



társadalmi felelősségvállalási jelentés

2007



otpbank





társadalmi felelősségvállalási jelentés

2007



otpbank

# Tartalom

3	<b>Elnöki köszöntő</b>
4	<b>1. Az OTP Csoport és a CSR</b>
5	1.1 <i>A jelentés keretei</i>
7	1.2 <i>A társadalmi felelősségvállalás keretei szervezetünkben</i>
9	1.3 <i>Tevékenységünk hatásai a fenntarthatóság szemszögéből, kihívások és lehetőségek</i>
11	<b>2. Az OTP Csoport</b>
14	<b>3. Vállalásaink teljesülése</b>
16	<b>4. Gazdasági teljesítményünk</b>
17	4.1 <i>Az OTP Bank gazdasági szerepe, legfontosabb mutatók</i>
20	4.2 <i>Felelősségvállalás termékeinkben, tevékenységünkben</i>
28	4.3 <i>Biztonság</i>
30	<b>5. Érintettjeink és társadalmi teljesítményünk</b>
31	5.1 <i>Részvényesek</i>
33	5.2 <i>Ügyfelek</i>
37	5.3 <i>Munkatársak</i>
45	5.4 <i>Beszállítók</i>
46	5.5 <i>Versenytársak</i>
46	5.6 <i>Állami szervek</i>
46	5.7 <i>Civil szervezetek, támogatás és szponzoráció</i>
49	5.8 <i>Média</i>
50	<b>6. Környezeti teljesítményünk</b>
56	<b>7. Célkitűzéseink összefoglalása</b>
58	<b>8. Vállalatirányítás, szervezeti felépítés</b>
61	<b>9. Díjak, elismerések, szakmai tagságok</b>
63	<b>10. Az OTP Bank gazdasági eredményei</b>
65	<b>11. GRI Index</b>

# Elnöki köszöntő



KEDVES  
OLVASÓ!

Az OTP Bank 2008-ban is elkészítette vállalati társadalmi felelősségvállalási jelentését.

Az összeállítás olvasói tapasztalni fogják, hogy a legnagyobb magyarországi pénzügyi szolgáltató az elmúlt évben is felelősségteljes vállalként törekedett a társadalmi szempontok, a környezeti értékek és a gazdasági érdekek integrálására, a hosszú távú, kiegyensúlyozott, fenntartható működés érdekében.

Az elmúlt évben számos olyan esemény történt a bankcsoport életében, amely meghatározó jelentőségű a vállalati felelősségvállalás területén. Megalkottuk CSR (Corporate Social Responsibility, vállalati társadalmi felelősségvállalás) stratégiánkat, amelyben megfogalmaztuk a következő 5-10 évben elérendő közép- és hosszú távú célokat. Fontos eredménynek tartom, hogy a feladatok meghatározásában a bank nagyszámú szervezeti egysége vett részt, közösen alakítottuk ki célkitűzéseinket, és a megvalósításhoz is egyre több munkatársunk járult hozzá. A magas jövedelmezőségű, profitábilis, hatékony és transzparens banki működés jelenti az alapját az eredményes társadalmi szerepvállalásnak. Hagyományainkhoz ragaszkodva, továbbra is fontosnak tartjuk az esélyteremtés és közösségépítés elveit érvényesíteni a hitelintézet társadalmi kapcsolataiban. A közel hat évtizedes jelenlét, a jelenleg is több mint négy és félmillió magyarországi ügyfélkapcsolat kötelez. Célunk, támaszkodva e téren

elért eredményeinkre, hogy a jövőben még strukturáltabbá, tudatosabbá tegyük részvételünket a közösségépítésben az egyenlő esélyek biztosításában, a támogatási gyakorlatban. A világban végbemenő gyors ütemű fejlődés komoly kihívást jelent a társadalom számára. Gondoljunk csak a globalizációból következő gazdasági kihívásokra vagy a globális klímaváltozás negatív következményeire. A valamennyiünket érintő probléma cselekvésre készítet mindenkit, így minket is. Az OTP Bank vizsgálja például a működéséből fakadó környezeti terhelést csökkentő módszerek alkalmazásának lehetőségeit. A jelenség azonban megjelenik a csoport termékinálatában is: leányvállalatunk révén 2007-ben létrehoztuk a Klímaváltozás Alapot. A bank piacvezető pozíciójából adódóan a felelős működést mindenekelőtt természetesen elsősorban a banki tevékenység során kell érvényesítenünk. Arra törekszünk, hogy a helyi, regionális és globális gazdasági hatásokat egyaránt figyelembe vegyük a termékfejlesztésnél, így biztosítható ugyanis a megfelelés az ügyféligényeknek. Lehetővé válik továbbá az ügyfelek és a bank kockázatának csökkentése és a speciális termékek kifejlesztése a társadalom hátrányos helyzetű csoportjai számára. Termékeink széles köre révén minden korosztály számára igényeikhez illeszkedő megoldást kínálunk a babakötvény az öregkori öngondoskodásig. A Bankcsoport Közép- és Kelet-Európa legnagyobb független pénzügyi szolgáltatója, amely kilenc országban, közel 11 millió ügyfelet szolgál ki mintegy 1500 bankfiókon és az elektronikus csatornákon keresztül. A bank aktív külföldi piaci jelenlétéből feladatok és kihívások széles spektruma következik. Fontos célunk, hogy a társadalomért felelősséget vállaló szemlélet és cselekvés szerves és markáns része legyen a külföldi leányvállalatok tevékenységének is. Bízom abban, hogy a bank gyakorlata és az arról szóló jelentés egyben hozzájárulás a felelős vállalati működés és szemlélet további térnyeréséhez.

Dr. Csányi Sándor  
Elnök-vezérigazgató

# 1. Az OTP Csoport és a CSR

*„A jövő az nem olyan hely,  
ahová lépünk, azt mi hozzuk létre.”*

LEONARD I. SWEET



AZ OTP BANK 2008. ÉVI TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI JELENTÉSE A NEMZETKÖZILEG ELFOGADOTT GRI ALAPELVEK SZERINT KÉSZÜL. CÉLUNK, HOGY A JELENTÉS BEMUTASSA TÖREKVÉSEINKET ÉS A FEJLŐDÉST, ILLETVE A FENNTARTHATÓSÁG TERÉN ELÉRT EREDMÉNYEINKET. A TAVALYI ÉVHEZ KÉPEST JELENTŐSEN BŐVÜLT A BEMUTATOTT INFORMÁCIÓK, ILLETVE A JELENTÉSTÉTELBE BEVONT SZERVEZETI EGYSÉGEK KÖRE. JELENTÉSÜNK IMMÁR KITERJED A HAZAI LEÁNYVÁLLALATOKRA, ÉS ISMERTETJÜK A KÜLFÖLDI LEÁNYVÁLLALATOK PÉLDAÉRTÉKŰ CSR GYAKORLATAIT. A FEJLŐDÉS EREDMÉNYEKÉPPEN A JELENTÉST IDÉN A KÖVET-INEM HUNGÁRIA MINŐSÍTI.

## 1.1 A jelentés keretei

Az OTP Bank Nyrt. másodízben készítette el társadalmi felelősségvállalási (CSR) jelentését. Célunk, hogy a jelentés bemutassa törekvéseinket és a fejlődést, illetve a fenntarthatóság terén elért eredményeinket. A jelentéssel szemben támasztott elvárásaink a tavalyi évhez képest magasabbak:

- A jelentés immár kiterjed a hazai leányvállalatokra, továbbá bemutatjuk a külföldi leányvállalatok példaértékű CSR gyakorlatait.
- Szélesítjük a bemutatott információk körét, amelyben fontos szerepet játszik a banki tevékenység során érvényesülő felelősségünk.
- A jelentést az éves jelentéssel egyidejűleg publikáljuk.
- A jelentés hitelességét a Környezettudatos Vállalatirányítási Egyesület (KÖVET – INEM Hungária) minősítése igazolja.

A 2007-es év teljesítményét bemutató jelentésünket idén is a nemzetközileg elfogadott Globális Jelentéstételi Kezdeményezés (Global Reporting Initiative, GRI) szerint, a GRI3 B+ alkalmazási szintnek megfelelően készítettük.

A jelentés tartalmának meghatározása során:

- Mérlegeltük a szervezet legfőbb gazdasági, társadalmi és környezeti hatásait (ld. 1.3 fejezet) figyelembe véve a főtevékenységből, illetve a működésből fakadó hatásokat, így

biztosítva a teljesítmény tágabb kontextusba helyezését és teljességét.

- A jelentéstételi keretrendszerben meghatározott alap, kiegészítő és ágazati indikátorokat a szervezetre vonatkoztatott relevanciájának megfelelően vontuk be a jelentésbe.
- Mérlegeltük, hogy mely érintett csoportok fogják elsősorban használni a jelentést, és melyek a szervezet tevékenységének leginkább lényeges hatásai számukra. A lényegesség meghatározását az alábbi elvek szerint végeztük:
  - érintettek körének nagysága,
  - érintettség mértéke,
  - érintettek érdekérvényesítő képessége – a gyengébb érdekérvényesítő képességgel rendelkező csoportok jogos érdekeit is szem előtt tartjuk,
  - gyakorolt hatás jellege – közvetlen vagy közvetett, pozitív vagy negatív, visszafordítható, visszafordíthatatlan vagy helyreállítható, tartós vagy ideiglenes.
- A jelentés tartalmának meghatározásába bevontuk a Bankcsoport érintettjeit is. A jelentéskészítés kapcsán megrendezésre került stakeholder fórumon az érintettek javaslatokat adtak és véleményezték a jelentésben bemutatandó témákat.
- Mellőztük a versenytársak számára jelentős előnyt nyújtó információk ismertetését.

A *jelentés struktúráját* az érthetőség és a tartalmi összefüggések, logikai kapcsolatok szerint határoztuk meg, az egyes témakörök fontosságát elsősorban a kidolgozás mélysége mutatja.

A *jelentésben szereplő információk* esetében célunk a *hitelesség és az egyensúly megerősítése*, vagyis a szervezeti teljesítmény mind pozitív, mind esetleges negatív aspektusainak bemutatása. Az információk körének szélesítése mellett biztosítjuk az *összehasonlíthatóságot* a korábbi évekkel és a versenytársak teljesítményével.

A bemutatott információk célja elsősorban a 2007-es év teljesítményének ismertetése. Meg kell említenünk, hogy a jelentésbe bevont leányvállalatok körének bővítése miatt az információk viszonyítási alapja több esetben változott a 2006-os évhez képest. Az információk *megalapozottsága* érdekében, minden esetben törekedtünk a pontos, mért és számított adatok gyűjtésére és bemutatására, ahol azonban nem biztosított ennek feltételrendszere, ott – az információgyűjtés folyamatos további fejlesztése mellett – becslést alkalmaztunk. A becslés tényét minden esetben feltüntetjük, módszerként az arányosítást, illetve a súlyozott átlag képzését alkalmaztuk. Az indikátorokat a GRI protokoll útmutatásai szerint mutatjuk be, az eltérő módszer alkalmazását – annak indoklásával – az adott helyen jelöljük. A felhasznált és ismertetett információk dokumentáltak és ellenőrizhetőek, az auditálhatóság kritériumainak megfelelően. Büszkék vagyunk arra, hogy a 2006-os évhez képest jelentősen bővült a pontosan gyűjtött adatok köre, és a szervezeti egységek szélesebb körét vontuk be a jelentéskészítésbe.

Célunk, hogy a társaság érintettjei a jelentést minél szélesebb körben ismerjék meg – hozzájárulva ezzel a társadalmi felelősségvállalás kultúrájának fejlődéséhez. Ezért a pontos, szakmailag helytálló megfogalmazás mellett, az egyértelmű és érthető közlésmódot tartjuk szem előtt. Annak érdekében, hogy a jelentés önmagában is értelmezhető legyen, szükségesnek tartottuk egyes információk újraközlését. A jelentés terjedelme túlzó növelésének elkerülése érdekében egyes esetekben – főként a szervezettel kapcsolatos általános és gazdasági területeken – a vonatkozó bővebb információk elérhetőségét jelenítjük meg.

*Jövőre vonatkozó vállalásainkat ezúttal is kiemelve tüntetjük fel.*

Az érintett térkép (stakeholder map) elkészítése során meghatároztuk a legfontosabb érintett csoportokat (az alkalmazott módszerről és eredményeiről bővebben a következő fejezetben számolunk be). A társadalmi felelősségvállalási jelentésben szereplő információk – az adott szervezet tevékenységét, illetve annak társadalmi, környezeti és tágabb értelemben vett gazdasági hatásait bemutatva – befolyásolhatják az érintettek döntéseit. E csoportok érdekei, a Bankcsoport tevékenységének hatása, és az érdekelt felek társaságról szerzett ismeretei alapján a CSR jelentés elsősorban:

- az ügyfelek,
  - a befektetők,
  - a munkatársak,
  - a támogatott szervezetek,
  - a beszállítók,
  - a média,
  - a versenytársak,
  - a civil szervezetek és lakosság,
  - az állami és szabályozó szervek
- érdeklődésére tarthat számot. A CSR jelentés publikálása Magyarországon és a régióban még nem tekinthető általános gyakorlatnak, ugyanakkor vannak csoportok, amelyek körében a CSR tevékenység ismertebb pl. média, civil szervezetek, versenytársak. Mindez azonban nem indokolja a jelentés fókuszainak módosítását.

A *jelentés határait* az OTP Bank és magyarországi leányvállalataiban határoztuk meg, a mintegy 40 hazai leányvállalat közül a jelentős hatással bíró szervezeteket vontuk be (pontos felsorolásukat a 2. fejezet tartalmazza). A jelentőség meghatározásánál – a GRI útmutatót követve – értékeltük, hogy az OTP Bank irányítási jogkörrel rendelkezik-e a szervezet felett, illetve milyen mértékű a leányvállalat gazdasági, környezeti és társadalmi hatása abszolút mértékben és az anyavállalattal összehasonlítva. A leányvállalatokról bemutatott információ idén még nem terjed ki minden területre, de 2008-tól célunk a teljes körűség megvalósítása, illetve a jelentés kiterjesztése az OTP Csoporthoz tartozó külföldi leányvállalatokra. A külföldi leányvállalatok legjobb gyakorlataikat ugyanakkor már idén is bemutatjuk. **2008-tól ter-  
vezük a jelentés kiterjesztését az OTP Csoport-  
hoz tartozó külföldi leányvállalatokra, ugyanakkor  
legjobb gyakorlataikat már idén is bemutatjuk.**



Az összehasonlíthatóság, a jelentés határainak módosulása és az elérhető információk köre indokolja, hogy az adatokat eltérő módon mutassuk be:

- az OTP Bank: a leányvállalatok nélküli OTP Bank;
- az OTP core (hazai banki alaptevékenység): OTP Bank, OTP Jelzálogbank és OTP Lakástakarékpénztár; ez a kör szűkebb a Bankcsoport hazai tagvállalatainál, ugyanakkor ez a felosztás illeszkedik az Éves jelentésben használt struktúrához;

- OTP Csoport (Mo.): az OTP Bank a magyarországi leányvállalatokkal együtt;
- OTP Csoport: a teljes OTP Bankcsoport a hazai és külföldi leányvállalatokkal együtt.

Megkezdett gyakorlatunkat folytatva, a jelentést a jövőben is évente, külső szervezet által auditálva tervezzük kiadni.

## 1.2 A társadalmi felelősségvállalás keretei szervezetenkben

A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS KERETEIT 2007-BEN ALAKÍTOTTUK KI. A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁSI STRATÉGIA VÁLASZT AD A HELYZETELEMZÉS ÉS SWOT ANALÍZIS SORÁN FELTÁRT KIHÍVÁSOKRA. A STRATÉGIA MEGVALÓSÍTÁSÁT AZ ELKÉSZÜLT CSR PROGRAMTERV, ÉRINTETT TÉRKÉP, ILLETVE AZ ADATGYŰJTÉSI MECHANIZMUS SZOLGÁLJA.

Az OTP Csoport életében a 2006-os évet bemutató társadalmi felelősségvállalási jelentés volt az első stratégiai lépés a strukturált CSR tevékenység megvalósítása terén. A társadalmi felelősségvállalás

kereteit 2007-ben alakítottuk ki. A következő évek feladata a kitűzött célok elérése, illetve a fenntarthatóság elvének kiterjesztése az OTP Csoport valamennyi tagjára és a működés minden területére.

### Az OTP Bank CSR tevékenységének keretei



A társadalmi felelősségvállalási stratégia választ ad a helyzetelemzés és az ennek eredményeit értékelő SWOT analízis során feltárt kihívásokra. A helyzetelemzés alapjául az OTP Bank CSR tevékenysége szempontjából jelentős és kiemelt szerepet betöltő

számos szakterület, illetve azok képviselői által nyújtott információk alapján készítettük el. Stratégiánkban megfogalmaztuk jövőképünket, valamint az eléréséhez szükséges célokat, feladatokat.

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

### **Hosszú távú stratégiai céljaink:**

- a fenntartható fejlődés érdekében a CSR tevékenység folyamatos fejlesztése és elmélyítése;
- a CSR integrálása a pénzügyi intézmény tevékenységébe;
- a Bank tevékenységéből fakadó társadalmi hatások feltérképezése;
- a munkatársak bevonása a CSR tevékenységbe;
- aktív közösségi szerepvállalás;
- a Bank tevékenységéből fakadó környezeti hatások felmérése, a környezetterhelés mérséklése.

A stratégiai célokat a rövid- és középtávon meghatározott feladatok megvalósításával kívánjuk elérni.

A stratégia nyomán készítettük el a 2008-as évről vonatkozó programtervünket, amely jelentős hangsúlyt helyez a CSR képzésre a vállalatcsoporton belül, továbbá programokat tartalmaz a főtevékenységhez kapcsolódóan, a szolgáltatásnyújtás és a munkavégzés feltételére vonatkozóan. A CSR egyes területein, a pénzügyi szektoron belül kezdeményező szerepet kívánunk felvállalni.

A programtervnek megfelelően csatlakozunk az ENSZ Global Compact kezdeményezéséhez. A Global Compact tíz általánosan elfogadott elv mentén biztosít keretet a vállalatok számára működésük és stratégiájuk alakításában, az emberi jogok, munka, környezet és a korrupcióellenesség területén.

Az érintett térkép elkészítése során azonosítottuk és meghatároztuk a legfontosabb érintett csoportokat. A stakeholder map kidolgozása a banki területek munkatársaival készített interjúkon alapul. Minden egyes érintett csoport esetében arra törekedtünk, hogy bevonjuk mindazon részlegeket, amelyek a kapcsolattartás módját és tartalmát meghatározzák. A stakeholder map egyes érintett csoportokra vonatkozó eredményeit beépítettük a jelentés vonatkozó fejezeteibe.

Az adatgyűjtési mechanizmus 2008-tól megkönnyíti a társadalmi felelősségvállalási szempontból lényeges, tényszerű információk gyűjtését. A rendszert úgy alakítottuk ki, hogy az lehetővé tegye a GRI indikátorokhoz szükséges adatok beszerzését.



## 1.3 Tevékenységünk hatásai a fenntarthatóság szemszögéből, kihívások és lehetőségek

BANKCSOPORTUNK MÉRETÉBŐL ÉS TEVÉKENYSÉGÉBŐL FAKADÓAN JELENTŐS HATÁST GYAKOROL A GAZDASÁGRA, TÁRSADALOMRA ÉS KÖRNYEZETRE EGYARÁNT: KÖZVETÍTŐSZEREPET JÁTSZIK A GAZDASÁG SZEREPLŐI KÖZÖTT, MEGHATÁROZÓ SZEREPLŐ MUNKÁLTATÓKÉNT, BESZÁLLÍTÓK ALKALMAZÁSÁN KERESZTÜL, ADÓFIZETŐKÉNT ÉS ADOMÁNYOZÁSI TEVÉKENYSÉGE NYOMÁN IS. A FELELŐS CSELEKVÉS ALAPJÁT A LEGLÉNYEGESEBB HATÁSOKBÓL FAKADÓ KIHÍVÁSOK ÉS LEHETŐSÉGEK KÉPEZIK.

Az OTP Csoport tevékenysége jelentős hatást gyakorol a gazdaságra, a társadalomra és a környezetre egyaránt. Társaságunk felismerve felelősségét tevékenysége során arra törekszik, hogy minimalizálja a pénzügyi szolgáltatásokon keresztül gyakorolt, illetve a működésből fakadó negatív hatásokat, illetve lehetőségeihez mérten segítse a társadalom céljainak elérését. Hisszük, hogy ily módon az OTP Csoport eleget tesz a hosszú távú fenntarthatóság kritériumainak, és a társadalom elvárásaival összhangban cselekszik.

Annak érdekében, hogy kijelöljük társadalmi felelősségvállalásunk fókuszpontjait, meghatároztuk az OTP Csoport – fenntarthatóság szempontjából – legjelentősebb hatásait. A hatások, valamint ebből adódóan a kihívások és lehetőségek rangsorolásakor prioritást kaptak a Bankcsoport főtevékenységéből fakadó, továbbá a társaság által aktívan befolyásolható tényezők. Értékelési szempontot jelentett ezen túl a hatás mértéke

és az érintettek köre. Társaságunk a szervezet hatásaiból, illetve a társadalmi, környezeti folyamatokból fakadó kihívásokat és lehetőségeket minden esetben felelős módon törekszik kezelni és kihasználni, csak a várható eredménnyel arányban álló kockázatot felvállalva. A kihívások kezelése, illetve a lehetőségek kihasználása érdekében kialakított és alkalmazott eljárások bemutatását a jelentés vonatkozó része tartalmazza.

A globális fenntarthatóság szempontjából az egyik legfontosabb kérdés a klímaváltozás. A probléma eltérő mértékben és időben érinti az egyes szervezeteket és egyéneket, de előbb-utóbb mindenkinek tennie kell az éghajlatváltozás, illetve hatásainak mérséklése érdekében. Bár a következmények csak egy része becsülhető előre, folyamatosan figyelemmel kísérjük a változásokat, és gazdasági céljainkkal összhangban kezdeményezően alkalmazkodunk a legújabb és várható szituációhoz.

Hatás	Kihívás	Lehetőség
<p><b>Közvetítőszerep a gazdaság egyes szereplői között:</b> a források begyűjtése és újbóli kihelyezésének hatékonnyá tétele. A hitelnyújtás a javak és a belőlük származó előnyök megszerzését korábban tesz lehetővé, mint ahogyan azt az ügyfél saját erejéből meg tudná valósítani. A Bankcsoport tevékenységével biztosítja a lakosság számára az életminőség növelését, a létbiztonság megteremtését az alapvető szükségletek, illetve a magasabb igények kielégítéséhez szükséges pénzügyi forrás biztosításán keresztül (pl. lakásvásárlás, autóvásárlás). A vállalatok, állam és szervezetei, non-profit szervezetek számára a fejlődésükhöz, céljaik eléréséhez a megfelelő forrást nyújtja (pl. korszerűsítő beruházások, új létesítmények). A hitelezésen túl a megtakarítások kezelését is hatékonyan, az ügyféligényekhez igazodva végzi a Bankcsoport (pl. életbiztosítások, nyugdíj-előtakarékosság, befektetési lehetőségek). A közvetítőszerep eredményeként jelentkezik a Bank multiplikátor hatása, a forrás összegyűjtése által okozott pozitív hatás megsokszorozódik egyrészt a Bank pénzteremtő képességén keresztül, másrészt a gazdaság egyéb területein megjelenő jövedelem révén.</p>	<p>A közvetítőszerep felelősséget ró a Bankra, megteremti annak lehetőségét, hogy hozzájáruljon a lakosság és a gazdasági, állami és non-profit szféra céljainak megvalósulásához. A fenntarthatóság szempontjából a legnagyobb kihívást a Bank számára az jelenti, hogy minden esetben megfeleljen a társadalom elvárásainak, etikusan járjon el, és olyan célok megvalósításához járuljon hozzá, amelyek megfelelnek a társadalmi és környezeti követelményeknek.</p>	<p>A világban zajló folyamatok innovatív megoldások feltárását és alkalmazását teszik szükségessé, amelyek egy része gazdasági lehetőséget is jelent. A Klímaváltozás Alap, illetve a megvalósítani tervezett megújuló energiaforrás termékcsomag a globális éghajlatváltozás hatásainak csökkentését célozza.</p> <p>A banki szolgáltatások kapcsán az ügyfelek eltérő igényekkel lépnek fel, részben a terméket, részben pedig a kiszolgálás feltételeit illetően. A vevők differenciált igényeinek minél teljesebb kielégítése a gazdasági eredmények növelését és a piaci pozíció erősítését teszi lehetővé.</p>
<p><b>Jelentős munkáltató:</b> Hazánk piacvezető bankjaként és a régió meghatározó, egyedüli független bankcsoportjaként az OTP Csoport jelentős foglalkoztató. A társaság több tízezer ember életében játszik jelenős szerepet a megélhetés biztosításán és az életminőség meghatározásán keresztül.</p>	<p>Munkáltatóként a Bankcsoport számára a legnagyobb kihívást a méltányos juttatási csomag, az egyenlő bánásmód, az optimális munkahelyi környezet biztosítása, illetve a munka és magánélet összeegyeztethetőségének megteremtése jelenti.</p>	<p>A sikeres humánerőforrás-stratégia biztosítja a Bankcsoport számára a magasan kvalifikált, hosszú távon elkötelezett munkaerő rendelkezésre állását, amely megteremti a feltételét a kitűzött célok és gazdasági eredmény elérésének.</p>
<p><b>Beszállítók igénybevétele:</b> A Bankcsoport működése nagyszámú külső szervezet bevonását is igényli, amely jelentős gazdaságélénkítő hatással jár együtt.</p>	<p>A feladat ellátására optimális beszállítók kiválasztása a kritériumok pontos meghatározását és nagy körültekintést igényel. A fenntarthatóság érdekében a Bankcsoport számára kihívást jelent azon elvárásának érvényesítése, hogy beszállítói etikus magatartást valósítsanak meg, működésük során figyelembe vegyék a társadalom és a környezet igényeit is.</p>	<p>A megfelelő beszállítók kiválasztása elősegíti a Bankcsoport felelősebb működését, csökken a közvetett környezeti terhelés, az etikus üzleti magatartás a Bankcsoport közvetlen tevékenységén túlmutatva az értékteremtési lánc egészében valósul meg.</p>
<p><b>A társaság, mint adófizető:</b> A Bankcsoport természetes prioritásként kezeli a jogszabályoknak való megfelelést, amelynek következtében jelentősen hozzájárul az államháztartás bevételeihez, és ezzel együtt a társadalom céljainak megvalósításához.</p>	<p>Folyamatos kihívást jelent a változó jogszabályokhoz történő gyors alkalmazkodás, és a kötelezettségek maximális betartása, a gazdasági, környezeti és társadalmi érdekek sérülése nélkül.</p>	<p>A Bankcsoport lehetősége az adófizetői hatás – vagyis a befizetett adó felhasználása vonatkozásában – közvetett, ugyanakkor az állam és a társadalom céljainak megvalósítása javíthatja az életminőséget, amely a Bankcsoport számára az ügyfélkör bővülését eredményezheti.</p>
<p><b>Adományozói tevékenység:</b> A társaság bevételének egy részét olyan kezdeményezések támogatására fordítja, amelyek segítség nélkül nem valósulhatnának meg.</p>	<p>A támogatási tevékenységünket a CSR stratégiához illeszkedően kívánjuk átalakítani.</p>	<p>A jó ügy támogatása hozzájárul a vállalat megítélésének javulásához, segítségével kivívható az érintettek azonosulása.</p>

## 2. Az OTP Csoport

AZ OTP CSOPORT AZ OTP BANK ÉS LEÁNYVÁLLALATAI RÉVÉN NYÚJT UNIVERZÁLIS PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSOKAT ÜGYFELEI RÉSZÉRE. A SIKERES AKVIZÍCIÓK RÉVÉN AZ OTP KÖZÉP- ÉS KELET-EURÓPA MEGHATÁROZÓ BANKCSOPORTJÁVÁ VÁLT. AZ OTP CSOPORT MINTEGY 11 MILLIÓ ÜGYFÉL PÉNZÜGYI IGÉNYEIRE AD MAGAS SZÍNVONALON MEGOLDÁST.

Az OTP Csoport az OTP Bank és leányvállalatai révén nyújt univerzális pénzügyi szolgáltatásokat ügyfelei részére. Az OTP Csoport stratégiájának fókuszában a részvényesi érték maximalizálása, továbbá Közép-Kelet-Európa leghatékonyabb, lakossági fókusszal rendelkező univerzális bankcsoportjának kialakítása áll. Stratégiáinkról, céljainkról és értékeinkről bővebben a honlapunkon tájékozódhat.

Magyarországon az anyavállalat portfólióját elsősorban a hagyományos banki termékek alkotják, a modernebb pénzügyi igényeket kiszolgáló termékek fejlesztésében és értékesítésében a leányvállalatok is részt vesznek. A sikeres akvizíciók révén az OTP Közép- és Kelet-Európa meghatározó bankcsoportjává vált, Magyarország mellett a régió további nyolc országában van jelen. Az OTP Csoport mintegy 11 millió ügyfél pénzügyi igényeire ad magas színvonalon megoldást közel 1500 bankfiókjában, elektronikus csatornákon, valamint értékesítési partnerhálózaton keresztül.

