

Fenntarthatósági jelentés

2017

Felelős kiadó:
OTP Bank Nyrt.
Marketing és Kommunikációs Igazgatóság

Szakmai tanácsadó:
RTG Vállalati Felelősség Kft.

Borítóterv, tipográfia:
Uzume Consulting Kft.



A kiadvány
PEFC környezetvédelmi tanúsítvánnyal
rendelkező papír felhasználásával készült.

Fenntarthatósági jelentés

2017



Tartalom



Jelentésünkben olvasóbarát jelölésekkel segítjük a tájékozódást.



BŐVEBB INFORMÁCIÓ A FENNTARTHATÓSÁGI JELENTÉS EGY MÁSIK OLDALÁN



BŐVEBB INFORMÁCIÓ A TÉMÁRÓL HONLAPUNKON



INNOVATÍV FEJLESZTÉS



DÍJAK



TÁBLÁZAT, GRAFIKON A MELLÉKLET FEJEZETBEN

AZ EGYES ORSZÁGOKAT ÉRINTŐ TÉMÁKAT ORSZÁGKÓDOK JELÖLİK:

BG	HU	HR	MO	RO	RU	SK	RS	UA
BULGÁRIA	MAGYARORSZÁG	HORVÁTORSZÁG	MONTENEGRÓ	ROMÁNIA	OROSZORSZÁG	SZLOVÁKIA	SZERBIA	UKRAJNA

	ELNÖKI KÖSZÖNTŐ	8
I.	A jelentésről	10
II.	Az OTP Csoport	14
	1. KÖZÉPPONTBAN AZ ÜGYFELEK	22
	1.1. Ügyfélszolgálat	24
	1.2. Akadálymentes kiszolgálás	30
	1.3. Az objektív tájékoztatást célzó lépések	31
	1.4. Háttérfolyamatok fejlesztése	32
	1.5. Panaszkezelés fejlesztése	33
	1.6. Ügyfél-elégedettség mérése	35
	2. SZAKÉRTŐ PÉNZÜGYI GONDOSKODÁS	36
	2.1. Lakosság és lakóközösségek	38
	2.2. Mikro-, kis- és középvállalati, önkormányzati ügyfelek	41
	2.3. Agrárágazati ügyfelek	42
	2.4. Társadalmi, környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek	43
	3. ETIKUS ÜZLETI MAGATARTÁS ÉS BIZTONSÁG	44
	3.1. Compliance és jogszabályi megfelelés	46
	3.2. Adósvédelem	49
	3.3. A kockázatkezelési rendszerek fejlődése	50
	3.4. A banki rendszerek biztonságának fejlődése	52
	4. FELELŐS MUNKÁLTATÓ	54
	4.1. Szervezeti kultúra, munkáltatói imázs	56
	4.2. Foglalkoztatás	56
	4.3. Munkavállalói elégedettségmérés	61
	4.4. Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek	61
	4.5. Képzés és oktatás	63
	4.6. Munkatársak bevonása	64
	4.7. Egészség, munkakörnyezet	65
	5. PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE	68
	6. KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS	74
	6.1. Közösségi szerepvállalási programjaink	75
	6.2. Közösségi szerepvállalás a leánybankoknál	78
	6.3. Önkéntesség	80
	7. KÖRNYEZETVÉDELEM	82
III.	Mellékletek	90
IV.	GRI tartalmi index	96

Középpontban az ügyfelek

300 BEFIZETŐS ATM telepítése
csoportszinten

több mint 185 ezer TUDÁSBANK
VIDÉOMEGTEKINTÉS Magyarországon

650 ezer regisztrált ügyfél
a DIGITÁLIS ALÁÍRÓPADON
az OTP Banknál

470 ezer SIMPLE-FELHASZNÁLÓ

AKADÁLYMENTES A BANKFIÓKOK
99%-a az OTP Banknál,
63%-a csoportszinten



Szakértő pénzügyi gondoskodás

219 ezer élő LAKÁSHITEL
Magyarországon

60%-os részesedés a TÁMOGATOTT
HITELEK esetén Magyarországon

350 ezer ügyfél számára
MEGTAKARÍTÁSI TANÁCSADÁS
2017 végéig Magyarországon

465 milliárd Ft SZERZŐDÖTT HITEL
és 3300 ÚJ MUNKAHELY a Növekedési
Hitelprogram révén 4 év alatt

34 milliárd Ft HITEL FÖLDVÁSÁRLÁSRA
Magyarországon

Etikus üzleti magatartás és biztonság

9,2%-ra csökkent a 90 napon túli
késelemben lévő hitelek aránya
(-5,5 %pont) csoportszinten

0,0078% a saját kibocsátású bankkár-
tyákkal történő visszaélések aránya
az OTP Banknál, nagyságrendileg ala-
acsonyabb a MasterCard által publikált
európai átlagnál (0,0433%)



Felelős munkáltató

787 ezer KÉPZÉSI ÓRA
az OTP Csoportban

1,4 milliárd Ft KÉPZÉSRE
csoportszinten

128 fő az OTP Bank
TEHETSÉGPROGRAMJÁBAN

mindössze 3,1 MUNKABALESET
1000 munkavállalónként
csoportszinten



Pénzügyi kultúra fejlesztése

21 600 PÉNZÜGYI EDUKÁCIÓS
KÉPZÉSBEN részt vevő diák
az OK Oktatási Központokban

3 országban OK Oktatási Központ

800 millió Ft PÉNZÜGYI EDUKÁCIÓRA
csoportszinten

Közösségi szerepvállalás

2,3 milliárd Ft ADOMÁNY
csoportszinten

25 ezer EMBER TÁMOGATÁSA
a Humanitás Szociális Alapítványon
keresztül

350 SZÁMÍTÓGÉP ÁTADÁSA
rászorulóknak számára Magyarországon

500 ÖNKÉNTES az OTP Bank
Helyi Érték programjában

Környezetvédelem

28 300 MEGMENTETT FA
papírfelhasználásunk csökkenéséből
csoportszinten

600 fő éves
SZÉN-DIOXID-KIBOCSÁTÁSÁNAK
MEGTAKARÍTÁSA
a videokonferencia révén
csoportszinten

273 FA ÜLTETÉSE Szlovákiában



Díjaink



▶ **Az év bankja, Az év leginnovatívabb bankja, Az év lakossági mobil- és online-banki eszköze; Az év társadalmilag felelős bankja – 3. helyezés**

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

▶ **Kibocsátói transzparencia díj**

A Budapesti Értéktőzsde az OTP Bankot díjazta első helyvel, emellett bankunk az „Év legnagyobb forgalmat elért részvény-kibocsátója” kategóriában is első helyezést ért el.

▶ **A legjobb digitális bank**

A Global Finance Magazin felmérése alapján Magyarországon az OTP Bank kapta a címet.

▶ **Legjobb bank**

Az Euromoney 2017-ben Magyarországon az OTP Banknak, Bulgáriában a DSK Banknak ítélte a díjat.

▶ **Az év bankja, A leghatékonyabb bank**

A DSK Bank Az Év Bankja Szövetség által rendezett versenyben két kategóriában is díjat nyert.

▶ **Design Award**

A DSK Bank új típusú, high-tech fiókjai nyertek platina díjat a „Belsőépítészeti- és kiállító dizájn” kategóriában. Az olaszországi Design Award-on 180 ország versenyzői vettek részt.

▶ **Az év épülete**

A bulgáriai Ideális lakás című lap pályázatán szintén a DSK Bank új típusú bankfiókjait díjazták első helyvel a „Társadalmi interior” kategóriában.

▶ **Shine**

Az OTP banka Hrvatska a vállalati felelősségvállalás és fenntarthatóság digitális médiában való láthatóságáért kapta a díjat 2017-ben. A bank az első tíz díjazott között az egyetlen bank volt.

▶ **4. helyezés az „50 vezető bank” ukrainai rangsorban**

Az OTP Bank Ukraine előkelő helyezést ért el a rangsorban.

▶ **17. helyezés a 100 legmegbízhatóbb bank között Oroszországban**

A Forbes magazin által publikált listán 2016-hoz képest az OTP Bank Russia 6 helyet lépett előre.



Bővebben: Díjak



„A személyes kiszolgálást a digitális lehetőségek térhódítása mellett is elengedhetetlennek tartjuk. A személyes kapcsolat, munkatársaim szakértő tudása olyan érték, amelyet a nagy horderejű, körültekintést igénylő döntések kapcsán nem szeretnénk kiváltani.”

Dr. Csányi Sándor
elnök-vezérigazgató

Elnöki köszöntő

Kedves Olvasó!

A 2017-es évben a kelet-közép-európai régió egészében tapasztalható kedvező gazdasági folyamatok hozzájárultak az OTP Csoport kiemelkedő eredményeihez, bővüléséhez.

Két sikeres akvizíciót hajtottunk végre: az OTP Bank a negyedik legnagyobb piaci szereplővé vált Horvátországban, piaci részesedésünk 11% fölé emelkedett. Szerbiában is 5,5%-ra növeltük részesedésünket. A Csoport ügyfeleinek száma ma már meghaladja a 17 millió főt, a fiókszám pedig mintegy kétszázzal nőtt az érintett országokban.

A személyes kiszolgálást a digitális lehetőségek térhódítása mellett is elengedhetetlennek tartjuk. A személyes kapcsolat, munkatársaim szakértő tudása olyan érték, amelyet a nagy horderejű, körütekintést igénylő döntések kapcsán nem szeretnénk kiváltani. Megkerülhetetlen kérdés ugyanakkor, hogy milyenek legyenek a jövő bankfiókjai, illetve a jövő banki szolgáltatásai. Részben ezért is hoztuk létre az OTP LAB-et, amely lényegében egy innovációs központ, amelynek feladata, hogy bevonzza azokat a startupokat, amelyek ötleteikkel új üzleti lehetőségeket tárnak fel számunkra, újító szellemükkel formálják a banki működést és gondolkodásunkat is. A pénzügyi területen működő startupok és fintech cégek az OTP Bank számára elsősorban partnerek és csak részben versenytársak. Nemzetközi akcelerator programunk sikerét jelzi, hogy nyolc start-uppal kezdtük meg a közös munkát. Emellett több forduló innovációs ötletpályázatot hirdettünk munkatársaink számára, innen is rengeteg újítás és inspiráló ötlet érkezett.

2017-ben is több meghatározó megoldást vezettünk be: országosan elérhetővé tettük fiókjainkban a digitális aláírópadot, így fontos lépést tettünk a papírmentes bankfiók felé. A banki szolgáltatásokon túlmutatva kis- és középvállalkozó ügyfeleink az eBIZ digitális pénzügyi asszisztens segítségével jelentősen könnyíthetnek adminisztrációs terheiken.

Az évente publikált OTP Öngondoskodási index ugyanakkor fontos hiánypótlásra világított rá. A magyar lakosság pénzügyi ismeretei romlot-

tak, az eddig tapasztalt lassú javuló tendencia megfordult. A felmérés eredményei megerősítik, hogy sokat kell még tennünk a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében. Épp ezért online videó-sorozatot készítettünk a banki termékek használatát, jellemzőit közérthető és szemléletes módon bemutatva. A fél év alatt elért több mint 185 ezer megtekintés jelzi az igényt a videókra. A 25 éves OTP Fáy András Alapítvány és az általuk működtetett OK Oktatási Központ továbbra is egyedülálló a régióban. A 2017-es évben a harmadik OK Oktatási Központot nyitottunk meg Bukarestben, így évente már több mint 20 ezer fiatal vesz részt díjmentes pénzügyi, gazdasági képzésen Magyarországon, Romániában és utazó trénernek révén Szlovákiában. A kiemelkedő színvonalú oktatást jelzi, hogy az intézmény elnyerte a Finn Nemzeti Oktatási Ügynökséggel együttműködő Kokoa intézet kiváló minősítését.

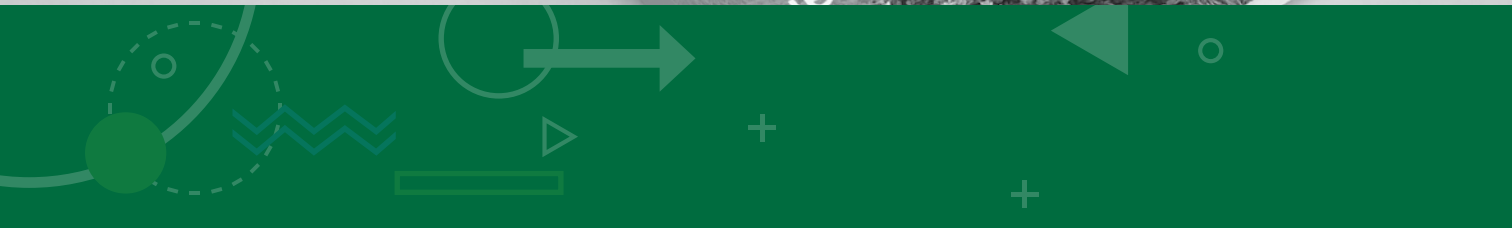
Hosszú távú eredményességünkhöz munkatársaink számára is vonzó munkahelyet kell biztosítanunk. Ennek érdekében az elmúlt időszakban az OTP Csoport több tagvállalata is átfogó szervezeti kultúra fejlesztésbe kezdett. Számos új módszer és fórum indult el, illetve honosodott meg, amelyek támogatják a személyes fejlődést és karriercélok megvalósítását, az inspiráló vezetői készségek elsajátítását, az együttműködő légkör kialakítását.

Sokat teszünk azért, hogy a következő időszakban is folytatódjanak ezek a digitális és szervezeti fejlesztések, hogy az OTP Csoport működése még hatékonyabb legyen, hogy ne csak pénzügyi, de társadalmi értelemben is hatni tudjunk a környezetünkre.

A következő oldalakon az OTP Bank Fenntarthatósági jelentéséből megismerheti, hogy mit tett a hitelintézet a felelős, fenntartható működés érdekében, milyen eredményeket ért el a különböző területeken.

Tisztelettel:

Dr. Csányi Sándor,
elnök-vezérigazgató



I. A jelentésről



Fenntarthatósági jelentésünk célja, hogy bemutassuk tevékenységünk és eredményeinket a felelős működés, vagyis a szélesebb értelemben vett gazdaság, társadalom és környezet szemszögéből.



Az OTP Csoport évente kiadja Fenntarthatósági jelentését. E jelentés a GRI Szabványnak megfelelően készült: a Core változat szerint. A jelentés független harmadik fél általi tanúsítását a Deloitte Kft. végezte.



A jelentés a 2017-es évre vonatkozik, ugyanakkor a tendenciák érzékeltetése és az összehasonlíthatóság érdekében az adatok nagy részét 5 éves időtávban mutatjuk be.

Szempontjaink a jelentés tartalmának meghatározása során

1. Érintettek érdeklődésére számot tartó információk

2. OTP Bank vezetői által lényegesnek tartott témák

3. GRI Szabványnak való megfeleléshez szükséges információk¹

Érintetteink elvárásait rendszeresen vizsgáljuk. Legutóbb 2013-ban készült kifejezetten a fenntarthatósági jelentéssel kapcsolatos felmérés, emellett minden évben készülnek a fenntarthatósági teljesítményünk kiemelt területeit vizsgáló kutatások. 2018-ban – a jelentéskészítéssel egy időben – széles körű érintetti kutatást végzünk. Ennek eredményét elsősorban a 2018-as jelentésbe építjük be, de néhány javaslatot már e jelentésben is megvalósítunk. Emellett a nemzetközi jelentéstételi gyakorlatok és elvárások figyelembevételével folyamatosan alakítjuk és fejlesztjük jelentéstételi gyakorlatunkat.

Struktúra, lényeges témák

Fenntarthatósági jelentésünk összhangban van vállalati felelősségvállalási stratégiánk prioritásaival (bővebb információ ld. II. fejezet, OTP Csoport, Felelősségvállalásunk), kiemelt figyelmet fordítva a szolgáltatásnyújtásban mint főtevékenységben érvényesülő felelősségvállalásra. A jelentés hét kulcstémakört, illetve fejezetet határoz meg. Az innováció tevékenységünk valamennyi területét áthatja, ezért – korábbi gyakorlatunktól eltérően – nem külön fejezetben, hanem a kapcsolódó területeknél jelenítjük meg eredményeinket.

Az érintetti visszajelzések és vezetői döntés alapján az OTP Bank Nyrt. számára a GRI Szabvány fenntarthatósági témái közül az alábbiak lényegesek:

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

A jelentéstétel határa az előző évhez képest változatlan:

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

Adatok

Az adatokat az alábbi körre vonatkozóan mutatjuk be:

- Az OTP Csoport egészére és külön az anyavállalatra (OTP Bank).
- Működésünk valamennyi országára külön, ahol az GRI elvárás, ebben az esetben Magyarország az OTP Bank és valamennyi, a jelentéstételbe bevont hazai leányvállalat alkotta csoportot jelenti.

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

- A pénzügyi adatok esetében az OTP Bank helyett az OTP Core² eredményeit ismer-tetjük, illeszkedve az Éves jelentéshez.

A nem adatjellegű információk, gyakorlatok bemutatásánál jelezzük, hogy azok mely társaságokra vonatkoznak. Kifejezetten hangsúlyt helyezünk a leányvállalatok gyakorlatának bemutatására, ugyanakkor az anyavállalatról szóló írásos információ a leányvállalatokhoz képest enyhén túlsúlyban van: egyrészt stratégiaiilag kiemelten fontos a magyarországi környezet, másrészt számos fejlesztést először az anyabankban vezetünk be, és ezután terjesztjük ki a leányvállalatokra.

Vállalati felelősségvállalási tevékenységünk teljes megismerését e jelentés mellett erre dedikált microsite-unk (www.otpfenntarthatosag.hu) biztosítja.

A jelentésben az általános elvekről rövidebb tájékoztatást adunk és kifejezetten a 2017-es eseményekre fókuszálunk, míg a microsite-on bővebben kifejtjük felelős működésünk általános információit, hatásait, alapelveinket és gyakorlatainkat. A GRI indexben is közlünk – elsősorban technikai jellegű – információkat.

Éves jelentések

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

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

Fenntartható fejlődési célok



Az OTP Csoport elismeri a 17 Fenntartható fejlődési célt (SDG-eket), amelyek az ENSZ 2030-ig szóló fenntartható fejlődési programjának alapját alkotják, egyetemes érvényű célokat, feladatokat és indikátorokat magában foglaló keretrendszerként.

Az alábbiakban jelöljük a 169 feladat közül azokat a feladatokat, amelyek teljesüléséhez az OTP Csoport hozzájárul³.



- ▶ Megfelelő nemzeti szociális védelmi rendszerek és intézkedések kialakítása
- ▶ Megfelelő pénzügyi szolgáltatásokhoz – beleértve a mikrofinanszírozást – való egyenlő hozzáférés



II. OTP Csoport, Fenntarthatóságra gyakorolt hatásaink

- 2.1 Lakosság és lakóközösségek
- 2.2 Mikro-, kis- és középvállalati, önkormányzati ügyfelek



- ▶ Mindenre kiterjedő egészségügyi ellátás



II. OTP Csoport, Fenntarthatóságra gyakorolt hatásaink

- 6. Közösségi szerepvállalás



- ▶ Megfizethető és minőségi oktatáshoz való hozzáférés (egyetem is)
- ▶ A tisztességes munkavállaláshoz, vállalkozáshoz releváns képességekkel bíró fiatalok és felnőttek arányának növelése



- 6. Közösségi szerepvállalás
- 5. Pénzügyi kultúra fejlesztése

² Az OTP Core az OTP Csoport magyarországi alap üzleti tevékenységének eredményét mérő gazdasági egység, melynek pénzügyi kimutatásai az OTP Csoport magyarországi tevékenységét végző egyes vállalkozások (OTP Bank Nyrt., OTP Jelzálogbank Zrt., OTP Lakástakarék Zrt., OTP Faktoring Zrt., OTP Pénzügyi Pont Kft., illetve a csoportfinanszírozást végző vállalkozások; 2017-től az OTP Kártyagyártó Kft., az OTP Ingatlanlízíng Zrt., az OTP Ingatlanüzemeltető Kft. és a MONICOMP Zrt.) részkonsolidált IFRS szerinti pénzügyi kimutatásaiból származnak. Az előbbi cégek konsolidált beszámolójából az Éves jelentésben elkülönítésre kerül a Corporate Center, mely egy virtuális gazdasági egység.

³ A 17 célt alkotó feladatok és indikátorok sok esetben nem tekinthetők relevánsnak az OTP Csoport számára, mert azok csak országokra értelmezhetőek és/vagy a fejlődő országokra vonatkoznak.

5 NEMEK KÖZÖTTI
EGYENLŐSÉG



- ▶ A nők és lányok elleni diszkrimináció megszüntetése
- ▶ A nők teljes és hatékony részvétele és egyenlő esélye a vezetői szerep-körben
- ▶ A nők egyenlő jogának biztosítása a pénzügyi szolgáltatásokhoz



II. OTP Csoport, Csoport- és társaságirányítás

3.1 Compliance és jogszabályi megfelelés
4.4 Munkatársak elismerése, javadalmazása, karrierlehetőségek

8 TISZTESSÉGES
MUNKÁ ÉS GAZDASÁGI
NÖVEKEDÉS



- ▶ Az egy főre eső gazdasági növekedés fenntartása a nemzeti körülmények szerint
- ▶ A mikro-, kis- és középvállalkozások növekedésének ösztönzése, beleértve a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést
- ▶ Teljes és eredményes foglalkoztatás és tisztességes munka, a fiataloknak és a fogyatékossgal élőknek is, egyenlő munkáért egyenlő bér
- ▶ Munkajog védelme és biztonságos munkakörnyezet
- ▶ A hazai pénzügyi intézmények kapacitásának erősítése a banki és pénzügyi szolgáltatásokhoz, biztosításhoz való hozzáférés növelése érdekében



II. OTP Csoport, Fenntarthatóságra gyakorolt hatásaink

1.1 Ügyfélkiszolgálás
2.1 Lakosság és lakóközösségek
2.2 Mikro-, kis- és középvállalati, önkormányzati ügyfelek
4.2 Foglalkoztatás
4.4 Munkatársak elismerése, javadalmazása,

9 IPAR, INNOVÁCIÓ ÉS
INFRASTRUKTÚRA



- ▶ Minőségi, megbízható, fenntartható infrastruktúra építése a megfizethető és méltányos hozzáférés fókuszával
- ▶ A kisipari, ipari és más vállalkozások hozzáféréseinek biztosítása a pénzügyi szolgáltatásokhoz, beleértve az elérhető hitelt



2.2 Mikro-, kis- és középvállalati, önkormányzati ügyfelek
2.3 Agrárágazati ügyfelek
2.4 Társadalmi, környezeti előnnyel bíró nagyvállalati projektek

10 EGYENLŐTLENSÉGEK
CSÖKKENTÉSE



- ▶ A globális pénzügyi piac és intézmények szabályozásának és monitoringjának javítása, és ezen szabályozások megvalósításának erősítése (Az OTP Csoport itt a szabályokat teljesíti.)



II. OTP Csoport, 2017 fontos eseményei, Fenntarthatóságra gyakorolt hatásaink

11 FENNTARTHATÓ
VÁROSOK ÉS
KÖZÖSSÉGEK



- ▶ Megfelelő, biztonságos és megfizethető lakhatás
- ▶ A világ kulturális és természeti öröksége védelmére irányuló erőfeszítések erősítése



2.1 Lakosság és lakóközösségek
6 Közösségi szerepvállalás

12 FELELŐS
FOGYASZTÁS
ÉS TERMELÉS



- ▶ A hulladékkezelés csökkentése
- ▶ Vállalatok ösztönzése fenntarthatósági gyakorlatok alkalmazására és fenntarthatósági jelentéstételre



I. A jelentésről II. OTP Csoport, Felelősségvállalásunk 7. Környezetvédelem

16 PEACE, JUSTICE
AND STRONG
INSTITUTIONS



- ▶ A korrupció és megvesztegetés minden formájának csökkentése
- ▶ Diszkrimináció-ellenes politikák érvényre juttatása a fenntartható fejlődésért



II. OTP Csoport 3.1 Compliance és jogszabályi megfelelés

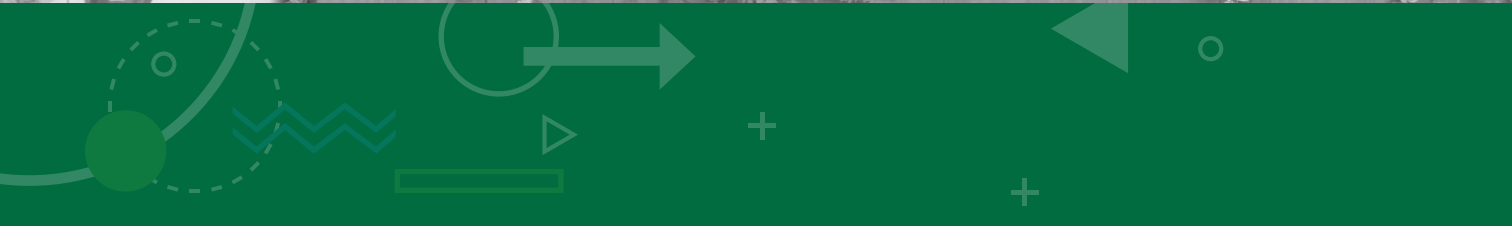
17 PARTNERSÉG A
CELOK ELÉRÉSÉÉRT



- ▶ Hatékony partnerségek a közszféra és a magánszféra között, illetve a civil társadalommal



5. Pénzügyi kultúra fejlesztése 6. Közösségi szerepvállalás



II. OTP Csoport

2017-ben az OTP Bank nyerte el a Budapesti Értéktőzsde Kibocsátói transzparencia díját. 🏆

- ▶ ▶ ▶ STABILITÁS
- PROFITABILITÁS
- NÖVEKEDÉS



Az OTP Csoport Magyarország és a közép-kelet-európai régió meghatározó pénzügyi szolgáltató csoportja. Bankcsoportunk 2017 végén közel 17 millió ügyfél igényeit szolgálta ki kilenc országban⁴. Piacvezető hitelintézet vagyunk Magyarországon és Montenegróban, illetve a lakossági szegmensben Bulgáriában.



Közép-Kelet-Európa leg-hatékonyabb, lakossági fókusszal rendelkező univerzális bankcsoportja kívánunk lenni. Stratégiai célunk, hogy növeljük piaci részesedésünket azokban az országokban, ahol jelen vagyunk. Az optimális méret elérése érdekében 2017-ben is folytattuk az akvizíciókat.



Innovatív képességünket tovább erősítve törekszünk ügyfeleink igényeire szabott értékajánlataink folyamatos fejlesztésére és ügyfeleinkhez való eljuttatásukra.

Kiemelten fontosnak tartjuk a transzparenciát és a részvényesi érték növelését.

Tevékenységünk

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

Bankcsoportunk a lakossági terület mellett a vállalati ügyfelek elsőszámú bankja kíván lenni. Kiemelten kezeljük az agrárvállalatok, illetve a kis- és középvállalkozó kör igényeinek kiszolgálását.



CEERIUS index

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

MSCI ESG indexek

Az OTP Bank az MSCI⁵ több ESG (környezet, társadalom, irányítás) indexében is szerepel. Az indexbe az ESG szempontok szerinti értékelés alapján kerülhetnek be a vállalatok. Bankunk tagja az EM ESG Leaders, az EM Select ESG Rating & Trend Leaders, Socially Responsible Index on MSCI ACWI és az ASWI ESG Universal 5% Issuer Cap indexeknek.

2017 NÉHÁNY FONTOS ESEMÉNYE

Támogató makrogazdasági környezet a kelet-közép-európai régióban, kiemelkedő magyarországi gazdasági mutatók.  [Éves jelentés 2017](#)

Javuló gazdasági teljesítmény Ukrajnában és Oroszországban.

 A horvátországi Splitska banka és a szerb Vojvodjanska banka révén két sikeres akvizíciót hajtottunk végre. Az OTP Csoport horvát operációja a 4. legnagyobb bankká vált az országban.

A bankcsoport konszolidált elsődleges alapvető tőke-megfelelési mutatója továbbra is magas volt. A Common Equity Tier 1⁶ ráta értéke 15,3% volt évvégén az időszaki eredmény és az elhatárolt osztalék beszámításával.

Tovább javult a hitelportfólió minősége, a konszolidált DPD 90+ ráta⁷ 9,2%-ra mérséklődött (-5,5 százalékpont év/év).

Az OTP Csoport sikeres üzleti évet zárt. A bankcsoport éves korrigált adózott eredménye 2017-ben 284 milliárd Ft volt, amely 41%-kal magasabb az egy évvel korábbinál.

Az éves eredmény javulása a magasabb működési eredménynek, az alacsonyabb működési költségeknek, valamint a mérséklődött effektív társasági adórátának köszönhető.

⁴ A szerb Vojvodjanska banka ügyfeleivel együtt.

⁵ Befektetői döntéstámogató megoldásokat – indexeket, elemzési eszközöket stb. – kínáló, független, szakterületén vezető szerepet betöltő vállalat.

⁶ CET 1: A mutató azt mutatja, hogy egy bank mennyi tőkével rendelkezik kockázatai fedezésére anélkül, hogy külső forrásokat (pl. állami segítségnyújtás, betéti források) kellene igénybe vennie. A normál banki működés Felügyelet általi engedélyezéshez és fenntartásához az elsődleges alapvető tőke megfelelő szintje elengedhetetlen. Az elvárt minimum szint 4,5%.

⁷ 90 napon túl késedelmes hitelek aránya.

100+
leányvállalattal
rendelkezünk

4000
OTP ATM
van világszerte

A régió
9 országában
vagyunk jelen

Regionálisan
1300
bankfiókot
építettünk ki



OTP Csoport	
Fiókok száma	1 497
Alkalmazottak száma ¹	38 450
Mérlegfőösszeg	13 190 mrd Ft
Piaci kapitalizáció	3 002 mrd Ft
Kifizetett adók összege	154 mrd Ft
Alkalmazottak képzésének költsége	1 432 m Ft
Adományozás összege	2 313 m Ft
Akadálymentes fiókok aránya	63 %
Egy főre eső energiafogyasztás	18,2 GJ
Egy főre eső CO ₂ -kibocsátás	1,34 t
Összes papír felhasználás	2 719 t

OTP Core ² (Magyarország)	
Fiókok száma	374
Alkalmazottak száma	9 221
Mérlegfőösszeg	7 704 mrd Ft
Piaci részesedés ³	25,7%

CKB (Montenegró)	
Fiókok száma	29
Alkalmazottak száma	432
Mérlegfőösszeg	198 mrd Ft
Piaci részesedés ⁴	15,2%

OTP banka Srbija (Szerbia)	
Fiókok száma	157
Alkalmazottak száma	2 039
Mérlegfőösszeg	483 mrd Ft
Piaci részesedés	6,7%

DSK Csoport (Bulgária)	
Fiókok száma	367
Alkalmazottak száma	3 880
Mérlegfőösszeg	1 926 mrd Ft
Piaci részesedés	25,0%

OTP Bank Russia (Oroszország)	
Fiókok száma	134
Alkalmazottak száma	11 437
Mérlegfőösszeg	638 mrd Ft
Piaci részesedés	0,6%

OTP Banka Slovensko (Szlovákia)	
Fiókok száma	61
Alkalmazottak száma	665
Mérlegfőösszeg	452 mrd Ft
Piaci részesedés	2,3%

OTP banka Hrvatska (Horvátország)	
Fiókok száma	194
Alkalmazottak száma	2 475
Mérlegfőösszeg	1 829 mrd Ft
Piaci részesedés	13,2%

OTP Bank Romania (Románia)	
Fiókok száma	96
Alkalmazottak száma	1 205
Mérlegfőösszeg	624 mrd Ft
Piaci részesedés	3,8%

OTP Bank Ukraine (Ukrajna)	
Fiókok száma	85
Alkalmazottak száma	3 562
Mérlegfőösszeg	312 mrd Ft
Piaci részesedés	4,5%

Az adatok az (auditált , IFRS) adatok 2017.12.31-re, illetve 2017 teljes évre vonatkoznak.

1
Minden esetben az összes aktív foglalkoztatott – teljes és és részmunkaidős.

2
Az OTP Core az OTP Csoport magyarországi alap üzleti tevékenységének eredményét mérő gazdasági egység: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring, OTP Pénzügyi Pont, OTP Kártyagyártó, OTP Ingatlanlízíng, OTP Ingatlanüzemeltető, Monicomp és a csoportfinanszírozást végző vállalkozások. Az egyéb magyar leányvállalatok adatait nem tartalmazza.

3
Háztartások hitelei: OTP Bank, OTP Lakástakarék, OTP Jelzálogbank, Merkantil Bank aggregált adatai hitelintézeti rendszerben.

4
A piaci részesedés valamennyi külföldi leánybank esetében a lakossági hitelek piaci részesedése.

Fenntarthatóságra gyakorolt hatásaink

STABILITÁS

HATÁS

Bankcsoportunk tagjai a kelet-közép-európai régió több országában is meghatározó gazdasági szereplők, működésükön és eredményeiken keresztül az adott ország gazdasági és pénzügyi rendszerének stabilitásában, az életszínvonal megtartásában és fejlődésében is fontos szerepet töltenek be.

SZEREPVÁLLALÁS

Az OTP Csoport számára a stabilitás az egyik legfontosabb érték, amelynek biztosítására maximálisan törekszik. A biztos hátteret jelzi többek között a hagyományosan magas CET 1, illetve likviditási ráta is.

HITELEZÉS

HATÁS

Betétesek ügyleink forrásainak felhasználásával, a hitelezés révén vásárlást, fogyasztást, beruházásokat teszünk lehetővé⁸. Ezáltal nemcsak ügyleinkre, de közvetetten a gazdaság fejlődésére, a lakosság életszínvonalára, a természeti erőforrások felhasználására is hatással vagyunk.

SZEREPVÁLLALÁS

Betétesek forrásainak védelme, illetve a túlzott eladósodottság megelőzése érdekében a körülmények hitelezést bírálati rendszerünk biztosítja. A kapcsolódó hatás mértékét termékeinknél mutatjuk be:

 **Hitelezés, Lakáshitel, NHP, Nagyprojektek környezeti, társadalmi előnnyel.**

A Csoport nettó hitel/betét mutatója 2017 végén 68%-os volt.



154 milliárd Ft megfizetett adó 2017-ben

ADÓFIZETÉS

HATÁS

Adófizetésünk révén hozzájárulunk a közösségi szolgáltatások biztosításához, a társadalmi egyenlőtlenségek kezeléséhez, végső soron a gazdasági-társadalmi stabilitáshoz.

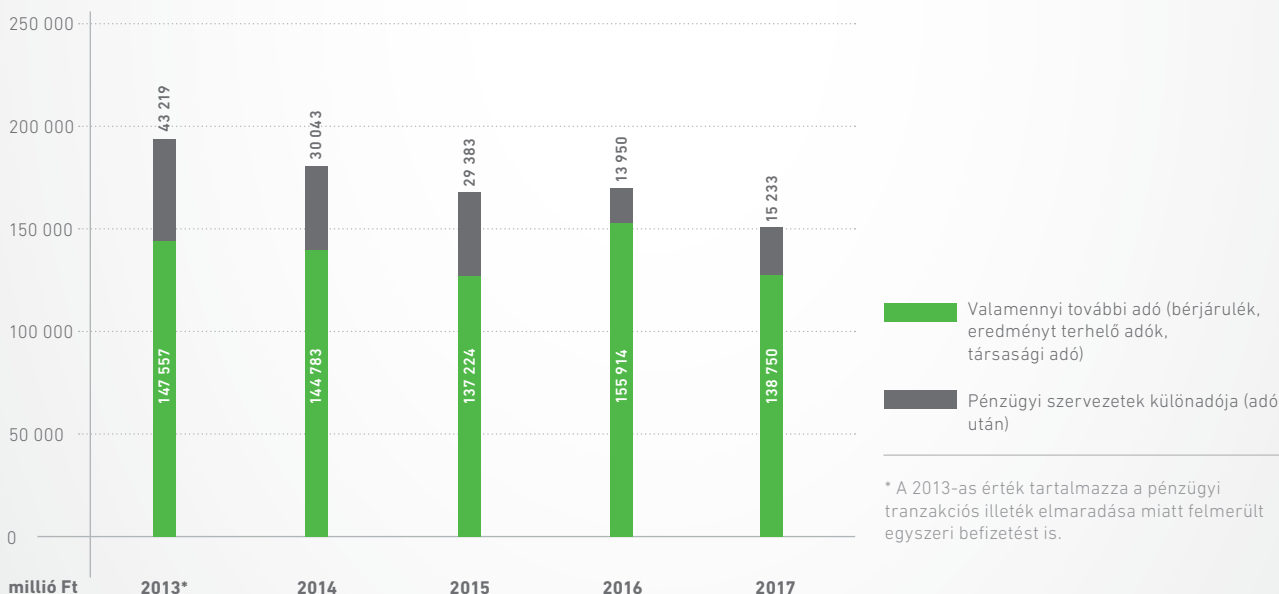
SZEREPVÁLLALÁS

Az OTP Csoport jelentős adófizető, 2017-ben az összes adófizetési kötelezettség 70%-a az OTP Core-t terhelte.

A bankcsoport tagjai állami/EU-s támogatást, adókedvezményt elenyésző mértékben vesznek igénybe, 2017-ben csoportszinten ez az összeg 75 millió Ft volt. 

OTP Csoport

ADÓFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG



⁸ Az Éves jelentés szegmensenként (lakossági, mikro- és kisvállalkozói, közép- és nagyvállalati, önkormányzati megosztásban) tartalmazza a betéteket és hiteleket.

KELETKEZETT ÉS FELOSZTOTT GAZDASÁGI ÉRTÉK – KIFIZETÉSEK AZ ÉRINTETTEK SZEMSZÖGÉBŐL, 2017 (KONSZOLIDÁLT, AUDITÁLT, IFRS SZERINTI EREDMÉNYKIMUTATÁS ALAPJÁN, MILLIÓ FT)			OTP Core	OTP Csoport
I.	Megtermelt közvetlen gazdasági érték	= 1	417 360	856 717
1.	Értékesítés nettó árbevétele	Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)*	417 360	856 717
II.	Felosztott gazdasági érték	= 2+3+4+5+6	343 686	572 964
2.	Működési költségek	Működési költségek – Személyi jellegű ráfordítások – Értékcsökkenés	92 394	181 707
3.	Alkalmazotti bérek és juttatások	Személyi jellegű ráfordítások – Bérjárulék	82 498	175 954
4.	Kifizetések a tőke biztosítói számára	Osztalék	61 320	61 320
5.	Kifizetett adók	Összes adófizetési kötelezettség	107 474	153 983
6.	Közösségi befektetések	Adományozás	2 178	2 313
III.	Visszatartott nyereség	= 1-(2+3+4+5+6)	73 674	283 754

*Nem tartalmazza a fizetendő tranzakciós illeték negatív hatását.

