyújtott tanácsadást, a projektek a vállalati infrastruktúra fejlesztését és kisebb részben a vidékfejlesztést célozták.

2011-ben az OTP Hungaro-Projekt elindította a Portfolió kockázati tőkealap-kezelő ügyfelei számára biztosított pénzügyi tanácsadási szolgáltatását.

Novemberben a horvátországi OTP banka Hrvatska leányvállalataként megkezdte működését az OTP Consulting, amely az európai uniós források előkészítésével és felhasználásával kapcsolatban nyújt tanácsadói szolgáltatásokat. 2012-ben a bank stabil évre számít, és további innovatív termékek és szolgáltatások bevezetését, valamint a CSR-tevékenység bővítését tervezi, amire már 2011-ben is 4 millió kunát különített el.



INFOPONT

- Az OTP Hungaro-Projekt:
 - 8 önkormányzati és 61 vállalati pályázatot készített,
 - 14 önkormányzati és 44 vállalati projekt menedzselését látta el,
 - eredmények: **39** nyertes pályázat, **5,7 milliárd Ft** támogatás, **9 milliárd Ft** beruházási költség,
 - **82%-os** sikerességi ráta.
- Az OTP Consulting Romania:
 - 25 önkormányzati és 7 vállalati projektben vett részt,
 - **11,3 milliárd Ft** elnyert támogatás, **17 milliárd Ft** beruházási költség,
 - a vállalat sikerességi rátája **85%**.
- A DSK Bul-Project 29 vállalati projektben vett részt, amelyek tervezett beruházási költsége **3,7 milliárd Ft**. (A projektek zömének elbírálására 2012-ben kerül sor.)

Támogatásközvetítés

Az OTP Bank – a hazai bankok közül egyedülként – lát el támogatásközvetítői feladatokat az OTP Hungaro-Projekttel és a Magyar Vállalkozásfejlesztési Alapítvánnyal valamint a Kereskedők és Vendéglátók Országos Érdekvédelmi Szövetségével.

A támogatásközvetítést végző irodákat az OTP Bank székházában alakítottuk ki, vezetőiket főállásban alkalmazzuk, és további munkatársak foglalkoznak a kapcsolódó feladatok ellátásával. Feladatunk a vállalkozásfejlesztési tanácsadási szolgáltatás támogatási igényeinek elbírálása, a támogatási szerződések megkötése és a támogatások kifizetése, a kapcsolódó adminisztráció és az ügyfélszolgálat biztosítása.

2013-ig négy régióban mintegy 2,3 milliárd Ft összegű támogatás közvetítését végezzük körülbelül 2400 pályázó részére. Az eddigi tapasztalatok szerint a pályázatok nagy része 2-4 millió költségű projekt.

Megújuló energiaforrások felhasználásának finanszírozása

Az OTP Csoport fontosnak tartja a megújuló energiaforrások felhasználásának bővítését és a gazdasági racionalitás keretein belül törekszik e beruházások finanszírozására. A sok tekintetben kiszámíthatatlan 2011-es évben az alacsony kockázatú hitelezés került előtérbe. Éves hitelezési politikánkban **a megújuló energiaforrásokra épülő beruházások finanszírozása volt az egyedüli támogatott terület a projektf finanszírozásban.** A támogató és kiszámítható szabályozói környezet miatt elsősorban Romániában és Bulgáriában folytak előkészületi munkák e téren, valamint megkezdődött a békésszentandrás vízerőmű 1,4 milliárd Ft összegű hitelének folyósítása.

A megújuló energiaforrások térnyerése érdekében – elsősorban Magyarországon – a bank részt vesz szakkonferenciákon és a minisztériumi kezdeményezéseken a megfelelő finanszírozási konstrukciók kialakítása céljából.

A felelős projekthitelezésről bővebben a honlapunkon tájékozódhat. (www.otpbank.hu/CSR) 🔍



Pannon Szélérőmű Projekt – finanszírozás és önkéntesség

Mintaszerű együttműködésben valósult meg Bábolna térségében az összesen 15 MW teljesítményű, 7 db szélturbinából álló szélérőműpark.

A több mint 7 milliárd Ft teljes beruházási költségű projekt ügyében 2009 végén kezdődött az OTP Bank és a Pannon Szélérőmű Kft. közötti együttműködés, amelyben Bankunk a projektköltség valamivel több mint 60%-át és az áfát finanszírozta.

A park 2010 végén kezdte meg működését, és azóta folyamatosan termel. A szélérőműpark 2011 végéig 35 ezer MWh energiát állított elő, ennek 98%-át értékesítette, míg a fennmaradó rész a szélturbinák önfogyasztását fedezte.

A Pannon Szélérőmű Kft. tulajdonosa, a spanyol Renovalia Csoport annyira meg volt elégedve Bankunk hozzáállásával a finanszírozás előkészítése során, hogy a román piacon tervezett beruházásaik kapcsán is elsődlegesen Bankunkat keresték meg. Az első, 40 MW-os projekt finanszírozását Bankunk már jóváhagyta, jelenleg a tanácsadói átvilágítások zajlanak.

Munkatársaink a szélérőművet is bevonva egész napos programot szerveztek hátrányos helyzetű, felső tagozatos gyerekeknek. A kirándulás célja az volt, hogy felhívjuk a figyelmet a megújuló energiatermelés fontosságára és a globális felmelegedés elleni harcra.

A minden résztvevő számára maradandó élményt nyújtó nap legnagyobb tetszést arató része a szélérőmű meglátogatása volt. A szélérőmű tulajdonosa bemutatta az erőmű működését, illetve munkatársaink részvételével sorversenyt szerveztünk. A gyerekek tudásának tesztelésére kérdéssort készítettünk, a legjobbakat – és végül minden résztvevőt – díjaztuk.

A kiránduláson túl ajándékokat és sporteszközöket vásároltunk a résztvevő iskola és diákjai számára, a résztvevő munkatársak önkéntes hozzájárulásából a kirándulás csoportképét is elkészítettük az iskola és a szélérőmű park számára.

Önkéntes



INFOPONT

2011 végéig összesen 5 db, összesen **12 milliárd Ft** hitelösszegű megújuló energiaforrás felhasználását célzó projekt finanszírozása (Nicki vízerőmű, Pannon szélérőmű, Pannongreen biomassa, Rossi biodízel projekt) valósult meg az OTP Csoportnál.



Dr. Gresa István, vezérigazgató-helyettes
Hitelengedélyezési és Kockázatkezelési Divízió

„A kríziskommunikációs stratégia megalkotását a válságon túl az internetnek köszönhető villámgyors információáramlás is sürgette, hiszen a vélt vagy valós információk hatását ki kell védenünk, menedzselnünk kell.

A kríziskommunikáció arról szól, hogy válsághelyzetben kinek, mikor, hogyan és mit kell reagálnia. Valamikor nem szabad, valamikor viszont kötelező megszólalni. A legfontosabb: mindig igazat kell mondani. Bankunk komplex kríziskommunikációs programmal készült fel a váratlan helyzetek hatékony kezelésére. Az OTP Csoport működésére jellemző a transzparencia, mert ez a legfőbb olyan eszköz, amely az ügyfelek számára a bizalmat nyújtja. Fontos, hogy több oldalról megfelelően alá tudjuk támasztani, hogy az OTP Bank körültekintően gazdálkodik, bánik ügyfelei pénzével, betétjeivel, amikor hitelkihelyezésről van szó.”

2.5 Kockázatkezelés

Számos olyan, a biztonságos és prudens banki tevékenység alapját jelentő folyamat van, amelyek a külső szemlélő számára szinte láthatatlanok, fontosságuk csak akkor tűnik fel, ha nem megfelelően működnek. Az OTP Csoport hagyományosan kiemelt figyelmet fordít azon folyamatokra, amelyeknek meghatározó szerepük van abban, hogy a bankcsoport stabilitása a válság éveiben is mindvégig biztosított legyen.

A bankcsoport kockázatkezeléssel kapcsolatos alapelvei, alapvető gyakorlatai 2011-ben nem változtak, ugyanakkor fejlesztettük módszereinket.

Az OTP Csoport a működési kockázatkezelésben fokozatosan fejleszti a kockázatok mérésére, értékelésére és megelőzésére szolgáló módszertanát.

- 2011-ben kialakítottuk a 30 kulcsfontosságú kockázatmutatóból álló rendszert az OTP Bankra vonatkozóan, minden egyes mutatószámhoz jelző és kritikus szintet meghatározva (például betétállomány, valutaállomány, ügyintézői leterheltség – elveszett hívások aránya, IT-hibák). Az elmúlt évben a magánnyugdíj-pénztári változások, illetve a kedvezményes végtörlesztés lehetősége miatt volt példa a mutatók limetszintjeinek átlépésére, ezek az ügyek az ügyintézők leterheltségének jelentős növekedését okozták. A külföldi leánybankok esetében a mutatószámok kidolgozását 2012-ben tervezzük.

- A szcenárióelemzésben a nagy kockázatú, de kis valószínűséggel bekövetkező eseményeket (például természeti katasztrófa, ATM-ek teljes leállása) vettük sorra és vizsgáltuk hatásaikat.

Az **üzletmenet-folytonossági terv** szándékaink szerint elkészült a leányvállalatok esetében is, illetve a korábban meghatározott 126 folyamatból kiválasztottuk azt a kritikus 26-ot, amelynek leállása a bank alapműködését veszélyezteteti, és ezek kezelésére koncentrálnunk. 2012-ben a Magyar Nemzeti Bank elvárása szerint fióki szintű üzletmenet-folytonossági tervet készítünk.

Kézikönyvet készítettünk a **kríziskommunikációs tervhez**, és minden érintett szervezeti egységhez eljuttattuk azt. A leányvállalatok is kialakították saját kríziskommunikációs tervüket.

Magyarországon az elmúlt évben egy esetben volt szükség a terv alkalmazására: az év végén jelentősen csökkent a bizalom a forint iránt, ami nagymértékben növelte több valuta keresletét is. Az ügyfelek és a lakosság bizalmának megőrzése, a pánikhangulat elkerülése érdekében minden szükséges lépést megtettünk, hogy bankfiókjainkban folyamatosan elérhetőek legyenek a valuták, és megnyugtatóan szolgáljuk ki az ügyfeleinket.

Nemzetközi bankkártya-adatlopás

A 2011. decemberében felfedezett nemzetközi bankkártya-adatlopásban az OTP Csoport és ügyfelei is érintettek voltak. A bankkártyákat nem tiltottuk le, ugyanakkor a visszaélések ellen fokoztuk a biztonsági intézkedéseket. Az érintett bankkártyák forgalmát és használatát folyamatosan és kiemelten figyeltük, figyeljük az esetleges visszaélés megakadályozása érdekében. A fenti ügy kapcsán néhány esetben történt visszaélés az ellopott bankkártyaadatokkal, ezekben az esetekben az ügyfeleket kártalanítottuk. Éves szinten a visszaélések forgalomhoz igazított alacsony aránya igazolja stratégiánk és eszközeink helyességét.

Az ország- és partnerkockázatok értékelési módszerében már 2010-től szigorítottuk vizsgálati módszerünket. Az eredményeket negyedévente vizsgáljuk és a hitelnyújtás során figyelembe vesszük. Más bankok (partnerek) finanszírozását jelentősen beszűkítettük az elmúlt időszakban.

A horvátországi OTP banka Hrvatska (OBH) az emelkedő munkanélküliség, a növekvő államháztartási hiány és a strukturális reformok elmaradása miatt, a nehéz makrogazdasági környezetre tekintettel a stabilitásra helyezte a hangsúlyt, így a kockázatkezelés került a középpontba. A bank az év során folyamatosan növelte a késedelmes hitelek fedezettségét.



INFOPONT

- A legfontosabb működési kockázatok 2011-ben:
 - ➔ a hitelgaranciák beváltásának akadályai Magyarországon,
 - ➔ a nem megbízható elektromos hálózat miatt IT-problémák Oroszországban és Ukrajnában,
 - ➔ belső csalási kísérletek Romániában, Oroszországban és Ukrajnában.
- Az OTP Banknál nagyságrendileg kevesebb (0,0041%) bankkártya-visszaélés történt a forgalomhoz viszonyítva, mint a MasterCard által publikált európai átlag (0,0622%).
- Makrobuborék-előrejelző modellt hoztunk létre 14 pénzügyi és a gazdasági fenntarthatóságot jelző egyéb mutatóból,

CÉLJAINK > 2012

A nehéz helyzetbe jutott devizahitel-adósok további segítése.

Az árfolyamrögzítés lehetőségének elérhetővé tétele az önkormányzatok számára.

Direkt Pontok kialakítása valamennyi nagyobb bankfiókban.

Az internetbank megújítása Magyarországon. Oroszországban és Ukrajnában az elérhető szolgáltatások fejlesztése.

Téma szerint orientált ötletláda kialakítása az interneten.

A mozgáskorlátozottak igényeire szabott bankfiók kialakítása és akadálymentes ATM-ek kihelyezése.

Befektetési kisokos kiadása a horvát leánybanknál.

Továbbra is fontos szempont az ügyfélvisszajelzések, panaszok ügyfélszempontú elemzése a banki folyamatok javítása érdekében.

A hirdetmények átláthatóbbá, ügyfélbarátabbá tétele.

Lakás-takarékpénztári termék fejlesztése az ügyféligényekhez igazodva.

Új termék elindítása az Új Széchenyi Program kapcsán.

A fejlett tőkekövetelmény meghatározási módszerhez szükséges fejlesztések elvégzése.

Fióki szintű üzletmenet-folytonossági terv elkészítése.

A terrorizmusfinanszírozás és a bennfentes kereskedelem megakadályozása, elkerülése érdekében fejlesztett informatikai rendszer elindítása.

hogy pontosabban tudjuk a jövőbeni eseményeket előrejelezni. A vizsgálatot negyedévente végezzük el.

- Átfogó PSZÁF-vizsgálat zajlott az OTP Banknál, illetve több hazai leányvállalatánál a kockázatkezelésről. A vizsgálat bírság nélkül zárult, a hat felügyeleti intézkedést tartalmazó határozat javaslatainak megvalósításáról a Felügyeletet tájékoztatjuk.



FELELŐS MUNKÁLTATÓ

Az OTP Csoport a régió több országában is jelentős munkáltató.
Munkatársaink szerepe meghatározó, ezért elsődleges célunk
a szakértő, elkötelezett munkavállalói kör kialakítása és megtartása.

A régió meghatározó foglalkoztatójaként felelősséggel tartozunk munkatársainkért és a munkahelyek megtartásáért. Munkatársaink szerepe meghatározó és kulcsfontosságú az OTP Csoport eredményességében, ezért elsődleges célunk a tehetséges és elkötelezett munkavállalói kör kialakítása és megtartása. A munkavállalóink iránti felelősség vállalati felelősségvállalási stratégiánk második pillére.



Dr. Pongrácz Antal, alelnök, vezérigazgató-helyettes
Törzskari Divízió

„Fontos, hogy az ügyfelek megbízzanak az ügyintézőben, és biztonságban érezzék nálunk pénzügyeiket. Ezt a hatást erősíti, ha a dolgozó megbízik a bankjában, és a bank is kifejezi bizalmát dolgozói felé. Szakértelmünkkel és az ügyfeleinkre való odafigyeléssel tehetjük a legtöbbet e bizalom kivívásáért, míg a bank stabil munkahely megteremtésével, a szükséges erőforrások és tudás biztosításával szolgálhatja meg dolgozóink bizalmát.”

Díjaink

Legjobb Hírű Munkáltató

A JSC OTP Bankot a Head Hunter and Reputation Capital díjazta az elismeréssel.

A munkavállalók felkészültsége és elégedettsége érdekében az alábbi területekre koncentrálnunk:

- **képzés** – a szakmai felkészültség és a humán kompetenciák fejlesztése;
- **munkatársak bevonása** – emberközpontú, együttműködést és innovációt támogató munkahelyi kultúra;
- **a teljesítménnyel arányos, méltányos juttatás és karrierlehetőség;**
- **esélyegyenlőség; egészséges munkakörnyezet, a hatékony munkavégzés feltételei⁹.**

A munkatársakkal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat honlapunkon találja.

(www.otpbank.hu/CSR/hu/felelos_munkaltato)

Kiemelkedő eredmények

Ügyféltípológiára épülő, ügyfélközpontú kommunikáció

Fiókvezetői szerepek és kompetenciák megújítása, vezetői teljesítmény minőségi szempontú értékelése a LEADER projekt keretében

OTP Magazin: belső újság fejlesztése

Munkahelyi egészségkockázati felmérés

⁹ A hatékony munkavégzés feltételeire irányuló kezdeményezések a Felelős szolgáltató fejezetben találhatók.

2010 > VÁLLALÁSAINK

2011 > EREDMÉNYEINK

Hírlevél elindítása a HR-portálon

✗ A Kommunikációs Önálló Főosztály létrejöttével a belső kommunikáció működtetése új stratégia szerint alakult át, melynek a hírlevél nem képezi a részét.

A stresszfelmérés eredményének függvényében stresszkezelési programok megvalósítása

✓ Szakterületi igények alapján specifikus programok indítása.

A karriermenedzsment program folytatása, a rotáció kibővítése

✓ A program keretében csoportszintű rotációkat végeztünk.

A Belvárosi Térségi Szakképző Központban az ösztöndíjprogram elindítása

✓ A programot elindítottuk.

Az atipikus foglalkoztatás előmozdítása

➡ A HR-stratégia keretében az előkészítő lépések történtek 2011-ben.

Az OTP Magazin felhasználása a belső CSR-kommunikáció fejlesztésére

✓ Az OTP Magazin az egyik legfontosabb és legnépszerűbb belső kommunikációs fórummá vált.

A belső kommunikáció erőteljes fejlesztése

✓ A belső kommunikáció jelentősen fejlődött az OTP Bankon belül mind a szakmai, mind az egyéb információk tekintetében.

✓ Megvalósult

➡ A megvalósítás folyamatban van

✗ Nem teljesült



3.1 Felelős foglalkoztatás

A munkavállalói létszám alakulása 2011-ben is tükrözte a piaci aktivitás változását.

A faktoring tevékenység¹⁰ és főként Oroszországban és Ukrajnában az áruhitelzés erősödése kapcsán **jelentős számú új munkatársat, illetve ügynököt tudtunk alkalmazni.**

Több leánybank esetében ugyanakkor **a gazdasági helyzet** bankfiókok bezárását és létszámleépítést tett szükségessé. Az elmúlt évekhez hasonlóan törekedtünk az elbocsátások felelős megvalósítására, ahol lehet, előtérbe helyezve a korai nyugdíjazást, illetve a részmunkaidős foglalkoztatást.

A legnagyobb mértékű létszámleépítést végrehajtó ukrán leánybank a vezetők és az érintett munkavállalók számára is képzéseket tartott az elbocsátáshoz kapcsolódóan. A munkatársak a törvényi előírásokon túlmutató kompenzációs csomagban részesültek, többek között fenntartották egészségbiztosításukat 2011 végéig, tanácsot kaptak az álláskereséshez, illetve – amennyiben az áruhitelzéssel foglalkozó OTP Creditben az adott régióban erre lehetőség mutatkozott – állást kínáltak számukra.



INFOPONT

- Az OTP Csoport alkalmazottainak száma:
 - több mint **49 ezer** fő (2011. december 31.), **28%-kal** nőtt 2010-hez képest,
 - a teljes munkaidős alkalmazottak létszáma **17%-kal** nőtt 2010-hez képest.
- A munkavállalói létszám¹¹:
 - az OTP Bankban **2%-kal** nőtt,
 - magyarországi csoportban: **7,6%-kal** nőtt,
 - az OAO OTP Bankban **48,7%-kal** nőtt,
 - az OTP Banka Slovenskoban **4,7%-kal** nőtt,
 - a CKB Bankban **3,8%-kal** nőtt,
 - a DSK Bankban közel változatlan maradt,
 - az OTP banka Hrvatskában közel változatlan maradt,
 - az OTP banka Srbiában **2,7%-kal** csökkent,
 - az OTP Bank Romániában **3,4%-kal** csökkent,
 - az ukrán JSC OTP Bankban **13,1%-kal** csökkent, az OTP Credit által felvett ügynökök létszámával együtt **23%-kal** nőtt.

¹⁰ Jelentős részben határozott időre, egy meghatározott projektre alkalmazzuk a munkatársakat.

¹¹ Foglalkoztatottak összesen: teljes munkaidősök és havi 60 óra feletti és alatti részmunkaidősök összege.