Bankcsoportunk számára a 2007-es év elsősorban a sikeresen megvalósított belső fejlődés és az integráció jegyében telt, a külföldi leányvállalatok gazdasági részesevé nőtt a csoporton belül.

Az OTP Csoport multinacionális vállalattá vált, ami egy új márkakép kialakítását indokolta. A márkastratégia megújítása és kiterjesztése az integráció egyik fontos eleme volt. Közel egyéves kutató- és előkészítő munka eredménye az a márkastratégia, amely megalapozta az OTP Bank marketingkommunikációját, és háttérrel nyújtott a 2007 januárjában bevezetett új arculat kialakításához. Az arculatváltás a 2007-es év során valamennyi hazai és öt külföldi leányvállalatunknál megvalósult.

Az új márkastratégia középpontjában a pénzügyi szolgáltatatókkal szemben elvárt legfőbb érték, a bizalom áll, amely meghatározza a Bankcsoport és ügyfelei kapcsolatát. A megváltozott márkaértékek az ügyfélkapcsolati munkában is tetten érhetőek, vizuálisan pedig az új logó hozta a legszembetűnőbb változást. Az új arculat az ügyfelek és az OTP Csoport kapcsolatában megjelenő közvetlenséget, barátságosságot, emberközeliséget, biztonságot és bizalmat szimbolizálja. Szlogenünk is ezen értékeket hangsúlyozza: „Megbízunk egymásban!”

## A nemzetközi bankcsoport

### OTP Csoport

Fiókok*	1.480
Munkatársak	33.085
Ügyfelek száma*	~10,6 m
Mérlegfőösszeg	HUF 8,460 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF 207,8 mrd
ROAE	24,7%
Költség/bevétel	59,1%

### OTP Banka Slovensko

Fiókok	90
Munkatársak	783
Ügyfelek száma	~170 e
Mérlegfőösszeg	HUF 369 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF 2,6 mrd
ROAE	11,8%
Költség/bevétel	72,4%
Piaci részesedés	2,8%

### CJSC OTP Bank

Fiókok	158
Munkatársak	3.500
Ügyfelek száma	~168 e
Mérlegfőösszeg	HUF 623 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF 14,0 mrd
ROAE	25,7%
Költség/bevétel	45,6%
Piaci részesedés	~3,1%

### Investsberbank

Fiókok	110
Munkatársak	8.368
Ügyfelek száma	~880 e
Mérlegfőösszeg	HUF 432 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF 7,0 mrd
ROAE	17,9%
Költség/bevétel	67,2%
Piaci részesedés	~0,3%

### OTP Core<sup>1</sup>

Fiókok	409
Munkatársak	8.512
Ügyfelek száma	~4,7 m
Mérlegfőösszeg	HUF 6,486 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF 146,4 mrd
ROAE	19,8%
Költség/bevétel	48,6%
Piaci részesedés**	25,2%

### OTP banka Hrvatska

Fiókok	100
Munkatársak	1.024
Ügyfelek száma	~430 e
Mérlegfőösszeg	HUF 422 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF 3,6 mrd
ROAE	10,0%
Költség/bevétel	69,7%
Piaci részesedés	3,4%



### CKB

Fiókok	34
Munkatársak	423
Ügyfelek száma	~268 e
Mérlegfőösszeg	HUF 261 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF 2,2 mrd
ROAE	27,3%
Költség/bevétel	59,9%
Piaci részesedés	36,0%

### OTP banka Srbija

Fiókok	100
Munkatársak	1.174
Ügyfelek száma	~182 e
Mérlegfőösszeg	HUF 110 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF 0,6 mrd
ROAE	1,8%
Költség/bevétel	91,1%
Piaci részesedés	2,1%

### DSK Group

Fiókok	375
Munkatársak	4.023
Ügyfelek száma	~3,6 m
Mérlegfőösszeg	HUF 1.015 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF 26,5 mrd
ROAE	24,7%
Költség/bevétel	39,0%
Piaci részesedés	13,8%

### OTP Banka Romania

Fiókok	104
Munkatársak	998
Ügyfelek száma	~140 e
Mérlegfőösszeg	HUF 250 mrd
Adózás utáni eredmény	HUF ~2,8 mrd
ROAE	–
Költség/bevétel	122,0%
Piaci részesedés	1,7%

IFRS adatok 2007. december 31.

\* Csak bankok

\*\* Aggregált piaci részesedése a hazai leányvállalatoknak a hitelezések terén

A teljesség igénye nélkül emelünk ki néhány, a Bankcsoport gazdasági eredményét meghatározó tény: a külföldi leánybankok országait dinamikus gazdasági fejlődés jellemezte. Kimagasló gazdasági eredményt ért el a leánybankok közül a DSK Bank; jelentős volt a CJSC Bank hálózatbővítése, amely elsősorban a lakossági szegmens eléréséhez szükséges; az OTP banka Srbija esetében azonban a három jogelőd intézmény integrációja tervezettnél hosszabb és költségesebb volt. Nemzet-

közi terjeszkedésünk a megvásárolt rosztovi DNB-vel folytatódott, amely a további expanzió irányait is kijelöli.

2007. évi társadalmi felelősségvállalási jelentésünk egyik jelentős eredménye, hogy leányvállalataink teljesítményét is bemutatjuk. A csoport meghatározó és a jelentéstételbe bevont magyarországi tagjait és tevékenységeit a táblázat mutatja.

<sup>1</sup> OTP Core: OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarék

	<b>Tevékenység bemutatása</b>	<b>Mérlegfőösszeg (MFT)</b>	<b>Ügyfelek száma (fő)</b>	<b>Alkalmazottak száma (fő)</b>
OTP Jelzálogbank	Piacvezető jelzálog-hitelintézet. Feladata a forrásoldali támogatású hitelek nyújtása, amely segítségével a lakásszerzésekhez kapcsolódó támogatások teljes köre válik elérhetővé az ügyfelek számára. Tevékenységi köre: lakáscélú ingatlanok fejlesztésének és vásárlásának finanszírozása; jelzáloglevél kibocsátás; ingatlan-értékelés.	1 244 011	278 761 hitelszerződés	36
OTP Magánnyugdíjpénztár	A hazai magánnyugdíjpénztári piac egyik legbiztonságosabb tagja.	424 826 (2006)	804 927	68
Merkantil Csoport	A Merkantil Csoport a gépjármű- és eszközfinanszírozás területén Magyarország piacvezető gépjármű-finanszírozója.	362 500	194 745	279
OTP Garancia	A magyar biztosítási piac meghatározó szereplője, piacvezető a bankbiztosítások terén.*	210 446	~1,25 millió	2579
OTP Lakástakarék	Lakástakarékpenztári piacon vezető szerepet játszó, állami támogatásra és adókedvezményre jogosító lakáscélú megtakarítási lehetőséget kínáló vállalat.	141 260	631.531 megtakarítási és hitelszerződés	14
OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár	Az önkéntes nyugdíjpénztár piac legnagyobb szereplője vagyon és taglétszámát tekintve egyaránt.	93 588 (2006)	271 306	26
OTP Trade	„Bank-trading” tevékenység, kereskedelmi konstrukciók kidolgozása és lebonyolítása.	34 612	22	6
OTP Lakáslízing	Önerő nélküli lakáshoz jutási lehetőséget, használt lakáshoz jutás finanszírozását kínálja lízing konstrukcióban.	18 753	1207	26
OTP Ingatlan	Saját kockázatra, értékesítési céllal lakó és más funkciójú ingatlanfejlesztést végez. Megbízás alapján fővállalkozói, generál kivitelezői tevékenységet, beruházás szervezés-bonyolítást, ingatlanforgalmazást, üzemeltetést, vagyonkezelést, mérnöki szakértői szolgáltatást, értékbecslést és tanácsadást folytat.	18 625	514	140
OTP Faktoring Követeléskezelő	Lejárt követelések megvásárlásával, behajtásával és kezelésével foglalkozik.	16 295	630 000	111
OTP Alapkezelő	A legnagyobb hazai intézményi befektető, egyben a legtőkeerősebb, kizárólagosan vagyonkezeléssel foglalkozó szervezet a magyar piacon.	11 175	Közvetett ügyfelek az anyabankon keresztül	25
OTP Életjáradék	A társaság országos hatókörben, a 65 év felettiek számára ajánlja magas színvonalon menedzselte OTP Életjáradék Programját.	9 492	1272	24
OTP Egészségpenztár	Magyarország egyik legnagyobb és legdinamikusabban fejlődő önkéntes egészségpenztára.	5 366 (2006)	113 037	12
OTP Pénztárszolgáltató	Ma a legjelentősebb pénztári szolgáltató szervezet, az OTP Pénztárak könyvelési és nyilvántartási feladatait látja el.	3 915	Egészség-, Magánnyugdíj – és Önkéntesmagánnyugdíjpénztár	205
OTP Ingatlan Alapkezelő	Az OTP Ingatlan Alapkezelő szervezete az OTP Ingatlanbefektetési Alap és Ingatlanra alapuló értékpapír alapok vagyonkezelését is végzi.	1 691	Közvetett ügyfelek az anyabankon keresztül	14
OTP Travel	A magyar idegenforgalmi piac egyik vezető utazási irodája, amely a hivatalos utaztatásra szakosodott, ugyanakkor a szabadidős célú utazások egyre bővülő kínálatát ajánlja ügyfeleinek.	616	125 000	84
OTP Hungaro-Projekt	Pályázatkészítő és projektmenedzsment szolgáltatásokat nyújtó cég. Elsősorban az európai uniós forrásokból rendelkezésre álló támogatások hatékony felhasználását kívánja tanácsadói tevékenységével és szolgáltatásaival elősegíteni.	100	90	11

\* Értékesítésének folyamata 2007. harmadik negyedévében kezdődött és 2008. II. negyedévének végén zárul.

### 3. Vállalásaink teljesülése

BÜSZKÉK VAGYUNK ARRA, HOGY VÁLLALÁSAINK MEGHATÁROZÓ RÉSZE TELJESÜLT, A JÖVŐBEN UGYANAKKOR TÖREKSZÜNK KITŰZÖTT CÉLJAINK MÉG NAGYOBB ARÁNYBAN TÖRTÉNŐ MEGVALÓSÍTÁSÁRA AMELLETT, HOGY MAGUNKKAL SZEMBEN EGYRE AMBICIÓZUSABB ELVÁRÁSOKAT FOGALMAZUNK MEG.

Jelentésünk készítése során fontosnak tartjuk a jelenlegi helyzet értékelését, ezen belül a 2007-ben megjelent első jelentésünkben szereplő vállalatok megvalósulásának őszinte és előremutató vizsgálatát. Áttekintve a 2006-

ban megfogalmazott célokat, kijelenthetjük, hogy a gazdasági célok mindegyike, a társadalmi és környezeti célok többsége megvalósult, illetve megvalósítása folyamatban van.





Célkitűzések	Megvalósulás			Megjegyzés
	Tejlesült	Részben	Nem teljesült	
<b>2007-re vállalt célok</b>				
<b>Általános céljaink</b>				
a jelentés tanúsítása független, külső szervezet által	•			
<b>Gazdasági céljaink</b>				
piacvezető pozíció megőrzése Magyarországon és Bulgáriában,	•			
a pozíció javítása a többi országban				
kiadás/bevétel arány 50-53% alá csökkentése	•			
Klimaváltozás Alap létrehozása (OTP Alapkezelő Zrt.)	•			Bővebben ld. 4.2 fejezet
minél több bírósági és egyéb hatósági eljárás eredményes lezárása, vagyis jogerősen, a kereseti kérelem elutasításával	•			Bővebben ld. 4.1 fejezet
<b>Társadalmi célok</b>				
társadalmi felelősségvállalási stratégia elkészítése	•			A stratégia elfogadása 2008-ban történik.
az ügyfél elégedettség további, tevékenységnek megfelelő növelése	•			Bővebben ld. 5.2 fejezet
hagyományteremtő céllal az ún. „Befektetői nap” megrendezése	•			Bővebben ld. 5.1 fejezet
termékeinkről, szolgáltatásainkról részletes, a kockázatokat is bemutató tájékoztató anyagok kiadása az ügyfelek szélesebb körű tájékoztatása, a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében 2007-ben, illetve a következő években folyamatosan	•			A tájékoztató anyagok elkészültek, az átláthatóság és könnyű kezelés érdekében kiadványaink számát is csökkentjük.
a banki karriermenedzsment rendszer elindítása	•			Bővebben ld. 5.3 fejezet
munkavállalói elégedettségvizsgálat bevezetése	•			Bővebben ld. 5.3 fejezet
a fluktuáció folyamatos csökkentése, 14% alatti érték elérése	•			Bővebben ld. 5.3 fejezet
adományozási és szponzorációs tevékenységünk strukturáltabbá tétele, adományozási és szponzorációs stratégiánk átalakítása	•			Szponzorációs tevékenységünk átalakítása teljes mértékben megtörtént, az adományozási politika a csr stratégiának megfelelő fejlesztése folyamatban van.
a természetbeni támogatások számszerűsítése	•			Természetbeni adományozást a Bank és a Bankcsoport több egysége végez, a számszerűsítést csak részben tudtuk megvalósítani.
az Etikai Kódex, illetve a CSR stratégia elsajátítására irányuló képzési program kidolgozása	•			Az Etikai Kódex elsajátítására irányuló program teljes mértékben megvalósult, a képzés megkezdődött 2007 folyamán. A CSR stratégia képzési programja a stratégia elfogadását követően kerül összeállításra, 2008. első felében. 133 fiók került felújításra a program keretében. Bővebben ld. 6. fejezet
2007. év végére a Fiókfelújítási program keretében felújításra kerülő bankfiókok száma eléri a 150-et	•			
lezárt ügyfélpanaszok számának növelése	•			Bővebben ld. 5.2 fejezet
az Etikai Nyilatkozat széles körű elérhetőségének és ismertetésének biztosítása	•			A vonatkozó programok kidolgozását megkezdjük.
az Etikai Nyilatkozat és a Társadalmi Felelősségvállalási Jelentés megismertetése a beszállítókkal	•			Az Etikai Kódex képzés részét képezi.
<b>Környezeti célok</b>				
főállású környezetvédelmi szakember alkalmazása	•			Az OTP Bank 2007-től környezetvédelmi szakembert alkalmaz.
a Bank központi egységeire és hálózatára vonatkozó fogyasztási információk egységes rendszerben történő begyűjtése és feldolgozása, a fogyasztási szokások felülvizsgálata	•			A rendelkezésre álló információk köre jelentős mértékben szélesedett, de még nem minden területen valósul meg az egységes rendszerben történő gyűjtés.
a környezeti terhelés fokozott figyelembevétele a gépjárműbeszerzéseknél	•			A Bankcsoportnál két hibrid üzemű gépjármű került beszerzésre, illetve folytatódott a mérsékelt szén-dioxid kibocsátású dízel járműpark bővítése. Folyamatosan nő az e-banking lehetőséget igénybevevők köre, illetve ösztönözzük ügyfeleinket a papíralapú számlalevél helyett az elektronikus igénybevitelére.
papírintes információnyújtás bővítése	•			A környezetvédelmi szabályzat beépítése célszerű a képzési anyagba, ezért a program kidolgozását 2008-ra halasztottuk.
környezetvédelmi képzési program kidolgozása	•			
az újrahasznosított papír használata kiadványok, karácsonyi üdvözlőkártya előállítása során	•			
nyomtatásra vonatkozó szabályozórendszer kidolgozása	•			
gépjárműhasználatra vonatkozó információgyűjtés szélesítése, CO <sub>2</sub> kibocsátás becslése	•			Bővebben ld. 6. fejezet
nyomtatással kapcsolatos (papír, újrahasznosított papír és festéktoner) mennyiségi információk összegyűjtése és elemzése	•			Bővebben ld. 6. fejezet
a jelenlegi beszállító esetében a környezetbarát anyagok használatának ellenőrzése, mennyiségi kimutatás a felhasznált szerekről	•			A mennyiségi kimutatás beszerzése csak részben valósult meg.
környezetbarát anyagok használatának preferálása a beszállító kiválasztásánál	•			Egyes beszállítókkal szemben ez a kritérium kifejezett elvárásává vált (pl. rovarirtó).
az energiafogyasztást csökkentő intézkedések eredményeinek mérése	•			A központi épületekre vonatkozóan vált lehetővé a mérés, ahol a 2006-os év adatai is rendelkezésre álltak.
<b>Távolabbi célkitűzéseink</b>				
<b>Általános célok</b>				
a felelős, fenntartható működés elveinek kiterjesztése				A megvalósítás a terveknek megfelelően halad.
a Bank összes tevékenységére				
a felelős működés elveinek és gyakorlatának kiterjesztése hazai és külföldi leányvállalatainkra				A megvalósítás a terveknek megfelelően halad.
<b>Társadalmi célok</b>				
az Etikai Kódex és a CSR stratégia elsajátítását célzó képzési program beindítása a munkavállalók körében 2008-ban				A megvalósítás a terveknek megfelelően halad.
környezetvédelmi szabályzat kidolgozása 2008-ban				
környezetvédelmi képzési program bevezetése 2008-ban				
megújuló energiaforrások alkalmazásának bővítése				A szabályzat kidolgozása a hatósági egyeztetés szakaszában tart, várhatóan a tervek szerint megvalósul a célkitűzés.
papírintes információnyújtás bővítése				Várhatóan a tervek szerint megvalósul a célkitűzés.
szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztése (műanyag palackokkal együtt)				Az alkalmazás optimális lehetőségének feltárása zajlik.
20-25 fő befogadóképességű videokonferencia rendezésére alkalmas terem kialakítása 2008-ban				Folyamatosan bővül az elektronikus információszerezés lehetősége. Folyamatban van a kiterjesztés.
				A megvalósítás a terveknek megfelelően halad.

## 4. Gazdasági teljesítményünk

*„Gondolkodj cselekvő emberként és cselekedj gondolkodó emberként.”*

HENRY BERGSON



Gazdasági eredményeink bemutatása során a fókusz az információkra helyeződik, amelyek a Bankcsoport nemzetgazdaságban betöltött szerepének megítélését teszik lehetővé, valamint ismertetjük a társadalmi célok megvalósítását

elősegítő szolgáltatásainkat. A GRI gazdasági teljesítmény indikátorai lehetőséget biztosítanak a szervezet tevékenységének szélesebb kontextusba helyezésére, ezért fontosnak tartjuk szerepeltetésüket.<sup>1</sup>

## 4.1 Az OTP Bank gazdasági szerepe, legfontosabb mutatók

AZ OTP BANK ÉS BANKCSOPORT 2007-ES GAZDASÁGI EREDMÉNYEI AZ ELŐZŐ ÉVHEZ KÉPEST JELENTŐS NÖVEKEDÉST MUTATNAK, MIND A GDP-HEZ VALÓ HOZZÁJÁRULÁS, MIND A BEFIZETETT TÁRSASÁGI ÉS JÖVEDELEMADÓ TEKINTETÉBEN, UGYANAKKOR A BÍRÓSÁGI ÜGYEK SZÁMA ÉS ÉRTÉKE CSÖKKENŐ TENDENCIÁT MUTAT ÉS A LEZÁRT ESETEK SZÁMÁBAN JAVULÁS LÁTHATÓ.

Az OTP Bank és Csoport 2007-ben ismét jelentős növekedést ért el. Magyarországon érvényesült a kormányzati intézkedések kereslet visszafogó hatása, emellett a magas jegybanki alapkamat és az alapvetően stabil hazai fizetőeszköz határozta meg a tevékenység kereteit. A hazai banki alaptevékenység eredményei a terveknek megfelelően alakultak, kiválóan teljesített emellett az OTP Alapkezelő és az OTP Garancia Biztosító. A Bankcsoport eredményének 74,8%-át a hazai csoporttagok adták.

### Gazdasági eredmény

A társadalmi felelősségvállalási jelentés fókuszát szem előtt tartva a Bankcsoport eredményét a GRI elvei szerint is bemutatjuk, a mérleg és eredménykimutatás fő tételeit a 10. fejezetben közöljük.

<sup>1</sup> A gazdasági adatok esetében több alkalommal a hazai banki alaptevékenység, az OTP Core, OTP Bank, OTP Jelzálogbank és az OTP Lakástakarékpénztár eredményeit mutatjuk be. Ez a kör szűkebb a Bankcsoport hazai tagvállalatainál, ugyanakkor ez a felosztás illeszkedik az Évesjelentésben használt struktúrához.

**EC1 táblázat (nem konszolidált, IFRS szerinti eredménykimutatás alapján)****2007.12.31.  
(millió Ft)**

<b>GRI</b>	<b>Eredménykimutatás</b>	
<b>I. Megtermelt közvetlen gazdasági érték</b>	<b>1</b>	<b>354.263</b>
1. Értékesítés nettó árbevétele	Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel	354.263
<b>II. Felosztott gazdasági érték</b>	<b>= 2+3+4+5</b>	<b>189.456</b>
2. Működési költségek + tőkebefektetőknek szánt kifizetések	Működési költségek - Személyi jellegű ráfordítások - Értékcsökkenés - Társasági adóalapot csökkentő adók	56.321
3. Alkalmazott bérek és juttatások	Személyi jellegű ráfordítások adóterhek nélkül	54.078
4. Kifizetett adók	Összes adófizetési kötelezettség	65.442
5. Közösségi befektetések	Adományozás	280
<b>III. Visszatartott nyereség</b>	<b>=1-(2+3+4+5)</b>	<b>178.141</b>

**Az OTP Bank piaci részesedése**

	<b>2007</b>
Háztartások megtakarítási piacán	31%
Háztartások hitelei piacán	31%
Vállalkozói betétek piacán	12%
Vállalkozói hitelek piacán	10%
Önkormányzati betétek piacán	53%
Önkormányzati hitelek piacán	55%

Az OTP Bank és Csoport gazdasági szerepét a bruttó hazai termékhez való hozzájárulásával, hozzáadott gazdasági értékével jellemezzük, a számítást a KSH útmutató szerint végeztük.

A hazai banki alaptevékenység meghatározó szerepet játszik a GDP-hez való hozzájárulás tekintetében.

**OTP core GDP-hez való hozzájárulása (nem konszolidált IFRS eredménykimutatásból):**

	<b>2007</b>
Bruttó kibocsátás	354.262
+ Kamatkülönbözet (nettó kamatbevétel korrigált)	242.413
+ Nettó jutalék bevétel	103.020
+ Egyéb pénzügyi tevékenység eredménye (korrigált)	8.829
<b>Folyó termelőfelhasználás</b>	<b>80.072</b>
+ Anyagjellegű ráfordítások (működési költségek - személyi jellegű ráfordítások - értékcsökkenés)	80.072
<b>Bruttó hozzáadott érték (GDP)</b>	<b>274.190</b>

**Adófizetési kötelezettség és állami támogatás**

A jogszabályi követelményeknek megfelelő adófizetés szerves része a felelős működésnek, a Bankcsoport Magyarország egyik legjelentő-

sebb adófizetője. A Bankcsoport adófizetési kötelezettségének közel háromnegyed részét a magyarországi csoporttagok fizetik be.

A Bankcsoport adófizetési kötelezettsége az eredményt meghaladó mértékben, 20%-kal emelkedett 2007-ben.

**Az OTP Csoport adófizetési kötelezettsége (konszolidált IFRS szerinti adatok, millió Ft)**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>
Társasági adóalapot csökkentő adók és bérjárulékok	46.496	51.341
Társasági adó	31.506	40.404
<b>Összesen</b>	<b>78.002</b>	<b>91.745</b>

Hazánkban 2007-ben a társasági adóbevételek (510 milliárd Ft) mintegy 13%-át adta a bank-szektor, az OTP Csoport magyarországi tagjai pedig az összes befizetés megközelítőleg 6%-át, több mint egyhuzadát adták. Az OTP Bank adózás előtti eredménye arányában meghaladja a mérlegfőösszeg szerinti nagyságát a bankszektoron belül, ehhez illeszkedve magasabb a társasági adófizetési kötelezettsége. A nagybankok társasági adófizetési kötelezettségének – a nem auditált számok alapján – mintegy 39%-át adja az OTP Bank.

A társasági adón túl kiemelendő a Bank személyi jövedelemadó befizetése, amely utal a munkavállalókkal kapcsolatban megvalósított felelősségre: a Bankcsoport munkatársainak a teljesítménnyel arányos, méltányos jövedelmet biztosít. Hazánk összes személyi jövedelemadó befizetésének majd másfél százalékát adták az OTP Csoport hazai vállalatainak alkalmazottai.

2007-ben az OTP Csoport magyarországi tagjai közül három társaság részesült adókedvezményben, összesen mintegy 2 milliárd Ft értékben:

- OTP Bank: filmtámogatáshoz kapcsolódó adókedvezmény (részletesebben ld. következő fejezet): 1 683 millió Ft.
- OTP Bank: K+F támogatás megrendelt beruházásokért, illetve saját K+F tevékenység: 370 millió Ft.
- OTP Ingatlan Zrt.: adókedvezmény: 1,9 millió Ft.
- OTP Garancia Zrt.: távmunkához kapcsolódó pénzügyi juttatás: 14 millió Ft.

## Bírósági és egyéb hatósági eljárások

A Bankcsoport hazai tagjai ellen 2007-ben is több alkalommal indult eljárás; az eljárások számának csökkentése, az előírások maximális betartása és a bírságok mérséklése érdekében növeljük a körütekintést, az érintett szervezetekkel előzetes egyeztetésre és együttműködésre törekszünk.

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) előtt indult és 2007-ben befejezett tíz eljárásból (kilenc az OTP Bank, egy az OTP Életjáradék Zrt. ellen indult) öt bírság kiszabásával zárult, amely kapcsán a Bank összesen 356 millió Ft-ot fizetett. Az OTP Életjáradék Zrt. a határozat ellen fellebbezett. Két – gazdasági erőfölénnyel való visszaélés tilalmának feltételezett megsértése miatt indult – eljárás (személyi kölcsön végtörlesztési díjának és a lakáshitelek előtörlesztési díjának egyoldalú módosítása) a bank kötelezettségvállalásával zárult, amelyek végrehajtása részben megtörtént. A további három megszüntetett eljárásban a GVH két esetben elutasította a panaszt, egy esetben csekély súlyú jogsértést állapított meg és megszüntette az eljárást. A Gazdasági Versenyhivatali eljárások jövőbeni elkerülése, és a versenyjogi szabályoknak való teljes körű megfelelés érdekében a Bank szükség esetén konzultációt kezdeményez a GVH-val a tervezett marketingkommunikációs tevékenységéről.

Az esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt indult két eljárásból egy – a hajléktalanok bankkártyához jutása – egyezségkötéssel zárult, míg a 70 éven felüliek hitelkártya igénylése ügyében bírság kiszabására is sor került. A sérelmezett gyakorlatot a bank mindkét esetben megszüntette. Az OTP Garancia Biztosító Zrt. ellen indított eljárásban a PSZÁF 1 millió Ft bírságot szabott ki. Az Önkormányzati Adóhatóság 36 millió Ft bírság megfizetésére kötelezte az OTP Ingatlan Zrt.-t az adóügyi szabályok megsértése miatt.

Kedvező folyamat, hogy az OTP Bankkal szemben indított bírósági eljárások mind számban, mind nyilvántartási értékben csökkentek az előző évhez képest, és jelentős számú – 82 db – eljárás zárult le 2007-ben. Folyamatos, így 2008-ra is kitűzött cél az eredményesen záruló eljárások számának növelése.

## A Bank ellen indított bírósági eljárások

	2005. 12. 31.	2006. 12. 31.	2007. 12. 31.
A folyamatban lévő eljárások száma (db)	72	146	126
A folyamatban lévő eljárások nyilvántartási értéke (perérték) (eFt)	3.217.755	5.353.175	5.285.095

## 4.2 Felelősségvállalás termékeinkben, tevékenységünkben

TÁRSASÁGUNK STRATÉGIÁJÁNAK RÉSZÉ A TÁRSADALOM IRÁNTI FELELŐSSÉG, TERMÉKEINK KIALAKÍTÁSA SORÁN FENNTARTHATÓSÁGI ELVEKET IS FIGYELEMBE VESZÜNK. TÖBB TERMÉKÜNK KEDVEZMÉNYES SZOLGÁLTATÁST NYÚJT BIZONYOS TÁRSADALMI CSOPORTOK, ILLETVE TERÜLETEK SZÁMÁRA A LAKOSSÁGI, A VÁLLALATI ÉS AZ ÖNKORMÁNYZATI SZEGMENSZEN EGYARÁNT. AZ ÁLLAMI ÉS EURÓPAI UNIÓS TÁMOGATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ KONSTRUKCIÓKBAN BANKCSOPORTUNK HAGYOMÁNYOSAN RÉSZT VESZ.

### Kockázatkezelés

A kockázatkezelés a gazdasági érdekeken túl társadalmi kötelezettség is a Bank számára.