A felosztott gazdasági érték – a kifizetett adók és a közösségi befektetések kivételével – valamennyi tétel esetében növekedett 2017-ben az előző évhez képest.

PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ
VALÓ HOZZÁFÉRÉS

HATÁS

A pénzügyi szolgáltatások igénybevétele és elérhetősége feltételekhez kötött, ügyfeleink, bankunk stabilitásának érdeke is ezt teszi szükségessé. Az esélyegyenlőség és a társadalmi szolidaritás ugyanakkor megkívánja, hogy a banki kiszolgálás akadálymentes legyen és a hátrányos helyzetűek számára is biztosítson alapvető funkciókat.

SZEREPVÁLLALÁS

A gazdaságilag és társadalmilag hátrányos helyzetűek számára, illetve a fogyatékos-sággal élők számára is biztosítjuk a pénz-ügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Magyarországon, Bulgáriában és Monten-egróban is bankcsoportunk fiókhálózata a legkiterjedtebb, így jelenlétünk a hátrányos helyzetű térségekben is a legerősebb, az alapvető funkciókat biztosító számlacso-magunk számlavezetési díj nélkül vehető igénybe. Folyamatosan fejlesztjük az aka-dálymentes kiszolgálás lehetőségeit.



Ügyfélkiszolgálás

PÉNZÜGYI KULTÚRA
FEJLESZTÉSE

HATÁS

A termékek és szolgáltatások megértése alapvető fontosságú ahhoz, hogy azokat jól tudják használni az ügyfelek. A megértés azonban sokszor nehézségekbe ütközik a megfelelő pénzügyi ismeretek hiánya miatt.

SZEREPVÁLLALÁS

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



Pénzügyi kultúra fejlesztése

FOGLALKOZTATÁS

HATÁS

Az OTP Csoport Magyarországon és a régió-ban is jelentős foglalkoztató közvetlenül és a beszállítói láncon keresztül.

SZEREPVÁLLALÁS

Az OTP Csoport elkötelezett a felelős fog-lalkoztatás iránt, biztosítja munkavállalói-nak a teljesítménnyel arányos, méltányos és a tisztességes megélhetéshez elegendő jövedelmet, valamint a munka-magánélet egyensúlyát. Az OTP Bank 339 főt foglalkoz-tatott Magyarország 52 hátrányos helyzetű járásában⁹ 2017-ben.



Foglalkoztatás

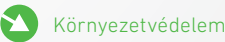
KÖRNYEZET

HATÁS

A működésünkben fakadó közvetlen erőfor-rás-felhasználás hatást gyakorol a környezetre.

SZEREPVÁLLALÁS

Célunk e környezeti terhelés mérséklése.



Környezetvédelem

9 Az országban 54 fejlesztendő járás van, amelyekben az ország lakónépességének 15%-a él (290/2014. (XI. 26.). Korm. rendelet a kedvezményezett járasok besorolásáról)



OTP Lab

Az OTP Bank a bank szerves részeként belső innovációs központot hozott létre. Az OTP LAB a jövő banki termékei és szolgáltatásai jobbításán, javításán dolgozik: katalizátor-ként innovációs eszköztárral ruhazza fel a kollégákat, fórumokat teremt a külső és belső ötletekhez, újításokhoz, továbbá becsatornázza a legújabb trendeket, információkat. Az OTP LAB fontos küldetése az innovációs kultúra ösztönzése, a bank versenyképességének támogatása.

„Az együttműködésben hiszünk, 2017-ben meghirdetett akcelerator programunk keretében innovatív megoldásokkal foglalkozó startupokat segítünk professzionális mentorok bevonásával. A földrajzi korlátozás nélkül, több kategóriában meghirdetett programra közel 200-an jelentkeztek, akik közül két lépésben, nyolc céget választottunk ki a részvételre. A résztvevők tevékenysége sokszínű, a bankbiztonsági kérdésektől, a digitális banki fejlesztéseken át az agrármegoldásokig számos témát felöllel, így a bank számos szakterülete vesz részt a mentorálásban. A program közvetlen célja, hogy a három hónapos program végén a startupok bemutassák prototípusaikat, vagy koncepcióterveiket, és döntést hozzunk a további együttműködés folytatásáról, akár befektetéssel. A programban a tapasztalt finn akceleratorral, a Nestholmá-val dolgozunk együtt.

Építünk és számítunk a fiatalokra: az OTP LAB-ban a munkatársak mellett közel azonos létszámú gyakornok dolgozik együtt. Támogatunk és kezdeményezünk is egyetemi programokat; egyetemi üzleti projekt keretében vonunk be diákokat a megoldáskeresésbe. Számos egyéb elképzelésünk mellett tervezzük, hogy rotációs program keretében a külföldi leánybankok kollégáit is bevonjuk az OTP LAB munkájába.”

Fischer András, az OTP LAB vezetője

A munkatársak ötleteinek feltárására többfordulós ötletpályázatot indítottunk 2017-ben. Bár a döntő még nem minden fordulónál zajlott le, a legjobb ötletek megvalósítása már folyamatban van.  **Munkatársak bevonása**

Az OTP LAB fontos feladata a külső kulcstrendek nyomon követése és átadása, amelyre innovációs workshopokon és a vezetők számára kiküldött, egy-egy témát összefoglaló „Knowledge Nuggets”-ek révén kerül sor.

Az OTP LAB egy belépési pont kíván lenni a bankot érintő számos külső megkereséshez. Elköteleztünk vagyunk a hazai innovációs ökoszisztéma ösztönző támogatása mellett, ezért szerveztünk – többek között – nyitott fintech találkozót az OTP LAB irodájában és vettünk részt előadóként, illetve szponzorként számos hazai konferencián.

Csoport- és társaságirányítás

Az OTP Csoport mátrix irányítási gyakorlatot alkalmaz: az irányítás kétszintű, külön érvényesül a tulajdonosi (társasági jogi) és szakmai (operatív) irányítási funkció. Az irányítótestületeknek és a helyi menedzsmentnek kulcsszerepe van, a leánybankok tevékenységébe az anyabank közvetlenül nem avatkozik be: a kulturális különbségek, helyi sajátosságok miatt ez nem is cél.

Az OTP Bank évente kiadja a BÉT (Budapesti Értéktőzsde) ajánlásainak megfelelő Felelős Társaságirányítási Jelentését.

Felelős Társaságirányítási Jelentés

Az Éves jelentésben bemutatja azokat az ajánlásokat és javaslatokat, amelyekre nem-mel válaszolt.

Éves jelentés 2017

Az OTP Bank a vezető testületi tagok jelölésénél, valamint az Igazgatóság a menedzsment tagok kinevezésénél is elsődlegesnek tekinti a szakmai felkészültség, a magas szintű humán- és vezetői kompetencia, a sokrétű tanulmányi háttér, a széleskörű üzleti tapasztalat és üzleti megbízhatóság meglétét, ugyanakkor erősen elkötelezett abban is, hogy a vállalati működés kapcsán hatékony intézkedéseket tegyen a sokszínűség biztosítása érdekében, beleértve a nők részvételi arányának fokozatos javítását is.

Éves jelentés 2017

HELYIEK ÉS NŐK ARÁNYA A VÁLLALATCSOPORT FELSŐ VEZETÉSÉBEN				2017.12.31.
Vállalat	Igazgatóság		Menedzsment *	
	Helyiek aránya ⁷ (%)	Nők aránya (%)	Helyiek aránya (%)	Nők aránya (%)
OTP Bank	100	0	100	0
CKB	14	0	40	20
DSK Bank	100	67	100	67
OTP Bank Ukraine	83	33	80	40
OTP Bank Romania	40	20	40	20
OTP Bank Russia	10	10	75	0
OTP banka Hrvatska	66	33	80	30
OTP Banka Slovensko	75	25	75	25
OTP banka Srbija	33	0	66	0
OTP Csoport összesen **	56	18	75	18

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

** A Vojvodjanska banka és a Splitska banka nélkül.

Vállalati felelősségvállalásunk

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

Alapvetőnek tartjuk:

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





II./1.

KÖZÉPPONTBAN AZ ÜGYFELEK

A személyes és a digitális kiszolgálás párhuzamosságában hiszünk.

- ▶ ▶ ▶ TUDÁSBANK
- PÉNZÜGYI TERVEZŐ
- DIGITÁLIS ALÁÍRÓPAD
- PEPPER ROBOT
- VILÁGOS BESZÉD



Az OTP Csoport egészét áthatja a banki működés teljes digitális transzformációja, ügyfeleink szolgálatába állítjuk a digitális világot. Bankként esz-közt és lehetőséget adunk ügyfeleinknek céljaik eléréséhez, és ez akkor működik jól, ha ügyfeleinkben szinte csak a cél megvalósulása tudatosul.



Meggyőződésünk, hogy a nagy körültekintést igénylő ügyek esetében szükség van munkatársaink személyes bevonására ahhoz, hogy a legjobb megoldást ajánljuk. Ezekben az esetekben a bankfiókokban, illetve egyre inkább a contact center-n keresztül szolgáljuk ki ügyfeleinket.

Az ügyfélközpontúsággal kapcsolatos alapelveinkről, átfogó céljainkról bővebben weboldalunkon olvashat:



Központban az ügyfelek

2016 VÁLLALÁSAINK	2017 EREDMÉNYEINK
Digitális Transzformációs Program befejezése: - eBIZ: kis- és közép vállalkozó ügyfeleink pénzügyi feladatainak hatékony megoldását lehetővé tevő termék; - Digitális Aláírópad országos kiterjesztése; - SmartBank és SmartBróker megújítása; - online megtakarítási tanácsadó felület megújítása.	Megvalósultak a fejlesztések.
Online ügyfélszolgálat egységesítése, chat alapú kiszolgálás erősítése Magyarországon.	Megvalósult.
Új internetbanki rendszer kialakítása Montenegróban.	A bevezetés 2018-ban történik meg.
Mobilbanki alkalmazás bevezetése a CKB Bankban.	A bevezetés 2018-ban történik meg.
Innovatív hűségprogram bevezetése Horvátországban.	Megvalósult, OTPetica néven.
Online hiteltermékek bevezetése meglévő ügyfelek számára az OTP Bank Russia-nál.	A fejlesztés megvalósítása 2018-ra húzódik.
A távoli szakértői rendszer kiterjesztése (2018).	Az ingatlanhitelezés kapcsán valósult meg.
A fióki ügyintézőkkel való kapcsolat személyesebbé tétele lakáshiteleknel és más termékeknel.	Folytatódott a személyesség tétele kiterjesztése.
Montenegróban készpénzmentes bankfiók nyitása kizárólag idősebb és fogyatékossgal élő alkalmazottakkal.	A projekt egyelőre nem valósul meg.
Új hitelezési gyakorlat bevezetése Szlovákiában a gyorsabb és jobb szolgáltatás érdekében.	Megvalósult, a fedezet nélküli, lakossági hitelek érhetőek el online.
OTP Edukációs pontok kialakítása 30 fiókban.	Megvalósult.
Az Európai Parlament és a Tanács 2015/2366 belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló irányelvének (PSD2) történő megfelelés (2018).	A projekt a terveknek megfelelően halad.
A várakozási idő szinten tartása az OTP Bankban (folyamatos).	2017-ben nem tudtuk a várakozási időre vonatkozó terveinket tartani. Meghoztuk az intézkedéseket a javítás érdekében.
A contact centeres hívások 75%-ának 20 mp-en belüli fogadása.	A hívások 50%-át tudtuk 20 mp-en belül felvenni.
Időpontfoglalások számának, illetve arányának növelése Magyarországon, valamint az opció lehetővé tétele leánybankjaink egy részénél.	Az időpontfoglalások száma 16%-kal nőtt, aránya 4,5% volt az összes ügyintézéshez képest.
Befizetős ATM-ek számának bővítése.	Megvalósult, 200 ilyen ATM érhető el.
Az online felületek szövegezésének egyszerűsítése, érthetőbbé tétele az OTP Bankban.	A honlap fejlesztéssel párhuzamosan halad, a megújult felületeken megvalósult.

1.1. Ügyfélszolgálat

Távoli elérést biztosító csatornák

Az elektronikus csatornák és a contact center fejlesztése során az ügyfélbarát használhatóságot, illetve az elérhető funkciók folyamatos bővítését tartjuk szem előtt.

HONLAP

Online felületeink pár évente teljes körűen megújulnak, lépést tartva a változó elvárásokkal. Így 2017-ben az alábbi szempontok szerint kezdtük el az OTP Bank honlapjának átfogó megújítását:

- Magas szintű ügyfélművelési biztosítása, korszerű funkciókkal;
- az átláthatóság, közérthetőség hangsúlyos kezelése: honlapunkat közérthető fogalmazási szakértő bevonásával készítjük;
- teljes körű akadálymentesítés;
- ügyfél-educáció: az ügyfelek ismereteinek bővítését, a pénzügyek és banki szolgáltatások jobb megértését segíti a megújult



Pénzügyi Tervező



és a Tudásbank.

A leggyakrabban használt szolgáltatások (valuta- és devizaárfolyamok, fiók- és ATM kereső, gépkocsinyeremény-betét kereső) a nyitóoldalon elérhetőek. A már élesített oldalak a mobil eszközökön és az asztali számítógépeken egyaránt megfelelően jelennek meg.

Honlapunk átalakítását a legnépszerűbb, lakossági tartalmakkal kezdtük, a fejlesztés 2019-ben fejeződik be. Az első mérések alapján az új honlap-oldalak jobban illeszkednek a látogatók elvárásaihoz, jelentősen csökkent az oldalt elhagyók aránya, és nőtt a visszahívást kérők aránya a termékoldalakon.

BG A DSK Bank szintén a fenti szempontok figyelembevételével újította meg honlapját, és új funkcióként bevezette az időpontfoglalás lehetőségét. A bank edukációs videóit a honlap mellett Facebook-oldalán is elérhetőek.

SZUPERFARM.HU

Létrehoztuk a szuperfarm.hu weboldalt, amely a mezőgazdasághoz és élelmiszeriparhoz kapcsolódó cikkeket készíti és gyűjt össze. Gyakran jelennek meg a fenntartható gazdálkodási módszerekhez, egészséges élelmiszerekhez, globális problémákhoz kapcsolódó cikkek. A naponta több új cikket is ajánló honlap kialakítása friss, fiatalos és lendületes. Az újdonságok és globális trendek közvetítésén túl működtetésének egyik célja, hogy a látogatókat az otpagrar.hu honlapra terelje.

CHAT

Az OTP Bank és az eBIZ szolgáltatásunk honlapjának több oldalán is elérhetővé tettük a chatszolgáltatást, így az előző évhez képest 73%-kal, 114 ezerre nőtt a chat-megkeresések száma. Kísérleti program keretében lehetőség nyílt azonosított kiszolgálásra is. A Facebook Messengeren, egyelőre kísérleti fázisban, chatbot szolgáltatást indítottunk három automatizált funkcióval – fiók- és ATM kereső, időpontfoglalás, visszahívás kérése –, feleletválasztós formában. Továbbra is elérhető az ügyintézői kiszolgálás, és tapasztalataink alapján ügyfeleink nagyobb része (57%) továbbra is ezt a formát veszi igénybe konkrét kérdés, probléma kapcsán.

SMARTBANK, MOBILBANK

Az OTP Csoport több tagja is megújította, fejlesztette mobilbanki applikációját. Az OTP Bank megújította SmartBank és SmartBöröker okostelefon alkalmazásait, olyan új, ügyfélbarát funkciókat is létrehozva, mint az egyszerűsített belépés vagy a belépés nélküli egyenleglekérdezés. A pozitív tapasztalatokat igazolja, hogy egy éven belül megduplázódott az aktív felhasználók száma, a SmartBank esetében pedig háromszorosára növekedett az utalások darabszáma.



Innovációs Díj

Az OTP Bank – bankon belül kiosztott – innovációs díját 2017-ben a **Simple wallet** funkció nyerte.

UA Az OTP Bank Ukraine jelentősen bővítette az elektronikus intézhető szolgáltatások körét (pl. kártyalimit kezelése, betétlekötések, PIN kód változtatás). 2017-ben több mint kétszeresére nőtt a regisztrált ügyfelek száma, így 30%-ra bővült a SmartBankot használó ügyfelek aránya.

BG A DSK Banknál egyszerűbbé vált a belépés a SmartBank felületen. Az aktív felhasználó ügyfelek száma 70%-kal nőtt, ezzel párhuzamosan nagymértékben csökkent a call center hívások száma.

SK Az OTP Banka Slovensko megújította mobilbankját, és azt a vállalati ügyfelek számára is elérhetővé tette.

RU Az OTP Bank Russia bevezette az OTP Credit mobilapplikáción és a honlapon keresztül történő azonnali hiteltörlesztés lehetőségét hitelkártyával. 2017-ben több mint 400 ezer ügyfél használta ezt a gyors és kényelmes lehetőséget.



SIMPLE

Az OTP Bank banki kapcsolat nélkül is elérhető mobilalkalmazás funkciói 2017-ben is innovatív lehetőséggel bővültek: a Simple wallett érintéses (NFC) megoldás a mobiltelefonon keresztül történő fizetést teszi lehetővé. A Mastercard vagy Maestro bankkártyával rendelkező ügyfelek egyérintéses módon fizethetnek mobiljukkal. A virtuális prepaid kártya segítségével pedig a nem OTP-s ügyfelek is fizethetnek az alkalmazáson keresztül. Fél év alatt több tízezren digitalizálták kártyájukat, és minden ötödik felhasználó nem banki ügyfelünk. Az érintéses mobilfizetés volumene megközelítette az 5 milliárd Ft-ot az év végére. A Simple népszerűségének töretlen növekedését jelzi, hogy felhasználóinak száma közel kétszeresére nőtt egy év alatt.

CONTACT CENTER

Az OTP Bank megújította munkatársai képzését, a kommunikációs stílusokra és az asszertív kommunikáció elemeire is kitérve. Minőségirányító rendszerünk egyik új eleme, hogy kollégáink szakmai fejlődését közvetlen visszajelzéssel segíti. Emellett 2017-ben átfogó fejlesztést kezdtünk, amelynek fontos céljai a működési hatékonyság és az ügyfél-elégedettség növelése. A fejlesztés révén a jövőben a saját ügyintézőn keresztül történő kiszolgálás is lehetővé válik.

2017-ben az OTP Bankban nem teljesültek a telefonos kiszolgálás elvárt mutatószámai, a hívások 50%-át tudtuk 20 másodpercen belül felvenni, és a hívások 16%-a vészett el. A jövőben a hívásokat prioritizáljuk és hívástípusonként határozzuk meg az elvárt időkezelést a hívás felvételére.

RU Orosz leánybankunk a díjmentesen hívható contact centernél egyszerűsített azonosítási folyamatot vezetett be az ügyfelek gyorsabb kiszolgálása érdekében.

EDUKÁCIÓ

2017-ben folytattuk az OTP Bank 30 nagy forgalmú fiókjában elhelyezett OTPdirekt Pontok tesztelését. Az edukációs pontok eredményesnek bizonyultak ügyfeleink digitális csatornahasználatának előmozdításában, így 2018-ban bővíteni fogjuk azon fiókok számát, ahol elérhetőek lesznek. Legforgalmasabb fiókjainkban nemcsak a netbank, de az okostelefon-alkalmazások (SmartBank, SmartBróker, Simple) és a befizető ATM-ek használatának megismertetését is segíteni fogják kollégáink, valamint növelni tervezük az e feladattal megbízott munkatársak számát.

ME 2017-ben Montenegró valamennyi régiójában elérhető volt a CKB Kiosk, amely segítette az elektronikus csatornák használatát ügyfeleink körében. A Kioskkal felszerelt fiókokban valamennyi szolgáltatástípus kapcsán több mint 20%-kal nőtt a felhasználók aránya. 2018-tól viszont fizikai formájukban megszüntetni tervezzük a Kioskokat. Valamennyi fiókban, a mindennapi kiszolgálás részeként tervezzük a digitális csatornák használatának ösztönzését, ügyintézőink képzésével és bevonásával.

RS Az OTP banka Srbija az e-Sarkokat az internetbank mellett a mobilbanki alkalmazások használatának tanítására is elkezdte használni.

ESEMÉNYVEZÉRELT, PROAKTÍV LÉPÉSEK

Fejlesztéseink fő prioritása, hogy proaktívan tárjuk fel, fejtsük meg és szolgáljuk ki ügyfeleink igényeit. Az információtechnológia segítségével egyre több lehetőségünk van ügyfeleink szokásainak elemzésére, amelyekből várhatóan egyre pontosabb következtetéseket tudunk levonni céljaikat, pénzügyi vágyaikat illetően. Ezeket át tudjuk fordítani személyre szóló, azonnali megoldást kínáló ajánlatokra.

Ennek szellemében az OTP Bank 2017-ben eseményvezérelt kampányokat indított; például nagy összegű készpénzt felvevő ügyfeleinknek – más jellemzők együttes teljesülése esetén – személyi kölcsön ajánlatot adtunk.

Szintén 2017-ben indítottunk projektet annak felkutatására, hogy hol és mikor csorbulhat egy-egy ügyfelünk elégedettsége bankunkkal kapcsolatban. 186 olyan ún. irritációs pontot határoztunk meg, amikor ügyfelünk valamilyen kellemetlenséget tapasztalhat pénzügyei intézése kapcsán (pl. az internetbankon keresztül IT hiba miatt nem tudja elvégezni a kívánt tranzakciót). A projekt következő lépéseként teszteltük a tíz legfontosabb irritációs esemény mérését és összesítését, és ennek eredményeit beépítjük az ügyfelek kezelésébe.

OTPETICA

HR A kísérleti fázis kedvező fogadtatását követően teljes körűen bevezettük Horvátország leginnovatívabb kedvezményprogramját. A programban a banki termékek használatát jutalmazzuk pontokkal, amelyek az OTP banka Hrvatska partnereinél (pl. kávézó, drogéria) díjakra válthatók. A termékek használata mellett a rajzfilmként készült edukációs kvízek megtekintéséért is pont jár. Az évvégéig regisztrált több mint 12 ezer résztvevő és partnereink visszajelzései egyaránt pozitívak.



1,1 millió aktív netbank és SmartBank ügyfél Magyarországon, ami ügyfeleink 40%-a



470 ezer felhasználó a Simple-applikációban



30 edukációs pont



70%-os növekedés az aktív mobilbank használók számában a DSK Banknál

Bankfióki kiszolgálás

Komplex pénzügyi döntésekkor az igények és lehetőségek feltárása, ügyintézőink szakmai hozzáértése, tanácsadói támogatása elsősorban a fióki kiszolgálás során tud érvényesülni.

Kiterjedt fiókhálózatunk több országban is kifejezetten kényelmessé teszi a személyes ügyintézését. A 2017-ben történt két akvizíció eredményeként Horvátországban és Szerbiában összesen mintegy 200 fiókkal nőtt a bankfiókok száma.

Bankfiókjainkat folyamatosan újítjuk fel, 2017-ben csoportszinten 180 fiók (12%) felújításra került sor. Oroszországi leánybankunk fiókjait 2017-ben csaknem teljes körűen felújítottuk, a csoport többi tagjánál a felújított fiókok aránya alacsonyabb.

A digitális lehetőségek robbanásszerű bővülése ügyfeleink elvárásait is gyorsan alakítja, így tudatosan készülünk a jövő bankfiókjának funkcionális, fizikai és emberi jellemzőinek meghatározására. A szerteágazó ötletek közül 2018-ban két készpénzmentes bankfiók kialakítását mindenképp tervezzük egy budapesti és egy vidéki helyszínen.

Az OTP Bank elégedettségvizsgálatot végzett a bankfiókok kialakításával kapcsolatban, több mint 300 fiók, az ügyintézők és az ügyfelek bevonásával. A válaszadók kifejezetten jónak értékelték a burkolatok, bútorok minőségét, fejlődést várnak ugyanakkor a diszkréció biztosítása terén. Ügyintézőink a fiókok szellőztetésével, hűtés-fűtésével voltak a legkevésbé elégedettek (ügyfeleink elégedettsége magas volt e téren). A kutatás megerősítette, hogy ügyfeleink számára a várakozási és a kiszolgálási idő, valamint a várakozási érzet a bankfióki elégedettség kardinális kérdése. A feltárt eredmények alapján már 2017-ben több fejlesztést is bevezettünk.

VÁRAKOZÁSI IDŐ ÉS ÉRZET

A várakozási idő kérdése a nagy ügyfélforgalom miatt Magyarországon a legfontosabb. A korábbi évek fejlesztései révén elértük kitűzött céljainkat e téren, ügyfeleink döntő többségét 10 percen belül a pulthoz hívtuk, így 2017-re az eredmények fenntartását határoztuk meg célként.

Éves szinten a fiókok 55%-a teljesítette a várakozási idővel kapcsolatos elvárásokat. Az év első felében a várakozási idő növekedése néhány esetben az IT-rendszerek leterheltségéből fakadó hosszabb reakcióidő következménye volt, amelyet a második felében sikerült kiküszöbölni. Az év második felében nagyobb hangsúlyt helyeztünk arra is, hogy ügyintézőink maximálisan használják ki a gyorsabb kiszolgálást segítő eszközök nyújtotta lehetőségeket. Képzések ismételtesével, a szabadságolások okozta problémák enyhítésére átmeneti létszámkiegészítéssel és jutalommal is ösztönöztük a várakozási idők javulását. Intézkedéseink eredményesnek bizonyultak, az év utolsó negyedében az elvárt szint felett teljesítettek a bankfiókok és a jelentésírás idejére már ismert, hogy a jutalom kivezetését követően, 2018 első negyedében is sikerült elérni a célokat.

Ügyfeleink elégedettségét a kellemesebb, hasznosan eltölthető várakozás is növeli. 2017-ben a kedvező tapasztalatok eredményeként Magyarországon további 140 fiókba telepítettünk vízadagolót, így azok már fiókjaink 40%-ában elérhetőek. Sikeresnek bizonyult a vezetékes vagy vezeték nélküli telefontöltést lehetővé tevő eszközök elhelyezése a tanácsadói pultokon, így 2018-ban ezeket legnagyobb fiókjainkban elérhetővé tesszük.

A várakozás kellemesebb eltöltéséhez járul hozzá a bankcsoport több bankfiókjában elérhető ingyenes wifi¹⁰, valamint a gyerek-sarkok¹¹.

IDŐPONTFOGLALÁS

BG ME RU A fióki ügyintézés során fontosnak tartjuk az időpontfoglalások arányának növelését, hiszen ez ügyfeleink és munkatársaink számára is tervezhetőbb időbeosztást tesz lehetővé. 2017-ben az OTP Bank ügyfelei 301 ezer esetben érkeztek időpontra ügyintézésükre, ami 16%-os növekedés az előző évhez képest. A készpénz ki- és befizetési tranzakciókat nem számítva, az ügyintézés 4,5%-ban előre egyeztetett időpontban történtek. Az időpontfoglalás lehetősége elérhetővé vált orosz, bulgáriai és montenegrói leánybankunknál is¹².



243 fiókban vízadagoló az OTP Banknál



301 ezer időpontra érkezett ügyfél

¹⁰ Magyarországon, Bulgáriában, Szerbiában, Romániában és Ukrajnában érhető el.

¹¹ Magyarországon 221 (57%) fiókban, Bulgáriában 9 (2%) fiókban, Romániában 35 (35%) fiókban, Szlovákiában 34 (56%) fiókban, Horvátországban 6 (6%) fiókban, Montenegróban 4 (14%) fiókban, Szerbiában 3 fiókban (2%).

¹² Ukrajna és horvát leánybankunknál már korábban elérhető volt.



Pepper a bankfiókban

BG „A DSK élen jár a technológiai újítások bevezetésében. Két teljesen új típusú, high-tech bankfiókot nyitottunk Szófiában, minden digitális igényt kielégítve. A fiókokat a technológiai újítások iránt fogékony ügyfeink és a fiatalok egyre magasabb elvárásainak megfelelően alakítottuk ki.

Nem véletlen, hogy ebben a két fővárosi fiókban debütált Pepper, a humanoid robot 2017 novemberében. Pepper Bulgáriában és a Balkán-félszigeten is az első robot, amelyet bankfiókban alkalmaznak. A robotot Japánban gyártották – piacra dobásakor egy perc alatt 1000 darab kelt el belőle. Pepper számos érzékelővel és felhőalapú mesterséges intelligenciával rendelkezik, és egy bolgár informatikai fejlesztő cég segítségével alakítottuk a DSK igényeire.

Pepper fogadja és üdvözlöli az ügyfeleket, illetve beépített képernyőjén keresztül a banki termékekről és szolgáltatásokról is információt nyújt. A robot jelenleg angolul beszél, de hamarosan bolgárul is fog tudni. A hasznos információk nyújtása mellett Pepper szórakoztat is: a fiatalabb látogatóknak szívesen táncol és mesél. A kedvező fogadtatásnak köszönhetően a várnai Közgazdasági Egyetemen is tervezzük a harmadik robot szolgáltatba állítását.”

Nikolay Takuchev, Marketing és Kommunikációs vezető



TÁVOLI SZAKÉRTŐI ÜGYFÉL-KISZOLGÁLÁSI RENDSZER

A várakozási idő kérdése a nagy ügyfélforralom miatt Magyarországon a legfontosabb. A korábbi évek fejlesztései révén elértük kitűzött céljainkat e téren, ügyfeleink döntő többségét 10 percen belül a pulthoz hívtuk, így 2017-re az eredmények fenntartását határoztuk meg célként.

Éves szinten a fiókok 55%-a teljesítette a várakozási idővel kapcsolatos elvárásokat. Az év első felében a várakozási idő növekedése néhány esetben az IT-rendszerek leterheltségéből fakadó hosszabb reakcióidő következménye volt, amelyet a második félében sikerült kiküszöbölni. Az év második felében nagyobb hangsúlyt helyeztünk arra is, hogy ügyintézőink maximálisan használják ki a gyorsabb kiszolgálást segítő eszközök nyújtotta lehetőségeket. Képzések ismétlésével, a szabadságolások okozta problémák enyhítésére átmeneti létszámkiegészítéssel és jutalommal is ösztönöztük a várakozási idő javulását. Intézkedéseink eredményesnek bizonyultak, az év utolsó negyedében az elvárt szint felett teljesítettek a bankfiókok és a jelentésírás idejére már ismert, hogy a jutalom kivezetését követően, 2018 első negyedében is sikerült elérni a célokat.

MOBILBANKÁR

A rugalmasabb ügyintézés érdekében erősítettük mobilbankári szolgáltatásunkat az ingatlanhitelezés terén, így a hitelügyintézés az ország bármely pontján megvalósulhat.

SZEMÉLYES KISZOLGÁLÁS

Az ingatlanhitelezésben tapasztalt pozitív visszajelzések alapján a személyes kiszolgálás elemeit a mikro- és kisvállalati, prémium üzletágban, valamint a mobilbankároknál is bevezettük. Munkatársaink saját mobiltelefont, fényképes névjegykártyát, saját mottóval ellátott asztali névtáblát, illetve fényképes ajánlólapot kaphattak.

BEFIZETŐS ATM¹³

BG **SK** **RU** 2017-ben 180 darabra növeltük a befizetős ATM-ek számát Magyarországon. 84 befizetős ATM-et telepítettünk Oroszországban, 68-at Bulgáriában, és három Szlovákiában. A CKB befizetős ATM telepítésére vonatkozó terve 2018-ra halasztódik. Tapasztalataink az ATM használatával kapcsolatban pozitívak, az OTP Bank automatáin keresztül 2017-ben 628 ezer befizetést végeztek ügyfeleink, mintegy 80 milliárd Ft-ot befizetve. A befizetések darabszámában 2018-ra további jelentős növekedést várunk.

KEDVEZŐBB ATM-HASZNÁLAT

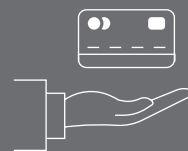
UA Ukrán leánybankunk partnerséget kötött az állami tulajdonú PrivatBankkal, amelynek eredményeként az OTP Bank Ukraine ügyfelei díjmentesen tölthetik fel kártyáikat a PrivatBank 12 000 ATM-jén a napi limit összegéig.

ME CKB havi két készpénzfelvételt díjmentessé tett saját ATM-jeiből ügyfelei számára.

RU Az OTP Bank Russia a Sberbank ügyfelei, mint harmadik fél számára is lehetőséget biztosít a hiteltörlesztésre.



**2500 távoli szakértői
tanácsadás**



**200 befizetős ATM
Magyarországon**

HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TÉRSÉGEK

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

ÜgyfélFókusz Díj

Az OTP Bank minden évben versenyt hirdet a legjobb bankfióki teljesítmények elismerésére. Szegedi zászlós fiókunkat az idei év fiókfelújítása nehéz feladat elé állította: hogyan tartsák meg jó eredményeiket egy építési terület közepén. A törődést, gyors, figyelmes kiszolgálást azonban az ügyfelek magas elégedettségével jutalmazták.

¹³ Ukrajnában 2016 óta az ATM-ek döntő része alkalmas a befizetésre.

HÁTRÁNYOS HELYZETŰ TÉRSÉGEKBEN LÉVŐ HOZZÁFÉRÉSI PONTOK ¹⁴	Bankfiók	ATM
OTP Bank – Magyarország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	70 (19%)	181 (9%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (- ¹⁵)	7 (27%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	1 (17%)	2 (8%)
CKB – Montenegró		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	1 (3%)	5 (6%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
OTP Bank Romania – Románia		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	30 ¹⁶ (31%)	10 (7%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	1 (33%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	1 (8%)
OTP banka Hrvatska – Horvátország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	40 (21%)	64 (12%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	3 (21%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	1 (16%)	2 (14%)
OTP Banka Slovensko – Szlovákia		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	52 (85%)	123 (83%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	5 (71%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
OTP banka Srbija – Szerbia (Vojvodjanska banka adatai nélkül)		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	26 (50%)	56 (47%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	3 (100%)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	2 (67%)
OTP Bank Russia – Oroszország		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	13 (10%)	12 (6%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	0 (-)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	0 (-)	0 (-)
OTP Bank Ukraine – Ukrajna		
Hozzáférési pont – db (% - összes hozzáférési pont %-ában)	3 (4%)	12 (10%)
Új hozzáférési pont – db (az újak %-ában)	2 (100%)	0 (-)
Megszüntetett hozzáférési pont – db (a megszüntetett %-ában)	1 (100%)	0 (-)
DSK Bank – Bulgária		
n.a. – nincsenek hátrányos helyzetű térségek definiálva		

14 Társadalmi, demográfiai, lakás és életkörülmények, helyi gazdaság és munkaerőpiaci, illetve infrastrukturális és környezeti mutatók által meghatározott kistérségek/járások, amelyeket az adott ország jogszabálya ilyen értelműként meghatároz.

15 Nem volt ilyen, így nem értelmezhető.

16 Az előző évhez képest történt változás a besorolás változása miatt következett be, nem a bankfiókok helyének megváltozásával.

1.2. Akadálymentes kiszolgálás

Célunk, hogy egyenlő esélyű hozzáférést biztosítsunk a fogyatékossgal élő személyeknek, és kiszolgáljuk speciális igényeiket.

Fejlesztéseink a 2016-ban átalakított, komplex akadálymentesítési stratégiánk szerint folytatódtak az OTP Bankban. Az akadálymentesítés megoldásainak kidolgozásában folyamatosan együtt dolgozunk az érintettek érdekeinek képviseletét ellátó, és igényeiket ismerő civil szervezetekkel.

Vak és gyengénlátó ügyfeleinket segítve

- 14 fiókban alakítottunk ki vakvezető sávot (összesen fiókjaink 41%-ban érhető el).
- Megújítottuk az ATM-eken elhelyezett Braille-feliratokat és a fiókok sorszámhúzó automatáin könnyen kitapintható nyomógomb segítségével tesszük gördülékenyebbé az ügyintézés. Braille-felirattal jelezzük, hogy ügyintézőnk hamarosan érkezik és segít (2019-re valamennyi fiókra kiterjesztjük). Az ATM-ek szövegfelolvasóval való felszerelése 2018-ra húzódtott.
- A Vakok Állami Intézetével együttműködésben érzékenyítő tréninget szerveztünk a fióki értékesítést támogató munkatársaink részére. A képzés során fiktív fiókban volt lehetőségük megtapasztalni, hogy látássérültként milyen nehézségekbe ütköznek ügyfeleink, és hogyan lehetséges ezek feloldása.
- Megújulás alatt lévő honlapunk kialakításakor az akadálymentességet fontos szempontként kezeltük, a már elkészült oldalak használatát felolvasó szoftver támogatja.

Hallássérült ügyfeleink számára

- Előkészítettük a videó-jeltolmács szolgáltatás technikai és jogi kereteit a SINOSZ-szal (Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége) együttműködve, az eszközök 2018-ban válnak elérhetővé a hálózatban.

- Valamennyi budapesti és megyeszékhelyi nagyobb fiókunkban két-két ügyintéző munkatársunk részt vett már alapszintű és bankszakmai jeleléssel kiegészített jelnyelvi képzésben.

- A honlapfejlesztés során a videótartal-makhoz átiratot készítettünk.

Mozgásukban korlátozott ügyfeleink számára

- Egy fiókunk kivételével a fizikai akadálymentesítést valamennyi fiókban megoldottuk¹⁷.
- Honlapunk támogatja az egykezes használatot.

Bankcsoporti szinten a mozgásukban korlátozott ügyfelek kapcsán valósul meg az akadálymentesítés, Romániában valamennyi fiók, a többi csoporttagnál (Bulgária kivételével) pedig a fiókok többsége akadálymentes. Az akadálymentes fiókok aránya csoportszinten 63%.

RU Oroszországban akadálymentesítési projektet indítottunk, melynek eredményeként a bankfiókok vagy akadálymentesen megközelíthetőek, vagy ügyfeleink hívógombbal kérhetnek segítséget. Az akadálymentes fiókok aránya 73%. Látássérült ügyfeleink számára a bejáratú ajtókon nagykontrasztú matricákat helyeztünk el, egy fiókunkban pedig Braille-írást táblákat helyeztünk ki.