3.2 Képzés és oktatás

A magas színvonalú, ügyfélközpontú kiszolgálás és a hatékony szervezeti működés érdekében kiemelten kezeljük munkatársaink képzését. **A szakmai felkészültség mellett a készségek fejlesztése is célunk.**

- Az **ügyfélközpontú vezetői kultúra** kialakítását célozza a 2011-ben indított LEADER program. Ennek keretében:

- Elkészítettük a **Fiókvezetői kézikönyvet**, amely fióktípusonként a különböző feladatokat (például HR, jelentések elemzése, bankbiztonság) összerendezi, és iránymutatást ad elvégzésükhöz.
- Új szemléletben, az üzleti teljesítményre, a szakmaiságra, a vezetői munka minőségére és a kompetenciákra fókuszálva **végeztük el valamennyi hálózati vezető teljesítményértékelését.**

- A hálózati vezetők számára a legjobb gyakorlatok megosztását segítő, esettanulmányok feldolgozására épülő képzést szerveztünk. 2012-ben a vezetők fejlesztését kétnapos tréninggel, illetve testre szabott akció- és fejlesztési tervek kialakításával támogatjuk. A hálózatban sikeresen működő mentori rendszerünket a fiókvezetőkre is kiterjesztjük.

- Az **ügyfélközpontú kommunikáció** erősítése érdekében az ügyfélkapcsolati munkatársak számára tréningprogramot indítottunk, amelynek fő eleme a **személyiségtípusokra épülő ügyfélszolgálat**, a kapcsolat- és bizalomépítés. Célunk, hogy az ügyfélorientált gondolkodásmód a vállalati kultúra meghatározó elemévé váljon a bankon belüli munkatársi kapcsolatokban is, javítva a szervezeten belüli együttműködés hatékonyságát.

- A Belvárosi Térségi Szakképző Központ banki gyakorló-fiókjával közösen indítottuk el **szakmaigyakorlat- és ösztöndíjprogramunkat** a jó tanulmányi eredményű diákok támogatására. A diákok anyagi segítése mellett célunk volt az ösztöndíjas diákok banki alkalmazása és gyakorlati tapasztalatszerzésének támogatása. A program továbbvihető és sikeresen alkalmazott eleme a diákok szakmai gyakorlat keretében történő banki foglalkoztatása.



INFOPONT

- Az OTP Csoport **917 millió Ft**-ot fordított munkavállalói képzésére.
- **30 000** regisztráció történt az év során konferenciákra, tréningekre, nyelvi és iskolarendszeri képzésekre.
- **89 000** jelentkezés webes tanfolyamokra és online tesztekre egy év alatt.

3.3 Munkatársak bevonása, belső kommunikáció

A vállalatcsoporton belüli szakterületi tapasztalatcserék, illetve a több leánybanknál bevált belső kommunikációs csatornák (például hírlevelek, újságok) mellett az OTP Bank munkatársai számára 2011 januárjától elérhető az **OTP Magazin. Magas olvasottsága azt mutatja, hogy az online belső újság rendkívül sikeres.**

Az OTP Magazin számos témában tájékoztatja a munkatársakat. A Tudásbank rovat például játékos formában elsősorban a nem fióki ügyintéző munkatársakat ismerteti meg egy-egy termékkel. Népszerűek a banki vezetőkkel készült interjúk, amelyek egy-egy divízió vagy leányvállalat működésébe nyújtanak betekintést. A Magazin a vállalati felelősségvállalási tevékenységekről való tájékoztatás, a tudatosítás és a bevonás legfontosabb felülete. Népszerű az önkéntességgel foglalkozó aloldal, ahol beszámolók, videók is elérhetők az önkéntesség keretében megvalósított tevékenységekről. (Az önkéntes programokról részletek a 4.2 fejezetben.) A belső újságban a bank által támogatott civil szervezeteket és programokat is bemutatjuk.

Az OTP Csoport legtöbb vállalata szervez munkatársai és esetenként azok családtagjai számára olyan eseményt, amelynek célja a kötetlenebb időtöltés, összekovácsolás és munkatársaink megbecsülésének kifejezése. A sport szinte minden ilyen eseménynek része. A Monicomp Zrt. például bowling- és biliárdversenyt hirdetett, az OTP Alapkezelő Zrt. munkatársai raftingoltak, az ukrán JSC OTP Bank pedig a munkatársak gyerekeinek szervezett bajnokságot.

Örömmre szolgál, hogy a visszajelzések szerint a közös eseményeken a munkatársak nagy számban, aktívan és szívesen vesznek részt.

2011 során három vállalat készített munkavállalói elégedettség-felmérést: a horvát OTP banka Hrvatska, az ukrán JSC OTP Bank, illetve a Merkantil Bank.

Adj egy kicsit magadból!

Az OTP Bank Családi Napján a programon résztvevők az önkéntesség különböző formáival ismerkedhettek meg és próbálhatták ki magukat: például adhattak vért; babzsákot és ujjbábót készíthettek a fogyatékossgal élő gyermeket nevelő családoknak a Kézenfogva Alapítvánnyal; lehetőség volt asztali tolltartó készítésére konzervdobozból vagy pénztárca, névjegykártyatartó készítésére tejesdobozból. A legelkeesebb és legügyesebb segítők egyénileg és csapatban is díjaztuk.

Önkéntes



INFOPONT

- Gyakorlatilag minden munkatárs ismeri és megtekintette már az OTP Magazint;
 - havonta **5-6000** bejelentkezés, **80-90 ezer** oldal megtekintés;
 - **1800** kitöltés az Értékpapír-kvízben, **3000** kitöltés a Vállalati felelősségvállalási jelentés játékban.
- A munkatársak elégedettsége 2010-hez képest csak kismértékben változott a felmérést végző vállalatoknál.
 - A Merkantil Bank eredményei a legkiegyensúlyozottabbak, minden területen **40-60%** közötti a munkatársak elégedettsége.
 - A két külföldi leánybank esetében a belső kommunikáció és a munkabiztonság területével voltak a leginkább elégedettek a munkatársak, elsősorban a juttatások terén várnak fejlődést.
 - A munka és magánélet egyensúlyát a Merkantil Bank és az ukrán leánybank mérte, mindkét banknál **50%-os** az elégedettség e téren.
 - A tréningeket és fejlődési lehetőségeket a munkatársak több mint fele találta megfelelőnek a társaságoknál.

3.4 Munkatársak elismerése, karrierlehetőségek

A jól teljesítő és tehetséges munkatársak megtartásában a bank anyagi és erkölcsi motivációs eszközöket egyaránt alkalmaz. A bankcsoport juttatási politikájában az objektív teljesítménytől függő elismerésnek változatlanul meghatározó súlya van. Emellett fontos szerepet kap a szakmai teljesítmények, a közösségért tett erőfeszítések elismerése, valamint a karrierlehetőségek biztosítása.

Az OTP Bank 2011-ben megkezdte az **erkölcsi elismerés** rendszerének megújítását, amelyben hangsúlyosan jelennek meg a vállalati kultúra értékei, az innováció, az együttműködés és az ügyfélközpontúság. Az egyéni elismerések mellett a munkaközösségek elismerésének eszközeit is bővítjük.

A **karrierlehetőségek** biztosítása érdekében:

- Újabb munkatársakat vontunk be a nemzetközi munkavégzésre lehetőséget adó rotációs programba.
- Az OTP Bankban megkezdttük a fiókhálózati vezetők utánpótlási rendszerének kialakítását.
- A pályakezdekők felé kiadványokban, internetes és hagyományos állásbörzéken is megjelentünk.
- 2012-ben tervezzük a karriersite megújítását és szakmai gyakorlati programunk szélesítését.



INFOPONT

Az OTP Csoport **933** gyakornokot foglalkoztatott 2011-ben.

Munkavállalókért Leginkább Felelős Fiók 2011

Az összetartó, egymást segítő fióki közösségek elismeréseként hirdette meg az OTP Bank 2011-ben a Munkavállalókért Leginkább Felelős Fiók díját.

A díjat az 55 fős zalaegerszegi bankfiók nyerte, amely a bank gyakorlatainak példamutató alkalmazása mellett számos önkéntes kezdeményezéssel segíti munkatársait úgy a szakmai sikerekben, mint a munka és a magánélet összehangolásában.

*„Mi, akik itt dolgozunk, szerencsés helyzetben érezhetjük magunkat, hiszen felelősséggel tartozunk egymásért, a csapat összes tagja tudja, hogy az előrejutáshoz nem egymás háta, hanem keze szükséges.”
(fióki vezető tanácsadó)*

Néhány példa a fiók programjaiból:

- „Az épület lelke” díj a kiemelkedően lelkes és lelkiismeretes kollégák elismerésére;
- a gyesről visszatérő munkatársak beilleszkedésének segítése rész munkaidős munkakörökkel;
- évről évre jelentős számú szakmai gyakorlatos diák fogadása a városban működő főiskoláról, akik közül később többen váltak/válnak a fiók munkatársaivá;
- mentorfiókként más fiók munkatársainak szakmai beilleszkedésének segítése;
- az egyéni igényekhez igazított képzéseken való részvétellel biztosítása a szakmai előmenetel érdekében, akár az üzletágak közti átjárhatóság lehetőségével;
- hozzájárulás a munkatársak sportolásához, heti rendszeres közös tornaóra, rendszeres személetesi szűrővizsgálat és rákszűrés;
- részvétel a regionális sportnapokon, csapatépítő rendezvényeken.

Önkéntes

3.5 Esélyegyenlőség, munkakörnyezet

Az OTP Bank a 2010-ben elfogadott középtávú emberi erőforrás-stratégia keretében végzi az esélyegyenlőség erősítését:

- a Nemzeti Erőforrás Minisztérium által támogatott Munka és család audit módszertan kialakítását célzó projekthez csatlakozva **Munka és Családbarát Auditot** végeztünk egy bankfiókunkban,
- az **atipikus foglalkoztatás** lehetőségeinek bővítésére beosztotti és vezetői kérdőíves felmérési módszertant alakítottunk ki, a felmérést 2012-ben végezzük el,
- a HR egyik munkatársa esélyegyenlőségi referenci képzést szerzett,
- 2012-től rehabilitációs pótlék bevezetését tervezzük a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára.

Az egészséges életmódot továbbra is népszerűsítjük és ösztönözzük a bankcsoport munkatársai körében. A törvényi előírásokat meghaladó egészségügyi ellátás – jellemzően különböző szűrővizsgálatok – biztosítása továbbra is elsősorban Magyarországon, Romániában és Bulgáriában jellemző. 2011-ben az OTP Bank egészére vonatkozóan elkészült a **munkahelyi egészségügyi és biztonsági kockázatok felmérése**. A felmérés nem tárt fel jelentős hiányosságokat. A javasolt intézkedések (például szellőzés javítása egyes helyeken, monitor árnyékolása) nagy részét az év során megvalósítottuk, a továbbiak bevezetése folyamatban van.



INFOPONT

- Az OTP Csoport **320** megváltozott munkaképességű munkatársat alkalmazott 2011-ben, elsősorban a DSK Banknál és a JSC OTP Banknál.
- Csoportszinten **3353** a gyermekgondozás miatt távollévő munkatársak száma, ami **20%-os** növekedés 2010-hez képest.
- A banki munkahelyek általában alacsony egészségügyi és biztonsági kockázatúak, a kockázat mértéke minden területen elviselhető.

CÉLJAINK > 2012

A középtávú HR-stratégia megvalósításának folytatása.

A karriersite megújítása, szakmai gyakorlati lehetőségek szélesítése.

Rehabilitációs pótlék bevezetése a megváltozott munkaképességű alkalmazottak számára.

Az atipikus foglalkoztatási lehetőségek bővítése.

A megújított erkölcsi elismerési rendszer bevezetése.

Ügyfélkapcsolati kommunikációs tréning az érintett munkatársak számára.

A mentori program továbbfejlesztése a fiókvezetők és a prémium ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők számára.

Vezetőfejlesztő programok kialakítása a bank központi vezetői számára.



4

TÁRSADALMI BEFEKTETÉSEK, SZEREPVÁLLALÁS

Az OTP Bank társadalom iránti felelősségének része, hogy felkarolja az értékes kezdeményezéseket, ösztönözze munkatársait az önkéntes segítségnyújtásra, és kész legyen együttműködő partnerként nemes célokat vállaló civilek mellé állni, ráirányítva a figyelmet a társadalmi problémákra.



Nagy Zoltán Péter, marketingigazgató
Marketing Igazgatóság

„Magyarország piacvezető pénzintézeteként felelősséggel tartozunk a társadalom felé – sőt mondhatom, hogy a közép-kelet európai régió gazdaságilag is meghatározó vállalatcsoportjaként – ez számunkra kötelesség. Nemcsak az emberek előtt kell követendő példát mutatnunk, de más cégek számára is. Döntéseinket ennek tudatában kell meghoznunk: felelősséggel, tudatosan, mert azzal, hogy egy-egy jó ügy mellé odaállunk, társadalmi problémákra irányíthatjuk rá a figyelmet.”



Az OTP Csoport felelős pénzügyi szolgáltatóként fontosnak tartja, hogy gazdasági erejéhez mérten hozzájáruljon a közösség sikereihez a sport, a kultúra, a felelős gondolkodás és az esélytelenek támogatásával.

Célunk, hogy valós és hathatós segítséget nyújtsunk a társadalom egészének érdekeit és igényeit szolgáló programok és ügyek támogatásával. Erőfeszítéseinket elsősorban

- a pénzügyi kultúra fejlesztésére, szemléletformálásra;
- az értékkeremtésre és -megőrzésre; illetve
- az esélyteremtésre, közösségépítésre koncentrálnak.

Társadalmi szerepvállalásunk alapelveiről és a támogatott programokról honlapunkon tájékozódhat.

www.otpbank.hu/CSR

Kiemelkedő eredmények 2011-ben

OTP Öngondoskodási Index

OTP Önkéntes 50 program

„Vissza az Alma Materbe” program

Takarékossági világnap

Lakossági kutatás a vállalatok felelős működéséről

Együtttható pályázat

2010 > VÁLLALÁSAINK

2011 > EREDMÉNYEINK

Folyamatos jelentéstétel	✓ Teljesült.
Folyamatos CSR-adatszolgáltatás, a szolgáltatott adatok körének szélesítése, pontosságának fokozása	➡ Bővült a szolgáltatott adatok köre és pontossága, de további javulás a célunk.
A CSR-kommunikáció erősítése, a fióki CSR-pályázat ismételt meghirdetése	✓ Bővült a pályázati kategóriák köre, a pályázat megvalósult.
Az Etikai nyilatkozat és a Vállalati felelősségvállalási jelentés megismertetésére vonatkozó egységes útmutatás bővítése a beszállítók körében	✓ Az Etikai nyilatkozat a beszállítói szerződéseknél részét képezi. ✗ A jelentést a beszállítóknak külön nem kommunikáltuk.
A Pénzügyi navigátor program támogatása	✓ A pénzügyi véleményekhez, cikkekhez szinte minden felmerülő témában biztosítottunk szakértőt.
A leányvállalati gyakorlatok megosztása	✓ A leányvállalati fórumon történik a megosztás.
A kreatív, egyedi együttműködések folytatása és bővítése	✓ Több, újdonságnak számító támogatási formát valósítottunk meg, törekedtünk a minél szélesebb körű bevonásra.
Az OTP Önkéntes 50 Program kidolgozása és meghirdetése, 50 önkéntes program megvalósítása vagy támogatása	✓ Több mint 50 önkéntes program valósult meg 2011-ben.
Új pályázat meghirdetése az ALAPOK program kapcsán	➡ Az ALAPOK programot teljes mértékben átalakítottuk, az új koncepciót 2012-től alkalmazzuk majd.
A Bankó ügyfélmagazin megújítása	✓ Megújítottuk a Bankó ügyfélmagazint, több tematikus számot is kiadtunk az év során.

✓ Megvalósult

➡ A megvalósítás folyamatban van

✗ Nem teljesült



Wolf László, vezérigazgató-helyettes
Kereskedelmi Banki Divízió

„A régió egyik legnagyobb pénzügyi szolgáltatójaként az OTP Bank kiemelt figyelmet fordít tevékenysége társadalmi, gazdasági és környezeti hatásaira, híven az egykori neves pénzintézet alapítójának, Fáy Andrásnak törekvéseihez. A civil szféra működtetése nem kereskedelmi banki feladat, de a társadalmi élet nehezen finanszírozható területein egy felelős hitelintézetnek segítenie kell azokat, akik erre érdemesek.”

4.1 Pénzügyi kultúra fejlesztése

A régió országaiban végzett kutatások egyértelműen alátámasztják, hogy a lakosság pénzügyi ismeretei és a pénzügyi kultúra fejlettsége alacsony szintű, és – bár az egyes országok között is jelentős különbségek mutatkoznak – jelentősen elmarad a fejlett nyugat-európai országokétól. **Az OTP Csoport ezért elkötelezett a pénzügyi kultúra fejlesztése iránt. Számos módon, önálló programokkal és más szervezetekkel való együttműködésben törekszik részt vállalni a fiatalok, a diákok, illetve a felnőtt lakosság ismereteinek bővítésében.** A pénzügyi kultúra fejlesztését első sorban azokban az országokban helyezzük előtérbe, ahol az OTP Csoport vállalatainak jelenléte meghatározó.



OTP Öngondoskodási Index

Az OTP öngondoskodási index célja, hogy segítségével nyomon követhessük a magyar társadalom öngondoskodását egy 0-tól 100-ig terjedő skálán. 2011-ben két alkalommal publikáltuk az indexet, értéke mindkét alkalommal **36 pont** lett.

A reprezentatív kutatást az Ipsos Zrt. végezte. Az index 80, pénzügyi és nem pénzügyi elemből áll: a pénzügyi elemek a gazdasági aktivitásra, megtakarításra és ezzel kapcsolatos tervekkel, a nem pénzügyi elemek a környezetvédelmi tettekre, illetve az egészségvédelemre vonatkoznak.

Az **öngondoskodással kapcsolatos tudatosság és képesség sajnos általánosan alacsony szintű.** A két felmérés között ugyanakkor láttunk változást – vélhetően a válság jeleinek ismételt erősödése miatt is. A felmérések szerint a lakosság közel kétharmadának nincsen 3 hónapra elegendő megtakarítása, több mint felének pedig egyáltalán nincsen megtakarítása. Sajnos tény, hogy a magyar lakosság körülbelül egyharmada jövedelmi helyzeténél fogva ténylegesen nem tud megtakarítani, ugyanakkor a másik harmad annak ellenére nem takarít meg, hogy ezt már megtehetné. A válaszadók 58%-a készít pénzügyi számítást bevételeiről és kiadásairól, de csak egy hónapra előre.

A második alkalommal publikált index szerint **felértékelődtek az öngondoskodás nem pénzügyi területei, például a család vagy az egészségmegőrzés.** Kismértékben **csökkent a lakosság pénzügyi tartaléka, viszont nőtt a megtakarítási szándék.** A semmilyen pénzügyi öngondoskodási formával nem rendelkezők aránya 41%-ról 47%-ra nőtt, de 4 százalékponttal emelkedett azok aránya, akik a közeljövőben valamilyen pénzügyi formában erősíteni kívánják jövőjük anyagi biztonságát.

A tényleges és tervezett pénzügyi megtakarítások alapján a legfontosabbnak **a váratlan helyzetekre való felkészülést** tartják a válaszadók. (A lakosság 28%-a, illetve 25%-a rendelkezik ilyen jellegű tartalékkal.) A két felmérés közötti időszakban jelentősen csökkent azok aránya (36%-ról 28%-ra), akik hosszabb ideje gyűjtenek valamilyen nagyobb kiadással járó cél megvalósítására.

Mindkét felmérés azt mutatta, hogy a **lakosság háromnegyede kiszámíthatatlannak látja pénzügyi jövőjét.** Ugyanakkor az is kiderült, hogy **ez annál kevésbé igaz, minél többféle megtakarítási formával rendelkezik valaki.**



- Az OTP Bank évek óta fontos figyelemfelhívó és szemléletformáló lehetőségként kezeli a **takarékossági világnapot**, számos programmal készül az eseményre. Az OTP Bank 2011-ben egész hetes kampányt valósított meg színes, különböző célcsoportokat elérő programokkal. Fizetős hirdetési felületeken hívtuk fel a figyelmet a pénzügyi kultúra fejlesztését segítő eseményekre; banki vezetők és az **OTP Fáy András Alapítvány**¹² képviselői nagy nézettségű műsorokban pénzügyi ismeretekről és az öngondoskodás fontosságáról beszéltek.

- Az OTP bankja Hrvatska a világnap alkalmával ország-szerte első osztályos általános iskolás diákokat invitált **tanulmányi látogatásra bankfiókjaiba**. A több ezer kisdíáknak a fiókvezetők egyszerűen és könnyen érthetően beszéltek a bankok működéséről, elmagyarázták a takarékoskodáshoz kapcsolódó alapvető kifejezéseket. Az ország bankjai tájékoztatást adtak ki a kínálatukban szereplő, fiataloknak szóló megtakarítási termékeikről.