Az OTP Csoport célja, hogy olyan kockázatkezelési folyamatot alakítson ki és működtessen, amely a működési terület minden országában és csoport szinten is biztosítja, hogy a Bank a Bázeli egyezményeknek, a jogszabályoknak és a felügyeleti elvárásoknak mindenkor megfeleljen.

A Bank tevékenységével kapcsolatban az alábbi fő kockázattípusokat különböztetjük meg:

- hitelezési kockázat: nem szerződészerű teljesítésből származó esetleges veszteség,
- működési kockázat: a nem megfelelően dolgozó munkatársak, illetve rendszerek, folyamatok, külső események hatására bekövetkező esetleges veszteség; a kockázat elkerülése érdekében kizárjuk a személyi összeférhetlenségeket,
- piaci kockázat: a kamatok és árfolyamok mozgásából származó esetleges veszteség,
- likviditási kockázat: a mindenkori fizetőképesség egy adott időszakban nem, vagy csak jelentős többletköltségek mellett biztosítható.

A Bank és a csoporttagok a Bank egyéb – üzleti és üzemgazdasági – területeitől független kockázatkezelési szervezetet építenek ki, mely közvetlenül a Bank elsőszámú vezetője alatti önálló vezető irányítása alatt áll. A kockázatkezelési módszertan sarokpontjai illetve a csoporttagok fő kockázati döntései tekintetében a csoport és a csoporttagok magas szintű kockázati bizottságai határoznak. Az anyabank kockázati bizottságai a Hitel- és Limit Bizottság, az Eszköz-Forrás Bizottság és a Workout Bizottság. A Bank a kockázatmérés eredményeit egyre szorosebben építi be érdekeltiségi rendszerébe. A csoportszintű hitelezési irányelveket a Csoportszintű Hitelezési Politika Alapelvei c. dokumentum tartalmazza.

A Bankcsoportot konzervatív hitelkockázat-vállalási magatartás jellemzi. A kívánatosnak tartott ügyfelek transzparens gazdálkodást és tevékenységet folytatnak. A pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségének megteremtése a társadalom egyes hátrányos helyzetű csoportjai számára a társadalom fejlődése szempontjából fontos cél, azonban felelős működést, kockázatkezelést kíván: adott szolgál-

tatás nyújtása akkor válhat kölcsönösen előnnyé, ha az minden esetben illeszkedik az ügyfél teherviselő képességéhez és valódi igényeihez. A túlzott eladósodás elkerülése ugyanolyan fontos alapelv, mint a jogszabályoknak, valamint a társadalmi és környezeti elvárásoknak megfelelő hitelezés. Ilyen módon, nem elfogadott hitelcél:

- jogszabályok megsértése, bűncselekmény,
- környezetvédelmi jogszabályoknak való nem megfelelés (továbbá azonos feltételek mellett a környezetkímélő megoldások preferenciát élveznek).

*Tiltott üzleti terület:*

- illegális fegyverkereskedelem,
- tiltott szerencsejáték,
- kábítószer kereskedelem,
- illegális tevékenység (pénzmosás, feketegazdaság stb.),
- nem hitelezhetőek továbbá azok az ügyfelek, amelyek tevékenysége feltételezhetően közkerkölcsöt, társadalmi értékrendet sért.



## Speciális termékek

Társaságunk a piaci célok elérése érdekében olyan stratégiát alkalmaz, amelynek része a társadalom iránti felelősség. Az OTP Csoport az egyes ügyfélcsoportok igényeire szabott termékek, értékajánlatok kialakítására és folyamatos fejlesztésükre törekszik. A termékek kialakításának eljárásrendje biztosítja, hogy az a fenntarthatóság elveinek megfelelően

történjen: a termékek kialakítása során minden esetben alkalmazzuk az Etikai Kódex előírásait, a leányvállalatok termékfejlesztési folyamataiban az anyabank részt vesz, illetve az egyes területen jól működő folyamatok, know-how-k és best practice-ek rendszeresen megosztásra kerülnek a Bankcsoporton belül.

Több termékünkön keresztül nyújtunk kedvezményes szolgáltatást bizonyos társadalmi csoportok, illetve területek számára. A Lakossági betétek területén 2007. novemberében számlabetéteinket megújítottuk és új számlacsomagokat vezettünk be, melyek minden élethelyzetre és ügyféligényre megoldást nyújtanak, kedvezmények igénybevétele mellett. Konstruktóink és üzletpolitikánk sikerét illusztrálja, hogy Junior számlánkat több mint 340 000 fiatal veszi igénybe, és ugyanilyen széles az időskorú ügyfélkörünk, a 65 év felettiek számára vezetett folyószámlák száma meghaladja a 342 000-t. Az állam és az Európai Unió fontos szerepet játszik a társadalmi célok megvalósításában, a pályázati támogatások révén pénzügyi források válnak elérhetővé a kitűzött célok elérését segítő projektek számára. A Bankcsoport a folyamatot elősegítve, hagyományosan részt vesz a projektek finanszírozásához kapcsolódó szolgáltatások nyújtásában. Kedvezményes termékeink gyakran kapcsolódnak ezen konstrukciókhoz: több termékünk irányul a lakáshoz jutás elősegítésére, illetve a társasházak, vállalatok és önkormányzatok számára is többféle cél elérését segítik a „Sikeres Magyarországért” és az „Új Magyarország” Program elemei. Megemlítendő ugyanakkor, hogy a lakossági szegmensben a támogatott hitelek iránti kereslet mérséklődött. A felelős termékeket az igénybevevők köre, illetve céljaik szerint csoportosíthatjuk.

## Lakossági termékek

*Fiataloknak nyújtott konstrukcióink:*

- Start-betét számla (babakötvény): a 2006. január 1-je után született gyermekek számára állami támogatás jóváírása mellett további egyéni befizetést tesz lehetővé.
- Lehetőség a Diákhitel folyósítására, illetve ennek összekapcsolása kedvezményes számlavezetési konstrukciókkal.

- Junior számlacsomag: külön konstrukciót kínálunk a 7–14, a 14–18 és a 18–24 éves fiatalok számára, a juniorok számára ingyenes a számlavezetés, alacsonyabb összeg mellett nyílik lehetőség a magasabb kamattal járó betétekötésre. A 18 év felettiek számára elérhető a folyószámlahitel is.
- Gyámhatósági konstrukciók: elsősorban a megtakarításokat segítik, az OTP Bank mellett kedvező életbiztosítást nyújt az OTP Garancia.

*Lakáshoz jutást segítő konstrukcióink:* jellemzően az állami támogatásokhoz illeszkednek, Bankunk elsősorban a támogatás igénybevételét biztosítja. A kedvezmények felhasználásának lehetőségeiről áttekinthető, közérthető, ugyanakkor szakszerű tájékoztatást nyújt honlapunk is. A kedvezményes konstrukciók nyújtásában leányvállalataink szintén részt vesznek.

*Közalkalmazottak, ügyészek, bírák és igazságügyi alkalmazottak számára nyújtott kedvezményes szolgáltatások:*

- lakásvásárláshoz, építéshez kapcsolódó kedvezmény, illetve
- kedvezményes személyi kölcsön.

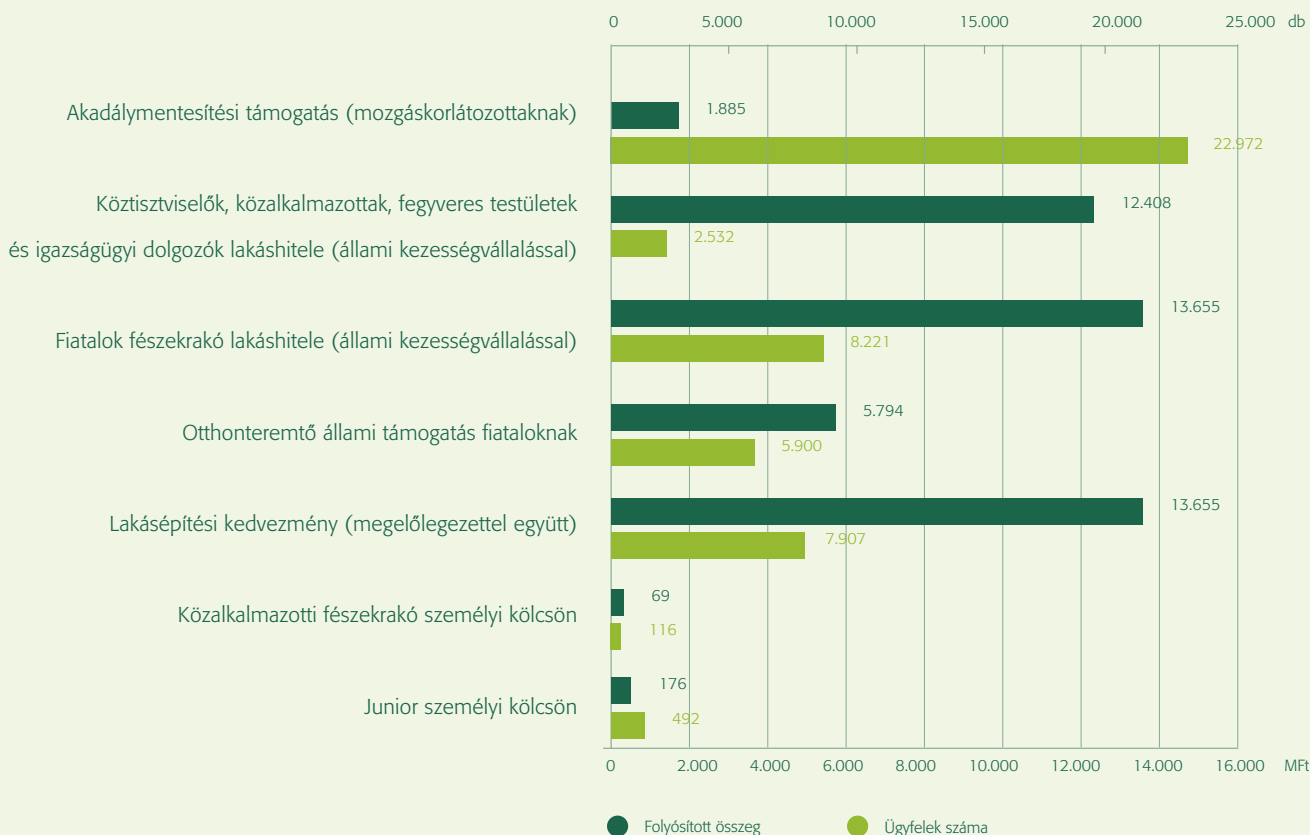
*Időskorúak számára kifejlesztett konstrukciónk:*

- az OTP Életjáradék Zrt. életjáradék programja, amely konstrukció kialakítása során messzemenően figyelembe vettük az idős ügyfélkör igényeit, életvitelét.

*Öngondoskodás:*

- az OTP Pénztárak az öngondoskodás pénzügyi eszközeit bocsátják az ügyfelek rendelkezésére. Az OTP Magánnyugdíjpénztár, az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár és az OTP Egészségpénztár alkotja Magyarország legnagyobb és legerősebb pénztári csoportját. Az összesített taglétszám közel 1,2 millió fő.
- az OTP Nyugdíj-előtakarékosági számla kedvező díja mellett adókedvezmény igénybevételét is lehetővé teszi.

## Speciális lakossági hiteltermékek jellemzői (2007. december 31.)





## Néhány speciális banki termék külföldi leányvállalataink kínálatából

- A DSK Bank azon kevés pénzügyi intézmény egyike, amely szolgáltatásokat biztosít nyugdíjasok számára. A kártyákat nyugdíjas ügyfelei számára térítésmentesen biztosítja, sőt, külön kedvezményekkel és díjakkal ösztönözi a nyugdíjas lakosságot a banki termékek igénybevételére. Az alkalmazottak külön képzést biztosítanak az idősek számára a hitelkártya használatára vonatkozóan. A DSK Bank részt vesz egy az EBRD által támogatott projektben, melynek célja a lakások energiahatékonyságának növelése.
- A CKB diverz termékstruktúrájának szerves részét képezik a speciális, felelős termékek, mint például: P-CARD bevezetése nyugdíjas ügyfelek számára; támogatás a kis- és középvállalkozások számára, illetve új termékcsomag a fiatal párok lakásvásárlásának elősegítése céljából, melyben az állam is szerepet vállal. A Takarékosági Világnap kapcsán került kialakításra az ún. CKB Gyermekek-megtakarítási csomag, mely a gyermekeket, fiatalokat ösztönzi jövőbeni megtakarításokra. A CKB volt az első montenegrói bank, mely a megújuló energiaforrások alkalmazását, illetve energiahatékonysági projektek megvalósítását banki konstrukcióival segítette.
- Az OTP Banka Hrvatska Horvátország nyolc legjelentősebb bankjával együtt vezette be az UNDP program keretében – egyelőre kísérleti jelleggel „Hogyan harmonizáljuk bevételeinket és kiadásainkat” című workshopot, melynek célja, hogy az ügyfelek megfelelően tudják személyes bevételeiket, kiadásait, pénzügyeiket kezelni. A workshop már nyolc horvátországi nagyvárosban került megrendezésre.
- A romániai OTP Bank ügyfelei részére speciális csomagokat kínál, támogatva az adott csoport céljainak elérését pl. kedvezményes számlák egyetemi hallgatóknak; speciális termékek nyugdíjasok, új, illetve kis vállalatok számára; alternatív energia használatára irányuló projektek finanszírozása. Leányvállalata, az OTP Consulting új szolgáltatásként tanácsot ad az Európai Unió pályázati lehetőségeiről, illetve segít a pályázatok kidolgozásában. A bank jövőbeli tervei közé tartozik az EBRD „Energy Efficiency Financing Facility” programjához történő csatlakozás, amelynek célja olyan projektek finanszírozása, melyek 20%-kal csökkentik az energiaszükségletet az előző évhez viszonyítva vagy hozzájárulnak az energiaszolgáltatás tökéletesítéséhez.

## Vállalati termékek

*Kis- és középvállalatok számára kínált kedvezményes konstrukciók, a KKV-k igényeihez igazodva:*

- A kisvállalkozások tíz különféle számlacsomag közül választhatnak, amelyek között elérhetőek a speciális szakmai számlacsomagok is (pl. gyógyszereszek, ügyvédek részére). A csomagok többségében a kedvezményes számlavezetésen kívül ingyenes elektronikus csatorna elérés és bankkártya található. A Mikro számlacsomag kifejezetten az elindulást segíti.
- A Sprint hitel keretében gyorsan juthatnak hitelhez a működésük kezdeti időszakában lévő kisvállalkozások.
- Speciális hitelkonstrukciók állnak patikák és gyógyszereszek rendelkezésére (Medicin hitelek).
- A kezdő és innovatív mikro- és kisvállalkozások támogatása az Európai Beruházási Bankkal (EIB) való együttműködés révén valósul meg.
- Kis- és középvállalkozások számára elérhető az állami kamattámogatásban részesülő Széchenyi kártya hitel.
- 2008-ra kitűzött célunk a JEREMIE Európai Unió program keretében további kedvezményes források/garanciák biztosítása.
- 2008-tól a mikro- és kisvállalkozások beruházásainak finanszírozására speciális hitelterméket hozunk létre, újabb termékkel növelve a vállalatok esélyét a vissza nem térítendő pályázati források elnyerésére, illetve a pénzügyi támogatások kihasználására.

*Vállalkozások beruházásait kedvezményes konstrukciókkal elsősorban az állami és európai uniós támogatások megelőlegezésével, valamint kedvezményes finanszírozási források biztosításával segítjük:*

- Az „Új Magyarország” (korábban: „Sikeresebb Magyarországért”) Vállalkozásfejlesztési Hitelesítési program keretében általános beruházási célokat, környezetvédelemhez kapcsolódó, innovációs, kulturális tevékenységhez kapcsolódó, a nemzetközi működést elősegítő, humán-egészségügyi ellátást szolgáló beruházásokat támogatunk. Kiegészítő hitelt nyújtunk

az Új Magyarország Fejlesztési Terv operatív programjai, az Új Magyarország Vidékfejlesztési Program, valamint más, hazai finanszírozású programok pályázataihoz.

- Az EIB forrású beruházási hitel elsősorban a környezetvédelemmel - ide értve az energiahatékonysági projekteket -, infrastrukturális fejlesztésekkel, illetve az oktatás, a tudásalapú gazdaság és az egészségügyi fejlesztésekkel kapcsolatos célokra nyújt finanszírozási lehetőséget a vállalatoknak és az önkormányzatoknak.
- A magyarországi filmgyártás számára támogatást nyújtó vállalkozások jelentős mértékű adókedvezményt vehetnek igénybe; speciális konstrukciónk alapján a Bank a támogatás összegét meghitelezi. 2007-ben összesen negyven film elkészítéséhez nyújtottunk anyagi segítséget, ezek között nagy számban szerepelnek tudományos, történeti dokumentum- illetve ismeretterjesztő filmek (pl. Ökoiskolák, Emberek fehérben 1956), mozifilmek (pl. Szabadság és Szerelem, Megy a gőzös), továbbá gyermekeknek szóló rajz- és animációs filmek (pl. A kis Vuk, Egon és Dönci).



*Mezőgazdasághoz, környezetgazdálkodáshoz kapcsolható kedvezményes szolgáltatásaink:*

- Bankunk előfinanszírozza az EU, illetve a nemzeti költségvetés által nyújtott egyes támogatásokat.

- Az Új Magyarország (korábban: „Sikeres Magyarországot”) Agrár Fejlesztési Hitel a versenyképességet növelő, a minőségi termelést középpontba állító beruházásokat segíti, támogatja továbbá a mezőgazdasági termékek előállításával, a kapcsolódó szolgáltatások nyújtásával, saját termelésű termékek feldolgozásával foglalkozó magyarországi székhelyű kis- és középvállalkozások beruházásait, valamint a fiatal mezőgazdasági termelők tevékenységének megkezdését hosszúlejáratú forrásokkal.
- Az Új Magyarország Agrár Forgóeszköz Hitel a beruházási hitellel rendelkező agrárvállalkozások számára biztosít tőkepótló jellegű tartós forgóeszköz finanszírozást.
- Speciális – állami kamattámogatással kiegészített – hitelkonstrukciók keretében elősegítjük az időjárás okozta károk enyhítését.
- A birtokfejlesztési hitelt az OTP Jelzálogbank biztosítja ügyfeleink számára.

*Társasházak, lakásszövetkezetek számára, igényeik kiszolgálása érdekében speciális számla- és hitelkonstrukciókat kínálunk:*

- Csatlakoztunk a Panel Plusz hitelprogramhoz, amely lehetőséget biztosít a korszerűsítési, felújítási munkálatok elvégzéséhez („Sikeres Magyarországot”) Program).
- A Magyar Fejlesztési Bank 2007 áprilisában hirdette meg a Lakossági Energiatakarékosági Hitelprogramot (LEH), melynek Bankunk is résztvevője. A LEH lehetőséget biztosít a társasházak és a lakásszövetkezetek számára, hogy kedvezményes kamatozás mellett vegyenek igénybe hitelt hőszigetelésre, nyílászáró cserére, fűtési és melegvíz-ellátási berendezések korszerűsítésére, illetve hagyományos energiahordozók megújuló energiaforrásokkal való helyettesítésére („Sikeres Magyarországot”) Program).
- A Stílus Hitel valamint a Thermo Hitel konstrukciók állami kamattámogatással vehetők igénybe külső és belső felújításokhoz.
- 2008-ra vonatkozó célunk a növekvő energiaárak kiegyensúlyozását biztosító konstrukció kialakítása. Társasházi és lakásszövetkezeti hitelfelvételhez ingyenes számlavezetési akciót indítunk egy éven keresztül, valamint a társasházkezelő cégek számára speciális értékajánlat kidolgozását tervezzük.

2008-ban kiemelt figyelmet kívánunk fordítani a civil szervezetek igényeinek felmérésére annak érdekében, hogy szolgáltatást alakíthassunk ki számukra. Bár a civil szervezetek és egyesületek számára jelenleg nincsen speciális számlacsomag bankunk portfóliójában, több esetben alkalmazunk egyedi konstrukciókat igényeik kielégítése érdekében.

Bankunk hagyományosan vezető piaci szerepet tölt be az önkormányzati szektorban. A helyi közigazgatás céljainak megvalósulását különböző konstrukciók keretében segítjük:

- A „Sikeres Magyarországért” Önkormányzati Infrastruktúra Fejlesztési Hitelprogram az alábbi célok mentén biztosít forrásokat:
  - környezetvédelem: szennyvízelvezetés, ivóvízminőség javítása, hulladékkezelés,
  - általános: közutak építése, megújuló energiaforrások hasznosítása, város- és település rehabilitáció,
  - közoktatás,
  - kultúra és sport,
  - egészségügyi szolgáltatások fejlesztése: alapellátás, sürgősségi ellátás, gyógyintézetek fejlesztése,
  - informatikai közműfejlesztési beruházások segítése,
  - önrész biztosítása pályázatokhoz.
- A szennyvíztisztítás, a csatornázás, az energiaracionalizálás, illetve az önkormányzati lakásépítés külön konstrukcióban is támogatott cél.
- Az EIB forrású beruházási hitel az önkormányzatok számára is elérhető, és a kedvező finanszírozási feltételek mellett tőketámogatást is biztosít meghatározott projektek megvalósítása esetén.
- A Bank jelentős szerepet vállal az önkormányzatok hitelezésében, kötvénykibocsátásában.

Az OTP Bank társadalmi szerepvállalását érintő tevékenységek az önkormányzati körben – a fentiek alapján – rendkívül szerteágazóak és sokoldalúak. 2007. évben többek között az alábbi, társadalmilag hasznos projektek megvalósításában működött közre szolgáltatásaival az OTP Bank:

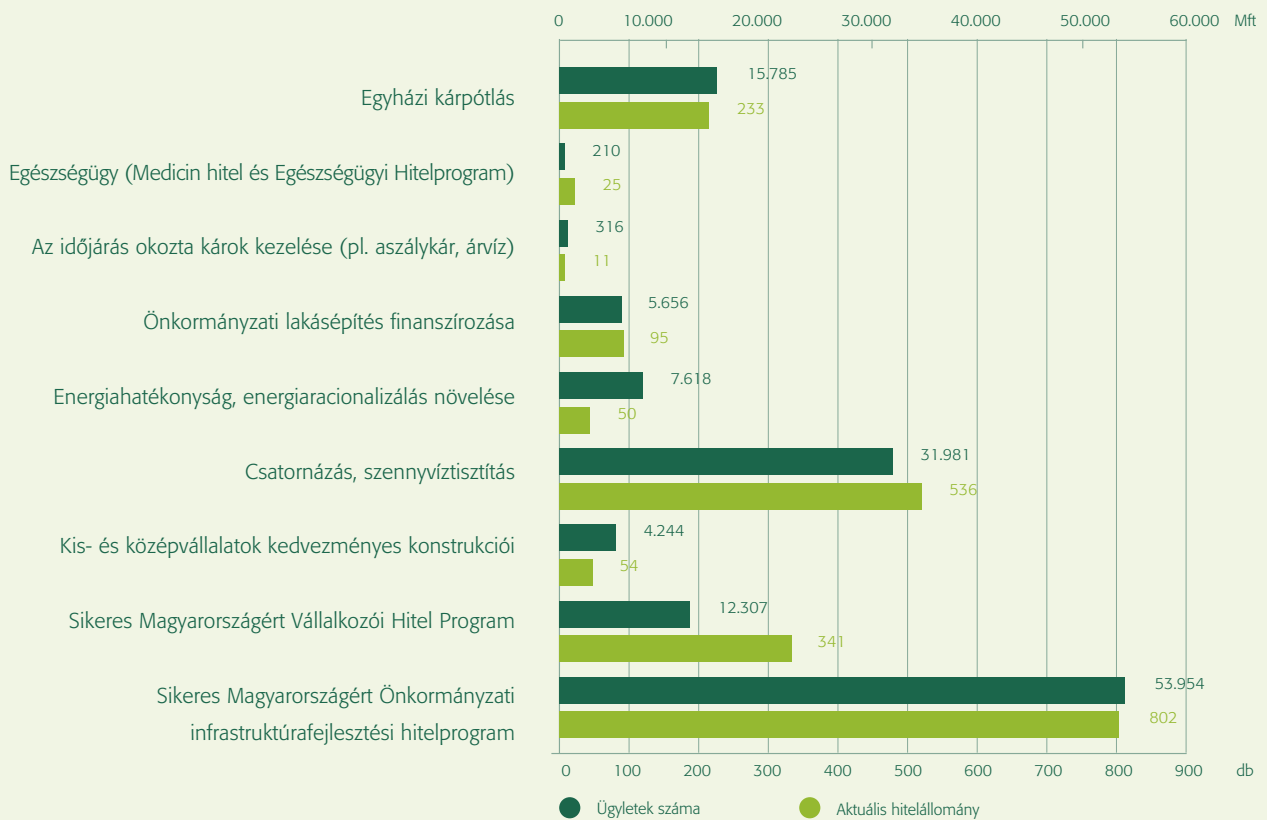
*Környezetvédelem, infrastrukturális beruházások:*

- csatornahálózat és szennyvíztisztító telep fejlesztés (Nagykanizsa és környéke)
- szennyvízcsatorna építése (Nagyrozsvány és Ricse Nagyközség Önkormányzata)
- Szennyvízberuházás (Szentes, Tapolca Város Önkormányzata)
- Zalaegerszeg és városkörnyék 41 községet érintő szennyvízprogram
- Járdafelújítás (Györsövényház Önkormányzat)
  - közút felújítás (Levél Önkormányzat), -építés (Herend)
  - ivóvízminőség javítását szolgáló beruházások (Alsóörs Község)
  - Nagytérségi hulladéklerakó rendszer (Nyugat Balaton és Zala folyó térségében)
  - földgázellátási rendszer kiépítése (Felsőtelekes és térsége társult települései részére)
  - árvíz és belvíz elleni védekezés (Borsodgeszt Község Önkormányzata)

*Kulturális, oktatási, sport tevékenység*

- általános iskola rekonstrukció, felújítás (Pápa város, Mezőzombor),
- művelődési ház színháztermének színháztechnikai berendezése (Győrújbarát Önkormányzata),
- iskolai sportpálya kialakítása (Sárospatak, Putnok Város Önkormányzata),
- művelődési központ rekonstrukció (Ózd Város Önkormányzata),
- műfüves sportpálya létesítése (Paloznak Község Önkormányzata).

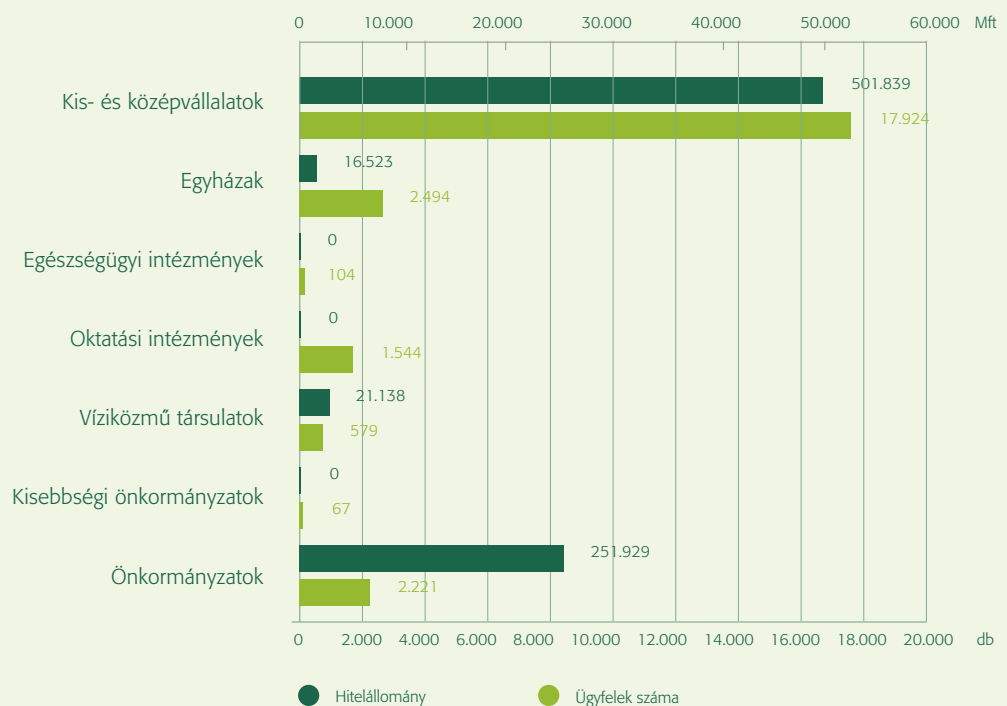
## Speciális vállalati és önkormányzati hiteltermékek jellemzői (2007. december 31.)



A társadalom fejlődésében meghatározó szerepet betöltő intézmények egy része jogszabályi vagy egyéb okok miatt nem él hitelfelvétellel, ennek ellenére igénybe veszik banki szolgáltatásainkat, jelentős arányt képviselve Bankunk ügyfélkörében.