**Az OTP Bank fiókjainak
99%-a akadálymentesített
fizikailag, 41%-ában
vakvezető sáv van**

¹⁷ Ebben az egy fiókban az akadálymentesítés az épület és a környezet adottságai miatt – jelentős szintkülönbség az utcaszint és a fiókszint között, amelyet lépcső hidal át, illetve műemlékvédelmi előírások miatt – nem megoldható.

1.3. Az objektív tájékoztatást célzó lépések

Ügyfeleink objektív, teljes körű, ugyanakkor érthető és lényegre törő tájékoztatására törekszünk. Hangsúlyt helyezünk ügyfeleink pénzügyi kultúrájának és ismereteinek fejlesztésére. Kommunikációnk megfelel a jogszabályi elvárásoknak és változásoknak, sok esetben túlmutat azokon.

Tudásbank

A honlapunkon és a youtube-on is elérhető videósorozatot indítottunk. 2017-ben a lakástakarék termékeket bemutató három videóval indult a sorozat, amelyek 2-3 perces epizódokra bontva dolgozták fel a témát. A lakástakarék-videókban munkatársunk ismertette a legfontosabb tudnivalókat gyakorlati példákon keresztül, hasznos tanácsokkal is kiegészítve. A videókat több mint 185 ezren tekintették meg az év végéig. 2018-ban újabb témák (pl. lakáshitel, megtakarítások) feldolgozását tervezzük, a még szemléletesebb és még érthetőbb bemutatás érdekében animációs stílusban.

PÉNZÜGYI TERVEZŐ

2017 végén vált elérhetővé az OTP Bank Pénzügyi Tervező szolgáltatása a korábbi megtakarítási tanácsadó eszköz korszerűsítésével. A megújítás hangsúlyos célja volt a felhasználói élmény növelése. Az új felület a tabletekhez és okostelefonokhoz hasonló navigációt tesz lehetővé. Ügyfeleink számos pénzügyi cél közül válogathatnak, és grafikonon követhetik a beállításaik szerint módosuló pénzügyi helyzetüket, emellett lehetőség van alternatívák számolására. Az ajánlott portfólió előnyeit könnyen áttekinthető formában jelenítjük meg. Terveink szerint 2018-ban tovább folytatjuk a Pénzügyi Tervező finomhangolását, használatának egyszerűsítését ügyfeleink visszajelzéseit és igényeit figyelembe véve.

A Pénzügyi Tervező egységes felületen érhető el ügyfeleink és fiókhálózati munkatársaink számára, így ügyintézőink hatékonyan tudják segíteni fióki ügyfeleinket.

A Pénzügyi Tervező átalakítása során szem előtt tartottuk a 2018-tól érvénybe lépett



MiFID2-es előírásokat, amely a befektetők védelmét és a befektetési szolgáltatók transzparens működését szolgálja. A szabályozás célja, hogy növelje az ügyfelek tájékozottságát a jobb pénzügyi döntések érdekében. Az előzetes tájékoztatás terén az előírt törvényi kötelezettségünkön is túlmutatva járunk el, ügyfeleink teljes körű tájékoztatását szem előtt tartva.

2017-ben 79 ezer ügyfelünk vett igénybe megtakarítási tanácsadási szolgáltatást a fiókhálózatban, ami 5 ezerrel több, mint egy évvel korábban. Megtakarítási tanácsadási szolgáltatásunk indulása óta 2017-ig összesen közel 353 ezer ügyfélnek nyújtottunk tanácsadást, a valaha vagyontervezett ügyfelek teljes meglévő vagyonállománya több mint 2100 milliárd Ft volt az év végén.

TÁJÉKOZTATÁS SZOLGÁLTATÁSAINK KAPCSÁN

A tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi elvárásoknak való megfelelés érdekében 2017-ben számos olyan eszközt és módszert alakítottunk ki, amelyek 2018 elejétől érhetőek el. A befektetési termékek kapcsán kialakítottunk egy online költségkalkulátort, amely összesíti az adott termékkel kapcsolatban felmerülő összes várható/becsült költséget. Emellett előkészítettük az utólagos költségkimutatást, amelyben egy összegben láthatóak lesznek a megtakarítási termékekkel/szolgáltatásokkal kapcsolatos költségek. Lakossági ügyfeleink számára ún. Kiemelt Információs Dokumentumot (KID-eket) biztosítunk a befektetési csomagtermékek és biztosítási alapú befektetési termékek kapcsán, minden lényeges információt megjelölve a termékről. A KID-ek az e célra dedikált weboldalunkon, illetve papír alapon fiókhálózatainkban 2018 elejétől érhetőek el.

A hátralékkézelés kapcsán megújítottuk kommunikációs anyagainkat annak érdekében, hogy azok jobban megfeleljenek ügyfeleink igényeinek.

ME A CKB Bank új kalkulátort vezetett be a lakossági hitelekéről való tájékoztatáshoz kapcsolódóan.

HR Az OTP banka Hrvatska megújította a fiókokban elérhető, a termékek áttekinthető bemutatását célzó kulcsinformációs adatlapot, és az ingatlanhitelek főbb jellemzőit ismertető európai szabványosított információs adatlapot (ESIS). Az alapvető információk mellett a bank honlapján kalkulációs példák találhatóak.

RU Az OTP Bank Russia a POS termékek információs anyagait újította meg a jobb láthatóság érdekében. Honlapunk termék- és szolgáltatásoldalainak fejlesztésénél is kiemelt szempont volt a jobb érthetőség és áttekinthetőség.

SK Az OTP Banka Slovensko több szegmensben is csökkentette a termékek számát, egyszerűsítve és átláthatóbbá téve a termékkínálatot. Az egyszerűsítés a lakossági hiteleket és betétkártyákat, illetve a vállalati számlacsomagokat érintette.

TONE OF VOICE

Az OTP Bank Tone of Voice (Hangvétel) kézikönyvet készített, amely a közérthető, világos kommunikáció megvalósításához nyújt segítséget. A kézikönyv azt mutatja be, hogy mitől lesz megfelelő és érthető az információ átadása. 2018-ban főállású munkatárs fogja vizsgálni és javítani külső kommunikációs dokumentumainkat a világos beszéd szempontjából.

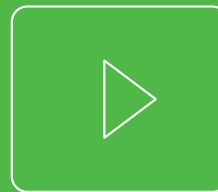
1.4. Háttér folyamatok fejlesztése

Folyamatainkat rendszeresen ellenőrizzük és vizsgáljuk annak érdekében, hogy minél hatékonyabban tudjuk ügyfeleinket kiszolgálni. Emellett a digitalizáció is számos lehetőséget nyújt ügyfeleink gyorsabb, kényelmesebb kiszolgálására.

UA **HR** Ukrajnában 2016 óta elérhető a digitális aláírás, horvát leánybankunk 2018-ban tervezi a digitális aláírópad bevezetését. Ügyfeleink további kényelme érdekében 2018-ban tervezzük a VideóBank-szolgáltatás bevezetését, amelynek révén lehetővé válik az ügyfelek távoli, online azonosítása.



79 ezer megtakarítási tanácsadás 2017-ben az OTP Bank ügyfelei számára



Több mint 185 ezer Tudásbank videómegetekintés

Digitális aláírópad

„Egy startup vállalkozás közreműködésével fejlesztettük ki az Európában is egyedülálló digitális aláírópadot. 2017 során országosan is kiterjesztettük használatát, a 2016-os tesztelés kedvező tapasztalatait követően. Az Európában is különlegesnek számító eszköz lehetővé teszi, hogy az ügyfelek az ügyintézés során keletkező dokumentumokat elektronikusan olvassák el és írják alá.

A rendszer több, megismételt kézi aláírásból állít elő egy biztonságos elektronikus aláírást, amely nem kerül ki a banki környezetből és munkatársaink sem férhetnek hozzá. Minden aláírt dokumentum hiteles példánya az ügyfél OTPdirekt felületén elérhető. Az év végéig több mint 650 ezer ügyfelünk regisztrált. A visszajelzések alapján pozitívan értékelik az aláírópadok használatával járó kényelmet és a kinyomtatott papírok megtakarításával járó környezeti előnyt is.

Az aláírópad használatával jelentős mennyiségű papírt takarítunk meg: 40%-kal csökkentve a fióki papírfelhasználást, évente több tíz tonna papírmegtakarítást várunk.

Az ügyfeleink aláírásának felvételével egyidejűleg digitalizáljuk a dokumentumokat. Az év végéig a dokumentumok mintegy 50%-a vált elérhetővé elektronikusan, de célunk, hogy 2018 végéig ez az arány 80%-ra emelkedjen, és a fiókba járó ügyfeleink 90%-ának legyen digitális aláírása.”

Kisfalvi Bence, igazgató, Retail Üzletfejlesztési Főosztály

DIGITÁLIS FEJLESZTÉS

A digitális folyamatok kiterjesztésének eredményeként jelentősen csökkent bizonyos termékeink igénybevételének ideje: az új, bankfióki személyi kölcsön és az önkéntes nyugdíjpénztár személyi kölcsön esetében az ügyintézés az OTP Banknál teljes mértékben elektronikusan történik, és az igénylése gyorsabb lett. Emellett a fedezetlen hiteltermékek esetében fejlesztettük a bírálati folyamatot.

HR Az OTP banka Hrvatska bevezette a bankszámlákhoz kapcsolódó dokumentációk e-mailben történő megküldését (pl. havi bankszámlakivonat, értesítések bejövő összegéről).

A külföldi leánybankok esetében, több intézkedés bevezetésével (pl. helyszíni oktatás, kompetenciák emelése, IT-fejlesztések) jelentősen csökkent a hitelezés során a döntési átfutási idő, így gyorsabbá vált ügyfeleink kiszolgálása.

INGATLANHITELEZÉSEK

2017-ben optimalizáltuk az ingatlanhitelezés folyamatát az OTP Bank fiókjaiban. Megvizsgáltuk, hogy kollégáink hogyan végzik a teljes eljárást, majd a legjobb gyakorlatokat összegyűjtve meghatároztuk az optimális folyamatot. Az egységes gyakorlat kialakítását támogatja, hogy több folyamatrészt a régióközpontok fognak végezni. A jogszabályi előírások nagyban meghatározzák, hogy mikor van szükség az ügyfél személyes jelenlétére, ugyanakkor fejlesztéseket vezettünk be bizonyos dokumentumok elektronikus befogadására, illetve kiküldésére.

ELÉGEDETT ÜGYFELEKÉRT CSOPORT

UA Az OTP Bank Ukraine megalakította az Elégedett Ügyfelekért Csoportot, ahol a munkatársak kérdéseket tehetnek fel, vagy megoldási javaslatot keresve olyan szituációkat oszthatnak meg egymással, amikor vissza kellett utasítaniuk egy ügyfél termék/szolgáltatás igényét.

1.5. Panaszkezelés fejlesztése

Panaszkezelésünk minden szempontból megfelel a törvényi előírásoknak, csoportszinten azonos elvek szerint működik. A kiszolgálási színvonal folyamatos növelésére való törekvés mellett panaszkezelési gyakorlatainkat is folyamatosan fejlesztjük.

Vizsgáljuk a panaszt kiváltó okokat és folyamataink módosításával törekszünk megelőzésükre. Az OTP Bank folyamatosan méri az ügyfelek panaszkezeléssel kapcsolatos elégedettségét. Ügyfeleink elégedettsége 2017-ben az előző évihez képest szinte változatlan, 85%-os volt.

BG A DSK Bankban a dokumentumok pontos és precíz kitöltése érdekében hoztunk intézkedéseket, és ezzel párhuzamosan ügyfeleink ismereteinek bővítésére törekszünk. 2016-ban több panasz is érkezett az ATM adományozási felülete kapcsán, a felületet 2017-ben módosítottuk, így a panaszok minimálisra csökkentek.

RU Jogos panasz esetén az OTP Bank Russia 2017-től kompenzációt is fizet a bank hibájának javítása mellett.

RO Az OTP Bank Romania a gyakori panaszként jelentkező bankszámla zárási folyamat változtatásával elérte, hogy a panaszok száma jelentősen mérséklődött. Emellett a bankkártya-szolgáltatással kapcsolatos panaszok csökkentése érdekében módosítottuk a számlakivonatot, hogy ügyfeleink számára jobban érthető legyen.

SK Az OTP Bank Slovakia folyamatokat (pl. iránymutatás munkatársak számára, rendszerek módosítása) és feltételeket (pl. árazás, szerződési feltételek) is változtatott 2017 során a panaszok megelőzése érdekében.

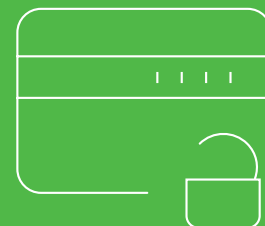


Törekszünk a panaszok minél gyorsabb megválaszolására.

Az OTP Bank a jogszabályi előírásoknál rövidebb kivizsgálási időt határoz meg, és rendszeresen méri az ügyfelek panaszkezeléssel való elégedettségét. 2017-ben készültünk a várható jogszabályi változásoknak való megfelelésre: a PSD2 irányelvben meghatározott 15 munkanapos ügykezelésre, illetve az azonnali jóváírással kapcsolatos feladatokra.

ME A CKB szintén a panaszkezelés idejének rövidítésén dolgozott 2017-ben, és a panaszok 98%-ában sikerült is a rövidebb vállalási időt tartani.

UA Az OTP Bank Ukraine figyelemfelhívó matricákat helyezett ki a bankfiókokban, arra ösztönözve az ügyfeleket, hogy adjanak visszajelzést a kiemelkedő színvonalú, vagy épp nem megfelelő szolgáltatásról. Öt hónap alatt 40 visszajelzést kaptunk, nagyobb részük a kiváló kiszolgálás miatti köszönetnyilvánítás volt, a néhány panasz elsősorban a fiókban tapasztalható várakozási időre vonatkozott.

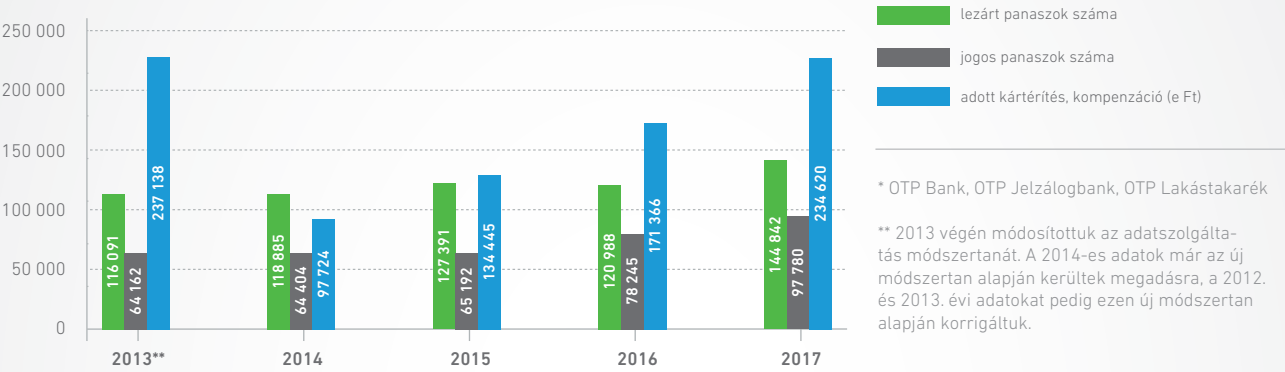


0,0078% a saját kibocsátású bankkártyákkal történő visszaélések aránya az OTP Banknál, nagyságrendileg alacsonyabb a MasterCard által publikált európai átlagnál (0,0433%)

ÜGYFÉLPANASZOK	OTP Bank*					OTP Csoport				
	2013**	2014	2015	2016	2017	2013**	2014	2015	2016	2017
Adott kártérítés, kompenzáció (millió Ft)	237	98	134	171	235	368	249	224	268	339
Egy jogos panaszra jutó kártérítési összeg (Ft)	3700	1 450	2 060	2 190	2400	5000	2100	2200	2200	3000

OTP Bank*

ÜGYFÉLPANASZOK



Az OTP Banknál az elmúlt évekhez képest emelkedett a jogos panaszok száma és az adott kompenzáció mértéke is. A panaszok leggyakrabban a bankkártyákhoz és a kapcsolódó tranzakciókhoz kapcsolódtak. Már 2017 során törekedtünk arra, hogy szoftverjavítással mérsékeljük az ATM-készpénzfelvétellel összefüggő panaszok emelkedését. Az internetes kártyás vásárlásokhoz kapcsolódó visszaélések visszaszorítása érdekében tervezzük a kártyák biztonságának további erősítését. Az ilyen jellegű panaszok száma nemzetközi összehasonlításban is alacsony bankunknál.

A banki rendszerek biztonságának fejlődése

1.6. Ügyfél-elégedettség mérése

TRI*M

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



2017 első felében némileg javult az ügyfelek bankokhoz való viszonya mind az OTP Bank, mind a versenytárs-ügyfelek tekintetében.

Az OTP Bank ügyfélmegtartó ereje 2017 második felében 73¹⁸ pont, amely megfelel a közép-európai bankok átlagos értékének. Az OTP Bank és a versenytársak indexe is rövidebb távon stabil, hosszabb távon javuló. Bankunk a versenytársakhoz képest a junior ügyfelek körében teljesít a legjobban.

SQM

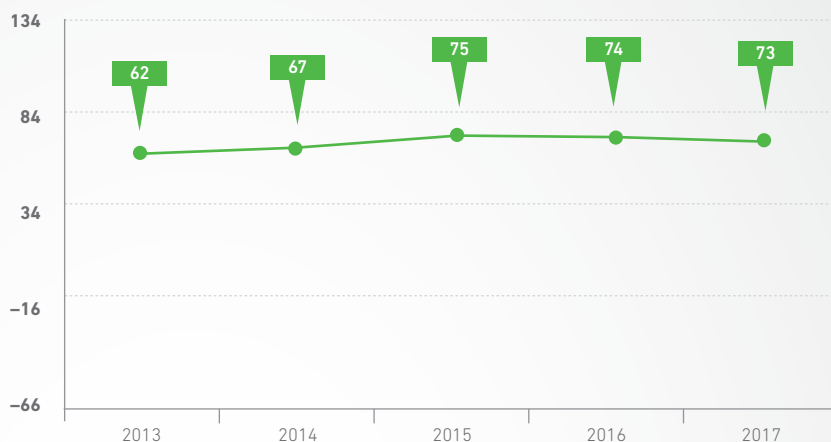
Folytattuk a fióki ügyfélkiszolgálás (Service Quality Management, SQM) mérését is¹⁹. A fiókokban ismét a segítőkészség (96%) és a hozzáértés (89%) kapta a legmagasabb értékeket. Hasonlóan nem változott, hogy ügyfeleink elégedettsége a várakozási idő (79%) és az ügyintézési idő (81%) kapcsán volt a legalacsonyabb.

RS Az OTP banka Srbija a termékekre és bizonyos szolgáltatásokra (e-banking, panaszkezelés) vonatkozóan végzett elégedettségvizsgálatot 2017-ben is. A kutatás minden vizsgált termék kategóriára 90% feletti elégedettséget mutatott.

RU Az OTP Bank Russia értékesítési csatornánként és globálisan vizsgálta ügyfelei elégedettségét. A banki elégedettségi index 8,5 pontos lett a tíz pontos skálán, ami a versenytársakhoz képest is szignifikánsan kedvezőbb eredmény. A válaszadók a POS (eladás helyi) csatornával és a kereszttértékesítéssel voltak a legelégedettebbek.

OTP Bank

TRI*M ÉRTÉK



STRATÉGIAI CÉLJAINK

Innovációs kultúra fejlesztése

A digitális termékajánlatok és az online csatornák lehetőségeinek fejlesztése

Készpénzmentes bankfiókok kialakítása az OTP Banknál

A CKB Go online és mobilszolgáltatások bevezetése

Pénzügyi edukációt célzó applikáció kialakítása az OTP Banknál (2019)

¹⁸ A TRI*M érték -66 és +134 pont között változhat.

¹⁹ A mérésben minden fiók részt vesz, féléves vagy negyedéves gyakorisággal. A kérdőívek darabszámát az előző időszakban történt ügyletek gyakorisága határozza meg.



II./2.

SZAKÉRTŐ PÉNZÜGYI GONDOSKODÁS

Minden szolgáltatásunk kialakításakor az etikus és fair termékfejlesztés alapelvei szerint járunk el.



eBIZ

MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT HITELEK

MFB PONTOK

IQ ENERGY UA



A lakossági szolgáltatások kapcsán kiemelt figyelmet fordítunk a fiataloknak nyújtott termékekre, az öngondoskodás népszerűsítésére és társadalmi tudatosítására. A vállalati szegmensben több tagvállalatunk fókuszában is az agrárvállalatok és a kis- és középvállalatok állnak.



Az OTP Csoport célja, hogy olyan banki termékeket és szolgáltatásokat is nyújtson, amelyek a helyi közösségek és gazdaságok fejlődését közvetlenül szolgálják. Jelen fejezetben az új vagy újdonsággal bíró társadalmi vagy környezeti előnnyel bíró termékeket mutatjuk be.

A korábban bevezetett termékeinkről bővebben weboldalunkon olvashat:



Szakértő pénzügyi gondoskodás

2016 VÁLLALÁSAINK

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

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

Ágazati, illetve termék fókuszpontok kijelölése a mikro-, kis- és középvállalati szegmensben.

Az östermelői kör finanszírozhatóságát segítő hitelminősítési rendszer kialakítása.

Agrár gyorsHITELEZÉS bevezetése az OTP banka Szerbiában és a CKB-ban.

Innovatív ajánlatok az agrárszektor számára Romániában.

2017 EREDMÉNYEINK

Az OTP Banka Slovensko után a DSK Bank is kialakította üzletfejlesztési tervét.

A projekt megvalósítása csúszik.

Nem teljesült, nem adódott olyan lehetőség, amelyet ki tudtunk volna használni.

A limitemelési lehetőségek egyeztetése elkezdődött, ugyanakkor további vizsgálatok szükségesek.

A szerb leánybank alkalmazza a gyorsHITELEZÉST.
A montenegrói leánybank nem alkalmazza a megoldást.

Biztosítással támogatott hiteltermék került bevezetésre.



2.1. Lakosság és lakóközösségek

A hátrányos helyzetű, alacsony jövedelmű lakossági ügyfelek részére az EU tagországokban működő bankjaink biztosítják az alapszámlát, emellett vannak minimum csomagjaink a szolgáltatások szűkebb körét igénylő ügyfeleink részére. Az OTP Bank 2016 végén vezette be a személyre szabható, moduláris lakossági bankszámlát, amelynek révén 2017-ben leváltottuk a korábbi számlacsomagokat. Az év során 175 ezer új ügyfelünk választotta az egyéni igények kiszolgálását lehetővé tevő számlacsomagot. A gyermekek és fiatalok számára bankcsoportunk legtöbb tagja korosztályonként differenciált szolgáltatást nyújtó, kedvezményes számlát kínál.

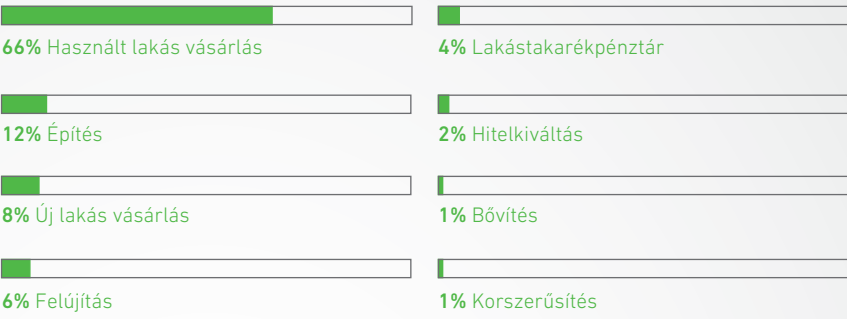
Ingatlanokhoz való hozzáférés, korszerűsítés

Számos országban, ahol az OTP Csoport jelen van, állami program segíti a lakáscélú ingatlanvásárlást, illetve az energiahatékony megoldások alkalmazását, amelyekhez aktívan kapcsolódunk.

Magyarországon 2017-ben – immár harmadik éve – folytatódott az ingatlanhitelezési piac bővülése, és az év egyértelműen az újlakás-építések éve volt. Az OTP Core közel 27 ezer új lakáshitelt folyósított, ami az előző évhez képest is kiemelkedő érték. Az év végén összesen 219 ezer élő hitelszerződést kezeltünk (3%-os emelkedés 2016-hoz képest).

A hitelcélok között csökkent a használt lakások vásárlásának aránya, nagyobb súlyt képviselt viszont a lakásépítés, az új lakás vásárlása, valamint a felújítás is.

OTP Core, 2017 LAKÁSHITELEK HITELCÉLOK SZERINT



MINŐSÍTETT FOGYASZTÓBARÁT LAKÁSHITELEK

Az OTP Bank 2016-tól kínál különböző futamidőjű, a futamidő végéig fix törlesztési díjú hiteleket. Így, egyetértve a Magyar Nemzeti Bank törekvésével, hogy az ingatlanhitelekben belül növekedjen a hosszabb távon kiszámítható fix hitelek aránya, bankunk is bevezette a Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelt, amelyek 5, 10 éves kamatperiódusonként vagy a futamidő végéig (20 évig) fix kamatozású hitelek. Kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy ügyfeleink minél tudatosabban válasszák meg a lakáshitel kamatperiódusát és felhívjuk figyelmüket arra, hogy a kamatkockázatok csökkentése a legalább 10 éves kamatperiódusú hitelek választásával érhető el. Ezért is döntöttünk első körben a 10 éves kamatperiódusú Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitel bevezetése mellett. A bevezetés tapasztalatai alapján, 2017 végén kezdtük az 5 éves kamatperiódusú és a 20 éves kamatperiódusú fix kamatozású Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek nyújtását is. A Minősített Fogyasztóbarát Lakáshitelek aránya a piaci feltételű lakáshitelekben belül 16% volt a teljes évre vetítve. Az új igénybeadásoknál növekvő népszerűséget tapasztalunk e hitelek javára.

CSOK

Az OTP Bank aktívan részt vesz a CSOK (Családok Otthonteremtési Kedvezménye) programban. A feltételek kedvező módosulása elősegítette, hogy a kezdeményezés 2017-ben is népszerű volt. Az OTP Bank piaci részesedése a támogatott hitelek tekintetében 60%. 2017-ben mintegy 39 milliárd Ft összegű CSOK támogatási igény érkezett a Bankhoz, míg a támogatott hitelfolyósítások közel 53 milliárd Ft-ot tettek ki. A támogatott hitelek aránya az összes ingatlanhitelhez képest 30%.

ADLAK

ADLAK-szolgáltatásunk keretében lakáshitel-törlesztéshez felhasználható munkáltatói, vissza nem térítendő támogatás igénybevételeire van lehetőség. 2017-től teljes körűen elektronikussá tettük a munkavállalói adómentességi vizsgálatot, és már a munkavállalók 63%-a elektronikusan nyújtotta be a dokumentumokat. Az év során 400 munkáltatóval kötöttünk új szerződést, és több mint 15 ezer hitelügyletnél folyósítottunk támogatást.

TÁRSASHÁZAK

Az OTP Bank jelentős piaci szerepet tölt be a társasházak pénzügyi igényeinek kiszolgálásában. A több éve elérhető Thermo/Stílus Felújítási Hitel állami kamattámogatás mellett biztosít forrást a külső és belső felújításokhoz, valamint az energiamegtakarítási beruházásokhoz. A hitelek lakástakarék szerződés melletti igénybe vételét a további állami támogatások kihasználása érdekében ösztönözzük.

MFB PONTOK

Az OTP Bank vezeti a 2017-ben megalakult konzorciumot, amely a Magyar Fejlesztési Bank (MFB) EU-forrású és MFB saját forrású termékeit közvetíti a bankfiókokban létesült MFB Pontokon keresztül. Magánszemélyek, társasházak és lakásszövetkezetek részére az MFB Pontokon keresztül energiamegtakarítást eredményező korszerűsítéseihez nyújtunk kamatmentes hitelt. 2017 végéig bankunk 163 fiókjában (fiókok 44%-a és az összes MFB Pont 25%-a) nyitottunk MFB Pontot, ahol az OTP Business kollégái állnak az érdeklődők rendelkezésére.

HR A horvát leánybanknál 2017-ben is elérhető volt a „Napfény hitelek” konstrukció, amely az energiatakarékosra tervezett, A+, A, illetve B energetikai besorolású ingatlanokhoz nyújt alacsonyabb kamatot. Az elektromos autók töltőibe történő beruházási projekt megvalósítása 2018-ra húzódik. Szintén az OTP banka Hrvatska kezdett támogatott hitelt nyújtani az Ingatlanvagyonnal Kapcsolatos Tranzakciók és Mediátor Ügynökséggel (APN) együttműködve.

ME A CKB a Mikromont vállalkozással együttműködve vezetett be készpénzkölcsönt az Energia Fa program keretében. A kölcsön kedvezményes feltételeket kínál többek között napkollektorok, pellet vásárlásához.

UA Az OTP Bank Ukraine az EBRD-vel (Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) partnerségben kínál energiahatékony termékek vásárlását ösztönző hitelt, IQ Energy néven. A bank részesedése 51%-os a programból, és 2016-os indulása óta közel ötezeren használták a hiteleket szigetelésre és energiahatékonyág növelésére, több mint 1,5 milliárd Ft értékben.

OTP Társasházi pályázat

2017-ben 9. alkalommal írtunk ki pályázatot társasházak korszerűsítésére. A pályázatot ismét jelentős érdeklődés övezte, összesen 715 pályázat érkezett be. A leggyakrabban felmerülő cél az előző évhez hasonlóan a térfigyelő rendszerek kiépítése, a digitális kapu-telefon felszerelése, biciklitároló vagy új, biztonsági ajtó beépítése, illetve a belső közös tulajdonú terek felújítása volt. Három kategóriában 9 pályázatot és egy közönségnyertest díjaztunk, 10 millió Ft keretösszeggel. A díjazottak között volt akadálymentesítési célú, megújuló energiát hasznosító pályázat is. A nyertesek között fele-fele arányban voltak a budapesti és a vidéki társasházak. A pályázat legfontosabb célja – az anyagi támogatáson túl – annak tudatosítása a lakóközösségekben, hogy látszólag kis volumenű beruházások révén is szebbé tehető környezetük, javítható lakóhelyük komfortja, biztonsága.

LAKÁSTAKARÉK

Bankcsoportunk Magyarországon kínál lakás-takarékpénztári konstrukciót. A megtakarítási forma egyre nagyobb népszerűségnek örvend, 2017-ben 4%-kal növekedett az új szerződések száma az előző évhez képest. 2017-ben közel 53 ezer esetben használták fel a megtakarításokat lakásvásárlásra, lakásépítésre, bővítésre és felújításra. A legjellemzőbb felhasználási forma a felújítás volt. Lakástakarék áthidaló kölcsön termékünk révén megelőlegezzük a lakástakarék szerződéses összegét, vagyis a megtakarítást követően igényelhető lakáskölcsön összegét és az állami támogatást is.



Felújítalak

Hetente jelentkezett új részekkel az a 23 részes videósorozat, amiben a nézők egy panel-lakás felújítását követhették lépésről lépésre. A felújítás során a nézők rengeteg hasznos tanácsot és ötletet kaphattak a lakásvásárlás szempontjaitól a felújítás esetleges buktatóiig. Az OTP Lakástakarék pedig a finanszírozási kérdésekre adott megoldásokat. Egy-egy részt átlagosan több mint 125 ezren néztek meg. A felújított ingatlant jótékony célra ajánlottuk fel.



www.felujitalak.hu



**219 ezer élő lakáshitel
2017. év végén
az OTP Core-ban**



**60%-os piaci részesedés
a támogatott hitelek piacán,
53 milliárd Ft folyósított
támogatott hitel 2017-ben**



**53 ezer felhasznált
lakástakarék-szerződés**

Öngondoskodás, vagyontervezés, tanácsadás

Kulcsfontosságúnak tartjuk a pénzügyi öngondoskodás támogatását és a megtakarítások ösztönzését. Széles körű termékpalettánk biztosítja az eltérő igények kiszolgálását a kis összegű, folyamatos megtakarítástól a nagyobb befektetések kezeléséig. Munkatársaink az egyes termékek optimalizálására is hangsúlyt helyeznek. 2017-ben rekord mértékben nőttek a lakossági megtakarítások Magyarországon és a régióban is jelentős bővülés történt. Az OTP Öngondoskodási index tanulságai alapján azonban sajnos a magyarországi lakosságnak továbbra is csak egy kis, egyre kisebb része tud megtakarítani.



Pénzügyi kultúra fejlesztése

Az alacsony kamatkörnyezet miatt folytatódott a lekötött betétek állományának csökkenése és emelkedett a látra szóló betét és az értékpapírok állománya. Az értékpapírokon belül, a többszöri kamatcsökkentés ellenére is, a legnépszerűbb termékek a lakossági állampapírok voltak. Az értékpapírok súlyának további növekedéséhez – véleményünk szerint – az ügyfelek pénzügyi edukációja szükséges.

FELELŐS BEFEKTETÉSI ALAP

A felelős befektetési alapok körét 2017-ben nem bővítettük. Az OTP Klímaváltozás 130/30 alap a nemzetközi zöld ágazatok (klímavédelem, fenntartható fejlődés, megújuló energiaforrások hasznosítása stb.) nagyvállalatainak teljesítményéből részesedő befektetési lehetőséget biztosít. Az alap kezelt vagyona növekedett az előző évhez képest.

HOSSZÚ TÁVÚ MEGTAKARÍTÁSOK

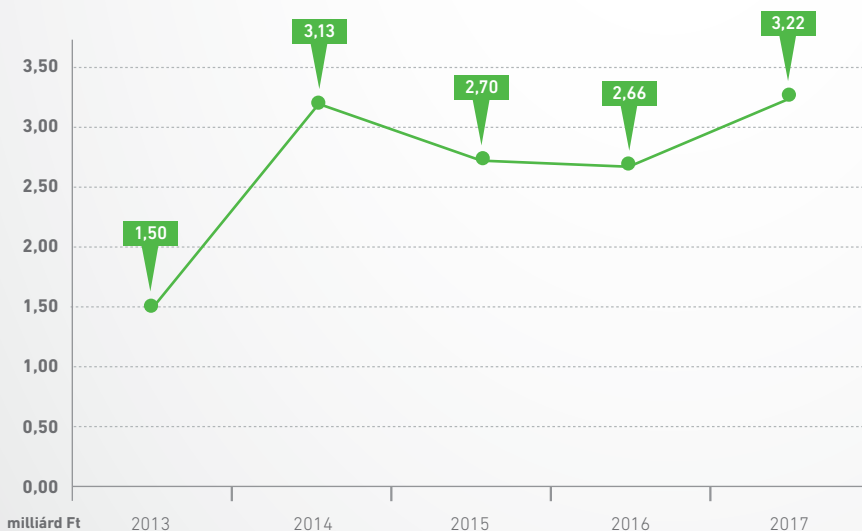
A hosszú távú megtakarításokat ösztönző TBSZ (Tartós Befektetési Számla) számlák, elsősorban a TBÉSZ (Tartós Befektetési és Értékpapír Számla) népszerűsége 2017-ben is fennmaradt. A 2017-ben lejáró számlákat ügyfeleink nagyobb része meghosszabbította, tovább gyűjtve a megtakarításokat. Fontos eredmény, hogy egy év alatt több mint 40%-kal nőtt az itt elhelyezett vagyon. A számlák darabszáma érdemben nem változott egy év alatt, 2017 végén 80 ezer darab volt.

A szintén hosszú távú megtakarítást lehetővé tevő NYESZ (Nyugdíj-előtakarékossági Számla), a TBÉSZ térnyerésének is köszönhetően, kisebb népszerűségnek örvend, de így is 41 ezer NYESZ-számlát kezeltünk 2017 végén. A nyugdíj-takarékszámák száma közel 3 ezer darab. A nyugdíj-takarékszámához hasonló jellemzőkkel bíró Takarékszámok elterjedtsége jóval nagyobb, a számlák darabszáma 270 ezer, állománya meghaladja a 194 milliárd Ft-ot.

UA Az OTP Bank és a MasterCard a bank MasterCarddal rendelkező ügyfelei számára egyedülálló lehetőséget vezetett be Ukrajnában elsőként. A MasterCard Rewards bónuszprogram bónuszait az ügyfelek átutalhatták az OTP Pension magánnyugdíjalapba.

OTP Bank

KLÍMAVÁLTOZÁS 130/30 ALAP KEZELT VAGYON



2.2. Mikro-, kis- és középállamati, önkormányzati ügyfelek

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

2017-ben 18%-kal tovább növekedett az OTP Core teljesítő hiteleinek állománya a mikro- és kisállamati kör esetében a jelentős piaci verseny mellett is. 2017-ben nem módosítottuk kiszolgálási modellünket, mert tapasztalatunk szerint az megfelelő rugalmasságot ad a kisebb és nagyobb árbevételű ügyfeleink kiszolgálásához is. Kedvező eredményei vannak a 2016-ban bevezetett online számlanyitási lehetőségnek: 2017 folyamán háromszorosára nőtt az elektronikusan nyitott számlák mennyisége, és a vállalkozói számlanyitások 7,5%-át már online kezdeményezték ügyfeleink.

POS-TERMINÁLOK

Az OTP Bank részt vett az Nemzetgazdasági Minisztérium pályázatán, ami a hazai bankkártya-elfogadó helyek számának növelését célozza. A program keretében 7000 új OTP banki bankkártya-elfogadó terminál beszerzése és kihelyezése történt meg. A program első fázisában országosan összesen 30 200 terminált helyeztek ki.

MFB PONTOK

Az MFB Pontokon keresztül (bővebben ld. 2.1 pont) kedvező, hosszú távú pénzügyi forráshoz juthatnak a mikro-, kis- és középállamati vállalkozások a beruházásaikhoz. A programok kamatmentes vagy kedvező kamatozású hitelek tesznek elérhetővé. 2017 végéig 88 hitelkérelmet rögzítettünk, 5,8 milliárd Ft összegben.