- Az OTP Bank főtámogatója volt az **Öngondoskodás 2011** – „Leszámolás az illúziókkal” alcímmel megrendezett konferenciának. A konferencián a hazai bankok vezetői kerekasztal-beszélgetésen vettek részt, és neves tudósok, szakértők is felszóltak.

- Az OTP Bank elindította a **„Vissza az Alma Materbe”** programot, amelynek keretében bankunk felső- és középzvezetői egykori középiskolájukban tartottak előadást pénzügyi ismeretekről. Az év végig 13 előadás valósult meg, amelyen 650 diák vett részt. Dolgozunk azon, hogy az előadásokra készült egységes, szemléletes tananyag a fiókvezetőkhoz is eljusson, és szélesebbé váljon munkatársaink bevonása.

- **Pénzügyi edukációs kisfilmeket készítettünk**, amelyek a felelős pénzügykezelés különböző témáit mutatják be. A filmek elsősorban a közösségi médiafelületeken érhetőek el.

- Diákokat is bevonva nyitottuk meg új bankfiókunkat Budapesten. A fiók megnyitását megelőzően munkatársaink iskolás osztályokat fogadtak. A gyerekek megismerkedhettek az ügyintézők munkájával, kipróbálhatták a banki eszközöket, például a pénzeszámlát, benézthettek az ügyfélforgalom elől elzárt helyiségekbe is. A program sikerét látva a jövőben is tervezünk hasonló eseményeket.



Pénzügyi kultúra Magyarországon

Az OTP Alapkezelő Zrt. kutatásának célja a felnőtt lakosság pénzügyi kultúrájának megismerése volt a generációs különbségek feltárásával. A kutatás rávilágított arra, hogy a lakosság számára a biztonság egyik fontos alapja a pénz és a pénzügyi termékek. A kutatás résztvevői ugyanakkor több ok miatt is bizonytalanok tartják a jövőt: a válság miatt megingott a munkahelyek stabilitása, kevésbé bíznak az állami nyugdíjakban, megrendült a pénzügyi intézményekbe vetett bizalom is. A válaszadók nem tartják megfelelőnek a lakosság pénzügyi kultúráját, tudatosságát, amiért a családi háttér, illetve az oktatást tartják felelősnek.

A megtakarítási célok generációnként változnak, minden esetben fontos az anyagi függetlenség, a váratlan kiadások finanszírozása. A fiataloknál emellett a lakásvásárlás, a gyerekek jövőjének biztosítása; a középkorúaknál szintén a gyerekek, valamint a nyugdíjas évekre való felkészülés; az időskorúaknál a függetlenség megőrzése a törekvés. Bár a megkérdezettek kifejezetten hosszú távú célokkal is számolnak, befektetéseiket – néhány kivételtől eltekintve, mint a gyerekek számára indított előtakarékoság – jellemzően maximum öt évre tervezik, fontosnak tartva a befektetési formák időről időre való újragondolását.

¹² Az alapítvány honlapján tájékozódhat tevékenységükről és aktuális programjairól: www.otpfayalapitvany.hu



- Az OTP Bank **Elemzési Központja** egyre nagyobb hangsúlyt helyez a nyilvánosan elérhető elemzések készítésére és kommunikációjára. Napi és heti jelentéseket publikálunk a legfontosabb gazdasági mutatók alakulásáról, a Makro Monitoron keresztül a hazai makrogazdasági folyamatok elemzésére és előrejelzésére kerül sor. Negyedévente részt veszünk a Privát Portfólió elkészítésében is. Tervezzük az Elemzési Központ tevékenységi körének további bővítését a régiós országok teljes körének lefedésével.

- Az OTP Bank aktív résztvevője az MNB **Pénzügyi Navigátor programjának**. A pénzügyi véleményekhez, cikkekhez szinte minden felmerülő témában biztosítottunk szakértőt. A PSZÁF kiadványai folyamatosan elérhetőek bankfiókjainkban, évente több tízezres példányszámban jutnak el az ügyfelekhez. 2011-ben új brosúrák jelentek meg az öngondoskodásról, a PSZÁF netes alkalmazásáról és az áruhitelzésről.

- A **bulgáriai DSK Bank** az országos bankiaci felmérés szerint **élen jár a pénzügyi tudatosság fejlesztésében**. A bank az ismeretterjesztés számos formáját használja, az ügyfeleknek szóló brosúrákon túl banki állásfoglalásokat ad ki, részt vesz szemináriumokon, konferenciákon, és számos alkalommal megjelent a médiában.

- Az orosz OAO OTP Bank az Orosz Bankok Szövetségén keresztül vesz részt a pénzügyi kultúra fejlesztését célzó programokban.



Pénzügyi kultúra díj



Az orosz leánybank e kategóriában nyerte el a Fogyasztóvédelmi és Emberi Jóléti Szövetségi Felügyelet „Fogyasztói jogok és szolgáltatási minőség 2011” különdíját.

Számíthatsz ránk!

Önkéntes

A társadalmi szerepvállalás iránt kiemelkedő elkötelezettséget tanúsító bankfiókok között különdíjjal ismertük el a dél-alföldi régióközpont „Számíthatsz ránk” nevű csoportját. A csoport az érettségi előtt állók pénzügyi kultúrájának fejlesztését, a pénz értékének és az ehhez kapcsolódó tevékenységek, fogalmak megismertetését tűzte ki célul. A példaértékű mintaprojekt nyolc helyszínes roadshow, verseny keretében valósult meg.

A középiskolás diákcsoportok meghívásos alapon jelentkezhetek a pénz történetéről szóló rövid prezentációval. A vetélkedőn a résztvevőkön kívül a szurkolótábor is jelen volt – így még többen tanulhattak az elhangzottakból. Az előadásokat követően a verseny tesztekkel, kérdezz-felelek játékokkal, élő társasjátékokkal folytatódott. A legjobbak díjat kaptak.

4.2 Társadalmi szerepvállalási programjaink

Az OTP Csoport tagjai támogatási tevékenységüket egymástól függetlenül, a helyi igényekhez illeszkedve valósítják meg. Szerepvállalásunk prioritása, hogy segítsük azon társadalmi csoportokat, amelyeknek valamilyen hátrányt kell leküzdeniük; az emberi kapcsolatok elmélyítéséhez hozzájáruló közösségi kezdeményezéseket, eseményeket, amelyek értéket képeznek a társadalom egésze számára; valamint rangos sporteseményeket támogatunk.

Támogatásaink:

- a **hátrányos helyzetűek** – elsősorban fiatalok – megsegítése,
- az **oktatás**,
- a **kultúra és művészet**, helyi **közösségek** rendezvényei és
- a **sport** területére koncentrálódunk.

Az OTP Csoport elkötelezett a hosszú távú együttműködések iránt, ezért számos korábbi együttműködésünk folytatódott. Az elhúzódó gazdasági válság miatt fontosnak tartottuk a hátrányos helyzetű térségekben élő gyermekek életkörülményeinek javítását.

Új együttműködések elsősorban a sport területén születtek azzal a céllal, hogy vezető szerepet vállaljunk a sport támogatásában. Hiszünk abban, hogy a sport személyeket, közösségeket és a nemzeteket is közelebb tudja hozni egymáshoz.

Együtttható



Az OTP Bank fontosnak tartja a **közösségek bevonását** jótékonyági programjaiba.

Az Együtttható program keretében első ízben vontuk be közvetlenül a lakosságot a támogatások odaítélésébe. A 120 pályázó közül szakmai partnerünk, a NIOK (Nonprofit Információs és Oktató Központ) 30 programot választott ki, akik a bank Facebook-oldalán kaptak bemutatkozási lehetőséget. A program sikerét jól mutatja, hogy két hét alatt 11 ezer szavazatot adott le közel 10 500 szavazó, és több mint 600-an jelentkeztek önkéntesként a programok valamelyikéhez. A szoros versenyt látva kiterjesztettük a díjazottak körét, és megemeltük a pénzjutalom összegét. Bővebb információt honlapunkon találnak. (www.otpbank.hu/CSR)



INFOPONT

- Az OTP Csoport **2,2 milliárd Ft**-ot fordított adományozásra 2011-ben (ennek **58%-a** kapcsolódik az OTP Bankhoz).
- Az OTP Csoport **1,1 milliárd Ft**-ot fordított szponzorációra 2011-ben (ennek **69%-a** kapcsolódik az OTP Bankhoz).
- Az OTP Csoport több mint **60 millió Ft** értékben nyújtott támogatást természetbeni hozzájárulásként.



Önkéntesség

Az önkéntesség az OTP Csoport legtöbb tagjánál hagyomány.

A jó ügyekért – elsősorban gyermekeket és betegeket segítve – társadalmi, környezeti célt szolgáló programokban vesznek részt rendszeresen, illetve gyűjtenek adományokat munkatársaink. Az önkéntesség európai éve kapcsán az OTP Bank 2011-ben vállalt tett, hogy legalább 50 önkéntes programot valósít meg. A kezdeményezések a legkülönbözőbb területekről érkeztek:

- Folytattuk **bevált gyakorlatainkat** például a véradás terén, több irodaház és bankfiók, illetve régió bevonásával.
- Három alkalommal hirdettünk meg **belső pályázatot**, amellyel a jelentkező csapatok önálló kezdeményezéseit támogattuk. A támogatandó pályázatok kiválasztásánál fontos szempont volt a helyszíni aktivitás intenzivitása, a helyi partnerség és a a közösségre gyakorolt hatás erőssége, illeszkedés az OTP Bank támogatási prioritásaihoz, kreativitás, a tevékenység reputációs hatása. A pályázatokat 7 tagú, a bank vezetőiből és két külső szakértőből álló zsűri bírálta el. Több jó ötletet állandó támogatásban részesítünk. Örülünk, hogy vannak visszatérő pályázók!
- **Csatlakoztunk** országos és nemzetközi programokhoz. Ilyen volt például az illegális hulladéklerakók felszámolására irányuló TeSzedd! egynapos akció és a Föld órája kezdeményezés.

Munkatársaink közreműködését az Önkéntes gálán köszöntük meg. 2012-ben az egyéni önkéntességre is lehetőséget kívánunk biztosítani.



INFOPONT

- Az OTP Bank dolgozóinak több mint **20%-a** vesz részt önkéntes programokban.
- Az OTP Bankban **808** véradó **1421** alkalommal adott vért 2011-ben (**25%-os** növekedés az előző évhez képest).
- 2011-ben összesen **1500** dolgozó vett részt az OTP Önkéntes Programban, és mintegy **3700** emberen segítettek.

Véradóbarát munkahely

2011-ben a Magyar Vöröskereszt Véradóbarát Munkahely-díjat adományozott az OTP Banknak



Társadalmi Szerepvállalás Díj 2011

Díjaink

Az OTP Bank díjazta a társadalmi szerepvállalás iránt kiemelkedő elkötelezettséget tanúsító bankfiókot. A nyertes a siófoki fiók lett, amely az év közben meghirdetett önkéntes pályázatok állandó résztvevője is volt. 2011 során a fiók három pályázata is támogatást kapott:

- két lépcsőben, hétköznaponként munka után, és hétvégi növényültetéssel megkoronázva készült el több kisebb kert is az egyik helyi általános iskola udvarán, összefogásban a szülői munkaközösséggel, illetve az iskola alapítványával;
- egy másik pályázat keretében a helyi kórház gyermekosztályán rendeztek be játszósarkot, és gyűjtöttek játékokat a fiók munkatársai;
- a nagybajomi gyermekotthon lakói számára szintén ajándékokat, játékokat gyűjtöttek, illetve udvari játszóteret készítettek.

A fiók osztályvezetője hetente ellátogat a siófoki kórházba, ahol 6-7 fős csoportokban tájékoztatja a kismamákat a juttatásokról, a megta-
karítási lehetőségekről; a fiók dolgozói oktatási intézményekben bővítik a szülők és a diákok pénzügyi ismereteit.

Meseíró pályázat

Egyik önkéntes csapatunk munkájának köszönhetően – a Karcolat Irodalmi és Művészeti Tehetségkutató Egyesülettel együttműködve – még 2010-ben valósult meg a 10-15 év közötti korosztálynak szóló meseíró pályázat, amely hatalmas sikert hozott: a pályázatra összesen 267 mese érkezett. Az „Álmodj saját meséit!” pályázatot 2011-ben rajzpályázat követte, és a legjobb alkotásokból mesekönyv született.

A kiadott mesekönyvből 500 db-ot a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálaton keresztül hátrányos helyzetű gyerekekhez juttattunk el.



Néhány példa az OTP Csoport más tagjainál 2011-ben megvalósult kezdeményezések közül:

- Az OTP Alapkezelő Zrt. csatlakozott a HBLF (Hungarian Business Leaders Forum) ROMASTER programjához: jól tanuló, hátrányos helyzetű cigány származású fiataloknak segítenek bejutni a felsőoktatásba.
- Az ukrán JSC OTP Bank a „Boldog Gyermekek” jótékony-sági alappal együttműködve a központi irodákban adománygyűjtő dobozokat helyezett ki, a bankfiókokban pedig plakátok hívták fel a figyelmet az adományok átutalásának lehetőségére.
- Az orosz OAO OTP Bank „A nagy család” program keretein belül szervez gyűjtéseket árváknak és sokgyermekes családoknak.
- A bulgáriai DSK Bank munkatársai évek óta gyűjtenek rendszeresen adományokat súlyos betegségben szenvedő és drága kezelést igénylő betegeknek.
- A szlovákiai OTP banka Slovensko munkatársai 2011-ben is részt vettek a „Mi városunk” önkéntes programban: nonprofit szervezeteket segítettek a környezet szépítésében, biztonságosabbá, egészségesebbé tételében.
- Az OTP Bank Romania 75 munkatársa 2011-ben is részt vett a „Let’s do it, Romania!” hulladékgyűjtési akcióban.

Legjobb Jótékony-sági Program

A program elnyerte az Orosz Bankok Szövetségének díját a Legjobb Jótékony-sági Program kategóriában.



Mitruță Pușcașu, az OTP Bank regionális értékesítési igazgatója és az önkéntesek vezetője

„Hétköznapi munkánkban a számokon, jelentéseken, eladáson stb. kívül az emberi tényezőnek meghatározó szerepe van. Miért? Mivel a lélek szoros kapcsolatban van az ésszel, mivel mások fájdalmát mi is átérezzük, és mások öröme nekünk is örömet szerez. Nem lehetünk anélkül jó banki szakemberek, hogy ne vennénk ki a részünket a helyi és regionális projektekből. Nem jellemző ránk a passzivitás, ezért közösen úgy döntöttünk, hogy hallatjuk hangunkat és teszünk a környezetünkért.”

Hátrányos helyzetűek segítése

Támogatásaink a hátrányos helyzetűek és a segítséggel élők életkörülményeinek javítására koncentrálnak. A nehéz gazdasági időszakban még inkább igyekeztünk minden alkalmat megragadni a rászorulóknak támogatására, ke-restük együttműködéseink kiterjesztésének lehetőségeit, szélesítve a támogatottak körét. Például

- az OTP Bank a **Magyar Máltai Szeretetszolgálat „Mozgó játszótér” programja** javára ajánlotta fel partnerei karácsonyi ajándékozására szánt összeget;
- Erdély egyes részeire 2011-ben is eljuttattuk a **Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat fogászati buszát**,
- a szponzorált eseményekre több esetben hátrányos helyzetű gyermekek eljuttatását is biztosítottuk.



INFOPONT

- Adományozási elveinkről bővebben a 2010. évi jelentés 71. oldalán írunk.
- A Nemzetközi Gyermekmentő erdélyi szűrőszorozata alkalmával közel 1200 gyermeket vizsgált meg.
- A Máltai Szeretetszolgálat 5 játszóbust vásárolt az adományból, amelyek egy év alatt várhatóan mintegy 150 kistérségi településre látogatnak el.

Oktatás

Elköteleztünk vagyunk a jövő generációk lehetőségeinek javítása iránt, ezért fontos számunkra az oktatás és tanulás támogatása. Mind az iskolák (például könyvadományozással és -gyűjtéssel), mind az egyéni tanulók (például ösztöndíjak, karrier- és pályaválasztási tanácsadás) segítségét fontosnak tartjuk. Jelentős hatással bír, országos programok megvalósítására és támogatására törekszünk. Az anyavállalat elsősorban az OTP Fáy András Alapítványon keresztül járul hozzá az oktatáshoz.

Ügyek 2011 díj

A bulgáriai DSK Bankot „Ügyek 2011” díjjal tüntették ki a bulgáriai SOS Gyermekfalvak támogatásáért. A DSK Bank a gyermekfalvak aranytámogatója.



Társadalmi felelősségvállalási Oscar-díj

A Capital magazin a díjat az OTP Bank Romániának ítélte oda az „Az olvasás joga” kampányért.
(www.estedreptulmeu.ro/en/)





Mintaiskola program

Az OTP Fáy András Alapítvány útjára indította a Mintaiskola programot a Budai Középiskolában. A program keretében egyrészt **pénzügyi, gazdasági, gazdálkodási alapismereteket oktatnak, másrészt a jövő- és környezettudatos szemléletmód kialakítását célozzák**. Törekvésünk, hogy az iskolában minél több olyan programot megvalósítsunk, amelyek az Alapítvány vagy az OTP Bank támogatásával együttműködésben valósulnak meg (például pályaaorientációs program, Viszsa az Alma Materbe, önkéntes programok), valamint a bankban jól bevált „zöld tanácsokat” közvetítő matricák kihelyezése. Emellett az Alapítvány megújított Alapok képzésének első oktatása is az iskolában valósult meg.

Uniface

2011-ben az OTP Bank nemcsak támogatója, hanem aktív szereplője is volt az Uniface virtuális egyetemi játéknak. A bank helyszíneként, szituációkkal és kérdésekkel is részt vett a játékban, amelynek célja, hogy a felvételizőket felkészítse az egyetemi életre. A játék keretében a 3200 regisztrált fiatal felvételivel, tantárgyakkal, tesztekkel és vizsgákkal, valamint a diákléthez kapcsolódó egyéb tennivalókkal, kötelességekkel ismerkedhetett meg.

Kulturális és művészeti programok, helyi közösségi kezdeményezések

Az OTP Csoport 2011-ben is előnyben részesítette a széles közösséghez eljutó és művészi értékkel bíró programok támogatását. A támogatott események, rendezvények és intézmények rendkívül sokszínűek: megtalálhatóak közöttük a kortárs, a néphagyományokat őrző programok, illetve a zenei, film- és színházművészeti, festészeti kezdeményezések is. Fontosnak tartjuk a helyi közösségek összetartását, és azokat a kezdeményezéseket, amelyek a környezet szépítésére irányulnak. Hosszú távú együttműködéseinkkel törekszünk arra, hogy a sikeres programok hagyománnyá válhassanak.



Társasházi pályázat

A hagyománnyá vált OTP Bank Társasházi Pályázat 2011-ben is kiemelkedő érdeklődésre tartott számot. A Környezetvédelem, Közösségépítés és Életminőség-javítás kategóriákban meghirdetett pályázat legnépszerűbb kategóriája az Életminőség-javítás volt.

„Büszkék vagyunk, hogy immár harmadik alkalommal segíthettük pályázat formában a lakóközösségeket, társasházakat. A korábbi tapasztalatok alapján elmondható, hogy folyamatosan fejlődik a pályázati kultúra és egyre színvonalasabb anyagok érkeznek. Az idén a vártnál jóval több, összesen közel 1400 pályamunka került a zsűri elé, ami óriási eredmény, mivel mutatja, hogy egyre többen ismerik fel a pályázatokban rejlő remek lehetőséget.”

*Dr. Kádár Ilona Mária,
az OTP Bank társasházakért is felelős üzletágának értékesítési vezetője*

Az első 500 beküldő éves Társasházi Háztartás szaklap előfizetést kapott, valamint ingyenesen vehetett részt a Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesületének konferenciáin.

A pályázat eredményéről bővebben honlapunkon olvashat. (<http://www.hazforum.hu/aktualis/jatszoter-felujitast-huzatfokozok-beepiteset-es-parkrekonstrukciot-tamogat-iden-az-otp-bank>)



Sport programok

A sport tradicionális területe a társadalmi szerepvállalásnak az OTP Csoportban. A bankcsoport tagjai számos rangos hazai és nemzetközi eseményt, tömegsport-rendezvényt és csapatot támogatnak, többeknek névadói is. Olyan sportágakat támogatunk, melyhez fizikai és szellemi kitartás, magas fokú koncentráció és precíz csapatmunka szükséges. Fontosnak tartjuk a sport megszerettetését a jövő nemzedékével.

Az OTP Csoport számos rangos sporteseményt, élvonalbeli egyesületet és szövetséget támogat, a magyar sportéletnek pedig kiemelt szponzora a bank. Azért járulunk hozzá az általunk támogatott sportágak, szövetségek és egyesületek működéséhez, hogy magas minőségben tudjanak dolgozni, és ezáltal egyre szélesebb kör számára tehetség elérhetővé és vonzóvá a sportolást. Emellett a sporttámogatásra mint a jövőbe való befektetésre is tekintünk, így több sportág utánpótlását támogatjuk.