Az egyházak – a négy nagy történelmi egyház mellett a kisebb egyházak – szintén a Bank ügyfelei közé tartoznak. A kialakult jó kapcsolatot megalapozta, hogy a Bank részt vett az egyházi kárpótlásban, megkönnyítve a vagyon visszajuttatását.

## Speciális vállalati és önkormányzati ügyfelek jellemzői (2007. december 31.)



A speciális vállalati és önkormányzati ügyfélkör és termékek meghatározó súlyt képviselnek az üzletágon belül.

A fent említettek mellett – projektfinanszírozás keretében – megújuló energiaforrások használatához kötődő beruházásokhoz is nyújtottunk hitelt, többek között a Rossi Biofuel Zrt. számára, illetve a nicki vízierőmű létesítéséhez.

Magyarországi leányvállalataink egy részénél nem nyújt pénzügyi szolgáltatást vagy nem hagyományos pénzügyi szolgáltatást nyújt, a felelős magatartás azonban tevékenységükben is megjelenik.

---

### **OTP Ingatlan Zrt.:**

Társaságunk az ingatlanfejlesztés, fővállalkozás, beruházás lebonyolítás, értékesítés, vagyonkezelés és épületüzemeltetés, valamint mérnöki szolgáltatásai terén minőségirányítási, környezetközpontú, illetve a munkahelyi egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatban integrált irányítási rendszert vezetett be, amelynek keretében:

- saját finanszírozású ingatlanfejlesztéseinknél olyan műszaki megoldásokat helyezünk előtérbe, amelyek a megvalósítás és az üzemeltetés során fellépő környezeti tényezők hatásainak csökkentéséhez vezetnek;
- energiatakarékos és gazdaságos üzemeltetésű lakásokat alakítunk ki, környezetbarát anyagok választásával (pl. ÖKO-csendszobor alkalmazása, fa hulladék hasznosításával készült építési anyagok alkalmazása, mozgásérzékelők és időszabályozók beépítése);
- veszélyes anyagok kiváltását végezzük, vízbázisú lakkok, oldószer szegény festékek alkalmazásával;
- lakóépületeknél segítjük a lakossági szelektív hulladékgyűjtés hagyományainak elterjedését, a szelektív gyűjtésre alkalmas hulladéktárolók tervezésével és hulladékgyűjtő szigetek telepítésének kezdeményezésével.

---

### **OTP Alapkezelő Zrt.:**

Az OTP Alapkezelő és leányvállalatai által kezelt befektetési alap minden esetben a CSR elvek alapján valósítja meg befektetéseit.

Vállalásunknak megfelelően létrehoztuk az OTP Klímaváltozás 130/30 Alapot, amely olyan vállalatok részvényeibe fekteti vagyonát, amelyek a klímaváltozás hatását csökkenteni kívánó irányelvek, jogi szabályozások és gazdaságpolitikai változások nyertesei lehetnek. Az Alap ezáltal egyesíti a környezetvédelmet, a fenntartható fejlődést a magas megtérülésű befektetésekkel.

Az OTP Tiszta Energia Alap hozama olyan vállalatok részvényeitől függ, amelyek élen járnak a környezetünk védelmét szolgáló tiszta, megújuló energia előállításában.

---

### **OTP Hungaro-Projekt Kft.:**

Elsősorban az európai uniós pályázatokhoz kapcsolódóan járunk hozzá a társadalmi és környezeti célok megvalósításához:

- környezetvédelmi pályázatok, projektek értékelése,
- környezetvédelmi témájú pályázatok készítése,
- akadálymentesítési pályázatok készítése kapcsán.

## 4.3 Biztonság

A Bank a biztonságát alapvető fontosságúnak tartja és elkötelezett biztonságának folyamatos fenntartásában, megőrzésében. Ennek érdekében biztosítja az ehhez szükséges forrásokat, eszközöket és feltételeket, kiemelt figyelmet fordít a humán és anyagi erőforrások rendelkezésre állására, a szabályozott környezetre és folyamatokra.

A Bank a biztonságával kapcsolatban arra törekszik, hogy az olyan állapotot jelentsen, amelyben:

- szolgáltatásainak nyújtása, befektetési és pénzügyi tevékenységének végzése zavartalanul és korlátozásmentesen tud megvalósulni;
- bizalmi tőkéje és jó hírneve még időszakosan sem csökken;
- stabilitása és versenyképessége nincs veszélyeztetve;
- fenyegetettségéből és azok esetleges bekövetkezéséből származó károk mértéke a Bank számára még elfogadhatóan alacsony;
- kockázatkezelési eljárásainak és biztonsági intézkedéseinek következtében fennmaradó kockázat a Bank részéről a felvállalható tartományban marad.

A Bank átgondolt és hosszútávra vonatkozó Biztonságpolitikával, továbbá ehhez igazított komplex biztonsági szabályozói, képzési és ellenőrzési rendszerrel rendelkezik.

Mindazon középtávra vonatkozó biztonságstratégiai célokat és az ezek megvalósításához szükséges főbb feladatokat, amelyek a Biztonságpolitikában megfogalmazott tartós igényű elvárások és alapelvek megvalósítását, érvényesítését szolgálják, a Bank Biztonsági Stratégiájában határozta meg. Szintén a Biztonsági Stratégiában került meghatározásra a Bank biztonsági tevékenységének, biztonsági rendszerének és biztonsági fejlesztéseinek fő irányai és ezek ütemezése is.

A Bank a biztonsági kérdéseket komplexen kezeli, és biztonsági tevékenységeit a következő területekre terjesztette ki:

- Az alkalmazottak személyes biztonságának és tulajdonának, a Bank területén tartózkodó ügyfelek személyes biztonságának, valamint a Bank saját tulajdonú tárgyainak, eszközeinek, értékeinek és más fontos érdekeinek, továbbá a Bank kezelésében lévő idegen tulajdonú értékeknek a védelme.

- A Bank informatikai rendszereinek, rendszerelemeinek, valamint az informatikai rendszerekben keletkező, tárolt, feldolgozott adatok védelme azok teljes életciklusa alatt.
- A humán erőforrások (külső és belső) által okozható anyagi, illetve erkölcsi veszteségek megelőzési tevékenysége, a humánkockázatok kezelése.
- Az üzleti titok, a banktitok, az értékpapírtitok, a bennfentes információ, a Bank rendelkezésére bocsátott államtitok, szolgálati titok és személyes adatok megőrzése, védelme.
- A Bank üzleti tevékenységével közvetlenül összefüggő kereskedelmi, és pénzügyi tevékenységekben jelentkező biztonsági kockázatok kezelése.
- A Bankot veszélyeztető jogsértő magatartások, bűncselekmények megelőzése, a cselekmények folytatásának megakadályozása, és a felderítésük, illetve felderítésükben való közreműködés.
- Az alkalmazottak biztonsági oktatása, képzése.
- A biztonsági ellenőrzések komplex módon való megvalósítása.

A Bank a biztonsági tevékenység központi szakmai irányítása, felügyelete, koordinálása, a szükséges biztonsági intézkedések meghatározása és végrehajtása érdekében külön szervezeti egységet, Bankbiztonsági Igazgatóságot működtet. A biztonsági feladatok végrehajtásához a Bank külső biztonsági szolgáltatókat is igénybe vesz, amelyekkel szemben megköveteli a tevékenység végzésére szóló engedélyt, az alkalmazottaik esetében az előírt szakmai képesítést és rendszeres biztonsági képzést.

A Bank az alapműködéséhez nélkülözhetetlen informatikai háttérének védelmére, az informatikai rendszereinek sértetlenségére, hitelességére, a bizalmasságára, a rendelkezésre állására és a funkcionalitására kiemelt figyelmet fordít. Magas szinten biztosítja továbbá az ügyfelek adatainak biztonságát, védelmét. A Bank a biztonságával kapcsolatban megfogalmazott elvárásainak, iránymutatásainak, elkötelezettségeinek és vállalásainak adaptív módon való érvényesítését az OTP Csoporttagoktól is elvárja és ehhez a szükséges támogatást biztosítja.



## 5. Érintettjeink és társadalmi teljesítményünk

*„Vigyük végbe saját jótetteinket, ne várjunk rá, hogy mások tegyék meg helyettünk. A legkisebb jótett is elnyeri jutalmát”*

TATIOSZ





Az érintettek és érdekeik figyelembe vétele az OTP Csoport társadalmi felelősségvállalási tevékenységének meghatározó tényezője, ezért a legfőbb érintettek feltérképezését kiemelt feladatként kezeltük. Az elkészült érintetti térkép megteremtette a lehetőséget érintett csoportjaink rendszerezésére, és a kapcsolattartás meghatározott szempontok szerinti elemzésére.

Az elkövetkező évek feladata, hogy a vizsgálat eredményét hasznosítva tovább fejlesszük az érdekelt felekkel történő együttműködést, ily módon törekedve az érintettek érdekeinek minél teljesebb figyelembe vételére tevékenységünk során. Az érdekek feltérképezését, és az esetleges érdekütközések megoldását az érintett csoportokkal történő rendszeres kapcsolattartásunk segíti. Társaságunk ma is több

szálon és formában tart kapcsolatot az egyes csoportokkal, így a kapcsolattartás mértéke és módja rendkívüli változatosságot mutat. Több területen tekinthető példaértékűnek az együttműködés, vannak azonban fejlesztendő területek is. A következő évek fókuszát ez utóbbiak jelentik, a jó gyakorlatok fenntartása mellett.

Társaságunk társadalmi szerepvállalási, illetve támogatási tevékenységének megismerését legszélesebb körben honlapunk biztosítja. 2007-ben mintegy 6500 alkalommal látogatták meg társadalmi szerepvállalás oldalunkat. **CSR tevékenységünk megismertetését egyik kiemelt célunknak tekintjük, és az érdeklődés növelése érdekében fejlesztjük a honlap struktúráját és tartalmát.**

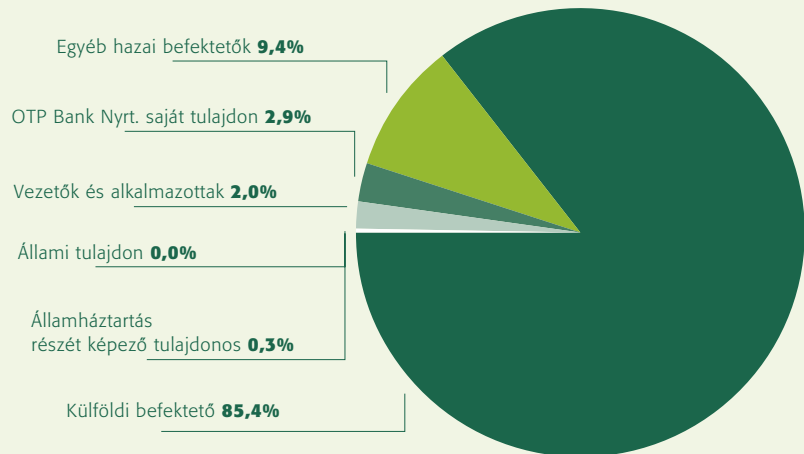
## 5.1 Részvényesek

Az OTP Csoport stratégiájának egyik fókuszpontját a részvényesi érték maximalizálása jelenti, így a befektetők, részvényesek, mint érdekelt felek, az egyik legfontosabb érintett csoportot alkotják. A befektetői érdekek feltérképezését, és az elvárásoknak történő minél teljesebb megfelelést ezért kiemelten kezeljük. A befektetői érdekek elsősorban a gazdasági eredményre koncentrálnak, ugyanakkor a társadalmi felelősségvállalás is biztosítja a részvényesi érdekek kiszolgálását; a befektetők részéről a felelős működést biztosító gyakorlatok alapvető elvárásaként, mintegy minimum kritériumként jelentkeznek, amelyek hiánya negatívan befolyásolja a befektetői döntéseket.

A befektetők információigényét az OTP Bank törekszik teljes mértékben kiszolgálni, ennek érdekében folyamatosan elemezzük hazai és nemzetközi versenytársaink gyakorlatát,

és a best practice-ek alkalmazásával valósítjuk meg az információs szolgáltatást. E célt szolgálja a honlap struktúrájának áttekinthetőbbé tétele, illetve az információk felhasználóbarát bemutatása. A személyes kapcsolattartás kiemelt jelentőségű, ezért Bankunk rendszeresen részt vesz a befektetési bankok által szervezett konferenciákon, illetve befektetői fórumokon. 2007-ben első ízben rendeztük meg az ún. Befektetői napot, ahol az elemzők, befektetők találkozhattak a Bank menedzsmentjével. A mintegy 80 résztvevő körében kérdőíves felmérést végeztünk a vélemények megismerése és a jövőbeli fejlődés érdekében. A visszajelzések rendkívül pozitívan minősítették a rendezvényt, ezért **a jövőben évente tervezük megrendezni a Befektetői napot, 2008-ban a DSK kiemelkedő eredményei elismeréseként Bulgáriában.**

## Tulajdonosi szerkezet részesedés alapján (2007. december 31.)



Tulajdonos*	Részesedés	Szavazati arány
Bank of New York	12,0%	12,4%
Július Baer	12,2%	10,5%
Megdet, Timur és Ruszlan Rahimkulov	9,8%	10,1%

\* 5%-nál nagyobb tulajdonosok



## 5.2 Ügyfelek

ÜGYFELEINK IGÉNYEINEK KIEMELKEDŐ SZÍNVONALÚ KISZOLGÁLÁSÁT KÜLDETÉSÜNKNEK TEKINTJÜK. A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS KAPCSÁN PRIORITÁSNAK TEKINTJÜK A SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS KÖRÜLMÉNYEINEK FEJLESZTÉSÉT, ILLETVE A FELELŐS ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁST, TOVÁBBÁ A FIATALOK PÉNZÜGYI ISMERETEINEK ÉS KULTÚRÁJÁNAK FEJLESZTÉSÉT.

Az OTP Csoport közel 11 millió ügyfele számára nyújt szolgáltatást, elsősorban pénzügyi területen. Magyarországon

a lakossági fókusz és a Bank történelmi háttere miatt a legtöbb ember találkozott az OTP Bankkal, illetve leányvállalataival.

### Az OTP Bank ügyfélköre

Lakossági ügyfelek	~ 4,6 millió ügyfél
Privát banki ügyfélkör	~ 16 ezer ügyfél
Mikro- és kisvállalati ügyfelek	~ 186 ezer
Közép- és nagyvállalati ügyfelek	~ 16 ezer ügyfél
Önkormányzati ügyfélkör	2221 önkormányzat Egyházak
<b>Összesen</b>	<b>~4,8 millió ügyfél</b>

Küldetésünknek tekintjük, hogy teljes körű és kiemelkedő színvonalú pénzügyi szolgáltatásokkal álljunk lakossági, vállalkozói és önkormányzati ügyfeleink rendelkezésére. Versenyelőnyünk egyik fontos alappillére ügyfeleink bizalma, ezért annak megtartása és növelése egyik fő célkitűzésünk. Ügyfélkapcsolataink ügyfeleink igényeinek megismerését, illetve azok magas minőségű kiszolgálását célozzák. Prioritásként kezeljük:

- a szolgáltatásnyújtás körülményeinek ügyfél-igényekhez igazodó fejlesztését – e téren több innovatív kezdeményezést is bevezettünk 2007. során;
- a felelős ügyfél-tájékoztatást, a fiatalok pénzügyi ismeretének és kultúrájának fejlesztését.

A jelentéskészítés kapcsán megrendezett érdekelt felek fórumán minden korábbi elképzelésünknel erősebben vált számunkra nyilvánvalóvá, hogy milyen nagy szerepünk

lehet a társadalom szemléletformálásában tájékoztatással és példamutatással.

### Ügyfélérinkezések

Az ügyfélkörrel történő kapcsolattartás gyakoriságát és jellemző formáit az ügyfél-kontaktusok szemléltetik. 2007-ben jelentősen – átlagosan mintegy 40%-kal – emelkedett az ügyfélérinkezések száma az előző évhez képest. Figyelemre méltó és előremutató, hogy a kontaktusok mintegy 95%-a zajlik elektronikusan. Az elektronikus ügyfélérinkezések egyrészt ügyfeleink kényelmét szolgálják a rövidebb és egyszerűbb ügyintézés lehetőségének biztosításával, másrészt több esetben a papírhasználat mérséklése irányába hatnak.

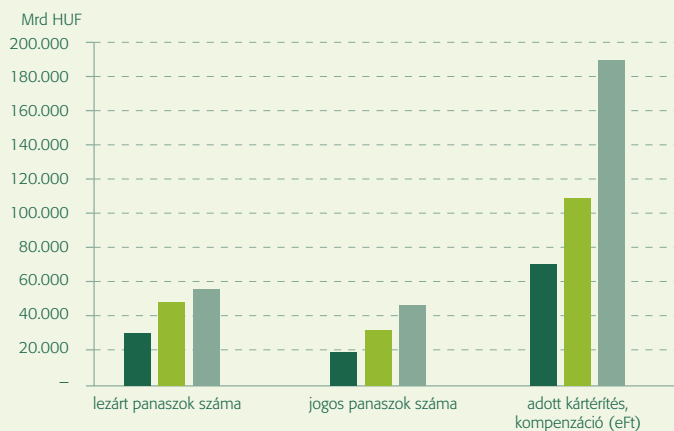
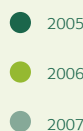
## Ügyfélkontaktusok száma (OTP Bank)

	2007	2006
- személyes	18 973 231	8 595 500
- elektronikus	419 290 271	300 872 292
- egyéb (DM, felszólítások stb.)	4 438 262	3 380 032
<b>Összesen</b>	<b>442 701 764</b>	<b>312 802 824</b>

Az ügyfélbejelentéseket továbbra is a 2006. év elejétől teljes körűen bevezetett kétszintű, központosított módon kezeljük (részletesebben ld. Társadalmi felelősségvállalási jelentés, 2006). Az eltelt két év alatt az ügyfélkontaktusok számának emelkedésével párhuzamosan a bankhoz érkezett panaszok száma is megnőtt. A jogos panaszok száma ezer ügyfélre vetítve 9. Bankunk arra törekszik, hogy a panaszokat

a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja és vétség esetén pénzügyileg is rendezze, bankkártyát érintő reklamációk kezelésében nemzetközi szinten is élenjárunk. A jogos panaszok részben ügyintézői hibákra, részben számítástechnikai okokra vezethetők vissza, a leszűrhető tapasztalatok alapján folyamatosan fejlesztjük rendszereinket.

## Ügyfélpanaszok



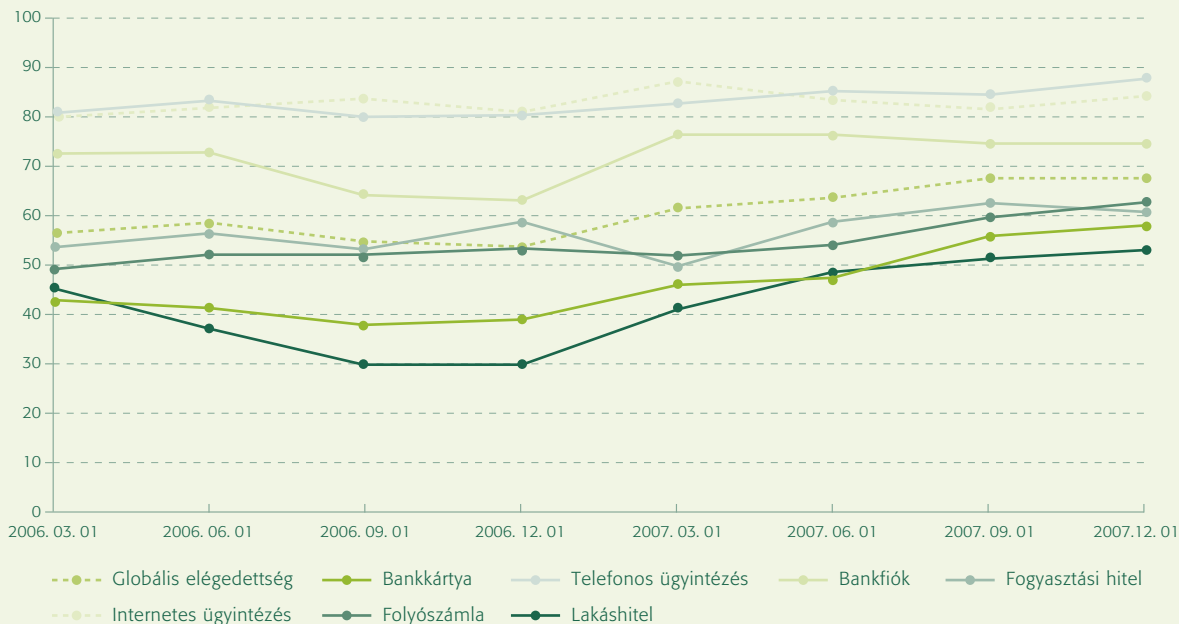
## Ügyfél elégedettségi vizsgálatok

Ügyfeleink véleményének megismerése elengedhetetlen a folyamatos fejlődés megvalósításához, ezért havi rendszerességgel végzünk széles körű ügyfél elégedettségi vizsgálatokat. Az ügyfél elégedettség növelésére munkatársainkat közvetlenül is ösztönözzük, egyes munkakörök premizálása az elért eredményektől függ. **2008-ra vonatkozó célunk az ügyfél elégedettség növelése.**

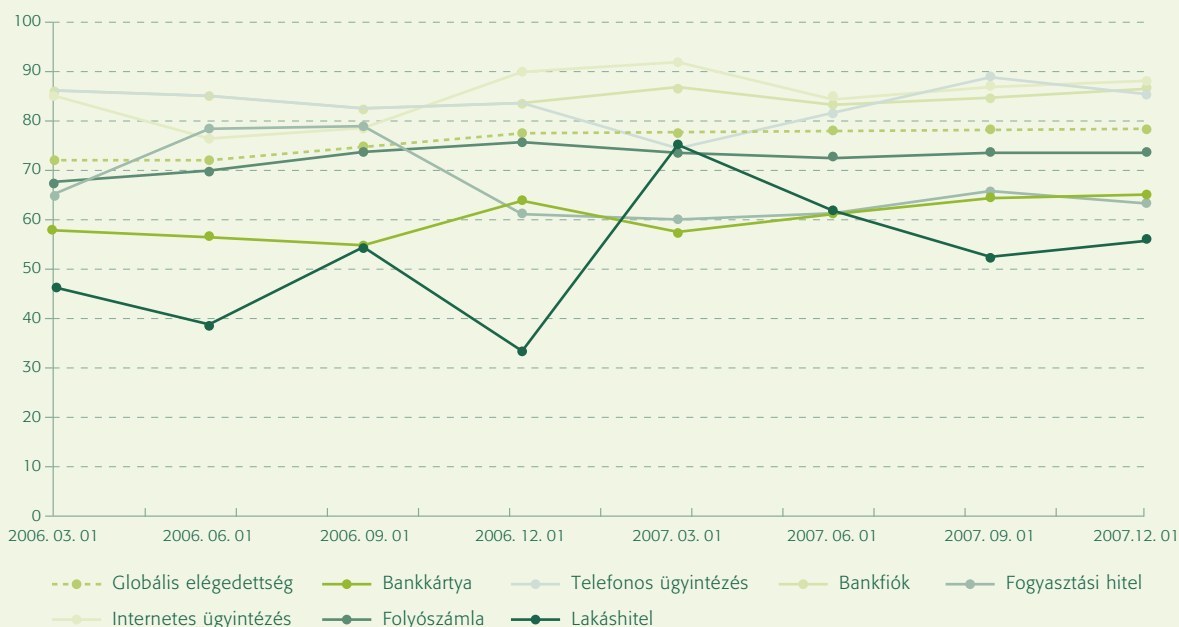
Az elégedettségvizsgálat módszertana 2006 óta változatlan, az OTP Bankról alkotott vélemény mellett továbbra is mérjük a más bankokkal

való elégedettséget. Büszkék vagyunk arra, hogy 2007-ben jelentősen emelkedett a globális elégedettség-index, Bankunk más bankokhoz viszonyított pozíciója is javulást mutat, és a legtöbb vizsgált tényező esetében növekvő mértékű az elégedettség. Kiemelkedő eredményeket értünk el a megközelíthetőség, illetve az információs anyagok minősége területén. Nagy eredménynek tartjuk, hogy 2007-ben minden régió esetében magasabb fokú elégedettséget tapasztaltunk a kitűzött értékeknél. **Az ügyfélvélemények mélyebb megismerése érdekében fiókszintű ügyfél elégedettség mérés bevezetését tervezzük 2009-ben.**

## OTP Bank-ügyfelek



## Más bankok ügyfelei



Az OTP Bank mellett öt magyarországi leányvállalat is végez elégedettség vizsgálatot ügyfelei körében. Az OTP Ingatlan Zrt. a szolgáltatásokra vonatkozó felmérése általánosan magas elégedettséget mutatott. Az OTP Pénztárak (magánnyugdíjpénztár, önkéntes nyugdíjpénztár, egészségpénztár) és az OTP Hungaro-Projekt éves rendszerességgel kér visszacsatolást ügyfelei véleményéről.

## Szolgáltatásnyújtás feltételeinek fejlesztése

2007-ben több olyan kezdeményezést is megvalósítottunk, amelyek révén tovább javulnak ügyfeleink kiszolgálásának humán és fizikai feltételei.

A 2004-ben megkezdett Fiókfelújítási Programunk keretében 2007-ben újabb 70 fiók átalakítására került sor, így a program keretében mindeddig 133 fiók felújítása valósult meg. 409 bankfiókunk közül az akadálymentes fiókok száma mintegy 350. A modern környezet kialakítása mellett az egyszerűbb és átláthatóbb ügyfél tájékoztatási rendszer kialakítására helyezük a hangsúlyt, így biztosítva ügyfeleink szélesebb köre számára a könnyű eligazodást. **Az egyszerűbb ügyfélirányító rendszer kialakítása és alkalmazása 2008-ra vonatkozó célkitűzésünk.** Ügyfeleink kényelme érdekében ülőpultokat alakítunk ki azon munkahelyek esetében, ahol várhatóan hosszabb ügyintézésre kell számítani.

A barátságosabb, emberközpontú fiókokért projekt keretében kísérleti jelleggel építettünk ki speciális gyermekszarkot öt nagy fiókunkban (Győr, Miskolc és Budapest). A kialakításnál az ergonómiai és biztonsági szempontok játszottak elsődleges szerepet. A gyerekszárkóban babzsák fotelek mellett a gyermekek kreativitásának fejlesztését segítő játékokat, eszközöket helyeztünk el (készségfejlesztő rajzolás, kifestés, balesetmentes íróeszközök). Ügyfeleink kedvezően vélekedtek a gyerekszarkokról, kialakításukat további fiókokban is szívesen vennék.

Az ügyféligények maximális kiszolgálását biztosító humán feltételeinek fejlesztése társaságunk prioritása. Az ügyintézői érdekeltségi rendszerünk 2007-es átalakításának egyik célja az ügyféligényeknek való további megfelelés volt.

Az alapos igényfelmérés szolgáltatásnyújtásunk egyik alappillére, ami éppúgy élethelyzethez és ügyfélhez illesztett, mint a tájékoztatás, amelyhez kapcsolódóan ügyintézőink és partnereink is képzésben részesülnek.

## **Felelős marketing és szemléletformálás**

A *felelős* marketinget a törvényi előírásokon túl is törekszünk érvényesíteni marketingkommunikációnkban. Célunk az egyszerű, könnyen értelmezhető üzenet megfogalmazása.

A jogszabályi és versenyhivatali előírásoknak történő megfelelés érdekében tervezett aktivitásainkat a Bankon belül a Jogi Igazgatósággal,

illetve a Compliance Önálló Főosztállyal is egyeztetjük, valamint szükség esetén konzultálunk a Gazdasági Versenyhivatallal. Rendkívül fontosnak tartjuk a tudatos fogyasztói magatartás fejlesztését, ezért Bankunk az első között nyújtott szakmai és anyagi támogatást a „Médiatudor” program magyarországi bevezetéséhez és működéséhez. A program célja, hogy az alsó tagozatos tanulókat a helyes és tudatos médiafogyasztásra, valamint a kritikus és tudatos fogyasztói magatartásra nevelje a reklámokon keresztül. A kidolgozott tananyag kapcsolódik a magyar Nemzeti Alaptantervhez is.

A fiatal generáció – elsősorban egyetemi és főiskolai hallgatók - tudatos fogyasztói magatartásra és öngondoskodásra ösztönzését számos fórumon szorgalmazzuk. Fővárosi és vidéki egyetemeken szakmai napjain szakembereink segítik a diákokat eligazodni a gazdasági-pénzügyi ismeretekben, előadásokat tartanak egy-egy pénzügyi témában, illetve cikkeket írnak felsőoktatási intézmények kiadványaiban (Ad Valvas), egyetemi lapjaiban (pl. szegedi egyetemi lapok). Pécssett a végzős évfolyamok hallgatói számára külön előadásokat tartanak pénzügyi szakembereink az öngondoskodásról. A pénzügyi kultúra terjesztése, a felvilágosítás már a középiskolákban megkezdődik, ahol számos középiskolában a tanulóknak lehetőséget biztosít az intézmény, hogy osztályfőnöki óra keretében feltehessek pénzügyvel kapcsolatos kérdéseiket szakértő, felkészült munkatársainknak.