NHP

A magyarországi OTP Csoport aktívan részt vett a Magyar Nemzeti Bank 2013-2017 között működő Növekedési Hitelprogramjában (NHP), amivel kedvezményes források



„Bankként fel kell ismernünk, hogy ügyfeleinknek nem banki termékekre van szükségük, hanem az egyéneknek fogyasztásra, a vállalkozásoknak pedig alapanyagokra, majd vevőkre. Az is sokat jelent, ha időt adunk számukra, hiszen azt aztán szabadon használhatják fel. eBIZ szolgáltatásunkkal ezekre az igényekre adunk megoldást, ez irányba haladunk.

A 2017-ben indult eBIZ by OTP Business egy digitális pénzügyi asszisztens, melynek révén a mikro-, kis- és középállamati vállalkozások időbeli és anyagi megtakarítást érhetnek el. A regisztrált vállalkozások egy felületen végezhetik a számlázást, a banki átutalások kezelését, egyúttal nyomon követhetik a cég aktuális pénzügyi helyzetét könnyen érthető kimutatások segítségével. Egy felületen tudják tartani a kapcsolatot vevőikkel, szállítóikkal és könyvelőjükkel, így jelentősen csökkennek adminisztrációs feladataik. Az eBIZ-ben hitelesített e-számla előállítás is lehetséges, amelyekhez a könyvelők is hozzáférhetnek.

A szolgáltatás nemcsak Magyarországon egyedülálló, de egyelőre a kelet-közép-európai régióban sincs hasonló megoldás.

Csonka Tibor, ügyvezető igazgató, Vállalati Igazgatóság

„A fejlesztés, a cégvezetőkkel közös alkotás folyamatos. Már a fejlesztés kezdeti stádiumában bevontuk partnereinket a munkába, és a bevezetés óta kapott számos visszajelzést, valamint a fejlesztési javaslatok egy részét már be is építettük a szolgáltatásba.

Az eBIZ-t olyan vállalkozásoknak ajánljuk elsősorban, ahol a könyvelést külső cég végzi és nem használnak komolyabb vállalatirányítási rendszert. Célunk, hogy továbblépjünk a vállalkozások igényeinek kiszolgálásában és lehetőséget teremtsünk a beszállítók és az eladók közötti kapcsolat kialakítására.”

Jósvai Tamás, az OTP eBIZ Kft. ügyvezetője

váltak elérhetővé ügyfelei számára. A teljes programban az OTP Csoport részesedése a finanszírozás összegét tekintve 16,5% volt, összesen 465 milliárd Ft összegben juttattunk kedvezményes forrást a vállalkozások részére, és ezzel mintegy 3300²⁰ munkahely létrejöttét segítettük. 2017-ben a bankcsoport szerződött állománya 28 milliárd Ft volt²¹. A rendelkezésére álló forrásokat közel 100%-ban kihasználtuk.

EURÓPAI UNIÓS FORRÁSOK

Az OTP Bank OTP 2020 EU Fejlesztési Hitel néven a vállalatok nyertes európai uniós pályázatainak megvalósítását segíti a pályázati önrész meghitelezésével, illetve a költségek előfinanszírozásával. Az elsősorban kkv-k fejlesztésére szolgáló Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program (GINOP) pályázatok keretében 2017-ben közel 1500 OTP Banki ügyfél által benyújtott pályázat nyert²². A projektek összköltsége összesen 230 milliárd Ft volt, a kapott támogatás 149 milliárd Ft. A pályázatokhoz kapcsolódóan bankunk 7 milliárd Ft hitelt helyezett ki.



163 MFB Pont



3300 új munkahely az NHP programok keretében az OTP Csoport közreműködésével

Az OTP Bank szerepet vállalt a TÖÖSZ (Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége) által szervezett TÖÖSZ Akadémia négy helyszínen történő megrendezésében. A rendezvény a nemzeti és EU források felhasználásáról szólt. A szakmai fórumon 68 önkormányzat több mint 200 településvezetője vett részt.

²⁰ Piaci részesedés alapján történt becslés a <http://www.novekedeshitel.hu/> forrásai alapján.

²¹ Az NHP program hiteleinek jelentős része mezőgazdasági vállalkozások részére került kihelyezésre, ezért ott is található információ.

²² Az ügyfelek egy kisebb része a pályázat elnyerését követően vált ügyfélle.

2.3. Agrárágazati ügyfelek

A pályázati tanácsadással foglalkozó OTP Hungaro-Projekt Kft. 2017-ben 115 európai uniós pályázatot nyújtott be ügyfelei számára. A jelentős részben 2016-ban benyújtott, de 2017-ben elbírált pályázatok közül pedig 141 nyert támogatást, összesen 24 milliárd Ft értékben. A pályázatokat a Vidékfejlesztési Program, a Gazdasági és Innovációs Operatív Program és hazai finanszírozású K+F+I programok keretében nyújtottuk be. A Vidékfejlesztési Program keretében finanszírozott pályázatok sok esetben tartalmaztak energiahatékonysági és megújuló energia használatára vonatkozó elemeket.

INNOVFIN A DSK

BG Bank az Európai Beruházási Alappal (EIF) írt alá együttműködést kkv-k finanszírozására, az Európai Bizottság InnovFin kezdeményezése keretében, 15 millió EUR összegben. A megállapodás mögött az EU kutatási és innovációs Horizon 2020 programja áll. Az EIF garanciája lehetővé teszi a DSK Bank számára a kedvezményes hitelfeltételek kialakítását a kkv-k számára, melyek enélkül nem jutnának forráshoz.

SK Az OTP Banka Slovensko több termékkel is segíti a kkv-kat. Az EBRD-vel kötött refinanszírozási keretmegállapodás alapján az energiahatékonyságot és a szén-dioxid-kibocsátás csökkentését célzó beruházásokat támogató hitelt nyújtunk külön hiteltermék révén. Az EIF közreműködésével kialakított hitelek kezdő vállalkozások finanszírozásán keresztül segítik a társadalmi fejlődést, a JEREMIE hitel a kkv-kat segíti.

RS A szerb leánybank EBRD-hitel bevezetését tervezi 2018-ban.

ME 2017-ben a CKB Bank bővítette az EIF-fel való együttműködést a kkv-k finanszírozása kapcsán. A Foglalkoztatás és Szociális Innováció Európai Program (EaSI) garancia-megállapodása 700 montenegrói mikrovállalkozásnak fog segítséget nyújtani, hogy részesüljön az 1,5 milliárd Ft összegű finanszírozási forrásból a következő öt évben.

Az OTP Csoport dinamikus fejlesztéssel vesz részt az agrárium finanszírozásában, és cél ennek további növelése.

DUPLA SAPS

BG **HR** **RO** **SK**
A területalapú támogatások előfinanszírozása minden EU-s országban működő bankunk vezető agrárterméke. Az EU-s direkt támogatások két éves előfinanszírozása egy igényléssel és értékeléssel valósul meg, felére csökkentve az adminisztratív terheket. Szolgáltatásunk több országban is egyedül álló. A területalapú támogatások előfinanszírozása révén Magyarországon 75 ezer hektár termőföld előfinanszírozását bonyolítottuk.

GREEN CORRIDOR

A Vidékfejlesztési Program pályázati lehetőségeinek megjelenése miatt jelentősen nőtt a kezdeményezett agrárprojektek száma, és a pályázati döntést követően, 2017 végétől a támogatás elő- és társfinanszírozására vonatkozó igény is nagymértékben emelkedik. Ennek kiszolgálására kialakítottunk egy egyszerűsített, több elemében standard hitelezési folyamatot, Green corridor (Zöld folyosó) elnevezéssel. A szolgáltatás keretében:

- bankgaranciát nyújtunk a támogatási előleg lehívásához,
- hitellel előfinanszírozzuk a támogatás fennmaradó részét, valamint
- beruházási hitelt nyújtunk a hiányzó saját forrás megteremtésére, alacsony saját erő és kedvező fedezeti háttér mellett.

FÖLDET A GAZDÁKNAK!

2017 során folytatódott az állami termőföld vásárlások finanszírozása Magyarországon az NHP program keretében. Az év során 3 milliárd Ft összegben nyújtottunk hitelt a projekthez, illetve az MFB-től egy közel 8 milliárd Ft összegű portfóliót vettünk át. Így 2017 végén összesen 34 milliárd Ft volt a termőföld vásárláshoz nyújtott hitelek állománya.

OTP AGRÁR HATÁR MENTI ÜZLETI FÓRUM

HR **RO** **RS** **SK** **UA**

Pozitívak a tapasztalataink a határ menti bankfiókok együttműködése kapcsán. A kapcsolattartók közötti kooperáció eredményeként ügyfeleink a határ két oldalán is bankon belüli kiszolgálásban részesülhetnek. 2017-ben megrendeztük az OTP Agrár Határ Menti Üzleti Fórumot Szegeden, amely B2B üzleti megbeszélésekhez biztosított helyszínt. Ügyfeleink éltek a lehetőséggel és szívesen vettek részt a rendezvényen, ezért 2018-ban is tervezzük megvalósítását.

RO Biztosítással támogatott hitelterméket alakítottunk és vezettünk be Romániában, a Groupama biztosítóval együttműködve.

BG **RU** Leánybankjainkban folytatódott az agrárpiaci üzletág fejlesztése. A DSK Bank 2017-ben elkészítette agrár üzletfejlesztési tervét. Orosz leánybankunk elkezdte a piacfelmérést az agrár üzletágának kialakításához.



75 ezer hektár termőföld területalapú támogatásának előfinanszírozása



34 milliárd Ft hitelállomány termőföld vásárlás céljához

2.4. Társadalmi, környezeti
előnnel bíró
nagyvállalati projektek

2017-ben is több környezeti és társadalmi előnnel járó projekt finanszírozása valósult meg az OTP Bank és a leányvállalatok részvételével.

VÁLLALAT NEVE	ÚJ PROJEKTEK SZÁMA ÉS CÉLJA 2017-BEN		Összes projektszám és hitelállomány, 2017. 12. 31.
OTP Bank	1 db	LEED 'Gold' minősítésű irodaház fejlesztésének finanszírozása	üzleti titok
	1 db	bioetanol üzem létesítése (külföld)	üzleti titok
DSK Bank	7 db	energiahatékonysági, megújulóenergia-forrás	63 db, 29,7 milliárd Ft
	4 db	hulladékgazdálkodás, szennyvízkezelés	
	2 db	egészségügy	
	2 db	önkormányzati infrastruktúrafejlesztés	
OTP Bank Romania	47 db	energiamegtakarítás, megújulóenergia-forrás	119 db, 15,0 milliárd Ft
	16 db	hulladékgazdálkodás	
	3 db	önkormányzati infrastruktúra fejlesztés (EU-s), oktatás	
CKB Bank	6 db	víz- és hulladékgazdálkodás	72 db, 9,0 milliárd Ft
	12 db	egészségügy és szociális munka	
	7 db	oktatás	
	2 db	államigazgatás és honvédelem	

STRATÉGIAI CÉLJAINK
Energetikai és kkv fejlesztési finanszírozási lehetőségek biztosítása együttműködések keretében
Az agrárszektor kiszolgálásának fejlesztése Horvátországban, Oroszországban
20%-ot meghaladó piaci részesedés az agrárhitelezésben Magyarországon (2020)



II./3.

ETIKUS ÜZLETI MAGATARTÁS ÉS BIZTONSÁG

Az etikus működés gyakorlata segíti a bank versenyképességét,
a magyarországi és nemzetközi elismertséget.

- ▶ ▶ ▶ KOCKÁZATMODELLEZŐ SZOFTVER
- DUE DILIGENCE CENTER
- MEGÚJULT IT-BIZTONSÁGI KOCKÁZATELEMZÉS



Az OTP Csoport alapvetőnek tartja, és nagy hangsúlyt helyez arra, hogy megfeleljen a jogszabályi elvárásoknak, valamint a tisztességes, etikus működés alapelveinek. Meggyőződésünk, hogy az etikus működés gyakorlata segíti a bank versenyképességét, a magyarországi és nemzetközi elismertséget.

A compliance-szel és biztonsággal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat honlapunkon találja:



Etikus üzleti magatartás

2016 VÁLLALÁSAINK

Az AMA-módszertan alkalmazásának kiterjesztése az egész csoportra.

A befektetővédelmi eljárásokkal kapcsolatban a leánybankok felé egységes iránymutatás kiadása.

A bankcsoporton belül konzisztens, egyenszilárd kockázatkezelési tevékenység kialakítása.

Az átdolgozott IT-biztonsági kockázatelemzés elfogadása és bevezetése.

Az ATM-ek szoftveres támadás elleni védelmi szoftvereinek telepítése.

Az OTP Bank és a hazai leányvállalatok közötti jogi szakmai együttműködés erősítése.

Az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) előírásainak való megfelelés (2018).

Kockázatkezelési modellek keretrendszerének és módszertanainak egységesítése csoportszinten.

Bankbiztonsági fejlesztési terv a leánybankok számára a Best Practice Kódex alapján.

A munkatársak biztonsági tudatosságának erősítése.

2017 EREDMÉNYEINK

A szerb leánybankban megtörtént a bevezetés, és a CKB Bank is beadta az erre vonatkozó kérelmet. A horvát és román leánybankjaink ugyanakkor csak a 2022-től érvénybe lépő új, SMA-módszertant fogják alkalmazni.

Szakmai iránymutatás és koordináció keretében valósult meg.

Megvalósult.

Átdolgoztuk a módszertant és ennek megfelelően végeztük el a kockázatelemzést 2017-ben.

A telepítés folyamatosan zajlik, 2017 végéig az eszközök kétharmada esetében valósult meg.

Megvalósult.

A megvalósítás folyamatban van, az előírások teljesítése az előírt határidőre megtörténik.

A leányvállalati kiterjesztés az év elejére áthúzódik. A modell-leltár tartalmazza a bank által használt összes modellt.

A külföldi leánybankok az anyabank standardjainak megfelelően járnak el.

E-learning képzés keretében valamennyi munkatársunk részt vett információbiztonsági tudatossági képzésben.



3.1. Compliance²³ és jogszabályi megfelelőség

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

SZABÁLYOZÁS

A jogszabályoknak való megfelelést a Szervezeti és Működési Szabályzat, illetve az OTP Bankcsoport Irányításának Szabályzata határozzák meg. Emellett teljes szabályozási rendszerünk is szolgálja a jogszabályi és felügyeleti elvárásoknak történő megfelelést. Valamennyi belső szabályozást véleményezi a jogi, a compliance és a belső ellenőrzés szakterület.

Belső szabályozásainkba és gyakorlatainkba átültettük az MNB (Magyar Nemzeti Bank) két, 2016-ban kiadott, fogyasztóvédelemmel kapcsolatos ajánlásának elvárásait. Az ún. Új Termék Politika a 2017 elejétől forgalomba hozott, vagy jelentősen átalakított termékre vonatkozik. Ennek keretében eleget teszünk az alábbi elvárásoknak:

- az új termék/szolgáltatás, valamint a célpiac pontos megadása az egységes szerkezetű használat esetén,
- az általános döntési folyamat és az abban részt vevő területek leírása,
- termékfelügyeleti és irányítási intézkedések szerves beépítése az irányítási, kockázatkezelési és belső ellenőrzési keretbe,
- kontroll funkciók és az azok felügyeletéért felelős területek megnevezése,
- a fogyasztót érintő potenciális kockázatok vizsgálata és bemutatása,
- rendszeres termék-felülvizsgálat.

A jogszabályi előírások (MiFID2, PRIIPs) módosulása és felügyeleti (MNB, ESMA, EBA) ajánlások miatt felülvizsgáltuk és átalakítottuk a betéti és befektetési szolgáltatások termékfejlesztését, a tanácsadást, a termékajánlást és az ügyfél-tájékoztatást érintő számos folyamatot. Az Európai Unióban belül működő leánybankok az OTP Bank egy-

eséges szakmai iránymutatása és projektmenedzsment támogatása mellett készültek fel a MiFID2 bevezetésére. Megkezdjük a felkészülést a PSD2 (Payment Services Directive 2) elvárásainak való megfelelésre. A direktíva 2019-től megnyitja a lehetőséget új pénzforgalmi szolgáltatók és szolgáltatások előtt. Ennek értelmében a számlavezető banknak együtt kell működnie új típusú szolgáltatókkal és szigorodnak a biztonsági és panaszkezelési szabályok.

Az együttműködés az alábbi területeken elvárás:

- fizetés-kezdemenyezési szolgáltatás
- számlainformációs szolgáltatás
- kártyaalapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátást végző pénzforgalmi szolgáltató



Bankunk a megfelelés érdekében módosította az érintett üzletszabályzatokat és a panaszkezelési eljárásokat. A PSD2 üzleti lehetőségeket is nyit a bankcsoport számára: az OTP Mobil üzletágaihoz kapcsolódóan a funkciók és az ügyfélművelés fejlesztésén is több irányban kezdtünk dolgozni.

Due Diligence Center

Az OTP Bank kockázatkezelési funkción belül, különálló szervezeti egységként hozta létre a Due Diligence Centert. A központ feladata az OTP Csoporttal kapcsolatban álló partnerbankok és egyéb pénzügyi intézmények, illetve a csoporttagok által kezdeményezett compliance és pénzmoss-megelőzési szempontú due diligence²⁴ vizsgálatának koordinációja:

- egyrészt a bankba beérkező pénzmoss elleni és compliance tevékenységek kezelését felmérő, számos kérdőív megválaszolása, valamint a leánybankok esetében a válaszadás koordinálása, ellenőrzése;
- másrészt kimenő kérdőívek összeállítása, kiküldése és értékelése a megfelelésre vonatkozóan.

A kérdőíveket jellemzően olyan levelezőbanki partnerek, letétkezelők és más bankok küldik, illetve kapják, akik az OTP Csoport tagjaival kapcsolat kialakítását tervezik. A kapcsolat kialakítását követően mindkét irányban rendszeres a megfelelés monitorozása. Az OTP Bank kérdőíveinek alapját az EU pénzmoss elleni irányelve és a Wolfsberg-csoport due diligence kérdőíve adja.

2017-ben mintegy 350 kérdőívet kezeltünk. Nem történt olyan eset, amikor az OTP Csoport tagjait a potenciális partnerek a nem megfelelés miatt elutasították volna. Az OTP Bank által kért kérdőíveket több szinten értékeljük, a szervezetek közötti kapcsolat létesíthetőségéről és a kockázati besorolásról Due Diligence Fórum dönt.

²³ A jogszabályi elvárásoknak, nemzetközi normáknak, etikus üzleti magatartásnak való megfelelés

²⁴ Átvilágítás

MŰKÖDÉS

A compliance és jogi terület működése proaktívabbá vált 2017-ben. A megtörtént esetekre való reagálás és a tanácsadási szerep mellett nagyobb hangsúlyt fektetünk a kockázatok és folyamatok elemzésére, így jobban fel tudunk készülni azok kezelésére. Jó példa erre a jogszabályi követelmények előrejelzése, illetve a lobbitervek előzetes egyeztetésének bevezetése.

Az OTP Bank alapvetően a Bankszövetségen keresztül vesz részt a pénzügyi szektort érintő jogszabályok kialakításában, illetve a közigazgatási egyeztetés keretében véleményezésre bocsátott anyagot a Befektetési Szolgáltatók Szövetségén keresztül kapjuk meg. A 2017-es év eredménye, hogy az OTP Bank aktív szerepvállalásával, a Bankszövetség compliance bizottsága révén a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvénybe bekerült az üzleti tevékenységektől független compliance funkció kialakítása iránti elvárás.

A bankcsoporton belüli egységesebb jogi működés érdekében 2017-ben a külföldi leánybankok megvalósították a best practice kódexekben foglaltakat, vagyis teljesítették a legjobb gyakorlattól való eltérés elemzését követően megfogalmazott elvárásokat. Így csoportszinten egységesebb lett a jogi támogatói tevékenység és a jogi szolgálatok azonos elvek szerint működnek. A magyarországi leányvállalatok jogi szakmai integrációja is megtörtént 2017-ben, amelynek révén szorosabbá vált a szakmai kapcsolat, egyeztetés.

VERSENYJOGI OKTATÁS

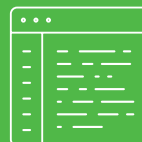
Jogi szeminárium keretében, önkéntes részvételen alapuló versenyjogi oktatást valósítottunk meg. Az előadások központi témái a versenykorlátozó megállapodásokkal (horizontális, vertikális), az erőfölénnyel való visszaéléssel, az információcserével és általános versenyjogi megfeleléssel kapcsolatos szabályok és jó gyakorlatok voltak. 2018-ban az akvizíciós terület versenyjogi oktatását tervezzük.

ETIKAI KÓDEX ÉS BEJELENTÉSEK

A csoportszinten érvényben lévő Etikai kódexünk és Összeférhetetlenségi Szabályzatunk nem változott. A horvát Splitska banka és a szerb Vojvodjanska banka esetében a szabályozások átvétele és a whistleblowing (névtelen, etikai bejelentő vonal) rendszerbe való bekapcsolódás folyamatban van. A korrupcióellenességgel kapcsolatos gyakorlatainkat a Humán Kockázatkezelési Szabályzat, az Összeférhetetlenségi Szabályzat és az Etikai kódex fogja össze és szabályozza. Továbbra is valamennyi új belépő, új Igazgatói és Felügyelő Bizottsági tag számára kötelező az Etikai kódex-szel kapcsolatos képzés elvégzése és a Kódex elfogadása, illetve tájékoztatjuk őket az Összeférhetetlenségi Szabályzatról is. A humán kockázati átvilágításról az érintett munkakörök tagjai szintén előzetes tájékoztatást kapnak, továbbá hozzájárulási nyilatkozatot írnak alá.

HR **SK** Az év során bankcsoport szinten összesen 25 etikai bejelentés történt az etikai vonalon keresztül. A bejelentések közül 5 nem minősült etikai bejelentésnek, így azokat panaszként kezeltük. A vizsgált ügyek közül öt esetben állapítottunk meg etikai vétséget. Egy esetben az OTP Bank dolgozója személyes adatokat adott át illetéktelennek, ezért munkaviszonyát megszüntettük, két esetben írásbeli figyelmeztetésről döntött a szlovák leánybank Etikai Bizottsága, és két esetben fegyelmi eljárás indult a horvát Splitska banknál. Ezen felül egy esetben történt etikai bejelentés az OTP Banknál, amely humánbiztonsági ellenőrzéssel folytatódott és belső visszaélési sorozatot tárt fel. A feltárt ügy következtében több munkavállalónk munkaviszonyát megszüntettük és büntetőfeljelentést tettünk. Esélyegyenlőséggel kapcsolatban egy bejelentés történt, a vizsgálat vétséget nem tárt fel.

Proaktívan reagálva a globális eseményekre vizsgálni fogjuk, hogy milyen lépésekkel tudjuk hatékonyabban védeni munkatársainkat a szexuális zaklatás megelőzése kapcsán, és hogyan tudunk eredményesebbek lenni az esetleges panaszok kezelése terén.



**350 due diligence
kérdőív kezelése**



Hatósági és egyéb jogi eljárások

2017-BEN LEZÁRT HATÓSÁGI ÉS EGYÉB JOGI ELJÁRÁSOK	OTP Bank*						
	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bírószági eljárássá alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt**	0	0	0	0	0	0	0
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	3	14,3	2	1	0	0	0
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	1	1	1	0	0	0	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	4	0	4	0	0	0	0
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti***	250	0	0	3	1	246	0
Összesen 2017	258	15,3	7	4	1	246	0
Összesen 2016	529	61,6	14	14	54	444	0

* Tartalmazza az OTP Lakástakarék és az OTP Jelzálogbank adatait is.
** A tröszt- és monopólium ellenes szabályok megsértésével kapcsolatos esetek is ide tartoznak.
*** Tartalmazza a Pénzügyi Békéltető Testület ügyeit is.
 A 2016-os év adatai a 2016-os évet bemutató Fenntarthatósági jelentés 54. oldalán találhatóak.
A 2015-ös év adatai a 2015-ös évet bemutató Fenntarthatósági jelentés 61. oldalán találhatóak.
A 2014-es év adatai a 2014-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 83. oldalán találhatóak.
A 2013-as év adatai a 2013-as évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 65. oldalán találhatóak.

2017-BEN LEZÁRT HATÓSÁGI ÉS EGYÉB JOGI ELJÁRÁSOK	OTP Csoport						
	Lezárt eljárások (db)	Fizetett bírság összege (M Ft)	Bírsággal zárult (db)	Nem pénzbeli szankcióval zárult (db)	Konfliktuskezelési eljárás keretében zárult (db)	Felmentéssel zárult (db)	Bírószági eljárássá alakult (db)
versenyjogi szabályok megsértése miatt*	110	0,5	37	1	35	35	2
fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	239	20,5	90	6	45	65	33
esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
felügyeleti eljárás	1130	37,3	1126	0	1	3	0
adóügyi szabályok megsértése miatt	8	0,4	6	0	0	0	2
környezetvédelmi szabályok megsértése miatt	0	0	0	0	0	0	0
egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti	295	60,0	31	3	1	252	8
Összesen 2017	1782	118,7	1290	10	82	355	45
Összesen 2016	822	571	172	49	67	465	16

Az OTP Csoport tagjaival szemben négy folyamatban lévő versenyjogi eljárás van, kettő az OTP Bank, egy az OTP Banka Slovensko, egy az OTP Bank Russia ellen.
* A tröszt- és monopólium ellenes szabályok megsértésével kapcsolatos esetek is ide tartoznak.
 A 2016-os év adatai a 2016-os évet bemutató Fenntarthatósági jelentés 55. oldalán találhatóak.
A 2015-ös év adatai a 2015-ös évet bemutató Fenntarthatósági jelentés 61. oldalán találhatóak.
A 2014-es év adatai a 2014-es évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 84. oldalán találhatóak.
A 2013-as év adatai a 2013-as évet bemutató Vállalati felelősségvállalási jelentés 66. oldalán találhatóak.

3.2. Adósvédelem

ADÓSVÉDELMI LEHETŐSÉGEK

Az adósvédelmi lehetőségekben lényeges változás nem történt 2017-ben²⁵. Az elmúlt években több országban lezajlott konverziós programoknak és a késedelmes hitelek arányának jelentős mérséklődésének köszönhetően az adósvédelmi programok jelentősége számottevően csökkent. Ügyfeink kis része, terméktípusonként jellemzően 1% alatti aránya él ezzel a lehetőséggel, annak ellenére is, hogy az eddigiekhez képest proaktívabban ajánlottuk ügyfeinknek az adósvédelmi lehetőségeket. Egyedül Ukrajnában, az ingatlanfedezetű hitelek esetében veszik igénybe ügyfeink az adósvédelmi lehetőségeket nagyobb arányban, de az új igénylések száma a várakozások szerint itt is csökkenni fog. Magyarországon összesen 15 ezer ügyfél vett részt adósvédelmi programban az év során, meghatározó részük a folyószámlahitel tartozásra engedményezett keretcsökkentés megállapodást vette igénybe. A leánybankok esetében a hitelek restruktúrálása volt a legjellemzőbb.

Magyarországon a súlyosan eladósodott, kiszolgáltatott családok lakhatásának hosszú távon történő biztosítása érdekében 2017-ben is együttműködtünk a Nemzeti Eszközkezelővel (NET). Az OTP Faktoring Zrt. 2017 során 1218 ingatlan iratanyagát adta át a Nemzeti Eszközkezelő programba. Kilakoltatásra 1 esetben került sor.

PORTFOLIÓ MINŐSÉG

Bankcsoporti szinten a hitelportfólió minősége jelentősen javult. Konszolidált szinten is 10% alá csökkent a 90 napon túli késedelmes hitelek aránya (9,2% 2017 végén). A DPD 90+ hitelállomány 51 milliárd Ft-tal nőtt (eladások/leírások nélkül, árfolyamszűrt, konszolidáltan), mely további jelentős csökkenést jelez a korábbi évekhez képest. A késedelmes hitelekről befektetőinket is folyamatosan, részletesen tájékoztatjuk, bővebb információ honlapunkon található:

 Etikus üzleti magatartás

A jogszabályi megfelelés prioritása ellenére, bankcsoportunk tagjai néhány esetben bírságban részesültek. Az alábbi esetekben került sor magasabb összegű bírság kiszabására:

A Magyar Nemzeti Bank (MNB) ellenőrzést végzett a Merkantil Banknál a hitel- és pénzkölcsönnyújtás jogszabályoknak való megfelelésére vonatkozóan. Az eljárás több szabálytalanságot állapított meg a belső szabályok és folyamatok kapcsán, amelyek módosítására vonatkozó kötelezés mellett 58 millió Ft bírságot szabott ki.

Az MNB teljes körű, átfogó vizsgálatot folytatott az OTP Alapkezelő működésével kapcsolatban. A vizsgálat eredményeként az MNB az Alapkezelőt több gyakorlatának módosítására is kötelezte (pl. kockázatkezelés, belső kontrollok, éves beszámoló készítés), és 35 millió Ft bírságot szabott ki.

A Magyar Nemzeti Bank vizsgálata feltárta, hogy az OTP Bank megsértette az árubemutatóval egybekötött termékértékesítés során a pénzügyi szolgáltatás közvetítésére vonatkozó jogszabályi rendelkezést. A szűrőpróbaszerűen kiválasztott fogyasztók közül 15 fogyasztó kapcsán megállapította, hogy a fi-

nanszírozás módjának besorolása helytelen volt. Az ügy kapcsán az MNB 12,8 millió Ft bírságot szabott ki.

Az MNB 1,5 millió Ft bírságot szabott ki az OTP Bankra a pénzügyi szolgáltatás közvetítését megelőző tájékoztatás jogszabályi rendelkezésének megsértése miatt. Próbába-ügyletkötés során megállapították, hogy eltérés van a Tájékoztató és a kapcsolódó Hirdetményben szereplő információk között.

HR Az OTP banka Hrvatska ellen négy fogyasztóvédelmi ügyben bírságot szabtak ki, de a bírósági eljárások a bank felmentésével zárultak.

Magyarországon a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között fennálló szerződésből eredő jogviták kezelésére bíróságon kívüli hatékony, alternatív vitarendezési fórum működik, a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT). A testülettel bankcsoportunk továbbra is eredményesen működik együtt, a PBT-eljárások többségében az általunk javasolt egyezséget az ügyfél elfogadta. 2017-ben 250 eljárás zárult le, amelyek kapcsán bírság kiszabására nem került sor, 3 eset zárult nem pénzbeli szankcióval és egy esetben ajánlást hozott a PBT.



²⁵ Lehetőségek: futamidő-hosszabbítás, törlesztés (részleges) felfüggesztése, az előzőek kombinációja, adósságrendező hitel, keretcsökkentési megállapodás, részletfizetés, konstrukciómódosítás.

3.3. A kockázatkezelési rendszerek fejlődése

A bankcsoport kockázatkezelése szilárd alapokon nyugszik, amelyeket folyamatosan fejlesztünk.

HITELEZÉSI KOCKÁZATOK

A Kockázatkezelési Stratégia célkitűzéséhez illeszkedve 2017-ben folytattuk az egy-egy elemzési és modellezési keretrendszer kialakítását, a nem teljesítő hitelek aránycsökkentésének felgyorsítását és a hátralékba került ügyfelek normál törlesztéshez történő visszavezetését célzó tevékenységeket.

- Csoportszintű standardokat hoztunk létre az egyes hiteltermékekkel kapcsolatos kockázati paramétereikről.
- Az OTP Bankban folytattuk a hitelbírálati rendszer 2016-ban megkezdett cseréjét, így a személyi kölcsön bírálati rendszerét teljes körűen kicseréltük. Az áruhitelre és a hitelkártyára vonatkozóan ez 2019-re várható.
- Az ingatlanhiteltek esetében felülvizsgáltuk a finanszírozási arányokat (hitel/hitelbiztosítéki érték) és ennek keretrendszerét.
- Szabályozást készítettünk a naperőmű-projektek hálózatban történő finanszírozására, kockázatelemzésére.
- A projektfinanszírozás során szigorítottuk és mélyebbé tettük a tulajdonosi struktúra vizsgálatát annak érdekében, hogy még inkább megbízható, megfelelő referenciákkal bíró, tőkeerős szakmai befektetők projektjeit finanszírozzuk.
- Akadémiai partnerekkel történő együttműködés eredményeként saját kockázatmodellező szervert állítottunk fel, ahol open source (nyílt forrású) eszközök segítségével a legfrissebb algoritmusok is felhasználhatók.

MŰKÖDÉSI KOCKÁZATOK

Folytattuk a banki működésben számos területen használt üzleti és számviteli modelljeink (hitelezési scoring-modell, CRM-modell stb.) kockázatának felmérését, és Modell Irányítási Keretrendszert vezettünk be az anyabankban. 2018-ban megvalósul a rendszer kiterjesztése a külföldi leánybankokra is.

A kockázatok feltárásáról fókuszunk átkerült azok minél hatékonyabb kezelésére. IT-támogatással automatikussá vált az intézkedések és az eredmények nyomon követésének elvárása. Az országspecifikus kulcs kockázati mutatók mellett csoportszintű mutatókat határoztunk meg. Kulcsmutatóknak tekintjük például a jogos panaszok számát, a kiemelt IT-incidensek számát, a fióki dolgozók leterheltségét stb. A gyorsabb reagálás érdekében növeltük a nyomon követés gyakoriságát.

Az anyabankban kialakításra került a kockázati étvágy keretrendszer a működési és reputációs kockázatokra. 2018-ban tervezzük a rendszer kiterjesztését a leánybankokra is. A keretrendszer a kockázatok mértékét a várható veszteségekhez és a kockázatkezelés költségeihez viszonyítja, ezzel segítve annak eldöntését, hogy mekkora kockázatot vállaljon a bank.

ME **RS** Az MNB előírásainak megfelelően folytatódott az OTP Bank leánybankjainak felkészülése a fejlett²⁶ módszertan alkalmazására a működési kockázati tőkekövetelmény²⁷ kalkulálásában. A szabályozás 2022-ben várható változása miatt a 2017-ben csatlakozott szerb és a csatlakozási kérelmet benyújtó montenegrói leánybankunk mellett más bankok már nem csatlakoznak a módszertanhoz.

A bankcsoport legfontosabb működési kockázata az önértékelés alapján 2017-ben a lakossági banki üzletág ügyfél, üzleti gyakorlat,

marketing és termékpolitikájához kapcsolódtak, magasabb kockázatot jelentettek a külső csálások és fokozódó volt a jogi kockázat. Az üzemviteli kockázatok növekedése a szabályozások folyamatos bővüléséből fakad. Az informatikai támadások és az adatvagyonnal kapcsolatos kockázatok kezeléséhez – hasonlóan más nagyhatású, de kis valószínűségű kockázathoz – szcenárióelemzést végeztünk. Az IT-rendszerek Oroszországban és Ukrajnában is többször leálltak, illetve Magyarországon is előfordult az OTPdirekt leállása.



²⁶ AMA-módszertan: Advanced Measurement Approach.

²⁷ A csoportszintű működési kockázati tőkekövetelmény a várható és nem várható veszteségekre nyújt fedezetet.



Megbízunk egymásban.



etbank

DELL



3.4. A banki rendszerek biztonságának fejlődése

Komoly kihívást jelent, hogy úgy garantáljuk a biztonságot, hogy közben ügyfeleink és munkatársaink is könnyen, felhasználóbarát módon tudják használni rendszereinket, szolgáltatásainkat.

BŰNELKÖVETÉSI KÍSÉRLETEK

Az igazi kihívást az intellektuális bűnözési formák jelentik, ezen belül továbbra is a hitelcsalások és a bankkártyás visszaélések emelkednek ki csoportszinten. A hitelcsalások száma az utóbbi években jelentősen csökkent, míg a bankkártyás visszaélések között növekvő trendet mutatnak az internetes csalások. A bankcsoport többi tagjától eltérően a legtöbb veszteség dolgozói visszaélésekből származott a montenegrói leánybankunknál, illetve horvát leánybankunknál a visszaélések mellett több esetben történt ATM kifosztás is. Az elmúlt évek tapasztalataival összhangban ezen kívül gyakorlatilag nem történtek sikeresen elkövetett erőszakos jellegű bűncselekmények (pl. bankrablások, betörések).

2017-ben jelentős informatikai bűncselekmények, kibertámadások érték a pénzügyi szektort, nőtt a bankunkat ért támadások száma is, de védelmi intézkedéseinknek, eszközeinknek köszönhetően nem történt eredményes támadás, adatvesztés.



MEGELŐZÉS, VÉDEKEZÉS

A bankcsoport az intellektuális jellegű jogtalan cselekmények ellen is jól védett és megfelelően óvja ügyfeleit, amit a statisztikai adatok is egyértelműen alátámasztanak. bankcsoport szinten minden leánybankunknál alacsonyabb volt a bankkártyás visszaélések forgalomhoz viszonyított aránya a kártyatársaságok európai és világ országaira számított értékeinél. Az OTP Banknál több éve nagyságrenddel alacsonyabb a visszaélések aránya a MasterCard által publikált európai átlagánál. Az eredményes védekezést bizonyítja a nagyszámú bankkártya-visszaélés megghiúsulása is.

A megelőzés érdekében egyrészt az alkalmazott megoldások (technikai, szabályozási és gyakorlati), másrészt a tudatosság fejlesztésére helyezünk hangsúlyt. 2017-ben az anyabankban teljesen megújult, átdolgozott módszertan alapján végeztük el az éves IT biztonsági kockázatelemzést, amelynek eredményeként részletes intézkedési tervet is készítettünk. Folyamatosan telepítjük az ATM-ekre a szoftveres támadás elleni védelmet, az OTP Bank ATM-jeinek kétharmadán megtörtént a telepítés 2017 végéig. Ezen ATM-ek esetében sikeres támadás nem történt.

A tudatosság kapcsán munkatársainkat és ügyfeleinket egyaránt célozzák programjaink. Összesen 437 alkalommal tartottunk a munkakörükhöz kapcsolódó helyszíni oktatást a fióki dolgozóknak a biztonsági kockázatok kezeléséről, biztonsági tudatosság növeléséről. Az oktatások része volt a compliance (összeférhetetlenség, etikai elvárások, személyes ügyletek bejelentése), valamint a pénzmosás-megelőzési ismeretek (gyanús ügyletek felismerése, bejelentése) bővítése is. Az oktatás a leánybankoknál is hasonlóan, az anyabank ellenőrzése mellett zajlik.

Az év során az OTP Bank valamennyi munkatársa részt vett információbiztonsági tudatossági képzésben, e-learning oktatás keretében. A megszerzett tudásról vizsga formájában adtak számot a kollégák.