OTP-MOL Bozsik-program

Az OTP-MOL Bozsik-program újraindításától azt várjuk, hogy a tudatosan tervezett és széles körben menedzselte utánpótlás-nevelés révén hamarosan a mai-nál sokkal több tehetséges fiatal focista kerül a pályákra, és ez belátható időn belül érezhető javulást jelent a hazai labdarúgás színvonalában is. Fontosnak tartjuk megadni a lehetőséget a tehetségeknek kortól, nemtől, lakóhelytől és szociális helyzetétől függetlenül.

Lakossági CSR-kutatás

Az OTP Bank 1000 fő megkérdezésével reprezentatív kvantitatív kutatást végzett a folyószámlával rendelkező lakosság körében, illetve kvalitatív kutatást a hazai CSR-szakértők körében a CSR-tevékenységgel kapcsolatos ismereteikről és elvárásairól.

A megkérdezettek szerint a vállalatok felelőssége a dolgozókra és a termékekre kell, hogy irányuljon, a környezettudatos működés szempontjai hátrébb sorolódnak. Szinte alig akad olyan vállalat, amelyet a megkérdezettek

spontán módon felelősként említettek volna, így még jelentősebb, hogy az OTP Bank a leggyakrabban említett vállalat volt – a sportesemények támogatása okán.

A megkérdezettek többsége elégedetlen a vállalatok jelenlegi felelősségvállalásával (azt átlagosan 53%-osra értékeli). A nagyvállalatokkal szemben magasabb az elvárás, a magyar tulajdonú vállalatok felelős tevékenységét hitelesebbnek tekintik, mint a külföldiekét. A lakosság egynegyede tekinthető fogékonnak a CSR-téma iránt.

A bankok felelősségvállalását illetően a vélemények elsősorban a bankok iránt érzett bizalmatlanságról, óvatosságról tanúskodnak. E szektor felé magasabbak a felelősségvállalási elvárások, mint más nagyvállalatok irányába. A felelősségvállalás kulcsterületeként a felelős alapszolgáltatást, a korrekt és őszinte ügyfélkapcsolatot tekintik, ez jelenti a hitelesség alapját is. **A bankok általános imázsának megítélése együtt jár a felelősséggel.**





A megfogalmazott legfontosabb elvárások:

- **őszinte és érthető nyelvezet;**
- **felelős kommunikáció** – ne hallgasson el tényeket a saját érdekében;
- **önmérséklet** – a bevételek, jutalékok tekintetében.

A termékre a lakosság természetes alapszolgáltatásként tekint, nem előnyként. Több pozitív termék nem vagy nem egyértelműen a bank felelősségét üzeni (például egészségpénztári szolgáltatás, babakötvény), és nevezhető a termék felelősnek, ha az az ügyfél érdekeit sérti.

A megkérdezettek nagyon kritikusan tekintenek a bankokra és társadalmi felelősségvállalásukra. A pénzügyi kultúra oktatására vonatkozó kezdeményezéseket pozitívan értékelnék a megkérdezettek.

Az ügyfelek jellemzően saját főbankjukat tartják felelősnek, ügyfélszáma miatt ezért – a teljes minta alapján – az OTP Bankot tartják a legfelelősebbnek. Az OTP Bank megítélése a nagyvállalatokhoz és a bankokhoz képest is pozitívabb, ami elsősorban a bankhoz kötött stabil, erős, hagyományos magyar értékeken alapul.



CÉLJAINK > 2012

A Mintaiskolában megvalósuló programok további bővítése, a koncepció fejlesztése.

A „Vissza az Alma Materbe” program bővítése, a tananyag eljuttatása a fiókvezetőkhoz.

Az önkéntesség támogatása, ösztönzése.

A közösségek bevonásának erősítése támogatásainkban.



KÖRNYEZETBARÁT MŰKÖDÉS

Szolgáltatásainkon túlmenően évről évre egyre többet teszünk működésünk káros hatásainak mérsékléséért, folyamatosan keressük a környezetkímélő megoldásokat, és törekszünk azok mind szélesebb körben való alkalmazására.



Az OTP Csoport elkötelezett a környezet védelme, illetve a klímaváltozás mérséklése iránt. Banki szolgáltatóként a működésből fakadó környezeti hatásaink és lehetőségeink jelentősége kisebb, ugyanakkor folyamatosan törekszünk hatásaink mérséklésére. A működéshez kapcsolódó környezetvédelmi hatásaink és tevékenységeink:

- **beszerzés;**
- az **erőforrás-felhasználás** (anyagok, eszközök, energia, víz, utazás);
- **hulladékgazdálkodás;** illetve
- az ezekből fakadó **szén-dioxid-kibocsátás** területeire terjednek ki.

A fentiekkel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit honlapunkon találják meg. Közvetett környezeti hatásaink és lehetőségeink elsősorban a felelős szolgáltatói, munkáltatói szerephez kapcsolódnak.

2011-es intézkedéseinket és tevékenységünket alapvetően meghatározta a működési költségek csökkentésére irányuló bankcsoporti törekvés. Emiatt korlátoztuk a beruházásokat, a fiókhálózat racionalizálásában érintett leánybankok esetében a fióki felújítások is megtorpantak.

Kiemelkedő eredmények 2011-ben

A bulgáriai DSK Bank új központi épülete

LED-es világítás alkalmazása

Új beszerzési utasítás

2010 > VÁLLALÁSAINK

2011 > EREDMÉNYEINK

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

Ötletek és javaslatok a munkatársak számára, amelyek megvalósításával csökkenthetik munkahelyen kívüli szén-dioxid-kibocsátásukat, a munkatársak szemléletformálására szolgáló eszközök bővítése.

Az egy főre eső felhasznált tonerek és tintapatronok mennyiségének mérséklése.

A „zöld” beszerzés elveinek további érvényesítése csoportszinten és környezetbarát anyagok használatának bővítése.

A papírhasználat további mérséklése.

Az informatikai eszközök további racionalizálása, különös tekintettel a nyomtatókra.

A videokonferencia folyamatos alkalmazása.

További lépések az irodaházak környezetbarátabbá alakítása érdekében. A szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztése és a LED izzók használatának kiterjesztése.

Az ISO 14000 bevezetése az OTP Bank Ellátási és Beruházási Igazgatóságánál.

✓ Az egy főre eső szén-dioxid-kibocsátás 5%-kal csökkent csoportszinten.

✓ Az OTP Magazinban adunk ötleteket munkatársainknak.

✓ Az OTP Banknál 9%-kal csökkent.

✗ Az OTP Csoportban 20%-kal nőtt.

✗ A költségek visszafogása miatt nem került sor bővítésre, de a korábban bevezetett gyakorlatokat alkalmazzuk.

✓ Mind az OTP Banknál (9%-kal), mind az OTP Csoportnál (12%-kal) csökkent az egy főre eső irodai papírhasználat.

✓ A racionalizálás befejeződött.

✓ A videokonferencia-termeket egyre kiterjedtebb mértékben használjuk, immár a belföldi utazások kiváltására is.

✓ 29 elemgyűjtő pontot létesítettünk az OTP Banknál országos szinten, lényegesen bővült a LED világítás alkalmazása is.

✓ Tervünk felülvizsgálatával arra a következtetésre jutottunk, hogy a szakmai követelmények teljesítését az ISO 9001-es rendszer is biztosítja, így a továbbiakban nem tervezzük az ISO 14000-es irányítási rendszer bevezetését.

✓ Megvalósult

➔ A megvalósítás folyamatban van

✗ Nem teljesült

Energiamegtakarítás

Folytattuk az energiamegtakarítást célzó intézkedések megvalósítását. Többek között:

- 2011-ben fejeződött be a bulgáriai **DSK Bank új központi épületének** megvalósítása, ahol a „Zöld koncepció” a tervezés alapját jelentette. Már az anyagok kiválasztásánál megjelent a legkedvezőbb környezeti megoldásra való törekvés, és a legkorszerűbb energetikai megoldásokat alkalmaztuk.
- Megtörtént a DSK Bank régi – műemlék – központi épületének felújítása is, ahol szintén a legkorszerűbb hőszigetelési, légkondicionálási kialakítások valósultak meg.
- Összetett előkészítő munkát követően 2011-ben megkezdtük az OTP Bank mintegy 400 fiókjának külső megújítását. A világító eszközök – ide értve a homlokzati világításokat, a logókat, a fióki plakáttartó táblákat – teljes mértékben LED világítással működnek. Az új, egységes arculatot fokozatosan adaptáljuk az OTP Csoport külföldi leányvállalatainál is.
- A bankcsoport egyik legnagyobb központi épületének folyamatos világítást igénylő garázs- és lépcsőházi részét szintén LED világítással szereltük fel, csakúgy mint a nyíregyházi régióközpont aulájának díszvilágítását. Tervezzük raktáraink LED világítással való felszerelését is.
- A pátyi központi irattárban 2011-ben végrehajtottuk a fűtőkorszerűsítést, a takarékosabb energiafelhasználásért, de irattárunk továbbra is geotermikus energiát használ.

Legzöldebb vállalat

A bulgáriai DSK Bankot megválasztották 2010 legzöldebb vállalatának a b2b Media által szervezett első ilyen országos versenyen.



INFOPONT

- **6%-kal csökkent az OTP Bank energiafogyasztása** (ez kb. 270 háztartás éves energiaigénye).
- **2518 MWh energia megtakarítása az OTP Bankban a számítógépek központi lekapcsolásából fakadóan** (ez kb. 130 magyarországi háztartás éves energiaigénye).
- **131 fiók világítástechnológiáját újítottuk meg év végéig.**

Videokonferencia

A videokonferencia lehetőségét az OTP Csoport évről évre növekvő mértékben használja ki. Az infrastruktúra kiépítése a szükséges mértékben megtörtént: a központi épületekben és a legnagyobb fiókokban is elérhető. Mindezzel jelentős mennyiségű szén-dioxid-kibocsátást takarítottunk meg az elkerült repülőgépes és autós utazást figyelembe véve.

INFOPONT

- **1600¹³ nemzetközi videokonferencia-hívás, összesen 850 óra időtartamban** (105 munkanap).
- **950 tonna szén-dioxid-kibocsátás elkerülése** (ez kb. **120 fő** éves fogyasztásának megfelelő kibocsátás).

¹³ Az OTP Bank pontos adatain alapuló csoportszintű becslés.



Beszerezés

A 2011-ben megújított beszerzési utasítás stratégiai célként jelöli ki az **egységesítést** és **központosított beszerzést** bankcsoporti szinten. A beruházási elvek között szerepel az átláthatóság, illetve a **felelős és etikus magatartás** elvárása a beszállítók részéről; továbbra is elvárás a teljes életciklusra vonatkoztatott költségek figyelembe vétele. A környezetvédelmi jogszabályoknak való megfelelést vizsgáljuk.

Az üzleti ajándékok esetében az OTP Csoport tagjai kifejezetten hangsúlyt helyeznek a környezettudatos, illetve etikus beszerzésre, például újrahasznosított, ökológiai gazdálkodásból származó, hátrányos helyzetűek által készített termékek vásárlásával.

Az eszközök racionális felhasználása, továbbadás

Beszerezéseink során évek óta az **újrahasznosíthatóságra, javíthatóságra** törekszünk. A gazdasági és környezeti racionalitás és a több éve érvényben levő költségkorlátozások egyaránt ezt indokolják. Csak példaként említjük, hogy a bélyegzők esetében csak a szövegletet cseréljük, a bútorokat újrakárpitozzuk, a bútorbeszerzés egységes, amely az egységes arculat mellett a költséghatékonnyá pótlást is lehetővé teszi.

2011-ben befejeztük az **IT-eszközpark racionalizálását** az OTP Bankban. Gyakorlatilag teljes mértékben leselejteztük a felesleges gépeket és továbbadtuk azokat. A tárolt információk biztonságos megsemmisítését végző cég újra üzemképes állapotba hozta a számítógépeket, és az alacsonyabb követelményű felhasználók számára értékesítette azokat.

A leselejtezett eszközök másik részét évek óta jótékony célra ajánljuk fel, jellemzően civil szervezetek számára.



INFOPONT

Csoportszinten **4000 db** számítógép, nyomtató, illetve monitor leselejtezése, több mint **25%-uk** újrahasználatosra tétele, jótékony célú továbbadása valósult meg.

Papírhasználat csökkentése

A papírhasználat mérséklése folyamatos célunk, amelyet:

- a nyomtatandó dokumentumok körének csökkentésével;
- a nyomtatók hálózatba kötésével;
- az elektronikus bankszámlakivonatok elérhetőségének biztosításával valósítunk meg.



INFOPONT

2011-ben Magyarországon:

- ➔ **47,5%-ra** nőtt az ügyfeleknek kiküldött önborítékos levelek aránya;
- ➔ **320 ezer** magyarországi lakossági ügyfél már kizárólag az elektronikus kivonatot igényelte (42%-os növekedés az előző évhez képest), így az ügyfelek **10%-a** már nem kap papíralapú számlakivonatot;
- ➔ 2011. december 31-ig **7 301** mikro- és kisvállalati ügyfél mondott le papíralapú kivonatáról, és tért át az e-kivonat szolgáltatáscsomag igénybevételére;
- ➔ **300** nagyvállalati és önkormányzati ügyfél mondott már le a papíralapú kivonatról;
- ➔ a lakossági betéti ügyintézés racionalizálása-ként az ügyfeleknek átadandó papírmennyiség **28%-kal** csökkent.





Szelektív hulladékgyűjtés

A szelektív hulladékgyűjtés terén a **PET-palackok, a papírhulladék, illetve a használt tonerek** gyűjtése az OTP Csoport több vállalatánál részben megvalósult. Az elkülönítetten gyűjtött hulladék mennyisége folyamatosan növekszik. Tervezzük a szelektív gyűjtés lehetőségének megteremtését az OTP Bank bankfiókjaiban is.

A leselejtezett eszközök esetében természetesen gondoskodunk a környezetvédelmi előírásoknak megfelelő hulladékkezelésről. A már említett adományozáson túl az ATM és POS terminálokat a megfelelő engedélyekkel rendelkező vállalatok kezelésébe adjuk vissza.

Tavaszi nagytakarítás

Az OTP Bank Romania belső kampányt indított az elektronikus hulladékok gyűjtésére. A munkatársak (akár otthonról hozott) hulladékát a bukaresti székhelyeken gyűjtötték, azt a bank elektronikus hulladékok kezelésére szakosodott partnere vette át és hasznosította újra.



INFOPONT

- Az OTP Bank épületeiben **29** helyszínen elemgyűjtő kihelyezése; háromszori elszállítás az év során.
- Magyarországon 2011-ben mintegy **670 tonna** hulladékot gyűjtöttünk szelektíven.
- Horvátországban, Szlovéniában és Szerbiában összesen **107 tonna** papírhulladékot gyűjtöttünk szelektíven.

Utazás

2011-ben csoportszinten mértük fel a gépjármű-ellátottságot, és egységes eljárásrendet alakítottunk ki a beszerzésekre vonatkozóan.

A **fuvarszervezés** területén további racionalizálásokat hajtottunk végre az OTP Banknál, a külső szállítási megrendelések helyett növeltük a bankcsoporton belüli fuvarozás mértékét és arányát a Monicomp Zrt. bevonásával, valamint a postai szolgáltatások kiterjedtebb igénybe vételével. A minimális üzemanyag-fogyasztást ösztönözzük, hogy munkatársaink útitervét diszpécserrendszer koordinálja, illetve a teljesítményértékelési rendszer folytán munkatársaink az üzemanyag-takarékos autózvezetésben motiváltak.

2011-ben új **kerékpártárolókat** a fiókfelújításokhoz kapcsolódóan alakítottunk ki. E gyakorlat folytatását a jövőben is tervezzük, illetve új vagy felújított utcabútorokkal, járdával kívánjuk ellátni a fiókok környezetét, az illetékes önkormányzattal egyeztetve hangsúlyt helyezve a környezet és a környező parkok megszépítésére is.

CÉLJAINK > 2012

A fiókfelújításokhoz kapcsolódóan a LED világítás használatának kiterjesztése.

A szelektív hulladékgyűjtés lehetőségének megteremtése az OTP Bank fiókjaiban.

A marketinganyagok disztribúciójának bevonása a központi fuvarszervezésbe.

A felújított bankfiókok környezetének rendezése.

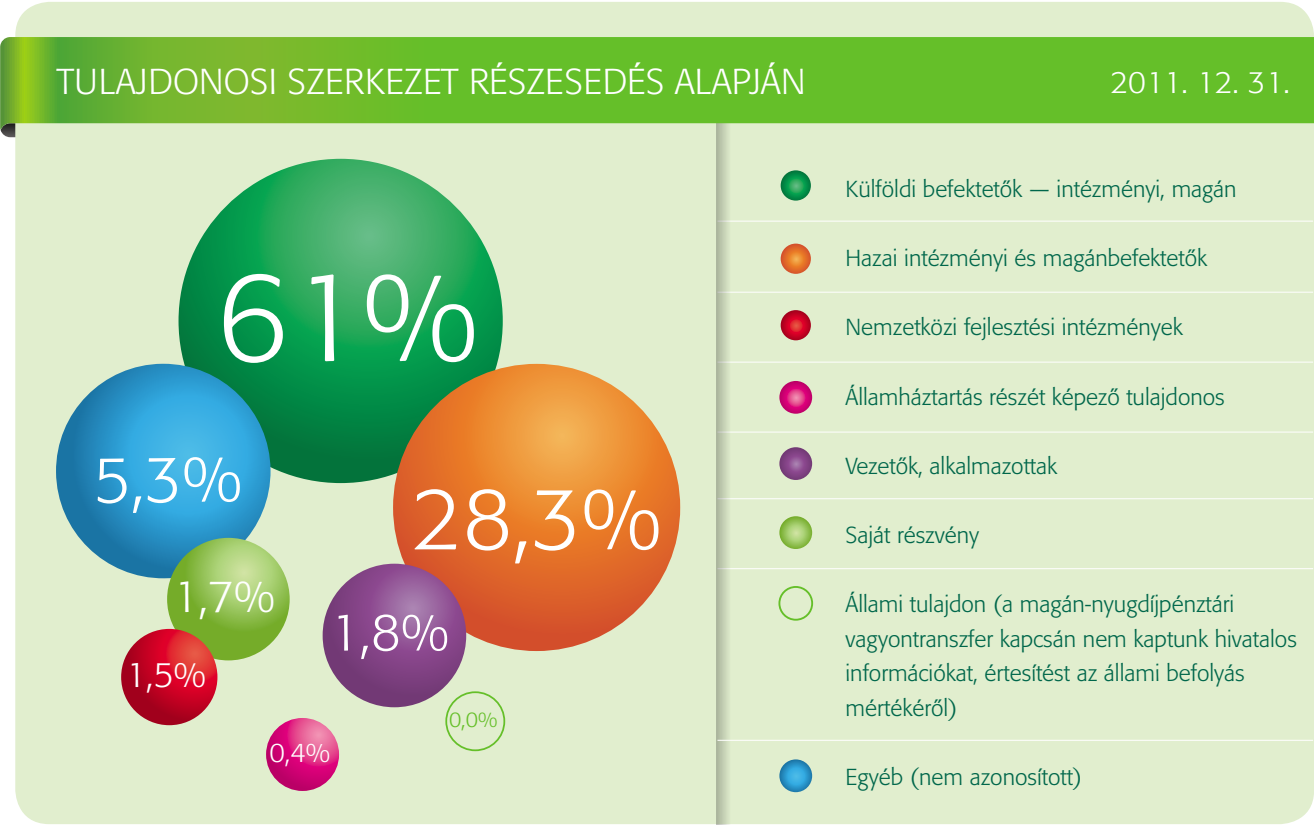


ADATOK

A mérhetőség és nyomon követhetőség az OTP Csoport vállalati felelősségvállalási tevékenységének szerves részei; ezek a folyamatos fejlődés alapjai.