Az OTP Fáy András Alapítvány már évek óta összpontosít a középiskolás fiatalok pénzügyi kultúrájának fejlesztésére a gazdálkodási, közgazdasági ismereteik bővítésével. Tankönyvajándékozási akciónkat, könyvtárfejlesztési programunkat és a gazdasági és életvezetési ismeretek átadását célzó Alapok Programunkat azért indítottuk el, hogy az életbe kilépő diákokat a pályaválasztástól illetve a továbbtanulástól a munkavállalásig hasznos tanáccsal, útravalóval lássuk el. Kezdeményezéseink révén eddig több tízezer középiskolás diákkal kerültünk kapcsolatba, elsősorban a hátrányosabb helyzetben lévő megyékben tanulókat megcélozva.

Nem a marketingkommunikáció azonban az egyetlen terület, ahol a lakosság, ügyfelek

és potenciális ügyfelek szemléletformálása lehetséges. Számlaleveleink méretét csökkentük, illetve az üzenősor terjedelmét minden esetben a számlainformáció kívül fennmaradó hely méretéhez igazítjuk a papírfelhasználás csökkentése érdekében. Maximálisan ügyfeleink igényeihez illesztjük a számlainformáció biztosításának módját és formáját, ugyanakkor ösztönzzük a számlalevél lemondását és elektroni-

kus formában történő igénylését, szintén a papírhasználat mérséklése érdekében.

A jelentéskészítés kapcsán szervezett érintettek fórumán megerősítést kaptunk a szemléletformálás, a példamutatás fontosságára vonatkozóan, ezért a jövőben fokozottan törekszünk arra, hogy a társadalmi felelősségvállalási tevékenységünk jó gyakorlatai ügyfeleink számára is láthatóak, érzékelhetőek legyenek.

## 5.3 Munkatársak

A MUNKAVÁLLALÓK IRÁNTI FELELŐSSÉG CSR TEVÉKENYSÉGÜNK EGYIK ALAPPILLÉRE. A 2007-ES ÉV JELENTŐS EREDMÉNYE A KARRIERMENEDZSMENT PROGRAM BEVEZETÉSE, ILLETVE A MUNKAVÁLLALÓI ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT MEGVALÓSÍTÁSA VOLT, AMELY KIJELÖLTE A FEJLŐDÉS IRÁNYAIT A MUNKAVÁLLALÓI ELKÖTELEZETTSÉG ERŐSÍTÉSE ÉRDEKÉBEN.

Az OTP Bank és Csoport kiemelkedő szereppel bír a hazai foglalkoztatásban, a főváros mellett a vidéki települések jelentős foglalkoztatója, a munkatársak folyamatosan emelkedő száma miatt szerepe egyre nő. A Bankcsoport stratégiájában a magasan kvalifikált munkavállalói bázis kialakítása és megtartása prioritásként szerepel. A cél megvalósítása érdekében elengedhetetlen a felelős munkáltatói magatartás. Az OTP Bank humán erőforrás gazdálkodási tevékenységének fókuszában 2007-ben a munkatársak megtartását és a korszerű személyzetfejlesztést biztosító folyamatok kialakítása és továbbfejlesztése állt.

### **Munkavállalói létszámok, megoszlások**

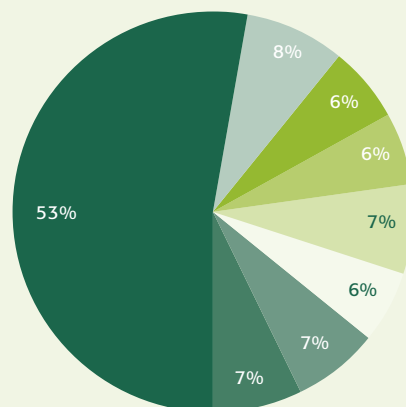
Az OTP Csoport hazai munkavállalói létszámának mintegy 70%-át az anyabank adja, szintén jelentős foglalkoztató az OTP Garancia (a Bankcsoport hazai alkalmazotti létszámának 21%-át adva). A Bankcsoport hatékony működésének szerves részét képezi a kapacitásmenedzsment, az alkalmazottak száma illeszkedik az egyes munkafolyamatokhoz meghatározott munkaerő igényhez. Az alkalmazottak határozott és határozatlan idejű munkaszerződéssel, teljes és részmunkaidőben dolgoznak, a részmunkaidős foglalkoztatottak aránya a leányvállalatok esetében kissé magasabb. A Bankcsoport minden munkavállalója azonos elbírálásban részesül munkajogi és juttatáspolitikai szempontból, a jogszabályi előírásoknak megfelelően.

## Foglalkoztatottak létszáma (fő) (2007. december 31.)

	OTP Bank		Bankcsoport (Mo.)	
	2005	2006	2007	2007
Foglalkoztatottak összesen	7.999	8.257	8.494	12.157
Teljes munkaidőben alkalmazásban állók	7.173	7.390	7.680	10.301
Nem teljes munkaidőben alkalmazásban állók száma (havi 60 óra feletti és alatti alkalmazottak)	726+100	779+88	714+100	1.705+189
Statistikai állományi létszám az év utolsó napján	7.899	8.169	8.394	11.963

## Munkavállalók számának regionális megoszlása

- Budapesti Régió
- Észak-alföldi Régió
- Közép-magyarországi Régió
- Nyugat-dunántúli Régió
- Dél-alföldi Régió
- Észak-magyarországi Régió
- Közép-dunántúli Régió
- Dél-alföldi Régió



A Bankcsoporton belül munkatársaink mintegy háromnegyed része nő, ez az arány az anyabank esetében kissé magasabb (78%). A vezető beosztású alkalmazottak körében

ugyanakkor kisebb a női munkavállalók részaránya, a Bankcsoport egészére vonatkoztatva a vezetésben kismértékben alacsonyabb a nők aránya az anyavállalatban tapasztalhatónál.

## Munkavállalók megoszlása beosztási kategóriánként

	Bankcsoport (Mo.)		OTP Bank	
	Fő	Nők aránya (%)	Fő	Nők aránya (%)
Menedzsment*	6	0	6	0
Felsővezetés	267	37	189	38
Középvezetés	816	66	700	69
Tevékenység irányítók	284	49	153	50
Szellemi foglalkozásúak (nem vezető)	10.066	78	7.260	81
Ügyviteli alkalmazottak	550	81	58	81
Fizikai foglalkozású alkalmazottak	156	31	128	32

\* Menedzsmentnek az anyabank vezérigazgató-helyetteseit tekintjük.

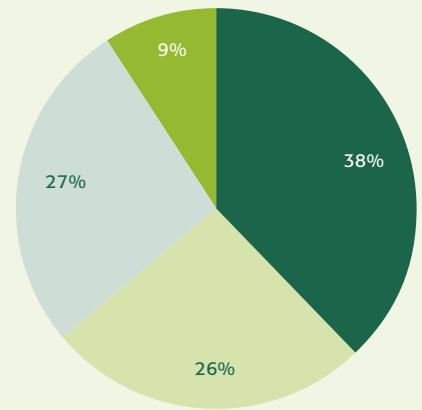
A munkavállalók regionális eloszlása megközelítőleg azonos az OTP Csoportot magyarországi tagjait, illetve kizárólag az anyabankot vizsgálva. Erőteljes Budapest dominanciája, munkatársaink több mint fele dolgozik a fővárosban, a kisebb leányvállalatok pedig

kizárólag itt működnek. A Bankcsoport elsősorban a fiókhálózatok – OTP Bank és OTP Garancia biztosító – révén jelentős foglalkoztatója a vidéki településeknek, hiszen országszerte több mint 5700 főt foglalkoztat.



### Munkavállalók kor szerinti megoszlása (OTP Bankcsoport)

- 35 év alatt
- 35–45 év
- 45–55 év
- 55 év felett

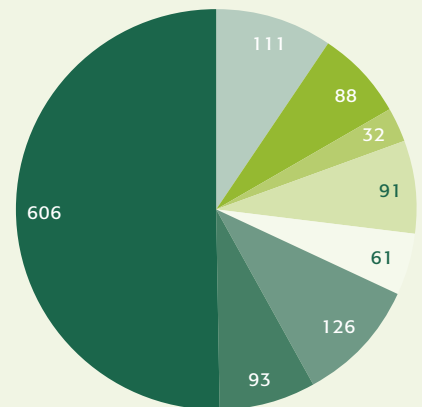


Az OTP Csoport hazai munkavállalóira diverzifikált korstruktúra jellemző, az anyabank esetében az átlagéletkor 38,6 év. (A munkavállalók kor szerinti megoszlása hasonló a Bankcsoport, illetve az anyavállalat szintjén.)

A Bankcsoport jelentős szerepet vállal a fiatal, pályakezdő szakemberek alkalmazásában. Az OTP Bank a vállalatcsoport átlagánál magasabb arányban foglalkoztat pályakezdeket, arányuk mintegy 7,5%.

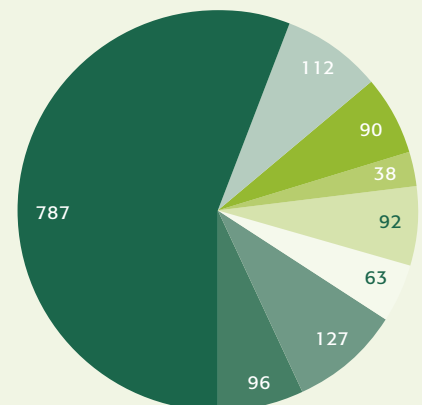
### Szervezettől távozott alkalmazottak területi megoszlása régiónként (OTP Bank, fő)

- Budapesti Régió
- Dél-dunántúli Régió
- Közép-dunántúli Régió
- Észak-magyarországi Régió
- Dél-alföldi Régió
- Nyugat-dunántúli Régió
- Közép-magyarországi Régió
- Észak-alföldi Régió



### Szervezettől távozott alkalmazottak területi megoszlása régiónként (OTP Csoport – Mo., fő)

- Budapesti Régió
- Dél-dunántúli Régió
- Közép-dunántúli Régió
- Észak-magyarországi Régió
- Dél-alföldi Régió
- Nyugat-dunántúli Régió
- Közép-magyarországi Régió
- Észak-alföldi Régió



A társaság fontos célja a fluktuáció csökkentése. Az alkalmazottak megtartását számos tényező befolyásolja, humán erőforrás menedzsment tevékenységünk meghatározó része hat ez irányba közvetlen vagy közvetett módon. Példaként emeljük ki a karriermenedzsment programot, illetve a dolgozói elégedettségvizsgálat nyomán tervezett intézkedéseket, amelyek egyik fő célkitűzése a munkavállalói elkötelezettség növelése. Törekvéseink sikerét mutatja, hogy az elmúlt négy év során folyamatosan csökkent a kilépő munkavállalók aránya, és 2007-ben a fluktuáció 13,8%-ra mérséklődött, ami megfelel célkitűzéseinknek. A távozó alkalmazottak aránya a hálózatban magasabb, mint a központban, jelentős a Dél-dunántúli Régióban, a Budapesti Régióban, illetve a Közép-magyarországi Régióban, az átlagos értéknél alacsonyabb ugyanakkor az Észak-magyarországi Régióban, illetve a Nyugat-dunántúli Régióban. A legkevésbé lojálisnak a 25–35 év közötti korosztály tekinthető, a kilépő munkatársak mintegy fele e korcsoportból távozik. A magas fluktuáció okának feltárása régiós szinten történik. A fluktuációt nagymértékben befolyásolják az elérhető munkalehetőségek száma és jellemzői, ami a Bank kilépőinek struktúrájában is megmutatkozik. **2008-ra kitűzött célunk, a fluktuáció további mérséklése, a 13% alatti érték elérését célozzuk meg.**



## Munkavállalói elégedettség

2007-ben célkitűzésünknek megfelelően megvalósítottuk a munkavállalói elégedettség vizsgálatot. A HEWITT Humán Tanácsadó Kft. által végzett Legjobb Munkahely Felmérés a munkavállalók motivációját, elkötelezettségét befolyásoló tényezőket tárta fel, azon területek feltérképezésével, melyeken további célzott beavatkozásra van szükség. Az önkéntességen alapuló felmérésben a dolgozói részvétel aránya a várakozásokat jelentősen meghaladta. A felmérés eredményei szerint a magyar nagyvállalati átlaghoz képest a munkatársak a felsővezetéssel, közvetlen felettesükkal és kollegáikkal, valamint a vállalati hírnévvél és munkakörnyezetükkal a legelégedettebbek. **A teljesítmények hangsúlyosabb erkölcsi és anyagi elismerése, az önmegvalósítás lehetőségeinek szélesítése, valamint a munka és magánélet egyensúlyának megteremtése területén azonban a jövőben tovább szükséges erősíteni a munkatársi elégedettséget és elkötelezettséget.** Feltártuk munkatársaink véleményét az OTP Bank társadalmi felelősségvállalásával kapcsolatban is. A munkavállalók jellemzően egyetértenek a Bank társadalmi problémák megoldásában nyújtott segítségével, fontosnak tartják a rászorulókat és a hátrányos helyzetűeket támogatását. **Az elkötelezettség további növelése érdekében 2008-tól tervezzük a munkavállalók bevonását a támogatási tevékenységbe.** A jövőben is tervezzük munkavállalóink elégedettségének felmérését, ugyanakkor a fejlődés érdekében megvalósított tevékenységek jelentős időigénye miatt, a munkavállalók megítélésének változása hosszabb távon várható. Leányvállalataink közül az OTP Lakáslízing Zrt., illetve az OTP Ingatlan Zrt. végzett munkavállalói elégedettségvizsgálatot 2007 során, 2008-ban azonban több leányvállalat is tervezi a felmérés megvalósítását. (OTP Ingatlan Zrt., OTP Alapkezelő Zrt., OTP Faktoring Zrt. és az OTP Hungaro-Projekt Kft.).

## Karrier- és szakmai életpálya menedzsment

Bankunk 2007-ben karriermenedzsment programot hirdetett meg. A rendszer kidolgozásánál célunk volt, hogy a bank hosszú távú stratégiá-

jával összhangban, a tehetséges és motivált munkatársak számára világos perspektívát mutassunk a bankon belüli szakmai és vezetői előrelépésre. A tehetségek kiválasztásán és megtartásán túl, tudatos képzéssel biztosítjuk a programban részt vevők szakmai és humán kompetenciáinak fejlődését. A tehetségprogram keretében lehetőséget nyújtunk belföldi vagy külföldi szakmai tanfolyamokon, konferenciákon tanulmányutakon való részvétellel. A programra a meghirdetést követően a felsőfokú végzettségű munkatársak csaknem egynegyede jelentkezett, ami kiemelkedően magas aránynak tekinthető. A tehetséggondozási folyamat keretében több mint 100 munkatárs testre szabott képzése, fejlesztése kezdődött meg. **A tapasztalatok és a meghirdetett program sikere alapján a 2008. évi terveink között a karrierprogram továbbfejlesztése és regionális kiterjesztése szerepel.**

Az OTP Bank teljesítményértékelésre vonatkozó gyakorlata változatlan maradt, az érdekeltségi rendszer hatálya alatt dolgozó munkatársak – a munkavállalók mintegy 60–65%-a – teljesítményükről rendszeres értékelést kapnak. A munkavállalók más csoportjai esetében az értékelés a vezetői munka részeként zajlik. A leányvállalatok esetében eltérő módon valósul meg a teljesítményértékelés, amelyet a szervezeti különbségek indokolnak.

## Juttatáspolitiká

Juttatáspolitikánkban jelentős változás 2007 folyamán nem következett be. **A munkavállalói elégedettségvizsgálat eredményeként a teljesít-**

**mények anyagi elismerése terén célzott programok bevezetését tervezzük.** A Kollektív Szerződés hatálya alá tartozó csoporttagoknál a munkavállalók bérét a Kollektív Szerződés szabályozza.

A Bankcsoport egyes tagjainál az átlagkeresetek jelentősen különböznek, a vállalatok tevékenységéhez illeszkedően. A Bankcsoport tagjai esetében a jövedelmen belül a változó elemek aránya (pl. prémium, jutalom) különböző mértéket képvisel, az OTP Bank esetében ez 33%, a leányvállalatok között ennél alacsonyabb és magasabb érték is megtalálható. A túlóra elszámolás a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik.

2007-ben a nemzetgazdasági folyamatok eredményeként a reálkeresetek országos szinten mérséklődtek (–4,8%), és a mérséklődés a pénzügyi szektort átlagosan nagyobb mértékben érintette (–14,7%) (KSH). Társaságunknál a reálkeresetek változása a pénzügyi szektorban tapasztaltaknál kedvezőbben alakult, az OTP Bankban a reálkereset változása –5,3% volt, a Bankcsoport egészében a csökkenés mértéke ennél alacsonyabb. Az OTP Bankban a kereseten felül nyújtott pénzbeli és természetbeni juttatások mértéke 2007-ben 4,3%-ot (1,9 milliárd Ft) tett ki, míg a pénzügyi szektorban ez az érték 6,9% volt. Az önkéntes- és magánnyugdíj-péztárba valamint egészségpéztárba fizetett munkáltatói tagdíj-hozzájárulás összege ennek majd kétszerese volt, a Bank e téren hagyományosan a piaci átlag feletti felelősséget tanúsít. A szociális juttatásokat és odaítélésük rendjét a Kollektív Szerződés, illetve a belső szabályzatok tartalmazzák. A leányvállalatok eltérő mértékben és módon nyújtanak munkavállalóik számára kiegészítő juttatásokat.

## Péztárakba fizetett munkáltatói hozzájárulás (2007. december 31.)

	OTP Bank	OTP Csoport (Mo.)
Egy főre eső önkéntes nyugdíjpéztár hozzájárulás (eFt)	289	247
Egy főre jutó magánnyugdíj-péztár hozzájárulás (eFt)	75	56
Egy főre jutó egészségpéztár hozzájárulás (eFt)	72	68
<b>Összes hozzájárulás (MFt)</b>	<b>3.396</b>	<b>4.124</b>

	Nettó átlagkereset (eFt/hó)
OTP Bank	207
OTP Csoport (Mo.)	190
Pénzügyi szektor	210
Nemzetgazdaság	114

## Képzés

Társaságunk prioritásként kezeli a munkavállalói képzést. A képzést továbbra is az éves oktatási terv mentén valósítjuk meg, amelynek készítésébe a szakterületeket is bevonjuk.

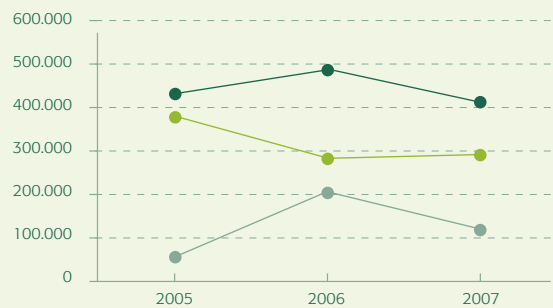
Oktatási tervüket a hazai leányvállalatok jellemzően önállóan készítik és valósítják meg, ugyanakkor főként termékekhez kapcsolódóan közös képzés is történik. A külföldi leányvállalatok oktatása terén szorosabb együttműködés jellemző, az anyabank részt vesz a tervek elkészítésében, és támogatja a képzési terv megvalósítását is. Új elemként jelentek meg oktatásunkban a tehetségprogramban részt vevők számára kialakított speciális képzési formák,

melyek során a szakmai és a humán kompetenciák fejlesztése egyaránt cél. Azon munkavállalóink számára, akik a tehetségprogramban kifejezetten a nyelvi készségek hiányossága miatt nem kerültek kiválasztásra, teljes banki támogatás mellett biztosítunk vállalati nyelvi képzést.

Az etikus és felelős magatartás elmélyítése érdekében alakítottuk ki – vállalásunknak megfelelően – az Etikai Kódex megismerésére vonatkozó képzést. Az e-learning keretében minden munkavállalóink számára kötelező a képzési anyag elsajátítása. **2008-ban hasonló képzés megvalósítását tervezzük a társadalmi felelősségvállalás területén.**

### Oktatási költségek alakulása 2005 – 2007 között (OTP Bank)

- Összes oktatási költség (eFt)
- Összes külsőképzés (eFt)
- Összes belsőképzés (eFt)



Az OTP Csoport hazai tagjai összes oktatási költségének – megközelítőleg 680 millió Ft – mintegy felét adja a Bank oktatási költsége. Az egy főre eső oktatási költség átlagosan 56 000 Ft-ot tesz ki. Kiemelkedő összeget fordít a munkatársai képzésére az OTP Alapkezelő Zrt., az OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő Zrt., az OTP Garancia Zrt., az OTP Jelzálogbank Zrt., illetve az OTP Lakáslízing Zrt..

A külső és belső képzések mennyiségének aránya kiegyenlített. A Bankcsoport egészében a beosztottaknak nyújtott képzés mennyisége meghaladja a vezetők képzését, de egyes leányvállalatok esetében ettől eltérő struktúra is megfigyelhető.

## A munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását, távozásukat segítő programok és juttatások megléte vagy hiánya

	OTP Bank	Magyarországi leányvállalatok
Belső képzések	Van	Van
Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása	Van	Van
Tanulmányi szabadság biztosítása	Van	Jellemzően nincs
Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával	Van	Jellemzően nincs
Nyugdíjazás előtti tervezés leendő nyugdíjazottak számára	Nincs	Jellemzően nincs
Továbbképzés azok számára, akik a nyugdíjazás után tovább szeretnének dolgozni	Nincs	Jellemzően nincs
Végkielégítés	Van	Jellemzően nincs
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott korát	Nincs	Nincs
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott szolgálati éveit	Van	Van (végkielégítés nyújtása esetén)
Álláskeresési szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára	Nincs	Nincs
Segítség a munkamentes életbe való átmenet során (pl. képzés, tanácsadás)	Nincs	Nincs

### Díjak, kitüntetések

Hagyományainkhoz híven 2007-ben is „OTP Bankért” és Fáy András-díjjal tüntettük ki azon munkatársainkat, akik kiemelkedő teljesítményt nyújtottak saját szakterületükön. A díjat elsősorban munkatársaink és a bank kapcsolatrendszerébe tartozó külső személyek iránti elismerésünk és megbecsülésünk kifejezésére hoztuk létre. Összesen 74 díjazott vehette át az erkölcsi és anyagi elismeréssel járó kitüntetést ünnepélyes keretek között a Magyar Állami Operaházban, a Bank által rendezett Takarékosági Világnap keretében.

### Belső kommunikáció, tájékoztatás

Az Intranet rendszer a belső tájékoztatás fő eszköze, amely két részre tagolódik: a Fióki Intranetes Portál a valamennyi dolgozót érintő információk elérését biztosítja, a Vezetői Információs Portál a Bank vezetői körének szóló dokumentációkat és információkat teszi hozzáférhetővé. Törekszünk az intranet nyújtotta belső kommunikációs lehetőségek kihasználására és egyben az irodai papírfelhasználás visszaszorítására. Ez szolgálja többek között az e-learning széles körű alkalmazása és a munkavállalói magazin elektronikus formában történő közzététele is. **2008-ban alkalmazotti véleményfelmérést készítettünk a bankot és a dolgozókat érintő témákban.**

### Munkavállalói érdekképviseletek

Az OTP Csoport a törvényben meghatározottak szerint, a jogszabályi előírásoknak megfelelően

gondoskodik munkavállalóinak érdekképviseletéről. Az OTP Bank Nyrt. anyabankjában:

- egy területi elven szerveződő, 58 alapszervezetet magába foglaló Országos Szakszervezeti Intéző Bizottság,
- valamint egy országos, 13 fős Üzemi Tanács testület reprezentálja a társadalmi szervezeteket.

A Bank munkavállalókkal szembeni kötelezettségeit, valamint az egyes szervezetek jogkörét:

- a szakszervezetek vonatkozásában egyrészt a Munka Törvénykönyve, másrészt a Bank alkalmazásában álló valamennyi dolgozóra kiterjedő Kollektív Szerződés,
- az Üzemi Tanács esetében a munka törvénykönyvében meghatározottak mentén kialakított, a Bank és a testület által kötött Üzemi Megállapodás szabályozza.

A Bank és a két társadalmi szervezet korrekt, egymást kölcsönösen tiszteletben tartó munkakapcsolataiban, az alapidokumentumokban meghatározottak, valamint a törvény előírásai valósulnak meg.

A két szervezet – a munkavállalói érdekvégyesítésen biztosítása véget – széles körűen van jelen a Bank különböző területein. Többek között delegált munkavállalóin keresztül képviselteti magát: az OTP Bank Nyrt. Felügyelő Bizottságában, a dolgozók munkavédelmét ellátó paritásos testületben, a Jóléti- és Szociális Bizottságban, a Bank Etikai Bizottságában.

A racionális érdekvégyesítés hatékonyságát a két társadalmi szervezet által kötött Együttműködési Megállapodás biztosítja.

## Egészségügy

Munkavállalóink egészségének megőrzése, illetve gyógyítása évek óta kiemelt figyelmet élvező terület, munkatársaink számára a törvényi előírásokat meghaladó ellátást biztosítunk, az anyavállalat központjának egészségügyi ellátását leányvállalataink egy jelentős része is igénybe veszi. Az egészségügyi szolgáltatás minősége a tavalyi évvel azonos szinten maradt. A Bank hálózata esetében a régióvezetők felelőssége az egészségügyi ellátás biztosítása; így lehetőség van a helyi igények figyelembe vételére, az egyenletes színvonal fenntartása ugyanakkor a Bank egészére megvalósul. A betegségekkel, illetve egészségmegőrzéssel kapcsolatban lehetőségeihez mérten az anyavállalat és a leányvállalatok is törekszenek a széles körű támogatásra, ennek egyik formája az OTP Egészségpénztár által készített életmódterv. A Bank központi épületeinek egyike részt vesz a „Szívbarát munkahely” programban, amelynek keretében az épület éttermében az egészséges ételeket külön jelölik. **2008-ra vonatkozó célunk ezen rendszer kiterjesztése a saját étkezdével ellátott épületeinkre.**

### Az egészségmegőrzési program alanyai (magyarországi OTP Csoport – jellemző érték)

	Oktatás / képzés	Betegséggel kapcsolatos tanácsadás	Megelőzés/ Kockázatkezelés	Kezelés
Alkalmazottak	Nem	Igen	Igen	Igen
Alkalmazottak családtagjai	Nem	Igen	Igen	Nem
Helyi közösségek	Nem	Nem	Igen	Nem

Az egészséges, biztonságos munkakörülményeket a Kollektív Szerződésben, illetve a belső szabályzatokban meghatározott módon biztosítjuk munkatársaink számára. A Bankcsoport tevékenységéből fakadóan a munkavállalók mindössze rendkívül kis aránya dolgozik veszélyes munkakörökben.

A munkahelyek kialakításakor az ergonómiai szempontokat maximálisan figyelembe vesszük. A külföldi leányvállalatok épületeinek felújítása az anyavállalat szakmai irányítása mellett történik, így a jó gyakorlatokat regionális szinten alkalmazzuk.

## Munkavállalók iránti felelősség nemzetközi példái szervezetünkél

- A DSK Bank Bulgáriában kiemelkedő eredményt ért el a humán erőforrás befektetések terén; a Deloitte kutatása alapján a HC ROI<sup>1</sup> meghaladta a 450 %-ot.
- A CJSC OTP Bankot a vezető ukrán sajtó a legjobb munkaadók között tartja számon, köszönhetően – többek között – az alkalmazottaknak biztosított kedvező szociális juttatáscsomagnak.
- Montenegróban a CKB bankcsoport presztízs értékű munkáltatónak számít, a bank kiemelt figyelmet fordít az alkalmazottak folyamatos képzésére, egyéni fejlődésére saját illetve külső képzésekkel egyaránt.
- 2007-ben az OTP banka Srbia olyan átfogó tréningrendszer alakított ki, amely a munkavállalók teljes körű képzését biztosítja, fejlődést kínálva számukra az adott szakterületen. Az Etikai Kódex a bank által képviselt filozófiát, működési szabályokat, illetve a munkáltatótól és munkavállalóktól elvárt etikai magatartást foglalja magába.
- Az OTP Banka Slovensko munkavállalói véleményének, javaslatainak felmérése érdekében rendszeresen végez kérdőíves vizsgálatokat, illetve a kommunikációs csatornák széles körét alkalmazza (pl. Intranet, HOT Box). Törekszik az ötletek és kezdeményezések megvalósítására, és munkatársai további aktivitását jutalmakkal ösztönözi.
- A romániai Bank nagy hangsúlyt helyez a munkavállalók képzésére, ösztönzi és jutalmazza az innovatív ötleteket (pl. javaslatok használt borítékok hasznosítására).
- Az orosz Investberbank megajándékozta a munkavállalók gyermekeit új év alkalmából.