Ügyfeleink körében érezhetően nő a tudatosság a biztonsági kérdések tekintetében, azonban továbbra is jellemző, hogy az ellopott bankkártyával a kártya mellett tárolt PIN kód ismeretében követnek el visszaélést. A bankcsoportot vagy az ügyfeleket ért adathalász és informatikai támadásokkal, szerencsejáték csalásokkal kapcsolatban tájékoztatást adunk ki a bank honlapján, valamint a fiókhálózat, a média és a felügyeleti szervek számára.

HR Az OTP banka Hrvatska 2017-ben is elérhetővé tett tájékoztató anyagokat internet és mobilbanki felületein, illetve Facebook-oldalán.

ADATVAGYON-VÉDELEM

A bank kiemelt feladatként azonosítja mind az ügyfelek, mind a bank védett adatainak jogszabályi és hatósági előírásoknak megfelelő védelmét, különös tekintettel arra, hogy a banki informatikai rendszerek a hazai jogszabályi előírások szerint a kritikus infrastruktúra törvény hatálya alá tartoznak. Az adatvagyon védelmének teljesülését folyamataink, rendszereink és fejlesztésük szolgálják. Az adatkezelés, az adatok biztonsága és az adatszivárgás megakadályozása érdekében a bank a legkorszerűbb információ-technológiai és biztonsági megoldásokat alkalmazza.

A 2018 első félévében életbe lépő GDPR (az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete) előírásaira való felkészülés jelentős feladatot rótt bankcsoportunk érintett tagjaira. A megfeleléshez átalakítottuk az adatgazdai rendszert. Közel 70 adatgazdánk lesz – egy részük új munkatárs – és a bank különböző szervezeti egységeinél, helyben felelnek azért, hogy a GDPR elvárásai (pl. személyes adatkezelés felügyelete, adattakarékosság elve, magas kockázatú adatok kezelése) érvényre jussanak.

SZEMÉLYES ADATOKKAL VALÓ VISSZAÉLÉS	OTP Bank				OTP Csoport			
	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
külső felektől érkezett panaszok, amelyek indokoltságát szervezetünk igazolta (db)	0	0	1	14	25 659*	18 131*****	1	15
a szabályozó szervek részéről érkezett panaszok (db)	0	0	5	2	1686**	1567*****	12	2
az ügyfelek adatainak kiszivárogtatása (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0	0	8	0	0	0	35
az adatokat ellopták (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0	0	0	32 000***	0	0	0
a szervezet az adatokat elvesztette (érintett ügyfelek száma) (fő)	0	0	0	0	31 364****	0	0	0

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

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

STRATÉGIAI CÉLJAINK

GDPR és PSD2 elvárásainak való megfelelés

Hitelbírálati rendszerek cseréjének folytatása

Csoportszintű szabályozás a szankciós rendelkezéseknek és a jóhírnév védelmének való megfelelés elveiről és eljárásrendjéről

7x24 órában működő kiberbiztonsági központ kialakítása az OTP Bankban



II./4.

FELELŐS MUNKÁLTATÓ

Tehetséges és elkötelezett munkatársaink számára vonzó szervezeti és munkafeltételeket kívánunk biztosítani, ahol hosszú távon megtalálják számításukat.

- ▶ ▶ ▶ TEHETSÉGPROGRAM
- KARRIERUTAK
- PÁLYAKEZDŐ PROGRAM
- ÚJ MUNKATÁRSI FÓRUMOK



2015-től az OTP Bank és több leányvállalatunk is átfogó programot indított a szervezeti kultúra fejlesztése, illetve az ezt segítő háttérprogramok és rendszerek megújítása érdekében. Célunk, hogy munkatársaink számára motiváló, támogató környezetet teremtsünk, ahol tehetségüket és kompetenciájukat érvényre tudják juttatni.



Kollégáink tanulási képességének folyamatos fejlesztése mellett munkáltatóként a szervezeti kereteket is munkatársaink és a munkaerőpiac változó elvárásaihoz igazítjuk. Az akvizíciók a szervezeti integrációk kihívásai mellett lehetőséget adnak a szinergiák kihasználására és más szervezeti kultúrák megismerésére.

Munkatársainkkal kapcsolatos alapelveinket, átfogó céljainkat honlapunkon találja:



Felelős munkáltató

2016 VÁLLALÁSAINK	2017 EREDMÉNYEINK
Szervezeti kultúra megújítása: • banki tehetségprogram kidolgozása, • teljesítménymenedzsment megújítása, • karrierutak kiterjesztése, • toborzás megújítása.	A program a terveknek megfelelően halad.
Az OTP Bank munkáltatói imázsának megújítása.	A program egyes elemei megvalósultak, a befejezés 2018-ban várható.
Az OTP Bank új Munkavédelmi Szabályzatának véleményezése és közzététele.	A szabályzat hatályba lépése 2017-ben megtörtént.
A legjobb gyakorlatok elérhetővé tétele csoportszinten, az ún. „Best Practice kódexek” rendszerének kiterjesztése.	A program megvalósult.
A Splitska banka integrációja az OTP banka Hrvatskával.	A szervezeti kultúra fejlesztéssel egybekötött integráció befejezése 2018-ban várható.
Az OTP Bank Romania szervezeti kultúra programjának befejezése.	Megvalósult.



4.1. Szervezeti kultúra, munkáltatói imázs

A tehetséges és elkötelezett munkavállalói kör kialakításához fontos annak meghatározása, hogy mit tudunk és mit kívánunk nyújtani jelenlegi és jövőbeli munkatársaink számára.

Meggyőződésünk, hogy az OTP Bank számos vonzó értékkel rendelkezik mint munkahely. A korábbiakban ugyanakkor ezen értékeket nem vettük számba, így erősítésük vagy módosításuk sem összehangoltan történt. 2017-ben átfogó kutatást végeztünk, 2700 külső és belső résztvevővel, amelynek eredményeként négy értéket azonosítottunk:

- stabilitás
- fejlődési és fejlesztési lehetőség
- közösség
- hatásgyakorlás (az a pozitív hatás, amit munkánkkal el tudunk érni)

Azon dolgozunk, hogy ezen értékeket erősítsük és tudatosítsuk bankon belül és bankon kívül is, hogy az értékeinkkel azonosulni tudó és kíváncsi munkatársakkal dolgozhassunk együtt.

RO UA A munkáltatói imázs fejlesztése, a szervezeti kultúra megújítása az OTP Bank mellett az OTP Bank Romániában és az OTP Bank Ukraine-ban is prioritás volt 2017-ben.

HR Horvát leánybankunk is kiterjedt felmérést végzett az OTP banka Hrvatska és a Splitska banka szervezeti kultúrájára vonatkozóan. Az integrációval egybekötött fejlesztés megvalósítását 2018-ban tervezzük.

4.2. Foglalkoztatás

Létszám

2017-ben több mint 38 ezer munkavállaló dolgozott az OTP Csoportnál teljes munkaidőben vagy havi 60 óra feletti részmunkaidőben²⁸. (A táblázatban és a munkavállalói statisztikákban a szerb Vojvodjanska banka adatai nem szerepelnek, mert esetükben a munkatársak részletes bontásai még nem állnak rendelkezésre.)

HR RS A bankcsoport létszámában a horvát Splitska banka és a Vojvodjanska banka megvásárlása okozta a legjelentősebb változást. A horvát operáció munkavállalóinak létszáma 1300 fővel, több mint kétszeresére, míg a szerb operáció létszáma 1400 fővel, több mint háromszorosára nőtt. Ezen hatás kiszűrésével a bankcsoport létszáma gyakorlatilag nem változott.



Több mint 38 ezer munkavállaló az OTP Csoportnál

Az OTP Bankban az AXA Bank 2016 végén megvalósult akvizíciójával néhány területen létszámfelesleg alakult ki, ezért 47 munkatársat érintő csoportos létszámleépítést hajtottunk végre. A munkatársak nem minden esetben a volt AXA Bank munkatársai, hanem az adott területen – a párhuzamosságok csökkentése miatt – nélkülözhető munkát végző munkatársak voltak, elsősorban a háttérművelési tevékenységet érintve.

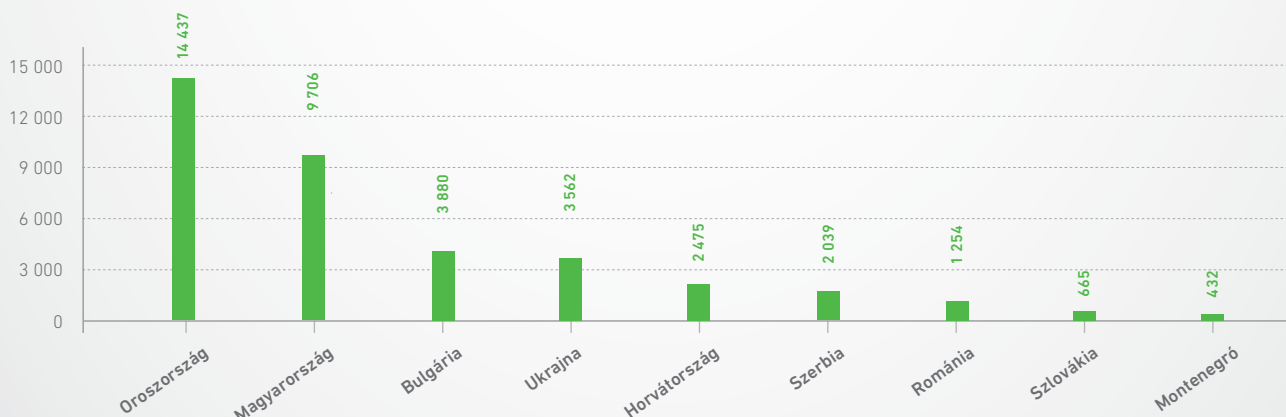


OTP Csoport

2017. 12. 31.

A MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁNAK MEGOSZLÁSA ORSZÁGONKÉNT

Foglalkoztatottak összesen, fő



²⁸ A foglalkoztatottak egy része – 2017-ben 6535 fő – ügynökként dolgozik Oroszországban és Ukrajnában. Emellett két országban további, összesen több mint 32 ezer ügynökkel álltunk szerződéses jogviszonyban.

FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (fő, december 31.)	OTP Csoport												
	2013	2014			2015			2016			2017		
	Össz.	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	36 792	36 427	7 804	28 623	34 118	7 265	26 853	34 453	7 483	26 970	35 658	8 072	27 586
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	1 265	1 549	265	1 284	1 579	250	1 329	1 356	158	1 198	1 229	177	1 052
Statisztikai létszám összesen	38 057	37 976	8 069	29 907	35 697	7 515	28 182	35 809	7 641	28 168	36 887	8 249	28 638
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	5 332	128	16	112	138	17	121	141	26	115	142	30	112
Foglalkoztatottak összesen	43 389	38 104	8 085	30 019	35 835	7 532	28 303	35 950	7 667	28 283	37 029	8 279	28 750
Nők aránya	78%	79%	-	-	79%	-	-	79%	-	-	78%	-	-
Férfiak aránya	22%	21%	-	-	21%	-	-	21%	-	-	22%	-	-
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	37%*	8%**	8%	8%	9%	8%	10%	7%	5%	7%	7%	6%	8%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	15 921	2 961	654	2 307	3 381	626	2 755	2 399	398	2 001	2 669	475	2 194

Az adatok pontosak, a belső nyilvántartásból származnak.
 * A magas érték elsősorban az oroszországi OTP Bank Russia több mint 73%-os határozott idejű foglalkoztatotti arányának (elsősorban ügynökök) következménye.
 **Az OTP Bank Russia munkatársainak 97%-a már határozatlan idejű szerződéssel foglalkoztatott.

FOGLALKOZTATOTTAK LÉTSZÁMADATAI (fő, december 31.)	OTP Bank												
	2013	2014			2015			2016			2017		
	Össz.	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő	Össz.	Férfi	Nő
Teljes munkaidősök	7 332	6 806	1 955	4 851	6 707	1 961	4 746	6 981	2 091	4 890	7 261	2 238	5 023
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	765	1 165	167	998	1141	166	975	920	76	844	803	60	743
Statisztikai létszám összesen	8 097	7 971	2 122	5 849	7 848	2 127	5 721	7 901	2 167	5 734	8 064	2 298	5 766
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	36	44	2	42	62	2	60	70	3	67	43	1	42
Foglalkoztatottak összesen	8 133	8 015	2 124	5 891	7 910	2 129	5 781	7 971	2 170	5 801	8 107	2 299	5 808
Nők aránya	74%	73%	-	-	73%	-	-	73%	-	-	72%	-	-
Férfiak aránya	26%	27%	-	-	27%	-	-	27%	-	-	28%	-	-
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak aránya	9%	8%	8%	8%	9%	9%	8%	8%	8%	8%	9%	8%	10%
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	734	635	167	468	687	178	509	658	165	493	758	192	566

Az adatok pontosak, a belső nyilvántartásból származnak.
 Az OTP Bank értékesítő ügynökeinek száma 2017 végén 5982 fő volt.

ÉRDEKKÉPVISELET

Az OTP Csoport tagjai a jogszabályi elvárásoknak megfelelően biztosítják az érdekképviseleti lehetőségeket, a szakszervezetekkel a kapcsolatunk minden esetben együttműködő. A bankcsoport munkavállalóinak többségére vonatkozik kollektív szerződés, így kollektív szerződés van érvényben az OTP Banknál, a CKB-nál, a DSK Banknál, az OTP Bank Romania-nál, az OTP bank Hrvatska-nál, az OTP Banka Slovenskonál és az OTP Bank Ukraine-nél.

A szervezeti működésben bekövetkező, a munkavállalókat is nagymértékben érintő változásokra vonatkozó minimális bejelentési idő kapcsán az OTP Csoport bankjai eltérő gyakorlatot folytatnak, megfelelően a helyi előírásoknak. Az OTP Bank Ukraine alkalmazza a leghosszabb minimális értesítési időt (60 nap), az OTP Bank Romania-nál 20 munkanap, az OTP Banknál 15 nap, az OTP banka Hrvatska és az OTP banka Srbija esetében 8 nap ez a periódus, a többi leánybank nem határoz meg erre vonatkozó előírást. A minimális értesítési időt egyedül az OTP Bank Romania kollektív szerződése rögzíti.


Felelős munkáltató

MUNKAÜGYI PANASZOK

Az év során összesen 26 munkaügyi eljárás zárult le az OTP Csoport vállalataival szemben.

HR 2 eset kapcsán az OTP banka Hrvatska-t a bíróság összesen 10,1 millió Ft megfizetésére kötelezte. Az ügyek munkaviszony megszüntetéséhez kapcsolódtak.

RS 7 esetben az OTP banka Srbiját kötelezték bírság megfizetésére, összesen 200 ezer Ft összegben. Az ügyek elbocsátás-

hoz, a túlóra kompenzációjához és munkahelyi sérüléshez kapcsolódtak.

ME 16 munkaügyi perben a CKB volt érintett, összesen 95 millió Ft bírságot fizetett.

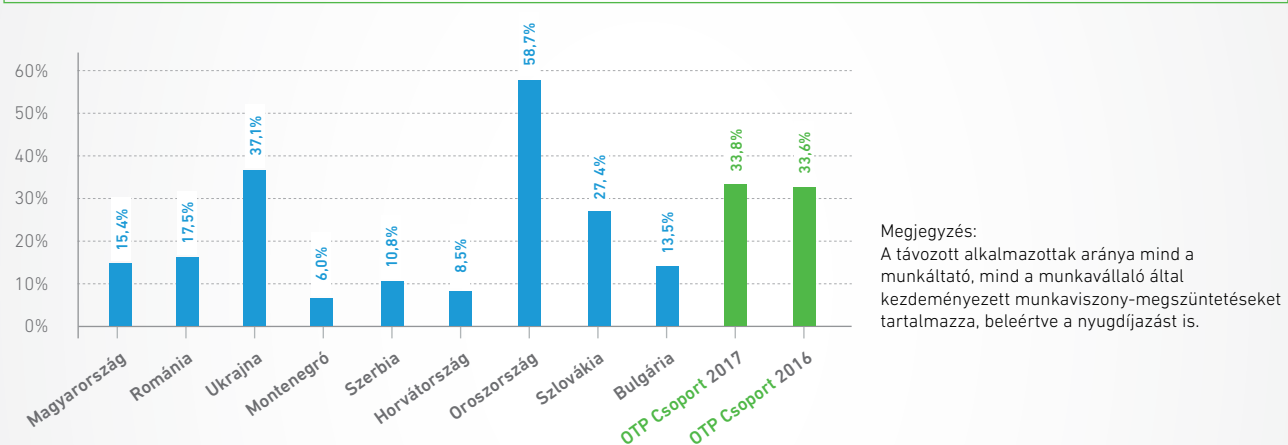
Az OTP Bankot a munkavédelmi hatóság felmentette egy üzemi balesethez kapcsolódó ügyben.

TÚLÓRA

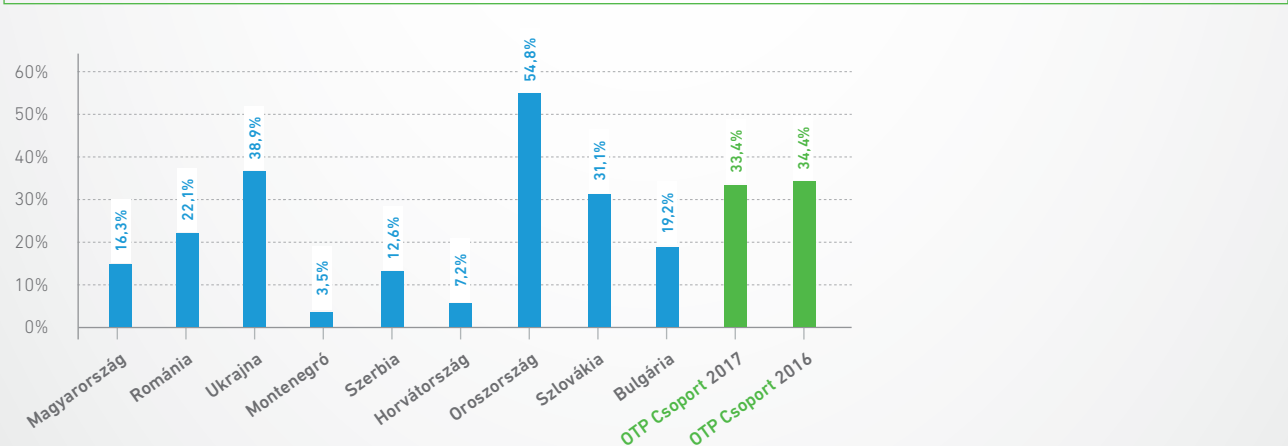
A rendkívüli munkavégzés mértéke 2017-ben nagyjából megegyezett az előző években tapasztaltakkal, továbbra is a fiókhálózatban, a lakossági számlavezetéssel, befektetéssel kapcsolatos munkakörökben jelentősebb a túlóra mértéke, míg a devizaszámla-kezelés és a kereskedelmi banki területen alacsonyabb. A túlóra mértékét a munkaszervezési gyakorlatok javításával tervezzük csökkenteni.

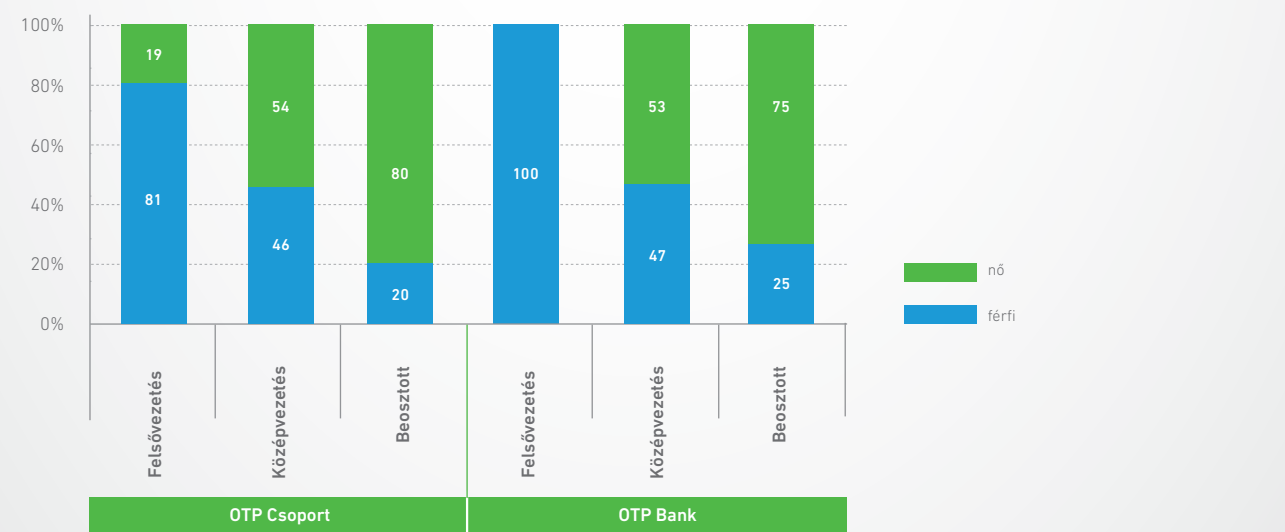
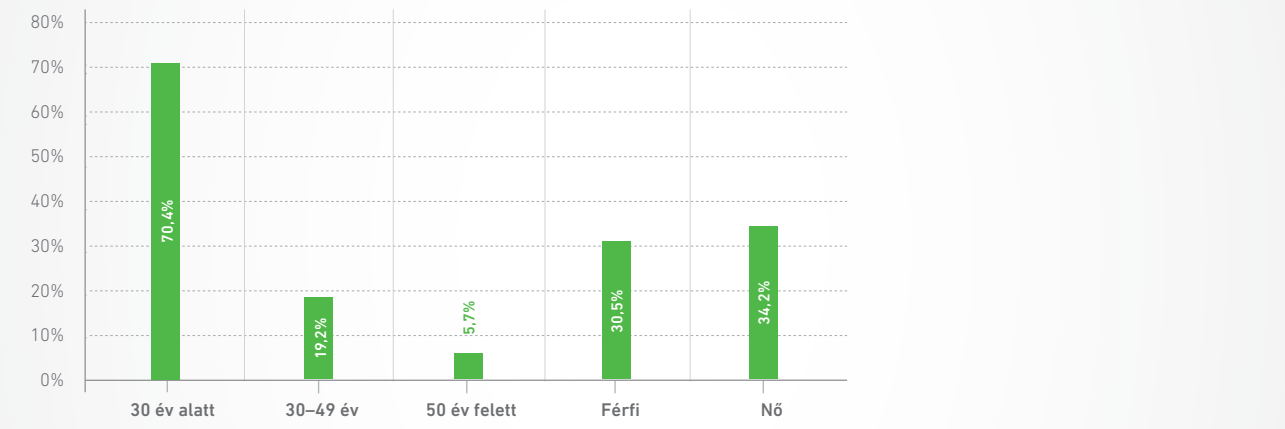
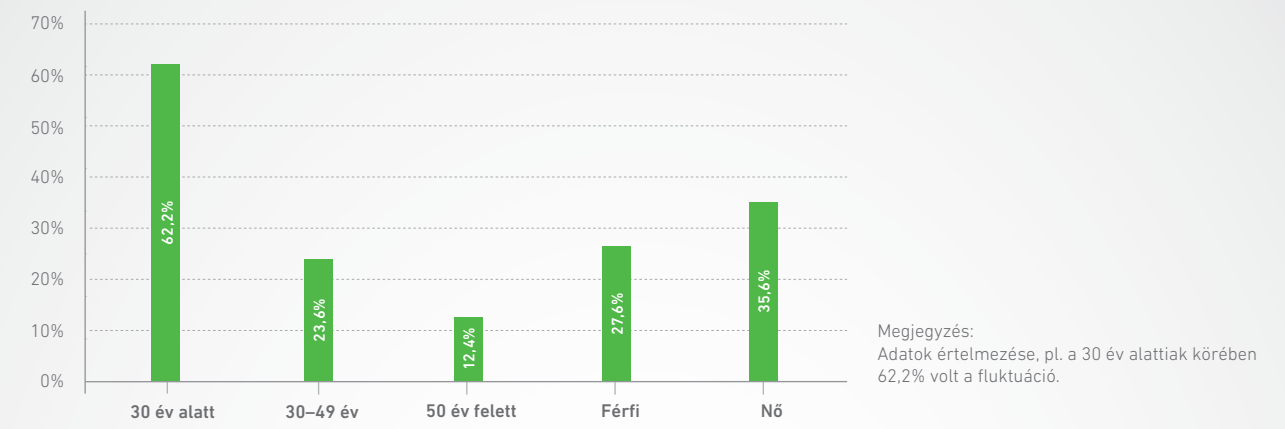
Munkavállalói statisztikák

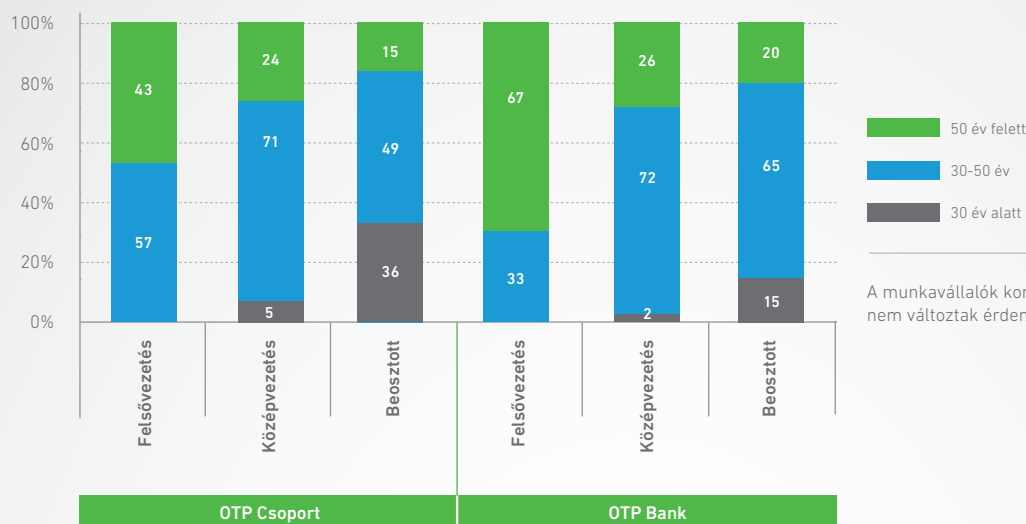
OTP Csoport
2017 SORÁN TÁVOZOTT ALKALMAZOTTAK MEGOSZLÁSA ORSZÁGONKÉNT A ZÁRÓLÉTSZÁMHOZ VISZONYÍTVA



OTP Csoport
2017 SORÁN FELVETT ALKALMAZOTTAK MEGOSZLÁSA ORSZÁGONKÉNT A ZÁRÓLÉTSZÁMHOZ VISZONYÍTVA







A munkavállalók kor és nem szerinti megoszlásai nem változtak érdemben 2016-hoz képest.

Az OTP Csoportban a megváltozott munkaképességű alkalmazottak száma 333 fő volt 2017-ben, ami közel azonos az előző évi adattal.

HR Sokszínűségi Karta

Az OTP banka Horvátországban 2017-ben aláírta a horvátországi Sokszínűségi Kartát, és 2018-ban sokszínűségi politika kialakítását és akcióterv megvalósítását tervezi. Az Európai Sokszínűségi Karta az Európai Unió munkahelyi diszkrimináció-ellenes, esélyegyenlőséget támogató irányelveit rögzíti és népszerűsíti a foglalkoztatottak körében. A tagországokban saját sokszínűségi karták vannak érvényben.

Munkaerőfelvétel, beilleszkedés

Fontos fejlesztés valósult meg az OTP Bankon belül. A toborzást követően digitálissá vált az új munkatársak beléptetése is. A rendszer a munkatársak és a vezetők számára egyaránt megkönnyíti a beilleszkedést a munkavégzéshez szükséges eszközök és alapjogosultságok gyors biztosításával.

Emellett a vezetők több eszközt is használhatnak, amelyekkel személyre szabottan ajánlhatnak információ-lelőhelyeket, számos hivatkozásokat a kollégáknak. A belépést megelőzően egy másik modulon keresztül a leendő munkatársak a kapcsolódó teendőkről, a banki közösségről, értékekről kaphatnak információkat.

Pályakezdő Program

„Kísérleti jelleggel indítottunk Pályakezdő Programot az IT és Banküzemi Divízió Háttérműveleti Igazgatóságán. Legfontosabb célunk a tudatos utánpótlás-nevelés, az egyetemisták beépítése a szervezetbe. Az első csapat 6 fővel indult, közülük ketten már munkatársként dolgoznak. Olyan fiatalokat kívánunk bevonni, akik képesek jól és motiváltan dolgozni, és akiknek meg tudjuk mutatni az OTP Bank értékeit.

Az egyéves program első lépéseként a résztvevők online e-learning képzéseken vesznek részt, és a Pénzügyi Szolgáltatást Közvetítő Tanfolyam sikeres elvégzése is elengedhetetlen. Ezt követően személyre szóló programon keresztül ismerkedhetnek meg a Háttérműveleti Igazgatóságon több, eltérő tevékenységet felölelő komplex folyamattal, és szerezhhetnek operatív ismereteket. Véleményünk szerint ez jó alap a későbbi szakmai életpálya felépítéséhez. A programot a szakterülettel együttműködve, az ő igényeiket és mentori kapacitásaikat figyelembe véve építettük fel. A terveink között szerepel a fiók-látogatás is, ahol egy helyi mentorral fognak eltölteni pár napot a pályakezdők. Nagyon fontosnak tartjuk, hogy megismerjék a másik oldal munkáját. Már felvettük a kapcsolatot az egyik zászlós fiókkal, ahol nagyon lelkesednek az ötlet iránt.

Az eddigi benyomásaink és a visszajelzések pozitívak. Fontos része a programnak, hogy minden egyes központban végzett munka után van értékelés. Ők is értékelnek és őket is értékelik. Egy év elteltével (az első program még nem zárult le) pedig lesz egy olyan értékelés, melyen a HR és a szakterületek részéről is részt vesznek kollégák, és együtt át tudjuk beszélni, hogy a pályakezdőknek hogyan sikerült beilleszkedniük a szervezetbe, melyik terület illene hozzájuk a legjobban és őket melyik érdekli leginkább. Az első forduló lezárását követően célunk, hogy a bank valamennyi területén és speciálisan az IT Divízióban is szisztematikusan működtessük a programot.”

Hegyiné Vizi Veronika, HR senior szakértő



EGYETEMEK

A bankcsoport 2017-ben összesen 766 gyakornokot fogadott. Tagvállalataink eltérő gyakorlatokat alkalmaznak az intézményekkel történő együttműködésre, illetve a diákok fogadására, de szinte kivétel nélkül aktív kapcsolatot tartanak fenn a felsőoktatási intézményekkel.

Az OTP Bank 2017-ben gyakornoki programot indított, amelyben 37 fő vett részt. A visszajelzések pozitívak, a fiatalok könnyen beilleszkednek, hasznosnak érzik magukat és sokat fejlődnek. A belső igények, illetve a sok jelentkező miatt 2018-ban több gyakornokot tervezzük felvenni.

A Budapest Metropolitan Egyetemen megvalósított duális képzésen négy főre bővítettük a résztvevő hallgatók létszámát, és továbbra is aktív kapcsolatot ápolunk a felsőfokú oktatási intézményekkel, egyetemekkel. Részt veszünk kutatóprojektekben, előadásokon, versenyek, esettanulmányok támogatásában is.

Az OTP Business üzletág ÜzletRace Hallgatói ötletpályázatot írt ki innovatív banki megoldásokra társadalmi felelősségvállalás és fintech kategóriában. A pályázatok számos egyedi ötletet tartalmaztak, amelyeket használunk a napi működésünk során, és egyértelműen erősödtek az egyetemi kapcsolataink, a nyertes pályázó hallgatók közül többen is részt vesznek a gyakornoki programban.



**766 gyakornok
csoportszinten**

4.3. Munkavállalói elégedettségmérés

Az OTP Bank a szervezeti kultúra 2015-ben történt átfogó vizsgálatát követően 2017-ben elégedettségmérést végzett munkatársai körében. A felmérés fő témakörei a javadalmazás, oktatás és képzés, rekreáció, toborzás, belépés és a szervezeten belüli karrierlehetőségek voltak. Az eredmények alapján munkatársaink a képzési és rekreációs lehetőségekkel elégedettek a leginkább, ugyanakkor alacsonyabbra értékelték a javadalmazás és a karrierlehetőségek területeket. Az elégedettség fokozása érdekében több programot is indítottunk a belső pozícióváltások lehetőségének bővítésére, láthatóvá tételére, illetve a teljesítményértékelés rendszerét is átalakítottuk, a javadalmazást is befolyásolva. Terveink szerint az elégedettségvizsgálatot rendszeresen elvégezzük.

BG A DSK Bank munkatársai attitűdjét a fontos banki fejlesztési ügyekkel és menedzsment-döntésekkel kapcsolatban méri rendszeresen.



4.4. Munkatársak javadalmazása, elismerése, karrierlehetőségek

TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS

Az anyabank számára az elmúlt időszak egyik prioritása a teljesítményértékelés és -mérés rendszerének új alapokra helyezése volt a központi munkatársak körében. Az új értékelési rendszer keretében munkatársaink évente legalább két alkalommal személyes visszajelzést kapnak vezetőiktől, és egy harmadik alkalommal történik a stratégiai és egyéni célokat is magában foglaló célkitűzés. A korábbi szubjektív szempontok helyett a vezetők – adott munkakörhöz illeszkedően választható – kompetenciák alapján értékelnek. Az értékelés a fejlesztés és képzések alapjául is szolgál. Az értékelési rendszert 2017 során 430 fő részvételével teszteltük. 2018-tól a rendszer kiterjesztését tervezzük a központi munkavállalókra.

KARRIERPÁLYÁK

Folytattuk a duális karrierpályák kidolgozását, külön jelenítve meg a vezetői és a szakértői előrelépés feltételeit, lehetőségeit. 2017-től az OTP Bank legtöbb központi területe rendelkezik karriertérképekkel. A rendszer révén átláthatóbbá váltak a karrierutak, transzparens elvekre és követelményekre épülő előmeneteli lehetőségek jöttek létre. A karrierpályák a tehetséges munkatársak vonzását, motiválását és fejlesztését is hatékonyan támogatják, előnyük a vezetőket hatékonyan támogató munkaköri struktúra is. A karrierutak rendszere segíti a vezetőket és a munkatársakat a karrierszint-váltások tervezésében és eredményes megvalósításában. A karrierpályák rendszere a munkatársak tudása, tapasztalata és készségek alapján történő kereshetőséggel támogatja a belső mobilitást is. A rendszer bevezetésekor szükséges volt valamennyi kollégánk besorolása a meghatározott karrierszintekre, ami több félreértést felvetett. 2018-ban törekszünk ezek kiküszöbölésére, illetve munkatársaink mélyebb tájékoztatására a jobb megértésért. A szakértői karrierpályákkal a vezetői és szakértői fejlődést egyaránt vonzóvá kívánjuk tenni; célunk, hogy a magas szintű szakértői munkaköröket javadalmazásban is elismerjük és versenyképessé tegyük.

TEHETSÉGPROGRAM

127 fő részvételével indítottunk tehetségprogramot az OTP Bankban. A résztvevők vezetői ajánlással kerülhettek a programba, és a lehetőség a vezetői és szakértői karrierpályán lévő munkatársak számára is adott volt. A program kollégáink szakmai fejlődését, közösség- és szemléletformálását is támogatta, a résztvevők 84 fejlesztési esemény keretében, átlagosan 102 óra fejlesztésben részesültek. A fejlesztések során számos újszerű megoldással élünk, hangsúlyt helyeztünk az emberközpontú vezetői szemlélet, a kezdeményezés, dinamizmus értékeinek erősítésére. A fejlesztések nagy része kiscsoportos, interaktív keretek között zajlott. A pozitív visszajelzések alapján (88%-os általános elégedettség) 2018-ban folytatni tervezzük a programot, a fókuszáltabb figyelem érdekében kevesebb résztvevővel.

UA Arany jegy névvel indított tehetségprogramot az OTP Bank Ukraine a hálózati nyitott pozíciók belső munkatársakkal való betöltése érdekében. A program első fordulójába jelentkező 100 fő közül 20-an váltottak pozíciót végül. Az első program lezárását, értékelését és fejlesztését követően az új jelentkezők kiválasztását 2018-ban tervezzük.

JUTTATÁSOK

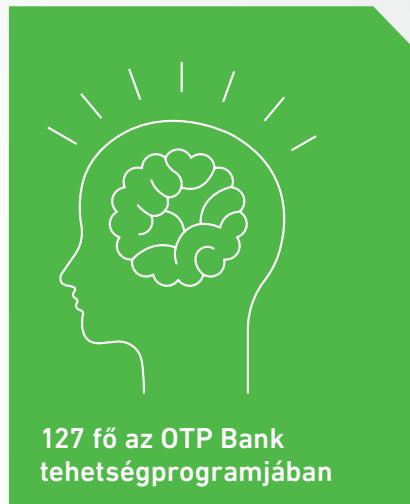
Az OTP Csoport bankjai az adott országban betöltött pénzügyi súlyuknak megfelelő mértékű juttatást biztosítanak munkatársaiknak. A teljes munkaidős és részmunkaidős, illetve az ideiglenesen foglalkoztatottak számára ugyanolyan juttatásokat biztosítanak a tagvállalatok. 

Az OTP Bank juttatási és motivációs eszközei, illetve a teljesítményfüggő díjazás keretében belüli arányai alapvetően nem változtak 2017 során. Több tagvállalatunk hajtott végre az infláció mértékét meghaladó emelést.

UA Az OTP Bank Ukraine-nél 2017-ben is jelentősebb béremelés volt.

ERKÖLCSI ELISMERÉS

Az OTP Csoport tagjai 2017-ben is díjazták – elsősorban az üzleti eredmények tekintetében – a kimagasló teljesítményt nyújtó munkatársakat és csapatokat. Csoportszinten több ezer díjat ítéltek oda tagvállalataink.



OTP Bank

2017. 12. 31.