6.1 Az OTP Csoport adatai

Tulajdonosokra vonatkozó adatok



TULAJDONOSOK (5%-NÁL NAGYOBB TULAJDONOSOK)2011. 12. 31.		
Tulajdonosok	Részesedés	Szavazati arány
Medget, Timur és Ruszlan Rahimkulov	8,98%	9,13%
MOL Magyar Olaj és Gázipari Nyrt.	8,57%	8,72%
Groupama Csoport	8,31%	8,45%
Lazard Asset Management	5,78%	5,88%

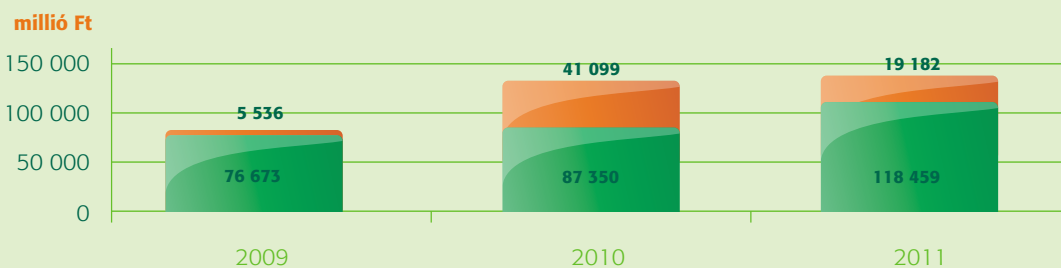


Gazdasági teljesítményre vonatkozó adatok

KELETKEZETT ÉS FELOSZTOTT GAZDASÁGI ÉRTÉK > 2011 (konszolidált, auditált, IFRS szerinti eredménykimutatás alapján, millió Ft)

		OTP CORE	OTP CSOPORT
I. Megtermelt közvetlen gazdasági érték	= 1	434 647	831 138
1. Értékesítés nettó árbevétele	Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)	434 647	831 138
II. Felosztott gazdasági érték	= 2+3+4+5	179 118	388 480
2. Működési költségek + tőkebefektetőknek szánt kifizetések	Működési költségek – személyi jellegű ráfordítások – értékcsökkenés – társasági adóalapot csökkentő adók	59 735	157 462
3. Alkalmazotti bérek és juttatások	Személyi jellegű ráfordítások	76 574	169 097
4. Kifizetett adók	Összes adófizetési kötelezettség (bérjárulék nélkül)	40 682	59 682
5. Közösségi befektetések	Adományozás	2 127	2 239
III. Visszatartott nyereség	= 1-(2+3+4+5)	255 529	442 658

AZ OTP CSOPORT ADÓFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE



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

ÁLLAMI TÁMOGATÁSOK, KEDVEZMÉNYEK

2009	OTP Bank	OTP Csoport*
Adókedvezmény (Ft)	1 170 millió	1 170 millió
K+F támogatás (Ft)	1 351 millió	1 354 millió
Összes állami támogatás, kedvezmény	2 521 millió	2 524 millió
2010		
Adókedvezmény (Ft)	987 millió	1 029 millió
K+F támogatás (Ft)	1 079 millió	1 092 millió
Összes állami támogatás, kedvezmény	2 066 millió	2 121 millió
2011		
Adókedvezmény (Ft)	3 718 millió	4 718 millió
K+F támogatás (Ft)	1 240 millió	1 240 millió
Összes állami támogatás, kedvezmény	4 958 millió	5 958 millió

* Az OTP Bankon kívül az OTP Jelzálogbank Zrt., illetve az OTP Lakástakarékpénztár Zrt. részesült állami támogatásban.

Megjegyzés: 2011. II. félévétől a látványcsapatsportok támogatása kapcsán is lehetőség van társasági adókedvezmény igénybevételére, emellett az adókedvezmények összege magában foglalja a film-, és előadó-művészeti támogatások miatti adókedvezményeket is. A változás okozza az igénybevett adókedvezmény jelentős mértékű növekedését az elmúlt évhez képest.



6.2 A felelős szolgáltatásnyújtásra vonatkozó adatok

Készedelmes hitelek aránya:

Merkantil Bank: 90 napon belül: db 7,9%, tőke 8,2%,
90 napon túl db: 23,6, tőke: 17,8%

A leánybankok esetében az átstrukturált hitelek DPD
90+ késedelmének aránya az elmúlt év során a következőképpen alakult:

- Merkantil Bank: 11,2%-ról lecsökkent 8,7%-ra ▼
- OBU: 28,2%-ról megnőtt 39,8%-ra ▲
- OBRU: 83,3%-ról megnőtt 90,9%-ra ▲
- OBS: 0%
- OBH: 0%
- OBSE: 0%
- CKB: 0%
- DSK: 6,4%-ról megnőtt 48,4%-ra ▲
- OBR: 2,1%-ról megnőtt 2,6%-ra ▲
- OTP Csoport: 9,4%-ról megnőtt 18,7%-ra ▲

OEP eszköztámogatás (Merkantil Bank):

94 db, összesen 149 millió Ft folyósított összeg. Az államilag támogatott konstrukció mellé a Merkantil Bank kisebb értékű kedvezményeket biztosít az igénybevevők számára.

Felelős befektetési alapok kezelt vagyona:

OTP Klímaváltozás 130/30 Alap kezelt vagyona 2011 végén 1,007 milliárd Ft volt (2010: 1,4 milliárd, 2009: 1,3 milliárd)

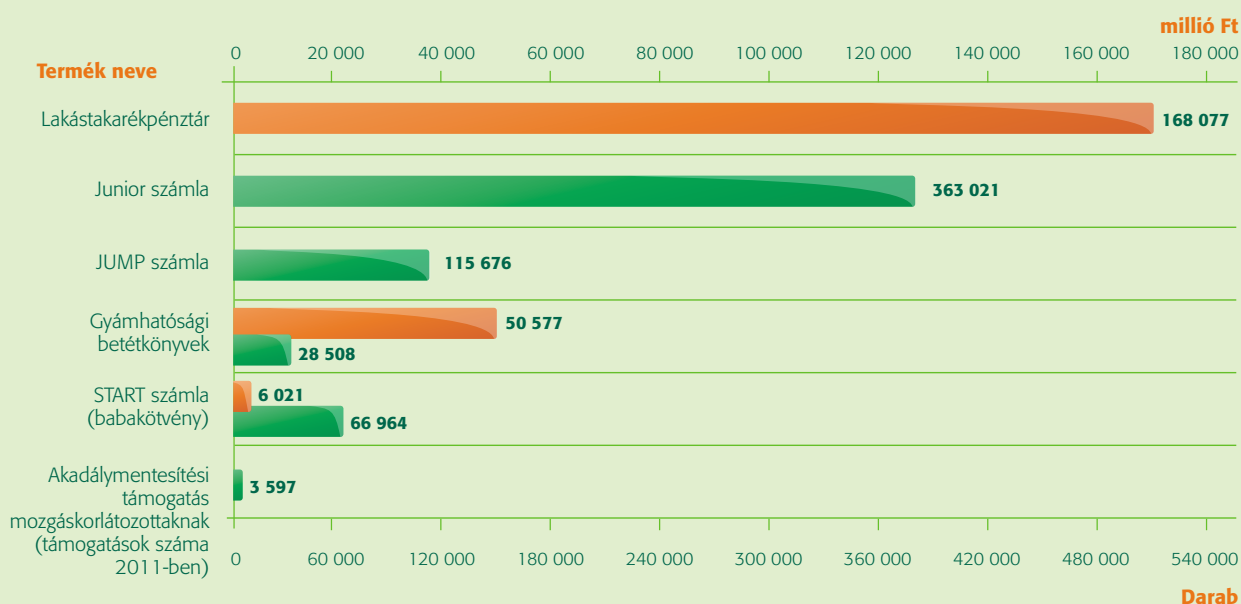
OTP Green Energy Alap kezelt vagyona 400 millió Ft (2010: 600 millió Ft)

Az év második felében ismét felerősödő tőkepiaci válság okozta bizonytalan környezet a felelős befektetési alapoknak sem kedvezett. Véleményünk szerint a jelenlegi hazai és a régióban érvényesülő befektetési kultúra még kis mértékben ismeri el a felelős vállalati működésre kiemelt hangsúlyt helyező befektetéseket, ezért az ilyen alapok érdemi felfutása a közeljövőben nem várható.



SPECIÁLIS LAKOSSÁGI TERMÉKEK JELLEMZŐI, OTP BANK

2011. 12. 31.



● Állomány (kumulált db)* ● Állomány (millió Ft)

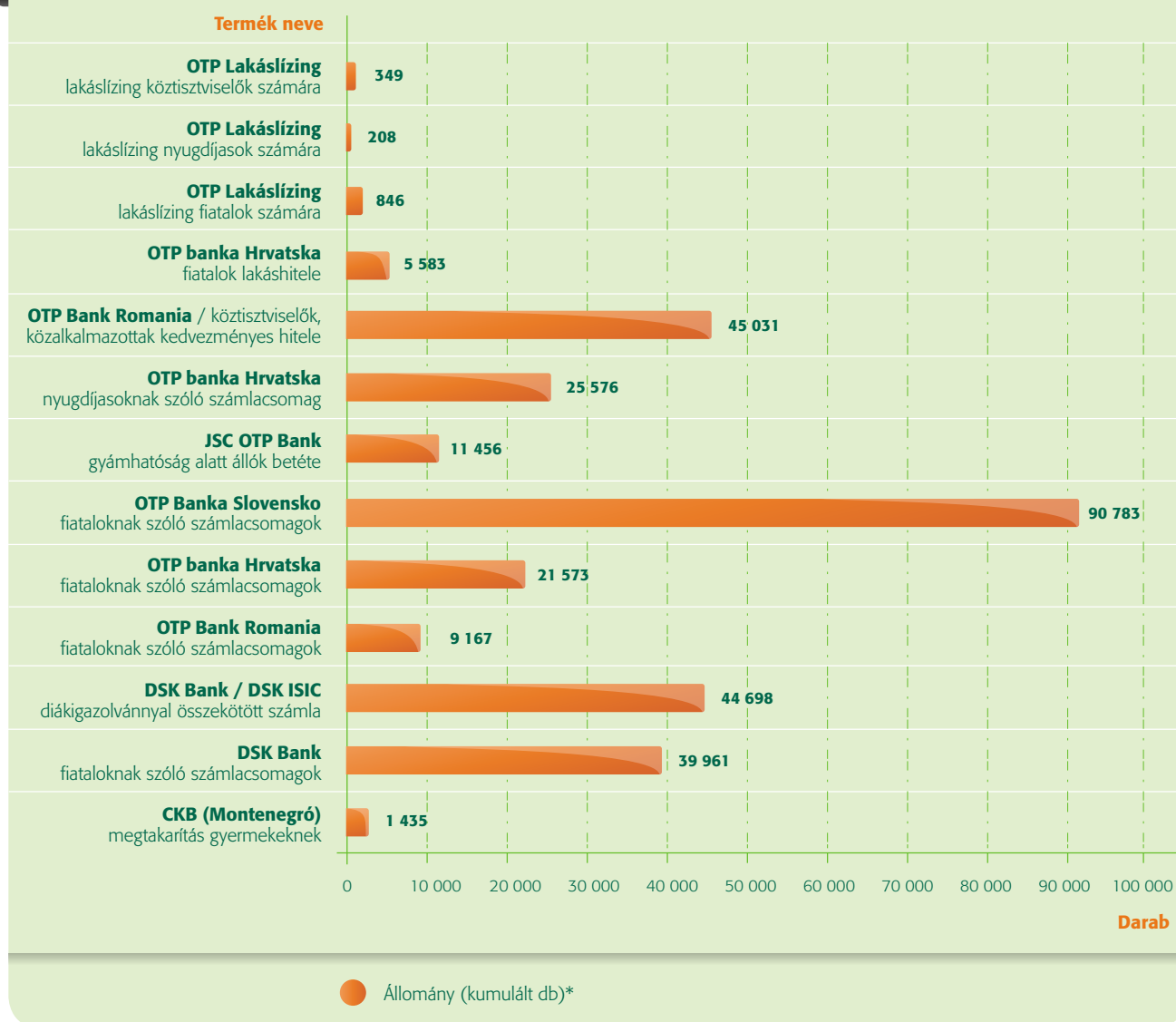
* Kivéve akadálymentesítési támogatás, ami nem kumulált: csak a 2011. évi támogatások szerepelnek az adatban.





SPECIÁLIS LAKOSSÁGI TERMÉKEK JELLEMZŐI, OTP CSOPORT

2011. 12. 31.



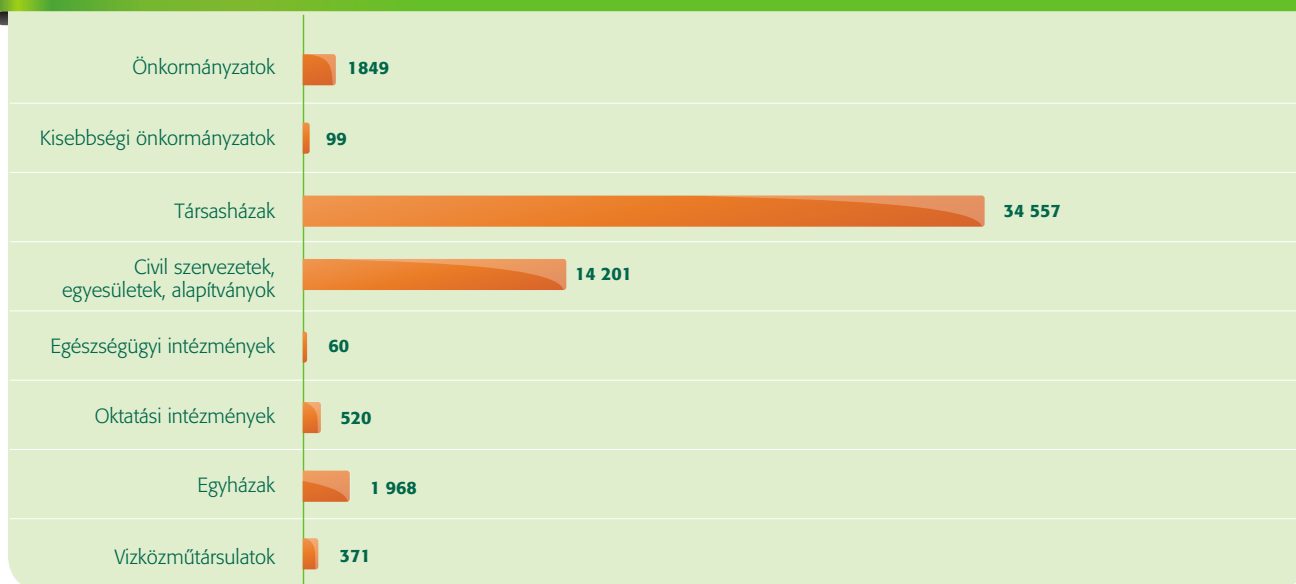
• Az OTP Csoport lakossági ügyfeleinek jellemzően mintegy 10-15%-a 26 év alatti az egyes bankoknál.

• Az OTP Csoport egyes tagjainál a nyugdíjas ügyfelek aránya jelentős: a bulgáriai DSK Banknál több mint 30%, közel 10% a montenegrói CKB Banknál és az ukrainai JSC OTP Banknál¹⁵.

¹⁵ Nem minden tagvállalat regisztrálja az ezen társadalmi csoportokba tartozó ügyfeleket.

SPECIÁLIS VÁLLALATI ÉS ÖNKORMÁNYZATI ÜGYFELEK SZÁMA, OTP BANK

2011. 12. 31.



SPECIÁLIS KÖRNYEZETI HITELTERMÉKEK JELLEMZŐI, OTP BANK

2011. 12. 31.

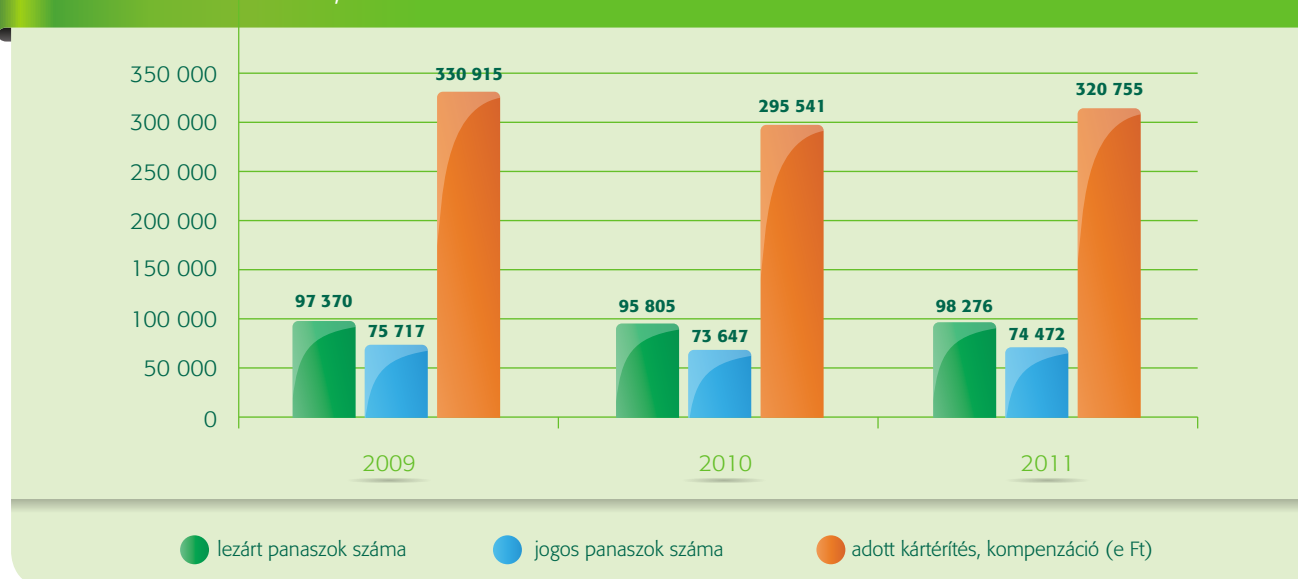


SPECIÁLIS VÁLLALATI / ÖNKORMÁNYZATI HITELTERMÉKEK JELLEMZŐI, OTP BANK

2011. 12. 31.



ÜGYFÉLPANASZOK, OTP BANK



ÜGYFÉLPANASZOK

2009	OTP Bank	OTP Csoport
Adott kártérítés, kompenzáció (Ft)	331 millió	n. a
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)	4 400	n. a
2010		
Adott kártérítés, kompenzáció (Ft)	296 millió	398 millió
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)	4 000	5 300
2011		
Adott kártérítés, kompenzáció (Ft)	321 millió	659 millió
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)	4 300	8 500

VEVŐK SZEMÉLYES ADATAIVAL TÖRTÉNŐ VISSZAÉLÉSEK SZÁMA > 2011

Visszaélés	OTP Bank	OTP Csoport
Külső felektől érkezett panasz, amelyek indokoltságát a szervezet igazolta	0	148
Szabályozó szervektől érkezett panasz	0	350
Adatok kiszivárogtatása	0	1
Adatok ellopása	0	156
Adatok elvesztése	0	93

OTP BANK

2011-BEN LEZÁRT HATÓSÁGI ÉS EGYÉB JOGI ELJÁRÁSOK

	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt	4	110	2	0	0	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	72	6	36	35	0	0
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	7	0,5	1	3	0	2
adóügyi szabályok megsértése miatt	8	0,2	8	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti	68	5	9	4	30	24
Összesen	159	122	56	42	30	26

OTP CSOPORT

2011-BEN LEZÁRT HATÓSÁGI ÉS EGYÉB JOGI ELJÁRÁSOK

	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt	8	110	3	0	0	1
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	125	10,6	50	35	0	26
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	14	837	1	3	0	9
adóügyi szabályok megsértése miatt	10	186,5	10	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti	73	6,2	13	4	30	25
Összesen	230	188,3	77	42	30	61

A táblázat nem tartalmazza az OTP Bank Romania, az OTP banka Hrvatska és az JSC OTP Bank adatait.
A 2010-es év adatai: a 2010-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 24. oldalán található.
A 2009-es év adatai: a 2009-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 64–65. oldalán található.

Versenyjogi eljárások:

- A bankkártyareklámok miatt indult 2006. évi eljárás megszerzése miatt megismételt eljárásban a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 100 millió Ft büntetést szabott ki.
- A Hivatal az OTP alapszámla díjmentességét vitatta és szabott ki 10 millió Ft-os bírságot az OTP Bankra.
- Az OAO OTP Bankot a versenyhivatal egy esetben kötelezte bírság fizetésére a reklámtörvény megsértése miatt 137 ezer Ft értékben, amelynek kifizetése 2012-ben történt meg.
- Az OTP Csoport szintjén lezárt nyolc ügy közül négy esetben bírósághoz fordulnak az érintett vállalatok.
- 2011 végén egy versenyjogi eljárás volt folyamatban az OTP Csoportban.