<sup>1</sup> (Bruttó nyereség+HR kiadások)/HR kiadások  
A bankok európai átlaga 200%, a legjobban teljesítő bankoké 400% forrás: Deloitte

## Betegség miatti hiányzás összesen

	OTP Bank	OTP Csoport (Mo.)
Betegség miatti hiányzás (napok száma)	81.187	134.993
Hiányzási ráta	~4,4%	~5,0%
Betegszabadság	35.591	56.901
Táppénz	43.047	75.341
Baleseti táppénz	2.549	2.751
Gyermekápolási táppénz	3.938	6.732
Balesetek száma	16	18
Munkabaleset miatt elvesztett napok száma	384	438

A baleseti statisztikát a Bankcsoport a többször módosított 1993. évi XCIII. Tv., és az ez alapján kiadott Munkavédelmi Szabályzatokban foglalt előírások alapján vezeti.

### Rekreáció

Az egészséges és biztonságos munkakörülmények mellett fontosnak tartjuk a munkatársaink kapcsolódásához való hozzájárulást is.

Az üdülés lehetősége minden hazai csoporttag számára elérhető, a magyarországi OTP Csoport tulajdonában lévő üdülők (3 db) és hétvégi házak (2 db) tekintetében változás nem következett be.

Az üdülők kihasználtsága a korábbi évekhez hasonlóan 2007-ben is magas volt, összesen 6833 munkavállaló, illetve családtagjai vette igénybe az üdülés lehetőségét. A szintén hagyományosan nagy látogatottságú családi napon, valamint évzáró nagy rendezvényünkön több mint 7000 résztvevő volt jelen. A 15 sportszakosztály a korábbi évek gyakorlatának megfelelően működött. A bankközi sportverseny lebonyolításában az OTP Bank vállalta magára a házigazda szerepét 2008-ban.

## 5.4 Beszállítók

A beszállítók körébe sorolunk minden olyan érintettet, amellyel a Bankcsoport szerződésben áll, és a Bankcsoport számára valamilyen szolgáltatást vagy terméket nyújt. Társaságunk igen összetett beszállítói körrel rendelkezik, melynek típusa divízióként, illetve szervezetként eltér. A költségtervezés központilag történik, a hatékonyság, illetve a kedvező feltételek kihasználása érdekében törekszünk a beszerzések centralizálására. Szállítóinkat minősítjük, a kiválasztás során az ár, a minőség, a hatékonyság és a megbízhatóság játszik elsősorban szerepet. A beszállítók versenyeztetése során, az energiahatékonyság kifejezett elvárás az alkalmazott eljárások és beszerzett eszközök kapcsán, az erkölcsi bizonyítvány megléte alapvető követelmény. Az esélyegyenlőség természetesen a beszállítók kiválasztása során is érvényesített elv. A Bankcsoport tagjai a lehetőségekhez mérten együttműködnek fogyatékkal élők szervezeteivel, szolgáltatásait megvásárolva. Példaként említjük az OTP Életjáradék Zrt. együttműködését a Fővárosi Önkormányzati Értelmi Fogyatékosok Otthonával, az OTP Bank pedig ajándéktárgyak készítésével

bízott meg értelmi sérülteket gondozó intézményt. Terveink szerint 2008-ban fejeződik be a kiválasztási rendszer újragondolása, amelynek eredményeként a környezetvédelmi és etikai szempontok további integrációja valósul meg; minden beszállítónktól elvárjuk a meghatározott kritériumoknak való megfelelést e téren. Példamutatásunkkal lehetőségünk van beszállítóink szemléletformálása, amellyel a jövőben erőteljesebben kívánunk élni. Célunk, hogy a kiszervezett tevékenységet végző társaságok munkavállalói is Etikai Kódexünknek megfelelően járjanak el, ez 2008-tól szerződésük részét fogja képezni.

Bár a magyarországi OTP Csoport mérete és piaci súlya is lehetővé teszi a beszállítói feltételrendszer egyoldalú alakítását, minden esetben a korrekt, párbeszédre alapuló, hosszú távú együttműködés kialakítására törekszünk. A szakmai kérdésekben folyamatos egyeztetés során alakulnak ki a beszerzett termékek és szolgáltatások jellemzői, annak érdekében, hogy a leginkább optimális megoldást találjuk meg.

## 5.5 Versenytársak

Versenytársainkkal történő kapcsolattartásban jelentős változás nem következett be az előző évhez képest, továbbra is a közvetett információ-szerzés, illetve az érdekérvényesítő szervezeteken keresztül történő kapcsolattartás jellemző. Az MFB (Magyar Fejlesztési Bank) szerepe, tevékenysége és célja miatt kivételt képez ez alól, a két Bank között kifejezetten jó szakmai együttműködés alakult ki. Az MFB több esetben

kéri Bankunk segítségét szakmai kérdésekben, állami támogatáshoz kötődő konstrukciók kialakítása kapcsán, és az OTP Bank gyakran vesz részt ezen konstrukciók finanszírozásában.

A jelentéskészítés kapcsán szervezett érintetti fórum valamint civil szervezetek felvetése nyomán egy közös fórum létrehozását tervezzük a versenytársak bevonásával a társadalmi felelősségvállalás terén.

## 5.6 Állami szervek

Az állami szervek és hatóságok szabályozó és ellenőrző szerepükön keresztül szinte napi kapcsolatban vannak a Bankcsoport egyes tagjaival. Az állami szervekkel való együttműködés néhány téren túlmutat a jogszabályi kötelezettségeken, a Gazdasági Versenyhivatallal a Bank esetenként konzultációt folytat tervezett marketingkommunikációs eseményeiről, annak érdekében, hogy minden tekintetben megfeleljen a versenyjogi szabályoknak.

Társaságunk számos olyan pénzügyi konstrukcióban vesz részt, amely állami, illetve Európai Uniósi támogatáshoz kötött, ez esetben részt veszünk a konstrukció feltételeinek kialakításában is, piaci ismereteinket felhasználva segítjük a minél hatékonyabb megoldás megtalálását.

A helyi közigazgatás szervei a Bank fontos ügyfélköre, velük elsősorban pénzügyi szolgáltatásnyújtás keretében állunk kapcsolatban. A számukra kialakított speciális termékeket a gazdasági eredményeinket bemutató fejezet tartalmazza

## 5.7 Civil szervezetek, támogatás és szponzoráció

TÁRSASÁGUNK ADOMÁNYOZÁSI ÉS SZPONZORÁCIÓS TEVÉKENYSÉGE KÉT ALAPPILLÉRRE ÉPÜL: ESÉLYTEREMTÉS ÉS KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS. A HÁTRÁNYOS HELYZETŰ, BETEG GYERMEKEK MEGSEGÍTÉSÉRE, A FIATALOK OKTATÁSÁRA, ILLETVE A SEGÍTSÉGGEL ÉLŐK ÉLETKÖRÜLMÉNYEINEK, ÉLETESELVEINEK JAVÍTÁSÁRA KONCENTRÁLUNK ELSŐSORBAN HOSSZÚ TÁVÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, PROGRAMOK KIALAKÍTÁSÁVAL ÉS MŰKÖDTETÉSÉVEL. KULTURÁLIS ÉS SPORTESEMÉNYEKET ELSŐSORBAN SZPONZORÁCIÓ FORMÁJÁBAN TÁMOGATUNK, FELKAROLVA AZ ORSZÁGOS ESEMÉNYEK MELLETT A REGIONÁLIS ÉS HELYI JELLEGŰ KEZDEMÉNYEZÉSEKET IS.



A Bankcsoportunknak civil szervezetekkel, mint a társadalom érdekképviselőt, a társadalmi stabilitást biztosító szervezetekkel pénzügyi szolgáltatóként és támogatóként van kapcsolata. A civilek működési jellemzőiből is fakadóan elsősorban ez utóbbi szerep igazán erős. Az adományozási tevékenység révén a Bank jelentős szerepet vállal a civil szervezetek támogatásában, így a társadalmi törekvések megvalósításában. A hazai Bankcsoporton belül az adományozás területén is meghatározó szerepe van az OTP Banknak, a leányvállalatok közül elsősorban a nagyobbak

- OTP Garancia, OTP Ingatlan, OTP Alapkezelő,
- folytatnak jelentősebb adományozási, illetve szponzorációs tevékenységet. A Bankban a régiók is folytatnak önálló szponzorációs tevékenységet, ami lehetőséget ad a helyi igények magasabb fokú figyelembe vételére.

A Bank szponzorációs és támogatási tevékenységének célja, hogy minél több kapcsolódási pontot találjon és erősítse ezeket partnereivel, olyan értékes ügyek, programok, események támogatásával, amelyek a társadalom egészének érdekeit, törekvéseit és igényeit szolgálják. A bank támogatási és szponzorációs tevékenysége két alappillérré épül: esélyteremtés és közösségépítés.

### **Esélyteremtés**

Az OTP Bank támogatási tevékenységével aktív segítőként és gondoskodóként részt kíván vállalni a magyar emberek és a társadalom hétköznapjaiban, az egyre magasabb követelmények közötti érvényesüléshez nélkülözhetetlen esélyek megteremtésében. Az OTP Bank lehetőségeihez mérten támogatja azokat a kezdeményezéseket, melyek esélyt adnak egy életnek, egy közösségnek, illetve valamely hátrányos helyzetű társadalmi csoport felzárkóztatásáért tesznek.

Ennek megfelelően támogatási tevékenységünkben a hátrányos helyzetű, illetve beteg gyermekek megsegítésére, a segítséggel élők életkörülményeinek, életesélyeinek javítására, illetve a fiatalok oktatására koncentrálnak, elsősorban hosszú távú együttműködések kialakításával.

*A legjelentősebb támogatottjainkkal megvalósított programjaink:*

A Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálattal közösen 14 éve különböző programokkal segítjük a hátrányos helyzetű gyermekek életesélyeinek javítását. Gyógykezelések és műtétek anyagi hátterét biztosítjuk, orvosi rendelőt és mozgófogászati rendelőt működtetünk, állami gondozásban lévő gyermekek elhelyezéséhez nevelőszülői programot tartunk fenn. Emellett további forrásokat gyűjtünk jótékonyági rendezvények szervezésével és a bankfiókjainkban lehetővé tett adománygyűjtés révén.

Az évvégi ünnepek közeledtével a „Mikulásgyár”-ban ajándékokat és adományokat gyűjtünk, amelyeket az UNICEF és a Magyar Vöröskereszt juttat el a leginkább rászoruló családoknak.

Részt veszünk a Kézenfogva Alapítvány által indított, évente ismétlődő, országos közvéleményformáló kampányban az értelmi sérült emberek elfogadását és helyzetük javítását segítve.

Támogatjuk a Magyar Speciális Olimpia Szövetség munkáját, hogy ráirányítsuk a figyelmet a sérült sportolók kimagasló teljesítményére. Értelmi sérültek által készített ajándéktárgyakat rendelünk és juttatunk el ügyfeleinkhez, amellyel szeretnénk hozzájárulni társadalmi beilleszkedésükhöz.

Alapítványunk, az OTP Fáy András Alapítvány a gazdasági szakképzés színvonalának emelésére évről-évre tankönyveket, oktatási segédanyagokat adományoz a diákoknak, továbbá fejleszti a tudásbázist nyújtó szakközépiskolai könyvtárakat. A pályaválasztás előtt álló középiskolai diákok gazdasági, pénzügyi ismereteit fejleszti, bővíti ingyenes, az iskolák által pályázható tréning keretében.

A gazdálkodó szervezetek számára előírt szakképzési hozzájárulási kötelezettségből a Bank évek óta jelentős mértékben támogatja a magyar felsőoktatás és középfokú szakképzés színvonalának emelését, technikai feltételeinek javítását. A támogatási politikai elvei között kiemelten érvényesítjük a regionális szakképzésben meghatározó szerepet betöltő egyetemek, főiskolák és középfokú intézmények támogatását, valamint a szociálisan hátrányos helyzetű fiatalok képzésének anyagi segítségét, ennek keretében 2007-ben is támogattuk a Magyar Bankszövetség által indított „Rajtkő programot”.

## Támogatási és szponzorációs gyakorlatunk nemzetközi példák alapján

- A Bolgár Adományozóialap Fórum adataira támaszkodva a DSK Bank Bulgária egyik legjelentősebb adományozója.
- A CJSC OTP Bank jótékonyági programjaival elsősorban gyermekek egészségügyi helyzetének és oktatási lehetőségeinek javítását célozza, 2007-ben mintegy 40 000 euro értékben.
- A CKB több mint egy évtizede különít el jelentős forrásalapokat a tudományok, művészetek, a kultúra és a sport támogatására.
- A horvátországi OTP Bank az oktatásügy, sport, egészségügy területén jelenik meg támogatóként.
- A szerbiai OTP Bank támogatóként van jelen az oktatás, egészségügy, sport, illetve a kultúra és művészetek területén, támogatást nyújt többek között a mintegy 30 éve működő vidéki színház társulatnak, mely ingyenes előadásokat kínál a közönségnek magyarul, valamint speciális autót adományozott a gyermekek, fiatalok megsegítésére és egészségvédelmére.
- A szlovákiai OTP adományozási tevékenysége két területhez kapcsolódik: esélyteremtés általános és középiskolai diákok, hátrányos helyzetű csoportok számára, illetve a szlovákiai magyar nemzetiségi programok, kulturális és társadalmi jelentőségű események, hagyományőrzés, szlovák – magyar közösségi programok támogatása.
- A romániai bank támogatásainak tapasztalatai azt mutatják, hogy a kisösszegű, helyi (városi, iskolai) célokat szolgáló szponzorációk a legsikeresebbek, így ezeket részesítik előnyben (pl.: nagyváradi Partium Egyetemi sportnap, Ady Gimnázium, csíkszeredai napok).
- Az orosz bank szintén elsősorban a helyi közösséget támogatja: iskolák felújításának, orvosi létesítményeinek kialakítását, játszóterek felújítását segíti, gyermek Olimpiai játékokat szervez iskolákban, támogatja továbbá a veteránokat.

### Közösségépítés

Az OTP Bank piacvezető lakossági pénzügyi szolgáltatóként és az önkormányzatok pénzügyi partnereként támogatási és szponzorációs filozófiája másik alappilléreként a közösségépítést határozta meg. A Bank fontosnak tartja a közösségi kezde-

ményezéseket; a közösségi értékek, hagyományok ápolását és továbbörökítését; a nemzeti értékek megővését és gyarapítását, ezek minél szélesebb körű megismertetését. Bankunk több évtizedes tapasztalata, ügyfélkapcsolataink emberi oldala megmutatta számunkra, hogy a közösségépítés egyik legnehezebb feladata az emberek közötti párbeszéd és nyitottság fenntartása. A párbeszéd elindításának legkitűnőbb helyszíne a kultúra számos területe, illetve a kulturális esemény maga. Ezért támogatjuk a minőséget képviselő és értéket közvetítő kulturális eseményeket, intézményeket. A sport területén országos, regionális és nemzetközi sportesemények, illetve a nagy népszerűségnek örvendő és széles szurkolótáborral rendelkező csapatsportok szponzorálásával kívánunk hozzájárulni a magyar sportélet sikeréhez. Fizikai és szellemi kitartás, magas fokú koncentráció, végtelen fegyelem és precizitás – ezek az értékek megjelennek valamennyi sportágban, amelyek felé figyelmünket fordítjuk, csakúgy, mint az üzleti stratégiánkban. A kulturális és sporteseményeket elsősorban szponzoráció formájában támogatjuk, felkarolva az országos események mellett a regionális és helyi jellegű kezdeményezéseket is. Közép-Kelet-Európa meghatározó vállalatcsoportjaként egyre több, a határokon is átnyúló kezdeményezés megvalósításában vállalunk szerepet. Támogatási és szponzorációs tevékenységünkről, illetve a támogatott szervezetekről és együttműködő partnereinkről bővebben honlapunkon tájékozódhat.

Az érintett térkép elkészítése során – az OTP Bankkal kapcsolatban álló non profit szervezetek részvételével – civil fórumot szerveztünk, amelynek tapasztalatai lehetőséget nyújtanak a civilekkel történő együttműködésünk továbbfejlesztésére. A fórumon megfogalmazódott, hogy a közhasznú szervezetek és a társaság közötti partneri viszony kialakítását nagymértékben könnyítené a támogatási elvek és lehetőségek megismertetése; a civilek tapasztalatai szerint ennek hiányossága a legtöbb hazai vállalatra jellemző. Véleményük szerint a hazai gyakorlat szerint a kapcsolatfelvétel elsősorban a támogatott szervezetek részéről történik. A cégek és a támogatottak egymásra találását, a folyamat hatékonyságát mindenképpen javítaná, ha a vállalatok erősebben megjelenítenék az általuk kiválasztott támogatási irányokat, célokat.

A közhasznú szervezetek továbbá nagy segítségnek tekintenek működésük szaktudással való támogatását, például a szervezetfejlesztés területén és referenciaanyagok készítésében, illetve a munkatársak aktív részvételének ösztönzését a vállalatok támogatási tevékenységében. További kedvező lehetőséget jelenthet az együttműködésre a civil szervezetek által nyújtott szolgáltatások igénybevétele.

Támogatási tevékenységünk 2008-ban tervezett átalakítását mindezen elvek figyelembe vételével végezzük annak érdekében, hogy segítségnyújtásunk maximális hatékonyságú legyen.

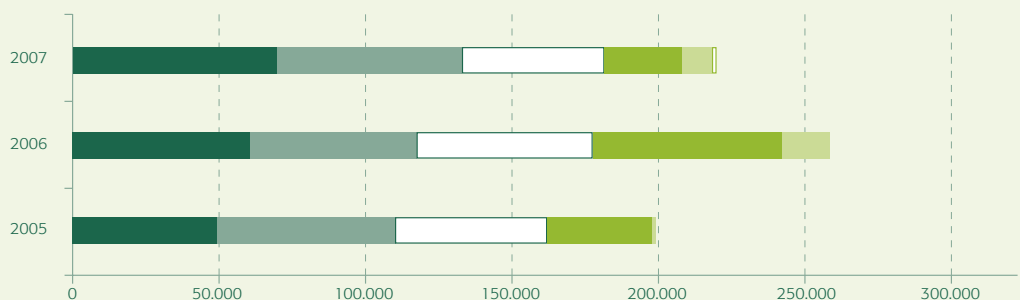
Támogatásunk formái és mértéke:

- Adományozásunk főbb területei az egészségügy, a kultúra, az oktatás, illetve a szociális tevékenységek, továbbá a környezetvédelem, mint támogatott terület is megjelent a Bank palettáján 2007-ben.
- Szponzorációs tevékenységünk a kultúra és oktatás, illetve a sport területére koncentrált és volumenében több mint kétszerese

a támogatásokra fordított összegnek.

- A Bank 2007-ben is közel 400 országos és regionális kezdeményezés megvalósításában vállalt szerepet támogatás, illetve szponzorálás formájában.
- Kisebb volumen képvisel, de a támogatott szervezetek számára azonos fontosságú a természetbeni adományozás, vagyis a Bank által már nem használt eszközök, tárgyak átadása rászoruló intézmények, szervezetek számára.
- A munkaidőben végzett jótékonyági tevékenységeinket is egyre bővítjük. A támogatási forma strukturálttá tétele, és további elterjesztése a munkatársak körében elsősorban az elkövetkezendő évek feladatát jelenti számunkra. Ennek érdekében 2008-ban feltérképezzük azokat a szervezeteket és lehetséges tevékenységeket, amelyek számára a munkatársaink munkája nagy előrelépést, fejlődést jelent. Célunk, hogy a leginkább rászoruló térségekben és területeken nyújtsunk segítséget.

## Adományozás 2005, 2006, 2007. évben (eFt)



## 5.8 Média


Társaságunk kiemelt fontosságot tulajdonít annak, hogy ügyfelei, befektetői és a közvélemény folyamatos és teljes körű tájékoztatást kapjanak eredményeiről, fejlődéséről, termékeiről, illetve szolgáltatásairól. A tájékoztatás meghatározó eszköze a gyors, pontos, hiteles és következetes médiakommunikáció.

Következésképpen proaktív médiakommunikációs gyakorlatunknak megfelelően rendszeresen szervezzük sajtóeseményeket: sajtókonferenciákat, sajtóbeszélgetéseket, interjúkat a hazai és a külföldi

média képviselői számára, továbbá közleményekben informáljuk a média szereplőit. Az újságírók felvehetik a kapcsolatot, illetve találkozhatnak a hitelintézet vezetőivel.

A bank eredményes működésében meghatározó szerepe van a tudatosan döntést hozó, tájékozott ügyfélnek és befektetőnek. A kiegyensúlyozott és tudatos, felelős médiakommunikáció célja, hogy közvetítse a transzparens banki működést, az innovatív pénzügyi szolgáltatói státuszt és a bizalmat erősítő felelős vállalati tevékenységet.

## 6. Környezeti teljesítményünk

A photograph of a woman with dark hair, wearing a grey sweater and a patterned skirt, hugging a large tree trunk. She has her eyes closed and a gentle smile. The background shows a forest with autumn foliage. The image is framed with a green, irregular border.

*„A természet hatalmas,  
az ember parányi.  
Ezért aztán az ember  
léte attól függ,  
milyen kapcsolatot tud  
tartani a természettel,  
mennyire érti meg,  
és hogyan használja  
fel erőit saját hasznára.”*

SZENT-GYÖRGYI ALBERT

KÖRNYEZETI TELJESÍTMÉNYÜNK LEGNAGYOBB EREDMÉNYÉNEK AZ INFORMÁCIÓGYŰJTÉS KÖRÉNEK SZÉLESÍTÉSÉT TEKINTJÜK, AMELY PROGRAMJAINK HATÁSÁNAK MÉRÉSÉT IS LEHETŐVÉ TESZI. TÁRSASÁGUNK MÉRETE, ILLETVE KAPCSOLATA A LAKOSSÁGGAL KIHASZNÁLANDÓ LEHETŐSÉGET NYÚJT A SZEMLÉLETFORMÁLÁS TERÉN, ENNEK EGYIK ELEMÉKÉNT ÜGYFELEINKET ÖSZTÖNÖZZÜK AZ ELEKTRONIKUS SZÁMLAKIVONAT ALKALMAZÁSÁT A PAPÍRHASZNÁLAT MÉRSÉKLÉSE ÉRDEKÉBEN.

Környezeti teljesítményünk terén 2007. évben a legnagyobb eredményünknek az információgyűjtés körének jelentős szélesítését tekintjük. Az információgyűjtés nem tekinthető teljes körűnek a Bank, illetve a hazai Bankcsoport vonatkozásában, de nagy előrelépést tettünk a felhasznált energia, természeti erőforrások és anyagok mennyiségének meghatározása terén. A klímaváltozás korunk egyik fő kihívása, amely bár eltérő mértékben és módon, mégis minden egyénre és szervezetre hatással lesz, ezért az éghajlatváltozás és hatásainak mérséklése valamennyiünk feladata kell, hogy legyen. A klímaváltozásért az üvegházhatású gázok közül a szén-dioxid felelős leginkább, ezért megbecsültük a Bankcsoport közvetett és közvetlen módon kibocsátott CO<sub>2</sub> mennyiségét, és célunk annak évről évre történő folyamatos csökkentése. Jövőre vonatkozó törekvésünk továbbá a környezetkímélő gyakorlatok intézményesítése, és elterjesztése a Bankon belül, illetve a Bankcsoport tagjai között. Aktív résztvevői kívánunk lenni környezetvédelmi pályázatoknak és programoknak, így nevezünk a Zöld Béka díjra, és kísérleti jelleggel tervezzük a Zöld iroda program bevezetését. Környezetvédelmi szabályzatunk előkészítése folyamatban van, bevezetése a terveknek megfelelően 2008-ban megtörténik.

Az új építésű épületek, illetve a felújítások során Bankunk környezetkímélő és ergonómiai szempontokat is figyelembe vevő megoldásokat alkalmaz. A külföldi leányvállalatok épületeinek felújítása egységes szakmai irányítás mellett történik, így a jó gyakorlatokat – az IT eszközöket is ide értve – a Bankcsoport egészére kiterjesztjük.

### Felhasznált anyagok

A Bank, illetve a Bankcsoport esetében is az irodai munkavégzés dominál; elsősorban az ehhez szükséges anyagok jelentik tehát a felhasznált anyagok körét. A marketingkiadványok révén a Bank közvetlen is jelentős felhasználó papír, illetve a nyomtatáshoz használt festékpátron tekintetében. Célunk, hogy a 2007-ben kialakított nyomtatási szabályzatunk eredményeként mind a papír, mind pedig a festékpátron felhasználása csökkenjen, 2008-ra kitűzött célunk a 10%-os mérséklés az előző évhez képest és egy főre vetítve. Vizsgáljuk az újrahasznosított papír alkalmazásának lehetőségét a mindennapi munka, és a marketinganyagok esetében, és célunk használatának lehetőségeinkhez mért növelése. Mindez a társadalom szemléletformálását is segítheti, hiszen a lakosság meghatározó része ügyfélként találkozik papíralapú

tájékoztatóinkkal, és az ügyintézéshez kapcsolódó iratokkal, dokumentumokkal. A szektor általános gyakorlatától eltérő módon, a papíralapú számlakivonat helyett ösztönözzük az elektronikus számlakivonatok alkalmazását ügyfeink körében. „Kivonatgyár” elnevezésű programunk keretében egy borítékban küldjük ki ügyfeleinknek az egy időpont-

ban, azonos címre és tulajdonosnak készülő betétkivonatokat.

A tisztítószerek és egyéb higiéniai eszközök beszerzése az épületüzemeltetést ellátó cég feladata, a kiválasztás során azonban értékelési szempontként kezeltük a környezetbarát anyagok alkalmazását, és azok használatát ellenőrizzük.

Felhasznált anyagok	OTP Bank	OTP Csoport (Mo.)
Közvetlenül beszerzett papír mennyisége (t)	727	919
Felhasznált ablakos borítékok súlya (t)	0,7	26
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	89	2.082
Felhasznált CD-k, DVD-k súlya (kg)	203	408

A táblázat értékei becslésen és számításon alapulnak.

Az ablakos borítékok elkülönítésének indoka, hogy azok nem kizárólag papírt tartalmaznak.

## Energia- és vízfelhasználás

A korábbi években bevezetett intézkedések biztosítják a Bank hatékony működését, a racionális erőforrás-felhasználást. A legjelentősebb energiafelhasználást a villamosenergia-fogyasztás jelenti, ezért folyamatosan figyelemmel kísérjük a technológiai, műszaki fejlődést, és az új beruházások, felújítások esetében törekszünk a leghatékonyabb megoldások alkalmazására.

Az energiaoptimalizáció lehetőségét valamennyi nagyobb fogyasztású épületünk vonatkozásá-

ban, szakértők bevonásával megvizsgáltuk, a kapott eredmények alapján a szükséges intézkedéseket megtettük. Ennek nyomán a legnagyobb effektív fogyasztó központi épületekre vonatkozóan mért adatok bizonyítják, hogy az egy főre eső energiafogyasztás mennyiségét majd 10%-kal sikerült csökkentenünk 2007-hez képest; ugyanakkor – a végrehajtott központosítások és jelentős mértékű feladat centralizáció mellett - az összes villamosenergia-felhasználás ezen a területen, csak elhanyagolható mértékben nőtt.

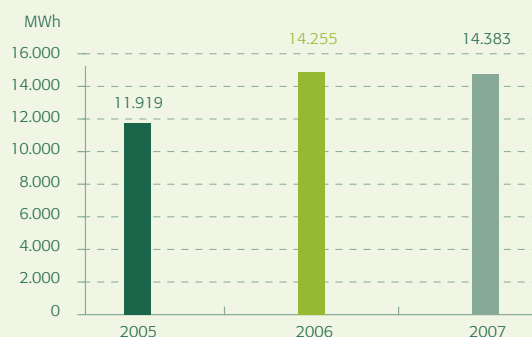
Erőforrás felhasználás	OTP Csoport (Mo.)
Villamos energia (GJ)	166.275
Gáz energia (GJ)	98.065
Napenergia (GJ)	160
<b>Összes energiafogyasztás</b>	<b>264.500</b>
Víz (m <sup>3</sup> )	116.318

A táblázat értékei becslésen és számításon alapulnak, a szolgáltatókkal való utólagos elszámolás miatt a későbbiekben elszámolási korrekció válhat szükségessé.

A Bank központi épületében nem, de a hálózat, illetve a vállalatcsoport egyes tagjai esetében távhő fogyasztás is előfordul, amely összességében csekély mértékű.

Az energiafogyasztás GJ-ra történő átszámításához a GRI útmutatót használtuk.

## Az OTP Bank központi épületeinek villamosenergia fogyasztása



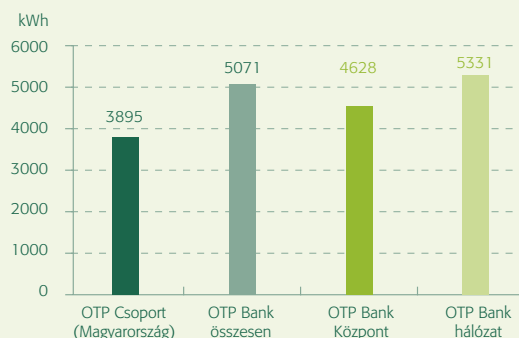
\* A 2006-ra vonatkozó adatok az elmúlt évi jelentésben bemutatottól való eltérésének oka az utólagos elszámolási korrekció.