A FÉRFIAK ÉS NŐK FIZETÉSÉNEK ARÁNYA BEOSZTÁSI KATEGÓRIÁK SZERINT

Felsővezetők



Középvezetők



Beosztottak



Átlagosan



Felelősséggel Egymásért Díj

A díjjal olyan csapatokat ismerünk el az OTP Bankon belül, amelyek a közösségépítésre és a társadalmi szerepvállalásra egyaránt nagy hangsúlyt helyeznek. 2017-ben a példaértékű összefogást megvalósító Digitális Értékesítési és Fejlesztési Igazgatóság nyerte a díjat. Egy év alatt több mint 20 különböző társadalmi célú akciót valósítottak meg és a közel 180 fős aktív közösség közvetlen környezetét is rendszeresen bevonták programjaikba. Elsősorban a hátrányos helyzetű gyermekek megsegítését célozták. Több alkalommal vettek részt oktatási intézmények felújításában, szerveztek bábéledást hátrányos helyzetű gyerekek óvodájába, adománygyűjtő akcióik is gyermekotthonokat, esetenként fejlődő országokbeli gyermekeket segítettek. A gyűjtéseket élményekkel, edukációval próbálják meg összekapcsolni. A díjjal az Igazgatóság 250 000 Ft közösségformáló alapot is nyert.

4.5. Képzés és oktatás

Munkatársaink szakmai képzése és kompetenciafejlesztése prioritás számunkra. 2017-ben a kompetenciafejlesztés terén a fókuszolt továbbra is a vezetői készségfejlesztés jelentette az OTP Bankban, számos újszerű módszert kínáltunk az emberköz-pontú vezetői modell elérésére.

Csoportszinten jelentősen nőtt a képzésre fordított költség, bár az egyes vállalatok között nagy eltérések vannak. Az OTP Bank, az OTP banka Hrvatska, az OTP Bank Romania, az OTP Bank Russia és az OTP Bank Ukraine növelte jelentősen a képzésre fordított összeget. Az OTP Csoport tagjai 1,4 milliárd Ft-ot fordítottak oktatásra, 40%-kal többet, mint egy évvel korábban.

Az OTP Bank folyamatosan vizsgálja, hogy az adott tartalomhoz és célcsoporthoz melyek a leghatékonyabb oktatási formák, képzéseink során a legmodernebb módszereket is alkalmazzuk. Építünk az OTP Fáy András Alapítvány tapasztalataira is.

A bank az alábbi programokat valósította meg a vezetőkre fókuszálva:

- Vezetői napot szerveztünk 220 fő részvételével. A „Flow a munkahelyen” konferencián Csíkszentmihályi Mihály, OTP banki és más iparági vezetők cseréltek eszmét a vezetői felelősségről és feladatokról, valamint a flow-elmélet mindennapi alkalmazásáról. A résztvevői elégedettsége 82%-os volt.
- A BUKTA-rendezvény témája a hibázás lehetősége és ennek feldolgozása volt, két külső és három banki előadó részvételével. A résztvevők kifejezetten pozitívan értékelték az eseményt.

• Bővítettük a vezetői készségfejlesztő tréning kínálatot hét új témakörrel (pl.: Önismeret és csapathatékonyaság, Változásmenedzsment emberközpon-túan, Döntési technikák póker szimulációval, Innováció-menedzsment). A program nagy népszerűségnek örvend, mintegy 800 központi vezetőnk vett részt rajta 2016 őszétől 2017 végéig.

• Fűszer néven női vezetői műhely program-sorozatot valósítottunk meg. Célunk a női vezetők megerősítése szerepükben, az ön- ismereti út segítése, tapasztalatcsere és közösségépítés volt. A mintegy 60 meghí- vott közül körülbelül 25-en vettek részt a programban.

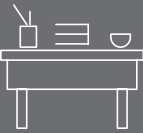
• A csoportokon belüli konfliktusok kezelé- sét belső coach-al is támogatjuk. A vezető jelzése esetén biztosítunk csoportos coa- chingot. Tervezzük, hogy a fiókhálózatban alkalmazunk olyan munkatársakat, akik kifejezetten a problémamegoldást segítik.

Munkatársaink képzésében kiemelt szere- pet kapott az MFB Pontok nyitásához kap- csolódó képzési program. Ahhoz, hogy a nyitás időpontjára rendelkezésre álljanak a felkészült munkatársak, szűkös időkeret- ben, nagy létszámban kellett elvégezni az oktatást a jogi háttér, a lakossági és vállalati termékek kapcsán is.

A DSK Bank a szervezeti kultúra fejlesztése érdekében személyes és vis- selkedési kompetenciák fejlesztését célzó képzéseket valósított meg, és több alka- lommal tesztelte a munkavállalók moti- vációját, integritását. A bank négy mun- katársa részt vett a SEED Üzleti Vezetés Programban, ketten coaching képzést vé-



1,4 milliárd Ft a munkavállalók képzésére



787 ezer képzési óra egy évben, 21 óra/fő

geztek, és 59 résztvevője volt a menedzs- ment és prezentációs készségeket fejlesztő képzéseknek.

UA Ukrajnában véget ért a Menedzsment 52 hete elnevezésű program, amelynek ke- retében a vezetők kéthetente online kurzuson vettek részt. A legjobb eredményt elérő kollé- gák közös informális programban vettek részt a vezérigazgatóval és igazgatósági tagokkal. Az új vezetők számára pedig elkezdtük a program második ciklusát és az online kurzu- sokat személyes mentorokkal egészítettük ki.

RU Az OTP Bank Russia megrendezte a „Fejlődés Hete” programot, különböző – töb- bek között a vezetői készségek széles körét támogató – tréningeket szervezve a munka- társak számára.

SK Az OTP Banka Slovensko a munkatár- sak motiválásáról szóló képzést szervezett a vezetőknek, akik az együttműködés javítá- sa érdekében egynapos csapatépítő tréning- en is részt vettek.

EGY FŐRE ESŐ KÉPZÉS MENNYISÉGE, ÓRA (2017)												
	OTP Bank						OTP Csoport					
	Belső		Külső		Összesen		Belső		Külső		Összesen	
Felsővezető	0		27		27		13		41		54	
Középvezető	72		25		97		41		25		66	
Beosztott	53		9		62		16		4		20	
Átlagosan	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
	51	50	17	7	68	57	23	17	13	3	36	20
Átlagosan összesen 2017	67						21					
Átlagosan összesen 2016	60						21					

4.6. Munkatársak bevonása

Bankcsoportunk több tagja vezetett be új módszereket, ösztönözve a kétirányú párbeszédet és a hatékonyabb kommunikációt a munkatársak irányába.

OTP MAGAZIN

Az OTP Bank célja, hogy folyamatosan bővüljön kommunikációs eszköztára, és a kollégák több lehetőséget kapjanak a visszajelzésre. Ezért új közösségi funkciókat alakítottunk ki az online OTP Magazinunkhoz kapcsolódóan. Valamennyi cikknél lehetőség van a kommentelésre, illetve öt érdeklődési körhöz kapcsolódó csoportot hoztunk létre, ahol szintén a beszélgetés és véleménycsere a fő cél. Eddigi tapasztalataink alapján elsősorban az öt csoportban folyik élénk kommunikáció. A véleménynyilvánítást játékokkal és a szervezeti kultúrafejlesztés elemei révén közvetetten ösztönözzük. Kollégáink visszajelzése alapján növeltük a vállalati hírek mennyiségét az OTP Magazinon, és a tartalmakra több módon hívjuk fel a figyelmet. Nagyképernyős tv-ket helyeztünk el a budapesti irodaházak közösségi tereiben, rövid hírek formájában nyújtunk tájékoztatást a Magazin egy-egy fontos tartalmáról. Kollégáink a kijelzőket hasznosnak tartják, így 2018-ban a régióközpontokban is szerelünk fel készülékeket, illetve fióki ügyintéző kollégáink számítógépének kezdőképernyőjén is megosztunk majd rövid híreket.

INTERAKTÍV FÓRUMOK

Új vezetői és munkatársi fórumaink megerősödtek 2017-ben:

- A Brown Bag fórum keretében mindeddig összesen 17 alkalommal nézhettek munkatársaink ebédidőben online szakmai előadást, egy-egy külsős előadó bevonásával, érdekes iparági trendekről. Az előadás alatt és azt követően kérdések feltevésére is lehetőség van. Egy-egy előadást 150-200 fő hallgatott élőben, összesen 1000 munkatársunk regisztrált már a fórumra. Az előadások e-learning formában folyamatosan elérhetők.
- A rendelkezésre álló helyek gyors lefoglalása mutatja a Business Café iránti stabil érdeklődést. Az online követhető rendezvényen a résztvevők moderátor vezetésével, kávéházi hangulatban tehetnek fel kérdéseket a meghívott felsővezetőhöz.

2018-ra kitűzött célunk a belső kommunikáció tervezettségének növelése, középtávon pedig a jelenleg külön felületen működő funkciókat egy közös belső felületre tereljük.



UA Az OTP Bank Ukraine több kreatív és az együttműködést segítő módszert és eszközt is bevezetett. A fiókokban napindító megbeszélésekkel kezdjük a reggelt. Az 5 perces meetingek négy témára koncentrálnak:

- jó hírek (személyes vagy munkahelyi),
- beszélgetés az új szolgáltatási jövőképünk-ről, ide értve az ügyfél-kommunikációt és -edukációt,
- problémák, amelyek megoldása helyben nem lehetséges,
- wow-sztorik: pozitív történetek, amikor egy kérdést az (ügyfél)elvárásoknál is magasabb színvonalon sikerült megoldani.

🌟 Ötletverseny

A magyarországi belső innovációs kultúra ösztönzésének egyik eleme a 2017-ben indított ötletpályázat-sorozat. Az év végéig két fordulóban, négy téma kapcsán vártunk ötleteket munkatársainktól egyénileg vagy csoportban. A témák üzleti jellegűek voltak, de lehetőséget adtak komplex, jövőbe mutató elképzelések megfogalmazására: mobil banki funkciók, családi bankolás, adatbányászat és az ügyintézői felület kialakítása. Feltétel volt, hogy az ötlet egy éven belül valósan megvalósítható legyen. Az érdeklődést jól mutatja, hogy összesen 1600-an vettek részt a versenyben és több mint 200 ötlet született. Valamennyi téma kapcsán a legjobb három ötlet kidolgozását dedikált mentorok segítik, a győztes ötletek gazdái pedig lehetőséget kapnak, hogy részt vegyenek a megvalósításban.

🌟 Kreatív feladatok

UA „A „Könnyű vele kijönni” szlogen-nel fémjelzett átfogó, kiemelkedő minőségű ügyfélszolgálatot szem előtt tartó jövőképünk elérését számos program segíti. Nélkülözhetetlennek tartjuk, hogy munkatársaink magukénak érezzék az új jövőkép szellemiségét, ezért hangsúlyt helyezünk ennek gyakorlati megértésére, átérésére. A vízió megvalósításához kapcsolódóan negyedévente egy-egy kreatív feladatot kapnak a bankfiókok annak bemutatására, hogy hogyan értelmezik és valósítják meg a lehető legmagasabb szintű ügyfélszolgálatot, és teljesítik szlogenünket. Az egyik ilyen téma során az ügyfél életéről kellett videoshottot készíteniük.”

Olena Goriacheva, kommunikációs és PR vezető

4.7. Egészség, munkakörnyezet

Ötlet Dobozunkon keresztül az év során 283 ötletet adtak munkatársaink, amelyek 6%-át már sikeresen megvalósítottuk. Az ötletek döntő többsége a retail üzleti folyamatok fejlesztésére vonatkozott. 2018-ban videó-könyvtár bevezetését is tervezzük intranetünkön, gyakori kérdésekről, a Microsoft Office programok használatára vonatkozó tippekkel.

Munkatársaink számára belső Facebook-csoportot hoztunk létre. A csoport célja a munkatársi elkötelezettség növelése motiváló posztokkal, illetve nyereményjátékokkal. A csoportba mindeddig több mint 200 tag regisztrált.

HR Horvát leánybankunk a hatékonyabb és transzparens kommunikáció érdekében [Integration.info](https://integration.info) néven új hírlevelet vezetett be. A hírlevél kifejezetten a Splitska bankával történő integrációs folyamatról tájékoztatja a munkatársakat. Az integrációhoz kapcsolódó kommunikációval való elégedettséget minden negyedévben visszamérjük.

Az OTP Csoport többi tagja a korábban bevezetett belső kommunikációs formákat és csatornákat alkalmazta. A vállalatcsoporton belül bevált gyakorlat szerint működtek a szakterületi tapasztalatcserék is.



Munka-magánélet összehangolása

Az OTP Csoport munkatársai számára jellemzően a – munkakörök objektív korlátai mellett – rugalmas munkaidő és a részmunkaidős munkavégzés adott lehetőséget a munka és magánélet jobb összehangolására. 2017-ben kísérleti jelleggel elkezdtek otthoni munkavégzés feltételeinek kialakítását az OTP Bank három szakterületén. A tapasztalatok függvényében tervezzük a gyakorlat kiterjesztését a jövőben.

STRESSZ

BG **HR** **SK** Bankunk a vezetők számára kétnapos stresszkezelési tréninget is biztosít, ezen 2017-ben 64-en vettek részt. Emellett valamennyi munkatársunk számára elérhető a stresszmenedzsment e-learning képzés. A leánybankok közül a DSK Bank, az OTP banka Hrvatska és az OTP Banka Slovensko biztosít stresszkezelési tréninget vezetői számára.

REKREÁCIÓ

RO Az OTP Bank és az OTP Bank Romania több hotellel rendelkezik, ahol a legkiválóbb munkatársak ingyenes vagy kedvezményes üdülésen vehetnek részt. Az OTP Bank munkatársainak 7%-a, a román leánybank munkatársainak 11%-a vett részt üdülésen családtagjaival az év során.

BG **HR** **UA** Az OTP Bank dolgozóinak gyerekei számára táborozási lehetőséget biztosítunk üdülőinkben, és az üdülőket a hazai leányvállalatok munkatársai is igénybe vehetik. A DSK Bank, az OTP banka Hrvatska és az OTP Bank Ukraine hozzájárulást biztosít a rekreációra, pihenésre.

Egészségügyi ellátás, munkavédelem

Ösztönözzük az egészséges életmódot a bankcsoport munkatársai körében, több esetben a jogszabályi előírásokat meghaladó szolgáltatásokat (például szűrővizsgálatok,

egészségbiztosítás) nyújtva. Az elérhető szolgáltatások köre 2017-ben nem változott érdemben.

A jogszabályi elvárásoknak megfelelően munkavédelmi kockázatértékelést végeztünk 2017-ben az OTP Bank valamennyi munkavállalójára és telephelyére kiterjedően. A feltárt kockázati tényezők jellemzői alapján a kockázatok legmagasabb szintje az „elviselhető mértékű, időszakos megfigyelést igényel” kategóriába sorolható.

A bank új Munkavédelmi Szabályzatot léptetett életbe, amely egyúttal a bank egységes és átfogó munkavédelmi megelőzési stratégiája. A korábbi szabályzathoz képest a módosítások a jogszabályi változások beépítését szolgálják, és a szabályzatba beépítettük a távmunka és a megváltozott munkaképességűek munkavégzésére vonatkozó elvárásokat is. A szabályzat irányelvet jelent a hazai leányvállalatoknak és a szerződéses partnereknek is.

Kialakítottunk egy hibabejelentő felületet, amelyen keresztül a zavaró munkakörülmények és a műszaki hibák jelezhetők. A fiókhálózatból érkező panaszokra reagálva, a kisebb fiókokban növeljük a szellőzés mértékét. A központi épületekben és az üdülőkhöz növeltük az újraélesztő készülékek számát.

BALESETEK

A balesetek száma és súlyossága csoportszinten és banki szinten is alacsony. Az OTP Bankban a munkabaleseti ráta²⁹ 3,8 volt 2017-ben, amely az országos statisztikai átlaghoz (évek óta 4,4-5 munkabaleset/1000 munkavállaló) viszonyítva jónak mondható. Az OTP Csoportra vonatkozóan a mutató még alacsonyabb, 3,1³⁰.

A legtöbb munkabaleset a munkahelyre történő bejárás vagy munkavégzéssel összefüggő közlekedés során, vagy összehangolatlan mozdulat (helyhez kötött munkavégzés, anyagmozgatási feladat közben) miatt következett be. Halálos munkabaleset nem következett be a csoport tagvállalatainál.

²⁹ 1000 munkavállalóra jutó munkabalesetek száma.

³⁰ Az orosz és az ukrán leánybankok adatai nélkül.

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK (2017)	OTP Csoport, Mo.		Bulgária*		Montenegró		Horvátország	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Betegség miatti hiányzás (munkanap)	8 337	63 213	4 083	25 092	1 224	8 675	2 941	38 411
Hiányzási ráta	1,26%	9,24%	2,07%	12,7%	3,34%	23,67%	1,86%	24,24%
Balesetek száma (db)	7	29	0	3	0	2	1	15
Baleseti ráta	0,001%	0,005%	0	0,002%	0	0,005%	0,001%	0,009%
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	310	243	0	96	0	89	10	1 003
Elveszett napok aránya	0,049%	0,038%	0	0,049%	0	0,243%	0,006%	0,633%
* A hosszú távú betegség miatti (pl. gyermekgondozás) és nem fizetett szabadságnapok is benne vannak. Halállal végződő munkahelyi baleset nem történt az OTP Csoport vállalatainál. Foglalkozásból eredő megbetegedés nem fordult elő az OTP Csoport vállalatainál.								

BETEGSÉG MIATTI HIÁNYZÁS, BALESETEK (2017)	Románia		Szlovákia		Szerbia		Oroszország		Ukrajna	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Betegség miatti hiányzás (munkanap)	8 360	19 060	873	4 641	687	6 495	n.a.	n.a.	1 847	12 735
Hiányzási ráta	9,95%	22,70%	1,83%	4,06%	1,55%	5,83%	n.a.	n.a.	1,06%	7,34%
Balesetek száma (db)	0	0	0	0	0	2	1	2	n.a.	n.a.
Baleseti ráta	0	0	0	0	0	0,002%	0,001%	0,001%	n.a.	n.a.
Munkabaleset miatt kiesett napok száma (nap)	0	0	0	0	0	85	45	159	n.a.	n.a.
Kiesett napok aránya	0	0	0	0	0	0,076%	0,009%	0,033%	n.a.	n.a.

BALESETEK – NEM ALKALMAZOTTAK, OTP CSOPORT (2017)	Felügyelt munkavállaló		A vállalat területén dolgozó személy	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Balesetek száma	0	5	0	0
Munkabaleset miatt kiesett napok száma	0	119	0	0

2016-ban a balesetek az OTP Bankhoz voltak köthetők; ugyanakkor nem tudott adatot szolgáltatni a külföldi leánybankok közül a DSK Bank, az OTP Bank Romania, az OTP banka Hrvatska, az OTP Bank Russia és az OTP Bank Ukraine.

Megjegyzés:
A baleseti statisztikákat a jogszabályokban előírt módszerekkel rögzítjük.

A ráták számításakor a ledolgozandó munkanapokhoz viszonyítottuk a hiányzások, illetve a balesetek számát.



Nemzetközi viszonylatban is kiemelkedően alacsony munkabaleseti ráta: 3,1

Sport

Az OTP Csoport több vállalata szervez munkatársai és esetenként azok családtagjai számára olyan eseményeket, amelyek célja a kötetlenebb időtöltés. A rendezvények leggyakrabban a sport és a karácsony, illetve az újév köré szerveződnek.

Az OTP Bank lehetőséget és forrást biztosított:

- régiós sportnapok és versenyek rendezésére,
- sportszakosztályok működtetésére – pl. pályabérleti díjak, versenynevezések,
- pályázati rendszerben a munkatársak önálló kezdeményezése alapján csoportos események megvalósítására,
- fix havidíj ellenében edzőtermek igénybevételére sportkártyán keresztül az ország több mint 500 pontján.

Bankunk 2017-ben is megrendezte az Országos Sportnapokat, amely válogató verseny volt Magyar Bankok Sporttálalkozójához. Az eseményen 300 munkatársunk mérte össze tudását, kilenc sportágban. Az erős válogató mezőnyből érkező sportolóink kiválóan teljesítettek a bankok közötti sportnapokon, és az összesített kupát immár négy egymást követő évben nyerték el munkatársaink. A kilenc sportágból hatban állhattak a dobogó legfelső fokára az OTP Bank dolgozói. 2018-ban az OTP Bank lesz a rendezője és egyben házigazdája a XXX. Magyar Bankok Sporttálalkozójának.

HR Az OTP banka Hrvatska munkatársai szintén hagyományosan jól szerepelnek a horvátországi bankok közötti sportnapokon. 2017-ben elsősorban a labdajátékokban értek el munkatársaink kiemelkedő helyezéseket.



3400 fő vett részt az OTP Bank által támogatott saját kezdeményezésű sporteseményen (munkatársak több mint 40%-a)

STRATÉGIAI CÉLJAINK

A horvát Splitska banka és a szerb Vojvodjanska banka integrációjának lezárása

A humánerőforrás-menedzsment támogató funkcióinak erősítése

Rotációs program létrehozása a bankcsoporton belül, és a belső mobilitás kereteinek kialakítása

Az otthoni munkavégzés (home office) kiterjesztése az OTP Bankban



PÉNZÜGYI KULTÚRA FEJLESZTÉSE

Felelősséggel tartozunk ügyfeleinkért, a cégeink teljesítményéért és a piacokért mind a kilenc országban, ahol működünk.

- ▶ ▶ ▶ BUKARESTI OK OKTATÁSI KÖZPONT RO
- KOKOA MINŐSÍTÉS
- OK ROADSHOW



Azért működtetjük az OK Oktatási Központot, hogy az egész régióban idővel pénzügyileg tudatos, az öngondoskodásra hajlandó és arra képes állampolgárok éljenek. Ez a cél túlmutat az OTP Bank érdekein és szerepén.

A pénzügyi kultúra fejlesztésével kapcsolatos állandó programjainkat és gyakorlatainkat honlapunkon találja:



Pénzügyi kultúra fejlesztése

2016 VÁLLALÁSAINK	2017 EREDMÉNYEINK
Az OK Oktatási Központ hatásának és ismertségének további növelése (folyamatos).	A köznevelési szektorban szinte minden szereplő ismeri a Központot. Az alapítvány projektjei megjelennek a számlaleveleken és a bankautomata bizonylatokon.
A karriermenedzsmentet oktató trénerek számának növelése.	Megvalósult.
Romániai OK Oktatási Központ épületének létrehozása.	Megvalósult, az épületet átadtuk és aktív használatban van.
Mintaiskola-hálózat bővítése.	A budapesti Eötvös József Gimnázium bevonásával megvalósult.
A Takarékosági Világnaphoz kapcsolódó pénzügyi tudatosságot ösztönző esemény megvalósítása.	Az OTP Öngondoskodási Indexet pénzügyi konferencián publikáltuk.

OTP Öngondoskodási Index – Vissza a kezdő mezőre

Az OTP Öngondoskodási Index évente történő rendszeres mérésével és publikálásával követjük a magyar társadalom állapotát és fejlődését az öngondoskodás terén. 2017-ben tizenegyedik alkalommal publikáltuk az indexet. A vizsgálatot pénzügyi elemek (pl. pénzügyi tervezés, megtakarítási formákkal való rendelkezés) és nem pénzügyi elemek (pl. környezetvédelmi szemlélet, egészségmegőrzés) alkotják.

A korábbi évek lassú, de folyamatos emelkedését követően 2017-ben számos területen romló tendenciát tapasztaltunk, az öngondoskodási index értéke is két pontot csökkenve, 36 ponton állt a 100-as skálán.

Továbbra is érzékelhető a társadalmi olló nyílása: az iskolázottabb réteg öngondoskodási indikátora kevésbé csökkent vagy stagnált az alacsonyabb iskolai végzettségűekéhez képest. 2017-ben a vagyontárgyak mennyiségétől viszonylag függetlenül változott az index, a vagyonosabb rétegek indexe így továbbra is magasabb. A gazdasági és főként a munkaerőpiaci helyzet javulásával csökkent a bizonytalanság és ezzel együtt az óvatossági megtakarítási szándék is. Kevésbé fontos az öngondoskodás, a lakosság hétköznapi célokkal foglalkozik, nem néz a jövőbe. Megtört a megtakarítással rendelkezők arányának növekedése, egyedül a lakástakarék állományában figyelhető meg növekedés. Az emberek egyharmada a biztonsági kockázatok ellenére is otthon tartja a pénzét, ami összefügg az alacsony kamatkörnyezettel, illetve sokan tervezik a készpénz felhasználását a közeljövőben.

Az egészségügyi ellátásra vonatkozó adatokból látszik, hogy kényszerből ugyan, de a magánegészségügy a lakosság egy jól látható részénél már konkurrálni kezd az állami szolgáltatásokkal. A válaszadók továbbra is megosztottak a szociális ellátással kapcsolatban, tovább emelkedett azoknak az aránya, akik az államtól várják a tisztességes időskor biztosítását. Ez összefügg azzal is, hogy a megkérdezettek közel háromnegyede kiszámíthatatlannak tartja a jövőjét pénzügyileg, közel fele pedig nem képes félretenni. A megkérdezettek 73%-a számít arra, hogy nem lesz elegendő az állami nyugdíj.

Érezhetően növekedtek a gondoskodó állammal szembeni elvárások, csökkenni látszik viszont a pénzügyi tudásszint. Összességében a lakosság kevésbé foglalkozik az öngondoskodással, kevésbé érzi magának a témát.

OTP Fáy András Alapítvány

Az OTP Fáy András Alapítvány 25 éves szakmai tapasztalatával kulcsszerepet tölt be a diákok pénzügyi kultúrájának fejlesztésében. Az Alapítvány célja nemcsak az, hogy újszerű és érdekes ismeretanyagot adjon át, hanem az is, hogy ezt a tudást a hátrányos helyzetű és az elmaradottabb régiókba éppúgy eljuttassa, mint a nagyvárosokba.

Az Alapítvány működteti az OK Oktatási Központot, amely a középiskolások és az általános iskolások (Sulibank) számára nyújt pénzügyi és gazdasági képzéseket, illetve karrierprogramokat (Karriersuli, Karrieriskola) Magyarországon, valamint testvéralapítványai révén Romániában és Szlovákiában is.

KÉPZÉSEK

Az OK Oktatási Központ diákok tízezreit fogadja évente, saját fejlesztésű, innovatív oktatási technikákkal és módszertannal, díjmentes képzésein. Emellett a Központ saját kutatóbázissal rendelkező tudományos intézet is, amely folyamatosan keresi a legjobb megoldásokat a fiatalok pénzügyi nevelésére. A nagy érdeklődésre és sikerre való tekintettel a tematikát, a célközönséget, és az oktatási helyszíneket is jelentősen kiterjesztettük az elmúlt években. Az OK Oktatási Központhoz hasonló – vagy ezt akár csak megközelítő – jelentőségű pénzügyi edukációs program nincs a régióban. Programjaink egyre nagyobb ismertségnek és elismertségnek örvendenek.

Az edukációs tevékenységek Michelin-csillaga: Kokoa kiváló minősítés

„A Kokoa a Finn Nemzeti Oktatási Ügynökséggel szorosan együttműködő minősítő intézet. Nagy elismerésnek tartjuk, hogy az OK Oktatási Központ tevékenységét is vizsgálták, és azt kiemelkedően színvonalasnak ítélték meg a finn standardokhoz képest. Az intézet többek között a XXI. századi képességek tanítását és a tréningek során használt digitális eszközök bevonását elemzi. A két hónapig tartó, több mint 400 kérdéskört tartalmazó vizsgálat a diákok és oktatók interjúztatására és tudományos elemzésekre is sort kerített.

A finn megközelítéshez hasonlóan nálunk a gyerekek minden lehetséges segítséget megkapnak, hogy képességeiknek és igényeiknek megfelelően haladjanak a tanulásban. Minden alapítványi programunk, így képzési tevékenységünk is illeszkedik a kor társadalmi elvárásaihoz és folyamatosan igazodik a tinédzsereket foglalkoztató trendekhez. Így például tanulás közben is alkalmazunk digitális eszközöket, sőt folyamatosan törekszünk ezek fejlesztésére.

Eddig több mint 100 ezer általános és középiskolás diákot oktattunk pénzügyi, gazdasági, gazdálkodási ismeretekre az elmúlt öt évben, de a digitális lehetőségek bővülésével ez a szám ugrásszerűen növekedhet majd. A kiváló minősítésnek köszönhetően magyar intézményként már a Finn Pavilonon belül is bemutatjuk tevékenységünket a hongkongi oktatási szakkonferencián

Szhrankó Péter, az OTP Fáy András Alapítvány ügyvezető igazgatója.

Az MNB-vel együttműködésben kifejlesztett BankKing kártyajáték is Kokoa minősítésben részesült. A kártyajáték révén a gyerekek játékosan ismerkedhetnek meg az alapvető pénzügyi fogalmakkal, tanulhatnak a pénzügyi gazdálkodás alapjairól.

ROMÁNIAI OK OKTATÁSI KÖZPONT

RO A romániai OK Oktatási Központ átadása mérföldkőnek tekinthető az Oktatáshoz Való Jog Alapítvány működésében. A Központ szellemiségének kulcsát jelentő innovatív oktatási módszertan egy korszerű intézményben tud igazán kiteljesedni. A bukaresti Központ a budapesti mintájára készült, legmodernebb technológiával felszerelt oktatótermekben képzett trénerek várják a diákokat és felnőtteket. A 190 férőhelyes épület rendezvények, akár jótékonysági programok befogadására is alkalmas. A Központ trénerinek létszáma a korábbi két főről tizenkettőre nőtt, közülük tízen foglalkoznak pénzügyi edukációval, míg ketten karrierválasztással. A képzéseken résztvevő diákok több mint 60%-a vidéki, ami jelzi, hogy Romániában a fővároson kívül nagyobb az igény a pénzügyi oktatásra.

Képzéseink mellett nyolc modulból álló Pénzügyi Fitness Programot állítottunk össze a felnőtt lakosság számára, és szorosabbá tettük az együttműködést az OTP Bank Romania munkatársaival. A Nagykövet Program keretében a bank 45 munkatársa vált az OK Oktatási Központ nagykövetévé és vesz aktívan részt tevékenységében.

Eredmények számokban (2017)

- 17 000 diák oktatása 1300 tréningcsoportban, 170 intézményből
- 15 000 diák vett részt egyéb edukációs programjainkon
- 1600 diák oktatása Romániában
- új OK Oktatási Központ Bukarestben
- 12 tréner
- 3000 diák oktatása Szlovákiában
- 2 utazó tréner



INTERREG

SK A szlovákiai Komáromban volt a nyitórendezvénye a kétéves, európai uniós támogatással megvalósuló programnak, amelyet testvéralapítványunkkal, az OTP Ready Alapítvánnyal közösen valósítunk meg. A program célja az OK Oktatási Központ metodológiáján alapuló képzések minél szélesebb körű megvalósítása, így biztosítva a magyarországi és felvidéki diákok folyamatos részvételét. A program része a felnőttképzés is, valamint Nagyszombaton is létesül OK Oktatási Központ.



ERASMUS+ PROGRAMOK

RO A romániai Oktatáshoz Való Jog Alapítvány és az OTP Fáy András Alapítvány együttműködésében valósult meg a „Career Programme – Going Beyond borders” Erasmus+ projektje. Ennek keretében fejlesztettük ki az OK Karrier Programot a fiatalok munkaerőpiaci lehetőségeinek növelésére. A tréningorozaton 950 diák vett részt: 500 magyarországi és 450 romániai általános és középiskolás.

HU RO SK Lezárult az „O.K.+ 2007-2014” hároméves Erasmus+ projekt is. Ennek keretében összesen 5200 diák (2700 magyarországi, 1200 szlovákiai és 1300 romániai) vett részt az OK módszertanra épülő tréningeken, ami majdnem kétszerese az előzetesen vállalt létszámnak.

OK ROADSHOW

Negyven helyszínen, negyven észak-kelet-magyarországi általános iskolában valósítottunk meg programokat, a „szórakozva tanulás” jegyében bővítve a diákok pénzügyi, gazdasági, gazdálkodási ismereteit. A roadshowról műsorsorozat készült, melyet regionális és települési TV-csatornákon vetítettünk azzal a céllal, hogy növeljük az OTP Fáy András Alapítvány és az OK Oktatási Központ ismertségét. A program lezárásaként a 40 általános iskola tanulóit öt alkalmas vetélkedősorozaton is részt vettek, amelynek nyeregyeit az OTP Bank biztosította. A Roadshow-t az Emberi Erőforrások Minisztériuma is támogatta, elismerve a pénzügyi tudatosság megkerülhetetlen fontosságát és Alapítványunk szerepét e téren. A Roadshow-kat 2018-ban is folytatni tervezzük.

DIGITÁLIS ÖTLETPÁLYÁZAT

Az OTP Fáy András Alapítvány és az Emberi Erőforrások Minisztériuma nagyszabású, 38 millió Ft összdíjazású ötletpályázatot írt ki a legjobb pénzügyi, gazdasági, gazdálkodási ismereteket közvetítő digitális megoldások felkutatására. A cél a 12-22 éves korosztály pénzügyi tudatosságának fejlesztése és a sikeres életre való felkészülés támogatása. Az ötletpályázatra több mint 400 nevezés érkezett, közülük 25 csapat kapott meghívást a 2018 eleji döntőre. A döntő előtt a kiválasztott 25 csapat mentorprogramban vesz részt, amelynek keretében szakmai tanácsok alapján kerülhet sor az ötletek tökéletesítésére. A döntőbe kerülő csapatokat négyfős zsűri választotta ki, amelynek elnöke Csányi Péter, az OTP Bank digitális értékesítési és fejlesztési ügyvezető igazgatója. A magyarországi csapatok mellett a határon túlról is érkeztek pályázatok, és a döntőbe egy erdélyi és egy magyar-szerb csapat is bekerült. A döntő lebonyolításán túl a díjazásban részesült pályázók ötleteinek megvalósítását is 2018-ban tervezzük.

MAGAMRA SZÁMÍTOK

Többek között az OTP Öngondoskodási Index legfrissebb eredményeire reagálva készítettük el a 444.hu portállal közösen azt az OK Oktatási Központban forgatott kisfilmet, amely a pénzügyek tudatos kezelésének fontosságára hívja fel a figyelmet. A videón három, egymástól nagyon eltérő karakterű ismert ember mesélt a pénzhez való viszonyáról és az öngondoskodásról. A szereplők az OK Oktatási Központ képzésén is részt vettek, és tapasztalataikról, új ismereteikről szintén beszámoltak.

 OK Oktatási Központ

UNICEF GYEREKHANG

Az OTP Bank is csatlakozott az UNICEF Gyerekhang kampányához, amelynek keretében a gyerekek belenézhetnek a felnőttek világába, elmondhatják véleményüket, sőt számos helyen átvehetik az irányítást a médiától a sport és a szórakoztatás színterein át az államigazgatásig. A cél az volt, hogy olyan programmal várjuk a gyerekeket a kisiskolásoktól egészen a gimnazistákig, melynek révén interaktívan, a mindennapi folyamatokban ismerhetik meg a banki munkát, illetve sok hasznos tudással gazdagodhatnak a mindennapi pénzügyek kezelése terén. Így a gyerekek még a fióknyitás előtt alaposan körbenézhetnek, majd nyitás után több eszköz is élesben kipróbálhattak és ügyfelet is fogadhattak. A fióki programot követően pedig az OK Oktatási Központ trénerre tartott játékos pénzügyi foglalkozást a gyerekeknek.

 Gyerekhang



A pénzügyi kultúra fejlesztését célzó programok csoportszinten

Magyarországi és bankcsoporti szinten is több együttműködés résztvevőjeként vagy önálló programmal segítjük a fiatalok, illetve a felnőtt lakosság pénzügyi ismereteinek bővítését.

HU Az OK Oktatási Központ működtetése. A Pénz7 programban való aktív részvétellel, melynek keretében 62 önkéntesünk vett részt iskolai tanórákon. Három különböző korosztály számára, meghatározott feladatok és keretek szerint, de saját tapasztalataikkal, életszerűen adták át az ismereteket³¹. Gazdasági és pénzügyi felsőoktatási intézmények támogatása esettanulmányok kapcsán.



Pénzügyi Kultúra Nagykövete Díj

A Magyar Bankszövetség a Pénz7 rendezvénysorozat keretében Pénzügyi Kultúra Nagykövete Díjat adományozott az OTP Fáy András Alapítványnak és az OTP Banknak. Az elismerést a pénzügyi tudás és kultúra fejlesztése, illetve terjesztése terén végzett példamutató, elkötelezett munkáért ítelték oda, különös tekintettel a Pénz7 programban nyújtott aktív segítségért és részvételért.

SK Az OTP Ready Alapítvány 2017-ben 50%-kal növelte a képzéseken résztvevő diákok számát az előző évhez képest.

RO A Tanuláshoz Való Jog Alapítvány működteti a helyi OK Oktatási Központot.

BG A DSK Bank részese volt a Pénz7 kezdeményezésnek. A rendezvény keretében egy szófiai iskola ötödikesei látogattak el a bank központjába, ahol Violina Marinova elnök-vezérigazgató asszony megmutatta nekik irodáját, és mesélt munkájáról. A gyerekek ezt követően megismerkedtek a pénz fogalmával és a bank működésével, az eseményt pedig vetélkedő zárta. Hasonló rendezvény keretében a bank pénzügyi központját látogatták meg tízedikesek, akik makroökonómia órán is részt vettek.

Violina Marinova 2017-ben is folytatta a hagyományt, és találkozott a Szófiai Egyetem Gazdasági Karának hallgatóival. Megismertette őket a bank történetével, jelenlegi helyzetével, jövőbeli prioritásaival és céljaival, valamint személyes véleményével a sikeres bankmenedzserségről.

HR A leánybank is részt vett a Pénz7 horvátországi programjában. A bank munkatársai számos workshopot tartottak a pénzügyi kultúra kapcsán zadari és zágrábi általános és középiskolás gyerekeknek. Emellett a Takarékosági Világnapon a bank szinte valamennyi fiókja fogadott gyermekeket, és felhívta a figyelmüket a megtakarítások, illetve a felelős pénzkézelés fontosságára. A bank a Horvát Bankszövetség biztonságos internetbankolással kapcsolatos kezdeményezéseiben is részt vett.