6.3 Munkavállalókra vonatkozó adatok

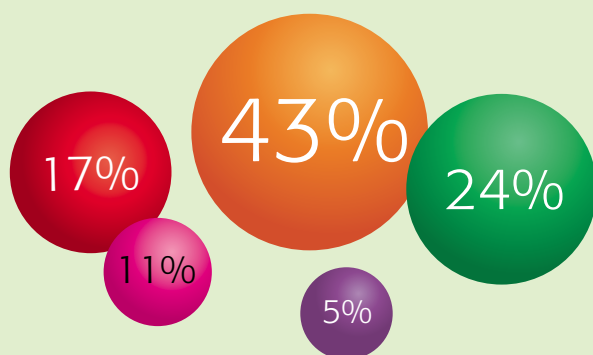
FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (FŐ, 2011. DECEMBER 31.)	OTP Bank			OTP Csoport		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Teljes munkaidősök	6 586	6 575	6 873	27 996	27 612	32 394
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 166	1 175	1 039	1 665	1 520	1 336
Statisztikai létszám összesen	7 752	7 750	7 912	29 661	29 132	33 730
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	68	50	45	6 264	9 160	15 623
Foglalkoztatottak összesen	7 820	7 800	7 957	35 925	38 292	49 353
Nők aránya	77%	77%	75%	74%	74%	74%
Férfiak aránya	23%	23%	25%	26%	26%	26%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	6%	6%	8%	9%*	5%	39%**

* A 2009-es jelentésben szereplő adatot korigáltuk, a korábbi adatadatgyűjtési pontatlanság miatt helytelen volt.

** Elsősorban az oroszországi OAO OTP Bank több mint 17 ezer dolgozója (elsősorban ügynökök) határozott idejű foglalkoztatása miatt.

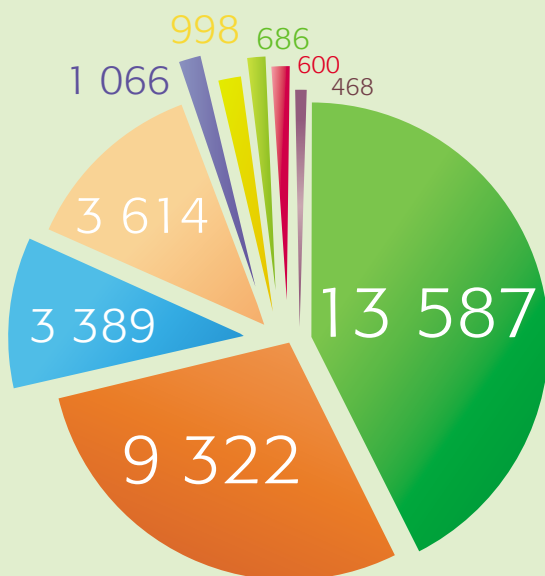
MUNKAVÁLLALÓK KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA, OTP CSOPORT

2011. 12. 31.



- 25 év alatti
- 25–35 év
- 35–45 év
- 45–55 év
- 55 év feletti

MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁNAK MEGOSZLÁSA ORSZÁGONKÉNT STATISZTIKAI LÉTSZÁM (FŐ, 2011. DECEMBER 31.)



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

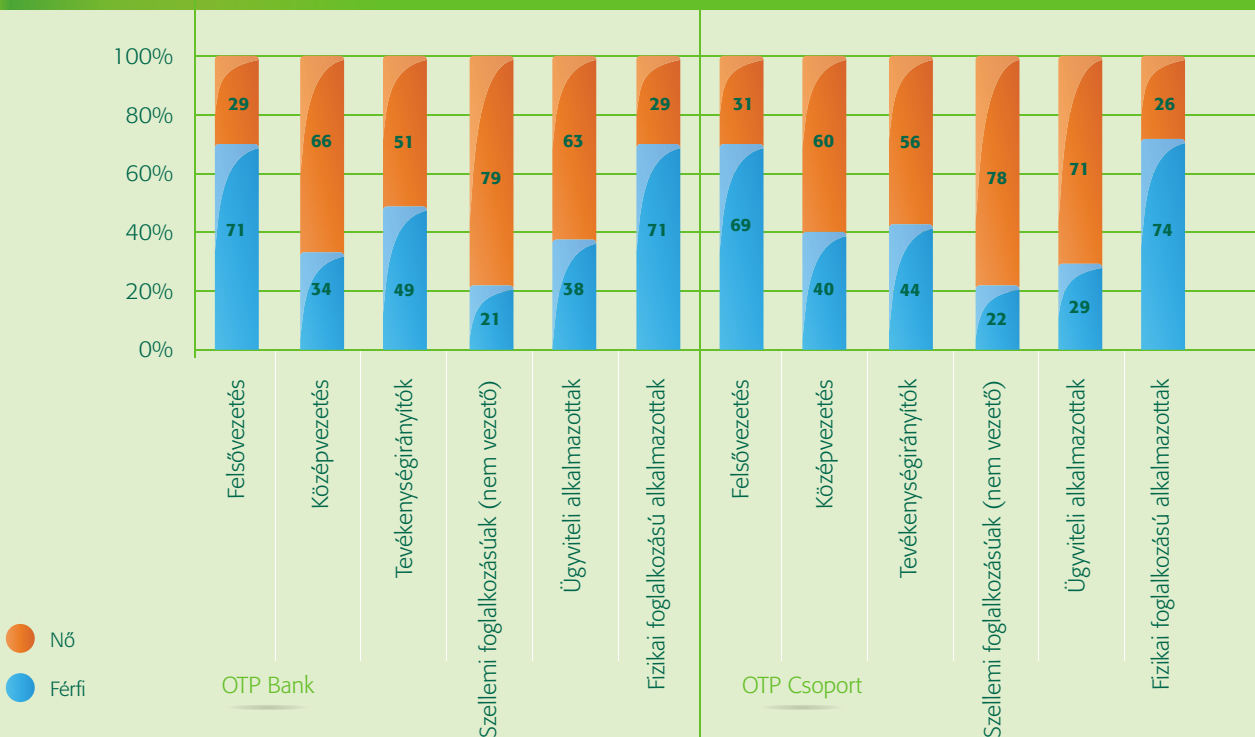
MUNKAVÁLLALÓK NEMENKÉNTI ÉS REGIONÁLIS MEGOSZLÁSA

2011. 12. 31.

Nők aránya	73%	n. a.	73%	79%	72%	76%	70%	71%	56%
Férfiak aránya	27%	n. a.	27%	21%	28%	24%	30%	29%	44%
	Magyarország	Oroszország	Ukrajna	Bulgária	Románia	Horvátország	Szerbia	Szlovákia	Montenegró

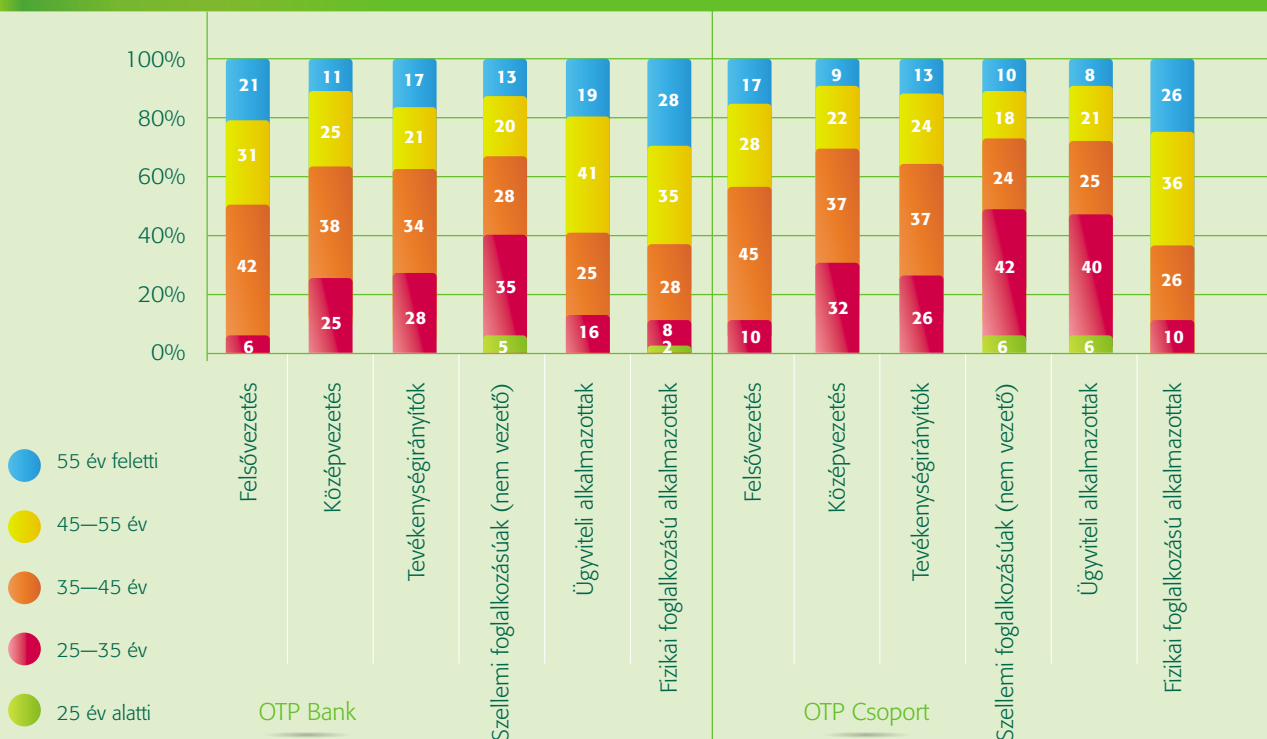
MUNKAVÁLLALÓI KATEGÓRIÁK NEM SZERINTI MEGOSZLÁSA

2011. 12. 31.



MUNKAVÁLLALÓI KATEGÓRIÁK KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA

2011. 12. 31.

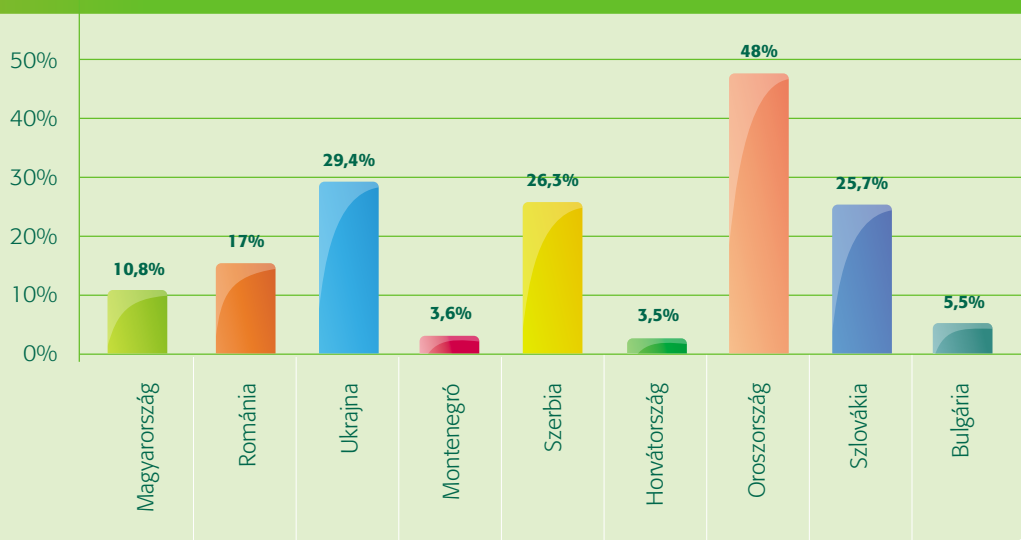


Az OTP Bank 10 állandó bizottságának összesen 104 tagja van, a tagok 95%-a férfi, 5%-a nő. A tagok többsége, 35%-a 35 és 44 év közötti, 2%-uk 34 alatti és közel 30% tartozik a 45–54, illetve 55 év feletti kategóriába.

TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK MEGOSZLÁSA ORSZÁGONKÉNT

2011. 12. 31.

OTP Csoport



A fluktuáció mértéke jelentősen eltér az OTP Csoport egyes vállalatainál, amit a regionális és szektorális sajátosságok indokolnak:

- a bankszektor általánosan magasabb fluktuációja Szlovákiában, Romániában, Szerbiában;
- az ügynökök jelentős száma Oroszországban.

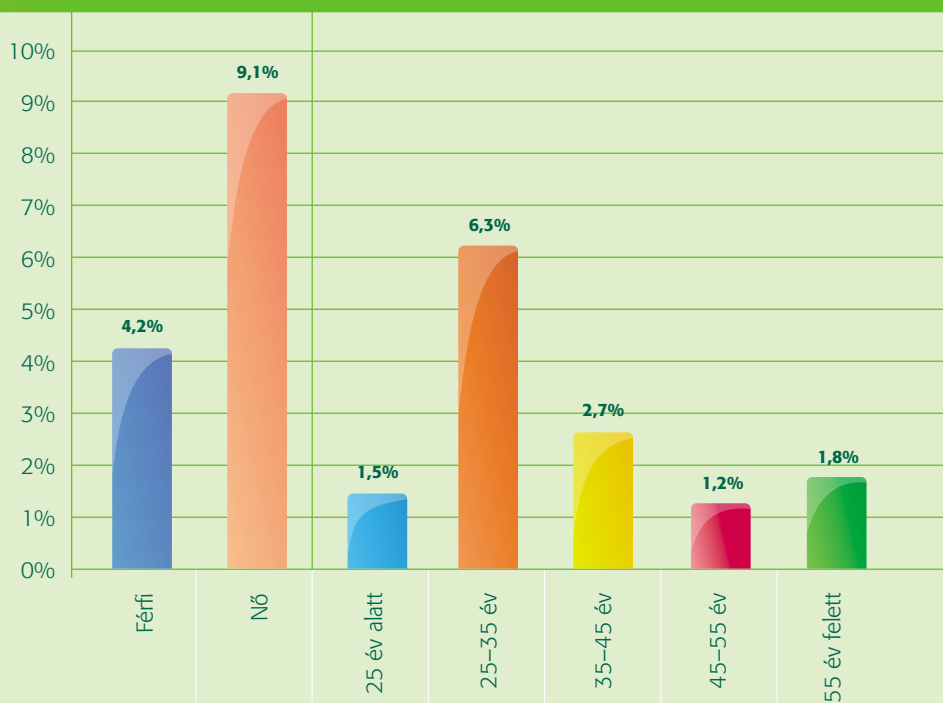
A távozó alkalmazottak arányának változását – az előző évhez képest – változását az általános makrogazdasági környezet és a szervezeti átalakítások is erősen befolyásolták, ezért csökkent jelentősen a fluktuáció Montenegróban, illetve részben emiatt növekedett Romániában, Ukrajnában, illetve Szerbiában.

TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK NEM ÉS KOR SZERINTI MEGOSZLÁSA

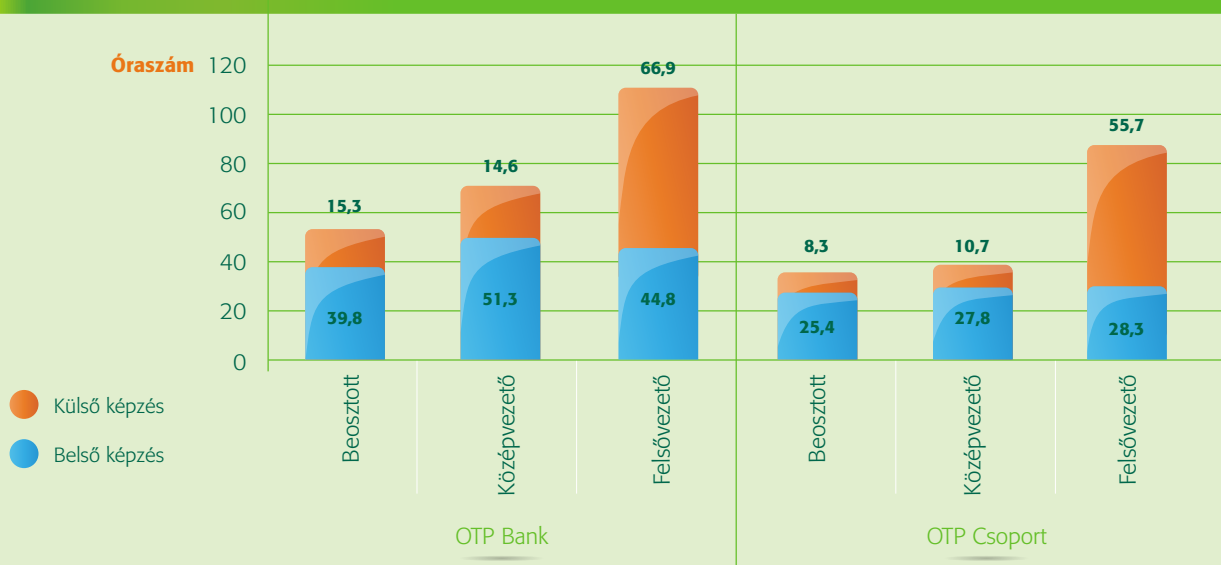
2011. 12. 31.

Az egyes kategóriák a teljes munkavállalói létszámhoz viszonyítva.

OTP Csoport



EGY FŐRE ESŐ ÉVES KÉPZÉSI ÓRASZÁM 2011-BEN



2010-ben az egy főre eső képzési óraszámok kiemelkedően növekedtek. Ennek oka elsősorban a hálózati ügyintézőket érintő, egyszeri képzések (projektekhez kapcsolódó oktatások, fogyasztóvédelmi oktatások, új szolgáltatások bevezetéséhez kapcsolódó oktatások) megszervezése volt. 2011-ben teljes hálózatot érintő, képzési vonatkozású projektek nem indultak.

KÉPZÉSEK, PROGRAMOK 2011-BEN

A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok 2011-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	Jellemzően van
Végkielégítés	Van	Jellemzően van
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott korát	Nem	Jellemzően igen
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott szolgálati éveit	Igen	Jellemzően igen
Álláskeresői szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára	Nincs	Jellemzően nincs
Segítség a munkamentes életbe való átmenet során	Van	Jellemzően nincs

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.





BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK

	OTP Bank			OTP Csoport		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Betegség miatti hiányzás (nap)	81 034	70 666	54 962	411 993	424 569	537 647
Hiányzási ráta	4,38%	3,92%	3,02%	10,89%	12,11%	7,16%
Balesetek száma (db)	16	11	35	32	37	61
Baleseti ráta	0,001%	0,007%	0,002%	0,0010%	0,004%	0,001%
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	523	455	376	555	490	1 314
Elveszett napok aránya	0,028%	0,005%	0,021%	0,016%	0,014%	0,018%

A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük.

SÚLYOS BETEGSÉGEKKEL KAPCSOLATBAN NYÚJTOTT TÁMOGATÁS, 2011

	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	Jellemzően nincs
Betegséggel kapcsolatos tanácsadás	Van	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs
Betegségmegelőzést, 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.

Nincs olyan alkalmazott, aki foglalkozási tevékenységéből adódóan fokozottan ki van téve bizonyos betegségek kockázatának.

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK, 2011

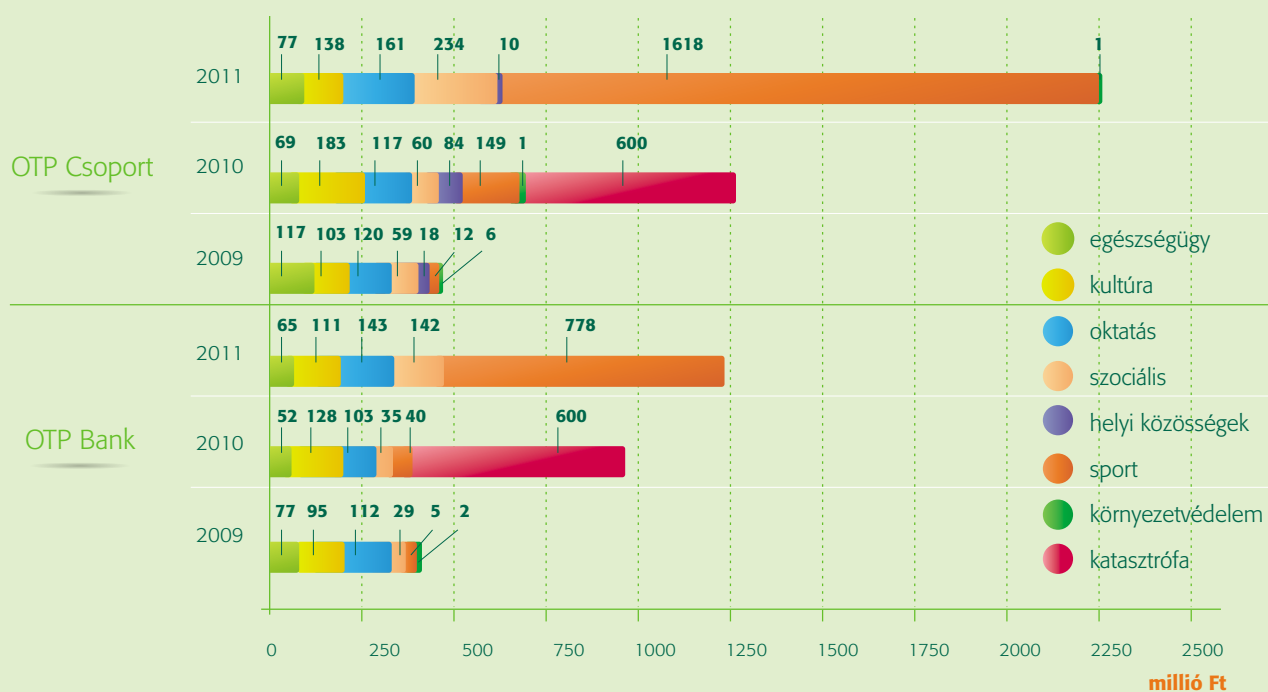
	OTP Csoport, Magyarország	Bulgária*	Montenegró	Horvátország	Románia	Szlovákia	Szerbia	Oroszország	Ukrajna
Betegség miatti hiányzás (nap)	63 434	310 240	8 867	16 633	29 489	3 546	15 132	50 412	39 894
Hiányzási ráta	3,03%	37,35%	8,35%	7,15%	11,62%	2,59%	9,17%	11,62%	4,65%
Balesetek száma (db)	38	4	n. a.	10	1	0	3	5	0
Baleseti ráta	0,002%	0	n. a.	0,004%	0	0	0,002%	0	0
Munkabaleset miatt elvesztett napok száma (nap)	454	260	n. a.	246	n. a.	0	244	110	0
Elvesztett napok aránya	0,021%	0,031%	n. a.	0,106%	n. a.	0	0,148%	0,004%	0

Az oroszországi OAO OTP Bank egy munkatársa üzleti úton, autóbalesetben életét veszítette.
 * A hosszú távú betegség miatti (pl. gyermekgondozás) és nem fizetett szabadság napok is benne vannak.