A Bankcsoport telephelyeinek nagy száma az összfogyasztás értékelése mellett célszerűvé teszi az erőforrás-felhasználás struktúrájának elemzését, mert a hatékonyság növelése ez alapján valósítható meg. Az OTP Bank központi épületeinek elektromos energiafogyasztása hatékonyabb, mint a nagyszámú, de egyeden-

ként lényegesen kisebb fogyasztási volumenű fiókhálózati ingatlanoké.

A munkatársak energiatakarékosságra való ösztönzése érdekében több kezdeményezést kívánunk bevezetni, mint például a számítógépek, és egyéb elektromos berendezések munkaidőn és használaton kívüli teljes kikapcsolása.

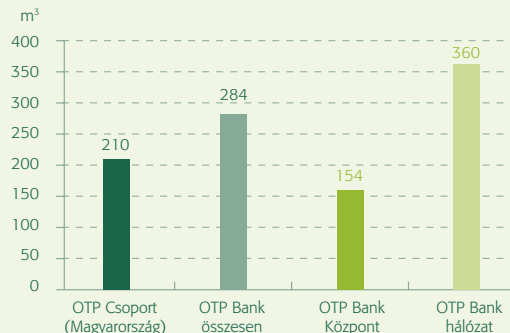
### Az OTP Csoport egy főre eső villamosenergia fogyasztása



A gázfogyasztás értékelésénél figyelemre méltó a banki központi épületek alacsony fajlagos fogyasztása, amely a korszerű épületfelületei

rendszer által biztosított lehetőségek hatékony kihasználásán alapszik.

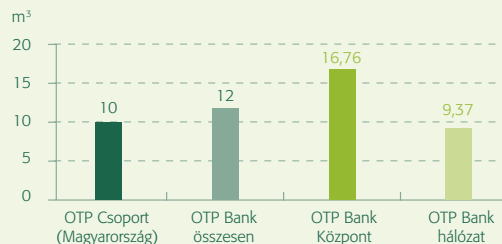
### Az OTP Csoport egy főre eső gázfogyasztása



A Bankcsoport tevékenységéből fakadóan nem tekinthető jelentős vízfogyasztónak. A felhasznált víz az előző évvel azonos módon alapvetően

a települési hálózattól származik és a kommunális csatornarendszerbe kerül elvezetésre.

### Az OTP Csoport egy főre eső vízfogyasztása



A megújuló energiaforrások használatában az elmúlt évhez képest nem történt változás, a balatonszemesi üdülőben használati melegvíz és fűtés-rásegítés céljából alkalmazunk napkollektorokat. A környezeti terhelés csökkentése érdekében a jövőben a békásmegyeri üdülőnkben is tervezzük napkollektorok használatát. Központi irattárunk geotermikus energiát hasznosít.

### Hulladékgazdálkodás

A hulladékgazdálkodás terén a 2006-os év gyakorlatát folytatva részben szelektíven gyűjtöttük az irodai papírhulladékot, a használt mobiltelefon akkumulátorokat, a hulladék elektronikus adathordozókat, illetve a hulladék energiatakarékos fényforrásokat. Az elektronikus berendezések selejtezését a korábbi évekkel azonos módon végezzük, az elszállítás és ártalmatlanítás a veszélyes hulladék kezelésére jogosult cégeken keresztül történik. Legszélesebb körben a papírhulladék elkülönített gyűjtése (544 tonna) valósul meg a Bankcsoporton belül; kiemelkedő és követendő példa a hálózat eredménye, a szelektíven gyűjtött papírhulladék majd  $\frac{3}{4}$  része származik a régiókból.

#### Szelektíven gyűjtött hulladék mennyisége

Szelektíven gyűjtött hulladék mennyisége	OTP Bank
Papírhulladék (t)	504,5
Mobiltelefon akkumulátor (kg)	52
Elektronikus adathordozó (t)	13,9
Energiatakarékos fényforrások (kg)	343

A szervezet összes termelt hulladékára vonatkozó információgyűjtés a 2008-as év feladata, célkitűzésünk továbbá a szelektíven gyűjtött és újrahasznosításra, illetve energiatermelésre továbbadott hulladék arányának növelése. Tervezzük a szelektív gyűjtésbe bevont hulladéktípusok, illetve szervezeti egységek kiterjesztését.

## Környezet iránti felelősség külföldi leányvállalataink gyakorlatában

- A DSK Bank két épülete is energiatakarékos minősítést kapott. Az építés alatt álló új központi irodaház tervezésekor a legmagasabb környezeti standardokat vették figyelembe.
- Mozgáskorlátozott ügyfelei számára az OTP Banka Hrvatska fiókjainak mindegyike akadálymentesen megközelíthető.
- A környezetterhelés mérséklése a romániai OTP Bank egyik fontos célkitűzése: a számítógépek éjszakai kikapcsolásával csökken az energiafelhasználás, illetve évi egy tonnával mérséklődik a CO<sub>2</sub> kibocsátás. A bútorok kiválasztásánál a helyi faiparból megmaradt termékek újrahasznosításából készült termékeket preferálják. A bank elindította a „Szelektív hulladékgyűjtés kezdőknek” elnevezésű programot, amelynek keretében a papír, ételmaradék és festékkazetták gyűjtése valósul meg, jövőbeli terv a szelektív gyűjtés kiterjesztése, illetve az újrahasznosított papír használata.
- A benzinnel működő gépkocsik manuális váltóval vannak ellátva, így csökkentve a fogyasztást, és a CO<sub>2</sub> kibocsátást. Jövőre vonatkozó célkitűzés az utazás mérséklése a tömegközlekedés támogatásával, valamint a távmunka ösztönzésével. Tervezik továbbá hibrid gépjárművek beszerzését. A bank minden bankfiókja akadálymentes.





## Vállalati gépjárművek, üzleti utazások

A Bankcsoport gépkocsiparkja 2007. év végén mintegy 560 járműből állt. Járműveink többsége még benzin üzemű, az új beszerzéseknél ugyanakkor – az alacsonyabb fogyasztásuk révén – a kisebb CO<sub>2</sub> kibocsátással rendelkező dízel gépjárművek preferenciát élveznek. Autóvásárlásainknál előnyben részesítjük továbbá a kisebb teljesítményű, üzemanyag takarékos járműveket. A szén-dioxid kibocsátás mérséklésén túl szemléletváltást is jelez a két hibrid üzemű autó beszerzése.

A Bankcsoport számára 2007. egyik legnagyobb kihívása a külföldi leánybankok integrációja volt, amely a külföldi utazások nagymértékű növekedését eredményezte. 2006-hoz hasonlóan bővült azon munkatársak köre, akik üzleti úton vettek részt. A repülőgéppel történt utazásoknál egyértelműen az OTP Bank dominanciája látszik, az utazások 85%-a az anyabankhoz köthető, a Bank saját dolgozói összesen 1955 esetben utaztak. A videokonferencia egyre inkább alkalmazott gyakorlat a Bank és a leányvállalatok közötti kommunikációban, amely jelentősen csökkenti az utazási igényt. Terveinknek megfelelően zajlik a 20–25 fő befogadóképességű videokonferencia terem kialakítása, amelyet 2008-ban adunk át.

CO <sub>2</sub> kibocsátás formája		OTP Csoport (Mo.) kibocsátása (t)	1 főre eső kibocsátás (t)	OTP Bank kibocsátása (t)
Közvetlen	gépjárművek által kibocsátott	2.330	0,19	1.660
	repülőutakhoz kapcsolódó	922	0,08	790
Közvetett	a felhasznált villamos energiából származó	10.772	0,90	4.682
	földgáz felhasználásból származó	4.765	0,40	4.522
	papírfelhasználás nyomán keletkező	568	0,05	436
<b>Összesen</b>		<b>19.357</b>	<b>1,62</b>	<b>12.090</b>

A szén-dioxid kibocsátás értékét a vonatkozó jogszabályok, iparági becslések, illetve hivatalos kibocsátási adatok alapján számítottuk. A távhő fogyasztásból származó CO<sub>2</sub> mennyiség nem szerepel a táblázatban.

## A Bankcsoport becsült szén-dioxid kibocsátása

Az OTP Csoport hazai vállalatainak CO<sub>2</sub> kibocsátása közvetlen és közvetett részre bontható: a közvetlen kibocsátás a közlekedésből származik, a közvetett kibocsátás pedig az energiafelhasználásból, illetve

a Bankcsoport által legnagyobb mennyiségben felhasznált anyag – a papír előállításából. A szén-dioxid kibocsátást több tényező befolyásolja, így alkalmas a Bank környezeti teljesítményének jellemzésére, **célunk, hogy 2008-ban fejlődést érvünk el ezen átfogó mutatószám vonatkozásában, vagyis az előző évhez képest csökkenjen az összes CO<sub>2</sub> kibocsátás, csakúgy, mint az egy főre eső érték.**



# 7. Célkitűzéseink összefoglalása

Vállalásaink a CSR stratégia célkitűzéseinek elérését biztosítják.

Általános célkitűzéseink:

- 2008-tól a jelentés kiterjesztése az OTP Csoporthoz tartozó külföldi leányvállalatokra.
- Az adatgyűjtési mechanizmus bevezetése a társadalmi felelősségvállalási szempontból lényeges, tényszerű információk gyűjtésének megkönnyítése érdekében.
- A társadalmi felelősségvállalási tevékenységünk jó gyakorlatainak láthatóvá, érzékelhetővé tétele széles körben.
- Csatlakozás a Global Compact-hoz 2008-ban.
- 2006-ban megfogalmazott, de nem megvalósított vállalásaink teljesítése, és előrelépés a hosszú távú tervek vonatkozásában.

Gazdasági célkitűzéseink:

- Az eredményesen záruló bírósági és egyéb hatósági eljárások számának növelése folyamatosan, így 2008-ban is.
- Kedvezményes források/garanciák biztosítása a JEREMIE Európai Unió program keretében 2008-ban.
- A mikro- és kisvállalkozások beruházásainak finanszírozására speciális hiteltermék létrehozása 2008-tól, így növelve a vállalatok esélyét a vissza nem térítendő pályázati források elnyerésére, illetve a pénzügyi támogatások kihasználására.
- A növekvő energiaárak kiegyensúlyozását biztosító konstrukció kialakítása társasházak részére. Ingyenes számlavezetési akció elindítása társasházi és lakásszövetkezeti hitelfelvételhez, valamint a társasházkezelő cégek számára speciális értékajánlat kidolgozása 2008-ban.
- Speciális szolgáltatás létrehozása civil szervezetek és egyesületek számára 2008-ban.

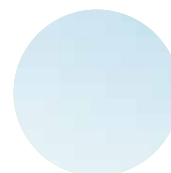
Társadalmi célkitűzéseink:

- Befektetői nap megrendezése évente, 2008-ban Bulgáriában.
- Az ügyfél elégedettség további növelése, a kitűzött célértékeknek megfelelően.
- Az ügyfél vélemények mélyebb megismerése érdekében fiókszintű ügyfél elégedettség mérés bevezetése 2009-ben.
- Egyszerűbb ügyfélirányító rendszer kialakítása és alkalmazása 2008-tól.
- A fluktuáció további mérséklése – a 13% alatti érték elérését célozzuk meg 2008-ra.
- A teljesítmények hangsúlyosabb erkölcsi és anyagi elismerése, az önmegvalósítás lehetőségeinek szélesítése, valamint a munka és magánélet egyensúlyának megteremtése területén, a jövőben tovább szükséges erősíteni a munkatársi elégedettséget és kötelezettséget.
- 2008-ban alkalmazotti véleményfelmérés a bankot és a dolgozókat érintő témákban.
- A karrierprogram továbbfejlesztése és regionális kiterjesztése 2008-ban.
- CSR képzés megvalósítása 2008-ban.
- A Bank támogatási tevékenységével kapcsolatos elkötelezettség további növelése érdekében a munkavállalók szélesebb körű bevonása a támogatási tevékenységbe 2008-tól.
- A munkavállalói elégedettség vizsgálat megvalósítása több leányvállalatunk esetében, 2008-ban.
- Az egészséges ételek jelölésének kiterjesztése a saját étkezdével ellátott épületeinkre 2008-ban.
- Házigazda szerep ellátása a bankközi sportverseny lebonyolításában 2008-ban.
- 2008-ban közös fórum létrehozása a társadalmi felelősségvállalás terén, versenytársaink körében.

- A beszállítói kiválasztási rendszer újragondolása 2008-ban, amelynek eredményeként megvalósul a környezetvédelmi és etikai szempontok további integrációja, minden beszállítónktól elvárjuk a meghatározott kritériumoknak való megfelelést e téren.
- Célunk, hogy a kiszervezett tevékenységet végző társaságok munkavállalói is Etikai Kódexünknek megfelelően járjanak el, ez 2008-tól szerződésük részét fogja képezni.
- Támogatási politika CSR stratégiának megfelelő átalakítása 2008-ban.
- Munkaidőben végzett jótékonyági tevékenység kiterjesztése és strukturálása érdekében 2008-ban azon szervezetek és lehetséges tevékenységek feltérképezése, amelyek számára a munkatársaink által végzett munka nagy előrelépést, fejlődést jelent.

#### Környezeti célkitűzéseink:

- Az egy főre eső és összes CO<sub>2</sub> kibocsátás folyamatos csökkentése 2007-hez képest.
- A környezetkímélő gyakorlatok mielőbbi intézményesítése, és elterjesztése a Bankon belül, illetve a Bankcsoport tagjai között.
- Környezetvédelmi szabályzat bevezetése 2008-ban.
- A nyomtatási szabályzat alkalmazásának eredményeként mind a papír, mind pedig a festékatron felhasználásának 10%-os mérséklése 2008-ban egy főre vetítve, az előző évhez képest.
- Az újrahasznosított papír alkalmazási lehetőségének vizsgálata valamint használatának növelése a mindennapi munka, és a marketinganyagok esetében, valamint használatának növelése.
- A munkatársak energiatakarékosságra való ösztönzése, például a számítógépek, és egyéb elektromos berendezések munkaidőn és használaton kívüli kikapcsolásával.
- A szervezet összes termelt hulladékára vonatkozó információgyűjtés 2008-tól.
- A szelektíven gyűjtött és újrahasznosításra, illetve energiatermelésre továbbadott hulladék arányának növelése 2008-tól folyamatosan.
- A szelektív gyűjtésbe bevont hulladéktípusok, illetve szervezeti egységek kiterjesztése 2008-tól folyamatosan.
- Videokonferencia terem kialakítása, 2008-ban.
- Pályázat benyújtása a Zöld Béka díjra, amely a legjobb fenntarthatósági, illetve környezeti jelentésnek nyújt elismerést.
- Zöld iroda program bevezetése kísérleti jelleggel.



# 8. Vállalatirányítás, szervezeti felépítés

Az OTP Csoport a Bank és a vele szoros – ellenőrző befolyásnak, vagy részesedési viszonyoknak minősülő – kapcsolatban álló vállalkozások összessége. A Bankcsoport irányításának jogi hátterét elsősorban három törvény, a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, a Tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. Törvény, és – a magyar csoporttagokra vonatkozóan – a Gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. törvény teremti meg.

## Irányítási modell

2007. január 1. óta az OTP Csoport működtetése a csoport sajátosságainak leginkább megfelelő modellben, az országfelelősi (magyarországi leányvállalatok esetében tulajdonosi), illetve szakterületi mátrix irányítási rendszerben valósul meg. A modell célja, hogy az eltérő piaci környezetben működő, különböző kiépültségű és méretű tagokból álló multinacionális szervezet irányítása egységes elvek szerint, de a helyi sajátosságokat figyelembe véve valósuljon meg, csoportszinten optimalizálva az üzleti eredményességet. Az átalakítás eredményeként erősödtek a stratégiai és kontrolling funkciók.

Az irányítás jellege szempontjából három típust különböztetünk meg:

- Üzleti irányítás: Az irányítási rendszer meghatározó eleme, jellemzően a retail banki és értékesítési, illetve corporate banki üzleti tevékenységek irányítását jelenti. Az üzleti irányítás jellege szempontjából meghatározó az adott csoporttag tevékenysége.
- Funkcionális irányítás: A központi irányítási és kontroll funkciók, illetve a szolgáltató terü-

letek csoport szintű működése/irányítása sorolandó ide. A funkcionális irányítás jellemzően a teljes csoportra vonatkozik, és kevésbé jelennek meg az üzleti irányításhoz hasonló eltérések a csoporttag jellegéből adódóan.

- Tulajdonosi irányítás: A csoport irányításának jogi szempontú megközelítése, az anyavállalat és a leányvállalatok közötti tulajdonosi jogok gyakorlását jelenti. A tulajdonosi jogkörök és kötelezettségek valamennyi szoros kapcsolati csoporttagra kiterjednek, de nem azonos a hatásmechanizmus.

## Vezető testületek

A Bankcsoport vezető testületei megfelelnek a törvényi előírásoknak. A társaság évente nyilatkozik felelős vállalatirányítási gyakorlatától a Budapesti Értéktőzsde Zrt. által közzétett Felelős Vállalatirányítási Ajánlások alapján. A társaság ügyvezető szerve az Igazgatóság, tagjait a közgyűlés öt évre választja. Az Igazgatósági tagok száma 2007-ben 9 fő volt, a független Igazgatósági tagok aránya 33%. A társaság ügyvezetésének és üzletvitelének ellenőrzését a Felügyelő Bizottság (FB) végzi, tagjait a Közgyűlés 3 évre választja meg. Az FB tagjainak száma 5 fő, független tagjainak aránya 60%, a független tagokból alakult meg a háromtagú Audit Bizottság (Az FB munkavállalói képviselőjét ellátó tagjait a Társaság nem tekinti függetlennek). Az Igazgatóság és a Felügyelő Bizottság tagjairól bővebb információt honlapunkon találhat.

## Az OTP Bank felsővezetése:

**Dr. Csányi Sándor** (54) – elnök-vezérigazgató (Igazgatósági tag)

**Gresa István** (54) – vezérigazgató-helyettes, Hitelengedélyezési és Kockázatkezelési Divízió

**Kovács Antal** (54) – vezérigazgató-helyettes, Retail Divízió\*

**Lantos Csaba** (45) – vezérigazgató-helyettes, Retail Divízió\*\*

**Lenk Géza** (60) – vezérigazgató-helyettes\*\*\*

**Dr. Pongrácz Antal** (61) – adminisztratív vezérigazgató-helyettes, Törzskari Divízió (Igazgatósági tag)

**Takáts Ákos** (47) – vezérigazgató-helyettes, IT és Logisztikai Divízió

**Dr. Urbán László** (48) – vezérigazgató-helyettes, Stratégiai és Pénzügyi Divízió

**Wolf László** (47) – vezérigazgató-helyettes, Kereskedelmi Banki Divízió

\* 2007. július 1-től, \*\* 2007. június 30-ig, \*\*\* 2007. április 2-ig

## Vezető testületek:

### Az Igazgatóság Tagjai:

**Dr. Csányi Sándor** (54) – elnök-vezérigazgató (Igazgatósági tag)

**Baumstark Mihály** (58) – elnök-vezérigazgató, Csányi Pincészet Zrt.

**Dr. Bíró Tibor** (55) – tanszékvezető, Budapesti Gazdasági Főiskola

**Braun Péter** (71) – villamosmérnök,

volt vezérigazgató-helyettes OTP Bank Nyrt.

**Dr. Kocsis István** (55) – vezérigazgató, Magyar Villamos Művek Zrt.

**Lantos Csaba** – vezérigazgató-helyettes, Retail Divízió\*

**Dr. Pintér Sándor** (59) – elnök-vezérigazgató,

CIVIL Biztonsági Szolgálat Zrt.

**Dr. Pongrácz Antal** (61) – adminisztratív vezérigazgató-helyettes,

Törzskari Divízió (Igazgatósági tag)

**Dr. Utassy László** (55) – elnök-vezérigazgató,

OTP Garancia Biztosító Zrt.

**Dr. Vörös József** (56) – általános rektorhelyettes,

Pécsi Tudományegyetem

### A Felügyelő Bizottság Tagjai:

**Tolnay Tibor** (56) – a Felügyelő Bizottság elnöke,

elnök-vezérigazgató – Magyar Építők Zrt.

**Dr. Nagy Gábor** (70) – a Felügyelő Bizottság alelnöke, kodifikációs

munkacsoport-vezető - Pénzügyminisztérium Számviteli Főosztály

**Dr. Horváth Gábor** (51) – ügyvéd

**Vécsei Klára** (55) – ügyvezető igazgatóhelyettes, OTP Bank Nyrt.

Észak-magyarországi Régió

### Az Audit Bizottság Tagjai:

**Dr. Horváth Gábor** (57) – a bizottság elnöke,

**Tolnay Tibor** (56) – elnök-vezérigazgató, Magyar Építők Zrt.

**Nagy Gábor** (70) – kodifikációs munkacsoport-vezető,

Pénzügyminisztérium Számviteli Főosztály

\*2007. június 30-ig

A menedzsment munkájának értékelésére és javadalmasására vonatkozó irányelveket továbbra is az Igazgatóság készíti, a menedzsment teljesítményének ösztönözésére kidolgozott részvényopciós program feltételeit a Közgyűlés hagyja jóvá. A teljesítményértékelés célkitűzéseinek meghatározása gazdasági alapon történik, mind a célokról, mind pedig azok teljesüléséről az éves rendes közgyűlésen ad tájékoztatást az Igazgatóság.

## Állandó Bizottságok

A Bankcsoport döntés-előkészítő, döntéshozó és tanácskozó szervei a Bizottságok. Az állandó bizottságok 2007-ben átalakításra kerültek annak érdekében, hogy jobban illeszkedjenek a Bank módosított irányítási modelljéhez, multinacionális voltához. Az Igazgatóság, illetve a Felügyelő Bizottság munkáját segítik az alábbi vezetői testületek:

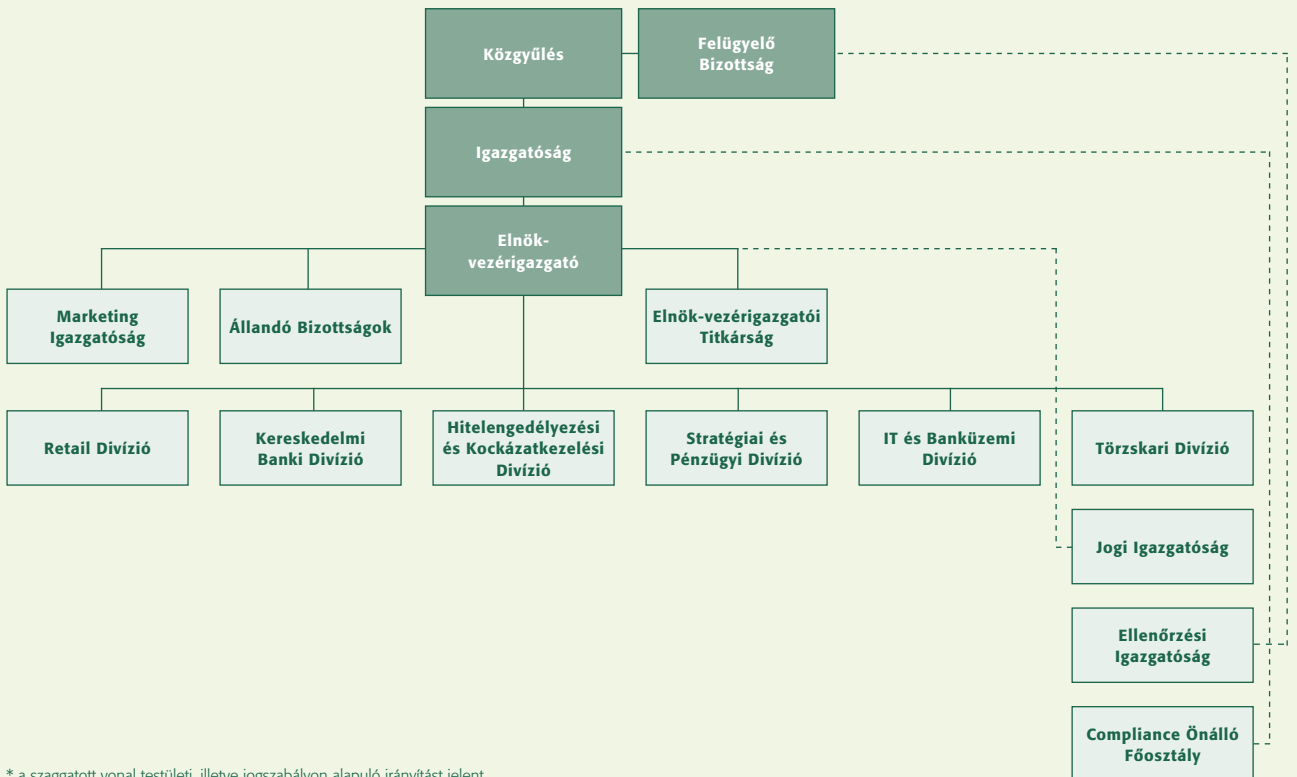
- Vezetői Bizottság (Management Committee): koordinálja a stratégiai döntések előkészítését, a bank stratégiai, üzletpolitikai céljainak megvalósítását. A Bizottság fórumot ad a stratégiai gondolkodás egységét szolgáló eszmecseréknek, illetve előzetesen állást foglal a bank vezető testületei elé kerülő előterjesztések meghatározott részéről.
- Leányvállalati Integrációs és Irányító Bizottság: feladata a transzformációs folyamat irányítása és koordinációja, valamint ennek megvalósulását követően a legjobb gyakorlatok csoportszinten való megosztásának biztosítása.
- Etikai Bizottság: a többi bizottsághoz képest speciális funkciót tölt be, egyedi kérdésekben hoz állásfoglalás.
- Eszköz Forrás Bizottság: Bankcsoport szinten biztosítja az optimális szerkezetű finanszírozást.
- Hitel Limit Bizottság: A hatáskörébe rendelt esetekben (meghatározott limitek felett) hitelengedélyezési döntéseket hoz.
- Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság: Hatásköre kiterjed az OTP Bank hálózatában értékesítésre kerülő termékek esetében a csoporttagi termék bevezetésére, a kondícióik módosítására, értékesítésére és marketing-kommunikációra.

- Work Out Bizottság: speciális ügyetek kapcsán – jellemzően meghatározott érték felett – döntési hatáskörrel rendelkezik.
- Informatikai Irányító Bizottság: A csoporttagok IT beruházási terv igényeit a Bizottság egyezteteti a csoporttagokkal.
- Beruházási Bizottság: A csoporttagok ingatlan beruházási terv igényeit a Beruházási Osztály egyezteteti.

## Szervezeti felépítés

A Bank szervezeti felépítésében a 2006-hoz képest bekövetkezett változás elsősorban a az Elnök-vezérigazgató közvetlen irányítása alá tartozó részlegek számát csökkentette –

- főként a Törzskari Divízió irányítása alá sorolva. A társaság felelős működésének megvalósításában az előző évhez hasonlóan az alábbi szervezeti egységek játszanak kiemelkedő szerepet:
- Üzletpolitikai és Közgazdasági Igazgatóság
  - Compliance Önálló Főosztály
  - Jogi Igazgatóság
  - Retail Divízió
  - Kereskedelmi Banki Divízió
  - Kockázatelemzési és Szabályozási Igazgatóság
  - Humánerőforrás Gazdálkodási Igazgatóság
  - Bankbiztonsági Igazgatóság
  - Ellátási és Beruházási Igazgatóság
  - IT Üzemeltetési Igazgatóság
  - IT Logisztikai Igazgatóság
  - Marketing Igazgatóság.



\* a szaggatott vonal testületi, illetve jogszabályon alapuló irányítást jelent

## 9. Díjak, elismerések, szakmai tagságok

*Az OTP Csoport hazai tagjai részére 2007-ben juttatott díjak, elismerések:*

– MasterCard – Az év bankja program:

Az OTP Bank az 1. helyen végzett „Az év direktbanki szolgáltatása” és „Az év lakossági hitelterméke” kategóriákban.

A „Népszabadság – Az év legszimpatikusabb bankja” kategóriában a közönségzavazatok alapján a Bank a második helyezést érte el,

– A Figyelő Top 200 Gálán idén először a vállalatok társadalmi felelősségvállalását is tekintetbe vették a vállalatok díjazásában.