STRATÉGIAI CÉLJAINK

OK Oktatási Központ létrehozása a szlovákiai Nagyszombaton

Pénzügyi ismereteket közvetítő digitális megoldások megvalósítása a Digitális Ötletpályázat eredményeként

Pénzügyi Akadémia – játékos feladatgyűjtemény elkészítése iskolai használatra

A felnőtt lakosság pénzügyi tudatosságát fejlesztő televíziós miniprogramok megvalósítása

31 Az OTP Bank és az OTP Fáy András Alapítvány részt vett a tananyagok kidolgozásában is.



KÖZÖSSÉGI SZEREPVÁLLALÁS

Nyitottak vagyunk és tudatosan törekszünk az újszerű, az aktív részvételt és bevonást ösztönző együttműködések kialakítására, a szinergiák kihasználására.

- ▶ ▶ ▶ HUMANITÁS SZOCIÁLIS ALAPÍTVÁNY
- OTP HELYI ÉRTÉK
- OTP KÖZÖSSÉG RO

 Olyan programokat és kezdeményezéseket támogatunk, amelyekre büszkék lehetünk, és amelyek valódi hatással vannak a helyi közösségekre és szélesebb értelemben a társadalomra. Értékek mentén működünk, így természetes, hogy adományozásaink során is értékeket képviselünk és jelenítünk meg.

 Az OTP Bank az egyik legnagyobb, milliárdos nagyságrendű adományozó Magyarországon; az összeg nagysága, együttműködő partnereink szakértelme, valamint a hosszú távú elkötelezettség a garancia arra, hogy támogatásainkkal tényleges hatást érünk el.

Társadalmi szerepvállalásunk alapelveiről és a támogatott programokról, együttműködéseinkről bővebben honlapunkon olvashat:

 [Közösségi szerepvállalás](#)

Erőfeszítéseinket elsősorban az alábbi területekre koncentráljuk

pénzügyi kultúra fejlesztés, szemléletformálás

esélyteremtés: a hátrányos helyzetűek és a rászorulóak segítése

kultúra és művészet támogatása: értékteremtés és -megőrzés

sport

2016 VÁLLALÁSAINK	2017 EREDMÉNYEINK
Az OTP Bank online adományozási felületének kialakítása. (2018)	A megvalósítás folyamatban van.
Prima Primissima díj megújítása.	A megvalósítás előreláthatóan 2018-ban történik meg.
Fotómúzeum létrehozása. (2019)	A múzeum kialakítása előkészítési szakaszban van.

6.1. Közösségi szerepvállalási programjaink

Az OTP Csoport tagjai támogatási tevékenységüket a helyi igényekhez, illetve saját lehetőségeikhez illeszkedve valósítják meg. Együttműködés elsősorban a pénzügyi kultúra fejlesztése kapcsán valósul meg. A bankcsoport valamennyi tagja kiforrott prioritásokkal rendelkezik, a segítségnyújtás megvalósításába a helyi civil szervezeteket bevonjuk. Eredményes együttműködéseink mellett hosszú távon elköteleződünk, ugyanakkor nyitottak vagyunk az új kezdeményezésekre is.

Társadalmi szerepvállalási programjaink megvalósításában kiemelt szerepet játszanak saját alapítványaink; professzionálisunk és eredményorientáltságuk garanciát jelent a támogatások hatékony és eredményes felhasználására.

2017-ben 2,3 milliárd Ft-ot fordítottunk adományozásra, amelyben a legnagyobb arányt az OK Oktatási Központ működtetése képviselte.  [Pénzügyi kultúra fejlesztése](#)

Az adományozás 80%-a az anyavállalathoz köthető. Az adományok meghatározó része csoportszinten is pénzbeli hozzájárulás volt, ugyanakkor számos alkalommal nyújtottunk természetbeni támogatást: pl. számítógépek adományozása, önkéntes programok.

Szponzorációnk egy része is jótékony célt szolgál: 2017-ben 1,4 milliárd Ft összeget tett ki az OTP Csoport szponzorációra fordított összege, melyből 68% az OTP Bankhoz kötődik. A szponzoráció meghatározó része a sporthoz (68%) kötődött, emellett a művészet és kultúra támogatása (17%) szerepelt nagy aránnyal.



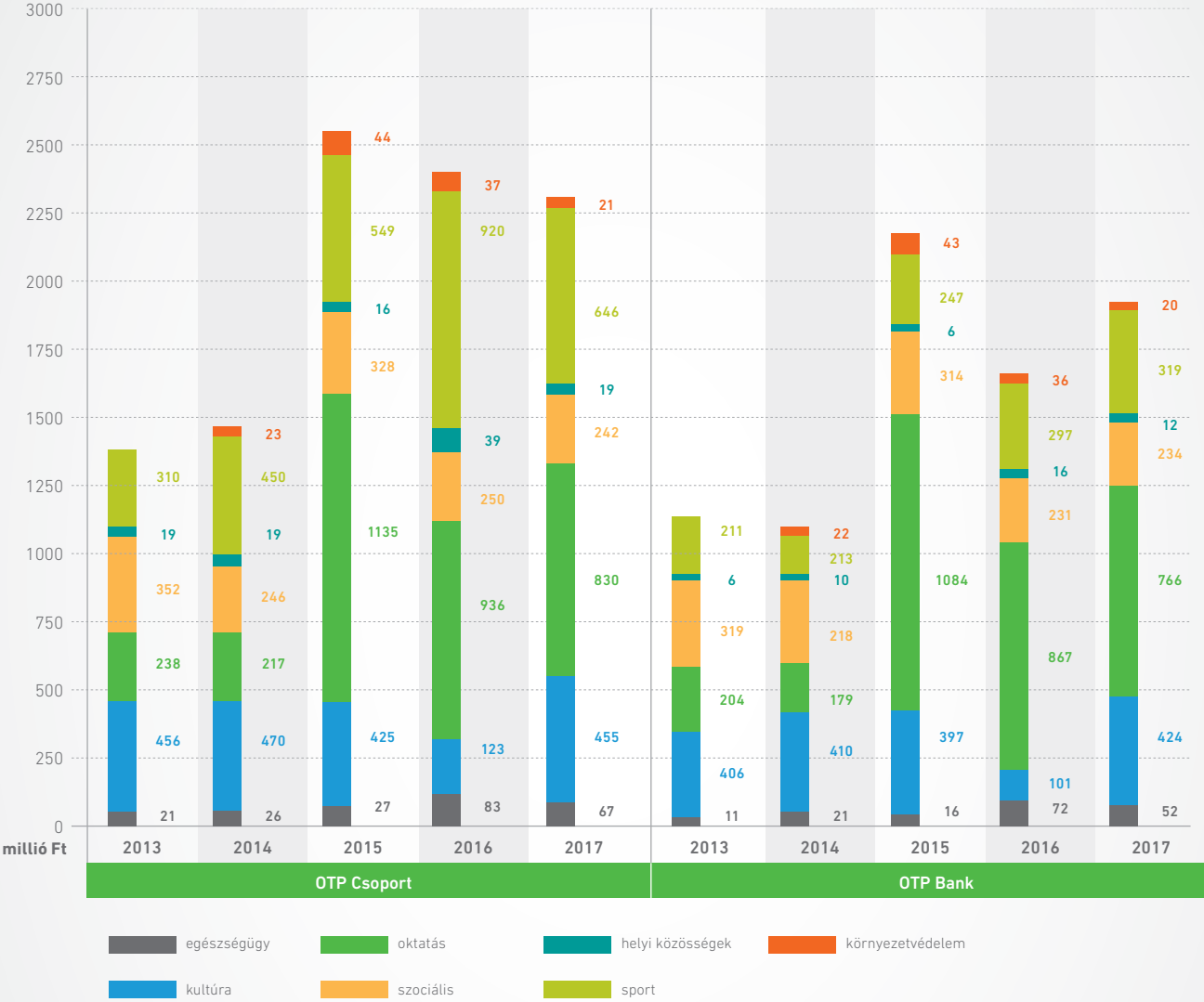
**2,3 milliárd Ft
adományozásra**



**350 számítógép átadása
rászorulóak számára**

OTP Bank és OTP Csoport

ADOMÁNYOZÁS



A hátrányos helyzetűek és rászorulóak támogatásában kiemelt szerepet vállal a Humánitás Szociális Alapítvány³², egészségügyi, oktatási és mindennapi nehézségek megoldásában. Az Alapítvány az OTP Banktól és több magánszemélytől kapott adománynak és a szakmai partneri együttműködéseinek köszönhetően folytatta adományokban és programokban gazdag tevékenységét. 2017-ben mintegy 25 ezer emberhez jutottak el támogatásaink.

A hatékony és transzparens működés érdekében az Alapítvány pályázati alapú elbírálási rendszert alkalmaz. Megvalósult programok:

- Gyermekeketthonok és óvodák eszközbeszerzésének, valamint kulturális programokon való részvételének támogatása.
- A Péterfy Sándor Utcai Kórház és Rendelőintézetben adományunk révén vásároltak meg és helyeztek üzembe egy hordozható ultrahang készüléket. A Magyarországi Református Egyház Bethesda Gyermekekórházának modern lélegeztetőkészüléket adományoztunk.
- Ösztöndíjpályázat hátrányos helyzetű, tehetséges fiatalok számára felsőfokú tanulmányaik finanszírozására: 36 fő.
- Szociálisan rászoruló személyek gyógyszerjeinek, gyógyászati segédeszközeinek beszerzésére, gyógykezelésük finanszírozására nyújtott támogatás: 26 család.
- Karácsonyi pénzbeli támogatás: 13 család számára.
- Az OTP Bank felajánlásából 502 használt, felújított gyermekbútor adományoztunk hátrányos helyzetű gyermekeknek ellátó óvodáknak (mind a 15 pályázó támogatást nyert). Szintén a bank felajánlásából 350 leselejtezett, de működőképes számítógéppel támogattunk 13 hátrányos helyzetű diákokat oktató iskolát és 2 gyermekeketthon.

- Segítettük az OTP Fáy András Alapítvány év végi adománygyűjtésének megvalósítását, amelyben az OTP Bank Kommunikációs és Marketing Igazgatósága, valamint az alapítvány Mintaiskolája is részt vett. Az összegyűjtött adományok összesen 150 rászoruló családhoz és három óvodához jutottak el.
- Az OTP Bank munkatársai önkéntes munkájukkal és adománygyűjtésükkel nagymértékben hozzájárulnak az Alapítvány programjainak sikeres megvalósításához.

Az OTP Bank elkötelezett az egészségügy fejlődésének támogatása iránt. 2017-ben két kórház – a Péterfy Sándor Utcai Kórház és a Semmelweis Egyetem 1. számú Szülészeti Klinikájának – korszerűsítéséhez, felújításához nyújtottunk anyagi támogatást.

Támogattuk a Világ Neurointervenciók Szövetség 14. Világkongresszusát, amelyet 2017-ben Budapesten rendeztek meg, illetve az Országos Gerincgyógyászati Központ Bolognai Egyetemmel közösen szervezett kongresszusának megszervezését.

Folytattuk hagyományosnak mondható együttműködésünket többek között a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, a Nemzetközi Gyermekeketthon Szolgálat és a Kézengyűjtő Alapítvánnyal.

Jelnyelv

Minikampánnyal irányítottuk rá a figyelmet az esélyegyenlőség ügyére. Négy munkatársunk a legalapvetőbb jelnyelvi kifejezésekkel ismertette meg a nézőket egy videósorozat keretében, amely youtube-on és Facebook-oldalunkon is elérhető. Emellett két érdekes kisfilmet tettünk érthetővé hallássérültek számára. Az index.hu-val karöltve, munkatársunk segítségével jeleltük le a filmeket, amelyek youtube-on továbbra is elérhetőek. 2018-ban folytatjuk szemléletformáló kampányunkat.

Az értéktéremtést, illetve hagyományőrzést és -átörökítést célzó programok továbbra is hangsúlyosak voltak az OTP Bank támogatásaiban. Legjelentősebb támogatásaink:

- A Prima Primissima Díjat 2017-ben is az OTP Bank gondozta és finanszírozta. A díj Magyarország legnagyobb és legelismertebb, nem állami kitüntetése. Küldetése, hogy példaképeket állítson a társadalom elé azoknak a kiválóságoknak a személyében, akiknek teljesítménye, emberi tartása, értékrendje követendő lehet mindannyiunk számára. A díj tervezett megújítása 2018-ra halasztódott.
- 2017-ben ismét névadó támogatói voltunk az OTP Bank Veszprémi Utcazene Fesztiválnak. A szakmai zsűri által kiosztott és a közönségkedvenc díjakat az OTP Bank ajánlotta fel.
- Hagományosan szponzoráltuk az Országos Táncbáztalálkozó és Kirakodóvásárt, valamint 5. alkalommal adtuk át a Táncbázdíjat és érmekeket.
- Támogattuk a Fölszállott a páva tehetségkutató versenyt, ahol 2017-ben a gyerekeké volt a főszerep. A döntőben minden kategória nyertesei és a különdíjasok is egy-egy millió forint jutalmat kaptak az OTP Bank felajánlásából.
- Kiemelt hangsúlyt helyeztünk arra, hogy az OK Oktatási Központ megjelenjen az általunk támogatott rendezvényeken, minél több fiatal és felnőtt figyelmét felhívva a tudatos pénzkezelésre, illetve a képzési lehetőségekre. Az OK Oktatási Központ jelen volt többek között az OTP Bank Veszprémi Utcazene Fesztiválon, az Országos Táncbáztalálkozó és Kirakodóvásáron, illetve a Városligeti Gyermeknapon is. A rendezvényeken több ezer gyerek vett részt minitréningen.

6.2. Közösségi szerepvállalás a leánybankoknál

Befektetés a jövőbe: utánpótlás-nevelés és példaképek

Az OTP Bank a magyar futball jövőjéért leginkább elkötelezett cég. A 2017/18-as tanévben tovább emelkedett a focizó fiatalok száma az országban az OTP Bank Bozsik-program keretében. Már 239 körzetben rendeztek Bozsik-tornákat, 3174 intézmény 5-14 év közötti 102 300 fiataljának részvételével, ami 4%-os emelkedés az előző évhez képest. A résztvevők 30%-a óvodás és egynegyede lány. A középiskolások focibajnoksága, a Fair Play Cup népszerűsége is minden korábbit meghaladt: 448 intézmény 8539 játékosa vett részt a bajnokságon. E korosztályban a résztvevők közel 40%-a lány.

Az OTP Bank a Magyar Labdarúgó Szövetséggel közösen 2017-ben útjára indította az OTP Bozsik Bajnokok kezdeményezést, melyre az OTP Bank Bozsik-program intézményi kereteiben futballozó gyerek jelentkezését várták az ország minden részéről. A programmal, amelyhez több neves futballista is csatlakozott a sportolás élettani hatásait és közösségformáló erejét kívántuk hangsúlyozni.

Az OTP Bank régóta elkötelezett támogatója a Nemzetközi Judo Szövetségnek. Kiemelten fontosnak tartjuk a hozzájárulást az utánpótlás-neveléshez és a magyar sportolók sikereihez. A 2017-ben Budapesten megrendezett Világbajnokságon 1,3 millió Ft értékű különdíjat adtunk át a legeredményesebb hazai sportoló részére.

Az OTP Bank további támogatásairól a honlapunkon olvashat:

 **Közösségi szerepvállalás**

HR Horvát leánybankunk az oktatás, a szociális segítségnyújtás, a társadalmi hagyományok megőrzése, a környezetvédelem és az egészségmegőrzés támogatása mellett kötelezte el magát, és szoros kapcsolat kialakítására törekedett a helyi közösségekkel. A támogatási programok összefoglaló neve: „Green light for / Zöld út ...”, a különböző célterületeket megjelenítve. A támogatottak egy részét pályázat útján választják ki, egyéneket – legtöbbször diákok – is kaphatnak segítséget. A programok révén 2017-ben összesen 44 projektnek nyújtottak segítséget országszerte.

A bank 2017-ben 77 diákot segített összesen közel 21 millió Ft-tal, ösztöndíj formájában. Emellett programot indítottunk a hiányszakmákban tanuló tehetséges diákok támogatására, három ösztöndíjat odaítélve a 2016/2017-es évre.

RO Az OTP Bank Romania legfontosabb prioritása az Oktatáshoz Való Jog Alapítványon keresztül az OK Oktatási Központ pénzügyi edukációs modelljének megvalósítása.

 **Pénzügyi kultúra fejlesztése**

A bank IT-eszközeit és használt bútorait jótékony célra ajánlja fel.

A bank emellett továbbra is támogatta a székelvudvarhelyi kézilabda klubot.

Támogattuk a Csíki Székely Múzeumot és a kolozsvári Babes-Bolyai Tudományegyetemet.

RS Szerb leánybankunk a (kortárs) kultúra és az egészségügy elkötelezett támogatója.

2017-ben támogatta az Újvidéki Kulturális Központot, amely független, nemzetközi projekteknél és fiatal művészeknek is helyet ad, és évi 900 programjával a térség vezető kulturális intézménye.

Pénzt adományoztunk a nisi kórházaknak az egészségügyi ellátás fejlesztéséért. Támogattunk egy óvodás gyermekek egészséges táplálkozását tudatosító programot.

Leselejtezett bútorainkat és IT-eszközöinket jótékony célra ajánljuk fel, elsősorban iskolákat, civil szervezeteket és a rendőrséget segítve ezzel.

UA A bank támogatta a Blagomai Jótékonyági Alapot, amely Kijev környékén tart fenn árvaothonokat. Hagyományainkhoz híven jótékonyági vásárt szerveztünk, és az összegyűlt összeget a bank – új kezdeményezésként – megduplázta.

Szintén megdupláztuk a kollégáink által, egy kijevi iskola látássérült tanulói számára gyűjtött adomány összegét.

Szponzoráltuk az ukrainai magyar nagykövetség művészeti és kulturális programjait.

BG A DSK Bank támogatásaiban az SOS Gyermekfalvak prioritást élveznek, a bank több éve elkötelezett támogatója a szervezetnek. 2017-ben folytattuk együttműködésünket, és két SOS-családnak biztosítottunk egész éves támogatást. Emellett ügyfeleink továbbra is adományozhattak ATM-eken keresztül, és a visszajelzések alapján fejlesztettük az adományozási felületet.

Legjelentősebb vállalati adományozó

Az SOS Gyermekfalvak Bulgária díját a DSK Bank kapta támogatásai elismeréseként.

A DSK Bank több gyermekszakklubbal is partneri kapcsolatot alakított ki, a gyermekszakk lehetőségeinek megteremtése és fejlesztése érdekében. 2017-ben három országos szakkbajnokságot is támogattunk.

Lions' Cup bajnokság támogatója díj

A DSK Bank a bajnokság folyamatos támogatásáért kapta a díjat.





6.3. Önkéntesség

Munkatársaink önkéntességét, kezdeményezéseit örömmel támogatjuk és ösztönözzük.

Önkénteseink legtöbbször hátrányos helyzetű gyermekeket és a fogyatékkal élőket támogatnak, emellett a pénzügyi edukáció, a környezetvédelmi akciók és az egészségügy területén valósul meg több kezdeményezés évről évre a bankcsoportban.

OTP Helyi Érték

2017-ben megújult az OTP Bank önkéntes programja a munkatársaink körében végzett kutatás eredményeire támaszkodva. A változtatással az volt a célunk, hogy munkatársaink a korábbiaknál még nagyobb számban, még szervezettebben vállaljanak önkéntes munkát. Továbbra is pályázatot hirdettünk a programok megvalósításának támogatására, emellett megemeltük az elnyerhető pályázati összeget, illetve a kiválasztási folyamatba bevontuk kollégáinkat és a nyilvánosságot is. A program nyilvános honlapján (www.otphelyiertek.hu) szavazni lehetett a programokra (2254 szavazat érkezett), és az első három helyezett biztosan támogatásban részesült. A további pályázatok közül a zsűri választott, így összesen 14 csapat vállalása valósulhatott meg.

Munkatársaink kezdeményezéseit további 12 központi szervezésű programmal egészítettük ki a Helyi Érték program megvalósítására kijelölt időszakban. Ezekhez a programokhoz bárki csatlakozhatott, így az egyéni önkénteseknek, illetve az önálló programot nem szervező közösségeknek is lehetőségük nyílt a segítségnyújtásra. Összesen 488 (6%) munkatársunk vett részt a Helyi Érték kezdeményezésben az év során.



**488 önkéntes
az OTP Bankban**

Hagyományainkhoz híven támogattuk a Bulgáriai Karácsony jótékonyági kezdeményezést, amely a rászoruló kórházaknak és embereknek nyújt segítséget.

Csatlakoztunk a Bulgáriai Vöröskereszt „Húsvét mindenkinek” kezdeményezéséhez, időseknek nyújtva anyagi segítséget és élelmiszerutalványt.

A bank hosszú távú szponzorációs stratégiája alapján támogat kulturális eseményeket. Együttműködik többek között a Magyar Kulturális Intézettel és a Szófia Színházzal.

Bulgáriai leánybankunk is felajánlja IT-eszközeit és bútorait jótékony célra iskoláknak és nonprofit szervezeteknek.

RU A bank részt vett a Dushevny Bazar jótékonyági vásáron 2017-ben.

ME A bank – a korábbi évekhez hasonlóan – az egészségügy, az oktatás, a kultúra, a helyi közösségek, a rászoruló és a sport támogatásából veszi ki részét. A kultúra területén a zenére és a művészetekre koncentrálódik segítségnyújtásunk. 2017-ben is interaktív adományozási kampányt szerveztünk partnereink és ügyfeleink számára.

A fiatalok társadalmi és kulturális tevékenységének elismerésére létrehoztuk a pénztalonnal járó Fiatal Hősök díjat. Célunk,

hogy a díj révén a hősök kilépjenek a névtelenségből, és példát mutattva társaiknak, inspirálják korosztályuk többi tagját. A pályázatra 61 nevezés érkezett, a díjakról egy zsűri döntött, amiben a bank és a kulturális szférában tevékenykedő partnerei képviselték magukat.

2017-ben is nyújtottunk támogatást egészségügyi eszközök megvásárlásához, diákok képzéséhez. Számos fesztivál megrendezéséhez nyújtottunk anyagi segítséget (pl. Harmonika Fesztivál, podgoricai jazzfesztivál, Purgatórium Színházfesztivál). Évek óta általános szponzorai vagyunk a Princeza Ksenija Balettiskolának.

A képzőművészeti kar hallgatóinak festményeiből és fényképeiből rendszeres kiállítást rendezünk az egyik podgoricai bankfiókban.

A bank évente kétszer hagyományosan részt vesz erdősítési és környezetvédelmi kampányokban országszerte.

SK A bank támogatási tevékenységét elsősorban az OTP Ready Alapítvány működtetése jelenti.



Pénzügyi kultúra fejlesztése

Felújított bankfiókunkból a már nem használt bútorokat, eszközöket egy önkéntes tüztöltéstületnek ajánlottuk fel.

A Helyi Érték programon kívül egyéb kezdeményezéshez is csatlakozni tudtak munkatársaink:

- A Kéznevelési Alapítvány „Fogadd el, fogadj el!” programja játékos aktivitásokkal hozzá közelebb az iskolásokhoz a fogatértéssel élők világát. A roadshow egyes állomásainál a helyi bankfiókok munkatársai is részt vettek a program megvalósításában.
- A Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat akciója keretében munkatársaink 300 doboz süteményt adományoztak rászoruló gyermekeknek, amelyeket a Szolgálat Mindegyik Karácsonya rendezvényen adtak át.
- Az OTP Bank évek óta elkötelezett a véradás mellett, melyhez helyszínt biztosít és ösztönzi munkatársait a segítségnyújtásra. 2017-ben 845-en adtak vért, összesen 1646 alkalommal. A véradási alkalmak a fiókhálózatban és a központi irodaházakban is gyakoribbak lettek.

Munkatársaink a központilag szervezett, illetve támogatott programokon túl is aktívak voltak: önkéntes csapatok gyűjtöttek több százezer forintnyi támogatást különböző akciókkal, illetve valósítottak meg további önkéntes eseményeket.



OTP Közösség

RO „Önkénteseink egy kis csoportja 2016 végén gyűlt össze és kezdett hozzá az önkéntes programok szervezettebb formában történő megvalósításához. A karácsony aktuális apropót adott a segítségnyújtó kampányokhoz, lelkesen vetettük bele magunkat a szervezésbe. Csoportunk nevet is kapott: OTP Közösség néven tevékenykedünk azóta is. Elkötelezettségünket fokozza, hogy a csoport megalakulását Diósi László vezérigazgató úr is üdvözlötte.

Első kampányunkban – becsléseink szerint – mintegy 150 kolléga vett részt, vagyis munkatársaink több mint 10%-a, és a segíteni akarás a következő időszakban csak fokozódott. Rendkívül sikeres volt a karácsonyi vásárunk is, és 2017-ben sok munkatársunk csatlakozott az OTP Közösséghez. Az év során 220 kg játékot, könyvet, ruhát gyűjtöttünk rászorulóknak számára, egy másik alkalommal pedig a felajánlott ruhák válogatásában segítettünk – az akcióval arra is fel kívántuk hívni a figyelmet, hogy az újrahasználatlalt környezetünket is óvjuk. A ruhákat elsősorban vidéki, nehéz sorsú középiskolás gyerekek kapták, és az adomány hozzájárult ahhoz, hogy ne kelljen idő előtt befejezniük a tanulást a megfelelő ruházat hiánya miatt.

Szerepet vállalunk az Oktatáshoz Való Jog Alapítvány tevékenységében is, amivel a pénzügyi tudatosság fejlődését segítjük a diákok körében.”

Kelemen Attila marketingvezető

BG A DSK Bank munkatársai is több alkalommal rendeztek adománygyűjtést, többek között elektronikus zongorát vásároltak egy rászoruló, tehetséges tinédzserlány részére, zenei tanulmányai folytatásához, illetve 2017-ben is részt vettek a műanyag kupakok gyűjtésében.

HR Az OTP banka Hrvatska 65 munkatársa vett részt 2017-ben a Wings for Life World Run humanitárius futáson.

UA Az OTP Bank Ukraine munkatársai adománygyűjtő akciókat szerveztek. Az összegyűlt összeget a bank megduplázta, amit a rászorulóknak ajánlottak fel.

ME A CKB munkatársai folytatták a podgoricai gyermekkorház eszközbeszerzését támogató, immár hagyományos pénzgyűjtést. 2017-ben inkubátorvásárlásra fordították az összegyűlt összeget.



A CKB-t 2017-ben harmadjára is elismerésben részesítette a Montenegrói Transzfúziós Intézet a véradásban nyújtott segítsége miatt. A bank munkatársainak mintegy 10%-a adott vért 2017-ben.

SK Szlovák leánybankunk 2017-ben is bekapcsolódott a „Mi városunk” projektbe, amelynek célja a környezet szépítése és megóvása volt.

STRATÉGIAI CÉLJAINK

Több csatornán működő adományozói platform kialakítása az OTP Bankban

Szerepvállalás a fogyatékossgal élő emberek elfogadásában, helyzetük megértésében

Prima Primissima Díj megújítása



KÖRNYEZETVÉDELEM

Az OTP Csoport elkötelezett a környezet védelme és a természeti erőforrások megóvása, kíméletes használata iránt.

- ▶ ▶ ▶ NAPELEM HR
- PAPÍRMENTES FOLYAMATOK
- KERÉKPÁRTÁROLÓK



Törekvéseink elsősorban az energiafogyasztás hatékonyságának növelésére és a papírfelhasználás csökkentésére irányulnak. Céljainkat az egyre hangsúlyosabbá váló digitalizációs folyamatok hatékonyan támogatják.



Az OTP Bank környezetvédelmi szabályzata biztosítja a jogszabályi megfelelést, és hogy megvalósulhasson a környezeti szempontok figyelembevétele, integrálása a bank üzleti tevékenységébe, valamint minimalizálhatóak legyenek a szervezet működtetéséből és fenntartásából eredő környezeti hatások.

A környezetvédelemmel kapcsolatos alapelveinket, gyakorlatunk alapvetéseit a honlapunkon találják meg:



Környezetvédelem

2016 VÁLLALÁSAINK

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

Belső folyamataink papírhasználatának csökkentése (folyamatos).

Napelem elhelyezése a horvát leánybank pulai épületén.

2017 EREDMÉNYEINK

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

A megvalósítás folyamatban van.

Megvalósult.

Energia

Az aktuálisan elérhető legjobb technológiát alkalmazzuk új beruházások, felújítások során. Modern gépészeti megoldásokat és energiatakarékos fényforrásokat építünk be.

FEJLESZTÉSEK

HR **UA** 2017-ben az OTP Bank tíz fiókja újult meg teljes körűen, az energetikai korszerűsítés során megvalósult a világítótestek cseréje, jellemzően kompakt és LED-világításra, szükség esetén megtörtént a kazánok, klímák, ventilátorok, fűtőkörök stb. cseréje³³. A fejlesztések révén összesen 11 500 GJ energiamegtakarítás várható. 2018-ban további 9 bankfiók belső tereiben tervezzük LED alkalmazását³⁴. Az OTP Bank tervezés alatt álló új székháza LEED Gold³⁵ minősítésű lesz. 2017-ben az ukrán és a szerb leánybankoknál bővült a LED-technológia alkalmazása.

ME A CKB kizárólag ECO Freon hűtőközeget használ légkondicionáló berendezéseiben.

MEGÚJULÓ ENERGIA

A megújuló energiaforrások használatát a gazdaságossági szempontok figyelembevételével bővítjük. Az OTP Bank magyarországi telephelyein összesen közel 460 négyzetméteren működik napkollektor, 2018-ban egy fiókra napelem felhelyezését tervezzük teszt-jelleggel. A Monicomp Zrt. tulajdonában lévő központi irattár több éve geotermikus energiával működik.

HR Az OTP banka Hrvatska harmadik épületén, Pulában is napelemtet helyeztünk fel, melynek kapacitása 30 kW, és 40 MWh energiafogyasztás-csökkenést várnak tőle. A leánybank napelemei összesen 76 kW kapacitásúak.

ENERGIAFOGYASZTÁS

Az energiahatékony megoldások alkalmazása mellett folyamatosan bővülnek az energiaigényes funkciók (pl. digitális folyamatok bővítése, több helyen erősebben megvilágított munkahelyek száma, légkondicionálók), így lényeges csökkenés az energiafogyasztásunkban nem tapasztalható.

Az OTP Csoport energiafogyasztása³⁶ 663 ezer GJ volt 2017-ben, ami 7%-kal magasabb érték az előző évinél³⁷. A változás elsősorban a volumen-, illetve tevékenységi kör változásoknak, továbbá az időjárási körülmények változásának eredménye. 2017-ben 1969 GJ energiát napenergiával, 4220 GJ energiát hőszivattyúval állítottunk elő.

³³ Az energetikai szakreferens éves jelentés [honlapunkon](#) elérhető.

³⁴ A DSK Bank valamennyi fiókjában LED-világítást használ.

³⁵ USA-beli minősítési rendszer, amely az energiahatékonyságot és környezettudatosságot vizsgálja. A minősítéshez szükséges minimális pontszám felett négy kategóriába sorolják az épületeket: minősített, ezüst, arany, platina.

³⁶ Közvetett és közvetlen energiafogyasztás.

³⁷ A környezetvédelmi fejezet adatai még nem tartalmazzák a szerb Vojvodjanska banka adatait, gyűjtésükre 2018-tól kerül sor.

ENERGIAFOGYASZTÁS (GJ)	OTP Bank				
	2013	2014	2015	2016	2017
Közvetlen energiafogyasztás összesen	136 770	90 093	97 204	94 697	101 972
Gáz energia	82 255	60 184	65 058	63 436	69 828
Gépkocsi üzemanyag	40 445	27 959	30 205	29 312	30 194
Egyéb	-	-	-	-	-
Napenergia (megújuló)	1950	1950	1950	1950	1950
Hőszivattyú (megújuló)	-	-	-	-	-
Közvetett energiafogyasztás összesen	164 488	153 245	155 540	152 159	153 981
Villamos energia	138 373	128 639	128 822	126 590	126 864
Távhő	26 115	24 606	26 718	25 569	27 117
Mindösszesen energiafogyasztás	301 259	243 338	252 744	246 857	255 953
Egy munkatársra* eső összes energiafogyasztás	37,62	30,39	31,81	31,55	32,15

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

* Minden esetben a statisztikai létszámot alapul véve.

ENERGIAFOGYASZTÁS (GJ)	OTP Csoport				
	2013	2014*	2015*	2016	2017
Közvetlen energiafogyasztás összesen	250 185	267 312	327 162	196 175	241 731
Gáz energia	143 265	176 833	181 930	96 773	103 986
Gépkocsi üzemanyag	97 842	84 310	138 859	93 062	130 729
Egyéb	3487	1209	586	1074	277
Napenergia (megújuló)	1950	1950	1956	1960	1969
Hőszivattyú (megújuló)	3641	3010	3831	3307	4220
Közvetett energiafogyasztás összesen	447 722	618 257	617 215	423 614	421 929
Villamos energia	386 020	545 502	542 943	343 953	357 612
Távhő	61 701	72 755	74 272	79 661	64 317
Mindösszesen energiafogyasztás	697 906	885 570	944 376	619 790	663 110
Egy munkatársra* eső összes energiafogyasztás	18,89	23,38	26,86	17,62	18,20

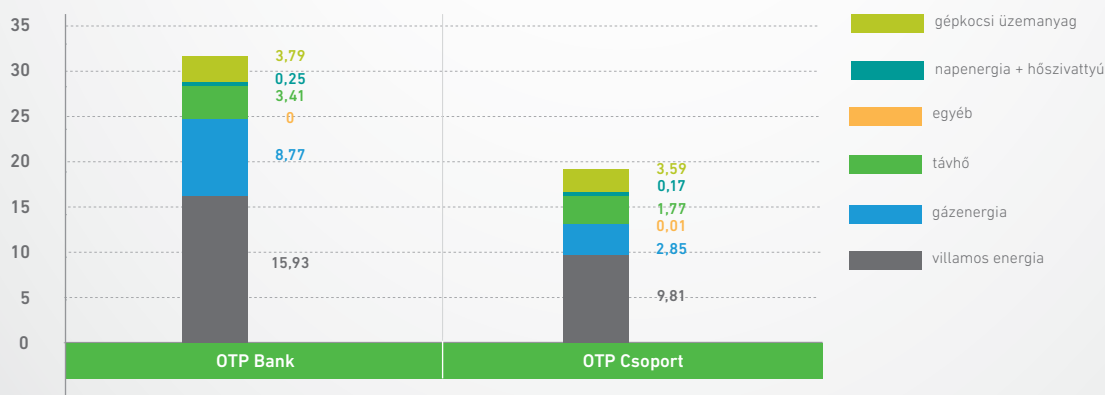
* A 2014-es és 2015-ös év adatait jelentősen befolyásolja, hogy az OTP Bank Russia nem tudott adatot szolgáltatni, így fogyasztását létszámarányosan becsültük.

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

EGY MUNKATÁRSRA ESŐ ENERGIAFOGYASZTÁS

2017

GJ



Papír

Az OTP Csoport több éve kitűzött célja a papírhasználat és a nyomtatás mérséklése mind a belső folyamatokban, mind pedig az ügyfelek részére átadott dokumentumokat, számlaleveleket illetően. A jogszabályi elvárások és az üzleti tevékenység bővítése ugyanakkor sok esetben ellene hat a törekvésnek.

2017-ben az OTP Banknál a digitális aláírópadok széles körű bevezetése segítette a papírhasználat csökkentését, illetve tovább bővült azon termékek köre, amelyek online is igényelhetők. Leánybankjain többségében a korábban bevezetett intézkedések segítették a papírfogyasztás szinten tartását, jelentős megtakarítást a horvát leánybank ért el.

HR Az OTP banka Hrvatska (a Splitka banka fogyasztása nélkül) közel 7%-kal mérsékelte a papírhasználatot az előző évhez képest. Az eredmény a központi épületekben bevezetett központosított nyomtatás, illetve az ügyfeleknek átadott papírmennyiség csökkenésének köszönhető. A bank 100%-ban újrahasznosított papírt használ.

UA Ukrán leánybankunk a digitalizáció további bővítésével csökkentette a bank és beszállítói közötti papírforgalmat. Mérsékeltek a színes papírok használatát, illetve a készpénzes műveletekhez kapcsolódóan kisebb papírra nyomtatjuk a bizonylatokat. Vizsgáljuk az újrahasznosított papír használatának lehetőségét.

RS Szerb leánybankunk időről időre e-mailben ösztönzi munkatársait a környezettudatos magatartásra.

SK 273 fa

Szlovák leánybankunk munkatársai minden 50 csomag papír elhasználása után elültettek egy fát 2017-ben, így az év során összesen 273 fával lett gazdagabb környezetük. A bank újrahasznosított vagy újrahasznosítható anyagból készült „zöld” minősítésű irodaszereket is használ.

ELEKTRONIKUS SZÁMLAKIVONATOK

Az elektronikus számlakivonatok az OTP Csoport valamennyi tagjánál több éve elérhetők, ahol azt a jogszabályi keretek lehetővé teszik. Ügyfeleinket folyamatosan ösztönözzük a papíralapú kivonatok lemondására.

Az OTP Bankban az ügyfelek 2017-től automatikusan elektronikusan kapják a számlakivonatokat, a papíralapú kivonatot igényelni kell. A módosítás eredményeként lényegesen nőtt az e-kivonatot használók száma, 2016-hoz képest több mint 10 millió levéllel kevesebbet küldtünk ki az év során. A vállalkozói ügyfélkör 34%-a rendelkezik elektronikus kivonattal.

SK Szlovákiában is díj ellenében érhető el a papíralapú kivonat az újonnan nyitott számlák esetében, és az internetbank jól használható kivonatkezelői felülete is ösztönzi az elektronikus kivonatok használatát. 2017-ben 15%-kal mérséklődött a papíron kiküldött kivonatok száma.

HR Horvátországban 2017-ben vált elérhetővé az elektronikus számlakivonat, ezért egyelőre csak ügyfeleink kis része választotta ezt a formát.

PAPÍRFOGYASZTÁS

Az OTP Csoport papírfelhasználása 2719³⁸ tonna volt 2017-ben, ami 33%-os mérséklődés az előző évhez képest. A mérséklődés nagyobb része az adatgyűjtés pontosságának köszönhető, emellett a magyarországi csoporttagok levélmennyisége visszaesésének következtében, nagyobb mértékű csökkenés következett be a Monicomp felhasználásában (84 tonna, 17%).