6.4 Társadalmi szerepvállalásra vonatkozó adatok

AZ OTP BANK ÉS AZ OTP CSOPORT ADOMÁNYOZÁSA



6.5 A környezetbarát működésre vonatkozó adatok

JELLEMZŐ ADATOK A FELHASZNÁLT ANYAGOKRÓL, BESZERZÉSEKRŐL	OTP Bank			OTP Csoport		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Bankfiókok száma (db)	405	403	397	1 653	1 589	1 469
• Az év során felújított fiókok aránya az összeshez képest	5%	5%	4%	4%	3%	3%
Számítógépek száma (db)	kb. 13-14 ezer	kb. 9 ezer	kb. 9 ezer	n. a.	n. a.	n. a.
• Csereperiódus	Átlagosan 4 év					
ATM-ek száma (db)	1 995	1 995	2 028	4 083	4 107	4 013
POS terminálok száma (db)	34 270	39 231	42 122	51 506	57 650	58 813
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	5 095	4 350	4 057	24 979*	26 527*	36 566*
Felhasznált CD-k, DVD-k súlya (kg)	103	116	97	289*	338*	504*
Irodai papír mennyisége (t)	1 003	1 038	960	2 839**	3 173**	3 248**
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	27	29	17	112**	1 131**	124**
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t)***	725	670	752	1 755**	2 436**	2 765**

* 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

Újrahasznosított anyagok használata:

- Az OTP Csoport által felhasznált papírmennyiség 3,2%-a, az OTP Bankban használt papírmennyiség 6,2% újrahasznosított.
- Az OTP Bankban mintegy 70%-os az utángyártott tonerek használata.



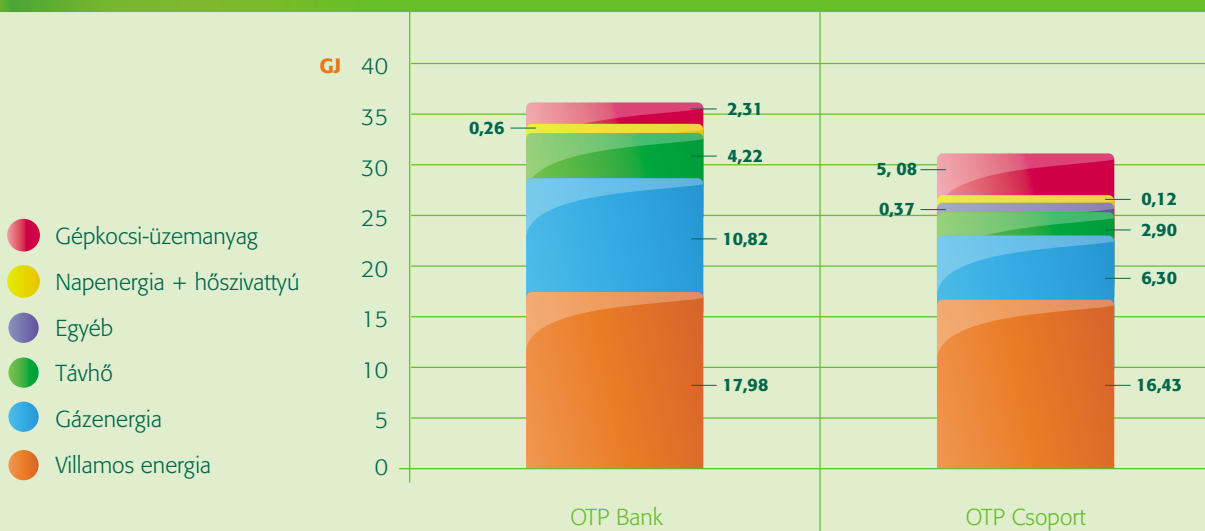
ENERGIAFOGYASZTÁS (GJ)	OTP Bank			OTP Csoport		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Villamos energia	154 440	149 508	141 253	504 336	483 050	533 802
Gázenergia	96 277	90 113	85 041	239 441	222 125	204 678
Távhő	31 752	29 000	33 171	76 959	110 163	95 717
Napenergia	1 840	1 950	1 950	1 840	1 950	1 950
Hőszivattyú	—	772	1 170	—	772	1 170
Egyéb	—	—	—	245	12 602*	10 887
Gépkocsi-üzemanyag	23 260	27 260*	18 173	96 681*	136 107*	165 139
Összes energiafogyasztás	307 569	298 603*	280 758	919 502*	966 769*	1 013 343
Egy főre eső összes fogyasztás	38,56	38,4*	35,59	30,89*	32,43*	31,2

* A jelentéstételt követő, utólagos korrekció történt, mert az egyik leányvállalat utólag helyesbítette adatait. Az egyéb energiafelhasználás a bulgáriai DSK Bank dízelolajfűtését tartalmazza.





EGY FŐRE ESŐ ENERGIAFOGYASZTÁS > 2011



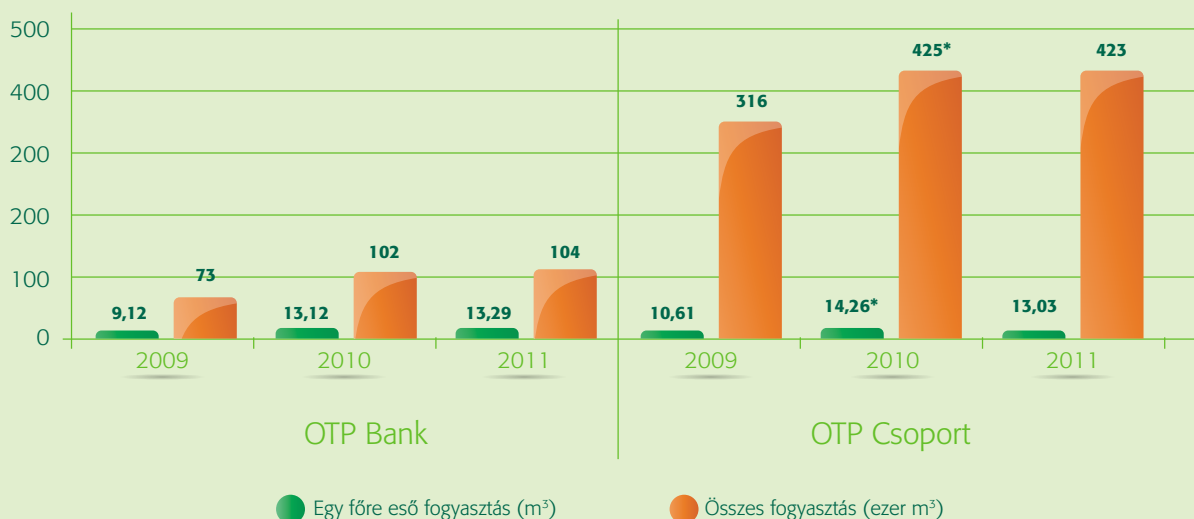
AZ OTP CSOPORT TELJES CO₂-KIBOCSÁTÁSA (t)

		OTP Bank			OTP Csoport		
		2009	2010	2011	2009*	2010	2011
Közvetlen	gépjárművek által kibocsátott	1 684	1 987	1 322	6 515*	9 789	11 109
	repülőutakhoz kapcsolódó	719	595	634	1 348	1 486	1 397
Közvetett	villamos energiából származó	4 719	4 568	4 316	15 410	14 760	16 310
	földgázfelhasználásból származó	4 684	4 384	4 137	11 649	10 807	9 958
	távhőfelhasználás	1 603	1 465	1 675	3 886	5 563	4 834
	papírfelhasználás nyomán keletkező	1 054	1 042	1 037	2 582	2 956	3 682
Összesen		14 463	14 041	13 121	41 391*	45 361	47 290
Egy főre eső		1,82	1,81	1,67	1,39*	1,52	1,46

* A jelentéstételt követő, utólagos korrekció történt, mert az egyik leányvállalat utólag helyesbítette adatait.

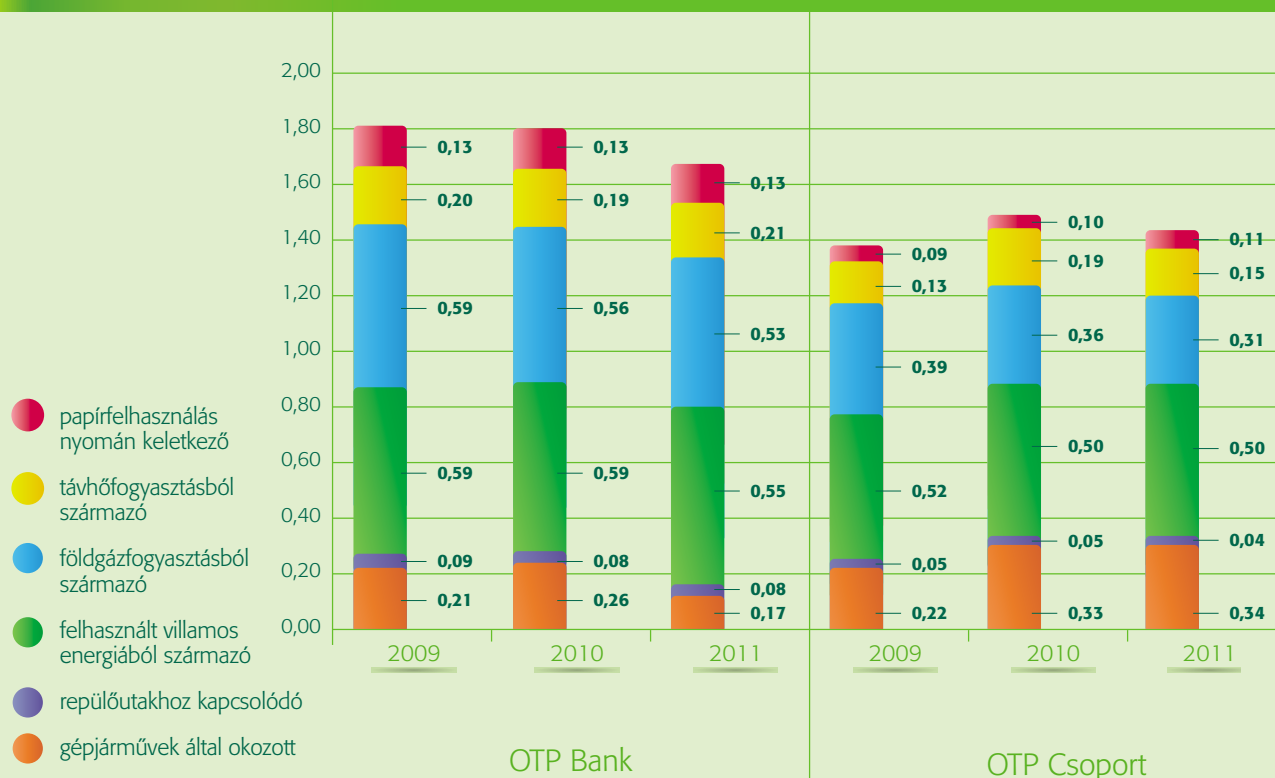
A táblázat a szén-dioxid-kibocsátás legjelentősebb, azonosított tételeit tartalmazza. Értékét a vonatkozó jogszabályok, iparági becslések, illetve hivatalos kibocsátási adatok alapján számítottuk.

AZ OTP CSOPORT VÍZFOGYASZTÁSA



* A jelentéstételt követő, utólagos korrekció történt, mert az egyik leányvállalat utólag helyesbítette adatait.

AZ EGY FŐRE ESŐ CO₂-KIBOCSÁTÁS MEGOSZLÁSA



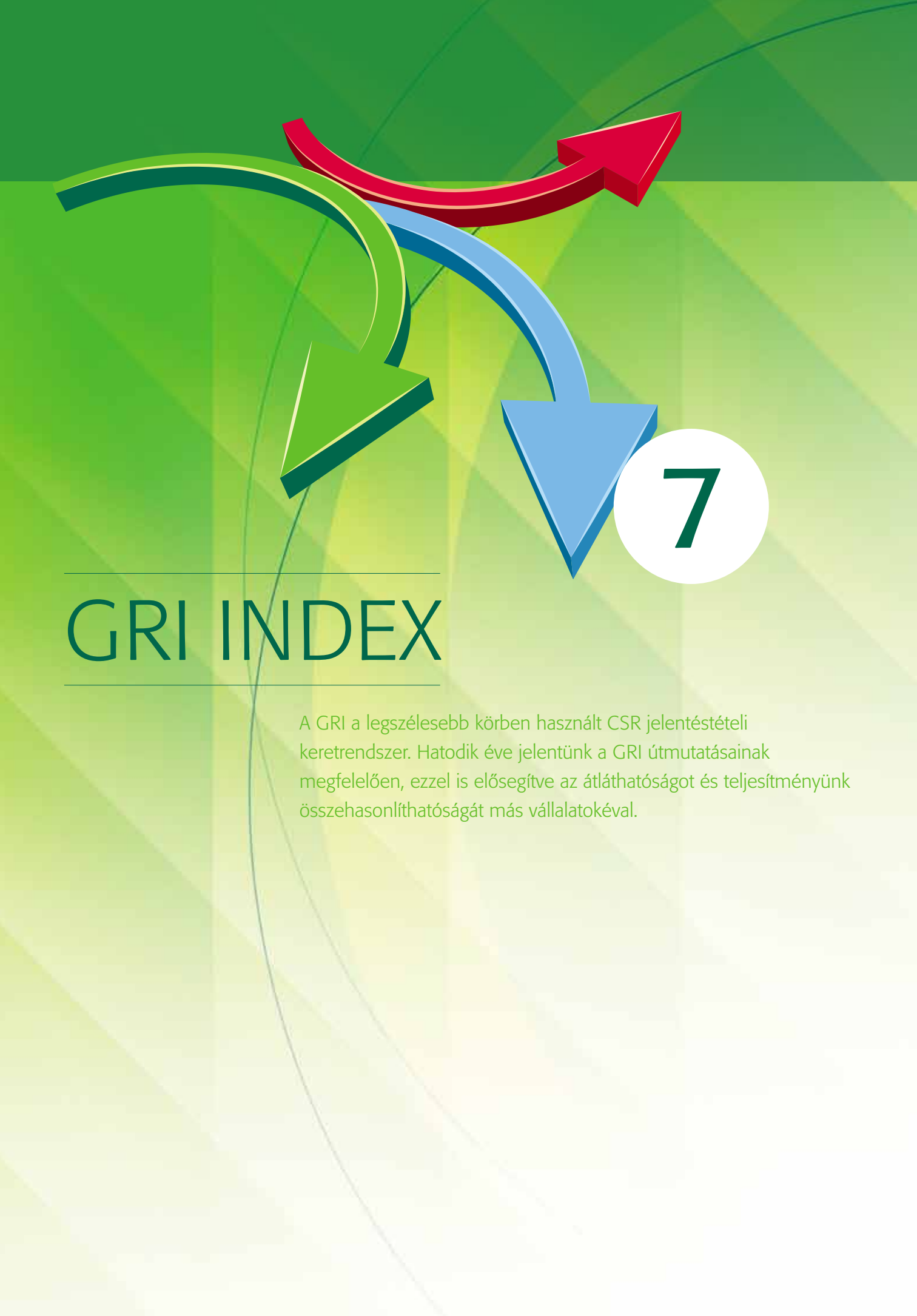
KELETKEZETT HULLADÉK MENNYISÉGE

	OTP Bank			OTP Csoport		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Kommunális hulladék (t)	2 252	2 562	2 712	n. a.	n. a.	n. a.
Egy munkavállalóra eső kommunális hulladék mennyisége (kg)	291	328	345	n. a.	n. a.	n. a.
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	579*	518	404	711	616	877**
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	1 370	4 707	11 046	1 888	5 013	11 442
Szelektíven gyűjtött veszélyes hulladék (kg)	1 759***	239	432	14 584	1 409	24 257

* A 2009-es adat részben becslésen alapul.

** A jelentős emelkedés a Monicom Zrt.-nek (219 tonna), illetve a DSK Banknak (139 tonna) köszönhető.

*** A 2009-es adatok nem összehasonlíthatóak a 2010-essel és 2011-essel. A 2010. évi adatok között az elektronikus adathordozók nem szerepelnek, mert azok nem tartoznak a veszélyes hulladék kategóriába.



GRI INDEX

A GRI a legszélesebb körben használt CSR jelentéstételi keretrendszer. Hatodik éve jelentünk a GRI útmutatásainak megfelelően, ezzel is elősegítve az átláthatóságot és teljesítményünk összehasonlíthatóságát más vállalatokéval.

ALKALMAZÁSI SZINT MEGHATÁROZÁSA A GRI G3 ÚTMUTÓJA 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
Menedzsmentmegközelítés	nem szükséges		minden indikátor kategóriára vonatkozóan		minden indikátorkategóriára vonatkozóan	
Teljesítményindikátorok	legalább 10 indikátor, legalább egy indikátor a társadalmi, gazdasági és környezeti kategóriából		legalább 20 indikátor, legalább egy minden indikátor-kategóriában		minden alapindikátor	

INDIKÁTOROK

Indikátor száma	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés
1.1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára	5	
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	5, 15–19, 33, 41, 55, 61, honlap	www.otpbank.hu/CSR/hu/fenntarthatosag
Szervezeti profil			
2.1	A szervezet neve	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Impresszum
2.2	Elsődleges márkák, termékek és/vagy szolgáltatások	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal
2.3	A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas/SzervezetiAbra 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 Igazgatóság; • Ellátási és Beruházási Igazgatóság (környezetvédelmi és munkabiztonsági feladatok is);

- Humánerőforrás Gazdálkodási Igazgatóság (oktatási feladatok koordinálása is);
 - Ingatlan, Kisvállalkozási és Agrár Divízió;
 - IT és Banküzemi Divízió;
 - Jogi Igazgatóság;
 - Kereskedelmi Banki Divízió;
 - Kockázatkezelési, -elemzési és Szabályozási Igazgatóság;
 - Marketing Igazgatóság;
 - Ország-, Partner és Működési Kockázatok Önálló Osztály;
 - Retail Divízió;
 - Stratégiai Tervezési és Controlling Igazgatóság.
- Az OTP Csoport tagvállalatainak szervezeti felépítése különböző, de a fenti funkciók ellátása esetükben is biztosított.

2.4	A szervezet központjának helyszíne	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Impresszum
2.5	A vállalat működésének helyszínei	12	
2.6	A tulajdon természete és jogi formája	honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet
2.7	A kiszolgált piacok, ágazati és területi megoszlásban	12, Éves jelentés	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes
2.8	A jelentést tevő szervezet mérete	12, 64, honlap	A szolgáltatások részletes leírásai a honlapon és a leányvállalatok honlapjain találhatóak.
2.9	A szervezetben bekövetkezett változások a jelentéstétel időszakában	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	12	

A jelentés paraméterei

3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása	9	
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma		2010-re vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Vállalati felelősségvállalási jelentésünket.
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása	9	Éves ciklus.
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban		csr@otpbank.hu
3.5	A jelentés tartalmának meghatározásának folyamata		
3.6	A jelentés határa		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 Lakáslízing, 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.

A fentiekén túli 1 milliárd forint árbevétel alatti vállalatok adatait nem tartalmazza a jelentés.