Az év legjobb pénzüintézete az OTP Bank lett,

– Euromoney: Az OTP Bank a következő kategóriákban bizonyult a legjobbnak: „Magyarország legjobb bankja”, „Legjobb befektetési szolgáltató Magyarországon”, „A feltörekvő európai régió legjobb vállalata”,

– Global Finance: „Magyarország legjobb bankja”,

– 8. Arany Penge Kreatív Reklámfesztivál: „Ezüst penge” díjban részesült az OTP Bank és az OTP Garancia image filmje egyaránt,

– Reader’s Digest: „Legmegbízhatóbb pénzüintézetű márka Magyarországon”,

– Superbrands Szervezet: „Superbrands díj” – saját területén kitűnő nevet szerzett márka,

– Magyar Képzőművészeti Egyetem, valamint a Magyar Képzőművészek és Iparművészek Szövetsége képzőművészeti pályázata:

A Bank „Az év bankkártyája 2007” fődíját,

valamint „Az év bankkártya sorozata 2007 díjat” az OTP Bank MasterCard Credit Gold bankkártyája, illetve az új kártyapalettánk nyerte,

– AIESEC Magyarország felmérés – Legvonzóbb munkahely: A közgazdászhallgatók megkérdezésén alapuló vizsgálatban az OTP csoport az 5. helyezést érte el,

– A FIABCI magyar tagozatának díja:

A Magyar Ingatlanfejlesztési Nívódíjpályázat elmúlt tíz évének közönségdíjasa lett az OTP Ingatlan Zrt.,

– Katalógusdíj: A díjat az OTP Travel nyerte, Beutaztató katalógus kategóriában 1. helyezést, orosz nyelvű katalógusával 2. helyezést, Kiutaztató katalógus kategóriában 3. helyezést ért el,

– A Budapesti Értéktőzsde Innovációs díját az OTP Alapkezelő Zrt. BUX ETF alap nyerte el, amely az első Közép-Európában kibocsátott indexkövető tőzsdén kereskedett alap,

– eFestivál e-learning kategória díjnyertese Az e-learninges anyagok didaktikailag magas színvonalát bizonyítja, az „Öltözködési tanácsok” című tananyag első díja.

A díj elnyerése egyben az európai versenyre való automatikus nevezést is jelenti.



*Szakmai szervezeti tagságok:*

Az OTP Bank célkitűzéseire, érdekeire illeszkedő, értékrendjével összhangban álló szakmai szervezetekben aktív tagságot vállal.

A Bank fontosabb szervezeti tagságai:

Akadémiai Klub Egyesület  
American Chamber of Commerce in Hungary  
Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists (ACAMS)  
Befektetési Szolgáltatók Szövetsége  
Budapesti Kereskedelmi Iparkamara  
Cégvezetők Klubja  
Commercial Crime International  
Corporate Executive Board (BBB)  
EFMA (Európai Pénzügyi és Marketing Szövetség)  
ESBG/WSBI Europeans Savings Banks Group/  
World Savings Banks Institute  
Európai Jogakadémia  
European League for Economic Co-operation (ELEC) Magyar Tagozata  
European Payment Council  
Hírtőzsde Holding  
ICC Hungary (International Chamber of Commerce)  
IIEB Banki Tanulmányok Nemzetközi Intézete  
Institute of International Finance  
International Association of Business Leaders  
International Forfeiting Association  
ISACA Információrendszer Ellenőrök Egyesülete  
KÖVET-INEM Hungária (Környezettudatos Vállalati Irányítási Egyesület)  
Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége  
Magyar Bankszövetség  
Magyar Forex Társaság  
Magyar Jogász Egylet  
Magyar Közgazdasági Társaság  
Magyar Marketing Szövetség  
Magyar Reklámszövetség  
Magyar Szabványügyi Testület  
Magyar Vámügyi Szövetség  
Magyar Védjegy Egyesület  
Magyarországi Biztonsági Vezetők Egyesülete  
Magyarországi Vezető Informatikusok  
Mobey Forum  
Munkaadók és Gyáriparosok Országos Szövetsége  
Neumann János Számítógéptudományi Társaság

ÖKO-LAND Szövetség

Önszabályozó Reklám Testület

Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége

World Economic Forum

*A Bankcsoport magyarországi tagjainak legfontosabb szervezeti tagságai:*

AHITA (IRIME) – IATA Repülőjegyértékesítő Irodák Magyarországi Egyesülete (OTP Travel Kft.)  
BAMOSZ – Befektetési Alapkezelők és Vagyonkezelők Magyarországi Szövetsége (OTP Alapkezelő Zrt.)  
Budapesti Építéskamara (OTP Ingatlan Zrt.)  
IATA – Nemzetközi Légifuvarozók Szövetsége (OTP Travel Kft.)  
Lakástakarékpénztárak Egyesülete (OTP Lakástakarékpénztár Zrt.)  
LCCI – Lufthansa City Center (OTP Travel Kft.)  
Építési Vállalkozók Országos Szakszövetsége (OTP Ingatlan Zrt.)  
Építéstudományi Egyesület (OTP Ingatlan Zrt.)  
Magyar Biztosítók Szövetsége (OTP Garancia Biztosító Zrt.)  
Magyar Ingatlanszakmai Egyesület (OTP Ingatlan Zrt.)  
Magyar Ingatlanszövetség (OTP Ingatlan Zrt.)  
Magyar Ingatlantanács (OTP Ingatlan Zrt.)  
Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (OTP Ingatlan Zrt.)  
Magyarországi Tanúsított Cégek ISO 9000 fóruma (OTP Ingatlan Zrt.)  
Magyar Szállodaszövetség (OTP Hungaro-Projekt Kft., társult tag)  
Magyar Tanácsadó Mérnökök és Építészek Szövetsége (OTP Ingatlan Zrt.)  
Magyar Védelmiipari Szövetség (OTP Ingatlan Zrt.)  
MUISZ – Magyar Utazási Irodák Szövetsége (OTP Travel Kft.)  
NYUSZOSZ – Nyugdíjpénztári Szolgáltatók Országos Szövetsége (OTP Alapkezelő Zrt.)



# 10. Az OTP Bank gazdasági eredményei

## Az OTP Bank konszolidált, IFRS szerinti kiemelt adatai

	2006	2007	Változás
Alaptőke (millió Ft)	28.000,001	28.000,001*	0%
Teljes kapitalizáció (millió Ft)	2.450.000	2.461.200	0,5%
<b>Eredménykimutatás (millió forintban)</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Változás</b>
Nettó kamatbevétel	340.186	423.698	24,5%
Nettó kamatbevétel céltartalékok után	316.189	381.614	20,7%
Nem kamatjellegű bevétel	221.798	284.285	28,2%
Összes bevétel (nettó díjjal)	561.984	707.983	26,0%
Működési költség	319.385	416.947	30,5%
Adózás előtti eredmény	218.602	248.952	13,9%
Adózás utáni eredmény	187.096	208.548	11,5%
<b>Mérleg * (milliárd forintban)</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Változás</b>
Összes eszköz	7.097,4	8.461,9	19,2%
Ügyfélkihelyezések állománya	4.474,7	5.761,1	28,7%
Lakossági hitelek	2.646,4	3.302,6	24,8%
Vállalkozói hitelek	1.610,0	2.227,7	38,4%
Önkormányzati hitelek	218,3	230,8	5,7%
Bankközi kihelyezések	602,6	654,8	8,7%
Ügyfélbetétek állománya	4.232,2	5.038,4	19,0%
Lakossági betét	2.912,8	3.246,6	11,5%
Vállalkozói betét	1.098,1	1.495,6	36,2%
Önkormányzati betét	221,3	296,1	33,8%
Kibocsátott értékpapírok	781,3	985,3	26,1%
Teljes kintlévőségállomány	4.474,7	5.761,1	28,7%
Problémamentes kintlévőségek	3.562,0	4.984,0	39,9%
Minősített állomány	912,7	777,1	-14,9%
Problémás állomány (NPL)	251,1	243,7	-3,0%
Értékvesztés, céltartalék	127,6	178,7	40,0%
Saját tőke	788,2	895,6	13,6%
<b>Teljesítménymutatók</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Változás</b>
Kiadás/bevétel arány %	56,8%	58,9%	2,1%
Átlagos saját tőke arányos eredmény (ROAE) %	28,0%	24,8%	-3,2%
Átlagos eszköz arányos eredmény (ROAA) %	3,04%	2,68%	-0,4%
Fizetőképességi mutató (nem konszolidált, HAS szerint)* %	9,88%	10,97%	1,1%
1 törzsrészcényre jutó alap nettó eredmény (alap EPS) (Ft)	722	796	74
1 törzsrészcényre jutó nettó eredmény (EPS) hígított (Ft)	714	794	80

\* 2007. április 21-én hatályba lépett a szavazatsólybségi részvény megszüntetéséről szóló törvény. Az egy darab 1.000 Ft névértékű állami szavazatsólybségi részvény átalakult 10 darab 100 Ft névértékű törzsrészvényé. Ezáltal a Bank jegyzett tőkéje 280.000.010 darab, egyenként 100 forint névértékű törzsrészvényből áll.

## Az OTP Bank konszolidált eredménye

	2006.12.31.	2007.12.31.	Változás	
	millió Ft	millió Ft	millió Ft	%
Pénztárak, betétszámlák, elszámolások az MNB-vel	438.704	232.219	-206.485	-47,1%
Bankközi kihelyezések, követelések (nettó)	693.884	1.061.360	367.476	53,0%
Pénzügyi eszközök valós értéken az eredménykimutatásban átvezetve	61.116	124.602	63.486	103,9%
Kereskedési célú értékpapírok	36.075	60.385	24.310	67,4%
Származékos pénzügyi instrumentumok valós érték korrekciója	25.041	64.217	39.176	156,4%
Értékesíthető értékpapírok	547.235	510.129	-37.107	-6,8%
Hitelek (bruttó)	2.694.689	3.037.488	342.799	12,7%
Hitelek értékvesztése	-31.131	-28.863	2.268	-7,3%
Hitelek (nettó)	2.663.558	3.008.625	345.067	13,0%
Kamatkövetelések	62.723	64.722	1.999	3,2%
Részvények, részesedések	583.298	630.703	47.406	8,1%
Lejáratig tartandó értékpapírok	504.111	558.510	54.399	10,8%
Tárgyi eszközök és immateriális javak nettó értéke	101.188	110.851	9.663	9,5%
Egyéb eszközök	32.774	187.327	154.553	471,6%
<b>Eszközök összesen</b>	<b>5.688.590</b>	<b>6.489.047</b>	<b>800.457</b>	<b>14,1%</b>
Hitelintézetekkel és az MNB-vel szembeni kötelezettségek	559.510	757.363	197.853	35,4%
Ügyfelek betétei	2.790.322	3.086.089	295.767	10,6%
Kibocsátott értékpapírok	1.191.270	1.368.910	177.640	14,9%
Kamatartozások	59.442	66.136	6.695	11,3%
Egyéb kötelezettségek	127.874	146.446	18.573	14,5%
Alárendelt kölcsöntőke	247.865	298.914	51.049	20,6%
<b>Kötelezettségek összesen</b>	<b>4.976.283</b>	<b>5.723.859</b>	<b>747.577</b>	<b>15,0%</b>
<b>Saját tőke</b>	<b>712.307</b>	<b>765.188</b>	<b>52.881</b>	<b>7,4%</b>
<b>Források összesen</b>	<b>5.688.590</b>	<b>6.489.047</b>	<b>800.457</b>	<b>14,1%</b>

## Az OTP Bank magyarországi alaptevékenységének eredménye\*

	2006 korrigált	2007 korrigált	Változás	
	auditált	auditált	millió Ft	%
	millió Ft	millió Ft	millió Ft	%
<b>Nettó kamatbevétel</b>	<b>241.153</b>	<b>242.413</b>	<b>1.259</b>	<b>0,5%</b>
Céltartalék képzés a várható hitelezési és kihelyezési veszteségekre	25.314	21.387	-3.927	-15,5%
<b>Nettó kamatbevétel a várható hitelezési és kihelyezési veszteségekre képzett céltartalékok elszámolása után</b>	<b>215.839</b>	<b>221.026</b>	<b>5.186</b>	<b>2,4%</b>
Nettó díjak és jutalékok	93.158	103.020	9.862	10,6%
Nettó devizaárfolyam nyereség és veszteség	-1.692	4.876	6.568	-388,2%
Nettó értékpapír árfolyamnyereség és veszteség	1.711	845	-867	-50,6%
Ingatlantranzakciók nyeresége és vesztesége	77	-54	-131	-169,8%
Egyéb bevételek	7.586	3.162	-4.424	-58,3%
<b>Nem kamatjellegű bevételek</b>	<b>100.841</b>	<b>111.849</b>	<b>11.008</b>	<b>10,9%</b>
Személyi jellegű ráfordítások	67.124	71.740	4.616	6,9%
Értékcsökkenés	17.686	20.297	2.612	14,8%
Egyéb ráfordítások	89.985	80.072	-9.913	-11,0%
<b>Nem kamatjellegű ráfordítások</b>	<b>174.795</b>	<b>172.109</b>	<b>-2.686</b>	<b>-1,5%</b>
<b>Adózás előtti eredmény</b>	<b>141.885</b>	<b>160.766</b>	<b>18.880</b>	<b>13,3%</b>
Társasági adó	20.049	24.029	3.981	19,9%
<b>Adózás utáni eredmény</b>	<b>121.837</b>	<b>136.736</b>	<b>14.900</b>	<b>12,2%</b>

\* OTP Bank, OTP Jelzálogbank, OTP Lakástakarékpénztár együtt.

# 11. GRI Index

Indikátor száma	Indikátor leírása	Oldalszám	Megjegyzés
<b>Stratégia és analízis</b>			
1.1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára	3	
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	9–10; 15; 56–57; 60	
<b>Szervezeti profil</b>			
2.1	A szervezet neve	67;	
2.2	Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások	11; 13; 21–27	
2.3	A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek	58–60	
2.4	A szervezet központjának helyszíne	67	
2.5	A vállalat működésének helyszínei	11–12	
2.6	A tulajdon természete és jogi formája	67	
2.7	A kiszolgált piacok, ágazati és területi megoszlásban	11–13; 33	
2.8	A jelentést tevő szervezet mérete	12–13; 38; 63–64	
2.9	A szervezetben bekövetkezett változások a jelentéstétel időszakában	58; 63	
2.10	A jelentéstételi időszakban kapott kitüntetések és díjak	61	
<b>A jelentés paraméterei</b>			
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása	5	
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	–	2007-ben adtuk ki legutóbbi CSR jelentésünket.
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása	6	
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	67	
3.5	A jelentés tartalmának meghatározásának folyamata	5–6	
3.6	A jelentés határa	6	
3.7	A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos korlátozások	–	Nincs ilyen korlátozás, de folyamatosan bővítjük a jelentésbe foglalandó információk körét
3.8	Azon vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek kiválasztása, amelyek teljesítményének bemutatását a jelentés lefedi, és amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeli, és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlítását	12–13	
3.9	Az adatméri technikák és számítások alapjainak bemutatása, beleértve azokat a feltételezéseket és technikai megfontolásokat is, amelyeket a becsléshez, valamint az indikátorok és a jelentésben található egyéb információk összeállításakor alkalmaztak	6	Illetve a vonatkozó részeknél
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka	6	
3.11	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaiban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások	5–6	
3.12	Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlése elemei a jelentésben hol található meg	65–67	A táblázatot információközlésre is használjuk.
3.13	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban.	5; 6	
<b>Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b>			
4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	58–60	
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e	58	
4.3	Egyszintű igazgatótanácsi szerkezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, akik függetlenek és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel	58	

4.4	Milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a tulajdonosok és alkalmazottak javaslatot vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára?	–	2006. évi IV. törvény a Gazdasági társaságokról
4.5	Kapcsolat a legfelsőbb szintű vezetés díjazása és a szervezet teljesítménye között	58	
4.6	A legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyeknek célja az összeférhetlenségek elkerülése	–	A Bank alkalmazottainak nyilatkozniuk kell az összeférhetlenségi szabályozás ismeretéről.
4.7	Annak meghatározása, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyeknek milyen képesítéssel és tapasztalattal kell rendelkezniük	–	Nincs ilyen szorosan megkötött kritérium, gazdasági tapasztalat és képzés szükséges elsősorban
4.8	Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról, és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti, és társadalmi teljesítmény megítéléséhez fontosak	–	Etikai Kódex, Szervezeti és Működési Szabályzat, Csoportirányítási Szabályzat, Kollektív Szerződés
4.9	Melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb irányító testülete felügyeli azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét s betartását.	58	
4.10	Melyek azok a folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre	58	
4.11	Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezeten belül	20–21	Főtevékenységen belüli elővigyázatosság
4.12	A külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti és társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja, vagy támogatója	–	Nincs ilyen
4.13	Tagság egyesületekben és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	62	
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	6	
4.15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat	5	
4.16	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet	30–49	
4.17	Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel, valamint, hogy ezekre hogyan reagált a szervezet, beleértve, hogy a jelentésben hogyan jelennek meg a témák	30–49	

#### Gazdasági teljesítmény indikátorok

##### Gazdasági teljesítmény

EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	18	
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	19, 64	

##### Piaci jelenlét

EC7	A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felsővezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein	–	Nincs változás az előző évhez képest.
-----	---	---	---------------------------------------

##### Közvetett gazdasági hatások

EC8	Elsősorban közhasznú céllal megvalósított infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása	47–49	
-----	--	-------	--

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

##### Anyagok

EN1	A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban	51–52	
EN2	A felhasznált anyagokon belül a visszaforgatott anyagok aránya	51–52	

##### Energia

EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban.	52	
EN4	Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrás szerinti bontásban	52	
EN7	A közvetett energiafogyasztás csökkentésére irányuló kezdeményezések és az elért energiafogyasztás-csökkentés	52–53	

##### Víz

EN8	Összes vízkivétel források szerinti bontásban	52; 53–54	
-----	---	-----------	--

##### Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok

EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegház-hatású gázok súlya	55	
EN21	Az összes vízkibocsátás minőség és befogadók szerinti bontásban	52	
EN22	Az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási mód szerint	54	

<b>Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmény indikátorok</b>			
<b>Foglalkoztatás</b>			
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók szerint	37–39	
LA2	A teljes munkaerő fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	39–40	
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjazás alkalmazásában lévőeknek	37	
<b>Munkavállalók/vezetőség kapcsolata</b>			
LA4	Kollektív szerződés hatálya alá tartozó alkalmazottak aránya	41	Valamennyi munkatársunk
<b>Munkahelyi egészség és biztonság</b>			
LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elveszett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma	45	
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	44	
<b>Képzés és oktatás</b>			
LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradásának, illetve karrierjük lezárásának segítése érdekében	43	
LA12	Azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak teljesítményükre vonatkozó kiértékelést, és karrierépítési áttekintést	40–41	
<b>Sokféleség és esélyegyenlőség</b>			
LA14	A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint	–	Nincs különbség
<b>Emberi jogok teljesítmény indikátorok</b>			
<b>A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése</b>			
HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazott esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	29	Nem volt ilyen eset
HR6	A gyermekmunka kockázata és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	–	A Bank nem alkalmaz kényszer-munkát és gyermekmunkát.
HR7	A kényszermunka és kötelező munka kockázata és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	–	
<b>Társadalmi teljesítmény indikátorok</b>			
<b>Versenyellenes viselkedés</b>			
SO7	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	19	
SO8	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	19	
<b>Termékfelelősség indikátorok</b>			
<b>Termékek és szolgáltatások címkézése</b>			
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is	34–36	
<b>Személyes adatok védelme</b>			
PR8	A vevők személyes adataival való visszaélésre, illetve az adatok elvesztésére vonatkozó indokolt panaszok száma.	34	
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
PR9	Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege	19	
<b>Szektoriális kiegészítő indikátorok – társadalmi teljesítmény</b>			
CSR2	CSR szervezet	60	
CSR6	Párbeszéd az érintettekkel (kapcsolat a 4.16-os ponttal)	30–49	
SOC1	Jótekonysági hozzájárulások	49	
RB1	Retail Banking politika (társadalmilag fontos kérdések, termékek)	21–27	

#### **Társaságunk telephelye:**

Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (OTP Bank Nyrt.): 1051 Budapest, Nádor u. 16.

#### **Visszajelzést várunk!**

A Bank fenntartható fejlődése érdekében szükségesnek tartjuk a visszajelzéseket, amelyek figyelembevételével haladunk tovább a zöld irányba. Visszajelzését előre is köszönjük!  
[csr@otpbank.hu](mailto:csr@otpbank.hu)



Kiadó: OTP Bank Nyrt.

Felelős kiadó: Nagy Zoltán Péter, Marketing Igazgatóság

Felelős szerkesztő: Mester Andrea, Társadalmi Kapcsolatok Osztálya

A kiadvány elkészítésében közreműködött: RTG Vállalati Felelősség Tanácsadó Kft.

Fotó: MTI Fotó

A kiadványt tervezte és előkészítette: Café Design

Nyomda, kötészet: Artemis Kft.

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



A KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért az OTP Bank Nyrt. (továbbiakban OTP) megbízásából minősítette a társaság 2007. évre vonatkozó társadalmi felelősségvállalási jelentését. Az Egyesület arra vállalt kötelezettséget, hogy szakértő, kivülről, nem nyereségközpontú szervezetként, a vállalat érdekelt feleinek bevonásával minősíti a társaság jelentését. Ezzel párhuzamosan a jelentés és az OTP-nél készített interjúk alapján, az érdekelt felek bevonásával véleményt mond az OTP fenntarthatósági teljesítményéről.

## Az OTP Bank Nyrt. társadalmi felelősségvállalási jelentésének minősítése

### A jelentés értékelésének alapja

- » Összevetés a banki szektor egyéb külföldi és hazai jelentéseivel;
- » Adatellenőrzési audit során a jelentés adatainak szűrőpróbaszerű ellenőrzése;
- » Interjúk a vállalat munkatársaival;
- » A jelentés tartalmának a GRI\* által összeállított gazdasági, környezeti és társadalmi mutatókkal való összevetése (a GRI 2006. októberében megjelent, G3 elnevezésű útmutatója alapján);
- » A KÖVET és a vállalat érdekelt feleinek javaslattevélei (2008. május 29. – Szakmai értékelő fórum).

### Az értékelő fórum

A KÖVET által megrendezett Szakmai értékelő fórumra a vállalat érdekelt feleinek (részvényes, elemzők, ügyfelek, hatóságok, beszállítók, szakmai és civil szervezetek) 21 képviselője kapott meghívást, közülük 4 vállalta az aktív részvételt, 1 fő írásban véleményezte a jelentést\*\*.

A KÖVET a nyilvánosság felé igazolja, hogy az OTP a jelentést a közzététel előtt, az érdekelt felek bevonásával véleményeztetette, a változtatási javaslatokat részben beépítette a 2007. évi társadalmi felelősségvállalási jelentésébe, más részét be fogja építeni a következő jelentésébe, elvetésük esetén pedig kielégítő magyarázatot adott.

### Vélemény

A fentiek alapján az OTP 2007. évre vonatkozó társadalmi felelősségvállalási jelentését mind szakmai, mind formai szempontból megfelelőnek találtuk. A bank törekedett rá, hogy jól felépített, világos és áttekinthető anyag kerüljön az olvasó elé.

A jelentést a szektor hazai jelentései között magas színvonalúnak tekintjük, mely a nemzetközi legjobb gyakorlatok átvételével emelhető. Kiemelkedő, hogy a banki szektor hazai szereplői közül az OTP elsőként minősített társadalmi jelentését külső független fél által, mellyel növeli annak hitelességét.

A jelentés elkészítésében a társaság több részlege is aktívan részt vett. Jelentős lépésnek tartjuk, hogy a 2008-as évben megkezdtek egy egységes adatgyűjtési eljárást kidolgozását bankszempontú szinten.

Az interjúk és adatellenőrzési audit alapján szerzett tapasztalatok azt mutatják, hogy az adatgyűjtési eljárások – elsősorban a környezetvédelem területén – még fejlesztésre szorulnak, de ez a bank szervezeti felépítéséből fakadóan (földrajzilag egymástól elkülönülő, nagy autonómiával rendelkező régiók, magyar és külföldi csoportok) sokkal összetettebb feladat, mint egy termelő-vállalat esetében.

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

### Javaslatok a jelentés továbbfejlesztéséhez

- » Fektessen nagyobb hangsúlyt a vállalat működésével kapcsolatos fenntarthatósági összefüggések bemutatására;
- » Törekedjen rá, hogy a kiválasztott indikátorokról a jelentésben vállalat határon belül minél teljesebb körű információkkal szolgáljon;
- » Fordítson nagy figyelmet az adatgyűjtési eljárás továbbfejlesztésére, kiemelten a tevékenységének fenntarthatósági hatásait bemutató indikátorokra és a környezetvédelmi adatok gyűjtésére;
- » A soron következő jelentés összeállításakor a vállalat célozza meg a GRI szerinti magasabb teljesítést, szerepeltessen olyan indikátorokat is, amelyek ebből a jelentésből kimaradtak.

### Az OTP Bank Nyrt. fenntarthatósági értékelése

Az OTP a magyar gazdaság meghatározó szereplője, a szektoron belül is központi szerepet tölt be, ezért felelőssége is nagy az érintettek iránt. Egyes termékeinél (pl. Klímaváltozás Alap) megjelenik a fenntarthatóság mint elv, de alapvetően termékeinek fejlesztése során a gazdasági szempontokon túlmutató, környezeti és társadalmi hatások csak minimális mértékben (törvényi megfelelés) vizsgált. Szociális területen mindenképpen megoldandó a munkatársak nagyfokú leterheltsége. Környezeti hatását elkezdte felmérni, és törekszik a negatív hatások csökkentésére. Példamutatóknak értékeljük, hogy a szektoron belül párbeszédet kíván indítani a társadalmi felelősségvállalás témakörében.

### Főbb továbblépési lehetőségek


Az OTP fenntarthatósági teljesítményét tovább javíthatja, ha...

- » törekszik arra, hogy a fenntarthatóság szempontjait hangsúlyosabban figyelembe vegye termékei és szolgáltatásai fejlesztésénél;
- » törekszik a munka-magánélet egyesülőképességének biztosítására a munkavállalói részére;
- » az általa kialakított fenntarthatósági normákat a beszállítóira is kiterjeszti;
- » a szektorban fellép a magas szintű etikai normák elterjesztése érdekében;
- » folytatja érintetteknek aktív bevonását a vállalat életébe;
- » folytatja és fejleszti önkéntesen indított programjait.

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

Budapest, 2008. június 12.

  
Petrik Ida  
ügyvezetőigazgató-helyettes

  
Polgár Emese  
projektvezető

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

\*\* A fórum résztvevői: Harasztó Anikó (Tudatos Vásárlók Egyesülete); Nagy Tamás (Café PR); két fő állami hatóságoktól (kérsükre nem nevesítjük őket); Tardi Péter (Super Clean International Kft.); Petrik Ida (KÖVET); Polgár Emese (KÖVET)

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

Szervezetek fenntarthatósági besorolása	pontszám	Helyi gazdasági szerep	Környezeti hatások	Társadalmi felelősség
Fenntartó	22-25	Gazdaságilag <b>kiváló</b> , függetlenségével és példamutató gazdasági tevékenységével fogva főnyeremény minden érdekeltnek	Környezeti <b>példa- és értékmutató</b> , tevékenysége és termékei javítják a környezet állapotát, az egészséget, ápolja a rendszert	Társadalmilag <b>életjáró</b> , dolgozóinak és érdekeltjeinek nem csak anyagilag „főnyeremény”, rengeteget segít a helyi közösségnek
Közösségi	18-21	Gazdaságilag <b>jó teljesítményű</b> , a szektorban központi szerepet játszik, erősíti a helyi gazdaságot	Környezeti <b>kiváló</b> , „túlteszteli” a követelményeket, környezetbarát az alkalmazott technológia, a termékek és a szállítás	Társadalmilag <b>kiváló</b> , működése és termékei érdekeltjei javát szolgálják, sokat tesz a helyi közösségért
Megfelelő	13-17	Gazdaságilag <b>átlagos</b> teljesítményű, de csak kevés tulajdonos és vevő lát hasznát, nem teljesen idegen test a helyi közösségben	Környezeti <b>megfelelő</b> , de nem példamutató, azaz a környezeti előírások teljesítésére törekszik, nem pedig a terhelés minimalizálására	Társadalmilag <b>megfelelő</b> , próbálja az emberek javát szolgálni, de helyzetéből (alaptevékenység, nagyság) eredően még fejlődés szükséges
Öncélú	8-12	Gazdaságilag rövidtávon <b>életképes</b> , de tevékenysége <b>igazságtalan</b> , tucatterméket állít elő, aránytalan hasznot juttatva keveseknek	Környezeti <b>felelőtlen</b> , tevékenysége és termékei indokolatlanul terhelik a természeti létfenntartó rendszereket és az egészséget	Társadalmilag <b>felelőtlen</b> , dolgozói és fogyasztói megkínálja, hozzájárul a társadalmi konfliktusokhoz és igazságtalansághoz
Kártevő	4-7	Gazdaságilag <b>elfogadhatatlan</b> vagy <b>életképtelen</b> , rombolja a helyi gazdaságot, vagy illegális tevékenységet folytat	Környezeti <b>kockázatos és szabálytalan</b> , súlyosan szennyezi és rombolja az emberi egészséget, természeti létfenntartó rendszereket	Társadalmilag <b>elfogadhatatlan, kizsákmányoló</b> , termékei és tevékenysége károsan befolyásolják az embereket, bajkeverő vandorcörg