HR A Bankcsoportban az újrahasznosított papír aránya 15%-ot tett ki, az OTP banka Hrvatska – a Splitska banka nélkül – kizárólag újrahasznosított papírt használ.



több mint 28 ezer megmentett felnőtt fa újrapapír használatával és a papírfogyasztás mérséklésével



273 fát ültetett szlovák leánybankunk a papírfogyasztás ellentételezéseként



100% újrahasznosított papír az OTP banka Hrvatskánál



Utazás

A banki szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódóan jelentős utazási és szállítási igény merül fel. Az autóbérlés során kifejezetten az alacsonyabb fogyasztásúakat választjuk; a gépkocsikat mindaddig megtartjuk, amíg azok üzemeltetése gazdaságos és biztonságos. 2018-ban az OTP Bank gépjármű-politikájába maximális szén-dioxid kibocsátási limitek bevezetését tervezzük.

Az OTP Bank flottájában jelenleg két elektromos autó van, és elsősorban a Budapesten használt autók esetében tervezzük a számuk bővítését.



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

VIDEOKONFERENCIA

Az OTP Csoporton belül évről évre nő a videokonferencia használatának száma. 2017-ben összesen 15 000³⁹ videokonferencia-hívást intéztek munkatársaink, 12 000 óra (17 hónap) időtartamban. A videokonferencia hívások révén 4700 tonnával csökkentettük a szén-dioxid-kibocsátást. A hívások összes időtartama 37%-kal nőtt 2016-hoz képest.

KERÉKPÁR

BG **UA** Az OTP Banknál és valamennyi leánybankunk egy vagy több központi épületénél van kerékpártároló. Néhány fióknál is elérhető biciklitároló az OTP Banknál, a DSK Banknál és az OTP Bank Ukraine-nél. 2017-ben a DSK Bank nyolc, míg az OTP Bank Ukraine négy helyszínen létesített tárolót.

BG Az OTP Bank 2017-ben is részt vett a Bringázz a munkába! kezdeményezésben. A DSK Bank első alkalommal csatlakozott a programhoz. Bulgáriai leánybank hét hagyományos és két elektromos biciklit kapott, melyeket 17 kollégánk használt hat héten keresztül, hozzájárulva ezzel a környezet-tudatosság erősítéséhez és városi légszennyezés csökkentéséhez.

RO Az OTP Bank Romania az Autómentes naphoz kapcsolódóan ösztönözte munkatársait, hogy más közlekedési módot válasszanak, illetve 30 napos versenyt hirdetett az autóhasználat csökkentése érdekében. A bank évek óta matricákkal és plakátokkal ösztönzi munkatársait a környezetkímélő és egészséges magatartásra.

Hulladékkezelés

BG **HR** **RS** **SK** Alapelvünk, hogy berendezéseinket, eszközeinket és gépeinket az ésszerű kereteken belül maximális ideig használjuk. A bútortakat többször felhasználjuk és biztosítjuk a csereszabotosságot. Az OTP Banknál, a DSK Banknál, az OTP Bank Romániánál és az OTP banka Szbijánál is bevált gyakorlat, hogy tárgyi adományként, jótékony célra adjuk tovább a már nem használt, de még használható bútorokat és működő IT-eszközöket (elsősorban számítógépeket és laptopokat) rászoruló intézményeknek, szervezeteknek. Az OTP Bank másodlagos hasznosításra is ad tovább IT-eszközöket.

A tonerek és tintapatronok használatából fakadó hulladék mérséklése érdekében a montenegrói és a szlovák leánybank után-töltött tonereket használ. Az orosz leánybank 2018-tól tervezi ezek használatát, kísérleti jelleggel.

BG **HR** **RO** **RS** **SK**

A hulladékgyűjtés módja csoportszinten változatlan volt 2017-ben. A veszélyes hulladék és az üzleti titkot tartalmazó papír szelektív gyűjtése, kezelése a jogszabályoknak megfelelően megvalósul az OTP Csoport valamennyi tagjánál. Az OTP Bankban a központi irodaházakban van lehetőség a nem bizalmas papírhulladék és a PET-palack szelektív gyűjtésére.

A horvát leánybanknál több éve teljes körűen, a szlovák leánybanknál pedig azokon a helyszíneken, ahol az adott város ezt lehetővé teszi, szelektív módon történik a hulladékgyűjtés. A DSK Banknál a szófiai és várnai telephelyeken valósul meg szelektív gyűjtés. A román leánybanknál a központi épületben van lehetőség a papír elkülönített gyűjtésére. A szerb leánybanknál a papírhulladék elkülönített gyűjtése a központi épületekben és a fiókokban is megvalósul.



³⁹ Az OTP Bank pontos adatain alapuló csoportszintű becslés.

SZELEKTÍVEN GYŰJTÖTT HULLADÉK MENNYISÉGE	OTP Bank					OTP Csoport				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	298	342	303	292	277	681	1 442	1 046	1 303	1 496
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	6 287	5 203	10 302	9 966	11 580	7 354	6 264	12 023	12 526	15 289

Felelős beszerzés

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



JELLEMZŐ ADATOK AZ OTP CSOPORT FELHASZNÁLT ANYAGAIRÓL, BESZERZÉSEIRŐL	OTP Bank					OTP Csoport				
	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
Bankfiókok száma (db)	397	395	386	379	374	1 434	1 524	1 328	1 315	1 497
Az év során felújított fiókok aránya az összeshez képest	6%	4%	4%	4%	4%	5%	5%	4%	7%	12%
Számítógépek (laptop + PC) száma (db)	9 ezer (laptop nélkül)				15 ezer	n.a.				
Csereperiódus	Átlagosan 4 év									
ATM-ek száma (db)	2 017	1 976	1 895	1 937	1 945	3 939	3 924	3 857	3 904	4 340
POS terminálok száma (db)	51 683	52 336	55 288	59 988	70 002	69 427	69 552	76 567	80 563	103 028
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	11 051	6 403	6 625	6 648	9 000	43 987	32 282*	32 482*	37 233*	23 183**
Irodai papír mennyisége (t)	1 006	1 015	928	838	905	3 422*	3 701	3 089	2 983	2 159
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	26	46	45	39	43	67***	111***	139***	107	76
Közvetetten felhasznált papír mennyisége (t)****	233	63	46	44	9	598***	1 274***	1 448***	989	484**

* becslés: tényleges adatokon alapuló, arányosítással számolt adat
 ** a mérséklődés részben vélhetően az adatgyűjtés pontosságának fokozódása miatt következett be
 *** az OTP Csoport papírfelhasználása esetében az adatok megbízhatósága alacsonyabb mértékű
 **** pl. marketingkiadványok

STRATÉGIAI CÉLJAINK

A papírhasználat további csökkentése (folyamatos)

Az OTP Bank új székházának megépítése LEED Gold minősítéssel (2021)



III. Mellékletek

ÁLLAMI TÁMOGATÁSOK, ADÓKEDVEZMÉNYEK (MILLIÓ FT)	2013	2014	2015	2016	2017
OTP Bank	0	5	15	0	49
OTP banka Hrvatska	21	17	20	34	26
Összesen	21	22	35	34	75

Az OTP Bank 2014-ben Európai Unió támogatást kapott, 2017-ben pedig műemlék, illetve védelem alatt álló épület felújításához vett igénybe adóalap kedvezményt. Emellett az OTP banka Hrvatska vett igénybe adókedvezményt képzésre és oktatásra, illetve részesült Európai Unió támogatásban mikro-hitelezés programjához, illetve napelemek létesítéséhez kapcsolódóan.

A PORTFÓLIÓ MEGOSZLÁSA SZEKTOROK SZERINT									
Kis- és középvállalatok A csoporttagok eszközállománya szektorok szerint, mérlegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, %, 2017.12.31 ⁴⁰	Magyarország (OTP Core és Merkantil Csoport)	Bulgária	Oroszország	Ukrajna	Horvátország	Románia	Szlovákia	Szerbia	Montenegró
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	8%	25%	2%		13%	10%	11%	3%	5%
Könnyűipar	9%	19%	1%	14%	13%	17%	20%	21%	13%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légkondicionálás	-	-	-	-	-	-	5%	-	-
Vízellátás; szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgazdálkodás, szennyeződésmentesítés	-	-	-	-	-	-	2%	1%	-
Építőipar	12%	5%	1%		6%	8%	6%	5%	7%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	27%	25%	37%	41%	21%	35%	16%	46%	41%
Szállítás, raktározás	8%	6%	-	-	7%	6%	2%	13%	7%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	2%	8%	-	44%	15%	5%	-	2%	9%
Információ, kommunikáció	-	-	-	-	1%	-	-		3%
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	-	-	-	-	-	2%	-		-
Ingatlanügyletek	8%	2%	-	-	-	5%	24%	27%	2%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	6%	2%	58%	-	4%	2%	5%	3%	7%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	4%	2%	1%	-	12%	2%	3%	4%	3%
Humán-egészségügyi, szociális ellátás	2%	2%	-	-	-	-	-	-	-
Egyéb szolgáltatás	8%	-	-	-	2%			1%	1%
Összesen (milliárd Ft)	231	72	0,4	0,2	30	70	102	6	8



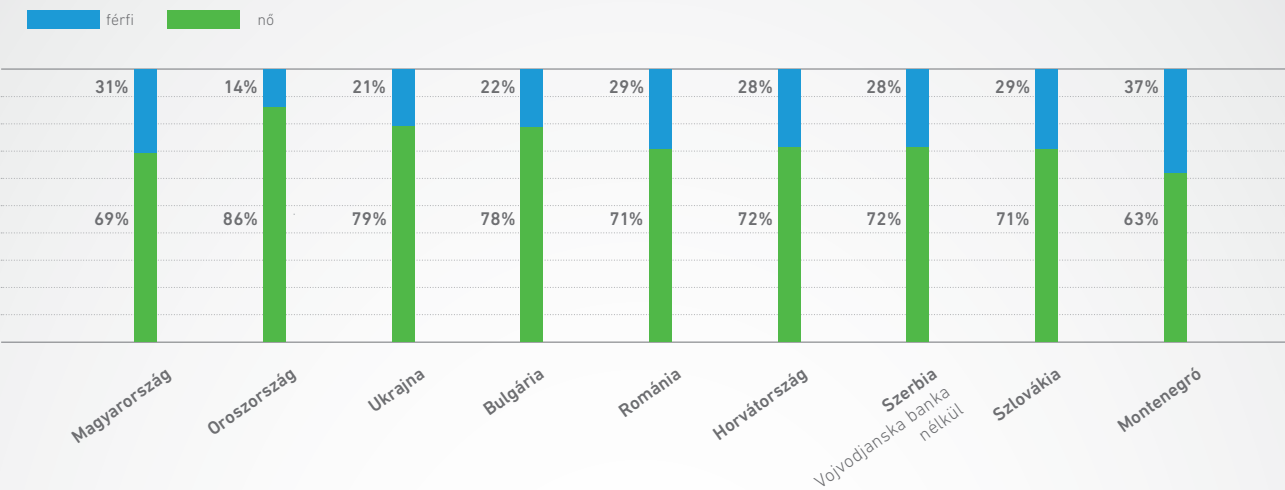
40 A táblázatban csak a 10 legnagyobb részesedésű szektor adatai vannak megjelenítve, amennyiben azok részesedése meghaladja a 0,5% -ot.

A PORTFÓLIÓ MEGOSZLÁSA SZEKTOROK SZERINT									
Közép- és nagyvállalatok Eszközállomány szektorok szerint, mérlegen belüli, saját ügyfelek felé fennálló kitettség, %, 2017.12.31 ⁴¹	Magyar- ország (OTP Core és Merkantil Csoport)	Bulgária	Orosz- ország	Ukrajna	Horvát- ország	Románia	Szlo- vákia	Szerbia	Monte- negró
Mezőgazdaság, erdőgazdálkodás, halászat	6%	5%	-	8%	4%	11%	2%	5%	1%
Bányászat, kőfejtés	-	-	4%	-	-	-	-	-	1%
Könnyűipar	6%	27%	8%	26%	25%	22%	16%	36%	11%
Villamosenergia-, gáz-, gőzellátás, légtkondicionálás	-	3%	3%	-	-	8%	11%	-	-
Vízellátás; szennyvíz gyűjtése, kezelése, hulladékgyűjtés, szenny- kezelés	-	4%	1%	-	-	-	3%	-	-
Építőipar	6%	7%	3%		5%	12%	3%	8%	13%
Kereskedelem, gépjárműjavítás	7%	23%	27%	49%	26%	22%	14%	37%	47%
Szállítás, raktározás	3%	1%		1%	2%	6%		6%	2%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás		7%			8%			3%	19%
Információ, kommunikáció		-	1%		-		4%		-
Pénzügyi, biztosítási tevékenység	12%	-	5%	3%	6%	3%	2%		2%
Ingatlanügyletek	9%	17%	15%	12%	3%	9%	19%	4%	2%
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység	2%	2%	34%	-	6%	3%	12%	-	1%
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység	-	-	-	1%	3%	2%	4%	-	-
Közigazgatás, védelem; kötelező társadalombiztosítás	2%	-	-	-	-	-	-	-	-
Művészet, szórakoztatás, szabadidő		-	-	-	-	-	10%	-	-
Egyéb szolgáltatás	40%	-	-	-	-	-	-	-	-
Összesen (milliárd Ft)	1 597	358	56	138	328	154	40	55	53
Az ágazati osztályozás az ENSZ (ISIC) besorolásának felel meg. A vállalatméret az érvényes jogszabályi besorolás szerint készült.									

41 A táblázatban csak a 10 legnagyobb részesedésű szektor adatai vannak megjelenítve, amennyiben azok részesedése meghaladja a 0,5%-ot.

AZ OTP CSOPORT MUNKAVÁLLALÓINAK NEMENKÉNTI MEGOSZTLÁSA REGIONÁLISAN

2017. 12. 31.



HATÁROZATLAN ÉS HATÁROZOTT IDEJŰ FOGLALKOZTATOTTAK ARÁNYA REGIONÁLISAN 2017.12.31.	Határozatlan idejű		Határozott idejű	
	%	fő	%	fő
Magyarország	91,8%	8 906	8,2%	800
Oroszország	92,2%	13 310	7,8%	1 127
Ukrajna	99,8%	3 554	0,2%	8 fő
Bulgária	93,4%	3 622	6,6%	258
Románia	95,5%	1 198	4,5%	56
Horvátország	91,7%	2 270	8,3%	205
Szerbia*	94,0%	581	6,0%	37
Szlovákia	76,4%	508	23,6%	157
Montenegró	95,1%	411	4,9%	21
Összesen	92,8%	34 360	7,2%	2 669

* Vojvodjanska banka nélkül

ÚJ VEZETŐ TESTÜLETI TAGOK AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST 2017.12.31.	Új FB tag (fő)*	Új IG tag (fő)*	Új menedzsment tag (fő)*	Új FB tag (%)*	Új IG tag (%)*	Új menedzsment tag (%)*
OTP Bank	0	0	0	0	0	0
CKB	-	1	2	-	14%	40%
DSK Bank	0	1	0	0	17%	0
OTP Bank Ukraine	3	0	0	38%	0	0
OTP Bank Romania	0	0	0	0	0	0
OTP Bank Russia	-	1	0	-	12%	0
OTP banka Hrvatska	2	0	1	40%	0	10%
OTP Banka Slovensko	2	0	0	33%	0	0
OTP banka Srbija	-	0	2	-	0	66%
OTP Csoport összesen**	7	3	5	22%	5%	10%

* FB: Felügyelő Bizottság, IG: Igazgatóság
Menedzsment Magyarországon: a vállalkozás irányítási jogkörrel rendelkező vezető testülete által megválasztott, a vállalkozással munkaviszonyban álló elnöke, a vállalkozás vezetésére kinevezett, a vállalkozással munkaviszonyban álló első számú vezető, valamint e vezető valamennyi helyettese;Külföldön:a vállalkozás vezetésére kinevezett, a vállalkozással munkaviszonyban álló első számú vezető és annak helyettesei és a divízióvezetők.
** A Splitska banka és a Vojvodjanska banka nélkül.

JUTTATÁSOK (2017)	OTP Bank, Mo.		Bulgária		Montenegró		Horvátország	
	Teljes munka-idős	Részmunka-idős, határozott idős	Teljes munkaidős	Részmunka-idős, határozott idős	Teljes munkaidős	Részmunka-idős, határozott idős	Teljes munkaidős	Részmunka-idős, határozott idős
Életbiztosítás	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Egészségvédelem	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Van
Rokkantsági / betegségi fedezet	Nincs	Nincs	Van	Van	Van	Van	Van	Van
Szülői szabadság	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Van
Nyugdíjas-ellátás	Nincs	Nincs	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs
Résztulajdon	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Plusz szabadnap	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Jubileumi bónusz	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Van
Tárgyi segítség speciális (családi) eseményekkor	Nincs	Nincs	Van	Van	Van	Van	Van	Van
Karácsonyi bónusz	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Van
Sport hozzájárulás	Nincs*	Nincs*	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Van
Üdülési hozzájárulás	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van
Egyéb	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
* Az OTP Bank csoportok számára, pályázati alapon nyújt sporttámogatást.								

JUTTATÁSOK (2017)	Románia		Szlovákia		Szerbia		Oroszország		Ukrajna	
	Teljes munka-idős	Részmunka-idős, határozott időre foglalkoztatott	Teljes munka-idős	Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott	Teljes munka-idős	Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott	Teljes munka-idős	Részmunkaidős, határozott időre foglalkoztatott	Teljes munkaidős, részmunkaidős	Határozott időre foglalkoztatott
Életbiztosítás	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs
Egészségvédelem	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Rokkantsági / betegségi fedezet	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Van
Szülői szabadság	Van	Van	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van
Nyugdíjas-ellátás	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Résztulajdon	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Plusz szabadnap	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Jubileumi bónusz	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Tárgyi segítség speciális (családi) eseményekkor	Van	Van	Nincs	Nincs	Van	Van	Van	Van	Van	Van
Karácsonyi bónusz	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs
Sport hozzájárulás	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Van	Nincs	Nincs
Üdülési hozzájárulás	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Van	Nincs	Van	Nincs
Egyéb	Van	Van	Van	Van	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs	Nincs



A KÉPESSEGEK FEJLESZTÉSÉRE ÉS AZ ÉLETHOSSZIG TARTÓ TANULÁSRA IRÁNYULÓ PROGRAMOK 2017-BEN		
	OTP Bank	OTP Csoport
Belső képzések	Van	Jellemzően van
Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása	Van	Részben van
Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával	Van	Jellemzően van
Nyugdíjazás előtti tervezés azok számára, akiket nyugdíjazni fognak	Nincs	Jellemzően nincs
Továbbképzés azok számára, akik a nyugdíjazás után tovább szeretnének dolgozni	Nincs	Jellemzően nincs
Végkielégítés	Van	Jellemzően van
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott korát	Igen	Jellemzően nem
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott szolgálati éveit	Igen	Jellemzően nem
Álláskeresői szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára	Nincs	Jellemzően nincs
Segítség a munkamentes életbe való átmenet során	Van	Jellemzően nincs

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



IV. GRI tartalmi index

INDIKÁTOR SZÁMA	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
GRI 102: Általános közzétételek 2016			
Szervezeti profil			
102-1	A szervezet neve	hátsó borító, honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum
102-2	Tevékenységek, márkák, termékek és szolgáltatások	15. o., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal , a https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/OTPCsoport honlapról elérhető leányvállalati honlapok
102-3	A szervezet központjának elhelyezkedése	16-17. o., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/JogiEtikaiNyilatkozat#Impresszum https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/OTPCsoport
102-4	A működés helyszínei	16-17. o.	14 ország, melyből Társaságunk 9 országban folytat jelentős tevékenységet
102-5	A tulajdon természete és jogi formája	Éves jelentés	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180413_Eves_jelentes_044.pdf
102-6	A kiszolgált piacok	15-17. o., Éves jelentés	Az Éves jelentés bővebb információt nyújt: https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180413_Eves_jelentes_044.pdf
102-7	A jelentést tevő szervezet mérete	17., 19. o., Éves jelentés	Az Éves jelentés bővebb információt nyújt: https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180413_Eves_jelentes_044.pdf
102-8	Információ az alkalmazottakról és további munkásokról	56-57., 93. o.	
102-9	A szervezet beszerzési láncának bemutatása	89. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
102-10	A szervezetben vagy beszerzési láncában történt jelentős változások	15. o., Éves jelentés	A teljes kapitalizációban és a tulajdonviszonyokban bekövetkezett változásról az Éves jelentés nyújt információt. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180413_Eves_jelentes_044.pdf A beszerzési láncban jelentős változás nem történt.
102-11	Az elővigyázatosság elve vagy megközelítés	50. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatases-etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
102-12	Külső kezdeményezések	97. o.	Az OTP Bank, a Merkantil Bank, az OTP Lakástakarék és az OTP Jelzálogbank is aláírja a Magyar Bankszövetség által kialakított Magatartási Kódexnek, amely ajánlás a pénzügyi szervezetek ügyfelekkel és partnereikkel szembeni magatartásáról, az etikus banki szolgáltatásnyújtást képviseli, így segíti a társadalmi normáknak való megfelelést. https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/MagatartasiKodex A Magyar Reklámetikai Kódex azzal a céllal készült, hogy a Magyarországon reklámtevékenységet folytatók szakmai-etikai normagyűjteményeként szolgáljon, és alkalmazásával megvalósuljon az Országgyűlés által a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről szóló, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény preambulumban is elismert szakmai önszabályozás. A 2015-ben megújított Kódexnek az OTP Bank aláírja. http://mrsz.hu/cmsfiles/08/c1/Magyar_Reklametikai_Kodex_2015.pdf Az OTP banka Hrvatska aláírja a Sokszerűségi Kartának.
102-13	Tagság egyesületekben	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Szervezeti_tagsagok_2017.pdf
Stratégia			
102-14	A legmagasabb szintű döntéshozó nyilatkozata	8-9. o.	
102-16	Értékek, elvek, standardok, viselkedési normák	47., 97. o., microsite	Etikai Kódex: Az OTP Csoport tagjainál egységes Etikai Kódex van érvényben, eltérés csak a helyi jogszabályi megfelelés miatt történhet. Az Etikai Kódex, így a benne foglalt irányelvek, elvárások a társaságok vezető tisztségviselőire és felügyelő bizottsági tagjaira, és megbízottai számára ír elő kötelezettségeket. A Kódex a társaságok, illetve a társaságokkal kapcsolatban állók számára világos és egyértelmű irányelveket, elvárásokat fogalmaz meg. A bankcsoport kiemelten fontosnak tartja az etikai normák megismerését és tudatosítását a munkatársak körében, ezért minden munkavállalóra kiterjedő etikai e-learning képzést folytat, egyben rendszeresen felülvizsgálja és nyomon követi annak betartását. Az Etikai Kódexet az Igazgatóság fogadta el, hagyta jóvá. A Kódex az OTP Bank, illetve a leányvállalatok honlapján elérhető. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatases-etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
Irányítás			
102-18	A szervezet irányítási struktúrája	20-21., 93. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180413_FTJ_048.pdf Igazgatóság, Felügyelő Bizottság, Operatív felső vezetés, Felelős Társaságirányítási Jelentés 2016. 04. 15. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_Alapszabaly_20180516.pdf Az OTP Bank működését állandó bizottságok segítik, amelyek a Bank döntést hozó, döntést előkészítő, illetve tanácskozó szervei. Az állandó bizottságok létrehozása az Igazgatóság hatásköre.

INDIKÁTOR SZÁMA	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
102-18	A szervezet irányítási struktúrája (folytatás)	20–21., 93. o., honlap	Management Committee: az elnök-vezérigazgató munkáját közvetlenül támogató fórumként a bank legmagasabb szintű ügyvezető szerve. Döntési jogosultsággal rendelkezik a Szervezeti és Működési Szabályzat által hatáskörébe utalt kérdésekben, előzetesen állást foglal, döntés-előkészítő funkciót tölt be a Közgyűlés, az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság elé kerülő témák jelentős részében, koordinációs szerepe van a Bank felső szintű irányításában. A bizottság szerepköre stratégiai jellegű. Eszköz-Forrás Bizottság: Az OTP Bank Nyrt. legmagasabb szintű eszköz-forrás gazdálkodással kapcsolatos ügyeinek vezetői testülete. Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság: a Banknak, illetve a Bank belföldi leányvállalatainak – a Bank értékesítési csatornáin értékesített termékeivel és szolgáltatásaival, azok normatív árazásával, valamint azoknak a rendelkezésre álló különböző értékesítési csatornákon történő értékesítésével, továbbá nagyobb kampányokkal foglalkozó bizottság. Nemzetközi Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság: Bank külföldi leánybankjai által értékesített termékeivel, szolgáltatásaival és azok árazásával, értékesítésével kapcsolatos ügyek és a Bank külföldi leánybankjai és az OTP Bank üzleti területei között keletkező esetleges véleménykülönbségek kezelésének vezetői fóruma. Work-out Bizottság: döntési jogot gyakorol a Bank, valamint egyetértési jogot gyakorol az egyes bankcsoporttagok portfóliójában lévő veszélyeztetett megterülésűvé vált követelések érvényesítése során. Hitel és Limit Bizottság: hatásköre alapvetően a Bank, illetve a bankcsoport hitelezéssel, hitelkockázat kezeléssel kapcsolatos szabályozási, módszertani feladataira és az ügyfelekkel szembeni hitelkockázat vállalással kapcsolatos döntésekre terjed ki, valamint a hitelkockázatot vállaló bankcsoporttagok esetében az e feladatkörre kiterjedő döntési, illetve egyetértési jog gyakorlását jelenti. IT és Operációs Bizottság: a prudens, biztonságos bankcsoporti működés érdekében iránymutatást ad a Bankcsoport IT és non-IT beruházási stratégiájára. Független döntési jogosultsággal rendelkezik az SZMSZ által hatáskörébe utalt kérdésekben, illetve döntés-előkészítő funkciót tölt be a Bank más testületei esetében. Az IT és non-IT beruházási kérdésekben az esetleges véleménykülönbsége kezelésének vezetői fóruma. Csoportszintű Működési Kockázatkezelési Bizottság: figyelemmel kíséri a működési kockázatok, a működési kockázatkezelési tevékenység, illetve az üzletmenet folytonosság tervezési tevékenység változását, valamint meggyőződik róla, hogy a törvény által előírt kockázatkezelési megoldások, jelentési útvonalak megfelelően működnek-e.
Érintetti elkötelezettség			
102-40	Érintettek listája	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/Kapcsolattartas_modja_es_temaja.pdf
102-41	Kollektív szerződések	57., 98. o., microsite	Az OTP Csoport azon tagvállalatainál, ahol érvényben van Kollektív Szerződés, ott az alkalmazottak teljes köre a hatálya alá tartozik. Az OTP Csoport foglalkoztatottainak 46%-a Kollektív Szerződés hatálya alá tartozik. https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
102-42	Érintettek azonosítása és kiválasztása	11., 35., 61. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/vallalati-felelossegvallalas-es-fenntarthatosag/strategia-es-a-felelossegvallalas-menedzsmentje/erintettek-es-kapcsolattartas
102-43	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása		
102-44	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek felmerültek		
Jelentéstételi gyakorlat			
102-45	Az éves jelentésben lefedett entitások felsorolása	98. o., honlap	A jelentés az OTP Csoport legjelentősebb tagjainak információit foglalja magában, így az OTP Bankot, valamennyi külföldi leánybankot és a következő magyarországi leányvállalatokat: OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék, OTP Faktoring, Merkantil Csoport, OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár, OTP Egészségpénztár, OTP Pénztárszolgáltató, OTP Ingatlanlízing, OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő, OTP Alapkezelő, OTP Hungaro-Projekt, OTP Ingatlanüzemeltető, Monicomp. A fentiekén túli 1 milliárd forint árbevétel alatti vállalatok adatait nem tartalmazza a jelentés. A jelentés azon vállalatokra terjed ki, amelyek a felelősségvállalás szempontjából releváns tevékenységet végeznek. A pénzügyi jelentésben konszolidálásra került társaságok listáját az Éves jelentés tartalmazza (33. sz. jegyzet.) https://www.otpbank.hu/static/porta/sw/file/180413_Eves_jelentes_044.pdf
102-46	A jelentés tartalmának meghatározása és az alapelvek alkalmazása ennek során	11–12. o.	
102-47	A lényeges témák listája	11. o.	
102-48	Információk újraközlése	98. o.	Az adatgyűjtés módszertanának változása, vagy az esetlegesen feltárt korábbi helytelen információk helyesbítése esetén újra közöljük az információt, és erre az adott helyen felhívjuk a figyelmet.
102-49	Változás a jelentéstételben	98. o.	–

INDIKÁTOR SZÁMA	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
102-50	Jelentéstételi időszak	11. o.	
102-51	Legutóbbi jelentés dátuma	99. o., microsite	2016-ra vonatkozóan adtuk ki legutóbbi Vállalati felelősségvállalási jelentésünket. https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_Fenntarthatosagi_jelentes_2016.pdf
102-52	Jelentéstételi ciklus	11. o.	
102-53	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	hátsó borító	csr@otpbank.hu
102-54	Nyilatkozat a GRI Szabványnak való megfelelésről	11. o.	
102-55	GRI tartalmi index	96–102. o.	
102-56	Külső tanúsítás	11. o.	A jelentést a Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft. minősítette. A tanúsító független az OTP Csoporttól. A tanúsítás során vezérigazgató-helyettesi interjú készült.
Lényeges témák			
201 Gazdasági teljesítmény 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 18–19. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	18–20. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	13., 16–17. o., honlap , microsite	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180413_Eves_jelentes_044.pdf https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/penzugyi-stabilitas
201-1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	19. o.	
201-4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	18., 91. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180413_Eves_jelentes_044.pdf
202 Piaci jelenlét 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 19–21. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	19–21. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	19–20. o.	
202-2	A helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein	19–20. o.	Az OTP Csoport nem rendelkezik átfogó politikával a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkavállalókra és a felső vezetőkre vonatkozóan.
203 Közvetett gazdasági hatások 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 18–19. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	18–19. o., microsite	Az OTP Csoport nem alkalmaz általános érvényű megközelítést és célokat a közvetett gazdasági hatásokra vonatkozóan, ugyanakkor egyes hatások kezelése stratégiai szemlélet alapján történik (pl. hitelezés, foglalkoztatás, pénzügyi edukáció). A közvetett gazdasági hatások kapcsán is érvényesül, hogy mindenkor az etikus üzleti magatartás elvei szerint járunk el. https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	18–19. o.	
203-2	Jelentős közvetett gazdasági hatások, a hatások mértékét is beleértve	18–19., 38–39., 41., 43., 70. o.	
205 Korruptióellenesség 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 47. o., microsite , honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	46–47. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	46–47. o.	
205-2	A korruptióellenességre vonatkozó szabályzattal és eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatás és képzés	47., 58–59., 93.o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas A tájékoztatásban és oktatásban részt vevők aránya megegyezik az új belépők arányával (58–59. oldal). Az új irányítótestületi és menedzsment tagok számát és arányát a Melléklet (93. oldal) tartalmazza, ők kaptak tájékoztatást és oktatást. Az Etikai kódexről tájékoztatjuk a megbízottakat is, akik körét az Etikai kódex határozza meg.
206 Versenyellenes magatartás megelőzése 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 46–47.o., microsite , honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	46–47. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	46–47. o.	

INDIKÁTOR SZÁMA	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
206-1	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	48. o.	
302 Energia 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	83. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
302-1	A szervezeten belüli energiafogyasztás	84. o.	
305 Légnemű kibocsátások 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11. o. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	83. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
305-1	Közvetlen üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 1)	85. o.	
305-2	Közvetett üvegházhatású gáz kibocsátás (Scope 2)	85. o.	
307 Környezeti compliance 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 46. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	46. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	48. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/kornyezetvedelem
307-1	Környezetvédelmi törvényeknek és szabályoknak való nem megfelelés	48. o.	
401 Foglalkoztatás 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 19. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
401-1	Újjonnan felvett, illetve távozott alkalmazottak száma és aránya, korcsoportok, nemek és régiók szerint	58–59. o.	
401-2	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részműködés alkalmazásában lévőknek	62., 94. o.	
402 Munkavállalók/vezetőség kapcsolata 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	57. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
402-1	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő	57. o.	
403 Munkahelyi egészség és biztonság 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 65. o. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	65. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	65. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
403-2	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok, és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként	65–66. o.	
403-3	Dolgozók, akiknél magas a foglalkozásból adódó megbetegedések száma vagy kockázata	65., 100. o.	Az OTP Csoport több vállalata esetében vannak olyan alkalmazottak, akiknek a foglalkozási tevékenysége körében gyakran előfordul vagy nagy kockázatot jelent a stressz.
404 Képzés és oktatás 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 63. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	63. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato

INDIKÁTOR SZÁMA	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	61., 63. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
404-1	Az egy főre eső éves átlag képzési óra-szám alkalmazotti kategóriánkénti és nemenkénti bontásban	63. o.	
404-2	A képességek fejlesztésére és az élet-hosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	95. o.	
405 Sokféleség és esélyegyenlőség 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 20–21. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	20., 47. o., microsite , honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-munkaltato https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180413_Eves_jelentes_044.pdf https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	20–21. o.	
405-1	Az irányító testületek és alkalmazottak sokfélesége	21., 59–60. o., honlap	https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas A kisebbségi hovatartozást a jogszabályi előírások miatt nem tartjuk nyilván.
405-2	Férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya	62. o.	Csak az anyabankra vonatkozóan rendelkezünk egységes adattal, a leánybankokra vonatkozó információk bemutatását a 2018. évi jelentésben vállaljuk.
406 Diszkrimináció-mentesség 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 45., 47. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	47. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	45., 47. o.	
406-1	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	47–48. o.	
410 Biztonsági gyakorlatok 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	52. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
410-1	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető képzés, illetve az oktatott biztonságiak százalékos aránya	101. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles 100%
413 Helyi közösségek 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 19., 28., 74–75. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	28., 74–75. o.	
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	28., 74–75. o.	
FS13	Hozzáférési pontok ritkán lakott és gazdaságilag hátrányos helyzetű területeken, típusonként	28–29. o., honlap	https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html (A külföldi leánybankok fiókhálózata saját honlapjukon elérhető.)
415 Közpolitika 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 47. o.	
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	47. o., honlap	https://www.otpfenntarthatosag.hu/static/otpfenntarthatosag/download/OTP_EtikaiKodex_HU.pdf
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	47. o.	
415-1	Politikai pártoknak, politikusoknak és kapcsolódó intézményeknek kifizetett pénzügyi és természetbeni hozzájárulások teljes összege	101. o.	Az OTP Csoport nem nyújt támogatást ezen szervezeteknek és személyeknek.
417 Termékek és szolgáltatások címkézése 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 24., 31. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatás https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	24., 31. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgáltatatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatás https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese

INDIKÁTOR SZÁMA	Indikátor leírása	Hol található	Megjegyzés / Kihagyás indoklása
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	24., 31., 48. o. microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/kozpontban-az-ugyfelek/korrekt-es-hiteles-tajekoztatas https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/penzugyi-kultura-fejlesztese
417-2	Azon esetek száma, amelyekben jogszabályi nem megfelelés vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordult elő a termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információnyújtást és címkézést illetően, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban	48., 102. o.	2017-ben nem fordult elő jogszabályi nem megfelelés és az önként vállalt normák megszegése sem. Jogszabályi nem megfelelés e téren a hivatkozott táblázat fogyasztóvédelmi, felügyeleti és egyéb (PBT ügyek kapcsán) kategóriáiban fordulhat elő.
417-3	Azon esetek száma, amelyekben a jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordult elő a marketingkommunikáció területén, beleértve a reklámot, promóciót és szponzorálást, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban	48., 102. o.	2017-ben nem fordult elő jogszabályi nem megfelelés és az önként vállalt normák megszegése sem. Jogszabályi nem megfelelés e téren a hivatkozott táblázat fogyasztóvédelmi és a felügyeleti kategóriáiban fordulhat elő.
Személyes adatok védelme 2016			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 52. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	52. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	52. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/biztonsag-es-kockazatkezeles
418-1	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma	52–53. o.	
419 Társadalmi-gazdasági compliance			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11., 44–46. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	45–46. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	45–46. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
419-1	A törvényeknek és jogszabályoknak való nem megfelelés a társadalmi és gazdasági területen	48. o.	A környezetvédelmi jogszabályok megszegése miatt indult eljárások kivételével valamennyi eljárást ide sorolunk.
Termékportfólió (szektorspec.)			
103-1	A lényeges téma magyarázata és határai	11. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-2	A vezetői megközelítés és alkotóelemei	41–43. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
103-3	A vezetői megközelítés értékelése	41–43., 91–92. o., microsite	https://www.otpfenntarthatosag.hu/hu/felelos-szolgaltatas/etikus-uzleti-magatartas-es-biztonsag/etikus-es-atlathato-uzleti-magatartas
FS6	A portfólió százalékos összetétele kiemelt régiókra, szegmensekre (pl. mikro/kkv/ nagy) és iparágakra vonatkozóan	91–92. o.	

BIZONYOSSÁGOT NYÚJTÓ FÜGGETLEN VIZSGÁLATI JELENTÉS

Az OTP Bank Nyrt. vezetésének

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

Az OTP Bank Nyrt. vezetésének felelőssége

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

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

A vizsgálat tárgya, annak kritériumai és korlátai

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

Vizsgálatunk korlátai

Vizsgálatunk hatókörébe kizárólag a Jelentésben megjelenő fenntarthatósági teljesítménymutatók tartoztak.

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

A Jelentésben számadattal bemutatott fenntarthatósági indikátorok közül a

- 102-8 – Információ az alkalmazottakról és további munkásokról,
- 201-4 – Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás,
- 302-1 – A szervezeten belüli energiafogyasztás,
- 305-2 – Közvetett üvegház-hatású gáz kibocsátás (Scope 2),
- 417-3 – Azon esetek száma, amelyekben a jogszabályok be nem tartása vagy az önkéntesen vállalt normák megszegése fordult elő a marketingkommunikáció területén, beleértve a reklámot, promóciót és szponzorálást, az ügyek kimenetele szerinti lebontásban.

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

Jelentésünk kizárólag a jelentés első szakaszában ismertetett célt szolgálja.

A mi felelősségünk

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

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

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

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

Az elvégzett munka összefoglalása

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

A végrehajtott feladatok:

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

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

Konklúzió

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

Budapest, 2018. augusztus 15.



Horváth Tamás

Vezető Partner

Deloitte Könyvvizsgáló és Tanácsadó Kft.

1068 Budapest Dózsa György út 84/C.



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

Visszajelzést várunk!

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