3.7	A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos korlátozások		Nincs ilyen korlátozás, de folyamatosan bővítjük a jelentésbe foglalandó információk körét.
3.8	Azon vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek kiválasztása, amelyek teljesítményének bemutatását a jelentés lefedi, és amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeli és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlítását	3.6	
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	a vonatkozó részeknél	
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka		Kerüljük az információk és adatok ismétlését; a korábbi évek Vállalati felelősségvállalási jelentései elérhetőek.
3.11	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaiban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások		A Monicomppal kiegészült a leányvállalatok köre.
3.12	Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlés elemei a jelentésben hol találhatók meg	87–95	A táblázatot információközlésre is használjuk.
3.13	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban		A jelentést a KÖVET Egyesület minősítette.

Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek

4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	honlap, 75	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas – Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2011.04.29.
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e	honlap, 75	Az OTP Bank működését állandó bizottságok segítik, amelyek a Bank döntést hozó, döntést előkészítő, illetve tanácskozó szervei. Az állandó bizottságok létrehozása az Igazgatóság hatásköre:
4.3	Egyszintű igazgatótanácsi szerkezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, akik függetlenek és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel	honlap, 75	Vezetői Bizottság, Vezetői Koordinációs Bizottság, Leányvállalati Integrációs és Irányító Bizottság, Eszköz-Forrás Bizottság, Hitel és Limit Bizottság, Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság, Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság, Beruházási Bizottság, Work-out Bizottság, Informatikai Irányító Bizottság. A bizottságok tagjainak mandátuma 3 év. A bizottságok elnökei a szakterületnek megfelelő Igazgatósági tagok. A tagok az OTP Bank, illetve leányvállalatai felső vezetői, valamint a legfelsőbb szintű irányító testületek külső tagjai.

4.4	Mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a tulajdonosok és alkalmazottak részére a javaslattevő vagy útmutatást a legfelsőbb szintű irányító testület számára	honlap	2006. évi IV. törvény a Gazdasági társaságokról, Felelős társaságirányítási jelentés 2011.04.29.
4.5	Kapcsolat a legfelsőbb szintű vezetés díjazása és a szervezet teljesítménye között	honlap	Felelős társaságirányítási jelentés 2011.04.29 https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas
4.6	A legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek elkerülése		A bank alkalmazottainak nyilatkozniuk kell az összeférhetlenségi szabályozás ismeretéről.
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 képzés szükséges elsősorban, sokszínűségi kritériumra (pl. nem) nem került meghatározásra
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.
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	honlap	Nincs változás az előző évhez képest, Felelős társaságirányítási jelentés 2011. 04. 29.
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	honlap	Felelős társaságirányítási jelentés 2011. 04. 29. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas Az OTP Bankcsoport működtetése a csoport sajátosságainak leginkább megfelelő modellben, az országfelelősi/szakterületi mátrix irányítási rendszerben valósul meg.

Az irányítás jellege szempontjából három típust különböztetünk meg:

- Tulajdonosi irányítás: alapvetően közvetlen érdekérvényesítés: az anyavállalat törvények által biztosított tulajdonosi jogainak gyakorlását jelenti. Az anyabank a tulajdonosi érdekeit a közgyűlésen, valamint a leányvállalati testületek, illetve testületi elnökök útján érvényesíti.
- Funkcionális irányítás: azon tevékenységek összessége, melyek során az anyabank támogató/működtető/szolgáltató szakterületei tudást, tapasztalatot adnak át vagy szolgáltatást nyújtanak a leányvállalatok megfelelő szakterületeinek, illetve közvetlenül ellenőrzik azok működését. A funkcionális irányítás az anyabanki funkcionális szakterületek által alkalmazott bevált módszerek, folyamatok leánybanki gyakorlatba való átültetését szolgálja. Az irányítás fő eszközelemei a központi-lag meghatározott standardok alkalmazása és ezeknek megfelelő működés biztosítása, folyamatos beszámoltatás és szakmai kapcsolattartás, valamint meghatározott ügyek körében a központi döntéshozatal.
- Üzleti irányítás: Az irányítási rendszer meghatározó eleme, jellemzően a retail banki és értékesítési, illetve corporate banki üzleti tevékenységek irányítását jelenti. Tartalma a legjobb gyakorlatok csoportszintű adaptálása és az elvárt szakmai színvonalon való működés elősegítése, a csoporttagok szakmai támogatása. A támogatás jellege széles skálán mozoghat. tudástranszfer mellett a folyamatos teljesítménymonitoring is az üzleti irányítás eszköztárának elemét képezi.

4.11	Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezetben belül	32–33	Főtevékenységen belüli elővigyázatosság
4.12	A külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti és társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja vagy támogatója.		A Magatartási kódex (Magyarország) az etikus banki szolgáltatásnyújtást képviseli, így segíti a társadalmi normáknak való megfelelést.
4.13	Tagság egyesületekben és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	honlap	www.otpbank.hu/CSR/hu/fenntarthatosag
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	honlap	www.otpbank.hu/CSR/hu/fenntarthatosag
4.15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat	honlap	www.otpbank.hu/CSR/hu/fenntarthatosag
4.16	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet	honlap	www.otpbank.hu/CSR/hu/fenntarthatosag
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	honlap	www.otpbank.hu/CSR/hu/fenntarthatosag

GAZDASÁGI TELJESÍTMÉNY INDIKÁTOROK**11, 17–19,
éves jelentés,
honlap****[https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/
file/120427_2011_eves_jelentes_193.pdf](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/120427_2011_eves_jelentes_193.pdf)****EC1 Gazdasági teljesítmény**

EC4 A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték 64

Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás 65

EC7 Piaci jelenlét

A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein

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>

Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával és gyakorlatl 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.

KÖRNYEZETI TELJESÍTMÉNY INDIKÁTOROK**56-58, honlap****Az indikátorok elsősorban a termelő vállalatok jellemzőinek megfelelően kialakítottak, az OTP Csoport esetében a meghatározások, követelmények nem minden esetben értelmezhetők.**
www.otpbank.hu/CSR/hu/tarsadalmi_szerepvallalas**Anyagok**

EN1 A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban 60, 81

EN2 A felhasznált anyagokon belül a visszaforgatott anyagok százalékos aránya 81 Részleges megfelelés a GRI előírásainak.

Energia

EN3 Közvetlen energiafelhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban 82–83

EN4 Közvetett energiafelhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban 82–83

EN5 Az energiatakarékossági és energiahatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége 59 Részleges megfelelés a GRI előírásainak.

Víz

EN8 Összes vízkivétel források szerinti bontásban 84 Valamennyi vízkivétel a kommunális hálózatról történik.

Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok

EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegház-hatású gázok súlya		
EN21	Összes vízkibocsátás minőség és befogadók szerinti bontásban	58–60, 84–85	A vízkibocsátás a kommunális hálózatba történik, mennyisége megegyezik a fogyasztással (73. oldal).

MUNKAÜGYI GYAKORLAT ÉS TISZTESSÉGES MUNKAKÖRÜLMÉNY INDIKÁTOROK

	Foglalkoztatás	35, honlap	www.otpbank.hu/CSR/hu/felelos_munkaltato
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók szerint		Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
LA2	A teljes munkaerő-fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	73–75	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részesítés alkalmazásban lévőknek	76	A bankon belül 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. A munkavállalók bér jellegű és béren kívüli juttatásait és azok mértékére vonatkozó irányelveket a bankban szabályzatok rögzítik. Az OTP Csoport tagjai eltérő juttatásokat nyújtanak alkalmazottaiknak, az adott ország lehetőségeitől függően. Ahol elérhetőek, ott a tagvállalatok jellemzően nyújtanak hozzájárulást a munkatársak egészségpénztári, nyugdíjpénztári megtakarításaihoz.

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. Az OTP Csoport a törvényeknek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítja munkavállalóinak érdekképviselését. Van kollektív szerződés az anyavállalatnál, a CKB Banknál, a DSK Banknál, az OTP Bank Romániánál, az OTP Banka Slovenskonál, az OTP banka Srbiánál, illetve a magyarországi leányvállalatok közül az OTP Életjárdék-nál és az OTP Jelzálogbanknál. Nincsen kollektív szerződés, a munkavállalói érdekképviselő a szakszervezethez hasonló módon biztosított az OTP banka Hrvatskánál.
-----	--	--	---

Munkahelyi egészség és biztonság

LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma	73, 78–79	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	79	
LA10	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban	77	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.

Képzés és oktatás

LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradásának, illetve karrierjük lezárásának segítése érdekében	38, 77	
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint	75, honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas ; A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván. Részleges megfelelés a GRI előírásainak.

Sokféleség és esélyegyenlőség

LA14	A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint		Az egyes munkavállalói kategóriák alapfizetése esetében nincs különbség a női és férfi alkalmazottak között. A kollektív szerződés hatálya alá tartozó csoporttagoknál a munkavállalók bérét a kollektív szerződés szabályozza. A túlóra elszámolás a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik. Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
------	--	--	---

EMBERI JOGOK TELJESÍTMÉNY INDIKÁTOROK

25; honlap

www.otpbank.hu/CSR/hu/felelos_munkaltato

A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése

HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	honlap	Nem volt ilyen eset
HR6	A gyermekmunka kockázata és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	honlap	Az OTP Csoport nem alkalmaz kényszmunkát és gyermekmunkát.
HR7	A kényszmunka és kötelező munka kockázata és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	honlap	Az OTP Csoport nem alkalmaz kényszmunkát és gyermekmunkát.
HR11	Az emberi jogokkal kapcsolatos benyújtott panaszok száma és a hivatalos panaszkezelési mechanizmus keretében megoldott esetek száma	honlap	Nem volt ilyen eset.

TÁRSADALMI TELJESÍTMÉNY INDIKÁTOROK

honlap

Versenyellenes viselkedés

SO6	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege	honlap	Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.
SO7	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	72–73	
SO8	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	72	
SO9	A helyi közösségekre jelentős potenciális vagy fennálló negatív hatással lévő tevékenységek		A bankcsoportban nincsen ilyen tevékenység.

Termékek és szolgáltatások címkézése

PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is	20–23
-----	---	-------

Személyes adatok védelme

PR8	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	71
-----	---	----

A jogszabályoknak való megfelelés

PR9	Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege	72
-----	---	----

PÉNZÜGYI SZEKTORRA VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ INDIKÁTOROK

FS3	Folyamatok, amelyek célja az ügyfél oldalán ellenőrizni a megállapodások és tranzakciók során támasztott környezeti és társadalmi követelmények megvalósítását és betartását		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.)
FS7	Társadalmi előnyöket célzó termékek és szolgáltatások pénzügyi értéke üzletáganként, célokra bontva	25–30, 67–68, 70	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
FS8	Környezeti előnyöket célzó termékek és szolgáltatások pénzügyi értéke üzletáganként, célokra bontva	30–31, 66, 69	Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
FS13	Kiszolgálási pontok gazdaságilag hátrányos helyzetben lévő vagy ritkán lakott területeken, típusonként	honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html (A külföldi leánybankok fiókhálózata saját honlapjukon elérhető.) 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. Részleges megfelelés a GRI előírásainak.
FS14	A hátrányos helyzetű személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférését javító kezdeményezések	25	A bankfiókok akadálymentesítése során csoportszinten a jogszabályoknak megfelelően járunk el, az új fiókok és fiókfelújítások során minden esetben elvégezve az akadálymentesítést. A győri fiókban jelnyelvi ügyintézés is elérhető.
FS15	A méltányos és felelős termék- és szolgáltatásfejlesztésre, valamint méltányos és felelős értékesítésre vonatkozó irányelvek		A bankfióki ügyintézők teljesítményének értékelése csoportszinten azonos elvek alapján – az ügyfélérdekekkel összhangban – történik. Részleges megfelelés a GRI előírásainak
FS16	Kezdeményezések a pénzügyi tájékozottság fejlesztése érdekében a kedvezményezettek szerint	45–47	



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

Visszajelzést várunk!

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

A KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért az OTP Bank Nyrt. (továbbiakban OTP Bank) megbízásából minősítette a társaság 2011. évre vonatkozó csoportszintű vállalati felelősségvállalási jelentését (továbbiakban jelentés). 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 vállalati munkatársaival;
- a jelentés tartalmának a GRI* által összeállított gazdasági, környezeti és társadalmi mutatókkal való összevetése (a GRI 2011 márciusában megjelent, G3.1 elnevezésű útmutatója alapján);
- a KÖVET és a vállalat érdekelt feleinek javaslattelei (2012. június 12. – 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) 29 képviselője kapott meghívást, közülük 13 vállalta a 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 2011. évi vállalati felelősségvállalási jelentésébe, más részét be fogja építeni a következő jelentésébe, elvetésük esetén pedig kielégítő magyarázatot adott.

Vélemény

Az OTP Bank 2011-ben hatodik alkalommal adja ki társadalmi felelősségvállalási jelentését, mely az elmúlt évek gyakorlatához képest strukturális változáson ment át, így a korábbi évek érintett elvárásai összhangban olvasmányosabbá, lényegre törőbbé vált, a csoportszintű adatok megjelenítése bővült. Dicséretes, hogy a jelentés új struktúrájának alapján a vállalat megújított Vállalati felelősségvállalási stratégiája is szolgált. A jelentést mind szakmai, tartalmi, mind formai szempontból magas színvonalúnak találtuk.

Igazoljuk, hogy az adatellenőrzés és interjúk során megvizsgált adatok és információk megfelelnek a valóságnak és az adatgyűjtési eljárások megbízhatóak. A jelentésben szereplő indikátorokat tekintve a GRI G3.1 Útmutatója alapján B+ szintet ért el a vállalat.

Javaslatok az OTP Bank számára a jelentés továbbfejlesztéséhez

- továbbra is törekedjen a leányvállalati CSR adatgyűjtés elmélyítésére és azoknak egységesebb megjelenítésére a jelentésben;
- hatékonyabban juttassák el a jelentés tartalmát az érintettekhez.

Az OTP Bank fenntarthatósági értékelése

Az OTP Bank Magyarország és a régió meghatározó pénzügyi gazdasági szereplője, ezért felelőssége kimagasló érintettjei iránt. A 2011-es lakossági CSR kutatás rámutatott arra, hogy az érintettek a bankok felelősségvállalásának alappilléreinek a felelős alapszolgáltatást tartják. Ezen a területen 2011-ben is több kihívás érte a

bankot (pl. kedvezményes végtörlesztés), melyeknek igyekezett megfelelni.

A lakossági CSR kutatás második legfontosabb területként a munkatársak iránti felelősségvállalást nevezte meg. Ezzel összhangban a több mint 49 ezer főt foglalkoztató vállalatnak továbbra is törekednie kell az esélyegyenlőség minél teljesebb megvalósítására, a munka-magánélet egyensúlyának biztosítására, továbbá az atipikus foglalkoztatási formák minél szélesebb körű alkalmazására.

Az Önkéntesség Európai Évében a Bank vállalt tette arra, hogy legalább 50 önkéntes programot valósít meg. Ennek sikerességét jelzi, hogy közel 1500 kolléga vett részt benne. Példaértékű a programok kiválasztására és lebonyolítására kidolgozott belső rendszer is. Előremutató a környezetvédelem területén elért fejlődés, melyet az egy főre jutó CO₂-kibocsátás csökkenése is jelez. Az OTP Bank munkatársai 2011-ben a videokonferencia rendszer kiépítésében és használatában, valamint az egy főre eső irodai papírhasználat mérséklésében értek el sikereket.

A vállalat adományozási gyakorlata a deklarált támogatási területek ellenére pályázati rendszer hiányában továbbra sem átlátható. Dicséretes, hogy az OTP Bank egyre jobban igyekszik bekapcsolódni a pénzügyi kultúra fejlesztésébe (pl., „Vissza az Alma Materbe” program).

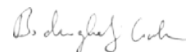
Az OTP Bank tevékenységét megismerve a Szakmai értékelő fórum résztvevőinek közreműködésével értékeltük a vállalatot a KÖVET fenntarthatósági besorolása*** szerint. Fenntarthatóságát és fenntartható fejlődésben betöltött szerepét gazdasági és társadalmi szempontból „közösséginek”; környezeti szempontból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

Főbb továbblépési lehetőségek

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

- a forinthitelek számára a devizahitelekhez hasonló, kedvezményes konstrukciókat dolgoz ki;
- az egész bankcsoportra érvényes CSR irányelveket és politikát fogalmaz meg;
- az adományozás terén bővíti a régiók lehetőségeit és átlátható, nyílt pályázati rendszert vezet be;
- az esélyegyenlőség terén továbbfejleszti a fogyatékkal élő ügyfelek igényeinek alkalmazkodó kiszolgálás javítását, a fogyatékkal élő emberek alkalmazásának lehetőségeit és az atipikus munkavégzési lehetőségeket;
- a környezetvédelem terén további javulást ér el (pl. reklámtévékenységhez kapcsolódó papírfelhasználás csökkentése, eco-driving tanfolyam szervezése);
- a banki termékek közvetett hatásainak vizsgálatára módszertant alakít ki, illetve intézkedéseket vezet be termékeinek környezeti és társadalmi hatásainak felmérésére;
- anonim etikai bejelentő rendszert állít fel, erről képzést nyújt alkalmazottainak;
- tovább folytatja az ISO26000 szabvány szervezetbe integrációját;
- a pénzügyi kultúra fejlesztésében továbbra is aktív szerepet vállal.

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


Bodroghelyi Csaba
ügyvezető igazgató


Lontayné Gulyás Mónika
projektvezető

Budapest, 2012. június 29.

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 például – és értékműtató, tevékenysége, termékei vagy szolgáltatása javítja a környezet állapotát.	A vezetők és a tulajdonosok a tevékenység közvetlen közelében élnek. Társadalmilag élenjáró, dolgozóinak és érdekeltjeinek nemcsak anyagiilag, „főnyeremény”, rengetegét segít a helyi közösségnek.
Közösségi	18-21	Helyi irányítású. Gazdaságilag kiváló, több generáción át is életképes. Gazdaságilag példás teljesítmény, 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 szolgálnak érdekeltjei, érintettjei javát. Igyekszik sokat tenni a helyi közösségért.
Megfelelő	13-17	Gazdaságilag átlagos teljesítményű, de csak kevés tulajdonos és vevő lát hasznot, nem teljesen idegen test a helyi közösségben.	Környezetiileg megfelelő, teljesíti az előírásokat. Az erőforrásokkal való takarékoskodást a költség racionalizálás motiválja, egyéb környezetvédelmi intézkedések háttérbe szorulnak. Vannak a javulásra irányuló programok.	Társadalmilag elfogadható, próbálja az emberek javát szolgálni, de helyzetéből (alapvető képesség, nagyság) eredően meg sok a kérdőjel körülötte.
Öncélú	8-12	Gazdaságilag rövidtávon életképes, de tevékenysége igazságtalan, tuaterméket állít elő, aránytalan hasznot juttatva keveseknek.	Környezetiileg feleltelen, tevékenysége és termékei indokolatlanul terhelik a természeti létfenntartó rendszereket és az egészséget.	Társadalmilag feleltelen, dolgozói és fogyasztói megkörtözik, hozzájárul a társadalmi konfliktusokhoz és igazságtalansághoz.
Kártevő	4-7	Gazdaságilag elfogadhatatlan vagy teljesen életképtelen, másokon elősködik, nem hoz létre értéket, vagy illegális tevékenység.	Környezetiileg kockázatos és szabálytalan, súlyosan szennyezi és rombolja az emberi egészséget, a természeti létfenntartó rendszereket.	Társadalmilag elfogadhatatlan, kizsákmányoló, termékei és tevékenysége károsan befolyásolják az embereket, bajkeverő vándorégek, öröm a távozása.

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

** A fórum résztvevői: Bacher János (GRK Hungária Placikutató Intézet), dr. Ács Katalin (Budai Középiskola), dr. Dömölki Livia (Országos Fogysztóvédelmi Egyesület), dr. Pápay Herbert Zsuzsa (Privát banki ügyfél), Fekete Gábor (Pénzügyi Alapítvány), Györi Zsuzsanna (Kodolányi János Főiskola), Kozma Péter (Budai Hitel Károlyutjainak Egyesülete), Németh Judit (mtd Tanácsadó Kft.), Osváth Piroksa (Magyar Bankszövetség), Radácsi Gergely (CEU Business School), Selmeczi Balázs (Fogyasztóvédő és -Erdekesztőség Alapítvány – írásban), Szvetelszky Zsuzsanna (ELTE), Závecz Tibor (Ipsos Zrt. – írásban), Galambosné Dudás Zsófia (KÖVET), Lontayné Gulyás Mónika (KÖVET)

***További információ: Szervezetek Fenntarthatósági Besorolása, www.kovet.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: Uzume Consulting Kft.

Nyomda, kötészet: Green Print Kft.

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



Újrahasznosított papírból

OTP Bank – Felelősséggel környezetünkért!



